

广西银泰工程管理有限公司

招标文件

项目名称：柳州市人民医院 2026 年度医疗保障
及辅助医疗服务采购项目（重）

项目编号：LZZC2026-G3-990129-YTGC

采 购 人 ： 柳州市人民医院

采购代理机构：广西银泰工程管理有限公司

2026 年 4 月

目 录

第一章 招标公告	2
第二章 采购需求	5
第三章 投标人须知	75
一、总 则	81
二、招标文件	83
三、投标文件的编制	84
四、开 标	88
五、资格审查	88
六、评 标	89
七、中标和合同	91
八、其他事项	92
第四章 评标办法及评分标准	95
第五章 合同主要条款格式	102
第六章 投标文件格式	171

第一章 招标公告

项目概况

柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）招标项目的潜在投标人应在广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）获取招标文件，并于 2026 年 月 日 09:20（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：LZZC2026-G3-990129-YTGC

项目名称：柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）

预算总金额（元）：12600000

采购需求：

标项名称：柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）

数量：1

预算金额（元）：12600000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）1 项，具体内容详见招标文件第二章《采购需求》。

最高限价（如有）：12240275

合同履行期限：合同期限 12 个月零 5 天，具体期限以服务合同为准。

本项目（否）接受联合体投标

备注：本项目为全流程电子化采购项目，采用远程异地评标，有意向参与本项目投标的潜在投标人应当做好参与全流程电子招投标交易的充分准备。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：分标 1：无。
3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2026 年 月 日至 2026 年 月 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）。

地点（网址）：广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）

方式：在获取招标文件截止时间前登录广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）

在线办理报名：“项目采购”→“获取采购文件”。（注意事项：1. 潜在投标人应当在获取招标文件截止时间前通过广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）注册登记后再获取招标文件，未通过广西政府采购云平台注册登记获取招标文件的投标人，采购代理机构将拒绝接收其投标文件。2. 已获取招标文件的投标人不等于符合本项目的投标人资格。）

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026 年 月 日 09:20（北京时间）

投标地点（网址）：广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）

开标时间：2026 年 月 日 09:20

开标地点：通过广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）实行在线解密开启投标文件。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 投标人投标注意事项

（1）本项目为全流程电子化采购项目，通过广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）实行在线电子投标，投标人应先安装“广西政府采购云平台新版客户端”[请自行前往“广西政府采购网（访问地址 <http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）进行下载，下载路径：办事服务-下载专区]，并按照本项目公开招标文件和广西政府采购云平台的要求编制、加密后在提交投标文件截止时间前通过网络上传至广西政府采购云平台（加密的电子投标文件是指后缀名为“jmbz”的文件），投标人在广西政府采购云平台提交电子投标文件时，请填写参加远程采购活动经办人联系方式。投标人可登录广西政府采购云平台查看电子投标具体操作流程。

（2）未进行网上注册并办理数字证书（CA 认证）的投标人将无法参与本项目政府采购活动，投标人应当在提交投标文件截止时间前，完成电子交易平台上的 CA 数字证书办理及投标文件的提交（投标人可登录“广西政府采购网”，依次进入“办事服务-下载专区”或者登录广西政府采购云平台，依次进入“服务中心-入驻与配置”中查看 CA 数字证书办理流程。如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电广西政府采购云平台客服热线：95763 或者 0771-3381253）。

（3）CA 证书在线解密：投标文件开启时，需凭制作投标文件时用来加密的有效数字证书（CA 认证）登录广西政府采购云平台电子开标大厅现场按规定时间对加密的投标文件进行解密，否则后果自负。

注：①为确保网上操作合法、有效和安全，请投标人确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章，妥善保管 CA 数字证书并使用有效的 CA 数字证书参与整个采购活动。②投标人应当在提交投标文件截止时间前完成电子投标文件的提交（上传），提交投标文件截止时间前可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原投标文件，补充、修改后重新提交（上传），提交投标文件截止时间前未完成提交（上传）的，视为撤回投标文件。提交投标文件截止时间以后提交（上传）的投标文件，广西政府采购云平台将予以拒收。

2. 投标保证金：人民币壹拾贰万元整（¥120000.00）

投标保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保险、保函（含电子保函，下同）等，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账【开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司柳州分行营业部，开户名称：广西银泰工程管理有限公司柳州分公司，银行账号：5501 0078 8011 0000 2683】；采用支票、汇票、本票或者保险、保函等方式的，在投标截止时间前，投标人应当提交单独密封的支票、汇票、本票或者保险、保函原件[提交地点：柳州市公共资源交易中心（柳州市龙湖路 13 号柳州市市民服务中心北楼 4 楼）对应开标室；采用电子保函方式交纳投标保证金的须在投标文件中提供证明材料，不需现场提交原件]；否则视为无效投标保证金。

3. 投标人有以下情形之一的不得参加政府采购活动：（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动；（2）对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，不得参与政府采购活动。

4. 网上查询地址：www.ccgp.gov.cn（中国政府采购网）、zfcg.gxzf.gov.cn（广西壮族自治区政府采购网）、zfcg.lzscz.liuzhou.gov.cn（广西柳州政府采购网）。

5. 本项目需要落实的政府采购政策：（1）政府采购促进中小企业发展；（2）政府采购支持采用本国产品的政策；（3）政府采购促进残疾人就业政策；（4）政府采购支持监狱企业发展。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：柳州市人民医院

地址：广西柳州市文昌路 8 号

项目联系人：葛瑛

项目联系方式：0772-2662036

2. 采购代理机构信息

名称：广西银泰工程管理有限公司

地址：广西柳州市东环大道 168 号翡翠龙庭 12 栋 3-17

项目联系人：刘国亮、刘洁、蓝海曦

项目联系方式：0772-2813184

第二章 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. 本项目的所属行业：租赁和商务服务业。

一、技术要求

服务需求一览表									
序号	标的名称	数量	项目需求和服务要求						
1	柳州市人民医院 2026年度 医疗保障 及辅助医 疗服务采 购项目 (重)	1 项	一、服务项目需求：						
			（一）服务需求：根据实际服务单位量计算服务费；						
			（二）合同期限 12 个月零 5 天，具体期限以服务合同为准。						
			（三）服务项目最高限价：12240275 元						
			序号	服务类别	服务需求名称	服务人数	服务单价 (元/人/月)	服务月数	总价控制价 (元)
			1	辅助 医疗	健康助理服务	12	5880	12 个月零 5 天	858480.00
			2		超声助理服务	12	5880	12 个月零 5 天	858480.00
			3		口腔助理服务	3	5400	12 个月零 5 天	197100.00
			4		检验助理服务	2	5900	12 个月零 5 天	143566.67
			5		分导诊助理服务	9	5880	12 个月零 5 天	643860.00
			6		生殖医学科数据统计服务	1	4750	12 个月零 5 天	57791.67
7	眼镜验光服务	6	5950		12 个月零 5 天	434350.00			
8	医疗 保障	供应室医疗器械配制、包装服务	4	5345	12 个月零 5 天	260123.33			
9		供应室医疗器械清洗服务	19	4300	12 个月零 5 天	994016.67			
10		放射治疗部导诊服务	1	4330	12 个月零 5 天	52681.67			
11		放射科导诊服务	6	4330	12 个月零 5 天	316090.00			

12	核医学科导诊服务	1	4330	12个月零5天	52681.67
13	内镜清洗服务	5	5800	12个月零5天	352833.33
14	麻醉科后勤辅助服务	12	4350	12个月零5天	635100.00
15	3612345快速服务热线服务	3	5430	12个月零5天	198195.00
16	车辆驾驶服务	4	6800	12个月零5天	330933.33
17	食堂厨师服务	6	6900	12个月零5天	503700.00
18	食堂配餐服务	36	4550	12个月零5天	1992900.00
19	洗衣班洗涤服务	45	4200	12个月零5天	2299500.00
20	后勤维修服务(水电、空调等)	9	5850	12个月零5天	640575.00
21	医疗设备维修服务	1	7800	12个月零5天	94900.00
22	病案整理服务	2	4350	12个月零5天	105850.00
23	担架服务	2	4500	12个月零5天	109500.00
24	宿舍管理服务	2	4400	12个月零5天	107066.67
合计		203	/	/	12240275.00

注：（1）以上服务费包括但不限于为完成服务内容所需的人工、保险费、税费、工具费等所有相关费用。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产生的差额费用；

（2）服务单位量为投入该项服务人员按规定服务时长满勤1个月为1个单位量。

二、服务项目内容及要求详见附件

三、服务要求

1. 投标人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. 投标人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. 投标人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. 培训要求：投标人为保障服务质量，每季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，由此产生的费用由供应商承担。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。

		<p>5. 投标人派驻本项目负责人至少 1 人，若需更换项目负责人，须提前一周书面通知采购人，经采购人书面同意方可更换或调整，否则视为没有变更，供应商自行承担由此所导致的法律责任及后果。项目负责人需定期开展服务质量巡查，配合采购人处理服务过程中发生的突发事件。</p> <p>6. 投标人应建立健全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。</p> <p>7. 服务期内，中标供应商须严格遵守《中华人民共和国保密法》相关规定；未经采购人事先书面同意，不得向任何与本合同履行无关的第三方泄露采购人提供的合同、资料，以及在服务过程中知悉的医院患者或职工个人信息、隐私资料等相关信息。</p> <p>8. 妥善爱护医院财产，若因中标供应商员工原因造成科室物品、仪器损坏，中标供应商须承担赔偿责任，具体赔偿金额由双方协商确定。</p> <p>9. 中标供应商服务人员不得在院内与患者、家属或医院工作人员发生争吵，或发表有损采购人形象的言论；情节严重的，采购人有权要求中标供应商辞退该员工并及时更换。</p> <p>10. 中标供应商需自行配备、补充所聘员工的工作服装，并制作工作所需的相关证件及标识牌，相关费用由中标供应商自行承担。</p> <p>四、其他要求</p> <p>中标供应商必须按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并按照国家及省市的相关规定为投入本项目人员统一办理社会保险、人员意外伤害等各种保险并承担相关费用，中标供应商所投入的服务人员在岗履行工作职责期间，其所聘人员的健康状况、人身意外事故、工伤事故等相应责任，均由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，采购人对非因采购人原因造成的服务人员各项意外事故不承担任何责任，且不得影响医院正常工作；一旦影响医院正常运转，经政府采购监督管理部门同意，采购人有权解除合同并有权追究法律责任。</p>
--	--	---

▲二、商务要求	
合同签订时间	自中标通知书发出之日起 25 日内。
服务期限	自提供服务之日起 12 个月零 5 天，具体服务起止时间以合同约定日期为准。
人员要求及进驻时间	<p>自提供服务之日起所有人员到位开展服务工作。</p> <p>合同实施期间，按岗位需求，提供相应上岗证或资格证等证明（详见采购需求中的服务项目内容及要求附件）。中标后由中标供应商具体实施并接受采购人的监督及考核，拟投入服务人员的要求以投标人提供的响应文件及承诺函为准。</p>

付款方式	<p>本合同采取先服务后支付的方式。采购人每月根据《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款及各服务项目服务质量考核标准（详见附件）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款，按月支付服务费用。中标供应商根据当月结算款金额开具增值税专用发票，采购人在收到中标供应商开具的增值税专用发票并核对无误后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。</p>
报价要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本项目投标报价为一次性报价，利润及风险由投标人自行考虑（包括柳州市人民政府调整最低工资标准后，按实际情况增加人工费及相应保险费用） 2. 本项目服务单价为最高限价，人员单价报价超过最高限价则投标无效。投标人按服务人员每月服务费进行单价报价，并计算得出投标总报价。 3. 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、人身意外伤害保险费、加班费、管理费、工具费等所有相关费用。合同期内如遇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产生的差额费用； 4. 报价的修正：若单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修改总价；若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标文件将被拒绝。
规范标准	<p>执行现行的国家、行业、地方标准。</p>
验收标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按国家有关规定以及采购文件的要求、投标人的投标文件及承诺与合同约定标准进行验收。 2. 如不符合采购文件的要求或者提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，中供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究权利的权利。
违约责任	<p>(一) 重大违约(采购人可单方解约)</p> <p>中标供应商若出现以下任一情形，采购人有权单方解除合同，并要求其赔偿全部损失；同时，中标供应商须在 1 个月的交接期内持续提供符合要求的服务，若提前离场导致采购人损失的，须全额赔偿：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不服从采购人管理，或服务质量未达要求，经 3 次及以上整改通知仍拒不整改的； 2. 服务响应不及时、日常服务不到位，或发生安全责任事故并对采购人声誉造成负面影响的； 3. 因中标供应商管理失职，导致采购人声誉或财产受损，或发生其他情节严重的违约事件的； 4. 不接受采购人服务质量考核及整改要求的； 5. 采购人的补充人员需求，中标供应商逾期 3 个月仍未到位的；

6. 中标供应商未及时告知破产、合并分立等主体变更情况，或发生上述主体变更情形的，采购人可单方解约且无需承担违约责任。

(二) 服务质量违约

1. 若 1 个月内采购人收到 2 次及以上针对中标供应商服务质量的投诉，且中标供应商未及时解决的，采购人有权扣除其当月 10% 的服务费；若中标供应商及时解决投诉的，则扣除当月服务费 500 元，并按服务质量考核标准相应扣分。

2. 中标供应商未按要求时限补充服务人员的，首月扣除对应服务项目月度应发服务费的 1%，逾期 2 个月扣除 5%，逾期 3 个月扣除 10%。

3. 中标供应商的服务问题被新闻媒体或特种设备监督机构曝光并造成重大影响，经查证确属中标供应商责任的，采购人将扣除其中标当月全额服务费，并要求其额外承担合同月度金额 10% 的违约金。

(三) 人员管理违约

1. 中标供应商未经采购人同意擅自更换项目负责人的，视为违约，须按合同总额的 1% 向采购人支付违约金；

2. 中标供应商未经采购人同意擅自调整普通服务人员的，每出现 1 次从月度服务费中扣除 500 元。

(四) 其他违约

1. 中标供应商原因造成第三方人身、财产损害的，由中标供应商自行处置并承担全部责任，给采购人造成损失的须全额赔偿。

2. 中标供应商在采购人服务场地内引发安全事故、人员伤害的，由中标供应商自行承担全部责任，给采购人财产、声誉造成损失的须全额赔偿。

3. 采购人逾期支付服务费超过 90 天的，中标供应商有权中止服务；经催告后仍拖欠的，中标供应商可在征得政府采购监督管理部门同意后提前解除合同，并追索欠付费用。

4. 除国家政策调整、不可抗力因素外，任何一方未经对方同意单方提前终止合同的，违约方须向另一方支付合同总额 5% 的违约金。

附件 1:

柳州市人民医院健康助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 30 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 熟悉计算机操作技能, 具有良好的沟通能力; 有医学背景者优先考虑, 有

相

关工作经验者优先适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 承担体检前台接待、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、职业病数据管理工作;
- (三) 负责体检资料的收集、整理、反馈、编辑发布工作、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) 配合科室开展检后服务干预事项等。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;
- (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 1-1:

柳州市人民医院健康助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院健康助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10% 标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20% 标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50% 标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。		
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。		
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 2:

柳州市人民医院超声助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(三) 工作要求: 熟悉计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和, 待人真诚, 有上进心, 有医学知识者优先考虑, 有相关工作经验者适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 服务台分诊职责

1. 坚守岗位, 主动热情, 耐心接待前来检查的患者, 有问必答, 树立超声科良好窗口形象;
2. 协助护士预约、分诊、解释、引导、分流超声检查的患者, 保持候诊秩序良好;
3. 负责超声服务台接电话, 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, 医生完成检查后更换被服;

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、各个超声区域保洁管理以及控烟、消防安全管理;

9. 协助巡视诊室, 维持良好的候诊秩序, 给患者提供优质的就医服务。

(二) 超声报告录入、查对职责

1. 在科主任及副主任领导下, 根据科室安排负责超声诊断报告录入及患者信息查对;

2. 负责所在诊室的超声电脑工作站正常运转, 发现故障及时与信息中心联系;

3. 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;

4. 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;

5. 每月底协助各亚学科做好当月异常病例随访工作并做好记录。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如诊断报告质量差)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;

(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) 实行每天报告互查, 减少漏误诊, 避免不必要的医疗纠纷。

附件 2-1:

柳州市人民医院超声助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院超声助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容		评分标准		扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。		
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。		
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 3:

柳州市人民医院口腔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: 30 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 熟悉计算机操作技能、具有良好沟通能力、有上进心。有医学背景、口腔门诊工作经验者优先考虑。

二、工作职责:

(一) 熟悉医院环境、布局, 掌握门诊管理制度及就诊流程, 熟悉医院各科业务开展, 科室医师出诊时间及专业特长, 为患者就诊做好咨询、指引及宣传教育;

(二) 严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”, 遵守医院及科室各项规章制度;

(三) 负责服务台接电话, 为各位患者解答各类问题, 对不了解的问题, 应及时请教护士再回复, 不得推诿、搪塞患者;

(四) 熟练掌握自助机、分诊系统的使用和维护, 正确指导患者建卡、绑卡、预约及就诊, 为患者提供健康指导;

(五) 掌握科室应急事件处置流程, 发生应急事件时立即上报分诊护士、护士长, 并协助做好突发应急事件处置及诊疗秩序维持;

(六) 做好候诊区域巡视, 保持候诊区域环境整洁及诊室安静(含治疗区通道);

(七) 协助护士管理科室各类物品的请领、保管以及发放;

(八) 协助护士做好科室资产管理、感控管理、各个超声区域保洁管理以及控烟、消防安全管理;

(九) 协助护士做好科室设施、设备的检查维护;

(十) 协助护士做好当月患者回访工作并做好记录;

(十一) 协助护士做好科室各类资料的录入;

(十二) 完成其他日常工作及领导临时交办的工作任务。

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) 在科室主任的领导及护士长的管理下工作, 服从科室安排, 按时上下班。做好主动服务。

(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, 并按照考核规定进行扣款;

(四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求进行, 并定期进行新业务、流程、制度的培训及考核, 以适应医院发展需要。

柳州市人民医院口腔助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院口腔助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核≤ 100分, ≥ 95分, 不扣款。 2. 考核< 95分, ≥ 85分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核< 85分, ≥ 70分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核< 70分, ≥ 60分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核< 60分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30分)	责任心 (10分)	1. 有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 10 分; 服务态度不好被投诉的(含医生、护士、患者或由他科医务人员反映的情况), 一次扣 5 分, 扣完为止。	
	工作纪律 (20分)	2. 严格执行科室排班管理要求, 按排班表出勤。	1. 不配合科室排班或未经科室护士长同意私自调班, -2 分/次/项。	
		3. 不迟到、不早退、不旷工(无故迟到 30 分钟以上者视为旷工), 上班期间无特殊原因不得私自离开岗位, 如未报备私自离岗者, 按脱岗处理。如需离岗, 需向区域护理组长或护士长报备。	无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工一次扣 20 分, 扣完为止;	
		4. 严格遵守科室请假管理制度, 请假需科室护士长批准, 按要求参加科室会议, 不得无故请假及缺席。	请假手续未能办完强行休假的按旷工处理, 无正当理由不参加要求参加的会议一次扣 5 分。	
		5. 保持电话通畅, 及时查看科室微信工作群通知并回复, 及时接听电话。	一项不符合要求, -2 分/次/项。	
		6. 工作时间不扎堆聊天、不打私人电话, 不用手机做与工作无关的事情(游戏、看影视剧等)、不干私活、工作期间杜绝进餐、吃零食、化妆;	1. 上班时间扎堆聊天或打私人电话, -1 分/次/项; 2. 上班时间进餐、吃零食、化妆等行为, -1 分/次/项; 3. 上班时间玩手机, 做与工作无关事情, -3 分/次/项。	

工作能力与效果 (70分)	执行力与团队协作 (10分)	7. 认真按时完成医院及科室安排的各项工作任务，具有团队合作精神。无损害医院及科室形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成医院及科室安排的工作任务，或因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重一次扣 5-10 分； 2. 造成损害医院及科室形象和声誉事件，一次扣 10 分，扣完为止。		
	工作效率和质量 (60分)	8. 严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”，不得推诿或搪塞患者。	未落实制度，回答问题使用“不知道”或“你自己去问”等语言搪塞患者，引导或处置不到位，-2分/次/项；		
		9. 掌握门诊及科室布局及就诊流程，门诊及科室管理制度、就诊流程，熟悉医院各科业务开展，科室医师出诊时间及专业特长，掌握科室分诊常识，遇到不能处理问题及时请示汇报，正确指导患者就诊。	错误指引患者就诊或分诊错误，-1分/次		
		10. 遵守服务仪表规范、行为规范、语言规范和服务“十”承诺，关心体贴患者，态度和蔼，耐心地解答问题，坚持做好“5S”的卓越服务。	1. 违反礼仪、行为和语言规范，-1分/项/次 2. 违反服务“十”承诺，-2分/项/次		
		11. 患者安全管理：主动巡视、观察候诊区域患者病情，及时发现特殊情况，保证患者安全；积极主动参与突发应急事件的处置，维持良好的就诊秩序。	因巡视不到位，造成意外突发事件反应不及时、处置不当，扣 2-5 分/次。		
		12. 环境管理：加强区域环境卫生巡查，做好诊前准备工作及诊后结束工作，保持区域整洁卫生、安静、舒适、安全，异常情况及时干预和处置。	1. 区域环境卫生脏乱差，巡视不到位或异常情况不主动及时干预、处置，-1分/次/项； 2. 诊前准备和诊后结束工作落实不到位，-1分/次/项；		
		13. 物品管理：协助科室做好物品管理，全面落实“5S”管理。	一项不符合要求，-1分/次/项		
		14. 协助分诊及候诊秩序管理：指导或协助患者预约取号，引导患者按排队号先后顺序候诊及就诊，规范落实优诊、回诊制	1. 不主动指导协助患者预约取号，引导按排队号就诊，-2分/次； 2. 不知晓优诊对象、未掌握回诊制度等，-2分/项；未		

		度,对于就诊迟到、爽约或就诊先后顺序及屏幕显示信息有疑问的患者,做好解释及疏导。	严格执行相关制度,造成区域诊疗秩序紊乱,-3分/次。 3.未对拥堵患者进行指引分流(含治疗区通道),-2分/次;		
		15.严格执行消毒隔离制度及感染性疾病预检分诊制度。	手卫生执行不到位,感染性疾病患者就诊指导不当,-1分/次,特殊感染患者未与医生、护士汇报-2分/次。		
		16.提供便民措施,遇行动不便的患者主动搀扶或轮椅推送到就诊区。	未提供便民服务,未给有需要的孤寡老人提供帮助,-1分/次。		
		17.保护患者隐私,不在公共场所讨论患者病情,不对外泄露患者诊疗信息等。	一项不符合要求,-1分/次/项		
		18.工作协调:不得自行接收他科工作流程或工作指引,有更改及时汇报分诊护士及护士长。	1.未及时汇报,-1分/次/项; 2.自行接收他科工作流程或工作指引,-2分/次/项;		
		19.因工作质量问题导致的有效投诉,或服务意见本、医院满意度调查反映的“服务态度问题”。	1.服务意见本或满意度调查出现“不满意”者,均按科内投诉,-5分/次; 2.院内投诉,直接责任人-10分/次;间接责任人,-2分/次 3.政府热线、信访办、网络媒体等,-10~20分/次。 4.造成损害医院形象和声誉事件,按第7点进行考核。		
		20.其他:严格执行科室工作质量标准	一项不符合要求,-1分/次/项。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额:¥_____ (大写:_____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名:_____ 日期:_____		承包方负责人意见: 签名:_____ 日期:_____		

附件 4:

柳州市人民医院检验助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 本科及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 熟悉实验室常规仪器操作和维护, 细致认真, 有责任心, 团队协作精神强, 医学检验专业优先, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 遵守实验室生物安全防护规定、穿着白大衣、戴手套、严格执行手卫生制度;

(二) 负责窗口送检标本的接收;

(三) 负责对标本类型、标本量、标本形态、条码标识等问题的初步检查。拒收明显不合格的标本, 告知临床科室并登记;

(四) 在 LIS 系统中对标本进行签收记录;

(五) 对标本进行分类, 离心, 并转运至相关检验组;

(六) 对急诊标本、特殊标本单独分拣, 尽快转运并提示相关检验技师。对无法及时检验的标本妥善储存;

(七) 负责把检验报告单送至临床科室, 并记录;

(八) 负责解答患者关于检验项目周期、取报告方式等相关问题;

(九) 负责工作区内的日常清洁与消毒工作;

(十) 负责拭子、培养瓶等耗材的发放和记录及其他标本相关工作。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;

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

(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 4-1:

柳州市人民医院检验助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院检验助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 5:

柳州市人民医院分导诊助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 30 岁及以下;

(三) 性别要求: 女性;

(四) 工作要求: 有医学背景, 临床护理学背景者优先考虑, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制;

(五) 其他条件: 身高 160cm 以上, 身心健康, 精神面貌良好, 具有良好的职业道德, 工作责任心强, 具备良好的沟通能力, 吃苦耐劳, 团结协作, 并能服从工作安排。

二、工作职责:

熟悉医院环境、布局, 掌握门诊管理制度及就诊流程, 熟悉医院各科业务开展, 专科医师出诊时间及专业特长, 掌握医技科室各种检查注意事项, 为患者就诊做好咨询、指引及宣传教育。

严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”, 遵守医院及门诊各项规章制度, 执行各岗位工作质量标准。

严格执行门诊服务规范及服务“十”承诺, 关心体贴患者, 态度和蔼, 耐心地解答问题, 坚持做好“5S”的卓越服务, 即 STOP、STAND、SEE、SMILE、SPEAK, 无投诉发生。

熟练掌握自助机的使用和维护, 正确指导患者建卡、绑卡、预约及就诊, 为患者提供健康指导。

掌握门诊各系统操作流程和应急事件处置流程, 发生应急事件时立即上报区域分导诊护士、区域组长或护士长, 并协助做好突发应急事件处置及诊疗秩序维持。

预检分诊及候诊秩序管理: 指导或协助患者预约取号, 引导患者按排队号先后顺序候诊及就诊, 规范落实优诊、回诊制度, 对于就诊迟到、爽约或就诊先后顺序及屏幕显示信息有疑问的患者, 做好解释及疏导, 维持就诊秩序良好。

候诊区域巡视: 做好候诊患者病情观察, 发现危急重症或病情变化患者, 立即启动“门诊危重患者优先处置应急预案”。保持候诊区域及诊室安静。

保护患者隐私, 做好一患一诊室管理, 不在公共场所讨论患者病情, 不对外泄露患者诊疗信息等。

协助做好区域环境管理, 严格执行消毒隔离制度及感染性疾病预检分诊制度, 保持区域整洁卫生、安静、舒适、安全。

提供便民措施, 遇行动不便的患者主动搀扶或轮椅推送到就诊区。

协助做好开诊前的准备工作。上班时坚守工作岗位, 不看与业务无关的书籍、报纸, 不会客, 不打私人电话聊天或玩手机游戏。下班前检查整理区域物品, 做好当班诊区所有单元结束诊疗工作后的各项工作, 如检查区域关闭门窗、做好用电安全排查, 并关闭诊区照明灯后方可离岗。

根据科室工作需要, 必要时参加科室工作例会。

完成其他日常工作及领导临时交办的工作任务。

工作时间: 白班: 7:30-12:00、14:50-18:00; 弹性值班: 12:00-15:00、18:00-22:00。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任及护士长的领导下工作, 服从科室安排, 按时上下班。做好主动服务。

(二) 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)时将进行绩效考核, 并按照科室规定进行扣款。

(三) 上岗前将进行为期 1-4 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求进行, 并定期进行新业务、流程、制度的培训及考核, 以适应医院发展需要。

附件 5-1:

柳州市人民医院分导诊助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院分导诊助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分	
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	1. 有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	2. 严格执行科室排班管理要求, 按排班表出勤。	1. 不配合科室排班或未经科室护士长同意私自调班, -2 分/次/项。		
		3. 不迟到、不早退、不旷工 (无故迟到 30 分钟以上者), 上班期间无特殊原因不得私自离开岗位, 如未报备私自离岗者, 按脱岗处理。如需离岗, 需向区域护理组长或护士长报备。	无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工一次扣 20 分, 扣完为止;		
		4. 严格遵守科室请假管理制度, 请假需科室护士长批准, 按时参加科室会议, 不得无故请假及缺席。	请假手续未能办完强行休假的按旷工处理, 无正当理由不参加科室会议一次扣 5 分。		
		5. 保持电话通畅, 及时查看科室微信工作群通知, 及时接听电话。	一项不符合要求, -2 分/次/项。		
	6. 工作时间不扎堆聊天、不打私人电话, 不用手机做与工作事情 (游戏、看影视剧等)、不干私活、工作期间杜绝进餐、吃零食、化妆;	1. 上班时间扎堆聊天或打私人电话, -1 分/次/项; 2. 上班时间进餐、吃零食、化妆等行为, -1 分/次/项; 3. 上班时间玩手机, 做与工作无关事情, -3 分/次/项。			
执行力与团队协作 (10 分)	7. 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。	1. 不能按时完成医院安排的工作任务, 或因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-10 分;			

工作能力与效果 (70分)	工作效率和质量 (60分)		2. 造成损害医院形象和声誉事件，一次扣10分，扣完为止。		
		8. 严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”，不得推诿或搪塞患者。	未落实制度，回答问题使用不知道或自己去问等语言搪塞患者，引导或处置不到位，-2分/次/项；		
		9. 掌握门诊布局及就诊流程，门诊管理制度及就诊流程，熟悉医院各科业务开展，专科医师出诊时间及专业特长，掌握分诊常识，遇到不能处理问题及时请示汇报，正确指导患者就诊。	错误指引患者就诊或分诊错误，-1分/次		
		10. 遵守服务仪表规范、行为规范、语言规范和服务“十”承诺，关心体贴患者，态度和蔼，耐心地解答问题，坚持做好“5S”的卓越服务。	1. 违反礼仪、行为和语言规范，-1分/项/次 2. 违反服务“十”承诺，-2分/项/次		
		11. 患者安全管理：主动巡视、观察候诊区域患者病情，及时发现特殊情况，保证患者安全；积极主动参与突发事件的处置，维持良好的就诊秩序。	因巡视不到位，造成意外突发事件反应不及时、处置不当，扣2-5分/次。		
		12. 环境管理：加强区域环境卫生巡查，做好诊前准备工作及诊后结束工作，保持区域整洁卫生、安静、舒适、安全，异常情况及时干预和处置。	1. 区域环境卫生脏乱差，巡视不到位或异常情况不主动及时干预、处置，-1分/次/项； 2. 诊前准备和诊后结束工作落实不到位，-1分/次/项；		
		13. 物品管理：协助科室做好物品管理，全面落实“5S”管理。	一项不符合要求，-1分/次/项		
		14. 协助分诊及候诊秩序管理：指导或协助患者预约取号，引导患者按排队号先后顺序候诊及就诊，规范落实优诊、回诊制度，对于就诊迟到、爽约或就诊先后顺序及屏幕显示信息有疑问的患者，做好解释及疏导。	1. 不主动指导协助患者预约取号，引导按排队号就诊，-2分/次； 2. 不知晓优诊对象、未掌握回诊制度等，-2分/项；未严格执行相关制度，造成区域诊疗秩序紊乱，-3分/次。		
		15. 严格执行消毒隔离制度及感染性疾病预检分诊制度。	手卫生执行不到位，发热患者就诊指导不当，-1分/次。		
16. 提供便民措施，遇行动不便的患者主动搀扶或轮椅推送到就诊区。	未提供便民服务，未给有需要的孤寡老人提供帮助，-1分/次。				

	17. 保护患者隐私,做好一患一诊室,协助做好男医师给女性患者的检查、治疗工作,不在公共场所讨论患者病情,不对外泄露患者诊疗信息等。		一项不符合要求, -1分/次/项		
	18. 工作协调:不得自行接收他科工作流程或工作指引有更改,及时汇报护士长或门诊办。		未及时汇报, -1分/次/项		
	19. 因工作质量问题导致的有效投诉,或服务意见本、医院满意度调查反映的“服务态度问题”。		1. 服务意见本或满意度调查出现“不满意”者,均按科内投诉, -3分/次; 2. 院内投诉,直接责任人-4分/次;间接责任人, -2分/次 3. 政府热线、信访办、网络媒体等, -5-10分/次。 4. 造成损害医院形象和声誉事件,按第7点进行考核。		
	20. 其他:严格执行门诊工作质量标准		一项不符合要求, -1分/次/项。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 6:

柳州市人民医院生殖医学科数据统计服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 高中及以上;
- (二) 年龄要求: 35 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 熟练使用电脑, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 维护患者就诊秩序;
- (二) 完成首诊患者信息录入及患者 B 超结果录入;
- (三) 协助、指导患者签署知情同意书, 整理、装订门诊同意书;
- (四) 管理病人检查结果, 建档; 完成患者病历的排序、装订及归档;
- (五) 打印科室质控、辅助生殖治疗统计表, 完成工作量统计, 协助科室随访工作等。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (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 6-1:

柳州市人民医院生殖医学科数据统计服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院生殖医学科数据统计服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <p>1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 7:

柳州市人民医院眼镜验光服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上;

(二) 年龄要求: 50 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 熟练操作眼科视光所用各项仪器, 身体健康, 无传染性疾病、皮肤病或哮喘等疾病; 持有中级及以上验光员职业资格证书, 从事视光专业工作 10 年以上, 有三甲公立医院工作经验者优先考虑, 有医学背景者优先考虑。

二、服务职责:

(一) 负责视光部候诊区就诊患者指引及秩序维持以及常规验光;

(二) 负责视光部就诊、复诊患者就诊提醒;

(三) 负责视光部患者回访、患者资料收集和整理;

(四) 负责视光部电脑验光仪器、角膜地形图、生物测量仪、同视机、眼镜加工全套设备的操作;

(五) 负责协助视光部工作人员做好硬性角膜接触镜的检查、验配、复查回访工作;

(六) 负责眼镜的销售、加工、售后等工作;

(七) 负责科室环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;

(八) 负责候诊区设施、设备的检查维护;

(九) 负责各诊室耗材效期管理;

(十) 负责科室安排的其它任务。

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, 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 7-1:

柳州市人民医院眼镜验光服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院眼镜验光服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	按时完成工作职责内容, 借故未完成工作任务, 违规一次扣 10 分。		
	工作纪律 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 5 分, 迟到、早退超过 30 分钟按旷工处理; 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。		
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节轻重程度一次扣 10-30 分, 扣完为止。		
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 8:

柳州市人民医院供应室医疗器械配制、包装服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 身体健康, 视力良好, 能吃苦耐劳, 工作态度严谨, 责任心强, 具有良好的沟通能力和团队协作能力, 熟悉计算机操作技能, 护理专业或相关医学背景者优先考虑; 有相关工作经验者或持有《特种设备安全管理和作业人员证》者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责

(一) 负责根据临床科室的器械清单和手术安排, 准确配置各类治疗包、手术包及基础器械包, 确保包内器械种类、规格、数量准确无误;

(二) 承担配置后器械的核对工作, 检查器械的清洁度、功能完好性(如剪刀、钳类器械的咬合情况), 对缺失或损坏的器械及时上报并补充更换;

(三) 负责按照标准化操作规程对器械进行包装, 选用合适的包装材料(如无纱布、纸塑袋等), 确保包装严密、标识清晰(注明名称、有效期、灭菌锅号锅次、打包人等信息);

(四) 负责对包装完成的器械包进行灭菌前的质量检查, 包括化学指示卡、胶带的正确粘贴等, 确保待灭菌包符合灭菌要求;

(五) 根据消耗情况及时申领包装耗材, 确保包装工作连续稳定开展;

(六) 保持包装工作区域的整洁, 做好设备(如封口机)的日常维护保养。

三、服务质量管理:

(一) 在护士长的领导下, 积极配合并落实科室的各项安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;

(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 8-1:

柳州市人民医院供应室医疗器械配制、包装服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院供应室医疗器械配制、包装服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 9:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗服务内容和要求:

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 初中及以上;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 负责全院各临床科室使用后的复用医疗器械、器具及物品的每日下收工作, 包括污染器械的清点、核对与登记;

(二) 承担污染器械的分类、初步清洗、酶洗、漂洗、终末漂洗及消毒等清洗程序, 确保清洗质量符合行业标准;

(三) 负责无菌物品及一次性物品每日下送工作, 根据临床需求及时配送无菌包, 保障临床供应;

(四) 负责清洗设备(如全自动清洗机、超声机等)的日常维护保养及工作区域的卫生清洁;

(五) 及时上报需要补充或更换的耗材。

三、服务质量管理:

(一) 在护士长的领导下, 积极配合并落实科室的各项安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;

(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 9-1:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院供应室医疗器械清洗服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 10:

柳州市人民医院放射治疗部导诊服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 高中及以上;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 身体健康, 口齿伶俐, 善于沟通, 服务态度好, 有吃苦耐劳, 有团结协作精神, 熟悉计算机常用办公软件操作; 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 负责放疗患者的治疗预约;
- (二) 负责放射治疗部的前台导诊工作, 指引及秩序维护;
- (三) 负责患者的疑问解答等;
- (五) 负责患者体位固定模具的管理;
- (六) 负责区域内环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;
- (七) 负责下班后所有检查室关灯关门及相关仪器的关闭工作, 巡视科室环境有无安全隐患;
- (八) 协助护士负责科室耗材物品清点及接收;
- (九) 协助护士观察检查患者有无不良反应及病情变化等工作;
- (十) 负责科室安排的其它任务。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (三) 要求掌握医院放射治疗部相关规定, 熟记放射治疗部的工作流程及操作标准;
- (四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 10-1:

柳州市人民医院放射治疗部导诊服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院放射治疗部导诊服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见:		承包方负责人意见:
	签名: _____ 日期: _____		签名: _____ 日期: _____

附件 11:

柳州市人民医院放射科导诊服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 身体健康, 口齿伶俐, 善于沟通, 服务态度好, 有吃苦耐劳, 团结协作精神, 熟悉计算机常用办公软件操作。

二、服务职责:

(一) 负责 MRI/CT/DR 患者检查预约及检查退换单工作;

(二) 负责 CT/DR/MRI 检查前的排查, 指引及秩序维护;

(三) 负责增强检查患者禁忌证的初步排查及知情同意书的签署;

(四) 负责患者结果查询, 疑问解答等;

(五) 负责患者胶片打印与发放, 自助机维护, 装片等;

(六) 负责区域内环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;

(七) 负责下班后所有检查室关灯关门及相关仪器的关闭工作, 巡视科室环境有无安全隐患;

(八) 协助护士负责科室耗材物品清点及接收;

(九) 协助护士观察检查患者有无不良反应及病情变化等工作;

(十) 负责科室安排的其它任务。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;

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

(三) 要求掌握医院放射科相关规定, 熟记放射科的工作流程及操作标准;

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

附件 11-1:

柳州市人民医院放射科导诊服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院放射科导诊服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分 的标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 12:

柳州市人民医院核医学科导诊服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 高中及以上;
- (二) 年龄要求: 45 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 身体健康, 口齿伶俐, 善于沟通, 服务态度好, 有吃苦耐劳, 团结协作精神, 熟悉计算机常用办公软件操作。

二、服务职责:

- (一) 负责 PET-CT、SPECT 患者检查预约及检查退换单工作;
- (二) 负责 PET-CT、SPECT 检查前的排查, 指引及秩序维护;
- (三) 负责检查患者的禁忌证初步排查及知情同意书的签署;
- (四) 负责患者结果查询, 疑问解答等;
- (五) 负责患者检查报告的打印与发放, 自助机维护, 装袋等;
- (六) 负责区域内环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;
- (七) 负责下班后所有检查室关灯关门及相关仪器的关闭工作, 巡视科室环境有无安全隐患;
- (八) 协助护士负责科室耗材物品清点及接收;
- (九) 协助护士观察检查患者有无不良反应及病情变化等工作;
- (十) 负责科室安排的其它任务。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (三) 要求掌握核医学科相关规定, 熟记核医学科的工作流程及操作标准;
- (四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 12-1:

柳州市人民医院核医学科导诊服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院核医学科导诊服务质量考核标准》考核。				
考核标准: 1. 考核 ≤100 分, ≥95 分, 不扣款。 2. 考核 <95 分, ≥85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核 <85 分, ≥70 分, 按当月服务费 10% 标准扣款。 4. 考核 <70 分, ≥60 分, 按当月服务费 20% 标准扣款。 5. 考核 <60 分, 按当月服务费 50% 标准扣款。				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为 与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力 与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	民主管理小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 13:

柳州市人民医院内镜清洗服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 吃苦耐劳、工作态度端正、责任心强、服从科室管理、严格执行制度, 能熟练使用计算机及办公软件。有三甲医院内镜清洗相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

1. 严格遵守医院、科室的各项规章制度, 履行工作职责; 按时上岗, 坚守岗位, 着装整齐, 不得擅自离开工作岗位

2. 在护士长(科室负责人)、内镜护士的指导下进行工作, 服从医院、科室的各项工作安排。

3. 主要负责各种软式内镜清洗、消毒、干燥、保养、储存、登记、核查等工作(十二指肠镜等贵重物品消毒灭菌应亲自送供应室交接);

4. 负责各种附件及配件的清洗、干燥、打包、送消毒灭菌、登记、核查等工作;

5. 负责各种消毒剂、清洗剂的浓度调配和测试工作, 定期更换消毒水;

6. 负责内镜检查前的准备: 包括纯化水、酶液桶、湿化瓶、储水瓶、吸引瓶、弯盘、活检钳、治疗巾等的准备和补充。

7. 负责内镜设备的初级保养、水处理设备的检查、开启、保洁工作, 并按照规定做好相关记录;

8. 负责清洗消毒室、储镜室环境卫生保养及消毒、物品定点放置的管理工作;

9. 每日诊疗结束后均要对内镜清洗消毒设备做终末处理和初级保养工作;

10. 突发事件的应急工作(急诊床边送设备; 介入室紧急送内镜; 临时性请领工作等);

11. 每周对所管的内镜设备进行清洁保养至少一次。

12. 下班前检查内镜诊疗部所有电源、水电门窗是否关闭, 节假日负责科室区域范围内的巡检工作, 确保消防和治安安全;

13. 定期接受软式内镜设备、感控等相关知识培训, 每年至少完成一次理论和操作考核, 合格率必须达到 100%。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款。

(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 13-1:

柳州市人民医院内镜清洗服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院内镜清洗服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
综合素质 (5 分)	(5 分)	1. 按时上岗, 不迟到、不早退、不旷工, 坚守岗位, 不得擅自离开工作岗位, 服从科室工作安排; 手卫生依从性达标, 着装符合内镜清洗消毒技术规范要求, 工作积极主动, 未发生医、护、患投诉。	一项做不到扣 2 分		
工作能力与效果 (85 分)	(10 分)	2. 按要求清洗含氯消毒液浸泡桶, 及时配制当日消毒剂, 消毒剂浓度测试合格, 消毒液定期更换, 消毒效果符合要求	未及时清洗浸泡桶扣 2 分, 10AM 前未准备好消毒剂扣 2 分, 未测试扣 3 分, 测试不合格仍然使用或未及时更换消毒液或不正确配置者扣 6 分, 其他一项做不到扣 1 分		
	(5 分)	3. 按照软式内镜清洗消毒技术规范对当日首次使用的软式内镜进行晨消, 对接台的软式内镜进行清洗消毒, 对软式内镜进行终末清洗消毒。	违反规范操作一项扣 2 分;		
	(5 分)	4. 清洗纱布采用一次性使用, 清洗刷应当一用一消毒。	一项做不到扣 2 分		
	(5 分)	5. 保持清洗消毒室清洁整齐, 物品放置有序, 上午诊疗结束后, 换干燥台中单, 检查胃镜是否测漏	一项做不到扣 1 分; 未及时更换台布的扣 2 分		
	(5 分)	6. 内镜及附件使用后应当立即清洗、消毒或者灭菌	一项做不到扣 2 分		

	(5分)	7. 使用后的附件、各类按钮和阀门用多酶洗液浸泡, 附件在超声清洗器内清洗 5-10 分钟。	一项做不到扣 2 分;		
	(5分)	8. 正确配置酶液, 必须做到一条一洗一换	不正确使用扣 1 分; 未使用时扣 2 分; 未检查适配器是否准确的扣 1 分; 其一项做不到扣 1 分;		
	(5分)	9. 按照要求及时完成各种登记表, 字迹工整、清楚	一项做不到扣 1 分		
	(10分)	10. 每日对水处理室紫外线及水电导率进行检查; 纯水机消毒清洗; 每日(周)对清洗工作站、软式内镜清洗消毒器 FLOW-A-200、单双缸全自动清洗机进行保养和自消; 每周一、四完成干燥酒精瓶的清洗消毒;	清洁保养不到位扣 1 分; 未按照要求完成自消(无不良后果可及时补救)扣 6 分; 造成不良后果扣 6 分;		
	(10分)	11. 做好检查前诊室内用物的准备工作, 负责各种附件的打包、送消及回送时的清点、登记工作; 诊室后对物品进行整理及消毒, 对软式内镜初级保养(测漏)及储存。	一项做不到扣 2 分, 十二指肠镜未及时送灭菌扣 3 分, 十二指肠镜送消未双人核对扣 6 分; 贵重物品丢失将按照医院相关规定处理。		
	(10分)	12. 诊疗前要完成清洗消毒室及储镜室环境卫生(每周还需进行保养及消毒), 负责开启新风机及各诊室门窗, 检查结束后切断所有电源, 检查区域内门窗、水电是否关闭, 确保安全后方可离去	一项做不到扣 1 分, 不按照要求巡检伪造记录的扣 6 分;		
	(10分)	13. 每周对所管的内镜设备及吊塔进行清洁保养至少一次; 每半年落实风扇的清洗一次; 每季度监管盐箱的清洁; 每半年监管滤芯的更换;	未按时完成或保洁不到位一次扣 1 分, 未做又弄虚作假的一次扣 6 分。		
工作行为与态度 (10分)	(10分)	14. 做好节假日期间安全巡查工作, 严格劳动纪律, 及时回复科室通知	未完成一次扣 1 分, 未做又弄虚作假的一次扣 6 分。违反劳动纪律按照医院规定处理、无故不回复科室通知者一次 1、两次扣 2 分、三次扣 3 分, 第四次交人事科;		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

柳州市人民医院麻醉科后勤辅助服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 女;

(四) 工作要求: 熟悉手术室接送流程, 掌握患者接送中的注意事项, 具备应对突发状况的能力, 具备良好的沟通能力和协作精神, 掌握基本的急救知识和技能, 服从科室工作安排, 责任心强、吃苦耐劳、不斤斤计较。有三甲医院手术室相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 在总务耗材班、总务器械班护士的指导下, 熟悉掌握一次性物品的名称, 每日负责中心手术间、急诊手术室、门诊手术室等一次性物品、药品、液体的添加, 并协助护士进行效期管理, 保持无菌壁柜的卫生清洁, 严格按一次性物品管理规定协助护士进行管理;

(二) 负责协助总务调度护士制定大输液的领取计划及大输液的管理;

(三) 负责检查无菌擦手纸设备运行情况, 并保障无菌及非无菌擦手纸正常供应, 每日负责定期及不定时巡视洗手区域, 添加无菌及非无菌擦手纸、外科手消毒液, 协助总务调度护士检查无菌擦手纸、外科手消毒液的开启效期, 失效应及时进行更换, 设备应定期进行检查及保养;

(四) 负责将使用后的洗手衣裤与洗衣班进行交接, 并将消毒后洗手衣裤送至医务人员入口接待台, 分类放置整齐;

(五) 负责手术区域内物资及药品的领取工作;

(六) 负责协助复苏室总务调度药品岗护士对药品的整理及上架管理;

(七) 负责手术(中心手术室、门诊手术室、急诊手术室)术中快速标本的送检, 协助手术室护士核对常规病理标本的名称及数目, 将常规病理标本送至病理科与病理科人员进行交接;

(八) 手术间接台率增加时, 负责患者转运工作及手术间的保洁工作;

(九) 协助总务调度护士进行患者的交接及转运工作;

(十) 完成平车、轮椅归位及检查性能、日常保养工作;

(十一) 承担手术室夜间及节假日的值班工作, 急诊手术患者接送、手术环境的保洁及手术室各项后勤辅助工作;

(十二) 负责手术室内外区域环境卫生, 每日运送及接收拖鞋并放置整齐;

(十三) 按手术通知单分发各手术间首台手术所需无菌器械包;

(十四) 整理器械室、敷料室物品及环境, 将回收的医疗、生活垃圾及输液塑料瓶与回收人员按规范要求进行交接;

(十五) 检查无菌间所有无菌器械、物品包的有效期, 并协助总务器械班护士将近效期器械、物品送供应室复消;

(十六) 负责管理医务人员通道门禁, 为参与手术的医护人员发放衣、鞋柜钥匙, 并负责回收。负责发放区、餐厅、办公室等生活区环境卫生, 保持清洁整齐。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任、护士长的领导下, 服从科室工作调配及安排;

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

(三) 上岗前将进行为期 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。

柳州市人民医院麻醉科后勤辅助服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院麻醉科后勤辅助服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分	
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	上班时间不得扎堆聊天或玩手机, 不干私活, 不私自换班、顶班	1. 迟到、早退、脱岗 30 分钟内 -3 分/次; 2. 旷工第一次-10 分, 第二次-20 分, 第三次予以辞退; 3. 因睡觉引起不良后果的-20 分/次, 后果由公司承担; 4. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜-5 分/次; 5. 签到表作假-5 分/次; 6. 其他不符合-1 分/项, 扣完为止。		
		遵守劳动纪律, 无迟到、早退、脱岗、旷工等现象, 迟到、早退或脱岗超过 30 分钟按旷工处理, 上班睡觉、故意拖延工作时间或做与工作无关事情, 均按脱岗处理; 规范签到、签退, 不允许代签名, 提前签名			
		按要求参加医院及科室组织的培训及考核, 成绩达标。特殊情况不能参加者, 必须提前一天请假, 并经科室批准			
不在医院的禁烟区吸烟等。					
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉		

分)		不允许在公共场所谈论有损医院形象的话题和患者病情，严禁与病人在院内发生争吵、打架等现象	的一次扣 20 分。扣完为止。		
		护送员所持门禁卡，二维码均以实名制登记，不可外借。护送员更换科室或门禁卡丢失应两日内到中控室更换信息或挂失。	一项不符合-1 分，因未及时更换门禁卡，由此造成的损失由公司赔偿		
		严格执行护送员十不准	1. 违反未造成不良后果的-20/次； 2. 违反引起不良后果的，根据情节严重-50~100 分，当事人予以辞退，后果由公司承担		
		禁止在科室煮生食物、未经科室同意私自用电			
		禁止私拿科室及患者物品；禁止与病人、家属发生任何金钱交易或索要钱物	一项不符合 -20 分/次，财物退还，辞退当事人		
		交接班前接到护送工作由当班护送员完成，不能在本班完成的，与接班者协商进行工作移交，不允许推诿工作。	因交接班影响患者检查及治疗，-10 分/次，推诿工作-5 分/次		
工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分，扣完为止。			
	与科室配合良好，服从工作安排，按科室工作要求完成各项工作	未按要求执行 1. 第一次 -1 分/项； 2. 第二次 -2 分/项； 3. 第三次 -4 分/项； 4. 第四次-10 分/项 予退回公司			
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	护送员挂牌上岗，工作服、裤、鞋整洁合体	不符合-1 分/项，扣完为止。		
		手部清洁，不留长指甲，不涂有色指甲油			
		不佩戴耳环、戒指、手镯、手链等首饰上岗			
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写：_____)				
考核意见	质量考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____		承包方负责人意见： 签名：_____ 日期：_____		

附件 15:

柳州市人民医院 3612345 快速服务热线服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 性别要求: 女;

(四) 工作要求: 熟练使用自动化办公软件, 具备基本的网络知识; 具有较强的口头表达能力和应变能力; 思维敏捷, 善于沟通, 做事认真、细心; 有医学背景者优先考虑; 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

1. 受理群众通过电话、网络、来访等方式提交的咨询、求助、投诉、反映问题等诉求, 与相关部门沟通协调, 及时回应群众诉求。

2. 接到疑难或者无法独立一次性解决的诉求, 提交部门管理组长或转派相关部门处理, 及时完成督办、回访、统计等工作。

3. 定期分析数据, 针对群众集中反映、诉求量大、涉及面广, 长期没有得到较好解决, 但能够通过流程改进, 管理优化, 找到解决路径和办法的热点堵点问题, 协同相关部门进行专题研究、集中攻坚, 制定解决方案、逐一落实整改。

4. 做好知识库新增知识采集、失效知识标注、规范答案修改等维护管理工作, 确保知识更新和运用的及时性、准确性和有效性。

5. 完成其他日常工作及领导临时交办的工作任务。

6. 工作时间: 正常白班: 8:00-12:00、15:00-18:00; 手机值班: 12:00-15:00、18:00-次日 8:00。

三、服务质量管理:

(一) 在科室主任的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款。

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

柳州市人民医院 3612345 快速服务热线服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目(重)合同》条款和《柳州市人民医院 3612345 快速服务热线服务质量考核标准》考核。					
考核标准: 1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度(30分)	责任心(10分)	1. 有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 10 分; 服务态度不好被投诉的, 一次扣 5 分, 扣完为止。		
	考勤纪律(20分)	2. 不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟。电话值班期间及时接听电话, 按排班表出勤, 如有调班及请假, 需有值班组长批准并报科室主任备查, 按时参加科室会议, 不得无故请假及缺席。	无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工一次扣 20 分, 扣完为止; 在禁烟区吸烟等违规行为一次扣 2 分。私自调班一次扣 2 分, 请假手续未能办完强行休假的按旷工处理, 无正当理由不参加科室会议一次扣 5 分。		
		3. 工作时间杜绝进餐、吃零食、化妆; 个人电话进入工作场所后静音或振动, 休息时方能翻看回复; 电话值班期间保持所处环境安静、信号良好。	工作时间进餐、吃零食、化妆等行为发现一次扣 1 分; 个人电话进入工作场所后未静音或振动发现一次扣 1 分, 工作间接听私人电话发现一次扣 1 分; 电话值班期间环境嘈杂、信号不好, 影响工作质量一次扣 1 分, 如引起群众投诉按投诉处理。		
工作能力与效果(60分)	执行力与团队协作(20分)	4. 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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		
	工作效率和质量(40分)	5. 电话响铃 2 声后及时接听电话, 使用话务员规范用语, 礼貌用语贯穿接听	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上		

		过程，待对方挂机后方可挂断电话，严禁与群众争吵或恶语相向。	扣 10 分。		
		6. 受理群众通过电话、网络、来访等方式提交的咨询、求助、投诉、反映问题等诉求，与相关部门沟通协调。无差错和投诉事件发生。	群众通过电话、网络、来访等方式提交的咨询、求助、投诉、反映问题等诉求未能及时解决，工作能力不足，按情节扣 1-5 分，反复差错 3 次以上扣 10 分。未按职责及时与相关部门沟通，视情节严重一次扣 2-10 分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分，扣完为止。		
		7. 接到疑难或者无法独立一次性解决的诉求，提交到部门管理组长或转派相关部门处理，及时完成督办、回访、统计等工作。	疑难或者无法独立一次性解决的诉求未提交部门管理组长或转派相关部门处理，一次扣 2 分，未及时完成督办、回访、统计等工作一次扣 2 分，扣完为止		
		8. 做好知识库新增知识采集、失效知识标注、规范答案修改等维护管理工作，确保知识更新和运用的及时性、准确性和有效性。	发现知识库问题更新未及时提出修改申请一次扣一分；不能准确应用知识库中内容对群众提出问题做出正确回答，发现一次扣 1-2 分。		
		9. 每日按工作记录表完成当日工作记录，电话值班期间工作记录值班结束后 12 小时补记完成。	未按时完成工作记录发现一次扣 1 分。		
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	10. 上岗做到着装整洁、态度好，严格遵守劳动纪律，不在工作场所接待无关人员，不带负面情绪上岗。	仪容仪表着装不整齐一次扣 2 分；在工作场所接待无关人员一次扣 2 分，因带负面情绪上岗、服务态度问题引起投诉的，经查实，违规一次扣 5-10 分，扣完为止。		
		11. 其他考核表中未提及情况，对工作造成影响事项。	视情节扣 1-5 分，如出现损害医院形象和声誉的按第 4 小点考核。		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____（大写：_____）				
考核意见	质量考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____		承包方负责人意见： 签名：_____ 日期：_____		

柳州市人民医院车辆驾驶服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 男;

(四) 工作要求: 五官端正, 双眼视力 5.0 以上, 无色盲, 身体健康。持有机动车驾驶证准驾车型为 A1、A2, 从事汽车驾驶资历 5 年以上、驾驶技术熟练、熟悉交通法规、车辆构造。具有丰富的驾驶经验及突发情况处理能力服务意识。无不良驾驶记录、无车辆驾驶安全责任、重大事故, 具有较强的安全意识; 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 负责做好出车前的一切准备工作, 任务下达后迅速出车。

(二) 负责对车辆做好定期的检修、保养和救护车的消毒工作, 保持车况良好, 节约用油, 安全行车, 详细记录车辆运行情况, 发现问题应及时报告、维修, 避免机械责任事故的发生。

(三) 严格遵守交通法规, 确保行车安全, 杜绝事故发生。

(四) 负责车辆出车前后清洗, 保证车容车貌整洁、美观。

(五) 严格遵守医院车辆安全管理规定, 自觉遵章守纪, 服从安排和调度。

(六) 不得私自出车; 完成任务后立即返回将车辆停放在指定位置, 并做好登记。

(七) 加强业务学习, 提高驾驶技能, 文明驾车, 礼貌待客, 不开“英雄车”“赌气车”, 严禁酒后驾车, 做到“宁停三分”, 不抢“一秒”。

(八) 自觉参与安全教育活动, 做到警钟长鸣, 不断增强安全防范意识。

(九) 负责车辆维修、保养的申请工作, 经批准后, 到指定维修厂维修, 做好车辆维修记录并保管好相应手续材料, 保持良好的车辆运行状况。

(十) 做到严守秘密, 严禁传播车内乘客的讲话内容。

三、服务质量管理:

(一) 在汽车队班长的领导下, 服从安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如疏忽大意导致交通事故、未严格执行车辆检查制度、服务态度问题被投诉等)时将进行扣分, 并按照医院和科室规定进行扣款;

(三) 遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退, 工作时间不得擅自离岗, 有事外出要请假;

(四) 严禁利用给公车加油时使用加油站推出的各类促销优惠券来抵扣加油站内的商品, 如违反将进行扣分, 并按照医院及科室规定进行扣款。

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

附件 16-1:

柳州市人民医院车辆驾驶服务质量考核标准

考核月份： 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院车辆驾驶服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分，\geq95 分，不扣款。 2. 考核$<$95 分，\geq85 分，按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分，\geq70 分，按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分，\geq60 分，按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分，按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分	
工作行为与态度 (20 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好地完成任务。	1. 文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，考核 1~5 分/次； 2. 上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核 2~5 分/次； 3. 服务态度不好被投诉的，扣 5 分/次。		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在医院的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次； 2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 10 分/次； 3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 5 分/次。		
工作能力与效果 (70 分)	执行力与团队协作 (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。	1. 不能按时完成司机安排的工作任务，2 分/次； 2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次； 3. 损害医院形象和声誉的 20 分/次。		
		工作效率和质量 (20 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时完成救护车驾驶员值班安排的工作任务，扣 5 分/次； 2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次； 3. 未执行 3 分响应出车，扣 2 分/次； 4. 在岗服务人员不按要求，如实、及时登记出车记录，扣 5 分/次； 5. 损害医院形象和声誉的一次扣 10 分/次。	
	事故 (30)		未发生交通事故，无	1. 未履行救护车驾驶员工作要求发生	

	分)	被上级主管通报或处罚。	事故或被上级主管通报或处罚,核实情况后视情节严重扣10~30分/次; 2.因工作不作为、慢作为或失误,被上级主管部门或“双随机”检查发现问题处罚的,扣10~30分/次。		
综合素质 (10分)	仪表仪容 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌	1.仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣5分/次; 2.因服务态度不好被投诉,经核查属实,违规扣5分/次。		
扣分项	其他失职失责行为	失职失责行为	1.视影响后果扣分,扣分不低于2~10分/次; 2.影响重大的,扣分不低于20分/次; 3.影响特别重大的,扣分不低于30分/次。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 17:

柳州市人民医院食堂厨师服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 中专及以上;
- (二) 年龄要求: 50 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 有厨师证、健康证, 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理。

二、服务职责:

(一) 遵守医院及食堂的各项规章制度。坚守岗位, 按时上下班, 服从科室安排, 遇事需要请假, 未经同意不得擅自离开工作岗位;

(二) 负责医院病患及职工的早餐、中餐、晚餐的准备和制作, 成品切配装盘, 工作区域的卫生保洁、打扫工作。在制作过程中发现食品存在质量问题, 及时反馈给组长。

(三) 按科室的工作计划、专科技术操作规范、工作制度、岗位职责、工作指引、工作流程执行日常工作。

三、服务质量管理:

(一) 在食堂厨师管理员的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题时将进行扣分, 并按照有关制度规定进行扣款。

(三) 要求掌握医院食堂相关规定, 熟记食品安全生产管理制度, 食堂工作与食品操作规范, 定期参加培训。

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

四、绩效分配方案

实行“同工同酬、多劳多得、优劳优酬”的原则, 同时强调团结协作、乐于奉献的精神进行二次分配, 绩效参照《柳州市人民医院后勤保障部食堂 SOP 工分制绩效考核分配方案(试行)》执行。

附件 17-1:

柳州市人民医院食堂厨师服务质量考核标准

考核月份： 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院食堂厨师服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分，\geq95 分，不扣款。 2. 考核$<$95 分，\geq85 分，按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分，\geq70 分，按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分，\geq60 分，按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分，按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
烹饪技能熟练度 (20 分)	基础烹饪技巧 (15 分)	①每日菜品口感、外观经厨师长尝检合格，每不合格一处扣 0.5 分，扣完为止。	
		②各类餐食营养搭配、烹饪手法、火候掌握情况合格，每不合格一处扣 0.5 分，扣完为止。	
		③营养餐、手术餐制作能满足医院要求，不能满足 1 项扣 1 分，扣完为止。	
	烹饪创新能力 (5 分)	每月研发创新菜式数量 \geq 2 款，每少 1 款扣 2.5 分，扣完为止。	
食品安全管理能力 (25 分)	食材存储安全管理能力 (10 分)	①制作前检查各类食材质量及卫生情况，不采用腐败变质、霉变、有臭味、生虫、污秽不洁的食材。如违反一次扣 1 分，扣完为止。	
		②加工后的成品应与半成品、原料分开存放。每违反一次扣 1 分，扣完为止。	
		③需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏，冷却应在清洁操作区进行，并标注加工时间等。每违反一次扣 1 分，扣完为止。	
		④烹调后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品应当在高于 60 摄氏度或低于 10 摄氏度的条件下存放，需要冷藏的熟制品应在放凉后再冷	

		藏。		
食材加工、出餐安全管理（10分）		①需要熟制加工的食品应烧熟煮透，其加工时食品中心温度应不低于70℃。每违反一次扣1分，扣完为止。		
		②菜品用的围边应保证清洁新鲜、无腐败变质，不得回收后再使用。每违反一次扣1分，扣完为止。		
		③使用的食品添加剂必须符合国家《食品添加剂使用卫生标准》。每违反一次扣1分，扣完为止。		
		④不得将回收后的食品经加工后再次供餐。每违反一次扣5分，扣完为止。		
		⑤加工用的刀、墩、案板、切割机、绞肉机、洗菜池、盆、盘等用具容器，用后要洗刷干净，定位存放，定期消毒，达到刀无锈、墩无霉、炊事机械无污物、无异味、菜筐、菜池无泥垢、无残渣、并要做到荤、素分开，废弃物要及时处理，放在专用容器内，不积压、不暴露。每违反一项扣1分，扣完为止。		
个人卫生（5分）		①服装整洁整齐、精神饱满，仪表干净、文明上岗，不能披散头发。每违反一项扣0.5分，扣完为止。		
		②手部及时清洁消毒，指甲及时修剪长度符合标准，干净无污垢。每违反一次扣0.5分，扣完为止。		
		③佩戴口罩、帽子进行餐食制作。每违反一次/项扣0.5分，扣完为止。		
工作效率（25分）	日常供餐保障能力（15分）	①每日预定菜品在规定时间内完成出餐（早餐7:00前，中餐10:30前，晚餐17:00前），每延迟1次扣2分，扣完为止。		
		②保障午餐、晚餐高峰期按时出餐、菜品供应充足，每违反一次，扣2分，扣完为止		
		③不得无计划或严重超出计划制作餐食，导致食品浪费。每		

		违反一次/项，扣 5 分，扣完为止。		
	临时生产能力（10 分）	出现重大活动或突然增加的用餐需求时，能迅速调整产能、保证食品质量和数量。无法完成一次/项，扣 5 分，扣完为止。		
餐食满意度 (20 分)	月度调研及满意度达标情况（15 分）	①每月管理员和厨师前往各科室收集住院患者及家属对医院餐饮品质的反馈并形成汇总。未完成月满意度调研一次扣 5 分，扣完为止。		
		②针对月度调研汇总提出改进措施并落实整改。未能完成 1 次/项，扣 5 分，扣完为止。		
		③所负责区域餐食满意度需达 90%，未达标 1 次扣 10 分，扣完为止。		
	特殊用餐需求响应能力（5 分）	针对营养餐患者、食物过敏者或其他有特殊饮食限制的人群，能建立个性化的菜单选项并及时完成制作。能力缺失 1 项扣 1 分，扣完为止。		
团队协作与执行力 (10 分)	团队精神（4 分）	厨师应具备内厨协作、有效沟通、解决问题及主动服务的能力。每欠缺 1 项/次，扣 2 分，扣完为止。		
	领悟力与执行力（6 分）	对新政策及管理人员提出的改进建议，能准确理解并贯彻执行。每欠缺 1 项/次，扣 3 分，扣完为止。		
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥_____（大写：_____）			
考核意见	质量考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____		承包方负责人意见： 签名：_____ 日期：_____	

附件 18:

柳州市人民医院食堂配餐服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 有健康证, 爱岗敬业, 具有团队协作精神, 能够服从安排, 工作积极主动, 责任心强。

二、服务职责:

1. 在班长带领下, 认真做好膳食的清洗、切配、加工、订餐、送餐、销售, 以及清洁卫生消毒等工作, 按时完成各项任务;

2. 坚守工作岗位, 严格执行操作规程, 确保食品安全、卫生和食品质量, 保证医疗工作的正常运转;

3. 树立全心全意为病人服务、为临床服务的思想, 努力提供热情、周到的服务;

4. 刻苦钻研业务知识, 努力提高服务水平。持续对服务质量进行自查、总结、改进和提高;

5. 履行职责, 做好食品安全、生产安全、防火防盗安全工作, 杜绝一切安全隐患。

三、绩效分配方案

实行“同工同酬、多劳多得、优劳优酬”的原则, 同时强调团结协作、乐于奉献的精神进行二次分配, 按照分配方案执行。

四、服务质量管理:

(一) 在食堂负责人的领导下, 服从食堂工作安排;

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款;

(三) 要求掌握医院食堂相关规定, 熟记食堂工作流程及操作标准;

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

附件 18-1:

柳州市人民医院食堂配餐服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院食堂配餐服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <p>1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故逃避重体力工作, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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。	不能按时完成食堂安排的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成食堂所分配工作, 违规一次扣 40 分。因人为因素造成医院食堂餐具损坏和遗失, 违规一次扣 10 分, 并照价赔偿。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 5-30 分。扣完为止; 不按医院要求违规操作发现一次扣 5 分。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 19:

柳州市人民医院洗衣班洗涤服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 初中及以上;
- (二) 年龄要求: 50 岁及以下;
- (三) 性别要求: 女;
- (四) 工作要求: 吃苦耐劳、身体健康、工作态度端正、责任心强、服从科室管理、严格执行制度。

二、服务职责:

- (一) 负责全院被服/布草的洗涤工作(包含医院提供给病人所用的被服, 不含病人自带的被服, 其他新增内容: 无需工作量, 被服/布草类型可增加);
- (二) 负责全院被服/布草的下收、下送工作;
- (三) 负责全院被服/布草、手术敷料的折叠工作;
- (四) 负责全院工作服的熨烫工作;
- (五) 负责医院被服物资的设计、裁剪、制作、缝补工作;
- (六) 定期对缝纫设备进行维护、保养工作;
- (七) 接受相关的洗涤、缝补管理制度培训和考核, 合格率必须达到 100%。

三、服务质量管理:

- (一) 在洗衣班班长的领导下, 服从安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如被服丢失、下送被服质量以及缝制问题被投诉等)时将进行扣分, 并按照医院和科室规定进行扣款;
- (三) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 19-1:

柳州市人民医院洗衣班洗涤服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院洗衣班洗涤服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核 ≤100 分, ≥95 分, 不扣款。 2. 考核 <95 分, ≥85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核 <85 分, ≥70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 <70 分, ≥60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 <60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 20:

柳州市人民医院后勤维修（水电、空调等）服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 男

(四) 工作要求: 政治品质好、身体健康、工作敬业; 具备电、暖管线维修知识, 并可实际操作; 持有低压维修电工证、高压维修电工证、制冷操作证、焊工证者均可, 同时持有上述两项及以上证书者优先录用。特别优秀者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

完成医院强弱电、空调及给排水的维修工作及科室安排的其他任务。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排。

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

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

附件 20-1:

柳州市人民医院后勤维修（水电、空调等）服务质量考核标准

考核月份： 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明： 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院后勤维修（水电、空调等）服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准：</p> <p>1. 考核\leq100 分，\geq95 分，不扣款。 2. 考核$<$95 分，\geq85 分，按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分，\geq70 分，按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分，\geq60 分，按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分，按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好地完成任务。	借故不完成工作任务，违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度，有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜，一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务，一次扣 15 分；因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重一次扣 5-20 分；损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分，扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分；扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____（大写：_____）			
考核意见	质量考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____		承包方负责人意见： 签名：_____ 日期：_____	

附件 21:

柳州市人民医院医疗设备维修服务和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 有腔镜维修经验, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 熟悉医院、科室制度, 熟悉本行业相关法律法规, 能够做好医疗器械、医疗设备的维修、维护、巡检工作;
- (二) 主动配合厂家工程师安装调试新购置的医疗设备, 并负责设备验收;
- (三) 对报废的医疗设备严格把关, 做好调查、核实, 并填写报废鉴定;
- (四) 了解医疗设备的性能、用途、结构原理, 为临床使用提供相应咨询和培训;
- (五) 熟悉相关医疗设备的信息, 能够做好设备调查并提供相关信息;
- (六) 做好实习生教学带教工作;
- (七) 完成科室领导交代的其他工作任务。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (三) 工作期间注意工作安全, 做事谨慎小心, 如不按操作规程或老师指导下造成设备资产损失的, 需进行赔偿;
- (四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据科室发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 接受本岗位法律法规、规章制度、技术能力等方面培训, 以适应更新需要。

附件 21-1:

柳州市人民医院医疗设备维修服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明:</p> <p>每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院医疗设备维修服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <p>1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。</p> <p>2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。</p> <p>3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。</p> <p>4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。</p> <p>5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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	不能按时完成医院安排的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣	

		的行为。	20分。扣完为止。		
	工作效率和质量 (40分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣40分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错3次以上扣10分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣10-30分，扣完为止。		
综合素质 (10分)	仪表仪容 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣5分；扣完为止。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写： _____)				
考核意见	质量考核小组意见： 签名： _____ 日期： _____		承包方负责人意见： 签名： _____ 日期： _____		

附件 22:

柳州市人民医院病案整理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 高中及以上;

(二) 年龄要求: 40 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 熟悉计算机操作, 吃苦耐劳, 工作态度端正, 责任心强, 服从科室管理, 严格执行相关制度。有相关工作经验者可适当放宽限制。

二、服务职责:

(一) 负责病案室库房(本院库房、异地库房)内各种病案资料的整理、排序、存放以及上架等工作;

(二) 负责病历复印、临床科研、各种检查等方面纸质病案的查找以及病历归档后的资料补充工作;

(三) 负责各种保险、医保检查、临床研究、公检法等病历查询、供应和借阅等工作;

(四) 负责把归档病案中的纸质部分(如同意书等)扫描后归入电子病历系统。

(五) 负责库房的管理工作, 保持适宜的温度和湿度, 做好库房防火、防盗、防光、防虫、防霉等工作;

(六) 下班前检查病案室所有电源、水电门窗关闭等工作, 确保安全;

(七) 接受相关的病历管理制度培训和考核, 合格率必须达到 100%。

三、服务质量管理:

(一) 在病案室组长的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如泄露病人信息, 丢失病历, 丢失资料等)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;

(三) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期培训学习病案管理相关知识, 以适应工作需要。

附件 22-1:

柳州市人民医院病案整理服务质量考核标准

考核月份： 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明:</p> <p>每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院病案整理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <p>1. 考核\leq100 分，\geq95 分，不扣款。</p> <p>2. 考核$<$95 分，\geq85 分，按当月服务费 10 元/分标准扣款。</p> <p>3. 考核$<$85 分，\geq70 分，按当月服务费 10%的标准扣款。</p> <p>4. 考核$<$70 分，\geq60 分，按当月服务费 20%的标准扣款。</p> <p>5. 考核$<$60 分，按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好地完成任务。	借故不完成工作任务，违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度，有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜，一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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	不能按时完成医院安排的工作任务，一次扣 15 分；因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重一次扣	

		损害医院形象和声誉的行为。	5-20分；损害医院形象和声誉的一次扣20分。扣完为止。		
	工作效率和质量 (40分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣40分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错3次以上扣10分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣10-30分，扣完为止。		
综合素质 (10分)	仪表仪容 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣5分；扣完为止。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写： _____)				
考核意见	质量考核小组意见： 签名： _____ 日期： _____		承包方负责人意见： 签名： _____ 日期： _____		

附件 23:

柳州市人民医院担架服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 50 岁及以下

(三) 性别要求: 男

(四) 工作要求: 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 遵守医院及科室的各项规章制度。在急诊科主任及护士长的领导和指导下工作, 坚守岗位, 服从科室安排, 未经同意不得擅自离开工作岗位。

(二) 接到出诊通知, 第一时间立即出诊。

(三) 主要负责 120 出诊转运患者及协助医护人员处置患者工作。出诊过程中, 与医护人员一同规范做好患者转运、上下救护车、现场处置、院内交接班等工作, 服务主动、热情。

(四) 出诊后协助将除颤仪、心电图机及救护车内被服、各类物品整理及归类放置。

(五) 每天白班负责救护车上被服的更换及车内的卫生(用 1:100 的消佳净消毒水擦拭车厢内各种台面及表面, 拖车内地面, 清理车内垃圾), 更换氧气罐。

(六) 保持救护车被服、担架车、地面及车厢内的整齐、清洁, 做好救护车出诊后车厢内终末消毒工作。

(七) 停诊的情况下, 协助护送患者、标本送检等护送队工作。

(八) 与下一班接班者做好交接班, 不许推诿工作。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任、护士长的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款。

(三) 上岗前将进行岗前培训, 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 23-1:

柳州市人民医院担架服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院担架服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30分)	责任心 (10分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 10 分; 服务态度不好被患者及家属, 以及医护人员投诉的, 一次扣 5 分; 日常维护工作不履职: 如清洁救护车车厢内、更换氧气罐等工作不到位的, 一次扣 5 分; 爱护医院、科室物品及仪器, 避免因个人因素导致物品、仪器受损, 违者一次扣 10 分, 并按照物品价格赔偿。扣完为止。	
	工作纪律 (20分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 5 分, 迟到、早退或脱岗超过 30 分钟按旷工处理; 私自换班、顶班, 一次扣 5 分; 无故离开 120 值班室且不报备分诊台的, 一次扣 5 分; 按要求参加医院及科室组织的培训及考核, 成绩达标, 无故不参加或成绩不达标的, 一次扣 5 分; 旷工、在禁烟区吸烟、喝酒或酒后上岗等违规行为一次扣 20 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 出诊过程中、回院交接班时协助医护人员处置及搬运患者不到位的, 一次扣 5 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	

	工作效率和质量 (40分)	保质保量完成工作任务,无差错和投诉事件发生。	出现怠工情形,或出诊超时(≥3分钟),违规一次扣10分;不按规范操作造成转运过程中患者发生不良事件(坠床跌倒、管道滑脱等),视情节严重,违规一次扣20-40分;因个人因素出现差错,轻微差错提出警告,反复差错3次以上扣10分。发生投诉的,核实情况后视情节严重一次扣10-30分,扣完为止。		
综合素质 (10分)	仪表仪容与服务规范 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣5分;服务态度热情、主动,语言文明,违者一次扣5分;禁止私拿科室及患者物品,一次扣5分;禁止与病人、家属发生任何金钱交易或索要钱物,一次扣10分;严格遵守保密工作原则,禁止泄漏患者相关信息,违者一次扣10分。扣完为止。		
其他		其他在考核标准中未提及的,但违反相关规定、制度视情节扣分。			
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 24:

柳州市人民医院宿舍管理服务内容及要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 初中及以上;
- (二) 年龄要求: 50 岁及以下;
- (三) 性别要求: 女性;
- (四) 工作要求: 有良好的沟通能力及较强的责任心, 服从管理。

二、服务职责:

(一) 宿舍日常检查与管理

1. 宿舍检查频率与记录

每天至少检查 15 间宿舍, 每少检查 1 间扣 2 分。检查结果记录完整、详细, 包括宿舍号、检查日期、存在问题等。

2. 问题反馈与整改跟进

- (1) 发现违反宿舍管理办法的情况, 及时记录并反馈给宿舍成员, 要求限期整改。
- (2) 跟踪整改情况, 确保问题得到解决。

3. 检查结果汇报

每天将检查结果汇报给宿舍管理组组长, 每月向教学部汇报汇总情况。

(二) 宿舍设施维护与管理

1. 公共物品保管与维护

- (1) 确保宿舍内公共物品完好无损, 定期清点。
- (2) 对非自然损坏的设施, 及时督促责任人赔偿或协调宿舍成员平摊费用。

2. 设施报修与维修监督

- (1) 及时受理宿舍成员的报修申请, 并协调维修人员进行维修。
- (2) 监督维修过程, 确保维修质量。

(三) 宿舍纪律与安全管理

1. 纪律管理

- (1) 严格执行宿舍纪律规定, 对违规行为及时制止并记录。

(2) 对违反纪律的宿舍成员进行教育和处罚，确保宿舍秩序。

2. 安全管理

(1) 定期检查宿舍用电、用火安全，确保无违规电器使用和安全隐患。

(2) 对消防设施进行定期检查，确保其完好可用。

(3) 掌握基本消防设施设备使用方法，遇到突发火灾能正确处置、引导学生安全撤离。

(四) 卫生管理

1. 卫生监督

(1) 每天检查宿舍卫生情况，督促宿舍成员保持清洁。

(2) 对卫生优秀的宿舍进行表扬，激励宿舍成员保持良好卫生习惯；对卫生脏乱的宿舍进行批评，并督促整改到位。

2. 垃圾处理监督

(1) 确保宿舍垃圾按规定处理，垃圾袋装并及时清理。

(2) 监督公共区域卫生，保持走廊、楼梯等区域清洁。

(五) 水电费管理

1. 水电费统计与通知

(1) 每月准确统计宿舍水电费使用情况，及时通知宿舍成员缴费。

(2) 对超量使用水电费的宿舍进行合理解释和催缴，确保费用及时缴纳。

2. 费用收取与记录

(1) 按规定收取水电费，记录清晰准确。

(2) 对无故拖延缴费的宿舍及时上报教学部处理。

三、服务质量管理：

(一) 在宿舍管理组组长的领导下，服从科室安排；

(二) 工作态度认真、负责、细致，工作中出现失职问题时将进行扣分，并按照科室规定进行扣款；

(三) 上岗前将进行岗前培训，培训要求根据岗位需求，定期培训相关知识，以适应工作需要。

附件 24-1:

柳州市人民医院宿舍管理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院宿舍管理服务质量考核标准》进行考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 10 分; 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为一次扣 20 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (70 分)	执行力与团队协作 (10 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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (60 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	根据《柳州市人民医院学生宿舍管理员月度考核办法》对得分进行折算	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件：

中小企业划型标准规定

工信部联企业〔2011〕300号

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），其他未列明行业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）其他未列明行业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

第三章 投标人须知

前 附 表

条款号	编列内容
	项目名称：柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重） 项目编号：LZZC2026-G3-990129-YTGC
5	投标报价及费用：1. 本项目投标应以人民币报价；2. 不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用；3. 本项目的代理服务费按本须知第 40.2 款规定的标准采用差额定率累进计费方式下浮 30% 计算（取整到元），由中标供应商向采购代理机构支付。
9.2	接收质疑函方式：以书面形式 质疑联系部门及联系方式：广西银泰工程管理有限公司招标部，联系电话：0772-2813184， 通讯地址：广西柳州市东环大道 168 号翡翠龙庭 12 栋 3-17。
12.1	澄清与修改： 投标人发现招标文件有误或有不合理要求的，必须在收到招标文件之日起七个工作日内以书面形式要求采购人、采购代理机构澄清。
13.1	报价文件：【以下第 1-2 项要由法定代表人或委托代理人在规定签章处签字（或者电子签名或者加盖电子印章）并加盖投标人电子公章，必须提供，否则其投标无效。其他如有请提供，须加盖投标人电子公章】 1. 开标一览表（按第六章要求格式填写，必须提供）； 2. 投标报价明细（按第六章要求格式填写，必须提供）； 3. 中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函（按第六章要求格式填写）； 4. 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。 注：若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求投标人在电子投标系统中作出投标响应的，如投标人未对关联点进行响应或者在投标文件其他内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由投标人自行承担。
13.2	资格证明文件【以下第 1 至 6 项必须提供（符合不需提供的情形除外）且均要由法定代表人或委托代理人在规定签章处签字（或者电子签名或者加盖电子印章）并加盖单位电子公章，证明

	<p>文件有附件的须提供相应附件，否则其投标无效。】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标人合法的主体资格证明（如营业执照、事业单位法人证书、执业许可证、个体工商户营业执照、自然人身份证等）复印件； 2. 法定代表人身份证明及法定代表人有效身份证正反面复印件（按第六章要求格式填写，自然人投标的不须提供）； 3. 法定代表人授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（委托代理时提供，按第六章要求格式填写，由法定代表人参加的不须提供）； 4. 投标人直接控股股东信息表（按第六章要求格式填写）； 5. 投标人直接管理关系信息表（按第六章要求格式填写）； 6. 政府采购供应商资格信用承诺函（按第六章要求格式填写）。 <p>注：1. 若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求投标人在电子投标系统中作出投标响应的，如投标人未对关联点进行响应或者在投标文件其他内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由投标人自行承担。</p> <p>2. 分公司参加投标的，应当取得总公司授权（授权书附在主体资格证明之后），并认可以总公司名义获得的获奖证书或证明材料作为评审要素得分项。</p>
13.3	<p>商务文件【以下第 1 至 5 项均要由法定代表人或委托代理人在规定签章处签字（或者电子签名或者加盖电子印章）并加盖单位电子公章，必须提供，否则其投标无效。其他如有请提供，须加盖投标人单位电子公章】：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标函(按第六章要求格式填写)； 2. 投标声明书(按第六章要求格式填写)； 3. 商务条款偏离表（按第六章要求格式填写）； 4. 投标保证金提交凭证（按第六章要求格式填写）； 5. 投标人参加本项目无围标、串标行为的承诺函（按第六章要求格式填写）； 6. 除招标文件规定必须提供以外，投标人认为需要提供的其他证明材料（格式自拟）； 7. 投标人根据第二章“采购需求”和第四章“评标办法及评分标准”提供有关证明材料。 <p>注：若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求投标人在电子投标系统中作出投标响应的，如投标人未对关联点进行响应或者在投标文件其他内容进行描述，造成电子评审不能查询的责</p>

	任由投标人自行承担。
13.4	<p>技术文件【以下第 1 至 3 项均要由法定代表人或委托代理人在规定签章处签字（或者电子签名或者加盖电子印章）并加盖单位电子公章，必须提供，否则其投标无效。其他如有请提供，须加盖投标人单位电子公章】：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服务需求偏离表（按第六章要求格式填写）； 2. 技术方案（按第六章要求格式填写）； 3. 拟投入项目人员一览表（按第六章要求格式填写）； 4. 优惠条件：投标人承诺给予采购人的各种优惠条件； 5. 投标人对本项目的合理化建议和改进措施； 6. 除招标文件规定必须提供以外，投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。 <p>注：若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求投标人在电子投标系统中作出投标响应的，如投标人未对关联点进行响应或者在投标文件其他内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由投标人自行承担。</p>
16.1	<p>投标有效期：自投标截止之日起 120 日。</p>
17.1	<p>投标保证金的形式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保险、保函（含电子保函）等非现金形式交提交，禁止采用现钞交纳方式。</p> <p>投标保证金的金额：详见第一章“招标公告”规定</p> <p>相关要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标保证金采用银行转账支付形式的，在投标时间截止时间前从投标人账户交到指定账户，投标人将银行转账支付形式底单的复印件作为投标保证金提交凭证，放置于商务文件中。 <p>本项目不接受现钞形式或从个人账户（自然人投标除外）转出的投标保证金，否则其投标无效。</p> <p>保证金账户信息：</p> <p>开户名称：广西银泰工程管理有限公司柳州分公司</p> <p>开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司柳州分行营业部</p> <p>银行账号：5501 0078 8011 0000 2683</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 投标保证金采用支票、汇票、本票形式的，投标人将支票、汇票、本票的复印件作为投标保证金提交凭证，放置于商务文件中，否则投标无效。在投标截止时间前，投标人应当在提交

	<p>投标文件的同时提交单独密封的支票、汇票、本票原件，支票、汇票、本票无效的或未能在投标截止时间前提交的，其投标无效。支票、汇票、本票不允许背书、或者有条件的支付，否则其投标无效。</p> <p>3. 投标保证金采用金融机构、担保机构出具的保险、保函形式的，投标人将保险、保函的复印件作为投标保证金提交凭证，放置于商务文件中，否则投标无效。在投标截止时间前，投标人应当在提交投标文件的同时提交单独密封的保险、保函原件[提交地点：柳州市公共资源交易中心（柳州市龙湖路 13 号柳州市民服务中心北楼 4 楼）对应开标室；采用电子保函方式交纳投标保证金的须在投标文件中提供证明材料，不需现场提交原件]，保险、保函无效的或未能在投标截止时间前提交的，其投标无效。保险、保函必须为无条件保险、保函，否则其投标无效。</p> <p>注：</p> <p>1. 投标保证金不足额缴纳的，或保险、保函额度不足的或者有效期低于投标有效期的，其投标无效。</p> <p>2. 投标人存在“投标人须知”中投标保证金不予退还的情形的，其投标保证金和相应原件不予退还，并按相关规定由对应机构承担投标人违约赔付责任。</p>
17.2	<p>17.2 投标保证金的退还</p> <p>17.2.1 未中标供应商的投标保证金自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还，退还方式如下：</p> <p>(1) 采用银行转账支付方式的，均以转账方式退回到投标人银行账户。</p> <p>(2) 采用支票、汇票或本票方式的，以转账方式退回到投标人银行账户或由投标人代表持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理支票、汇票或本票原件退还手续。</p> <p>(3) 采用金融机构、担保机构出具的保险、保函方式的，由投标人代表持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理保险、保函原件退还手续。</p> <p>17.2.2 中标供应商的投标保证金自签订合同之日起 5 个工作日内退还，退还方式同未中标供应商的投标保证金的退还方式。</p>
19.10	<p>投标文件份数：按广西政府采购云平台在线编制要求。</p>
20.1	<p>投标截止时间及地点：按第一章“招标公告”。</p> <p>投标人应当在投标文件提交截止时间前，将投标文件加密并上传至广西政府采购云平台；并在</p>

	投标文件提交截止时间后 30 分钟内对上传广西政府采购云平台的投标文件进行解密。投标人超过解密时限的，系统默认自动放弃，按投标无效处理。
21	商务条款评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。 服务需求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。
22	开标时间及地点：按第一章“招标公告”。
24.3	<p>采购人或采购代理机构对投标人进行信用查询。</p> <p>查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)</p> <p>查询起止时间：资格审查结束前</p> <p>查询记录和证据留存方式：资格审查结束前在查询网站中直接打印查询记录，查询结果将作为政府采购活动档案留存。</p> <p>信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，资格审查不通过，不得参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。</p>
29.2	评标办法：综合评分法
37.1	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不收取履约保证金 <input type="checkbox"/> 本项目收取履约保证金
38.1	<p>签订合同携带的资格证件：</p> <p>委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等资格证件。法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等资格证件。</p>
39	<p>政府采购合同公告：根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。因此请各投标人应在投标文件中注明投标内容中涉及商业秘密的部分，未注明的视为投标文件中不涉及商业秘密。</p>
	解释：本招标文件的解释权属于采购代理机构。

1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。

2. 本招标文件所称的“电子签章”“电子公章”“电子印章”“电子签名”，是指经广西政府采购云平台认可的 CA 认证的电子签名数据为表现形式的印章，可用于签署电子投标文件，电子印章与实物印章具有同等法律效力，不因其采用电子化表现形式而否定其法律效力。

3. 投标人为其他组织或者自然人时，本招标文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本招标文件所称负责人是指参加投标的其他组织营业执照或者执业许可证等证照上的负责人，本招标文件所称自然人指参与投标的自然人本人，且应具备独立承担民事责任能力，自然人应当为年满 18 岁以上成年人（十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人）。

4. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人或委托代理人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。

5. 本招标文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。

一、总 则

1. 适用范围

本招标文件适用于本项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2 “采购代理机构”是指政府采购集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

2.3 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “投标人”是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.5 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.6 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.7 “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。

2.8 “正偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.9 “负偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.10 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

3. 招标方式

公开招标方式。

4. 投标委托

投标人代表须携带个人有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（按第六章要求格式填写）。

5. 投标费用

投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关规定的除外）。

6. 联合体投标。

本项目不接受联合体投标。

7. 转包与分包

7.1 本项目不允许转包。

7.2 本项目不可以分包。

8. 特别说明：

8.1 如果本招标文件要求提供投标人或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，资格、

信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为投标人或者制造商所拥有或自身获得。

8.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

8.3 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，将报监管部门查处；中标后发现的，中标供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.4 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人（自然人）或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

8.5 有下列情形之一的视为投标人相互串通投标，投标文件将被视为无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；或不同投标人报名的 IP 地址一致的；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

8.6 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为：

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件；
- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定供应商中标，然后再参加投标；

(6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；

(7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

9. 质疑和投诉

9.1 投标人认为招标文件、采购过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。具体计算时间如下：

(1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

投标人对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监管部门投诉。

9.2 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述招标文件、采购过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。

供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容：

(1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(2) 质疑项目的名称、编号；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

二、招标文件

10. 招标文件的构成。

(1) 招标公告；

(2) 采购需求；

(3) 投标人须知；

(4) 评标办法及标准；

(5) 合同主要条款；

(6) 投标文件格式。

11. 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

12. 招标文件的澄清与修改

12.1 投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人必须在收到招标文件之日起七个工作日内以书面形式要求采购人或者采购代理机构澄清。采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。**投标人必须按照桂财采【2007】65 号文件第二十九条规定，在澄清或修改通知发出后 12 小时内以书面形式进行确认，否则视为已经收到。**

12.2 当招标文件与招标文件的澄清或者修改对同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

12.3 招标文件的澄清或者修改都应当通过本采购代理机构以法定形式发布。

三、投标文件的编制

13. 投标文件的组成

投标文件由报价文件、资格证明文件、商务文件、技术文件四部分组成。

13.1 **报价文件：**具体材料见“投标人须知前附表”。

13.2 **资格证明文件：**具体材料见“投标人须知前附表”。

13.3 **商务文件：**具体材料见“投标人须知前附表”。

13.4 **技术文件：**具体材料见“投标人须知前附表”。

14. 投标文件的语言及计量

14.1 投标文件以及投标方与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

14.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

15. 投标报价

15.1 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

15.2 投标报价是履行合同的最终价格，即满足全部采购需求所应提供的服务的价格；包括但不限于投标产品及服务的成本、调试、检验、技术服务、税费、利润等所有费用。（**采购需求另有约定的，从其约定**）。

15.3 投标人必须就所投全部内容作完整唯一报价，漏项报价的或有选择的或有条件的报价，其投标将视为无效。

16. 投标文件的有效期

16.1 投标文件有效期按须知前附表规定的期限，有效期不足的投标文件将被拒绝。

16.2 未中标的投标文件在投标文件有效期内均应保持有效。

17. 投标保证金

17.1 投标人须按“投标人须知前附表”的规定提交投标保证金。

17.2 投标保证金的退还

17.2.1 未中标供应商的投标保证金自中标通知书发出之日起5个工作日内退还，退还方式如下：

(1) 采用银行转账支付方式的，均以转账方式退回到投标人银行账户。

(2) 采用支票、汇票或本票方式的，以转账方式退回到投标人银行账户或由投标人代表持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理支票、汇票或本票原件退还手续。

(3) 采用金融机构、担保机构出具的保险、保函方式的，由投标人代表持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理保险、保函原件退还手续。

17.2.2 中标供应商的投标保证金自签订合同之日起5个工作日内退还，退还方式同未中标供应商的投标保证金的退还方式。

17.3 投标保证金不计息。

18. 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

(1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件的；

(2) 未按规定提交履约保证金的；

(3) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

(4) 中标供应商无正当理由不与采购人签订合同的；

(5) 将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标采购人同意，将中标项目分包给他人的；

(6) 拒绝履行合同义务的；

(7) 其他严重扰乱招投标程序的。

19. 投标文件的编制、签署和份数

19.1 投标人应先安装“广西政府采购云平台新版客户端”[请自行前往“广西政府采购网（访问地址 <http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）”进行下载，下载路径：办事服务-下载专区]，并按照本项目招标文件规定的格式和顺序和广西政府采购云平台的要求编制并加密。投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由投标人承担。

19.2 为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在广西政府采购云平台的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。

19.3 投标文件须由投标人在规定位置签字（或者电子签名或者加盖电子印章）、盖章（具体以投标人

须知前附表或投标文件格式规定为准），否则按无效投标处理。

19.4 投标文件中标注的投标人名称应与主体资格证明（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证或者登记证书等）及公章一致，并与广西政府采购云平台中获取招标文件的投标人名称一致，投标人为自然人的，标注的投标人名称应与身份证姓名及签名一致，否则按无效投标处理。

19.5 投标文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人或者其委托代理人签字（或者电子签名或者加盖电子印章）或者加盖电子公章。投标文件因字迹潦草或者表达不清所引起的后果由投标人承担。

19.6 投标人应准确设置评审关联点。未设置或设置错误导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

19.7 投标文件所提供的相关材料的尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断。

19.8 投标文件内容无法阅读、识别和判断的，视为未提供。

19.9 投标文件的容量大小须符合广西政府采购云平台规定。

19.10 投标文件份数：按广西政府采购云平台在线编制要求。

20. 投标文件的提交、修改、补充和撤回

20.1 投标文件的提交

（1）投标人必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件提交截止时间前将电子投标文件提交至投标地点。电子投标文件应在制作完成后，在投标截止时间前通过有效数字证书（CA 认证锁）进行电子签章、加密，然后通过网络将加密的电子投标文件递交至广西政府采购云平台。

（2）未在规定时间内提交或者未按照招标文件要求加密的电子投标文件，广西政府采购云平台将拒收。

20.2. 投标文件的修改、补充或撤回

（1）投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、提交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原投标文件，补充、修改后重新上传、提交，投标截止时间前未完成上传、提交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件，广西政府采购云平台将予以拒收。（补充、修改或者撤回方式可登录广西政府采购云平台，依次进入“服务中心”中查看“电子投标文件制作与投送教程”）。

（2）广西政府采购云平台收到投标文件后向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

（3）在投标截止时间后，采购人和采购代理机构对已提交的投标文件概不退回。

21. 投标无效的情形

投标人的投标文件中存在对招标文件的任何实质性要求和条件的负偏离，将被视为投标无效。

21.1 在报价评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

（1）报价文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条“报价文件”规定中“必须提供”的文件资料的；

（2）未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

（3）本项目报价超出招标文件所规定最高限价，或者超出采购预算金额的；

(4) 投标人未就本项目进行报价或者存在漏项报价；投标人未就本项目的单项内容作唯一报价；投标人未就本项目的全部内容作完整唯一总价报价；存在有选择、有条件报价的(招标文件允许有备选方案或者其他约定的除外)；

(5) 修正后的报价，投标人不确认的；

(6) 投标人属于投标人须知正文第 27.3 条(2) 项情形的；

(7) 报价文件响应的标的数量及单位与招标文件要求实质性不一致的。

21.2 在资格评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

(1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(2) 在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的；(注：其中信用查询规则见“投标人须知前附表”，广西政府采购云平台已与“信用中国”网站、中国政府采购网实现数据对接。可直接在线查询)

(3) 同一合同项下的不同投标人，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动的；

(4) 投标文件中的资格证明文件缺少任一项“投标人须知前附表”第 13.2 条“资格证明文件”规定“必须提供”的文件资料的；

(5) 投标文件中的资格证明文件出现任一项不符合“投标人须知前附表”第 13.2 条“资格证明文件”规定“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

21.3 在商务及技术评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

(1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(2) 委托代理人未能出具有效身份证或者出具的身份证与授权委托书中的信息不符的；

(3) 为无效投标保证金的或者未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

(4) 投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.3 条“商务文件”和规定第 13.4 条“商务文件”中“必须提供”或者“委托时必须提供”的文件资料的；

(5) 允许负偏离的条款数超过“投标人须知前附表”规定项数的；

(6) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合招标文件要求的；

(7) 投标文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；

(8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(9) 投标人属于投标人须知正文第 8.5 条情形的；

(10) 投标文件标注的项目名称或者项目编号与招标文件标注的项目名称或者项目编号不一致的；

(11) 投标文件中承诺的投标有效期低于招标文件要求的期限的；

(12) 招标文件明确不允许分包，投标文件拟分包的；

(13) 虚假投标，或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；

(14) 招标文件未载明允许提供备选（替代）投标方案或明确不允许提供备选（替代）投标方案时，投标人提供了备选（替代）投标方案的；

(15) 未响应合同条款要求的；

(16) 未响应招标文件实质性要求的；

(17) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

四、开 标

22. 开标时间及地点：

采购代理机构将在“投标人须知前附表”规定的时间通过广西政府采购云平台组织开标、开启投标文件，所有投标人均应当准时在线参加。投标人如不参加开标会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自己承担。

23. 开标程序：

23.1 解密电子投标文件。广西政府采购云平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托广西政府采购云平台向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人按“投标人须知前附表”规定的时间内自行进行投标文件解密。投标人的法定代表人或其委托代理人须凭加密时所用的 CA 锁准时登录到广西政府采购云平台电子开标大厅签到并对电子投标文件解密，在线解密时间为 30 分钟。投标人未在规定的时间内解密投标文件或者解密失败的，投标人的投标文件作无效处理。

23.2 电子唱标。投标文件解密结束，宣布的内容均在广西政府采购云平台远程开标大厅展示。

23.3 开标过程由采购代理机构如实记录，并电子留痕，由参加电子开标的各投标人代表对电子开标记录在开标记录公布后 15 分钟内进行当场校核及勘误，并线上确认是否有异议，未确认的视同认可开标结果。

23.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

开标结束后，如发现开标结果与报价文件不一致者，由评标委员会根据报价文件内容进行修正。

特别说明：如遇广西政府采购云平台电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。

五、资格审查

24. 资格审查

24.1 开标结束后，采购人、采购代理机构根据双方签订的代理协议约定，应当依法对投标人的资格进行审查。

24.2 资格审查标准为本招标文件中载明对投标人资格要求条件。本项目资格审查采用合格制，凡符合招标文件规定的投标人资格要求的投标人均通过资格审查。

24.3 投标人资格审查不通过的情形详见投标人须知正文第 21.2 条。

24.4 资格审查的合格投标人不足 3 家的，不得评标。

六、评 标

25. 组建评标委员会

25.1 本项目的评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数应当为五人以上（含五人）的单数。其中，技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二。

25.2 参加过采购项目前期咨询论证的专家，不得参加该采购项目的评审活动。

25.3 采购代理机构应当基于广西政府采购云平台抽（选）取评审专家。

26. 评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

27. 评标程序

27.1 符合性审查

评标委员会对通过资格审查的投标文件的完整性、合法性等进行符合性审查。

27.2 澄清补正

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖电子公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字（或者电子签名或者加盖电子印章）。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

27.3 比较与评价

（1）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

（2）评标委员会应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

① 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标报价平均值} \times 50\%$ ；

② 投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标报价} \times 50\%$ ；

③ 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；

④ 评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第③项情形，供应商已随投标文件一

并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，**评标委员会应当将其作为无效投标处理。**

（3）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准计算各投标人的报价得分。在计算过程中，不得去掉最高报价或最低报价。

（4）各投标人的得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

（5）评标委员会按照招标文件中规定推荐中标候选人。

（6）起草并签署评标报告。评标委员会根据全体评标成员电子签名的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会应当在评标报告上电子签名，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

28. 评委表决

在评标过程中出现法律法规和招标文件均没有明确规定的情形时，由评标委员会现场协商解决，协商不一致的，由全体评委投票表决，以得票率二分之一以上专家的意见为准。

29. 评标原则和评标办法

29.1 评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

29.2 评标办法。本项目将按须知前附表规定的评标办法进行评标，具体评标内容及评分标准等详见第四章：评标办法及评分标准。

30. 投标文件修正

30.1 开标时，投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

（1）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

30.2 修正后的最终投标报价若超过采购预算金额，投标人的投标文件作无效投标处理。

30.3 修正后的最终投标报价仅作为签订合同的一个依据，不参与评标价得分的计算。

(1) 若修正后的最终投标报价小于开标时的开标一览表文字报价，签订合同时，则以修正后的最终投标报价为准；

(2) 若修正后的最终投标报价大于开标时的开标一览表文字报价，签订合同时，则以开标时的开标一览表文字报价为准，同时按比例修正相应项目的单价或总价。

31. 评标过程的监控

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标按无效处理。

七、中标和合同

32. 采购代理机构在评标结束之日起 2 个工作日内将评标报告送采购人，采购人在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标供应商。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取的方式确定中标供应商。

33. 中标供应商确定后，中标结果将在招标公告发布媒体上公告。采购人或采购代理发出中标通知书前，应当对中标供应商信用进行查询，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其中标资格，并确定排名第二的中标候选人为中标供应商。

排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因被取消中标资格的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标供应商。

以上信息查询记录及相关证据与采购文件一并保存。

34. 在发布中标公告的同时，采购代理机构向中标供应商发出中标通知书。对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分办法评审的，还应当告知未中标供应商本人的评审得分与排序。

35. 采购代理机构无义务向未中标的投标人解释未中标原因和向投标人退还投标文件。

36. 合同授予标准

合同将授予被确定实质上响应招标文件要求，具备履行合同能力，综合评分排名第一的投标人。

37. 履约保证金（如有）

37.1 中标供应商须于签订合同前按本须知前附表规定的金额和递交方式缴纳，否则不予签订合同。

37.2 签订合同后，如中标供应商在合同执行过程中违反合同规定或违约，则扣除相应履约保证金，并按合同相关条款追究中标供应商责任，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

37.3 中标供应商按合同约定完成服务验收合格后，应在 7 个工作日内向广西银泰工程管理有限公司提供《政府采购项目合同验收报告》（详见附件）。

37.4 在履约保证金退还日期前，若中标供应商的开户名称、开户银行、账号有变动的，请以书面形式通知保证金收取单位，否则由此产生的后果由中标供应商自负。

38. 签订合同

38.1 投标人接到中标通知书后，按须知前附表规定向采购人出示相关资格证件，经采购人核验合格后方可签订合同。

38.2 签订合同时间：按中标通知书规定的时间与采购人签订合同。

38.3 如中标供应商不按中标通知书的规定签订合同，则按中标供应商违约处理，采购代理机构将没收中标供应商投标的全部投标保证金并上缴同级财政国库。

38.4 中标供应商因不可抗力或者自身原因不能履行采购合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

39. 政府采购合同公告

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

八、其他事项

40. 代理服务费

40.1 代理服务费由中标供应商向采购代理机构支付。在领取中标通知书时，中标供应商须向采购代理机构一次性付清代理服务费。

40.2 代理服务收费标准：

费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。

附件 1:

广西壮族自治区政府采购项目合同验收书（格式）

根据政府采购项目（采购合同编号：_____）的约定，我单位对（项目名称_____）政府采购项目中标（或成交）供应商（公司名称_____）提供的货物（或工程、服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		<input type="checkbox"/> 自行验收 <input type="checkbox"/> 委托验收		
序号	名称	货物型号规格、标准及配置等 (或服务内容、标准)	数量	金额
合计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
实际供货日期		合同交货验收日期		
验收具体内容	（应按采购合同、采购文件、投标响应文件及验收方案等进行验收；并核对中标或者成交供应商在安装调试等方面是否违反合同约定或服务规范要求、提供的质量保证证明材料是否齐全、应有的配件及附件是否达到合同约定等。可附件）			
验收小组意见	验收结论性意见：			
	有异议的意见和说明理由：			
	签字：			
验收小组成员签字：				
监督人员或其他相关人员签字：				
或受邀机构的意见（盖章）：				
中标或者成交供应商负责人签字或盖章： 采购人或受托机构的意见（盖章）：				
联系电话： 年 月 日		联系电话： 年 月 日		

附件 2:

政府采购项目履约保证金退付意见书(如有)

供 应 商 申 请	项目编号:
	项目名称:
	<p>该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定,该项目的履约保证金期限于_____年____月____日已满,请将履约保证金:_____ (大写)¥_____ (小写)退付到以下账户。</p> <p>单位名称: 开户银行: 账 号: 联系人及电话:</p> <p style="text-align: right;">供应商签章: 年 月 日</p>
采 购 单 位 意 见	<p>退付意见: 是否同意退付履约保证金及退付金额:</p> <p>联系人及电话: _____ 采购单位签章: _____ 年 月 日</p>

注: 供应商凭经采购人审批的退付意见书到保证金收取单位办理履约保证金退付事宜。

第四章 评标办法及评分标准

评标办法及评分标准

一、评标原则

(一) 评委构成：本招标采购项目的评委分别由依法组成的评审专家、采购单位代表共五人及以上单数构成，其中专家人数不少于成员总数的三分之二。

(二) 评标依据：评委将以招标文件为评标依据，对投标人的投标文件按百分制进行打分。

二、评标方法

(一) 对进入详评的，采用百分制综合评分法。

(二) 计分办法。

序号	评审因素	评标标准
1	价格分 (满分 10 分)	投标报价分 <p>(1) 评标报价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标报价只是作为评标时使用。最终中标供应商的中标金额等于投标报价。</p> <p>(2) 政策性扣除计算方法。</p> <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购支持中小企业发展政策的通知》(桂财采〔2022〕31号)及柳州市财政局关于持续优化政府采购营商环境的通知(柳财采〔2024〕19号)的规定，投标人在其投标文件中提供《中小企业声明函》，且服务全部由小微企业承接对其投标报价给予 20% 的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×(1-20%)。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 6% 的扣除，用扣除后的价格参加评审，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×(1-6%)。除上述情况外，评标报价=投标报价。</p> <p>(3) 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)的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团</p>

			<p>团)出具的属于监狱企业的证明文件。监狱企业属于小型、微型企业的,不重复享受政策。</p> <p>(4)按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)的规定,残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时,应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》,并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。</p> <p>(5)满足招标文件要求且评标报价最低的评标报价为评标基准价,其价格分为满分。</p> <p>(6)价格分计算公式: $\text{价格分} = (\text{评标基准价} / \text{评标报价}) \times 10 \text{分}$</p>
2	<p style="text-align: center;">技术分 (满分 78 分)</p>	<p>(1)人员配备方案(满分 16 分)</p>	<p>(1)项目负责人配备(满分 4 分)</p> <p>①拟投入本项目的项目负责人有本科或本科以上学历的,得 2 分。(提供学历证明并加盖投标人电子签章,否则不得分。)</p> <p>②拟投入本项目的项目负责人具备医疗保障服务或辅助医疗服务相关的服务管理经验的,得 2 分,[提供项目负责人是投标人正式员工的相关证明材料(如劳动合同、协议等)及项目负责人工作经验证明材料并加盖投标人电子签章,否则不得分。]</p> <p>(2)其余人员配备方案(满分 12 分)</p> <p>一档(0 分):未提供人员配备方案或拟投入人员达不到采购人的服务需求。</p> <p>二档(3 分):提供针对本服务项目的人员配备方案,拟投入人员配备满足采购人基本服务需求。</p> <p>三档(6 分):提供针对本服务项目的人员配备方案,方案可行,拟投入人员配备满足采购人基本需求,并承诺拟投入有本项目相应服务类别服务经验的人员占总人数比例不少于 30%。</p> <p>四档(9 分):提供针对本服务项目的人员配备方案,方案详细可行,拟投入人员配备完全满足采购人需求,并承诺拟投入有本项目相应服务类别服务经验的人员占总人数比例不少于 40%。</p>

			<p>五档(12分)：提供针对本服务项目的人员配备方案，方案详细可行，拟投入人员配备完全满足采购人需求，并承诺拟投入有本项目相应服务类别服务经验的人员占总人数比例不少于50%。</p> <p>(注：投标人在投标文件中提供人员配备方案及承诺函并加盖投标人电子签章。)</p>
		<p>(2) 服务方案 (满分 24 分)</p>	<p>由评委根据各供应商提供的服务方案（包括但不限于项目交接方案、服务实施及计划、管理服务架构、档案管理服务、可能涉及劳动争议处理、风险防范、服务承诺等内容）进行评审，独立打分。</p> <p>一档（0分）：未提供服务方案；</p> <p>二档（4分）：提供方案存在缺陷≥4项的；</p> <p>三档（8分）：提供方案存在缺陷3项的；</p> <p>四档（12分）：提供方案存在缺陷2项的；</p> <p>五档（16分）：提供方案存在缺陷1项的；</p> <p>六档（20分）：提供方案不存在缺陷的；</p> <p>七档（24分）：在满足六档的基础上，针对服务过程中的项目重点难点分析并结合采购单位行业特点提供具体的确保服务质量的措施。</p> <p>(注：评分标准中所称“缺陷”是指①提供的方案的内容缺项或不完整或缺少关键点；②套用其他项目内容；③对同一问题前后表述矛盾；④存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；⑤不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能实现的情形等。)</p>
		<p>(3) 实施服务管理制度（满分 12 分）</p>	<p>由评委根据各供应商提供的管理制度（包括但不限于服务人员工作管理制度、岗位职责、人员奖惩制度、考核制度、保密制度、薪酬制度、投诉处理制度等内容）进行评审，独立打分。</p> <p>一档(0分)：未提供针对本项目的管理制度。</p> <p>二档(2分)：提供的管理制度存在缺陷≥4项的；</p> <p>三档(4分)：提供方案存在缺陷3项的；</p> <p>四档(6分)：提供方案存在缺陷2项的；</p>

			<p>五档（8分）：提供方案存在缺陷1项的；</p> <p>六档（10分）：提供方案不存在缺陷的；</p> <p>七档（12分）：在六档的基础上，管理制度具有较强的可操作性，并能提供相应管理、考核等表单进行佐证，且表单内容完善、有针对性。</p> <p>（注：评分标准中所称“缺陷”是指①提供的制度内容缺项或不完整或缺少关键点；②套用其他项目内容；③对同一问题前后表述矛盾；④存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；⑤不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能实现的情形等。）</p>
		<p>（4）服务应急预案保障措施（满分12分）</p>	<p>由评委根据各供应商提供的应急预案（包括但不限于应急状态下服务人员调配预案、突发或临时增加或减少服务单位量预案、重大疫情应急预案、突发事件应急预案等内容）进行评审，独立打分。</p> <p>一档（0分）：未提供应急预案保障措施或未针对本项目的服务内容编制应急预案保障措施；</p> <p>二档（3分）：提供的应急预案保障措施存在缺陷≥2项的；</p> <p>三档（6分）：提供应急预案保障措施存在缺陷1项的；</p> <p>四档（9分）：提供应急预案保障措施不存在缺陷的；</p> <p>五档（12分）：在满足四档的基础上，针对在服务过程中可能出现的紧急情况并结合采购人行业特点提供具体的应急预案，如医闹、群体性突发安全事件、偷盗抢劫、紧急安全疏散等制定有完善切实可行的应急预案，方案内容详细，措施得力，在紧急事件发生时能立即组织人员进行处置。</p> <p>（注：评分标准中所称“缺陷”是指①提供的方案的内容缺项或不完整或缺少关键点；②套用其他项目内容；③对同一问题前后表述矛盾；④存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；⑤不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能实现的情形等。）</p>
		<p>（6）培训方案（满分8分）</p>	<p>由评委根据各供应商提供的培训方案（包括日常培训、岗前培训、技能培训、安全培训等内容）进行评审，独立打分。</p>

			<p>一档(0分):未提供培训方案或提供的培训方案与本项目实际不符。</p> <p>二档(2分):提供的培训方案存在缺陷≥2项的;</p> <p>三档(4分):提供应培训方案存在缺陷1项的;</p> <p>四档(6分):提供培训方案不存在缺陷的;</p> <p>四档(8分):在四档的基础上,能提供消防安全、处理突发事件等培训,完全能满足本项目实际需求。</p> <p>(注:评分标准中所称“缺陷”是指①提供的培训内容缺项或不完整或缺少关键点;②套用其他项目内容;③对同一问题前后表述矛盾;④存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误;⑤不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能实现的情形等。)</p>
		<p>保密方案(6分)</p>	<p>由评委根据各供应商提供的保密方案(包括保密管理制度和防范措施、人员管理机制等内容)进行评审,独立打分。</p> <p>一档(0分):未提供保密方案或提供的方案内容与本项目无关;</p> <p>二档(2分):提供的保密方案存在缺陷2项的;</p> <p>三档(4分):提供应保密方案存在缺陷1项的;</p> <p>四档(6分):在满足三档的前提下,针对本项目的保密工作需求有全面的认知与掌握,并能结合项目实施的内容,提供切实可行,操作性强的具体保密方案。</p> <p>(注:评分标准中所称“缺陷”是指①提供的保密方案内容缺项或不完整或缺少关键点;②套用其他项目内容;③对同一问题前后表述矛盾;④存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误;⑤不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能实现的情形等。)</p>
<p>3</p>	<p>商务分 (满分12分)</p>	<p>(1)体系认证(满分3分)</p>	<p>投标人具有质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书的,每个证书得1分,本项最高得3分。</p> <p>(注:提供有效的认证证书扫描件及通过全国认证认可信息公共服务平台(http://cx.cnca.cn)查询结果截图并加盖供应商电子签章,否则不得分。)</p>
		<p>(2)业绩(满分9分)</p>	<p>1.自2023年1月1日以来投标人有同类服务(必须涉及本</p>

		分)	<p>项目服务项目需求表提及的 2 项或 2 项以上服务内容)项目业绩，每个业绩得 2 分，相同采购单位不重复计分，满分 6 分。</p> <p>(注：投标文件中提供合同原件的扫描件并加盖投标人电子签章，合同需体现同类项目名称、合同签订日期、合同关键内容页及盖章页，业绩证明材料应符合要求，否则不得分。)</p> <p>2. 投标人提供上述业绩对应的合作单位满意度调查报告、用户评价等证明材料，对投标人同类服务的评价达到“满意”或“良好”或评价等同于以上两种程度的，每个评价得 1 分，相同采购单位不重复计分，满分 3 分。(注：投标文件中提供有效的用户评价证明材料原件扫描件并加盖供应商电子公章，否则不予计分)。</p>
总得分=1+2+3。			

三、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据总得分由高到低排列次序并推荐中标候选人。得分相同的，以投标报价由低到高顺序排列。得分相同且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

第五章 合同主要条款格式

说明：

1. 以下合同仅供签订正式合同时参考用，正式合同书应包括此参考格式的内容。
2. 合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但合同条款不得与招标文件和中标供应商投标文件有实质性偏离。

柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重） 合同（格式）

采购人（甲方）：_____ 柳州市人民医院 _____

供应商（乙方）：_____

项目名称及编号：_____ 柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）（XXXXXXXX） _____

签订地点：_____ 柳州市人民医院 广西柳州市文昌路 8 号 _____ 签订时间：_____

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，本着平等、自愿、诚实信用原则，经双方友好协商，就乙方向甲方提供服务事宜，特订立本合同。各项目服务内容、服务质量要求及考核标准由合同附件予以说明，作为本合同的组成部分。

一、服务期限及需求

（一）服务期限：12 个月零 5 天，履行期自 XXXX 年 XX 月 XX 日起至 XXXX 年 XX 月 XX 日止。（具体服务类别的服务月数详见下表要求）

（二）服务需求、费用

1. 本合同总价为：人民币 xx 元（¥xx 元）。

2. 乙方为甲方提供医疗保障及辅助医疗服务项目，甲方根据实际服务单位量计算服务费。详情如下：

序号	服务类别	服务需求名称	服务单位量	服务月数	服务单价 (元/服务 单位量/ 月)	合计总价 (元)
1	辅助 医疗	健康助理服务	12	12 个月零 5 天	xx	xx
2		超声助理服务	12	12 个月零 5 天	xx	xx
3		口腔助理服务	3	12 个月零 5 天	xx	xx
4		检验助理服务	2	12 个月零 5 天	xx	xx
5		分导诊助理服务	9	12 个月零 5 天	xx	xx
6		生殖医学科数据统计服务	1	12 个月零 5 天	xx	xx
7		眼镜验光服务	6	12 个月零 5 天	xx	xx
8	医疗	供应室医疗器械配制、包装服务	4	12 个月零 5 天	xx	xx

9	保障	供应室医疗器械清洗服务	19	12个月零5天	XX	XX	
10		放射治疗部导诊服务	1	12个月零5天	XX	XX	
11		放射科导诊服务	6	12个月零5天	XX	XX	
12		核医学科导诊服务	1	12个月零5天	XX	XX	
13		内镜清洗服务	5	12个月零5天	XX	XX	
14		麻醉科后勤辅助服务	12	12个月零5天	XX	XX	
15		3612345 快速服务热线服务	3	12个月零5天	XX	XX	
16		车辆驾驶服务	4	12个月零5天	XX	XX	
17		食堂厨师服务	6	12个月零5天	XX	XX	
18		食堂配餐服务	36	12个月零5天	XX	XX	
19		洗衣班洗涤服务	45	12个月零5天	XX	XX	
20		后勤维修（水电、空调等）服务	9	12个月零5天	XX	XX	
21		医疗设备维修服务	1	12个月零5天	XX	XX	
22		病案整理服务	2	12个月零5天	XX	XX	
23		担架服务	2	12个月零5天	XX	XX	
24		宿舍管理服务	2	12个月零5天	XX	XX	
合计			203	/	XX	XX	

注：

(1) 以上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，甲方不再相应调整产生的差额费用；

(2) 服务单位量为投入该项服务人员按规定服务时长满勤；

(3) 1个月为1个单位量。

3. 服务需求项目及服务单位量可根据甲方的使用需求进行增减。

4. 服务项目内容及要求及服务质量考核标准详见附件1至附件24-1。

二、服务费用结算与支付

(一) 本合同采取先服务后支付的方式。甲方每月根据《柳州市人民医院2026年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款及各服务项目服务质量考核标准（详见附件）对乙方提供的服务进行考核，根据考核结果确定当月结算款，按月支付服务费用。乙方根据当月结算款金额开具增值税专用发票，甲方在

收到乙方开具的增值税专用发票并核对无误后通过银行转账的方式支付给乙方。因乙方原因逾期未报送相关材料所产生的责任及损失由乙方承担。

(二) 根据乙方要求, 指定收款账户如下:

账户名称: XXXX

开户银行: XXXX

银行账号: XXXX

三、服务质量要求

乙方提供的服务质量应遵循以下原则执行:

1. 本合同约定;
2. 合同附件各服务项目服务质量考核标准约定内容;
3. 招标文件的要求及投标文件中的服务承诺。

四、双方的权利与义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 制定和修订服务质量考核标准和扣罚办法, 对乙方提供的服务项目实施监督检查, 按月对乙方进行服务考核。

2. 负责对乙方落实合同、相关管理制度情况进行监督检查, 乙方派驻的服务人员必须服从甲方的管理。甲方有权视情况对乙方服务人员做临时性的指导和调拨。甲方有权要求乙方对不遵守规章制度、不履行岗位职责、经教育不改或不符合甲方要求的服务人员进行更换。

3. 维护乙方权利和地位, 保障乙方正常工作, 不得向第三方提供乙方相关资料。

4. 承担法律法规规定由甲方承担的其他责任。

5. 按合同约定支付乙方服务费。

(二) 乙方的权利和义务

1. 根据有关法律、法规、政策及本合同的规定, 制订医疗保障及辅助医疗服务项目的各项管理办法、规章制度、实施细则, 自主开展各项服务活动。

2. 按合同约定收取服务费, 如甲方未按本合同约定支付服务费且逾期达九十天的, 乙方有权中止服务。

3. 由乙方负责对员工进行岗位培训、专业培训, 提高员工素质, 并对服务人员进行监督和管理。

4. 根据投标承诺提供符合要求、足量的服务人员, 为甲方提供优质的服务, 服务人员必须为专业服务队伍。

5. 乙方接受甲方制定和修订的服务质量考核标准及扣罚办法（详见附件），接受甲方的监督、检查，对甲方提出的服务整改意见，立即改正，否则，甲方经政府采购监督管理部门同意有权单方面解除合同。

6. 乙方有权对甲方违反本合同有关条款或损害乙方服务人员合法权益的行为提出书面意见并进行交涉，情节严重及造成损失的，乙方有权撤回服务人员并追究甲方赔偿责任。

7. 因乙方原因与派驻的服务人员发生纠纷给甲方造成损失的，乙方对甲方负赔偿责任。

8. 乙方须遵守甲方各项管理规定，不得泄露甲方内部保密情况，不得发表、散布不利于甲方的言论。

9. 因乙方未尽到安全管理职责导致人员伤亡事故的由乙方自行处置并承担相关责任。

10. 乙方应在接到甲方提出更换服务人员通知的三日内完成人员更换，更换后五日内，通知甲方进行不定期服务质量考核，作为月度考核的参考依据。

11. 乙方负责建立本合同项目的服务管理档案，相关档案资料至少保存五年，随时供甲方查阅复制。

12. 乙方派驻本项目负责人 1 人，若需更换项目负责人，须提前一周书面通知甲方，经甲方书面同意方可更换或调整，否则视为没有变更，乙方自行承担由此所导致的法律责任及后果。

13. 乙方负责保证本项目投入服务人数不少于 XX 人（不包括项目负责人 1 人，投入服务人数以甲方实际需求为准），以保证甲方服务质量。

14. 承担法律法规规定由乙方承担的其他责任。

五、合同的变更与解除

1. 在合同有效期内需要变更且相关法律法规允许变更的事项，经甲、乙双方协商一致后，可签订补充协议另行约定。

2. 合同双方应以诚信的态度履行本合同，任何一方欲提前解除合同的，应提前一个月以书面形式提出与另一方协商，经双方协商一致，可以提前解除合同，该合同自动终止。

3. 乙方如有以下情形的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方作出因服务问题导致甲方损失的一切赔偿。乙方须在一个月的交接期内继续为甲方提供优质服务，接受服务质量考核，如提前离场导致甲方受到损失的，由乙方负全责，并赔偿甲方相应的损失。

（1）不服从甲方管理，或服务质量不符合要求且 3 次以上要求整改拒不整改的；

（2）乙方各项服务不及时或日常服务不到位或发生安全责任事故，对甲方的声誉造成影响的；

（3）如因乙方管理失职，导致甲方声誉、名誉受损或其他情节严重的事件的；

（4）违反本合同第四条第（二）款第 5 点要求的。

六、违约责任

1. 甲方若拖欠服务费，乙方在通知甲方支付后甲方仍然拖欠的，乙方经政府采购监督管理部门同意可以提前解除本合同，并按合同约定向甲方追索所欠费用。

2. 如因乙方服务工作造成第三方损害的，由乙方进行处置并承担相关责任，给甲方造成的损失由乙方承担。

3. 乙方提供的项目主管或经理在本项目服务期内不得随意更换，若需更换，按合同第四条第（二）款第12点执行。如乙方擅自更换项目主管或经理，则视为违约，按本合同总额的5%向甲方支付违约金。

4. 乙方在甲方服务期间，必须严格遵守甲方管理制度、落实安全措施、执行安全操作规范、遵守防火规定。乙方在甲方范围内造成的一切安全事故和人员伤亡由乙方自行负责。对甲方的财产和声誉造成影响的，由乙方负全责并赔偿甲方相应的损失。

5. 凡被新闻媒体或特种设备监督机构曝光造成重大影响，经查实属乙方责任的，扣除乙方本月服务费并承担合同月度金额10%的违约金。

6. 若1个月内甲方就服务质量问题等接到投诉两次以上而乙方又没有解决的，甲方有权扣除乙方当月10%的服务费。如乙方及时解决投诉的，扣减当月服务费500元，并按相应的服务质量考核标准扣分。

7. 乙方所派人员相对稳定，如确有需要调配人员时，必须提前7天告知甲方，经同意后方可调整。如未告知甲方或未经同意，擅自调整人员，每一次从月服务费总额中扣款500元。

8. 乙方在接到甲方的服务需求通知后，须在10-15个工作日内补充服务人员到位，人员未到位的，按当月该服务项目应发服务费金额1%进行扣款。2个月内，人员仍未到位的，按当月该服务项目应发服务费金额5%进行扣款。3个月内人员仍未到位的，按当月该服务项目应发服务费金额10%进行扣款，甲方有权解除合同。

9. 乙方每季度不少于一次对服务人员进行业务培训，并将培训情况以书面形式报给甲方留存备检。

10. 在合同履行过程中，如乙方出现破产、清算、合并或分立等情况，乙方应在三日内通知甲方，如未及时通知所造成的一切损失由乙方承担。乙方出现破产、清算、合并或分立等情况下，甲方有权单方解除合同，并无需承担违约责任。

11. 如未经双方同意，单方随意终止合同，违约方向另一方支付本合同总额的5%的违约金赔偿对方（但因国家政策变化或不可抗力因素除外）。

12. 因不可抗拒或突发意外事件原因使甲方造成损失的，乙方应及时向甲方通报，并送达有关权威机构出具的书面证明或其他有效的证明材料，确系不可抗力或突发意外事件的，乙方不负赔偿责任。

七、争议解决

1. 本合同书的一切事项均适用中华人民共和国法律。因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，双方

应协商解决，协商不成的，任何一方可向甲方所在地法院提起诉讼。

2. 乙方服务人员在工作期间出现劳动争议或发生人身伤害由乙方进行处置并承担相关责任。

八、其他

1. 甲、乙双方各出具并送达给对方的书面材料，对方应进行签收，拒绝签收的，以特快专递送达约定地址视为送达。

2. 乙方不得将本项目以任何形式整体转让、转包或分包给第三方管理。

3. 本合同未尽事宜，经本合同双方协商一致后，可以签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力；附件内容（服务内容和要求、服务质量考核标准）作为合同重要组成部分与本合同具有同等法律效力。

4. 此合同所涉及的条款内容与招标文件、投标文件内容相冲突时，以利于甲方的条款解释为准。本合同未注明条款均按《中华人民共和国民法典》执行。

5. 本合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份，合同自双方签字盖章之日起生效。

甲方（章）：柳州市人民医院

乙方（章）：

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

单位地址：柳州市文昌路8号

单位地址：

联系电话：

联系电话：

日期：

日期：

附件 1:

柳州市人民医院健康助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 30 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 熟悉计算机操作技能, 具有良好的沟通能力; 有医学背景者优先考虑, 有相关工作经验者适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 承担体检前台接待、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、职业病数据管理工作;
- (三) 负责体检资料的收集、整理、反馈、编辑发布工作、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) 配合科室开展检后服务干预事项等。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;
- (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 1-1:

柳州市人民医院健康助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院健康助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 2:

柳州市人民医院超声助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(三) 工作要求: 熟悉计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和, 待人真诚, 有上进心, 有医学知识者优先考虑, 有相关工作经验者适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 服务台分诊职责

1. 坚守岗位, 主动热情, 耐心接待前来检查的患者, 有问必答, 树立超声科良好窗口形象;
2. 协助护士预约、分诊、解释、引导、分流超声检查的患者, 保持候诊秩序良好;
3. 负责超声服务台接电话, 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, 医生完成检查后更换被服;

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、各个超声区域保洁管理以及控烟、消防安全管理;

9. 协助巡视诊室, 维持良好的候诊秩序, 给患者提供优质的就医服务。

(二) 超声报告录入、查对职责

1. 在科主任及副主任领导下, 根据科室安排负责超声诊断报告录入及患者信息查对;

2. 负责所在诊室的超声电脑工作站正常运转, 发现故障及时与信息中心联系;

3. 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;

4. 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;

5. 每月底协助各亚学科做好当月异常病例随访工作并做好记录。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如诊断报告质量差)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;

(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) 实行每天报告互查, 减少漏误诊, 避免不必要的医疗纠纷。

附件 2-1:

柳州市人民医院超声助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院超声助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容		评分标准		扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。		
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。		
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 3:

柳州市人民医院口腔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: 30 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 熟悉计算机操作技能、具有良好沟通能力、有上进心。有医学背景、口腔门诊工作经验者优先考虑。

二、工作职责:

(一) 熟悉医院环境、布局, 掌握门诊管理制度及就诊流程, 熟悉医院各科业务开展, 科室医师出诊时间及专业特长, 为患者就诊做好咨询、指引及宣传教育;

(二) 严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”, 遵守医院及科室各项规章制度;

(三) 负责服务台接电话, 为各位患者解答各类问题, 对不了解的问题, 应及时请教护士再回复, 不得推诿、搪塞患者;

(四) 熟练掌握自助机、分诊系统的使用和维护, 正确指导患者建卡、绑卡、预约及就诊, 为患者提供健康指导;

(五) 掌握科室应急事件处置流程, 发生应急事件时立即上报分诊护士、护士长, 并协助做好突发应急事件处置及诊疗秩序维持;

(六) 做好候诊区域巡视, 保持候诊区域环境整洁及诊室安静(含治疗区通道);

(七) 协助护士管理科室各类物品的请领、保管以及发放;

(八) 协助护士做好科室资产管理、感控管理、各个超声区域保洁管理以及控烟、消防安全管理;

(九) 协助护士做好科室设施、设备的检查维护;

(十) 协助护士做好当月患者回访工作并做好记录;

(十一) 协助护士做好科室各类资料的录入;

(十二) 完成其他日常工作及领导临时交办的工作任务。

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) 在科室主任的领导及护士长的管理下工作, 服从科室安排, 按时上下班。做好主动服务。

(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, 并按照考核规定进行扣款;

(四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求进行, 并定期进行新业务、流程、制度的培训及考核, 以适应医院发展需要。

柳州市人民医院口腔助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院口腔助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	1. 有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 10 分; 服务态度不好被投诉的(含医生、护士、患者或由他科医务人员反映的情况), 一次扣 5 分, 扣完为止。	
	工作纪律 (20 分)	2. 严格执行科室排班管理要求, 按排班表出勤。	1. 不配合科室排班或未经科室护士长同意私自调班, -2 分/次/项。	
		3. 不迟到、不早退、不旷工(无故迟到 30 分钟以上者视为旷工), 上班期间无特殊原因不得私自离开岗位, 如未报备私自离岗者, 按脱岗处理。如需离岗, 需向区域护理组长或护士长报备。	无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工一次扣 20 分, 扣完为止;	
		4. 严格遵守科室请假管理制度, 请假需科室护士长批准, 按要求参加科室会议, 不得无故请假及缺席。	请假手续未能办完强行休假的按旷工处理, 无正当理由不参加要求参加的会议一次扣 5 分。	
		5. 保持电话通畅, 及时查看科室微信工作群通知并回复, 及时接听电话。	一项不符合要求, -2 分/次/项。	
		6. 工作时间不扎堆聊天、不打私人电话, 不用手机做与工作无关的事情(游戏、看影视剧等)、不干私活、工作期间杜绝进餐、吃零食、化妆;	1. 上班时间扎堆聊天或打私人电话, -1 分/次/项; 2. 上班时间进餐、吃零食、化妆等行为, -1 分/次/项; 3. 上班时间玩手机, 做与工作无关事情, -3 分/次/项。	

工作能力与效果 (70分)	执行力与团队协作 (10分)	7. 认真按时完成医院及科室安排的各项工作任务，具有团队合作精神。无损害医院及科室形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成医院及科室安排的工作任务，或因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重一次扣 5-10 分； 2. 造成损害医院及科室形象和声誉事件，一次扣 10 分，扣完为止。		
	工作效率和质量 (60分)	8. 严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”，不得推诿或搪塞患者。	未落实制度，回答问题使用“不知道”或“你自己去问”等语言搪塞患者，引导或处置不到位，-2分/次/项；		
		9. 掌握门诊及科室布局及就诊流程，门诊及科室管理制度、就诊流程，熟悉医院各科业务开展，科室医师出诊时间及专业特长，掌握科室分诊常识，遇到不能处理问题及时请示汇报，正确指导患者就诊。	错误指引患者就诊或分诊错误，-1分/次		
		10. 遵守服务仪表规范、行为规范、语言规范和服务“十”承诺，关心体贴患者，态度和蔼，耐心地解答问题，坚持做好“5S”的卓越服务。	1. 违反礼仪、行为和语言规范，-1分/项/次 2. 违反服务“十”承诺，-2分/项/次		
		11. 患者安全管理：主动巡视、观察候诊区域患者病情，及时发现特殊情况，保证患者安全；积极主动参与突发应急事件的处置，维持良好的就诊秩序。	因巡视不到位，造成意外突发事件反应不及时、处置不当，扣 2-5 分/次。		
		12. 环境管理：加强区域环境卫生巡查，做好诊前准备工作及诊后结束工作，保持区域整洁卫生、安静、舒适、安全，异常情况及时干预和处置。	1. 区域环境卫生脏乱差，巡视不到位或异常情况不主动及时干预、处置，-1分/次/项； 2. 诊前准备和诊后结束工作落实不到位，-1分/次/项；		
		13. 物品管理：协助科室做好物品管理，全面落实“5S”管理。	一项不符合要求，-1分/次/项		
		14. 协助分诊及候诊秩序管理：指导或协助患者预约取号，引导患者按排队号先后顺序候诊及就诊，规范落实优诊、回诊制	1. 不主动指导协助患者预约取号，引导按排队号就诊，-2分/次； 2. 不知晓优诊对象、未掌握回诊制度等，-2分/项；未		

		度,对于就诊迟到、爽约或就诊先后顺序及屏幕显示信息有疑问的患者,做好解释及疏导。	严格执行相关制度,造成区域诊疗秩序紊乱,-3分/次。 3.未对拥堵患者进行指引分流(含治疗区通道),-2分/次;		
		15.严格执行消毒隔离制度及感染性疾病预检分诊制度。	手卫生执行不到位,感染性疾病患者就诊指导不当,-1分/次,特殊感染患者未与医生、护士汇报-2分/次。		
		16.提供便民措施,遇行动不便的患者主动搀扶或轮椅推送到就诊区。	未提供便民服务,未给有需要的孤寡老人提供帮助,-1分/次。		
		17.保护患者隐私,不在公共场所讨论患者病情,不对外泄露患者诊疗信息等。	一项不符合要求,-1分/次/项		
		18.工作协调:不得自行接收他科工作流程或工作指引,有更改及时汇报分诊护士及护士长。	1.未及时汇报,-1分/次/项; 2.自行接收他科工作流程或工作指引,-2分/次/项;		
		19.因工作质量问题导致的有效投诉,或服务意见本、医院满意度调查反映的“服务态度问题”。	1.服务意见本或满意度调查出现“不满意”者,均按科内投诉,-5分/次; 2.院内投诉,直接责任人-10分/次;间接责任人,-2分/次 3.政府热线、信访办、网络媒体等,-10~20分/次。 4.造成损害医院形象和声誉事件,按第7点进行考核。		
		20.其他:严格执行科室工作质量标准	一项不符合要求,-1分/次/项。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额:¥_____ (大写:_____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 4:

柳州市人民医院检验助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 本科及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 熟悉实验室常规仪器操作和维护, 细致认真, 有责任心, 团队协作精神强, 医学检验专业优先, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 遵守实验室生物安全防护规定、穿着白大衣、戴手套、严格执行手卫生制度;

(二) 负责窗口送检标本的接收;

(三) 负责对标本类型、标本量、标本形态、条码标识等问题的初步检查。拒收明显不合格的标本, 告知临床科室并登记;

(四) 在 LIS 系统中对标本进行签收记录;

(五) 对标本进行分类, 离心, 并转运至相关检验组;

(六) 对急诊标本、特殊标本单独分拣, 尽快转运并提示相关检验技师。对无法及时检验的标本妥善储存;

(七) 负责把检验报告单送至临床科室, 并记录;

(八) 负责解答患者关于检验项目周期、取报告方式等相关问题;

(九) 负责工作区内的日常清洁与消毒工作;

(十) 负责拭子、培养瓶等耗材的发放和记录及其他标本相关工作。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;

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

(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 4-1:

柳州市人民医院检验助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院检验助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 5:

柳州市人民医院分导诊助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 30 岁及以下;

(三) 性别要求: 女性;

(四) 工作要求: 有医学背景, 临床护理学背景者优先考虑, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制;

(五) 其他条件: 身高 160cm 以上, 身心健康, 精神面貌良好, 具有良好的职业道德, 工作责任心强, 具备良好的沟通能力, 吃苦耐劳, 团结协作, 并能服从工作安排。

二、工作职责:

熟悉医院环境、布局, 掌握门诊管理制度及就诊流程, 熟悉医院各科业务开展, 专科医师出诊时间及专业特长, 掌握医技科室各种检查注意事项, 为患者就诊做好咨询、指引及宣传教育。

严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”, 遵守医院及门诊各项规章制度, 执行各岗位工作质量标准。

严格执行门诊服务规范及服务“十”承诺, 关心体贴患者, 态度和蔼, 耐心地解答问题, 坚持做好“5S”的卓越服务, 即 STOP、STAND、SEE、SMILE、SPEAK, 无投诉发生。

熟练掌握自助机的使用和维护, 正确指导患者建卡、绑卡、预约及就诊, 为患者提供健康指导。

掌握门诊各系统操作流程和应急事件处置流程, 发生应急事件时立即上报区域分导诊护士、区域组长或护士长, 并协助做好突发应急事件处置及诊疗秩序维持。

预检分诊及候诊秩序管理: 指导或协助患者预约取号, 引导患者按排队号先后顺序候诊及就诊, 规范落实优诊、回诊制度, 对于就诊迟到、爽约或就诊先后顺序及屏幕显示信息有疑问的患者, 做好解释及疏导, 维持就诊秩序良好。

候诊区域巡视: 做好候诊患者病情观察, 发现危急重症或病情变化患者, 立即启动“门诊危重患者优先处置应急预案”。保持候诊区域及诊室安静。

保护患者隐私, 做好一患一诊室管理, 不在公共场所讨论患者病情, 不对外泄露患者诊疗信息等。

协助做好区域环境管理, 严格执行消毒隔离制度及感染性疾病预检分诊制度, 保持区域整洁卫生、安静、舒适、安全。

提供便民措施, 遇行动不便的患者主动搀扶或轮椅推送到就诊区。

协助做好开诊前的准备工作。上班时坚守工作岗位, 不看与业务无关的书籍、报纸, 不会客, 不打私人电话聊天或玩手机游戏。下班前检查整理区域物品, 做好当班诊区所有单元结束诊疗工作后的各项工作, 如检查区域关闭门窗、做好用电安全排查, 并关闭诊区照明灯后方可离岗。

根据科室工作需要, 必要时参加科室工作例会。

完成其他日常工作及领导临时交办的工作任务。

工作时间: 白班: 7:30-12:00、14:50-18:00; 弹性值班: 12:00-15:00、18:00-22:00。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任及护士长的领导下工作, 服从科室安排, 按时上下班。做好主动服务。

(二) 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)时将进行绩效考核, 并按照科室规定进行扣款。

(三) 上岗前将进行为期 1-4 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求进行, 并定期进行新业务、流程、制度的培训及考核, 以适应医院发展需要。

附件 5-1:

柳州市人民医院分导诊助理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院分导诊助理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	1. 有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	2. 严格执行科室排班管理要求, 按排班表出勤。	1. 不配合科室排班或未经科室护士长同意私自调班, -2 分/次/项。	
		3. 不迟到、不早退、不旷工 (无故迟到 30 分钟以上者), 上班期间无特殊原因不得私自离开岗位, 如未报备私自离岗者, 按脱岗处理。如需离岗, 需向区域护理组长或护士长报备。	无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工一次扣 20 分, 扣完为止;	
		4. 严格遵守科室请假管理制度, 请假需科室护士长批准, 按时参加科室会议, 不得无故请假及缺席。	请假手续未能办完强行休假的按旷工处理, 无正当理由不参加科室会议一次扣 5 分。	
		5. 保持电话通畅, 及时查看科室微信工作群通知, 及时接听电话。	一项不符合要求, -2 分/次/项。	
	6. 工作时间不扎堆聊天、不打私人电话, 不用手机做与工作事情 (游戏、看影视剧等)、不干私活、工作期间杜绝进餐、吃零食、化妆;	1. 上班时间扎堆聊天或打私人电话, -1 分/次/项; 2. 上班时间进餐、吃零食、化妆等行为, -1 分/次/项; 3. 上班时间玩手机, 做与工作无关事情, -3 分/次/项。		
执行力与团队协作 (10 分)	7. 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。	1. 不能按时完成医院安排的工作任务, 或因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-10 分;		

工作能力与效果 (70分)	工作效率和质量 (60分)		2. 造成损害医院形象和声誉事件，一次扣10分，扣完为止。		
		8. 严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”，不得推诿或搪塞患者。	未落实制度，回答问题使用不知道或自己去问等语言搪塞患者，引导或处置不到位，-2分/次/项；		
		9. 掌握门诊布局及就诊流程，门诊管理制度及就诊流程，熟悉医院各科业务开展，专科医师出诊时间及专业特长，掌握分诊常识，遇到不能处理问题及时请示汇报，正确指导患者就诊。	错误指引患者就诊或分诊错误，-1分/次		
		10. 遵守服务仪表规范、行为规范、语言规范和服务“十”承诺，关心体贴患者，态度和蔼，耐心地解答问题，坚持做好“5S”的卓越服务。	1. 违反礼仪、行为和语言规范，-1分/项/次 2. 违反服务“十”承诺，-2分/项/次		
		11. 患者安全管理：主动巡视、观察候诊区域患者病情，及时发现特殊情况，保证患者安全；积极主动参与突发事件的处置，维持良好的就诊秩序。	因巡视不到位，造成意外突发事件反应不及时、处置不当，扣2-5分/次。		
		12. 环境管理：加强区域环境卫生巡查，做好诊前准备工作及诊后结束工作，保持区域整洁卫生、安静、舒适、安全，异常情况及时干预和处置。	1. 区域环境卫生脏乱差，巡视不到位或异常情况不主动及时干预、处置，-1分/次/项； 2. 诊前准备和诊后结束工作落实不到位，-1分/次/项；		
		13. 物品管理：协助科室做好物品管理，全面落实“5S”管理。	一项不符合要求，-1分/次/项		
		14. 协助分诊及候诊秩序管理：指导或协助患者预约取号，引导患者按排队号先后顺序候诊及就诊，规范落实优诊、回诊制度，对于就诊迟到、爽约或就诊先后顺序及屏幕显示信息有疑问的患者，做好解释及疏导。	1. 不主动指导协助患者预约取号，引导按排队号就诊，-2分/次； 2. 不知晓优诊对象、未掌握回诊制度等，-2分/项；未严格执行相关制度，造成区域诊疗秩序紊乱，-3分/次。		
		15. 严格执行消毒隔离制度及感染性疾病预检分诊制度。	手卫生执行不到位，发热患者就诊指导不当，-1分/次。		
		16. 提供便民措施，遇行动不便的患者主动搀扶或轮椅推送到就诊区。	未提供便民服务，未给有需要的孤寡老人提供帮助，-1分/次。		

	17. 保护患者隐私,做好一患一诊室,协助做好男医师给女性患者的检查、治疗工作,不在公共场所讨论患者病情,不对外泄露患者诊疗信息等。		一项不符合要求, -1分/次/项		
	18. 工作协调:不得自行接收他科工作流程或工作指引有更改,及时汇报护士长或门诊办。		未及时汇报, -1分/次/项		
	19. 因工作质量问题导致的有效投诉,或服务意见本、医院满意度调查反映的“服务态度问题”。		1. 服务意见本或满意度调查出现“不满意”者,均按科内投诉, -3分/次; 2. 院内投诉,直接责任人-4分/次;间接责任人, -2分/次 3. 政府热线、信访办、网络媒体等, -5-10分/次。 4. 造成损害医院形象和声誉事件,按第7点进行考核。		
	20. 其他:严格执行门诊工作质量标准		一项不符合要求, -1分/次/项。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 6:

柳州市人民医院生殖医学科数据统计服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 高中及以上;
- (二) 年龄要求: 35 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 熟练使用电脑, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 维护患者就诊秩序;
- (二) 完成首诊患者信息录入及患者 B 超结果录入;
- (三) 协助、指导患者签署知情同意书, 整理、装订门诊同意书;
- (四) 管理病人检查结果, 建档; 完成患者病历的排序、装订及归档;
- (五) 打印科室质控、辅助生殖治疗统计表, 完成工作量统计, 协助科室随访工作等。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题 (如工作差错、服务态度差等被投诉) 时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (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 6-1:

柳州市人民医院生殖医学科数据统计服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院生殖医学科数据统计服务质量考核标准》考核。				
考核标准: 1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 7:

柳州市人民医院眼镜验光服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上;

(二) 年龄要求: 50 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 熟练操作眼科视光所用各项仪器, 身体健康, 无传染性疾病、皮肤病或哮喘等疾病; 持有中级及以上验光员职业资格证书, 从事视光专业工作 10 年以上, 有三甲公立医院工作经验者优先考虑, 有医学背景者优先考虑。

二、服务职责:

(一) 负责视光部候诊区就诊患者指引及秩序维持以及常规验光;

(二) 负责视光部就诊、复诊患者就诊提醒;

(三) 负责视光部患者回访、患者资料收集和整理;

(四) 负责视光部电脑验光仪器、角膜地形图、生物测量仪、同视机、眼镜加工全套设备的操作;

(五) 负责协助视光部工作人员做好硬性角膜接触镜的检查、验配、复查回访工作;

(六) 负责眼镜的销售、加工、售后等工作;

(七) 负责科室环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;

(八) 负责候诊区设施、设备的检查维护;

(九) 负责各诊室耗材效期管理;

(十) 负责科室安排的其它任务。

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, 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 7-1:

柳州市人民医院眼镜验光服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院眼镜验光服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	按时完成工作职责内容, 借故未完成工作任务, 违规一次扣 10 分。	
	工作纪律 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 5 分, 迟到、早退超过 30 分钟按旷工处理; 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节轻重程度一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 8:

柳州市人民医院供应室医疗器械配制、包装服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求

(一) 学历要求: 大专及以上;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 身体健康, 视力良好, 能吃苦耐劳, 工作态度严谨, 责任心强, 具有良好的沟通能力和团队协作能力, 熟悉计算机操作技能, 护理专业或相关医学背景者优先考虑; 有相关工作经验者或持有《特种设备安全管理和作业人员证》者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责

(一) 负责根据临床科室的器械清单和手术安排, 准确配置各类治疗包、手术包及基础器械包, 确保包内器械种类、规格、数量准确无误;

(二) 承担配置后器械的核对工作, 检查器械的清洁度、功能完好性(如剪刀、钳类器械的咬合情况), 对缺失或损坏的器械及时上报并补充更换;

(三) 负责按照标准化操作规程对器械进行包装, 选用合适的包装材料(如无纱布、纸塑袋等), 确保包装严密、标识清晰(注明名称、有效期、灭菌锅号锅次、打包人等信息);

(四) 负责对包装完成的器械包进行灭菌前的质量检查, 包括化学指示卡、胶带的正确粘贴等, 确保待灭菌包符合灭菌要求;

(五) 根据消耗情况及时申领包装耗材, 确保包装工作连续稳定开展;

(六) 保持包装工作区域的整洁, 做好设备(如封口机)的日常维护保养。

三、服务质量管理:

(一) 在护士长的领导下, 积极配合并落实科室的各项安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;

(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 8-1:

柳州市人民医院供应室医疗器械配制、包装服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院供应室医疗器械配制、包装服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 9:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗服务内容和要求:

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 初中及以上;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 负责全院各临床科室使用后的复用医疗器械、器具及物品的每日下收工作, 包括污染器械的清点、核对与登记;

(二) 承担污染器械的分类、初步清洗、酶洗、漂洗、终末漂洗及消毒等清洗程序, 确保清洗质量符合行业标准;

(三) 负责无菌物品及一次性物品每日下送工作, 根据临床需求及时配送无菌包, 保障临床供应;

(四) 负责清洗设备(如全自动清洗机、超声机等)的日常维护保养及工作区域的卫生清洁;

(五) 及时上报需要补充或更换的耗材。

三、服务质量管理:

(一) 在护士长的领导下, 积极配合并落实科室的各项安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款;

(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 9-1:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院供应室医疗器械清洗服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分 的标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 10:

柳州市人民医院放射治疗部导诊服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 高中及以上;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 身体健康, 口齿伶俐, 善于沟通, 服务态度好, 有吃苦耐劳, 有团结协作精神, 熟悉计算机常用办公软件操作; 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 负责放疗患者的治疗预约;
- (二) 负责放射治疗部的前台导诊工作, 指引及秩序维护;
- (三) 负责患者的疑问解答等;
- (五) 负责患者体位固定模具的管理;
- (六) 负责区域内环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;
- (七) 负责下班后所有检查室关灯关门及相关仪器的关闭工作, 巡视科室环境有无安全隐患;
- (八) 协助护士负责科室耗材物品清点及接收;
- (九) 协助护士观察检查患者有无不良反应及病情变化等工作;
- (十) 负责科室安排的其它任务。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (三) 要求掌握医院放射治疗部相关规定, 熟记放射治疗部的工作流程及操作标准;
- (四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 10-1:

柳州市人民医院放射治疗部导诊服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院放射治疗部导诊服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见:		承包方负责人意见:
	签名: _____ 日期: _____		签名: _____ 日期: _____

附件 11:

柳州市人民医院放射科导诊服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 身体健康, 口齿伶俐, 善于沟通, 服务态度好, 有吃苦耐劳, 团结协作精神, 熟悉计算机常用办公软件操作。

二、服务职责:

(一) 负责 MRI/CT/DR 患者检查预约及检查退换单工作;

(二) 负责 CT/DR/MRI 检查前的排查, 指引及秩序维护;

(三) 负责增强检查患者禁忌证的初步排查及知情同意书的签署;

(四) 负责患者结果查询, 疑问解答等;

(五) 负责患者胶片打印与发放, 自助机维护, 装片等;

(六) 负责区域内环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;

(七) 负责下班后所有检查室关灯关门及相关仪器的关闭工作, 巡视科室环境有无安全隐患;

(八) 协助护士负责科室耗材物品清点及接收;

(九) 协助护士观察检查患者有无不良反应及病情变化等工作;

(十) 负责科室安排的其它任务。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;

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

(三) 要求掌握医院放射科相关规定, 熟记放射科的工作流程及操作标准;

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

附件 11-1:

柳州市人民医院放射科导诊服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院放射科导诊服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分 的标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 12:

柳州市人民医院核医学科导诊服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 高中及以上;
- (二) 年龄要求: 45 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 身体健康, 口齿伶俐, 善于沟通, 服务态度好, 有吃苦耐劳, 团结协作精神, 熟悉计算机常用办公软件操作。

二、服务职责:

- (一) 负责 PET-CT、SPECT 患者检查预约及检查退换单工作;
- (二) 负责 PET-CT、SPECT 检查前的排查, 指引及秩序维护;
- (三) 负责检查患者的禁忌证初步排查及知情同意书的签署;
- (四) 负责患者结果查询, 疑问解答等;
- (五) 负责患者检查报告的打印与发放, 自助机维护, 装袋等;
- (六) 负责区域内环境清洁卫生管理, 督促保洁员履行工作职责;
- (七) 负责下班后所有检查室关灯关门及相关仪器的关闭工作, 巡视科室环境有无安全隐患;
- (八) 协助护士负责科室耗材物品清点及接收;
- (九) 协助护士观察检查患者有无不良反应及病情变化等工作;
- (十) 负责科室安排的其它任务。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (三) 要求掌握核医学科相关规定, 熟记核医学科的工作流程及操作标准;
- (四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

附件 12-1:

柳州市人民医院核医学科导诊服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院核医学科导诊服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分 的标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	民主管理小组意见: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 13:

柳州市人民医院内镜清洗服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 吃苦耐劳、工作态度端正、责任心强、服从科室管理、严格执行制度, 能熟练使用计算机及办公软件。有三甲医院内镜清洗相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

1. 严格遵守医院、科室的各项规章制度, 履行工作职责; 按时上岗, 坚守岗位, 着装整齐, 不得擅自离开工作岗位

2. 在护士长(科室负责人)、内镜护士的指导下进行工作, 服从医院、科室的各项工作安排。

3. 主要负责各种软式内镜清洗、消毒、干燥、保养、储存、登记、核查等工作(十二指肠镜等贵重物品消毒灭菌应亲自送供应室交接);

4. 负责各种附件及配件的清洗、干燥、打包、送消毒灭菌、登记、核查等工作;

5. 负责各种消毒剂、清洗剂的浓度调配和测试工作, 定期更换消毒水;

6. 负责内镜检查前的准备: 包括纯化水、酶液桶、湿化瓶、储水瓶、吸引瓶、弯盘、活检钳、治疗巾等的准备和补充。

7. 负责内镜设备的初级保养、水处理设备的检查、开启、保洁工作, 并按照规定做好相关记录;

8. 负责清洗消毒室、储镜室环境卫生保养及消毒、物品定点放置的管理工作;

9. 每日诊疗结束后均要对内镜清洗消毒设备做终末处理和初级保养工作;

10. 突发事件的应急工作(急诊床边送设备; 介入室紧急送内镜; 临时性请领工作等);

11. 每周对所管的内镜设备进行清洁保养至少一次。

12. 下班前检查内镜诊疗部所有电源、水电门窗是否关闭, 节假日负责科室区域范围内的巡检工作, 确保消防和治安安全;

13. 定期接受软式内镜设备、感控等相关知识培训, 每年至少完成一次理论和操作考核, 合格率必须达到 100%。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款。

(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 13-1:

柳州市人民医院内镜清洗服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院内镜清洗服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核≤ 100分, ≥ 95分, 不扣款。 2. 考核< 95分, ≥ 85分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核< 85分, ≥ 70分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核< 70分, ≥ 60分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核< 60分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
综合素质 (5分)	(5分) 1. 按时上岗, 不迟到、不早退、不旷工, 坚守岗位, 不得擅自离开工作岗位, 服从科室工作安排; 手卫生依从性达标, 着装符合内镜清洗消毒技术规范要求, 工作积极主动, 未发生医、护、患投诉。	一项做不到扣 2 分	
工作能力与效果 (85分)	(10分) 2. 按要求清洗含氯消毒液浸泡桶, 及时配制当日消毒剂, 消毒剂浓度测试合格, 消毒液定期更换, 消毒效果符合要求	未及时清洗浸泡桶扣 2 分, 10AM 前未准备好消毒剂扣 2 分, 未测试扣 3 分, 测试不合格仍然使用或未及时更换消毒液或不正确配置者扣 6 分, 其他一项做不到扣 1 分	
	(5分) 3. 按照软式内镜清洗消毒技术规范对当日首次使用的软式内镜进行晨消, 对接台的软式内镜进行清洗消毒, 对软式内镜进行终末清洗消毒。	违反规范操作一项扣 2 分;	
	(5分) 4. 清洗纱布采用一次性使用, 清洗刷应当一用一消毒。	一项做不到扣 2 分	
	(5分) 5. 保持清洗消毒室清洁整齐, 物品放置有序, 上午诊疗结束后, 换干燥台中单, 检查胃镜是否测漏	一项做不到扣 1 分; 未及时更换台布的扣 2 分	
	(5分) 6. 内镜及附件使用后应当立即清洗、消毒或者灭菌	一项做不到扣 2 分	

	(5分)	7. 使用后的附件、各类按钮和阀门用多酶洗液浸泡, 附件在超声清洗器内清洗 5-10 分钟。	一项做不到扣 2 分;		
	(5分)	8. 正确配置酶液, 必须做到一条一洗一换	不正确使用扣 1 分; 未使用时扣 2 分; 未检查适配器是否准确的扣 1 分; 其一项做不到扣 1 分;		
	(5分)	9. 按照要求及时完成各种登记表, 字迹工整、清楚	一项做不到扣 1 分		
	(10分)	10. 每日对水处理室紫外线及水电导率进行检查; 纯水机消毒清洗; 每日(周)对清洗工作站、软式内镜清洗消毒器 FLOW-A-200、单双缸全自动清洗机进行保养和自消; 每周一、四完成干燥酒精瓶的清洗消毒;	清洁保养不到位扣 1 分; 未按照要求完成自消(无不良后果可及时补救)扣 6 分; 造成不良后果扣 6 分;		
	(10分)	11. 做好检查前诊室内用物的准备工作, 负责各种附件的打包、送消及回送时的清点、登记工作; 诊室后对物品进行整理及消毒, 对软式内镜初级保养(测漏)及储存。	一项做不到扣 2 分, 十二指肠镜未及时送灭菌扣 3 分, 十二指肠镜送消未双人核对扣 6 分; 贵重物品丢失将按照医院相关规定处理。		
	(10分)	12. 诊疗前要完成清洗消毒室及储镜室环境卫生(每周还需进行保养及消毒), 负责开启新风机及各诊室门窗, 检查结束后切断所有电源, 检查区域内门窗、水电是否关闭, 确保安全后方可离去	一项做不到扣 1 分, 不按照要求巡检伪造记录的扣 6 分;		
	(10分)	13. 每周对所管的内镜设备及吊塔进行清洁保养至少一次; 每半年落实风扇的清洗一次; 每季度监管盐箱的清洁; 每半年监管滤芯的更换;	未按时完成或保洁不到位一次扣 1 分, 未做又弄虚作假的一次扣 6 分。		
工作行为与态度 (10分)	(10分)	14. 做好节假日期间安全巡查工作, 严格劳动纪律, 及时回复科室通知	未完成一次扣 1 分, 未做又弄虚作假的一次扣 6 分。违反劳动纪律按照医院规定处理、无故不回复科室通知者一次 1、两次扣 2 分、三次扣 3 分, 第四次交人事科;		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

柳州市人民医院麻醉科后勤辅助服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 女;

(四) 工作要求: 熟悉手术室接送流程, 掌握患者接送中的注意事项, 具备应对突发状况的能力, 具备良好的沟通能力和协作精神, 掌握基本的急救知识和技能, 服从科室工作安排, 责任心强、吃苦耐劳、不斤斤计较。有三甲医院手术室相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 在总务耗材班、总务器械班护士的指导下, 熟悉掌握一次性物品的名称, 每日负责中心手术间、急诊手术室、门诊手术室等一次性物品、药品、液体的添加, 并协助护士进行效期管理, 保持无菌壁柜的卫生清洁, 严格按一次性物品管理规定协助护士进行管理;

(二) 负责协助总务调度护士制定大输液的领取计划及大输液的管理;

(三) 负责检查无菌擦手纸设备运行情况, 并保障无菌及非无菌擦手纸正常供应, 每日负责定期及不定时巡视洗手区域, 添加无菌及非无菌擦手纸、外科手消毒液, 协助总务调度护士检查无菌擦手纸、外科手消毒液的开启效期, 失效应及时进行更换, 设备应定期进行检查及保养;

(四) 负责将使用后的洗手衣裤与洗衣班进行交接, 并将消毒后洗手衣裤送至医务人员入口接待台, 分类放置整齐;

(五) 负责手术区域内物资及药品的领取工作;

(六) 负责协助复苏室总务调度药品岗护士对药品的整理及上架管理;

(七) 负责手术(中心手术室、门诊手术室、急诊手术室)术中快速标本的送检, 协助手术室护士核对常规病理标本的名称及数目, 将常规病理标本送至病理科与病理科人员进行交接;

(八) 手术间接台率增加时, 负责患者转运工作及手术间的保洁工作;

(九) 协助总务调度护士进行患者的交接及转运工作;

(十) 完成平车、轮椅归位及检查性能、日常保养工作;

(十一) 承担手术室夜间及节假日的值班工作, 急诊手术患者接送、手术环境的保洁及手术室各项后勤辅助工作;

(十二) 负责手术室内外区域环境卫生, 每日运送及接收拖鞋并放置整齐;

(十三) 按手术通知单分发各手术间首台手术所需无菌器械包;

(十四) 整理器械室、敷料室物品及环境, 将回收的医疗、生活垃圾及输液塑料瓶与回收人员按规范要求进行交接;

(十五) 检查无菌间所有无菌器械、物品包的有效期, 并协助总务器械班护士将近效期器械、物品送供应室复消;

(十六) 负责管理医务人员通道门禁, 为参与手术的医护人员发放衣、鞋柜钥匙, 并负责回收。负责发放区、餐厅、办公室等生活区环境卫生, 保持清洁整齐。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任、护士长的领导下, 服从科室工作调配及安排;

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

(三) 上岗前将进行为期 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。

柳州市人民医院麻醉科后勤辅助服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院麻醉科后勤辅助服务质量考核标准》考核。				
考核标准: 1. 考核 \leq 100 分, \geq 95 分, 不扣款。 2. 考核 $<$ 95 分, \geq 85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核 $<$ 85 分, \geq 70 分, 按当月服务费 10% 的标准扣款。 4. 考核 $<$ 70 分, \geq 60 分, 按当月服务费 20% 的标准扣款。 5. 考核 $<$ 60 分, 按当月服务费 50% 的标准扣款。				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	上班时间不得扎堆聊天或玩手机, 不干私活, 不私自换班、顶班	1. 迟到、早退、脱岗 30 分钟内 -3 分/次; 2. 旷工第一次-10 分, 第二次-20 分, 第三次予以辞退; 3. 因睡觉引起不良后果的-20 分/次, 后果由公司承担; 4. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜-5 分/次; 5. 签到表作假-5 分/次; 6. 其他不符合-1 分/项, 扣完为止。	
		遵守劳动纪律, 无迟到、早退、脱岗、旷工等现象, 迟到、早退或脱岗超过 30 分钟按旷工处理, 上班睡觉、故意拖延工作时间或做与工作无关事情, 均按脱岗处理; 规范签到、签退, 不允许代签名, 提前签名		
		按要求参加医院及科室组织的培训及考核, 成绩达标。特殊情况不能参加者, 必须提前一天请假, 并经科室批准		
不在医院的禁烟区吸烟等。				
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉	

分)		不允许在公共场所谈论有损医院形象的话题和患者病情，严禁与病人在院内发生争吵、打架等现象	的一次扣 20 分。扣完为止。		
		护送员所持门禁卡，二维码均以实名制登记，不可外借。护送员更换科室或门禁卡丢失应两日内到中控室更换信息或挂失。	一项不符合-1 分，因未及时更换门禁卡，由此造成的损失由公司赔偿		
		严格执行护送员十不准	1. 违反未造成不良后果的-20/次； 2. 违反引起不良后果的，根据情节严重-50~100 分，当事人予以辞退，后果由公司承担		
		禁止在科室煮生食物、未经科室同意私自用电			
		禁止私拿科室及患者物品；禁止与病人、家属发生任何金钱交易或索要钱物	一项不符合 -20 分/次，财物退还，辞退当事人		
		交接班前接到护送工作由当班护送员完成，不能在本班完成的，与接班者协商进行工作移交，不允许推诿工作。	因交接班影响患者检查及治疗，-10 分/次，推诿工作-5 分/次		
		工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分，扣完为止。	
		与科室配合良好，服从工作安排，按科室工作要求完成各项工作	未按要求执行 1. 第一次 -1 分/项； 2. 第二次 -2 分/项； 3. 第三次 -4 分/项； 4. 第四次-10 分/项 予退回公司		
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	护送员挂牌上岗，工作服、裤、鞋整洁合体	不符合-1 分/项，扣完为止。		
		手部清洁，不留长指甲，不涂有色指甲油			
		不佩戴耳环、戒指、手镯、手链等首饰上岗			
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写：_____)				
考核意见	质量考核小组意见： 签名： _____ 日期： _____		承包方负责人意见： 签名： _____ 日期： _____		

附件 15:

柳州市人民医院 3612345 快速服务热线服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 性别要求: 女;

(四) 工作要求: 熟练使用自动化办公软件, 具备基本的网络知识; 具有较强的口头表达能力和应变能力; 思维敏捷, 善于沟通, 做事认真、细心; 有医学背景者优先考虑; 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

1. 受理群众通过电话、网络、来访等方式提交的咨询、求助、投诉、反映问题等诉求, 与相关部门沟通协调, 及时回应群众诉求。

2. 接到疑难或者无法独立一次性解决的诉求, 提交部门管理组长或转派相关部门处理, 及时完成督办、回访、统计等工作。

3. 定期分析数据, 针对群众集中反映、诉求量大、涉及面广, 长期没有得到较好解决, 但能够通过流程改进, 管理优化, 找到解决路径和办法的热点堵点问题, 协同相关部门进行专题研究、集中攻坚, 制定解决方案、逐一落实整改。

4. 做好知识库新增知识采集、失效知识标注、规范答案修改等维护管理工作, 确保知识更新和运用的及时性、准确性和有效性。

5. 完成其他日常工作及领导临时交办的工作任务。

6. 工作时间: 正常白班: 8:00-12:00、15:00-18:00; 手机值班: 12:00-15:00、18:00-次日 8:00。

三、服务质量管理:

(一) 在科室主任的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款。

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

柳州市人民医院 3612345 快速服务热线服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院 3612345 快速服务热线服务质量考核标准》考核。					
考核标准: 1. 考核 \leq 100 分, \geq 95 分, 不扣款。 2. 考核 $<$ 95 分, \geq 85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核 $<$ 85 分, \geq 70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核 $<$ 70 分, \geq 60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核 $<$ 60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度(30分)	责任心(10分)	1. 有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 10 分; 服务态度不好被投诉的, 一次扣 5 分, 扣完为止。		
	考勤纪律(20分)	2. 不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟。电话值班期间及时接听电话, 按排班表出勤, 如有调班及请假, 需有值班组长批准并报科室主任备查, 按时参加科室会议, 不得无故请假及缺席。	无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工一次扣 20 分, 扣完为止; 在禁烟区吸烟等违规行为一次扣 2 分。私自调班一次扣 2 分, 请假手续未能办完强行休假的按旷工处理, 无正当理由不参加科室会议一次扣 5 分。		
		3. 工作时间杜绝进餐、吃零食、化妆; 个人电话进入工作场所后静音或振动, 休息时方能翻看回复; 电话值班期间保持所处环境安静、信号良好。	工作时间进餐、吃零食、化妆等行为发现一次扣 1 分; 个人电话进入工作场所后未静音或振动发现一次扣 1 分, 工作间接听私人电话发现一次扣 1 分; 电话值班期间环境嘈杂、信号不好, 影响工作质量一次扣 1 分, 如引起群众投诉按投诉处理。		
工作能力与效果(60分)	执行力与团队协作(20分)	4. 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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		
	工作效率和质量(40分)	5. 电话响铃 2 声后及时接听电话, 使用话务员规范用语, 礼貌用语贯穿接听	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上		

		过程，待对方挂机后方可挂断电话，严禁与群众争吵或恶语相向。	扣 10 分。		
		6. 受理群众通过电话、网络、来访等方式提交的咨询、求助、投诉、反映问题等诉求，与相关部门沟通协调。无差错和投诉事件发生。	群众通过电话、网络、来访等方式提交的咨询、求助、投诉、反映问题等诉求未能及时解决，工作能力不足，按情节扣 1-5 分，反复差错 3 次以上扣 10 分。未按职责及时与相关部门沟通，视情节严重一次扣 2-10 分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分，扣完为止。		
		7. 接到疑难或者无法独立一次性解决的诉求，提交到部门管理组长或转派相关部门处理，及时完成督办、回访、统计等工作。	疑难或者无法独立一次性解决的诉求未提交部门管理组长或转派相关部门处理，一次扣 2 分，未及时完成督办、回访、统计等工作一次扣 2 分，扣完为止		
		8. 做好知识库新增知识采集、失效知识标注、规范答案修改等维护管理工作，确保知识更新和运用的及时性、准确性和有效性。	发现知识库问题更新未及时发现修改申请一次扣一分；不能准确应用知识库中内容对群众提出问题做出正确回答，发现一次扣 1-2 分。		
		9. 每日按工作记录表完成当日工作记录，电话值班期间工作记录值班结束后 12 小时补记完成。	未按时完成工作记录发现一次扣 1 分。		
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	10. 上岗做到着装整洁、态度好，严格遵守劳动纪律，不在工作场所接待无关人员，不带负面情绪上岗。	仪容仪表着装不整齐一次扣 2 分；在工作场所接待无关人员一次扣 2 分，因带负面情绪上岗、服务态度问题引起投诉的，经查实，违规一次扣 5-10 分，扣完为止。		
		11. 其他考核表中未提及情况，对工作造成影响事项。	视情节扣 1-5 分，如出现损害医院形象和声誉的按第 4 小点考核。		
总分	100 分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____（大写：_____）				
考核意见	质量考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____		承包方负责人意见： 签名：_____ 日期：_____		

柳州市人民医院车辆驾驶服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 男;

(四) 工作要求: 五官端正, 双眼视力 5.0 以上, 无色盲, 身体健康。持有机动车驾驶证准驾车型为 A1、A2, 从事汽车驾驶资历 5 年以上、驾驶技术熟练、熟悉交通法规、车辆构造。具有丰富的驾驶经验及突发情况处理能力服务意识。无不良驾驶记录、无车辆驾驶安全责任、重大事故, 具有较强的安全意识; 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 负责做好出车前的一切准备工作, 任务下达后迅速出车。

(二) 负责对车辆做好定期的检修、保养和救护车的消毒工作, 保持车况良好, 节约用油, 安全行车, 详细记录车辆运行情况, 发现问题应及时报告、维修, 避免机械责任事故的发生。

(三) 严格遵守交通法规, 确保行车安全, 杜绝事故发生。

(四) 负责车辆出车前后清洗, 保证车容车貌整洁、美观。

(五) 严格遵守医院车辆安全管理规定, 自觉遵章守纪, 服从安排和调度。

(六) 不得私自出车; 完成任务后立即返回将车辆停放在指定位置, 并做好登记。

(七) 加强业务学习, 提高驾驶技能, 文明驾车, 礼貌待客, 不开“英雄车”“赌气车”, 严禁酒后驾车, 做到“宁停三分”, 不抢“一秒”。

(八) 自觉参与安全教育活动, 做到警钟长鸣, 不断增强安全防范意识。

(九) 负责车辆维修、保养的申请工作, 经批准后, 到指定维修厂维修, 做好车辆维修记录并保管好相应手续材料, 保持良好的车辆运行状况。

(十) 做到严守秘密, 严禁传播车内乘客的讲话内容。

三、服务质量管理:

(一) 在汽车队班长的领导下, 服从安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如疏忽大意导致交通事故、未严格执行车辆检查制度、服务态度问题被投诉等)时将进行扣分, 并按照医院和科室规定进行扣款;

(三) 遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退, 工作时间不得擅自离岗, 有事外出要请假;

(四) 严禁利用给公车加油时使用加油站推出的各类促销优惠券来抵扣加油站内的商品, 如违反将进行扣分, 并按照医院及科室规定进行扣款。

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

附件 16-1:

柳州市人民医院车辆驾驶服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院车辆驾驶服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <p>1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (20 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	1. 文明礼貌服务, 佩戴胸牌并统一着装, 未达到要求, 考核 1~5 分/次; 2. 上班时间不做与工作无关的事, 如玩手机、吃东西等, 考核 2~5 分/次; 3. 服务态度不好被投诉的, 扣 5 分/次,		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次; 2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 10 分/次; 3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜, 扣 5 分/次。		
工作能力与效果 (70 分)	执行力与团队协作 (20 分)	认真按时完成医院安排的各项工作任务, 有团队合作精神和无损害医院形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成司机安排的工作任务, 2 分/次; 2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重 5~10 分/次; 3. 损害医院形象和声誉的 20 分/次。		
	工作效率和质量 (20 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时完成救护车驾驶员值班安排的工作任务, 扣 5 分/次; 2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重 5~10 分/次; 3. 未执行 3 分响应出车, 扣 2 分/次; 4. 在岗服务人员不按要求, 如实、及时登记出车记录, 扣 5 分/次; 5. 损害医院形象和声誉的一次扣 10 分/次。		
	事故 (30 分)	未发生交通事故, 无	1. 未履行救护车驾驶员工作要求发生		

	分)	被上级主管通报或处罚。	事故或被上级主管通报或处罚,核实情况后视情节严重扣10~30分/次; 2.因工作不作为、慢作为或失误,被上级主管部门或“双随机”检查发现问题处罚的,扣10~30分/次。		
综合素质 (10分)	仪表仪容 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌	1.仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣5分/次; 2.因服务态度不好被投诉,经核查属实,违规扣5分/次。		
扣分项	其他失职失责行为	失职失责行为	1.视影响后果扣分,扣分不低于2~10分/次; 2.影响重大的,扣分不低于20分/次; 3.影响特别重大的,扣分不低于30分/次。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 17:

柳州市人民医院食堂厨师服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 中专及以上;
- (二) 年龄要求: 50 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 有厨师证、健康证, 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理。

二、服务职责:

(一) 遵守医院及食堂的各项规章制度。坚守岗位, 按时上下班, 服从科室安排, 遇事需要请假, 未经同意不得擅自离开工作岗位;

(二) 负责医院病患及职工的早餐、中餐、晚餐的准备和制作, 成品切配装盘, 工作区域的卫生保洁、打扫工作。在制作过程中发现食品存在质量问题, 及时反馈给组长。

(三) 按科室的工作计划、专科技术操作规范、工作制度、岗位职责、工作指引、工作流程执行日常工作。

三、服务质量管理:

(一) 在食堂厨师管理员的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题时将进行扣分, 并按照有关制度规定进行扣款。

(三) 要求掌握医院食堂相关规定, 熟记食品安全生产管理制度, 食堂工作与食品操作规范, 定期参加培训。

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

四、绩效分配方案

实行“同工同酬、多劳多得、优劳优酬”的原则, 同时强调团结协作、乐于奉献的精神进行二次分配, 绩效参照《柳州市人民医院后勤保障部食堂 SOP 工分制绩效考核分配方案(试行)》执行。

附件 17-1:

柳州市人民医院食堂厨师服务质量考核标准

考核月份： 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院食堂厨师服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 考核\leq100 分，\geq95 分，不扣款。 2. 考核$<$95 分，\geq85 分，按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核$<$85 分，\geq70 分，按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分，\geq60 分，按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分，按当月服务费 50%的标准扣款。 			
主要考核内容		评分标准	扣分原因
烹饪技能熟练度(20分)	基础烹饪技巧(15分)	①每日菜品口感、外观经厨师长尝检合格，每不合格一处扣 0.5 分，扣完为止。	
		②各类餐食营养搭配、烹饪手法、火候掌握情况合格，每不合格一处扣 0.5 分，扣完为止。	
		③营养餐、手术餐制作能满足医院要求，不能满足 1 项扣 1 分，扣完为止。	
	烹饪创新能力(5分)	每月研发创新菜式数量 \geq 2 款，每少 1 款扣 2.5 分，扣完为止。	
食品安全管理能力(25分)	食材存储安全管理能力(10分)	①制作前检查各类食材质量及卫生情况，不采用腐败变质、霉变、有臭味、生虫、污秽不洁的食材。如违反一次扣 1 分，扣完为止。	
		②加工后的成品应与半成品、原料分开存放。每违反一次扣 1 分，扣完为止。	
		③需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏，冷却应在清洁操作区进行，并标注加工时间等。每违反一次扣 1 分，扣完为止。	
		④烹调后至食用前需要较长时间(超过 2 小时)存放的食品应当在高于 60 摄氏度或低于 10 摄氏度的条件下存放，需要冷藏的熟制品应在放凉后再冷	
			得分

		藏。		
食材加工、出餐安全管理（10分）		①需要熟制加工的食品应烧熟煮透，其加工时食品中心温度应不低于70℃。每违反一次扣1分，扣完为止。		
		②菜品用的围边应保证清洁新鲜、无腐败变质，不得回收后再使用。每违反一次扣1分，扣完为止。		
		③使用的食品添加剂必须符合国家《食品添加剂使用卫生标准》。每违反一次扣1分，扣完为止。		
		④不得将回收后的食品经加工后再次供餐。每违反一次扣5分，扣完为止。		
		⑤加工用的刀、墩、案板、切割机、绞肉机、洗菜池、盆、盘等用具容器，用后要洗刷干净，定位存放，定期消毒，达到刀无锈、墩无霉、炊事机械无污物、无异味、菜筐、菜池无泥垢、无残渣、并要做到荤、素分开，废弃物要及时处理，放在专用容器内，不积压、不暴露。每违反一项扣1分，扣完为止。		
个人卫生（5分）		①服装整洁整齐、精神饱满，仪表干净、文明上岗，不能披散头发。每违反一项扣0.5分，扣完为止。		
		②手部及时清洁消毒，指甲及时修剪长度符合标准，干净无污垢。每违反一次扣0.5分，扣完为止。		
		③佩戴口罩、帽子进行餐食制作。每违反一次/项扣0.5分，扣完为止。		
工作效率（25分）	日常供餐保障能力（15分）	①每日预定菜品在规定时间内完成出餐（早餐7:00前，中餐10:30前，晚餐17:00前），每延迟1次扣2分，扣完为止。		
		②保障午餐、晚餐高峰期按时出餐、菜品供应充足，每违反一次，扣2分，扣完为止		
		③不得无计划或严重超出计划制作餐食，导致食品浪费。每		

		违反一次/项，扣 5 分，扣完为止。		
	临时生产能力（10 分）	出现重大活动或突然增加的用餐需求时，能迅速调整产能、保证食品质量和数量。无法完成一次/项，扣 5 分，扣完为止。		
餐食满意度 (20 分)	月度调研及满意度达标情况（15 分）	①每月管理员和厨师前往各科室收集住院患者及家属对医院餐饮品质的反馈并形成汇总。未完成月满意度调研一次扣 5 分，扣完为止。		
		②针对月度调研汇总提出改进措施并落实整改。未能完成 1 次/项，扣 5 分，扣完为止。		
		③所负责区域餐食满意度需达 90%，未达标 1 次扣 10 分，扣完为止。		
	特殊用餐需求响应能力（5 分）	针对营养餐患者、食物过敏者或其他有特殊饮食限制的人群，能建立个性化的菜单选项并及时完成制作。能力缺失 1 项扣 1 分，扣完为止。		
团队协作与执行力 (10 分)	团队精神（4 分）	厨师应具备内厨协作、有效沟通、解决问题及主动服务的能力。每欠缺 1 项/次，扣 2 分，扣完为止。		
	领悟力与执行力（6 分）	对新政策及管理人员提出的改进建议，能准确理解并贯彻执行。每欠缺 1 项/次，扣 3 分，扣完为止。		
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥_____（大写：_____）			
考核意见	质量考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____		承包方负责人意见： 签名：_____ 日期：_____	

附件 18:

柳州市人民医院食堂配餐服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 有健康证, 爱岗敬业, 具有团队协作精神, 能够服从安排, 工作积极主动, 责任心强。

二、服务职责:

1. 在班长带领下, 认真做好膳食的清洗、切配、加工、订餐、送餐、销售, 以及清洁卫生消毒等工作, 按时完成各项任务;

2. 坚守工作岗位, 严格执行操作规程, 确保食品安全、卫生和食品质量, 保证医疗工作的正常运转;

3. 树立全心全意为病人服务、为临床服务的思想, 努力提供热情、周到的服务;

4. 刻苦钻研业务知识, 努力提高服务水平。持续对服务质量进行自查、总结、改进和提高;

5. 履行职责, 做好食品安全、生产安全、防火防盗安全工作, 杜绝一切安全隐患。

三、绩效分配方案

实行“同工同酬、多劳多得、优劳优酬”的原则, 同时强调团结协作、乐于奉献的精神进行二次分配, 按照分配方案执行。

四、服务质量管理:

(一) 在食堂负责人的领导下, 服从食堂工作安排;

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款;

(三) 要求掌握医院食堂相关规定, 熟记食堂工作流程及操作标准;

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

附件 18-1:

柳州市人民医院食堂配餐服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目(重)合同》条款和《柳州市人民医院食堂配餐服务质量考核标准》考核。			
考核标准: 1. 考核 ≤ 100 分, ≥ 95 分, 不扣款。 2. 考核 < 95 分, ≥ 85 分, 按当月服务费 10 元/分的标准扣款。 3. 考核 < 85 分, ≥ 70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核 < 70 分, ≥ 60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核 < 60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。			
主要考核内容		评分标准	
工作行为与态度 (30分)	责任心 (10分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故逃避重体力工作, 违规一次扣 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 (20分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力与效果 (60分)	执行力与团队协作 (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。	不能按时完成食堂安排的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。
	工作效率和质量 (40分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成食堂所分配工作, 违规一次扣 40 分。因人为因素造成医院食堂餐具损坏和遗失, 违规一次扣 10 分, 并照价赔偿。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 5-30 分。扣完为止; 不按医院要求违规操作发现一次扣 5 分。
综合素质 (10分)	仪表仪容 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)		
考核意见	质量考核小组意见:		承包方负责人意见:
	签名: _____	日期: _____	签名: _____ 日期: _____

附件 19:

柳州市人民医院洗衣班洗涤服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 初中及以上;
- (二) 年龄要求: 50 岁及以下;
- (三) 性别要求: 女;
- (四) 工作要求: 吃苦耐劳、身体健康、工作态度端正、责任心强、服从科室管理、严格执行制度。

二、服务职责:

- (一) 负责全院被服/布草的洗涤工作(包含医院提供给病人所用的被服, 不含病人自带的被服, 其他新增内容: 无需工作量, 被服/布草类型可增加);
- (二) 负责全院被服/布草的下收、下送工作;
- (三) 负责全院被服/布草、手术敷料的折叠工作;
- (四) 负责全院工作服的熨烫工作;
- (五) 负责医院被服物资的设计、裁剪、制作、缝补工作;
- (六) 定期对缝纫设备进行维护、保养工作;
- (七) 接受相关的洗涤、缝补管理制度培训和考核, 合格率必须达到 100%。

三、服务质量管理:

- (一) 在洗衣班班长的领导下, 服从安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如被服丢失、下送被服质量以及缝制问题被投诉等)时将进行扣分, 并按照医院和科室规定进行扣款;
- (三) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

柳州市人民医院洗衣班洗涤服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目(重)合同》条款和《柳州市人民医院洗衣班洗涤服务质量考核标准》考核。				
考核标准: 1. 考核 \leq 100 分, \geq 95 分, 不扣款。 2. 考核 $<$ 95 分, \geq 85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核 $<$ 85 分, \geq 70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核 $<$ 70 分, \geq 60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核 $<$ 60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分, 扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

附件 20:

柳州市人民医院后勤维修（水电、空调等）服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 性别要求: 男

(四) 工作要求: 政治品质好、身体健康、工作敬业; 具备电、暖管线维修知识, 并可实际操作; 持有低压维修电工证、高压维修电工证、制冷操作证、焊工证者均可, 同时持有上述两项及以上证书者优先录用。特别优秀者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

完成医院强弱电、空调及给排水的维修工作及科室安排的其他任务。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排。

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

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

柳州市人民医院后勤维修（水电、空调等）服务质量考核标准

考核月份： 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明： 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院后勤维修（水电、空调等）服务质量考核标准》考核。				
考核标准： 1. 考核 \leq 100 分， \geq 95 分，不扣款。 2. 考核 $<$ 95 分， \geq 85 分，按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核 $<$ 85 分， \geq 70 分，按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核 $<$ 70 分， \geq 60 分，按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核 $<$ 60 分，按当月服务费 50%的标准扣款。				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好地完成任务。	借故不完成工作任务，违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度，有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜，一次扣 5 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务，一次扣 15 分；因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重一次扣 5-20 分；损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分，扣完为止。	
综合素质 (10 分)	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分；扣完为止。	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____（大写：_____）			
考核意见	质量考核小组意见：		承包方负责人意见：	
	签名：_____	日期：_____	签名：_____	日期：_____

附件 21:

柳州市人民医院医疗设备维修服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 大专及以上;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (三) 性别要求: 不限;
- (四) 工作要求: 有腔镜维修经验, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 熟悉医院、科室制度, 熟悉本行业相关法律法规, 能够做好医疗器械、医疗设备的维修、维护、巡检工作;

- (二) 主动配合厂家工程师安装调试新购置的医疗设备, 并负责设备验收;
- (三) 对报废的医疗设备严格把关, 做好调查、核实, 并填写报废鉴定;
- (四) 了解医疗设备的性能、用途、结构原理, 为临床使用提供相应咨询和培训;
- (五) 熟悉相关医疗设备的信息, 能够做好设备调查并提供相关信息;
- (六) 做好实习生教学带教工作;
- (七) 完成科室领导交办的其他工作任务。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下, 服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;
- (三) 工作期间注意工作安全, 做事谨慎小心, 如不按操作规程或老师指导下造成设备资产损失的, 需进行赔偿;
- (四) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据科室发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 接受本岗位法律法规、规章制度、技术能力等方面培训, 以适应更新需要。

柳州市人民医院医疗设备维修服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明:</p> <p>每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院医疗设备维修服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <p>1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。</p> <p>2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。</p> <p>3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。</p> <p>4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。</p> <p>5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。		
工作能力与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		

	工作效率和质量 (40分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣40分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错3次以上扣10分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣10-30分，扣完为止。		
综合素质 (10分)	仪表仪容 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣5分；扣完为止。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写： _____)				
考核意见	质量考核小组意见： 签名： _____ 日期： _____		承包方负责人意见： 签名： _____ 日期： _____		

柳州市人民医院病案整理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 高中及以上;

(二) 年龄要求: 40 岁及以下;

(三) 性别要求: 不限;

(四) 工作要求: 熟悉计算机操作, 吃苦耐劳, 工作态度端正, 责任心强, 服从科室管理, 严格执行相关制度。有相关工作经验者可适当放宽限制。

二、服务职责:

(一) 负责病案室库房(本院库房、异地库房)内各种病案资料的整理、排序、存放以及上架等工作;

(二) 负责病历复印、临床科研、各种检查等方面纸质病案的查找以及病历归档后的资料补充工作;

(三) 负责各种保险、医保检查、临床研究、公检法等病历查询、供应和借阅等工作;

(四) 负责把归档病案中的纸质部分(如同意书等)扫描后归入电子病历系统。

(五) 负责库房的管理工作, 保持适宜的温度和湿度, 做好库房防火、防盗、防光、防虫、防霉等工作;

(六) 下班前检查病案室所有电源、水电门窗关闭等工作, 确保安全;

(七) 接受相关的病历管理制度培训和考核, 合格率必须达到 100%。

三、服务质量管理:

(一) 在病案室组长的领导下, 服从科室安排;

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如泄露病人信息, 丢失病历, 丢失资料等)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款;

(三) 上岗前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据业务发展和岗位业务需求, 需要定期培训学习病案管理相关知识, 以适应工作需要。

附件 22-1:

柳州市人民医院病案整理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人	
联系地址		联系电话	
<p>考核说明:</p> <p>每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院病案整理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准:</p> <p>1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。</p> <p>2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。</p> <p>3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。</p> <p>4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。</p> <p>5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
工作行为 与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 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、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。
工作能力 与效果 (60 分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。

	工作效率和质量 (40分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作，违规一次扣40分。因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错3次以上扣10分。发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣10-30分，扣完为止。		
综合素质 (10分)	仪表仪容 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣5分；扣完为止。		
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写： _____)				
考核意见	质量考核小组意见： 签名： _____ 日期： _____		承包方负责人意见： 签名： _____ 日期： _____		

柳州市人民医院担架服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上;

(二) 年龄要求: 50 岁及以下

(三) 性别要求: 男

(四) 工作要求: 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 遵守医院及科室的各项规章制度。在急诊科科主任及护士长的领导和指导下工作, 坚守岗位, 服从科室安排, 未经同意不得擅自离开工作岗位。

(二) 接到出诊通知, 第一时间立即出诊。

(三) 主要负责 120 出诊转运患者及协助医护人员处置患者工作。出诊过程中, 与医护人员一同规范做好患者转运、上下救护车、现场处置、院内交接班等工作, 服务主动、热情。

(四) 出诊后协助将除颤仪、心电图机及救护车内被服、各类物品整理及归类放置。

(五) 每天白班负责救护车上被服的更换及车内的卫生(用 1:100 的消佳净消毒水擦拭车厢内各种台面及表面, 拖车内地面, 清理车内垃圾), 更换氧气罐。

(六) 保持救护车被服、担架车、地面及车厢内的整齐、清洁, 做好救护车出诊后车厢内终末消毒工作。

(七) 停诊的情况下, 协助护送患者、标本送检等护送队工作。

(八) 与下一班接班者做好交接班, 不许推诿工作。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任、护士长的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

(二) 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, 并按照科室规定进行扣款。

(三) 上岗前将进行岗前培训, 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。

柳州市人民医院担架服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人			
联系地址		联系电话			
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院担架服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核≤ 100分, ≥ 95分, 不扣款。 2. 考核< 95分, ≥ 85分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核< 85分, ≥ 70分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核< 70分, ≥ 60分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核< 60分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30分)	责任心 (10分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 10 分; 服务态度不好被患者及家属, 以及医护人员投诉的, 一次扣 5 分; 日常维护工作不履职: 如清洁救护车车厢内、更换氧气罐等工作不到位的, 一次扣 5 分; 爱护医院、科室物品及仪器, 避免因个人因素导致物品、仪器受损, 违者一次扣 10 分, 并按照物品价格赔偿。扣完为止。		
	工作纪律 (20分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 5 分, 迟到、早退或脱岗超过 30 分钟按旷工处理; 私自换班、顶班, 一次扣 5 分; 无故离开 120 值班室且不报备分诊台的, 一次扣 5 分; 按要求参加医院及科室组织的培训及考核, 成绩达标, 无故不参加或成绩不达标的, 一次扣 5 分; 旷工、在禁烟区吸烟、喝酒或酒后上岗等违规行为一次扣 20 分。扣完为止。		
工作能力与效果 (60分)	执行力与团队协作 (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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 出诊过程中、回院交接班时协助医护人员处置及搬运患者不到位的, 一次扣 5 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		

	工作效率和质量 (40分)	保质保量完成工作任务,无差错和投诉事件发生。	出现怠工情形,或出诊超时(≥3分钟),违规一次扣10分;不按规范操作造成转运过程中患者发生不良事件(坠床跌倒、管道滑脱等),视情节严重,违规一次扣20-40分;因个人因素出现差错,轻微差错提出警告,反复差错3次以上扣10分。发生投诉的,核实情况后视情节严重一次扣10-30分,扣完为止。		
综合素质 (10分)	仪表仪容与服务规范 (10分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣5分;服务态度热情、主动,语言文明,违者一次扣5分;禁止私拿科室及患者物品,一次扣5分;禁止与病人、家属发生任何金钱交易或索要钱物,一次扣10分;严格遵守保密工作原则,禁止泄露患者相关信息,违者一次扣10分。扣完为止。		
其他		其他在考核标准中未提及的,但违反相关规定、制度视情节扣分。			
总分	100分	质量考核扣分		实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

柳州市人民医院宿舍管理服务内容及要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 初中及以上;
- (二) 年龄要求: 50 岁及以下;
- (三) 性别要求: 女性;
- (四) 工作要求: 有良好的沟通能力及较强的责任心, 服从管理。

二、服务职责:

(一) 宿舍日常检查与管理

1. 宿舍检查频率与记录

每天至少检查 15 间宿舍, 每少检查 1 间扣 2 分。检查结果记录完整、详细, 包括宿舍号、检查日期、存在问题等。

2. 问题反馈与整改跟进

- (1) 发现违反宿舍管理办法的情况, 及时记录并反馈给宿舍成员, 要求限期整改。
- (2) 跟踪整改情况, 确保问题得到解决。

3. 检查结果汇报

每天将检查结果汇报给宿舍管理组组长, 每月向教学部汇报汇总情况。

(二) 宿舍设施维护与管理

1. 公共物品保管与维护

- (1) 确保宿舍内公共物品完好无损, 定期清点。
- (2) 对非自然损坏的设施, 及时督促责任人赔偿或协调宿舍成员平摊费用。

2. 设施报修与维修监督

- (1) 及时受理宿舍成员的报修申请, 并协调维修人员进行维修。
- (2) 监督维修过程, 确保维修质量。

(三) 宿舍纪律与安全管理

1. 纪律管理

- (1) 严格执行宿舍纪律规定, 对违规行为及时制止并记录。
- (2) 对违反纪律的宿舍成员进行教育和处罚, 确保宿舍秩序。

2. 安全管理

- (1) 定期检查宿舍用电、用火安全，确保无违规电器使用和安全隐患。
- (2) 对消防设施进行定期检查，确保其完好可用。
- (3) 掌握基本消防设施设备使用方法，遇到突发火灾能正确处置、引导学生安全撤离。

(四) 卫生管理

1. 卫生监督

- (1) 每天检查宿舍卫生情况，督促宿舍成员保持清洁。
- (2) 对卫生优秀的宿舍进行表扬，激励宿舍成员保持良好卫生习惯；对卫生脏乱的宿舍进行批评，并督促整改到位。

2. 垃圾处理监督

- (1) 确保宿舍垃圾按规定处理，垃圾袋装并及时清理。
- (2) 监督公共区域卫生，保持走廊、楼梯等区域清洁。

(五) 水电费管理

1. 水电费统计与通知

- (1) 每月准确统计宿舍水电费使用情况，及时通知宿舍成员缴费。
- (2) 对超量使用水电费的宿舍进行合理解释和催缴，确保费用及时缴纳。

2. 费用收取与记录

- (1) 按规定收取水电费，记录清晰准确。
- (2) 对无故拖延缴费的宿舍及时上报教学部处理。

三、服务质量管理：

- (一) 在宿舍管理组组长的领导下，服从科室安排；
- (二) 工作态度认真、负责、细致，工作中出现失职问题时将进行扣分，并按照科室规定进行扣款；
- (三) 上岗前将进行岗前培训，培训要求根据岗位需求，定期培训相关知识，以适应工作需要。

附件 24-1:

柳州市人民医院宿舍管理服务质量考核标准

考核月份: 年 月

承包方名称		承包方负责人		
联系地址		联系电话		
<p>考核说明: 每月按照《柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）合同》条款和《柳州市人民医院宿舍管理服务质量考核标准》进行考核。</p> <p>考核标准: 1. 考核\leq100 分, \geq95 分, 不扣款。 2. 考核$<$95 分, \geq85 分, 按当月服务费 10 元/分标准扣款。 3. 考核$<$85 分, \geq70 分, 按当月服务费 10%的标准扣款。 4. 考核$<$70 分, \geq60 分, 按当月服务费 20%的标准扣款。 5. 考核$<$60 分, 按当月服务费 50%的标准扣款。</p>				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
工作行为与态度 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好地完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 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 (20 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在医院的禁烟区吸烟等。	不遵守医院相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 10 分; 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为一次扣 20 分。扣完为止。	
工作能力与效果 (70 分)	执行力与团队协作 (10 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的工作任务, 一次扣 15 分; 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-20 分; 损害医院形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。	
	工作效率和质量 (60 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	根据《柳州市人民医院学生宿舍管理员月度考核办法》对得分进行折算	
总分	100 分	质量考核扣分	实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)			
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____		承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____	

第六章 投标文件格式

一、投标文件（报价文件）

投标文件（报价文件）封面格式：

投标文件
（报价文件）

项目名称：

项目编号：

分标号（如有）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

开标一览表格式：

开标一览表

分标号（如有）：_____

单位：元

序号	服务内容	数量及单位	备注
1	柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）	1 项	
投标总报价：人民币 _____ 元			
服务期限：_____			

注：

1. 报价一经涂改，应在涂改处加盖单位电子公章或者由法定代表人或委托代理人签字（或者电子签名或者加盖电子印章），否则其投标作无效标处理。

投标人名称（电子公章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）：_____

_____年____月____日

投标报价明细格式：

投标报价明细

序号	服务类别	服务需求名称	服务人数	服务月数	服务月数服务单价报价 (元/人/月)	单项合计(元)
1	辅助医疗	健康助理服务	12	12个月零5天		
2		超声助理服务	12	12个月零5天		
3		口腔助理服务	3	12个月零5天		
4		检验助理服务	2	12个月零5天		
5		分导诊助理服务	9	12个月零5天		
6		生殖医学科数据统计服务	1	12个月零5天		
7		眼镜验光服务	6	12个月零5天		
8	医疗保障	供应室医疗器械配制、包装服务	4	12个月零5天		
9		供应室医疗器械清洗服务	19	12个月零5天		
10		放射治疗部导诊服务	1	12个月零5天		
11		放射科导诊服务	6	12个月零5天		
12		核医学科导诊服务	1	12个月零5天		
13		内镜清洗服务	5	12个月零5天		
14		麻醉科后勤辅助服务	12	12个月零5天		
15		3612345 快速服务热线服务	3	12个月零5天		
16		车辆驾驶服务	4	12个月零5天		
17		食堂厨师服务	6	12个月零5天		
18		食堂配餐服务	36	12个月零5天		
19		洗衣班洗涤服务	45	12个月零5天		
20		后勤维修服务(水电、空调等)	9	12个月零5天		
21		医疗设备维修服务	1	12个月零5天		

22		病案整理服务	2	12个月零5天		
23		担架服务	2	12个月零5天		
24		宿舍管理服务	2	12个月零5天		
投标总报价：人民币 ¥						

注：以上总报价应与“开标一览表”中的“投标总报价”相一致。

投标人名称（电子公章）： _____

法定代表人或委托代理人(签字或者电子签名或者加盖电子印章)： _____

_____年____月____日

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加柳州市人民医院的柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 柳州市人民医院 2026 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目（重），属于租赁和商务服务业行业；承接企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）。

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子公章）：

日期：

注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 投标人须按上述格式要求如实填写《中小企业声明函》，并对该声明函的真实性负责，否则不得享受相关中小企业扶持政策；投标人提供的《中小企业声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

3. 为方便投标人识别企业规模类型，投标人可使用工业和信息化部组织开发的中小企业规模类型自测小程序生成企业规模类型测试结果。自测小程序链接：<https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest>。

4. 中小企业划型标准详见《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

5. 中标供应商依法享受中小企业扶持政策的，采购代理机构将在中标结果公告中公告其《中小企业声明函》。

残疾人福利性单位声明函格式：

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《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）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（电子公章）：

日期：

注：投标人须按上述格式要求如实填写《残疾人福利性单位声明函》，并对该声明函的真实性负责，否则不得享受相关残疾人福利性单位扶持政策；投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

二、投标文件（资格证明文件）

投标文件（资格证明文件）封面格式：

投标文件
(资格证明文件)

项目名称：

项目编号：

分标号（如有）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

投标文件（资格证明文件）目录（本目录仅供参考，由投标人根据招标文件要求，结合自身情况自行编制）：

目 录

一、资格证明文件

注：目录参见第三章“投标人须知”前附表 13.2

法定代表人身份证明格式：

法定代表人身份证明书

投 标 人：_____

地 址：_____

姓 名：_____ 性 别：_____

年 龄：_____ 职 务：_____

系_____（投标人单位名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

投标人名称（电子公章）：_____

年 月 日

注：自然人投标的无需提供

法定代表人授权委托书格式：

法定代表人授权委托书

致：_____（采购人、采购代理机构名称）：

我 _____（姓名）系 _____（投标人名称）的法定代表人，现
授权委托 _____（姓名）以我方的名义参加 _____ 项目的投标活动，并代表我方全权
办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字或者电子签名或者加盖电子印章事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授
权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附件：委托代理人有效身份证正反面复印件

法定代表人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）： _____

委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）： _____

委托代理人身份证号码： _____

投标人名称（电子公章）： _____

年 月 日

投标人直接控股股东信息表格式：

投标人直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或统一社会信用代码	备注
1				
2				
.....				

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

投标人名称（电子公章）： _____

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）： _____

_____年____月____日

投标人直接管理关系信息表格式：

投标人直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
.....			

注：

1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3. 供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

投标人名称（电子公章）： _____

法定代表人或委托代理人(签字或者电子签名或者加盖电子印章)： _____

_____年____月____日

政府采购供应商资格信用承诺函格式：

政府采购供应商资格信用承诺函

致：（采购人名称）、（采购代理机构名称）：

我方自愿参加_____项目（项目编号：_____）的政府采购活动，并郑重承诺我方符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

我方保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

特此声明！

投标人名称（电子公章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）：_____

_____年____月____日

三、投标文件（商务部分、技术部分）

投标文件（商务部分、技术部分）封面格式：

投标文件

（商务部分、技术部分）

项目名称：

项目编号：

分标号（如有）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

投标文件（商务文件、技术文件）目录（本目录仅供参考，由投标人根据招标文件要求，结合自身情况自行编制）：

目 录

一、商务文件

注：目录参见第三章“投标人须知”前附表 13.3

二、技术文件

注：目录参见第三章“投标人须知”前附表 13.4

投标函格式：

投 标 函

致：广西银泰工程管理有限公司：

根据贵方为_____项目的招标公告/投标邀请书（项目编号：_____），
签字代表_____（全名）经正式授权并代表投标人_____（投标人名称、地址。
如为联合体的，则联合体成员名称、地址）提交投标文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 投标人已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 投标人在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自投标截止之日起 120 日。

4. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，本投标人将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5. 投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

6. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____ 邮编：_____ 电话：_____

传真：_____ 投标人代表姓名：_____ 职务：_____

投标人名称：（全称）_____

开户银行：_____ 账号：_____

对公公文往来联系电子邮箱：_____

投标人名称（电子公章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）：_____

_____年____月____日

投标声明书格式：

投标声明书

致：广西银泰工程管理有限公司：

_____（投标人名称）系中华人民共和国合法企业(自然人)，经营地址_____。

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（负责人或自然人），我方愿意参加贵方组织的_____项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标供应商及其投标产品和服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 我方此次向贵方提供的货物或服务名称为：_____（项目名称）；

4. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

5. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次投标文件进行注明如下：**（两项内容中必须选择一项，否则视投标文件内容未涉及商业秘密）**

我方本次投标文件内容中未涉及商业秘密；

我方本次投标文件涉及商业秘密的内容有：_____；

6. 我方在此声明，我方及由本人担任法定代表人（负责人或自然人）的其他机构在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

投标人名称（电子公章）：_____

法定代表人或委托代理人(签字或者电子签名或者加盖电子印章)：_____

_____年____月____日

投标保证金提交凭证

若采用银行转账支付形式的，投标人应在此提供银行转账底单复印件并加盖投标人电子公章。

若采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保险、保函形式的，投标人应在此提供支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保险、保函的复印件并加盖投标人电子公章，在投标截止时间前，投标人应当提交单独密封的支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保险、保函原件[提交地点：柳州市公共资源交易中心（柳州市龙湖路 13 号柳州市民服务中心北楼 4 楼）对应开标室；采用电子保函方式交纳投标保证金的须在投标文件中提供证明材料，不需现场提交原件]给采购代理机构。

投标人参加本项目无围标、串标行为的承诺函格式：

投标人参加本项目无围标、串标行为的承诺函

一、我方（投标人）承诺无下列相互串通投标的情形：

1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；或不同投标人报名的 IP 地址一致的；
2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
5. 不同投标人的投标文件相互混装；
6. 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

二、我方（投标人）承诺无下列恶意串通的情形：

1. 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件；
2. 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
3. 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；
5. 投标人之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定投标人中标，然后再参加投标；
6. 投标人之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
7. 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标或者排斥其他投标人的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

投标人名称（电子公章）： _____

_____年____月____日

投标人的同类项目业绩证明文件：

投标人同类项目业绩情况一览表

采购人名称	项目名称	合同金额（万元）	采购人联系人及联系电话

投标人名称（电子公章）： _____

法定代表人或委托代理人(签字或者电子签名或者加盖电子印章)： _____

_____年____月____日

商务条款偏离表格式：

商务条款偏离表

项目	招标文件商务条款要求	投标人的承诺或说明	偏离说明
合同签订时间			
服务期限			
人员要求及进驻时间			
付款方式			
报价要求			
规范标准			
验收标准			
违约责任			
合同条款			
.....			

注：

1. 说明：投标人应对照招标文件“第二章 采购需求”中的“一、商务条款”及“第五章 合同主要条款格式”中的“合同条款”作明确响应，并作出偏离说明。

2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”或者“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

投标人名称（电子公章）： _____

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）： _____

_____年____月____日

服务需求偏离表格式：

服务需求偏离表

分标号（如有）：_____

项号	标的名称	招标文件服务需求	投标响应	偏离说明

注：

1. 说明：投标人应对照招标文件“第二章 采购需求”中的“项目需求和服务要求”逐条作明确投标响应，并作出偏离说明。

2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

投标人名称（电子公章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）：_____

_____年____月____日

技术方案格式：

技术方案

说明：请投标人认真参照第二章“采购需求”及第四章“评标办法及评分标准”自行编写。

技术方案方案内容……

投标人名称（电子公章）： _____

法定代表人或委托代理人(签字或者电子签名或者加盖电子印章)： _____

_____年____月____日

拟投入项目人员一览表格式：

拟投入项目人员一览表

姓名	拟投入岗位	专业技术资格（职称）或者职业资格或者执业资格证或者其他证书	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

投标人名称（电子公章）： _____

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或者加盖电子印章）： _____

_____年____月____日