

采购需求

说明：

1. 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》第二条规定。按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）之规定，监狱企业视同小型、微型企业。按照《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）之规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

2. 本采购需求中所使用的技术标准或应用标准如与供应商所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。

3. 本采购项目所属行业：其他未列明行业。

4. 本采购需求均不允许负偏离，如存在负偏离的按投标无效处理。

一、采购内容概述

1. 项目概况：本项目为柳州市妇幼保健院及所辖社区后勤保障及辅助医疗服务采购。

2. 服务期限：3年，采用1+1+1续签模式，自合同签订生效之日起1年1签，每年度考核合格后方可续签第二年。若合同签订生效之日起结算金额达到本项目合同总金额，合同自动终止。

3. 服务岗位需求：

序号	岗位名称	预估服务单位量(个)	服务单价控制价(元/服务单位量/月)	服务月数
1	护理助理服务	13	2700.00	36
2	勤杂服务	42	2750.00	36
3	医疗助理服务	9	2750.00	36
4	电梯服务	7	2750.00	36
5	门岗服务	8	2750.00	36
6	仓管助理服务	1	2800.00	36
7	太平间、污水站管理服务	1.5	3500.00	36
	合计	81.5		36

备注：中标供应商要保证有足够的顶岗人员，报价时需考虑相应的成本费用，采购人不再支付其他任何费用。

二、服务要求

(一) 管理人员的要求：

要求中标供应商安排的管理人员不得少于2人，负责医院各项服务的管理，人员配备标准由中标供应商根据实际需求核定，经采购人同意后执行，固定岗位，建立人员花名册供双方备查，特殊情况如有调整，经双方协商一致同意后方可执行，具体标准要求如下：

管理员要求：25周岁及以上，55周岁及以下；身高1.5米及以上、身体健康，相貌端庄；从事医院后勤服务管理经验5年以上。熟悉医院工作各项流程，熟知医院感控知识，能培训员工；懂得基本的法律、法规知识、财务知识、企业管理知识，有较强的工作协调能力。

（二）护理助理服务：

1. 服务人员要求

女性，52周岁及以下，身高1.5米及以上，相貌端庄、身体健康（如无心脏病、高血压、糖尿病等）、无残疾、无传染病（如肺结核等）。

2. 服务范围：耳鼻喉科、口腔科、眼科、中医科、妇科门诊、新生儿科、 乳腺科等。

3. 服务内容

（1）负责各科室就诊患者及家属的就诊指引工作，加强巡视，做到主动询问、主动指导，对危重病人、老弱病残患者、孕妇、行动不便病人就诊要协助挂号、缴费、取药、送检及办理住院手续。

（2）负责协调急危重患者的优先就诊，必要时配合护送到相应的科室抢救。

（3）在能力范围内解答患者及家属的疑问(非能力范围内要及时向相应的科室反馈)，收集患者及家属的意见和建议，并及时向所在科室护士长反馈。

（4）主动为就诊的患者及家属提供力所能的服务。

（5）负责向患者介绍医院及就诊科室的优势。

（6）在工作中遇到问题，在能力范围内要及时处理，不能解决的向所在科室护士长汇报。

（7）其他：根据科室情况安排。

4. 服务质量要求（详见附件1《护理助理服务质量标准》）。

5. 服务质量考核标准：本项服务质量由所服务科室负责监管，公共区域工作质量由门诊部及科室共同监管，按照附表1《柳州市妇幼保健院护理助理服务质量考核表》标准进行质量评价。每月由监管部门进行质量督查，考核情况经中标供应商主管或经理确认，考核扣款100元/分。

（三）勤杂服务：

1. 服务人员要求：男女不限，年龄55周岁及以下，身高1.5米及以上。相貌端庄、身体健康（如无心脏病、高血压、糖尿病等）、无残疾、无传染病（如肺结核）。品行良好，有责任心，具备良好沟通能力，服从管理，有较好的团队协作精神。

2. 服务范围：客服中心、药房、消毒供应中心、超声科、围产保健科等科室。

3. 服务内容：在科室护士长、老师指导和管理下，完成科室交办的各项工作。

4. 服务质量要求（详见附件3《其他服务质量标准》）

5. 服务质量考核标准：本项服务质量由所服务科室护士长负责监管。按照附表3《柳州市妇幼保健院其他服务质量考核表》标准进行质量评价。每月由监管部门进行质量督查，考核情况经中标供应商主管或经理确认，考核扣款100元/分。

（四）医疗助理服务：

1. 服务人员要求：

（1）女：52周岁及以下，身高1.5米及以上。

(2) 态度和蔼，工作认真细致，吃苦耐劳，相貌端庄、身体健康，无残疾和传染病，有一定的文化素质，会操作电脑使用一些常用办公软件。

2. 服务范围：生殖助孕中心等。

3. 服务内容：协助护士完成科室数据、资料整理等工作，具体如下：

(1) 协助护士做好前台分诊、维持秩序、科室相关数据的汇总整理录入及随访工作。

(2) 负责医生诊室的整理，包括物品摆放，补充诊室内的物品，如妇检用品、标本取材器、各种化验单等，保证诊疗工作正常有序开展。

4. 服务质量要求：按照附件3《其他服务质量标准》。

5. 服务质量考核标准：按照附表3《柳州市妇幼保健院其他服务质量考核表》标准进行评价，每月由监管部门进行质量督查，考核情况经中标供应商主管或经理确认，考核扣款100元/分。

(五) 电梯服务：

1. 服务人员要求

(1) 领班：性别不限，负责全院的电梯服务管理，电梯员配备标准由中标供应商根据实际需求核定，经采购人同意后执行，固定岗位，建立人员花名册供双方备查，特殊情况如有调整，经双方协商一致同意后方可执行，具体标准要求如下。

(2) 电梯员：女：52周岁及以下；身高1.55米及以上。身体健康，相貌端庄，无残疾、传染病史，持证上岗。

2. 服务内容：

(1) 看护电梯，引导病人及协助轮椅安全出入电梯。

(2) 卫生区域：

①电梯内：扫地、拖地、抹扶手、轿厢定期擦不锈钢油（包括电梯门）、门槽；

②电梯外：点检每层楼电梯门口垃圾和处理临时性的卫生；

③机房：每周全面做一次卫生。

(3) 熟悉电梯操作程序，掌握电梯常见故障的应急处置方法；记录运行情况，有故障及时报修。

3. 服务地点和范围：直梯12台。

4. 服务质量要求：

(1) 工作期间应维持好电梯内外的卫生工作。完成本职工作后，应对所负责电梯卫生进行打扫后再交班，不得提前离岗。

(2) 工作过程中不得有消极怠工及拖拉行为，应力争以最快的时间完成工作。

(3) 在工作过程中须团结协作、密切配合，根据需要随时协助其他同事的工作。

(4) 工作时间内没有完成的本职工作，应自觉加班完成。如因个人原因无法按时完成的，应提前上班，且须在工作限制时间内完成，不得影响对病友及医务人员的正常服务。

(5) 上班时间离开岗位或做卫生时，需做好提示且放好提示牌。

(6) 管理人员检查工作发现问题，应及时通知相关人员完成。

(7) 保证电梯的安全运行、操纵；电梯故障及时报修。

(8) 电梯人员须持证上岗。

(9) 值班期间禁止无故离岗、脱岗，如需离开，须经主管批准并安排好顶岗人员方可离开。

(10) 如遇医院停电、应急演练、重大事件等，要配合医院工作安排及时到岗。

其他要求详见附件 2《电梯服务质量标准》。

5. 服务质量考核标准：

按照附表2《柳州市妇幼保健院电梯服务质量考核表》标准进行评价，每月由监管部门进行质量督查，考核情况经中标供应商主管或经理确认，考核扣款100元/分。

(六) 其他服务：

1. 门岗服务

(1) 服务人员要求

男女不限，年龄55周岁及以下，身高1.5米及以上。相貌端庄、身体健康（如无心脏病、高血压、糖尿病等）、责任心强、无残疾、无传染病（如肺结核等）。

(2) 工作范围：产科、产房等。

(3) 服务内容及要求：

①在服务科室医务人员的直接管理下进行工作，同时服从护理部、总务科及相关门诊科室监督管理。

②严格执行医院、科室的管理要求，对每位来探视陪护的人员做好登记并交班，听从医护人员的指导，未出院婴儿在没有医务人员的带领下不能离开病区，负责孕产妇出院前相关资料核实及科室安排的其他临时性工作。

③穿着整齐，文明执勤，履行好岗位职责，保障病人、医护人员安全。遇突发事件时，要立即响应，协助医护人员维护秩序。

④严禁脱岗、串岗、睡岗或从事与工作无关的事物。

(4) 服务质量考核标准：按照附表3《柳州市妇幼保健院其他服务质量考核表》标准进行评价，每月由监管部门进行质量督查，考核情况经中标供应商主管或经理确认，考核扣款100元/分。

2. 仓管助理服务

(1) 服务人员要求

①男女不限，年龄 55 周岁及以下。

②态度和蔼，工作认真细致，服务临床一线，吃苦耐劳，相貌端庄、身体健康，无残疾和传染病，有一定的文化素质和库房管理经验，会使用电脑和算账。

(2) 服务内容：

①配合固定资产管理员做好固定资产管理及贴标签工作。

②配合仓库管理员做好收货、摆货、拣货，人手不足时送货到科室，协助科室验收货物并签好出库单拿回仓库。

③环境卫生：总务仓库及仓库办公室的日常打扫，保证库存物资摆放整齐，货架清洁。

④协助仓库管理员做好总务仓库安全工作，做好防火、防爆、防盗、防害虫等工作。进入仓库排气扇、灯打开，离开时关掉。

⑤每月底将出库单按科室分类，分别下送到各使用科室，协助仓库管理员定期做好总务仓库盘点工作。

⑥协助仓管员收取及转运两院区的货物。

⑦配合总务科完成其他临时性工作。

(3) 服务质量要求：按照附件3《其他服务质量标准》。

(4) 服务质量考核标准：按照附表3《柳州市妇幼保健院其他服务质量考核表》标准进行评价，每月由监管部门进行质量督查，考核情况经中标供应商主管或经理确认，考核扣款100元/分。

3. 太平间、污水站管理服务

(1) 服务人员要求

男女不限，60周岁及以下；身体健康，无残疾和传染病；有服务殡仪类经验、污水处理站日常工作经验；胆大心细，无晕血症，具有良好的组织纪律意识和医院类保洁专业知识，能独立处理尸体接运等工作。

(2) 服务内容

①负责接运尸体，保管尸体，保持室内外清洁、通风。

②在与医院各相关业务科室及与殡仪馆工作人员领取尸体对接时，需认真核对死亡证明，负责监督业务科室和家属填写送殡仪馆遗体核对单。

③尸体接走后及时清洗临时存放地点，同时保持停尸间清洁卫生及门口走道卫生，停尸间东西需摆放整齐。

④可随车去往殡仪馆交接单据和尸体，并将单据拿回与相关管理人员核对（包括火化费明细表、柳州市殡葬管理处通知缴费单和殡仪馆发票）。

⑤检查确保存放尸体设施的冷藏冰柜低温效能和各种设施及用具完好，如发现问题立即报告解决。

⑥负责污水处理站日常环境卫生清洁、污水投药处理及台账记录等工作，协助总务科完成其他临时性工作安排。

(3) 服务范围

柳州市妇幼保健院污水处理站及停尸间，包括停尸间房间、污水站及门口走道日常卫生打扫及物品整理。

(4) 服务时间

全年365天24小时随叫随到，白天8:00-18:00，接到通知后，20分钟内到达院区内任一指定地方；18:00-次日8:00，接到通知后，40分钟内到达院区内任一指定地方，如遇特殊紧急情况必须20分钟内达到指定地点。

服务质量考核标准：按照附表3《柳州市妇幼保健院其他服务质量考核表》标准进行评价，每月由监管部门进行质量督查，考核情况经中标供应商主管或经理确认，考核扣款100元/分。

三、其他要求：

1. 中标供应商派驻的服务人员，必须符合年龄、身高的要求，岗前培训合格。否则，视为合同违规，采购人有权予以拒绝，情节严重的，经政府采购监督管理部门同意，采购人有权解除合同。

2. 管理人员必须是政治素质良好，无不良品行，服从管理，统一着装、佩戴工牌，行为规范，工作认真负责。

3. 上岗人员工资待遇标准应当符合自治区人民政府下发的《关于调整全区职工最低工资标准的通知》规定的最低工资标准，社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》及柳州市的现行标准，否则经政府采购监督管理部门同意，采购人有权解除合同。

4. 中标供应商必须按照国家相关规定为该项目所有上岗人员购买社会保险，否则经政府采购监督管理部门同意，采购人有权解除合同。

5. 负责人及所投入的服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，医院不承担任何责任，且不得影响医院正常工作；一旦影响医院正常运转，采购人有权追究法律责任。一年内发生1次，约谈中标单位负责人，要求1个月内改进；如一年内违反2次，除约谈中标单位负责人和要求1个月内改进外，另罚款2000元；一年内违反3次，视为违约，经政府采购监督管理部门同意，采购人有权解除合同。

6. 如遇医院重大检查或节庆活动、突发性停电、漏水事件等，需调派人员帮助医院和各科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务，确保采购人的活动、工作顺利进行；如中标供应商在采购人应急工作中不到位，导致检查不过关或采购人被通报批评的情况，则扣除中标供应商违约金1000—2000元/次。未尽事宜，双方协商解决。

7. 中标供应商须承诺：

- (1) 制定《管理人员和员工工作手册》，经采购人同意后实施；
- (2) 制定《管理人员和员工奖惩方案》，经采购人同意后执行。

8. 采购人根据业务需要可向中标供应商提出减少或增加人员的申请，如采购人要求减少人员需提前1个月通知中标供应商；如采购人提出增加人员，中标供应商须1个月内安排人员到位，否则扣罚中标供应商1000元/人/次。未尽事宜，双方协商解决。

9. 中标供应商应对员工开展岗前培训，定期对员工开展技能实训及服务质量及安全方面的培训，并考核合格。合同期内中标供应商在组织员工培训及召开会议不能占用上班时间，应合理安排时间完成相应的培训及会议，并留下记录，需要时交采购人留存。

10. 各岗位的工作质量标准及考核标准根据实际运行情况采购人可进行修改，修改后的工作质量标准及考核标准经与中标供应商沟通确认后生效。当年全年考核平均分 ≥ 60 分为考核通过， < 60 分为考核不通过，考核不通过采购人有权解除合同。

11. 中标供应商地址、联系人、联系电话等事项发生变化时，必须在一个工作日内将变更事项以书面文件报告给采购人，否则视为违约，由此产生的后果由中标供应商自负。

12. 由采购人牵头、中标供应商配合共同制定满意度测评表，每年或按实际需求进行测评，测评结果如低于85分以下，则每降低1分，扣罚中标供应商100元。

13. 中标供应商需设立驻院管理负责人，定期开展服务质量巡查机制，配合采购人处理第三方服务过程中发生的突发事件。中标供应商应建立健全辅助服务纠纷防范化解处置机制，压实安全主体责任，加强第三方人员的安全教育、法治教育、人文教育和心理健康教育，从源头上最大限度预防服务纠纷发生。

14. 中标供应商与采购人要建立健全沟通协调机制，畅通投诉渠道，接到投诉后第一时间受理、12小时内处置、24小时内反馈处置结果，并建立工作台账，及时排查并协调解决服务纠纷。因提供服务引起患

者不满意或其他原因导致的投诉、纠纷、赔偿由中标供应商自行承担、解决。

15. 中标供应商负责配置所有管理人员及后勤服务人员的防护用品（包括但不限于医用口罩、防护服、工作帽、手套等），负责配备标本、药物等的运送工具，电梯清洁工具、消毒用品等。

16. 中标供应商须在服务人员上岗前向采购人提供人员有效的健康证复印件；中标供应商必须保证太平间、污水站管理服务人员体检 1 次/年，体检费用由中标供应商自行承担。

17. 中标供应商必须为员工配置统一制服，并保证不少于 1 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫，产生的费用由中标供应商负责。

18. 因中标供应商派驻员工原因发生安全事故、疫情传染流行、环境污染等各种恶性事件，一切责任后果全部由中标供应商自行承担。

19. 采购人将在合同期限内免费提供办公场地及电话给中标供应商使用，主要用于中标供应商日常办公使用。采购人不为中标供应商提供员工住宿，其中电话费由中标供应商自理。

20. 中标供应商要配置有足够的顶岗人员，保证医院的服务。

四、其他违约事项：

1. 新上岗员工必须经中标供应商自行培训或依托医院监管科室培训经考核合格后方能上岗，培训结果备案，未经考核或考核不达标仍安排上岗的，勒令中标供应商限时改进，因使用不合格员工造成的一切后果由中标供应商负责。

2. 对表现不好的员工，只允许轮转一个科室观察，如新接收科室仍不满意、中标供应商不能再安排上岗；有偷盗、打架等不良行为的立即开除。

3. 爱护医院财产，如因中标供应商员工因素造成科室物品、仪器受损，中标供应商应承担赔偿责任，赔偿金额通过协商解决。

4. 中标供应商员工因工作中出现延误护送、差错、纠纷等，对患者造成的人身伤害，患者提出赔偿费用或由此引发的法律纠纷由中标供应商承担。

5. 不能与患者、家属或工作人员在院内发生争吵或谈论有损采购人形象的话题，情节严重者采购人可要求更换员工。

五、商务要求：

(一) 报价要求：

1. 报价要求：按照**元/服务单位量/月的方式报出综合单价报价，并按照报价表格式计算出投标总价。

2. 每月结算上个月服务费，以实际发生岗位核定服务费。除报价外，在合同期间中标供应商不得以任何理由要求采购人另行支付费用。

(二) 付款方式：

1. 本项目无预付款。服务费用支付采取先服务，按考核结果后结算方式。由中标供应商按要求提供服务，采购人归口管理部门总务科考核后，按双方认可的考核结果，次月 10 日前中标供应商向采购人提供真实、有效、正规的发票，采购人收到发票后 10 个工作日内支付上月服务费用。

2. 如因中标供应商自身无法及时提供资料导致无法按时结算，由中标供应商自行承担责任。如中标供

应商向采购人提供虚假税务发票或委托第三方进行结算，采购人有权拒绝支付中标供应商的所有款项，经政府采购监督管理部门同意，并立即解除合同。

(三) 服务期限及地点

1. 服务期限：3年，采用1+1+1续签模式，自合同签订生效之日起1年1签，每年度考核合格后方可续签第二年。若合同签订生效之日起结算金额达到本项目合同总金额，合同自动终止。

2. 服务地点：柳州市妇幼保健院内。

(四) 签订合同日期：自中标通知书发出之日起25日内。

(五) 保密要求：泄露医院数据者，供应商承担相应损失，情节严重移交司法机关。

(六) 验收标准及方法

1. 验收方式：每月依据合同进行1次常态化考核与日常抽查考核，有书面考核记录。

2. 验收标准：中标供应商应按投标文件的承诺向采购人提供相应的服务。

3. 验收方式和程序：由采购人组织检查服务需求的落实情况。

4. 如有需要，采购人有权委托第三方进行履约验收，履约验收费用由中标供应商支付。投标人在投标报价时自行考虑。

附件1：护理助理服务质量标准

1. 在中标供应商管理人员的直接管理下进行工作，同时服从护理部、总务科、门诊部和相关门诊科室监督管理。
2. 严格执行护理助理职责及医院、科室的管理要求，听从医护人员的指导。
3. 提前10分钟进岗，做好上班准备并开始接待患者，为患者提供护理助理服务。
4. 着装、仪表、行为符合规范要求，披肩带服务，不迟到，不早退，不佩戴尖锐的装饰品，上班期间不能使用手机从事与工作无关的事。
5. 用语规范，如“您好”、“请”等礼貌用语，服务主动热情、耐心周到，无生、冷、硬、推、顶等不良现象，主动为年老体弱、孕妇和行动不便的患者提供帮助。
6. 按要求完成护理助理工作，服从工作调配，医、护、患对护理助理的服务工作满意，满意度≥95%。
。
7. 护理助理人员基础礼仪由中标供应商负责培训，医院层面的公共部分由采购人专门组织培训，专科部分由科室培训，经考核后方能上岗，留下培训痕迹，采购人不定期抽查培训记录对不经考核或考核不达标仍安排上岗的，勒令中标供应商限时改进，因使用不合格员工造成的一切后果由中标供应商负责。
8. 对表现不好的员工，只允许轮转一个科室观察，如新接收科室仍不满意，中标供应商不能再安排其上岗。
9. 护理助理人员与患者、家属或工作人员在院内发生争吵、或谈论有损采购人形象的话题，情节严重者要求中标供应商不允许安排该员工在采购人继续工作。
10. 爱护医院、科室的物品，因员工因素导致物品受损应按照物品价值进行赔偿。
11. 中标供应商管理的人员不得向患者宣传售卖任何商品，一经发现，勒令辞退当事员工。如造成他人损失和人身伤害的由中标供应商自行处理和承担。
12. 采购人根据业务需要可向中标供应商提出减少护理助理或增加护理助理的申请，如采购人要求减少护理助理需提前1个月通知中标供应商；如采购人提出增加护理助理，中标供应商须在采购人提出申请后1个月内安排人员到位，如人员不到位按照 **附表1《柳州市妇幼保健院护理助理工作质量考核表》** 扣分。原岗位护理助理出现离职导致岗位空缺的，中标供应商需在3天内补招人员到岗，并做好岗前培训，空缺期间需安排人员顶岗，不得影响科室工作。

附件2：电梯服务质量标准

1. 电梯服务时应着统一工作服，以标准的站姿进行服务。标准的站姿为：抬头、挺胸、收腹、目光注视前方，面带微笑。
2. 当有客人进入电梯时，应主动热情地向客人打招呼：“您好，请问您上几楼。”并提示客人向轿厢内走，方便其他乘客进出。当客人全部进入电梯后还应留意梯外是否还有客人需要乘梯。此时应手按开门键。
3. 客流高峰期间有多人在梯外候梯时，应适时维持好梯内秩序，此时应说：“现在进出的客人较多，请大家互相谦让”以满足更多客人的乘梯需要。
4. 有推车或病车欲进入电梯时，应维持好梯内秩序合理安排，可以说：“请大家往 X 边靠一下，方便 X 车进入。”
5. 病车欲进入电梯，而电梯内满员时，应以病车优先，此时应疏散客人，并委婉提示：“请到 X 楼层的客人走楼梯到达，现有病人急需到 X 处做检查，谢谢您的合作。”
6. 饭车、水车欲进入电梯时，应说：“为了让病人按时就餐/喝水，请来探视的客人走步梯上楼/下楼，谢谢您的合作”。
7. 轮椅、药车等车辆与客人同时入梯时应维持好秩序，本着病人优先的原则，合理安排好，人在一边，车在一边。
8. 如遇急救病人需抢救或特殊情况电梯需转向时，必须疏散梯内的乘客，并说“各位乘客，现有急救病人/特殊情况，请您换乘另一部电梯/步行，谢谢您的支持与配合”。
9. 有疏散与分流客人的能力。如两台梯同时到达一楼，而此时只有几个人在等电梯，这时指挥客人一起乘坐一台梯，缓解电梯的运行次数，让电梯得以暂时的休息。
10. 做好电梯内外清洁卫生。

附件3：其他服务质量标准

1. 仓管助理服务

(1) 会熟练使用电脑和各种办公软件，保证货物按时按量准确配送到科室，出库单签好字带回仓库。

(2) 熟悉仓库货物及货物摆放位置，熟悉验收流程，熟悉各科室位置，态度和蔼，工作认真细致，服务临床一线。

(3) 配合仓库管理员保管、整理库存物资、月底对账，完成出库单下送工作。

(4) 仓库及办公室桌面干净、整洁，无积灰、无污渍。货架保持干净、整洁，无积灰、无污渍。垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放，当天垃圾当天处理。

(5) 完成仓库管理员交办的其他工作。

2. 勤杂服务、门岗、医疗助理、太平间及污水站管理等其他服务

(1) 具备所从事岗位的技能要求。

(2) 要求态度和蔼，工作认真细致，吃苦耐劳。

(3) 根据科室需求，在不同岗位做好相应的工作，按各岗位要求履行好岗位职责。

附表：

附表 1：柳州市妇幼保健院护理助理服务质量考核表(总分 100 分)

检查日期：		年 月 日	得分：	分
项目	分值	检查方法	内容	扣分情况
工作纪律	20 分	现场查看	1. 遵守劳动纪律，无故迟到（30分钟内）一次扣1分。	
			2. 迟到30分钟以上、脱岗或早退每次扣5分。	
			3. 中标供应商必须按合同约定保证有足够护理助理提供服务，如医院要求增加护理助理或中标供应商提供的护理助理少于合同约定人数或科室对员工不不满意（提供依据）提出更换员工，中标供应商应在规定时间内提供护理助理，如出现护理助理人员不到位的情况或旷工（公司内部调整能满足科室工作除外）一天扣10分。	
			4. 科室对护理助理工作不满意提出更换，中标供应商应在7天之内无条件更换到位。如不到位，延后一天扣5分。	
导诊基本要求	80 分	现场查看	5. 着装、仪表、语言符合规范。未按要求执行每次扣1分。	
			6. 服务规范：主动询问、主动接待、主动指导。未按要求执行扣1分。	
			7. 大厅、门诊和病区做好咨询导医工作，熟悉自助挂号机操作流程，准确接待咨询指导患者自助挂号，维持大厅就诊秩序。未按要求执行扣1分。	
			8. 工作时间玩手机、聚集聊天、打瞌睡。发现一次扣1分。	
			9. 协助患者取号、划价缴费、取药、送检及办理住院手续。未按要求执行扣1分。	
			10. 护理助理因工作中出现延误、差错、纠纷等，视情节轻重，扣2—10分/次。	
			11. 护理助理与患者、家属或工作人员在院内发生争吵、或谈论有损采购人形象的话题。发现一次扣2-20分。	
			12. 熟悉医院概况，科室楼层分布，指引正确就医流程，对突发事件，熟悉应急预案，及时向科主任、护士长汇报。提问相关应急预案，回答不正确扣1分。	
			13. 患者及家属或科室投诉一次，情况属实的，根据情节轻重每次扣款2-20分。	
			14. 医、护、患对护理助理的服务工作满意，满意度≥95%。不达标一	

		次扣 10 分。	
		15. 根据科室岗位职责完成日常工作。不服从管理每次扣 5-10 分。	
		16. 严禁私卖纸皮、可回收物、医疗垃圾，发现一次扣 2-20 分，屡教不改的，可要求中标供应商更换员工。	
检查者：	中标供应商负责人确认：		

备注：1. 扣1分扣款100元。2. 未经事宜可在执行中进行补充，最终解释权归柳州市妇幼保健院所有。3. 每月5号科室将检查扣分情况上报护理部轮转护士长，填报《柳州市妇幼保健院第三方人员工作质量考核记录表（科室填报）》护理部汇总考核扣分后提交总务科，总务科将每月考核表提交后勤质量管理小组讨论后方可通过。

附表 2：柳州市妇幼保健院电梯服务质量考核表(总分 100 分)				
检查日期：年 月 日			得分：分	
项目	分值	检查方法	内容	扣分情况
工作纪律	20 分	现场查看	1. 遵守劳动纪律，无故迟到 30 分钟内，每次扣 1 分。 2. 迟到 30 分钟以上、脱岗或早退，每次扣 5 分。 3. 管理部门对电梯员工作不满意提出更换，中标供应商应在 7 天之内无条件更换到位。如出现人员不到情况（公司内部调整能满足科室工作除外），旷工一天扣 10 分。	
电梯员基本要求	60 分	现场查看	4. 着装、仪表、语言符合规范要求，统一形象，挂牌上岗。未按要求执行扣 1 分。	
			5. 电梯司乘人员必须持证上岗，并保证医院客梯每天 12 小时有专人负责导乘服务、全天清洁卫生、污梯每天 8 小时有专人负责清洁卫生。未按要求执行扣 1 分。	
			6. 负责电梯间临时卫生及日常保养，保证电梯表面光洁，保持内外环境清洁卫生、机房干净整洁。未按要求执行扣 1 分	
			7. 认真执行电梯安全运行操作规程，保障电梯的正常运行。违反规范操作要求的，每发现一次扣 2-10 分。	
			8. 密切监视和掌握电梯运行状态，及时做好需变动的电梯运行方式的调度、管理工作，以适应客流量的需要。未按要求执行扣 1-5 分。	
			9. 电梯发生故障及时报修，同时做好运行情况及故障记录。当班人员遇到运行中的电梯出现紧急情况，立即报告值班领导或管理处办公室，并通知维修人员速来院维修，按应急处理方法进行处理。未按要求执行扣 2 分。	
			10. 电梯司乘人员应做好交接班工作，交班时，应交代清楚各机器、设备运行情况；接班者应按规定对各梯进行异声、异味、乘感、照明等项进行检查，如有异常情况应协同维修好才能交接班。同时填写《工作日报表》送管理处办公室，并做好电梯间的清洁卫生工作。未按要求执行扣 2 分。	
			11. 除正常工作时间外，必须有一名司乘人员在医院值班，负责处理应急故障和运行电梯的清洁卫生，配备值班手机，在院内公开电梯应急处理电话号码，保证电话 24 小时开通。未按要求执行扣 2-5 分。	

其他	20 分	现场查看	12. 电梯员应保护病人隐私，不在任何场所谈论病人的病情，禁止与病人、家属或工作人员在院内发生争吵、或谈论有损医院形象的话题，发现一次扣 2-20 分。	
			13. 病人及家属或科室投诉一次，情况属实的，根据情节轻重每次扣款 2-20 分。	
			14. 遇临时安排工作，服从安排。不服从扣 5 分。	
			15. 工作时间玩手机、聚集聊天、打瞌睡。发现一次扣 2-5 分。	
			16. 严禁在院内使用自备电器烹饪食物。发现一次扣 2 分。	
			17. 根据院感管理要求做好电梯清洁消毒工作，并做好记录。不符合要求扣 2 分。	
			18. 严禁私卖纸皮、可回收物、医疗垃圾，发现一次扣 2-20 分，屡教不改的，可要求中标供应商更换员工。	
			视情节可加 1-10 分	
加分项	1-10 分		检查者： 中标供应商负责人确认：	
备注：1、扣1分扣款100元。2. 未经事宜可在执行中进行补充，最终解释权归柳州市妇幼保健院所有。3. 每月考核表需提交后勤质量管理小组讨论后方可通过。				

附表 3：柳州市妇幼保健院其他服务质量考核表(总分 100 分)				
检查日期： 年 月 日			得分： 分	
项目	分值	检查方法	内容	扣分情况
工作纪律	30 分	现场查看	1. 遵守劳动纪律，无故迟到 30 分钟内，每次扣 1 分。	
			2. 迟到 30 分钟以上、脱岗或早退，每次扣 5 分。	
			3. 上班不干私活，不做与工作无关的事情，发现一次扣 1 分。屡教不改的，可要求公司更换员工。	
基本要求	40 分	现场查看	1. 熟悉掌握自身的岗位职责并履行职责，遵守医院及相关部门的规章制度，未按要求执行违反一次扣 2-5 分。	
			2. 按要求完成日常工作，工作安排合理，未按要求执行扣 1-5 分。	
			3. 工作积极主动，能完全胜任本职工作，未按要求完成扣 2-5 分。	
			4. 服从上级工作安排，无推诿及拒绝现象，未按要求执行扣 5-10 分。	
			5. 爱护公共设施，保持公共场所及个人工作区域卫生，未按要求执行扣 1-5 分，造成公共设施损坏的，需照价赔偿。	
			6. 工作中发现异常情况及时向主管部门汇报，熟悉掌握应急措施，未按要求执行扣 5-10 分。	
			7. 工作中对自己所用的设备、工具保养良好，未按要求执行扣 1-5 分。	
其他	30 分	现场查看	1. 有团结精神，协助上级，配合同事开展各项工作，未按要求执行扣 2-5 分。	
			2. 忠于职守，坚守岗位，不串岗，未按要求执行扣 2 分。	
			4. 不在任何场所谈论病人的病情，禁止与病人、家属或工作人员、主管老师在院内发生争吵、或谈论有损医院形象的话题，发现一次扣 2-20 分，情节严重的可要求公司更换员工。	
			5. 工作态度好，被投诉一次，情况属实的，根据情节轻重每次扣款 2-20 分。	
			6. 工作时间玩手机、聚集聊天、打瞌睡的，发现一次扣 2 分。严禁在院内使用自备电器烹饪食物。发现一次扣 2 分。	
			7. 严禁私卖纸皮、可回收物、医疗垃圾，发现一次扣 2-20 分，屡教不改的，可要求中标供应商更换员工。	

加分项	1-10 分		视情节可加 1-10 分	
检查者:	中标供应商负责人确认:			
备注: 1. 扣1分扣款100元。2. 未经事宜可在执行中进行补充, 最终解释权归柳州市妇幼保健院所有。3. 每月考核表需提交后勤质量管理小组讨论后方可通过。				