

北京友谊医院西城院区和通州院区
医疗辅助服务（中央配送）项目

服务公司：北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司

时 间：2023 年 12 月 1 日



合同

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

地址：西城区永安路 95 号，通州区潞苑东路 101 号院

联系电话：

法定代表或委托人：

乙方：北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司

地址：北京市西城区南纬路 41 号-1 至 4 层 1 单元商业 502 三层-1 室

联系电话：010-59362158

法定代表或委托人：潘兵

银行户名：北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京天桥支行

银行账号：0200298319200051153

甲乙双方经过友好协商，甲方同意委托乙方为其提供北京友谊医院西城院区和通州院区医疗辅助服务（中央配送）项目，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律规定，双方就为首都医科大学附属北京友谊医院西城院区和通州院区医疗辅助服务（中央配送）项目订立以下条款，并共同遵守：

第一条 中央配送项目的服务人数、服务内容及服务费

一、服务总费用（结算以实际发生为准）

本项目两院区每年服务费用为：11679144 元人民币，大写：每年壹仟壹佰陆拾柒万玖仟壹佰肆拾肆元整。（其中西城院区每年服务费为：6140784 元人民币，通州院区每年服务费为：5538360 元人民币）

一、北京友谊医院西城院区：

1.1 计划服务岗位数（结算以甲方实际发生数为准）

西城院区计划岗位共 91 个，其中一般服务岗 89 个，主管岗 1 个，经理岗 1 个。

1.2 服务费标准：一般服务岗：5578 元/月·岗，主管岗：6290 元/月·岗，经理岗：9000 元/月·岗。

1.3 支付方式：甲方根据每月对乙方的考核结果确认支付金额（考核满分为 100 分，90（含）分以上，视为考核合格，全额支付当期服务费；低于 90 分的，每低 1 分，乙方需支付 5000 元违约金），乙方根据双方确定的服务费出具增值税发票并验证真伪，之后甲方以银行转账或汇款形式支付给乙方服务费。乙方考核不合格的，甲方有权暂缓支付服务费，乙方应依据甲方要求限期整改，待整改合格后，甲方方予以支付。

1.4 如果乙方提供服务的区域、人数、所管理的部门和设备、工作任务的总量、正常工时以外的加班费用出现变更的情况，甲方据实按已签订合同中约定的人均标准，增减相应服务费。

1.5 服务内容及标准：

1.5.1 服务内容

- (1) 负责接送内科楼、外科楼、门诊二层急诊病房、门诊一层急诊大厅、抢救室、耳鼻喉科、儿科、综合住院部住院病人等的检查、预约；负责各检查科室包括 CT、内镜、超声心动室、核磁室、B 超、门诊介入、急诊导管、医疗综合楼导管、重症等患者的检查；
- (2) 门诊楼（中心透析室），外科楼（泌尿透析室）住院病人透析接、送；
- (3) 全院病房口服药运送、配液运送（除儿科病房、医疗保健楼）；
- (4) 发热门诊、肠道门诊以及两院区之间的化验标本运送；
- (5) 急诊大厅化验标本运送；
- (6) 日间病房住院病人检查、出院带药运送；
- (7) 综合住院部全部药品（包括口服药、中药、汤药、出院带药、退药、针剂药品）配送以及领取办公用品等；
- (8) 夜间配送内科楼、外科楼、儿科、耳鼻喉科、综合住院部即刻（临时医嘱）口服药、即刻（临时医嘱）注射药品、化验标本；
- (9) 门诊治疗室和儿科门诊肝移植标本运送；
- (10) 夜间急诊病房急查运送。

1.5.2 服务区域及岗位分配计划，见附件 1。

1.5.3 服务标准

- (1) 符合人员配备条件和数量

- (2) 乙方配置的硬件设备符合甲方要求服务满意度调查不低于 90 分
- (3) 有效处理纠纷事件，不对甲方造成经济和社会声誉影响
- (4) 完成甲方要求的工作内容
- (5) 达到甲方要求的服务和质量标准，包括但不限于：安全方面，确保患者、药品、标本、器械、设备等的安全。准确度，确保患者身份、药品、标本、检查项目、资料等准确无误。服务高效，确保患者及时接送，药品、标本、资料等及时送达。素质方面，态度端正、形象整洁、文明用语、遵守职业道德、保护患者隐私。
- (6) 如发生 12345 投诉工单，则每发生一次，甲方有权要求乙方支付 1000 元违约金，且甲方有权要求乙方对当事人进行更换。乙方应积极配合管理部门开展回访，并举一反三，做好内部管理培训及应急措施等工作。

二、通州院区（一期及预估二期）：

2.1 计划服务岗位数（结算以甲方实际发生数为准）

通州院区计划岗位共 82 个，其中一般服务岗 80 个，主管岗 1 个，经理岗 1 个

2.2 服务费标准：一般服务岗：5578 元/月·岗，主管岗：6290 元/月·岗，经理岗：9000 元/月·岗。

2.3 支付方式：甲方根据每月对乙方的考核结果确认支付金额（考核满分为 100 分，90（含）分以上，视为考核合格，全额支付当期服务费；低于 90 分的，每低 1 分，乙方需支付 5000 元违约金），乙方根据双方确定的服务费出具增值税发票并验证真伪，之后甲方以银行转账或汇款形式支付给乙方服务费。乙方考核不合格的，甲方有权暂缓支付服务费，乙方应依据甲方要求限期整改，待整改合格后，甲方方予以支付。

2.4 如果乙方提供服务的区域、人数、所管理的部门和设备、工作任务的总量、正常工时以外的加班费用出现变更的情况，甲方据实按已签订合同中约定的人均标准，增减相应服务费。

2.5 服务内容及标准：

2.5.1 服务内容

- (1) 全院住院患者各种检查接送，主要包括住院楼 1-14 层患者的核磁、CT、X 线、钼靶，负责超声心动、HOTE、肺功能、脑功能、肌电、脑电图、脑

血流图、平板运动、B超室、内镜中心等；

- (2) 负责住院楼 1-14 层透析、导管、麻醉评估、气管镜、阴道镜和 TCT、末梢血、皮肤活检、针灸理疗、碎石、儿科门诊智力评估、睡眠监测、尿动力等检查治疗患者的接送，抽血中心抗体、感染科等各类标本的运送；
- (3) 负责住院楼眼科、耳科病房、妇产科病房、口腔科、肛肠科、疼痛科、耳鼻喉门诊等会诊患者的接送；
- (4) 全院住院患者配液运送；
- (5) 全院住院患者夜间全部药品（包括口服药、中药、汤药、出院带药、退药）的运送，不含针剂药品、毒麻类药品及贵重药品。
- (6) 全院住院患者夜间检查报告及文件运送返回；
- (7) 日间病房住院病人检查接送、出院带药运送；
- (8) 全院住院患者夜间即刻（临时医嘱）口服药、即刻（临时医嘱）注射药品、化验标本运送；
- (9) 预估二期医疗保健楼 ICU、透析室、局级病房、CCU、部级病房区域区域的核磁、CT、X 线、钼靶检查、B 超、负责超声心动、HOTE、肺功能、脑功能、肌电、脑电图、脑血流图等各种检查患者接送；
- (10) 预估二期医疗保健楼区域的夜间标本的急查运送；
- (11) 预估二期医疗保健住院患者夜间即刻（临时医嘱）口服药、即刻（临时医嘱）注射药品、化验标本运送；
- (12) 预估二期医疗保健住院患者夜间检查报告及文件运送返回。

2.5.2 服务标准

- (1) 符合人员配备条件和数量
- (2) 乙方配置的硬件设备符合甲方要求服务满意度调查不低于 90 分
- (3) 有效处理纠纷事件，不对甲方造成经济和社会声誉影响
- (4) 完成甲方要求的工作内容
- (5) 达到甲方要求的服务和质量标准，包括但不限于：安全方面，确保患者、药品、标本、器械、设备等的安全。准确度，确保患者身份、药品、标本、检查项目、资料等准确无误。服务高效，确保患者及时接送，药品、标本、资料等及时送达。素质方面，态度端正、形象整洁、文明用语、遵守职业

道德、保护患者隐私。

- (6) 如发生 12345 投诉工单，则每发生一次，甲方有权要求乙方支付 1000 元违约金，且甲方有权要求乙方对当事人进行更换。乙方应积极配合管理部门开展回访，并举一反三，做好内部管理培训及应急措施等工作。

2.5.3 服务区域及岗位分配计划，见附件 2。

第二条 委托服务期限

2.1 本合同首个服务期限为壹年，自 2023 年 12 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日止。合同期满前两个月，甲方对乙方进行综合评定考核，考核合格后，双方可协商续签下一年合同，本合同续签不得超过两次，且价格不予调整。

有效服务期内，乙方综合评定考核不合格的，甲方有权不再续签下一年度服务合同，同时本项目服务有效期终止。

第三条 甲方权利义务

3.1 甲方权利

- 3.1.1 甲方有权根据需要，通知乙方按要求接送患者、配送工作相关物品及药品。
- 3.1.2 甲方有权拒绝乙方提供的配送服务人员在服务场所内从事与服务项目无关的活动。
- 3.1.3 甲方对乙方配送服务人员身体健康情况有异议的，有权要求其重新体检或更换服务人员。
- 3.1.4 甲方有权向乙方追究因乙方配送服务人员违规操作等原因而给甲方造成经济损失的责任。
- 3.1.5 甲方有权监督检查乙方的经营行为和服务质量，并向乙方提出具有积极的、建设性的意见和建议，对于不符合甲方要求和标准的服务有权要求乙方予以改进。
- 3.1.6 在委托服务期间，甲方可要求乙方更换甲方认为不合适在甲方工作的人员，对此，乙方需在合理期限内予以完成服务人员更换。

3.2 甲方的义务和责任

3.2.1 甲方同意乙方依本合同在约定的区域内提供中央运送服务，其服务经营权具有唯一性和排他性，在医院或其他公众场合确定乙方在医院经营的合法地位，尊重和维持乙方服务人员的人格尊严和劳动，协助乙方顺利开展工作，包括协商后双方均认可的服务模式的调整。

3.2.2 办公场所和设施：甲方应在其场所内向乙方免费提供乙方进行管理服务所必须的办公场所和设施（调度中心、办公室；内线电话两部及网线等）。

3.2.3 设备：甲方应提供乙方服务人员工作需要的轮椅、平车等运送设备，并承担费用。甲方应负责设备的维修（包括替换配件）并提供额外或者替换的运送设备并承担费用。

3.2.4 乙方自行为其工作人员提供就餐。

3.2.5 对具有传染性、有毒性和其他危险性的特殊服务内容，甲方有义务预先提示工作人员，紧急情况下可提供必要的基本防护用品（例如：帽子、口罩、防护服等）。

3.2.6 每月按合同约定支付乙方服务费用。

第四条 乙方权利义务

4.1 乙方权利

4.1.1 乙方根据本合同在约定的区域内提供中央运送服务。

4.1.2 乙方对派送至甲方的工作人员享有自主管理权并根据经营需要调派、调整，但调整前必须经使用科室确认。包括：工作人员的招聘、派工、解雇、奖惩等。

4.1.3 乙方有权不提供与协议内容不相关的服务，对于甲方的此类要求，乙双方协商解决，乙方应对所提供的一切服务承担相应责任。

4.2 乙方的义务和责任

4.2.1 根据甲方要求，为甲方提供本合同约定的服务。

4.2.2 乙方应将其计划派驻的服务人员的资料向甲方保卫处、总务处备案登记，至少每月定期更新。

4.2.2 对派送甲方的工作人员进行招聘、体检、培训、管理，与其签订劳动合同并为其办理医疗、工伤等社会保险并缴纳费用（符合相关规定要求）。乙方人员与甲方之间不存在任何雇佣关系，其在履约期间发生工伤事件、劳动争议等纠纷的，由乙方承担全部责任。

4.2.3 乙方应保证其所派送的工作人员符合甲方对任职人员要求。

4.2.4 乙方工作人员在提供服务时，应加强对人员素质的培训与管理，爱护甲方公物，遵守甲方的各项管理制度和工作规范。

4.2.5 乙方在行使本条第一款第二项管理权时，不得影响甲方的工作安排。

第五条 责任的分担

- 5.1 乙方或乙方的服务人员在根据本合同提供服务过程中的过失或疏忽行为给甲方、甲方工作人员、不特定第三方所造成的任何人身或财产损失，乙方应当承担赔偿责任。事故发生后，甲方应及时通知乙方，并配合乙方调查取证。
- 5.2 在接送患者过程中，乙方工作人员应该按照甲方的指导进行操作。因乙方工作人员违反操作流程造成患者伤害的，乙方承担相应责任。
- 5.3 在接送危重患者过程中，甲方应指定医护人员陪同，若在甲方医护人员没有陪同的情况下患者发生意外的，乙方不承担责任。
- 5.4 因甲方医护人员对病人处置不当而发生意外，乙方不承担责任。
- 5.5 乙方只负责保证签收单中标明数量的药品、配液、标本、病例等物品的安全，但对其本身存在的质量的偏差不承担任何责任。若乙方在运送过程中导致所运送物品丢失、损坏或不按照运送要求造成药品、配液、标本变质的，乙方应当根据甲方的要求承担赔偿责任。
- 5.6 鉴于本合同中的服务人员与甲方不存在劳动关系，故乙方派往甲方的上述合同服务人员在甲方工作期间发生任何人身、财产损害的，相关责任由乙方负责，甲方不承担任何责任。
- 5.7 乙方服务人员不能参与任何治疗工作，服务过程中，如因乙方原因发生医疗纠纷或投诉，由乙方承担一切后果。

第六条 协议金额的调整及服务内容变更

- 6.1 甲方根据主管部门的监管考核意见，经审核后，每月按本合同约定的时间支付乙方服务费。
- 6.2 如果乙方提供服务的区域、所管理的部门和设备，或工作任务的总量出现增加、减少或变更的情况，则合同金额也要做出相应的增加或者减少。调整金额在经甲、乙方核对确认后，在给付当月费用中做相应调整。

第七条 履约保证金

- 7.1 履约保证金：1167914 元人民币（大写：壹佰壹拾陆万柒仟玖佰壹拾肆元整）。履约保证金应采用人民币，以支票/汇款等方式提交，合同签订后 10 个工作日内一次性交付甲方，此款项不计利息或资金占用费。

7.2 如乙方出现违约行为或因乙方原因给甲方造成损失，乙方拒不承担相关费用或延迟承担，甲方将从履约保证金中扣除违约赔偿金等相关费用。履约保证金实际不足时，乙方应补足保证金，乙方拒不补足保证金的，甲方有权终止合同的履行，并要求乙方承担相关违约责任。

7.3 合同履行结束无异议后，甲方退还乙方的履约保证金。

第八条 违约责任

8.1 甲乙双方均应严格遵守本合同，依据本合同履行相关权利和义务。任何一方违反本合同约定均应承担违约责任，并赔偿守约方因此遭受的经济损失。

8.2 乙方发生以下任一情形，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付本合同总价款的 10%作为违约金。

(1) 乙方发生违反本合同约定的行为，经甲方书面警告后十五日内拒不改正的；

(2) 乙方的医辅人员达不到本合同约定的人数，经甲方通知后十日内仍不能补齐的；

(3) 甲方根据各用人科室满意率每月进行一次汇总，如累计三个月用人科室对乙方服务满意度评价低于 85 分的。

8.3 甲方有权从应向乙方支付的服务费中优先扣减乙方应向甲方支付的款项，包括但不限于违约金、赔偿金等。

8.4 因不可抗力不能履行协议的（如国家有关政策调整），根据不可抗力的影响程度，部分或全部免除责任。不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。甲乙双方互不承担责任及损失，有关服务费用问题另议。

第九条 合同的解除与续订

9.1 依据中华人民共和国相关法律和本合同约定，甲乙双方在合作过程中出现问题，双方应持建设性的态度积极解决。乙方提供的服务不符合招标文件要求，且给甲方造成重大损失的，甲方有权解除本合同。

9.2 在协议履行期间，若一方因国家重大政策改变或不可抗力等因素不能履行协议，应及时通知对方，双方通过协商，对协议进行变更或解除。

第十条 争议的解决

若甲乙双方因履行本合同发生纠纷，应友好协商解决，无法协商一致的，则任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 文件与生效

本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，各份具有同等法律效力。本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后正式生效。

第十二条 其他

12.1 甲方如需增加服务岗位及其他未尽事宜，由甲乙双方协商解决，并遵循本合同原则签署补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

12.2 下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成本合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- (1) 本合同及附件
- (2) 中标通知书
- (3) 招标文件（含招标文件补充通知）
- (4) 投标文件（含澄清文件）

（以下无正文）

甲方：首都医科大学附属
北京友谊医院（盖章）

法定代表人或
授权代表（签字）：



乙方：北京市惠佳丰劳务服务
有限责任公司（盖章）

法定代表人或
授权代表（签字）：



日期：2023年12月1日

日期：2023年12月1日

附件 1: 西城院区服务区域及岗位分配计划

序号	岗位		科室	人数	
1	管理岗	经理岗	负责全面工作	1	
2		主管岗	负责主管工作	1	
3	一般服 务岗	调度岗	负责运送部员工工作调配安排	3	
4		陪检岗 (驻科)	普外一区 脑外科	1	
5			眼科、感染科	1	
6			普外二区	1	
7			普外三区	1	
8			普外四区、胸外科	1	
9			骨科二区	2	
10			心血管外科	1	
11			泌尿二区	1	
12			泌尿一区	1	
13			妇科、产科	1	
14			骨科一区、风湿科	1	
15			耳鼻喉科	1	
16			血液一二区、内分泌科	1	
17			消化科一、二区	1	
18			呼吸科一、二区	1	
19			神内科一、二区	1	
20			心内科一、二区	1	
21			肝病、肾内科	1	
22			肿瘤科一二区、心内三区	1	
23			口腔科、儿科	1	
24			陪检岗	负责运送消化科至 内镜中心做检查的患者	3

25		CT 室驻守	1
26		超声心动室驻守人员	1
		超声心动室接检人员	2
27		核磁室	4
28	陪检岗	B 超室驻守、接检人员	8
29		核医学	2
30		门诊介入、急诊导管、医疗保健导管	4
31		负责急诊病房、CCU 的所有检查及预约	1
32		急诊大厅、抢救室、留观、 抽血室、治疗室	4
33		负责 40 个病区除以上 检查外的其他检查	4
34		替班机动人员	5
35		急诊接诊处	4
36	配液岗	配液中心	3
37	药品岗	中西药房	2
38	文件岗	内外科 抄单	1
39	循环岗	国际医疗部	1
40		门诊抽血室、儿科门诊、日间病房	2
41		儿科病房、新生儿病房、 耳鼻喉病房妇泌楼	3
42		夜间 内科楼、外科楼、妇泌楼 、国际医疗	6
43		西城通州两院区转运	4
西城院区合计			91

附件 2: 通州院区服务区域及岗位分配计划

序号	岗位		科室	人数
1	管理岗	经理岗	负责全面工作	1
2		主管岗	负责主管工作	1
3	一般服务岗	调度岗	负责运送部员工工作调配安排	3
4		陪检岗	负责运送内镜中心, 消化科至内镜	3
5			CT 室驻守	2
6			放射科区域 (负责住院楼 1-14 层患者运送 CT 室 X 线钼靶)	8
7			核磁室驻守	1
8			放射科区域 (负责住院楼 1-14 层患者运送核磁室骨密度)	2
9			超声心动室驻守人员	1
10			超声心动室接检人员	2
11			HOTE	1
12			肺功能、脑功能、肌电、脑电图、 脑血流图、平板运动、	3
13			B 超室驻守、辅助医护人员	2
14			住院楼 1-14 层患者 B 超室接检人员	7
15			接送住院楼 1-14 层导管、医疗保健导管	3
16			日间病房导管、日间各项外出检查、 门诊抽血室、儿科门诊、	1
17			研究型病房各项外出检查	1
18			耳科病房会诊、眼科病房会诊、口腔科门诊会诊、 肛肠门诊会诊、疼痛门诊会诊、耳鼻喉门诊检查、 妇产科病房会诊	3
19			透析、麻醉评估、气管镜、阴道镜和 TCT、末梢 血、皮肤活检、针灸理疗、碎石、儿科门诊智力 评估、睡眠监测、尿动力等检查及抽血中心抗体、 感染科标本运送	4

20	陪检岗	感染科病房各项外出检查, 感染科病房药、血尿便、送取办公用品、防护用具、消杀器械等	2
21		发热门诊取药、血尿便、送取办公用品、防护用具、消杀器械等	1
22		替班、机动人员	2
23	循环岗	副中心门诊部每日送取各类物品、药品、办公用品、手术器械等	1
24		负责住院楼 1-14 层收取核酸、抗体、副中心收取核酸、抗体	1
25	文件岗 (抄单)	门诊、住院楼、医疗保健楼	1
26	医疗保健楼陪检岗 (驻科)	医疗保健楼 ICU 五层病房	1
27		医疗保健透析	1
28		局级病房、及医疗保健楼 CCU	2
29		局级病房每层 25 张床、7-12 层	10
30		部级病房 13-14 层	2
31	夜班循环岗	夜间医疗保健 1-14 层 检查、标本、取药等工作	2
32		夜间住院楼 1-14 层 检查、标本、取药等工作	6
33	陪检岗(即时)	负责 约 50 个病区除以上检查外的其他检查	1
通州院区合计:			82

附件3：医疗辅助服务（中央配送）项目考核表

医疗辅助服务(中央配送)项目考核表

时间： 年 月 日

检查项目	序号	内容	评分标准	得分	扣分	备注
一 日常管理 (20分)	1	服务管理制度（各项管理制度、服务标准、考核表等），应急预案、整改措施、工作计划	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全，得2分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的，不得分		
	2	人员信息等各项台账清晰，每周更新	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全，得2分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的，不得分		
	3	投诉电话，24小时电话可随时接通，20分钟内做出有效响应；	3	<input type="checkbox"/> 1. 满足要求，得3分 <input type="checkbox"/> 2. 未接通或未及时响应的，不得分		
	4	按计划定期开展培训、演习等，每月至少二次培训，落实计划，有记录有评估有照片	2	<input type="checkbox"/> 完整齐全，得2分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	5	定期开展感控培训，含穿戴、流程等，每月至少2次(特殊情况按要求增加)，有最新要求时第一时间传达并培训，有记录有照片	2	<input type="checkbox"/> 完整齐全，得2分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	6	主管按时巡检，每天一次，主动与医护人员沟通	2	<input type="checkbox"/> 完整齐全，得2分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	7	人员到岗率（陪检，送标本，送药，运送等），满足科室需求	2	<input type="checkbox"/> 人员满足需求，得2分 <input type="checkbox"/> 人员不满足要求，不得分		

	8	严禁在院内或院门附近，吸烟、喧哗、争吵，严禁随地吐痰、乱扔垃圾等不文明行为，遵守垃圾分类要求	3	<input type="checkbox"/> 无，得3分 <input type="checkbox"/> 有，不得分 <input type="checkbox"/> 有2次及以上，每次扣3分，20分扣完为止		
	9	服务满意度不低于90分	2	<input type="checkbox"/> 合格，得2分 <input type="checkbox"/> 不合格，不得分		
二 投诉（15分）	10	一级投诉：12345投诉	7	<input type="checkbox"/> 1.无，得7分 <input type="checkbox"/> 2.有，不得分， <input type="checkbox"/> 3.有2次及以上，每次扣7分，15分扣完为止		
	11	二级投诉：医患办投诉	5	<input type="checkbox"/> 1.无，得5分 <input type="checkbox"/> 2.有，不得分， <input type="checkbox"/> 3.有2次及以上，每次扣5分，15分扣完为止		
	12	三级投诉：其他投诉	3	<input type="checkbox"/> 1.无，得3分 <input type="checkbox"/> 2.有，不得分 <input type="checkbox"/> 3.有2次及以上，每次扣3分，15分扣完为止		
三 服务态度（25分）	14	遵守科室、病区各项要求，服从管理，主动配合院方工作	2	<input type="checkbox"/> 1.合格，得2分 <input type="checkbox"/> 2.不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3.不合格2次及以上，每次扣2分，25分扣完为止		
	15	语言文明、礼貌、规范，无脏话，普通话清楚，表达清晰	2	<input type="checkbox"/> 1.合格，得2分 <input type="checkbox"/> 2.不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3.不合格2次及以上，每次扣2分，25分扣完为止		
	16	不得以任何理由与患者或家属发生争执、争吵	3	<input type="checkbox"/> 1.合格，得3分 <input type="checkbox"/> 2.不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3.不合格2次及以上，每次扣3分，25分扣完为止		

	按岗着装，佩戴工牌，个人面貌和服装整洁， 17 头发整齐、干净，不佩戴首饰，男员工不留长胡须，无异味	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 4 分，25 分扣完为止		
	18 上岗期间禁止穿拖鞋、高跟鞋或趿拉着鞋	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，25 分扣完为止		
	19 上岗期间时不离岗、不串岗、不会客	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，25 分扣完为止		
	20 上岗期间禁止使用手机聊天或娱乐	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，25 分扣完为止		
	21 不利用工作之便牟取私利，索要财物	4	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 4 分，25 分扣完为止		
	22 工作中不讨论、泄露患者隐私，不干预医疗	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，25 分扣完为止		
	23 按流程分配服务人员，不私自接活	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，25 分扣完为止		
四 服务质量 (35 分)	24 严格按照工作流程安全操作，接送患者、配送标本等安全及时，无违规现象	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，35 分扣完为止		

25	进入病房，敲门，自我介绍，语言简洁、清楚、文明	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，35 分扣完为止		
26	按照要求佩戴防护用品，会使用消防等工具	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，35 分扣完为止		
27	接送患者时，查看床头卡、腕带，主动核对患者姓名、年龄、住院号、转运科室，严禁出现转运科室或患者错误	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，35 分扣完为止		
28	接送患者主动与病房、检查等医护人员沟通、配合、报备，返回后通知医护人员	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，35 分扣完为止		
29	做好患者的安全防护，不发生走失、外伤、管路滑脱、皮肤损伤等意外事件	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，35 分扣完为止		
30	等待过程中严禁串岗、离岗、扎堆聊天、大声喧哗、看手机等，要时刻关注患者情况	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，35 分扣完为止		
31	主动协助病人移动如：上下床、车、轮椅、检查等	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，35 分扣完为止		
32	标本、药品、物品、资料等配送应及时主动，应与医护人员进行核对交接，留存记录，严禁出现配送错误或者丢失	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，35 分扣完为止		

33	标本运送操作合规，那标本的守必须戴手套，拿扫码枪的守套不允许戴手套，标本放置运送向后摘掉手套并进行手消毒。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，35 分扣完为止						
34	标本严禁出现丢失、遗撒，标本遗撒后能正确采取应急处理措施	4	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 4 分，35 分扣完为止						
35	出现问题的应急处理措施，举一反三，以及整改措施	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，35 分扣完为止						
36	医护人员安排的临时性工作	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，35 分扣完为止						
37	工作调度与配合态度，处理的时效性	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 2 分，5 分扣完为止						
38	配合各级检查及其他	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不合格，不得分 <input type="checkbox"/> 3. 不合格 2 次及以上，每次扣 3 分，5 分扣完为止						
五 其他(5分)		100							
总分									

注：1. 考核内容随国家、地方、行业标准及上级和甲方要求变化进行调整

2. 考核表满分为 100 分，90（含）分以上，视为考核合格

附件 4: 医疗辅助服务 (中央配送) 项目满意度调查表

科室主任、护士长, 您好:

为持续提升中央配送工作的服务质量, 现进行满意度调查, 希望您留下宝贵意见。
非常感谢您的支持。

1. 服务电话是否 24 小时畅通、及时解决问题
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
2. 主管每天巡视, 与医护人员沟通
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
3. 遵守医院、科室、病区要求, 服从管理
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
4. 按岗着装, 佩戴工牌, 面貌整洁
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
5. 严格按照工作流程安全操作 (包括但不限于核对患者信息、告知注意事项、接送患者报备、安全返回、协助上下床等)
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
6. 尊重患者及家属, 语言文明、礼貌, 表达清楚
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
7. 严禁吸烟、喧哗、争吵、随地吐痰、乱扔垃圾等不文明行为
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
8. 严禁讨论、泄露患者隐私, 不得干预医疗工作
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
9. 禁止使用手机聊天或娱乐, 禁止串岗、离岗、会客等
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____
10. 配送标本、药品、资料等安全、准确、及时, 无遗撒、丢失、失效等现象
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意 D. 说明_____

11. 综合评价

综合评价	满意 (90 含-100 分)	基本满意 (85 含-90 分)	不满意 (85 分以下)

12. 其他问题和建议:

科室: _____ 签字: _____ 时间: _____ 年 _____ 月 _____ 日