

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合同

合同编号: LRYJJHT2025 0313

采购人(甲方) 柳州市人民医院

采购计划号: LZC2025-G3-00567

供应商(乙方) 广西盛才物业服务有限公司

项目名称及编号 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)

签订地点 柳州市人民医院, 广西柳州市文昌路 8 号 签订时间 2025 年 5 月 13 日

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

一、服务期限及需求

(一) 服务期限: 一年, 履行期自 2025 年 4 月 26 日起至 2026 年 4 月 25 日止。(具体服务类别的服务月数详见下表要求)

(二) 服务需求、费用

1. 本合同总价为: 人民币壹仟壹佰伍拾捌万壹仟零贰拾元整 (¥11, 581, 020. 00)

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

序号	服务类别	服务需求名称	服务单位量	服务月数	服务单价(元/服务单位量/月)	合计总价
1	辅助医疗	健康助理服务	16	12	5830.00	1119360.00
2		超声助理服务	14	12	5830.00	979440.00
3		口腔助理服务	3	12	5350.00	192600.00
4		检验助理服务	3	12	5850.00	210600.00
5		分导诊助理服务	9	12	5830.00	629640.00
6		生殖医学科数据统计服务	1	12	4700.00	56400.00
7		眼镜验光服务	2	12	5900.00	141600.00
8	医疗保障	供应室医疗器械清洗消毒服务	17	12	4250.00	867000.00
9		放射治疗部导诊服务	1	12	4280.00	51360.00
10		放射科导诊服务	4	12	4280.00	205440.00
11		内镜中心内镜清洗服务	3	10	5750.00	172500.00

12	麻醉科后勤服务	11	12	4300.00	567600.00
13	药学部送药服务	7	8	4350.00	243600.00
14	3612345 快速服务热线服务	3	12	5380.00	193680.00
15	车辆驾驶服务	4	12	6750.00	324000.00
16	总院食堂配餐服务	32	12	4500.00	1728000.00
17	总院食堂厨师服务	3	12	6850.00	246600.00
18	康复医院厨师服务	2	12	6850.00	164400.00
19	康复医院配餐服务	5	12	4450.00	267000.00
20	洗衣班洗涤服务	45	12	4150.00	2241000.00
21	后勤维修服务（水电、空调等）	9	12	5800.00	626400.00
22	医疗设备维修服务	1	12	7750.00	93000.00
23	病案扫描整理服务	4	12	4300.00	206400.00
24	担架服务	1	12	4450.00	53400.00
合计		200	/	/	11581020.00

注：

(1) 以上服务费包括但不限于为完成服务内容所需的人工、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全勤；

(3) 1 个月为 1 个单位量。

3. 服务需求项目及服务单位量可根据甲方的使用需求进行增减。

4. 服务项目内容及要求及服务质量考核标准详见附件 1 至附件 24-1。

二、服务费用结算与支付

(一) 本合同采取先服务后支付的方式。甲方每月根据《柳州市人民医院 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: 广西盛才物业服务有限公司

开户银行: 柳州市农村信用社合作联社胜利东分社

银行账号: 286612010108837318

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管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

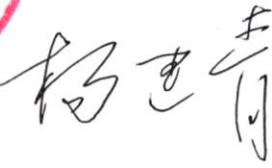
地址视为送达。

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: 

乙方 (章):  广西盛才物业服务有限公司
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: 0772-2662156

日期: 2025.5.13

单位地址: 柳州市柳北区胜利路 9 号中房胜利小区
一区 2 栋二楼 2-1 号商铺

联系电话:

日期: 2025.5.13

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;

(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	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: 签名: _____ 日期: _____	承包方负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		

附件 2:

柳州市人民医院超声助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 大专及以上学历;
- (二) 年龄要求: 35 岁及以下;
- (三) 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, 发生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 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 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(流程和安全隐患者), 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	
<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、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		
<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《柳州市人民医院分导诊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, 一次扣 5 分, 扣完为止。	
	工作纪律 (20分)	2. 严格执行科室排班管理要求, 按排班表出勤。	1. 不配合科室排班或未经科室护士长同意私自调班, -2 分/次/项。	
		3. 不迟到、不早退、不旷工 (无故迟到 30 分钟以上者), 上班期间无特殊原因不得私自离开岗位, 如未报备私自离岗者, 按脱岗处理。如需离岗, 需向区域护理组长或护士长报备。	无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工一次扣 20 分, 扣完为止;	
		4. 严格遵守科室请假管理制度, 请假需科室护士长批准, 按时参加科室会议, 不得无故请假及缺席。	请假手续未能办完强行休假的按旷工处理, 无正当理由不参加科室会议一次扣 5 分。	
		5. 保持电话通畅, 及时查看科室微信工作群通知, 及时接听电话。	一项不符合要求, -2 分/次/项。	
		6. 工作时间不扎堆聊天、不打私人电话, 不用手机做与工作事情 (游戏、看影视剧等)、不干私活、工作期间杜绝进餐、吃零食、化妆;	1. 上班时间扎堆聊天或打私人电话, -1 分/次/项; 2. 上班时间进餐、吃零食、化妆等行为, -1 分/次/项; 3. 上班时间玩手机, 做与工作无关事情, -3 分/次/项。	
执行力与团队协作 (10分)	7. 认真按时完成医院安排的各项工作任务, 有团队合作精神。无损害医院形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成医院安排的工作任务, 或因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的, 视情节严重一次扣 5-10 分;		

工作能力 与效果 (70分)	工作效率 和质量 (60分)		2. 造成损害医院形象和声誉事件，一次扣10分，扣完为止。		
		8. 严格执行“门诊首诊首问负责制度”和“首诉负责制度”，不得推诿或搪塞患者。	未落实制度，回答问题使用不知道或自己去问等语言搪塞患者，引导或处置不到位，-2分/次/项；		
		9. 掌握门诊布局及就诊流程，门诊管理制度及就诊流程，熟悉医院各科业务开展，专科医师出诊时间及专业特长，掌握分诊常识，遇到不能处理问题及时请示汇报，正确指导患者就诊。	错误指引患者就诊或分诊错误，-1分/次		
		10. 遵守服务仪表规范、行为规范、语言规范和服务“十”承诺，关心体贴患者，态度和蔼，耐心地解答问题，坚持做好“5S”的卓越服务。	1. 违反礼仪、行为和语言规范，-1分/项/次 2. 违反服务“十”承诺，-2分/项/次		
		11. 患者安全管理：主动巡视、观察候诊区域患者病情，及时发现特殊情况，保证患者安全；积极主动参与突发应急事件的处置，维持良好的就诊秩序。	因巡视不到位，造成意外突发事件反应不及时、处置不当，扣2-5分/次。		
		12. 环境管理：加强区域环境卫生巡查，做好诊前准备工作及诊后结束工作，保持区域整洁卫生、安静、舒适、安全，异常情况及时干预和处置。	1. 区域环境卫生脏乱差，巡视不到位或异常情况不主动及时干预、处置，-1分/次/项； 2. 诊前准备和诊后结束工作落实不到位，-1分/次/项；		
		13. 物品管理：协助科室做好物品管理，全面落实“5S”管理。	一项不符合要求，-1分/次/项		
		14. 协助分诊及候诊秩序管理：指导或协助患者预约取号，引导患者按排队号先后顺序候诊及就诊，规范落实优诊、回诊制度，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	
<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: 熟练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 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 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, 并按照规定做好相关记录;

8、负责清洗消毒室、储镜室环境卫生保养及消毒、物品定点放置的管理工作;

9、每日诊疗结束后均要对内镜清洗消毒设备做终末处理和初级保养工作;

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

11、每周对所管的内镜设备进行清洁保养至少一次。

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

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

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排, 按时上下班。

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

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

附件 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. 保持清洗消毒室整洁整齐, 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进行交接；

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

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

三、服务质量管理：

(一) 在科主任、护士长的领导下，服从科室工作调配及安排；

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

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

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：		承包方负责人意见：		
	签名：_____	日期：_____	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:		承包方负责人意见:		
	签名:	日期:	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。

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，严禁与群众争吵或恶语相向。			
		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：		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。

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，有团队合作精神和无损害医院形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成司机安排的工作任务，2 分/次； 2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次； 3. 损害医院形象和声誉的 20 分/次。		
	工作效率和质量 (20 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时完成救护车驾驶员值班安排的工作任务，扣 5 分/次； 2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次； 3. 未执行 3 分响应出车，扣 2 分/次； 4. 在岗服务人员不按要求，如实、及时登记出车记录，扣 5 分/次； 5. 损害医院形象和声誉的一次扣 10 分/次。		
	事故 (30 分)	未发生交通事故，无	1. 未履行救护车驾驶员工作要求发生		

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

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		
<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。</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
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		
<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
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标准《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 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。

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	
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。 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%。					
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:
考核意见	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。