

清华长庚医院中央配送 TC 服务项目

招标文件

项目编号：11000025210200130914-XM003

招标编号：清庚招 2025 第 35 号（0873-2025FW1L0109）

采购人：北京清华长庚医院

采购代理机构：北京中教仪国际招标代理有限公司

2025 年 04 月

目录

目录	2
第一章投标邀请	3
第二章投标人须知	6
第三章采购需求	25
第四章评标方法和评标标准	71
第五章合同文本	74
政府采购合同	74
第六章投标文件格式	121

第一章投标邀请

北京中教仪国际招标代理有限公司（以下简称“采购代理机构”）受北京清华长庚医院（以下简称“采购人”）委托，就清华长庚医院中央配送 TC 服务项目的服务进行国内公开招标，现邀请合格投标人提交密封投标。

一、项目编号：11000025210200130914-XM003

招标编号：清庚招 2025 第 35 号（0873-2025FW1L0109）

二、项目名称：清华长庚医院中央配送 TC 服务项目

三、采购预算：人民币 885 万元

四、招标内容

1.本次招标共 1 包：

包号	名称	时间	简要技术需求或服务要求
1	中央配送 TC 服务	合同签订之日起 1 年	医院一期共开设 884 床，二期共开设 500 床，以实际岗位需求人力核算服务费用，需负责住院病患转运、手术病患转送、病患检查及会诊转送、药品领用、检体收送及科室事务作业等工作。

（1）本次招标、投标、评标均以包为单位，投标人须以包为单位进行投标，如有多包，可投一包或多包，但不得将一包中的内容拆分投标，不完整的投标将被拒绝。

（2）本项目不接受进口服务投标。

（3）本项目为专门面向中小企业采购的包。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业。

2.招标用途：医院中央配送服务。

具体招标内容和要求，以本招标文件中商务、技术和服务的相应规定为准。

3.需要落实的政府采购政策：

本项目落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。

五、投标人的资格要求

1.投标人按照招标公告的要求购买招标文件并登记备案；

2.在中华人民共和国境内注册登记，有生产或供应能力的本国供应商，包括法人、其他组织和个人；

3.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

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

4. 本项目投标截止期前被“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站 (www.ccgp.gov.cn) 列入政府采购严重违法失信行为记录名单被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商 (处罚决定规定的时间和地域范围内), 不得参与本项目的政府采购活动;

5. 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, 不得参加同一包投标或者在未分包的同一招标项目中投标;

6. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加该采购项目的其他采购活动;

7. 本项目不接受联合体投标。

8. 本项目为专门面向中小企业采购。投标人必须按采购文件要求提供中小企业声明函。

六、招标文件购买时间、地点和要求

1. 购买时间: 自 2025 年 04 月 28 日 9:00 至 2025 年 05 月 08 日 17:00(双休日及法定节假日除外)。

2. 地点: 供应商持 CA 数字认证证书登录北京市政府采购电子交易平台 (<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>) 获取电子版招标文件。

3. 售价: ¥0 元。

4. 招标文件的获取方式: 本项目采用电子化与线下流程结合招标方式, 相关操作如下:

4.1 办理 CA 认证证书

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”, 按照程序要求办理。

4.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

4.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

4.4 获取电子招标文件

供应商持 CA 数字认证证书登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

4.5 CA 认证证书服务热线 010-58511086；技术支持服务热线 010-86483801。

注意:请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册。

七、投标截止时间及开标时间

投标截止时间：2025年05月20日09时00分（北京时间）。

投标截止时间后送达的投标文件将被拒收，在规定时间内所提交的文件不符合招标文件规定的密封要求的也将被拒收。

开标时间：2025年05月20日09时00分（北京时间）。

八、投标地点及开标地点

投标、开标地点：北京市海淀区文慧园北路 10 号，北京中教仪国际招标代理有限公司 604 会议室（中国教育报刊社院内）。

届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表出席开标仪式。

九、采购人、采购代理机构信息

采购人名称：北京清华长庚医院

采购人地址：北京市昌平区立汤路 168 号

联系人：杨老师

联系电话：010-56112308

采购代理机构名称：北京中教仪国际招标代理有限公司

采购代理机构地址：北京市海淀区文慧园北路 10 号，北京中教仪国际招标代理有限公司 603 室（中国教育报刊社院内）

邮政编码：100082

采购代理机构联系人：卢琛曦、蒋旭、刘湃、陈清、孙亚欣

联系电话：010-59893109

本项目信息公告在“北京市政府采购网、中国政府采购网”媒体上发布。

十、招标公告期限

本项目招标公告期限为 5 个工作日。

第二章投标人须知

投标人须知前附表

条款号	内容	说明与要求
2.1	采购人	北京清华长庚医院
2.2	采购代理机构	北京中教仪国际招标代理有限公司
3.2	采购预算	人民币885万元
4.1	投标人资格要求和资格证明文件	<p>1.投标人按照招标公告的要求购买招标文件并登记备案。</p> <p>2.投标人在中华人民共和国境内注册登记，有生产或供应能力的本国供应商，包括法人、其他组织和个人。</p> <p>3.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：</p> <p>（1）具有独立承担民事责任的能力，须提供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，其中：</p> <p> 供应商是企业（包括合伙企业）的，应提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件；</p> <p> 供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件；</p> <p> 供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的“执业许可证”复印件；</p> <p> 供应商是个体工商户的，应提供其有效的“个体工商户营业执照”复印件；</p> <p> 供应商是自然人的，应提供其有效的自然人身份证明；</p> <p>（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，须提供相关证明材料，其中：</p> <p> 供应商是法人或其他组织的，应提供第三方会计师事务所审计的2023或2024年度审计报告复印件（或财务状况报告复印件，报告中须包括资产负债表、现金流量表及利润表），或提供投标人在投标截止时间前六个月内在其开户银行开具的资信证明原件或复印件（如提供资信证明复印件，有复印件无效或只适用于本项目以外的特定某项目字样的视为无效）。</p> <p> 供应商是自然人的，应提供中国人民银行出具的针对本项目资信证明原件。</p> <p>（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，须附声明。</p>

条款号	内容	说明与要求
		<p>(4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，须提供相关证明材料，其中：</p> <p> 供应商是法人的，缴纳税收的证明材料，应提供开标前六个月内任意一个月的缴税凭据复印件（投标人自行编写的无效）；</p> <p> 供应商是法人的，缴纳社会保障资金的证明材料，应提供投标截止时间前六个月内任意一个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）复印件或投标人所在地社保机构在开标前六个月内出具的证明文件</p> <p> 供应商是其他组织和自然人的，需要提供投标截止时间前六个月内任意一个月的缴纳税收和社会保险的凭据。</p> <p> 注：依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，须提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。</p> <p>(5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；其中：</p> <p> 重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；</p> <p> 供应商须提供参与本采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p> 供应商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限届满的，可以参加政府采购活动。</p> <p>(6) 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>4.本项目投标截止期前被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动。</p> <p>5.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，不得参加同一包投标或者在未分包的同一招标项目中投标。供应商须列出单位负责人为同一负责人，存在直接控股、管理关系的供应商名单。</p> <p>6.为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。供应商须提供没有为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、建立、检测等服务的声明。</p> <p>7.本项目不接受联合体投标。</p> <p>8.本项目为专门面向中小企业采购。投标人必须按采购文件要求提</p>

条款号	内容	说明与要求
		供中小企业声明函。
4.2	是否允许联合体投标及资格条件	否
4.3	是否允许投标人分包	否
4.4	是否需要现场踏勘	否
5.1	中小微企业选取标准	中小微企业选取标准根据工信部等部委发布的《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）和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）以及《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）进行划分，符合相关条件的小微型企业，应根据招标文件附件9的格式要求提供《中小企业声明函》，或附件10的格式要求提供《残疾人福利性单位声明函》，或提供属于监狱企业的证明文件，没有按要求提供上述材料的不被认定为小微型企业。
14.4	是否接受可选择或调整的投标和报价	否
15.1	投标保证金	<p>（1）交纳投标保证金的截止时间为投标截止时间（汇款的同时递交投标保证金汇款凭证等材料）。</p> <p>（2）投标保证金金额：人民币 6.4 万元</p> <p>（3）投标保证金有效期：与投标文件有效期一致。</p> <p>（4）投标保证金采用下列形式之一：</p> <p>1）以支票、本票、汇票、银行汇款（<u>建议采用汇款形式缴纳保证金</u>），或有金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，并附投标保证金说明函（格式详见第六章附件）；</p> <p>2）由专业担保机构出具的投标担保函等非现金形式（格式详见第六章附件）。</p> <p>（5）开户银行及账号</p> <p>收款单位：北京中教仪国际招标代理有限公司</p> <p>开户银行：广发银行北京自贸试验区国际商务服务片区支行</p> <p>账号：<u>6232593799017636252</u></p> <p>（接收本项目投标保证金及标书款专用账户）</p> <p>请投标人在汇款时，须在汇款单上注明采购项目编号，否则，因</p>

条款号	内容	说明与要求
		款项用途不明导致投标无效等后果由投标人自行承担。投标保证金交纳人必须与投标人名称保持一致。
16.1	投标文件有效期	90日历天（从开标日起计算）
17.2	投标文件数量	<p>（1）投标文件（资格证明文件、商务及技术文件）： 正本 1 份；副本 5 份；</p> <p>（2）开标一览表正本 1 份（单独密封提交）；</p> <p>（3）电子文档 1 份（每份存储介质（U 盘或光盘）中均需提供①正本签字盖章版 pdf 格式扫描件②投标文件电子版（word 等格式））。</p>
27.3	小微企业价格扣除比例	具体扣除价格百分比详见第四章评标方法和评标标准。
33.1	履约保证金	本项目不收取履约保证金。
34.1	预付款保证金	本项目不收取预付款保证金。
35.1	招标代理服务费	<p>（1）招标代理服务费为固定金额，按人民币陆万肆仟元整（¥64,000.00）收取。</p> <p>（2）招标代理服务费的交纳方式：在领取中标通知书后7日内，由中标人向采购代理机构直接交纳招标代理服务费。可用转账支票、汇票、电汇、现金等付款方式一次向采购代理机构缴清招标代理服务费。</p> <p>采购代理机构收取招标代理服务费的账户信息如下： 收款单位：北京中教仪国际招标代理有限公司 开户银行：广发银行北京自贸试验区国际商务服务片区支行 账号：6232593799009139398</p>
	其他	<p>本文件中的“签字”指签字人亲笔签字或加盖签字人的姓名章或手签章。</p> <p>本文件中的“法定代表人”指响应人的法定代表人，或经法定代表人授权在指定范围内可以行使法定代表人相关权利的负责人（需提供相关证明文件）。</p>

注：本项目招标文件中投标人须知或招标文件其余部分与本表不一致的，以本表要求为准。

投标人须知

一、总则

1.基本要求

1.1 本招标文件适用于本文件第三章中所述采购需求的招标投标。采购人、采购代理机构根据政府采购政策、采购预算、采购需求编制招标文件。

1.2 投标人的投标文件必须满足本次采购的实质目的，完全实现所应有的全部要求。投标人若存在任何理解上无法正确确定之处，均应当按照招标文件所规定的投标前的澄清等程序提出，否则，可能导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。

2.定义

2.1 “采购人”指将本项目委托给采购代理机构的单位，名称详见**投标人须知前附表**。

2.2 “采购代理机构”指执行本项目采购工作的采购代理机构，名称详见**投标人须知前附表**。

2.3 “潜在投标人”指符合本招标文件各项规定且购买招标文件的供应商。

2.4 “投标人”指符合本招标文件规定并参加投标的供应商。

2.5 “服务”指本招标文件中**第三章**所述投标人应该履行的承诺和义务。

3.资金来源和采购预算

3.1 资金来源：财政资金。

3.2 采购预算：金额详见**投标人须知前附表**。

4.投标人的资格要求

4.1 在中华人民共和国境内注册登记，有生产或供应能力的本国供应商，包括法人、其他组织和个人。具体投标人的资格要求和需要提供的资格证明文件详见**投标人须知前附表**。

4.2 本次招标是否允许两个（含）以上投标人组成一个联合体以一个投标人身份共同投标，详见**投标人须知前附表**。如果允许联合体投标，联合体各方应符合下列要求：

（1）联合体应提供“联合投标协议书”。该协议书对联合投标各方均具有法律约束力。联合体投标文件未附联合投标协议书的，其投标将被**拒绝**；

（2）联合体必须确定其中一方为投标的全权代表参加投标活动，并承担投标及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始投标，联合体各方均应当就本次采购所引起或相关的任何或所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任；

(3) 按照**投标人须知前附表**投标人的资质要求规定提交的相关证明文件，联合体各方中至少应当有一方对应满足本项目规定的相应资质条件，并且联合体投标人整体应当符合本项目的资质要求，否则，其提交的联合投标将被**拒绝**；

(4) 联合体中标后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力。

4.3 投标人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。本次招标是否允许投标人分包，详见投标人须知前附表。

4.4 本次招标是否允许现场踏勘，详见投标人须知前附表。

5.政府采购优惠政策

5.1 促进中小企业规定

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，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。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

(2) 在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

(一) 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；

(二) 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；

(三) 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，投标人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《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。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) 促进中小企业发展政策（仅适用于非专门面向中小企业采购部分）：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目投标人所投货物、工程或服务为小型或微型企业提供的，将对该投标货物、工程或服务的投标价给予10%-20%（工程项目为3%-5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格

分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%—5% 作为其价格分。

若投标人为联合体，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。享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的扶持政策。

联合体由大中型企业与小微企业组成的，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 4%-6%（工程项目为 1%-2%）的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%—2%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

（4）残疾人福利性单位扶持政策：残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。将对该投标产品的投标价给予 10%-20%的扣除。

（5）监狱企业扶持政策：在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。将对该投标产品的投标价给予 10%-20%的扣除。投标人为监狱企业的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（6）小微企业选取标准：本项目的具体选取标准，详见投标人须知前附表。若投标人适用中小企业扶持政策，应按本招标文件的投标人须知前附表要求出具相关证明文件，否则评标时不予认可。投标人应对提交的证明文件的真实性负责，提交证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。

（7）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第十二条规定：享受扶持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。

5.2 信息安全产品要求

信息安全产品投标应符合《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库【2010】48 号）要求。

6.投标费用

6.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，采购代理机构、采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

7.通知

7.1 对与本项目有关的通知，采购代理机构将以书面（包括书面材料、信函、传真、公告等方式）或在本次招标公告刊登的媒体上发布公告的形式，向潜在投标人发出，地址、传真、邮箱等以潜在投标人登记的为准。如信息登记有误、传真线路故障、潜在投标人手机无法接通等原因，或其它任何意外情形导致所发出的通知延迟送达或无法到达投标人，采购代理机构不因此承担任何责任，有关的招标活动可以继续有效地进行。

7.2 本项目招标公告的公告期限为 5 个工作日，中标公告的公告期限为 1 个工作日。

二、招标文件

8.招标文件的内容

第一章投标邀请

第二章投标人须知

第三章采购需求

第四章评标方法和评标标准

第五章合同文本

第六章投标文件格式

9.投标前招标文件的澄清和修改

9.1 任何已获得招标文件的潜在投标人，均可要求对招标文件进行澄清或修改，投标人应按**第一章投标邀请**中的联系地址以书面形式（包括书面材料、信函、传真等，下同）送达采购代理机构。采购人或采购代理机构可以对招标文件进行必要的澄清或者修改，并以书面形式答复所有获得招标文件的潜在投标人（答复中不包括问题的来源）。

9.2 按照责权利相一致原则，招标文件的主要商务、采购需求的提出方负责解释潜在投标人提出的相关澄清、修改要求，并应当视情况作出澄清或修改的决定。

9.3 在投标截止期 15 日前，采购代理机构可主动地或在解答潜在投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

9.4 招标文件的澄清、修改应以书面形式通知所有潜在投标人，并作为招标文件的组成部分，对所有潜在投标人均具有约束力。潜在投标人在收到上述通知

后，应立即向采购代理机构回函确认。若无书面回函确认，视同潜在投标人已收到招标文件修改的通知，并受其约束。

9.5 为使潜在投标人准备投标时有足够的时间对招标文件的修改部分进行研究，采购代理机构有权决定是否延长投标截止期。

三、投标文件的编制

10.投标文件的语言和计量单位

10.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

10.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件（可以是复印件）并加盖投标人公章。必要时评标委员会可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。在解释投标文件时，以中文翻译文件为准。

10.3 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位。

10.4 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求投标人限期提供相应合规文件或直接认定投标所提交的该部分文件**无效**。

11.投标文件的组成

11.1 投标文件分为商务部分和技术部分。商务部分指投标人提交的证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件。技术部分指投标人提交的能够证明投标人提供的服务符合招标文件规定的文件。

11.2 投标人应按招标文件**第六章投标文件格式**顺序及要求编制投标文件。

12.投标内容填写说明

12.1 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，将被视为投标文件完整性**有缺陷**。

12.2 除可填报内容外，对投标函内容的任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，该投标将被**拒绝**。

12.3 投标文件应按照招标文件的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”“未测试”“没有相应指标”等明确的回答文字。

12.4 开标一览表为在开标现场上唱标所需的材料，按内容要求统一填写，不得自行增减内容。

12.5 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会对其中任何资料进一步审查原件的要求。

13.投标文件装订要求

13.1 投标文件规格幅面应与招标文件正文一致，建议行文使用宋体小四号字。

13.2 投标文件按照招标文件中**第六章**规定的顺序，统一编目编码装订成册并编制目录。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，责任应当由投标人承担。

13.3 投标文件装订须采用**胶装方式**，双面打印，不得采用活页装订。

14. 投标报价

14.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位，投标人的投标价应遵守《中华人民共和国价格法》。

14.2 投标报价条件为项目现场完税价。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于完成招标文件技术部分中所要求的项目过程中所有可能发生的费用和人员培训、质保期期间的运行维护、技术支持以及其他售后服务等所有可能发生的相关费用和税金均由投标人承担。

14.3 投标人投报多包的，应对每包分别报价并分别填报开标一览表。

14.4 本次招标是否接受可选择或可调整的投标和报价，详见**投标人须知前附表**。如果本次招标不接受可选择或可调整的投标方案和报价，任何有选择的或可调整的投标方案和报价将被视为非实质性响应性投标而被**拒绝**。

14.5 投标人要按**第六章投标文件格式**的内容填写单价、总价及其他事项，并由法定代表人或投标人代表签署。开标一览表中价格填报处不应有空白，如无费用可填报“0”。

14.6 投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。

14.7 投标的报价优惠须对应开标一览表、投标分项报价表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出招标文件要求而额外赠送的服务、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。

14.8 投标报价中不得缺漏招标文件中要求的内容，否则评标时将有效投标中该项内容的最高价计入其投标总价并进行价格评审。

15.投标保证金

15.1 投标人应按“**投标人须知前附表**”的规定金额提交投标保证金，并作为其投标的一部分。

15.2 发生下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 在开标之日后到投标有效期满前，投标人擅自撤回投标的；
- (2) 中标供应商不按本须知**第 31 条**的规定与买方签订合同的；

(3) 中标供应商不按“**投标人须知前附表**”交纳履约保证金；

(4) 中标供应商不按“**投标人须知前附表**”交纳招标代理服务费的。

15.3 凡没有根据本须知**第 15.1 条**规定，随附投标保证金的投标，将被视为非实质性响应投标而予以**拒绝**。

15.4 中标供应商的投标保证金，在与买方签订合同并交纳履约保证金（如需交纳）后 5 个工作日内由采购代理机构开始办理退还手续；未中标的投标人的投标保证金将于中标通知书发出之日起 5 个工作日内由采购代理机构开始办理退还手续。

15.5 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购代理机构应当自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

15.6 采购人或者采购代理机构逾期退还投标保证金的，除应当退还投标保证金本金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20% 后的利率支付超期资金占用费，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.投标文件的有效期

16.1 投标文件的有效期详见**投标人须知前附表**，有效期不满足要求的投标将被**拒绝**。

16.2 在特殊情况下，采购代理机构可根据实际情况，在原投标文件有效期截止时间前，要求投标人同意延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。投标人可以拒绝采购代理机构的这种要求，其投标保证金将不会不予退还。上述要求和答复都应以书面形式提交。

17.投标文件的签署及规定

17.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

17.2 投标人应按本款下述规定以及**投标人须知前附表**规定的数量提交投标文件。每份投标文件须清楚地标明“正本”“副本”或“电子版”。若正本、副本、电子版内容不符，以正本为准。

17.3 投标文件的正本必须注明“正本”字样，并由投标人的法定代表人或投标人代表签字。由投标人代表签字的，投标人代表须将书面形式的《法定代表人授权委托书》（按照招标文件格式填写）原件附在投标文件中，否则按投标**无效**处理。投标文件的副本可采用正本的复印件。

17.4 投标文件应字迹清楚、内容齐全、**不得涂改或增删**。如有修改和增删，必须有投标人公章及法定代表人或其授权的投标人代表签字或签章。因投标文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

四、投标文件的递交

18.投标文件的密封及标记

18.1 投标人应将投标文件密封包装以保证投标信息在开标前不被透露。

18.2 为方便开标唱标,投标人应将**开标一览表和投标保证金(包括投标保证金说明函)的正本单独密封提交**(密封在一个包装中或分开包装均可),并在包装上标明“开标一览表”“投标保证金”字样。

18.3 为方便开标拆启和对迟到的投标进行处理,密封包装上应注明本项目指明的项目名称、项目编号、投标人投标的包号/品目号等,并注明投标人名称和地址。

18.4 为方便资格审查,投标人应将**资格证明文件的正、副本单独密封提交**(密封在一个包装中或分开包装均可),并在包装上标明“资格证明文件”字样。

19.投标截止时间

19.1 投标截止时间详见**第一章投标邀请**。

19.2 按本须知规定,通过修改招标文件延长投标截止期的情况下,采购代理机构和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

19.3 投标文件及其他必要材料、实物等须按照招标文件规定的递交时间、地点送达。在截止时间以后送达的,采购代理机构将**拒绝接收**。

20.投标文件修改与撤回

20.1 投标人在投标截止时间前,可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回,并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后,作为投标文件的组成部分。

20.2 在投标截止期之后,投标人不得对其投标文件做任何修改。

20.3 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间,投标人不得修改或撤回其投标,否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退回。

五、开标与评标

21.开标

21.1 采购代理机构按招标文件规定的时间、地点主持开标,投标人代表及有关工作人员参加。

21.2 采购代理机构邀请投标人参加开标,投标人参加开标的代表必须签名报到以证明其出席。

21.3 开标时,应由投标人代表查验投标文件密封情况,确认无误后拆封唱标。投标人不足3家的,不得开标。

21.4 开标时,应当众宣读投标人名称、投标价格、书面补充、修改和撤回投标的通知以及采购代理机构认为适当的其他内容。投标人若有报价和优惠未被唱

出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构对此不承担任何责任。

21.5 开标过程由采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

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

21.7 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

22.对投标人的资格审查

22.1 资格审查依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明文件、信用记录等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

22.2 在招标文件规定的信用记录查询截止时点（即投标截止时间），通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询投标人信用记录，并将信用查询记录和证据通过网页截图的方式进行留存，随采购文件一起存档。

23.组建评标委员会

23.1 采购代理机构根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目专业要求组建评标委员会，采购代理机构协助评标委员会工作。评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

- （1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- （2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- （3）对投标文件进行比较和评价；
- （4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
- （5）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

24.对投标文件的符合性检查

24.1 符合性检查依据政府采购法律法规和招标文件的规定，审查投标文件有效性、完整性和对招标文件的响应程度，以确定投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

24.2 符合性检查中，对明显的文字和计算错误按下述原则处理，若出现相互矛盾之处，应以排列在先的原则为准优先处理。

（1）如果正本与副本或电子文档不一致，以正本为准；单独密封的开标一览表如与投标文件正本不一致，以单独密封的开标一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本文件第 25 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

24.3 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (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的账户转出。

25. 有下列情形之一的，属于没有响应招标文件的实质性要求和条件，投标文件将被拒绝：

- (1) 投标文件有效期不满足招标文件要求的；
- (2) 报价方式不满足招标文件要求的；
- (3) 投标人在同一份投标文件中提供了选择方案或选择报价；
- (4) 投标报价超过本项目预算或者最高限价的；
- (5) 投标文件未按招标文件规定签署、盖章的；或由投标人授权代表签字的，但未随投标文件一起提交有效的“授权委托书”原件的；
- (6) 未按规定提交投标保证金的；
- (7) 不满足招标文件标注“★”号条款的（如有）；
- (8) 投标文件附有采购人或采购代理机构不能接受的附加条件的；
- (9) 存在 24.3 条款串通投标情形之一的；
- (10) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求和条件的。

26. 投标的澄清

26.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等内容作必要的澄清、说明或者补正。该要求应当采用书面形式，并由评标委员会成员签字。如果投标人出现同类问题，评标委员会应当给予投标人均等的澄清机会。

26.2 评标委员会应当给投标人以足够合理的时间作出澄清、说明或者补正，投标人必须按照评标委员会通知的内容和时间做出书面答复，该答复经法定代表人或投标人代表的签字，或者加盖公章认可，将作为投标文件内容的一部分。

26.3 投标人澄清、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。投标人拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的，视

其放弃该项权利。

27.对投标文件的详细评审

27.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行详细评审；应严格按照招标文件的要求和条件进行评审，不得擅自改动、细化招标文件及评分细则；具体评审原则、方法和中标条件详见**第四章评标方法和评标标准**。

27.2 在评审中出现下列情形之一的，评审委员会将启动异常低价投标（响应）审查程序：

（一） 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；

（二） 投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；

（三） 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；

（四） 其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，将要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

评审委员会将结合同类产品在主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况将在评审报告中记录。

27.3 根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小微企业服务或产品的价格给予 10%-20%的扣除；若投标人为联合体，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 4%-6%的价格扣除，扣除后的价格参与评审。具体扣除价格百分比详见**第四章评标方法和评标标准**。

28.评标过程要求

28.1 在评标期间，投标人企图影响采购人、采购代理机构或评标委员会的任何活动，将导致投标被**拒绝**，并由其承担相应的法律责任。

28.2 在评审中出现下列情形之一的，评审委员会将启动异常低价投标（响应）审查程序：

（一） 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 \leq 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；

（二） 投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 \leq 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；

（三） 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 \leq 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；

（四） 其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，将要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

评审委员会将结合同类产品的主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况将在评审报告中记录。

29.采购项目废标

29.1 在评标过程中，评标委员会发现有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：

- （1）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商数量不足，导致进入实质性评审、打分阶段的供应商不足 3 家的；
- （2）投标人的报价均超过采购预算，采购人不能支付的；
- （3）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

六、确定中标

30.确定中标供应商

30.1 评标委员会根据详细评审的结果确定推荐中标候选供应商名单，并标明排列顺序。

30.2 采购人应确定排名第一的中标候选供应商为中标供应商，并由买方与其签订合同。排名第一的中标候选供应商因不可抗力或者自身原因不能履行合同，或者本文件规定应当提交履约保证金而在规定期限未能提交的，采购人可与下一中标候选供应商签订合同，或重新组织项目招标。

30.3 采购人也可授权评标委员会按本条规定直接确定中标供应商。

30.中标通知

31.1 中标供应商确定后,采购代理机构在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告,同时以书面形式向中标供应商发出中标通知书。中标公告期限为1个工作日。

31.2 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后,采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标,应当承担相应的法律责任。

31.3 中标通知书是合同的组成部分。

32.签订合同

32.1 中标供应商应当自中标通知书发出之日起30日内,按照招标文件、投标文件确定的事项与采购人签订中标合同。

32.2 中标供应商应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容与买方签订合同。中标供应商不得再与采购人签订背离合同实质性内容的其它协议或声明。

32.3 采购人应当按照合同规定,及时向中标供应商支付采购资金,资金支付程序按照国家有关财政资金支付管理的规定执行。

33.履约保证金

33.1 中标供应商在签订合同后(详见投标人须知前附表)天内,按招标文件中提供的履约保证金保函格式或采购人可以接受的其他形式向采购人提交合同总价(详见投标人须知前附表)的履约保证金,履约保证金在双方约定的服务质量保证期期满前应完全有效。

34.预付款保证金

34.1 为避免和减少中标供应商的行为给采购人带来的损失,中标供应商在签订合同后(详见投标人须知前附表)天内,按招标文件中提供的预付款保证金格式或采购人可以接受的其他形式向采购人提交合同总价(详见投标人须知前附表)%的预付款保证金,预付款保证金在双方约定的服务质量保证期期满前应完全有效。

35.招标代理服务费

35.1 招标代理服务费收费标准及交纳方式详见投标人须知前附表。

36.质疑的提出

36.1 对本项目提出质疑的供应商应当是参与本项目采购活动的供应商。

36.2 供应商须在法定质疑期内一次性提出针对本项目同一采购程序环节的质疑。

36.3 供应商的质疑如存在捏造事实或者提供虚假材料的情况,供应商将承担相应的法律责任。

36.4 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按招标文件要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

36.5 供应商提出质疑时，应当以书面形式提交质疑函和必要的证明材料。质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

36.6 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

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

36.8 质疑函范本如下：

质疑函范本
一、质疑供应商基本信息
质疑供应商：
地址： 邮编：
联系人： 联系电话：
授权代表：
联系电话：
地址： 邮编：
二、质疑项目基本情况
质疑项目的名称：
质疑项目的编号： 包号：
采购人名称：
采购文件获取日期：
三、质疑事项具体内容
质疑事项 1：
事实依据：
法律依据：
质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

37.质疑函的接收和处理

37.1 本项目质疑函的接收人和联系方式详见第一章投标邀请中的采购代理机构联系方式。

37.2 采购代理机构将在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复,并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

第三章采购需求

(*代表实质性指标, 不满足该指标项将导致投标被拒绝)

一、项目概况

医院一期共开设 884 床, 二期共开设 500 床, 以实际岗位需求人力核算服务费用, 需负责住院病患转运、手术病患转送、病患检查及会诊转送、药品领用、检体收送及科室事务作业等工作。

二、基本要求及计费要求

- 1、投标人需依据采购人要求及实际情况制定服务方案, 并且依照采购人实际作业需要及岗位要求配置人力。
- 2、本项目资金来源为财政资金。一期配置岗位 135.5 岗, 折合人力 141.6 人力, 二期配置岗位 51 岗, 折合 54.1 人力, 以 60%开床核算 32.4 人力, 故项目所需岗位数共计折合人力 174 人力(岗位设有领班岗、运送员岗、事务员岗及劳务岗), 以实际作业岗位数进行按月结算。
- 3、投标人应当遵守法律、法规之规定, 保障各岗位月出勤时间符合以下标准: 领班岗 240 小时/月、运送员岗 219 小时/月、事务员岗 197 小时/月、劳务员岗 208 小时/月, 各岗位平均出勤时间 216 小时/月。
- 4、如投标人提供服务的区域、所管理的部门和设备, 或工作业务量出现增加减少或变更的情况, 则依照实际需求进行增加或减少, 调整金额以采购人核对确认后为准。
- 5、领班、运送员及劳务员岗为出勤时间, 投标人依据岗位需求配备人力, 不额外支付异动或加班工时费用。事务员岗需配合临床业务, 采综合工时核算。双方以各岗位出勤时间核算在岗人力服务总时数, 折合人力数按月进行服务费审核结算。

三、服务内容

序号	要求	具体内容
(一) 岗位设置要求(附件一: 各岗位设置及人力配置明细)		
1	服务范围	设置领班岗、运送员岗及事务员岗、劳务员岗。其中, 运送员岗分为门诊区域、病房区域及独立性区域普通运送员岗; 事务员岗依照专科作业需求进行辅助医疗作业; 劳务员岗指劳务作业人力。

(二) 岗位服务要求 (附件二: 各岗位工作内容及标准、附件三: 岗位说明书)		
1	领班岗	负责与采购人联系沟通、协调工作、掌控服务质量、异常处理及督导人员作业落实情况, 处理现场工作调度及紧急机动性作业
2	运送员岗	1) 门诊区域: 负责门诊区域血气、检体(尿、便、咽拭子、精液、痰)运送及气送装置放置; 负责门诊区域病理及报告运送; 负责儿科门急诊标本运送
		2) 病房区域: 负责病房区域常规、急查检体运送; 负责出院带药单、出院病历、出院通知单、检查单、输血备血单等临床检查、医疗文件转运; 负责住院患者检查、会诊及检查报告转运与导检; 负责住院患者检查预约; 负责药品运送及常备药车推送; 责科室夜间取送药品、送急查化验及送检作业
		3) 独立性区域: 负责急诊、发热门诊、手术室独立区域检体、病理、药品、检查单、器械运送及病患推送
3	事务员岗	负责报到柜台患者接引, 管理检查单, 登记收件、预约、排号、叫号、记录检查报告; 负责现场秩序维护及患者指引; 负责检查报告单或病理报告单发放; 负责协助医生报告单的书写及打印; 负责协助技术人员整理、拆卸检测设备; 负责样本交接、处理、归档及分检
4	劳务员岗	负责将药品、材料等物资送至各护理单元; 负责物品的搬卸及归位; 负责特殊单位门禁管制的出入人员核对。负责采购人所安排的临时性劳务工作
(三) 服务方式		
1	基本方式	依照岗位服务要求及各岗位服务明细执行现场作业, 各岗位需求人力以附件一为准
2	领班岗	熟知各岗位工作内容、作业流程, 管控工作人员仪容仪表、服务质量、服务礼仪、作业应对及转运工具。每日进行各区域巡查, 现场作业异常查报处理。负责紧急机动性作业支援及紧急事项应对
3	运送员岗	1) 门诊及独立性区域: 负责常规、急查检体、药品收捡及转运, 体检中心检体及报告运送, 门诊病理及病理报告转运
		2) 病房区域: 病患检查及检体收送采用责任区制, 依采购人病房区域核算人力执行。病患检查以中转陪检方式, 于电梯设置主陪诊、门诊楼层循环带检的接驳陪检形式。药品取送及病患检查预约单独核算人力。设置白班、小夜及大夜班, 投标人依岗位需求配备人力
4	事务员岗	以人力派遣形式, 提供可胜任科室需求岗位的人员, 驻派各科室负责各项事务作业

5	劳务员岗	负责采购人所安排的临时性劳务工作
6	转送方式	一期病房区域患者转送方式采楼层横向中转、电梯接驳陪检，二期采用垂直交替巡回模式，由二层中转点转运带检，以保证患者带回、调度衔接一、二期整合运用

四、服务要求

序号	服务内容
(一) 质量与管理要求	
1	投标人应保证其所派送工作人员符合采购人的相关人员要求，在提供服务时，应遵守采购人的各项管理制度和工作规范。应服从采购人审议其拟定的本项目服务与管理制度，监督本项目各项服务与管理制度的执行情况；监督、考核、评价其安全管理、经营管理、人员配备及管理、服务过程、服务质量、环境卫生等情况（附件四：各岗位作业查核及罚扣标准），投标人应于一周内完成罚款缴纳
2	投标人应服从采购人对其提供的中央配送服务进行全程的监督管理，并应服从对其作业现场随时进行检查。采购人将每月进行作业标准评核（附件五：作业标准评核表），如评核不达 A 级，需投标人在期限内逐条予以整改。累计 3 次评核不达标，采购人有权扣除全部待结账款
3	采购人有权监督检查投标人的经营行为和服务质量，并向投标人提供出具有积极的、建设性的意见和建议，对于不符合标准的服务有权要求投标人予以改进。采购人可依据实际工作需要更改服务方式，投标人应服从采购人新的要求并及时调整其服务方案以满足采购人需求
4	投标人需按月缴纳外线电话费用及电费。运送类作业中所需的转运工具需由投标人提供
5	投标人每月需统计各岗位工作量交于采购人，以便工作量统计及管理
6	投标人需负责确保安全，做好所属员工安全培训、管理义务。同时，应建立各项应急管理预案，定期演练，做好记录。需配合及协调工作人员接受采购人所举办的消防、紧急应变、感染管制及病患安全等训练课程，签立安全责任书。应建立服务应急供应机制，保证在特殊情况下的转运服务(附件六：外包服务单位安全生产协议书)
7	<p>投标人服务基本质量应达到以下目标：</p> <p>1) 患者服务满意度$\geq 85\%$，考核满分 20 分，满意度四项中每达标一项得 5 分。</p> <p>2) 各用人科室满意度$\geq 85\%$，月度评核得分$\geq A$ 级，考核满分 20 分，满意度及月度评核任意一项不合格得 0 分，满意度五项中每达标一项得 4</p>

序号	服务内容
	<p>分。</p> <p>3) 有效投诉率$\leq 2\%$ (服务有效投诉次数/服务总人数$\times 1000\% \leq 2\%$) , 考核满分 10 分, $2\% \leq$ 投诉率$\leq 3\%$得 5 分、高于 2%得 0 分。</p> <p>4) 投诉处理率 100%(处理有效投诉次数/有效投诉次数$\times 100\%=100\%$), 考核满分 10 分, 处理率 100%得 10 分, 处理率$\geq 90\%$得 5 分, 低于 90%得 0 分。</p> <p>5) 日常查核异常率$\leq 8\%$(异常次数/查核次数$\times 100\% \leq 8\%$), 考核满分 10 分, 异常率$\leq 8\%$得 10 分, 高于 8%得 0。</p> <p>6) 备用人力$\geq 25\%$(备用人力数量/在岗人力数量$\times 100\% \geq 25\%$), 考核满分 10 分, 备用人力$\geq 25\%$得 10 分, 备用人力不足得 0 分。</p> <p>7) 人员资质符合度 100%, 包括所提供人员年龄需符合《中华人民共和国劳动法》规定、月均离职率不得高于 4%、新进人员岗前培训合格率 100%、岗中考核合格率 100%, 考核满分 20 分, 以上均符合得 20 分, 1 项不符合得 15 分, 2 项不符合得 10 分、3 项以上不符合得 0 分。</p> <p>8) 采购人每月进行病患及科室满意度调研, 投标人必须根据调研不满意的具体事项进行整改, 若经合理期限后仍不整改或未完成整改, 每拖延一日罚扣 1000 元计到整改完毕之日。(附件七: 满意度调查表)。</p> <p>9) 服务费用支付金额计算方法: 支付给投标人的服务费=当月服务费总额-扣减费用。采购人按照上述考核标准对投标人月度服务质量进行评价打分(满分 100 分)。</p> <p>A.月度考核得分≥ 90 分, 全额支付当月度服务费总额。</p> <p>B.月度考核得分 85 分-90 分(含 85 分、不含 90 分), 相比 90 分每低 1 分扣当月服务费 1%, 即扣减费用=月度服务费总额$\times (90\text{-}$月度考核得分)$\times 1/100$。</p> <p>C.月度考核得分< 85 分, 将扣除当月服务费总额 10%, 连续累计三次不达月度考核标准, 甲方可单方面解除合约并扣除全部待结账款。</p> <p>扣减费用指月度考核得分低于 90 分时所扣除的当月服务费金额。</p> <p>D.日常查核异常事项(包括但不限于以下内容): 服务态度差(如与患者或使用部门发生争吵, 拒绝提供服务等), 未按服务标准作业的, 出现标本丢失、标本扫码率不达标或患者辨识错误等不良事件的, 罚扣标准见附件四, 由投标人将罚扣金额以缴款形式缴交至采购人。对于患者身份未核对、标本运送时效不达标、陪检步伐较快等常见异常, 首次出现罚扣金额 1000 元, 累计 2 次出现罚扣金额 2000 元, 累计 3 次出现将扣除全部待结账款。对于缺岗、早退情况将依旷工处置, 按附件四标准执行。</p> <p>10) 在运送患者过程中, 投标人工作人员应该按照采购人的指导进行操作。因投标人员违规操作等原因而给采购人造成经济损失或患者伤害</p>

序号	服务内容
	的责任，均由投标人自行负责并扣除全部待结账款。投标人工作人员与采购人不存在任何劳动、劳务或雇佣关系，因投标人工作人员原因给采购人或任意第三方造成人身伤亡或财产损失的，均与采购人无关，由投标人承担全部责任。
8	采购人提供的服务未按工作规定或作业质量不良，将依照查核罚扣标准进行罚扣，并在约定实效内整改完毕。若给采购人造成重大损失的，采购人有权解除服务合同并扣除全部待结账款
9	<p>配合采购人作业需要，投标人需每月举办工作人员（含领班及代班人员）教育训练，课程内容需经采购人核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数：</p> <p>1）岗位职责，掌握岗位工作规范及相关管理制度，采取理论授课的方式，课时 12 小时，培训频次 1 次/月/1 小时；</p> <p>2）员工着装、礼仪和服务行为规范，掌握着装规范、了解服务礼仪、文明用语，采取理论授课、现场演练的方式，课时 24 小时，培训频次 1 次/周/30 分钟；</p> <p>3）转运工具使用，掌握转运工具使用方法，提高服务作业能力，采取集中训练的方式，课时 48 小时，培训频次 1 次/周/1 小时；</p> <p>4）消防安全培训及突发事件应急预案演练，掌握处置突发事件处置的流程、方法，采取集中训练的方式，课时 48 小时，培训频次 1 次/周/1 小时。</p>
10	投标人不得在任何场所或媒体上使用采购人名称、商标、字号等刊登广告或做其宣传，否则即视为投标人违约。采购人有权立即解除合同并扣除全部待结账款，同时采购人有权要求投标人通过媒体以及其他传播途径向社会公众澄清事实并恢复采购人的声誉、名誉和社会评价，有关费用由投标人自行承担，同时因此发生的一切责任和损失（包括但不限于采购人的损失和第三人的损失及投标人自己的损失)均由投标人承担和负责，采购人不承担任何责任。
（二）人员管理要求	
1	投标人对员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其员工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给采购人造成的损失，本项目所有工作人员与采购人之间不存在任何劳动关系，其安全责任及纠纷由投标人自行负责，与采购人无涉
2	建立员工政审、健康、薪酬档案，提供本项目所有工作人员基本信息情况表、身份证及健康证、政审证明复印件并保持本项目主要人员的相对稳定，如需调整，需事先征得采购人同意，不得未经许可调任本项目工作人员。作业人员应按需要进行相关预防接种，所发生的费用由投标人承担
3	投标人所派遣员工应符合《中华人民共和国劳动法》相关规定，需满 18

序号	服务内容
	周岁，达法定退休年龄(女员工 50 周岁、男员工 60 周岁)人员不得录用。工作人员必须经过卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前理论及实操培训，经采购人管理人员考核合格后上岗
4	投标人需设专人负责感染防控管理工作，应完成上岗前相关感染防控备查要求并合格，经感控知识培训及考核(含照片、签到表、培训内容、考核记录)
5	投标人需保证有指定出勤总数 25%以上的备用人员，每天（含法定节假日）调派工作人员应符合采购人需求，不得无故缩减人力。每三个月投标人员离职率占到服务人数的 30%，采购人有权解除本协议并扣除全部待结账款
6	当月所有工作人员（含代班人员）由投标人于前月 20 日前，将花名册及排班表送至采购人备查，工作人员如有任何异动，应于壹日前（不含假日）告知采购人；新进人员（不含领班）需由领班或资深工作人员现场带领实作五日（不计薪），若有无法胜任工作者，投标人需于七日内配合更换适任人选，不得依此作为缩减人力的理由
7	投标人需对派送工作人员进行招聘、体检、培训、管理，为其办理医疗、工伤等社会保险并缴纳费用，并自行提供通讯设备、呼叫台等。投标方工作人员之安全由投标人自行负责，如发生伤亡等事故，概由投标人负责处理与赔（补）偿，与采购人无涉，绝不以任何理由对采购人提出要求
8	投标人需按照服务行业、卫生部门的规定进行操作，服务及着装、仪容、仪表及服务态度应符合国家相关标准及采购人要求，遵守采购人保密规定及各项需求。作业时统一着装，服装整洁、佩戴胸牌。投标人所有工作人员不得因工作以外的任何原因在非服务区域逗留，不得随意进入任何非服务区域。投标人所雇人员进入感染病房区应依采购人规定佩戴 N95 口罩、不织布手术帽及隔离衣等。防护用具由投标人自行购置
9	投标人提供的员工在服务区域内不可从事与服务项目无关的活动。对于投标人员身体健康情况有异议的，采购人有权要求重新体检
10	投标人提供的服务未按工作规定或作业质量不良，将依照查核罚扣标准进行罚扣，并在约定时效内整改完毕。若给采购人造成重大损失，采购人有权解除服务合同并扣除全部待结账款
11	投标人不得擅自转让承包项目或变相转让他人，否则采购人有权解除合同
12	配合采购人作业需要，投标人需每月举办工作人员（含领班及代班人员）教育训练，课程内容需经采购人核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数，新进人员需进行系统完备的岗前培训，经项目方考核合格后方可上岗
13	投标人应严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员

序号	服务内容
	的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若投标人因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由投标人承担一切责任。并且，经采购人通知后投标人仍不妥善解决前述问题的，采购人有权解除合同并扣除全部待结账款
(三) 其他要求	
1	投标人须服从采购人对其人员管理、作业项目、服务、作业场所安全卫生、感控配合情况进行评核并针对违规事项进行罚扣
2	未经采购人同意，投标人不得擅自转让承包项目或变相转让他人
3	投标人所拟派的领班或管理人员及各类员工要爱护作业区各种设施设备，未经采购人同意，投标人不得擅自对房屋、设施做任何改动，包括但不限于在墙上打洞、擅自安装企业标识和张贴广告。注意节水节电，如发现浪费、损坏或险情、紧急情况，应及时向采购人汇报。投标人人为损坏或盗取采购人设施设备，应按原价赔偿
4	投标人应严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若投标人因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由投标人承担一切责任
5	投标人更换领班或管理人员，必须以书面方式报告采购人同意，不得擅自更换。领班或管理人员任命需通过采购人管理人员考核，未考核通过者不予录用
6	投标人需明确企业领导层对接人员，如遇到异常事件或紧急情况，需 2 小时抵达现场并妥善处置。如对接人员变更，需以书面方式告知采购人
7	投标人需免费提供采购人智能化的信息系统，包括但不限于工作量统计、作业流程改善及人员管理，需具备同等级项目良好试用效果，能够规范推进信息系统建设

五、商务要求

- 1、支付条件：按第五章“合同草案”执行。
- 2、合同形式：本项目采用固定单价合同，各单项报价不得超过“分项报价表”中各单项限价，中标后，按实际出勤时间和各岗位投标单价进行结算，支付费用不超过本项目预算金额。
- 3、服务期限：合同签订之日起一年。

附件一：各岗位设置及人力配置明细

一期：

区域	岗别	岗位名称	岗位工作时数	工作时间	出勤时数/ 时/岗/天	岗位需求人力配置		月出勤天数 /天	岗位需求出 勤时间/岗位/ 月	平均出勤时 间/岗位/月	人力核算/8小 时/人
						白班	夜班				
一期	领班岗	领班岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	240	2
	小计				--	2	0	--	--	--	2
	运送员 岗	病房陪检+循环员	8 小时/班	8:00-17:00	8	15	0	26	208	219	15
		病房夜班	8 小时/班	16:30-8:30	16	0	4	30	240	219	4
		门诊陪检员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	22	176	219	5
		电梯转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	219	2
		药品转运员	8 小时/班	8:00-20:00	12	9	2	30	240	219	12
		预约员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	219	2
		小夜 CT/核磁转运员	8 小时/班	7:00-8:00 16:00-23:00	8	0	1	30	240	219	1
		检验循环员	8 小时/班	7:30-17:00	8	1	0	30	240	219	1
		病理循环员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	219	1
		儿科循环员	8 小时/班	8:00-22:00	14	1	0	30	240	219	1.5
		急诊流水	8 小时/班	8:00-8:00	24	2	2	30	240	219	4
		急诊留观	8 小时/班	8:00-8:00	24	2	1	30	240	219	4
		发热门诊驻守	8 小时/班	8:00-8:00	24	1	1	30	240	219	3
		手术室转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	11	0	26	208	219	11
	小计				--	52	11	--	--	--	66.5
	事务员	手术室事务员	8 小时/班	7:30-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9

区域	岗别	岗位名称	岗位工作时数	工作时间	出勤时数/ 时/岗/天	岗位需求人力配置		月出勤天数 /天	岗位需求出 勤时间/岗位/ 月	平均出勤时 间/岗位/月	人力核算/8小 时/人
						白班	夜班				
	岗	供应室岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	16	0	26	208	197	16.9
		超声科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	26	208	197	2.1
		体检中心事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	26	208	197	5.3
		妇产门诊/超声事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	26	208	197	5.3
		睡眠/嗓音中心事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	3	0	22	176	197	2.7
		动态心电图事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	26	208	197	2.1
		心电图事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1.5	0	22	176	197	1.3
		眼科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	30	240	197	2.4
		病理科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9
		麻醉科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9
		检验科事务员	8 小时/班	7:00-17:00	9	5	0	30	240	197	6.9
		超声心动事务员	8 小时/班	7:00-17:00	9	4	0	26	208	197	4.8
		病案室事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	197	1.8
		放射科事务员	8 小时/班	8:00-21:00	12	1.5	0	30	240	197	1.7
		泌尿外科事务员	4 小时/班	12:00-17:00	4	0	0	12	176	197	0.2
		内窥镜中心事务员	8 小时/班	7:00-17:00	9	3	0	26	208	197	3.6
		中医科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9
		血液透析室转运员	8 小时/班	7:00;11:00; 17:00;21:00	5	0.5	0	26	208	197	0.6
		化疗病房（11c）	8 小时/班	8:00-12:00	4	0.5	0	22	176	197	0.4
		耳鼻喉事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	197	1.8

区域	岗别	岗位名称	岗位工作时数	工作时间	出勤时数/ 时/岗/天	岗位需求人力配置		月出勤天数 /天	岗位需求出 勤时间/岗位/ 月	平均出勤时 间/岗位/月	人力核算/8小 时/人
						白班	夜班				
	小计				--	59	0	--	--	--	63.5
	劳务员 岗	药库劳务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	4	0	22	176	208	3.4
		供应处劳务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	4	0	22	176	208	3.4
		手术室更衣室门岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	208	1.7
		感染楼术间转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	208	0.8
		营养科转运员	8 小时/班	8:00-17:00	4	0.5	0	22	176	208	0.3
	小计				--	11.5	0	--	--	--	9.6
合计				--	125	11	--	--	--	141.6	

二期:

区域	岗别	岗位名称	岗位工作时数	工作时间	出勤时数/ 时/岗/天	岗位需求人力配置		月出勤天数 /天	平均出勤时 间/岗位/月	满床配置 8小时/人/人 力核算/人	以 60%开床 8小时/人/人 力核算/人
						白班	夜班				
二期	运送 员岗	病房陪检+循环员	8 小时/班	8:00-17:00	8	10	0	26	219	10	6
		病房夜班	8 小时/班	16:30-8:30	16	0	2	30	219	2	1.2
		门诊陪检员	8 小时/班	8:00-17:00	8	8	0	22	219	8	4.8
		药品转运员	8 小时/班	8:00-20:00	12	7	0	30	219	9	5.4
		预约员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	219	1	0.6
		小夜 CT/核磁转运员	8 小时/班	7:00-8:00 16:00-23:00	8	0	1	30	219	1	0.6
		检验循环员	8 小时/班	7:30-17:00	8	2	0	30	219	2	1.2
		手术室转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	26	219	5	3
	小计				--	33	3	--	--	38	22.8
	事务 员岗	手术供应室岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	10	0	26	197	10.6	6.4
		妇产超声事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	26	197	2.1	1.2
		放射科事务员	8 小时/班	8:00-21:00	12	1	0	30	197	1.7	1
	小计				--	13	0	--	--	14.4	8.6
	劳务 员岗	手术室更衣室门岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	208	1.7	1
	小计				--	2	0	--	--	1.7	1
	合计				--	48	3	--	--	54.1	32.4

附件二：各岗位工作内容及标准

岗位类别	岗位名称		部门	作业内容	作业标准
领班岗	领班		总务处/全院	1.及时接听各科室电话，记录工作需求申请； 2.灵活派遣 TC 员工完成需求；（陪检、取送急查检体等） 3.统筹病患陪检带回情况； 4.出现异常问题及时反馈，跟进； 5.负责登记员工出勤情况，统计各项运送数据。（包含电话量、陪检量、送检量）	年龄 50 岁及以下，具备全国物业管理企业经理证书，五年及以上类似物业项目（从事中央运送服务或服务中包含运送服务）管理经验。 服务满意度≥85%，工作执行率 100%。
运送员岗	病房区域	责任区岗 （标本及陪检）	总务处/各护理单元	1.收取各护理单元的检体到检验科； 2.收取各护理单元的急查检体到检验科； 3.收取各护理单元的单据到输血科（临床输血单/手术备血单）； 4.将检查报告送至各护理单元（检验报告/病理报告）； 5.将住院病患排程单，请责护老师签字确认转运工具； 6.将病患与检查单送至相应检查楼层电梯与电梯陪检做好相关检查需要材料。	患者陪检：每日 即时，接通知<10min 到达病区。 标本运送:常规标本 40min/趟,急查标本 15min/趟，标本扫码率 100%。
				1.负责小夜时段住院二级护理病人临时性检查，一级护理由医护人员陪同； 2.负责小夜时段病区检体运送、检查报告收送及领血作业； 3.协助小夜时段临时性病患转床作业； 4.负责病历复印及运送至病案室； 5.负责小夜时段病患出院办理及单据收送。	患者陪检：每日 即时，接通知<10min 到达病区。 标本运送:常规标本 40min/趟,急查标本 15min/趟，标本扫码率 100%。
				1.负责大夜时段住院二级护理病人临时性检查，一级护理由医护人员陪同； 2.负责大夜时段病区检体运送、检查报告收送及领血作业； 3.协助大夜时段临时性病患转床作业； 4.负责急诊检体运送； 5.负责推送大夜时段临时性手术病人。	患者陪检：每日 即时，接通知<10min 到达病区。 标本运送:常规标本 40min/趟,急查标本 15min/趟，标本扫码率 100%。
	门诊陪检转运员		总务处/各护理单元/	1.将各护理单元待检患者送至辅诊科室检查； 2.将检查完毕患者送到相应楼层电梯与电梯陪检做交接；	患者陪检：每日 即时，接患者后<5min 到达检查科室，交替巡回 15min/趟。

岗位类别	岗位名称		部门	作业内容	作业标准
			特需门诊	3.将辅助检查的检查结果（报告/胶片）送至各护理单元。 4.B1-1 层 2 人、2 层 2 人、3 层 1 人。 5.三层陪检需额外负责耳鼻喉科内镜室病理运送、儿科特需采血柜台指尖血转运、特需门诊患者检体运送及检查预约指引。	
		电梯转运人员	总务处/各护理单元	1.将病患与检查单转送给相应楼层陪检； 2.将检查完患者转送至相应的护理单元及通知相应楼层陪检员接病患。	患者陪检：每日 即时。
		UD 药房药品运送员	总务处/UD 药房	1.负责住院病患日用药量，临时用药量。 2.负责护理单元常备药车推送； 3.负责住院病患出院带药； 4.送手术室和导管室药品； 5.取送 TPN 药； 6.急救药不用 TC 人员取送；毒麻精神一类药品 TC 不进行取送。	首日量：1H/趟； 本日量：13:00 交车。
		检查预约员	总务处/各护理单元	1.将各护理单元检查单送至辅诊科室进行预约； 2.将各科室预约完成检查单返回病房； 3.将门诊辅诊科室的计价单送至各护理单元的医事处； 4.将各护理单元的床旁胸片检查单送至放射科报道柜台。	预约 2H/趟,每日 16:30 将当日检查单全部预约完毕。
		放射科运送员	总务处/放射科	1.负责小夜、周末时段住院病患核磁、CT 带检。 2.核磁患者转运。	每日 即时，依检查排程时间带检患者，准时率 100%，不可造成检查科室空台。
	门诊区域	检验循环岗	检验科	此岗位指抽血柜台至检验科运送检体人员 1 人。 1.负责门诊抽血柜台血气、检体（尿、便、咽拭子、精液、痰）运送； 2.负责将其他标本放置于气送装置中； 3.收取住院中心检体标本到检验科；	标本 20min/趟，扫码率 100%。
		门诊循环岗	体检中心/病理科	上午负责体检中心检体运送，下午负责各门诊病理运送。 1.取送病理：收取门诊各科病理到病理科，将病理报告送至各科室。包含超声科/内视镜中心/皮肤中心/放射科/呼吸内科/消化内科/耳鼻喉科/口腔科/医学美容中心/。每日 13：00 及 16：00 收取，2 小时收 2 小时返） 2.体检中心检体及报告运送（每天 9:00、10：00、11:30、13:30）	体检中心检体 1H/趟，每日不少于 4 次。 各检查科室病理 2H/趟。
		儿科循环岗	儿科	转运儿科尿、便、血、甲乙流标本	标本 20min/趟，扫码率 100%。
		独立	急诊流水岗	急诊	白班 2 人、夜班 1 人倒班，24H 班制。
					患者陪检及转床：每日 即时，接通知<5min

岗位类别	岗位名称		部门	作业内容	作业标准
	区域			1.负责急诊检体及报告运送；（随取随送） 2.将急诊一般住院患者送至各护理单元； 3.从 UD 药房领取留观临时用药和常备药品； 4.运送发热肠道门诊检体； 5.辅助科室临时工作及文件收送。	到达床旁。 标本运送：标本 20min/趟，随有随送，标本扫码率 100%。 药品：40min/趟，不取抢救药。
		急诊留观岗	急诊临建 1-2 层	白班 2 人、夜班 1 人倒班，24H 班制。 1.负责急诊检体及报告运送；（随取随送） 2.将急诊一般住院患者送至各护理单元； 3.从 UD 药房领取留观一、留观二临时用药和常备药品； 4.辅助科室临时工作及文件收送。	患者陪检及转床：每日 即时，接通知<5min 到达床旁。 标本运送：标本 20min/趟，随有随送，标本扫码率 100%。 药品：40min/趟，不取抢救药。
		发热门诊驻 守岗	感染楼	白班 1 人、夜班 1 人倒班，24H 班制。 1.负责急诊检体及报告运送；（随取随送） 2.从急诊药房领取临时用药和常备药品； 4.辅助科室临时工作及文件收送。	患者陪检及转床：每日 即时，接通知<5min 到达床旁。 标本运送：标本 20min/趟，随有随送，标本扫码率 100%。 药品：40min/趟，不取抢救药。
		手术室转运 员	手术室	1.将各护理单元待手术患者送至手术室； 2.将缓冲区的局麻术后患者由家属陪同下送至各护理单元； 3.将麻醉恢复室的全麻术后患者由家属及医护人员的陪同下送至各护理单元； 4.将术中紧急输血单和血样送至输血科； 5.将术中标本（含检验标本及病理标本）、新生儿血气标本送至 NICU/检验科/病理科； 6.负责转运床的床单位整理； 7.负责取送患者术中用药； 8.负责将监护室的床及监护用品推至术间门口； 9.负责将手术推床/病房推床推至手术室缓冲区； 10.手术室眼科手术患者转运。	患者转运：每日 即时，接通知<30min 到达手术室。 标本/病理/输血单运送：每日 即时，随有随送。 药品：每日 即时，随有随取。
事务员岗	手术室事务员		手术室	辅助手术室科室(含导管室、供应室、麻醉科等)文书取送，出入登记、男女更门禁管理及护士长安排的事务性工作；	依科室要求执行。
	供应室岗		供应室	1.负责协助手术室器械回收、基础器械清点、清洗、高低温器械包盘打包、灭	依科室要求执行。

岗位类别	岗位名称	部门	作业内容	作业标准
			菌前后装卸载作业； 2.负责协助全院各病区器械下收下送、清点、清洗、打包及灭菌前后装卸载作业； 3.负责全院各病区及手术敷料的打包及灭菌前后装卸载作业； 4.负责协助不计价材料（低值耗材）库房、大液体置放处的日常整理及术间补充； 5.负责术间各种耗材和器械的准备及配送； 6.负责手术室各区域擦手纸、洗手液的补充； 7.负责协助手术室材料室无菌材料、器械的整理、效期管理及其它日常辅助工作。 8.服从科室安排，于工作时间内完成主管交办事项	
	超声科事务员	超声科	1.超声科陪检患者管理工作； 2.管理检查单（登记收件、排号、叫号、记录检查报告）； 3.联系楼上陪检岗位接送患者； 4.兼着协助超声心动、超声彩超收件、叫号 5.负责超声科检查收件相关作业内容 6.负责超声科的收件、排号、报告录入 7.负责超声科咨询业务	依科室要求执行。
	体检中心事务员	体检中心	1.负责协助医生报告打印； 2.负责协助病人做检查，量身高、现场指引等 3.协助医生护士做日常事务性工作。	依科室要求执行。
	妇产门诊事务员	妇产科	1.送病理检体标本 2.协助门诊每周两次送洗工服 3.协助科室人员进行物品整理 4.协助妇产科门诊候诊区维持秩序 5.必要时帮组科室办理力所能及之工作	依科室要求执行。
	妇产超声事务员	妇产科	1.完成超声报告单的书写及打印工作。 2.辅助妇产科超声检查工作：如维持诊室秩序；呼叫病人并协助年老患者完成检查工作。 3.协助妇产科门诊完成患者健康问卷抑郁量表的填写，并记录问卷结果。 4.每天在妇幼保健网上登录并上传当日第一次排畸及 NT 检查患者的检查结果。	依科室要求执行。

岗位类别	岗位名称	部门	作业内容	作业标准
			5:8:00 前进科在上班前完成仪器的清洁和探头消毒，5:00 下班后完成诊室的消毒。	
	睡眠中心事务员	耳鼻喉科	1.第一位 TC：周一到周五：6:30-14:30。 2.第二位 TC：周一到周五：14:00-21:00，周六 6:30-10:00。 两位 TC 人员工作内容一致： A.协助技术人员拆卸检测设备、电极。 B.负责设备的清洗、消毒、整理、设备准备工作。 C.协助技术人员完成患者调查问卷填写、设备准备、部分电极的安装。 D.检查预约。	依科室要求执行。
	睡眠中心与嗓音中心事务员		1.周二、四、五录入数据报告、预约管理。 2.周一、三嗓音中心门诊的维持秩序及叫号。	依科室要求执行。
	HT 室（动态心电图）事务员	心脏内科	佩戴仪器、摘取仪器、并辅助报告整理、患者看护等	依科室要求执行。
	眼科事务员	眼科	事务性工作、视力检查、相应检查及治疗拍成等辅助性工作。	依科室要求执行。
	病理科事务员	病理科	负责文字编辑录入、报告登记发放、接听电话、裁剪滤纸等辅助性工作。	依科室要求执行。
	麻醉科事务员	麻醉恢复室	1.负责麻醉科资材、物流补充、补库及临床业务需求等； 2.作业内容以麻醉科现场实际作业安排任务。	依科室要求执行。
	检验科事务员	检验科	1.负责检验科的样本交接、处理及检验科工作要求； 2.辅助检验科安排作业。 3.微生物样本的前处理，接种。 4.抽血柜台登记作业。 5.发热门诊实验室核酸样本收件。 6.周六日全天门诊出诊，收件岗需要排班顶岗。	依科室要求执行。
	超声心动事务员	心脏内科	1.安排需要检查患者就绪； 2.数据、文字录入、报告发送。	依科室要求执行。
	病案室事务员	病案室	整理取送病历、记录，具体作业如下： 1.每周四至门诊诊区报到柜台回收门诊麻精药长期使用、医保门诊特殊病病历 2.每周二和周五下午 14:00 到急诊分诊台，收取急诊留观病历和单页检查报告 3.工作日每天上午 9:00 一趟，下午 14:00 一趟，在病案室领取出院病历清单去各护理单元领取病案及单页晚归报告送回病案室。	依科室要求执行。
	放射科事务员	放射科	1.负责小夜、周末时段住院病患核磁、CT 带检。	依科室要求执行。

岗位类别	岗位名称	部门	作业内容	作业标准
			2.负责日间及小夜时段放射科柜台检查收件、预约，检查作业协调和跟催、自助打印机业务管理。 3.核磁患者转运。	
	泌尿外科事务员	膀胱镜检查室	1.负责推送 3A 前往 7A 膀胱检查室患者 2.负责门诊膀胱镜灌注取药：门诊开药、一层取药、11B 病房化疗药房取药至 2 层膀胱灌注治疗室治疗。	依科室要求执行。
	内视镜中心事务员	消化内科	1.负责当日检查病人信息，知道病人填写问卷； 2.负责告知患者病理领取时间； 3.负责发放检查报告及病理报告结果； 4.负责指导病患进行呼气检查； 5.负责维持内镜室公共环境及秩序； 6.以上作业内容需听现场护士长的工作安排； 7.退费作业 8.往返推送麻醉准备室、麻醉恢复室患者。	依科室要求执行。
	中医科事务员	中医科	负责患者预约登记作业、治疗单整理归档作业、罐具清洗、耗材管理等	依科室要求执行。
	血液透析室转运员	血液透析室	1.保证住院患者血透治疗后直接返回病房，收肾内科、肾移植科、心内科、血管外科等病房住院患者。 2.运送路线：门诊三层血透室至各病房。运送时间：中午 12:00、下午 17:00、晚上 21:30	依科室要求执行。
	化疗病房（11c）	11 病区	1.收取各护理单元的检体到检验科； 2.收取各护理单元的急查检体到检验科； 3.负责护理单元常备药车推送； 4.负责住院病患出院带药；	依科室要求执行。
	耳鼻喉头颈外科事务员	耳鼻喉头颈外科门诊	1.协助护士对诊间 7 个诊台物资补充(2 次/日)。 2.内镜室物资及常用药品取送(2 次/周)。 3.协助护士对内镜室物资准备每日补充(2 次/日)。 4.在护士指导下对洗消间洗消机消毒液填充及更换(2 次/日)。 5.在护士指导下对库存进行补充及摆放(1 次/周、1 次/月)。 6.在护士指导下对洗消间常用器械进行清洗与维护(2 次/日)	依科室要求执行。
劳务岗	药库药品运送员	药库	1.负责配合药库人员整理药品及药品纸质资料； 2.负责将药品送至各护理站、门诊检查室、手术室、导管室；	依科室要求执行。

岗位类别	岗位名称	部门	作业内容	作业标准
			3.负责药品的搬卸及归位； 4.负责各药房周一、周二、周四、周五大补充作业。	
	供应处运送员	供应处	1.负责将供应处已备好材料配送至各科室； 2.负责并完成材料对点工作； 3.负责材料运输过程完好无遗漏； 4.负责点对正确无漏数或多数； 5.负责补充异常，及时反馈给自动补充人员。 6.物流周转箱回收	依科室要求执行。
	手术室更衣室门岗	手术室	1.负责整理、接收手术推床敷料及病患服。 2.负责接收、整理、及时补充手术刷手衣物，协助医务人员送洗接收制服	依科室要求执行。
	感染楼3层术间门岗	手术室	1.负责整理、接收手术推床敷料及病患服。 2.负责接收、整理、及时补充手术刷手衣物，协助医务人员送洗接收制服	依科室要求执行。
	临床营养科运送员	营养科	将临床营养科的营养制剂送至相应的病区	依科室要求执行。
合计	——		——	

附件三：岗位说明书

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	领班	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	管理类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	项目经理	
岗位职责		
负责与院方管理人员联系沟通、协调工作、掌控服务质量、异常处理及督导人员作业落实情况，处理现场工作调度及紧急机动性作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、熟知各岗位工作内容、作业流程，管控工作人员仪容仪表、服务质量、服务礼仪、作业应对及转运工具	
	2、员工出勤情况掌控、调度及班表排定	
	3、员工政审、健康、薪酬及基本信息档案管理	
	4、每日进行各区域巡查，现场作业异常查报处理	
	5、与用人科室沟通、协调及满意度情况调研	
	6、现场调度电话接听、人员调配及反馈跟进	
	7、工作量及转运数据统计及上报	
	8、负责紧急机动性作业支援及紧急事项应对	
	9、负责新进人员岗前培训、在岗人员岗中培训、考核及教育训练	
	10、负责感染防控管理及感控知识培训、考核	
	11、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定行政管理职能、沟通协调能力、计算机处理能力（办公软件）、具备医院物业管理类相关、医院感染控制相关培训证书，具有相同等级医院中央配送服务管理岗位3年以上工作经验	
学历	大学专科（含）以上，专科毕业需具有相关经验三年（含）以上	
其他（选填）		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	运送员	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	勤务类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	领班	
岗位职责		
<p>负责门急诊及住院患者常规、急查检体运送；负责出院带药单、出院病历、出院通知单、检查单、输血备血单等临床检查、医疗文件转运；负责住院患者检查、会诊及检查报告转运与导检；负责药品运送及常备药车推送；负责住院患者床旁检查预约及计价单、退费单转运；负责接护理单元患者至手术室及术后患者送回护理单元、术中紧急输血单和检体、药品、空床转运。</p> <p>1)门诊区域：负责门诊区域血气、检体（尿、便、咽拭子、精液、痰）运送及气送装置放置；负责门诊区域病理及报告运送；负责儿科门急诊标本运送。</p> <p>2)病房区域：负责病房区域常规、急查检体运送；负责出院带药单、出院病历、出院通知单、检查单、输血备血单等临床检查、医疗文件转运；负责住院患者检查、会诊及检查报告转运与导检；负责住院患者检查预约；负责药品运送及常备药车推送；责科室夜间取送药品、送急查化验及送检作业。</p> <p>3)独立性区域：负责急诊、发热门诊、手术室独立区域检体、病理、药品、检查单、器械运送及病患推送。</p>		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责常规、急查检体收检及转运	
	2、各护理单元临床输血单/手术备血单/检查报告/病历等文件运送	
	3、各护理单元住院/留观患者陪检作业	
	4、负责日用药量、临时用药量转运	
	5、负责常备药车推送	
	6、负责病患出院带药、TPN 药及毒麻精神二类药品转运	
	7、负责手术室、导管室、医学美容中心常备药品补充	
	8、负责患者检查预约(含床旁)及计价单、退费单转运	
	9、体检中心检体及报告运送	
	10、门诊病理及病理报告转运	
	11、手术室、导管室、眼科手术患者及麻醉恢复室术后患者转运	
	12、负责术中病理、检体运送	
	13、负责空床及监护用品运送，协助临时性转床作业	
	14、负责手术推床的床单、被罩及病患服整理	
	15、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)		特殊要求内容
相关能力	完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程，具备一定沟通能力、书写能力，会使用计算机处理标本扫码	
学历	初中（含）以上	
其他（选填）		
<p>1、上班时间均须配戴名牌、穿着制服。</p> <p>2、拿取运送标本：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒</p> <p>3、标本遗撒处理流程：立即以遗撒地为中心向外延长 2 米范围进行隔离，放置警示标志，用覆盖材料包裹废物放入医疗废物袋，用含有效氯 500mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒。重度污染用含有效氯 2000mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒。</p> <p>4、运送病人时脚应在前方，运送人员在其头侧，便于掌控。应注意患者带检速度，关注患者步伐，照顾患者行动不便情况，不可步伐较快。</p> <p>5、每日下午 4:00 需完成全部护理单元检查单收取作业，保障当日检查全部预约完毕。</p> <p>6、急救药不由 TC 人员取送；毒麻精神一类药品 TC 不进行取送。</p> <p>7、转运药品需使用转运药箱，药箱上锁后 TC 人员中途不可打开，送至各护理单元后由护理人员打开清点。</p> <p>8、患者身份核对不可仅呼喊姓名或床号，需确实核对检查单及患者腕带。</p>		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	事务员（共通）	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	事务类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	领班	
岗位职责		
负责报到柜台患者接引，管理检查单，登记收件、预约、排号、叫号、记录检查报告；负责现场秩序维护及患者指引；负责检查报告单或病理报告单发放；负责协助医生报告单的书写及打印；负责协助技术人员整理、拆卸检测设备；负责样本交接、处理、归档及分检。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、患者检查单收件、预约排号、叫号	
	2、就诊秩序维护	
	3、院内外电话转接及现场事务性指引	
	4、检查报告收集、登记、排序及发放	
	5、依医生指令进行报告书写及打印	
	6、负责设备的整理及准备工作，协助技术人员拆卸检测设备	
	7、负责样本交接、收件、分检及归档、整理，收件异常处理及反馈	
	8、开诊前及闭诊后柜台物品整理、电脑及打印机开关	
	9、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定行政事务能力、沟通协调能力、计算机处理能力（办公软件），完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	麻醉事务员	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	事务类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	领班	
岗位职责		
负责术间借用未使用的耗材及洗消物品收取、送洗、查对、归位；麻醉科资材、物流补充、补库；术间工作车计价耗材补充及麻醉用物准备；协助科室盘点作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、在麻醉科庶务员指导下，将术间借用未使用的耗材及洗消物品收取、送洗、查对、归位	
	2、补充各术间工作车计价耗材（20 个全麻术间）	
	3、TAP 库补充大液体、TAA 补充麻醉科及恢复室计价耗材、UD 药房补充计价药品核对清点并归位	
	4、特殊配合叫货耗材的库存清点及使用情况登记、上报	
	5、各术间、无痛胃肠镜、准备间、APS 临时用物、不计价物品、大液体及药品配送	
	6、协助麻醉科庶务员依据手术排程准备各术间麻醉用物（气管插管、CVC、体温探头等高值耗材）	
	7、协助麻醉科护士查看库房材料药品效期及定期盘点	
	8、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定沟通协调能力、统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		
-		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	中央供应室事务员	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	事务类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	领班	
岗位职责		
负责协助全院各病区器械下收下送、清点、清洗、打包及灭菌前后装卸载作业；负责全院各病区及手术敷料的打包及灭菌前后装卸载作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责按消毒隔离原则正确回收门诊及检查室、临床各科室使用后的污染物品	
	2、负责将下收的物品送至去污区，与器械清点人员核对交接	
	3、按照清洗技术要求协助护士完成基础器械的清点、清洗作业	
	4、在护士指导下能正确使用全自动清洗机/超声清洗机，及其它清洗设备	
	5、负责下收送车的清洗消毒工作	
	6、在护士指导下每周对高压锅进行腔体的彻底清洁工作	
	7、负责按打包技术要求包装器械包盘，包括包盘及单包器械的核对、查验及打包	
	8、负责按各清洗灭菌设备装卸载要求正确执行器械/敷料的装卸载作业	
	9、按照灭菌物品品检要求及下送技术要求下送无菌器械/敷料包	
	10、负责每日卸载清洁布品及包装好的辅料包，并将其按类别整齐码放在敷料架上	
	11、协助护理人员根据敷料清单对布品的种类、数量、清洗质量进行核对、查验	
	12、负责按敷料包组配明细进行组配核对敷料包并进行打包	
	13、协助护士对供应室各类耗材进行盘点、整理	
	14、主管临时交办的其他事务类作业	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定沟通协调能力、统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		
去污区应严格执行个人防护，戴圆帽、口罩、防水面罩、穿防水围裙、穿包头鞋、戴双层手套，操作时戴防护面罩。不得操作灭菌器设备，灭菌器设备应由正式的消毒员进行灭菌操作		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	手术供应室事务员	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	事务类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	领班	
岗位职责		
负责协助手术室器械回收、基础器械清点、清洗、高低温器械包盘打包、灭菌前后装卸载作业；负责全院各病区及手术敷料的打包及灭菌前后装卸载作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责按消毒隔离原则正确回收所有手术器械及物品	
	2、按照清洗技术要求协助护士完成基础器械的清点、清洗作业	
	3、正确使用全自动清洗机/超声清洗机，及其它清洗设备，每日检查清洗机内的多酶清洗液、器械润滑剂的使用情况并及时更换	
	4、负责去污区各类操作台、回收车、水槽及清洗设备的清洗消毒工作	
	5、负责各类包布、敷料、无纺布的盘点补充、折叠、整理及摆放工作	
	6、负责按打包技术要求包装器械包盘，包括包盘及单包器械的核对、查验及打包	
	7、负责按各清洗灭菌设备装卸载要求正确执行器械/敷料的装卸载作业	
	8、协助护士对供应室各类耗材进行盘点、整理	
	9、在护士指导下每周对高压锅进行腔体的彻底清洁工作	
	10、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定沟通协调能力、统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		
去污区应严格执行个人防护，戴圆帽、口罩、防水面罩、穿防水围裙、穿包头鞋、戴双层手套，操作时戴防护面罩。不得操作灭菌器设备，灭菌器设备应由正式的消毒员进行灭菌操作		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	手术材料室事务员	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	事务类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	领班	
岗位职责		
负责协助不计价材料（低值耗材）库房、大液体置放处的日常整理及术间补充；负责术间各种耗材和器械的准备及配送；负责协助手术室材料室无菌材料、器械的整理、效期管理及其它日常辅助工作。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、按照材料室管理要求，整理各类手术耗材（含药品及大液等）、器械及敷料	
	2、按照无菌器械管理要求，进行器械点班及效期检查作业	
	3、负责灭菌物品（器械/敷料）品质查验、接收、卸载与归位	
	4、计价及不计价材料补充清点及上架作业	
	5、协助不计价材料（含大液）盘点、登记并关注使用情况，不足时及时反馈护士	
	6、按照手术室外科手消毒技术要求查验擦手纸和洗手液、手消效期，知晓各消毒液效期并能准备书写，依需按时补充擦手纸及洗手液、手消等	
	7、按照手术备物明细准备各台手术用物	
	8、按照灭菌物品品检及发放要求，配送各类手术用物（各类手术耗材含药品及大液等以及器械及敷料）至术间	
	9、收集各房间所需不计价材料清单，依据补充清单核验、准备并补充各手术房间不计价材料	
	10、盘点大液体制剂并及时补充：冰箱冷冻室无菌盐水补充、灭菌卡盒灭菌注射用水补充、大液制剂存放架及各房间液体存放处液体补充	
	11、查验检体室福尔马林桶内福尔马林使用量，及时进行补充	
	12、配合叫货耗材的库存清点及使用情况登记、上报	
	13、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定沟通协调能力、统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		
-		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	劳务员	
岗位类别	按岗位要求的职工主要角色分	劳务类
	按岗位产生方式的不同分	持续性岗位
汇报对象	领班	
岗位职责		
负责将药品、材料等物资送至各护理单元；负责物品的搬卸及归位；负责特殊单位门禁管制的出入人员核对。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责将已备好的材料、药品配送至各科室	
	2、协助各药房自动补充及送药，药品资料整理分类及封存	
	3、负责补充异常反馈	
	4、物流周转箱回收	
	5、负责进入特殊单位人员出门条核对	
	6、负责接收、整理并及时补充手术刷手衣物，协助医务人员送洗接收制服	
	7、负责整理更衣室的衣柜、鞋柜、消毒柜、公共鞋柜	
	8、按时清点耗材(卫生纸、打印纸、耦合剂、擦手纸等)并反映	
	9、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程，具备一定沟通能力、书写能力，认真负责	
学历	小学（含）以上	
其他（选填）		
-		

附件四：各岗位作业查核及罚扣标准

检查岗位	检查基准	罚扣标准
病房区域	1.巡查标本记录本，核实标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	2.循环送标本人员需完成系统扫二维码，必须在护理单元电脑系统确认打包。	500 元/次
	3.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。	200 元/次
	4.急诊和重症监护室（ICU、CCU、SICU、NICU、产房）标本送达后放置独立标本框。	200 元/次
	5.进入病房前，敲门，获得允许后进入病房。	100 元/次
	6.自我介绍，“您好，我是 TC 的 XX，我来带您做检查”。	100 元/次
	7.核对住院病患的床号、姓名，查看床头卡、腕带。“请问您是几床？叫什么名字？”，与检查单核对。	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	8.带病人出护理单元是和责任护士交接，告知其外出检查 TC 填写病患信息汇总表，由责任护士确认病患转运工具及身体情况后，明确高危需带回病患，并于信息汇总表签字。	1000 元/次
	9.告知病患的检查项目“您现在要去做 XX（检查项目）吗？”	200 元/次
	10.确保运送患者安全到达检查科室。	1000 元/次
	11.有驻守人员的检查科室与驻守人员交接。无驻守的检查科室，通知检查科室老师，待检查完成后打电话通知 TC 调度中心。告知病人检查完毕后在检查科室等候，等待运送人员回来接。	500 元/次
	12.检查完成返回后，告知护理人员病人已经返回病房。	500 元/次
	13.每天下午 16:00，负责各护理单元 TC 陪检人员，将各科室检查住院病患的检查报告，取回相应护理单元，并签字登记。	200 元/次
	14.患者带检过程中步伐需考虑患者实际情况，不可步伐较快。	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	15.巡查预约登记本，核实预约标准时间为 2h/趟。	500 元/次
	16.核对各项检查预约单的检查项目是否有遗漏的问题，若有问题与护士、医生，医事进行沟通。	500 元/次
	17.将各护理单元的病患检查预约申请单送至相应检查科室进行预约。	500 元/次
	18.将预约成功的检查预约申请单及时返回各护理单元，并核对记录	500 元/次
	19.确保无误后将今日预约检查申请单放到护理单元的指定位置。	500 元/次
	20.带检时间超时，未按照约定时间带检。	500 元/次
UD 药房	1.巡查取送药登记本，临时用药领取药品标准时间为 40min/趟。	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	2.将护理单元退药送到 B1 层 UD 药房。	500 元/次
	3.运送员在每天下午 14 点将 UD 药房配好的常备药药车送回护理单元，护理单元空车状态的常备药车进行推送至 UD 药房。	500 元/次
	4.药品转运箱未盖好箱盖。	200 元/次
门诊区域	1.巡查标本记录本，核实标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	2.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。	200 元/次

检查岗位	检查基准	罚扣标准
	3.每天上午 8:00 至 12:00, 下午 13:00 至 16:00, 进行病理运送。	200 元/次
	4.每天下午 13:00, 对门诊各科室病理进行运送。(消化内镜室皮肤科、呼吸内科等)	200 元/次
	5.护理单元病理运送随时往 TC 调度打电话, 运送人员随时运送。	200 元/次
	6.每天病理单、标本、报告需返回相应科室, 须进行双签(病理科老师、科室医护责任人)。不符合病理科验收标准的一律送回相应科室。	200 元/次
	7.科室领取病历申请单与病理标本进行核对在送检记录上签字。	200 元/次
手术室	1.手术前一天查看手术表, 了解第二天手术情况, 根据病人手术排列接送顺序。	200 元/次
	2.早上 7:00AM 准时上岗, 8:00 之前接完当天进行手术病患。查对当天手术表, 再次核对病人姓名和顺序并记录接送时间。	1000 元/次, 累计发生将翻倍扣款
	3.整理床单位, 打电话通知病房, 换外出衣和鞋, 开始接第一台的病人。	200 元/次
	4.到达病房时, 主动告诉护士, 查病历核对。	500 元/次
	5.保证病人舒适、安全。先固定床。在病人躺到手术床上后, 抬高车头部位, 征求病人同意, 适度调整头部高低情况。	200 元/次
	6.病人接到手术室 IPD 后, 固定床的位置。给病人戴上一一次性医用手术帽(除开颅)	200 元/次
	7.遇有高龄、体弱病人应后接, 特殊、危重病人须同护士或医生共同接送。	200 元/次
	8.传染病患的床进行擦洗消毒并更换新被单。污染的单布放在指定的污衣袋内	200 元/次
所有区域	1.基本防护等院感常识(七步洗手法、感控知识)	500 元/次
	2.服务态度温和, 语速语气适度	500 元/次
	3.洗手: 接触标本前; 摘下手套后;	500 元/次
	4.送检完成后。禁止佩戴手套按电梯。	500 元/次
	5.未佩戴符合要求的防护用品(帽子、口罩、手套)	500 元/次
	6.工作人员调离岗位未经院方管理人员许可	2000 元/次
	7.人员信息上报及备案不及时、虚假	2000 元/次
	8.在岗期间玩手机、聊天	500 元/次
	9.在岗期间未穿着工服、佩戴工牌, 浓妆、涂指甲油, 女员工未扎发, 仪容仪表不规范	500 元/次
	10.未请假而擅自离开工作岗位, 迟到、早退	1000 元/次, 累计发生将翻倍扣款
	11.未经考核或考核不合格人员出现在岗情况	5000 元/次
	12.在院内吸烟	2000 元/次并辞退
	13.遭院长信箱或 12345 市民热线投诉	5000 元/次
	14.例行作业多次检查仍不符合标准	50 元/次, 每增加一次加倍, 3 次以上者停职培训, 5 次以上者如情况严重, 辞退处理

检查岗位	检查基准	罚扣标准
	15.标本遗撒处理流程: 1) 立即以遗撒地为中心向外延长 2 米范围进行隔离 2) 放置警示标志 3) 用覆盖材料包裹废物放入医疗废物袋 4) 用含有效氯 500mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒。重度污染用含有效氯 1000mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒	1000 元/次
	16.标本扫码率不达 100%	1000 元/次
	17.调度中心及管理人员应及时解答现场异常并予以反馈, 积极进行科室沟通	500 元/次
	18.消防安全相关培训资料及知识考核不符合院方要求	500 元/次
	19.标本丢失	5000 元/次
	20.电梯使用不规范, 非紧急事务乘坐医疗电梯	200 元/次
	21.使用空间(更衣室、办公室)5S 不合格	200 元/次
	22.个人物品物品随意乱放	50 元/次

附件五：作业标准评核表

1、领班作业检查及评核表

单位：_____ TC 领班人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容	执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)
考勤	查核在岗：白班 8:00-17:00	⑤④③②①	
	上班时间均须配戴名牌、穿着制服。	⑤④③②①	
现场作业稽核	每日应抽查院内 TC 工作人员 60%包括陪检人员、运送检体人员、药品运送人员、事务员是否按工作内容工作，并留存查核表。	⑤④③②①	
	每日抽查调度电话是否有人接听，是否合理调配人员，并是否积极跟进电话反馈事项，并留存查核表	⑤④③②①	
	TC 人员是否按感控要求执行工作内容。	⑤④③②①	
	抽查 TC 人员登记本书写内容是否正确性、书写是否规范、字体是否可辨识。	⑤④③②①	
管理作业稽核	每日统计工作量及转运数据，包括但不限于电话量、陪检量、送检量、药品运送量，每月关注各岗位业务量变动情况并上报	⑤④③②①	
	如遇紧急机动性作业支援，是否保障现场紧急事项应对。	⑤④③②①	
	每月与用人科室沟通、协调及满意度情况调研并上交、留存相关数据	⑤④③②①	
培训稽核	制定并提供新进人员岗前培训计划、课程目标、培训结果，需附教育训练课件、实施照片、考核结果等数据。基础培训内容需涵盖以下方面如服务礼仪、各岗位工作流程（应急事件处理及上报）、消防安全、感控要求、病患辨识等	⑤④③②①	
	制定并提供各岗位架构、职能、作业要点、工作规范、突发事件应急处理规范及流程、年度员工培训计划、目标等书面资料。	⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每日评核 TC 中央陪检、标本运送、药品运送、事务人员≥60%，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。		
	评核分数：非常满意、满意、尚可、不满意、非常不满意。		
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 55 分）		
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下		
结果	评核分数	评核等级	评核主管

2、病房责任区（陪检+标本）运送作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容	执行情形	异常说明 (未达标原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12：00-13：00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。 白班 8:00-17:00/小夜班 17:00—23:00/大夜班 23:00—8:00	⑤④③②①	
患者陪检	1.核对病房检查单排程时间、内容并归类。	⑤④③②①	
	2.抄写排程单及转送条（含患者转运方式）。	⑤④③②①	
	3.进入病房前，敲门，获得允许后进入病房。	⑤④③②①	
	4.自我介绍，“您好，我是转运陪检人员，我来带您做检查”	⑤④③②①	
	5.核对住院患者的床号、姓名，查看床头卡、腕带。“请问您是几床？叫什么名字？”，与检查单核对。	⑤④③②①	
	6.告知责任护士患者外出检查，由责任护士于排程单签字并确认患者转运方式（转运工具、管道、高危等）。	⑤④③②①	
	7.告知病患检查项目、有几项检查，“我现在带您要去做 XXX（检查项目）”，将患者带至电梯，交接至电梯陪检。	⑤④③②①	
	8.确保所运送患者安全到达检查科室。	⑤④③②①	
	9.将带回的患者告知护理人员。	⑤④③②①	
	10.每日下午 16:00，将各科室检查住院患者检查报告取回相应护理单元，并签字登记。	⑤④③②①	
标本运送	1.整理分类标本，筛查标本中是否有急查标本。	⑤④③②①	
	2.标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）。	⑤④③②①	
	3.循环签到单记录标本信息，记录内容（日期、时间、标本信息、TC 人员姓名）。	⑤④③②①	
	4.记录整理好的标本放入标本箱，进行运送。	⑤④③②①	
	5.标本扫码未通过需与相应护理单元护士进行沟通。	⑤④③②①	
	6.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。	⑤④③②①	
	7.将各护理单元检验报告带回相应护理单元。	⑤④③②①	
其他	1.工作调度与配合态度。	⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。	⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。	⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。	⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。	⑤④③②①	
备注	评核周期：(1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。		
	(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。		
	评核分数：非常满意、满意、尚可、不满意、非常不满意。		
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 115 分）		
结果	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下		
	评核分数		评核等级

3、取送药运送作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容			执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12：00-13：00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。 白 班 8:00-17:00/ 小 夜 班 17:00—23:00/ 大 夜 班 23:00—8:00			⑤④③②①	
UD 取送药	1.临时用药领取药品标准时间为 40min/趟。			⑤④③②①	
	2.将护理单元退药送到 B1 层 UD 药房。			⑤④③②①	
	3.运送员在每天下午 13 点前，将护理单元空车状态的常备药车进行推送至 UD 药房，并将 UD 药房配好的常备药药车逐一送回护理单元，			⑤④③②①	
	4.将给药记录单与核对好的药品送至相应护理单元。			⑤④③②①	
	病房区评核	1.将首日量药品明细表及药品送达护理单元。		⑤④③②①	
		2.护理单元护士进行药品核对在进行签字。		⑤④③②①	
	UD 药房区评核	1.依首日量药品明细表使用系统进行扫码。		⑤④③②①	
2.将药品完整送达各护理单元。		⑤④③②①			
其他	1.工作调度与配合态度。			⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。			⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。			⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。			⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。			⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。 评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。				
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 70 分）				
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
结果	评核分数		评核等级		评核主管

4、预约作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间： 年 月 日

考核项目	考核内容				执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12: 00-13: 00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。白班 8:00-17:00。				⑤④③②①	
	1.TC 人员在自己笔记本记录检查单信息。				⑤④③②①	
	2.预约标准时间为 2h/趟。				⑤④③②①	
	3.核对检查预约单，若有问题与护士、医生，医事进行反馈。				⑤④③②①	
	4.将各护理单元的病患检查预约申请单送至相应检查科室进行预约。				⑤④③②①	
	5.将预约成功的检查预约申请单及时返回各护理单元，并核对记录。				⑤④③②①	
	6.确保无误后将今日预约检查申请单放到护理单元的指定位置。				⑤④③②①	
其他	1.工作调度与配合态度。				⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。				⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。				⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。				⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。				⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。 评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。					
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 60 分）					
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下					
结果	评核分数		评核等级		评核主管	

5、标本运送作业检查及考核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 考核时间： 年 月 日					
考核项目	考核内容			执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12:00-13:00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。白班 8:00-17:00。			⑤④③②①	
标本运送	1.整理分类标本，筛查标本中是否有急查标本。			⑤④③②①	
	2.标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）。			⑤④③②①	
	3.各护理单元检验报告带回相应护理单元。			⑤④③②①	
	4.扫描识别 TC 人员二维码，系统界面出现 TC 人员个人信息。			⑤④③②①	
	5.扫码枪扫描标本条码，界面出现标本信息列表。			⑤④③②①	
	6.扫描所有标本以后，点击确认流程结束。			⑤④③②①	
	7.标本扫码未通过需与相应护理单元护士进行沟通。			⑤④③②①	
	8.告知检验科责任人标本核对完成。			⑤④③②①	
	9.于检验科登记本记录内容。（日期、时间、标本信息、TC 人员姓名）			⑤④③②①	
	10.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。			⑤④③②①	
	11.急诊和重症监护室（ICU、CCU、SICU、NICU、产房）标本送达后放置独立标本框。			⑤④③②①	
	门诊循环	1.负责门诊抽血柜台血气、检体（尿、便、咽拭子、精液、痰）运送。		⑤④③②①	
		2.负责将其他标本放置于气送装置中。		⑤④③②①	
		3.收取住院中心检体标本到检验科。		⑤④③②①	
		4.将检验科退检标本退检单送至门诊医事办公室		⑤④③②①	
	核酸运送	1.每日进行核酸检测样本运送，由各采集点（儿科、北侧临建）收取标本及知情同意书。		⑤④③②①	
		3.核酸标本每小时运送 1 趟。		⑤④③②①	
4.运送过程中佩戴 2 副手套，运送标本至检验科后将标本箱交由科室事务员，由事务员拿取标本并消毒标本箱物表。		⑤④③②①			
5.摘掉外侧手套后进行手消毒。		⑤④③②①			
6.将核酸空管送至北侧临建。		⑤④③②①			
其他	1.工作调度与配合态度。			⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。			⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。			⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。			⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。			⑤④③②①	
备注	考核周期： (1)每月考核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时考核后送福利组。 考核分数：非常满意、满意、尚可、不满意、非常不满意。				
	总百分比=实得分数/当月考核项目总分 x100% （此份评分表总分为 135 分）				
	考核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
结果	考核分数		考核等级		考核主管

6、急诊/临建/发热运送作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间： 年 月 日

考核项目	考核内容			执行情形	异常说明 (未达标准 原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。白班及夜班倒班，24H 班制。			⑤④③②①	
独立区域 作业	1.负责检体及报告运送。（随取随送）			⑤④③②①	
	2.整理分类标本，筛查标本中是否有急查标本。			⑤④③②①	
	3.标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）。			⑤④③②①	
	4.循环签到单记录标本信息，记录内容（日期、时间、标本信息、TC 人员姓名）。			⑤④③②①	
	5.记录整理好的标本放入标本箱，进行运送。			⑤④③②①	
	6.标本扫码未通过需与相应护理单元护士进行沟通。			⑤④③②①	
	7.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。			⑤④③②①	
	8.将急诊一般住院患者送至各护理单元。领取医事登记好患者个人信息的入院通知单。			⑤④③②①	
	9.核对患者的床号、姓名，查看床头卡、腕带。“请问您是几床？叫什么名字？”，与入院通知单核对。			⑤④③②①	
	10.领取留观患者临时用药和常备药品，急诊 TC 需至 UD 药房领取。			⑤④③②①	
	11.辅助科室临时工作及文件收送。			⑤④③②①	
其他	1.工作调度与配合态度。			⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。			⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。			⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。			⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。			⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。				
	评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。				
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 85 分）				
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
结果	评核分数		评核等级		评核主管

7、手术室运送作业检查及考核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日						
考核项目	考核内容	执行情形	异常说明 (未达标原因描述)			
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。班别：7:30-16:30/13:00-21:00	⑤④③②①				
手术室运送岗	1.手术前一天查看手术表，了解第二天手术情况，根据病人手术排列接送顺序。	⑤④③②①				
	2.早上 7:00AM 准时上岗，8:00 之前接完当天进行手术病患。查对当天手术表，再次核对病人姓名和顺序并记录接送时间。	⑤④③②①				
	3.整理床单位，打电话通知病房，换外出衣和鞋，开始接第一台的病人。	⑤④③②①				
	4.到达病房时，主动告诉护士，查病历核对。	⑤④③②①				
	5.保证病人舒适、安全。先固定床。在病人躺到手术床上后，抬高车头部位，征求病人同意，适度调整头部高低情况	⑤④③②①				
	6.病人接到手术室 IPD 后，固定床的位置。给病人戴上一次性医用手术帽（除开颅）	⑤④③②①				
	7.遇有高龄、体弱病人应后接，特殊、危重病人须同护士或医生共同接送。	⑤④③②①				
	8.将各护理单元待手术患者送至手术室。	⑤④③②①				
	9.将缓冲区的局麻术后患者由家属陪同下送至各护理单元。	⑤④③②①				
	10.将麻醉恢复室的全麻术后患者由家属及医护人员的陪同下送至各护理单元。	⑤④③②①				
	11.将术中紧急输血单和血样送至输血科。	⑤④③②①				
	12.将术中标本（含检验标本及病理标本）、新生儿血气标本送至 NICU/检验科/病理科。	⑤④③②①				
	13.负责取送患者术中用药。	⑤④③②①				
	14.负责将监护室的床及监护用品推至术间门口。	⑤④③②①				
	15.负责将手术推床/病房推床推至手术室缓冲区分区。	⑤④③②①				
	16.辅助手术室科室(含导管室、供应室、麻醉科等)文书取送，出入登记、男女更衣门禁管理及护士长安排的事务性工作。	⑤④③②①				
	17.负责整理、接收手术推床敷料及病患服。	⑤④③②①				
	18.负责接收、整理、及时补充手术刷手衣物，协助医务人员送洗接收制服。	⑤④③②①				
	19.依照工作量可配合不同时段排班及借休。	⑤④③②①				
	20.服从科室安排，于工作时间内完成主管交办事项。	⑤④③②①				
	21.传染病患的床进行擦洗消毒并更换新被单。污染的单布放在指定的污衣袋内。	⑤④③②①				
其他	1.工作调度与配合态度。	⑤④③②①				
	2.工作内容及流程的执行度。	⑤④③②①				
	3.服务态度及应对方式。	⑤④③②①				
	4.依照要求做好口罩佩戴。	⑤④③②①				
	5.厂商调度中心的处理时效性。	⑤④③②①				
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。 评核分数：非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。					
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 135 分）					
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下					
结果	评核分数		评核等级		评核主管	

8、事务员作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间： 年 月 日

考核项目	考核内容	执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)			
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。白班 8:00-17:00。	⑤④③②①				
各科室事务员 服务评核	1.具有良好的工作调度与配合态度。	⑤④③②①				
	2.能够熟知工作内容及流程，并具有良好的执行度。	⑤④③②①				
	3.工作中服务态度良好，能够积极、主动的应对。	⑤④③②①				
	4.能够依规范要求做好口罩佩戴。	⑤④③②①				
	5.厂商调度中心能够处理处理反馈意见并回访，处理时效高。	⑤④③②①				
	6.能够服从科室排班进行工作。	⑤④③②①				
	7.仪容仪表整洁，发型规范，胸牌端正完好，遵守仪容仪表修饰标准。	⑤④③②①				
	8.对您及患者的称呼、语气尊重、温和。能够使用规范用语，如“您”“请”“谢谢”“不客气”。	⑤④③②①				
	9.人员素质讲究礼节礼貌、注重行为举止，不在非吸烟区吸烟，不高声叫嚷聊天。	⑤④③②①				
	10.能够向耐心解答患者提问，遇到无法解释时可予以指引。	⑤④③②①				
	11.熟知基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）。	⑤④③②①				
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。 评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。 总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 60 分） 评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下					
结果	评核分数		评核等级		评核主管	

9、劳务员作业检查及评核表

单位：_____ 人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容	执行情形	异常说明 (未达标准 原因描述)			
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。白班 8:00-17:00。	⑤④③②①				
各科室事务员服务 评核	1.具有良好的工作调度与配合态度。	⑤④③②①				
	2.能够熟知工作内容及流程，并具有良好的执行度。	⑤④③②①				
	3.工作中服务态度良好，能够积极、主动的应对。	⑤④③②①				
	4.能够依规范要求做好口罩佩戴。	⑤④③②①				
	5.厂商调度中心能够处理处理反馈意见并回访，处理时效高。	⑤④③②①				
	6.能够服从科室排班进行工作。	⑤④③②①				
	7.仪容仪表整洁，发型规范，胸牌端正完好，遵守仪容仪表修饰标准。	⑤④③②①				
	8.对您及患者的称呼、语气尊重、温和。能够使用规范用语，如“您”“请”“谢谢”“不客气”。	⑤④③②①				
	9.人员素质讲究礼节礼貌、注重行为举止，不在非吸烟区吸烟，不高声叫嚷聊天。	⑤④③②①				
	10.能够向耐心解答患者提问，遇到无法解释时可予以指引。	⑤④③②①				
	11.熟知基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）。	⑤④③②①				
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。					
	评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。					
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 135 分）					
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下					
结果	评核分数		评核等级		评核主管	

附件六：外包服务单位安全协议书

外包服务单位安全协议书

为贯彻安全生产责任制，维护甲乙双方的权益，明确双方的安全管理职责、权利和义务，确保服务过程中的安全与文明管理，保持良好的服务秩序和服务场所消防、用电、环境卫生等方面安全，签订本协议。

甲方：北京清华长庚医院

乙方（外包服务单位）：_____

一、外包服务单位安全协议有效范围

乙方在甲方从事中央配送(TC)服务工作，本协议对乙方进入甲方区域后，满足甲方在安全、消防、环境等方面对乙方提出的各项管理要求，以及对双方责任制定规定。双方一经签署，在协议有效期内，乙方承揽的服务任务有效。

二、协议有效期自签订之日起有效期为壹年，有效期满后需重新签订安全协议书。

三、甲方责任

- 1、监督、检查、落实外包服务单位做好安全管理工作。
- 2、组织外包服务单位签订《外包服务单位安全协议书》，不签订安全协议书的服务单位禁止在医院内从事相关的服务工作。
- 3、对不具备安全生产条件，强令乙方冒险作业或因甲方人员操作失误造成事故的，甲方负主要责任。
- 4、对乙方在院内服务中开展的各项工作进行监督、检查、指导，并对乙方的不安全行为进行通知整改、警告或相应处罚。

四、乙方责任

- 1、全面落实“安全生产责任制”，加强自我管理，制定相应的安全职责，对本单位承包区域内的办公或工作安全管理负全责，并指定专人负责安全工作。
- 2、服务过程中，接受甲方安全、消防、环境、控烟及其他工作的监督和检查，执行甲方现场安全、消防、环境、控烟及其他工作的监督及整改意见。
- 3、外包单位需定期开展各项安全、消防、环境、控烟检查等活动，并主动参与甲方组织的各项安全、消防、环境活动，努力提高全员意识。
- 4、外包单位需制定本单位的各类安全生产预案，定期组织开展各类安全教育，每季度至少1次。组织各类安全（包括消防、灭火、疏散、应急逃生等）演练，每年不少于2次，并留存相关资料备查。
- 5、外包单位进入医疗楼内施工时，应使用施工专用电梯（11号），严禁使用访客电梯、医疗电梯。
- 6、外包单位进场作业应注意现场环境卫生，因施工造成环境改变的应于施工完成后恢复。
- 7、外包单位应加强环境卫生宣导，严禁乙方员工在院区内随地大小便；禁止随意倾倒施工垃圾、设置垃圾存放点，施工垃圾应存放至我院指定地点。
- 8、对协议规定期限内所发生的一切安全事故负全责。
- 9、外包单位工作人员禁止将电动车骑入或电瓶带入楼内及在楼内充电作业，严格按照我院规定将车辆放于指定停车区域，严禁乱停乱放。
- 10、外包单位严格按照相关法律、地方法规、行业标准及医院要求制定各类管理制度。

五、甲方有以下权利

- 1、对乙方在生产服务过程的安全、消防、环境、控烟等工作有监督、检查、指导、督促整改、提报权；各类安全工作包括但不限于消防安全、治安偷盗、蓄意破坏、属地环境卫生及5S管理、用电管理、动火管理、设备管理、建设施工管理、控烟管理、人员证照管理等。
- 2、甲方有权随时对乙方的办公室、库房、工作场所及责任区进行抽查，乙方须配合甲方完成，不得以任何理由推脱和阻挠，乙方容留非值班人员在院内或工棚区住宿的进行罚扣，罚扣金额为2000元/次。
- 3、在甲方对乙方监督、检查、指导的过程中，甲方有权要求乙方对检查出的各类安全隐患问题进行整改，下发整改通知单；甲方对乙方下达的安全隐患整改命令，乙方应在整改期限内完成，未按时完成整改的，甲方有权视隐患严重程度进行处罚，每项安全隐患处罚500--1000元，总罚款金额以实际隐患数为准，不设上限。多次出现安全隐患未及时整改的问题，处罚加倍。甲方有权对检查中查处的**严重安全隐患**进行直接处罚，视隐患严重程度每项处罚金额1000—10000元。
- 4、甲方对乙方造成的人身、设备、污染及未遂事故有调查裁决处理权；对乙方不重视安全、消防、控烟、环境工作，安全管理松弛，不服从甲方管理的，经提出仍不整改的，甲方有权要求乙方停止工作，并有权责令停工整顿或清退相关人员。
- 5、在检查时发现乙方未按照相关法律法规及院内要求，定期进行消防培训、消防演练、安全生产培训的，或者安全教育及安全演练的次数及效果不达标的，将指定时间内进行整改或重新组织，未进行整改或组织的将向上级主管单位通报，并进行处罚，单次检查不合格处罚500元/次。
- 6、乙方工作人员被甲方发现有在医院建筑物内吸烟现象（含在工作区域发现烟头、屋内有严重烟味等情况）的，甲方将对乙方进行经济处罚500元/次，如再次发现将加倍处罚；引起火灾报警未造成损失及负面影响的，将根据实际情况处罚1000-10000元。多次处罚仍不整改的，甲方有权要求乙方停止工作，并有权责令停工整顿或清退相关人员。
- 7、乙方工作人员在院区因个人原因引发火警、冒烟、着火等消防安全事件未造成重大损失及人员伤亡的，处罚5000-10000元。造成重大损失或人员伤亡的，构成犯罪的移交公安机关处理，追偿甲方全部损失并进行罚扣，罚款20000元，并列入安全管理黑名单。
- 8、乙方因工程施工或其他原因，需影响建筑物内原有消防设施、消防设备的使用功能时，须事先报甲方相应安全管理、工程部门同意，并采取有效措施。未采取有效措施或因施工不当引发消防中控室报警的，甲方有权对乙方的行为进行处罚，罚款500元/次，年度累计超过5次的，每次罚款10000元。
- 9、乙方因施工或故意损坏消防设备设施（如喷淋设备损坏跑水）造成损失，应追偿甲方所有损失，并罚款以损失金额的30%计算，最高罚款10000元。
- 10、乙方应及时完成甲方传达的各类有关安全、消防、环境卫生、控烟、5S管理等工作部署（例如上级政府主管部门、主管单位对甲方进行各类检查前，甲方向乙方进行检查前的工作部署），对乙方未按时完成甲方下达的各类工作，对甲方造成了经济、财产损失的，甲方有权向乙方进行处罚。处罚金额视造成的损失而定，处罚金额最低不少于1000元，最高10000元。
- 11、乙方应使用施工专用电梯，发现运输材料及工具使用访客电梯、医疗电梯的每次罚扣200元，对屡教不改的，开立整改单罚扣2000元。
- 12、乙方因施工造成环境卫生改变而因此投诉的，每次投诉罚扣500元。乙方未按照院内规定随意倾倒垃圾，造成环境破坏的，每次罚扣500元。
- 13、乙方在楼内停放电动车或给电瓶充电的，每次查核处罚1000元/次，并没收相关充电设备。屡次再犯者，加倍处罚，如引发各类消防安全的依照第五项第7款执行。
- 14、乙方不得在岗位及休息区使用我院管制大功率电器，如工作必要使用，应向管理部门提

出申请，管理部门按照我院工务处规章里的用电安全申请流程办理，待批准后，方可使用。如未按照要求使用，将没收违规电器，并处罚 500 元/次，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。

15、乙方服务中未按照相关法律、地方法规、行业标准严格执行，存在食品安全、垃圾分类不达标等，经医院检查发现或遭举报查证属实者，每次罚款 2000 元，对多次发现拒不改正的，加倍处罚；造成人身伤害或财产损失的，赔偿相应损失；触犯法律的，移送司法机关处理。

16、乙方应履行办公室、更衣室区域环境卫生、消防安全、用电管理、设备管理及 5S 等相关管理要求。如未按照要求执行，将处罚 500 元/次，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。

17、乙方需负责确保安全，做好所属员工安全培训、管理义务。同时，应建立各项应急管理预案，定期演练，做好记录。需配合及协调工作人员接受院方所举办的消防、紧急应变、感染管制及病患安全等训练课程，签立安全责任书。应建立服务应急供应机制，保证在特殊情况下的转运服务。

18、乙方对员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其员工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给院方造成的损失，本项目所有工作人员与院方之间不存在任何劳动关系，其安全责任及纠纷由乙方自行负责，与甲方无涉。

19、工作人员必须经过卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前培训，经甲方管理人员考核合格后上岗。

20、乙方工作人员之安全由乙方自行负责，如发生伤亡等事故，概由乙方负责处理与赔（补）偿，与甲方无涉，绝不以任何理由对甲方提出要求。

21、乙方须服从院方对其人员管理、作业项目、服务、作业场所安全卫生、感控配合情况进行评核并针对违规事项进行罚扣。

22、乙方转运过程需确保运送患者安全到达检查科室，标本及药品运送防止遗洒及丢失，标准执行扫码作业。

23、乙方需制定并提供新进人员岗前培训计划、课程目标、培训结果，需附教育训练课件、实施照片、考核结果等数据。基础培训内容需涵盖以下方面如服务礼仪、各岗位工作流程（应急事件处理及上报）、消防安全、感控要求、病患辨识等。

24、因乙方原因造成的各类安全生产事故，给甲方造成人员、财产、名誉损失的，应由乙方承担相应法律后果，并赔偿相应损失。

六、罚扣执行

根据事故严重程度及影响范围，基础运行部提出整改通知单、异常反应单或提案表，各外包厂商相应管理部门接到通知后，按照本协议书罚扣条件进行罚扣，并将罚扣单及缴款单复印件提交基础运行部存档。

七、乙方有以下权利

- 1、对因甲方造成的安全事故有要求赔偿权；
- 2、对不具备安全工作条件的服务现场（或环境），有要求改善安全条件权；
- 3、对因甲方造成的事故裁决有异议，有向上一级管理部门申诉的权利。

八、争议解决

如果双方间的争议不能解决，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、其它事宜

- 1、本协议签订后，因国家法规出现新的变化，可适当补充完善。
- 2、本协议一经双方签订，甲乙双方必须按协议内容严格执行。
- 3、本协议一式两份，双方各留存一份。

4、本协议由北京清华长庚医院负责解释。

甲方:北京清华长庚医院

甲方（公章）：

负责人（签字）：

乙方:

乙方（公章）：

负责人（签字）：

签订日期： 年 月 日

附件七：满意度调查表

北京清华长庚医院中央运送（TC）服务满意度调研

受评厂商：_____

评核时间：_____

评核部门：_____

评核人：_____

温馨提示：

您好！为了解您对该外包厂商作业人员服务的看法，请根据您的实际情况，选择合适的选项。

评分分为非常满意、比较满意，一般，不满意，非常不满意。感谢您的配合。

(一) 服务质量（满分 20 分）：

1. 您部门内所配备的 TC 人员仪容仪表。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

2. 您部门内所配备的 TC 人员对工作内容及流程的执行度。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

3. 您部门内所配备的 TC 人员依规核实患者身份的执行度。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

4. 您部门内所配备的 TC 人员运送中间过程的完整性。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(二) 服务时效（满分 20 分）：

1. 您部门内 TC 人员标本运送的时效性。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

2. 您部门内 TC 人员患者转运的及时性。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

3. 您部门内 TC 人员药品运送的时效性。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

4. 您对该服务厂商调度中心的处理时效性。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(三) 服务态度（满分 20 分）：

1. 您部门内 TC 人员的服务态度及应对方式。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

2. 您所在部门内 TC 人员对您及患者的称呼、语气。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

3. 您部门内 TC 人员的素质水平。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

4. 您所在部门的 TC 人员有向患者详细讲解带检流程并耐心解答患者提问。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(四) 卫生防疫情况（满分 20 分）：

1. TC 人员基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）的熟知度。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

2. TC 人员个人卫生、手卫生落实度。[单选题]*

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

3. TC 人员有依照新冠肺炎疫情防控要求做好口罩佩戴。 [单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

4. TC 标本运送人员有落实佩戴手套。 [单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(五) 作业工具（满分 20 分）：

1. 您部门内所配备的 TC 人员各项服务表单核对的完整度、患者带检登记的正确性。 [单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

2. TC 人员对各项转运工具使用方法的熟练情况。 [单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

3. 您对现有厂商所提供转运工具的形式 [单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

4. TC 人员的患者手术带药、检查所带物品定位摆放情况。 [单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(六) 您对 TC 服务还有哪些意见和建议：

感谢您的参与！如您对 TC 服务有任何建议和意见

北京清华长庚医院中央运送服务满意度调研

温馨提示：

您好！为了解您对我院中央运送作业人员服务的看法，请根据您的实际情况，选择合适的选项。评分分为非常满意、比较满意，一般，不满意，非常不满意。本次调查的目的是为了改进中央运送服务工作，感谢您的支持与合作！

您住院的病区是： [填空题] * _____

您住院的床号是： [填空题] _____

(一) 服务质量（满分 25 分）：

5. 运送服务人员与您核对您信息（床号、姓名、腕带等）的方法。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
6. 运送人员有详细的给您讲解待检查流程。 [单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
7. 运送人员告知您有几项检查并将您带至电梯或者检查室。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
8. 将您从病房带到检查科室的过程中全程有运送人员陪同。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
9. 运送人员有告知您检查完毕后需在原地等候，会将您带至下一个检查或回到病区。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(二) 服务态度（满分 25 分）：

5. 运送人员对您的称呼、语气。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
6. 您对运送人员的服务态度及交流方式。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
7. 运送人员能够耐心解答您的提问。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
8. 在检查过程中，陪同您的运送人员能够向您主动提供服务。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
9. 运送人员对您所反馈的意见耐心、及时的进行沟通、回复。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(三) 服务礼仪（满分 25 分）：

1. 运送人员对您使用礼貌用语，如“请”“您”“对不起，请稍等”。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
2. 运送人员在乘坐电梯时请您先进先出。[单选题] *
☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

3. 运送人员带检您的过程中对前往的路线进行指引。[单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
4. 运送人员带检您过程中的行为举止。[单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
5. 运送人员带检过程中无询问您的隐私问题。[单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(四) 仪容仪表（满分 25 分）：

5. 为您提供服务的运送人员穿着工服、佩戴工卡。 [单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
6. 为您提供服务的运送人员全程佩戴口罩。[单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
7. 为您提供服务的运送人员服装整洁。[单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
8. 为您提供服务的运送人员个人卫生整洁。 [单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意
9. 为您提供服务的运送人员仪态得体。 [单选题] *
- ☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(五) 您对运送服务人员的服务还有哪些意见和建议：

感谢您的参与！

如您对运送服务人员的服务有任何建议和意见，可致电 56118778

第四章评标方法和评标标准

一、评标方法

本次评标采用综合评分法，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

投标最低报价不作为中标的唯一理由

二、评分标准

内容	分值	评分因素分项	评分标准
价格部分	20	评标价格	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×20。
商务部分	10	类似业绩	（自2022年1月1日至本采购活动招标公告发布前，以合同或协议签订日期为准）投标人具有类似业绩的得2分，最高得10分。须提供合同复印件，需包含合同的首页、服务内容和签字盖章页（上述内容相关信息不可涂抹遮挡）。未按上述要求提供合同复印件的不得分。
	5	资质认证	（1）投标人具有有效的质量管理体系认证证书； （2）投标人具有有效的环境管理体系认证证书； （3）投标人具有有效的职业健康安全管理体系认证证书的； （4）投标人具有劳务派遣经营许可证； （5）投标人具有人力资源服务许可证。 每提供一项得1分，最高5分。 注：以上认证证书均须提供复印件，并加盖投标单位公章，否则视为无效。
技术部分	28	对文件技术要求的响应程度	投标人完全满足第三章采购需求中“三、服务内容”的得28分。 共有14项指标，每满足一项得2分，共28分。 注：“服务内容”以“第六章 附件12《技

			术规格偏离表》”响应为准，否则不得分。
	5	内部管理制度及培训方案	内部管理制度及培训方案合理、详细，培训服务承诺周到，具有完善的管理体系：方案合理、详细，体系完善的，得 5 分；方案较为合理、详细，体系较为完善的，得 3 分；方案一般，体系基本完善的，得 1 分；方案有欠缺，体系不完整的，得 0 分；未提供，不得分。
服务部分	7	服务方案及人员配备方案	根据招标文件的要求，针对投标人提供的检测方案是否能够涵盖招标文件要求的服务范围，以及方案详细程度、服务效率时限明确、服务流程规范、服务保障标准、服务质量控制措施、配送及运输方案等方面进行综合评价，其中： （1）服务实施与质量控制方案完整、具体、详细，能够完全满足招标文件要求，得 7 分； （2）服务实施与质量控制方案一般，只能基本满足招标文件要求，得 4 分； （3）服务实施与质量控制方案较为简单，无法满足招标文件要求，得 1 分； （4）未提供相关方案，得 0 分。
	8		根据招标要求和投标技术响应情况，针对投标人提供的人员配备方案进行综合评价： （1）所拟派的项目经理持有身体健康证明，具有医院物业管理类相关、医院感染控制相关培训证书及社保缴纳记录，须提供证书复印件和社保缴纳证明的，得 2 分； （2）所拟派的项目经理具有相同等级医院中央配送服务管理岗位 3 年以上工作经验，须提供合同复印件，复印件须字迹清晰，合同中能体现项目经理为本项目拟派项目经理的，或甲方单位出具相关证明文件的，每提供一份得 1 分，最高得 3 分； （3）所拟派的其他团队成员架构完善、人员配备齐全的，得 3 分； 所拟派的其他团队成员架构较为完善、人员配备较齐全的，得 2 分； 所拟派的其他团队成员架构凌乱、人员配备匮乏的，得 1 分； 未提供，不得分。
	5	服务响应时间及	根据各投标人按照技术需求提供的服务响

		质量保障措施	<p>应时间及质量保障措施进行打分：</p> <p>服务响应时间及质量保障措施合理、可行、完全满足文件要求的；得 5 分；</p> <p>措施较为合理，实施基本满足招标文件要求的，得 3 分；</p> <p>措施一般，实施性不强的，得 1 分；</p> <p>措施简单，实施性较差、无法满足招标文件要求的，得 0 分。</p> <p>无方案不得分。</p>
	5	接管方案	<p>（1）投标人应配合采购人要求的入场时间，于合约签订后 10 个工作日内入场，须提供承诺函并加盖投标单位公章的，得 2 分；</p> <p>（2）接管方案详细、内容完备、可操作性强的，得 3 分；</p> <p>接管方案一般、内容较为完备、可操作性较强的，得 2 分；</p> <p>接管方案有漏洞、内容单一、可操作性较差的，得 1 分；</p> <p>未提供，不得分。</p>
其他	7	应急预案	<p>具备管理中异常事件应急处理能力及其响应机制，同时提供与医院感染控制相关的突发事件应急预案（包括但不限于突发公共卫生事件、灾害事故、紧急医疗、个人防护、手卫生、标本运送注意事项、重点及易感区域工作流程、疫情处理等）。</p> <p>应急预案制度针对性强，防范措施合理，具有可实施性的，得 7 分；</p> <p>应急预案制度针对性一般，防范措施简单可实施性中规中矩的，得 4 分；</p> <p>应急预案制度针对性较差，防范措施漏洞较多，可实施性不合理的，得 1 分；</p> <p>未提供，不得分。</p>

第五章 合同文本

政府采购合同

项目名称：清华长庚医院中央配送 TC 服务项目

服务内容：中央配送服务

甲方：北京清华长庚医院

乙 方: _____

签署日期：_____年____月____日

合 同

本合同由以下双方于_____年____月____日于北京清华长庚医院签署。

甲方（招标人）：北京清华长庚医院

乙方（中标人）：_____

需求概况

北京清华长庚医院一期共开设 884 床，二期共开设 500 床，以实际岗位需求人力核算服务费用，需负责住院病患转运、手术病患转送、病患检查及会诊转送、药品领用、检体收送及科室事务作业等工作。

第一条 服务

（一）岗位设置要求：

设置领班岗、运送员岗及事务员岗、劳务员岗。其中，运送员岗分为门诊区域、病房区域及独立性区域普通运送员岗；事务员岗依照专科作业需求进行辅助医疗作业；劳务员岗指劳务作业人力。

（二）岗位服务标准：

1.岗位服务标准及作业内容(包括但不限于)详见附件二：各岗位工作内容及标准、附件三：岗位说明书，乙方需依照甲方岗位标准进行人力配备并符合甲方要求。

2.如乙方所派送工作人员不符合甲方人员要求，乙方需于七日内配合更换适任人选，于到任前完成人员岗前培训及考核作业，合格后方可上岗服务。

第二条 合约期限

服务期限为 1 年，自 2025 年 月 日至 2026 年 月 日止。

第三条 服务费标准及支付

(一)根据甲方工作需要，故项目预估每月所需岗位数共计折合人力 174 人力~195.7 人力（其中，一期配置岗位 135.5 岗，折合 141.6 人力；二期配置岗位 51 岗，折合 54.1 人力，以 60%开床核算则折合 32.4 人力），双方以甲方每月实际需求岗位数按月进行服务费审核结算。

(二)乙方应在确保符合法律、法规之规定的前提下，保障各岗位月出勤时间符合以

下标准：领班岗 240 小时/月、运送员岗 219 小时/月、事务员岗 197 小时/月、劳务员岗 208 小时/月，平均出勤时间 216 小时/月。

(三)本合同（含税）服务费预估约合人民币_____元/年，协议单价月标准为：领班岗每人力每月_____元人民币；普通运送员岗每人力每月_____元；事务员岗每人力每月_____元人民币；劳务员岗每人力每月_____元人民币。前述费用已经包括乙方为履行本协议所涉及的所有费用，包括但不限于管理费、运营费、税费以及乙方向其员工支付的工资报酬、加班费、福利、社会保险费等全部费用。

(四)领班、运送员及劳务员岗采用固定出勤时间模式，乙方依据岗位需求配备人力，不额外支付异动或加班费用。事务员岗需配合临床业务，采综合出勤时长核算。双方以各岗位计薪出勤时长核算在岗人力服务总时数，折合人力数按月进行服务费审核结算。

(五)如因特殊情况需临时加班的，经甲方使用科室签字确认后方可派人到岗，所产生的人力数并入每月统计的在岗人力服务总时数中统一结算，不再额外支付加班费。

(六)提供服务的区域、所管理的部门和设备、工作业务量、需求的服务人力数等调整变更时，甲方有权依照实际调整变更进行需求调整，乙方对此表示知悉理解并不持任何异议且不得因此中止或终止履行合同。若甲方认为乙方的服务模式需要调整，双方应协商签订补充协议。

(七)服务费结算流程及其支付：每月 5 日前乙方向甲方提交月服务费结算申请资料（包括但不限于上个月乙方各岗位人员考勤、人力服务时数、费用及业务量、作业查核及罚扣情况等）并统计服务费后，经甲方审核确认无误，通知乙方按甲方确认的金额开具等额增值税普通发票；甲方收到乙方开具的真实合法发票后 15 个工作日内，以银行转账或电汇形式向乙方支付相应的服务费。如支付日期最后 1 日为国家法定节假日、公休日，则节假日、公休日后的第 1 个工作日为支付期限。

(八)双方确认：患者满意度、科室满意度及月度评核、有效投诉率、投诉处理率、日常查核异常率、备用人力、人员资质符合度均为乙方服务费月度考核依据，需作为服务费结算申请资料按月提报甲方。

(九)乙方服务质量应达到以下基本目标，月度考核综合得分作为当月服务费用支付

依据:

1. 考核标准:

- (1)患者服务满意度 $\geq 85\%$,考核满分 20 分,满意度四项中每达标一项得 5 分。
- (2)各用人科室满意度 $\geq 85\%$,月度评核得分 $\geq A$ 级,考核满分 20 分,满意度及月度评核任意一项不合格得 0 分,满意度五项中每达标一项得 4 分。
- (3)有效投诉率 $\leq 2\%$ (服务有效投诉次数/服务总人数 $\times 1000\% \leq 2\%$),考核满分 10 分, $2\% \leq$ 投诉率 $\leq 3\%$ 得 5 分、高于 2%得 0 分。
- (4)投诉处理率 100%(处理有效投诉次数/有效投诉次数 $\times 100\% = 100\%$),考核满分 10 分,处理率 100%得 10 分,处理率 $\geq 90\%$ 得 5 分,低于 90%得 0 分。
- (5)日常查核异常率 $\leq 8\%$ (异常次数/查核次数 $\times 100\% \leq 8\%$),考核满分 10 分,异常率 $\leq 8\%$ 得 10 分,高于 8%得 0。
- (6)备用人力 $\geq 25\%$ (备用人力数量/在岗人力数量 $\times 100\% \geq 25\%$),考核满分 10 分,备用人力 $\geq 25\%$ 得 10 分,备用人力不足得 0 分。
- (7)人员资质符合度 100%,包括所提供人员年龄需符合《中华人民共和国劳动法》规定、月均离职率不得高于 4%、新进人员岗前培训合格率 100%、岗中考核合格率 100%,考核满分 20 分,以上均符合得 20 分,1 项不符合得 15 分,2 项不符合得 10 分、3 项以上不符合得 0 分。
- (8)甲方每月进行病患及科室满意度调研,乙方必须根据调研不满意的具体事项进行整改,若经合理期限后仍不整改或未完成整改,自整改期限届满次日起,甲方有权按每日 1000 元的标准自应付款项中扣除违约金,直至乙方完成整改并经甲方确认为止。若应付款项不足以抵扣违约金,甲方有权要求乙方补足差额。(附件四:满意度调查表)

2. 服务费用支付金额计算方法:

支付给乙方的服务费=当月服务费总额-扣减费用。甲方按照上述考核标准对乙方月度服务质量进行评价打分(满分 100 分)。

月度考核得分 ≥ 90 分,全额支付当月度服务费总额。

月度考核得分 85 分-90 分(含 85 分、不含 90 分),相比 90 分每低 1 分扣当月服务费 1%,即扣减费用=月度服务费总额 $\times (90 - \text{月度考核得分}) \times 1/100$ 。

月度考核得分 < 85 分,将扣除当月服务费总额 10%,连续累计三次不达月度考核标准,甲方可单方面解除合约并扣除全部待结账款。

扣减费用指月度考核得分低于 90 分时所扣除的当月服务费金额。

日常查核异常事项（包括但不限于以下内容）：服务态度差（如与患者或使用部门发生争吵，拒绝提供服务等），未按服务标准作业的，出现标本丢失、标本扫码率不达标或患者辨识错误等不良事件的，罚扣标准见附件六，由乙方将罚扣金额以缴款形式缴交至甲方。对于患者身份未核对、标本运送时效不达标、陪检步伐较快等常见异常，首次出现罚扣金额 1000 元，累计 2 次出现罚扣金额 2000 元，累计 3 次出现将扣除全部待结账款。对于缺岗、早退情况将依旷工处置，按附件六标准执行。

第四条 甲方权利义务

(一)甲方有权根据工作需要，指示乙方工作人员按要求运送患者、工作相关的物品。

有权制止乙方工作人员在服务区域内从事与服务项目无关的活动和违反工作职责的不当行为。

(二)甲方要求乙方调换不适宜在甲方服务或不称职的工作人员，乙方应在七日内完成调换（派送新员到岗），否则甲方有权按迟延调换天数扣减支付乙方该岗位相应的日服务费。

(三)甲方有权按甲方相关管理制度对乙方人员进行管理，对工作中违反作业规定的乙方人员，甲方可依照甲方管理制度要求乙方对该人员进行批评、教育及经济处罚，并有权向乙方追究因乙方及其人员违规操作、处置不力等原因而给甲方造成的经济损失和责任。

(四)甲方有权对乙方的服务质量和乙方人员的工作进行监督、检查和指导，并向乙方提供出积极的、建设性的意见和建议，有权要求乙方在限期内整改不达标服务或违规违约行为，并对乙方进行经济罚扣，连续三次整改未完成,甲方有权解除合同并扣除全部待结账款。

(五)为保障医院消防安全，乙方需按照乙方要求签订安全承诺书并落实消防安全执行(附件五：作业安全责任书)。

(六)甲方应在其场所内为乙方免费提供（调度中心用房 1 间、员工更衣室 1 间、内线电话两部）作为乙方服务的必要办公设施条件，并按照实际使用情况按月收取乙方电话费用及电费。

(七)甲方有权不定期对乙方所有档案、各类管理制度、工作台账、日志及乙方履行

合同相关的材料等进行抽查，乙方应将其妥善备案和保存。

(八)甲方有监督乙方对其人员支付合法劳动报酬和提供必要劳动待遇的权利,并有权要求乙方整改。乙方应向甲方提交员工单位银行工资转账明细。

(九)甲方有权根据实际工作需要，调整乙方的服务内容、工作职责、服务区域、服务方式以及具体岗位的工作时间，乙方应服从甲方新的要求并及时调整其服务方案以满足甲方需求。

第五条 乙方权利义务

(一)乙方应保证其所派送工作人员符合甲方相关人员和能胜任在甲方的工作，在提供服务时，应遵守甲方的各项管理制度和工作规范（包括经甲方审议的乙方为本项目制定的服务与管理制度），甲方有权监督本项目各项服务与管理制度的执行情况；监督、考核、评价乙方的安全管理、人员配备及管理、服务过程、服务质量、环境卫生、院感防控配合等情况。甲方有权制定管理罚扣标准对乙方及其人员进行监督管理和考核罚扣（附件六：各岗位作业查核及罚扣标准，乙方应于一周内完成罚款缴交等罚扣执行）。

(二)乙方应服从院方对其提供的中央配送服务进行全程的监督管理，并应配合甲方对其作业现场随时进行检查。甲方将每月进行作业标准评核（附件七：作业标准评核表），如评核不达 A 级，需乙方在期限内逐条予以整改。累计 3 次评核不达标，甲方有权扣除乙方全部待结账款作为违约金。

(三)甲方有权就乙方的履约行为提供出有益的意见和建议，有权要求乙方予以服务改善（包括但不限于：甲方可依据实际需求要求乙方调整或改进服务方式，乙方应予以配合接受和及时调整服务方案以满足甲方需求。

(四)乙方需按月缴纳外线电话费用及电费。运送类作业中所需的转运工具由乙方负责提供。

(五)乙方每月需统计各岗位工作量交于甲方，以便工作量统计及管理。

(六)乙方负责并确保其人员作业安全，包括但不限于：做好所属员工安全培训、管理义务；建立各项应急管理预案，定期演练，做好记录；配合及协调工作人员接受甲方所举办的消防、紧急应变、感染管制及病患安全等训练课程，签立安全责任书；建立服务应急供应机制，保证在特殊情况下的转运服务等(附件八：外包服务单位安全生产协议书)。

- (七)在运送患者过程中，乙方工作人员应该按照甲方的指导进行操作。因乙方原因（包括但不限于乙方或其员工违规操作等）给甲、乙任何一方或患者等第三方造成的人身损害或财产损失等，均由乙方负责处理和承担全部责任，同时甲方有权扣除乙方全部待结账款作为违约金。
- (八)乙方负责与乙方人员签订劳动合同，乙方与所派人员为劳动关系，乙方工作人员与甲方不存在任何劳动或用工关系，乙方派出人员的人身及财产安全由乙方负责，乙方人员因工发生人身伤害及财产损失概由乙方负责处理与赔（补）偿，与甲方无涉，绝不以任何理由对甲方提出要求。乙方需对派送工作人员进行招聘、体检、培训、管理。乙方负责支付派出人员的工资和福利费用，办理并承担相关保险，自行提供人员所需的制式服装、劳保用品、服务标志、通讯设备、呼叫台等。
- (九)甲方提供的服务未按工作规定或作业质量不良，将依照查核罚扣标准进行罚扣（附件六），并在约定实效内整改完毕。若给甲方造成重大损失的，甲方有权解除服务合同并扣除乙方全部待结账款作为违约金。
- (十)配合甲方作业需要，乙方需每月举办工作人员（含领班及代班人员）教育训练，课程内容需经甲方核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数。
- (十一)乙方不得在任何场所或媒体上使用甲方名称、商标、字号等刊登广告或做其宣传，否则即视为乙方违约。甲方有权立即解除合同并扣除全部待结账款，同时甲方有权要求乙方通过媒体以及其他传播途径向社会公众澄清事实并恢复甲方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由乙方自行承担，同时因此发生的一切责任和损失（包括但不限于甲方的损失和第三人的损失及乙方自己的损失）均由乙方承担和负责，甲方不承担任何责任。
- (十二)乙方对员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其员工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给甲方造成的损失，本项目所有工作人员与甲方之间不存在任何劳动关系，其安全责任及纠纷由乙方自行负责，与甲方无涉。
- (十三)建立员工政审、健康、薪酬档案，提供本项目所有工作人员基本信息情况表、身份证及健康证、政审证明复印件并保持本项目主要人员的相对稳定，

如需调整，需事先征得甲方同意，不得未经许可调任本项目工作人员。作业人员应按需要进行相关预防接种，按照甲方的院感防控制度和管理要求执行，所发生的费用由乙方承担。

(十四)乙方所派遣员工应符合《中华人民共和国劳动法》相关规定，需满 18 周岁以上，达法定退休年龄(女员工 50 周岁、男员工 60 周岁)人员不得录用。工作人员必须经过卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前理论及实操培训，经甲方管理人员考核合格后上岗。

(十五)乙方需设专人负责感染防控管理工作，应完成上岗前相关感染防控备查要求并合格，经感控知识培训及考核(含照片、签到表、培训内容、考核记录)后制发识别证。如工作人员离职，需向甲方管理部门报备并缴回识别证。

(十六)乙方需保证有指定出勤总数 25%以上的备用人员，每天（含法定节假日）调派工作人员应符合甲方需求，不得无故缩减人力。每三个月乙方员工离职率占到服务人数的 30%（含本数）的，甲方有权解除本合同并扣除乙方全部待结账款作为违约金。

(十七)当月所有工作人员（含代班人员）由乙方于前月 20 日前，将花名册及排班表送至院方备查，工作人员如有任何异动，应于壹日前（不含假日）告知甲方；新进人员（不含领班）需由领班或资深工作人员现场带领实作五日（不计薪），若有无法胜任工作者，乙方需于七日内配合更换适任人选，不得依此作为缩减人力的理由。

(十八)乙方需对派送工作人员进行招聘、体检、培训、管理，为其办理医疗、工伤等社会保险并缴纳费用，并自行提供通讯设备、呼叫台等。乙方工作人员之安全由乙方自行负责，如发生伤亡等事故，概由乙方负责处理与赔（补）偿，与甲方无涉，绝不以任何理由对甲方提出要求。

(十九)乙方需按照服务行业、卫生部门的规定进行操作，服务及着装、仪容、仪表及服务态度应符合国家相关标准及甲方要求，遵守院方保密规定及各项需求。作业时统一着装，服装整洁、佩戴胸牌。中标单位所有工作人员不得因工作以外的任何原因在非服务区域逗留，不得随意进入任何非服务区域。乙方所雇人员如工作服、工作证、帽子、口罩、手套、安全鞋等，进入感染病房区应依甲方规定佩戴 N95 口罩、不织布手术帽及隔离衣等。防

护用具由乙方自行购置。

(二十)甲方提供的员工在服务区域内不可从事与服务项目无关的活动。对于乙方员工身体健康情况有异议的，甲方有权要求重新体检。

(二十一)乙方提供的服务未按工作规定或作业质量不良，将依照查核罚扣标准进行罚扣，并在约定实效内整改完毕。若给甲方造成重大损失的，甲方有权解除服务合同并扣除全部待结账款。

(二十二)乙方不得擅自转让承包项目或变相转让他人，否则甲方有权解除合同。

(二十三)配合甲方作业需要，乙方需每月举办工作人员（含领班及代班人员）教育训练，课程内容需经院方核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数，新进人员需进行系统完备的岗前培训,经项目方考核合格后方可上岗。

(二十四)乙方应严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若乙方因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由乙方承担一切责任。并且，经甲方通知后乙方仍不妥善解决前述问题的，甲方有权解除合同并扣除全部待结账款。

(二十五)乙方须服从院方对其人员管理、作业项目、服务、作业场所安全卫生、感控配合情况进行评核并针对违规事项进行罚扣。

(二十六)未经甲方同意，中标单位不得擅自转让承包项目或变相转让他人。

(二十七)中标单位领班或管理人员及各类员工要爱护作业区各种设施设备，未经甲方同意，中标单位不得擅自对房屋、设施做任何改动，包括在墙上打洞、擅自安装企业标识和张贴广告。注意节水节电，如发现浪费、损坏或险情、紧急情况，应及时向甲方汇报。中标单位人为损坏或盗取甲方设施设备，应按原价赔偿。

(二十八)中标单位严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若中标单位因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由中标单位承担一切责任。

(二十九)中标单位更换领班或管理人员，必须以书面方式报告甲方同意，不得擅

自更换。领班或管理人员任命需通过甲方管理人员考核，未考核通过者不予录用。

(三十)乙方需明确企业领导层对接人员，如遇到异常事件或紧急情况，需2小时抵达现场并妥善处置。如对接人员变更，需以书面方式告知甲方。

(三十一)乙方需免费提供甲方智能化的信息系统，包括但不限于工作量统计、作业流程改善及人员管理，需具备同等级项目良好试用效果，能够规范推进信息系统建设。

第六条 责任的分担

在运送患者过程中，乙方工作人员应该按照甲方的指导进行正确操作。因乙方工作人员违反操作规定或不服从甲方指导等原因造成甲、乙任何一方或者包括患者在内的第三方发生人身伤害或财产损失的（因患者自身等非乙方工作人员原因造成的除外），概由乙方承担全部损失和责任。

第七条 违约责任

若签订协议，甲乙双方均应严格遵守协议，依据协议履行相关权利和义务。任何一方违反协议约定均应承担违约责任，并赔偿守约方因此遭受的经济损失。

第八条 合同解除

依据中华人民共和国相关法律和本协议规定，甲乙双方在合作过程中出现问题，双方应持建设性态度积极解决。如出现如下情况，甲方享有合同解除权：

1.乙方提供的服务不符合质量要求，给甲方造成重大损失的，甲方有权解除本协议。

2.乙方未按照本协议履行合同义务，并经书面催告在合理期限内未改进的，甲方有权解除本协议。

3.符合本协议其他部分条款约定的解除条件，甲方亦有权单方解除合同，并依照相关条款内容追究乙方违约责任。

第九条 争议解决

若甲乙双方为履行本协议发生纠纷，双方可协商解决，协商不成双方均有权向北京市昌平区人民法院起诉解决纠纷。

第十条 其他

1.重大损失：在本合同中是指乙方及其工作人员造成甲方经济损失数额达人民币 100000 元及以上；或者造成人员死亡或重伤 1 人以上；或者经济损失虽不足规定金额，但情节严重，造成不良社会影响、甲方合法权益或声誉受损等。

2.本协议一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，经甲乙双方签字盖章后正式生效。

3.附件为本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（公章）：北京清华长庚医院

乙方（公章）：_____

法定代表人/授权代表（签字）：

法定代表人/授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日

附件一：各岗位设置及人力配置明细

甲方医院一期：

区域	岗别	岗位名称	岗位工作时数	工作时间	出勤时数 /时/岗/天	岗位需求人力配置		月出勤天数 /天	岗位需求出 勤时间/岗位/ 月	平均出勤时 间/岗位/月	人力核算/8小 时/人
						白班	夜班				
一期	领班岗	领班岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	240	2
	小计				--	2	0	--	--	--	2
	运送员 岗	病房陪检+循环员	8 小时/班	8:00-17:00	8	15	0	26	208	219	15
		病房夜班	8 小时/班	16:30-8:30	16	0	4	30	240	219	4
		门诊陪检员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	22	176	219	5
		电梯转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	219	2
		药品转运员	8 小时/班	8:00-20:00	12	9	2	30	240	219	12
		预约员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	219	2
		小夜 CT/核磁转运员	8 小时/班	7:00-8:00 16:00-23:00	8	0	1	30	240	219	1
		检验循环员	8 小时/班	7:30-17:00	8	1	0	30	240	219	1
		病理循环员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	219	1
		儿科循环员	8 小时/班	8:00-22:00	14	1	0	30	240	219	1.5
		急诊流水	8 小时/班	8:00-8:00	24	2	2	30	240	219	4
		急诊留观	8 小时/班	8:00-8:00	24	2	1	30	240	219	4
		发热门诊驻守	8 小时/班	8:00-8:00	24	1	1	30	240	219	3
		手术室转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	11	0	26	208	219	11
	小计				--	52	11	--	--	--	66.5
	事务员 岗	手术室事务员	8 小时/班	7:30-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9
		供应室岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	16	0	26	208	197	16.9
		超声科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	26	208	197	2.1
		体检中心事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	26	208	197	5.3
		妇产门诊/超声事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	26	208	197	5.3
		睡眠/嗓音中心事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	3	0	22	176	197	2.7

区域	岗别	岗位名称	岗位工作时数	工作时间	出勤时数 /时/岗/天	岗位需求人力配置		月出勤天数 /天	岗位需求出 勤时间/岗位/ 月	平均出勤时 间/岗位/月	人力核算/8小 时/人	
						白班	夜班					
		动态心电图事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	26	208	197	2.1	
		心电图事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1.5	0	22	176	197	1.3	
		眼科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	30	240	197	2.4	
		病理科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9	
		麻醉科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9	
		检验科事务员	8 小时/班	7:00-17:00	9	5	0	30	240	197	6.9	
		超声心动事务员	8 小时/班	7:00-17:00	9	4	0	26	208	197	4.8	
		病案室事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	197	1.8	
		放射科事务员	8 小时/班	8:00-21:00	12	1.5	0	30	240	197	1.7	
		泌尿外科事务员	4 小时/班	12:00-17:00	4	0	0	12	176	197	0.2	
		内视镜中心事务员	8 小时/班	7:00-17:00	9	3	0	26	208	197	3.6	
		中医科事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	197	0.9	
		血液透析室转运员	8 小时/班	7:00;11:00;17:00 ;21:00	5	0.5	0	26	208	197	0.6	
		化疗病房（11c）	8 小时/班	8:00-12:00	4	0.5	0	22	176	197	0.4	
		耳鼻喉事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	197	1.8	
	小计					--	59	0	--	--	--	63.5
	劳务员 岗	药库劳务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	4	0	22	176	208	3.4	
		供应处劳务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	4	0	22	176	208	3.4	
		手术室更衣室门岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	176	208	1.7	
		感染楼术间转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	176	208	0.8	
		营养科转运员	8 小时/班	8:00-17:00	4	0.5	0	22	176	208	0.3	
	小计					--	11.5	0	--	--	--	9.6
合计					--	125	11	--	--	--	141.6	

甲方医院二期：

区域	岗别	岗位名称	岗位工作时数	工作时间	出勤时数/ 时/岗/天	岗位需求人力配置		月出勤天数 /天	平均出勤时 间/岗位/月	满床配置 8小时/人/人 力核算/人	以 60%开床 8小时/人/人 力核算/人
						白班	夜班				
二期	运送 员岗	病房陪检+循环员	8 小时/班	8:00-17:00	8	10	0	26	219	10	6
		病房夜班	8 小时/班	16:30-8:30	16	0	2	30	219	2	1.2
		门诊陪检员	8 小时/班	8:00-17:00	8	8	0	22	219	8	4.8
		药品转运员	8 小时/班	8:00-20:00	12	7	0	30	219	9	5.4
		预约员	8 小时/班	8:00-17:00	8	1	0	22	219	1	0.6
		小夜 CT/核磁转运员	8 小时/班	7:00-8:00 16:00-23:00	8	0	1	30	219	1	0.6
		检验循环员	8 小时/班	7:30-17:00	8	2	0	30	219	2	1.2
		手术室转运员	8 小时/班	8:00-17:00	8	5	0	26	219	5	3
	小计				--	33	3	--	--	38	22.8
	事务 员岗	手术供应室岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	10	0	26	197	10.6	6.4
		妇产超声事务员	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	26	197	2.1	1.2
		放射科事务员	8 小时/班	8:00-21:00	12	1	0	30	197	1.7	1
	小计				--	13	0	--	--	14.4	8.6
	劳务 员岗	手术室更衣室门岗	8 小时/班	8:00-17:00	8	2	0	22	208	1.7	1
		小计			--	2	0	--	--	1.7	1
		合计			--	48	3	--	--	54.1	32.4

附件二：各岗位工作内容及标准

岗位类别	岗位名称		部门	作业内容	作业标准
领班岗	领班		总务处/全院	1.及时接听各科室电话，记录工作需求申请； 2.灵活派遣 TC 员工完成需求；（陪检、取送急查检体等） 3.统筹病患陪检带回情况； 4.出现异常问题及时反馈，跟进； 5.负责登记员工出勤情况，统计各项运送数据。（包含电话量、陪检量、送检量）	年龄 50 岁及以下，具备全国物业管理企业经理证书，五年及以上类似物业项目（从事中央运送服务或服务中包含运送服务）管理经验。 服务满意度≥85%，工作执行率 100%。
运送员岗	病房区域	责任区岗 （标本及陪检）	总务处/各护理单元	1.收取各护理单元的检体到检验科； 2.收取各护理单元的急查检体到检验科； 3.收取各护理单元的单据到输血科（临床输血单/手术备血单）； 4.将检查报告送至各护理单元（检验报告/病理报告）； 5.将住院病患排程单，请责护老师签字确认转运工具； 6.将病患与检查单送至相应检查楼层电梯与电梯陪检做好相关检查需要材料。	患者陪检：每日 即时，接通知＜10min 到达病区。 标本运送：常规标本 40min/趟，急查标本 15min/趟，标本扫码率 100%。
				1.负责小夜时段住院二级护理病人临时性检查，一级护理由医护人员陪同； 2.负责小夜时段病区检体运送、检查报告收送及领血作业； 3.协助小夜时段临时性病患转床作业； 4.负责病历复印及运送至病案室； 5.负责小夜时段病患出院办理及单据收送。	患者陪检：每日 即时，接通知＜10min 到达病区。 标本运送：常规标本 40min/趟，急查标本 15min/趟，标本扫码率 100%。
				1.负责大夜时段住院二级护理病人临时性检查，一级护理由医护人员陪同； 2.负责大夜时段病区检体运送、检查报告收送及领血作业； 3.协助大夜时段临时性病患转床作业； 4.负责急诊检体运送； 5.负责推送大夜时段临时性手术病人。	患者陪检：每日 即时，接通知＜10min 到达病区。 标本运送：常规标本 40min/趟，急查标本 15min/趟，标本扫码率 100%。
		门诊陪检转运员	总务处/各护理单元/特需门诊	1.将各护理单元待检患者送至辅诊科室检查； 2.将检查完毕患者送到相应楼层电梯与电梯陪检做交接； 3.将辅助检查的检查结果（报告/胶片）送至各护理单元。 4.B1-1 层 2 人、2 层 2 人、3 层 1 人。 5.3 层陪检需额外负责耳鼻喉科内镜室病理运送、儿科特需采血柜台指尖血转运、特许门诊患者检体运送及检查预约指引。	患者陪检：每日 即时，接患者后＜5min 到达检查科室，交替巡回 15min/趟。
		电梯转运人员	总务处/各护理单元	1.将病患与检查单转送给相应楼层陪检； 2.将检查完患者转送至相应的护理单元及通知相应楼层陪检员接病患。	患者陪检：每日 即时。

		UD 药房药品运送员	总务处/UD 药房	1.负责住院病患日用药量，临时用药量。 2.负责护理单元常备药车推送； 3.负责住院病患出院带药； 4.送手术室和导管室药品； 5.取送 TPN 药； 6.急救药不用 TC 人员取送；毒麻精神一类药品 TC 不进行取送。	首日量：1H/趟； 本日量：13:00 交车。
		检查预约员	总务处/各护理单元	1.将各护理单元检查单送至辅诊科室进行预约； 2.将各科室预约完成检查单返回病房； 3.将门诊辅诊科室的计价单送至各护理单元的医事处； 4.将各护理单元的床旁胸片检查单送至放射科报道柜台。	预约 2H/趟，每日 16:30 将当日检查单全部预约完毕。
		放射科运送员	总务处/放射科	1.负责小夜、周末时段住院病患核磁、CT 带检。 2.核磁患者转运。	每日 即时，依检查排程时间带检患者，准时率 100%，不可造成检查科室空台。
	门诊区域	检验循环岗	检验科	此岗位指抽血柜台至检验科运送检体人员 1 人。 1.负责门诊抽血柜台血气、检体（尿、便、咽拭子、精液、痰）运送； 2.负责将其他标本放置于气送装置中； 3.收取住院中心检体标本到检验科；	标本 20min/趟，扫码率 100%。
		门诊循环岗	体检中心/病理科	上午负责体检中心检体运送，下午负责各门诊病理运送。 1.取送病理：收取门诊各科病理到病理科，将病理报告送至各科室。包含超声科/内视镜中心/皮肤中心/放射科/呼吸内科/消化内科/耳鼻喉科/口腔科/医学美容中心/。每日 13: 00 及 16: 00 收取，2 小时收 2 小时返） 2.体检中心检体及报告运送（每天 9:00、10: 00、11:30、13:30）	体检中心检体 1H/趟，每日不少于 4 次。 各检查科室病理 2H/趟。
		儿科循环岗	儿科	转运儿科尿、便、血、甲乙流标本	标本 20min/趟，扫码率 100%。
	独立区域	急诊流水岗	急诊	白班 2 人、夜班 1 人倒班，24H 班制。 1.负责急诊检体及报告运送；（随取随送） 2.将急诊一般住院患者送至各护理单元； 3.从 UD 药房领取留观临时用药和常备药品； 4.运送发热肠道门诊检体； 5.辅助科室临时工作及文件收送。	患者陪检及转床：每日 即时，接通知<5min 到达床旁。 标本运送：标本 20min/趟，随有随送，标本扫码率 100%。 药品：40min/趟，不取抢救药。
		急诊留观岗	急诊临建 1-2 层	白班 2 人、夜班 1 人倒班，24H 班制。 1.负责急诊检体及报告运送；（随取随送） 2.将急诊一般住院患者送至各护理单元； 3.从 UD 药房领取留观一、留观二临时用药和常备药品； 4.辅助科室临时工作及文件收送。	患者陪检及转床：每日 即时，接通知<5min 到达床旁。 标本运送：标本 20min/趟，随有随送，标本扫码率 100%。 药品：40min/趟，不取抢救药。

	发热门诊驻守岗	感染楼	白班 1 人、夜班 1 人倒班，24H 班制。 1.负责急诊检体及报告运送：（随取随送） 2.从急诊药房领取临时用药和常备药品； 4.辅助科室临时工作及文件收送。	患者陪检及转床：每日 即时，接通知<5min 到达床旁。 标本运送：标本 20min/趟，随有随送，标本扫码率 100%。 药品：40min/趟，不取抢救药。
	手术室转运员	手术室	1.将各护理单元待手术患者送至手术室； 2.将缓冲区的局麻术后患者由家属陪同下送至各护理单元； 3.将麻醉恢复室的全麻术后患者由家属及医护人员的陪同下送至各护理单元； 4.将术中紧急输血单和血样送至输血科； 5.将术中标本（含检验标本及病理标本）、新生儿血气标本送至 NICU/检验科/病理科； 6.负责转运床的床单位整理； 7.负责取送患者术中用药； 8.负责将监护室的床及监护用品推至术间门口； 9.负责将手术推床/病房推床推至手术室缓冲区； 10.手术室眼科手术患者转运。	患者转运：每日 即时，接通知<30min 到达手术室。 标本/病理/输血单运送：每日 即时，随有随送。 药品：每日 即时，随有随取。
事务员岗	手术室事务员	手术室	辅助手术室科室(含导管室、供应室、麻醉科等)文书取送，出入登记、男女更门禁管理及护士长安排的事务性工作；	依科室要求执行。
	供应室岗	供应室	1.负责协助手术室器械回收、基础器械清点、清洗、高低温器械包盘打包、灭菌前后装卸载作业； 2.负责协助全院各病区器械下收下送、清点、清洗、打包及灭菌前后装卸载作业； 3.负责全院各病区及手术敷料的打包及灭菌前后装卸载作业； 4.负责协助不计价材料（低值耗材）库房、大液体置放处的日常整理及术间补充； 5.负责术间各种耗材和器械的准备及配送； 6.负责手术室各区域擦手纸、洗手液的补充； 7.负责协助手术室材料室无菌材料、器械的整理、效期管理及其它日常辅助工作。 8.服从科室安排，于工作时间内完成主管交办事项	依科室要求执行。
	超声科事务员	超声科	1.超声科陪检患者管理工作； 2.管理检查单（登记收件、排号、叫号、记录检查报告）； 3.联系楼上陪检岗位接送患者；	依科室要求执行。

			4.兼着协助超声心动、超声彩超收件、叫号 5.负责超声科检查收件相关作业内容 6.负责超声科的收件、排号、报告录入 7.负责超声科咨询业务	
	体检中心事务员	体检中心	1.负责协助医生报告打印； 2.负责协助病人做检查，量身高、现场指引等 3.协助医生护士做日常事务性工作。	依科室要求执行。
	妇产门诊事务员	妇产科	1.送病理体检标本 2.协助门诊每周两次送洗工服 3.协助科室人员进行物品整理 4.协助妇产科门诊候诊区维持秩序 5.必要时帮组科室办理力所能及之工作	依科室要求执行。
	妇产超声事务员	妇产科	1.完成超声报告单的书写及打印工作。 2.辅助妇产科超声检查工作：如维持诊室秩序；呼叫病人并协助年老患者完成检查工作。 3.协助妇产科门诊完成患者健康问卷抑郁量表的填写，并记录问卷结果。 4.每天在妇幼保健网上登录并上传当日第一次排畸及 NT 检查患者的检查结果。 5.8:00 前进科在上班前完成仪器的清洁和探头消毒，5:00 下班后完成诊室的消毒。	依科室要求执行。
	睡眠中心事务员	耳鼻喉科	1.第一位 TC：周一到周五：6:30-14:30。 2.第二位 TC：周一到周五：14:00-21:00，周六 6:30-10:00。 两位 TC 人员工作内容一致： 1.协助技术人员拆卸检测设备、电极。 2.负责设备的清洗、消毒、整理、设备准备工作。 3.协助技术人员完成患者调查问卷填写、设备准备、部分电极的安装。 4、检查预约。	依科室要求执行。
	睡眠中心与嗓音中心事务员		1.周二、四、五录入数据报告、预约管理。 2.周一、三嗓音中心门诊的维持秩序及叫号。	依科室要求执行。
	HT 室（动态心电图）事务员	心脏内科	佩戴仪器、摘取仪器、并辅助报告整理、患者看护等	依科室要求执行。
	眼科事务员	眼科	事务性工作、视力检查、相应检查及治疗拍成等辅助性工作。	依科室要求执行。
	病理科事务员	病理科	负责文字编辑录入、报告登记发放、接听电话、裁剪滤纸等辅助性工作。	依科室要求执行。
	麻醉科事务员	麻醉恢复室	1.负责麻醉科资材、物流补充、补库及临床业务需求等； 2.作业内容以麻醉科现场实际作业安排任务。	依科室要求执行。

	检验科事务员	检验科	1.负责检验科的样本交接、处理及检验科工作要求； 2.辅助检验科安排作业。 3.微生物样本的前处理，接种。 4.抽血柜台登记作业。 5.发热门诊实验室核酸样本收件。 6.周六日全天门诊出诊，收件岗需要排班顶岗。	依科室要求执行。
	超声心动事务员	心脏内科	1.安排需要检查患者就緒； 2.数据、文字录入、报告发送。	依科室要求执行。
	病案室事务员	病案室	整理取送病历、记录，具体作业如下： 1.每周四至门诊诊区报到柜台回收门诊麻精药长期使用、医保门诊特殊病病历 2.每周二和周五下午 14:00 到急诊分诊台，收取急诊留观病历和单页检查报告 3.工作日每天上午 9:00 一趟，下午 14:00 一趟，在病案室领取出院病历清单去各护理单元领取病案及单页晚归报告送回病案室。	依科室要求执行。
	放射科事务员	放射科	1.负责小夜、周末时段住院病患核磁、CT 带检。 2.负责日间及小夜时段放射科柜台检查收件、预约，检查作业协调和跟催、自助打印机业务管理。 3.核磁患者转运。	依科室要求执行。
	泌尿外科事务员	膀胱镜检查室	1.负责推送 3A 前往 7A 膀胱检查室患者 2.负责门诊膀胱镜灌注取药：门诊开药、一层取药、11B 病房化疗药房取药至 2 层膀胱灌注治疗室治疗。	依科室要求执行。
	内视镜中心事务员	消化内科	1.负责当日检查病人信息，知道病人填写问卷； 2.负责告知患者病理领取时间； 3.负责发放检查报告及病理报告结果； 4.负责指导病患进行呼气检查； 5.负责维持内镜室公共环境及秩序； 6.以上作业内容需听现场护士长的工作安排； 7.退费作业 8.往返推送麻醉准备室、麻醉恢复室患者。	依科室要求执行。
	中医科事务员	中医科	负责患者预约登记作业、治疗单整理归档作业、罐具清洗、耗材管理等	依科室要求执行。
	血液透析室转运员	血液透析室	1.保证住院患者血透治疗后直接返回病房，收肾内科、肾移植科、心内科、血管外科等病房住院患者。 2.运送路线：门诊三层血透室至各病房。运送时间：中午 12:00、下午 17:00、晚上 21:30	依科室要求执行。
	化疗病房（11c）	11 病区	1.收取各护理单元的检体到检验科；	依科室要求执行。

			2.收取各护理单元的急查检体到检验科; 3.负责护理单元常备药车推送; 4.负责住院病患出院带药;	
	耳鼻喉头颈外科事务员	耳鼻喉头颈外科门诊	1.协助护士对诊间 7 个诊台物资补充(2 次/日)。 2.内镜室物资及常用药品取送(2 次/周)。 3.协助护士对内镜室物资准备每日补充(2 次/日)。 4.在护士指导下对洗消间洗消机消毒液填充及更换(2 次/日)。 5.在护士指导下对库存进行补充及摆放(1 次/周、1 次/月)。 6.在护士指导下对洗消间常用器械进行清洗与维护(2 次/日)	依科室要求执行。
劳务岗	药库药品运送员	药库	1.负责配合药库人员整理药品及药品纸质资料; 2.负责将药品送至各护理站、门诊检查室、手术室、导管室; 3.负责药品的搬卸及归位; 4.负责各药房周一、周二、周四、周五大补充作业。	依科室要求执行。
	供应处运送员	供应处	1.负责将供应处已备好材料配送至各科室; 2.负责并完成材料对点工作; 3.负责材料运输过程完好无遗漏; 4.负责点对正确无漏数或多数; 5.负责补充异常,及时反馈给自动补充人员。 6.物流周转箱回收	依科室要求执行。
	手术室更衣室门岗	手术室	1.负责整理、接收手术推床敷料及病患服。 2.负责接收、整理、及时补充手术刷手衣物,协助医务人员送洗接收制服	依科室要求执行。
	感染楼 3 层术间门岗	手术室	1.负责整理、接收手术推床敷料及病患服。 2.负责接收、整理、及时补充手术刷手衣物,协助医务人员送洗接收制服	依科室要求执行。
	临床营养科运送员	营养科	将临床营养科的营养制剂送至相应的病区	依科室要求执行。
合计	——		——	

附件三：岗位说明书

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	领班	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	管理类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	项目经理	
岗位职责		
负责与院方管理人员联系沟通、协调工作、掌控服务质量、异常处理及督导人员作业落实情况，处理现场工作调度及紧急机动性作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、熟知各岗位工作内容、作业流程，管控工作人员仪容仪表、服务质量、服务礼仪、作业应对及转运工具	
	2、员工出勤情况掌控、调度及班表排定	
	3、员工政审、健康、薪酬及基本信息档案管理	
	4、每日进行各区域巡查，现场作业异常查报处理	
	5、与用人科室沟通、协调及满意度情况调研	
	6、现场调度电话接听、人员调配及反馈跟进	
	7、工作量及转运数据统计及上报	
	8、负责紧急机动性作业支援及紧急事项应对	
	9、负责新进人员岗前培训、在岗人员岗中培训、考核及教育训练	
	10、负责感染防控管理及感控知识培训、考核	
	11、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定行政管理职能、沟通协调能力、计算机处理能力（办公软件）、具备医院物业管理类相关、医院感染控制相关培训证书，具有相同等级医院中央配送服务管理岗位3年以上工作经验	
学历	大学专科（含）以上，专科毕业需具有相关经验三年（含）以上	
其他（选填）		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	运送员	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	勤务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
<p>负责门急诊及住院患者常规、急查检体运送；负责出院带药单、出院病历、出院通知单、检查单、输血备血单等临床检查、医疗文件转运；负责住院患者检查、会诊及检查报告转运与导检；负责药品运送及常备药车推送；负责住院患者床旁检查预约及计价单、退费单转运；负责接护理单元患者至手术室及术后患者送回护理单元、术中紧急输血单和检体、药品、空床转运。</p> <p>1)门诊区域：负责门诊区域血气、检体（尿、便、咽拭子、精液、痰）运送及气送装置放置；负责门诊区域病理及报告运送；负责儿科门诊急诊标本运送。</p> <p>2)病房区域：负责病房区域常规、急查检体运送；负责出院带药单、出院病历、出院通知单、检查单、输血备血单等临床检查、医疗文件转运；负责住院患者检查、会诊及检查报告转运与导检；负责住院患者检查预约；负责药品运送及常备药车推送；责科室夜间取送药品、送急查化验及送检作业。</p> <p>3)独立性区域：负责急诊、发热门诊、手术室独立区域检体、病理、药品、检查单、器械运送及病患推送。</p>		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责常规、急查检体收捡及转运	
	2、各护理单元临床输血单/手术备血单/检查报告/病历等文件运送	
	3、各护理单元住院/留观患者陪检作业	
	4、负责日用药量、临时用药量转运	
	5、负责常备药车推送	
	6、负责病患出院带药、TPN 药及毒麻精神二类药品转运	
	7、负责手术室、导管室、医学美容中心常备药品补充	
	8、负责患者检查预约(含床旁)及计价单、退费单转运	
	9、体检中心检体及报告运送	
	10、门诊病理及病理报告转运	
	11、手术室、导管室、眼科手术患者及麻醉恢复室术后患者转运	
	12、负责术中病理、检体运送	
	13、负责空床及监护用品运送，协助临时性转床作业	
	14、负责手术推床的床单、被罩及病患服整理	
	15、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程，具备一定沟通能力、书写能力，会使用计算机处理标本扫码	
学历	初中（含）以上	
其他（选填）		
<p>1、上班时间均须配戴名牌、穿着制服。</p> <p>2、拿取运送标本：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒</p> <p>3、标本遗撒处理流程：立即以遗撒地为中心向外延长 2 米范围进行隔离，放置警示标志，用覆盖材料包裹废物放入医疗废物袋，用含有效氯 500mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒。重度污染用含有效氯 2000mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒。</p> <p>4、运送病人时脚应在前方，运送人员在其头侧，便于掌控。应注意患者带检速度，关注患者步伐，照顾患者行动不便情况，不可步伐较快。</p> <p>5、每日下午 4:00 需完成全部护理单元检查单收取作业，保障当日检查全部预约完毕。</p> <p>6、急救药不由 TC 人员取送；毒麻精神一类药品 TC 不进行取送。</p> <p>7、转运药品需使用转运药箱，药箱上锁后 TC 人员中途不可打开，送至各护理单元后由护理人员打开清点。</p> <p>8、患者身份核对不可仅呼喊姓名或床号，需确实核对检查单及患者腕带。</p>		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	事务员（共通）	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	事务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
负责报到柜台患者接引，管理检查单，登记收件、预约、排号、叫号、记录检查报告；负责现场秩序维护及患者指引；负责检查报告单或病理报告单发放；负责协助医生报告单的书写及打印；负责协助技术人员整理、拆卸检测设备；负责样本交接、处理、归档及分检。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、患者检查单收件、预约排号、叫号	
	2、就诊秩序维护	
	3、院内外电话转接及现场事务性指引	
	4、检查报告收集、登记、排序及发放	
	5、依医生指令进行报告书写及打印	
	6、负责设备的整理及准备工作，协助技术人员拆卸检测设备	
	7、负责样本交接、收件、分检及归档、整理，收件异常处理及反馈	
	8、开诊前及闭诊后柜台物品整理、电脑及打印机开关	
	9、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定行政事务能力、沟通协调能力、计算机处理能力（办公软件），完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	手术室事务员	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	事务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
负责手术室科室文书传递、出入登记、科室人员临时安排的其他事务性工作。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责手术室、麻醉科、导管室文书传递	
	2、接待跟台术间人员（内部/外部）并进行登记核实，核实无误发放进门条	
	3、术中患者紧急、临时追加用药取送	
	4、材料室紧急领料的液体、材料及药品取送	
	5、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定行政事务能力、沟通协调能力、计算机处理能力（办公软件），完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	麻醉事务员	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	事务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
负责术间借用未使用的耗材及洗消物品收取、送洗、查对、归位；麻醉科资材、物流补充、补库；术间工作车计价耗材补充及麻醉用物准备；协助科室盘点作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、在麻醉科庶务员指导下，将术间借用未使用的耗材及洗消物品收取、送洗、查对、归位	
	2、补充各术间工作车计价耗材（20 个全麻术间）	
	3、TAP 库补充大液体、TAA 补充麻醉科及恢复室计价耗材、UD 药房补充计价药品核对清点并归位	
	4、特殊配合叫货耗材的库存清点及使用情况登记、上报	
	5、各术间、无痛胃肠镜、准备间、APS 临时用物、不计价物品、大液体及药品配送	
	6、协助麻醉科庶务员依据手术排程准备各术间麻醉用物（气管插管、CVC、体温探头等高值耗材）	
	7、协助麻醉科护士查看库房材料药品效期及定期盘点	
	8、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定沟通协调能力、统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	中央供应室事务员	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	事务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
负责协助全院各病区器械下收下送、清点、清洗、打包及灭菌前后装卸载作业；负责全院各病区及手术敷料的打包及灭菌前后装卸载作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责按消毒隔离原则正确回收门诊及检查室、临床各科室使用后的污染物品	
	2、负责将下收的物品送至去污区，与器械清点人员核对交接	
	3、按照清洗技术要求协助护士完成基础器械的清点、清洗作业	
	4、在护士指导下能正确使用全自动清洗机/超声清洗机，及其它清洗设备	
	5、负责下收送车的清洗消毒工作	
	6、在护士指导下每周对高压锅进行腔体的彻底清洁工作	
	7、负责按打包技术要求包装器械包盘，包括包盘及单包器械的核对、查验及打包	
	8、负责按各清洗灭菌设备装卸载要求正确执行器械/敷料的装卸载作业	

	9、按照灭菌物品品检要求及下送技术要求下送无菌器械/敷料包
	10、负责每日卸载清洁布品及包装好的辅料包，并将其按类别整齐码放在敷料架上
	11、协助护理人员根据敷料清单对布品的种类、数量、清洗质量进行核对、查验
	12、负责按敷料包组配明细进行组配核对敷料包并进行打包
	13、协助护士对供应室各类耗材进行盘点、整理
	14、主管临时交办的其他事务类作业
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）	
特殊要求(选填)	特殊要求内容
相关能力	具备一定沟通协调能力和统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程
学历	高中（含）以上
其他（选填）	
去污区应严格执行个人防护，戴圆帽、口罩、防水面罩、穿防水围裙、穿包头鞋、戴双层手套，操作时戴防护面罩。不得操作灭菌器设备，灭菌器设备应由正式的消毒员进行灭菌操作	

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	手术供应室事务员	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	事务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
负责协助手术室器械回收、基础器械清点、清洗、高低温器械包盘打包、灭菌前后装卸载作业；负责全院各病区及手术敷料的打包及灭菌前后装卸载作业。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责按消毒隔离原则正确回收所有手术器械及物品	
	2、按照清洗技术要求协助护士完成基础器械的清点、清洗作业	
	3、正确使用全自动清洗机/超声清洗机，及其它清洗设备，每日检查清洗机内的多酶清洗液、器械润滑剂的使用情况并及时更换	
	4、负责去污区各类操作台、回收车、水槽及清洗设备的清洗消毒工作	
	5、负责各类包布、敷料、无纺布的盘点补充、折叠、整理及摆放工作	
	6、负责按打包技术要求包装器械包盘，包括包盘及单包器械的核对、查验及打包	
	7、负责按各清洗灭菌设备装卸载要求正确执行器械/敷料的装卸载作业	
	8、协助护士对供应室各类耗材进行盘点、整理	
	9、在护士指导下每周对高压锅进行腔体的彻底清洁工作	
	10、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定沟通协调能力、统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		
去污区应严格执行个人防护，戴圆帽、口罩、防水面罩、穿防水围裙、穿包头鞋、戴双层手套，操作时戴防护面罩。不得操作灭菌器设备，灭菌器设备应由正式的消毒员进行灭菌操作		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	手术材料室事务员	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	事务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
负责协助不计价材料（低值耗材）库房、大液体置放处的日常整理及术间补充；负责术间各种耗材和器械的准备及配送；负责协助手术室材料室无菌材料、器械的整理、效期管理及其它日常辅助工作。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、按照材料室管理要求，整理各类手术耗材（含药品及大液等）、器械及敷料	
	2、按照无菌器械管理要求，进行器械点班及效期检查作业	
	3、负责灭菌物品（器械/敷料）品质查验、接收、卸载与归位	
	4、计价及不计价材料补充清点及上架作业	
	5、协助不计价材料（含大液）盘点、登记并关注使用情况，不足时及时反馈护士	
	6、按照手术室外科手消毒技术要求查验擦手纸和洗手液、手消效期，知晓各消毒液效期并能准备书写，依需按时补充擦手纸及洗手液、手消等	
	7、按照手术备物明细准备各台手术用物	
	8、按照灭菌物品品检及发放要求，配送各类手术用物（各类手术耗材含药品及大液等以及器械及敷料）至术间	
	9、收集各房间所需不计价材料清单，依据补充清单核验、准备并补充各手术房间不计价材料	
	10、盘点大液体制剂并及时补充：冰箱冷冻室无菌盐水补充、灭菌卡盒灭菌注射用水补充、大液制剂存放架及各房间液体存放处液体补充	
	11、查验检体室福尔马林桶内福尔马林使用量，及时补充	
	12、配合叫货耗材的库存清点及使用情况登记、上报	
	13、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	具备一定沟通协调能力和统计清点能力，完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程	
学历	高中（含）以上	
其他（选填）		

中央配送(TC)服务岗位说明书		
岗位名称（职务名称）	劳务员	
岗位类别:	按岗位要求的职工主要角色分:	劳务类
	按岗位产生方式的不同分:	持续性岗位
汇报对象:	领班	
岗位职责		
负责将药品、材料等物资送至各护理单元；负责物品的搬卸及归位；负责特殊单位门禁管制的出入人员核对。		
工作内容		
职责描述		
核心职责	1、负责将已备好的材料、药品配送至各科室	
	2、协助各药房自动补充及送药，药品资料整理分类及封存	
	3、负责补充异常反馈	
	4、物流周转箱回收	
	5、负责进入特殊单位人员出门条核对	
	6、负责接收、整理并及时补充手术刷手衣物，协助医务人员送洗接收制服	
	7、负责整理更衣室的衣柜、鞋柜、消毒柜、公共鞋柜	
	8、按时清点耗材(卫生纸、打印纸、耦合剂、擦手纸等)并反映	
	9、主管临时交办的其他事项	
特殊要求（专业、学历、培训经历、资格证书、技能、工作年限及其他，专业类、技术类岗位必须明确上岗专业资质；其他可有各部门根据实际情况选填）		
特殊要求(选填)	特殊要求内容	
相关能力	完成作业流程及感染防控相关知识培训，熟悉作业流程，具备一定沟通能力、书写能力，认真负责	
学历	小学（含）以上	
其他（选填）		

附件四：满意度调查表

北京清华长庚医院中央运送（TC）服务满意度调研

受评厂商：_____

评核时间：_____

评核部门：_____

评 核 人：_____

温馨提示：

您好！为了解您对该外包厂商作业人员服务的看法，请根据您的实际情况，选择合适的选项。评分分为非常满意、比较满意，一般，不满意，非常不满意。谢谢您的配合。

(七) 服务质量（满分 20 分）：

10. 您部门内所配备的 TC 人员仪容仪表。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

11. 您部门内所配备的 TC 人员对工作内容及流程的执行度。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

12. 您部门内所配备的 TC 人员依规核实患者身份的执行度。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

13. 您部门内所配备的 TC 人员运送中间过程的完整性。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(八) 服务时效（满分 20 分）：

5. 您部门内 TC 人员标本运送的时效性。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

6. 您部门内 TC 人员患者转运的及时性。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

7. 您部门内 TC 人员药品运送的时效性。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

8. 您对该服务厂商调度中心的处理时效性。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(九) 服务态度（满分 20 分）：

10. 您部门内 TC 人员的服务态度及应对方式。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

11. 您所在部门内 TC 人员对您及患者的称呼、语气。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

12. 您部门内 TC 人员的素质水平。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

13. 您所在部门的 TC 人员有向患者详细讲解带检流程并耐心解答患者提问。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(十) 卫生防疫情况（满分 20 分）：

10. TC 人员基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）的熟知度。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

11. TC 人员个人卫生、手卫生落实度。[单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

12. TC 人员有依照新冠肺炎疫情防控要求做好口罩佩戴。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

13. TC 标本运送人员有落实佩戴手套。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(十一) 作业工具 (满分 20 分) :

5. 您部门内所配备的 TC 人员各项服务表单核对的完整度、患者带检登记的正确性。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

6. TC 人员对各项转运工具使用方法的熟练情况。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

7. 您对现有厂商所提供转运工具的形式 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

8. TC 人员的患者手术带药、检查所带物品定位摆放情况。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(十二) 您对 TC 服务还有哪些意见和建议:

感谢您的参与! 如您对 TC 服务有任何建议和意见

北京清华长庚医院中央运送服务满意度调研

温馨提示:

您好! 为了解您对我院中央运送作业人员服务的看法, 请根据您的实际情况, 选择合适的选项。评分分为非常满意、比较满意, 一般, 不满意, 非常不满意。本次调查的目的是为了改进中央运送服务工作, 感谢您的支持与合作!

您住院的病区是: [填空题] *

您住院的床号是: [填空题] *

(六) 服务质量 (满分 25 分) :

14. 运送服务人员与您核对您信息 (床号、姓名、腕带等) 的方法。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

15. 运送人员有详细的给您讲解待检查流程。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

16. 运送人员告知您有几项检查并将您带至电梯或者检查室。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

17. 将您从病房带到检查科室的过程中全程有运送人员陪同。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

18. 运送人员有告知您检查完毕后需在原地等候, 会将您带至下一个检查或回到病区。 [单选题] *

☐非常满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

(七) 服务态度 (满分 25 分) :

14. 运送人员对您的称呼、语气。 [单选题] *

- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
15. 您对运送人员的服务态度及交流方式。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
16. 运送人员能够耐心解答您的提问。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
17. 在检查过程中，陪同您的运送人员能够向您主动提供服务。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
18. 运送人员对您所反馈的意见耐心、及时的进行沟通、回复。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
- (八) 服务礼仪（满分 25 分）：
6. 运送人员对您使用礼貌用语，如“请”“您”“对不起，请稍等”。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
7. 运送人员在乘坐电梯时请您先进先出。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
8. 运送人员带检您的过程中对前往的路线进行指引。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
9. 运送人员带检您过程中的行为举止。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
10. 运送人员带检过程中无询问您的隐私问题。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
- (九) 仪容仪表（满分 25 分）：
14. 为您提供服务的运送人员穿着工服、佩戴工卡。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
15. 为您提供服务的运送人员全程佩戴口罩。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
16. 为您提供服务的运送人员服装整洁。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
17. 为您提供服务的运送人员个人卫生整洁。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
18. 为您提供服务的运送人员仪态得体。[单选题] *
- 非常满意 ○比较满意 ○一般 ○不满意 ○非常不满意
- (十) 您对运送服务人员的服务还有哪些意见和建议：

感谢您的参与！

如您对运送服务人员的服务有任何建议和意见，可致电 56118778

附件五：作业安全承诺书

作业安全承诺书

具承诺书人_____系_____公司负责人，兹承诺：贵院『中央配送』工作，作业前已至贵院接受安全卫生督导，确切了解承包作业安全须知及该作业特定安全事项，作业期间，立承揽书人所有员工，均愿确实遵守安全卫生规定，并对所使用之机械、设备或器具实施安全卫生自动检查，倘有疏误，因而肇致、伤亡或任何意外事件发生，由立承诺书人及负责人连带负一切责任。

此 致

具承诺书人：

负 责 人：_____（签章）

住 址：

身份证号码：

2025 年 月 日

附件六：各岗位作业查核及罚扣标准

检查岗位	检查基准	罚扣标准
病房区域	1.巡查标本记录本，核实标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	2.循环送标本人员需完成系统扫二维码，必须在护理单元电脑系统确认打包。	500 元/次
	3.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。	200 元/次
	4.急诊和重症监护室（ICU、CCU、SICU、NICU、产房）标本送达后放置独立标本框。	200 元/次
	5.进入病房前，敲门，获得允许后进入病房。	100 元/次
	6.自我介绍，“您好，我是 TC 的 XX，我来带您做检查”。	100 元/次
	7.核对住院病患的床号、姓名，查看床头卡、腕带。“请问您是几床？叫什么名字？”，与检查单核对。	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	8.带病人出护理单元是和责任护士交接，告知其外出检查 TC 填写病患信息汇总表，由责任护士确认病患转运工具及身体情况后，明确高危需带回病患，并于信息汇总表签字。	1000 元/次
	9.告知病患的检查项目“您现在要去做 XX（检查项目）吗？”	200 元/次
	10.确保运送患者安全到达检查科室。	1000 元/次
	11.有驻守人员的检查科室与驻守人员交接。无驻守的检查科室，通知检查科室老师，待检查完成后打电话通知 TC 调度中心。告知病人检查完毕后在检查科室等候，等待运送人员回来接。	500 元/次
	12.检查完成返回后，告知护理人员病人已经返回病房。	500 元/次
	13.每天下午 16:00，负责各护理单元 TC 陪检人员，将各科室检查住院病患的检查报告，取回相应护理单元，并签字登记。	200 元/次
	14.患者带检过程中步伐需考虑患者实际情况，不可步伐较快。	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	15.巡查预约登记本，核实预约标准时间为 2h/趟。	500 元/次
	16.核对各项检查预约单的检查项目是否有遗漏的问题，若有问题与护士、医生，医事进行沟通。	500 元/次
	17.将各护理单元的病患检查预约申请单送至相应检查科室进行预约。	500 元/次
	18.将预约成功的检查预约申请单及时返回各护理单元，并核对记录	500 元/次
	19.确保无误后将今日预约检查申请单放到护理单元的指定位置。	500 元/次
	20.带检时间超时，未按照约定时间带检。	500 元/次
UD 药房	1.巡查取送药登记本，临时用药领取药品标准时间为 40min/趟。	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	2.将护理单元退药送到 B1 层 UD 药房。	500 元/次
	3.运送员在每天下午 14 点将 UD 药房配好的常备药药车送回护理单元，护理单元空车状态的常备药车进行推送至 UD 药房。	500 元/次
	4.药品转运箱未盖好箱盖。	200 元/次
门诊区域	1.巡查标本记录本，核实标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）	1000 元/次，累计发生将翻倍扣款
	2.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。	200 元/次
	3.每天上午 8:00 至 12:00，下午 13:00 至 16:00，进行病理运送。	200 元/次
	4.每天下午 13:00，对门诊各科室病理进行运送。（消化内镜室皮肤科、呼吸内科等）	200 元/次
	5.护理单元病理运送随时往 TC 调度打电话，运送人员随时运送。	200 元/次
	6.每天病理单、标本、报告需返回相应科室，须进行双签（病理科老师、科室医护责任人）。不符合病理科验收标准的一律送回相应科室。	200 元/次
	7.科室领取病历申请单与病理标本进行核对在送检记录上签字。	200 元/次
手术室	1.手术前一天查看手术表，了解第二天手术情况，根据病人手术排列接送顺序。	200 元/次

	2.早上 7:00AM 准时上岗, 8:00 之前接完当天进行手术病患。查对当天手术表, 再次核对病人姓名和顺序并记录接送时间。	1000 元/次, 累计发生将翻倍扣款
	3.整理床单位, 打电话通知病房, 换外出衣和鞋, 开始接第一台的病人。	200 元/次
	4.到达病房时, 主动告诉护士, 查病历核对。	500 元/次
	5.保证病人舒适、安全。先固定床。在病人躺到手术床上后, 抬高车头部位, 征求病人同意, 适度调整头部高低情况。	200 元/次
	6.病人接到手术室 IPD 后, 固定床的位置。给病人戴上一次性医用手术帽(除开颅)	200 元/次
	7.遇有高龄、体弱病人应后接, 特殊、危重病人须同护士或医生共同接送。	200 元/次
	8.传染病患的床进行擦洗消毒并更换新被单。污染的单布放在指定的污衣袋内	200 元/次
所有区域	1.基本防护等院感常识(七步洗手法、感控知识)	500 元/次
	2.服务态度温和, 语速语气适度	500 元/次
	3.洗手: 接触标本前; 摘下手套后;	500 元/次
	4.送检完成后。禁止佩戴手套按电梯。	500 元/次
	5.未佩戴符合要求的防护用品(帽子、口罩、手套)	500 元/次
	6.工作人员调离岗位未经院方管理人员许可	2000 元/次
	7.人员信息上报及备案不及时、虚假	2000 元/次
	8.在岗期间玩手机、聊天	500 元/次
	9.在岗期间未穿着工服、佩戴工牌, 浓妆、涂指甲油, 女员工未扎发, 仪容仪表不规范	500 元/次
	10.未请假而擅自离开工作岗位, 迟到、早退	1000 元/次, 累计发生将翻倍扣款
	11.未经考核或考核不合格人员出现在岗情况	5000 元/次
	12.在院内吸烟	2000 元/次并辞退
	13.遭院长信箱或 12345 市民热线投诉	5000 元/次
	14.例行作业多次检查仍不符合标准	50 元/次, 每增加一次加倍, 3 次以上者停职培训, 5 次以上者如情况严重, 辞退处理
	15.标本遗撒处理流程: 1) 立即以遗撒地为中心向外延长 2 米范围进行隔离 2) 放置警示标志 3) 用覆盖材料包裹废物放入医疗废物袋 4) 用含有效氯 500mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒。重度污染用含有效氯 1000mg/L 的消毒剂对污染地面进行消毒	1000 元/次
	16.标本扫码率不达 100%	1000 元/次
	17.调度中心及管理人员应及时解答现场异常并予以反馈, 积极进行科室沟通	500 元/次
	18.消防安全相关培训资料及知识考核不符合院方要求	500 元/次
	19.标本丢失	5000 元/次
	20.电梯使用不规范, 非紧急事务乘坐医疗电梯	200 元/次
	21.使用空间(更衣室、办公室)5S 不合格	200 元/次
	22.个人物品随意乱放	50 元/次

附件七：作业标准评核表

1、领班作业检查及评核表

单位：_____ TC 领班人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容			执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)
考勤	查核在岗： 白班 8:00-17:00			⑤④③②①	
	上班时时间均须配戴名牌、穿着制服。			⑤④③②①	
现场作业稽核	每日应抽查院内 TC 工作人员 60%包括陪检人员、运送检体人员、药品运送人员、事务员是否按工作内容工作，并留存查核表。			⑤④③②①	
	每日抽查调度电话是否有人接听，是否合理调配人员，并是否积极跟进电话反馈事项，并留存查核表			⑤④③②①	
	TC 人员是否按感控要求执行工作内容。			⑤④③②①	
	抽查 TC 人员登记本书写内容是否正确性、书写是否规范、字体是否可辨识。			⑤④③②①	
管理作业稽核	每日统计工作量及转运数据，包括但不限于电话量、陪检量、送检量、药品运送量，每月关注各岗位业务量变动情况并上报			⑤④③②①	
	如遇紧急机动性作业支援，是否保障现场紧急事项应对。			⑤④③②①	
	每月与用人科室沟通、协调及满意度情况调研并上交、留存相关数据			⑤④③②①	
培训稽核	制定并提供新进人员岗前培训计划、课程目标、培训结果，需附教育训练课件、实施照片、考核结果等数据。基础培训内容需涵盖以下方面如服务礼仪、各岗位工作流程（应急事件处理及上报）、消防安全、感控要求、病患辨识等			⑤④③②①	
	制定并提供各岗位架构、职能、作业要点、工作规范、突发事件应急处理规范及流程、年度员工培训计划、目标等书面资料。			⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每日评核 TC 中央陪检、标本运送、药品运送、事务人员≥60%，每月二十日交福利组汇总。 有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。 评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。 总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 55 分） 评核等级： A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
结果	评核分数		评核等级	评核主管	

2、病房责任区（陪检+标本）运送作业检查及考核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 考核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容	执行情形	异常说明 (未达标原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12:00-13:00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。 白班 8:00-17:00/小夜班 17:00—23:00/大夜班 23:00—8:00	⑤④③②①	
患者陪检	1.核对病房检查单排程时间、内容并归类。	⑤④③②①	
	2.抄写排程单及转送条（含患者转运方式）。	⑤④③②①	
	3.进入病房前，敲门，获得允许后进入病房。	⑤④③②①	
	4.自我介绍，“您好，我是转运陪检人员，我来带您做检查”	⑤④③②①	
	5.核对住院患者的床号、姓名，查看床头卡、腕带。“请问您是几床？叫什么名字？”，与检查单核对。	⑤④③②①	
	6.告知责任护士患者外出检查，由责任护士于排程单签字并确认患者转运方式（转运工具、管道、高危等）。	⑤④③②①	
	7.告知病患检查项目、有几项检查，“我现在带您要去做 XXX（检查项目）”，将患者带至电梯，交接至电梯陪检。	⑤④③②①	
	8.确保所运送患者安全到达检查科室。	⑤④③②①	
	9.将带回的患者告知护理人员。	⑤④③②①	
	10.每日下午 16:00，将各科室检查住院患者检查报告取回相应护理单元，并签字登记。	⑤④③②①	
标本运送	1.整理分类标本，筛查标本中是否有急查标本。	⑤④③②①	
	2.标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）。	⑤④③②①	
	3.循环签到单记录标本信息，记录内容（日期、时间、标本信息、TC 人员姓名）。	⑤④③②①	
	4.记录整理好的标本放入标本箱，进行运送。	⑤④③②①	
	5.标本扫码未通过需与相应护理单元护士进行沟通。	⑤④③②①	
	6.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。	⑤④③②①	
	7.将各护理单元检验报告带回相应护理单元。	⑤④③②①	
其他	1.工作调度与配合态度。	⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。	⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。	⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。	⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。	⑤④③②①	
	考核周期：(1)每月考核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。		
	(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时考核后送福利组。		
	考核分数：非常满意、满意、尚可、不满意、非常不满意。		
结果	总百分比=实得分数/当月考核项目总分 x100% （此份评分表总分为 115 分）		
	考核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下		
结果	考核分数	考核等级	考核主管

3、取送药运送作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容				执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12：00-13：00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。 白班 8:00-17:00/小夜班 17:00—23:00/大夜班 23:00—8:00				⑤④③②①	
UD 取送药	1.临时用药领取药品标准时间为 40min/趟。				⑤④③②①	
	2.将护理单元退药送到 B1 层 UD 药房。				⑤④③②①	
	3.运送员在每天下午 13 点前，将护理单元空车状态的常备药车进行推送至 UD 药房，并将 UD 药房配好的常备药车逐一送回护理单元，				⑤④③②①	
	4.将给药记录单与核对好的药品送至相应护理单元。				⑤④③②①	
	病房区评核	1.将首日量药品明细表及药品送达护理单元。			⑤④③②①	
		2.护理单元护士进行药品核对在进行签字。			⑤④③②①	
	UD 药房区评核	1.依首日量药品明细表使用系统进行扫码。			⑤④③②①	
		2.将药品完整送达各护理单元。			⑤④③②①	
其他	1.工作调度与配合态度。				⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。				⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。				⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。				⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。				⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。					
	(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。					
	评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。					
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 70 分）					
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下					
结果	评核分数		评核等级		评核主管	

4、预约作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间： 年 月 日

考核项目	考核内容			执行情形	异常说明 (未达标准原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12：00-13：00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。白班 8:00-17:00。			⑤④③②①	—
	1.TC 人员在自己笔记本记录检查单信息。			⑤④③②①	
	2.预约标准时间为 2h/趟。			⑤④③②①	
	3.核对检查预约单，若有问题与护士、医生，医事进行反馈。			⑤④③②①	
	4.将各护理单元的病患检查预约申请单送至相应检查科室进行预约。			⑤④③②①	
	5.将预约成功的检查预约申请单及时返回各护理单元，并核对记录。			⑤④③②①	
	6.确保无误后将今日预约检查申请单放到护理单元的指定位置。				
其他	1.工作调度与配合态度。				
	2.工作内容及流程的执行度。				
	3.服务态度及应对方式。				
	4.依照要求做好口罩佩戴。				
	5.厂商调度中心的处理时效性。				
备注	评核周期：				
	(1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。				
	(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。				
	评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。				
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 60 分）				
结果	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
	评核分数		评核等级		评核主管

5、标本运送作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间： 年 月 日

考核项目		考核内容		执行情形	异常说明 (未达标准 原因描述)	
考勤		正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。中午休息 12：00-13：00，离开单位均能报备，最长时间 30 分。白班 8:00-17:00。		⑤④③②①		
标本运送		1.整理分类标本，筛查标本中是否有急查标本。		⑤④③②①		
		2.标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）。		⑤④③②①		
		3.各护理单元检验报告带回相应护理单元。		⑤④③②①		
		4.扫描识别 TC 人员二维码，系统界面出现 TC 人员个人信息。		⑤④③②①		
		5.扫码枪扫描标本条码，界面出现标本信息列表。		⑤④③②①		
		6.扫描所有标本以后，点击确认流程结束。		⑤④③②①		
		7.标本扫码未通过需与相应护理单元护士进行沟通。		⑤④③②①		
		8.告知检验科责任人标本核对完成。		⑤④③②①		
		9.于检验科登记本记录内容。（日期、时间、标本信息、TC 人员姓名）		⑤④③②①		
		10.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。		⑤④③②①		
		11.急诊和重症监护室（ICU、CCU、SICU、NICU、产房）标本送达后放置独立标本框。		⑤④③②①		
		门诊 循环	1.负责门诊抽血柜台血气、检体（尿、便、咽拭子、精液、痰）运送。		⑤④③②①	
			2.负责将其他标本放置于气送装置中。		⑤④③②①	
			3.收取住院中心检体标本到检验科。		⑤④③②①	
			4.将检验科退检标本退检单送至门诊医事办公室		⑤④③②①	
		核酸 运送	1.每日进行核酸检测样本运送，由各采集点（儿科、北侧临建）收取标本及知情同意书。		⑤④③②①	
			2.乘坐污物电梯将标本送至检验科。11:00、16:00 收取的核酸标本需送至发热门诊检验室。		⑤④③②①	
			3.核酸标本每小时运送 1 趟。		⑤④③②①	
4.运送过程中佩戴 2 副手套，运送标本至检验科后将标本箱交由科室事务员，由事务员拿取标本并消毒标本箱物表。			⑤④③②①			
5.摘掉外侧手套后进行手消毒。			⑤④③②①			
6.将核酸空管送至北侧临建。			⑤④③②①			
其他		1.工作调度与配合态度。		⑤④③②①		
		2.工作内容及流程的执行度。		⑤④③②①		
		3.服务态度及应对方式。		⑤④③②①		
		4.依照要求做好口罩佩戴。		⑤④③②①		
		5.厂商调度中心的处理时效性。		⑤④③②①		
备注		评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。				
		评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。				
		总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 135 分）				
		评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
结果	评核 分数		评核等级		评核主管	

6、急诊/临建/发热运送作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间： 年 月 日

考核项目	考核内容				执行情形	异常说明 (未达标准 原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。白班及夜班倒班，24H 班制。				⑤④③②①	
独立区域 作业	1.负责检体及报告运送。（随取随送）				⑤④③②①	
	2.整理分类标本，筛查标本中是否有急查标本。				⑤④③②①	
	3.标本循环时间（常规标本 40min/次、急查标本 15min/次，发热和肠道门诊 20min/次）。				⑤④③②①	
	4.循环签到单记录标本信息，记录内容（日期、时间、标本信息、TC 人员姓名）。				⑤④③②①	
	5.记录整理好的标本放入标本箱，进行运送。				⑤④③②①	
	6.标本扫码未通过需与相应护理单元护士进行沟通。				⑤④③②①	
	7.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。				⑤④③②①	
	8.将急诊一般住院患者送至各护理单元。领取医事登记好患者个人信息的入院通知单。				⑤④③②①	
	9.核对患者的床号、姓名，查看床头卡、腕带。“请问您是几床？叫什么名字？”，与入院通知单核对。				⑤④③②①	
	10.领取留观患者临时用药和常备药品，急诊 TC 需至 UD 药房领取。				⑤④③②①	
	11.辅助科室临时工作及文件收送。				⑤④③②①	
其他	1.工作调度与配合态度。				⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。				⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。				⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。				⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。				⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。					
	(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。					
	评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。					
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 85 分）					
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下					
结果	评核分数		评核等级		评核主管	

7、手术室运送作业检查及考核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 考核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容	执行情形	异常说明 (未达标准 原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。班别：7:30-16:30/13:00-21:00	⑤④③②①	
手术室运送岗	1.手术前一天查看手术表，了解第二天手术情况，根据病人手术排列接送顺序。	⑤④③②①	
	2.早上 7:00AM 准时上岗，8:00 之前接完当天进行手术病患。查对当天手术表，再次核对病人姓名和顺序并记录接送时间。	⑤④③②①	
	3.整理床单位，打电话通知病房，换外出衣和鞋，开始接第一台的病人。	⑤④③②①	
	4.到达病房时，主动告诉护士，查病历核对。	⑤④③②①	
	5.保证病人舒适、安全。先固定床。在病人躺到手术床上后，抬高车头部位，征求病人同意，适度调整头部高低情况	⑤④③②①	
	6.病人接到手术室 IPD 后，固定床的位置。给病人戴上一次性医用手术帽（除开颅）	⑤④③②①	
	7.遇有高龄、体弱病人应后接，特殊、危重病人须同护士或医生共同接送。	⑤④③②①	
	8.将各护理单元待手术患者送至手术室。	⑤④③②①	
	9.将缓冲区的局麻术后患者由家属陪同下送至各护理单元。	⑤④③②①	
	10.将麻醉恢复室的全麻术后患者由家属及医护人员的陪同下送至各护理单元。	⑤④③②①	
	11.将术中紧急输血单和血样送至输血科。	⑤④③②①	
	12.将术中标本（含检验标本及病理标本）、新生儿血气标本送至 NICU/检验科/病理科。	⑤④③②①	
	13.负责取送患者术中用药。	⑤④③②①	
	14.负责将监护室的床及监护用品推至术间门口。	⑤④③②①	
	15.负责将手术推床/病房推床推至手术室缓冲区。	⑤④③②①	
	16.辅助手术室科室(含导管室、供应室、麻醉科等)文书取送，出入登记、男女更门禁管理及护士长安排的事务性工作。	⑤④③②①	
	17.负责整理、接收手术推床敷料及病患服。	⑤④③②①	
	18.负责接收、整理、及时补充手术刷手衣物，协助医务人员送洗接收制服。	⑤④③②①	
	19.依照工作量可配合不同时段排班及借休。	⑤④③②①	
	20.服从科室安排，于工作时间内完成主管交办事项。	⑤④③②①	
	21.传染病患的床进行擦洗消毒并更换新被单。污染的单布放在指定的污衣袋内。	⑤④③②①	
其他	1.工作调度与配合态度。	⑤④③②①	
	2.工作内容及流程的执行度。	⑤④③②①	
	3.服务态度及应对方式。	⑤④③②①	
	4.依照要求做好口罩佩戴。	⑤④③②①	
	5.厂商调度中心的处理时效性。	⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。 (2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。 评核分数：非常满意、满意、尚可、不满意、非常不满意。		
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 135 分）		
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下		
结果	评核分数	评核等级	评核主管

8、事务员作业检查及评核表

单位：_____ TC 人员姓名：_____ 评核时间： 年 月 日

考核项目	考核内容			执行情形	异常说明 (未达标准 原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。白班 8:00-17:00。			⑤④③②①	
各科室事务员 服务评核	1.具有良好的工作调度与配合态度。			⑤④③②①	
	2.能够熟知工作内容及流程，并具有良好的执行度。			⑤④③②①	
	3.工作中服务态度良好，能够积极、主动的应对。			⑤④③②①	
	4.能够依规范要求做好口罩佩戴。			⑤④③②①	
	5.厂商调度中心能够处理处理反馈意见并回访，处理时效高。			⑤④③②①	
	6.能够服从科室排班进行工作。			⑤④③②①	
	7.仪容仪表整洁，发型规范，胸牌端正完好，遵守仪容仪表修饰标准。			⑤④③②①	
	8.对您及患者的称呼、语气尊重、温和。能够使用规范用语，如“您”“请”“谢谢”“不客气”。			⑤④③②①	
	9.人员素质讲究礼节礼貌、注重行为举止，不在非吸烟区吸烟，不高声叫嚷聊天。			⑤④③②①	
	10.能够向耐心解答患者提问，遇到无法解释时可予以指引。			⑤④③②①	
	11.熟知基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）。			⑤④③②①	
备注	评核周期：				
	(1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。				
	(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。				
	评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。				
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 60 分）				
结果	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
	评核分 数		评核等级		评核主管

9、劳务员作业检查及评核表

单位：_____ 人员姓名：_____ 评核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核项目	考核内容			执行情形	异常说明 (未达标原因描述)
考勤	正常上、下班，查核在岗情况，上班时间均须配戴名牌、穿着制服。白班 8:00-17:00。			⑤④③②①	
各科室 事务员 服务评核	1.具有良好的工作调度与配合态度。			⑤④③②①	
	2.能够熟知工作内容及流程，并具有良好的执行度。			⑤④③②①	
	3.工作中服务态度良好，能够积极、主动的应对。			⑤④③②①	
	4.能够依规范要求做好口罩佩戴。			⑤④③②①	
	5.厂商调度中心能够处理处理反馈意见并回访，处理时效高。			⑤④③②①	
	6.能够服从科室排班进行工作。			⑤④③②①	
	7.仪容仪表整洁，发型规范，胸牌端正完好，遵守仪容仪表修饰标准。			⑤④③②①	
	8.对您及患者的称呼、语气尊重、温和。能够使用规范用语，如“您”“请”“谢谢”“不客气”。			⑤④③②①	
	9.人员素质讲究礼节礼貌、注重行为举止，不在非吸烟区吸烟，不高声叫嚷聊天。			⑤④③②①	
	10.能够向耐心解答患者提问，遇到无法解释时可予以指引。			⑤④③②①	
	11.熟知基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）。			⑤④③②①	
备注	评核周期： (1)每月评核 TC 中央运送人员一次，每月二十日交福利组汇总。				
	(2)有持续异常者，经劝导仍未改善时可随时评核后送福利组。				
	评核分数： 非常满意、 满意、 尚可、 不满意、 非常不满意。				
	总百分比=实得分数/当月评核项目总分 x100% （此份评分表总分为 135 分）				
	评核等级：A 级 100-90%、B 级 89-80%、C 级 79%-71%、D 级 70%以下				
结果	评核分数		评核等级		评核主管

附件八：外包服务单位安全协议书

外包服务单位安全协议书

为贯彻安全生产责任制，维护甲乙双方的权益，明确双方的安全管理职责、权利和义务，确保服务过程中的安全与文明管理，保持良好的服务秩序和服务场所消防、用电、环境卫生等方面安全，签订本协议。

甲方：北京清华长庚医院

乙方（外包服务单位）：_____

一、外包服务单位安全协议有效范围

乙方在甲方从事中央配送(TC)服务工作，本协议对乙方进入甲方区域后，满足甲方在安全、消防、环境等方面对乙方提出的各项管理要求，以及对双方责任制定规定。双方一经签署，在协议有效期内，乙方承揽的服务任务有效。

二、协议有效期自签订之日起有效期为壹年，有效期满后需重新签订安全协议书。

三、甲方责任

- 1、监督、检查、落实外包服务单位做好安全管理工作。
- 2、组织外包服务单位签订《外包服务单位安全协议书》，不签订安全协议书的服务单位禁止在医院内从事相关的服务工作。
- 3、对不具备安全生产条件，强令乙方冒险作业或因甲方人员操作失误造成事故的，甲方负主要责任。
- 4、对乙方在院内服务中开展的各项工作进行监督、检查、指导，并对乙方的不安全行为进行通知整改、警告或相应处罚。

四、乙方责任

- 1、全面落实“安全生产责任制”，加强自我管理，制定相应的安全职责，对本单位承包区域内的办公或工作安全管理负全责，并指定专人负责安全工作。
- 2、服务过程中，接受甲方安全、消防、环境、控烟及其他工作的监督和检查，执行甲方现场安全、消防、环境、控烟及其他工作的监督及整改意见。
- 3、外包单位需定期开展各项安全、消防、环境、控烟检查等活动，并主动参与甲方组织的各项安全、消防、环境活动，努力提高全员意识。
- 4、外包单位需制定本单位的各类安全生产预案，定期组织开展各类安全教育，每季度至少1次。组织各类安全（包括消防、灭火、疏散、应急逃生等）演练，每年不少于2次，并留存相关资料备查。
- 5、外包单位进入医疗楼内施工时，应使用施工专用电梯（11号），严禁使用访客电梯、医疗电梯。
- 6、外包单位进场作业应注意现场环境卫生，因施工造成环境改变的应于施工完成后恢复。
- 7、外包单位应加强环境卫生宣导，严禁乙方员工在院区内随地大小便；禁止随意倾倒施工

垃圾、设置垃圾存放点，施工垃圾应存放至我院指定地点。

8、对协议规定期限内所发生的一切安全事故负全责。

9、外包单位工作人员禁止将电动车骑入或电瓶带入楼内及在楼内充电作业，严格按照我院规定将车辆放于指定停车区域，严禁乱停乱放。

10、外包单位严格按照相关法律、地方法规、行业标准及医院要求制定各类管理制度。

五、甲方有以下权利

1、对乙方在生产服务过程的安全、消防、环境、控烟等工作有监督、检查、指导、督促整改、提报权；各类安全工作包括但不限于消防安全、治安偷盗、蓄意破坏、属地环境卫生及5S管理、用电管理、动火管理、设备管理、建设施工管理、控烟管理、人员证照管理等。

2、甲方有权随时对乙方的办公室、库房、工作场所及责任区进行抽查，乙方须配合甲方完成，不得以任何理由推脱和阻挠，乙方容留非值班人员在院内或工棚区住宿的进行罚扣，罚扣金额为2000元/次。

3、在甲方对乙方监督、检查、指导的过程中，甲方有权要求乙方对检查出的各类安全隐患问题进行整改，下发整改通知单；甲方对乙方下达的安全隐患整改命令，乙方应在整改期限内完成，未按时完成整改的，甲方有权视隐患严重程度进行处罚，每项安全隐患处罚500--1000元，总罚款金额以实际隐患数为准，不设上限。多次出现安全隐患未及时整改的问题，处罚加倍。甲方有权对检查中查处的**严重安全隐患**进行直接处罚，视隐患严重程度每项处罚金额1000—10000元。

4、甲方对乙方造成的人身、设备、污染及未遂事故有调查裁决处理权；对乙方不重视安全、消防、控烟、环境工作，安全管理松弛，不服从甲方管理的，经提出仍不整改的，甲方有权要求乙方停止工作，并有权责令停工整顿或清退相关人员。

5、在检查时发现乙方未按照相关法律法规及院内要求，定期进行消防培训、消防演练、安全生产培训的，或者安全教育及安全演练的次数及效果不达标的，将指定时间内进行整改或重新组织，未进行整改或组织的将向上级主管单位通报，并进行处罚，单次检查不合格处罚500元/次。

6、乙方工作人员被甲方发现有在医院建筑物内吸烟现象（含在工作区域发现烟头、屋内有严重烟味等情况）的，甲方将对乙方进行经济处罚500元/次，如再次发现将加倍处罚；引起火灾报警未造成损失及负面影响的，将根据实际情况处罚1000-10000元。多次处罚仍不整改的，甲方有权要求乙方停止工作，并有权责令停工整顿或清退相关人员。

7、乙方工作人员在院区因个人原因引发火警、冒烟、着火等消防安全事件未造成重大损失及人员伤亡的，处罚5000-10000元。造成重大损失或人员伤亡的，构成犯罪的移交公安机关处理，追偿甲方全部损失并进行罚扣，罚款20000元，并列入安全管理黑名单。

8、乙方因工程施工或其他原因，需影响建筑物内原有消防设施、消防设备的使用功能时，须事先报甲方相应安全管理、工程部门同意，并采取有效措施。未采取有效措施或因施工不当引发消防中控室报警的，甲方有权对乙方的行为进行处罚，罚款500元/次，年度累计超过5次的，每次罚款10000元。

- 9、乙方因施工或故意损坏消防设备设施（如喷淋设备损坏跑水）造成损失，应追偿甲方所有损失，并罚款以损失金额的 30% 计算，最高罚款 10000 元。
- 10、乙方应及时完成甲方传达的各类有关安全、消防、环境卫生、控烟、5S 管理等工作部署（例如上级政府主管部门、主管单位对甲方进行各类检查前，甲方向乙方进行检查前的工作部署），对乙方未按时完成甲方下达的各类工作，对甲方造成了经济、财产损失的，甲方有权向乙方进行处罚。处罚金额视造成的损失而定，处罚金额最低不少于 1000 元，最高 10000 元。
- 11、乙方应使用施工专用电梯，发现运输材料及工具使用访客电梯、医疗电梯的每次罚扣 200 元，对屡教不改的，开立整改单罚扣 2000 元。
- 12、乙方因施工造成环境卫生改变而因此投诉的，每次投诉罚扣 500 元。乙方未按照院内规定随意倾倒垃圾，造成环境破坏的，每次罚扣 500 元。
- 13、乙方在楼内停放电动车或给电瓶充电的，每次查核处罚 1000 元/次，并没收相关充电设备。屡次再犯者，加倍处罚，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。
- 14、乙方不得在岗位及休息区使用我院管制大功率电器，如工作必要使用，应向管理部门提出申请，管理部门按照我院工务处规章里的用电安全申请流程办理，待批准后，方可使用。如未按照要求使用，将没收违规电器，并处罚 500 元/次，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。
- 15、乙方服务中未按照相关法律、地方法规、行业标准严格执行，存在食品安全、垃圾分类不达标等，经医院检查发现或遭举报查证属实者，每次罚款 2000 元，对多次发现拒不改正的，加倍处罚；造成人身伤害或财产损失的，赔偿相应损失；触犯法律的，移送司法机关处理。
- 16、乙方应履行办公室、更衣室区域环境卫生、消防安全、用电管理、设备管理及 5S 等相关管理要求。如未按照要求执行，将处罚 500 元/次，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。
- 17、乙方需负责确保安全，做好所属员工安全培训、管理义务。同时，应建立各项应急管理预案，定期演练，做好记录。需配合及协调工作人员接受院方所举办的消防、紧急应变、感染管制及病患安全等训练课程，签立安全责任书。应建立服务应急供应机制，保证在特殊情况下的转运服务。
- 18、乙方对员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其员工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给院方造成的损失，本项目所有工作人员与院方之间不存在任何劳动关系，其安全责任及纠纷由乙方自行负责，与甲方无涉。
- 19、工作人员必须经过卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前培训，经甲方管理人员考核合格后上岗。
- 20、乙方工作人员之安全由乙方自行负责，如发生伤亡等事故，概由乙方负责处理与赔（补）偿，与甲方无涉，绝不以任何理由对甲方提出要求。
- 21、乙方须服从院方对其人员管理、作业项目、服务、作业场所安全卫生、感控配合情况进

行评核并针对违规事项进行罚扣。

22、乙方转运过程需确保运送患者安全到达检查科室，标本及药品运送防止遗洒及丢失，标准执行扫码作业。

23、乙方需制定并提供新进人员岗前培训计划、课程目标、培训结果，需附教育训练课件、实施照片、考核结果等数据。基础培训内容需涵盖以下方面如服务礼仪、各岗位工作流程（应急事件处理及上报）、消防安全、感控要求、病患辨识等。

24、因乙方原因造成的各类安全生产事故，给甲方造成人员、财产、名誉损失的，应由乙方承担相应法律后果，并赔偿相应损失。

六、罚扣执行

根据事故严重程度及影响范围，基础运行部提出整改通知单、异常反应单或提案表，各外包厂商相应管理部门接到通知后，按照本协议书罚扣条件进行罚扣，并将罚扣单及缴款单复印件提交基础运行部存档。

七、乙方有以下权利

- 1、对因甲方造成的安全事故有要求赔偿权；
- 2、对不具备安全工作条件的服务现场（或环境），有要求改善安全条件权；
- 3、对因甲方造成的事故裁决有异议，有向上一级管理部门申诉的权利。

八、争议解决

如果双方间的争议不能解决，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、其它事宜

- 1、本协议签订后，因国家法规出现新的变化，可适当补充完善。
- 2、本协议一经双方签订，甲乙双方必须按协议内容严格执行。
- 3、本协议一式两份，双方各留存一份。
- 4、本协议由北京清华长庚医院负责解释。

甲方:北京清华长庚医院

乙方:

甲方（公章）:

乙方（公章）:

负责人（签字）:

负责人（签字）:

签订日期: 年 月 日

第六章投标文件格式

投标人提交文件须知：

- 1.本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目全部必须提交。
- 2.投标人应严格按照以下目录顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。
- 3.所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。
4. 招标文件要求的资格证明文件，投标人应单独胶装成册，单独密封包装，不与投标文件的其他商务文件、技术文件一同胶装、密封。
- 5.全部文件应按投标人须知以及前附表中规定的语言和份数提交。
- 6.对投标人须知前附表中涉及★的格式文件，除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。
- 7.投标文件应按照投标文件格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”“未测试”“没有相应指标”等明确的回答文字。

目录

(标注★号的文件为必须提供的文件，否则投标无效)

★一、资格证明文件（单独胶装成册,单独密封包装，提供份数与其他投标文件数量相同）

二、商务文件

★1.法人代表授权书

★2.投标函

★3.开标一览表

★4.投标分项报价表

★5.商务条款偏离表

6.投标人业绩证明

★7.投标人基本情况表

8.中小企业声明函（如本项目为专门面向中小企业，则应放入资格证明文件）

9.残疾人福利性单位声明函

★10.投标保证金说明函

11.投标保证金担保函

三、技术文件

12.技术规格偏离表

12.售后服务方案及承诺等

14.投标人自行编写的技术文件

15.招标文件中要求提供的其他文件

一、资格证明文件

(请投标人将资格证明文件单独胶装成册，不与其他商务文件、技术文件装订在一起)

目录

- 1、 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
- 2、 财务状况报告
- 3、 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明
- 4、 依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料
- 5、 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明
- 6、 供应商须列出单位负责人为同一负责人，存在直接控股、管理关系的供应商名单（不存在该情况的，此项写“无”）
- 7、 供应商须提供没有为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的声明

1、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

（复印件）

须提供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，其中：

供应商是企业（包括合伙企业）的，应提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件；

供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件；

供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的“执业许可证”复印件；

供应商是个体工商户的，应提供其有效的“个体工商户营业执照”复印件；

供应商是自然人的，应提供其有效的自然人身份证明。

2.财务状况报告

其中：

供应商是法人或其他组织的，应提供经第三方会计师事务所审计的2023或2024年度财务审计报告复印件。**或**提供投标人在投标截止时间前六个月内在其开户银行开具的资信证明原件或复印件（**如提供资信证明复印件，有复印件无效或只适用于本项目以外的特定某项目字样的视为无效**）。

供应商是自然人的，应提供中国人民银行出具的针对本项目资信证明原件。

3.履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明

致：

北京清华长庚医院

北京中教仪国际招标代理有限公司

我公司具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力，特此声明。

投标人名称(盖公章)：

法定代表人或供应商代表签字：

日期：

4.依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明材料

其中：

供应商是法人的，缴纳税收的证明材料，应提供开标前六个月内任意一个月的缴税凭据复印件（**投标人自行编写的无效**）；

供应商是法人的，缴纳社会保障资金的证明材料，应提供开标前六个月内任意一个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）复印件或投标人所在地社保机构在开标前六个月内出具的证明文件。

供应商是其他组织和自然人的，需要提供开标前六个月内任意一个月的缴纳税收和社会保险的凭据。

注：依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，须提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

5.参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致：

北京清华长庚医院

北京中教仪国际招标代理有限公司

我公司郑重承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录。公司未处于被责令停业，财产被接管、冻结、破产状况。

特此声明。

投标人(盖章)：

法定代表人或供应商授权代表签字：

日期：

其中：

重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；

供应商须提供参与本采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

供应商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限届满的，可以参加政府采购活动。

6. 供应商须列出单位负责人为同一负责人或存在直接控股、管理关系的供应商名单

（不存在上述情况的，在本附件中写“无”）

备注：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，不得参加同一包投标或者在未分包的同一采购项目中投标。

7.供应商须提供没有为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的声明

致：

北京清华长庚医院

北京中教仪国际招标代理有限公司

我公司没有为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务，特此声明。

投标人(盖公章)：

法定代表人或供应商授权代表签字：

日期：

二、商务文件

附件 1:

法定代表人授权委托书

（填写采购代理机构）：

本授权书声明：注册于（填写投标人地址）的（填写投标人名称）法定代表人（填写法定代表人姓名、职务或职称）代表本公司授权在下面签字的（填写投标人代表姓名、职务或职称）为本公司的合法代理人，就贵方组织的（填写项目名称）（填写项目编号），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

法定代表人签字：

被授权人签字：

职务：

投标人名称（加盖公章）：

地址：

注：后需附法定代表人及被授权人身份证复印件。

附件 2:

投标函

(填写采购代理机构名称)：

我方参加贵方组织的(填写项目名称)、(填写项目编号)、(填写包号)招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此，**我方承诺如下：**

1.同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2.已经具备政府采购法律法规和招标文件中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件。

3.提供招标文件规定的全部投标文件，包括投标文件正本 1 份、副本__份、开标一览表和电子文档 1 份等。

4.提供单独密封的开标一览表 1 份。

5.保证遵守招标文件中的有关规定和收费标准（投标保证金采用支票/汇款（汇票或投标保证金担保函）形式）。

6.保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

7.完全理解招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件商务条款偏离表中予以明确特别说明。

8.完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9.愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10.我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11.采购人若需追加采购本项目招标文件所列服务及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同折扣率保证提供服务。

12.接受招标文件中合同的全部条款且无任何异议。

13.我们在本项目中若获中标，我们保证在招标文件规定，向北京中教仪国际招标代理有限公司一次性支付招标代理服务费。否则北京中教仪国际招标代理有限公司可从我方提交的投标保证金中扣取招标代理服务费。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编：

电话：

传真：

电子信箱：

法定代表人或授权代表签字：

投标人名称：

公章：

日期：__年__月__日

附件 3:

开标一览表

投标人名称:

项目编号:

项目名称:

价格单位: 人民币元

包号	名称	投标总价

投标人（盖章）:

法定代表人或授权代表(签字或盖章):

日期:

注: 此表需按投标人须知的规定密封标记并单独递交。

附件 4:

投标分项报价表

项目编号:
项目名称:
包号:

表 1			价格单位：人民币元		
岗位类别	岗位名称	数量 (人/天)	单价预算 (人/月/元)	单价报价 (人/月/元)	合计报价 (按年计算)
领班岗	领班	2	5,050.00		
运送员岗	病房陪检+循环员	15+6	4,236.00		
	病房夜班	4+1.2	4,236.00		
	门诊陪检员	5+4.8	4,236.00		
	电梯转运员	2	4,236.00		
	药品转运员	12+5.4	4,236.00		
	预约员	2+0.6	4,236.00		
	小夜 CT/核磁转运员	1+0.6	4,236.00		
	检验循环员	1+1.2	4,236.00		
	病理循环员	1	4,236.00		
	儿科循环员	1.5	4,236.00		
	急诊流水	4	4,236.00		
	急诊留观	4	4,236.00		
	发热门诊驻守	3	4,236.00		
	手术室转运员	11+3	4,236.00		
事务员岗	手术室事务员	0.9	4,296.00		
	手术供应室岗	16.9+6.4	4,296.00		
	超声科事务员	2.1	4,296.00		
	体检中心事务员	5.3	4,296.00		
	妇产门诊/超声事务员	5.3+1.2	4,296.00		
	睡眠/嗓音中心事务员	2.7	4,296.00		
	动态心电图事务员	2.1	4,296.00		
	心电图事务员	1.3	4,296.00		
	眼科事务员	2.4	4,296.00		
	病理科事务员	0.9	4,296.00		
	麻醉科事务员	0.9	4,296.00		
	检验科事务员	6.9	4,296.00		
	超声心动事务员	4.8	4,296.00		
	病案室事务员	1.8	4,296.00		

岗位类别	岗位名称	数量 (人/天)	单价预算 (人/月/元)	单价报价 (人/月/元)	合计报价 (按年计算)
	放射科事务员	1.7+1	4,296.00		
	泌尿外科事务员	0.2	4,296.00		
	内视镜中心事务员	3.6	4,296.00		
	中医科事务员	0.9	4,296.00		
	血液透析室转运员	0.6	4,296.00		
	化疗病房 (11c)	0.4	4,296.00		
	耳鼻喉事务员	1.8	4,296.00		
劳务员岗	药库劳务员	3.4	3,716.00		
	供应处劳务员	3.4	3,716.00		
	手术室更衣室门岗	1.7+1	3,716.00		
	感染楼术间转运员	0.8	3,716.00		
	营养科转运员	0.3	3,716.00		
小计		174	--		

表 2

价格单位：人民币元

岗位类别	单价预算 (元/人/月)	单价报价 (元/小时)	合计报价 (按年计算)	备注
领班岗	5,050.00			
运送员	4,236.00			
事务员	4,296.00			
劳务员	3,716.00			
小计	--			

投标人名称：（单位公章）

法定代表人或授权代表签字：（签字）

日期：

注：分项报价表 1 上合计应与开标一览表上的投标总价一致，包含招标文件规定的完成项目所必需的全部服务暨合同卖方的全部责任和义务，以及可合理推断的责任和义务。表 2 仅作为补充人员报价。

附件 5:

商务条款偏离表

项目编号:

包号:

招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	响应/偏离	说明

注：投标人如对包括合同等商务条款的响应有任何偏离，请在本表中详细填写；如不列出，则视为投标人完全同意招标文件的商务条款。

投标人名称(盖公章):

法定代表人或授权代表签字:

日期:

附件 6:

投标人业绩证明

附件 7:

投标人基本情况表

项目编号: _____

投标人全称		投标人注册地	
成立和注册日期		注册资金	
企业性质		上级主管部门	
企业类型（大/中/小/微型）		统一社会信用代码	
法定代表人姓名		职员人数	
北京常驻机构地址		联系人	
电话		传真	
基本帐户开户银行名称		近三年 营业额	年度： 年度： 年度：

附公司简介、经验资质和竞争力等自身情况介绍。

投标人名称：（单位公章）

法定代表人或授权代表：（签字）

日期：

附件 8:

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（采购文件中明确的所属行业）；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（采购文件中明确的所属行业）；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（盖章）：

日 期：

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

中小企业划型标准规定

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

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

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

四、各行业划型标准为:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

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

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

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

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

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

附件 9:

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_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

备注：不属于残疾人福利性单位的，不需要提供此文件。

附件 10:

投标保证金说明函

致: （填写代理机构名称）

项目编号: _____

1.投标保证金金额(大写) _____ 元,以支票/汇票/电汇方式/政府采购投标担保函支付。

2.在担保期内,贵公司根据下列事实中的任何一点,即可无条件地不予退还保证金。

(1)我方在开标之日后到投标文件有效期满前,撤回投标;

(2)我方在收到中标通知后 30 天内,未能按规定的时间、地点与买方签订合同。

3.保证金自开标之日起生效,直到投标文件有效期后 30 天内有效或贵方与我方书面协定的延长期后 30 天内有效。

4.请贵方于本保证金有效期满后 5 个工作日内将保证金退回我方。

5.我公司开票信息如下:

(1)开票单位名称:

(2)纳税人识别号:

(3)地址、电话:

(4)开户银行及帐号:

投标人名称: (单位公章)

法定代表人或授权代表: (签字)

日期:

附件 11:

投标保证金担保函

(如已经以电汇、支票或汇票形式提供投标保证金，则不需再提供此函)

编号:

(填写采购代理机构):

鉴于(填写投标人名称)(以下简称“投标人”)拟参加(填写项目名称)(以下简称“本项目”)投标,编号为,根据本项目招标文件,供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金,且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请,我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保:

一、保证责任的情形及保证金额

(一)在投标人出现下列情形之一时,我方承担保证责任:

- 1.在开标之日后到投标有效期满前,投标人擅自撤回投标的;
- 2.投标人为中标供应商时,不按规定签订合同的;
- 3.投标人为中标供应商时,不按规定交纳履约保证金;
- 4.投标人为中标供应商时,不按规定交纳中标服务费的。

(二)我方承担保证责任的最高金额为人民币大写金额元整(¥小写),即本项目的投标保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为:连带责任保证。

我方的保证期间为:自本保函生效之日起个月止。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的,应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额,支付款项应到达的账号,并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后,在个工作日内进行审查,符合应承担保证责任情形的,我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的,自保证期间届满次日起,我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后,自我方向你方支付款项(支付

款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标人的另行约定，全部或者部分免除投标人投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年月日

三、技术文件

附件 12:

技术规格偏离表

项目编号:

包号:

项目名称:

招标文件 条目号	招标文件采购需求的内容 与数值	投标人的采购需求响应 内容与数值	偏差说明 (是否偏离 /满足)

注：1.投标人应对招标文件第三章采购需求要求的内容给予逐条响应，以投标服务所能达到的内容予以填写，而不应复印采购需求作为响应内容，有具体需求的应填写具体要求。

2. 偏差说明处：技术、服务内容满足招标文件相应要求填写：“满足招标文件要求”、或“无偏离”；技术、服务内容不满足招标文件相应要求填写：“不满足招标文件要求”或“负偏离”。

投标人名称：（单位公章）

法定代表人或授权代表：（签字）

日期：

附件 13:

服务方案及承诺等

附件 14:

投标人自行编写的技术文件

附件 15:

招标文件中要求提供的其他文件