

采购需求

说明：

1.为落实政府采购政策需满足的要求

本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定。

2.“实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

本项目凡标注“▲”的条款或要求不响应或不满足的，投标文件即作无效处理。

3.投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，否则将作无效响应处理。

4.投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5.本项目采购需求表中要求提供的证明文件材料或承诺书，请在《技术要求偏离表》或《商务要求偏离表》中应答时，注明相关文件材料或承诺书放置的页码。

6.所属行业依照《中小企业划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300号)及《国民经济行业分类》(GB/T4754-2017)的有关规定执行。

7.本项目的所属行业为：其他未列明行业。

序号	标的的名称	数量及单位	技术要求
1	医疗辅助岗位劳务外包服务	1项	<p>一、项目需求人数</p> <p>所需医疗辅助服务人员395名，岗位涵盖：建卡挂号、导医、导检、各科辅助人员、文秘、智慧运维工作人员、会议室管理员等，具体岗位类别详见附件一，医疗辅助人员明细表。最终以实际需求人员数为准，合同期内采购人有权根据工作需要增减岗位数量。</p> <p>▲二、投入人员基本要求</p> <p>1、供应商投入人员应遵守中华人民共和国宪法和法律，具备良好的品行和职业道德，无犯罪、吸毒等不良记录，无违反国家法律法规等行为。供应商投入的人</p>

		<p>员数量应满足合同期内采购人根据工作需要增减岗位数量的要求。</p> <p>2、凡正在接受纪律审查的人员，处于刑事处罚期间或者正在接受司法调查尚未作出结论的人员，不得安排给采购人提供服务。</p> <p>3、吃苦耐劳，爱岗敬业，无嗜酒、赌博等不良嗜好。</p> <p>4、身体健康，没有传染性疾病或病史，具有正常履行岗位职责的身体条件。上岗前需提供上岗人员健康证原件给采购人核验。</p> <p>5、严格遵守和执行采购人、用工科室制定的员工管理制度、岗位操作规范和工作质量标准；服从采购人的管理分配、岗位调整。</p> <p>三、总体服务要求：</p> <p>▲1、供应商必须保证采购人要求的各项服务能够按时按质落实。</p> <p>2、采购人有权对供应商日常工作流程进行监督指导，如发现不合理处，有权要求供应商进行整改。供应商应在收到采购人书面通知之日起一日内书面提交整改方案并完成整改。</p> <p>3、供应商应设置1名项目负责人，大专及以上学历，具有人力资源或医疗卫生相关知识；另至少委派一名大专及以上学历（如工作能力强，经采购人审核同意，适当放宽）的驻院管理人员，负责管理、协调、质控及培训等工作，及时处理采购人投诉，并做好与采购人负责人的联系工作。</p> <p>4、采购人原则上不提供供应商驻院管理人员的办公用房及宿舍用房，供应商自行解决。在采购人用房条件允许情况下，如因特殊情况需租用院内物业用房作为办公用房的，由供应商支付相应的水电费、增添设施费用、办公用品费用等，并负责日常管理，承担管理责任。供应商每月需缴纳院内物业用房费用=租赁采购人物业用房费用 10 元/㎡×实际使用面积+水电费用（按南宁市绿城水务及南宁市供电局当月的收费标准，按生活用水、电收费标准执行）×当月实际使用量。</p> <p>5、供应商办公和管理所需设施设备的投入、维修、维护均由供应商自行承担。供应商办公和管理所需用房的网络、直线电话、饮用水、办公家具及日常办公物资等费用均由供应商自行承担。</p> <p>6、人员及培训管理：</p> <p>（1）按法律法规要求必须持证上岗的，服务人员应按法律法规要求持证上岗。如采购人要求特定专业技术人员岗位的，应按照采购人的要求安排符合条</p>
--	--	---

件的专业技术人员，优先考虑持有职业资格证书的人员。

▲（2）供应商必须与投入项目服务的所有人员依法依规签订书面劳动合同，明确其与项目投入人员的劳动关系，为服务人员足额、及时缴纳社会保险（包括但不限于养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等）。供应商应依法依规全面履行其对投入项目服务所有人员的用人单位的全部义务，承担相应责任。

供应商应确保其与服务人员之间建立并维持清晰、合法、有效的劳动关系。采购人与供应商服务人员之间不存在任何形式的劳动关系或事实劳动关系。若因供应商未履行上述签约、参保义务，或因其他任何原因导致服务人员向采购人主张劳动关系项下权利（包括但不限于工资、社保、经济补偿、工伤待遇等），引发劳动争议、仲裁或诉讼，由此产生的一切法律责任、经济赔偿及费用（包括但不限于补缴社保、支付工资及赔偿金、滞纳金、罚款以及采购人为处理纠纷所支出的律师费、诉讼费等）均由供应商承担全部责任，并对采购人因此遭受的全部损失予以足额赔偿。同时，采购人有权单方解除合同。

▲（3）为确保采购人项目的服务质量与安全，供应商须对投入项目的服务人员实施系统、规范的岗前培训及在岗持续教育，确保其具备履行岗位职责所需的专业技能与服务意识，并符合医疗卫生行业相关法律法规及管理制度要求。

供应商须为所有服务人员提供符合国家及行业标准的劳动保护用品与安全保障措施，切实保障其职业健康与人身安全。

在服务合同履行期间，因供应商人员提供服务所引发的任何劳动争议、纠纷、工伤事故，或因供应商人员行为导致的第三方人身伤害、财产损失及其他意外事件，均由供应商承担全部法律责任，包括但不限于纠纷处理、损害赔偿、经济补偿及相关行政处罚等。供应商应自行负责为其人员办理必要的保险，并确保采购人不因上述任何情形承担连带或额外责任。

供应商应在响应文件中明确承诺履行上述责任，并提供相应的风险防控预案与纠纷处理机制。

▲（4）供应商必须根据岗位数量及服务要求，按实际需求制定人员投入项目的方案。如需更换主要管理人员，应提前一个月以书面形式通知采购人，确保服务质量不因人员变动而受影响。

		<p>(5) 拟投入人员调离、更换、离职的管理档案规范，手续齐全，相应资料必须报采购人备案。</p> <p>(6) 采购人有权要求供应商对不能全面正确履行职责的人员进行批评教育和更换。</p> <p>(7) 因供应商人员失职造成采购人人员安全问题、财产损失，采购人有权追究赔偿责任。</p> <p>(8) 服装要求：规范员工着装，做到常态化统一着装和佩戴工牌上岗。管理人员统一服装，其他各岗位按分组、分部门定制不同服装。工作服需保持整洁、干净，无污渍、破损或褶皱、褪色。确保纽扣、拉链等配件完好并正确使用，不得有敞怀、卷袖、挽裤腿等现象。根据季节变化，供应商统一发放适合的工作服。按相关要求清洗工作服，清洗后做好收纳存放，禁止随意悬挂、堆放于工作区域、公共区域及非指定收纳点。</p> <p>(9) 培训：供应商应当建立专门培训队伍，健全服务岗位培训机制，完善岗前培训制度及日常培训，制定各岗位操作指引手册，确保服务人员能够履行岗位职责。</p> <p>7、供应商应当教育和督促员工严格执行采购人的安全生产规章制度和安全生产操作规程，严格落实岗位安全生产责任。</p> <p>8、服务期内服务人员有下列情况之一的，采购人有权要求中标人对不能全面正确履行职责的人员提出批评教育，采购人认为相关人员不能满足采购人服务需求质量的要求更换时，供应商应予无条件更换。</p> <p>采购人可要求供应商随时更换：</p> <p>(1) 服务人员无法按时按质完成岗位任务；</p> <p>(2) 服务人员的行为给采购人利益造成恶劣影响或重大损失的；</p> <p>(4) 服务人员有违法犯罪行为被追究刑事责任的；</p> <p>(5) 服务人员在工作中或工作区域与他人吵架、态度恶劣者及其它影响医院工作和生活秩序的。</p> <p>9、发现“医托”等非法行为敢于制止，或及时报采购人保卫科处理。</p> <p>10、涉及院感防控相关的工作岗位，须严格按规范要求开展工作，供应商应每季度组织该岗位人员开展院感防控知识培训，确保符合采购人院感防控相关要求。</p>
--	--	---

11、供应商依法安排服务人员休假前，应提前征求所在服务科室的意见，确保工作顺利开展。由于突发情况不能到岗，供应商应及时联系采购人，供应商应及时协调补充服务人员，确保采购人工作有序开展。因服务人员不足对采购人工作造成影响、服务质量下降等情况，采购人有权进行处罚，并扣除相应岗位的服务费。

12、临时服务要求：

因采购人需要，包括但不限于突发公共卫生事件、业务量增加、迎检、举办活动、会议、外派工作等，需安排临时服务，供应商应及时组织调配人员完成相应工作，确保服务人员身体条件容许且不违反劳动保障相关法律法规。中标人于次月10日前向采购人递交临时服务费申请，采购人据实确认临时服务费。服务费按月支付。

▲13、合同期满交接事宜

为确保服务平稳过渡，供应商须在采购人监督下严格履行以下交接义务，否则视同供应商违约，应承担相应责任及经济赔偿。

(1) 交接原则

无缝衔接：确保所有服务在交接期间不间断、质量不降低。

全面完整：供应商须移交所有采购人资产、在用资料等。

协作配合：供应商须制定详细交接计划并在采购人协调下执行。

(2) 物资与设备交接

包含所有采购人提供的或为履行合同而配置的保洁工具、设备、车辆、工服等。

供应商撤出自有资产前，应确保采购人工作正常开展。属于采购人资产的，必须清洗整理后移交。

(3) 场地与钥匙交接

供应商需在合同期满三日内结清办公、仓库、值班室等相关用房租赁费（如有）及水电费，并向采购人提供缴费凭证，清空并归还所有场地，并恢复原状。于合同期满后3日内将场地钥匙完整交还采购人。

同时移交全部相关区域的钥匙、门禁卡，并配合完成权限注销与变更手续。

(4) 资料与台账交接

供应商须整理并移交所有服务相关档案资料，包括但不限于：

		<p>运营台账：服务记录、巡查日志、应急预案、培训记录等。</p> <p>人员资料：在岗人员花名册、资质证书复印件（合规处理）。</p> <p>所有资料应编制目录，电子版与纸质版核对一致，采购人与供应商书面确认资料交接完成。</p> <p>（5）工作衔接与培训</p> <p>设置不少于5个工作日的并行服务期。供应商应指派核心人员留守，配合完成交接工作。</p> <p>供应商有义务就关键设备操作、采购人特定要求及待办事项，进行必要培训与交底。</p> <p>（6）责任与罚则</p> <p>供应商若出现拖延交接、扣留资产资料、破坏设备或场地等行为，采购人有权从履约保证金或合同尾款中扣罚5万元，并追究其违约责任。</p> <p>采购人成立监督小组，负责协调、监督全程交接，并拥有最终裁决权。</p> <p>14、供应商需于每月10日前，向采购人提交上月服务费相关的结算资料。</p> <p>15、供应商应每月组织所服务科室对服务人员满意度调查，并反馈给采购人，作为当月考核的依据之一。</p> <p>▲四、考核</p> <p>1、对供应商的考核</p> <p>（1）采购人制定考核标准，考核结果作为采购人支付供应商服务费的依据（详见附件二）。</p> <p>（2）考核结果与供应商服务费挂钩（具体详见附件二）：本考核表由后勤办公室、使用科室每月考核。</p> <p>（3）缺岗补岗考核要求：供应商须在岗位空缺5个自然日内，完成合格补岗人员到岗工作，并与相关人员完成完整工作交接；未能按要求按时补岗的，按本项目《服务考核标准》相关规定扣分处理并扣除缺岗期间的服务费。</p> <p>（4）因供应商逾期发放服务人员薪酬导致服务人员罢工、怠工等情况，造成医院运营秩序受影响或医院形象受损的，除按本项目《服务考核标准》相关规定扣分处理外，采购人还有权从服务费中扣除5万元。</p> <p>（5）供应商应按约定时限退还办公用房、宿舍用房等采购人提供的场地，若逾期未退还，采购人有权暂扣履约保证金，直至场地完成合规退还之日止。</p>
--	--	--

▲一、商务要求				
合同签订时间	自中标通知书发出之日起 25 日内签订合同。			
服务期限	自签订合同之日起 2 年或者服务费累计金额达到项目合同金额（服务费按月支付）。如服务费累计金额达到项目合同金额的，采购人和中标人双方可协商按照原采购条件签订补充协议，由中标人继续提供服务，但补充采购金额不应超过项目合同金额的 10%。			
服务地点	广西医科大学第一附属医院，采购人指定地点。			
投标报价	1、投标报价（以下简称“服务费”）单价上控价：			
	(1) 医疗辅助服务			
	类别	人数（人）	单价上控价（元/月/人）	备注
岗位 1	138	6000.00	管理人员、各科文秘人员、健康管理部导检、放射学科导检、放射学科医辅人员、医院办公室医辅人员、皮肤科门诊导检、皮肤科门诊美容技师、OPO 驻点人员、出入院办理处医辅人员、收费处医辅人员、车队（血液运输员）、智慧运维工作人员、会议室管理员、中心手术室一级医辅人员、检验科一级医辅人员、备用新增。	
岗位 2	168	5500.00	中心手术室二级医辅人员、烧伤手术室医辅人员、眼科手术室医辅人员、麻醉科医辅人员、导管室医辅人员、日间手术室病房医辅人员、生殖中心医辅人员、病理科医辅人员、内镜诊疗医辅人员、呼吸内镜医辅人员、全科医学科医辅人员、核医学科医辅人员、外科学总论教研室医辅人员、PET/CT 部医辅人员、耳鼻咽喉头颈外科门诊内镜手术室医辅人员、耳鼻咽喉头颈外科门诊导医、检验科门诊窗口医辅人员、日间化疗中心医辅人员、备用新增。	
岗位 3	64	5000.00	门诊导医、门诊建卡、挂号员、口腔科医辅人员、急诊科医辅人员、病案信息科医辅人	

			员、备用新增。
岗位 4	25	4500.00	中心供应室医辅人员、医学模拟中心医辅人员、诊断学教研室医辅人员、检验科试管清洗消毒医辅人员、口腔科前台医辅人员、收发室辅助人员、备用新增。

(2) 临时服务

项目	预算量	固定单价（单价上控价）	备注
临时任务	130000 小时/年	35.00 元/小时	数量为预估，以实际发生数量结算

2、投标报价中包含但不限于以下项目：

(1) 基本费用：包括医辅人员基本工资（不低于服务所在地最低工资标准）、绩效工资、社会保险费（包括养老、医疗、生育、工伤和失业保险）、夜餐费、岗位补助、带教费、培训费、工作服、员工福利、政策性上调服务所在地最低工资标准和社保差额部分等。

(2) 管理费。

(3) 中标供应商依法缴纳的各项税费等。

3、投标单价不允许超过单价上控价，否则视为报价无效。

付款方式

1、服务费实行按月支付，采购人按月向中标供应商支付服务费，每月支付费用=实际岗位数量×对应岗位类别中标单价+实际临时服务时长×临时服务中标单价-当月产生服务质量考核扣除金额（如有）。从中标供应商开始实施服务工作之日起开始计算。合同期内采购人有权根据工作需要增减岗位数量。

2、合同终止时，最后一个月的服务费如不足月，按以下方式计算：不足月服务费用=(实际岗位数量×对应岗位类别中标单价)÷(当月日历天数)×当月实际工作天数+实际临时服务时长×临时服务中标单价-当月产生服务质量考核扣除金额（如有）。

3、供应商每月 10 日前将上月考核材料提交采购人，经采购人审核后提交付款材料。采购人按审核确定的应付款金额完成材料审核后 10 个工作日内支付供应商上个月的服务费。如未按要求提交材料，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。如有缺岗（5 个自然日内完成人员补充不视为缺岗），扣除当月人员空缺人日数相应的服务费。

4、发票要求：付款前中标人必须提供真实、有效、合法的正式发票，如中标人提供虚假发票，除须向采购人补开合法发票外，须赔偿采购人发票票面金额一倍的违约金，且采购人有权终止合同，中标人不得提出异议，因终止合同而产生的一切损失均由中标人

	承担。
验收标准	<p>1. 验收内容</p> <p>验收内容包括采购合同规定的每一项技术和商务要求的履约情况。</p> <p>2. 履约验收标准</p> <p>验收小组按照政府采购合同规定的技术、服务标准对供应商履约情况进行验收。</p> <p>3. 履约验收其他事项</p> <p>其他未尽事宜严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205号]规定执行。</p> <p>4. 验收产生的费用由供应商负责。</p>
服务标准	符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准及本项目要求。
二、与实现项目目标相关的其他要求	
(一) 投标人的履约能力要求	
政策性加分条件	见本采购文件第四章“评标方法及评标标准”。
质量管理体系要求	如有，请于投标文件中自行提供。
业绩要求	如有，请于投标文件中自行提供。
(二) 进口产品及核心产品说明	
本项目为服务类项目，不设进口产品、核心产品。	
(三) 验收事项或要求	
<p>1. 本章《采购需求》有其他要求的按其要求。</p> <p>2. 合同履行过程中，采购人将同时按照招标文件及中标供应商投标文件承诺的条款进行验收，如所提供相关服务不符合要求，由中标供应商在规定时间内进行整改，给采购单位造成的损失等费用均由中标供应商承担。拒不按要求整改（或经多次整改未能改善），或发现中标供应商在投标文件中有弄虚作假的行为，或在投标文件中有针对技术商务条款有虚假响应情况的，采购单位追究中标供应商的责任，由此带来的一切损失由中标供应商自行承担。</p> <p>3. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205号]规定执行。</p> <p>4. 验收过程中，若出现需要第三方机构介入验收的，所产生的费用均由中标供应商承担。报价时应考虑</p>	

相关费用。

（四）其他要求

投标人可根据自身情况编制服务实施方案、管理制度和运作流程、纠纷处理方案、人员配置及投入项目的方案、人员团队、业绩、资质证明等。

附件一：医疗辅助人员明细表

序号	人员岗位类别	工作内容及人员要求	人数
1	中心手术室及各手术室辅助人员（含一级、二级人员）	<p>1、具备良好职业道德与团队合作精神，服从工作安排，身体健康；中专及以上学历，医学相关背景优先，年龄 18-50 周岁；学历、医学背景作为一/二级定岗参考依据，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>2、协助每日手术排程、手术量报表统计、核查手术收费情况以及收集处理其他业务数据。</p> <p>3、手术室门禁管理（24 小时轮班）。</p> <p>4、清洗工作鞋，衣物整理、发放，做好更衣、更鞋区域各项管理工作。</p> <p>5、协助各种物资（包含外科手消毒物品）、请领、补充、发放；高值耗材、发放、登记、核对等工作。</p> <p>6、协助补充无菌物品、低值耗材以及库存管理工作。</p> <p>7、协助清点、回收手术器械进行预清洗，做好器械库存、发放管理（包含特殊手术器械）。</p> <p>8、协调仪器设备使用。</p> <p>9、协助做好手术翻台各项相关工作（包含无菌敷料、器械、耗材、物品等准备）。</p> <p>10、协助病理标本的管理与交接工作。</p> <p>11、接送手术病人。</p> <p>12、各部门安排相应工作。</p> <p>13、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	102
2	各科文秘	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健</p>	37

	人员	<p>康。</p> <p>2、中专及以上学历。年龄 18-45 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、有医学背景优先。</p> <p>4、熟悉办公软件运用，掌握一定的计算机技术。</p> <p>5、协助科室收集、整理、汇总、报送各种资料、档案、文件。</p> <p>6、协助科室申领及管理日常物资、常规耗材。</p> <p>7、协助科室日常工作协调、出差报账。</p> <p>8、协助科室填报各项计划、布置及准备各项会议。</p> <p>9、配合教学秘书处理相关工作。</p> <p>10、根据采购人需求合理安排工作时间。</p> <p>11、完成各科室安排相应工作。</p>	
3	门诊导医	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-40 周岁。工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、仪表端庄、语言文明、态度和蔼、耐心解释。口齿清楚，表达准确，具有亲和力和良好的沟通能力。</p> <p>4、接待患者，做好咨询导诊工作。</p> <p>5、指导、协助患者使用轮椅、平车、各种自助机。</p> <p>6、维护秩序，发现可疑、紧急情况及时上报。</p> <p>7、发现医托及时提醒患者，并上报保卫科协助驱赶医托。</p> <p>8、熟悉各项就诊服务流程。</p> <p>9、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	21
4	建卡、挂号员（住院部建卡、挂号、干部门诊建	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18—45 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、口齿清楚，表达准确，具有亲和力和良好的沟通能力。</p>	16

	卡挂号、 口腔科建 卡挂号、 门诊收费 处、急诊 收费处)	4、熟练地应用计算机及较快的打字速度。 5、负责每日工作量的统计和上报。 6、熟悉各项就诊服务流程。 7、每人每年不少于 30 个大夜班，30 个小夜班。（口腔科、干部 门诊除外）。 8、根据采购人需求合理安排工作时间。	
5	麻醉科辅 助人员	1、具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健 康。 2、中专及以上学历，有医学背景优先，年龄18-50周岁，工作能 力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。 3、协助转运麻醉后病人。 4、负责充氧气、送纤支镜。 5、打包、消毒器械。 6、负责送麻醉访视单到各科室。 7、协助请领、添加、补充各种物资、耗材、普通药品。 8、根据采购人需求合理安排工作时间。	29
6	健康管理 部导检	1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健 康。 2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-38 周岁，工作能 力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。 3、负责协助完成体检运营相关工作，为体检客户提供安全、快捷、 优质的服务。 4、维持体检秩序，指导体检者有序体检，解答体检者疑问，妥善 处理体检过程中的隐患。 5、维护体检区域环境，营造整洁、安全、便捷、有序的体检环境。 6、按照医院感染管理要求做好医院感染的预防与控制工作。 7、协助完成体检信息录入和审核工作，确保体检结果准确无误。 8、协助做好科室药品、医疗物资和办公用品等物品的请领和保管。 9、协助做好急救器材、仪器及药品管理。	31

		<p>10、根据体检者需要，提供必要的便民服务。</p> <p>11、协助做好标本的采集及转运、处理检验科反馈的异常结果及问题。做好标本的签收和交接登记，防止标本遗漏或遗失。</p> <p>12、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
7	急诊科辅助人员	<p>1、具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-55 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、跟随救护车出诊，协助运送病人。</p> <p>4、抢救室仪器、救护车清洁、消毒。</p> <p>5、协助送标本。</p> <p>6、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	15
8	日间手术室病房辅助人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康；</p> <p>2、中专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-50 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、更换床单位、协助病人生活护理。</p> <p>4、协助病人完善各项检查。</p> <p>5、转运手术病人。</p> <p>6、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	8
9	放射学科导检人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-38 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、7:30-12:00 按时到岗着装整齐。负责大厅区域的清洁管理。</p> <p>4、根据患者的检查信息，主动正确指导患者检查，在候诊区有序候诊。</p> <p>5、耐心回答患者咨询，必要时做好记录。</p> <p>6、维持候诊秩序，巡视大厅候诊人员情况，如出现聚集、嘈杂等</p>	13

		<p>及时进行梳理分流。</p> <p>7、重点关注急救、重症、老弱及行动不便又无陪伴的患者，搀扶至座位坐好，协助完成登记手续，并与相应检查室医务人员联系交接。</p> <p>8、12:00-14:00 协助登记室完成登记预约工作。</p> <p>9、18:00-22:00 重点关注走廊通道等处就诊秩序，协调候诊患者。</p> <p>10、完成每月的满意度调查。</p> <p>11、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
10	放射学科 辅助人员	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-50 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、在护士长的指导下进行工作，引导患者顺利完成检查项目，提高服务满意度。</p> <p>4、巡视观察候诊区状况协助患者做相关检查。</p> <p>5、维持候诊区良好工作秩序，卫生整洁，报告打印机，取号机等设备良好运转，为病友提供导诊服务。</p> <p>6、熟悉掌握各种检查前后的流程及注意事项等专科知识，为更好地引导病友顺利完成检查，提供理论基础。</p> <p>7、掌握沟通技巧，具有良好的沟通能力，妥善协调处理患者与医、技、护各工作人员的联络事项。</p> <p>8、8:00—9:00 查询前一天 DR、CT、MRI、MG、RF 报告归组情况，并按备注内容进行处理：检查部位与登记部位不符、登记信息与患者信息不符、图像不全缺图、图像未包全、临床要求三维重建等，患者配合欠佳的，电话通知患者及时补做检查。</p> <p>9、9:00—12:00：指导需要拷贝患者影像信息填写预约申请单，为已预约患者，拷贝。</p> <p>10、及时提醒超时报告尽快完成。</p> <p>11、登记记录申请影像拷贝患者信息 U 盘并进行拷贝、核对、发</p>	5

		<p>放。</p> <p>12、临床对报告有疑问时，联系审核医生重审报告。</p> <p>13、自助报告打印机的维护：清洁、添加纸张、更换墨盒等。指导协助患者打印报告单。</p> <p>14、处理检查后急诊报告和患者检查信息的整合：多部位检查报告的登记、手工输入患者信息的合并、文件夹匹配错误的更正等。</p> <p>15、报告分发室的卫生清洁及电脑打印机等设备的维护。</p> <p>16、完成每月的满意度调查。</p> <p>17、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
11	生殖中心 辅助人员	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-45 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、熟悉办公软件运用，掌握一定的计算机技术。</p> <p>4、了解各项检查的流程，协助患者检查。</p> <p>5、辅助生殖系统录入患者病历资料、化验结果、手术记录等信息。</p> <p>6、协助医生进行超声检查做好记录，信息导入 HIS 系统。</p> <p>7、协助医生指导患者签字建档。</p> <p>8、协助科室做好术后病历扫描、病历归档等档案管理工作。</p> <p>9、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	6
12	病理科辅助人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-45 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、掌握简单的计算机操作技术。</p> <p>4、前台接待、咨询服务。</p> <p>5、标本接收、登记。</p> <p>6、会诊、接诊工作。</p> <p>7、协助科室管理病理档案。</p>	5

		8、根据采购人需求合理安排工作时间。	
13	检验科辅助人员 (包含一级医辅人员、门诊窗口)	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康；</p> <p>2、中专及以上学历有医学背景优先，年龄 18-40 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、一级辅助人员为中专及以上学历检验专业。</p> <p>4、打印条码、分发取样杯。</p> <p>5、咨询服务、分发报告单。</p> <p>6、接收标本（含急诊）、运送标本。</p> <p>7、协助科室处理标本。</p> <p>8、收集、清洗、消毒试管。</p> <p>9、上班时间：7:50-12:10, 15:00-18:00。</p> <p>10、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	3
14	检验科辅助人员 (试管清洗消毒)	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康；</p> <p>2、中专及以上学历，年龄 18-50 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、收集、清洗、消毒试管。</p> <p>4、上班时间：7:50-12:10, 15:00-18:00</p> <p>5、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	2
15	病案信息科辅助人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-45 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、口齿清楚，表达准确，具有亲和力，熟悉办公软件运用，掌握一定的计算机技术。</p> <p>4、协助科室整理、审核、盖章、邮寄、回收、打印病历。</p> <p>5、协助科室调取院内、院外库房病历。</p>	5

		<p>6、协助科室对接运送病历至库房，做好入库、出库登记以及翻拍工作。</p> <p>7、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
16	中心供应室辅助人员	<p>1、具备好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-55 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、收取临床各科室污染器械。</p> <p>4、清洗器械。</p> <p>5、协助发放器械。</p> <p>6、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	11
17	内镜诊疗、呼吸内镜医辅人员	<p>1、具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历有医学背景优先，年龄18-55周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、收集、整理、清洗、消毒器械。</p> <p>4、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	3
18	全科医学科辅助人员	<p>1、具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-55 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、收集、运送标本。</p> <p>4、送病外出检查、住院。</p> <p>5、送归档病历、一般表单等到相关职能部门。</p> <p>6、需紧急取药时到药房取药。</p> <p>7、出院/转科病人辅床，早上协助卷蚊帐等环境整理。</p> <p>8、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	3
19	医学模拟中心、诊断学教研	<p>具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>中专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-55 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p>	3

	室医辅人员	<p>3、负责门禁、出入登记管理。</p> <p>4、基本技能操作室、中控室、OSCE 考试教室、模拟手术室、模拟产房、综合大教室、模型仓库等做好物品整理、归类、通风工作，保持干净整洁。</p> <p>5、贵重仪器设备每周开机运行一次，做好保养工作。</p> <p>6、按要求负责播放宣传视频。</p> <p>7、各种物资检查、更换、请领补充。</p> <p>8、抢救车、出诊包每周检查 1 次，确保完好无过期。</p> <p>9、负责收发传送文件，模型、资料、物品、书籍等的使用及外借登记。</p> <p>10、每季度进行模型物品大盘点 1 次，有记录有反馈。</p> <p>11、上下班检查门窗、仪器设备、电器、水电情况。避免造成损失和浪费。</p> <p>12、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
20	外科学总论教研室医辅人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历。年龄 18-45 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、有医学背景优先。</p> <p>4、熟悉办公软件运用，掌握一定的计算机技术。</p> <p>5、协助科室收集、整理、汇总、报送各种资料、档案、文件。</p> <p>6、配合教学秘书处理相关工作。</p> <p>7、根据采购人需求合理安排工作时间</p>	1
21	核医学科辅助人员（包含 ECT、PET/CT）	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-50 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、指导门诊患者按就诊流程看病、缴费、检查等。</p> <p>4、按医嘱给需住院的患者登记候床，加科室微信，将候床信息录</p>	4

		<p>入系统。</p> <p>5、接待并指导新入院患者进行院前检查，办理住院手续、订餐等。</p> <p>6、按医护人员要求给患者拍照存档。</p> <p>7、定时巡视候诊患者，满足患者合理需求。</p> <p>8、巡视并分流诊室及骨密度室、敷贴治疗室的患者。诊室和治疗室保持一医一患。</p> <p>9、巡查各房间室内设备、门窗及水电的安全，发现故障及损坏及时报修。</p> <p>10、补充各区域所需耗材，如检查单、擦手纸、笔、手套等等。</p> <p>11、下班关好门窗空调水电，检查各门关闭情况。</p> <p>12、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
22	医院办公室医辅人员	<p>1、具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历，年龄 18-55 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、各区域环境保洁、整理、物资归纳。</p> <p>4、协助科室收集、整理、汇总、报送各种资料、档案、文件。</p> <p>5、协助科室申领及管理日常物资、常规耗材。</p> <p>6、协助科室日常工作协调、出差报账。</p> <p>7、协助科室填报各项计划、布置及准备各项会议。</p> <p>8、紧急情况随时到岗。</p> <p>9、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	1
23	皮肤科门诊导检	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历。有医学背景优先，年龄 18-35 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、接待患者，做好咨询导诊工作。</p> <p>4、协助皮肤门诊拍照工作、兼秘书工作、写新闻稿等。</p> <p>5、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	2

24	皮肤科门诊美容技师	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，持有美容师职业技能等级证书，年龄 18-35 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、美容诊疗辅助技术操作。</p> <p>4、患者治疗前后护理工作，跟踪患者术后情况。</p> <p>5、美容仪器、设备日常维护。</p> <p>6、协助皮肤门诊拍照工作、兼秘书工作、写新闻稿等。</p> <p>7、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	3
25	口腔科医辅人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，持有职业技能等级证书，有医学背景优先，年龄 18-35 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、拍摄照片、统计数据。</p> <p>4、灌模、取模、保持器的制作。</p> <p>5、口腔器械预处理、清洗消毒，运送、领取器械。</p> <p>6、诊室牙椅清洁、消毒、小物件维修。</p> <p>7、送病理标本，收送物品、文件至高干口腔门诊部。</p> <p>8、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	1
26	口腔科前台医辅人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18—40 周岁。</p> <p>3、口齿清楚，表达准确，具有亲和力和良好的沟通能力。</p> <p>4、熟练的应用计算机及较快的打字速度。</p> <p>5、负责每日工作量的统计和上报。</p> <p>6、熟悉口腔各项就诊服务流程。</p> <p>7、为患者进行挂号、预约、分诊、拍摄照片等工作。</p> <p>8、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	2
27	收发室辅助人员	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、分发全院各科报纸、信件。</p> <p>3、初中及以上学历，年龄18-55周岁。</p> <p>4、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	1
28	耳鼻咽喉头颈外科门诊内镜	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-50 周岁，工作</p>	1

	手术室辅助人员	<p>能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、内镜和器械清洗和消毒。</p> <p>4、协助耳鼻喉手术室就诊和检查秩序维护。</p> <p>5、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
29	耳鼻咽喉头颈外科门诊导医	<p>1、具备良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-38 周岁。</p> <p>3、维持耳鼻喉门诊就诊秩序，指导患者有序就诊，解答患者疑问，妥善处理就诊过程中的问题。</p> <p>4、维护门诊区域环境，营造整洁、安全、便捷、有序的体检环境。</p> <p>5、按照医院感染管理要求做好医院感染的预防与控制工作。</p> <p>6、协助完成住院证的信息录入和审核工作，确保入院登记结果准确无误。</p> <p>7、协助做好科室药品、医疗物资和办公用品等物品的请领和保管。</p> <p>8、协助做好急救器材、仪器及药品管理。</p> <p>9、根据患者需要，提供必要的便民服务。</p> <p>10、协助做好标本采集及转运、器械的归集和消毒等工作。</p> <p>11、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	1
30	智慧运维工作人员	<p>1、具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，18-50 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、具备 2 年及以上相关工作经验（水电、暖通、动力、电梯等）。</p> <p>4、熟悉水电工基础，或具备动力操作工（气体、空调）、电梯操作员其中一项技能。</p> <p>5、持有以下任一有效特种作业/特种设备证件：高压电工证、低压电工证、压力容器证、安全员证、空调操作员证。</p> <p>6、能熟练操作电脑及常用办公软件，看懂基本图纸，动手能力强。</p> <p>7、服务态度端正，工作严谨细致，具有较强的责任心和执行力，具备良好的沟通能力、团队协作意识和服务意识。身体健康，能</p>	2

		<p>适应倒班及应急抢修工作。</p> <p>8、负责医院水、电、气、空调、电梯等动力设备设施的日常巡检、运行值班及维护保养。</p> <p>9、及时发现并上报设备运行中的异常情况，参与故障排查与抢修，保障设备安全稳定运行。</p> <p>10、按要求参与夜间及节假日值班，应对突发停水、停电、设备故障等紧急事件，协调配合第三方维保人员处理。</p> <p>11、配合科室完成设备改造、应急演练及节能降耗等工作，并做好相关记录。</p> <p>12、工单运维专员可不持高压、低压电工等证件，但须具备熟练的计算机技术，计算机专业优先，熟练掌握工单系统。</p> <p>13、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
31	会议室管理员	<p>1、具备良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，年龄 18-35 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、具备一定的统筹组织能力，掌握一般会议设备维修技术。</p> <p>4、会议室预约、会场协调、音响设备保障、会场卫生等工作，完成会议室台账工作。</p> <p>5、负责会议现场，会议室音响、投影系统设备的维修、保养等工作，对于突发的故障问题进行排查处理，保证会议的顺利进行。</p> <p>6、临时、紧急会议需随时到岗对接工作。</p> <p>7、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	5
32	血液运输医辅人员	<p>1、有良好的职业道德素养和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上学历，年龄 18-55 周岁，工作能力突出者年龄可适当放宽。</p> <p>3、持有机动车驾驶证。</p> <p>4、持有血液安全运输证。</p> <p>5、血液交接核对，根据血制品类型使用适宜温度的运输箱，确保</p>	2

		<p>运输环境符合要求。</p> <p>6、严格遵守交通规则，并确保血液在有效时间内安全送达指定地点。</p> <p>7、运输过程发现血袋破损等情况，立即上报上级部门，不得擅自处理血制品。</p> <p>8、对运输车辆、转运箱进行清洁、消毒。</p> <p>9、做好登记归档记录。</p> <p>10、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
33	<p>收费处、 出入院办 理处医辅 人员</p>	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、中专及以上财务专业学历，年龄 18-55 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>3、熟悉办公软件运用，掌握一定的计算机技术。</p> <p>4、配合收费员完成门诊、住院患者的费用结算辅助工作，确保票据信息与患者就诊信息一致。</p> <p>5、患者咨询引导，维护收费处窗口秩序。</p> <p>6、协助整理归档患者缴费相关资料。</p> <p>7、协助维护自助机、打印机等设备，发现故障及时上报维修，确保设备正常运行。</p> <p>8、配合收费员完成每日收费数据的初步核对做到账物相符。</p> <p>9、保持收费窗口及周边区域的环境卫生整洁，及时清理台面杂物。</p> <p>10、严格遵守医院财务管理制度、医保政策及收费工作规范，严禁泄露患者个人信息及收费数据；定期参加医院组织的收费业务、医保政策等培训，提升服务能力与专业素养。</p> <p>11、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	6
34	<p>日间化疗 中心医辅 人员</p>	<p>1、具有良好的职业道德素质和团队合作精神，服从安排，身体健康。</p> <p>2、大专及以上学历，有医学背景优先，年龄 18-38 周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p>	1

		<p>3、负责日间化疗患者的接待工作，维持候诊区秩序。</p> <p>4、协助护士进行化疗药品的核对与转运，按医嘱准备化疗所需的耗材，规范摆放至指定位置；清理治疗台及周边环境，做好化疗区域的清洁消毒，确保符合院感防控要求。</p> <p>5、配合护士完成相关治疗操作的辅助工作，观察患者化疗期间的状态，及时传递护理所需物品；协助行动不便患者如厕、取物，发现患者出现不适症状，立即报告当班护士或医生。</p> <p>6、负责化疗后的各项用品按规范分类收集，密封后转运至指定暂存点；化疗结束进行终末消毒，更换床单元用品，保持病区整洁。</p> <p>7、协助医护人员向患者及家属告知离院后注意事项、健康宣教。</p> <p>8、协助维护化疗泵、输液架、心电监护仪等设备的日常摆放，发现设备故障或异常，立即通知维修人员。</p> <p>9、严格执行手卫生规范，做好个人防护，避免职业暴露；妥善保管急救物品，发现安全隐患及时处理并上报。</p> <p>10、定期参加医院组织的化疗相关知识、院感防控、应急处置等培训，严格遵守医院各项规章制度及操作流程。</p> <p>11、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	
35	OPO 驻点 人员	<p>1、拥护中国共产党，热爱祖国，热爱人民，遵守宪法和法律，具有良好的政治思想素质。</p> <p>2、诚实守信，爱岗敬业，责任心强，愿意在基层驻点从事医疗沟通相关工作。</p> <p>3、综合素质好，学习成绩及实习表现优良，性格外向，善于与他人沟通，共情能力佳。</p> <p>4、身心健康，五官端正，口齿伶俐，有良好的沟通能力和团队合作精神。</p> <p>5、应届、往届毕业生，大专及以上学历（高中起点），医学相关专业，年龄18-45周岁，工作能力强、能快速熟练上岗者年龄可适当放宽。</p> <p>6、根据采购人需求合理安排工作时间。</p>	5

36	管理人员	<p>1、大专及以上学历，年龄 18-45 周岁。身体健康，组织能力强，沟通能力强。</p> <p>2、统筹医疗辅助服务全流程落地，按医院要求制定服务标准、作业流程并监督执行，保障工作高效开展，做好日常管理。</p> <p>3、定期巡查服务现场，检查服务质量、工作进度及人员履职情况，及时发现并整改服务疏漏、操作不规范等问题。</p> <p>4、负责服务人员的岗前培训、及本院感防控、服务礼仪、岗位操作规范、劳动安全等内容，确保人员符合医院工作要求。</p> <p>5、依规办理服务人员入职、离职手续，建立人员档案，跟踪员工出勤、加班情况，按约定配合医院完成加班时长核定，及时足额向员工支付工资、加班费等劳动报酬，保障员工合法权益。</p> <p>6、关注员工思想动态，及时协调解决工作纠纷、岗位适配问题，降低人员流失率，维护服务团队稳定性。</p> <p>7、受理医院科室、患者及家属对辅助服务的投诉与建议，快速响应并组织整改，形成问题处理闭环，提升服务满意度。</p> <p>8、配合医院后勤、院感、护理等相关部门的检查、考核工作，按要求提交服务工作台账、数据报表及整改报告。</p> <p>9、根据用工科室工作性质对员工制定不同的考核标准，每月按标准进行考核。</p> <p>10、制定服务突发情况应急预案（如人员突发缺岗、服务区域应急清洁等），遇突发情况快速启动处置，保障服务连续性。</p> <p>11、按医院要求定期统计服务工作数据，编制工作月报、季报，分析服务效率、质量指标，提出优化改进措施。</p> <p>12、完成采购人交办的其他医疗辅助服务管理相关工作。</p>	2
37	备用新增	包含以上岗位	37
	总计(人)		395

附件二：考核表

医疗辅助服务考核评分表			
考核时间：			
序号	项目	评价内容	计分标准
		1、项目有健全规范的服务管理制度，服务人员严格遵守各项制度。	

1	组织管理 (18分)	<p>2、项目有服务主要操作流程，服务人员严格按工作流程、操作规范执行。</p> <p>3、项目主管制定服务人员培训计划及考评制度，组织并落实服务人员参加采购人的培训。</p> <p>4、建立应急管理方案及档案，定期2个月进行组织演练，成立应急小分队，发生突发事件时项目管理人员能及时报告采购人、提供处理方案并积极落实。</p> <p>5、项目有健全的岗位职责、绩效考核资料，每月考核并向采购人联系人反馈。</p> <p>6、结算资料完整率、档案完整率、制度完善率、培训计划实施率、服务人员培训合格率≥90%。</p>	不达标一项扣3分，扣完为止。
2	人力资源 管理 (12分)	<p>1. 配备足够的人力，满足科室实际需求。不能因服务人员不足影响采购人服务质量。（人员空缺5个自然日内补充人员到岗）</p> <p>2、项目有各类人力资源应急预案，采取合理的调度操作，节假日、突发情况、离职、调离、请假等能满足科室的实际需求。</p> <p>3、按照劳动法规范用工管理，按要求与服务人员签订合同。</p> <p>4、按外包服务用工规定给予服务人员缴纳社保。</p>	不达标扣6分/人次，扣完为止。
3	质量及安全 管理 (45分)	<p>1、服务意识高、责任心强，认真对待工作任务。</p> <p>2、按岗位要求熟悉采购人相关辅助工作知识。</p> <p>3、任务完成的及时性和完成性高，不出现工作延误。</p> <p>4、任务完成的准确性。</p> <p>5、工作协调性高，能很好配合医护人员及其他部门工作对接。</p> <p>6、清洁、清洗仪器、器械、教具等做好保护及保管，防止损伤、丢失。</p> <p>7、主管每月与采购人联系人进行沟通，收集意见，并制订改进措施。</p> <p>8、服务人员无重大安全事故发生。</p> <p>9、服务人员无发生上级部门投诉、各部门有效投诉。</p> <p>10、发生投诉，回复率100%；每一例投诉的情况及处置均有记录备案并反馈采购人联系人。</p> <p>11、服务人员无参与任何超职责范围的治疗性、技术性的工作、倒卖生活用品等。</p> <p>12、涉及院感防控相关的工作岗位，遵照院感管理规范要求执行。</p> <p>13、服务科室满意度调查合格（≥90分）。</p> <p>14、发生突发事件时，能及时报告采购人提供处理方案并积极落实。</p>	不达标一项扣3分，扣完为止。

		15、项目管理人员 24 小时全天候接受任务，实行首问负责制。	
		16、有强烈的信息安全意识，思想上重视保密工作。防止重要信息、数据丢失或泄漏。	
4	不良事件管理 (25分)	<p>1、不良事件报告制度规范、时效明确、流程清晰，员工掌握不良事件上报流程。</p> <p>2、员工无发生不良事件（如器械损坏、丢失；转运病人磕碰、坠床；收受财物、索要利益、行贿、与外部人员串通牟利等违反廉洁纪律的行为）。</p> <p>3、项目管理人重视整改通知书，严格按期整改，并向采购人书面提交问题分析、整改措施及落实进度。</p> <p>4、接到不良事件报告，项目管理人员 30 分钟内赶到现场进行调查和初步处理，紧急事件 2 小时内给予解决或答复，一般事件 2 天内给予解决或答复。</p> <p>5、因供应商逾期发放服务人员薪酬导致服务人员罢工、怠工等情况，造成医院运营秩序受影响或医院形象受损的。</p>	不达标一项扣 5 分，扣完为止。情节严重扣 15 分。
<p>考核结果与供应商服务费挂钩：本考核表由后勤办公室、使用科室每月考核，90 分及以上合格，90 分以下不合格。不达 90 分每减少一分扣除当月服务费 1000 元。累计 2 个月考核不合格，采购人有权终止合同。</p>			