

# 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。

5. 本项目的为：医疗辅助外包服务

## 一、项目概况

（一）**预算总金额（元）：**11903955.52

（二）**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下一年。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。

（三）**服务地址：**柳州市中山东路43号、柳州市中山东路42号、柳州市罗池路27号以及柳州市映山街2号。

（四）**服务范围：**负责柳州市中山东路42号行政办公楼（含财政小苑）、柳州市中山东路43号1号楼、柳州市罗池路27号2号楼以及柳州市映山街2号柳州市城中社区卫生服务中心等各科室有关医助、导诊、收费、护理辅助、医技辅助、职能后勤辅助、司机等岗位的医疗辅助服务。

## 二、采购服务项目和标准：

| 序号 | 服务类别  | 服务名称            | 服务单位量 | 服务月数 | 服务单价控制价<br>(元/服务单位量/月) |
|----|-------|-----------------|-------|------|------------------------|
| 1  | 医技辅助类 | 放射科放射助理服务       | 1     | 36   | 6000.00                |
|    |       | 视光科助理服务         | 3     | 36   | 7176.00                |
|    |       | 眼特检科助理服务        | 5     | 36   | 6600.00                |
|    |       | 斜弱视与眼整形专科助理服务   | 3     | 36   | 8867.00                |
|    |       | 屈光手术专科助理服务      | 1     | 36   | 7730.00                |
|    |       | 中药房助理服务         | 1     | 36   | 6556.00                |
| 2  | 护理助理类 | 医疗美容科护理助理服务     | 3     | 36   | 14478.00               |
|    |       | 斜弱视与眼整形专科护理助理服务 | 2     | 36   | 7471.00                |

|   |         |                  |    |    |          |
|---|---------|------------------|----|----|----------|
|   |         | 其他临床护理助理服务       | 2  | 36 | 6416.00  |
|   |         | 眼科门诊护理助理服务       | 1  | 36 | 6296.00  |
|   |         | 口腔科护理助理服务        | 1  | 36 | 4860.00  |
|   |         | 社区中心护理助理服务       | 1  | 36 | 6605.00  |
| 3   | 导诊类     | 门诊综合服务部导诊服务      | 4  | 36 | 4738.00  |
|   |         | 体检科健康体检助理服务      | 4  | 36 | 5915.00  |
|   |         | 医疗美容科客户服务        | 1  | 36 | 4989.00  |
|   |         | 功能科导诊服务          | 1  | 36 | 4717.00  |
| 4   | 医助类     | 斜弱视与眼整形专科医生助理服务  | 1  | 36 | 9077.00  |
|   |         | 青光眼与白内障病区医生助理服务  | 1  | 36 | 7066.00  |
|   |         | 眼表疾病与白内障病区医生助理服务 | 1  | 36 | 7529.00  |
|   |         | 眼底病与白内障病区医生助理服务  | 1  | 36 | 7840.00  |
|   |         | 眼外伤与白内障病区医生助理服务  | 1  | 36 | 7454.00  |
| 5   | 职能后勤辅助类 | 医疗美容科新媒体运营服务     | 1  | 36 | 11170.00 |
|   |         | 收费服务             | 2  | 36 | 4743.00  |
|   |         | 司机服务             | 1  | 36 | 7832.00  |
|   |         | 保卫科内勤服务          | 1  | 36 | 6273.00  |
|   |         | 保卫科综合服务          | 1  | 36 | 6273.00  |
|   |         | 信息技术服务           | 1  | 36 | 7963.43  |
| 合计  |         |                  | 46 |    |          |
| <p><b>备注：1. 服务内容和要求详见附件 1-27；</b></p> <p>2. 投入该项服务人员按规定服务时长满勤 1 个月为 1 个服务单位量。</p> |         |                  |    |    |          |

### 三、商务要求

#### (一) 报价要求

1. 按照\*\*元/服务单位量/月的方式报出综合单价报价，并结合各类服务类别服务单位量、服务月数计算出投标总报价。

2. 本项目投标综合单价不得超出本项目对应服务单价控制价，投标总报价不得超出本项目最高限价，

否则投标无效。

3. 每月结算上个月服务费，以实际服务单位量计算服务费。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。

4. 项目服务费包括但不限于为完成服务内容所需的人工、培训、保险费、税费、管理费、工具费、残疾人就业保障金等所有相关费用。若因国家政策调整导致市场服务成本上涨，采购人不再相应调整和支付产生的差额费用。

## **（二）付款方式**

采用先服务后支付的方式。采购人每月按合同条款及各服务项目服务质量考核标准（**详见附件 28**）对中标供应商提供的服务进行考核，根据考核结果确定当月结算金额，按月支付服务费用。中标供应商根据当月结算金额开具正规合法的增值税发票，采购人在收到中标供应商开具的增值税发票并核对无误后 10 个工作日内，通过银行转账的方式支付给中标供应商。因中标供应商原因逾期未报送相关材料所产生的责任及损失由中标供应商承担。

## **（三）其他要求**

1. 供应商必须严格按照采购人的服务需求，合理配置服务人员并提供相应服务。

2. 供应商应具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力，遵守相关法律法规并符合采购人管理需求，遵守采购人相关管理制度和考核要求，严格按照采购人要求执行各项任务。

3. 供应商必须具备健全的服务管理体系，包括有完整的人员保障管理措施、相应的质量保证措施以及应急管理方案，以确保服务质量。

4. 为保障服务质量，供应商每季度不少于一次对服务人员进行业务培训，并定期更新服务工具设备等，费用包含在报价中。

5. 服务需求项目及服务单位量可根据采购人的使用需求进行增减。

**（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：**中标供应商不得将本项目涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料，采购人的内部数据、经营情况、客户信息等）泄露给其他团体或个人。

## **（六）验收标准及方法**

1. 验收方式：书面验收。

2. 验收标准：①符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；②符合采购文件要求和投标文件承诺。

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:

## 放射科放射助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 45 周岁及以下

(三) 专业要求: 医学影像相关专业毕业, 有放射工作人员上岗培训合格证。

(四) 身体条件: 身心健康, 能胜任岗位工作。经放射工作人员职业健康检查在岗检查可继续从事放射工作, 或岗前检查可以从事放射工作;

(五) 工作要求: 细致认真, 有责任心, 团队协作精神强。熟悉放射科常见设备操作和基础维护。具有良好沟通能力、有上进心。取得技师资格证和有工作经验者优先。

### 二、服务职责:

(一) 自觉学习法律法规, 遵纪守法, 遵守医院各项规章制度, 树立良好医德医风;

(二) 协助医生完成相关放射服务工作;

(三) 负责检查登记工作;

(四) 负责放射防护及检查工作, 严格遵守操作规程, 严防医疗差错事故;

(五) 负责日常设备保养、维护工作;

(六) 负责抢救车管理;

(七) 配合放射工作人员管理一切事宜;

(八) 必要时负责科室物资申领工作;

(九) 协助科主任、组长及其他同事做好日常工作。

### 三、服务质量管理:

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在科主任的领导下, 服从科室安排, 主动履职尽责, 担当作为, 不迟到、不早退。

(三) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照医院及科室规定进行扣款;

(四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 2:

## 视光科助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求:

- (一) 学历要求: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 45 周岁及以下;
- (三) 工作要求: 熟练掌握综合验光、双眼视功能检查、角膜塑形镜验配操作技能, 具有良好的沟通能力, 有责任心、上进心, 眼视光技术专业毕业, 有相关工作经验者优先。

### 二、服务职责:

- (一) 负责为患者提供专业医学验光, 详细、准确填写验光处方, 输录患者资料和验光资料。
- (二) 正确的询问和了解斜视、隐斜视和弱视的病史。
- (三) 患者引导与信息登记: 接待视光科患者, 引导其到指定区域就座, 帮助患者填写视力检查相关的信息表格, 了解患者过往的视力情况、佩戴眼镜或隐形眼镜的历史等, 引导患者进行有关视力检测。
- (四) 向患者解释验光的具体流程和目的, 协助视光科医师进行视力辅助检查、配镜有关知识、近视防控知识和疑难问题解答等。
- (五) 积极参与业务培训, 提高个人验光技术水平。
- (六) 密切配合完成视光科的其他各项工作。

### 三、服务质量管理:

- (一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。
- (二) 在科主任的领导下, 服从科室安排, 主动履职尽责, 担当作为, 不迟到、不早退。
- (三) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款;
- (四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 3:

## 眼特检科助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一)学历要求: 大专及以上学历;

(二)年龄要求: 45 周岁及以下;

(三)工作要求: 细致认真, 有责任心, 团队协作精神强。能熟练掌握科室所有仪器设备操作和一般故障处理, 具备相应的应急处理能力, 眼科验光专业毕业或有医院综合验光工作经验者优先。

### 二、服务职责

(一)遵守医院和科室规章制度, 严格执行医院感染管理要求及手卫生制度;

(二)遵照岗位职责要求、坚守岗位、不得脱岗; 遵守值班制度, 保持通讯通畅, 未经科主任或护士长允许不得私自换班;

(三)根据班次工作要求, 遵医嘱正确为患者进行相关检查, 并打印及上传检查报告, 巡视并指导患者到相应检查室完成检查;

(四)协助医生发放检查报告单及解答患者相关问题;

(五)负责工作区域内的日常清洁与消毒工作, 督促保洁员履行工作职责;

(六)负责分管仪器设备的检查, 并完善日常检查及维护保养记录;

(七)会处理科室仪器设备的一般故障及申报维修;

(八)熟悉医院及科室相关工作流程, 会用 his 系统及眼 PACS 系统处理相应信息;

(九)参加科室业务学习及进行小讲课;

(十)负责科室安排的其它任务。

### 三、服务质量管理要求

(一)严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求, 不迟到、早退;

(二)在科主任的领导下, 主动履职尽责、担当作为, 服从科室工作安排;

(三)工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款;

(四)上岗前根据由医院组织培训, 培训合格后, 方可上岗。

(五)工作中要根据学科发展和岗位业务需求, 定期学习, 以适应更新需要。

附件 4:

## 斜弱视与眼整形专科助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一)学历：大专及以上学历；

(二)年龄：45 周岁及以下；

(三)工作要求：眼视光技术或眼视光医学专业毕业，具有良好沟通能力、有上进心、有医学背景或眼科门诊工作经验、熟悉掌握医学验光，接触镜验配等专业操作技能。

### 二、服务职责

(一)负责验光、视功能、眼底、生物测量检查并完成报告书写及发放；

(二)负责视功能训练档案建立、训练方案调整；

(三)负责角膜塑形镜患者就诊复诊、回访、资料收集和整理；

(四)积极参与业务培训，提高个人专业技术水平；

(五)负责协助科室新进人员、实习生的培训、带教工作；

(六)负责指引病人下一个检查项目；

(七)负责科室环境清洁卫生管理；

(八)负责科室安排的其它任务。

### 三、服务质量管理要求

(一)严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求；

(二)在科主任的领导下，主动履职尽责、担当作为，服从科室安排，不迟到、早退；

(三)工作态度积极、认真、负责、细致，工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分，并按照服务合同相关规定进行扣款；

(四)上岗前进行为期 1-2 周的培训，培训要求根据学科发展和岗位业务需求，定期学习，以适应更新需要。

附件 5:

## 屈光手术专科助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

- (一) 学历：大专及以上学历，眼视光技术或眼视光医学专业；
- (二) 年龄：35 岁以下；
- (三) 工作要求：熟练掌握医学验光技术、视功能检查等专业操作技能，了解屈光手术流程，具有良好的沟通能力、有上进心、有医学背景或眼视光工作经验者优先考虑。

### 二、服务职责

- (一) 负责就诊患者的接待、指引、咨询工作；
- (二) 负责电话、网络等客服工作，解答患者咨询，给患者发送重要通知、提醒等；
- (三) 负责就诊患者的病历建档，基本资料填写；
- (四) 负责协助视力、眼压、验光等眼科基本检查；
- (五) 负责协助综合验光检查、视功能检查、角膜地形图检查、眼前节形态分析检查等屈光手术术前各项检查，并完成报告书写及发放；
- (六) 协助医生完成手术数据录入工作；
- (七) 负责屈光手术患者术后复诊、回访、资料收集和整理；
- (八) 负责科室检查仪器、设备的维护保养，以及检查室的环境清洁、卫生管理；
- (九) 负责协助科室新进人员、实习生的培训、带教工作；
- (十) 负责科室安排的其它任务。

### 三、服务质量管理要求

- (一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求；
- (二) 在科主任的领导下，主动履职尽责、担当作为，服从科室安排，不迟到、早退；
- (三) 工作态度积极、认真、负责、细致，工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时按照科室规定进行处分，按照服务合同相关规定进行扣款，并适时进行工作调整；
- (四) 对待患者应拥有良好的医德风尚，态度端正，保持耐心，尊重患者的隐私和意愿。
- (五) 上岗前进行为期 1-2 周的培训，培训要求根据学科发展和岗位业务需求，正式上岗后需要定期学习，以适应更新需要。

附件 6:

## 中药房助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 中药学专业大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 40 周岁及以下;

#### (三) 工作要求

1. 熟悉中药药性、配伍禁忌及炮制规范, 具备中药饮片鉴别能力;
2. 熟练掌握中药处方审核、调配及代煎流程;
3. 具备良好的沟通能力及服务意识, 能耐心解答患者用药咨询;
4. 工作细致认真, 责任心强, 具备团队协作精神;
5. 持有中药师资格证书, 有医院药房工作经验者优先。

### 二、服务职责

(一) 负责中药处方的审核、调配及核对, 确保用药安全;

(二) 指导患者正确煎煮及服用中药, 提供用药注意事项说明;

(三) 负责中药饮片的验收、储存管理, 定期检查药品效期及质量;

(四) 管理中药库房, 记录药品出入库信息, 确保账物相符;

(五) 协助中药房药师核对患者的处方和药品, 确保药品准确无误; 将调配好的中药发放给患者, 并提醒患者核对药品数量和种类。

(六) 监督中药代煎流程符合规范;

(七) 负责协助毒麻类等特殊药品的登记、发放等工作;

(八) 协助专业医师解答患者及医护人员关于中药药理、配伍等专业问题;

(九) 定期整理药品不良反应报告, 及时上报科室;

(十) 完成科室安排的临时性任务(如参与药品盘点、学术培训等)。

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及药房管理制度, 执行药品管理相关法律法规;

(二) 在医院及服务单位领导下服从工作安排, 按时到岗, 不迟到早退;

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款;

(四) 定期参加中药学知识培训及技能考核, 适应学科发展需求;

(五) 每月提交工作总结, 反馈药房管理改进建议。

## 附件 7:

# 医疗美容科护理助理服务内容和要求

## 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上学历(含函授), 护理学专业, 具有医美机构从业经验, 取得护士执业证优先考虑。

(二) 年龄要求: 40 岁及以下

(三) 其他要求: 形象气质佳, 仪容仪表端庄, 符合医美机构高端服务定位;

掌握临床护理操作规范; 熟悉医疗美容护理流程(如激光术后修护、注射美容观察期管理)。亲和力强, 具备优雅谈吐与职业化仪态(如引导礼仪、安抚沟通); 具备同理心与情绪管理能力, 能缓解客户术前焦虑; 精通医疗术语转化能力, 将专业医嘱转化为客户易懂的护理指导; 适应轮班制(含节假日值班), 高峰期能高效处理多客户并发需求。

## 二、服务职责

(一) 临床支持协助医生完成治疗操作(如术前皮肤消毒、术中器械传递、激光操作辅助); 执行术后即刻护理(如冰敷、敷料更换、注意事项叮嘱)。

(二) 客户管理: 建立客户档案, 跟踪治疗周期及效果反馈; 监控留观室客户状态, 及时处理治疗不良反应。提供护理项目专业咨询(如疗程间隔、禁忌症说明); 协同咨询师完成方案讲解, 提升客户信任度。

(三) 环境管理: 确保治疗室无菌环境达标, 监督器械消毒流程; 维护候诊区秩序, 营造舒适服务氛围。

(四) 跨部门协作: 与客服部对接客户特殊需求(如隐私保护、个性化陪护); 参与护理服务质量会议, 提出优化建议。

## 三、服务质量管理要求

(一) 在科主任及上级的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如预约传达错误等)时将进行扣分, 按照服务合同相关规定进行扣款;

(三) 上岗前将进行为期 1-2 周的岗前培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需要。上岗后需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 8:

## 斜弱视与眼整形专科护理助理服务内容和要求

### 一、护士人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上学历, 护理专业;

(二) 年龄要求: 40 周岁以下;

(三) 工作要求: 积极主动、细致认真、责任心强、有团队协作精神、富有亲和力、具备良好的沟通协调能力和热爱护理事业、有奉献精神, 熟练掌握科室各类检查和治疗仪器的运作流程和维护、专科疾病的健康宣教及护理常规。

### 二、服务职责

#### (一) 导诊台分诊职责

1. 开诊前提前开好号系统、排队自助机、电脑, 检查设备是否处于备用状态。
2. 坚守岗位, 主动热情, 对前来就诊的患者接待有耐心, 有问必答。
3. 预约、分诊、解释、引导患者就诊和检查, 维持候诊秩序。
4. 协助患者自助机缴费、打印指引单及检查结果报告单。
5. 负责系统上医生的排班, 处理临时增加号源及停诊工作, 医生临时停诊需电话通知已预约的患者。
6. 巡视诊室及检查候诊区, 维持良好的就诊检查秩序, 提供优质的就医服务。
7. 保持候诊区的环境整洁, 下班前完成当天导诊台的卫生。

#### (二) 治疗室工作内容职责

1. 熟练掌握弘扬系统、慧目体系统操作流程。
2. 提前 10 分钟到岗, 清点仪器设备、物品, 做好记录, 做好上班前的准备工作。
3. 负责登记当天治疗单, 辅助完成当天患者的所有治疗(包括: 弱视训练、立训治疗、激光治疗、雾化按摩、VR 治疗、视功能训练、网络训练的指导、同视机的检查和报告的书写等), 维持治疗秩序。
4. 完成治疗仪器、治疗台面的清洁消毒工作。
5. 负责仪器物品送修和领取。
6. 负责治疗室每天的环境通风、除湿, 并做好记录。
7. 负责治疗患者的回访工作。
8. 为患者提供健康教育及电话咨询。
9. 每周完成医生系统排班, 患者治疗预约登记。
10. 更换坐垫和床套, 清点及时送洗。
11. 工作量的统计, 治疗单的整理归纳。
12. 协助检查室护士工作。
13. 必要时参加外出体检筛查工作。
14. 消防安全管理。

15. 协助收集各类数据。

16. 完成科室护士长安排的其他工作。

### （三）检查室工作内容职责

1. 熟练掌握弘扬系统、慧目体系统操作流程。

2. 提前 10 分钟到岗，清点仪器设备、物品，做好记录，做好上班前的准备工作。

3. 辅助完成当天患者所有检查（包括：视力、眼压、验光、矫正、散瞳、角膜地形图、外眼照相、眼底照相、调节测定等其他检查及护理操作治疗），必要时协助配合医生完成门诊小手术的术前准备工作。

4. 视力遮眼勺的消毒工作。

5. 每天更换医生诊所荧光素及玻璃棒，及时送消。

6. 与供应室清点送消物品，做好记录。

7. 每天处置室的紫外线消毒工作，清洁仪器，故障及时送修，保持完好状态。

8. 为患者提供健康教育，引导患者做下一步检查，维持检查秩序。

9. 完成当天检查治疗单的确认。

10. 下班前完成检查室的卫生工作，每周进行大扫除一次。

11. 统计当天工作量，做好记录。

12. 协助配合医生完成夜诊患者所有治疗及检查，以及护理相关工作。

13. 完成科室护士长安排的其他工作。

### 三、服务质量管理要求

（一）在医院及服务单位的领导下，服从科室安排；

（二）遵守科室各项规章制度，不脱岗、迟到、早退、不得无故请假；

（三）仪表端正，衣着整洁；

（四）工作积极主动、认真负责，工作中出现问题（如工作差错、工作效率低下、服务态度差，出现护理投诉等）时将进行扣分，并按照服务合同相关规定进行扣款。

（五）上岗前进行为期 1 个月的培训，培训要求根据学科发展和岗位业务，需要定期学习，以适应更新需求。

附件 9:

## 其他临床护理助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

- (一) 学历要求: 护理专业大专及以上学历, 取得护士执业证优先考虑。
- (二) 年龄要求: 28 岁及以下, 身体健康, 能够胜任临床一线护理工作。
- (三) 工作要求: 有临床护理工作经验, 熟悉医院工作流程者优先。具有良好的沟通能力和团队协作精神, 能够独立处理突发情况。

### 二、服务职责

- (一) 在科主任、护士长领导和病区主任(副主任) 护师、主管护师、护师指导下进行工作;
- (二) 严格执行各项规章制度和技术操作规程;
- (三) 正确运用护理程序, 及时按要求完成各项护理工作, 指导护工、保洁员的工作;
- (四) 参加危重患者的护理;
- (五) 全面掌握患者情况, 参加科主任、主治医师查房, 参加大手术或新开展手术、疑难病例、死亡病例讨论的支持或辅助工作;
- (六) 参加本病区护理查房、护理会诊、护理病案讨论及业务学习和技术培训的支持工作;
- (七) 参加护理教学和科研辅助工作;
- (八) 参加本病区护理安全(不良)事件讨论, 提出职责内的预防措施;
- (九) 认真做好病房物资、器材的使用及保管工作;
- (十) 根据患者需要, 提供必要的便民措施;
- (十一) 为患者及家属提供护理咨询和健康教育;
- (十二) 遵守医德医风规范, 热爱本专业, 尊重、关爱患者、主动、热情、周到地为患者服务, 严禁冷、硬、推诿患者。

### 二、服务质量管理要求

- (一) 在医院及服务单位的领导下, 服从科室安排;
- (二) 遵守科室各项规章制度, 不脱岗、迟到、早退、不得无故请假;
- (三) 仪表端正, 衣着整洁;
- (四) 工作积极主动、认真负责, 工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差, 出现护理投诉等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。
- (五) 上岗前进行为期 1 个月的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务, 需要定期学习, 以适应更新需求。

附件 10:

## 眼科门诊护理助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 护理学专业, 大专以上学历;

(二) 年龄要求: 40 周岁以下;

(三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 服从管理及工作安排, 取得护士执业证优先。

### 二、服务职责

#### (一) 导班护士助理工作职责

1. 导班的工作时间为 07:45~12:00, 14:15~17:00。

2. 坚守岗位、主动热情, 耐心接待患者, 有问必答; 主动对就诊病人进行分诊导诊工作, 协助病人办理就诊卡及做好解释、分流患者。

3. 负责挂当日及次日出诊医生的出诊牌。

4. 做好门诊分诊工作, 健康咨询、出借轮椅等, 维持就诊秩序。

5. 协助专业医师负责病人的眼压、验光、曲率检查工作。

6. 负责每日医生网上排班、停诊工作。

7. 周五负责下下周的医生网上排班工作。

8. 如无雾化班, 顶替雾化班工作, 并协助其他班的工作。

9. 协助护士做好资产管理、感控管理、分管区域的卫生管理以及控烟、消费管理。

10. 服从医院及科室管理要求、工作安排。

#### (二) 副班护士助理工作职责

1. 副班的工作时间为 08:00~12:00, 14:30~17:30。

2. 坚守岗位、主动热情, 耐心接待患者, 有问必答; 负责门诊视力检测工作。

3. 视力检测病人的秩序。

4. 每日更换浸泡遮眼勺的消毒液, 每周四洗毛巾。

5. 清洗并备干使用过的遮眼勺。

6. 如无雾化班, 由副班兼替工作, 并协助其他班的工作。

7. 如责任班忙, 协助责任班做好治疗室、处置室、视力检测室的卫生。

8. 协助护士做好资产管理、感控管理、分管区域的卫生管理以及控烟、消费管理。

9. 服从医院及科室管理要求、工作安排。

### **（三）雾化班护士助理工作职责**

1. 坚守岗位、主动热情，耐心接待患者，有问必答；主动告知雾化患者注意事项及治疗目的。

2. 雾化室内的所有工作（登记或扣除患者治疗次数，指引患者下一步治疗，维护工作秩序，与其他班协助开展工作）

3. 雾化班的工作时间为 08:00~12:00，14:30~17:30。

4. 每日更换浸泡消毒雾化面罩、雾化加热管等收集晾干工作。

5. 做好仪器的维护管理工作。

6. 如其他班忙，协助其他班的工作。

7. 护士做好资产管理、感控管理、分管区域的卫生管理以及控烟、消费管理。

8. 服从医院及科室管理要求、工作安排。

### **三、服务质量要求**

（一）在医院及服务单位的领导下，服从科室安排；

（二）工作态度认真、负责、细致，工作中出现问题（如未能按照岗位要求开展工作）时将进行扣分，并按照服务合同相关规定进行扣款；

（三）上岗前将进行 1~2 月的培训，培训要求根据岗位业务需求，需要定期学习，以适应更新需要。

（四）实行每天工作自查和互查，减少护理工作失误，避免不必要的医疗纠纷。

附件 11:

## 口腔科护理助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

- (一) 学历要求: 护理及助产相关专业, 大专以上学历;
- (二) 年龄要求: 35 周岁以下;
- (三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 取得护士资格证优先考虑, 服从管理及工作安排。

### 二、服务职责

- (一) 在科主任及护士长的领导下, 认真执行医院各项规章制度和技术操作规程, 正确执行医嘱, 准确及时地完成各项护理任务, 严格执行查对及交接班制度, 保证安全。
- (二) 提前 10 分钟上岗, 穿戴好工作服、帽子。
- (三) 开窗通风, 开灯、开闸, 保持诊室内整洁、安静、空气流通和光线充足, 保持治疗室整洁, 打扫诊室卫生, 整理台面、桌面, 候诊杂志、期刊管理、清点。
- (四) 做好开诊前的准备工作:
- (五) 熟悉掌握医师坐诊时间, 提前整理当天预约患者的资料, 必要时打电话提醒和确定预约的时间。
- (六) 衣帽整齐、佩戴胸卡、精神饱满、坚守岗位、热情接待每一位患者, 指导其舒适就座, 调好椅位、灯光、系好胸巾、准备漱口杯及检查器械。
- (七) 听从治疗医生指挥, 与其保持行动一致, 密切配合医生的治疗工作, 主动查阅病历, 问病情, 准备所需的物品和器械, 及时递送调好的材料和药品。在治疗过程中, 根据治疗步骤准确传递器械, 如牙钻、拔牙钳等, 并调配材料, 如调拌补牙材料。配合医生进行口腔手术、洗牙、处置等操作, 确保治疗顺利进行。
- (八) 患者就诊完毕, 帮助取下胸巾, 撤走漱口杯及检查器械。
- (九) 维护诊室就诊秩序: 安排陪同人员舒适就坐和阅读报纸书刊。
- (十) 及时补充诊室各种消耗物品, 经常整理医生诊桌、调药台、治疗台上物品, 保持干净、整齐, 各物品归位。
- (十一) 严格执行各项消毒隔离措施, 在院感科的指导下做好消毒隔离工作。
- (十二) 负责诊椅、痰盂的卫生及保养, 每一个患者治疗完毕后刷洗痰盂, 诊椅每半天门诊结束后清洁。
- (十三) 熟练掌握本科常用器械、药物、材料的作用、用法及常见病的诊断、治疗和护理。
- (十四) 每日清点并登记器械, 每周检查、保养器械, 及时补充和报损。
- (十五) 登记治疗中需要购买的材料、器械, 保管好药品和其它物品, 定期查对药品及器械。
- (十六) 负责做好诊疗设备管理, 如检查综合治疗椅、涡轮机、照明灯等设备是否正常, 发现问题及时解决。负责耗材、药品的申领和保管工作, 如定期盘点、补充库存, 并负责领取、保管科内药物和器械。

(十七) 负责做好急救设备管理工作, 熟练掌握急救措施和急救药品的应用, 确保在紧急情况下能够及时处理。

(十八) 下班前要整理好室内物品, 负责关好水、电、窗、锁, 防止意外的发生。

(十九) 配合医生做好收费工作。

### **三、服务质量管理要求**

(一) 在医院及服务单位的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如预约传达错误等)时讲进行扣分, 按照服务合同相关规定进行扣款;

(三) 上岗前将进行为期 1~2 周的岗前培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需要。上岗后需要定期学习, 以适应更新需要。

## 社区中心护理助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

- (一) 学历要求: 护理学专业大专及以上学历, 取得护士执业证优先考虑;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (三) 工作要求: 具备良好的沟通能力, 耐心解答家长及患者疑问; 工作严谨细致, 责任心强, 具备团队协作意识; 有预防接种工作经验或儿科护理经验者优先。

### 二、服务职责

- (一) 负责疫苗接收、核对、登记及冷链储存管理, 确保疫苗效期与储存条件符合规范;
- (二) 执行疫苗接种操作, 严格遵循“三查七对”原则, 确保接种安全;
- (三) 记录接种信息, 及时录入免疫规划信息系统, 保证数据准确;
- (四) 监测接种后不良反应, 按流程上报并协助处理;
- (五) 开展接种前健康评估, 核对接种对象身份及禁忌症;
- (六) 管理接种耗材(注射器、棉签等), 定期清点补充, 确保物资充足;
- (七) 维护接种室设备(如冷链冰箱、注射器等), 定期检查并记录运行状态;
- (八) 负责接种室环境消毒及医疗废物分类处置;
- (九) 参与免疫知识宣教, 向家长普及疫苗接种注意事项及后续护理;
- (十) 协助科室完成免疫覆盖率统计、报表提交及突发公共卫生事件应急响应;
- (十一) 完成科室安排的国家基本公共卫生服务内容, 完成科室安排的临时性任务;

### 三、服务质量管理要求

- (一) 严格遵守医院及科室规章制度, 执行《疫苗管理法》及免疫接种技术规范;
- (二) 在医院及服务单位领导下服从工作安排, 按时到岗, 严禁擅自离岗;
- (三) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如操作失误、数据录入错误或服务态度)时讲进行扣分, 按照服务合同相关规定进行扣款;
- (四) 定期参加疫苗接种技能培训、急救演练及法规考核, 确保专业能力持续提升;
- (五) 每月提交工作总结, 反馈疫苗管理及接种流程优化建议;
- (六) 每月提交国家基本公共卫生服务记录材料。

附件 13:

## 门诊综合服务部导诊服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上;

(二) 年龄要求: 40 周岁及以下;

(三) 工作要求: 熟练掌握计算机操作技能、熟练掌握办公软件操作技能, 具有良好沟通能力、有上进心, 有医学背景或护理门诊工作经验者可适当放宽学历及年龄条件。

### 二、服务职责

(一) 按门诊各诊室预约诊疗制度执行, 发现问题及时解决, 确保门诊医疗服务质量的不断提升。

(二) 负责门诊各科专家出诊统计、患者就诊动态分析, 遇到病人就诊高峰或门诊医生未能按时出诊的情况时, 及时与相关部门沟通协商, 保障门诊病人及时就诊。

(三) 负责专科专病门诊的协调工作, 督促和协助各科积极开展专科专病门诊, 尽可能按专科专病就诊。

(四) 负责做好预检分诊工作, 严格执行疫情防控规定, 把好疫情防控首道关口。

(五) 负责执行首问负责制, 热情、认真、如实解答患者的疑问、咨询、投诉等。

(六) 及时向门诊部汇报突发事件及意外情况, 协助保安及医院相关部门制止外来人员在院内做宣传、推销药械、医托等行为。

(七) 负责协助处理患者退费、发放检验报告单、打印病历、预约诊疗等工作。

(八) 接到现役军人及军属患者立刻汇报, 并负责进行“六专服务”。

(九) 负责宣传卫生知识及防病知识。

(十) 负责候诊区各科室取号处预约患者就诊指引及秩序维持;

(十一) 负责各科室复诊患者就诊提醒;

(十二) 负责各科室患者回访、患者资料收集和整理;

(十三) 负责汇总各科室医生的出诊率及停诊率;

(十四) 负责公共区域环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;

(十五) 负责候诊区设施、设备的检查维护;

(十六) 负责科室安排的其它任务。

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求;

(二) 在医院及服务单位的领导下, 主动履职尽责、担当作为, 服从科室安排, 不迟到、早退;

(三) 工作积极主动、认真负责, 工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差, 出现护理投诉等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 14:

## 体检科健康体检助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上

(二) 年龄要求: 35 岁及以下

(三) 要求: 有医学背景者优先考虑

(四) 其他要求: 熟悉计算机操作技能, 具有较强的服务意识、沟通协调能力及良好的团队合作精神, 身体健康, 能吃苦耐劳, 工作态度端正, 责任心强。

### 二、服务职责

(一) 承担体检前接待、问询解答、体检导检工作;

(二) 检后负责健康体检客户电话回访、时段追踪、职业病数据及从业人员体检数据的管理工作;

(三) 负责体检及视力筛查资料的收集、整理、反馈、工作档案管理工作;

(四) 日常协助医生和护士完成体检业务的开展;

(五) 负责科室安排的其它任务。

### 三、服务质量管理要求

(一) 在医院及服务单位的领导下, 服从科室安排,

(二) 工作积极主动、认真负责, 工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差, 出现护理投诉等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(三) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据科学发展和岗位业务需求, 需要定期学习更新。

## 医疗美容科客户服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上学历, 计算机、市场营销、金融、管理类等相关专业优先

(二) 年龄要求: 40 岁及以下

(三) 工作要求: 掌握医疗美容基础知识; 熟练使用 CRM 系统、办公软件及线上沟通工具; 具备同理心与情绪管理力, 能妥善处理客户焦虑或投诉; 普通话标准, 沟通逻辑清晰; 严格遵守医疗保密制度, 保护客户隐私; 保持职业形象, 符合医美机构品牌调性; 适应排班制(含节假日轮班), 高峰期能高效处理并发咨询; 具备多任务处理能力, 协调术前沟通、术后回访等全流程。

### 二、服务职责

(一) 咨询接待: 通过电话、线上渠道或面诊接待客户, 解答项目疑问; 引导客户填写需求档案, 匹配医生专长进行分诊。

(二) 预约管理: 协调医生、手术室及设备档期, 发送术前注意事项及准备清单; 跟进客户到院率, 对爽约客户进行二次邀约。

(三) 客户维护建立客户分层管理档案, 定期推送个性化医美资讯;

(四) 投诉处理: 建立标准化投诉处理流程; 分析客诉数据, 提出服务改进建议如优化术后随访话术。

(五) 数据支持: 统计咨询转化率、客单价、复购率等核心指标; 生成周报/月报, 为营销活动及库存采购提供依据。

(六) 跨部门协作: 与医生团队沟通客户特殊需求; 配合市场部策划直播、线下沙龙等获客活动。

### 三、服务质量管理要求

(一) 在医院及服务单位的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如预约传达错误等)时讲进行扣分, 按照服务合同相关规定进行扣款;

(三) 上岗前将进行为期 1~2 周的岗前培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需要。上岗后需要定期学习, 以适应更新需要。

## 功能科导诊服务内容和要求

### 一、服务人员要求

- (一) 学历要求: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 35 周岁及以下;
- (三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 有护士资格证者优先考虑。

### 二、服务职责

#### (一) 导诊护士职责

- 1. 坚守岗位, 主动热情, 耐心接待前来检查的患者, 有问必答, 树立功能科良好窗口形象;
- 2. 必须熟悉功能科各项检查业务, 负责预约、分诊、解释、引导、分流检查的患者, 保持候诊秩序良好;
- 3. 负责导诊台接电话, 为门诊和住院超声检查患者以及体检客户解答各类问题;
- 4. 根据医生排班关注各个区域诊室预约情况, 及时调整各个诊室号源, 根据医生叫号速度调整号源;
- 5. 医生开诊前提前开门开仪器, 医生完成检查后检查各诊室被服, 并及时更换;
- 6. 协助医生处理遇到的叫号系统、收费系统以及报告系统的各类问题;
- 7. 协助护士管理科室各类物品的请领、保管以及发放;
- 8. 协助护士做好科室资产管理、感控管理、科室各个区域保洁管理以及控烟、消防安全管理;

#### (二) 检查申请单录入、查对职责

- 1. 在科主任领导下, 根据科室安排负责检查申请单录入及患者信息查对;
- 2. 负责各诊室的电脑 workstation 正常运转, 发生故障及时与信息科联系;
- 3. 每日开工前做好大厅以及各诊室的清洁卫生工作。
- 4. 下班后检查并补充所在诊室物品, 为医师次日上班做好准备工作;
- 5. 下班后负责整理及检查所在诊室卫生、物品摆放及超声仪器、电脑清洁;
- 6. 每月协助各亚学科做好病例电话随访工作并做好记录。

#### (三) 协助医师护士完成检查项目的职责

- 1. 要求辅助医生护士完成心电图、床边心电图、动态心电图、肺功能检查、骨密度检查、C14 呼气试验、动态血压的操作及诊断。
- 2. 每天协助科室做好肺功能定标筒的检测。
- 3. 必要时配合医师外出体检。

### 三、服务质量管理要求

- (一) 在医院及服务单位的领导下, 服从科室工作安排;
- (二) 工作积极主动、认真负责, 工作中出现问题 (如工作差错、工作效率低下、服务态度差, 出现

护理投诉等)时将进行扣分,并按照服务合同相关规定进行扣款。

(三)上岗前将进行为期1~2周的培训,培训要求掌握心电图、床边心电图、动态心电图的操作,肺功能检查、骨密度检查、C14呼气试验、动态血压的操作及诊断。根据学科发展和岗位业务需求,需要定期学习,以适应更新需要。

(四)和科室护士一起实行每天报告互查,减少漏误诊及患者信息登录错误,避免不必要的医疗纠纷。

附件 17:

## 斜弱视与眼整形专科医生助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一)学历：大专及以上学历，护理或临床医学专业；

(二)年龄：35 周岁以下；

(三)工作要求：具有良好沟通能力、有上进心、有医学背景或眼科门诊工作经验、熟悉掌握护理技能，临床护理专业操作技能等。

(四)持有相关专业学历证书及健康合格证明。上岗前需签署岗位保密协议。

### 二、服务职责

(一)负责协助科室医师出门诊事宜，协调病人，整理门诊病例，保持病历规范、完整，未经授权不得拍摄、传播或外传患者病例。

(二)负责协助科室医师部分行政资料的整理归纳；

(三)负责协助科室医师整理制作各类讲课的 PPT；涉及影像资料的收集应经医院伦理审批，并严格保密。

(四)负责协助科室医师完成病人术前检查及术后查房；在协助检查或查房时，应服从医师指令，不得独立实施任何医疗操作。

(五)负责协助科室医师进行各类材料申报，所有科研数据、影像及资料的采集、存储、使用与传输，均应遵守医院信息安全和伦理管理规定，未经伦理审批不得使用或外传。

(六)负责预约手术患者入院，告知入院事项；

(七)负责每个阶段术后患者的复诊就诊提醒；

(八)负责协助病人预约、引导、解释等工作，保持候诊秩序良好；

(九)负责指引病人下一个检查项目；

(十)负责管理射频器械使用，手术用头灯等仪器的操作及术中手术视频录制、导出、整理；禁止传播手术视频、患者图像至任何非院内授权平台。

(十一)负责协助科室医师完成各类手术，熟练掌握各手术流程，器械使用；医生助理在协助手术及操作时，应服从医师指令，不得独立实施任何医疗操作。

(十二)负责术后患者的资料整理、归类；未经授权不得拍摄、传播或外传患者资料。

(十三)负责协助护士开展、拍摄、宣传各类眼科知识小视频；

(十四)负责协助护士长门诊工作，当门诊护理人员出现人员不足情况下，需听从护士长安排，协助门诊护理工作；

(十五)负责病人术前术后的情绪维护，对有疑难问题的患者及时做好解释工作；

(十六)负责协助门诊护士做好科室感控管理、保洁管理、消防安全管理；

(十七)负责协助术前术后患者的外眼照相检查；未经授权不得拍摄、传播或外传影像资料。

(十八)负责协助科室医师开展科研工作；所有科研数据、影像及资料的采集、存储、使用与传输，均应遵守医院信息安全和伦理管理规定，未经伦理审批不得使用或外传。

(十九)负责关注医疗行业的新动态、新技术，及时向院长及科室医师汇报，为科室的发展提供有益建议；

(二十)负责在紧急情况下，如患者突发状况或医疗设备故障时，迅速响应并协助处理，确保患者安全。

(二十一)负责科室安排的其它任务。

### **三、服务质量管理要求**

(一)严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求；

(二)在医院及服务单位的领导下，主动履职尽责、担当作为，服从科室安排，不迟到、早退；

(三)工作态度积极、认真、负责、细致，工作中出现问题(如工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分，并按照服务合同相关规定进行扣款；

(四)上岗前进行为期1周的培训，上岗前须完成培训并取得合格证明，培训要求应根据学科发展和岗位业务需求，定期组织学习与考核，以保持岗位能力的持续适应性。

(五)定期参与安全教育、科研合规培训与信息安全考核。

## 青光眼与白内障病区医生助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上学历。

(二) 年龄要求: 35 周岁及以下, 身高 1.55m 及以上。

(三) 工作要求: 临床医学或护理学相关专业, 要求工作要有耐心、有责任心和上进心, 团队协作精神强, 具有良好的沟通能力。熟悉计算机操作技能, 有眼科相关工作经验者, 熟练掌握视力检查、裂隙灯检查、眼压检查者优先。

### 二、服务职责

(一) 协助科主任门诊患者的诊查工作。

(二) 负责科室患者的接待、登记、咨询、预约手术。

(三) 负责科室外联电话、微信、公众号的咨询、通畅与维护。

(四) 负责协助病区医生除了病历书写、开处方等核心医疗以外的辅助工作, 包括但不限于: 整理化验单等检验、检查报告, 整理出院病历归档, 整理各种台账等;

(五) 手术助手;

(六) 术后患者换药、视力、眼压、数码裂隙灯眼前节照相等检查。

(七) 参加晨会、交班及查房;

(八) 科室医生组工作服的换洗、收纳, 办公室的桌面整洁卫生。

(九) 服从科室安排的其他工作;

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位主动履职尽责、担当作为, 服从科室安排, 不迟到、早退。

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如: 工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

## 眼表疾病与白内障病区医生助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上学历。

(二) 年龄要求: 35 周岁及以下, 身高 1.55m 及以上。

(三) 工作要求: 临床医学或护理学等医学相关专业, 要求工作要有耐心、有责任心和上进心, 团队协作精神强, 具有良好的沟通能力。熟悉计算机操作技能, 有眼科相关工作经验者, 熟练掌握视力检查、裂隙灯检查、眼压检查者优先。

### 二、服务职责

(一) 协助科主任门诊患者的诊查工作。

(二) 负责科室患者的接待、登记、咨询、预约手术。

(三) 负责科室外联系电话、微信、公众号的咨询、通畅与维护。

(四) 负责协助病区医生除了病历书写、开处方等核心医疗以外的辅助工作, 包括但不限于: 整理化验单等检验、检查报告, 整理出院病历归档, 整理各种台账等;

(五) 手术助手;

(六) 术后患者换药、视力、眼压、数码裂隙灯眼前节照相等检查。

(七) 参加晨会、交班及查房;

(八) 科室医生组工作服的换洗、收纳, 办公室的桌面整洁卫生。

(九) 服从科室安排的其他工作;

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位的领导下主动履职尽责、担当作为, 服从科室安排, 不迟到、早退。

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如: 工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 20:

## 眼底病与白内障病区医生助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上。

(二) 年龄要求: 45 岁及以下。

(三) 工作要求: 临床医学或护理学等医学相关专业, 要求工作要有耐心、有责任心和上进心, 团队协作精神强, 具有良好的沟通能力。熟悉计算机操作技能, 有眼科相关工作经验者, 熟练掌握视力检查、裂隙灯检查、眼压检查者优先。

### 二、服务职责

(一) 负责科室文件归档、会议记录, 确保日常行政工作高效运转。协助制定工作计划, 协调医生排班及患者预约, 优化诊疗流程。

(二) 掌握眼科常见疾病、术语及诊疗流程, 熟练整理患者病历、检查报告。熟悉手术过程管理。

(三) 与患者及家属沟通病情告知、流程引导, 维护良好医患关系。

(四) 参与科室活动组织, 协助应对突发情况(如患者投诉等)。

(五) 严格遵守《医疗纠纷预防和处理条例》, 保护患者隐私及医疗数据安全。执行院感防控规范, 定期检查科室卫生与安全措施。

(六) 配合完成科室主任要求的其他科室管理工作。

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位的领导下主动履职尽责、担当作为, 服从科室安排, 不迟到、早退。

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如: 工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 21:

## 眼外伤与白内障病区医生助理服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 工作要求: 临床医学或护理学等医学相关专业, 要求工作要有耐心、有责任心和上进心, 团队协作精神强, 具有良好的沟通能力。熟悉计算机操作技能, 有眼科相关工作经验者, 熟练掌握视力检查、裂隙灯检查、眼压检查者优先。

### 二、服务职责

(一) 负责配合医生为患者进行散瞳、眼部清洁或局部麻醉等术前、术后基础眼科检查, 能熟练操作各项简单仪器(视力、眼压、验光等);

(二) 负责辅助主刀医师完成手术中的辅助工作;

(三) 负责管理患者档案, 录入电子病历, 确保诊疗记录的准确性。

(四) 负责安排患者管理、复诊预约、手术排期, 协调检查时间。

(五) 负责考勤工作, 确保考勤的准确录入。

(六) “复明 18 号”手术项目, 必要时跟随主刀到当地协助完成眼科检查及手术治疗。

(七) 配合完成科室主任要求的其他科室管理工作。

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位的领导下主动履职尽责、担当作为, 服从科室安排, 不迟到、早退。

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如: 工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

## 医疗美容科新媒体运营服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 本科及以上学历, 新闻传播学、广告学、数字媒体技术、市场营销等相关专业优先;

(二) 年龄要求: 40 岁及以下;

(三) 其他要求: 精通新媒体平台(如抖音/小红书/微信/微博等), 具备爆款内容策划经验; 熟练使用 PS/AI 基础设计工具、PR/剪映等视频剪辑软件, 能独立完成内容生产; 掌握 SEO/SEM 优化逻辑, 擅长通过数据分析优化内容传播效果。1 年以上医美/消费医疗行业新媒体运营经验, 有成功案例者优先; 能与宣传科、医护团队高效沟通需求; 定期输出竞品分析报告, 为内容策略提供决策支持。

### 二、服务职责

(一) 内容策划: 制定月度主题内容日历, 覆盖科普知识、案例对比、医生 IP 打造等板块; 设计互动内容(如医美知识问答、素人改造投票活动)。

(二) 账号运营: 负责官方账号矩阵的日常更新及粉丝互动(私信回复、评论区维护); 策划直播选题并担任场控, 提升用户停留时长及转化。

(三) 流量投放: 管理信息流广告素材库, AB 测试不同版本点击率; 分析 ROI 数据, 优化投放时段、地域及人群定向。

(四) 品牌合作: 拓展异业联名活动; 对接相关科室进行科普内容共建。

(五) 数据复盘: 每周输出运营报告(含粉丝增长、互动率、转化漏斗分析); 建立内容素材库, 提炼高转化元素形成可复制模板。

(六) 危机处理: 监控舆情风险, 制定负面评价响应预案; 配合相关部门处理突发医疗纠纷的网络声量引导。

### 三、服务质量管理

(一) 在医院及服务单位的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如预约传达错误等)时讲进行扣分, 按照服务合同相关规定进行扣款;

(三) 上岗前将进行为期 1~2 周的岗前培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需要。上岗后需要定期学习, 以适应更新需要。

## 收费服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一)学历要求: 大专及以上学历;

(二)专业要求: 经济、财会、金融、经管及相关专业;

(三)年龄要求: 35 岁及以下;

(四)工作要求: 具备相关收费工作经验者优先。身体健康, 恪尽职守, 具有良好的职业道德素质和团队合作精神, 具有良好的沟通、协调能力。

### 二、服务职责

#### (一) 门诊收费员工作职责

1. 遵守国家财经纪律和医院的各项规章制度, 认真执行国家物价政策和各项医疗收费标准正确收费, 严禁多收、少收、漏收、错收。
2. 熟悉医院内部诊疗流程, 掌握各项医保政策, 通过收费系统按规定向患者收退诊疗费用, 按需为患者办理各种结算手续。严格执行医院退费管理规定, 按照相关程序流程办理退手续。
3. 严格遵守科室相关规定, 保管好备用金、收费据、空白就诊卡、病历本、钥匙。确保账、钱安全性, 不得遗失。
4. 留存备用金不得超出规定限额, 严禁挪用公款, 不得私留公款或转借他人。
5. 收付现金做到唱收唱付, 当面点清, 开出收据留有存根复核和备查。
6. 每日盘点, 做到日清口结, 做到表款相符、账款相符。发现问题及时上报各组长。
7. 每日交班前要打印门诊收入日报表, 缴款凭证必须与收入报表同时报稽核人员复核。
8. 发现长款、短款现象, 不得自行以长补短, 应将长短款情况分别登记, 报科室负责人批示处理。
9. 应用收费系统做好门诊收费、结算及报表工作, 熟悉计算机性能和各种系统的操作, 严格执行操作规程, 妥善保管个人登录口令及密码, 不可与他人套用, 计算机只能收费相关业务专用, 不得做其他之用。
10. 收费人员要按时开窗, 坚守岗位, 落实首接负责制, 不得推诿患者, 做好窗口服务工作。
11. 遵守票据管理办法, 按序号领用、使用票据, 不错用、不跳用; 开出的收费收据要求字迹清晰、端正、不错名、不错项、大小写金额要相符, 收据无涂改。认真保管和使用收费收据, 作废的票据要按规定缴销, 已用完的收据存根应按照序号及时销号。
12. 管理好各类款项、收据和收费专用章, 不得私留患者收据和随方(科室留存)联; 不准转让他人代开票收款; 不得转借他人或非收费业务使用; 坚持原则, 严禁乱盖人情章、记人情账。如由于责任心不强, 造成款项、收据和收费专用章丢失, 要进行经济赔偿及罚款, 情节严重者, 调离工作岗位。
13. 值班时间负责办理患者入院手续。办理患者入院手续时, 须识别患者费别身份, 按规定收取住院预交押金; 根据 HIS 系统要求, 逐项、逐条详细准确的进行登记。
14. 严格交接班手续, 当班的问题由当班人员负责解决。

15. 接受和完成领导交办的其他有关任务。

16. 本职责同样适用于医院所属社区卫生服务中心收费员。

17. 依法执业，严谨求实，尊重患者，优质服务，团结协作。严格遵守《医疗机构从业人员行为规范》，廉洁自律，不向服务对象索取或收受“红包”等财物；不利用执业之便谋取不正当利益；不收受医疗器械、药品、试剂等生产、销售企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成；不违规参与医疗广告宣传和药品医疗器械促销。

## （二）住院收费员工作职责

1. 认真贯彻执行国家的有关财经方针政策、法规，遵守医院各项规章制度，在财务科负责人的领导下负责住院收费处日常的收款管理和协调工作。

2. 加强对医疗收入的监督管理，保护医院的合法权益，确保医院资金安全，防止损害医院和患者利益的现象发生。

3. 熟悉住院收费系统，按照有关财经纪律规范操作流程，严格指导收费员做好收费、结算等各项业务。落实住院医保政策的执行，发现问题及时上报科负责人。

4. 督促收费员严格执行现金管理规定，日清日结，确保当日现金收入当日缴存银行。

5. 保管好备用金。留存备用金不得超出规定限额，严禁挪用公款，不得私留公款或转借他人。

6. 严格执行医院退费管理规定，按照相关程序流程办理退费手续。

7. 严格定期检查收费员票据领用、核销、保管的工作。

8. 负责对患者有关退费、减免等业务的真实性进行审核。

9. 加强与各临床科室沟通，及时处理出院患者欠费。协助科室做好患者欠费的还款计划，按照还款计划积极组织做好患者欠费的催收工作。

10. 执行定期轮岗制度。合理安排收费岗位的人员分布，协调患者与收费员的纠纷，减少排长队现象。

11. 负责对收费结算、审核汇总、退费审批、票据使用等环节的监管工作。

12. 负责与财务科等相关科室的数据上报、核对工作。

13. 发现信息异常状况及时与信息科沟通、解决，并上报科室负责人。

14. 组织和督促收费员认真完成本职工作，牢固树立“以患者为中心”的服务思想，杜绝冷、硬、顶、推等现象发生，做好窗口服务工作。

15. 组织收费员进行业务学习讨论，落实财务制度及医院的有关规定，及时反馈患者意见，不断提高服务质量及工作效率。

16. 做好住院收费处日常安全防范工作，保障住院收费处相关设备的正常使用，遇故障时及时与相关部门协调解决。

17. 应对突发事件，及时向科负责人汇报。

18. 做好住院处会计资料的收集、整理、装订、保存、移交工作。

19. 接受和完成领导交办的其他有关任务。

20. 依法执业，严谨求实，尊重患者，优质服务，团结协作。严格遵守《医疗机构从业人员行为规范》，廉洁自律，不向服务对象索取或收受“红包”等财物；不利用执业之便谋取不正当利益；不收受医疗器械、

药品、试剂等生产、销售企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成；不违规参与医疗广告宣传和药品医疗器械促销。

### **三、服务质量管理要求**

（一）严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

（二）在医院及服务单位的领导下主动履职尽责、担当作为，服从科室安排，不迟到、早退。

（三）工作态度积极、认真、负责、细致，工作中出现问题（如：工作差错、工作效率低下、服务态度差等）时将进行扣分，并按照服务合同相关规定进行扣款。

（四）上岗前将进行为期 1~2 周的培训，培训要求根据学科发展和岗位业务需求，需要定期学习，以适应更新需要。

## 司机服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 中专及以上学历。

(二) 年龄要求: 48 岁及以下。

(三) 工作要求: 持有 A1A2 驾驶证, 身体状况良好, 无影响驾驶安全的慢性疾病(如高血压、冠心病、重度肥胖、糖尿病等)具有 15 年以上实际驾驶经验, 熟悉柳州市区及周边道路情况。无重大交通违法记录和事故记录, 遵章守纪, 具备良好的服务意识和沟通能力, 能适应不定时工作安排及出差任务。有相关工作经验者, 可适当放宽条件。

### 二、服务职责

(一) 负责医院各类业务、行政用车任务, 按照要求安全、准时接送医院工作人员等。

(二) 出车前对车辆进行全面检查, 确保车辆性能良好、卫生整洁, 做好车辆日常维护与保养工作。

(三) 严格遵守交通规则, 文明驾驶, 保障行车安全, 遇突发情况及时采取有效措施并报告。

(四) 协助搬运医院物资及相关设备, 完成领导交办的其他临时性出车任务。

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位的领导下主动履职尽责、担当作为, 服从科室安排, 不迟到、早退。

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如: 工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 25:

## 保卫科内勤服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上学历。

(二) 年龄要求: 50 岁及以下。

(三) 工作要求:

1. 持有中级及以上消防设施操作员证书、消防安全管理员证书;具有 2 年以上消防设施操作工作经验;熟练掌握火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统等设备的启停调试与故障排查;熟悉《消防法》《建筑防火规范》等法律法规,具备消防安全管理流程实操经验。

2. 持有 C1 及以上驾驶证,5 年以上实际驾驶经验,无重大交通违法和事故记录。

3. 熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等办公软件,可完成数据统计、文档排版及撰写各类汇报材料。

4. 具备较强的沟通协调能力和服务意识,工作认真负责,有良好的团队协作精神。身体状况良好,能够适应多岗位工作带来的压力和不同工作时间安排,具备良好的应变能力和学习能力。有相关工作经验者,条件可适当放宽。

### 二、服务职责

(一) 负责保卫科办公室日常工作,撰写工作总结、工作报告、专题汇报等各类材料。

(二) 负责保卫科各类文件、资料的收集、整理、归档与妥善保管。

(三) 协助科室负责人开展工作规划,起草保卫科年度、季度工作计划与总结。

(四) 制定、修订科室各类规章制度。

(五) 负责消防控制室日常值守工作,严格按照操作规程监控消防设备运行状态。

(六) 负责医院行政、业务用车驾驶工作,确保行车安全。

(七) 负责车辆运行管理档案建设,建立完整的车辆管理台账,详细记录车辆维修、保养、加油、保险、年检等情况,协助联系车辆维修、保养服务,跟踪维修进度。

(八) 各类项目采购全流程工作、政采云平台操作流程、采购合同的拟定、会签、签订。

(九) 负责科室各类项目的报账工作,对报账资料进行整理和装订。

(十) 负责车辆运行管理档案整理,详细记录车辆维修、保养和加油情况,建立车辆管理台账。

### 三、服务质量管理

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位的领导下履职尽责、担当作为,服从科室工作安排,严格遵守工作时间,不迟到、早退。因特殊情况需请假的,需按规定履行请假手续。

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致,工作中出现问题(如:工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分,并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训,培训要求根据学科发展和岗位业务需求,需要定期学习,以适应更新需要。

附件 26:

## 保卫科综合服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上学历。

(二) 年龄要求: 50 岁及以下。

(三) 工作要求:

1. 持有中级及以上消防设施操作员证书、C1 驾驶证、高压电工证、低压电工证; 拥有 2 年以上消防设施操作工作经验, 熟练掌握火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统等设备的启停调试与故障排查, 熟悉《消防法》《建筑防火规范》等法律法规, 具备扎实的消防、治安安全管理经验。

2. 持有 C1 及以上驾驶证, 具备 5 年以上实际驾驶经验, 能够从容应对复杂路况, 熟悉车辆日常维护保养, 无重大交通违法和事故记录。

3. 熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等办公软件。

4. 具备优秀的沟通协调能力和团队协作能力; 服务意识突出, 身体状况良好, 能够适应多岗位工作带来的压力和不同工作时间安排, 具备突发事件应急处理能力, 有相关工作经验者, 条件可适当放宽。

### 二、服务职责

(一) 负责消防控制室日常值守, 实时监控消防设备运行;

(二) 负责保安人员、消防控制室人员的管理工作, 包括排班、考勤、考核等, 组织开展培训、演练工作, 提升团队专业能力与应急水平。

(三) 负责医院消防、治安安全现场管理工作, 日常安全巡逻; 处理突发事件, 维护院内医疗秩序, 制定应急预案并定期演练。

(四) 负责消防控制室的日常材料整理归档; 组织保安人员、消防控制室值班人员培训、演练, 制定培训计划, 评估培训效果, 不断提升人员业务能力。

(五) 负责医院行政、业务用车驾驶任务, 确保行车安全; 完成领导交办的其他临时任务。

(六) 负责对消防设施进行定期检查、维护和保养, 按照规定填写详细的维护保养记录; 对发现的故障及时报修, 并全程跟踪维修进度, 确保消防设施始终处于完好可用状态。

(七) 负责对照采购要求及合同条款, 检查验收货物或服务质量。

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位的领导下履职尽责、担当作为, 服从科室工作安排, 严格遵守工作时间, 不迟到、早退。因特殊情况需请假的, 需按规定履行请假手续。

(三) 工作态度积极、认真、负责、细致, 工作中出现问题(如: 工作差错、工作效率低下、服务态度差等)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

(四) 上岗前将进行为期 1~2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

## 信息科技服务内容和要求

### 一、服务人员要求

(一) 学历要求: 本科及以上

(二) 年龄要求: 35 周岁及以下

(三) 专业要求: 计算机相关专业或有相关软件行业工作经验

(四) 身体条件: 身心健康, 能胜任岗位工作。

(五) 工作要求: 细致认真, 有责任心, 团队协作精神强, 学习能力强。熟悉常规 IT 运维工作。具有良好沟通能力、有上进心。有工作经验者优先。

### 二、服务职责

(一) 自觉学习相关法律法规, 遵纪守法, 遵守医院各项规章制度, 树立良好医德医风。

(二) 负责医院软件、硬件等运维工作。

(三) 熟悉常用办公软件的使用。

(四) 熟悉 Oracle、Sql Server 等数据库。

(五) 具备一定的软件开发能力, 根据医院业务发展需要完成相关的软件开发工作。

(六) 协助科主任及其他同事做好日常工作。

### 三、服务质量管理要求

(一) 严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求。

(二) 在医院及服务单位的领导下, 服从科室安排, 主动履职尽责, 担当作为, 不迟到、不早退。

(三) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照服务合同相关规定进行扣款。

附件 28:

## 柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）医疗辅助服务岗位服务质量 考核情况表

|                                |  |  |   |             |           |
|--------------------------------|--|--|---|-------------|-----------|
| <b>服务岗位名称:</b>                 |  | <b>考核时间:</b>                             |   |             |           |
| <b>承包方名称:</b>                  |  | <b>联系电话:</b>                             |   |             |           |
| <b>承包方负责人:</b>                 |  | <b>联系电话:</b>                             |   |             |           |
| <b>考核说明</b>                    | 每月按照《柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）医疗辅助外包服务项目合同》条款和《柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）医疗辅助岗位服务质量考核标准》考核。该表为扣分制，满分 100 分。 |  |   |             |           |
| <b>考核标准</b>                    | 1. 考核 100 分，为合格，转全款。   |  |   |             |           |
|                                | 2. 考核小于 100 分，大于等于 85 分，按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款；  |  |   |             |           |
|                                | 3. 考核小于 85 分，大于等于 70 分，扣当月服务费的 10%；  |  |   |             |           |
|                                | 4. 考核小于 70 分，大于等于 60 分，扣当月服务费的 20%。  |  |   |             |           |
|                                | 5. 考核小于 60 分，扣当月服务费的 50%。  |  |   |             |           |
| <b>主要考核内容</b>                  |  | <b>扣分标准</b>                              |   | <b>扣分原因</b> | <b>得分</b> |
| <b>工作行为<br/>与态度<br/>(30 分)</b> | 责任心<br>(10 分)  | 有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。         | 不完成工作任务的一次扣 10 分；服务态度不好被投诉的一次扣 5 分，扣完为止。  |             |           |
|                                | 工作纪律<br>(20 分)   | 不迟到、不早退、不旷工，不在医院的禁烟区吸烟等                  | 不遵守医院规章制度，有事不请假或无故迟到、早退一次扣 5 分；旷工、在禁烟区吸烟等违规行为一次扣 20 分；工作期间吃食物、有使用手机等和工作无关行为的一次扣 5 分，扣完为止。 |             |           |
| <b>工作能力<br/>与效果<br/>(60 分)</b> | 执行力与团队协作<br>(20 分)   | 认真按时完成医院安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害医院形象和声誉的行为。 | 不能按时完成医院安排工作任务的一次扣 15 分；因个人情绪及其他不团结等行为造成工作延误的，视情节严重程度一次扣 5~20 分；损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。  |             |           |

|                       |                      |                        |   |  |  |
|-----------------------|----------------------|------------------------|---|--|--|
|                       | 工作效率<br>和质量<br>(40分) | 保质保量完成工作任务,无差错和投诉事件发生。 | 工作未能按时按质完成的一次扣2~5分;有故意拖延等行为造成服务对象不满的,一次扣10分,扣完为止。 |  |  |
| <b>综合素质<br/>(10分)</b> | 仪表仪容<br>(10分)        | 上岗做到着装整洁、挂牌            | 有仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务等行为的一次扣5分,扣完为止。                   |  |  |
| <b>总扣分:</b>           |                      | <b>实际得分:</b>           |   |  |  |
| <b>本月应付服务费金额(大写):</b> |                      |                        | <b>(小写): ¥</b>                                    |  |  |
| <b>承包方负责人意见:</b>      |                      |                        |   |  |  |
| <b>签名:</b>            |                      |                        | <b>日期:</b>  |  |  |
| <b>质量考核小组意见:</b>      |                      |                        |   |  |  |
| <b>签名:</b>            |                      |                        | <b>日期:</b>  |  |  |