

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

3.1 采购项目概况

成都第一骨科医院(青羊区医疗中心医院)是一所集创伤急救、临床康复的国家公立三级中医骨伤专科医院，是省市区医保、新农合、少儿互助金，铁路医保、省公务员门诊医保、省市工伤定点医疗机构，青羊区唯一一家成都市定点医疗康复机构。

成都第一骨科医院，建筑面积 8.6 万平方米（含东门院区），床位 600 张，地下停车场车位 500 个，以“大专科、小综合”、“大门诊、小住院”为建设理念，借助现代信息技术，打造全省首家“无陪伴医院”和现代智慧后勤医院，更好地为人们守卫健康。

本次采购项目为成都第一骨科医院医疗临床支持服务（青羊新城院区、东门院区），内容包括工程设备运行与维护服务、医疗安全保障服务、导诊服务、供应室清洗运送服务、运送服务。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）: 6,570,000.00

采购包最高限价（元）: 6,570,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是否 涉 及 核 心 产 品	是否 涉 及 采 购 进 口 产 品	是否 涉 及 采 购 节 能 产 品	是否涉 及采购 环境标 志产品
1	医疗临床支持服务	1.00	6,570,000.00	项	其他 未列 明行 业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：医疗临床支持服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	<p>(一) 工程设备运行与维护服务</p> <p>1.1 工程设备运行与维护服务内容及范围</p> <p>包括供电系统、给排水系统、电梯、医用气体系统、弱电系统、空调系统、卫生热水系统、污水处理等设施设备运行与维护。</p> <p>1.1.1 供电系统</p> <p>1.1.1.1 负责配电房 24 小时值守（双人双岗，不得兼任）；</p> <p>1.1.1.2 负责配电箱及配电井日常维护（包括高低压配电房、强电井、柴油发电机房）；</p> <p>1.1.1.3 负责发电机房备用电源维护；</p> <p>1.1.1.4 负责联系和配合供电部门进行预防性测试；</p> <p>1.1.1.5 负责高低压配电房倒闸工作，协助和配合相关部门检查，按相关要求巡查频次不得低于 2 次/小时；</p> <p>1.1.1.6 拟派配电系统人员至少 6 人，需持有特种作业操作证（高压电工作业），提供证书扫描件。</p> <p>1.1.2 给排水系统</p> <p>1.1.2.1 负责水泵巡察维护；</p> <p>1.1.2.2 配合督促第三方公司进行每年 2 次的水箱清洗和配合相关部门进行水质监测每年 4 次（清洗费、检测费由医院承担）；</p> <p>1.1.2.3 负责给排水管道井管理；</p> <p>1.1.2.4 负责全院饮水设备的维护管理；</p> <p>1.1.2.5 每日检查不低于 4 次，每次间隔不超过 6 小时。</p> <p>1.1.3 电梯</p> <p>1.1.3.1 负责院内电梯运行巡查，每天不低于 2 次；</p> <p>1.1.3.2 负责配合医院的电梯年检（年检费由医院承担）；</p> <p>1.1.3.3 配合维保公司按照合同约定的条款进行维保工作；</p> <p>1.1.3.4 负责协助电梯困人施救，如电梯故障出现关人事件，疏散梯内人员、设置警示牌、等待专业人员维修协助电梯日常检查与维护保养人员对电梯进行检查和维护；</p> <p>1.1.3.5 拟派电梯安全员至少 3 人，需持有特种设备安全管理和作业人员证书（代号：A），提供证书扫描件。</p> <p>1.1.4 医用气体系统</p>

	<p>1.1.4.1 负责制氧机房 24 小时值守；</p> <p>1.1.4.2 负责各类瓶装气体的管理；</p> <p>1.1.4.3 医用管道井管理；</p> <p>1.1.4.4 督促维保公司进行医用气体终端管理；</p> <p>1.1.4.5 正负压机房管理；</p> <p>1.1.4.6 压缩空气管理；</p> <p>1.1.4.7 医院气体设备的维护和常规保养；</p> <p>1.1.4.8 每日检查不低于 12 次，每次间隔不超过 2 小时。</p> <p>1.1.5 弱电系统</p> <p>1.1.5.1 负责 BA 楼控管理；</p> <p>1.1.5.2 负责院内门禁设备维护。</p> <p>1.1.6 空调系统（含中央空调、多联机、单机）</p> <p>1.1.6.1 空调主机机房巡查维护及运行管理（24 小时值守）；</p> <p>1.1.6.2 督促维保公司完成维保合同；</p> <p>1.1.6.3 负责联系分体空调维修维护；</p> <p>1.1.6.4 每日检查不低于 12 次，每次间隔不超过 2 小时；</p> <p>1.1.6.5 拟派空调系统人员至少 3 人，需持有特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作作业），提供证书扫描件。</p> <p>1.1.7 污水处理</p> <p>1.1.7.1 负责污水站 24 小时值守，了解污水处理系统构成及运行，能处理突发情况；</p> <p>1.1.7.2 确保污水处理过程按照规定的技术标准和操作规程进行，确保处理的正确性和有效性；</p> <p>1.1.7.3 针对污水处理过程中出现的问题，及时反馈并上报，确保问题得到及时解决；</p> <p>1.1.7.4 按规定配合院方、市、区级环保局的水质检测和督查，同时每天自行对污水进行水质检测，确保出水水质合格；</p> <p>1.1.7.5 根据检测结果，对污水处理效果进行评价，提出改进意见上报院方；</p> <p>1.1.7.6 对检测数据进行准确记录和统计分析，确保数据的准确性和可靠性，形成相关工作台账（工作台账包括水质数据记录、加药情况记录、设备巡检记录等），随时可供检查核对；</p> <p>1.1.7.7 负责污水处理设备的日常维护和保养，确保设备的正常运行；每日对设备进行巡视和检查，发现潜在问题并及时处理；针对设备故障和问题，进行检修</p>
--	---

和维修并及时上报院方，确保设备的稳定性和可靠性；

1.1.7.8 每月向院方提交污水处理工作的报告和记录，确保信息的准确性和完整性；对污水处理过程中出现的问题和整改情况及时进行记录和报告，进行上报。（必要时向生态环境局上报）；

1.1.7.9 对污水处理站人员进行污水处理相关的培训，确保他们掌握必要的理论知识和操作技能；同时对人员进行定期的技能培训和知识更新提高人员的业务水平和工作能力；

1.1.7.10 履约过程中应制定和执行污水处理过程中的安全规章制度、应急预案等，对污水处理过程中的危险源进行辨识和评估（如污水池有限空间操作、药剂添加操作等），采取相应的措施降低风险确保人员和设备的安全；

1.1.7.11 确保污水处理过程符合国家法律法规和相关标准的要求；配合相关部门的检查和审核，随时能提供必要的资料和记录；

1.1.7.12 负责协助院方的排污申报、证照年检等（相关费用由医院承担）。

1.1.8 日常工程维修（不含维修材料费，由医院提供相关维修材料）

1.1.8.1 负责日常水、电、气日常维修维护；

1.1.8.2 负责热水器、开水器、微波炉、电风扇、排风扇等小家电维护；

1.1.8.3 负责窗帘轨道、各类家具维护和维修；

1.1.8.4 负责临时插座、照明灯具及排风扇安装；

1.1.8.5 负责各种门、标识及门的附属设施维护维修；

1.1.8.6 所有维修工具由中标方提供，包括但不限于（热成像仪、电焊机、全家电清洗机、日常维修等小型工具）；

1.1.8.7 每日对临床科室进行不低于 1 次的巡查维修；

1.1.8.8 按要求进行维修的统计和分析工作并提交至院方；

1.1.8.9 拟派综合维修人员至少 3 人，需持有特种作业操作证（低压电工作业），提供证书扫描件。

1.1.9 卫生热水系统

1.1.9.1 锅炉机房巡查及维护管理；

1.1.9.2 督促维保公司完成维护工作；

1.1.9.3 负责卫生热水全系统的巡视检查；

1.1.9.4. 每日检查不低于 2 次，早晚各一次。

1.2 工程设备运行与维护服务要求

1.2.1 设立 24 小时工程报修中心。

1.2.2 要求投标人使用专业管理软件进行工程部设备运行维护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给医院的决策进行支持。

	<p>1.2.3 投标人应具有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。</p> <p>1.2.4 履约过程中应建立完整的目录，完整的设备清单，阀门图表，管道标志，电气回路图和相应的控制区域，建立相关工作台账（包括但不限于管理制度、巡查制度、应急预案、维保制度）；按院方要求进行统计和分析相关工作。</p> <p>1.2.5 配合第三方公司进行仪表检测。</p> <p>1.2.6 高压配电室要求 24 小时双人双岗值班。</p> <p>1.2.7 动力设备运行的维护管理。</p> <p>1.2.8 建立突发事件应急处置队伍，如现场发生紧急情况人员须 10 分钟内到达现场。</p> <p>1.2.9 严格执行中央空调各项安全规程，发现设备故障及时报告，积极配合并协助设备厂家及时解决中央空调故障。</p> <p>1.2.10 东门街院区设备设施巡查不少于每月/1 次。</p> <p>1.2.12 按 5S 管理要求，打造设备机房的运行环境、目视化展示、部分设施改造等（需采购人现场确认后方可实施，费用由投标方自行承担）。</p> <p>1.2.13 所有人员应经过安全方面的培训，包括水电安全操作规程的培训，持证上岗，坚持每日对楼内的水电系统进行安全巡查，及时发现问题并及时检修。对于照明、给排水一般性维修，接报后 10 分钟内赶到现场，并确保在 1 小时内修复。</p> <p>1.2.14 所有操作人员必须着装整齐、举止端庄、挂牌上岗，严格按照设备操作规程执行，严禁违章操作，每日例行检查，确保系统的正常运行，并积极协助专业维保公司做好定期系统保养与检修。</p> <p>1.2.15 应确保维修值班电话的畅通，并安排专人 24 小时值守。对所有的请修电话或报警电话必须及时做出反映，在 10 分钟内维修人员必须赶到现场，迅速查明事故原因并解决和排除故障。对不能解决的问题必须立即报告上级及相关部门。确保医疗秩序的正常运行，防止医疗事故或其他事故的发生。</p> <p>1.2.16 计划性维护保养以及与专业维保公司联合维保管理，建立起以每日巡检、计划性定期保养和维保公司的联合维护管理。对于在日常巡检过程中发现的设备和设施在运行过程中的事故苗头应及时通过自身和联系维保公司提前解决。如技术性运行中断（如检修），应提前向院方管理部门提出预报和应急方案。事故和险情出现时第一时间告知客户。每月向院方报送运行及维护情况月报，并提出工作建议。</p> <p>1.2.17 完善文档管理体系：协助对所有的设备、设施进行编号和登记，对其型号、规格、主要的技术参数，使用寿命、供应商信息等进行登记并造册列表。对所有的管线和设备、设施放置地点进行图纸标绘，从而建立完整的设备档案，以电子文档和纸质文档两种方式保存；对所有设备和节点建立标识卡和识别铭牌，并与纸质和电子文档确保一一对应，并要求人员在工作前进行确认。建立完善的技术资料，对于设备的原始说明书和供应商移交资料对应于设备进行编号和登记，并加以妥善保存，还应当根据国家相关规定、产品说明书编制对每项业务操作的具体业务流程，以规范人员操作。建立人员工作日志和运行维护日志，对于设备的</p>
--	---

每日运行状况、检查情况和维修情况进行登记，并作为设备档案长期保存。项目应定期根据运行维护相关记录对设备和设施的运行状况进行分析，同时应将统计数据进行评估和分析，并根据分析结果确定管理关键节点、修订设备运行和维护计划、工作整改计划、预警信息等加以执行。

1.2.18 维修率应达到 90%以上（低于 90%将作为考核不合格），确保临床医疗工作的正常开展。

1.2.19 负责公用设施正常运行及应急抢修与维护的岗位，必须全年 24 小时不间断服务。

1.3 工程设备运行与维护服务标准

1.3.1 机房设备整洁，设备无锈蚀、无跑冒滴漏现象；

1.3.2 入场前，各班组应建立完善的岗位职责；

1.3.3 入场前，各机房应建立完整的管理制度及操作规程；

1.3.4 设备使用寿命保持出厂设计要求；

1.3.5 机电设备建立完整的档案资料；

1.3.6 紧急报修 10 分钟内作出响应，常规报修 0.5 小时作出响应；

1.3.7 空调风口清洗一年两次；

1.3.8 每月统计能源消耗表及其分析提供给医院；

1.3.9 设备标签、管道标识、阀门标识、电气线路图、阀门图表、计量表正常范围标识等标识图表正确、完整；

1.3.10 合同签订后（10 个工作日内）应制定完整的年度设备维护计划、年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，并切实执行。

（二）医疗安全保障服务

2.1 医疗安全保障服务内容及范围

2.1.1 负责防火、防盗、防爆、防破坏、防自然灾害及反扒窃诈骗工作，确保医院的正常工作秩序和医治秩序。

2.1.2 负责对医院内（门前三包区域）摆摊设点、流动商贩和医疗媒子的清理，积极协助医院处置突发事件，协助处理医患纠纷，确保良好的医治环境。

2.1.3 负责院内车辆停放、通行的管理及收费工作，做好进出物资的检查，确保车辆停放、通行安全有序。

2.1.4 负责消防控制中心、监控室值守（24 小时双人双岗，不得兼任）。

2.1.5 完成好医院交给的临时性保障任务。

2.1.6 消防监控室人员需持有中级消防设施操作员【建（构）筑物消防员四级】证书，提供证书扫描件。

	<p>2.1.7 巡逻岗 24 小时双人双岗，巡更点位打卡每日不低于 4 次。</p> <p>2.1.8 负责院内零星搬运工作。</p> <p>2.1.9 拟派消防控制中心、监控室人员至少 6 人</p> <p>2.2 医疗安全保障服务要求</p> <p>2.2.1 治安管理</p> <p>2.2.1.1 维护医院工作人员及病员的人身安全及财产安全；</p> <p>2.2.1.2 维护医院设施设备及物资安全；</p> <p>2.2.1.3 做好防火、防盗、防破坏、防自然灾害工作；</p> <p>2.2.1.4 按照医院要求做好院内监控记录的管理工作；</p> <p>2.2.2 医疗安全保障</p> <p>2.2.2.1 严格执行医院的规章和制度，确保正常的医疗、工作秩序；</p> <p>2.2.2.2 预防和协助公安机关处置各类治安案件，处理各类纠纷；</p> <p>2.2.2.3 为就医群众提供咨询、指引以及其它便捷服务；</p> <p>2.2.2.4 制止乱设摊点及散发、张贴非法广告等行为；</p> <p>2.2.2.5 急诊医疗安全保障人员需要具备良好的沟通能力，能够快速应对各种突发状况；</p> <p>2.2.2.6 配合医院做好院内门禁系统的管理工作；</p> <p>2.2.2.7 为充分保障医疗安全，医疗安全保障处突人员应优先安排退伍军人。</p> <p>2.2.3 安全防火管理</p> <p>2.2.3.1 全体医疗保障队员均为义务消防队队员，完善应急预案和组织灭火演练；</p> <p>2.2.3.2 履约过程中应加强日常巡逻的防火宣传；举办消防知识讲座；建立消防知识宣传栏；发放消防知识宣传资料；</p> <p>2.2.3.3 对消防通道情况每天检查 1 次以上；对重点区域防火安全每天检查 2 次以上；对施工场所动火作业管理；对禁止吸烟区域的管理；严控易燃、易爆、腐蚀物品进出医院；</p> <p>2.2.3.4 发现火灾情况及时上报主管领导；组织义务消防队全力扑灭初期火灾；组织现场灭火并控制火场，防止扩散；组织人员疏散；组织转移贵重物品；控制各出口，防止嫌疑人逃逸（适用纵火嫌疑）；</p> <p>2.2.3.5 负责对火灾报警系统、消防给水及消火栓系统、自动喷水灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、应急照明系统、疏散指示标志、消防专用电话、防火门、防火卷帘等进行检查和测试，保障系统及设备的性能完好。</p> <p>2.2.4 车辆管理</p> <p>2.2.4.1 车辆进出引导车辆行驶方向和停车位置；</p> <p>2.2.4.2 车辆防盗、防恶意破坏；</p>
--	---

- 2.2.4.3 停车场安全巡查；
- 2.2.4.4 车门、车窗、后备箱关闭不严等情况通报和控制；
- 2.2.4.5 按规定收取停车费，并全额上缴医院。

2.3 医疗安全保障服务标准

- 2.3.1 综合标准
 - 2.3.1.1 人员佩公司人员证上岗，文明当班，训练有素，言语规范，认真负责；
 - 2.3.1.2 工作态度：服从上级、忠于职守、正直诚实、团结协作、勤勉高效；
 - 2.3.1.3 服务态度：礼貌、乐观、友善、热情、耐心、平等；
 - 2.3.1.4 工作期间必须着装整齐、仪表大方、礼貌待人、文明执勤；热情为病员及病员家属、医护人员服务，为行动不便的病员提供帮助；责任心强，牢固树立服务意识；
 - 2.3.1.5 严格按照医院管理科室的工作安排，在院内开展治安巡查和重点部位守护工作。做好“四防”工作（即防火、防盗、防爆炸、防意外事故），加强防火、防盗宣传力度，协助各部门搞好安全防范工作，确保医疗、教学、科研、预防和保健等工作顺利进行；
 - 2.3.1.6 预防和制止违法犯罪行为，及时汇报并参与突发事件的处置工作，保护好案件、事故现场，并做好值班记录和各案件登记记录；
 - 2.3.1.7 熟练掌握各种灭火器材的性能和使用范围、方法，了解重点防火部位的基本情况，明确灭火器材的摆放位置，积极参加火灾事故的扑救工作；
 - 2.3.1.8 了解医院基本情况，熟悉各科室分布位置及大概诊疗范围；
 - 2.3.1.9 接到案情、火警报告，必须在5分钟内赶到现场，积极参与处置；
 - 2.3.1.10 认真完成医院交付的其它工作任务。

（三）导诊服务

3.1 导诊服务内容及范围

- 3.1.1 接受患者咨询，并回答患者疑问等前台的接待引导工作，维护门诊秩序；
- 3.1.2 对岗位区域内的行动不便且无陪伴的患者予以协助就诊；
- 3.1.3 统一形象、着工装上岗、微笑服务，提高服务品质和形象；
- 3.1.4 做好健康教育工作，负责健康教育资料的保管和发放；负责服务台及大厅财产的管理；
- 3.1.5 严格督导医用、客用分流，提高电梯运行效率，保证医疗运输顺利开展；
- 3.1.6 负责开展便民服务；
- 3.1.7 监督区域卫生、消毒、隔离工作；
- 3.1.8 根据患者需求指导挂号，指导或帮助患者书写就诊信息。

3.2 导诊服务要求

- 3.2.1 导医是医院服务项目中的一个重要窗口，服务上力求“全面、细致、体贴、周到”，并结合工作实际，与其它部门形成服务链，真正体现人性化管理、个性化服务。
- 3.2.2 所有导医引导员均为女性，工作中应坚守工作岗位，集中精力，做好本职工作。
- 3.2.3 上班时间导医引导员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女性人员淡妆上岗。
- 3.2.4 导医引导员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询；在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度；对就医人员热情服务，文明礼貌。
- 3.2.5 遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。
- 3.2.6 严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。
- 3.2.7 严禁就诊人员在区域内抽烟，严禁易燃、易爆物品进入就诊区域。
- 3.2.8 导医引导员要遵守各项规章制度，注意就诊人员安全，方便医疗。

3.3 导诊服务基本标准

3.3.1 梯外候客，前台迎客

- 3.3.1.1 站立式微笑服务，首问负责制；
- 3.3.1.2 工作时间，具体班次应符合新院门诊的要求；
- 3.3.1.3 仪表端庄，语言规范，耐心解释；
- 3.3.1.4 熟记楼层分布、院内常规开展服务项目，引导患者预约挂号、预存、候诊、缴费、检查、配药等；
- 3.3.1.5 热情接待病人，主动向病人介绍有关预存、114、电话预约等，宣传预约、预存的便捷性。

3.3.2 安全操作，周到服务

- 3.3.2.1 随时引导患者就诊，主动协助无陪护或行动不便的患者提供轮椅，迎前搀扶，帮助交钱，取药或陪同检查等；
- 3.3.2.2 指导病人在自助服务机上预存、预存扣款、自助分诊、预约签到、取化验单、查询等操作；
- 3.3.2.3 认真做好分诊及咨询工作，维持就诊和检查秩序，合理安排就诊和检查；
- 3.3.2.4 每隔 15 分钟巡视候诊室，注意：①急诊病人；②保持安静；③医托情况；
- 3.3.2.5 如遇急危重病人，协助护士组织抢救及护送工作。

3.3.3 其它日常工作

- 3.3.3.1 协助护士做好所在诊区其他工作；
- 3.3.3.2 团结协助，随时为患者提供方便服务；
- 3.3.3.3 完成各项便民服务：门诊预约、签到、取片，费用确认，租借轮椅、平车，复印资料，退费审核，医疗证明盖章，办理麻醉病历，测量体温、血压，提

供开水和一次性杯子等；

3.3.3.4 完成门诊部及相关医技科室布置的其他相关任务。

（四）供应室清洗运送服务

4.1 清洗运送服务内容及范围

协助消毒供应中心器械清洗、包装工作，协助科室完成器械的上收下送工作。

4.2 清洗运送服务要求

4.2.1 上收下送：

4.2.1.1 每日定时将临床各科所需要的无菌物品及时送往各个病区，并回收污染物品。

4.2.1.2 无菌物品及污染物品按规定分别放置密闭的下收下送车或容器内，不得相互混装。

4.2.1.3 在物品交换过程中，应认真查对回收物品的品名和数量，以及是否破损，当面点清。

4.2.1.4 注意礼貌用语、文明服务，收发物品时双方签字。

4.2.1.5 在收送工作中，注意听取临床科室意见，及时向护士长汇报，以便改进工作。

4.2.1.6 按时下收下送，保持清洁按区存放，定期保养下收下送车。

4.2.2 清洗器械

4.2.2.1 工作人员要坚守工作岗位，实行文明服务，礼貌用语。

4.2.2.2 负责回收用过的器械物品，或超过有效期而未用的物品严格清点，做到账物相符。

4.2.2.3 严格按照医院相关要求，协助处理用过的各种器械包的清洗工作。

4.2.2.4 保持操作台面的整洁。

4.3 清洗运行服务标准

4.3.1 工作人员要坚守工作岗位，实行文明服务，礼貌用语。

4.3.2 按照医院管理相规定，协助做好器械清洗工作。

4.3.3 负责处理用过的各种器械包的浸泡消毒工作。

4.3.4 按时将临床各科所需要的无菌物品及时送往各个病区，并回收污染物品。

4.3.5 每日定期到科室的相关物品，并做好物品交接工作。

4.3.6 按时上收下送，定期保养上收下送车。

（五）运送服务

5.1 服务内容

5.1.1 负责完成陪检工作，主要内容如下：

5.1.1.1 负责手术病人的接、送工作。

		<p>5.1.1.2 负责急诊、危重及需要运送的病入的各种检查、特殊治疗的预约运送工作。</p> <p>5.1.1.3 负责急诊病人入院、院内转床、转科运送工作。</p> <p>5.1.1.4 擦拭消毒平板车、轮椅、标本箱等转运工具每天不低于 1 次。</p> <p>5.1.2 负责专职运送药房、手术室各种专项工作任务。</p> <p>5.1.3 完成临床科室的运送工作，主要内容如下：</p> <p>5.1.3.1 负责收集、运送常规、急诊和病区内病人的各种标本，</p> <p>5.1.3.2 负责病人的检验报告单、病理单、B 超、影像报告单等及需要转运的其他医疗文件。</p> <p>5.1.3.3 负责各种检查申请单。</p> <p>5.1.3.4 协助护士送、取每日或每周的计划用药及临时增补用药。</p> <p>5.1.4 负责完成病区的非医疗设备和仪器的维修送检。</p> <p>5.1.5 负责完成科主任、护士长临时指派的相关运送工作。</p> <p>5.1.6 协助完成医院一切指令性任务的各项运送工作。</p> <p>5.1.7 成立中央运送调度中心。</p> <p>5.2 服务要求</p> <p>5.2.1 运送服务区域实行 365 天 24 小时服务，以保证运送服务质量。</p> <p>5.2.2 运送服务人员必须具备良好的身体素质、相应的文化程度、必要的专业知识，为医院提供安全、快捷、高质量的服务。</p> <p>5.2.3 定期对人员进行技能培训、院感知识培训、安全培训、服务意识与服务技巧的培训。特殊岗位人员必须在科室主任或护士长的指导下进行操作。</p> <p>5.2.4 定期对人员进行健康体检，保留人员健康档案。</p> <p>5.2.5 要做好人员的招聘储备工作，一旦有人员临时离岗必须保证及时补充人员上岗。</p> <p>5.2.6 接受医院各科室及医院监督管理部门提出的整改意见，并及时完成整改工作。</p> <p>5.2.7 各种制度、培训记录、每月考核以及运送相关数据等文字资料送监管部门存档。</p> <p>5.3 运送服务质量标准</p> <p>5.3.1 综合管理：</p> <p>5.3.1.1 严格执行医院各项规章制度，有每年、每季度、每月工作计划总结。</p> <p>5.3.1.2 部门经理每日每岗位巡查；项目经理每日抽查及每周科室访问。</p> <p>5.3.2 质量及安全</p> <p>严格按照岗位职责与工作流程操作，运送工具完好率 100%，放置规范；无安全事故发生。</p> <p>5.3.3 时效管理</p>
--	--	--

		<p>调度实时记录运送任务执行情况，原则上达到以下服务时效：</p> <p>5.3.3.1 常规检查按照预约排号时间按时完成（特殊情况按医务人员要求运送。如：病人病情发生变化、急等检查后手术、急等检查后会诊等）。</p> <p>5.3.3.2 急诊科急诊住院或急诊检查 5 分钟内执行，其他临时任务 20 分钟内到达任务点。</p> <p>5.3.3.3 手术室接、送手术病人 5 分钟内执行。</p> <p>5.3.3.4 配合、服从检查点安排（如：加班等），以满足各检查点需求。</p> <p>5.3.3.5 ICU、手术室、急诊血标本 10 分钟内送达检验科。</p> <p>5.3.3.6 其他标本 30 内送达检验科。</p> <p>5.3.3.7 夜间急拿药品 15 分钟内送达指定科室。</p> <p>5.3.3.8 平诊标本每日收取 3 次；特殊情况立即收取。</p> <p>5.3.3.9 平诊药品：药房下药后 1 小时内送达科室。</p> <p>5.4 应急管理</p> <p>5.4.1 急诊科、手术室应急支援原则上 10 分钟内到岗。</p> <p>5.4.2 服从医院合理的临时应急安排。</p> <p>5.5 调度服务</p> <p>5.5.1 设立调度中心，实行首问负责制、文明用语。</p> <p>5.5.2 24 小时全天接受任务，电话铃响 5 声内接听，运送任务 3 分钟内派工。</p> <p>5.6 不良事件管理</p> <p>5.6.1 每月收集各服务区域信息，了解客户需求及服务质量反馈。</p> <p>5.6.2 接到投诉、或有争议等问题时，15 分钟内赶到现场进行调查和初步处理；一般事件 2 天内给予解决或答复、紧急事件 2 小时。</p> <p>5.6.3 客户投诉处理回复 100%；每一例投诉的情况及处理均有记录。</p>																
★	2	<p>（一）岗位配置需求</p> <table border="1" data-bbox="464 1429 810 2011"> <thead> <tr> <th>编号</th> <th>服务内容</th> <th>岗位数</th> <th>其中 24 小时岗位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>管理人员</td> <td>4</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>工程设备运行与维护服务(含老院区 1 人)</td> <td>16</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>医疗安全保障服务(含老</td> <td>30</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	编号	服务内容	岗位数	其中 24 小时岗位	01	管理人员	4	/	02	工程设备运行与维护服务(含老院区 1 人)	16	5	03	医疗安全保障服务(含老	30	10
编号	服务内容	岗位数	其中 24 小时岗位															
01	管理人员	4	/															
02	工程设备运行与维护服务(含老院区 1 人)	16	5															
03	医疗安全保障服务(含老	30	10															

			院区 3 人)						
	04	导诊服务	15	/					
	05	消毒供应中心清洗运送服务	6	/					
	06	运送服务	29	7					
	合计	岗位需求	100	/					
		<p>(二) 人员年龄要求</p> <p>男性 60 岁以内, 女性 50 岁以内 (其中导诊人员均为女性, 且年龄不超过 45 岁; 医疗安全保障处突人员均为男性, 且年龄不超过 50 岁)。</p> <p>(三) 人员专业能力</p> <p>中标方入场前需提供所有岗位人员名单给医院备案, 履约过程中不得随意更换人员, 如因人员主动离职或患病等中标方不能克服原因导致人员更换的, 需提前通知采购人, 更换人员不得低于此前人员标准 (更换项目经理或工程经理的须提前一个月通知采购人)。</p> <p>入场前同时提供以下人员证书原件进行查验, 包括:</p> <p>(1) 导诊人员护理、礼仪相关专业中专及以上学历证明材料;</p> <p>(2) 运送人员急救类培训证明材料;</p> <p>(3) 工程设备运行与维护服务: 特种作业操作证 (高压电工作业)、特种设备安全管理和作业人员证书 (代号: A)、特种作业操作证 (制冷与空调设备运行操作作业)、特种作业操作证 (低压电工作业) 证明材料;</p> <p>(4) 消防监控室人员: 中级消防设施操作员【建 (构) 筑物消防员四级】证书;</p> <p>(5) 所有医疗安全保障服务人员提供保安证和无犯罪记录证明材料。</p>							
	3	分项控制价表							
		分项名称	工程	医疗安全保障	中央运送	导诊	消毒供应室	管理 人员	合计
		最低岗位需求数	16	30	29	15	6	4	100
		其中, 24 小时岗位数	5	10	7				22
		包干岗位控制价 (元)					5018	7418	
		月需求工时 (小时)	3808	7728	4048	3357	包干制	包干制	
		工时控制价 (元/小时)	26.71	26.54	25.45	23.21			
		备注: 本表中分项控制价作为合同履行过程中根据岗位调整合同金额的依据, 无需投标人应答, 知悉即可。							

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

详见 3.2.2 服务要求。

3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

详见 3.2.2 服务要求。

3.2.5 其他要求

采购包 1:

1、投标人需根据本项目实际情况，提供整体管理方案和组织实施方案，提供详细的质量控制措施。 2、投标人需提供各突发事件应急预案。 3、投标人需自行踏勘，熟悉医院现场及周围地形，交通道路等情况。 注：以上内容为告知事项，非实质性要求，投标人知悉即可，无需在《服务应答表》中应答。

3.3 商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 1095 日

3.3.2 服务地点

采购包 1:

成都第一骨科医院指定地点

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

采购人每月对服务进行一次考核（考核表见附件），其中考核占比（总务科 40%、院感、护理、使用科室各 20%）。考核结果 85 分及以上全额支付当月服务费用，85 分以下每低 1 分，扣除当月服务费用的 1%。连续 3 个月考核分低于 85 分，将视为供应商履约不合格，采购人将解除合同，且不再续签。

3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 乙方应开具等额正式有效的增值税普通发票，甲方收到发票后 ，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 8.37%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1:

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。 2.如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。 3. 若因乙方单方原因导致不能根据合同约定的服务时间完成，则每延误一天，按照合同总金额的 0.03%向甲方支付违约金。若服务期内，乙方未在约定的响应时间内到达并解决问题，每出现一次，甲方有权要求乙方支付违约金，按照合同总金额的 0.03%支付，甲方有权在未支付的款项中先行扣除后予以支付。 4.若甲方未能在合同约定的付款期限内支付合同款项，每延误一天按延迟付款部分金额 0.03%的标准向乙方支付违约金。

3.4 其他要求

★（一）报价说明【供应商应在《商务应答表》中针对此项进行应答】： 1.临床支持服务项目费用限额为 657 万元/年，投标人在此费用限额基础上进行下浮率报价。合同金额等于本项目费用限额*（1-投标人下浮率报价）；合同履行过程中如遇人员岗位调整，合同单价则按上述分项控制价*（1-投标人下浮率报价）进行计算，同步调整合同总金额。合同金额包含项目运营所需的一切费用，如人力成本、法定节假日加班费等，采购人不再额外支付任何费用。 2.投标人报价应符合政府采购及国家相关政策规定，不能违反《成都市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》（成府 发{2022}11 号），服务期内如果发生成都市政府调整全市最低工资标准，本项目按照最新标准同步调整服务人员最低工资标准的要求。本项目所有人员涉及到的养老保险、医疗保险（含大病）、失业保险、工伤保险、生育保险应符合项目所在地政府主管部门的规定。如投标人违反上述规定，造成的一切后果无论是投标阶段还是履约阶段全部由供应商自行承担。★

（二）其他商务要求【供应商应在《商务应答表》中针对此项进行应答，招标文件要求提供承诺函的，供应商还应单独提供承诺函】： 1、采购方交办的临时性任务，供应商应予以配合并完成。 2、供应商应每月定期开展安全检查，并做好日常的巡检工作，建立健全检查记录，发现问题应及时报告。 3、合同期间，供应商所有人员的人身安全均由供应商自行负责，与采购方无关。 4、供应商需在进场后办理相关备案等一切手续（如有的话），确保医院正常运转，提供承诺函。 5、供应商应积极配合院方做好上级单位检查、院内节能降耗、安全生产等相关工作。 6、供应商须与医院签订《安全生产协议》、《廉洁协议》，并严格遵照国家及地方相关安全法规，因违反安全协议所产生的相关安全责任均有中标方承担。 7、供应商要自觉遵守国家相关法律法规，教育人员不得泄露、倒卖逝者及家属信息，不得参与、介绍、推荐殡仪服务。 8、供应商应积极配合医院创建“三甲”相关工作，提供配合创建“三甲”工作整体保障方案。（三）特别说明：★

1、受政府采购一体化平台格式限制，3.3.1 服务期限实际应为：自合同签订之日起三年，合同一年一签。【供应商应在《商务应答表》中针对此项进行应答】★2、受政府采购一体化平台格式限制，3.3.5.支付约定中的付款条件说明实际应为：采购人每月对供应商提供的服务进行考核，并根据考核结果确认结算服务费用，供应商开具正式税务发票原件交采购人，采购人在收到供应商开具的正式税务发票并确认无误后 3 个工作日内，支付到合同约定的供应商账户（如遇节假日顺延至第一个工作日），如供应商提供服务不足一个月的，则按成交金额（年度）除以 365 天乘以当月实际提供服务的的天数计算费用。供应商未提交正式税务发票或提交的发票不齐全、不符合规定的，采购人有权拒绝付款，因此导致延迟付款的责任及造成的采购人损失由供应商自行承担，且供应商不得因此拒绝履行合同，否则须承担违约责任。【注：供应商应在《商务应答表》中针对此项进行应答】 3、受政府采购一体化平台格式限制，2.6.1 签订合同的时间实际应为：采购人应在中标通知书发出之日起七个工作日内与中标人签订采购合同。【注：此项为告知事项，无需供应商应答】 4、受政府采购一体化平台格式限制，2.6.5 履约验收方案中的履约验收时间实际应为：供应商提出验收申请后 2 个工作日内组织验收。【注：此项为告知事项，无需供应商应答】

附件：

工程设备运行与维护服务考核表：

内容	考核内容	考核标准	扣分
仪 容 仪表	形象干净整洁，穿戴工作服饰，佩戴工作牌；	未达到要求 每次扣 1 分	
工 作 纪 律	遵守上班时间，不得擅自离岗，工作时间不得闲聊；	未达到要求 每次扣 2 分	
	服从医院管理安排，积极热情服务，不得与病人及家属发生口角或争执；	未达到要求 每次扣 3 分	
	清楚填写交接班记录等工作内容，爱护工作设施设备工具，做好日常维护；	未达到要求 每次扣 1 分	
工 作 要 求	高低压配电、电梯、空调等岗位需持证上岗	未达到要求 每 次 扣 10 分	
	调度员在接到报修时（电话、对讲机、面对面等），应立即把将报修内容（包括：报修项目、楼层/科室、联系电话、紧急程度等）通知维修人员和重要情况第一时间告知院方；	未达到要求 每次扣 2 分	
	对于紧急维修工作、维修人员在 10 分钟之内带齐工具、备件到达维修现场；	未达到要求 每次扣 3 分	
	①维修人员进行安装/维修时，要把有碍操作的物品小心移开，并把一些可能受影响的物品遮盖、包扎好（用塑料布废报纸等软材料）； ②尽量使噪音降到最低程度、严禁在维修过程中高声喧哗、嬉笑打闹；	未达到要求 每次扣 2 分	
	对于 ICU 手术室等特殊科室，应按照规定在鞋上套上一次性鞋套、隔离服等物品；	未达到要求 每次扣 5 分	
事 后 要 求	维修完成后，维修人员应及时清扫工作现场，小的工作垃圾装入垃圾袋，大的工作垃圾（如泥沙、砖头、纸箱等）要搬到规定的垃圾处理区域；	未达到要求 每次扣 2 分	
	全部工作完成后，维修人员要当场实验安装/维修的成果给科室人员验收，并请科室管理人员在填写《维修单》签字，对于新产生的材料费用需在《维修单》上备注出来，并对科室管理人员解释到位	未达到要求 每次扣 5 分	
	如果科室对此次安装/维修存在异议，维修人员首先应对相应的科室做出合理、详尽的解释，并按要求如实记录情况。若仍不满意，则汇报上级进行进一步沟通处理；	未达到要求 每次扣 2 分	
	对于服务范围以外的或者缺少条件无法处理的报修，首先记录在《维修单》上备注说明，人员应向科室解释清楚并表示歉意，并且告知院方相关人员，并尽量解决问题；	未达到要求 每次扣 2 分	
	对受服务科室进行满意度回访，有不满意意见进行记录反馈，对第三方人员来院进行设施设备零星维修项目，需要工程管理协助院方确认问题，跟踪问题按此扣分。	未达到要求 每次扣 2 分	
台 账 维 护 和 工 作	①供配电室、冷冻机房、水泵房、正负压、污水处理站、制氧站等关键机房门牌根据医院要求进行标示，主要内容：风险告知、管理责任人、安全提示等信息； ②主要机房内张贴管理办法制度、系统说明以及执行外来人员登记制度，填	未达到要求 一次扣 2 分	

	写《人员进出登记表》； ③做好所有设施的台帐，不限于巡查记录，检修记录等		
	①机房建筑结构装饰 5S、地面及设备外观符合要求（高低压配电、冷冻机房、锅炉房、给排水、污水站、医用气体、正负压、楼层机房、屋顶设备、建筑外围等）； ②无虫鼠害发生；配备灭火器、挡鼠板等设施 ③保证照明良好、通风设施良好、消防设施完好；	未达到要求 一次扣 2 分	
	建立设施重大事件保障计划、设备故障应急处理机制和汇报机制；	未达到要求 一次扣 2 分	
小计	考核备注/说明/评价：	基准分：100 分 得 分： 分	

医疗安全保障服务考核表

内容	考核内容	考核标准	扣分
仪容 仪表	形象干净整洁，穿戴工作服饰，佩戴工作牌；	未达到要求 每次扣 1 分	
工作 纪律	遵守上班时间，不得擅自离岗，工作时间不得闲聊；	未达到要求 每次扣 2 分	
	服从医院管理安排，积极热情服务，不得与病人及家属发生口角或争执；	未达到要求 每次扣 3 分	
	清楚填写交接班记录等工作内容，爱护工作设施设备工具，做好日常维护；	未达到要求 每次扣 1 分	
执勤 工作	消防监控室等需持证上岗	未达到要求 每次扣 10 分	
	在医院进出口，门岗等场所，按规定如遇可疑分子进行安全抽查；遇重要情况及时报告院方	未达到要求 每次扣 5 分	
	有上级领导、专家来院视察，或其他单位来院参观交流时，以及车辆出入需敬举手礼；	未达到要求 每次扣 1 分	
	停车场引导车辆停放整齐、规范，保持院内交通顺畅，人车分流；	未达到要求 每次扣 2 分	
	①保持医院中控室、警务室、进出口岗等地清洁卫生、干净，严禁抽烟、乱写乱画； ②对院内吸烟人员进行劝导并制止；	未达到要求 每次扣 5 分	
	严格执行外来物品/车辆登记制度（含节假日、双休日），规范填写《人员进出登记表》/《物品出入证》	未达到要求 每次扣 1 分	

安全保障	①应急照明灯、安全出口等疏散引导标志设施完好无被遮挡、损坏、现象，功能正常； ②疏散引导箱按标准配备（以院方要求为主），建立物品清单，物品数量与清单一致，且能够正常使用； ③人员知晓疏散引导箱摆放位置；④每月巡查，及时记录	未达到要求 每次扣 2 分	
	①按要求频次巡逻（1 次/2 小时），规范填写《巡逻签到表》； ②签到点位和记录保持一致‘巡逻中按要求携带巡逻装备，双人双岗，主动与医护人员沟通，对可疑人员进行劝离，查看病区是否有违规用电现象； ③管理人员每周至少一次抽查电子巡更仪或巡逻记录，巡逻记录与巡逻路线相符合； ④巡逻记录（含巡更记录）至少保持 3 年 ⑤对火灾报警系统、消防给水及消火栓系统、自动喷水灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、应急照明系统、疏散指示标志、消防专用电话、防火门、防火卷帘等进行检查和测试，保障系统及设备的性能完好	未达到要求 每次扣 2 分	
工作台账	建立健全安全工作台账，不限于巡查记录，工作制度等台账	未达到要求 每次扣 2 分	
小计	考核备注/说明/评价：	基准分：100 分 得 分： 分	

导诊服务考核表

内容	考核内容	考核标准	扣分
仪容仪表	①熟悉仪容、仪表要求与标准； ②工作中能保持正确仪态（站姿、坐姿、行姿、指引等）； ③按要求进行《礼仪操》培训与练习，保持良好精神面貌；	未达到要求 每次扣 1 分	
工作纪律	遵守上班时间，不得擅自离岗，工作时间不得闲聊；	未达到要求 每次扣 2 分	
	服从医院管理安排，积极热情服务，不得与病人及家属发生口角或争执；	未达到要求 每次扣 3 分	
	清楚填写交接班记录等工作内容，爱护工作设施设备工具，做好日常维护；	未达到要求 每次扣 1 分	
导诊服务	①导诊员工应了解各科室的位置，能准确给予指引，了解各科室和科室医生主要业务和技术，向就诊人员正确介绍科室和医务人员； ②确保导诊台干净整洁，物品摆放有序； ③确保服务区域内就诊秩序良好；	未达到要求 每次扣 2 分	
护士站	对于前来问询人员，应站立式服务或主动上前，面带微笑，姿势规范，热情礼貌，耐心回答就诊人员询问；	未达到要求 每次扣 2 分	
	保持护士站干净整洁，物品摆放有序，正确填写各医疗物品借用情况记录；	未达到要求 每次扣 1 分	

会议安排	①熟悉会议等级，掌握会议流程； ②针对院方提出的会议需求进行登记并归档，定期收集院方会务服务需求信息并记录；	未达到要求 每次扣1分	
	①根据院方的会议需求进行会场布置：座次安排、会议用品摆放等； ②熟悉会议中的突发事件处理程序； ③会议结束后对会议用品清洁与整理，及时补充；	未达到要求 每次扣2分	
小计	考核备注/说明/评价：	基准分：100分 得分： 分	

供应室清洗运送服务考核表

内容	考核内容	考核标准	扣分
行为规范	污区严格按照职业防护要求着装。其他区域按照要求着装，工作时衣帽不整洁，未换工作鞋，着浓妆、夸张染发、留长指甲、美甲等。	未达到要求扣1.5分/次	
	在岗玩手机，做无关工作的事。	未达到要求扣1.5分/次	
工作态度	工作欠积极、配合差、迟到、早退、无故离岗，不服从工作安排，私自调班，同事间传递不利于团结的信息。	未达到要求扣1.5分/项	
	未及时准确做好各种本子登记扣1.5分，操作流程等不规范，扣3分。不服从护士长及组长工作安排扣5分。	未做好登记扣1.5分；操作不规范扣3分；未服从上级安排扣5分	
优质服务	回收包、发包时工作不热情，态度不好等扣1.5分/次；被临床科室及外消单位老师投诉，经核实扣5-10分。	工作不热情，态度不好扣1.5分/次；被投诉经核实扣5-10分	
	本院及外消单位外沟通欠缺，缺乏沟通的能力或者故意遇事拒绝沟通造成不良后果，扣5分。	未达到要求扣5分	
核心制度	值班交接班不认真而出现差错但被杜绝，首次发生扣5分，再次发生扣10分，第三次发生扣20分；查对制度落实不认真而出现差错但被杜绝，首次发生扣10分，再次发生扣20分（以一年计算）。	值班交接未达到要求第一次扣5分，第二次扣10分，第三次扣20分；制度落实未达到要求第一次扣10分，第二次扣20分	
	晨会抽问或现场抽问回答不正确回答不全扣1.5分。	未达到要求扣1.5分	
护理质量与安	回收时未做查对制度，根据情况的严重性每次	回收时未做查对制	

全管理	扣 5--10 分。回收时器械未做预处理分类错误每次扣 1.5 分。清洗质量不合格根据情况的严重性每次扣 5--10 分。待灭菌包装和包装时未放化学指示卡或放错指示卡根据情况的严重性每次扣 10 分。尖锐器械未上保护套每次扣 3 分。精密贵重易碎物品未做到轻拿轻放没有做到卡槽或保护垫保护。每次扣 1.5 分。敷料包标签贴错有破包，每次扣 1.5 分。植入物登记本漏登记扣 1.5 分。回收清单和发放清单未签字扣 1.5 分，待灭菌包灭菌锅选择错误导致器械器具物品损坏，根据情况照价赔偿外扣 10 分。塑封包装塑封完好性未达到要求扣 5 分。	度，根据情况扣 5--10 分；回收时器械未做预处理分类错误扣 1.5 分/次；清洗质量不合格扣 5--10 分；待灭菌包装和包装时未按照要求根据情况的严重性扣 10 分/次；尖锐器械未上保护套扣 3 分/次；精密贵重易碎物品未按要求扣 1.5 分/次；敷料包未按要求扣 1.5 分/次；植入物登记本漏登记扣 1.5 分；回收清单和发放清单未签字扣 1.5 分；待灭菌包灭菌锅选择错误导致器械器具物品损坏扣 10 分；塑封包装塑封完好性未达到要求扣 5 分	
	发放不合格无菌物品，每次扣 5 分。将无菌包发错到科室每次扣 3 分。灭菌包标签贴错每次扣 3 分。灭菌包过期，每次扣 10 分。	发放不合格无菌发现一次不合格扣 3 分，发错科室扣 3 分，贴错标签扣 3 分，过期扣 10 分	
	生物监测未出结果，提前发放。	未达到要求扣 20 分/次	
	各区域登记本记录有漏项，扣 1.5 分/次；精密贵重交接登记本漏签字或代签字等，扣 1.5 分/次；各类监测登记本登记错误有漏签字，扣 1.5 分/次。	各区域登记本记录有漏项扣 1.5 分/次；精密贵重交接登记漏签字或代签字扣 1.5 分/次；各类监测登记本登记错误有漏签字扣 1.5 分/次	
	漏发本院及外消单位的灭菌包。扣 10 分。	未达到要求扣 10 分	
仪器管理	违反设备操作规程，对实习生未做到放手不放眼，导致设备损坏。扣带教者 10 分。仪器设备出现故障未断电、断水每次扣 1 分。	带教者未达到要求扣 10 分；设备故障未断电、断水扣 1 分/次	

	未及时上报仪器设备故障，每次扣 1.5 分。清洗机工作结束后机内有异物，每次扣 1.5 分。	未及时上报仪器设备故障扣 1.5 分/次；清洗机工作结束后机内有异物扣 1.5 分/次	
	设备没有日常清洁维护保养，设备检查有灰尘扣 1.5 分/次。	未达到要求扣 1.5 分/次	
环境管理	办公室、工作区域不整洁，插座未拔、未按时关灯及空调、电脑等浪费现象，每项扣 1.5 分/次。	未达到要求扣 1.5 分/次	
	各缓冲间门处于开放状态，未关闭者扣 3 分。夜班下班之前各通道的门未关闭状态扣 1.5 分。	各缓冲间门未关闭，未关闭者扣 3 分；夜班未达到要求扣 1.5 分	
	车辆、仪器、物品、未及时归位，每次扣 1.5 分。夜班下班之前未保持区域整洁、整齐摆放归位，茶杯放在工作区域每项扣 1.5 分。	车辆、仪器、物品、未及时归位扣 1.5 分/次；夜班未达到要求扣 1.5 分/项	
院感管理	掌握院感知识回答不全，未严格执行职业防护，手卫生依从性未落实。	未达到要求扣 1.5 分/项	
	区域戴过的手套没有及时丢弃，每次扣 1.5 分。各区域传递窗未关每次扣 1.5 分。	使用后的手套未及时丢弃扣 1.5 分/次；各区域传递窗未关扣 1.5 分/次	
	医疗废物与生活垃圾混放。每次扣 5 分。医疗废物登记本交接后未签字每次扣 1.5 分。	医疗废物与生活垃圾混放 5 分/次；医疗废物登记本交接后未签字扣 1.5 分/次	
	污区清洁工具使用后未做好清洗、消毒、干燥、备用。每次扣 2 分。整理箱、转运架有灰尘每次扣 1.5 分。	污区清洁工具未达到要求扣 2 分/次；整理箱、转运架未达到要求扣 1.5 分/次	
记账管理	回收人员将外消单位及本院的费用记错。每次扣 3 分。	未达到要求扣 3 分	
继续教育	无故不参加业务学习。	未达到要求扣 5 分/次	
	理论考试（80 分合格）不合格，扣 3 分；第二次不合格，扣 5 分，取消本年度评先评优资格。	理论考试第一次未达到要求扣 3 分；第二次未达到要求扣 5 分	
	技术操作考核（90 分合格）不合格，扣 2 分；第二次考核不合格，扣 5 分，取消本年度评先评优资格。每月未完成规定的考评项目，每项	技术操作考核第一次未达到要求扣 2 分；第二次未达到要	

	扣5分。	求扣5分；每月未完成规定考评扣5分	
单否项	严重违规违纪事件。		
	高低温生物监测结果双阳性，将灭菌包发放到临床及手术科室或外消单位。		
	违反规章制度（特别是查对制度、院感管理制度等）、违反操作流程导致发生严重不良事件。		
	管理范围内有过期危化品、物品等。		
小计	考核备注/说明/评价：		基准分：100分 得分：

运送服务考核表

内容	考核内容	考核标准	扣分
仪容仪表	形象干净整洁，穿戴工作服饰，佩戴工作牌；	未达到要求 每次扣1分	
工作纪律	服从医院管理安排，积极热情服务，不得与病人及家属发生口角或争执；	未达到要求 每次扣3分	
	遵守上班时间，不得擅自离岗，工作时间不得闲聊；	未达到要求 每次扣2分	
	清楚填写交接班记录等工作内容，爱护工作设施设备工具，做好日常维护；	未达到要求 每次扣1分	
	①调度员及时并准确的录入运送任务并派单，定点定时有序运送物品，不出差错； ②员工承接任务和科室交流时，使用专业用语； 对于未及时确认的工单，调度员应及时进行干预，若有夜间运送工单未录入，调度员应及时补录；	未达到要求 每次扣2分	
调度交接	①调度计划符合本项目实际运作，及时更新； ②交接班记录表填写规范，完整，含工作交接重点及重要工作交接事项，并定期抽查；	未达到要求 每次扣1分	
运输设备	①运送工具/设备必须符合安全标准（有防护措施），若存在安全隐患，需提前与科室沟通并上报记录； ②损坏的车辆/设备/工具有“车辆（设备）损坏”、“禁止使用”或“报损”等明显标志；	未达到要求 每次扣2分	
	①对所有使用的工具/设备进行安全巡检（运送中心设备每日巡检，科室设备每周巡检），规范填写设备巡检表； ②对运送中心所有使用的工具/设备每日清洁消毒，规范填写消毒记录，并悬挂“已消毒”牌；	未达到要求 每次扣2分	
运送	①确保运送设备处于安全状态，过程中全程使用安全带； ②正确使用轮椅/平车等工具运送病人进出电梯/上下坡；	未达到要求 每次扣2分	

	③等候电梯时不得阻挡电梯门，影响工作秩序； ④运送员需具有安全防范意识，清楚掌握在运送病人过程中病人病情发生变化时应如何应急处理； ⑤规范使用病人转运操作（单人、双人、多人）；		
	运送员按“三核对（姓名，住院号，检查科目）”要求，核对病人信息，病人运送回病房后，需与病人有交流，与科室老师有交接；	未达到要求 每次扣2分	
物品运送	运送员能正确使用合适的运送工具运送各类物品，保证安全；	未达到要求 每次扣1分	
标本运送	①运送员能正确分类各种标本的名称以及送达科室的信息，各类特殊标本的紧急顺序及运送程序； ②运送员能正确处理标本溅落后的应急操作； ③运送员能严格执行标本运送流程，在运送标本时能严格佩戴个人防护装备； ④运送员完整交接样本相关信息（如日期、患者信息、标本类型等）； ⑤运送员运送样本时转运箱能按照样本转运要求分类转运。	未达到要求 每次扣2分	
小计	考核备注/说明/评价：	基准分：100分 得分： 分	

项目负责人月度考核表

内容	考核内容	考核标准	扣分
工作态度	把工作放在第一位	未达到要求 每次扣2分	
	对甲方布置的工作表现积极	未达到要求 每次扣2分	
	忠于职守	未达到要求 每次扣2分	
	对工作不推诿，承担下属的过失，并积极整改	未达到要求 每次扣2分	
业务工作	正确理解甲方目标和经营方针，并制定相关计划	未达到要求 每次扣2分	
	按照工作要求分配合理并及时开展	未达到要求 每次扣2分	
	做好与甲方各部门之间的沟通、积极推进相关工作	未达到要求 每次扣2分	
管理监督	善于发现现场存在问题并及时改正	未达到要求 每次扣2分	
	注意生产现场的安全卫生和整理整顿工作	未达到要求 每次扣2分	

	妥善处理好工作中的失误和甲方临时增加的工作	未达到要求 每次扣 2 分	
	管理好现场一线人员，并提供优质服务	未达到要求 每次扣 2 分	
指导 协调	经常检查并指导现场人员工作积极性与服务态度	未达到要求 每次扣 2 分	
	主动努力改善甲方现场存在问题	未达到要求 每次扣 2 分	
	积极培训一线人员，满足甲方现场工作要求	未达到要求 每次扣 2 分	
	注意进行甲方目标管理，使工作有序进行	未达到要求 每次扣 2 分	
工作 配合	每月积极配合甲方进行现场各项检查	未达到要求 每次扣 2 分	
	积极配合医院接待上级检查、参观工作等	未达到要求 每次扣 2 分	
	按时完成甲方布置的临时性工作任务	未达到要求 每次扣 2 分	
工作 汇报	工作结果、总结要汇报准确、真实	未达到要求 每次扣 2 分	
小 计	考核备注/说明/评价：	基准分：100 分 得 分： 分	