

采购需求

采购项目技术规格、参数及要求

说明：

- 1.为落实政府采购政策需满足的要求，本竞争性磋商采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。
- 2.“实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件按无效处理的条款。
- 3.供应商应根据自身实际情况如实响应采购文件，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，**否则将作无效响应处理**。对于重要技术条款或技术参数应当在响应文件中提供技术支持资料，技术支持资料以采购文件中规定的形式为准，**否则将视为无效技术支持资料**。
- 4.供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。
- 5.本项目为服务类项目，不设核心产品。
- 6.**标的名称：**柳州市潭中人民医院护送服务项目。
- 7.**本项目标的所属行业：**租赁和商务服务业。

一、采购项目概况

- （一）项目名称：柳州市潭中人民医院护送服务项目
- （二）项目地点：柳州市潭中人民医院及医院下属社区（柳州市柳北区雅儒社区卫生服务中心、柳州市柳南区潭西街道十一社区卫生服务中心、柳州市柳南区柳石社区卫生服务中心）。
- （三）项目服务范围及内容：
 - 1.负责住院患者、急诊科患者院内检查、手术、治疗、会诊等的护送工作，包括但不限于：麻醉科、超声科、放射科（CT室、DR室、核磁共振）、介入治疗室、内镜中心、血液净化中心等。
 - 2.负责外送各种标本、会诊单、死亡通知单等，并协助科室做好相关登记。
 - 3.协助科室完成急需的临时物品请领和送修工作等。

二、护送服务岗位具体要求：

- （一）护送员服务岗位要求：

1. 人员配置：设置护送调度岗、病房护送岗、急诊护送岗、标本护送岗，具体岗位人数根据采购人评估设置，并根据工作量的变化，进行动态的调整。

2. 身体要求：身体健康，到岗服务前及每年进行体检，体检结果合格，如有慢性病患者，需控制良好。

3. 年龄要求：男性原则上要求 60 周岁以下，年龄最高不得超过 63 周岁，60-63 周岁的人员占比不超过男性总派遣人数的 10%；女性原则上要求 55 周岁以下，不得超过 58 周岁，55-58 周岁的人员占比不超过女性总派遣人数的 10%。（本段内容提到的年龄表述含本数）

4. 上岗考核：护送服务人员经科室、护理部考核合格后才能独立上岗。

5. 学历要求：具备小学及以上学历。

6. 护送服务人员无不良行为及违纪违法记录。

（二）柳州市潭中人民医院护送员岗位职责

1. 遵守采购人及科室的各项规章制度及考核标准，坚守岗位，按时上班；遇事需要请假，未经同意不得擅自离开工作岗位。

2. 服从采购人及成交供应商管理，在护士长及护士指导下完成各项护送工作。负责采购人住院患者、急诊科患者院内检查、治疗、手术、会诊等的护送及各种标本送检工作，协助科室完成急需的临时物品请领和送修工作等。

3. 爱护科室所配置运送工具，避免遗失，认真清点轮椅、平车的数量，每天使用前检查其性能是否完好，如不符合要求，及时报告科室给予维修。

4. 按规定时限完成标本送检，送检标本前，送检人与护士核对无误且扫码送出后，将标本送达至检验科扫码，按要求完成标本送检的闭环；发生标本溢洒时按医院规定的处置流程进行处理。

5. 护送服务人员按时接送患者外出检查，检查前采用反问式查对患者床号、姓名、检查项目等内容，护送重点患者外出前应告知护士。根据检查单的备注内容，选用正确的运送方式，将患者护送至相关检查部门并做好交代，暂时离开时要留下联系方式，并告知周围环境、离开时长，征得病人同意。对行动不便患者，护送服务人员有义务协助患者过床。检查完毕后将病人送回病房。

6. 特殊检查需携带病历的，护送服务人员妥善保管病历，不得擅自将病历交给病人或家属。

7. 重点患者外出检查时，护送服务人员应全程护送，协助患者完成检查，注意观察患者情况，如过程中出现异常情况，应立即报告原科室或检查部门医务人员进行处理。

8. 高危跌倒患者外出检查使用轮椅平车等工具时，护送服务人员按要求 给患者佩戴统一防跌倒警示标识，系安全带，外出检查前要告知责任护士，由护士评估后再离开病区。

9. 对科室特殊患者如：记忆力减退易走失、精神异常等患者，如没有家属陪伴，护送服务人员须全程陪同，以免发生意外。

10. 重点患者外出检查时，护送服务人员按要求记录外出时间，检查结果护送病人回病房后，应及时通知护士，并记录回病房时间及签名。

11. 交班前有未完成检查的患者，如需接送必须做好交班。

12. 按要求准时参加采购人和科室、成交供应商培训。

（三）护送服务管理人员岗位要求

1. 人员配置

（1）成交供应商至少配置护送管理主任 1 名，管理领班 1 名，并制定管理人员的考核标准，配合采购人做好护送服务管理工作。

（2）身体要求：身体健康，到岗服务前及每年进行体检，体检结果合格。

2. 学历要求：具备中专（高中）及以上学历。

3. 年龄：30-55 周岁之间（本段内容提到的年龄表述均含本数）。

4. 有一年以上医疗机构护送服务管理经验及授课培训经历。熟悉护送工作流程、岗位职责、质量标准，吃苦耐劳，有一定沟通协调能力。

5. 无不良行为及违纪违法记录。

（四）护送服务管理人员岗位职责

1. 根据工作量合理安排和调配护送服务人员工作，制定应急状态下护送服务人员调配预案。

2. 负责新员工的投入安排、岗前培训、试工带教等。

3. 负责配备与护送工作相关的用具，如：工作电话、标本运送车、运送箱、雨具、手套、防护用品等。

4. 按《柳州市人民医院医疗集团潭中院区护送服务质量考核评价标准》，每日监督、巡查员工护送工作质量，落实日常工作中存在问题的整改。不能自行解决的及时向采购人监管部门反映和上报。

5. 每月与护理部管理专员共同完成对各病区护送工作质量检查，每季度完成护送工作满意度调查。对工作存在的质量问题、投诉事件进行调查分析，完成整改及善后工作。

6. 每月 1 日前按时向护理部提交上月护送服务人员考勤表、满意度调查总结、护送工作总结、在岗员工信息表等。

7. 配合医院做好区域内的安防工作。如有突发事件发生，必须配合采购人人员进行处置。

8.掌握护送服务人员动向，督促护送人员按要求完成签到、签退工作，对于未按时到岗、脱岗、旷工等现象立即上报护送专员，同时落实具体的去向，不得瞒报。

9.每月对分管区域的护送服务人员进行工作总结，定期组织护送员进行制度、流程、质量标准的学习，每季度协助护理部完成感控、技能培训工作。

（五）成交供应商自行负责员工工资、福利及食宿等一切待遇。成交供应商投入护送服务人员工资待遇标准不得少于广西壮族自治区最新的最低工资标准（不包含单位部分社保费用）。社会保险应符合《中华人民共和国社会保险法》及柳州市的执行标准。若合同期内社会保险因国家政策法规变化而进行调整的，成交供应商承诺不得向采购人要求支付增加的费用。

（六）采购人有合理原因要求成交供应商撤换工作质量不达标的服务人员时，成交供应商应予以配合。采购人可根据实际需求对护送员进行增减。

（七）成交供应商进场后应按照采购需求规定配置符合要求的人员开展正式服务项目工作，配合采购方完成新项目的履约验收工作；与原合同期满服务供应商做好所有工作的交接，成交供应商在合同到期退场前，也应将所有工作和相关事宜移交给下一任服务供应商；无论是合同到期或者是其他任何原因引起的双方合同终止或者是由于甲方新一轮的采购未完成等原因，，成交供应商均须继续服务至采购方与新的供应商签订合同并入场后方可退场，且成交供应商退场前须无条件配合采购方完成工作交接。

（八）成交供应商应遵守《保密法》，不得将采购方提供的涉及医院安全相关资料、安全重点区域等保密资料、患者或职工的个人信息和隐私资料、有关合同或任何合同条文、计划或其他资料等，透露泄露给第三人。

三、护送服务期限：贰年

四、护送服务项目预算及结算方式

（一）项目预算：人民币壹佰柒拾陆万肆仟贰佰捌拾伍元捌角肆分（人民币：¥1764285.84）

项目预算计算方式表

项目名称	服务单位 (不含管 理人员)	预算单价 (元/单位/月)	服务期限 (月)	预算服务费金额 (元)
------	----------------------	------------------	-------------	----------------

护送服务项目	23	3196.17	24	1764285.84
合计：人民币壹佰柒拾陆万肆仟贰佰捌拾伍元捌角肆分（含税）（人民币：¥1764285.84）				

预算服务费包括但不限于满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务：基本工资、工作服、福利、劳保用品、管理费、税费、社保费、节假日加班费及标本运送工具，办公耗材费等所有支出，以及本项目采购代理服务及其他竞标费用；采购人和成交供应商双方承诺合同期间不因为政策调整等外在因素而改变本服务费用。除合同外，在两年期间，成交供应商不得以任何理由提出要求采购人另行支付费用（采购人新增服务人员除外）。

（二）结算方式：本项目采取先服务后按考核结果结算方式，以每月实际服务情况以及每月实际到岗人数支付合同服务费用（扣除考核扣款及违约扣款）。采购人于每月3日前将上个月考核结果通知成交供应商，成交供应商根据考核结果以书面报告的形式每月15日前发送给采购人，采购人核对无误后通知成交供应商开具发票，采购人在收到成交供应商开具的发票后通过银行转账的方式支付给成交供应商，因成交供应商等原因逾期未报送相关材料所产生的责任及损失由成交供应商承担。

五、服务质量考核及处罚规定（验收标准）

（一）采购人有权每月对成交供应商的服务质量进行考核。具体考核标准：依照《柳州市人民医院医疗集团潭中院区护送服务质量考核评价标准》（详见附件1）。

（二）采购人每季度按照《柳州市人民医院医疗集团潭中院区医务人员对护送服务人员服务满意度调查表》（附件2），《柳州市人民医院医疗集团潭中院区住院患者对护送服务人员服务满意度调查表》（附件3），每季度对成交供应商护送服务满意度进行调查，每季度末月落实考核扣款。

六、考核和退出机制

（一）采购人每季度进行服务满意度调查，合同履行满意度两次平均分<70分的，采购人有权依法解除合同。

（二）因成交供应商管理不善，出现安全事故的终止合同，并纳入采购人黑名单2年；月质量考核（总分100分）平均分<70分（计算方法：100—当月质量检查扣分总分/被检查科室总数），则采购人有权依法解除合同。

（三）护送人员过错引起患者严重后果：包括但不限于患者发生管道滑脱、跌倒、窒息或其他意外情形，直接造成患者伤害；标本丢失或其他情形影响患者诊疗等事项的，因此引起的法律及赔偿责任均由成交供应商承担。第一次出现上述情形，采购人将护送人员退回成

交供应商，成交供应商须在 3 个工作日内补齐合格的护送人员；第二次出现上述情形，则采购人有权依法解除合同。

七、签订合同日期：自成交通知书发出之日起 25 日内。

八、其他资料

供应商应当结合自身能力及本项目采购需求提供以下内容：

1. 岗位标准流程管理；
2. 拟投入人员、劳动安排、时间安排方案；
3. 培训考核方案；
4. 应急预案方案；
5. 服务方案承诺；
6. 如有，供应商有效的质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证；
7. 如有，请在响应文件中提供履约能力相关证明，包括但不限于：

供应商自 2022 年 1 月 1 日至今有承接的同类业绩。

8. 其他文件当中需要提供的资料。

附件 1:

柳州市人民医院医疗集团潭中院区护送服务质量考核评价标准							
年 月 科室:		检查者:					
类别	工作要求	扣分值	检查日期				
仪 表 着 装	1. 护送员挂牌上岗，工作服、裤、鞋整洁合体，无残破。	一项不符合-1 分					
	2. 女护送员长发不过肩，长发者佩戴工作头花，男护送员不留长发长须。						
	3. 个人衣服（衣袖、裤脚、裙摆）不露于工作服外，规范穿着。						
	4. 手部清洁，不留长指甲，不涂有色指甲油。						
	5. 不佩戴耳环、戒指、手镯、手链等首饰上岗。						
	6. 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。	一项不符合-2 分					
劳 动 纪 律	7. 不允许在病区内抽烟、喝酒或酒后上岗等。	1. 酒后上岗-10 分/次； 2. 其他不符合-2 分/次					
	8. 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；	1. 迟到、早退、脱岗 30 分钟内-3 分/次； 2. 旷工第一次-6 分，第二次 12 分，第三次予以辞退； 3. 因睡觉引起不良后果的-20 分/次，后果由成交供应商承担；					

		4. 签到表作假-5 分/ 次； 5. 其他不符合-1 分/项				
	9. 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，经科室或护理部的批准。	1. 无故不参加培训或考核者，同一年度第一次-5 分/人，第二次-20 分/人，并退回公司； 2. 有特殊情况未按要求请假的，同一年度第一次-5 分，第二次-10 分/人，第三次-20 分/人，并退回公司； 3. 考核不合格者-1 分/人，补考第一次不合格-2 分/人，第二次不合格-5 分/人，第三次不合格-10 分/人，并退回公司。				
服 务 态 度 行 为 规	10. 爱护医院、科室物品及仪器，避免护送员因素导致物品、仪器受损	一项不符合-5 分，并按照物品价格赔偿				
	11. 服务态度亲切友好、礼貌待人，语言文明，不大声喧哗。	一项不符合-3 分				
	12. 不允许在公共场所谈论有损医院形象的话题和患者病情，严禁与他在院内发生争吵、打架等现象。	-20 分/次，情节严重者辞退				
	13. 服务态度、工作质量到位；工作符合规范，无差错事故及投诉发生。	1. 医务人员到病房询问，患者或家属反馈护				

范		<p>送员态度或质量不好，第一次-10分，同一员工第二次-20分，第三次辞退；</p> <p>2. 投诉到科室的，第一次-20分，第二次-40分，第三次辞退；</p> <p>3. 投诉到医院或院级以上的，-40分/次，严重者予以辞退；</p> <p>4. 出现差错事故的，根据情节-50~100分，后果由公司承担。</p>				
	14. 严格执行护送员十不准	<p>1. 违反未造成不良后果的，-20/次；</p> <p>2. 违反引起不良后果的，-50~100分，当事人予以辞退，后果由公司承担</p>				
	15. 禁止泄露患者、家属隐私及个人信息谋取私利。	<p>1. 有违反第一次扣100分，当事人退回公司，院方纪检监察室对公司负责人进行诫勉谈话；</p> <p>2. 有违反第二次扣200分，根据服务合同第十条，第（七）点内容“服务人员过错引起</p>				

		患者严重后果的”条款，终止合同。				
	16. 禁止在科室煮生食物、未经科室同意私自用电。	1. 无不良后果的，-10分/次； 2. 引发不良后果的，-50分/次，后果由公司承担。				
	17. 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 -30分/次，财物退还，辞退当事人。				
	18. 禁止介绍私陪护（一陪一）或做私陪、医托等。	-30分/人次，当事人扣款1000元并予以辞退。				
	19. 与科室配合良好，服从工作安排。	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 予以退回公司。				
	20. 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				
标本送检要	21. 拿取标本时须戴手套，必要时戴工作帽；手套被污染后及时更换。已污染的手套不能开关门或触摸其他物品，接触污染物品或液体后及时更换手套、洗手。	一项不符合 -1分				
	22. 送检前认真查对标本种类，送检部门正确无误	一项不符合 -1分				

求	<p>23. 标本送达检验科时间：</p> <p>（1）普通标本为接到通知后 2 小时内送达检验科。</p> <p>（2）急查标本、血型交叉配血标本为接到通知后 30 分钟内送达检验科。</p> <p>（3）微生物送检标本为接到通知后 2 小时内送达检验科。</p> <p>（4）抢救时、手术时标本立即送到检验科，不允许经过中转或由第二人转送</p>	<p>1. 标本延时，未造成不良后果的</p> <p>（1）微生物送检标本 121～150 分钟送达检验科-1 分/次，151 分钟以上送达检验科的 -5 分次。</p> <p>（2）急查标本 31～40 分钟送达检验科 -2 分/次</p> <p>（3）急查标本 41～50 分钟送达检验科 -5 分/次</p> <p>（3）急查标本超过 51 分钟送达检验科-10 分/次，第二次加倍考核</p> <p>（4）普通标本送检超 30 分钟送达检验科-2 分/次；超 1 小时以上 -5 分/次。</p> <p>2. 由于标本不及时送检造成不良后果的 -50 分/次，员工立即辞退，由此造成的后果，由公司负责</p>				
	<p>24. 特殊标本如骨髓（或骨髓涂片）、脑脊液、胸腹水、穿刺液等标本，以及卒中中心、胸痛中心、创伤急救中心以及消化道出血急救中心等绿色通道标本，应当面交接，如签收人员暂时未到，护送员应按门铃通知，当面交接后方可离开。</p>					
	<p>25. 标本应放在密闭标本箱内送检，送检过程中保持标本小心轻放，避免摇晃，不私自打开密封袋，保持标本箱干净、清洁，每天下班前</p>	<p>一项不符合-1 分</p>				

	清洗标本箱并晾干备用。				
	26. 送检人员接收病房、抽血室、体检科、发热门诊核酸标本按照规定的时间节点完成，登记数量准确，转运过程保持转运箱密闭，不得擅自拿取标本。	违反规定-5 分/次			
	27. 送检过程中标本倾倒洒漏，应按《柳州市人民医院医疗集团潭中院区标本发生溢洒的处置流程图》处置。	普通标本发生溢洒未处置未报告-5 分；特殊标本溢洒未处置未报告-10 分			
	28. 收取标本用本人工号进行扫码确认。	使用他人码或不扫码 -1 分/次			
护 送 患 者 外 出 检 查 治 疗 要 求	29. 护送患者外出检查前，应告知护士并认真查对预约单日期、时间及地点，外出检查前要反问式查对无误后方可送检。	1. 未反问式查对或查对错误-5 分/次，造成不良后果-50 分/次； 2. 其他不到位-1 分/次			
	30. 重点患者外出检查前后应与科室护士交接，检查完毕 20 分钟内将患者送回病房。	1. 未查对或查对错误-5 分/次，造成不良后果-50 分/次； 2. 其他不到位 -1 分/次			
	31. 急诊时段护送患者检查，应告知当班护士，并在患者外出检查记录表签名交接。	一项不符合-1 分/次			
	32. 病危或者特殊患者外出检查护送员需全程陪检。	1. 不符合无不良后果-5 分/人次； 2. 引发不良后果的，-50 分/次，后果由公司承担。			

33. 护送患者至候诊地点，介绍周围环境，协助患者过床；因工作离开时做好解释，征得同意后留下联系方式方可离开。	一项不符合 -1 分/次				
34. 护送患者外出检查不超过 6 人（特殊情况按检查部门规定人数执行）。					
35. 护送患者外出检查需用转运车，与司机一起协助患者上、下转运车。	1. 未协助患者-5 分 2. 引起不良后果-10 分				
36. 每天使用运送工具前检查性能完好，使用后归位放置，如使用过程中发现有异常，立即停止使用。	1. 安全防护措施不到位-5 分/次 2. 护送员原因造成患者不良事件（如跌倒、坠床、走失、管道滑脱等）发生-20 分/次， 后果由公司承担 3. 上报不及时-20 分/次				
37. 运送患者外出应采取有效安全防护措施（如：悬挂安全警示标识，系安全带、妥善固定管道等等），遇到特殊情况及时告知检查人员。					
38. 外出过程中，如患者出现身体不适或不良事件发生（如跌倒、坠床、走失、管道滑脱等），护送员应第一时间寻求附近医护人员帮助，必要时立即实施急救处理，并及时报告患者所在科室。					
39. 按照医务人员评估正确使用运送工具，由护送员亲自或在护送员的视线范围内由家属协助运送，不可推诿工作。	1. 不符合-5 分/次 2. 引发不良后果的，-50 分/次，后果由公司承担				
40. 所有送检患者的病历及物品，必须由护送人员亲自运送，不能交给患者或家属。	1. 不符合-5 分/次 2. 病历遗失 -50 分/次，因此造成的后果由成交供应商负责				

	41. 需人工预约的检查项目应在医嘱开具当天下午下班前完成，因检查部门原因（节假日、非正常上班时间等）不能完成预约时，应将指引单交还科室，并于次日 9:00 前完成预约；如检查预约单作废应立即交还科室护士	1. 不符合无不良后果 -2 分/次； 2. 造成不良后果-10 分/次，后果均由成交供应商承担。				
	42. 全院会诊单按科室要求时间送达，送达部门准确。	一项不符合-5 分				
护 送 主 管 及 调 度 员 要 求	43. 科室因护送问题需要公司配合时，公司管理人员工作时间必须 15 分钟内到场处理，非工作时间必须在 30 分钟内到场处理	未及时处理-1 分，每超 10 分钟~2 分，以此类推				
	44. 公司管理人员每日监督、巡查员工护送工作质量，及时落实日常工作中存在问题的整改。	一项不符合 -2 分				
	45. 每周完成一次标本闭环检查，并将存在问题反馈给护理部。					
	46. 成交供应商应确保管理岗位人员配置，不得任意调遣，以确保采购人管理岗位人员的稳定，且管理岗位人员应以履行管理工作为主，每月顶替一线岗位不超过 10 天。	若管理岗位人员不齐，每缺岗一人，考核扣款 200 元。缺岗在 31~60 日内，每缺岗一人，考核扣款 600 元。缺岗超过 60 天仍未补齐，每缺岗一人，考核扣款 1200 元，同时甲方有权解除本合同。若管理岗位人员顶替一线岗位每月超 10 天，则每超 1 天，考核扣				

		款 100 元。				
消毒隔离	47. 严格执行手卫生；七步洗手法正确	一项不符合-1 分				
	48. 掌握洗手的时刻、职业暴露处置等内容	一项不符合-1 分				
	49. 个人防护符合规范					
	50. 严格执行垃圾分类管理及处理	一项不符合-1 分				
	51. 违反消毒隔离管理相关规定	-1~20 分/项				
其他	52. 新上岗员工，必须经科室、护理部考核合格后才能独立上岗。	未按要求执行-30 分/人次				
	53. 男性原则上要求 60 周岁以下，不得超过 63 周岁，60-63 周岁的人员占比不超过男性总派遣人数的 10%；女性原则上要求 55 周岁以下，不得超过 58 周岁，55-58 周岁的人员占比不超过女性总派遣人数的 10%。（本段内容提到的年龄表述含本数）	未按要求执行-30 分/人次				
	54. 护送员不能胜任岗位要求，采购人提出更换，公司须在 10 天内无条件更换到位；如被调整的员工，轮转两个科室，科室都不满意，调离我院；成交供应商总人数不能按采购人要求配备，成交供应商必须在 10 天内补充人员到位	人员未按时补充到位，缺岗在 10~30 日内，每缺岗一人，考核扣款 150 元。缺岗在 31~60 日内，每缺岗一人，考核扣款 500 元。缺岗超过 60 天仍未补齐，每				
	55. 员工离职，公司应在离职之日起 10 天内补充人员到岗	缺岗一人，考核扣款 1000 元，同时采购人有权依法解除合同。				
	56. 住院患者、医务人员对护送员平均满意度均应≥90 分	1. 平均分<80 分扣 10 分/次；80 分~85 分之间扣 5 分/次；85 分~89.9 分之间扣 2 分/				

		次； 2. 单个科室满意度＜80 分扣 2 分/个；在 80 分～89.9 分之间扣 1 分/个； 3. 获不满意人员提名者扣 5 分/人次，年度内两个季度获不满意提名者，退回公司				
	57. 员工有意见或建议按照要求上报成交供应商，严禁越级上报；严禁在任何网络平台发送医院或工作相关信息。	有违反者扣 50 分/次				
	58. 其他在考核标准中未提及的，但违反相关规定、制度的，视情节扣分。	视情节扣 1～13 分				
总分 100 分			扣分			
备注：每扣 1 分扣款 20 元			月合计扣分			

附件 2:

柳州市人民医院医疗集团潭中院区
医务人员对护送服务人员服务满意度调查表

您好！为提高我院第三方服务品质，改进服务流程，营造更好的医疗环境，请您把对护送员服务态度的真实感受告诉我们，请您在认可的答案内打“√”，如果不太满意或不满意请注明原因。本问卷将由护理部处理感谢您的支持！

所在科室：

您的职称或职务：

调查内容	评价				
	非常满意 100 分	满意 80 分	一般 60 分	不太满意 40 分	不满意 20 分
1. 护送员仪表整洁，举止得当。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
2. 护送员语言文明，无大声喧哗、吵架等现象。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
3. 护送员对医务人员指出的工作上 不足之处能虚心接受、改正。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
4. 护送员与患者及家属有效沟通，态度和蔼（操作有解释，工作不周有歉意，宣教通俗易懂）	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
5. 护送员对医务人员安排的工作，及时准确完成，无推诿拒绝现象	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
6. 护送员外送重点患者检查前告知护士，患者外出及时签署相关表单。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意

7. 护送特殊患者，按医务人员要求使用护送轮椅/平车/病床，不私自更改。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
8. 护送员按要求签到签退不迟到，不早退，上班时无玩手机、扎堆聊天、在值班室睡觉等现象	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
9. 急诊时段检查、标本送检及时（30 分钟内）、准确。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
10. 急诊时段护送员接听电话时使用文明语言，语气友好。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
11. 您对护送员工作质量评价	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
12. 您对护送员服务态度评价	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
13. 您最满意护送员：					
14. 您最不满意护送员：	原因：				
15. 您的意见或建议					

附件3:

柳州市人民医院医疗集团潭中院区住院患者对护送服务人员服务满意度调查

尊敬的女士/先生:

您好! 为提高我院第三方服务品质, 改进服务流程, 营造更好的医疗环境, 请您把对护送员服务态度的真实感受告诉我们, 请您在认可的答案内打“√”, 如果不太满意或不满意请注明原因。本问卷将由护理部专人处理, 感谢您的支持!

调查内容	选项分值				
	非常满意 100 分	满意 80 分	一般 60 分	不太满意 40 分	不满意 20 分
1. 护送员使用文明礼貌用语, 语调柔和, 无生硬、冰冷、不理睬等现象。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
2. 外出检查前, 与您核对姓名、告知检查项目。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
3. 护送员能按时护送您到检查地点或清楚告知检查地点。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
4. 对您提出的需求及时解决, 无拖拉、推诿现象。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
5. 护送员工作中有解释, 当工作不周时能致歉。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
6. 护送员使用轮椅、平车时操作熟练, 使用安全带等保护用具。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
7. 护送员带您外出检查过程, 如需暂时离开, 会主动交代去向, 并留下联系方式。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意

8. 外出检查时出现不适向护送 员反馈，护送员能及时处理。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
9. 护送员送检过程中不玩手机 ，不扎堆聊天。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
10. 尊重患者及家属，保护患者 隐私，不在公开场合讨论患者病情 。	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
11. 您对护送员工作整体评价	非常满意	满意	一般	不太满意	不满意
12. 您最满意护送员：					
13. 您最不满意护送员：	原因：				
14. 您的意见或建议：					