

采 购 合 同

采购计划号：HCZC2025-G3-02627-001

合同编号：12N4995791102026602

采购人（甲方）：河池市人民医院

供应商（乙方）：广西依荣物业服务有限公司

项目名称：河池市人民医院后勤社会化运行服务分标 1

项目编号：HCZC2025-G3-990266-DCGC

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，按照招标文件规定条款、中标投标人投标文件及其承诺和中标通知书，甲乙双方签订本合同。

第一条 项目概况及服务范围

1.项目名称：河池市人民医院后勤社会化运行服务分标1；

2.服务内容及范围：

（1）服务项目包括保洁、护工、运送服务（含患者送检/治疗、标本送检、订报刊杂志、报刊杂志及信件收发、物资搬运及尸体搬运）、电梯司乘服务、学生公寓管理服务、医疗护理员服务、门诊导医及分诊服务、体检科护理服务、绿化养护、综合有害生物防治等。

（2）服务区域范围位于甲方所在地河池市金城江区金城中路455号总部院区和中山路561号中山院区的诊疗区域、办公区域、门前五包、卫生责任区及相关配套公共场所等。包括：1号楼（门诊综合楼）、2号楼、3号楼（医技楼）、4号楼、5号楼、6号楼、7号楼（教学综合楼）、外科大楼及周边、公有房、职工住宅楼的地面公共区域、停车场、医院内其他附属建筑楼以及院内道路、平台、楼顶、地下室、花圃、草地等及中山路561号中山院区综合楼、传染病专科大楼、感染性疾病科、感染性疾病科二病区（特殊监区）、职工活动中心、足球场、中山路住宅楼的地面公共区域、停车场、医院内其他附属建筑楼以及院内道路、平台、楼顶、地下室、花圃、草地等。

3.服务期限：3年，采用一年一签方式签订，每年服务期结束前30天甲方根据附件2《河池市人民医院后勤服务质量考核标准》、附件4《河池市人民医院后勤服务质量管理考核办法》综合考核评估合格后，方可续签下一年度合同。 第一年服务起始日期：2026年 4 月 1 日，结束日期：2027 年 3 月 31 日。

4.服务地点：河池市人民医院总部院区（广西河池市金城江区金城中路455号）及中山院区（广西河池市金城江区中山路561号）。

第二条 合同金额

本合同总金额为人民币（大写）伍佰捌拾捌万元整 小写：¥ 5880000（含税）。

1.合同总金额包含乙方为完成本项目服务所需的全部费用，包括但不限于：员工工资（即本项目服务所有岗位人员工资）、节假日加班费、社会保险费、培训费、福利费、工作服装费、体检费、办公费、日常材料费、管理费和税费、报刊杂志、信件收发服务费、保洁定期作业清洁材料费、绿化养护费、物资搬运费和尸体运送费等，护工及医疗护理员服务费由乙方按附件5《河池市人民医院护工服务收费标准》、附件6《河池市人民医院医疗护理员星级照护服务及收费标准》自行向所服务的病人收取。除本合同另有约定外，合同总金额为固定总价包干，不因任何因素调整，甲方不再另行向乙方支付其他任何费用。

2.合同履行期间，如因甲方业务需要，导致乙方实际配置人员数量超出投标及合同约定范围的，确需增加服务内容的，增加部分费用按本合同约定的人员费用标准据实结算。

第三条 质量保证

1.乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的物业服务质量要求及乙方在投标文件中的承诺执行。

2.本合同约定的服务质量要求见招标文件中《采购需求》。

第四条 付款方式和时间

服务费每年按月分期支付，即每月费用：肆拾玖万元整（¥ 490000）（含税），每月支付的金额按每月实际考核产生，考核方式详见附件2《河池市人民医院后勤服务质量考核标准》、附件4《河池市人民医院后勤服务质量管理考核办法》，乙方必须按月提交请款材料（包含上月为员工购买社保的凭证）给甲方，甲方收到乙方请款材料后30日内付清当月服务费。

第五条 服务和培训

乙方负责对乙方上岗职工进行相关知识培训，每年不少于2次，并提供足够的培训所需物品，培训时间、地点及所产生的费用由乙方负责，甲方有权对乙方提供的服务及培训情况进行监督、指导。

第六条 甲方权利和义务

1.甲方有权要求乙方按时、按质、按量、按计划与合同协议约定完成本项目，并有权对乙方工作情况进行监督。

2.根据项目进度，甲方有权及时对乙方提交的方案提出修改意见，并要求乙方按修改意见完成服务工作。

3.乙方配备的项目投入人员应得到甲方的认可；乙方负责对派遣到甲方的服务人员进行管理、考核、检查与奖惩。

4.甲方有权要求乙方更换考核不合格的工作人员（包括保洁、护工、运送（病人、标本、药品运送、物资搬运和尸体搬运等）、电梯司乘人员、学生公寓管理员、体检科护理人员、门诊导医及分诊服务护理人员等）。

5.甲方根据合同约定的服务质量要求评价及验收乙方的工作质量，按工作质量支付乙方服务费。

6.如采购项目涉及新产生的知识产权归属的，产权归属为：甲方。

处理方式：甲方在中华人民共和国境内使用供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其他知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，乙方应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

7.协助乙方处理、协调本合同生效前发生的一切事宜。

8.法律法规、政策规定及招标文件载明的其他权利、义务。

第七条 乙方权利和义务

1.按有关法律法规和政策规定和本合同的约定制订服务方案和工作计划，全面履行本项目招标文件中规定的投标人应履行的义务和乙方在投标文件中承诺的所有内容，保证甲方项目的相关工作质量和进度，每月向甲方通报一次服务实施情况。

2.接受甲方对服务质量的检查监督，乙方根据附件2《河池市人民医院后勤服务质量考核标准》、附件4《河池市人民医院后勤服务质量管理考核办法》相关内容配合甲方做好各项后勤保障服务，对发现存在问题及时整改到位。

3.乙方负责接收安排甲方职工参与后勤社会化服务，并提供有偿服务，按乙方在甲方后勤社会化服务招聘人员所在岗位同工同酬管理，每月支付甲方职工劳务费用，该费用从乙方当月服务费中扣除。

（1）甲方参与后勤社会化的职工由乙方安排具体工作并加强管理，在工作中受甲方和乙方外包服务公司双重管理。乙方每月将考勤考核得分交给甲方主管部门。

（2）甲方职工的休息时间按甲方单位规定执行，实际发放劳务费用时，允许乙方按本公司签订合同管理，休息日超过规定的可以扣减该职工不出勤天数的工资，按实际出勤天数发放。

（3）参与后勤社会化员工与原单位人事关系不变，原单位应按在岗工作人员对该人员做好工资发放、“五险一金”代扣代缴等工作。

（4）乙方使用甲方职工的，该职工必须遵守乙方各项规章制度和考勤管理，服从乙方工作时间安排，积极参加乙方各项活动。

（5）甲方职工有严重违反乙方劳动纪律、规章制度并且考核不合格或认为不能胜任工作岗位的；或有以下严重违纪行为的可以退回甲方，由甲方处理。

A.违反用工单位的劳动纪律受到两次以上（含两次）书面警告的，经甲方核实属实的。

B.违反国家法律法规，被依法追究刑事责任的。

C.因行为不当而被行政拘留、劳教或触犯刑律免予刑事处分的。

D.工作过程中使用暴力、恐吓、侮辱、诽谤、扰乱工作秩序以及性骚扰等行为。

E.在维系劳动关系期间累计旷工3天（含3天）以上的。

（6）对甲方职工工作质量的考核，由乙方自行制定考核标准，但必须通过甲方审核，并签字确认。

4.乙方应当按照法律法规的规定与乙方指派的服务人员签订劳动合同、并为其购买社会保险，每月请款时必须提供为员工购买社会保险的凭证给甲方，不能提供的甲方不予考核和办理请款。

5.在甲乙双方合同履行过程中，乙方应做好相关人员的出勤、培训等相关管理工作。

6.必须严格实施乙方投标文件中承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于投标文件所承诺资质的服务人员，并需取得甲方书面同意。

7.乙方派遣的项目负责人要常驻甲方并有乙方公司的授权书，且乙方项目负责人及服务团队成员须与投标文件保持一致。合同存续期内，如乙方在未经甲方书面要求或同意的情况下，擅自更换项目负责人及服务团队成员时，甲方有权书面通知乙方解除服务合同，且无需支付合同解除后的合同后续费用。同时，乙方必须退还甲方已付出的所有服务费用，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。乙方项目负责人及服务团队成员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗。

8.双方签署本合同之前已有的、独立研发的成果及知识产权等归各自所有。乙方依本合同约定向甲方提供的报告、资料、文件等内容及服务成果后，甲方在本合同约定范围内使用。

9.乙方及乙方服务人员应严格履行保密义务。如乙方因违反本条约定给甲方造成损失的，甲方有权书面通知乙方解除合同，且无需支付合同解除后的合同后续费用，同时乙方应当承担相应的法律责任，退还甲方已付出的所有费用，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

10.按照合同约定收取服务费，当甲方出现无故拖欠费用时，乙方有权采取适当方式进行催缴，若甲方仍未支付费用，乙方有权停止工作。

11.乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

12.乙方负责与现有承担甲方服务的公司进行交接，并负责处理本合同生效前的一切事宜。

13.法律法规、政策规定及招投标文件载明的其他权利、义务。

第八条 违约责任

1.乙方未尽管理责任导致甲方或第三人人身、财产损害的，乙方应按过错比例承担相应法律责任。

2.因甲方违约影响乙方不能提供约定服务，导致本合同变更、中止或终止的，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，甲方应承担相应的责任，依照合同约定对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

3.因乙方违约，不履行或者不完全履行本项目招标文件的规定和本合同约定、投标承诺或者约定服务，对甲方造成经济损失的，甲方有权根据本合同和本项目招标文件的规定要求乙方承担相应责任，即乙方须向甲方一次性支付合同总金额的50%作为违约金，且甲方有权单方解除或终止本合同。

4.乙方不得将项目全部或部分进行转包、分包，如有违反，乙方需赔偿甲方因此造成的损失，并向甲方一次性支付合同总金额的50%作为违约金，甲方有权单方解除合同。

5.乙方出现以下情形的，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总金额的5%作为违约金：

- (1) 乙方支付被派遣人员工资低于河池市最低工资标准的；
- (2) 乙方未按时足额支付被派遣人员工资的；
- (3) 乙方未依法为被派遣人员缴纳社会保险费用（包括基本养老、工伤、失业、生育、医疗保险）的；
- (4) 乙方挪用劳务派遣人员工资、社会保险费用和其他福利费用的。

6.合同期限内，乙方服务未达到合同约定要求经甲方书面通知整改，乙方未在整改期限内整改或整改达不到甲方要求 ≥ 2 次的，甲方有权解除合同，并且乙方须支付甲方合同总金额的50%作为违约金。

7.甲方无故逾期付款或乙方未按约定提供服务的，违约方每天须向守约方支付每月服务费用总金额的3‰作为违约金，但违约金累计不得超过每月服务费用金额的5%，超过15天对方有权解除合同，违约方赔偿给守约方造成的经济损失。

8.除上述违约行为外，甲乙双方出现的其他违约行为违约方按合同总金额的5%支付违约金。

第九条 其他约定事项

1.甲方将原有设备、办公设施、日常工作工具提供给乙方，双方凭资产、设备和工具清单办理交接手续，乙方在使用过程中按照设备保养程序进行保养和维护，后续维修、新增、更新换代等由乙方负责。保洁日常使用的生活垃圾袋、拖把、抹布、消毒剂、一次性消毒湿巾及护工终末消毒使用的一床一巾由乙方负责，病区使用的医疗垃圾袋、利器盒、垃圾篓由甲方各临床、医技科室提供。

2.乙方的办公场所、管理人员宿舍乙方可向甲方租用，所产生的水电费用由乙方支付；甲方不提供员工宿舍，由乙方自行解决。

3.在本合同履行过程中，乙方所聘员工因工、非因工发生的安全事故所有安全责任均由乙方负责，由此所产生的一切安全责任、经济责任等均由乙方自行承担。

4.乙方需根据甲方实际需要投入使用科技智能化医废收集处理装置、医疗废物云收集车和医疗废物信息化处理系统等设施设备，其使用过程中所产生的耗材（标签）费用由甲方支付，设施的维修、维护、更新等费用由乙方负责。

第十条 保密条款

甲乙双方在合作过程中知悉的对方相关信息，包括但不限于员工信息、单位信息等，不得以任何理由泄露给第三方，保密条款长期有效，保密义务不因合同解除而终止。

第十一条 合同争议解决

甲乙双方因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，应首先通过友好协商解决，如协商不成，可向甲方所在地（河池市金城江区）人民法院提起诉讼，诉讼期间，本合同继续履行。违约方应当向守约方支付维权时产生的合理费用，包括但不限于律师费、保全费、保险公司保函费、公证费、鉴定费、差旅费等。

第十二条 不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，乙方可解除合同。

2.不可抗力事件发生后，遭遇不可抗力事件的一方应立即书面通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1.除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止、解除或终止。

2.未经甲方书面同意，乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 合同生效及其它

1.合同履行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经甲方同级财政部门审批，并签订书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

2.双方一致确认本合同与合同所附附件一起构成合同文书，合同附件是合同重要的组成部分，与合同正文具有同等的法律效力。

3.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行，如有必要双方可另行签订补充协议。

4.本合同一式七份，甲方执三份，乙方、采购代理机构各二份；合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

第十五条 合同组成

- 1.中标（成交）通知书；
- 2.商务、技术偏离表；
- 3.报价明细表。

第十六条 附件

- 1.河池市人民医院购销廉洁公约
- 2.河池市人民医院后勤服务质量考核标准
- 3.河池市人民医院后勤服务公司人员资质要求
- 4.河池市人民医院后勤服务质量管理考核办法
- 5.河池市人民医院护工服务收费标准
- 6.河池市人民医院医疗护理员星级照护服务及收费标准
- 7.河池市人民医院医疗护理员服务质量满意度调查表
- 8.河池市人民医院门诊部、体检科就诊人员对护理工作满意度调查表
- 9.河池市人民医院后勤服务质量满意度调查表

甲方（盖章）：河池市人民医院

乙方（盖章）：广西依荣物业服务有限公司

地址：河池市金城江区金城中路 455 号

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯旋路
9 号海尔·青啤（东盟）联合广场 2 号楼九层 902 办
公室

法定代表人或者委托代理人（签字）：

法定代表人或者委托代理人（签字）：

联系人：曾秋锦

联系人：李佳熹

联系电话：0778-2289549

联系电话：19136646896

开户银行：建设银行南宁医科大支行

开户名称：广西依荣物业服务有限公司

开户账号：45050160456000000112

签订日期：2026 年 2 月 14 日

签订日期：2026 年 2 月 14 日

附件1

河池市人民医院购销廉洁公约

甲方（医疗机构）：河池市人民医院

乙方（供应商）：广西依荣物业服务有限公司

为贯彻落实国家卫生健康委、国家医保局、国家中医药管理局关于印发《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》及医院《药械购销廉洁公约制度》要求，为进一步规范医药购销行为，维护正常的医疗秩序和医药产品经营秩序，经双方协商，协议如下：

一、甲乙双方必须自觉遵守国家和地方的有关法律法规，严格执行上级关于纠正医药购销和医疗服务中不正之风和治理商业贿赂的有关文件规定，严格执行药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂、信息系统及软件、后勤物资、基建工程招标采购管理制度。

二、甲乙双方应共同遵守商业道德，严格履行购销合同，不利用非法手段谋取不正当利益，公平公正地处理往来业务。

三、甲方须履行的责任：

（一）不得以任何方式向乙方索取回扣，或者索要、收受乙方产品发票价外的赞助，不得要求乙方代支任何费用开支。

（二）医护人员不得替乙方代表非法统计销售药品、医用耗材、医用试剂的使用数量，甲方对出现数量异常变动的药品、医用耗材、医用试剂，查实后将停止采购。

（三）医护人员及行政后勤人员不得利用工作便利以暗示或其他任何形式向乙方索要回扣、提成、有价证券、现金、购物卡等。

如违反以上条款，情节较轻的，按医院医德医风等相关规定进行处理；情节较重构成违纪的，由纪检监察部门处理；情节严重涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。

四、乙方须履行的责任：

（一）乙方必须自觉遵守甲方有关药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂、信息系统及软件、后勤物资、基建工程的各项管理规定，按程序和流程办理相关业务。

（二）不得派代表到甲方，以科研费、开发费、宣传费、推销费等名义推销药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂、信息系统及软件、后勤物资等产品。

（三）不得以提成和赠送现金、有价证券、信用卡、购物卡，提供宴请、娱乐，资助国内或境外学术活动等手段影响甲方医生使用医药产品的选择权。

（四）不得派代表到甲方临床医技科室进行新药申请、开方提成促销，或以不正当交易手段诱导临床医生使用乙方所供的药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂等。

（五）不得向医院领导、行政职能科室、临床医技负责人和其他医护人员及行政后勤人员发放回扣和赠送现金、有价证券、信用卡、购物卡，提供宴请、娱乐等属于商业贿赂的不正当行为。

(六) 严格执行合同条款，不以次充好，不降低产品质量，做到诚信经营。

五、乙方如违反第四条“乙方须履行的责任”所列条款，一经发现，甲方有权终止购销合同，并将乙方列入不良行为记录，计入黑名单；同时禁止乙方在甲方进行经销活动 2 年以上。对甲方造成经济损失的乙方须承担赔偿责任，涉嫌违法的，移交司法机关处理。

六、如甲方工作人员暗示或索要回扣等不正当要求，乙方应予拒绝，并有责任如实向甲方纪检监察部门反映情况。

七、本公约一式四份，乙方执一份，甲方执三份，本公约作为购销合同的附件，随购销合同签字之日起生效。

甲方（盖章）：河池市人民医院

乙方（盖章）：广西依荣物业服务有限公司

法人签章：

法人签章：

代理人（签字）：曾秋锦

代理人（签字）：李佳熹

2026 年 2 月 14 日

2026 年 2 月 14 日

附件 2

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（保洁）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间：

检查者：

主管部门负责人：

公司管理员：

得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存 在 问 题 及 分
制度与流程管理	10分	1.有各区域保洁人员岗位职责及工作流程，并对保洁员进行培训。	现场抽查及查看资料	一项不符合扣2分，扣完为止。	
		2.保洁员掌握正确的工作流程、消毒标准及要求、院感知识、环境卫生及垃圾分类处理的各项规定，不断完善和修改以适应工作要求。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		3.增加或减少保洁人员岗位必须书面申请经主管部门审核通过后方可实行。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		4.日常检查管理：按规定每天进行全方位保洁巡查，及时发现并有效处理问题，做到巡查有记录、记录要完整		一项不符合扣2分，扣完为止。	
人员管理	10分	1.根据《保洁各岗位职责及工作要求》《保洁消毒标准及要求》《保洁质量考核标准》。人员配置相对固定，符合《服务协议》的要求。公司不得随意减少科室固定保洁人数。	现场抽查及查看资料	保洁人数应配置人数的100%，缺岗不得超过15天，同时启动备用方案。每缺1人扣2分，扣完为止。	
		2.有明确的各岗位设置及要求。各主管每天对负责区域卫生质量进行督查并完成巡查记录，排查角落清洁，发现问题及时整改，指导保洁工作。		每月抽查1~2次，一项不符合扣2分，扣完为止。	
		3.录用的保洁员必须进行至少3~5天岗位带教，经公司经理、主管、组长共同对上岗保洁人员予以考核，考核合格后方可正式上岗。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		4.科室对保洁工作不满意提出换人的，公司应在7天之内无条件更换到位。		如不到位，延迟一天扣2分。	
		5.每周/月有排班表备查，将月考勤表按时上交主管部门。		不符合要求一次扣1分。	
工作态度及劳动纪律	5分	1.按规定穿着工作服，服装干净整洁，按规范佩戴工牌或工作证；工作期间精神饱满，积极主动。	现场抽查	不合格扣1分/人/项，扣完为止。	
		2.工作中使用文明礼貌用语，态度和蔼，礼貌待人。		不合格扣1分/人/项，扣完为止。	

		3.熟悉并遵守岗位职责，当班在岗，不迟到早退；工作中不做与工作无关的事情（如玩手机等），做好交接班。		不熟悉及遵守岗位职责扣1分/人/次；不在岗、迟到早退、不在工作状态扣2分/人/次/项，未做好交接班扣1分/人/次，扣完为止。	
人员 培训 与考 核	10分	1.制定培训计划与方案，并按计划、按阶段组织落实。	现场 抽查	一项不符合扣2分，扣完为止。	
		2.每年参加医院组织的培训与考核，如心肺复苏、消防知识培训等。		合格率100%，每低一个百分点扣1分，扣完为止。	
		3.各项培训及考核有记录（每次培训有培训通知、签到表、培训图片、培训内容、有考核和培训小结，并各交一份电子版、纸质版给主管部门保存备查）。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		4.对培训效果进行追踪与评价，有持续改进。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
清洁 标准	45分	1.地面无积水、无沙土，无垃圾杂物，无烟头；无油污、血迹、痰迹；无树枝及明显落叶。	现场 抽查	不合格扣1分/处，扣完为止。	
		2.宣传栏、标识牌、广告牌、灯箱、灯柱等干净无灰尘、蜘蛛网、污渍。		不合格扣1分/处，扣完为止。	
		3.楼房出入口、大厅、楼梯及通道、楼顶：地面、地垫、通道干净整洁；墙面瓷砖洁净；玻璃门窗明亮无污渍；楼梯无烟头及灰尘、楼梯扶手洁净；楼梯间不堆放杂物；无蜘蛛网；天台(楼顶)干净无垃圾、无堵漏。		不合格扣1分/处，扣完为止。	
		4.病区：地面洁净无水渍；天花板无蜘蛛网；瓷砖墙面光洁；玻璃窗明亮无污渍；窗台无灰垢；设备带干净；门框、门板干净无尘；床头柜干净无灰、每天一桌/床一巾；饮水机无尘；洗手盆洁净、便池无黄垢；病床洁净；污物间干净无味；办公桌椅、电脑、电话、工作柜干净整洁；各病房生活垃圾的收集要求每天3次，早上、下午、第3次为病人晚饭后18:30~20:00收集，避免蟑螂、蚊虫滋生和异味。		不符合要求扣1分/处/次，扣完为止。	
		5.承担室内PVC地板/橡胶地板的深度清洁、维护保养等所需要的工艺材料、耗材、工具、设备器械等费用，每个科室每年至少打蜡等保养2次（上、下半年各1次）。		未按要求执行的，扣5分/次。	
		6.门诊区域、办公区域：台、桌椅窗、地面无污迹，窗明几净，卫生间干爽无味，纸篓及时清理，灯管定时擦拭，无蜘蛛网。		不合格扣1分/处，扣完为止。	

		7.医疗废物：按垃圾分类及管理要求收集、存放、转运，并有转交接记录与签名。做好医疗废物管理，严格防范医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故。		不严格履行岗位职责、不遵守各项医疗废物管理制度扣2分/人/次；对医疗废物疏于管理，造成流失、泄漏、扩散，扣相关负责人及工作人员各3分/人/次；个人私自处理医疗废物以获利为目的，扣5分/人/次，扣完为止，同时上报医院另行处理。	
		8.医疗废物清运员必须做好个人防护（包括戴一次性工作帽、佩戴医用外科口罩、穿工作服、戴防水围裙、戴橡胶手套、穿水鞋等），运送污物时垃圾车要密封，按规定时间和路线送往指定的垃圾暂存处，收送完成后必须将污物车放回指定位置。	现场抽查	未按以上要求执行，一经发现，每次处罚500元/次（在当月服务费扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责；合同期内违规操作超过三次的将终止合同。	
		9.严禁在工作区域内收集纸皮等杂物；严禁转让、买卖医疗废物。	现场抽查	发现工作区域内收集纸皮等杂物行为，每次处罚200元/次（在当月的服务费扣除）；发现转让、买卖医疗废物行为，每次处罚1000~2000元（在当月的服务费扣除），并要求辞退员工，负责所造成的后果。	
		10.严禁未经采购人同意，私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品。	现场抽查	一经发现每次处罚100~500元（在当月的服务费扣除）。	
		11.需按要求配置的工器具或耗材（如：抹布、拖把、扫把等）。	现场抽查	不能满足实际需求导致服务质量达不到合同约定标准时，必须按要求在限期内补充，如在期限内不进行补充，处罚50~1000元/次。	
		12.按规定每天进行全方位保洁巡查，每30~60分钟巡查一次，及时发现并有效处理问题	现场抽查	未完成巡查0.5分/次；对问题不处理、处理不及时/无效扣2分/次，扣完为止。	
服务与安全	20分	1.投诉管理。	现场抽查及监控抽查	被投诉经查实扣3分/人/次；与工作人员或患者及患者家属争吵扣5分/人/次，扣完为止；情节严重的扣11~20分。	
		2.不良事件。		经查实，一般差错扣5分/例，严重差错扣11分/例，工作事故扣20分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（护工）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
----	----	------	------	------	---------

制度与流程管理	10分	1.有各病区护工岗位职责及工作流程，并对护工进行培训。	现场抽查及查看资料	一项不符合扣2分，扣完为止。	
		2.护工掌握正确的工作流程、消毒标准及要求、院感知识的各项规定，不断完善和修改以适应工作要求。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		3.增加或减少护工岗位必须书面申请经主管部门审核通过后方可实行。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		4.日常检查管理:按规定每天进行全方位护工巡查，及时发现并有效处理问题，做到巡查有记录、记录要完整		一项不符合扣2分，扣完为止。	
人员管理	10分	1.根据各病区情况配置相对固定的护工。人员配置符合《服务协议》的要求。公司不得随意加减科室固定护工人员数目。	现场抽查及查看资料	护工人数不得少于应配置人数的97%，每降低一个百分点扣2分。	
		2.有明确的各岗位设置及要求。各主管每天对负责区域护工工作质量进行督查并完成巡查记录，发现问题及时整改，指导护工工作。		每月抽查1~2次，一项不符合扣2分，扣完为止。	
		3.录用的护工必须进行1~2周的岗前教育，培训结束后由公司经理、主管、组长共同对上岗护工予以考核，考核通过后方可正式上岗。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		4.科室对护工工作不满意提出换人的，公司应在7天之内无条件更换到位。		如不到位，延迟一天扣2分。	
		5.各病区护工人数配备按照协定人数配备。		科室每少配备一人一天扣0.2分。	
		6.每周/月有排班表备查，将月考勤表按时上交主管部门。		不符合要求一次扣1分。	
工作态度及劳动纪律	5分	1.按规定穿着工作服，服装干净整洁，按规范佩戴工牌或工作证；工作期间精神饱满，积极主动。	现场抽查	不合格扣1分/人/项，扣完为止。	
		2.工作中使用文明礼貌用语，态度和蔼，礼貌待人。		不合格扣1分/人/项，扣完为止。	
		3.熟悉并遵守岗位职责，当班在岗，不脱岗串岗、不迟到早退；工作中不做与工作无关的事情（如玩手机等），做好交接班。		不熟悉及遵守岗位职责扣1分/人/次；不在岗、迟到早退、不在工作状态扣2分/人/次/项，未做好交接班扣1分/人/次，扣完为止。	
		4.不准翻阅病历及其他医疗文件，私自给患者解释病情。		一次扣6分，引起纠纷扣20分。	
		5.严禁护工代替护士从事任何治疗性的工作。		一次扣6分，引起纠纷扣20分。	
人员培训	10分	1.制定培训计划与方案，并按计划、按阶段组织落实。	现场抽查	一项不符合扣2分，扣完为止。	

与考核		2.每年参加医院组织的培训与考核,如心肺复苏、消防知识培训等。		合格率100%,每低一个百分点扣1分,扣完为止。	
		3.各项培训及考核有记录(每次培训有培训通知、签到表、培训图片、培训内容、有考核和培训小结,并交一份给主管部门保存备查)。		一项不符合扣2分,扣完为止。	
		4.顶岗的护工要熟悉工作流程,工作积极主动,顶岗前进行相应科室专科知识的培训。		不符合要求一次扣2分。	
		5.对培训效果进行追踪与评价,有持续改进。		一项不符合扣2分,扣完为止。	
护理质量	45分	1.完成晨间、晚间护理,定时给卧床患者擦身、洗手、洗脚、洗头、翻身。	现场抽查	不参加晨间、晚间护理一次扣1分;发现一例患者面部、躯体、四肢有污垢扣1分;有污垢不清洁发现一次扣1分;头发凌乱、有异味扣1分;指(趾)甲、胡须未及时修剪扣1分,扣完为止。	
		2.床单整洁,床下无杂物。		床单有污垢、不清洁、不整洁每发现一例扣1分	
		3.床头柜摆放整洁		床头柜物品摆放不整洁、有多余杂物每发现一次扣1分,扣完为止。	
		4.便器使用及大小便清理。		便器内外发现一次不清洁扣1分;使用后发现一次未及时撤离扣1分;会阴部位有尿、尿、污垢未及时清理、异味每次扣1分。	
		5.协助患者进餐。		餐具不卫生、饮食温度不宜、喂饭姿势不正确、不耐烦各扣1分;餐后未及时撤走餐具或未及时清洗扣1分;撤去餐具后未及时清理床头柜扣1分。	
		6.经常巡视病房(尤其对卧床、危重患者),主动关心患者,认真观察,病情有变化及时向相关的医务人员报告。		一项不符合扣2分,扣完为止。	
		7.按护工级别对患者进行护理。		不符合要求一次扣2分。	
		8.工作流程符合消毒隔离规范和护理安全管理要求。		一项不符合扣2分,扣完为止。	
		9.负责保洁员下班后的保洁工作。		地面有纸屑、水渍、碎玻璃或杂物、废弃饮料瓶扣2分,扣完为止。	
		10.严格按照附件4《河池市人民医院护工服务收费标准》进行收费。		严禁私收、乱收、多收行为,一经发现,扣除500元/次。	
服务与安全	20分	1.投诉管理。	现场访谈及查看资料	被投诉经查实扣3分/人/次;与工作人员或患者及患者家属争吵扣5分/人/次,扣完为止;情节严重的扣11~20分。	
		2.不良事件。		经查实,一般差错扣5分/例,严重差错扣11分/例,工作事故扣20分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（病人、标本送检）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间：

检查者：

主管部门负责人：

公司管理员：

得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存问及分	在题扣
制度与流程管理	10分	1.有各区域运送人员岗位职责及工作流程，并对运送员进行培训。	现场抽查查看资料	一项不符合扣2分，扣完为止。		
		2.运送员掌握正确的工作流程、消毒标准及要求、院感知识，不断完善和修改以适应工作需求。		一项不符合扣2分，扣完为止。		
		3.增加或减少运送人员岗位必须书面申请经主管部门审核通过后方可实行。		一项不符合扣2分，扣完为止。		
		4.日常检查管理：按规定每天进行全方位运送工作巡查，及时发现并有效处理问题，做到巡查有记录、记录要完整		一项不符合扣2分，扣完为止。		
人员管理	10分	1.根据《运送各岗位工作职责及工作要求》《运送工作质量考核标准》。人员配置相对固定，符合《服务协议》的要求。公司不得随意减少运送员人数。	现场抽查查看资料	运送人数应配置人数的100%，缺岗不得超过15天，同时启动备用方案。每缺1人扣2分，扣完为止。		
		2.有明确的各岗位设置及要求。各主管每天对负责区域运送工作质量进行督查并完成巡查记录，发现问题及时整改，指导运送工作。		每月抽查1~2次，一项不符合扣2分，扣完为止。		
		3.录用的运送员必须进行至少3~5天岗位带教，经公司经理、主管、组长共同对上岗运送人员予以考核，考核合格后方可正式上岗。		一项不符合扣2分，扣完为止。		
		4.科室对运送工作不满意提出换人的，公司应在7天之内无条件更换到位。		如不到位，延迟一天扣2分。		
		5.每周/月有排班表备查，将月考勤表按时上交主管部门。		不符合要求一次扣1分。		
工作态度及劳动纪律	5分	1.按规定穿着工作服，服装干净整洁，按规范佩戴工牌或工作证；工作期间精神饱满，积极主动。	现场抽查	不合格扣1分/人/项，扣完为止。		
		2.工作中使用文明礼貌用语，态度和蔼，礼貌待人。		不合格扣1分/人/项，扣完为止。		
		3.熟悉并遵守岗位职责，当班在岗，不脱岗串岗、不迟到早退；工作中不做与工作无关的事情（如玩手机等），做好交接班。		不熟悉及遵守岗位职责扣1分/人/次；不在岗、迟到早退、不在工作状态扣2分/人/次/项，未做好交接班扣1分/人/次，扣完为止。		
人员培训考核	10分	1.制定培训计划与方案，并按计划、按阶段组织落实。	现场抽查	一项不符合扣2分，扣完为止。		
		2.每年参加医院组织的培训与考核，如心肺复苏、消防知识培训等。		合格率100%，每低一个百分点扣1分，扣完为止。		

		3.各项培训及考核有记录(每次培训有培训通知、签到表、培训图片、培训内容、有考核和培训小结,并交一份给主管部门保存备查)。		一项不符合扣2分,扣完为止。	
		4.对培训效果进行追踪与评价,有持续改进。		一项不符合扣2分,扣完为止。	
标本送检	10分	1.严格查对制度和交接制度,送检验科相关科室的各类标本要与临床科室及检验科医务人员交接,按时送检。	现场抽查	一项不符合扣2分,扣完为止。	
		2.每天上午按临床科室要求,按时将第一批标本送达相应的检验科室。		一项不符合扣2分,扣完为止。	
		3.标本送检时间要求:运送员接到调度室通知后在10分钟内到达相应临床科室,并在15分钟内将标本送到相应检验科室。急查标本、抢救标本从接到电话至标本送到检验科15分钟内完成。		一项不符合扣3分,扣完为止。	
		4.安全、及时送检标本,避免标本损坏、丢失、延迟送检。		不符合要求扣2分/项/次	
		5.保持标本运送箱清洁,每天清洗一次。		一项不符合扣2分,扣完为止	
患者送检	30分	1.送检工作流程顺畅,送检及时、准确,无影响诊断、手术治疗情况,送检人员接到电话后20分钟内到达科室。	现场抽查	一项不符合扣2分,扣完为止	
		2.采用恰当的运送工具及运送方式,保证患者运送的及时性和安全性。		运送工具安全措施不完善,没有用安全带或加用床档等安全保护措施和警示标识扣2分	
		3.对需要做医技检查的患者全程陪护、预约检查。在陪送检查时送检人员应首先向患者自我介绍,然后告知患者所做检查的目的、内容及注意事项。		一项不符合扣2分,扣完为止	
		4.送检途中要关心患者的冷暖,体贴患者,及时了解患者的不适。对活动自如的患者保持患者在送检人员的视线范围内,一次不超过3人。		一项不符合扣2分,扣完为止	
		5.与临床、检查科室的医护人员做好协调和沟通,确保陪送检查工作顺利进行。		造成患者等候检查时间过长、患者自己返回病房、患者自己拿回检查报告扣1分	
		6.与护士核对患者身份,填写交接单并双方签字,避免错误。		接送患者没有严格执行查对制度和交接班制度,出现漏接、错接,扣10分,没有与护士交接扣2分。	
		7.危重患者应由医护人员与送检人员共同送检。		送检人员单独送检一次扣20分。	
报刊杂志、信件收发服务	5分	1.在正常工作日内,按要求完成医院、职工个人及离退休人员报刊、杂志、信件收发/订阅服务等事项。	查看资料	一项不符合扣1分,扣完为止。	
		2.每天接到相关邮件做好登记交接,然后通知邮政快递员取件并做好登记交接。		一项不符合扣1分,扣完为止。	

		3.每月20日前上报上个月的邮件费用到主管部门。		不符合要求一次扣1分，扣完为止。	
服务与安全	20分	1.投诉管理。	现场访谈查看资料	被投诉经查实扣3分/人/次；与工作人员或患者及患者家属争吵扣5分/人/次，扣完为止；情节严重的扣11~20分。	
		2.不良事件。		经查实，一般差错扣5分/例，严重差错扣11分/例，工作事故扣20分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（电梯司乘）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
制度与流程管理	10分	1.有电梯司乘人员岗位职责及工作流程，并对司乘人员进行培训。	现场抽查及查看资料	一项不符合扣2分，扣完为止。	
		2.电梯司乘人员掌握正确的工作流程、消毒标准及要求、院感知识的各项规定，不断完善和修改以适应工作要求。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		3.增加或减少电梯司乘人员岗位必须书面申请经主管部门审核通过后方可实行。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		4.日常检查管理：按规定每天进行全方位电梯司乘服务巡查，及时发现并有效处理问题，做到巡查有记录、记录要完整。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
人员管理	10分	1.根据情况配置相对固定的电梯司乘人员。人员配置符合《服务协议》的要求。公司不得随意增减固定的电梯司乘人员数目。	现场抽查及查看资料	电梯司乘人数不得少于应配置人数的97%，每降低一个百分点扣2分。	
		2.有明确的岗位设置及要求。各主管每天对负责区域电梯司乘服务工作质量进行督查并完成巡查记录，发现问题及时整改，指导电梯司乘人员工作。		每月抽查1~2次，一项不符合扣2分，扣完为止。	
		3.录用的电梯司乘人员必须进行1~2周的岗前培训，培训结束后由公司经理、主管、组长共同对上岗电梯司乘人员予以考核，考核通过后方可正式上岗。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
		4.院方对电梯司乘人员工作不满意提出换人的，公司应在7天之内无条件更换到位。		如不到位，延迟一天扣2分。	
		5.每周/月有排班表备查，将月考勤表按时上交主管部门。		不符合要求一次扣1分。	
工作态度及劳动纪律	5分	1.按规定穿着工作服，服装干净整洁，按规范佩戴工牌或工作证；工作期间精神饱满，积极主动。	现场抽查	不合格扣1分/人/项，扣完为止。	

		2.工作中使用文明礼貌用语，态度和蔼，礼貌待人。		不合格扣1分/人/项，扣完为止。	
		3.熟悉并遵守岗位职责，当班在岗，不脱岗串岗、不迟到早退；工作中不做与工作无关的事情（如玩手机等），做好交接班。		不熟悉及遵守岗位职责扣1分/人/次；不在岗、迟到早退、不在工作状态扣2分/人/次/项，未做好交接班扣1分/人/次，扣完为止。	
人员培训与考核	10分	1.制定培训计划与方案，并按计划、按阶段组织落实。	现场抽查	一项不符合扣2分，扣完为止。	
		2.每年参加医院组织的培训与考核，如心肺复苏、消防知识培训等。		合格率100%，每低一个百分点扣1分，扣完为止。	
		3.各项培训及考核有记录（每次培训有培训通知、签到表、培训图片、培训内容、有考核和培训小结，并交一份给后勤办保存备查）。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		4.对培训效果进行追踪与评价，有持续改进。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
服务质量	45分	1.熟悉医院电梯的运行原理、性能，熟练掌握驾驶电梯和处理电梯故障应急措施，能应对突发事件处理的技能。	现场抽查	一项不符合扣1分，扣完为止。	
		2.每周至少巡查机房一次（巡查员必须具备安全管理员证）。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		3.工作记录（电梯值班记录、电梯消毒记录）和故障记录填写真实，签字齐全，保存完好。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		4.配合电梯维保公司检修电梯，接受维保公司的统一指挥。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		5.电梯应粘贴经医院认可的检验合格标志，乘梯安全须知等各项提示标识。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		6.手术梯、急救梯接送患者分轻重缓急（急危重症患者、手术患者、大床、平车、轮椅优先）。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		7.不能用电梯值班手机打与工作无关的电话，接到电话处理及时，需要专梯接送急诊患者、抢救药品、急需药品物品、抢救标本、急查标本时，及时用专梯接送，并跟电梯上下运行，协助医护人员完成专项工作。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		8.乘客梯要做到跟梯服务。		不符合要求一次扣1分。	
		9.疏导工作要主动热情，灵活地为患者、家属、职工做好乘梯的引导工作，确保候梯厅通道畅通无阻。		一项不符合扣1分，扣完为止。	
		10.做好电梯轿厢、门厅门踏板滑动槽和其他负责区域内的清洁工作，爱护电梯设备，防止人为造成设备损坏事件。电梯门内、外壁和电梯轿厢内壁的不锈钢、玻璃清洁光亮，无污渍，灰尘、手印。顶部隔灯层清洁、无尘、无死虫。地面清洁干净，无污渍，垃圾。门框、地坎等清洁干净无污渍。		一项不符合扣1分，扣完为止。	

		11.所有电梯每天至少进行两次消毒水消毒，且电梯轿厢至少进行1次紫外线灯消毒，污物梯运送污染物后需马上清洁并用紫外线灯消毒30分钟。		一项不符合扣2分，扣完为止。	
服务与安全	20分	1.投诉管理。	现场访谈查看资料	被投诉经查实扣3分/人/次；与工作人员或患者及患者家属争吵扣5分/人/次，扣完为止；情节严重的扣11~20分。	
		2.不良事件。		经查实，一般差错扣5分/例，严重差错扣11分/例，工作事故扣20分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（学生公寓管理员）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
工作纪律	15分	1.上班时间为08:00~12:00、14:30~17:30，周末正常休息，国家法定节假日正常休息，但需实行24小时服务响应（有学生或科教科需要紧急协调或处置的工作，接到通知后要在30分钟内到达现场处理），上班时要坚守工作岗位，工作认真负责，上班不迟到、不早退、不脱岗、不串岗、不睡岗等。	查看考勤记录及现场抽查在岗情况	发现违反扣1分/次。无故迟到（30分钟内）扣2分/次；迟到30分钟以上扣2分/次，未及时响应扣2分/次。	
		2.完成科教科和医院交给的临时性工作任务。		未按时完成扣1分/次。	
		3.维护医院良好口碑，不能散布不利于医院的言论。		违反者扣5分/次。	
		4.每周/月有排班表放科教科备查，公司将月考勤表按时上交后勤办。		不符合要求扣1分/次。	
基本要求	10分	1.人员要求：提供的宿舍管理员能满足科教科的工作需求；年龄48岁以下，身高155cm以上，体重65Kg以下，视力正常，五官端正，仪表大方，身体健康，无慢性病、传染性疾病等。	现场抽查	不符合要求扣2分/次。	
		2.投入本服务项目的宿舍管理员要稳定，每年变动人数≤1人。			
		3.宿舍管理员仪表端庄、服务态度好、穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，女员工淡妆上岗，不戴戒指，手镯等装饰物，不留长指甲，不涂指甲油。		不符合要求扣0.5分/次。	
服务态度	10分	1.宿舍管理员上岗前应熟悉院内所有学生公寓基本情况及楼栋、楼层分布。	查看满意度调	不熟悉者扣1分/次。	

		2.科教科建立宿舍管理员满意度调查制度及调查表，设立投诉电话，每季度进行满意度调查一次。	查记录及现场抽查	科教科接到投诉，经调查情况属实扣3分/次。	
		3.言行举止文明，态度和蔼，及时巡查学生宿舍及处理相应问题，不与学生争吵。		发生争吵扣3分/次	
人员培训	15分	1.公司有宿舍管理员年度培训计划，培训计划符合医院管理要求，并按期组织实施。	查资料及提问宿舍管理员	不符合要求扣2分/次。	
		2.新上岗的宿舍管理员必须经培训并考核合格后方能上岗（公司自行培训），留下培训痕迹。		未按要求执行扣2分/次。	
		3.在职宿舍管理员掌握工作职责、流程，熟悉本岗位工作范围和标准，掌握相应的消防安全和消毒隔离常识。		不符合要求扣1分/次。	
		4.督导学生节约用水用电，做到人走灯熄，白天尽可能利用自然光，不开灯或少开灯，杜绝长明灯；平时工作中发现水、电浪费及时纠正，水龙头、水管、便池如有漏水及时向医院水电班报修，以便得到及时维修。		未按要求执行扣1分/次。	
服务质量	50分	1.宿舍管理员须通过相关宿舍管理的培训，并有培训佐证材料。如不能按合同约定的服务要求及服务质量开展服务工作的。	查看相关记录及现场抽查	不符合要求扣2分/次	
		2.每天检查学生宿舍是否使用大功率电器，如有发现及时与使用者说明情况，并对其进行安全教育，责令整改或将其大功率电器没收。		未按要求执行扣2分/次	
		3.每天检查学生宿舍楼道卫生，查看保洁是否打扫干净，学生宿舍是否整理内务，对内务情况较差的宿舍及时在群里进行通报并责令整改。		未按要求执行扣1分/次。	
		4.负责学生公寓报修工作并及时联系维修。		未按要求执行扣2分/次。	
		5.根据科教科提供的学生人数负责安排学生住宿。		未按要求执行扣1分/次。	
		6.根据住宿具体情况，负责做好基础设施的采购计划并上报科教科科长。例如：列出需要采购的空调、热水器及安装需要的电源配件等（电源配件由院内专业水电班人员指导电源配件的规格型号）。		未按要求执行扣2分/次。	
		7.每天检查学生公寓各项安全设施进行检查，包括楼道照明灯、消防栓、灭火器、应急灯等，发现安全隐患或损坏及时上报。			
		8.每季度组织学生进行消防演练，邀请保卫科科长和消防管理员前来指导，并将演练资料整理存档待查。			
		9.节假日前，对学生公寓进行消防安全检查。			

		10.每月在系统导出每间宿舍用水、用电数据，并督促学生交水、电费，每月及时按数上交财务科。			
		11.完成领导及上级部门交办的其他工作。		未按要求执行扣1分/次。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（绿化养护）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
基本要求	30分	1.在工作场所按要求穿着工作服，严禁在院内吸烟，达到无烟医院要求，做好防火。	现场抽查	在工作场所未按要求穿着工作服-1分/人次，在院内吸烟-1分/人次，院内用明火-2分/人次	
		2.在工作中使用文明用语，举止文明，保持院内整洁卫生，严禁讲粗口话或有不良行为		讲粗口话或有不良行为每次扣1分，未保持院内整洁卫生-1分，严重者或有投诉经核实每次扣5分。	
		3.服务态度良好，保持通讯畅通，医院有应急检查任务需积极配合。		如违反一项每次扣1分，投诉经核实每次扣5分，扣完为止，情节严重可倒扣。	
管理要求	30分	1.绿篱修剪标准：次/每月，轮廓清晰，线条流畅、整齐、美观、颜色均一，基部丰满，修剪的垃圾及时清理。	查看相关记录及现场抽查	未按要求完成每次扣2分。	
		2.乔木、小乔木修剪标准：每季/次，修剪干枯枝、病弱枝及影响安全的枝条，使植株枝序分布均匀，疏密得当，树形丰满，树体健壮。剪、锯口应平滑，留芽方位正确，较大剪、锯口应进行保护处理，一般全年根据生长情况一个季度修剪一次。			
		3.灌木修剪标准：12次/年，保持内高外低、自然丰满形态；造型的灌木丛，应使外形轮廓清晰，外缘枝叶紧密。			
绿化养护工作考核	40分	1.除杂草：12次/年，特别在5月-10月份，苗木生长比较迅速，杂草长得也比较旺盛，为保证苗木不被杂草抢夺营养，要按时除草。如违反一项每次扣1分。	查看相关记录及现场抽查	未按要求完成每次扣2分。	
		2.施肥：2次/年，施肥是促进苗木生长健壮的有效手段，开春后结合重剪及除草后利用阴雨天气进行施肥。一般施肥用尿素、复合肥等根肥。对灌木也可追施叶面肥。如违反一项每次扣1分。			

		3.病虫害防治：根据病虫害发生情况定，4月-10月注意观察，防治重点扁刺蛾幼虫、蚜虫和扁喙叶蝉、白蛾蜡蝉等害虫以及煤烟病、白粉病、锈病、叶枯病等病害。要做到一发现立即用药（尤其在高温多雨季节），把病虫害造成的损失降到最低。如违反一项每次扣1分。			
		4.根据天气情况对所有绿植进行浇水养护，干旱季节每周2次进行浇水作业。少一次扣1分。			
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（输液瓶暂存间）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间：

检查者：

主管部门负责人：

公司管理员：

得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问 题及扣 分
基 本 要 求	10 分	1.输液瓶暂存间工作人员做好防护，工作时应穿工作服、戴长橡胶手套、穿长筒胶靴、戴口罩、帽子。处理完成后立即按六步洗手法清洗双手。	现场 抽查	在工作场所未按要求穿着工作服扣1分/人次，未按清洗消毒双手、防护等每项每次扣1分。	
		2.服务态度良好，保持通讯畅通，医院有应急检查任务需积极配合。		未按要求完成每项每次扣1分。	
管 理 要 求 及 考 核 内 容	90 分	1.制定相应的管理制度，输液瓶暂存间有专人管理，对未被污染的输液瓶（袋）的分类收集、转运及暂存等环节进行全过程监管。	查 看 资 料 查 看 相 关 记 录 及 现 场 抽 查	未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
		2.输液瓶按塑料瓶、玻璃瓶分类打包及分别称重后当日汇总总务科填报《全国医疗机构废弃物信息管理系统》并填写《科室使用后输液瓶交接登记表》，登记表每月初5日前交总务科存档，建立完整管理台账，资料完整。		未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
		3.保持输液瓶暂存间清洁，每天紫外线灯消毒一次并做好记录；地面用含有效氯 500mg/L 清洁消毒，输液瓶清运后流水冲洗并用含有效氯 500mg/L 消毒剂消毒输液瓶暂存间地面。		未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
		4.严禁将未被污染的输液瓶（袋）与医疗废物进行混装。被血液、体液污染或已混入医疗废物内的一次性输液瓶(袋)必须按医疗废物进行处理。		未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
		5.保证收集容器包装的完好，严禁使用破损的包装容器；严禁包装容器超量盛装。		未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	

		6.指定专人负责运送未被污染的输液瓶（袋），其运送与医疗废物运送分开，避免污染。		未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
		7.未被污染的输液瓶（袋）暂存地与医疗废物暂存地分开。设置可回收物标志。严禁在暂存地以外堆放输液瓶（袋）。		未按要求完成每项每次扣2分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
		8.医疗机构必须将未被污染的输液瓶（袋）委托给具有回收、处置、再利用能力的企业(详见附件1)处理并签订回收协议书。严禁非法倒卖未被污染的输液瓶（袋）。		未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
		9.与企业交接应填写医疗机构生活垃圾交接转移二联单,分类登记转运种类（玻璃与塑料）、转运数量（袋数与重量）、交接时间、交接人员，总务科存档记录保存1年。		未按要求完成每项每次扣1分。第2次再出现不符合要求累加扣分，每次每项扣2分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（物资搬运）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
组织纪律及服务态度	20分	1.遵守纪律，随时服从医院及监管部门管理，配合医院各科（部）室的临时搬运工作。	查看相关记录及现场抽查	不服从、不配合监管部门工作扣5分/人/次。	
		2.保持通讯通畅，语言文明，服务态度良好。无投诉。		通讯不畅通，随时接听电话，电话不畅通扣2分/次，服务态度不好（病区医护人员投诉）核实后5分/次。	
		3.随时做好应急状态，不影响工作。无投诉。		应急不及时不得分。影响工作或有投诉（经核实）翻倍扣分。	
氧气搬运	20分	1.保持氧气房环境安全，严禁使用烟火、易燃、易爆等物品。	查看相关记录及现场抽查、访谈科室	违规使用烟火、易燃、易爆的行为不得分，出现第2次累加扣分（扣10分）。	
		2.保持氧气房环境卫生，氧气分类放好，标识清晰、固定稳妥，室内不得放置无关的杂物。		环境卫生差，脏乱不符合要求不得分，氧气摆乱放每处扣1分，有杂物每样扣2分。	
		3.科室打电话通知后常规30分钟内送到位；若遇科室或医院紧急、应急的情况，打电话后10分钟送到位。无投诉。		打电话不接、不回复每次扣2分，影响工作不得分，科室投诉每次扣5分（经核实），出现第2次累计扣分（扣10分）。	

病床搬运	10分	接到科室通知搬运病床，常规需在30分钟内搬运到位，遇紧急情况在15分钟内搬运到位。		不配合搬运扣10分/次，不按要求搬运到位扣2分/次。	
分科搬家	10分	积极主动配合分科搬家全程参与搬运工作。		不配合搬运不得分，出现第2次累加扣分（扣10分）。	
日常重物搬运	20分	1.服从主管部门安排家具类的重物搬运，全程参与整理重物等。无投诉。		积极主动配合完成搬运工作，不配合搬运不得分，出现第2次累加扣分（扣10分）。	
		2.医院临时、指令性地搬运、移动重物，及时到位，无投诉。		未配合临时搬运、移动重物，及时到位，无投诉。	
义诊物资搬运	10分	按要求做好医院、科室的各种院内、院外义诊活动用物的搬运及整理工作。无投诉。		不按要求配合搬运不得分，不按指定位置摆放及整理扣2分/次，延迟搬运每次扣3分/次。	
报废固定资产搬运	10分	服从主管部门安排搬运、清理工作。		不配合搬运不得分，出现第2次累加扣分（扣10分）。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（尸体、死胎（婴）搬运工作）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问 题及扣 分
组织纪律	25分	1.遵守纪守法，服从医院及监管部门的管理，配合医院各科（部）室的搬运工作。	现场抽查	不服从或不配合监管部门搬运工作扣5分/人/次。影响医院工作严重的不得分。	
		2.保持通讯通畅，服务态度良好，沟通有效及时。		通讯不通畅，每次扣2分，服务态度不好（病区医护人员投诉）核实后5分/次。严重影响工作倒扣10分。	
		3.工作时按照要求挂牌上岗，着装及防护。		未按照要求挂牌、着装及防护每项扣2分。	
太平间环境及尸体搬运工作要求	55分	1.保持太平间室内外环境清洁、物品摆放整齐，不得乱堆乱放。按要求做好太平间紫外线灯消毒及记录。	查看相关记录及现场抽查	未按照要求进行紫外线消毒每次扣2分；物品乱堆乱放每处扣2分，环境差每次扣2分。	
		2.病区出现死亡病人或死胎（婴）调度室接到科室电话后立刻通知搬运工人，搬运工人30分钟内搬运尸体或死胎（婴）至太平间暂存间，并负责通知金城江区殡仪馆负责人2小时内转移尸体或死胎（婴）至金城江区殡仪馆。		未在30分钟内搬运尸体至太平间暂存间扣10分，未通知殡仪馆在2小时内转移尸体至殡仪馆扣10分（特殊原因除外）。	
		3.建立尸体交接记录表，记录清楚、无漏项，保存好随时接受检查及存档。		未建立尸体交接记录本扣15分。漏项1项扣2分，不按规定保存及交监管科室扣15分，同时负责整改及转抄记录好。	

		4.与殡葬管理所（电话协调或者现场协调）交接协调处理三无人员、纠纷病例尸体等。		不配合协调处理每次扣10分，2次以上每次扣20分。	
		5.严禁乱收费及泄漏亡故患者信息行为，亡故家属无投诉。		有亡故患者家属投诉或者乱收费经核实后属实扣20分/次；同时扣除当月服务费用5000元/次，并承担上级部门相应处罚。	
		6.严禁院外死亡尸体放入太平间。		有院外死亡尸体放入太平间扣20分。同时承担法律责任。	
较大月份引产死胎、死婴交接管理	10分	1.接到产科电话及时到产科接死胎、死婴并做好交接记录（日期、科室、患者姓名、与病房交接时间、交接人、太平间交接人。	查看相关记录及现场抽查	与产科交接记录不完善的每项扣2分。	
		2.按要求与殡仪馆交接人员做好记录本记录。		与殡仪馆交接不完善每项扣2分。	
		3.不能随意乱遗弃死胎或死婴，违者报告公安机关负法律责任。		1.发现乱遗弃死胎或死婴承担法律责任。 2.每月检查交接记录本1次、每年度将记录本交总务科保存，不符合要求每处扣2分。 3.不及时接听电话、服务态度不好，每次扣2分，严重影响每次扣5分。	
按殡仪馆殡葬管理规定	10分	按殡仪馆殡葬管理相关法律法规、文件及医院管理要求落实太平间规范管理。	查看资料	一项不符合要求扣5分，不按规定整改不得分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（综合有害生物防治）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管科室负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
组织纪律	10分	1.按照《河池市人民医院综合有害生物防治工作服务需求》按时完成工作，施工人员现场作业时身穿制服，并佩戴工作牌。言谈举止文明，严禁在院内吸烟，做好防火，平时在工作中使用文明用语。	现场抽查	不按时完成工作扣5分。 科室反映服务态度不好，有讲粗口话或有不良行为，经核实每次扣1分。 严重者或有投诉经核实每次扣5分。 情节严重可倒扣。	
		2.服务态度良好，保持通讯畅通，医院有应急检查任务需积极配合。			
		1.对墙体、桌椅底、洗手间、楼道进行滞留喷洒；并对室内环境进行空间喷洒处理。	查看相关记录及现场抽查	一项不符合要求每次扣1分。累次不合格翻倍扣分。	
		2.对于容易造成害虫进入室内的结构隐患，向相关部门提出建议，以便能及时加以修正。			
		3.对所有缝隙和裂缝、地板边缘、踢			

服务内容	60分	脚线、地沟、门框和其他虫害可能侵害的地方进行滞留性喷洒，以预防外围爬虫的侵入；对发现的潜在害虫孳生地，向院方提出建议，由相关部门加以封闭。			
		4.对虫害侵害因素（包括建筑结构、环境卫生等方面）作详细地记录并提出相关建议。			
		5.每次服务完毕后，技术人员填写完善的服务单，对所提供的服务及服务中发现的一些问题反馈给主管部门。			
		6.发现的非目标害虫情况，给予初步分析报告。			
		7.每个季度完成服务后将提供一份本季度的虫害密度监测表给院方。			
		8.若遇特殊检查需配合或临时应急处理，要积极配合。			
白蚁防治服务	20分	1.检查/处理所有的木结构，并进行防护处理。重点地面木结构。		一项不符合要求每次扣1分，累次不合格翻倍扣分。若发现白蚁后处理不当造成进一步损失照价赔偿。	
		2.对所有受白蚁侵蚀的木结构进行药物杀灭处理，并进行保护、检查。			
		3.对所有重新装修的木结构进行药物处理。			
服务评价	10分	投诉管理。		被投诉经查实扣3分/人/次；与工作人员或患者及患者家属争吵扣5分/人/次，扣完为止；情节严重的扣11~20分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（医疗护理员）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查日期： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理人员： 得分：

项目	分值	考核内容		考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
人员管理	20分	1.按时到岗、坚守岗位。		现场抽查	迟到每人次扣1分；脱岗每人次扣5分。	
		2.胜任本岗位工作职责、遵纪守法。			不符合要求每人次扣1分。	
		3.仪表、行为、态度、语言符合要求。				
		4.保护患者隐私。				
		5.严禁从事医疗护理专业技术性工作。			未落实扣3分。	
级别护理质量	60分	床单元整洁	1.病人被服干燥、整洁、随脏随换，床上无碎屑、无杂物。	现场抽查	不符合要求每人次扣1分。	
			2.床头柜整洁、床下用物摆放整齐。			
			3.及时巡视病房，保持病床单元整洁。			

		患者清洁落实	1.病人头发、胡须、指（趾）甲短。 2.病人皮肤清洁，身上无异味，手、足、会阴、肛门清洁。			
		陪护服务落实	1.陪护人员统一着装，经过照护技能的培训并考核合格，持证上岗。	查看资料 现场抽查	不符合要求每人次扣2分。	
			2.及时满足患者生活照护需求，保持病床单元整洁、患者清洁、舒适，身上无异味。			
			3.一对多、班组制陪护服务：根据患者的自理能力和生活照护需求，提供相应的生活照护服务，护士督促并指导医疗护理员落实各项照护措施。			
			4.一对一陪护只能照护一名患者，进行24小时照护，不能进行一对多陪护，陪护人员态度和蔼。			
患者安全	15分	1.病人无烫伤，无摔倒、无坠床、无护理不当导致的损伤。 2.有Ⅱ类及以上管道的患者，护士协助并指导医疗护理员进行翻身、擦澡、更换床单、过床等生活照护措施。		查看相关记录及现场抽查	不符合要求每人次扣3分。	
库房管理	5分	1.库房整洁、晨护车每周擦拭。 2.被服分类摆放、标识清楚规范。		现场抽查	不符合要求每次扣1分。	
合计	100分					

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（导医服务）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
基本要求	25分	1.遵守医院规章制度，按时到岗，不迟到、早退、脱岗，有事提前请假，按要求打考勤卡。	现场抽查及查看相关记录	迟到、早退、脱岗10分钟内扣2分，超过10分钟的扣5分； 未提前请假一次扣5分； 不按要求打考勤卡一次扣1分。	
		2.上班期间着工作服、佩戴工号牌，仪容仪表整洁大方，必要时淡妆上岗。		着装、仪容未达到要求一次扣3分； 未佩戴工作牌一次扣1分。	
		3.上班时间非必要不打手机，不发短信、不看报、不聊天，禁止干私活，坚守岗位不脱岗，需要离开岗位运送患者的，告知其他导医及区域护士后方能离开。		上班时间非必要打手机或发短信一次扣1分； 上班闲聊一次扣1分； 上班看杂志、书报、吃零食一次扣1分； 离岗未告知的一次扣1分。	

		4.按站姿要求站立，严禁身体东倒西歪或倚墙靠壁。按坐姿要求坐，严禁前仰后倾，歪歪斜斜，上身佝偻着腰或趴在桌面上。		一项不符合要求一次扣1分。	
服务态度	35分	1.工作台面及区域环境整洁干净，发现工作区域有安全隐患，及时上报处理并做好安全警示。		工作区域不清洁一次扣1分；物品摆放不整齐一次扣1分；有安全隐患未及时放置警示牌一次扣1分，未及时上报处理一次扣1分。	
		2.热爱医院，对就诊病人要主动微笑相迎，热情接待，礼貌迎送。语调柔和，语气亲切感人，使用文明礼貌用语。	现场抽查及访谈医护人员	未微笑相迎，热情接待，礼貌迎送一次扣1分；未使用文明礼貌用语一次扣1分。	
		3.解答问题须耐心细致，亲切和蔼，百问不厌，体现人文关怀，无生、冷、硬、顶、推或斥责患者的现象，语言表达清晰准确，认真。		有生、冷、硬、顶、推或斥责患者的现象一次扣5分。	
		4.对年老体弱、行动不便的患者主动提供帮助，对有需要的患者提供半程或全程陪诊服务。		对于年老体弱、行动不便的患者，未主动提供帮助的一次扣2分。	
		5.尊重并保护患者及家属的隐私，不向第三方透露。		泄露患者及家属个人隐私的一次扣5分。	
		6.发扬团队精神，能够团结协作，为患者排忧解难，不推诿扯皮。		其他岗位需要协助时不主动帮忙的一次扣3分；有推诿扯皮现象的一次扣3分。	
服务质量	40分	1.熟悉导医应知应会内容，正确引导患者就诊。	现场抽查及查看相关记录	对应知应会内容不熟悉的一项扣2分	
		2.熟悉岗位职责并能全面充分履行。		有未履职尽责现象的，视情节严重程度，扣1-5分	
		3.为患者提供正确信息，如对患者的询问内容不确定或有疑惑时，及时转介相关工作人员处理。		提供错误信息，一次扣1分；提供错误信息被患者投诉的扣5分。	
		4.维持区域良好秩序，出现人员聚集或排长队现象时，及时采取有效措施分流疏散，保持通道通畅。		服务岗位出现人员聚集或排长队现象时，不能及时采取有效措施分流的扣5分	
		5.工作区域出现诊疗行为延时的，协助医护人员安抚患者，做好解释工作。		未能协助医护人员做好解释工作的扣5分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（分诊服务）

（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
		1.节能减排，节约用电，节约纸张，按规定使用空调，下班关闭电脑等用电设备，执行最后离岗者消防巡查	现场抽查查看相关	落实不到位的一次扣0.5分	

服务质量	80分	2.仪表整洁，举止端庄，佩戴胸牌、不戴耳环、戒指、手镯，不着浓妆。头发不过肩、长发带发网、不染彩妆，不留长指甲，不染指甲	记录及资料	不按要求落实的一次扣1分。	
		3.严格执行首问负责制，热情主动、耐心周到服务，掌握优护的目标及内涵，落实优护工作		凡来办事、就医，接受首问的当事人给予及时处理或引导（或指明）到相应部门，不落实者，一次扣0.5分。	
		4.搞好办公区域环境卫生，维护医院形象		办公区域脏乱差一次扣0.5分。	
		5.上班时间不吃早餐、不长时间接听私人电话、干私活、不扎堆聊天、戴耳机听音乐、手机上网		不符合要求一次扣0.5分	
		6.工作中认真落实工作制度、操作规程，工作积极、认真、细心、主动，按质按量完成本班工作任务		违反工作制度及操作规程每次扣1分，工作质量差扣2分	
		7.严格遵守无菌技术规范和各项操作规程，医疗垃圾分类符合规范，护理人员手洗手正确率≥95%，护士职业防护到位		违反无菌操作及操作规程每次扣0.5分，垃圾分类不符合要求，每次扣0.5分，洗手不正确一次扣0.5分，扣完为止，未做好防护每人次扣0.5分。	
		8.病人信息采集正确率100%，正确为患者建立就诊卡		信息不正确每人次扣1分，扣完为止，建卡不正确一次扣1分，扣完为止	
		9.询问病人病情和症状，正确评估后进行准确分诊，指引正确	现场抽查及查看相关记录	评估不到位一次扣0.5分，分诊错误不得分；指引错误扣1分/人。	
		10.为病人办理预约挂号、咨询指引、便民服务，指导患者进行微信、自助机、现场、电话预约挂号等操作		现场抽查患者不知晓任何一项挂号预约操作一次扣0.5分	
		11.指导病人按先后顺序排队等候就诊		就诊秩序混乱扣1分	
		12.加强与门诊医师沟通，负责修改排班、增加号源和通知科室增援		不及时根据医师变动修改排班、增加号源每次扣1分	
		13.每小时巡视，密切观察候诊病人病情变化，及时准确报告医生，并作出处理，积极配合门诊医师做好病人的应急抢救		未及时发现病情变化而出现纠纷不得分；病人处理不及时扣0.5分	
		14.保护病人隐私，配合完成检查		患者隐私暴露扣2分	
		15.负责检查抢救室和处置室物品存放，配合医生完成门诊病人治疗。		抢救车、物品不按规定存放扣1分，不配合医师治疗扣1分	
		16.做好抢救物品管理，确保处于备用状态		抢救物品未处于备用状态不得分	

		17.负责做好诊室的标准化管理,指导及督促保洁员工作,保持诊疗区域干净整洁		未指导不得分,指导不到位每次扣0.5分,诊疗区域不干净整洁扣1分	
		18.协助补充完善门诊健康宣教资料,向病人提供门诊就诊流程宣教和指导		现场抽查患者不知晓就诊流程一次扣0.5分	
		19.每月参加科室科务会、业务学习、质控会室应急预案演练或情景模拟演练		未参加不得分,不知晓会议内容扣0.5分	
		20.执行各项护理制度,落实核心制度,落实患者安全目标,掌握基本理论知识、操作及各项急救技能		落实不到位的一次扣1分,考核不合格不得分	
德能 勤廉	20分	1.遵纪守法,团结协作,遵守医院劳动纪律及相关规章制度。	现场 抽查 及 查 看 相 关 记 录	上班迟到、早退、串岗、离岗、干私活等一次扣0.5分,请霸王假的一次扣2分。	
		2.保守单位秘密,包括病人隐私和秘密		泄密查实扣5分。	
		3.不发生重大问题,无责任事故		发生投诉、纠纷,经核实有责任的不得分。	
		4.廉洁奉公,遵守卫生行业“九不准”的规定		违反卫生行业“九不准”规定的一次扣2分,有收受红包、回扣的不得分。	
合计	100分				

河池市人民医院后勤服务质量考核标准（体检科护理服务）
（标准分100分，合格分≥90分）

检查时间： 检查者： 主管部门负责人： 公司管理员： 得分：

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	存在问题及扣分
基本 要求	20分	1. 遵守医院规章制度,按时到岗,不迟到、早退、脱岗,有事提前请假,按要求打考勤卡。	现场 抽查 及 查 看 相 关 记 录	迟到、早退、脱岗 10 分钟内扣 2 分,超过 10 分钟的扣 5 分; 未提前请假一次扣 5 分; 不按要求打考勤卡一次扣 1 分。	
		2. 上班期间着工作服,佩戴工号牌上岗,仪容仪表整洁大方,有必要时淡妆上岗。		着装、仪容未达到要求一次扣 3 分; 未佩戴工作牌发现一次扣 1 分。	
		3. 上班时间非必要不打手机,不发短信、不看报、不聊天,禁止干私活,坚守岗位不脱岗		上班时间非必要打手机或发短信一次扣 1 分; 上班闲聊一次扣 1 分; 上班看杂志、书报、吃零食一次扣 1 分; 离岗未告知的一次扣 1 分。	
		4. 按站姿要求站立,严禁身体东倒西歪或倚墙靠壁。按坐姿要求坐,严禁前仰后倾		不符合要求一项一次扣 1 分。	

服务质量	80分	1. 工作台面及区域环境整洁干净, 发现工作区域有安全隐患, 及时上报处理并做好安全警示。	现场抽查及查看相关记录	工作区域不清洁一次扣 1 分; 物品摆放不整齐一次扣 1 分; 有安全隐患未及时放置警示牌一次扣 1 分, 未及时处理一次扣 1 分。	
		2. 严格执行“三查七对”, 查对客户姓名、性别、年龄、检查项目、所需采集标本的项目及试管数		查对不到位, 导致抽错血或标本丢失的一次扣 1 分 检查项目出现错漏每次扣 1 分	
		3. 客户主动微笑相迎, 热情接待, 礼貌迎送。语调柔和, 语气亲切感人, 使用文明礼貌用语。		未微笑相迎, 热情接待, 礼貌迎送一次扣 1 分; 未使用文明礼貌用语一次扣 1 分。	
		4. 解答问题须耐心细致, 亲切和蔼, 百问不厌, 体现人文关怀, 无生、冷、硬、顶、推或斥责患者的现象, 语言表达清晰准确, 认真。		有生、冷、硬、顶、推或斥责患者的现象一次扣 5 分。	
		5. 做好病情观察, 关注患者有无晕针、晕血, 并及时处理		患者出现异常未能及时处理扣 2 分	
		6. 注意保护客户的隐私		泄露客户隐私的一次扣 5 分。	
		7. 护士操作前洗手, 戴口罩, 抽血时做到“一人一针一管一巾一带”, 操作后洗手或手消毒。		一项做不到一次扣 1 分	
		8. 医疗废物按《医疗废物管理办法》等国家相关要求分类收集、管理		一项做不到一次扣 2 分	
		9. 维持区域良好秩序, 出现人员聚集或排长队现象时, 及时采取有效措施分流疏散, 保持通道通畅。		出现人员聚集或排长队现象时, 不能及时采取有效措施分流的扣 5 分	
		10. 工作区域出现诊疗行为延迟时, 协助医护人员安抚患者, 并进行解释说明。		未能协助医务人员做好解释工作的扣 5 分。	
		11. 每月客户满意度 $\geq 95\%$		每低于 1%扣 0.5 分	
合计	100分				

附件 3

河池市人民医院后勤服务公司人员资质要求

1.保洁人员：（1）男性年龄 18~55 岁，女性年龄 18~50 岁（身体条件好可适当放宽），身体健康，五官端正。（2）具备良好的思想品德、社会公德和职业道德。（3）岗前培训考核合格，掌握医院保洁工作知识和技能，掌握个人安全防护知识及院感知识。

2.护工人员：（1）男性年龄 18~55 岁、女性年龄 18~50 岁（身体条件好可适当放宽），初中或以上学历，身体健康，五官端正。（2）具备良好的思想品德、社会公德和职业道德。（3）岗前培训考核合格，掌握医院护工工作知识和技能，掌握个人安全防护知识及院感知识。

3.运送人员：（1）年龄 18~45 岁（身体条件好可适当放宽），初中以上学历，身体健康，五官端正。（2）具备良好的思想品德、社会公德和职业道德。（3）岗前培训考核合格，掌握医院运送工作知识和技能，掌握个人安全防护知识及院感知识。

4.电梯司乘：（1）年龄 18~45 岁，男，身高 165cm 以上；女，身高 155cm 以上，初中以上学历，身体健康，五官端正，沟通能力强，受过专业培训，电梯属于特种设备，应配备电梯安全管理人员，至少有一名管理人员取得电梯安全管理人员资格证书并承担相应的管理职责。（2）岗前培训考核合格，掌握医院电梯工作知识和技能，掌握个人安全防护知识及院感知识。

5.学生公寓管理员：能满足科教科的工作需求；年龄 48 岁以下，身高 155cm 以上，五官端正，仪表大方，身体健康，无慢性病、传染性疾病等。

6.医疗护理员：（1）年龄：18 周岁以上，男女不限，五官端正，仪表大方，具有一定文化程度和沟通能力，品行良好、有责任心、尊重关心爱护服务对象。（2）持有广西区内职业技能鉴定中心颁发的“病患陪护”专项职业能力证书（产科医疗护理员应持有母婴保健专项职业能力证书），参与免陪照护者需持有医疗护理员职业技能等级五级/初级工（含）以上证书；正式服务前应经过为期 1 周的培训，成绩合格，记录完善。每年须进行健康体检 1 次，费用由乙方承担。（3）身体健康，无慢性病、传染性疾病等。

7.门诊导医人员：年龄 18~30 岁，女性，身高 160cm 以上，医学相关专业毕业，具有二级医院及以上工作经验优先，体貌端正，面容姣好，身体健康，无不良嗜好，无不良记录，服装统一，佩戴工号牌上岗。具备良好的思想品德、社会公德和职业道德。

8.门诊分诊人员：年龄 18~30 岁，女性，身高 160cm 以上，持有有效的护士执业资格证书，有 2 年及以上护理岗位工作经验者，具有二级医院及以上工作经验优先。体貌端正，面容姣好，口齿伶俐、身体健康，无不良嗜好，无不良记录；能适应门诊工作强度；具备高度责任心、较强的抗压能力及团队协作意识，严格遵守医院规章制度。

度与医疗操作规范。

9.体检科护理人员：年龄 18~30 周岁，男女不限，身高 160cm 以上，具备大专及以上学历，持有有效护士执业证书，有 2 年及以上护理岗位工作经验者。有良好的语言表达沟通能力，具有二级医院及以上工作经验优先，体貌端正，面容姣好，身体健康，无不良嗜好。具备良好的思想品德、社会公德和职业道德。

10.医疗护理员、体检科、门诊部护理主管：要求具备大专以上学历，年龄 25~50 岁，身体健康，五官端正，持有有效护士执业证书，具有较强的组织协调、沟通交流、分析解决问题能力。

11.保洁及医辅主管：要求具备大专以上学历，年龄 25~50 岁，身体健康，五官端正，具有较强的组织协调、沟通交流、分析解决问题能力，有 2 年以上相应部门物业管理经验。

12.项目负责人：

(1) 年龄 18~50 岁，男，身高 165cm 以上；女，身高 155cm 以上，大专及以上学历，身体健康，五官端正，需具备丰富的医院后勤管理工作经验，从事后勤服务管理工作 3 年以上，熟悉医院后勤管理的流程、规范及标准。熟悉法律法规，政治素质好，作风正派，有较强的组织能力和沟通能力。

(2) 熟悉项目管理流程，能够制定项目工作计划及实施方案，确保项目服务质量。能合理安排各岗位人员值班并实施监管，做好培训和考核，要和医院各部门保持良好沟通，项目负责人不得多点工作，工作时间实行考勤打卡。

(3) 具备应对突发事件和解决问题的能力，能够迅速响应并妥善处理各类后勤服务中的突发情况，遇到突发事件和涉及疫情防控，接到通知后 5 分钟内到达现场。

(4) 执行医院及主管部门下达的各项工作任务 and 临时性指令性任务。

(5) 做好所聘用人员的出勤统计及工作质量的考核。

附件 4

河池市人民医院后勤服务质量管理考核办法

- 1.乙方应严格按照附件 1《河池市人民医院后勤服务质量考核标准》履行职责。
- 2.采购人组织各临床、医技、行政职能科室人员按附件 1《河池市人民医院后勤服务质量考核标准》每月进行 1 次全面的工作质量考核，每个服务项目以百分制评分，与服务项目费用支付挂钩，对检查存在问题限时整改，在整改时限内未达到整改效果的双倍扣分。
- 3.综合考核：满分 100 分（保洁服务质量 8 分、护工服务质量 8 分、病人及标本送检服务质量 8 分、电梯司乘服务质量 8 分、学生公寓管理员服务质量 5 分、绿化养护服务质量 5 分、输液瓶暂存间服务质量 5 分、物资搬运服务质量 5 分、尸体、死胎（婴）搬运服务质量 5 分、综合有害生物防治服务质量 5 分、医疗护理员服务质量 10 分、导医服务质量 8 分、分诊服务质量 10 分、体检科护理服务质量 10 分），90 分合格，95 分以上不扣款，评分 90~94 分，每下降 1 分扣 500 元，如达不到 90 分，每下降 1 分扣 1000 元，费用从每月的服务费中扣除，连续 3 个月考核低于 90 分，采购人有权终止合同。
- 4.满意度测评：每季度按照附件 6、附件 7、附件 8 组织 1 次满意度测评，满意度达 90%为合格，每下降 1%扣罚乙方服务费 500 元；满意度 $\leq 80\%$ ，每下降 1%扣罚乙方服务费 1000 元；连续两个季度满意度 $\leq 70\%$ ，采购人有权终止合同。
- 5.对考核存在的问题经双方确认后，采购人向乙方提出书面整改意见，乙方在 5 个工作日内提出原因分析及整改措施，并将书面整改资料提交采购人主管部门，同时进行有效整改，以便采购人追踪整改后的效果。
- 6.采购人和乙方双方管理者每月召开 1 次服务质量分析会，乙方按要求用 PPT 汇报当月工作开展情况，采购人主管部门反馈当月存在问题及整改要求，不断提升服务质量。如发生不良事件或在一段时间内反复出现同样的质量问题，要组织召开专题讨论会，进行原因分析并提出改进措施。
- 7.乙方根据采购人的管理要求，制定出完整的、符合三级甲等综合医院后勤管理要求的相关管理制度、岗位职责、服务流程、工作应急预案、各部门员工培训考核方案，年度服务工作计划和总结，并提供给采购人主管部门备查。乙方根据采购人的业务发展要求对上述内容进行不断修订。
- 8.乙方在服务过程中如未能按照岗位设置配足人员，影响采购人正常诊疗工作开展，按 1000 元/日/岗从当月支付的服务费中扣除。

附件 5

河池市人民医院护工服务收费标准

序号	护工级别	收费标准	备注
1	一级护工	15 元/日/人	
2	二级护工	10 元/日/人	
3	三级护工	5 元/日/人	

附件 6

河池市人民医院医疗护理员星级照护服务及收费标准

服务类别	服务对象	收费标准	各星级医疗护理员服务费收费标准				
			一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
三级	生活能自理，病情稳定	一对一：90～100 元/人/12 小时	90 元/人/12 小时	90 元/人/12 小时	95 元/人/12 小时	95 元/人/12 小时	100 元/人/12 小时
		一对二：80-90 元/人/12 小时	80 元/人/12 小时	80 元/人/12 小时	85 元/人/12 小时	85 元/人/12 小时	90 元/人/12 小时
		一对三：70～80 元/人/12 小时	70 元/人/12 小时	70 元/人/12 小时	75 元/人/12 小时	75 元/人/12 小时	80 元/人/12 小时
二级	1.生活部分自理:病情稳定但仍需要卧床的患者; 2.生活不能自理,病情随时可能发生病情变化的患者; 3.病情稳定外出康复治疗的患者	一对一：180～200 元/人/天	180 元/人/天	185 元/人/天	190 元/人/天	195 元/人/天	200 元/人/天
		一对一+(喘息服务) 12 小时:160～180 元/人/天	160 元/人/天/12 小时	165 元/人/天/12 小时	170 元/人/天/12 小时	175 元/人/天/12 小时	180 元/人/天/12 小时
		一对二：140～150 元/人/天	140 元/人/天	140 元/人/天	145 元/人/天	145 元/人/天	150 元/人/天
		一对二+(喘息服务) 12 小时:120～130 元/人/天	120 元/人/天/12 小时	120 元/人/天/12 小时	125 元/人/天/12 小时	125 元/人/天/12 小时	130 元/人/天/12 小时
		二对三：160～170 元/人/天	160 元/人/天	160 元/人/天	165 元/人/天	165 元/人/天	170 元/人/天
		二对三+(喘息服务) 12 小时:140～150 元/人/天	140 元/人/天/12 小时	140 元/人/天/12 小时	145 元/人/天/12 小时	145 元/人/天/12 小时	150 元/人/天/12 小时
一级	1. 生活完全不能自理的患者; 难入睡、夜尿多、情绪暴躁患者; ICU 转出、气管切开患者; 2.病情趋向稳定的卧床康复治疗的患者; 术后或治疗期仍需卧床治疗的患者; 多种管道护理等患者; 缓和照护患者; 3.老年痴呆患者; 认知障碍患者。	一对一：210～220 元/人/天	210 元/人/天	210 元/人/天	215 元/人/天	215 元/人/天	220 元/人/天
		一对一+(喘息服务) 12 小时:140～200 元/人/12 小时	190 元/人/天/12 小时	190 元/人/天/12 小时	195 元/人/天/12 小时	195 元/人/天/12 小时	200 元/人/天/12 小时
特级	老年痴呆严重不配合患者; 危重、生命体征不稳定患者	一对一: 230～250元/人/天	230 元/人/天	235 元/人/天	240 元/人/天	245 元/人/天	250 元/人/天

附件 7

河池市人民医院医疗护理员服务质量满意度调查表

序号	调查内容	满意	较满意	一般	不好	很差
		10分	8分	6分	4分	2分
1	严格遵守医院、科室有关规章制度。					
2	能严格遵守消毒隔离制度，执行预防交叉感染的防护措施。					
3	按照《医疗护理员护理服务协议》的照护级别，做好相应级别的护理服务工作。					
4	具备保护患者安全的意识，防止跌倒、坠床、压力性损伤或非计划性拔管等不良事件发生。					
5	细心照看患者，有问题能及时向医务人员报告患者的异常情况。					
6	工作积极主动，热情，虚心接受意见，积极配合医疗护理工作。					
7	礼貌待人，微笑服务，保护患者隐私及病情，不与患者争吵或打架。					
8	着装规范整洁，仪表端庄，统一穿工作服，佩戴工作牌。					
9	无串岗、缺岗，当班时间不玩手机、不看电视、不聚众闲聊或嬉闹。					
10	您对医疗护理员的总体服务评价是？					

注：1.请在相应空格内打“√”。2.医疗护理员服务质量满意度在同一年度内累计3次低于80分的，由陪护服务机构重新组织培训，考核合格后方可继续上岗。

附件8

河池市人民医院门诊部、体检科就诊人员对护理工作满意度调查表

尊敬的先生/女士：

您好！为了解您对门诊部/体检科护理工作的评价及满意程度，请您在您认为合适的评价选项上打“√”。非常感谢您对我们工作的支持和配合，恳请您提出宝贵的意见和建议。

您就诊的科室：内科[] 外科[] 妇产科[] 儿科[] 肿瘤科[] 心血管[]
体检科[] 其他[]

序号	调查内容	满意度分级							不满意原因
		5	4	3	2	1	0	未涉及	
1	当您不清楚挂什么科/检查的项目时，分诊护士给您提供分诊及指引的满意程度								
2	护士对您是否尊重？								
3	护士是否仔细听您讲话？								
4	护士是否用您听得懂的方式解释问题？								
5	您对护士服务态度的满意程度								
6	您对护士巡视诊室/检查室，维持就诊秩序的满意程度								
7	您对隐私保护的满意程度								
8	给您治疗/抽血、注射等操作时护士核对您的姓名、年龄、身份识别卡等信息的满意程度								
9	当您就诊检查、治疗、用药时，护士告知您相关注意事项的满意程度								
10	您对护士操作技术的满意程度								
11	您对护士的仪表、言行举止满意程度								
12	当您遇到问题/不满时，是否能及时得到回应和解决？								
13	您对门诊/体检科的各种设施（椅子、空调、电视、热水等设备）的满意程度								
14	您在门诊/体检科进行治疗/抽血/输液/换药的指引满意程度								
15	意见和建议：								

备注：1.本表满意度适用于门诊、体检科就诊人员。2.每季度开展满意度调查一次，每次每部门各发放10份。3.满意度评价：非常满意5分、比较满意为4分、满意为3分、一般满意为2分、不满意为1分、非常不满意为0分。

附件 9

河池市人民医院后勤服务质量满意度调查表

尊敬的先生/女士:

您好! 为了解您对医院后勤服务质量的评价及满意程度, 请您在您认为合适的评价选项上打“√”。非常感谢您对我们工作的支持和配合, 恳请您提出宝贵的意见和建议。

序号	调查内容	满意度分级							不满意原因
		5	4	3	2	1	0	未涉及	
1	医院内外环境的清洁情况								
2	保洁人员工作的主动性								
3	保洁人员的服务态度及工作责任心								
4	保洁员的操作是否规范								
5	医院的中心运送工作是否及时准确								
6	运送人员工作的主动性								
7	运送人员的服务态度及工作责任心								
8	运送人员运送病人的安全措施是否到位								
9	电梯设备的维护管理情况								
10	电梯引导人员的形象及服务情况								
11	电梯引导人员工作的及时性及主动性								
12	医院护工的工作情况								
13	护工人员工作的主动性及服态								
14	护工是否服从科室工作安排								
15	意见和建议:								

备注:

- 1.本表满意度适用于门诊、住院患者。
- 2.每季度开展满意度调查一次, 每次门诊、住院各发放 50 份。
- 3.满意度评价: 非常满意 5 分、比较满意为 4 分、满意为 3 分、一般满意为 2 分、不满意为 1 分、非常不满意为 0 分。