**厦门市第三医院后勤管理服务**

基本服务参数

全院区运送服务方案

2022年5月

## 一．全院区运送服务方案

### 项目概况

* 1. 厦门大学附属第一医院同安院区（厦门市第三医院）始创于1920年，前身为同安医院；2003年12月更名为厦门市第三医院； 2022年1月划归市属管理，并由厦门大学附属第一医院实施托管，成为厦门大学附属第一医院同安院区。同时也是福建省中医药大学第四临床医学院、福建中医药大学附属医院。
  2. 厦门大学附属第一医院同安院区（厦门市第三医院）是岛外一所集医疗、教学、科研、预防保健为一体的大型三级综合性医院、国家级爱婴医院、“市级文明医院”、福建医科大学、福建中医药大学临床教学医院、国家级住院医师规范化培训基地（全科医师）。
  3. 医院编制床位1000张，占地面积140亩，建筑面积12.8万平方米，内设44个临床、医技科室，16个职能科室，医护人员约1500人，拥有如：ECMO（体外膜肺氧合）、德国西门子Prisma科研型 3.0T磁共振、联影3.0T超导核磁共振机、美国GE 256排512层螺旋CT、128排螺旋CT、ECT、西门子数字C臂血管造影(DSA)、1000毫安数字胃肠机、数字DR拍片机、直线加速器、全自动呼吸机、人工肝、血液净化机、高压氧舱、全自动麻醉机、美国全自动生化仪、超细电子胃镜、结肠镜、电子气管镜、三维彩超等一系列先进医疗设备，拥有复合手术室在内的净化手术室15间等。
  4. 医院由厦门大学附属第一医院托管以来，第一医院总院迅速成立工作专班，并派驻首批9人管理团队和13位医学博士专家团队（包括博士生导师7人，硕士生导师6人），共计22名专家进入同安院区工作。围绕创建三甲医院这一总体目标，第一医院总院将帮助同安院区制定学科建设规划，重点建设创伤中心、急危重症中心、疑难杂症和罕见病诊治中心和医学人才培训中心等特色医疗学科，通过补齐欠缺科室，补强薄弱科室，做强重点科室，进一步完善学科建设，加强医学科研和人才培养，提升同安院区的医疗技术服务水平。不仅如此，第一医院总院也将定期安排知名专家下沉到同安院区指导业务工作，采取传帮带的方式，全面加强同安院区各项工作，全面提升同安院区医疗保障、急诊急救、公共卫生、干部保健等各项健康服务保障能力，让同安人民在区内就能享受到高水平的医疗卫生健康服务。
  5. 服务范围与项目

为厦门市第三医院全院区的中央运送管理提供服务

### 配置要求

* 1. 若各楼层科室变动，以实际设置的科室为准：
  2. 运送服务最低人员配置

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **科室/岗位** | **工作时间安排** | **工作小时数** | **天数** | **工时人员配置** | **人员配置** |
| 调度 | 08:00-08:00 |  |  |  | 2 |
| 12F-14F循环 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 11F-9F循环 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 9F-7F循环 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 6F-4F循环 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 11F-8F循环C区 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 7F-4F循环C区 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 妇产科循环 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 感染楼循环 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 发热门诊驻守 | 24小时轮班 |  |  |  | 2 |
| 12F-14F药品 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 11F-9F药品 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 8F-6F药品 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 6F-4F药品 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 11F-8F药品C区 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 7F-4F药品C区 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 妇产科药品 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 大输液 | 8:00-12:00 |  |  |  | 2 |
| 即时早班（7:30-18:00） | 7:30-18:00 |  |  |  | 3 |
| 即时早班（8:30-18:00） | 8:30-18:00 |  |  |  | 1 |
| 即时早班（8:00-16:30） | 8:00-16:30 |  |  |  | 1 |
| 即时早班（8:00-12:00 14:30-18:30） | 8:00-12:00 14:30-18:30 |  |  |  | 1 |
| 即时早班（8:00-12:00 14:30-17:30） | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 3 |
| 即时晚班（18:00-23:00） | 18:00-23:00 |  |  |  | 1 |
| 即时晚班（18:00-7:30） | 18:00-7:30 |  |  |  | 2 |
| 门诊运送 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 放射科驻守 | 8:00-12:00 14:30-17;30 |  |  |  | 2 |
| 计划领物+即时 | 8:00-12:00 14:30-17;30 |  |  |  | 2 |
| 体检中心+即时 | 8:00-12:00 13:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 血透室+即时 | 8:00-12:00 14:30-18:00 |  |  |  | 1 |
| 报告单运送 | 08:30-11:30 |  |  |  | 1 |
| 检验科驻守 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 手术室门岗 | 7:30-11:30 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 手术室保洁(7:30-11:30 14:30-17:30) | 7:30-11:30 14:30-17:30 |  |  |  | 2 |
| 手术室保洁(10:00-18:00) | 10:00-18:00 |  |  |  | 2 |
| 手术室运送岗(7:30-17:30) | 7:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 手术室运送岗(8:00-12:00 14:30-17:30) | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 手术室运送岗(16:00-09:00) | 16:00-09:00 |  |  |  | 1 |
| 手术室运送岗(07:30-16:00) | 07:30-16:00 |  |  |  | 1 |
| 一二期电梯司梯（手术室） | 8:00-18:00 |  |  |  | 1 |
| 恢复室 | 09:00-18:00 |  |  |  | 1 |
| 恢复室加强班 | 16:00-18:00 |  |  |  | 1 |
| 急诊科驻守(8:00-18:00) | 8:00-18:00 |  |  |  | 1 |
| 急诊科驻守(18:00-08:00) | 18:00-08:00 |  |  |  | 2 |
| 产房(08:00-08:00) | 08:00-08:00 |  |  |  | 1 |
| 产房(08:00-17:00) | 08:00-17:00 |  |  |  | 1 |
| 产前 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 妇科 | 7:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 2 |
| 产房门岗(08:00-16:00) | 08:00-16:00 |  |  |  | 1 |
| 产房门岗(16:00-24:00) | 16:00-24:00 |  |  |  | 1 |
| 产房门岗(00:00-08:00) | 00:00-08:00 |  |  |  | 1 |
| 组长 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 主管 | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 经理 | 8:00-12:00 13:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| PCR | 8:00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| 供应室 | 7:30-17:30 |  |  |  | 3 |
| C区医梯 | 7:30-11:30 14:00-17:00 |  |  |  | 1 |
| 保健科 | 12:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 合计 | |  |  |  | 74 |

### 服务内容

* 1. **总体要求**
     1. 投标单位服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受院方考核和监督，运送人员接受各病区护士长监督、管理，及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，做到随叫随到，优质服务。
     2. 投标单位建立各种规范化管理制度，加强人员培训教育，加强质量巡查监督及考评机制，按照三级医院管理要求，每月提供质量控制报告，及时处理各类投诉及意见。
     3. 投标单位入住后将及时提供各类管理人员及各类主要专业骨干人员的资历及资格扫描件，**（各类管理人员及各类主要专业骨干人员的资历应具有三级综合医院两年以上的工作管理经验），关**键工种必须要有国家规定的上岗证，并提供上岗证扫描件。
     4. 对科室急事，分紧急程度，要求投标人服务人员在10分钟内到现场，并及时解决。
     5. 在日常工作中病区、科室提出的问题和建议一般不超过1小时解决或解答，比较复杂问题，2天内解决。如果出现服务人员无法处理，需相关科室协调解决的情况，应马上上报采购人。
     6. 严格执行“三满意”（患者满意、职工满意、社会满意）。
     7. 严格执行服务承诺，接受群众监督，未达成承诺，在月度考核给予相应扣分扣款。
     8. 完成根据医院实际要求的其它保障方式。24小时不间断服务的项目需轮班值守（急诊所辐射的区域、手术室、产房、ICU、住院病区等）。
     9. 人员要求：身体健康，具备完成运送工作、**有一定的文化书写能力**，符合国家相关用工标准。
     10. 要求统一着装，服装整洁，持证上岗，佩带胸卡，工作人员对应的责任区域要相对固定。
     11. 若因投标单位人员的原因而造成事故时，投标单位承担全部责任和赔偿。
  2. **运送服务内容及要求**
     1. 内容
        1. 病人运送，检查诊疗并安全送回科室，对行动不便或眩晕等存在跌倒风险的患者要帮助过床、摆放体位、标本、药品（协助护士负责运送，不负责清点与核对）、小型医疗设备（如血压计、人体秤、心电监护仪等）、单据、办公用品、医疗消耗品等物品的运送。
        2. 负责及时将报告结果送至科室。
        3. 取、送消毒包。
        4. 负责接送手术患者做手术，病人转科运送。
        5. 领取大输液、消毒制剂。
        6. 收取各住院病区的标本送到检验中心交接，手术室、内镜室标本的送到病理科交接。
        7. 班内、外取药。根据科室开具的借药单至急诊药房领取急救用药。
        8. 协助采购人完成临时性运送服务工作（不负责大量的搬家/搬科室工作）。
        9. 医技科室报告单的登记。
        10. 协助转、运病床。
        11. 运送氧气瓶、氮气瓶等各种医用气体。
        12. 擦拭各科室标本架、病历车、病历架及清理平车、病历车、治疗车车轮毛发。
     2. 要求
        1. 设立24小时的调度中心，相关人员配置对讲机。医院负责提供调度中心使用的调度电话(电话费用由投标人承担)。
        2. 医院只负责提供运送病人的工具，其余运送工具均由投标人自备,投标人应合理调配并负责管理。
        3. 投标人必须配备专业的信息化系统（运送管理系统、医疗废弃物管理系统等），若医院有需求对接医院的专业信息化管理系统，投标人必须承担所有相关费用。做到与医院运送需求无缝对接、资源共享、优化人力、提高运送效率。
        4. 投标单位使用专业管理软件对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给采购人的决策进行支持。
        5. 根据客户要求和现场运作情况，手术室、ICU按重点科室对待，人力资源必须按照手术室/ICU要求配置。
        6. 运送服务人员数配置必须满足医院所有运送服务需求。
        7. 急诊运送服务具体工作要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **急诊运送服务具体工作要求** | | | |
| **序号** |  | **服务内容** | **频次** |
| 1 | 运送 | 协助医护人员接120病人(不外出) | 随时 |
| 2 | 送、取消毒包并清点 | 无 |
| 3 | 接、送病人（检查、治疗、住院、诊室）等 | 按需 |
| 4 | 取大输液 | 按需 |
| 5 | 协助科室搬送各类物质 | 按需 |
| 6 | 领外用消毒品 | 按需 |
| 7 | 运送库房物资 | 按需 |
| 8 | **擦拭消毒各类运送车辆及篮筐。** | **每日清洁消毒** |
| 9 | 到检验科领试管 | 按需 |
| 10 | 借还物品 | 按需 |
| 11 | 送仪器设备维修（院内） | 随时 |
| 12 | 送表单到职能科室（财务、人事、工会、院办、护理部） | 按需 |
| 13 | 借还换急救时所需的物品 | 随时 |
| 14 | 负责做好临时产生的地面、清创室、柜子、平车清洁工作 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** |  | **其他运送服务具体工作要求服务内容** | **频次** |
| 1 | 日常运送 | 协助医护人员接120病人(不外出) | 随时 |
| 2 | 对常规标本、送标本到输血科、检验科、病理科、做好交接签收 | 病房班内每小时1次 |
| 3 | 接、送预约病人（院内检查、治疗、转科）等，（按要求接、送诊室检查病人）**院外常规（每周三上午）送检集美市CDC标本 另外，院外有时根据临床医生需要送检血样标本到集美市CDC。** | 按需  **院外每周一次 按需** |
| 4 | 送、取消毒包 | 按需 |
| 5 | 送报告单 | 每日2次 |
| 6 | 换无菌包 | 按需 |
| 7 | 取蒸馏水 | 按需 |
| 8 | 定时收送病区内各种标本、检查单、会诊单、配血单等 | 按需 |
| 9 | 协助临床科室搬送各类家具 | 按需 |
| 10 | 领外用消毒品 | 按需 |
| 11 | 运送库房物资 | 按需 |
| 12 | 擦拭消毒各类车辆（除送药车、布类车外）。 | **每日清洁消毒** |
| 13 | 到检验科领试管 | 每天一次/按需 |
| 14 | 取送出院或需复印的病历 | 按时 |
| 15 | 预约第二天的运送项目 | 按需 |
| 1 | 紧急运送 | 协助医护人员120接病人(不外出) | 随时 |
| 2 | 接、送病人（术前、术后、检查、治疗、转科、院内会诊、转科出院）等 | 随时 |
| 3 | 拆床、加床、搬床 | 随时 |
| 4 | 借还物品 | 每日一次/随时 |
| 5 | 送标本 | 随时 |
| 6 | 送报告单 | 随时 |
| 7 | 送会诊单、登帐 | 随时 |
| 8 | 借换无菌包 | 班外时间 |
| 9 | 领办公用品、备仓库物品 | 随时 |
| 10 | 送手术通知单到手术室 | 随时 |
| 11 | 送取血单 | 班外时间 |
| 12 | 取血 | 班外时间 |
| 13 | 送仪器设备维修（院内） | 随时 |
| 14 | 到检验科领试管 | 每天一次 |
| 15 | 送表单到职能科室（财务、人事、工会、院办、护理部） | 按需 |
| 16 | 工具车清洗、消毒、充气、上油、去毛发 | 每天一次 |
| 1 | 夜班运送 | 协助医护人员接120病人(不外出) | 随时 |
| 2 | 接、送病人（入院、术前、术后、检查、治疗、转科、院内会诊、转科出院等） | 随时 |
| 3 | 送标本 | 随时 |
| 4 | 取报告单 | 随时 |
| 5 | 送会诊单 | 随时 |
| 6 | 送手术通知单到手术室 | 随时 |
| 7 | 送取血单 | 随时 |
| 8 | 取血 | 随时 |
| 9 | 借换无菌包 | 随时 |
| 10 | 借还换急救时所需的物品 | 随时 |
| 11 | 负责做好临时产生的地面、手术室、柜子、平车清洁工作 | 随时 |
| 12 | 做好终末消毒工作 | 随时 |

* + - 1. 其他运送服务具体工作要求
    1. 运送服务质量标准
       1. 按时、及时、安全、准确、无误、接送所有需护送的住院病人至相关科室检查治疗，并送回科室，搬运病人轻稳，注意保暖，防止跌伤，病情变化及时报告医生。
       2. 定时收送各科室内各种标本、各类检查单、会诊单、配血单等，保护好标本，不损坏和丢弃、遗失标本。急诊标本和急诊单随叫随送，做到准确、无误、及时。
       3. 将各种检查申请单送至各相关科室预约，并及时取回预约单发放至各病区并做好各种用单的登记和双签名工作。
       4. 运送准确率99%以上。未达成准确率，在月度考核给予相应扣分扣款。
       5. 运送及时率95%以上。未达成及时率，在月度考核给予相应扣分扣款。
  1. **拟投入的项目设备要求最低配置表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌、规格、型号 | 服务用途 | 产地 | 数量 |
| 11 | 多用推车 |  | 运送 |  | 5 |
| 12 | 办公电脑 |  | 办公 |  | 3 |
| 13 | 打印，传真，复印三合一打印机 |  | 办公 |  | 3 |
| 17 | 对讲机/手持终端机 |  | 办公 |  | 10 |

**注：投标单位所需提供设备满足厦门市第三医院现场所需的最低配置要求，如未满足现场所需要求，采购人有权要求投标单位补足所需，否则可以中止服务合同；所提供设备/工具需符合国家及医院相关管理规范.**

### 相关事项要求

4.1公用水电（包括空调、清洁卫生、办公等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、投标人办公等各类用电）费用由医院承担,不包含非工作用水用电,如有发现违规用水用电,医院每次扣除500元服务费；

4.2采购人负责提供：(1)锐器盒；(2)医疗垃圾分类标识贴；(3)担架车床与维修费用；(4)轮椅与维修费用。

4.3采购人将提供投标单位管理办公用房、仓库用房、办公水电、1-2条分机专线,办公水电费用及电话费由投标单位自理。

4.4投标单位需列出配置项目相关人员的装备〔包括对讲机及维修费用等）及其设备（不得低于设备最低配置）。

4.5投标单位提供电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；

4.6投标单位的各岗位员工要统一服装，并由投标单位负责其员工工服配备和洗涤。

4.7投标人应具有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗，能提供岗前培训证给后勤保障部。管理人员应有三级综合医院两年以上的工作经历。

4.8未经采购人同意，投标单位不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

4.9投标单位须提供足够的作业机具，自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

4.10投标单位须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

4.11投标单位有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检査，提供必须的资料。

4.12投标单位须严格按照国家规定给员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等），所有员工若发生任何意外伤害/劳务/用工纠纷等所有风险问题均与采购人无关,由投标单位承担全部责任。

4.13投标单位自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标单位全部负责；投标单位应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

4.14全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班），投标单位应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

4.15所有员工入院服务时都必须体检合格的才能上岗，每两年为员工体检一次，必要时进行疫苗注射保护，体检及疫苗项目由医院感染管理部制定并按医院感染管理部要求存档及管理，费用由投标单位承担。

4.16投标单位购买公众责任险和员工的意外保险。

4.17投标单位因任何遗漏报价额外发生的费用由投标单位自理，因投标单位违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标单位承担。

4.18因运送工作不到位而产生的任何连带责任由投标单位全部负责。

4.19采购人现有3名员工需委托投标单位管理，投标人需无条件接受，负责对其进行考核、管理以及配备工服, 3名员工的一切薪酬、福利由采购人发放,按月从服务费中扣除(薪酬、福利标准由医院确认)。

4.20在合同期间如有科室增减，服务费用不变.

4.21投标人中标后须认真履行职责，严格按承包协议中的质量保证体系做好病房楼内的运送服务。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。

4.22**投标人所有运送服务项目由运送管理部门负责管理。**

**4.23 投标人运送服务项目的医疗废物管理:服务人员严禁非法贩卖医疗废物、严禁将医疗废物转移到院区外,严禁医疗废物泄露或丢失、被盗卖，如服务人员违反以上规定，由投标人承担相应法律责任及后果。**

### 考核制度

**5.1.服务考评内容：**

医院与中标人以本次招标文件规定的管理服务内容及标准和服务人员配置为基础，根据医院提供的对其的考核标准和条件（详见以下附表，其中附表 1 至附表4 评分表的具体考核项目及分值以中标人和采购人最后讨论结果为准）以及医院提供的综合考核标准，作为医院对中标人的量化考核标准，医院有权根据后勤服务的实际情况对考核内容与标准进行不定期的调整或补充，该标准不得低于采购人在招标内容与要求中所提出的要求。考核指标总要求如下：

5.1.1.医院引进社会物业管理后，要求按规定标准来管理和服务。

5.1.2.日常工作任务单的派发落实100%。

5.1.3.运送服务及医院领导交办完成率100%。

5.1.4.完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。

5.1.5.人力配备、设备配备、管理人员配备、承包服务项目范围内的各种技术服务标准不低于投标文件的要求。

5.1.6.医院在等级医院评定、重大活动（如国际重大会议类）等等过程，中标人需无偿提供相关技术及人员对我院进行支持和保障。

**5.2.后勤服务化服务考核、奖惩办法：**

5.2.1.投标人中标后，以下考核要求将作为合同的主要条款之一。

5.2.2.医院对中标人履行合同情况及服务质量进行每月服务质量综合考核，考核主要采用综合评价和单项奖惩相结合。经医院与中标人签订的各项协议中已有明确规定的按协议执行考核，严格落实；没有明确规定的，根据医院反馈意见加以沟通协调后确定。

**5.3.综合评价：**

5.3.1.考核范围涵盖所有服务区域及服务内容，主要按照四部分（分别为：护理部考核检查评分表；院感部门考核评分表；公共区域及综合管理检查评分表；满意度调查表）进行质量考核：临床运送服务、公共区域及综合管理、院感部分、满意度调查。

5.3.2.考评责任部门：

(1)临床运送服务由护理各科护士长及护理部考核；

(2)公共区域由后勤保障部考核；

(3)院感部分执行情况由医院感染科考核；

(4)满意度调查由后勤保障部牵头组织发放问卷调查并统计分数（满意度的计算方法按照医院规定执行），有效份数30份起。

5.3.3.各考核部门每月于15日前将上个月质量考核评分表提供至后勤保障部，由后勤保障部每月从服务费中执行奖罚并作为财务付款依据。

5.3.4.考核实行100分制。其中各科护士长及护理部考评占30%，院感科考评占20%，公共区域综合管理考评占30%，满意度考评占20%。

5.3.5.单项奖惩：根据行风评议员及院方对中标人工作质量随时进行检查。不论在综合评价合格与否的情况下，对当月发生具备警示意义的工作差错认定，可单项另给予50-1000元的扣款处理，造成恶劣影响应给予严肃处理；对单月发生具备激励意义的工作表现，院方给予奖励。

### 奖惩管理办法：

6.1.综合考核：

(1)月综合考核85分（含）以上，管理服务费用按本月应付款全额付给。

(2)得分为85分以下，每减少1分扣除当月相应服务费，即当月服务费用按以下数值金额支付：每月中标管理服务费\*（得分分值+15）/100。

(3)合同履行三个月后如果连续两次低于80分、当年有三次低于80分或年度综合考核得分80分以下，采购人有权终止合同，并没收履约保证金。

(4)试用期内（初期三个月），不考核。

6.2.单项处罚：

(1)对各类投诉（行风评议、监察审计室、科室投诉、网上投诉）经调查属实，按相关部门处罚意见进行处罚，或酌情扣除服务费50-600元。

(2)乙方员工酒后上岗、吵架、打架或违反医院各项规章制度，发现一次扣除服务费200-600元，情节严重者当事人予以除名。

(3)对于发生事故后隐瞒不报者，视情节轻重，发现一次扣除服务费200-1000元。

(4)考核结果低于80分时，中标人必须向医院提交整改措施报告，由医院监督实施。未整改情况，如在同一科室或区域内，两周内重复发生同类运送等部门质量问题，处罚将依次加倍，即第二次扣款100-200元，第三次扣款200-400元，以此类推。

(5)医院的各科室、部门对乙方的服务不满意的，经查实有权要求乙方进行更换。乙方应在接到更换通知之日起30日内更换到位，逾期按100元/天/人的标准扣除服务费。

(6)中标人要爱护使用租借的房屋、办公家具、及各种后勤设备设施等后勤资产，做好“防火、防盗、防事故”等安全防范工作。对于因管理不善而造成丢失或损坏的，除按资产折旧的年限赔偿外，发现一次扣200元。

(7)属于自然灾害等不可抗拒因素造成损失者，将由双方另行协商解决。

(8)对中标人自身管理不善造成的事故、差错除应赔偿医院损失外，将根据所造成的损失承担所有的经济损失及相应的法律责任。

**6.3中标人在服务有效期内，存在或出现下列情形之一的，医院有权酌情扣减或不予退还其交纳的履约保证金。**

6.3.1.未经医院同意，擅自更改、取消招标文件规定的管理服务内容及标准和服务人员配置要求或者变相收取后勤服务费的。

6.3.2.一年内，有效投诉达五次及以上的。

6.3.3.管理服务措施或用工条件或人员工资构成不满足法定要求的。

6.3.4.所投入使用的各种设备、用品、用具的制造标准、安装标准及技术规范等，不符合现行我国相应的标准、规范要求，导致医院利益受损的。

6.3.5.不配合后勤服务移交、验收、接管工作的。

6.3.6.拒绝接受有关部门监督检查的。

6.3.7.在合同执行期间，后勤服务管理资质被有关主管部门降低或取消的。

6.3.8.因非法操作导致重大事故、人员伤亡的。

### 附表

**附表1：护士长及护理部考核检查评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查日期:         检查人员:        总分: | | | | |
| **检查内容** | | **分值** | **检查标准** | **扣分** |
| **员工20分** | 1.着装整洁，仪容仪表规范、文明礼貌 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |  |
| 2.上班不迟到、不早退、不擅自离岗，遵守工作纪律，上班期间不聚集聊天，不在应保持安静的场所高声喧哗 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 3.服从安排，上班时间不做与工作无关的事 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 4.临时替班者应保证工作质量 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 5.掌握洁污及处理程序明确并正确执行 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 6.掌握洗手、消毒指征，正确使用消毒剂 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 7.掌握标准预防，正确使用防护设施 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 8.掌握消防知识 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 9.掌握CPR | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| **运送工作30分** | 1.运送病人前按要求进行核对 | 4 | 每查到一次违规扣0.5分 |  |
| 2.带病人做检查应告知病人相关注意事项 | 4 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 3.病人护送要交接清楚并记录完整 | 4 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 4.运送在规定时间内及时送达、准确、无丢失 | 4 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 5.运送标本时使用防护用品 | 4 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 6.按要求将标本和文件分包运送 | 4 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 7.按要求接送病人和领取物品 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 8.按照规定时间次数运送物品 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| **其他10分** | 其他未符合质量标准要求 | 10 | 每查到一次违规扣0.5分 |  |

**附表2：**院感部门考核评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查部门:     检查日期:     检查人员:        总扣分: | | | | |
| 项次 | 检查内容 | 分值 | 检查标准 | 扣分 |
| 1 | 员工应有预防感染意识和卫生常识。 | 6 | 考核、提问，95%常识答不出或做不到扣0.5分 |  |
| 2 | 工作场所制服按规范穿戴整洁，必要时应穿戴口罩、帽子、手套、靴子、围裙等防护用具。 | 6 | 一人不知道或做不到扣0.5分 |  |
| 3 | 洗涤间保持整洁，不放私人用品。 | 6 | 1人不符合要求扣0.5分 |  |
| 4 | 工作用具摆放整洁，按照上层为清洁区，下层为污染区的原则执行。 | 6 | 1人不符合要求扣0.5分 |  |
| 5 | 拖把、抹布等四分开，标记明确 | 6 | 一个病区未做到扣0.5分 |  |
| 7 | 每项工作操作前后应及时清洁洗手或手消毒。 | 6 | 一个病区未做到扣0.5分 |  |
| 12 | 无菌物品与污染物品应分别密闭装运。 | 6 | 发现一处未做到扣0.5分 |  |
| 14 | 医疗废物处理按《医疗废物管理条例》严格执行。 | 7 | 一个病区未执行扣0.5分 |  |
| 15 | 不得穿工作服进出食堂等处 | 7 | 发现一人一次扣0.5分 |  |
| 16 | 按照规定进行人员职业体检 | 7 | 发现一人不符合扣0.5分 |  |

**附表3：**公共区域综合管理检查评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查部门:   检查日期:      检查人员:     总扣分: | | | | |
| 检查內容 | | 分值 | 检查标准 | 扣分 |
| 管理及安全工作60分 | 管理人员应每日进行安全巡查。 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 工具设备定时进行检查和保养。 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 新来员工经培训合格后上岗。（查记录） | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 定期对员工进行安全培训。 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 员工工作时保持健康状态，预防和杜绝带病、过度疲劳等 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 各区域劳保用品配备充足，工作时佩戴安全防护用品：工作服、手套、口罩、帽子等 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 医技科室机房（如磁共振、核医学科等）保洁人员需经医务人员同意后方可进入 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 运送工作安全、准确，规定时间内及时送达 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 规范使用运送工具，避免发生人员伤害。 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 运送过程保持平稳、防止震荡，避免碰伤、砸伤他人 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 管理人员定期进行人员工作标准及质量的巡查并有完整记录，配合医院完成其他各项工作并记录完整准确如：PVC地板打蜡保养记录、工作分配记录 | 4 | 未按要求记录每项扣0.5分，造成后果不得分。 |  |
| 配合医院完成的各项临时工作及保证各种接待及考评工作达到满意，不能因各种原因而不配合。公司员工的言、行不能有损医院的荣誉 | 4 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 物资准备10分 | 设备、工具更换的及时率 | 5 | 未达到规定数量的设备、工具，少一项扣0.5分 |  |
| 物资的充足率：运送耗材的补给率 | 5 | 未储备足够耗材，影响工作，发现一次扣0.5分 |  |

**附表4：**满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **满意度调查表** | | | | | | | | | |
| 科室 | 填写人 | 满意度标准 | 非常满意（91-100分）（A）、满意（81-90分）（B）、基本满意（71-80分）（C）不满意（61-70分）（D）非常不满意（51-60分）（E） | | | | | | |
| 调查内容 | 员工仪容仪表 | 本科室后勤服务员工工作态度 | | 整体服务质量及规范作业 | 管理人员工作态度 | | 问题反馈解决及时有效性 |
| 部门 | 运送 | 运送 | 运送 | | 运送 | 运送 | |
|  |  | 评价 |  |  |  | |  |  | |
| **意见及建议**： | | | | | | | | | |
| 填表说明：各项满意度标准如上，请您根据调查内容详实地对后勤服务公司部门进行评价，将满意度标准后面对应的分值填入相应的空格中。如您认为后勤服务工作还有需要改善的地方或者您对后勤服务工作有更多期待的话，请留下您宝贵的意见或建议，您的意见和建议将作为我们工作改进的重要依据，促进我们为临床提供更优质的服务，谢谢您的配合。 | | | | | | | | | |

科室签字：

日期：