采购需求

一、项目概况

因采购人院区存储空间有限，现有约22万份病案需外包寄存，且需要存储病案数量逐年增加，为满足业务需要，拟招标一家具备相应资质、专业能力强的病案托管供应商，提供病案整理、存储、调阅等一体化服务。病案所有权、知识产权全部归采购人（陕西省康复医院）所有，供应商仅提供寄存托管服务，不得挪作任何其他用途。

二、服务范围

共约22万份病案（后期存储病案数量将逐年增加）提供病案委托保管服务（但不限于档案整理、打包、转运、保管费等相关服务）。

三、服务要求

1.服务内容：

1.1提供符合要求的档案存储场地及设备；

1.2提供一套托管档案信息管理系统，将所有托管档案相关信息录入系统，方便快速查询，科学管理；

1.3提供托管病历档案的搬迁服务（含托管病历档案的整理、清点、装箱、出库、运送、入库）；

1.4按照陕西省康复医院要求提供调阅、配送服务。

2.服务标准：

2.1存储及调阅要求：保障寄存期内病案的安全及持续可及性，提供档案现场和远程查询服务。常规调阅次日送达，紧急调阅收到通知后2小时内送达，满足病案箱的日常调阅、借阅归还及应急配送服

务需求。

2.2 选址要求：供应商档案库应符合国家档案局《档案馆建设标准》执行标准文件，包含但不限于《档案馆温湿度管理暂行规定》《档案虫霉防治一般规则》《中华人民共和国消防法》.选址要求,地势高，预防自然水患，库房周围 1 公里内没有（如加油站、天然气站等）易燃易爆场所等影响病案存储安全的危险因素，档案库距离陕西省康复医院车程不大于 2 小时（提供路线说明或地图截图证明材料）。

2.3 库房要求：具备自有或长期稳定租赁的独立档案专用库房，提供库房产权证明或有效期覆盖本项目全部服务周期（含可续签期限）的租赁合同；档案库主体应为混凝土框架结构，抗震烈度 7 级以上。库房满足档案 “十防”（防火、防盗、防潮、防高温、防虫、防鼠、防尘、防光、防有害气体、防震），符合《档案馆建筑设计规范》JGJ25；提供库房消防验收/年度检测报告、恒温恒湿、安防、气体灭火（七氟丙烷/IG541 等，严禁采用喷淋消防系统），提供相关证明材料。库房仅用于存储档案，无其他物品，严禁混放易燃易爆、腐蚀性、有毒有害物品。

2.4 信息系统能力要求：具备病案仓储管理系统，操作日志全程留痕、可审计；系统权限分级，严禁普通作业人员查看病案全文；承诺系统可导出台账，提供软件著作权或合法使用授权证明。

2.5 存储设备要求：档案库存储设备为符合国家标准的的密集架保管设备（或同等水平保管设备）（提供证明材料）。病案装箱存储，规格统一，有序摆放，有识别码方便查找；存储箱上架隔空，离地不

少于25cm。

2.6人员数量及岗位资质要求：

共6人：

（1）项目负责人（1名，专职）：具备档案管理培训证书（档案学会/档案局），3年及以上医院病案托管项目管理经验，熟悉病案管理流程、医疗纠纷病案管控、隐私保护；持有保密培训证书；

（2）库房主管、质控员（1名，专职常驻库房）：持有档案岗位培训合格证，熟悉病案清点、入库、盘点、差错质控；

（3）库房值守、安保（≥2名，轮班，24小时）：24小时值守；

（4）运输配送人员（≥1组，2人）：固定专人，专车密闭运输，人员纳入保密管理。

项目负责人、库房主管、核心质控人员未经病案室书面同意不得更换；确需更换的，提前15日提交替补人员资料，审核通过、完成交接后方可离岗；人员变动必须及时向病案室报备。

2.7所有进场服务人员须为供应商正式在岗员工，不允许临时外包、劳务派遣零散人员；全部人员提交无犯罪记录证明、身份证备案，建立人员名册，本院留存备查。供应商须在投标文件中附本项目人员清单、证书、近3个月社保缴纳证明。全员岗前培训《档案法》《保密法》《医疗机构病历管理规定》、病案隐私保护、库房安全、应急处置；培训记录留存，考核合格方可上岗；全部人员签订个人保密协议，人员离岗后保密义务持续有效。

2.8行为规范：病案库区严禁携带手机、智能拍摄设备进入；库

房作业区禁止手机拍照、录像；工作人员需签订保密协议，确保纸质病历和信息不泄露，应对本项目所用到的网络、计算机以及相关文档做好严密的保密措施；未经用户方同意，中标人不得以任何理由打开档案箱锁扣；违规人员本院有权要求立即清退。不得转包、分包本项目；严禁将病案托管业务转委托第三方；接受本院、卫健、档案主管部门随时现场核查；库房地址发生变更的，必须提前 45 日书面报送采购人，经采购人现场评估书面同意后方可迁移，迁移全部风险、费用由供应商承担。

2.9 档案寄存服务商从业人员应积极贯彻党和国家的各项方针、政策，严格执行档案法律法规和规范标准，自觉遵纪守法。因供应商原因造成患者个人信息泄露，供应商承担全部法律责任，包含行政罚款、患者民事索赔。

三、服务事项的验收标准

供应商按采购人要求将全部服务工作内容完成后，采购人组织验收，验收标准见附件。采购人组建验收小组，病案室为主，可邀请医务、纪检参与验收；可采取资料审查+现场抽查方式。具体详见附件 1。

四、服务考核

具体详见附件 2。

附件 1

病案寄存服务验收标准

（一）首次搬迁、入库验收标准（大批量移库阶段）

1、清点核对：按本院提供的病案清单（病案号、出院日期、份数）逐份 / 逐箱核对；箱外唯一条码、箱内病案清单一一对应；账实相符率 100%；错号、缺份、多份、混装必须当场整改，整改完成后方可签收。

2、装箱规范：使用无酸病案专用箱，箱体坚固、防压防潮；一箱一码，箱内附装箱清单；严禁病案折角、撕裂、钉尖外露、混放杂物；装箱破损率 0。

3、转运验收：密闭专车、防雨防震、全程 GPS + 视频记录；装车、卸车本院病案人员可旁站监交；运输途中不得开箱；到货后逐箱外观查验，水渍、破损、挤压变形视为不合格，由供应商承担修复、赔偿责任。

4、入库上架：库位编码唯一，系统绑定库位、箱号、病案号；入库操作日志记录操作人、时间、动作；入库完成后 3 个工作日内提交完整入库台账（Excel + 系统可查）。

5、时限验收：按合同约定工期完成移库，逾期按违约条款考核。

（二）日常保管、库房运维验收标准（常态化）

1、库房环境：温湿度每日至少 2 次记录，温度 14－24℃、相对湿度 45%－60%；每日巡检防虫、防鼠、漏水、结露；温湿度记录按月提交病案室；超标必须启动整改并书面说明。

2、安防监控：库区、作业区全覆盖视频监控，录像保存≥90 天；门禁分级授权，进出库区留痕；消防系统定期检测、记录完整；无监控盲区、无视频断档。

3、病案实体质量：无丢失、无霉变、无虫蛀、无鼠咬、无水渍、无涂改、无缺页；季度抽检，抽检样本损毁、变质为不合格。

4、台账管理：出入库、调阅、归还、盘点全部实时录入系统；台账与实物一致；每月提供月报：入库量、调阅量、归还量、异常情况、库房巡检记录。

5、保密验收：无私自拍照、外传、泄露患者隐私；本院可随机抽查系统日志、监控录像、人员操作记录；一旦查实泄密，直接判定严重违约，启动追责理赔。

（三）病案调阅、递送、归还验收标准

1、指令响应：收到病案室正式调阅指令（书面 / 系统工单），工单登记、拣档、复核；紧急调阅（医疗纠纷、手术、医保核查）按约定时限送达；普通调阅按时效交付。

2、交付验收：送达时病案室核对病案号、份数、状态，签收；原件归还时逐份检查完整性、有无新增破损、缺页，核对无误后系统销号归库。

3、差错控制：调阅错档、漏档、送错箱、归还不归位，月度差错率控制为 0；出现差错必须出具差错报告、整改、复盘。

4、禁止行为：未经病案室书面许可，供应商不得向任何第三方（含患者、律师、其他科室）直接提供病案。

（四）定期盘点验收标准（季度全面盘点 + 年度大盘点）

1、每季度开展一次全盘（或按本院要求抽盘），盘点方案提前提交病案室；盘点形成盘点报告，差异项列明原因、整改措施、完成时限。

2、盘点账实差异：不允许出现病案丢失、不明去向；轻微错库、错放必须限期整改闭环；丢失病案视为重大违约，供应商承担全部法律、赔偿责任。

3、盘点过程病案室可派员现场监盘、随机抽核。

（五）到期移交/合同终止整体验收标准

1、全部病案、全部台账、全部操作日志、监控留存记录、装箱清单、条码信息完整移交本院；系统开放导出全部历史数据；

2、病案实体无丢失、无批量损毁；账实 100%一致；

3、移交清单双方签字盖章，作为合同履约终结验收依据；移交产生的装箱、转运、清点费用由供应商承担。

（六）不合格处置规则

1、轻微不合格（验收标准前三项不合格项目少于 3 项）：限期整改，同步记录绩效考核；

2、较重不合格（多次错档、温湿度长期超标、台账混乱）：按月度服务费酌情扣罚，单次扣罚最高不超过当月服务费的 5%、约谈供应商负责人；

3、重大不合格：病案丢失、损毁、隐私泄露、转包分包、拒不整改，本院有权单方解除合同、追索保险理赔及一切损失，并上报卫健、档案管理部门；可按月计算，没收部分或全部服务费。

附件 2

病案寄存服务考核表

项目			评价	备注
档案保管服务	整体的服务		满意　基本满意　不满意	
	总体质量		满意　基本满意　不满意	
	合同履行情况		满意　基本满意　不满意	
	存储病案数据库		完整　不完整	
	病案破保存情况		完好　有破损	
	调阅配送服务	应答速度	满意　基本满意　不满意	
		调配速度	满意　基本满意　不满意	
		调配数量	满意　基本满意　不满意	
		调配流程	满意　基本满意　不满意	
		调配准确	符合要求　不符合要求	
	档案库设施标准	温度	符合要求　不符合要求	
		湿度	符合要求　不符合要求	
		防鼠	符合要求　不符合要求	
		防尘	符合要求　不符合要求	
	安全措施情况	防火	符合要求　不符合要求	
		安全巡查	符合要求　不符合要求	
专业能力	解决问题的能力		满意　基本满意　不满意	
	业务知识熟练程度		满意　基本满意　不满意	
	沟通能力		满意　基本满意　不满意	
	服务态度		满意　基本满意　不满意	
意见				