

招 标 文 件

项目名称:	柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目
项目编号:	LZZC2025-G3-990104-JDZB
联系电话:	0772-3700157

采购人： 柳州市人民医院

采购代理机构： 广西机电设备招标有限公司

2025 年 3 月

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	采购需求	4
第三章	供应商须知	73
第四章	评审方法及标准	91
第五章	合同主要条款格式	95
第六章	投标文件格式	166

第一章 招标公告

广西机电设备招标有限公司关于柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目 (LZZC2025-G3-990104-JDZB) 公开招标公告

项目概况

柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目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 2025 年 4 月 15 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: LZZC2025-G3-990104-JDZB

项目名称: 柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目

预算总金额 (元): 11850000

采购需求:

标项名称: 柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目

数量: 1 项

预算金额 (元): 11850000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途: 柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目 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): 11724944.92

合同履约期限: 合同期限一年, 具体服务期限以服务合同为准。

本项目 (否) 接受联合体投标。

备注: 本项目为线上电子招标项目, 采用远程异地评标, 有意向参与本项目的供应商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: 本项目供应商均为中小微企业或残疾人福利企业或监狱企业;
3. 本项目的特定资格要求
 - (1) 资质要求: 无。
 - (2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加本项目的采购活动。
 - (3) 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。
 - (4) 本项目不允许分包, 不接受联合体投标。
 - (5) 按照招标公告的规定获得招标文件。招标文件有规定时按要求提交投标保证金。

三、获取招标文件

时间：2025年3月25日起至2025年4月3日，每天上午08：30至12：00，下午12：00至17：30（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：供应商登录广西政府采购云平台在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

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：2025年4月15日09：20（北京时间）

投标地点（网址）：本项目为全流程电子化项目，没有现场递交投标文件及现场开标环节，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，供应商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-办事服务-下载专区进行下载），并按照本项目招标文件和广西政府采购云平台的要求使用CA认证编制、加密投标文件后在投标截止时间前上传至广西政府采购云平台，供应商在广西政府采购云平台提交电子版投标文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。

开标时间：2025年4月15日09：20

开标地点：供应商登录广西政府采购云平台电子开标大厅开标。

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. 公告发布媒体：广西柳州政府采购网、广西壮族自治区政府采购网、中国政府采购网
2. 需落实的政府采购政策：本项目适用政府采购促进中小企业、监狱企业发展、促进残疾人就业、节能环保等有关政策，具体详见招标文件。

3. 注意事项：

（1）未进行网上注册并办理数字证书（CA认证）的供应商将无法参与本项目政府采购活动，潜在供应商应当在投标截止时间前，完成广西政府采购云平台上的CA数字证书办理及投标文件的提交。完成CA数字证书办理预计7日左右，建议各供应商抓紧时间办理。

（2）为确保网上操作合法、有效和安全，请供应商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数字证书参与整个招标活动。

（3）若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录广西政府采购云平台。

（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>），点击右侧咨询小采或帮助文档或拨打客服热线95763。

七、对本次招标提出询问，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：广西机电设备招标有限公司

地址：广西柳州市城中区东环大道 230 号居上 V8 城 A 座 17 楼 1-4 号

项目联系人：杨霞、莫曼莉、兰荻、梁海凤

项目联系方式：0772-3700157

广西机电设备招标有限公司

2025 年 3 月 25 日

第二章 采购需求

一、总体要求

1. 政府采购政策的应用

详见招标文件“评审方法及标准/政府采购政策应用说明”。

2. 采购需求要求未尽事宜由采购人与中标供应商在采购合同中约定。

3. 标注“▲”的条款或要求系指实质性条款或实质性要求，必须满足，如存在负偏离将导致投标被否决。

二、技术要求

1. 需实现的功能、目标及应用场景满足招标文件要求，验收达到合格标准。

2. 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

本项目应执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范为：详见项目需求和服务要求。

3. 标的所属行业：**租赁和商务服务业**

4. 核心产品：本项目为服务项目，不适用核心产品规定。

5. 服务内容和标准

序号	服务名称 (标的名称)	数量	项目需求和服务要求						
1	柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目	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) 合同期限一年，具体服务期限以服务合同为准。						
			(三) 服务项目采购最高限价：						
			序号	服务类别	服务需求名称	服务单位量	服务月数	单价控制价 (元/服务单位量/月)	单项金额合计(元)
			1	辅助医疗	健康助理服务	16	12	5850	1123200
			2		超声助理服务	14	12	5850	982800
			3		口腔助理服务	3	12	5364.89	193136.04
4	检验助理服务	3	12		5900	212400			
5	分导诊助理服务	9	12		5833.69	630038.52			
6	生殖医学科数据统计服务	1	12		4710	56520			
7	眼镜验光服务	2	12		5920	142080			

			8	医疗保障	供应室医疗器械清洗消毒服务	17	12	4300	877200
		9	放射治疗部导诊服务		1	12	4296.69	51560.28	
		10	放射科导诊服务		4	12	4296.69	206241.12	
		11	内镜中心内镜清洗服务		3	10	5750	172500	
		12	麻醉科后勤服务		11	12	4355.68	574949.76	
		13	药学部送药服务		7	8	4372.1	244837.6	
		14	3612345 快速服务热线服务		3	12	5387.1	193935.6	
		15	车辆驾驶服务		4	12	6800	326400	
		16	总院食堂配餐服务		32	12	4538.93	1742949.12	
		17	总院食堂厨师服务		3	12	6900	248400	
		18	康复医院厨师服务		2	12	6900	165600	
		19	康复医院配餐服务		5	12	4500	270000	
		20	洗衣班洗涤服务		45	12	4303.87	2324089.8	
		21	后勤维修服务（水电、空调等）		9	12	5831.43	629794.44	
		22	医疗设备维修服务		1	12	7770	93240	
		23	病案扫描整理服务		4	12	4355.68	209072.64	
		24	担架服务		1	12	4500	54000	
最高限价合计								11724944.92	

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，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

		<p>个单位量。</p> <p>(四) 服务项目内容及要求详见附件 1 至附件 24-1。</p> <p>二、服务要求</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 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。</p> <p>(三) 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。</p> <p>(四) 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, 由此产生的费用由投标人承担。</p> <p>(五) 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, 投标人自行承担由此所导致的法律责任及后果。</p> <p>(六) 服务需求项目及服务单位量可根据采购人的使用需求进行增减。</p>
--	--	---

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) 工作要求: 熟悉计算机操作技能, 具有良好的沟通能力, 身体健康, 能吃苦耐劳, 工作态度端正, 责任心强。有医学背景者或有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分，≥85 分，按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分，扣当月服务费 50%。</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：¥ _____（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 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) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 有医学知识者或有三甲医院超声助理岗位相关工作经验者可适当放宽限制。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 3:

柳州市人民医院口腔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) 工作要求: 精神面貌佳, 具有良好的职业道德, 工作责任心强, 熟练掌握计算机操作技能、具备突发情况处置能力、具有较强的口头表达能力和应变能力、有医学背景或口腔门诊工作经验者优先者可适当放宽限制。

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, 应及时请教护士再行回复, 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;

(八) 协助护士做好当月患者回访工作并做好记录;

(九) 协助护士做好科室各类资料的录入;

(十) 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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 3-1:

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		
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院口腔助理服务质量考核标准》考核。				
考核标准: 1、考核 ≥ 85 分,按 10 元/分标准进行当月服务费扣款, ≥ 100 分,不扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分,扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分,扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分,扣当月服务费 50%。				
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, 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。 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、医院满意度调查反应的“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，加按第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。		
综合素质 (10分)	加分清单 (10分)	1. 主动作为：巡视区域，评估、了解患者潜在需要，协助患者/家属解决护理问题，工作成效好，得到患者、科室人员口头、书面表扬。	1分/人/次		
		2. 疏通工作堵点：发现科室存在问题（流程和安全隐患），并提出有效解决方案。	1分/人/次		
		3. 工作创新：创新门诊护理服务举措/便民举措。	3分/人/次		
总分	110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 4:

柳州市人民医院检验科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: 大专及以上;

(二) 年龄要求: 50 岁及以下;

(三) 工作要求: 熟悉实验室常规仪器操作和维护, 具备一定的数据分析能力、良好的英语读写能力, 细致认真, 有责任心, 团队协作精神强, 医学检验专业或有检验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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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 < 100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分 的标准进行当月服务费扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。</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 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) 专业要求: 有护理学文凭、护士执业证者可适当放宽限制

(三) 年龄要求: 30 岁及以下

(四) 性别要求: 女性

(五) 工作要求: 身高 160cm 以上, 身心健康, 精神面貌佳, 具有良好的职业道德, 工作责任心强, 熟练使用自助机, 具备突发情况处置能力; 具有较强的口头表达能力和应变能力; 思维敏捷, 善于沟通, 具有吃苦耐劳、团结协作的精神, 能服从组织的工作安排; 有相关工作经验者可适当放宽年龄及学历限制。

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。

协助做好区域环境的管理，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）在科室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。

（备注：投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准，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）

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		
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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。				
考核标准: 1. 考核 ≥ 85 分,按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款, ≥ 100 分,不扣款。 2. 考核 < 85 分, ≥ 70 分,扣当月服务费 10%。 3. 考核 < 70 分, ≥ 60 分,扣当月服务费 20%。 4. 考核 < 60 分,扣当月服务费 50%。				
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; 2. 造成损害医院形象和声誉事		

			件，一次扣10分，扣完为止。		
工作能力与效果 (70分)	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。		

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) 工作要求: 为人诚实勤劳, 能熟练掌握计算机操作。有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 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, 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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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: 1、考核 < 100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分 的标准进行当月服务费扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。</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 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: 45 岁及以下;

(三) 从业资格: 获中级验光师资格证;

(四) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能、验光、配镜、弱视训练、近视防控、销售等技能具有良好沟通能力、有上进心, 在三甲医院眼科视光工作经验者可适当放宽限制。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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:		承包方负责人意见:
	签名: _____	日期: _____	签名: _____ 日期: _____

附件 8:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗消毒服务内容和要求

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) 工作要求: 身体健康、吃苦耐劳、服从工作安排; 持有《特种设备安全管理和作业人员证》者可适当放宽限制; 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 遵守医院及供应室的各项规章制度。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) 在供应室护士的指导下, 负责全院可重复使用的诊疗器械、器具和物品的分类、清洗和消毒工作。根据物品性质及污染程度选择合适的清洗方式和流程, 避免器械损坏和确保清洗质量。按要求做好各类医疗废物的分类处理工作, 防止交叉感染。在清点或清洗过程中发现物品存在质量问题, 及时反馈给组长;

(三) 下到临床科室收回使用后的污染物品和器械, 做到密闭运送, 避免污染周围环境。在保证专业规范标准的前提下接受护士的工作指导或者对较自己高年资的工作人员工作指导;

(四) 负责每天回收车及下送用具进行彻底清洁。回收车有血液或体液污染时, 应先用消毒液抹拭后再清洗。选用高压水管冲洗或消毒液擦拭车身后, 放入固定区域存放备用。每周对车轮上油保养二次;

(五) 参加为临床服务相关工作, 在科室护士长的指导下, 参加为临床服务相关工作, 按科室的工作计划、专科技术操作规范、工作制度、服务职责、工作指引、工作流程执行日常工作。

三、服务质量管理:

(一) 在护士长的领导下, 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) 要求掌握医院供应室相关规定, 熟记供应室下送下送、器械物品清洗消毒及物品交接清点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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 8-1:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗消毒服务质量考核标准

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院供应室医疗器械清洗消毒服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 9:

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: 高中及以上学历;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 有医学知识者, 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作。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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 9-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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: 初中及以上学历;
- (二) 年龄要求: 45 岁及以下;
- (三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 有医学知识者接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作。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 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症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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 10-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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, ≥85 分, 按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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:		承包方负责人意见:	
	签名: _____	日期: _____	签名: _____	日期: _____

附件 11:

柳州市人民医院内镜中心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: 初中及以上学历;

(二) 专业要求: 熟练使用计算机及办公软件

(三) 年龄要求: 45 岁及以下

(四) 工作要求: 工作认真负责, 吃苦耐劳, 扎实肯干, 服从管理, 能熟练操作电脑, 有三甲医院内镜清洗消毒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, 并按照要求做好相关记录;

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。

（备注：投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准，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）

附件 11-1:

柳州市人民医院内镜中心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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院内镜中心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, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 (10 分)	(10 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 0.8 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 0.8 分, 10AM 前未准备好消毒剂扣 0.8 分, 未测试扣 1.6 分, 测试不合格仍然使用或是未及时更换消毒液或不正确配置者扣 5.1 分, 其他一项做不到扣 0.8 分	
	(10 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-0.8 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 0.8 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 0.8 分; 未及时更换台布的扣 1.6 分	
	(10 分) 6. 内镜及配件使用后应当立即清洗、消毒或者灭菌	一项做不到扣 0.8 分	
	(10 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	一项做不到扣 0.8 分;	

		超声清洗器内清洗 5-10 分钟。			
	(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 0.8 分；未使用时扣 1.6 分；未检查适配器是否准确的扣 0.8 分；其一项做不到扣 0.8 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 0.8 分		
	(5 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 0.8 分；未按照要求完成自消（无不良后果可及时补救）扣 3.2 分；造成不良后果扣 10.1 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 0.8 分，十二指肠镜未及时送灭菌扣 1.6 分，十二指肠镜送消未双人核对扣 5.1 分；贵重物品丢失将按照医院相关规定处理。		
	(5 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 0.8 分，不按照要求巡检伪造记录的扣 5.1 分；		
	(5 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 0.8 分，未做又弄虚作假的一次扣 5.1 分。		
工作行为与态度 (5 分)	(5 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 0.8 分，未做又弄虚作假的一次扣 5.1 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 0.8、两次扣 1.6 分、三次扣 3.2 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：_____		

附件 12:

柳州市人民医院麻醉科后勤服务内容和要求

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, 有三甲医院手术室相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

(三) 工作要求: 责任心强、吃苦耐劳、积极主动、不斤斤计较, 服从科室管理和调配, 有三甲医院手术室相关工作经验者为佳。

(四) 性别要求: 不限

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。

（备注：投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准，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）

附件 12-1:

柳州市人民医院麻醉科后勤服务质量考核标准

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院麻醉科后勤服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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, 第三次予辞退; 3. 因睡觉引起不良后果的-20 分/次, 后果公司承担; 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, 并经科室的批准			
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 13:

柳州市人民医院药学部送药服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 中专及以上学历
- (二) 年龄要求: 45 岁以下
- (三) 性别要求: 不限
- (四) 工作要求: 身体健康, 无传染性疾病、皮肤病或哮喘等疾病, 有相关工作经验者, 有药学背景者, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制

二、服务职责:

- (一) 在值班负责人的领导下, 负责将调配好的输液在指定时间内运送到各病区。
- (二) 负责静脉用药调配中心的清洁卫生工作。
- (三) 负责静脉用药调配中心药品运输和上架工作。
- (四) 协助静脉用药调配中心技术人员的非技术性工作。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 13-1:

柳州市人民医院药学部送药服务质量考核标准

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院药学部送药服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准： 1、考核<100 分，≥85 分，按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分，扣当月服务费 50%。</p>					
工作质量考核（科室根据需求自行修改）					
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 14:

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）专业要求：有医学背景者可适当放宽限制

（三）年龄要求：35 岁及以下

（四）性别要求：男女不限

（五）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。

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。

（备注：投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准，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）

附件 14-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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, ≥ 85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。			
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	5. 电话响铃 2 声后及时接听电话, 使用话务员规范 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	

	(40分)	用语, 礼貌用语贯穿接听过程, 待对方挂机后方可挂断电话, 严禁与群从争吵或恶语相向。	差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 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到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. 其它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:		承包方负责人意见:		
	签名: _____	日期: _____	签名: _____	日期: _____	

附件 15:

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: 高中及以上;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下, 特别优秀的可放宽至 45 岁;
- (三) 身体素质要求: 身高 165CM 以上, 视力 5.0 以上, 无色盲, 身体健康。
- (四) 从业资格及能力要求:

- 1、持有机动车驾驶证准驾车型为 A1、A2;
- 2、从事汽车驾驶工作 5 年以上。
- 3、驾驶技术熟练、熟悉交通法规及车辆构造, 具有突发情况处理能力。
- 4、无不良驾驶记录、无司机安全责任或重大事故, 具有较强的安全意识及服务意识。
- 5、对柳州市内的路线熟悉。

(五) 工作要求: 吃苦耐劳、服从科室管理, 严格遵守、执行医院及汽车队各项规章制度; 具有较强的思想政治素质, 政治可靠; 团结同事、工作认真负责、能适应夜间驾驶及长途驾驶工作。

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。

（备注：投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准，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）

附件 15-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院车辆驾驶服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 满分 100 分。</p> <p>考核标准: 1、考核 100 分, 为合格, 转全款。 2、考核 < 100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 3、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 4、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 5、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。</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, 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;		
	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		总扣分		
实际得分			承包方负责人签字确认		
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____				

附件 16:

柳州市人民医院总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: 50 岁及以下;
- (三) 工作要求:

- 1. 有效健康证 (有效期不低于半年);
- 2. 有相关工作经验者可适当放宽限制;
- 3. 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;
- 4. 遵守采购人和食堂各项规章制度, 严格执行食品安全生产、卫生管理制度、工作操作流程, 谨防各种食品安全事故的发生。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 16-1:

柳州市人民医院总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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院总院食堂配餐服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核 100 分，为合格，转全款。 2、考核 <100 分，≥85 分，按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分，扣当月服务费 50%。</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	总扣分	
实际得分		承包方负责人签字确认	
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： _____		

附件 17:

柳州市人民医院总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: 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理;
- (五) 其他要求: 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作, 连续工作 1 年以上。

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, 实发服务费基数为 5000 元/月, 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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 17-1:

柳州市人民医院总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			
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院食堂厨师服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 满分 100 分。 考核标准: 1、考核 100 分, 为合格, 转全款。 2、考核 <100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分, 扣当月服务费 50%。				
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 ≥ 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	总扣分		
实际得分		承包方负责人签字确认		
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：_____			

附件 18:

柳州市人民医院康复医院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: 50 岁及以下;

(三) 工作要求:

1. 有效健康证 (有效期不低于半年);
2. 有相关工作经验者可适当放宽限制;
3. 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;
4. 遵守采购人和食堂各项规章制度, 严格执行食品安全生产、卫生管理制度、工作操作流程, 谨防各种食品安全事故的发生。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 18-1:

柳州市人民医院康复医院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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院康复医院配餐服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核 100 分，为合格，转全款。 2、考核 <100 分，≥85 分，按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分，扣当月服务费 50%。</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	总扣分	
实际得分		承包方负责人签字确认	
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：_____		

附件 19:

柳州市人民医院康复医院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: 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理;
- (五) 其他要求: 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作, 连续工作 1 年以上。

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, 实发服务费基数为 5000 元/月, 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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 19-1:

柳州市人民医院康复医院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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院康复医院厨师服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 满分 100 分。</p> <p>考核标准: 1、考核 100 分, 为合格, 转全款。 2、考核 <100 分, ≥85 分, 按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分, 扣当月服务费 50%。</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 ≥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、用餐安全管理(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，用后要清洗干净，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	总扣分		
实际得分		承包方负责人签字确认		
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：_____			

附件 20:

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）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；遵守医院和洗衣班、缝纫组各项规章制度，严格执行织物洗涤消毒管理制度、工作操作流程；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。

（备注：投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准，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）

附件 20-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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。该表格为扣分制，满分 100 分。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分，≥85 分，按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分，扣当月服务费 50%。</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：		承包方负责人意见：		
	签名：	日期：	签名：	日期：	

附件 21:

柳州市人民医院后勤维修服务和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上学历;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 工作要求: 政治品质好、身体健康、工作敬业、能吃苦耐劳, 具备电工、空调维修知识, 并可实际操作。须持有低压维修电工证或高压维修电工证者 3 人; 持有制冷操作证者 2 人; 持有焊工证者 1 人, 持以上 2 证者或有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

(四) 其他要求: 实行 24 小时值班制。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 21-1:

柳州市人民医院后勤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: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院后勤维修服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，满分 100 分。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分，≥85 分，按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分，扣当月服务费 50%。</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 22:

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: 大专及以上学历;

(二) 年龄要求: 40 岁及以下;

(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, 有两年以上医疗设备维修工作经验, 有腔镜方面维修特长, 具有较好的医疗设备维修专业知识;

(四) 其他要求: 身体健康、责任心强、吃苦耐劳、服从工作安排, 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作。

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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 22-1:

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: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 23:

柳州市人民医院病案扫描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) 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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 23-1:

柳州市人民医院病案扫描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: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院病案扫描整理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准		扣分原因
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 24:

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: 初中及以上学历

(二) 年龄要求: 45 岁以下

(三) 性别要求: 男

(四) 工作要求: 身体健康, 无传染性疾病、皮肤病或哮喘等疾病, 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。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 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)

附件 24-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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，≥85 分，按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分，扣当月服务费 50%。</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，有团队合作精神和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		其它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：_____		

三、商务要求

投标报价要求	投标报价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，甲方不再相应调整产生的差额费用；
合同签订日期	中标通知书发出后 25 日内。
服务时间及地点	合同期限：合同期限一年，具体服务期限以服务合同为准。 服务地点：柳州市人民医院
培训	投标人对其提供的服务应尽培训义务，培训的相关费用包括在投标报价中，采购人不再另行支付。
付款方式、时间及条件	先服务后支付的方式。采购人每月根据《柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款及各服务项目服务质量考核标准（详见附件）对中标人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。中标人根据当月结算款金额开具增值税专用发票，采购人在收到中标人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人。因中标人原因逾期未报送相关材料所产生的责任及损失由中标人承担。
履约保证金	无

四、其他要求

1. 投标人在投标文件中提供服务方案内容[格式自拟，内容包含但不限于服务流程、管理服务架构、管理方法、人员档案管理、薪资管理、拟定服务人员及选拔资源方案（含人员调配）、培训方案、可能涉及劳动争议处理、风险防范、服务承诺等]；
2. 投标人在投标文件中提供服务项目提供接管方案[格式自拟，内容包含但不限于对采购方的接管方案、原服务单位的接管方案，接管方案必须涉及医辅服务等]；
3. 投标人在投标文件中提供服务管理规章制度及岗位规范（格式自拟，内容包含但不限于：工作制度、岗位职责、奖惩制度、考核制度、保密制度等）；
4. 投标人在投标文件中提供服务应急预案保障措施（格式自拟，包含但不限于：应急状态下服务人员调配预案、涉及到的物资或工具储备、重大疫情及突发事件应急预案等）；
5. 投标人在投标文件中提供企业信誉证明材料（如有）；
6. 投标人在投标文件中提供人员配备情况；
7. 投标人在投标文件中提供客户（合作单位）评价证明材料（如有）；
8. 投标人在投标文件中提供业绩证明材料（如有）；
9. 投标人提供的证明材料必须为真实有效，如有提供虚假材料谋取中标的，按政府采购相关法规处罚，并追究其相应的法律责任。

中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《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），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

附

金融业企业划型标准

行业		类别	类型	资产总额
货币金融服务	货币银行服务	银行业存款类金融机构	中型	5000亿元(含)至40000亿元
			小型	50亿元(含)至5000亿元
			微型	50亿元以下
	非货币银行服务	银行业非存款类金融机构	中型	200亿元(含)至1000亿元
			小型	50亿元(含)至200亿元
			微型	50亿元以下
		贷款公司、小额贷款公司及典当行	中型	200亿元(含)至1000亿元
			小型	50亿元(含)至200亿元
			微型	50亿元以下
资本市场服务		证券业金融机构	中型	100亿元(含)至1000亿元
			小型	10亿元(含)至100亿元
			微型	10亿元以下
保险业		保险业金融机构	中型	400亿元(含)至5000亿元
			小型	20亿元(含)至400亿元
			微型	20亿元以下
其他金融业	金融信托与管理服务	信托公司	中型	400亿元(含)至1000亿元
			小型	20亿元(含)至400亿元
			微型	20亿元以下
	控股公司服务	金融控股公司	中型	5000亿元(含)至40000亿元
			小型	50亿元(含)至5000亿元
			微型	50亿元以下
	其他未包括的金融业	除贷款公司、小额贷款公司、典当行以外的其他金融机构	中型	200亿元(含)至1000亿元
			小型	50亿元(含)至200亿元
			微型	50亿元以下

第三章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	要点	内容、要求
1.3.1	项目基本信息	项目名称: 柳州市人民医院 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务采购项目 项目编号: LZZC2025-G3-990104-JDZB 采购计划号: LZZC2025-G3-00567
1.3.2	采购方式	公开招标。
1.4	促进中小企业发展措施	本项目专门面向中小微企业采购。 供应商提供《中小企业声明函》中填报招标文件标明所属行业的标的物应均为中型或小型或微型企业。
1.5.1	供应商资格条件	详见招标公告。
1.5.3	联合体	是否接受联合体详见招标公告
1.6	踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 踏勘时间: _____/_____/_____ 踏勘地点: _____/_____/_____ 踏勘要求: _____/_____/_____
1.7.2	分包	是否接受分包详见招标公告
2.3	招标文件澄清、修改	在招标公告发布媒介发布。
2.3	确认收到澄清、修改发布的方式	澄清、修改文件自招标公告发布媒体发布之日起, 视为供应商已收到该澄清、修改。供应商未及时关注招标公告发布媒体造成的损失, 由供应商自行负责。
3.4.1	投标有效期	投标截止之日起 90 天。
3.5	投标保证金	投标保证金金额: 人民币陆万元整 (¥60,000.00)。 1、缴纳方式一: (1) 供应商应于投标截止时间前将投标保证金以电汇、转账形式从供应商账户一次性足额缴纳至本项目对应的专用虚拟账号, 所缴纳的投标保证金仅限当次项目有效, 不得重复替代使用。本项目投标保证金缴纳专用虚拟账号信息如下: 开户名称: 广西机电设备招标有限公司 开户银行: 平安银行南宁分行营业部 银行账号: 30210485101503 特别说明: 本项目保证金采用虚拟账号, 为保证投标保证金与项目一一对应。 (2) 投标保证金币种应与投标报价币种相同。投标保证金缴纳后无需开具收据, 供应商应在投标文件中放入转账底单或电汇凭证的复印件, 必须在投标截止时间之前到达指定账号, 其到账时间以银行确认的到账时间为准。 (3) 除招标文件规定不予退还保证金的情形外, 采购代理机构在法定时间内通过银行原路退还保证金至供应商缴纳账户。供应商自行承担交纳

		<p>保证金后未参加投标活动或投标保证金缴纳错误而导致投标保证金无法及时退还的责任。</p> <p>2、缴纳方式二： 供应商可于投标截止时间前选择支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳的，供应商应在投标文件中放入支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函的复印件，保函出具格式可参照第六章投标文件格式，在投标截止时间前，供应商必须以现场提交或邮寄方式向采购代理机构递交支票、汇票、本票或者保函原件，保证金原件放入一个密封袋中，并在封口处加盖供应商公章或被授权人签字，在封套上标记“项目名称（项目编号）投标保证金”字样。具体收件地址、收件人及联系电话详见招标公告。</p> <p>3、投标保证金有下列情形之一的，视为保证金无效： （1）保证金在投标截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函额度不足的）的； （2）支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的； （3）保函有效期低于投标有效期的； （4）非金融机构、担保机构出具保函的、非无条件保函的。</p> <p>4、财务部联系电话：0771-2821398</p> <p>注：为保证投标保证金退还的及时性与便利性，鼓励优先采用方式一递交投标保证金。</p>
3.6	投标文件的编制	投标文件应按第六章投标文件格式分别编制并使用下载的广西政府采购云平台新版客户端制作并上传。
3.7	投标文件递交截止时间及开标时间	见招标公告要求。
4.2	备份投标文件	<p>本项目 <input checked="" type="checkbox"/> 接受 <input type="checkbox"/> 不接受备份投标文件</p> <p>以广西政府采购云平台自动生成的备份文件为依据，当项目允许接受备份响应文件时，供应商才可以按规定上传备份响应文件。</p>
4.3	演示	<p><input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是</p> <p>演示内容：_____ / _____</p> <p>演示形式：_____ / _____</p>
4.4	样品	<p><input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是</p> <p>样品制作的标准和要求：_____ / _____</p> <p>样品检测机构的要求：_____ / _____</p> <p>检测内容：_____ / _____</p> <p>样品递交方式：_____ / _____</p>
6.5.1	结果公告	采购代理机构在采购人依法确认中标人后2个工作日内在招标公告发布的媒体上发布结果公告。
6.5.2	中标通知书	<p>采购代理机构通过广西政府采购云平台发出中标通知书。</p> <p>中标通知书在广西政府采购云平台推送之日起，视为中标人已收到，中标人自行承担未及时查收的后果。</p>
6.5.3	招标结果通知书	<p>采购代理机构通过广西政府采购云平台发出招标结果通知书</p> <p>招标结果通知书在广西政府采购云平台推送之日起，视为中标人已收到，中标人自行承担未及时查收的后果。</p>

8.1	质疑	<p>(1) 供应商认为招标文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内,通过以下方式向采购人、采购代理机构提出质疑。提出质疑的供应商必须是参与本项目采购活动的供应商,并须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。质疑函应使用财政部发布的政府采购供应商质疑函范本,并应按照“质疑函制作说明”进行制作。</p> <p>(2) 本项目不接受传真、移动通信、广西政府采购云平台等方式送达的质疑材料,供应商可通过现场或邮寄方式递交书面质疑材料。供应商应于质疑有效期内将质疑函原件递交或邮寄至招标公告中采购代理机构信息中的联系人。</p>
9.1	代理服务费	<p>(1) 代理服务费</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 采购代理机构向中标人收取代理服务费。本项目代理服务费按照《招标代理服务费管理暂行办法》(计价格〔2002〕1980号)、《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》(发改价格〔2011〕534号)的规定采用差额定率累进法下浮30%计算。具体费率如下:</p> <p>① 中标金额在100万元以下的: 货物1.5%; 服务招标1.5%; 工程招标1.0%;</p> <p>② 中标金额在100-500万元之间: 货物1.1%; 服务招标0.8%; 工程招标0.7%;</p> <p>③ 中标金额在500-1000万元之间: 货物0.8%; 服务招标0.45%; 工程招标0.55%;</p> <p>④ 中标金额在1000-5000万元之间: 货物0.5%; 服务招标0.25%; 工程招标0.35%;</p> <p>.....</p> <p>差额定率累进法计算过程示例: 例如:某货物招标代理业务中标金额为300万元,招标代理服务费金额按如下计算: 100万元×1.5%=1.5万元 (300-100)万元×1.1%=2.2万元 合计收费=1.5+2.2=3.7万元</p> <p><input type="checkbox"/> 采购代理机构向中标人收取代理服务费,具体金额为_____。</p> <p>(2) 中标人在中标通知书发出前以银行转账或现金形式支付代理服务费;采购代理机构也可以从中标人的投标保证金中扣除上述金额的代理服务费,余款按供应商所汇入投标保证金的账户原路退回,如无法原路返回,则按《代理服务费承诺书》列明的账户退回。</p>
9.3	附件	<p><input checked="" type="checkbox"/> 无</p> <p><input type="checkbox"/> 有, 详见: ____/____</p>
9.3	图纸	<p><input checked="" type="checkbox"/> 无</p> <p><input type="checkbox"/> 有, 详见: ____/____</p>
9.4	其他事项	<p>构成本招标文件的各个组成文件应互为解释,互为说明:</p> <p>除招标文件中有特别规定外,仅适用于招标投标阶段的规定,按更正公告(澄清公告)、招标公告、采购需求、供应商须知、评审方法及标准、合同条款格式、投标文件格式的先后顺序解释;同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的,以编排顺序在后者为准;同一组成文件</p>

		不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的招标文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。
10	政采贷及供应商线上申请保证金保函说明	<p>1. 根据《柳州市财政局 人民银行柳州市中心支行 关于进一步做好线上“政采贷”融资工作的通知》（柳财采〔2022〕19号），供应商可凭中标（成交）通知书、政府采购合同，通过中征应收账款融资服务平台向银行在线申请“政采贷”融资。</p> <p>2. 供应商可依托“广西政府采购金融服务平台”（https://jinrong.zcygov.cn/finance/gx），线上完成保函申请、递交、验收和索赔等操作。</p>

1. 总则

1.1 适用范围

本招标文件适用于供应商须知前附表所述项目的政府采购活动。

1.2 定义

1.2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.2.2 “供应商”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.2.3 本文件中的“法定代表人”若无特别说明，当供应商是企业的，是指企业法人营业执照上的法定代表人；当供应商是事业单位的，是指事业单位法人证书上的法定代表人；当供应商是社会团体、民办非企业的，是指法人登记证书中的法定代表人；当供应商是个体工商户的，是指个体工商户营业执照上的经营者；当供应商是自然人的，是指参与本项目响应的自然人本人。

1.2.4 本文件中的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本文件有特殊规定外，供应商的财务章、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。本文件中的“签章”是指电子签名的一种表现形式，利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件盖章操作相同的可视效果，同时利用电子签名技术保障电子信息的真实性和完整性以及签名人的不可否认性。

1.2.5 “书面形式”如无特殊规定，书面形式是合同书、信件、电报、电传等可以有形地表现所载内容的形式。以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。招标文件如有特殊规定，以招标文件规定为准。

1.2.6 本项目的技术商务要求重要性分为“▲”（如有）、“#”（如有）和一般无标识指标。▲代表实质性要求指标，**不满足该指标项将导致投标被否决**，#代表重要指标，无标识则表示一般指标项。

1.2.7 本招标文件出现多种选项的条款，以“☑”表示本条款所选择的方式。

1.2.8 “电子交易平台”是指以数据电文形式在线完成采购活动的信息平台，本招标文件中也称“广西政府采购云平台”。

1.3 项目信息

1.3.1 项目名称及编号：详见供应商须知前附表

1.3.2 采购方式：详见供应商须知前附表

1.4 促进中小企业发展政策

1.4.1 本项目落实促进中小企业发展政策措施在前附表规定。依据促进中小企业发展政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）第九条以及《广西壮族自治区财政

厅 广西壮族自治区工业和信息化厅转发财政部 工业和信息化部政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》（桂财采[2021]70号）规定，价格扣除比例在第四章评审方法及标准中规定，对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

1.4.2 中小企业定义

1.4.2.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

1.4.2.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本款规定的促进中小企业发展政策：
在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本款规定的促进中小企业发展政策。

1.4.2.3 本项目的所属行业在第二章采购需求中规定。供应商根据中小企业划分标准（《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）判断是否为中小企业。（见附件）

符合条件的货物制造商、工程施工单位、服务承接单位为中小企业的，应按招标文件规定在投标文件中提供声明函。

1.4.2.4 视同中小企业情形

（1）符合中小企业划分标准的个体工商户，视同中小企业。

（2）以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

（3）符合《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）规定的监狱企业，或符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的残疾人福利性单位，视同小型、微型企业。

符合条件的货物制造商、工程施工单位、服务承接单位为监狱企业或残疾人福利性单位的，应按招标文件规定在投标文件中提供相关证明文件。

1.5 供应商资格要求

1.5.1 供应商资格要求：详见供应商须知前附表

1.5.2 按照招标公告的规定获得招标文件。

1.5.3 本项目是否接受联合体投标，见“供应商须知前附表”规定。

如接受联合体投标，联合体投标要求如下：

（1）供应商可以组成一个投标联合体，以一个供应商的身份共同参加投标。联合体投标的，须提供《联合体协议书》（格式后附）

（2）以联合体形式参加投标的，联合体各方均必须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第

一款规定的基本条件。本项目有特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少有一方必须符合招标文件规定的特定条件。

(3) 联合体各方之间必须签订联合体协议，协议书必须明确主体方（或者牵头方）并明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合投标协议放入投标文件。联合体各方必须共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

(4) 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

(5) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

(6) 联合体投标业绩、履约能力按照联合体各方其中较高的一方认定并计算（招标文件其他章节另有规定的除外）。

(7) 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

(8) 联合体各方均应按照招标文件的规定提交资格证明文件。

1.6 现场踏勘及投标费用

1.6.1 前附表如规定现场踏勘的，供应商应按规定时间地点参加踏勘。

1.6.2 供应商均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关的规定除外）。

1.7 转包与分包

1.7.1 如招标文件其他地方无特别规定，本项目不允许转包。

1.7.2 本项目是否允许分包详见“供应商须知前附表”，本项目不允许违法分包。供应商根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

1.8 特别说明

1.8.1 供应商应保证其提供的联系方式（电话、传真、电子邮件）有效，以保证往来函件（澄清、修改等）能及时通知供应商，并能及时反馈，否则采购人及代理机构不承担由此引起的一切后果。

1.8.2 供应商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。

1.8.3 供应商在投标活动中提供任何虚假材料，将报监管部门查处；

2. 招标文件

2.1 招标文件的构成

第一章 招标公告

第二章 采购需求

第三章 供应商须知

第四章 评审方法及标准

第五章 合同主要条款格式

第六章 投标文件格式

2.2 供应商的风险

供应商没有按照招标文件要求提供全部资料，或者供应商没有对招标文件在各方面作出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其投标被否决。

2.3 招标文件的澄清与修改

2.3.1 任何已获得招标文件的潜在供应商，均可以书面形式要求采购代理机构作出书面解释、澄清。

2.3.2 采购人、采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，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。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，在投标人须知前附表规定的方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。

2.3.3 招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的公告或书面文件为准。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

投标文件由第六章“投标文件格式”规定的内容和供应商所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成。

3.2 投标文件的语言及计量

3.2.1 投标文件以及供应商与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写（除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释）。供应商提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容应同时附中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为主。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。

3.2.2 计量单位招标文件已有明确规定的，投标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。

3.3 投标报价

3.3.1 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

3.3.2 投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

3.3.3 对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入投标报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在投标报价中。

3.3.4 采购人不接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

3.4 投标有效期

3.4.1 如招标文件其他地方无特别规定，投标有效期则为投标截止之日起 90 天。在投标有效期内投标文件应保持有效。**有效期不足的投标文件将被否决。**

3.4.2 在特殊情况下，采购人可与供应商协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3.4.3 供应商同意延长的投标有效期的，如本项目要求提交保证金则应相应延长其投标保证金的有效期，

但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；供应商拒绝延长的，其投标无效，但供应商有权收回其投标保证金。

3.5 投标保证金

3.5.1 供应商须按须知前附表规定提交投标保证金，**否则其投标将被否决**。除招标文件规定不予退还保证金的情形外，代理机构在规定时间内退回供应商的投标保证金（供应商自行承担因未按供应商须知前附表要求交纳导致投标保证金无法及时退还的责任）。

3.5.2 投标保证金币种应与投标报价币种相同。

3.5.3 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后 5 个工作日内退还。中标人的投标保证金在合同签订后 5 个工作日内退还（办理退还手续时需要向采购代理机构提供两份合同复印件）。

3.5.4 供应商有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 供应商在投标有效期内撤销投标文件的；
- (2) 供应商在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (3) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；
- (4) 将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；
- (5) 拒绝履行合同义务的；
- (6) 其他严重扰乱招投标程序的。

3.6 投标文件的编制要求

3.6.1 供应商应先安装广西政府采购云平台新版客户端，通过账号密码或 CA 登录客户端制作投标文件。

3.6.2 供应商应按本招标文件规定的格式和顺序编制投标文件并进行关联定位，以便评审委员会在评审时，点击评分项可直接定位到该评分项内容。如对招标文件的某项要求，供应商的投标文件未能关联定位提供相应的内容与其对应，则评审委员会在评审时如做出对供应商不利的评审由供应商自行承担。投标文件如内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读，或者在按招标文件规定的部位查找不到相关内容的，由供应商自行承担。

3.6.3 投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，**其投标无效**。

3.6.4 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商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名。

3.6.5 投标文件中标注的供应商名称应与主体资格证明（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）和公章/电子签章一致，**否则作无效投标处理**。

3.7 投标文件的递交、修改和撤回

3.7.1 供应商必须在“供应商须知前附表”规定的投标文件开标时间和投标地点提交电子版投标文件。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。

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

3.7.3 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。

补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，广西政府采购云平台将拒收。

3.7.4 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。

3.7.5 在投标截止时间止提交电子版投标文件的供应商不足 3 家时，电子版投标文件由代理机构在广西政府采购云平台操作退回，除此之外采购人和采购代理机构对已提交的投标文件概不退回。

3.7.6 招标文件未允许同一供应商提交两个或以上不同的响应文件，但存在同一供应商提交两个或以上不同的响应文件的，**其投标无效**。供应商在同一投标文件中对某项技术、商务要求提供有选择性的响应参数或方案等同于提交两个或以上不同的投标文件。

4. 开标

4.1 开标准备

本项目投标截止时间及地点见“供应商须知前附表”规定。

全流程电子化项目没有现场递交投标文件及现场开标环节。采购代理机构将按照招标文件规定的时间通过广西政府采购云平台组织线上开标活动、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。供应商如不参加开标大会的，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，同时供应商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供应商自己承担。

如供应商成功解密投标文件，但未在广西政府采购云平台电子开标大厅参加开标的，视同认可开标过程和结果，由此产生的后果由供应商自行负责。

4.2 开标程序

4.2.1 供应商登录广西政府采购云平台进入开标大厅签到。

4.2.2 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。采购代理机构在广西政府采购云平台向各供应商发出电子加密投标文件开始解密通知，由供应商平台设置时间内自行进行投标文件解密。供应商须使用加密时所用的 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。开标后供应商未及时进行解密的，代理机构可通知供应商。通知后供应商仍未在上述规定时间内解密响应文件，或者供应商没预留联系方式或预留联系方式无效导致代理机构无法联系到供应商进行解密的，均视为无效投标。

4.2.3 广西政府采购云平台设置有备份响应文件功能。备份响应文件是指平台设置为接受备份响应文件时，如出现供应商上传的响应文件存在问题或其他供应商原因引起解密异常时，供应商可以在规定时间内将备份响应文件通过邮箱发送至采购代理机构，由代理机构上传备份响应文件后自动解密从而避免被视为无效响应。是否接受备份响应文件详见供应商须知前附表，如接受备份文件，供应商未在规定时间内发送备份响应文件的将视为无效响应。

4.2.4 解密异常情况处理：详见本章 9.2 电子交易活动的中止。

4.2.5 供应商对报价进行确认。

4.2.6 开标结束。

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，按调整后的程序执行。

4.3 演示

4.3.1 “供应商须知前附表”规定在开标会议结束后进行演示的，供应商应按规定进行演示。

4.3.2 未按规定时间进行演示可能引起的演示分数被计为 0 分或投标无效等后果由供应商自行承担。

4.4 样品

4.4.1 “供应商须知前附表”规定递交样品的，供应商应按前附表规定递交样品，递交样品时应附样品递交表（格式见第六章）。

4.4.2 未按规定时间递交样品可能引起的样品分数被计为 0 分或投标无效等后果由供应商自行承担。

4.4.3 样品封存或退还的说明请见第六章投标文件格式所附样品递交表。

5. 资格审查

5.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构通过电子交易平台对供应商的资格进行审查。资格审查是根据法律法规和招标文件的规定，对供应商的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

5.2 资格审查标准在第四章评审方法及标准中规定，符合资格审查标准要求的供应商即为资格审查合格。

5.3 供应商有下列情形之一的，资格审查不合格，作无效投标处理：

5.3.1 不具备招标文件中规定的资格要求或资格条件的；（注：广西政府采购云平台已与“信用中国”平台做接口，审查专家可直接在线查询）

5.3.2 投标文件缺少任何一项资格证明文件或不符合第四章评审方法及标准中资格审查标准规定的评审内容的；

5.4 资格审查合格的供应商不足 3 家的，不得评审。

6. 评审

6.1 评审委员会及评审原则

6.1.1 本项目评审工作由评审委员会负责，评审委员会由评审专家和采购人代表（如有）组成。评审委员会评审时必须公平、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审有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评审委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触，不得收受利害关系人的财物或者其他好处；评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当主动提出回避。

6.1.2 评审委员会成员应当通过电子交易平台进行独立评审，评审委员会成员对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。持不同意见的评审委员会成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。如果在评审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，由评审委员会现场协商确定，协商不一致的，由全体评审委员会成员投票表决，应当按照少数服从多数的原则作出结论并由采购代理机构记录在评审报告中。

6.1.3 采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评审在严格保密（封闭式评审）的情况下进行。除采购人代表、评审现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评审工作无关的人员不得进入评审现场。有关人员对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

6.1.4 本项目评审过程实行全程网上留痕及录音、录像监控，供应商在评审过程中所进行的试图影响评审结果的不公正活动，可能导致其投标按无效处理。

6.2 评审方法及依据

6.2.1 本项目采用第四章评审方法及标准规定的方法进行评审。

6.2.2 评标委员会以招标文件、补充文件、投标文件、澄清及答复为评审依据，第四章评审方法及标准没有规定的评审方法、标准及因素，不得作为评审依据。

6.3 评审程序

6.3.1 符合性审查

资格审查结束后，评审委员会对通过资格审查的供应商的投标文件进行报价、商务资信、技术等方面实质性内容进行符合性审查，符合性审查标准详见第四章评审方法及标准。

6.3.2 强制性采购要求（仅适用于货物采购项目）

（1）根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）规定，本项目采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的，供应商的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，否则投标文件作无效处理；属于品目清单内非标注“★”的产品时，应优先采购。

（2）根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年1号）规定，本项目采购需求中的产品如果包括《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，供应商在投标文件中应主动列明供货范围中属于网络安全专用产品的投标产品，并提供由中共中央网络安全和信息化委员会办公室网站最新发布的《网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果》截图证明材料，不在《网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果》中或不在有效期内或未提供有效的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的，投标无效。

注：网络安全专用产品在中共中央网络安全和信息化委员会办公室网站上发布的《网络关键设备和网络安全专用产品目录》中查询。目前共15类：路由器、交换机、服务器（机架式）、可编程逻辑控制器（PLC设备）、数据备份一体机、防火墙（硬件）、WEB应用防火墙（WAF）、入侵检测系统（IDS）、入侵防御系统（IPS）、安全隔离与信息交换产品（网闸）、反垃圾邮件产品、网络综合审计系统、网络脆弱性扫描产品、安全数据库系统、网站恢复产品（硬件）。

6.3.3 澄清、说明或补正

（1）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，评审委员会应在广西政府采购云平台发布电子澄清函，要求供应商在平台设置的时间内作出必要的澄清、说明或者补正。供应商在广西政府采购云平台接收到电子澄清函后根据澄清函内容直接在线编辑或上传PDF格式回函，电子澄清答复函使用CA证书加盖单位电子签章后提交至评审委员会。供应商的澄清、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。供应商未在规定时间内进行澄清、说明或者补正的，按无效投标处理。

（2）异常情况处理：如遇无法正常使用线上发送澄清函的情况，将以书面形式执行。评审委员会以书面形式要求供应商在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。供应商的澄清、说明或者补正必须采用书面形式，并加盖公章或者由法定代表人或者其授权的代表签字。

6.3.4 报价修正

（1）报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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，按照上述①-④顺序修正。修正后的报价按照上述“6.3.3 澄清、说明或补正”的规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

(2) 评审委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提交相关书面证明材料；评审委员会可以要求供应商就提供货物的主要成本、销售费用、管理费用、财务费用、履约费用、计划利润、税金及附加等成本构成事项进行详细陈述。书面证明应当按照上述“6.3.3 澄清、说明或补正”的规定提交。供应商未按规定提交或不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

(3) 经供应商确认修正后的报价若超过采购预算金额或者最高限价，其投标文件作无效投标处理。

(4) 经供应产确认修正后的报价作为签订合同的依据，并以此报价计算价格分。

6.3.5 相同品牌认定（仅适用于货物采购项目）

(1) 单一产品采购项目，不同供应商提供的产品品牌相同时，按以下规定确定相同品牌的投标有效性。

①采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个供应商获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

②采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的供应商，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

(2) 非单一产品采购项目，采购人应当确定核心产品，并在招标文件中载明。不同供应商提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。核心产品在第二章采购需求规定。

6.3.6 串通投标认定

评审委员会须根据以下规定认定供应商是否有串通投标的行为。

(1) 根据《关于防治政府采购招标中串通投标行为的通知》（桂财采[2016]42号）规定，出现下述情况的，相关供应商的投标作无效投标处理。

- ①单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系，参加同一合同项下政府采购活动的不同供应商。
- ②授权给供应商后参加同一合同项（分标、分包）投标的生产厂商。
- ③视为或被认定为串通投标的相关供应商。

(2) 根据《关于防治政府采购招标中串通投标行为的通知》（桂财采[2016]42号）规定，有下列情形之一的视为供应商相互串通投标，投标文件将被视为无效。

- ①不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；或不同供应商报名的 IP 地址一致的；
- ②不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- ③不同的供应商的投标文件载明的项目管理员为同一个人；

- ④不同供应商的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
- ⑤不同供应商的投标文件相互混装；
- ⑥不同供应商的保证金从同一单位或者个人账户转出。

(3) 根据《关于防治政府采购招标中串通投标行为的通知》（桂财采[2016]42号）规定，供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，投标文件将被视为无效。

- 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。

6.3.7 投标无效认定

(1) 在评审过程中如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- ①投标文件存在法律、法规及监督部门有关文件规定的无效情形。
- ②投标文件存在招标文件规定的无效情形。

(2) 根据财库《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（〔2019〕38号）以及《广西壮族自治区财政厅转发财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（桂财采〔2019〕41号）规定，评审委员会不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题认定投标无效或否决投标，从而限制和影响供应商投标（响应）。

6.3.8 比较与评价

(1) 评审委员会按招标文件中规定的评审方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行综合比较与评价。

(2) 评审委员会各成员独立对每个有效供应商的投标文件进行评价。评价有误的应及时进行修正。评分标准如有客观分定义，评审委员会所有成员的客观分评分分值应当一致。

(3) 评审委员会按综合评分由高到低的排列顺序推荐中标候选人，中标候选人最多不超过3名。若中标候选人综合评分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；综合评分且投标报价相同的并列；中标候选人并列的，按技术部分得分由高到低顺序排列，若综合评分、投标报价、技术部分均相同的，按商务部分得分由高到低顺序排列。

(4) 评审委员会根据评审记录及评审结果编写评审报告，评审委员会成员均应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评审报告签署前，经复核发现存在以下情形之一的，评审委员会应当当场修改评审结果，并在评审报告中记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以下情形之一的，应当组织原评审委员会进行重新评审。

分值汇总计算错误的；分项评分超出评分标准范围的；评审委员会成员对客观评审因素评分不一致的；经评审委员会认定评分畸高、畸低的。

6.4 确定中标人

6.4.1 采购代理机构在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人，采购人在5个工作日内按照评审报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

6.4.2 采购人、采购代理机构认为供应商对采购过程、中标结果提出的质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标人的，应当依法另行确定中标人；否则应当重新开展采购活动。

6.5 结果公告

6.5.1 自中标人确定后2个工作日内，采购代理机构按照供应商须知前附表的规定公告中标结果。

6.5.2 在发布结果公告的同时，采购代理机构以供应商须知前附表规定的形式向中标人发出中标通知书。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

6.5.3 在发布结果公告的同时，采购代理机构以供应商须知前附表规定的形式向未中标人发出中标结果通知书，供应商自行承担未及时查收的后果。

6.6 废标

6.6.1 出现下列情形之一，将导致项目废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件做实质性响应的供应商不足三家；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因发生重大变故或采购任务取消的。

6.6.2 废标后采购代理机构将发布废标公告通知供应商。

7. 签订合同

7.1 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供应商。在中标通知书发出前或签订合同前，如果中标人的组织机构、经营、财务状况发生较大变化，可能造成不能履行合同、无法按照招标文件要求提交履约保证金等情形，不符合中标条件或不满足供应商资格条件要求，应在中标通知书发出前或签订合同前及时书面告知采购人，未主动告知，给采购人造成损失的，采购人有权取消其中标资格并没收投标保证金。

7.2 签订合同

7.2.1 如招标文件无特别规定，中标人按招标文件确定的事项签订政府采购合同。

7.2.2 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。招标文件、中标人的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

7.2.3 如中标人不按中标通知书的规定签订合同，其投标保证金将不予退还，并报由同级政府采购监督

管理部门处理。

7.2.4 中标人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人，也可以重新开展政府采购活动。

7.2.5 采购人因不可抗力原因迟延签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起5个工作日内完成合同签订事宜。

7.3 合同公告

7.3.1 如招标文件无特殊规定，中标人应在签订合同后1个工作日内，将政府采购合同副本送采购代理机构存档。

7.3.2 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。

7.3.3 政府采购合同双方不得擅自变更合同，依照政府采购法确需变更政府采购合同内容的，采购人应当自合同变更之日起2个工作日内在省级以上财政部门指定的媒体上发布政府采购合同变更公告，但涉及国家秘密、商业秘密的信息和其他依法不得公开的信息除外。

7.4 履行合同

7.4.1 采购人与中标人签订合同后，政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。双方均不得擅自变更、中止或者终止政府采购合同。

7.5 履约验收

7.5.1 采购人可以根据政府采购项目具体情况自行组织验收，或者委托政府采购代理机构、国家认可的质量检测机构开展采购项目履约验收工作。

7.5.2 验收结果合格的，中标人可向采购人申请办理履约保证金（如有）的退付手续；验收结果不合格的，履约保证金（如有）将不予退还，并按合同约定处理，还可能会报告本项目同级财政部门并按照政府采购法律法规及有关规定给予行政处罚或者以失信行为记入诚信档案。

7.5.3 采购合同项目完成验收后，采购人应当将验收原始记录、验收书等资料作为该采购项目档案妥善保管，不得伪造、变造、隐匿或者销毁，验收资料保存期为采购结束之日起至少保存15年。

7.5.4 本项目将严格按照本招标文件及合同有关规定进行合同履约验收。招标文件或合同未规定的按财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见（财库〔2016〕205号）以及《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》（桂财采〔2015〕22号）的规定执行。

8. 质疑和投诉

8.1 质疑

8.1.1 质疑内容、时限

（1）供应商对政府采购活动有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

（2）供应商为认为招标文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内向采购人或采购代理机构提出质疑。采购人或采购代理机构在收到供应商书面质疑后7个工作日内，对质疑内容作出答复。

8.1.2 质疑形式

质疑应当采用供应商须知前附表所规定的形式，质疑书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。

8.1.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。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。

8.2 投诉

8.2.1 供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内答复的，可在答复期满后 15 个工作日内按有关规定，向同级财政部门投诉。

8.2.2 投诉书应使用财政部发布的政府采购供应投诉书范本，并应按照“投诉书制作说明”进行编写。

9. 其他事项

9.1 代理服务收费由采购代理机构向中标人收取。签订合同前，中标人应向采购代理机构一次付清代理服务费。

9.2 电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

- (1) 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- (2) 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
- (3) 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- (4) 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- (5) 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，经采购代理机构确认后，应当重新采购。采购代理机构必须对原有的资料及信息作出妥善保密处理，并报财政部门备案。

9.3 本项目的附件及图纸详见供应商须知前附表。

9.4 本项目的其他事项详见供应商须知前附表。

10. 其他说明

10.1 其余未尽事宜按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关规定执行。

10.2 本招标文件是根据国家有关法律及有关政策、法规和参照国际惯例编制，解释权属采购代理机构。

第四章 评审方法及标准

1. 评审方法

本项目采用综合评分法进行评审。

综合评分法，是指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供应商为中标候选人的评审方法。

本项目采用最低评标价法进行评审。

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的供应商为中标候选人的评标方法。

本项目评审的其他详细规定在第三章投标人须知中规定。

2. 资格审查标准（不满足任何一项审查内容要求，资格审查即为不合格）

审查因素	审查内容	说明
供应商应符合的基本资格要求	政府采购供应商资格信用承诺函	根据《关于推行政府采购信用承诺制度的通知》（柳财采〔2022〕9号）的要求，政府采购供应商应当以书面形式向采购人或政府采购代理机构作出信用承诺。格式见第六章响应文件格式要求
	供应商有效主体资格证明	审查供应商为法人或者其他组织的，提供营业执照等证明文件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等），供应商为自然人的，提供身份证复印件。
采购政策	落实政府采购政策需满足的资格要求	提供《中小企业声明函》，符合提供招标文件标明所属行业的标的物应全部为中型或小型或微型企业的条件。 注：1、符合监狱企业出具监狱企业证明文件的、符合残疾人福利性单位出具《残疾人福利性单位声明函》的视同小微企业。 2、律师事务所、司法鉴定机构不适用《中小企业划型标准规定》，不享受中小企业发展政策。
供应商应符合的特定资格要求	(1) 资质要求	无
	(2) 供应商不得参加投标的情形	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的采购活动。 须提供，格式见第六章投标文件格式“投标人直接控股股东、管理关系信息表”。
	(3) 其他要求	①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。 ②本项目不允许分包，不接受联合体投标。 ③按照招标公告规定获得招标文件。足额、及时缴纳投标保证金。

3. 符合性审查标准（不满足任何一项审查内容要求，符合性审查即为不合格）

审查因素	审查内容	说明
商务资信	法定代表人身份证明及授权委托书	授权代表参加投标时审查：法定代表人授权委托书及附件 法定代表人直接参加投标时审查：法定代表人身份证明及附件 格式及附件见第六章投标文件格式要求。
	实质性条款响应	招标文件实质性要求响应均无负偏离。

	串通投标	不属于供应商须知正文第 6.3.6 规定的串通投标情形，见第六章投标文件格式要求。
	投标无效	不属于供应商须知正文第 6.3.7 规定的投标无效的情形。
报价	有效报价	报价未超出采购预算金额（包括分项预算），也未超出最高限价（如有）。
	漏项报价	未就所投分标进行报价或者存在漏项报价。
	投标报价唯一性	不存在有选择、有条件报价（招标文件允许有备选方案或者其他约定的除外）。
	过低报价合理性	供应商的报价不存在明显低于其他通过符合性审查供应商报价的情况，并可能影响产品质量或者不能诚信履约。如存在应提供书面说明，必要时提交相关证明材料。
	投标有效期	满足招标文件规定。

4. 评分标准

4.1 评分表

序号	类型	评标因素	评分标准
1	投标报价分 (满分 10 分)	投标报价 (满分 10 分)	以满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评审基准价/投标报价)×投标报价分满分分值。 注：本项目专门面向中小微企业采购，不享受价格政策性扣除。
2	技术分 (满分 78 分)	人员配备方案 (满分 20 分)	<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 16 分)</p> <p>一档 (4 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>二档 (8 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>三档 (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 40%。</p> <p>四档 (16 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：不提供人员配备方案或不符合最低入档要求的得 0 分。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>
		服务方案 (满分 22 分)	根据各投标人的服务方案内容[包含但不限于服务流程、管理服务架构、管理方法、人员档案管理、薪资管理、拟定服务人员及

		分)	<p>选拔资源方案（含人员调配）、培训方案、可能涉及劳动争议处理、风险防范、服务承诺等]确定各投标人所属档次并打分。</p> <p>一档（4分）：提供了服务方案，服务方案存在以下缺陷≥3项的；</p> <p>二档（8分）：提供的服务方案对服务方案要求的内容均有描述，服务方案存在以下缺陷2项的；</p> <p>三档（12分）：提供的服务方案对服务方案要求的内容均有描述，服务方案存在以下缺陷1项的；</p> <p>四档（16分）：提供的服务方案满足采购项目要求，服务方案不存在以下缺陷的；</p> <p>五档（22分）：在满足四档的基础上，拟定服务人员的选拔、调配、管理环节中有针对采购单位行业特点的具体服务质量及稳定措施。</p> <p>（注：评分标准中所称“缺陷”是指①提供的服务方案的内容缺项或缺少关键点；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。未提供方案不得分。）</p>
		实施服务管理制度 (满分9分)	<p>根据各投标人的实施服务管理制度（包括但不限于：服务人员工作制度、岗位职责、奖惩制度、考核制度、保密制度等）确定各投标人所属档次并打分。</p> <p>一档（3分）：实施服务管理制度存在缺陷≥1项的；</p> <p>二档（6分）：实施服务管理制度不存在缺陷的；</p> <p>三档（9分）：在满足二档的基础上，投标人的实施服务管理制度有针对采购单位行业特点的具体工作计划、可能发生的投诉处理办法及确保服务质量达到采购单位要求的措施。</p> <p>（注：评分标准中所称“缺陷”是指①提供的内容缺项或缺少关键点；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。未提供实施服务管理制度不得分。）</p>
		服务应急预案保障措施 (满分9分)	<p>根据各投标人的服务应急预案保障措施（包括但不限于：应急状态下服务人员调配预案、涉及到的物资或工具储备、重大疫情及突发事件应急预案等）确定各投标人所属档次并打分。</p> <p>一档（3分）：服务应急预案保障措施存在缺陷≥1项的；</p> <p>二档（6分）：服务应急预案保障措施不存在缺陷的。</p> <p>三档（9分）：在满足二档的基础上，服务应急人员储备、涉及到的物资或工具储备、重大疫情及突发事件等针对采购单位行业特点的具体可行的应急管理措施和保障。</p> <p>（注：评分标准中所称“缺陷”是指①提供的内容缺项或缺少关键点；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。未提供服务应急预案保障措施不得分。）</p>

		项目对接方案 (满分9分)	一档(3分): 投标人能够根据服务项目提供对接方案(含对采购人的对接方案、原服务单位的对接方案, 有对接计划及步骤; 二档(6分): 满足一档要求, 对接方案有具体的流程安排、工作措施, 能够保障服务项目平稳过渡, 过渡期间各服务类别的服务不脱节。 三档(9分): 满足二档要求, 有明确的工作程序(含对接前的准备、各环节对接验收记录准备及措施、运营档案对接)、拟投入服务人员及设备设施调配应急预案及保障措施, 保障突发或临时增加或减少服务单位量的需求, 保障服务工作的连续性。 注: 不提供项目对接方案或不符合最低入档要求的得0分。
		培训方案 (满分9分)	一档(3分): 提供有培训方案, 对本项目各服务类别的服务需求拟投入的服务人员制定有部分培训计划和方案, 不能完全满足本项目实际需求。 二档(6分): 提供了针对本项目的培训方案, 对本项目各服务类别的服务需求拟投入的服务人员制定有完整明确的培训计划、培训目标和相应方案, 方案内容详细可行, 针对需求的各类人员的技能培训、操作培训等有相应的培训课程。 三档(9分): 在三档的基础上, 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。 注: 不提供培训方案或不符合最低入档要求的得0分。
3	商务资信分 (满分12分)	企业信誉 (满分3分)	投标人通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证的, 每提供一项有效的认证证书得1分, 满分3分(注: 提供有效的认证证书原件的扫描件并加盖投标人电子签章)。
		业绩 (满分6分)	自2022年1月1日以来投标人有同类服务(必须涉及本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。 (注: 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。)
		合作单位评价 (满分3分)	投标人提供上述业绩对应的合作单位满意调查报告或合作单位意见反馈表等, 且合作单位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, 每个合作单位得1分, 满分3分。 (注: 提供评价证明材料和与该合作单位好评相匹配的合同原件的扫描件作为评审依据, 否则不得分。)
综合得分=1+2+3 (各项评分分值计算保留小数点后两位, 小数点后第三位“四舍五入”)			

10	放射科导诊服务	4	12		
11	内镜中心内镜清洗服务	3	10		
12	麻醉科后勤服务	11	12		
13	药学部送药服务	7	8		
14	3612345 快速服务热线服务	3	12		
15	车辆驾驶服务	4	12		
16	总院食堂配餐服务	32	12		
17	总院食堂厨师服务	3	12		
18	康复医院厨师服务	2	12		
19	康复医院配餐服务	5	12		
20	洗衣班洗涤服务	45	12		
21	后勤维修服务（水电、空调等）	9	12		
22	医疗设备维修服务	1	12		
23	病案扫描整理服务	4	12		
24	担架服务	1	12		
合计		200	/		

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. 服务项目内容及要求及服务质量考核标准详见附件附件 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 2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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:

开户银行:

银行账号:

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六十天的, 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 5 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，以特快专递送达至约定地址视为送达。

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

法定代表人或委托代理人:

单位地址: 柳州市文昌路8号

联系电话:

日期:

乙方(章):

法定代表人或委托代理人:

单位地址:

联系电话:

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) 工作要求: 熟悉计算机操作技能, 具有良好的沟通能力, 身体健康, 能吃苦耐劳, 工作态度端正, 责任心强。有医学背景者优先考虑或有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准		扣分原因
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;

(二) 年龄要求: 35 岁及以下;

(三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 有医学知识者或有三甲医院超声助理岗位相关工作经验者可适当放宽限制。

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 3:

柳州市人民医院口腔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;

(二) 年龄要求: 30 岁及以下;

(三) 工作要求: 精神面貌佳, 具有良好的职业道德, 工作责任心强, 熟悉掌握计算机操作技能、具备突发情况处置能力、具有较强的口头表达能力和应变能力、有医学背景或口腔门诊工作经验者可适当放宽年龄限制。

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, 应及时请教护士再行回复, 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;

(八) 协助护士做好当月患者回访工作并做好记录;

(九) 协助护士做好科室各类资料的录入;

(十) 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。

附件 3-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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≥ 85分,按 10 元/分标准进行当月服务费扣款,≥ 100分,不扣款。 2、考核< 85分,≥ 70分,扣当月服务费 10%。 3、考核< 70分,≥ 60分,扣当月服务费 20%。 4、考核< 60分,扣当月服务费 50%。</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, 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。 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、医院满意度调查反应的“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，加按第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。		
综合素质 (10分)	加分清单 (10分)	1. 主动作为：巡视区域，评估、了解患者潜在需要，协助患者/家属解决护理问题，工作成效好，得到患者、科室人员口头、书面表扬。	1分/人/次		
		2. 疏通工作堵点：发现科室存在问题（流程和安全隐患），并提出有效解决方案。	1分/人/次		
		3. 工作创新：创新门诊护理服务举措/便民举措。	3分/人/次		
总分	110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 4:

柳州市人民医院检验科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: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 50 岁及以下;
- (三) 工作要求: 熟悉实验室常规仪器操作和维护, 具备一定的数据分析能力、良好的英语读写能力, 细致认真, 有责任心, 团队协作精神强, 医学检验专业或有检验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		
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院检验助理服务质量考核标准》考核。				
考核标准: 1、考核 < 100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分 的标准进行当月服务费扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。				
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: _____)			

附件 5:

柳州市人民医院分导诊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) 专业要求: 有护理学文凭、护士执业证者可适当放宽限制

(三) 年龄要求: 30 岁及以下

(四) 性别要求: 女性

(五) 工作要求: 身高 160cm 以上, 身心健康, 精神面貌佳, 具有良好的职业道德, 工作责任心强, 熟练使用自助机, 具备突发情况处置能力; 具有较强的口头表达能力和应变能力; 思维敏捷, 善于沟通, 具有吃苦耐劳、团结协作的精神, 能服从组织的工作安排; 有相关工作经验者可适当放宽年龄及学历限制。

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。

协助做好区域环境的管理，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）在科室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	
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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。			
考核标准: 1. 考核 ≥ 85 分,按 10 元/分标准进行当月服务费扣款, ≥ 100 分,不扣款。 2. 考核 < 85 分, ≥ 70 分,扣当月服务费 10%。 3. 考核 < 70 分, ≥ 60 分,扣当月服务费 20%。 4. 考核 < 60 分,扣当月服务费 50%。			
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;	

			2. 造成损害医院形象和声誉事件，一次扣 10 分，扣完为止。		
工作能力与效果 (70 分)	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。		

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) 工作要求: 为人诚实勤劳, 能熟练掌握计算机操作。有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

- (一) 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, 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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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, ≥ 85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。				
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: 45 岁及以下;
- (三) 从业资格: 获中级验光师资格证;
- (四) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能、验光、配镜、弱视训练、近视防控、销售等技能具有良好沟通能力、有上进心, 在三甲医院眼科视光工作经验者优先可适当放宽年龄限制。

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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:		承包方负责人意见:	
	签名: _____	日期: _____	签名: _____	日期: _____

附件 8:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗消毒服务内容和要求

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) 工作要求: 身体健康、吃苦耐劳、服从工作安排; 持有《特种设备安全管理和作业人员证》者, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务职责:

(一) 遵守医院及供应室的各项规章制度。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) 在供应室护士的指导下, 负责全院可重复使用的诊疗器械、器具和物品的分类、清洗和消毒工作。根据物品性质及污染程度选择合适的清洗方式和流程, 避免器械损坏和确保清洗质量。按要求做好各类医疗废物的分类处理工作, 防止交叉感染。在清点或清洗过程中发现物品存在质量问题, 及时反馈给组长;

(三) 下到临床科室收回使用后的污染物品和器械, 做到密闭运送, 避免污染周围环境。在保证专业规范标准的前提下接受护士的工作指导或者对较自己高年资的工作人员工作指导;

(四) 负责每天回收车及下送用具进行彻底清洁。回收车有血液或体液污染时, 应先用消毒液抹拭后再清洗。选用高压水管冲洗或消毒液擦拭车身后, 放入固定区域存放备用。每周对车轮上油保养二次;

(五) 参加为临床服务相关工作, 在科室护士长的指导下, 参加为临床服务相关工作, 按科室的工作计划、专科技术操作规范、工作制度、服务职责、工作指引、工作流程执行日常工作。

三、服务质量管理:

(一) 在护士长的领导下, 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) 要求掌握医院供应室相关规定, 熟记供应室下送下送、器械物品清洗消毒及物品交接清点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 8-1:

柳州市人民医院供应室医疗器械清洗消毒服务质量考核标准

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院供应室医疗器械清洗消毒服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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: 高中及以上学历;
- (二) 年龄要求: 35 岁及以下;
- (三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 有医学知识者, 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作。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 9-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 10:

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: 初中及以上学历;
- (二) 年龄要求: 45 岁及以下;
- (三) 工作要求: 熟悉掌握计算机操作技能, 具有良好的沟通能力、性格随和、待人真诚, 有上进心, 有医学知识者, 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作。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 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症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 10-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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, ≥85 分, 按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 11:

柳州市人民医院内镜中心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: 初中及以上学历;

(二) 专业要求: 熟练使用计算机及办公软件

(三) 年龄要求: 45 岁及以下

(四) 工作要求: 工作认真负责, 吃苦耐劳, 扎实肯干, 服从管理, 能熟练操作电脑, 有三甲医院内镜清洗消毒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, 并按照要求做好相关记录;

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 11-1:

柳州市人民医院内镜中心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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院内镜中心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, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 (10 分)	(10 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 0.8 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 0.8 分, 10AM 前未准备好消毒剂扣 0.8 分, 未测试扣 1.6 分, 测试不合格仍然使用或是未及时更换消毒液或不正确配置者扣 5.1 分, 其他一项做不到扣 0.8 分
	(10 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-0.8 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 0.8 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 0.8 分; 未及时更换台布的扣 1.6 分
	(10 分)	6. 内镜及配件使用后应当立即清洗、消毒或者灭菌	一项做不到扣 0.8 分
	(10 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 0.8 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 0.8 分；未使用时扣 1.6 分；未检查适配器是否准确的扣 0.8 分；其一项做不到扣 0.8 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 0.8 分		
	(5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 0.8 分；未按照要求完成自消（无不良后果可及时补救）扣 3.2 分；造成不良后果扣 10.1 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 0.8 分，十二指肠镜未及时送灭菌扣 1.6 分，十二指肠镜送消未双人核对扣 5.1 分；贵重物品丢失将按照医院相关规定处理。		
	(5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 0.8 分，不按照要求巡检伪造记录的扣 5.1 分；		
	(5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 0.8 分，未做又弄虚作假的一次扣 5.1 分。		
工作行为与态度 (5分)	(5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 0.8 分，未做又弄虚作假的一次扣 5.1 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 0.8、两次扣 1.6 分、三次扣 3.2 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：_____		

附件 12:

柳州市人民医院麻醉科后勤服务内容和要求

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, 有三甲医院手术室相关工作经验者可适当放宽年龄限制。
- (三) 工作要求: 责任心强、吃苦耐劳、积极主动、不斤斤计较, 服从科室管理和调配, 有三甲医院手术室相关工作经验者为佳。
- (四) 性别要求: 不限

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。

附件 12-1:

柳州市人民医院麻醉科后勤服务质量考核标准

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院麻醉科后勤服务质量考核标准》考核。					
考核标准: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。					
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, 第三次予辞退; 3. 因睡觉引起不良后果的-20 分/次, 后果公司承担; 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, 并经科室的批准			
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 13:

柳州市人民医院药学部送药服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上学历

(二) 年龄要求: 45 岁以下

(三) 性别要求: 不限

(四) 工作要求: 身体健康, 无传染性疾病、皮肤病或哮喘等疾病, 有药学背景, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制

二、服务职责:

(一) 在值班负责人的领导下, 负责将调配好的输液在指定时间内运送到各病区。

(二) 负责静脉用药调配中心的清洁卫生工作。

(三) 负责静脉用药调配中心药品运输和上架工作。

(四) 协助静脉用药调配中心技术人员的非技术性工作。

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:

柳州市人民医院药学部送药服务质量考核标准

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院药学部送药服务质量考核标准》考核。			
考核标准: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。			
工作质量考核 (科室根据需求自行修改)			
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 14:

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) 专业要求: 有医学背景者可适当放宽限制

(三) 年龄要求: 35 岁及以下

(四) 性别要求: 男女不限

(五) 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。

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。

附件 14-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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, ≥ 85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。				
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, 礼貌用语贯穿接听过程, 待对方挂机后方可	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。	

		挂断电话，严禁与群从争吵或恶语相向。		
		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到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. 其它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：_____	

附件 15:

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: 高中及以上;

(二) 年龄要求: 40 岁及以下, 特别优秀的可放宽至 45 岁;

(三) 身体素质要求: 身高 165CM 以上, 视力 5.0 以上, 无色盲, 身体健康。

(四) 从业资格及能力要求:

1、持有机动车驾驶证准驾车型为 A1、A2;

2、从事汽车驾驶工作 5 年以上。

3、驾驶技术熟练、熟悉交通法规及车辆构造, 具有突发情况处理能力。

4、无不良驾驶记录、无司机安全责任或重大事故, 具有较强的安全意识及服务意识。

5、对柳州市内的路线熟悉。

(五) 工作要求: 吃苦耐劳、服从科室管理, 严格遵守、执行医院及汽车队各项规章制度; 具有较强的思想政治素质, 政治可靠; 团结同事、工作认真负责、能适应夜间驾驶及长途驾驶工作。

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 15-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院车辆驾驶服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 满分 100 分。</p> <p>考核标准: 1、考核 100 分, 为合格, 转全款。 2、考核 <100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分, 扣当月服务费 50%。</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;		
	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;		
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		总扣分		
实际得分			承包方负责人签字确认		
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (写: _____)				
考核意见	质量考核小组意见: 签名: _____ 日期: _____				

附件 16:

柳州市人民医院总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: 50 岁及以下;

(三) 工作要求:

1. 有效健康证 (有效期不低于半年);
2. 有相关工作经验者可适当放宽限制;
3. 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;
4. 遵守采购人和食堂各项规章制度, 严格执行食品安全生产、卫生管理制度、工作操作流程, 谨防各种食品安全事故的发生。

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 16-1:

柳州市人民医院总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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院总院食堂配餐服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核 100 分，为合格，转全款。 2、考核 <100 分，≥85 分，按 10 元/分标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分，扣当月服务费 50%。</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	总扣分	
实际得分		承包方负责人签字确认	
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： _____		

附件 17:

柳州市人民医院总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: 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理;
- (五) 其他要求: 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作, 连续工作 1 年以上。

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、专科学技术操作规范、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, 实发服务费基数为 5000 元/月, 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:

柳州市人民医院总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	
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院食堂厨师服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 满分 100 分。 考核标准: 1、考核 100 分, 为合格, 转全款。 2、考核 <100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分, 扣当月服务费 50%。			
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 ≥ 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	总扣分		
实际得分		承包方负责人签字确认		
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：_____			

附件 18:

柳州市人民医院康复医院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: 50 岁及以下;

(三) 工作要求:

1. 有效健康证 (有效期不低于半年);
2. 有相关工作经验者可适当放宽限制;
3. 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;
4. 遵守采购人和食堂各项规章制度, 严格执行食品安全生产、卫生管理制度、工作操作流程, 谨防各种食品安全事故的发生。

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:

柳州市人民医院康复医院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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院康复医院配餐服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核 100 分，为合格，转全款。 2、考核 <100 分，≥85 分，按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分，扣当月服务费 50%。</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	总扣分	
实际得分		承包方负责人签字确认	
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： _____		

附件 19:

柳州市人民医院康复医院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: 吃苦耐劳, 扎实肯干, 责任心强, 服从科室管理;
- (五) 其他要求: 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作, 连续工作 1 年以上。

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、专科学技术操作规范、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, 实发服务费基数为 5000 元/月, 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 19-1:

柳州市人民医院康复医院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			
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院康复医院厨师服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 满分 100 分。 考核标准: 1、考核 100 分, 为合格, 转全款。 2、考核 <100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 3、考核 <85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 4、考核 <70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 5、考核 <60 分, 扣当月服务费 50%。				
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 ≥ 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、用餐安全管理 (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, 用后要清洗干净, 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	总扣分		
实际得分		承包方负责人签字确认		
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：_____			

附件 20:

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）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；遵守医院和洗衣班、缝纫组各项规章制度，严格执行织物洗涤消毒管理制度、工作操作流程；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 20-1:

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《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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。该表格为扣分制，满分 100 分。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分，≥85 分，按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分，扣当月服务费 50%。</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 21:

柳州市人民医院后勤维修服务和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上学历;

(二) 年龄要求: 45 岁及以下;

(三) 工作要求: 政治品质好、身体健康、工作敬业、能吃苦耐劳, 具备电工、空调维修知识, 并可实际操作。须持有低压维修电工证或高压维修电工证者 3 人; 持有制冷操作证者 2 人; 持有焊工证者 1 人, 持以上 2 证者, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

(四) 其他要求: 实行 24 小时值班制。

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 21-1:

柳州市人民医院后勤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: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院后勤维修服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，满分 100 分。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分，≥85 分，按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分，≥70 分，扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分，≥60 分，扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分，扣当月服务费 50%。</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 22:

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: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 40 岁及以下;
- (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, 有两年以上医疗设备维修工作经验, 有腔镜方面维修特长, 具有较好的医疗设备维修专业知识;
- (四) 其他要求: 身体健康、责任心强、吃苦耐劳、服从工作安排, 接受培训合格上岗后, 能安心于本岗工作。

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 22-1:

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: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》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: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</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 23:

柳州市人民医院病案扫描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) 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 23-1:

柳州市人民医院病案扫描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: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院病案扫描整理服务质量考核标准》考核。</p> <p>考核标准: 1、考核<100 分, ≥85 分, 按 10 元/分的标准进行当月服务费扣款。 2、考核<85 分, ≥70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核<70 分, ≥60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核<60 分, 扣当月服务费 50%。</p>					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准		扣分原因
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 24:

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: 初中及以上学历
- (二) 年龄要求: 45 岁以下
- (三) 性别要求: 男
- (四) 工作要求: 身体健康, 无传染性疾病、皮肤病或哮喘等疾病, 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 24-1:

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	
考核说明: 每月按照《2025 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市人民医院担架服务质量考核标准》考核。			
考核标准: 1、考核 < 100 分, ≥ 85 分, 按 10 元/分 的标准进行当月服务费扣款。 2、考核 < 85 分, ≥ 70 分, 扣当月服务费 10%。 3、考核 < 70 分, ≥ 60 分, 扣当月服务费 20%。 4、考核 < 60 分, 扣当月服务费 50%。			
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		其它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: _____		

第六章 投标文件格式

注：有签字、盖章要求的应按要求签字（签章）、盖章（签章）。

1. 投标文件封面参考格式（资格证明文件）：

电子投标文件

资格证明文件

项目名称：

项目编号：

分标号：（若无留空或写“/”）

供应商名称：

供应商地址：

年 月 日

目录

(应有页码)

根据招标文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）

1. 投标声明书格式：

投标声明书

致：（采购人名称）：

（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，（经营地址）。

我（姓名）系（供应商名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（项目名称）项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人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；也不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商或其附属机构。

（3）我方承诺在参加本政府采购项目活动前，没有被纳入政府部门或银行认定的失信名单，我方具有良好的商业信誉。

（4）我方及本人承诺在参加本政府采购项目活动前三年内，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。如我方提供的声明不实，则自愿承担《政府采购法》有关提供虚假材料的规定给予的处罚。

（5）我方承诺具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

（6）我方承诺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，如我方提供的声明不实，则接受本次投标作为否决投标的处理，并根据财库〔2016〕125号《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》规定接受失信联合惩戒。

（7）我方承诺中标后按规定缴纳代理服务费。如未按时缴纳，贵方可不退还我方提交的投标保证金，并从中扣除代理服务费。

我方对以上声明负全部法律责任。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。

供应商名称（电子签章）：

日期：_____年__月__日

2. 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）、（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！

法定代表人或委托代理人（签字或电子签名）：_____

政府采购供应商（电子签章）：_____

日期：_____年__月__日

3. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件、自然人的身份证明。即供应商是企业则提供营业执照（副本）复印件；供应商是事业单位，则提供事业单位法人证书（副本）复印件；供应商是非企业专业服务机构的，则提供执业许可证等证明文件复印件；供应商是个体工商户，则提供个体工商户营业执照复印件；供应商是自然人，则提供有效的自然人身份证明复印件；如供应商不是以上所列的法人、组织、自然人的，则提供国家规定的相关证明材料。（**加盖供应商电子签章**）。

4. 落实政府采购政策需满足的资格要求（按“评审方法及标准”“资格审查表”规定提供）。

4.1 中小企业声明函。

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（单位名称）的（项目名称）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. （标的名称），属于（招标文件中明确的所属行业）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）；

2. （标的名称），属于（招标文件中明确的所属行业）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（电子签章）：

日期：_____年__月__日

注：

（1）标的名称按照第二章采购需求一览表中的名称填写，所属行业标明“/”的，无需在上表填写。

（2）如供应商为联合体或分包的，声明函中“项目名称”应填写联合体中小微企业承担的具体内容或者小微企业具体分包内容。

（3）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参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。

（4）根据工业和信息化部对“从业人员”定义的答复，《民法典》、《公司法》等法律规定，分公司不具有法人资格，其民事责任由总公司承担。企业划型时，应将分公司的从业人员、营业收入、资产总额等指标数据纳入合并计算。

（5）根据国际统计局《劳动工资统计报表制度》，从业人员数是指本单位工作，并取得工资活其他

形式劳动报酬的人员数，是在岗职工、劳务派遣人员及其他从业人员之和。

(6) 本声明函由供应商填写，供应商应按中小企业划分标准《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）以及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）判断是否为中小企业。

(7) 供应商对《中小企业声明函》的真实性负责，如有虚假则需承担不利后果。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或采购代理机构在公告成交结果时，同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

(8) 上述企业属于大企业的分支机构或控股股东为大企业或与大企业的负责人为同一人的，不得享受价格扣除优惠政策。接受分包的小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不得享受价格扣除优惠政策。

4.2 监狱企业须提供最新一期《XX省监狱企业产品目录》或其他监狱企业证明材料。（非监狱企业无需提供）

4.3 残疾人福利性单位须提供《残疾人福利性单位声明函》，格式如下。（非残疾人福利性单位无需提供）

残疾人福利性单位声明函

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_____项目的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(电子签章)：

日期：_____年__月__日

5. 满足供应商特定资格条件的其他证明材料加盖供应商电子签章（按“评审方法及标准”“资格审查表”“供应商应符合的特定资格条件”规定提供）。（如招标文件有要求时提供）

5.1 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	身份证号码或者统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
.....				

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”。

供应商名称(电子签章)：

日期：_____年__月__日

5.2 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			
3			
.....			

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”。

供应商名称(电子签章)：

日期：_____年__月__日

6. 投标保证金缴纳证明。（如招标文件有要求时提供）

（1）以转账、电汇形式缴纳的，提供转账、电汇凭证扫描件或复印件（网银可提供截图）加盖供应商电子签章；

（2）以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳的，提供原件扫描件或复印件并加盖供应商电子签章。投标保函应参考如下格式开具：

投标保函格式

编号：

申请人：

地址：

受益人：广西机电设备招标有限公司

地址：

开立人：

地址：

致：广西机电设备招标有限公司

我方（即“开立人”）已获得通知，本保函申请人（即“供应商”）已响应贵方于_____年____月____日就_____（以下简称“本项目”）发出的招标文件，并已向采购代理机构（即“受益人”）提交了投标文件。

一、我方理解根据招标条件，投标人必须提交一份投标保函（以下简称“本保函”），以担保供应商诚信履行其在采购活动中承担的义务。鉴此，应申请人要求，我方在此同意向贵方出具此投标保函，本保函担保金额为人民币（大写）_____元（¥_____）。

二、我方在供应商发生以下情形时承担保证担保责任：

- （1）投标人在开标后和投标有效期满之前撤销投标文件的；
- （2）投标人在收到中标通知书后，不能或拒绝按招标文件规定的时间内与采购人签订合同；
- （3）投标人在与采购人签订合同后，未在规定的时间内提交符合招标文件要求的履约担保；
- （4）投标人在中标通知书发出之日起5个工作日内，未缴纳本项目代理服务费的；
- （5）投标人违反招标文件规定的其他情形。

三、本保函为不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。本保函有效期自开立之日起至投标有效期届满之日后的__28__日。投标有效期延长的，本保函有效期相应顺延。

四、我方承诺，在收到受益人发来的书面付款通知后的__5__日内无条件支付，前述书面付款通知即为付款要求之单据，且应满足以下要求：

7. 供应商认为应当要提交的其他资格证明材料。

2. 投标文件封面参考格式（商务技术文件）：

电子投标文件

商务技术文件

项目名称：

项目编号：

分标号：（若无留空或写“/”）

供应商名称：

供应商地址：

年 月 日

目录

(应有页码)

根据招标文件规定及供应商提供的材料自行编写目录

1. 法定代表人身份证明（无授权代表时提供）：

法定代表人身份证明

供应商名称： _____

单位性质： _____

地址： _____

成立时间： _____ 年 _____ 月 _____ 日

经营期限： _____

姓名： _____； 性别： _____

年龄： _____； 职务： _____； 身份证： _____

系 _____（ 供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商名称(电子签章)： _____

_____年____月____日

附件： 法定代表人身份证复印件

1. 授权委托书（有授权代表时提供）：

法定代表人授权委托书

致：（采购人名称）：

我（法定代表人姓名）系（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工（姓名）以我方的名义参加（项目名称）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、评审、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权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。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人签字或签章：_____

法定代表人签字或签章：_____

职务：_____

职务：_____

被授权人身份证号码：_____

授权人身份证号码：_____

被授权人手机号码及邮箱：

供应商名称(电子签章)：_____

_____年____月____日

附件：法定代表人身份证复印件及授权代表身份证复印件

第一部分 商务文件

(本商务文件供应商可自行编写，也可参照下述提纲编写)

1. 对本项目第二章《采购需求》“商务要求”的响应表：

序号	招标文件的商务要求	投标文件响应内容	偏离说明
		

注：（1）本表应对招标文件第二章《采购需求》中所列商务要求进行响应，并根据响应情况在“偏离说明”栏填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无偏离”。

- （2）第二章《采购需求》中的总体要求无需响应。
- （3）偏离认定说明详见评审方法及标准。
- （4）本表可扩展。

供应商名称(电子签章)： _____

_____年____月____日

2. 企业信誉证明材料（如有）

3. 近年供应商类似成功案例的业绩证明。

类似成功案例业绩一览表

序号	甲方单位名称	项目名称或服务内容	服务周期 或时间(年 /月)	团队 人数	合同 总价 (元)	采购单位联系人 及联系电话

注：

- (1) 未附证明材料的业绩无效，证明材料见第四章《评审方法及标准》规定
- (2) 类似项目的定义见第四章《评审方法及标准》规定。
- (3) 本表可拓展。

供应商名称(电子签章)： _____

_____年__月__日

4. 合作单位评价证明材料（如有）

5. 无串标行为承诺函

投标人参加本项目无围标串标行为的承诺函

一、我方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；或者不同投标人报名的 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者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投标人的相关信息并修改其投标文件或者投标文件；
2. 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者投标文件；
3. 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者投标文件的实质性内容；
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投标人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者免除法律责任的辩解。

供应商名称(电子签章)： _____

_____年____月____日

6. 代理服务费承诺书

致：广西机电设备招标有限公司

我单位参加了贵方组织的招标项目编号为（_____）的投标，并递交了投标保证金（¥_____），在此我方说明如下：

1. 我方承诺，若我单位中标，保证在领取中标通知书之前，按本项目招标文件的规定标准向贵单位支付代理服务费。如我单位未按规定缴纳代理服务费，贵方可不退还我单位提交的投标保证金，并从中扣除代理服务费，余款按下列账户退回。

我公司选择第_____种方式缴纳代理服务费。

第一种方式：一次性足额缴纳代理服务费。

第二种方式：从投标保证金中抵扣代理服务费，不足部分补交。

2. 如我单位投标保证金无法原路返回，请按下表账户信息无息退还。

收款户名	
账 号	
开户银行	
银行行号	

3. 如果我单位未遵守有关招标文件关于投标保证金的规定，贵方可以没收我单位投标保证金。

4. 我单位选择第_____种方式作为代理服务费开票类型：

第一种方式：开具收据。

第二种方式：开具增值税普通发票。开票信息如下：1. 公司名称_____；2. 纳税人识别号_____；

第三种方式：开具增值税专用发票，开票信息如下：1. 公司名称_____；2. 纳税人识别号_____；3. 税局登记地址_____；4. 税局登记电话_____；5. 开户银行_____；6. 银行账户_____。

供应商名称(电子签章)：_____

供应商地址：_____

法定代表人或授权代表签字或盖章：_____

日期：_____年____月____日

说明：

(1) 为保障资金安全，上述账户不能为私人账户。

(2) 如因未按要求缴纳投标保证金，导致投标保证金无法退还或丢失等可能产生的一切后果由供应商自行负责。如需要，采购代理机构将按上述所填信息办理代理服务费发票事宜。如所填信息有误导致开票信息错误等可能产生的一切后果由供应商自行负责。

(3) 如供应商未及时收到退回款项，请与广西机电设备招标有限公司财务部联系。广西机电设备招标有限公司财务部联系方式：联系人：吴茜；电话：0771-2821398；传真：0771-2843545。

第二部分 技术文件
 (本技术文件供应商可自行编写，也可参照下述提纲编写)

1. 对本项目第二章《采购需求》技术要求的响应表

序号	招标文件要求（注明章节及条款号）	投标文件响应内容	偏离说明
.....			
.....			

注：（1）本表应对招标文件第二章《采购需求》中所列技术要求进行响应，并根据响应情况在“偏离说明”栏填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无偏离”。

（2）第二章《采购需求》中的总体要求无需响应。

（3）偏离认定说明详见评审方法及标准。

（4）本表可扩展。

供应商名称(电子签章)： _____

日 期： _____

2. 对本项目总体要求的理解。（包括：服务目标、服务质量等的认识）

3. 人员配备方案（投标人根据采购需求及评审方法及评审标准结合自身的实际情况自行编写，格式自拟）

项目拟投入服务团队人员结构表（包括但不限于学历、证书情况、职称、年龄等）

项目拟投入服务团队人员（含项目负责人）一览表

姓名	职务	分配岗位	持证情况	年龄	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划表填写。

供应商名称(电子签章)： _____
日 期： _____

3. 投标文件封面参考格式（报价文件）：

电子投标文件

报价文件

项目名称：

项目编号：

分标号：（若无留空或写“/”）

供应商名称：

供应商地址：

年 月 日

2. 投标报价明细表格式：

投标报价明细表

金额单位：人民币（元）

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)	单项合计
1	辅助医疗	健康助理服务	16	12		
2		超声助理服务	14	12		
3		口腔助理服务	3	12		
4		检验助理服务	3	12		
5		分导诊助理服务	9	12		
6		生殖医学科数据统计服务	1	12		
7		眼镜验光服务	2	12		
8	医疗保障	供应室医疗器械清洗消毒服务	17	12		
9		放射治疗部导诊服务	1	12		
10		放射科导诊服务	4	12		
11		内镜中心内镜清洗服务	3	10		
12		麻醉科后勤服务	11	12		
13		药学部送药服务	7	8		
14		3612345 快速服务热线服务	3	12		
15		车辆驾驶服务	4	12		
16		总院食堂配餐服务	32	12		
17		总院食堂厨师服务	3	12		
18		康复医院厨师服务	2	12		

19		康复医院配餐服务	5	12		
20		洗衣班洗涤服务	45	12		
21		后勤维修服务（水电、空调等）	9	12		
22		医疗设备维修服务	1	12		
23		病案扫描整理服务	4	12		
24		担架服务	1	12		
投标总报价：（大写）人民币_____（小写）¥_____						

注：以上总报价应与“开标一览表”中的“投标总报价”相一致。

供应商名称(电子签章)：

日期：_____年____月____日

3. 过低报价合理性的说明。（如有）

评审委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商报价的，供应商将被要求以书面方式提供说明。为避免在评审现场因未能及时提供说明而导致被评审委员会作为无效投标，供应商自行决定是否直接在此处进行陈述。格式自拟。（具体要求详见第四章评审方法及标准“过低报价合理性的审查”）

4. 开标一览表

格式详见广西政府采购云平台，且仅在广西政府采购云平台填写即可。