

# 采购需求

## 一、采购标的

(一)、采购标的（货物需求一览表或简要服务内容及数量）

| 包号 | 品目号 | 品目名称      | 数量（期限） | 简要技术需求或服务要求 |
|----|-----|-----------|--------|-------------|
| 01 | 1-1 | 电梯指引与司梯服务 | 1 项    | 不少于 37 人    |
|    | 1-2 | 锅炉设备运行服务  | 1 项    | 不少于 9 人     |
|    | 1-3 | 摆渡车服务     | 1 项    | 不少于 10 人    |

(二)、项目背景/项目概述（如有）

北京天坛医院电梯指引及司梯服务、锅炉设备运行、摆渡车项目项目。

## 二、商务要求

(一)、交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

交货时间：服务期限一年。

交货地点：采购人指定地点

(二)、付款条件（进度和方式）：详见合同条款

## 三、技术要求

(一)、基本要求

### 1、采购标的需实现的功能或者目标

本次招标为北京天坛医院电梯指引及司梯服务、锅炉设备运行、摆渡车项目选择供应商，投标人应根据招标文件所提出的采购需求，制定具体服务方案，确保服务质量符合要求，以优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

### 2、需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

符合已颁布的现行中华人民共和国认可的国家标准、地方标准和行业标准。如果这些标准内容有矛盾时，应按最高标准的条款执行。

### 3. 为落实政府采购政策需满足的要求：

3.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加

评审。

（二）采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求：详见具体服务内容和要求

（三）服务内容及要求

### **品目 1-1：电梯指引及司梯服务**

#### **1、服务内容**

负责院区内的电梯的指引和引导工作，分别为患者梯、病床梯、无障碍梯和扶梯，需要对电梯乘梯人员进行指引及部分电梯司梯工作。

（1）负责院内服务范围内电梯指引疏导及司梯服务。

（2）按医院主管部门指令，合理安排电梯指引及司梯服务人员，保证各部电梯的运行效率。

（3）负责对电梯的巡视工作，发现电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。

（4）负责日常电梯运行中安全隐患的排查上报。

（5）负责乘坐电梯病人的基本导医服务。

（6）负责协助保洁人员对电梯进行清洁。

#### **2、服务要求**

（1）电梯指引及司梯人员须持合法有效的专业资格上岗证书。供应商应对电梯指引及司梯人员进行资格认证及日常专业培训。

（2）电梯指引及司梯人员应掌握常见故障处理方法。供应商定期对电梯指引及司梯人员进行院规、专项职业道德及安全操作培训，并保证教育有效，无安全责任事故。

（3）严格执行电梯运行中的各项操作规程，保护乘客，遇突发事件及时上报医院，按规定程序疏导乘客。

（4）服务人员应服务亲切，解释耐心，帮助行动不便的乘梯人员，确保安

全运行。

(5) 电梯服务管理人员应经常到服务一线，了解并满足临床科室需求，及时解决现场问题。

(6) 有年度、季度、月度培训计划（包括专业知识、安全常识及应急处理方法等），每周至少组织一次相关培训。

(7) 医院相关部门定期对电梯指引及司梯服务做客户满意度调查，作为电梯服务公司奖励或处罚的依据。

(8) 保证电梯安全操作运行 100%。

(9) 接待投诉、化解矛盾、改进服务质量，保证满意率 $\geq 95\%$ 。

### 3、人员要求

(1) 指引及司梯服务不少于 37 人，执勤位置及需要司梯人数：

A1 楼一层 7#、8#、9#、10#电梯 需要 2 人

A1 楼一层扶梯 需要 2 人

A1 楼 5#电梯 需要 2 人

A1 楼 4#电梯 需要 2 人

A1 楼二层 7#、8#、9#、10#电梯 需要 2 人

A2 楼 7#、8#电梯 需要 3 人

A3 楼 3#、4#、7#、8#电梯 需要 4 人

A4 楼 7#、8#电梯 需要 3 人

A5 楼 6#、7#电梯 需要 2 人

A5 楼 2#、3#电梯 需要 1 人

A6 楼扶梯 需要 2 人

A7 楼扶梯 需要 2 人

A7 楼 1#电梯 需要 1 人

A8 楼 3#、4#电梯 需要 2 人

B2 楼 1#电梯 需要 2 人

夜班备勤 需要 1 人

经理 需要 1 人

主管 需要 1 人

领班 需要 2 人，值勤时间 7:00-17:00, 每个岗位 2-4 人轮岗

(2) 中专或高中及以上学历，18-40 岁女性，身体健康，净身高 1 米 60 以上，相貌端庄，普通话流利，主动热情待客，讲文明懂礼貌；行为规范，无犯罪记录。

(3) 统一着工装，仪表端庄、穿着整洁、淡妆上岗、日间站立服务。

(4) 精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切。

(5) 文明礼貌，尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语。

(6) 遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。

(7) 安全操作，持证上岗，坚守岗位、遵守操作规程。

(8) 对病人服务热情、主动，对工作认真负责，服从管理；踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业岗位知识培训考试合格后上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

(9) 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。

(10) 指引服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

(11) 爱护电梯设备，保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。

(12) 掌握相应的环境卫生知识和消毒隔离知识。

(13) 中标后所有人员均需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，人员上岗前提供。

#### 4、月度考核标准

| 一. 人员考核 |      |     |          |  |    |    |
|---------|------|-----|----------|--|----|----|
| 出勤人数    |      |     | 出勤率      |  |    | 说明 |
| 二. 服务考核 |      |     |          |  |    |    |
| 序号      | 考核项目 | 权重  | 考核内容     | 标准   | 得分 | 说明 |
| 1       | 通用部分 | 40% | 人员要求（4分） | 中专高中以上学历，18-40岁，净身高1.6米以上，身体健康，仪表端正，普通话流利，文明礼貌，每发现一个问题扣0.5分                                      |    |    |
|         |      |     | 仪容仪表（4分） | 工作时按规定穿着工服、佩戴工牌，并带齐工作工具，每发现一个问题扣0.5分   |    |    |
|         |      |     | 遵规守纪（4分） | 遵守国家法律、法规，及相关规章制度，不迟到、早退、串岗、脱岗，上班时不做与工作无关的事，服从管理，执行安全生产操作规程，不扰乱医院正常工作秩序，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除0.5-4分 |    |    |
|         |      |     | 制度管理（4分） | 建立健全各项管理制度、服务方案、服务计划等，明确岗位工作标准，制定落实措施和考核办法，每发现一个问题扣0.5分  |    |    |
|         |      |     | 计划执行（5分） | 制订月度工作计划，周工作计划，并严格执行，落实到责任人，每发现一个问题扣0.5分   |    |    |
|         |      |     | 员工培训（5分） | 进行院规、专项职业道德、岗位专业技能、安全操作及应急处理突发事件的培训，做好培训记录，每发现一个问题扣0.5分  |    |    |
|         |      |     | 应急预案（4分） | 制订突发事件应急预案，每季度组织应急演练，并做好相应记录，每   |    |    |

|        |        |     |             |   |  |  |
|--------|--------|-----|-------------|---|--|--|
|        |        |     |             | 发现一个问题扣 0.5 分                           |  |  |
|        |        |     | 服从管理（10 分）  | 无条件服从院方及第三方监管团队的监督管理，发现一次不服从管理或讲条件扣 1 分 |  |  |
| 2      | 电梯指引服务 | 30% | 常规工作（10 分）  | 认真、及时填写电梯运行记录，每发现一个问题扣 0.5 分            |  |  |
|        |        |     | 突发事件（10 分）  | 了解电梯常见故障，出现问题及时报修，不得延报、瞒报发现一次不合格扣 0.5 分 |  |  |
|        |        |     | 质量管理（10 分）  | 发生突发事件妥善处理，接待投诉化解矛盾，改建服务质量，满意率≥95%      |  |  |
| 3      | 满意度调查  | 30% | 反应速度（5 分）   | 发生突发事件及时到达现场，根据统计数据评判分值                 |  |  |
|        |        |     | 完成质量（5 分）   | 按要求保质保量完成交代工作，根据统计数据评判分值                |  |  |
|        |        |     | 反馈情况（5 分）   | 完成工作后及时反馈到一站式服务中心，根据统计数据评判分值            |  |  |
|        |        |     | 科室满意度（15 分） | 完成情况科室满意率 95%以上，根据统计数据评判分值              |  |  |
| 得分     |        |     |             |   |  |  |
| 监管人员意见 |        |     | 年 月 日       |   |  |  |
| 部门意见   |        |     | 年 月 日       |   |  |  |

#### 说 明:

1. 满意度项由一站式服务部评价打分;
2. 考核结果  $90 \leq X < 100$  分, 属于基本符合要求, 可正常支付合同款;  
考核结果  $80 \leq X < 90$  分, 扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金;  
考核结果  $70 \leq X < 80$  分, 扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金;  
考核结果  $60 \leq X < 70$  分, 扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金;  
考核结果  $X < 60$ , 扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金;
3. 如连续两次出现低于 60 分的情况, 监管部门将向医院通报解除本合同;
4. 如当月出现工作进度严重拖期, 发生重大质量、安全、经济(劳资)纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的, 经考核执行部门确定, 则月度考核为 0。

### 品目 1-2: 锅炉设备运行服务

#### 1、服务内容

医院 A 区设有锅炉房 1 个, 共有 6 吨蒸汽锅炉 3 台及锅炉附属设备。  
锅炉设备 24 小时常年运行, 不允许出现停止运行的情况, 因此锅炉设备运行及维护需要高技术水平专业维保团队提供 24 小时不间断服务, 确保后勤保障工作万无一失。

服务内容主要包括: 负责锅炉房运行服务, 保障医院正常供蒸汽; 及负责锅炉及其附属设备的日常运行及养护。

单次维修、保养所需配件费用 1000 元/件及以下的由中标供应商承担, 单次维修、保养所需配件费用 1000 元/件以上的由院方承担。

#### 2、服务要求

(1) 按国家及北京市相关管理规范 and 医院管理服务的要求, 定期进行锅炉设备维保检修、保养, 保证正常运转。

(2) 锅炉运行维保时的作业人员不少于 2 人, 工作中严格执行《锅炉压力容器安全技术操作规程》的内容规定, 如实记录维修保养工作记录单, 并规范

存档。锅炉检修保养记录应由医院相关管理人员签字认可物业公司存档一份，服从管理人员的监督检查。值班人员随时处理发生的问题。

(3) 锅炉运行提供 24 小时双人双岗值班制度。值班人员随时处理发生的问题并及时上报。

(4) 按锅炉维修技术要求对锅炉设备进行维护，按工作计划协助维保单位对锅炉设备进行定期维保，并随时处理紧急故障，确保锅炉及其附属设备正常运行。如其它相关设备设施出现故障，接到报修后 10 分钟内赶到现场处理故障，并采取必要的救援措施。维修结束后填写书面维修单告知甲方工作人员锅炉及其附属设备的故障现象、原因及维修后的结果，院方进行签字确认后存档备查。

(5) 建立设备台账，如实记录锅炉及其附属设备维修保养情况。如锅炉设备需要维修，由供应商负责采购的配件，配件品牌、规格型号等需得到甲方同意。超过 1000 元标准，需要甲方维修的，供应商应提出维修方案、配件或材料清单及预算，供甲方参考，并配合并验收甲方安排的维修工作。

(6) 配合业务执法部门督导检查。负责协助医院安排每年一次的向特种设备检验所申请检验的工作，保证锅炉及其附属设施年检合格并负责有关费用。

(7) 有义务向医院提出因不符合安全而不能使用设备的建议，院方应该引起重视，并尽快改正。

(8) 随时接受院方监督、检查合同范围的工作质量、进度、方法、安全、记录等。

(9) 协助院方做好应急演练工作，提高应急水平。

(10) 制定月度工作计划，工作标准及具体实施方案。

(11) 建立回访制度，每月向院方书面征集意见，并按 ISO9000 要求采取纠正预防措施，提高服务质量和水平。

(12) 不得以任何形式分包，转包。



(13) 如果供应商管理不当,维护保养不及时,达不到医院监督管理要求,医院有权提出解除合同,若给医院造成损失的,供应商应赔偿医院全部损失。

(14) 负责锅炉及附属设施的安全运行,如因日常操作不当造成设备及人员伤亡事故,由供应商承担全部责任,包括法律责任和全部经济损失(直接经济损失和间接经济损失)。

(15) 制定危险化学品管理制度,操作流程等,落实岗位责任以及危险化学品操作人员专业知识培训等。

(16) 制定相应的专项应急预案并定期演练,每年不少于 2 次,提高操作人员应对突发事件的能力。

(17) 严格执行《化学品安全技术说明书和安全标签》GB/T16483-2008、《危险化学品安全管理条例》、《危险化学品单位应急救援物资配备要求》;落实“一书一签”管理要求,标签包括:化学品标识、象形图、信号词、危险性说明、防范说明、应急咨询电话、供应商标识、资料参阅提示语,建立危险化学品出入库登记台帐;落实危险化学品安全管理人员责任。

(18) 运维单位提供本项目安全生产责任体系文件。

### 3、人员要求

(1) 身体健康,年龄在 18-55 岁,初中及以上文化程度,中标后所有人员均需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”,人员上岗前提供。

(2) 该项目配备不少于 9 名的专业维保维修人员,其中班长 1 名,锅炉运行及维修养护工 8 人,具有《工业锅炉司炉工》证书,其中至少有 4 人具有《锅炉水处理》证,全面负责 24 小时锅炉设备运行维护、值班水质化验。

(3) 锅炉工应具备相应的锅炉操作、维修及养护职业资格,具有压力容器安全管理员证、锅炉安全员证和锅炉操作证。水质化验员需经质量技术监督部门考核合格,有上岗证。

(4) 班组长应具备较强的组织管理协调能力,了解院区的设备安装情况。

(5) 自觉遵守医院的各项管理制度，统一着装上岗。

(6) 相貌端庄，普通话流利，讲文明懂礼貌；行为规范，无犯罪记录。

(7) 统一着工装，仪表端庄、穿着整洁。

(8) 遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。

(9) 安全操作，持证上岗，坚守岗位、遵守操作规程。

#### 4、月度考核标准

| 一. 人员考核 |      |     |          |  |    |    |
|---------|------|-----|----------|--|----|----|
| 出勤人数    |      |     | 出勤率      |  |    | 说明 |
| 二. 服务考核 |      |     |          |  |    |    |
| 序号      | 考核项目 | 权重  | 考核内容     | 标准   | 得分 | 说明 |
| 1       | 通用部分 | 40% | 人员要求（4分） | 员工持证上岗，初中及以上文化程度，会普通话，身体健康，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分  |    |    |
|         |      |     | 仪容仪表（4分） | 工作时按规定穿着工服、佩戴工牌，并带齐工作工具，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分   |    |    |
|         |      |     | 遵规守纪（4分） | 遵守国家法律、法规，及相关规章制度，不迟到、早退、串岗、脱岗，上班时不做与工作无关的事，服从管理，执行安全生产操作规程，不扰乱医院正常工作秩序，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分 |    |    |
|         |      |     | 制度管理（4分） | 建立健全各项管理制度、服务方案、服务计划等，明确岗位工作标准，制定落实措施和考核办法，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分                              |    |    |
|         |      |     | 计划执行（5分） | 制订月度工作计划，周工作计划，并严格执行，落实到责任人，根据   |    |    |

|   |                          |     |             |   |  |  |
|---|--------------------------|-----|-------------|---|--|--|
|   |                          |     | 分)          | 问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分  |  |  |
|   |                          |     | 员工培训 (5 分)  | 进行院规、专项职业道德、岗位专业技能、安全操作及应急处理突发事件的培训, 做好培训记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分 |  |  |
|   |                          |     | 应急预案 (4 分)  | 制订突发事件应急预案, 每季度组织应急演练, 并做好相应记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分              |  |  |
|   |                          |     | 服从管理 (10 分) | 无条件服从院方及第三方监管团队的监督管理, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-10 分                       |  |  |
| 2 | 锅炉<br>热力<br>服务           | 25% | 常规工作 (15 分) | 认真、及时填写锅炉运行记录水质化验记录, 巡视检查记录等, 记录完整的 5 分, 每发现一个问题扣 1 分                   |  |  |
|   |                          |     |             | 每周对储水罐、除铁罐、除硫罐清洗一次, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分                          |  |  |
|   |                          |     |             | 每 6 个月对锅炉、水泵电器设备, 配电柜、控制柜维护保养一次, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-2.5 分           |  |  |
|   |                          |     |             | 保证锅炉房的卫生整洁, 填写保洁记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-2.5 分                        |  |  |
|   |                          |     | 突发事件 (10 分) | 设备出现故障, 能妥善处理启动应急预案, 出现问题及时报修, 不得延报、瞒报, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 1-10 分       |  |  |
| 3 | 质 量<br>安 全<br>能 效<br>管 理 | 15% | 质量管理 (5 分)  | 质量整改在限时内完成, 质量整改措施切实有效, 有明显改善, 并做好记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-2.5 分      |  |  |
|   |                          |     | 安全管理 (5 分)  | 现场作业按照作业类别办理作业许可证, 安全防护标志完备, 排除现场安全隐患, 佩戴相关的个人防护                        |  |  |

|  |       |     |   |   |  |  |
|--|-------|-----|---|---|--|--|
|  |       |     |   | 用品，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分                                   |  |  |
|  |       |     | 能源供应（5分）  | 保证院方 24 小时（全年）蒸汽、热水连续供应，并在此基础上做到节能目的，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分 |  |  |
| 4  | 满意度调查 | 20% | 反应速度（5分）  | 发生突发事件及时到达现场，根据统计数据评判分值   |  |  |
|  |       |     | 完成质量（5分）  | 按要求保质保量完成交代工作，根据统计数据评判分值  |  |  |
|  |       |     | 反馈情况（5分）  | 完成工作后及时反馈到一站式服务中心，根据统计数据评判分值                                    |  |  |
|  |       |     | 科室满意度（5分）   | 完成情况科室满意率 95%以上，根据统计数据评判分值                                      |  |  |
| 得分   |       |     |   |   |  |  |
| 监管人员意见   |       |     | <div> <div></div> <div>年</div> <div>月</div> <div>日</div> </div> |   |  |  |
| 部门意见   |       |     | <div> <div></div> <div>年</div> <div>月</div> <div>日</div> </div> |   |  |  |
| <p><b>说 明：</b></p> <p>1. 临床满意度项由一站式服务部评价打分；</p> <p>2. 考核结果 <math>90 \leq X &lt; 100</math> 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；<br/> 考核结果 <math>80 \leq X &lt; 90</math> 分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；<br/> 考核结果 <math>70 \leq X &lt; 80</math> 分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；<br/> 考核结果 <math>60 \leq X &lt; 70</math> 分，扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金；<br/> 考核结果 <math>X &lt; 60</math>，扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金；</p> <p>3. 如连续两次出现低于 60 分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；</p> <p>4. 如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为 0。</p> |       |     |   |   |  |  |

### 品目 1-3：摆渡车服务

#### 1、服务内容

为方便患者就诊，医院提供摆渡车服务。目前共有 8 辆摆渡车，在 AB 区（二层）之间及医疗区一层运行。

（1）负责按照既定路线开摆渡车，为患者提供交通便利服务。

（2）负责根据相关部门的要求，接送特殊患者。

（3）负责根据相关部门要求，为会议参观做好交通服务工作。

（4）负责摆渡车日常充电及清洁、消毒、维护工作。

#### 2、服务要求

（1）按国家及北京市相关要求，取得观光车与观光列车司机操作证（N2）。

（2）统一着装，按照既定路线运行，注意避让行人，确保摆渡车运行安全。

（3）耐心回答患者咨询，确认乘车人坐稳扶好后才能启动摆渡车，等车停稳后，再通知乘车人下车。

（4）非医院许可，不得使用摆渡车运送其他物品。

（5）做好摆渡车充电及养护等工作。

#### 3、人员要求

（1）班组长应具备较强的组织管理协调能力，了解院区布局，适当安排摆渡车车次及运行路线。

（2）加强摆渡车司机培训，确保运行安全。

（3）该项目需配备不少于 10 名专业人员，其中班长兼司机 1 名，摆渡车司机 9 名。所有人员均需在上岗前提供有效期内由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，具有中专或高中及以上学历。

（4）相貌端庄，普通话流利，主动热情待客，讲文明懂礼貌；行为规范，

无犯罪记录。

- (5) 统一着工装，仪表端庄、穿着整洁、淡妆上岗。
- (6) 精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切。
- (7) 文明礼貌，尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语。
- (8) 遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。
- (9) 安全操作，持证上岗，坚守岗位、遵守操作规程。
- (10) 对病人服务热情、主动，对工作认真负责，服从管理；踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业岗位知识培训考试合格后上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。
- (11) 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。
- (12) 指引服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。
- (13) 爱护摆渡车设备，保证车内外清洁，维护规范，报修及时准确。
- (14) 掌握相应的环境卫生知识和消毒隔离知识。

4、月度考核标准

| 一. 人员考核 |      |    |      |    |    |    |
|---------|------|----|------|----|----|----|
| 出勤人数    |      |    | 出勤率  |    | 说明 |    |
| 二. 服务考核 |      |    |      |    |    |    |
| 序号      | 考核项目 | 权重 | 考核内容 | 标准 | 得分 | 说明 |

|   |      |     |           |  |  |  |
|---|------|-----|-----------|--|--|--|
| 1 | 通用部分 | 40% | 人员要求（4分）  | 中专或高中及以上学历，拥有观光车与观光列车司机操作证（N2），18-40岁，身高1.6米以上，身体健康，仪表端正，普通话流利，文明礼貌，每发现一个问题扣0.5分     |  |  |
|   |      |     | 仪容仪表（4分）  | 工作时按规定穿着工服、佩戴工牌，并带齐工作工具，每发现一个问题扣0.5分   |  |  |
|   |      |     | 遵规守纪（4分）  | 遵守国家法律、法规，及相关规章制度，不迟到、早退、串岗、脱岗，上班时不做与工作无关的事，服从管理，执行安全生产操作规程，不扰乱医院正常工作秩序，每发现一个问题扣0.5分 |  |  |
|   |      |     | 制度管理（4分）  | 建立健全各项管理制度、服务方案、服务计划等，明确岗位工作标准，制定落实措施和考核办法，每发现一个问题扣0.5分                              |  |  |
|   |      |     | 计划执行（5分）  | 制订月度工作计划，周工作计划，并严格执行，落实到责任人，每发现一个问题扣0.5分   |  |  |
|   |      |     | 员工培训（5分）  | 进行院规、专项职业道德、岗位专业技能、安全操作及应急处理突发事件的培训，做好培训记录，每发现一个问题扣0.5分                              |  |  |
|   |      |     | 应急预案（4分）  | 制订突发事件应急预案，每季度组织应急演练，并做好相应记录，每发现一个问题扣0.5分  |  |  |
|   |      |     | 服从管理（10分） | 无条件服从院方及第三方监管团队的监督管理，发现一次不服从管理或讲条件扣1分  |  |  |
|   |      |     | 常规工作（10分） | 认真及时填写摆渡车运行记录，车辆每日检查维护，车辆保养清洁，   |  |  |

|        |       |       |             |  |  |  |
|--------|-------|-------|-------------|--|--|--|
| 2      | 摆渡车服务 | 30%   | 分)          | 每发现一个问题扣 0.5 分                           |  |  |
|        |       |       | 突发事件 (10分)  | 了解摆渡车常见故障，出现问题及时报修，不得延报、瞒报发现一次不合格扣 0.5 分 |  |  |
|        |       |       | 质量管理 (10分)  | 发生突发事件妥善处理，接待投诉化解矛盾，改建服务质量，满意率≥95%       |  |  |
| 3      | 满意度调查 | 30%   | 反应速度 (5分)   | 发生突发事件及时到达现场，根据统计数据评判分值                  |  |  |
|        |       |       | 完成质量 (5分)   | 按要求保质保量完成交代工作，根据统计数据评判分值                 |  |  |
|        |       |       | 反馈情况 (5分)   | 完成工作后及时反馈到一站式服务中心，根据统计数据评判分值             |  |  |
|        |       |       | 科室满意度 (15分) | 完成情况科室满意率95%以上，根据统计数据评判分值                |  |  |
| 得分     |       |       |             |  |  |  |
| 监管人员意见 |       | 年 月 日 |             |  |  |  |
| 部门意见   |       | 年 月 日 |             |  |  |  |



**说 明：**

1. 临床满意度项由一站式服务部评价打分；
2. 考核结果  $90 \leq X < 100$  分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；  
考核结果  $80 \leq X < 90$  分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；  
考核结果  $70 \leq X < 80$  分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；  
考核结果  $60 \leq X < 70$  分，扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金；  
考核结果  $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金；
3. 如连续两次出现低于 60 分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；
- 3、4. 如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为0。

除以上全部要求外，供应商应积极配合采购人另行安排的各项工作，包括但不限于：班组建设、安全检查、设备情况统计、各项情况说明、各类工作问题统计、人员统计上报等工作。