**（一）服务内容**

为采购人提供医疗辅助保障服务，包括但不限于：中央运输及调度、导医导诊、医技科室助理服务、行政后勤助理服务。

**（二）服务人员、配置数量及要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类别** | | | **人数** |
| 1 | 中央运输及调度 | | | ≤27 |
| 2 | 科室工勤服务 | 消毒供应室工人 | | ≤11 |
| 3 | 手麻中心工人 | | ≤9 |
| 4 | 急诊科担架/转运工 | | ≤9 |
| 5 | 中心药房工人 | | ≤5 |
| 6 | 重症医学科护工 | | ≤4 |
| 7 | 内镜中心洗消工 | | ≤3 |
| 8 | 血透室工人 | | ≤1 |
| 9 | 健康体检部工人 | | ≤1 |
| 10 | 检验科工人 | | ≤1 |
| 11 | 设备物资管理科工人 | | ≤1 |
| 12 | 导医服务 | | | ≤31 |
| 13 | 医技科室助理服务 | 心电图室医助 | | ≤3 |
| 14 | 超声影像科医助 | | ≤14 |
| 15 | 检验科医助 | | ≤3 |
| 16 | 抽血员辅助人员 | | ≤1 |
| 17 | 健康体检部科室助理 | | ≤1 |
| 18 | 行政后勤助理服务 | 财务助理 | 会计辅助 | ≤2 |
| 19 | 收费员 | ≤34 |
| 20 | 设备物资管理科 | 设备维修员 | ≤2 |
| 21 | 库房管理员 | ≤2 |
| 22 | 资产管理员 | ≤1 |
| 23 | 病案与统计科助理 | | ≤1 |
| 24 | 医疗质量管理科助理 | | ≤1 |
| 25 | 物业管理科助理 | | ≤1 |
| 26 | 医保办公室助理 | | ≤1 |
| 27 | 安全保卫部助理 | | ≤1 |
| 28 | 人力资源部助理 | | ≤1 |
| 29 | 院办驾驶员 | | ≤10 |
| 30 | 心身医学科辅助人员（预留） | | | ≤1 |
| 31 | 健康体检部辅助人员（预留） | | | ≤17 |
| 合计 | | | | ≤200 |

备注：

1.各服务类别实际配置人数可由采购人根据实际工作需要进行调整。

2.医疗辅助服务人员入职条件需由采购人确认，新增人员需经采购人同意后方可进行。

3.医疗辅助服务现有服务人员，根据院方需要及本人意愿，可直接划转入新采购的供应商，供应商须无条件接收。

**（三）费用要求**

医疗辅助服务人员薪资限额为1488万元/年（薪资包含养老、工伤、失业、生育、大病等有法律法规强制要求的社会保险及住房公积金、税费、残疾人就业保障金、餐费补贴、加班费、年终奖金等）；管理费采用比例报价，最高限价为7%（管理费报价应是除人员薪资以外最终用户验收合格后的总价，包括人员管理费、人员服装费、人员商业保险费用、员工离职补偿及赔偿、员工工伤补偿及赔偿等实施本次采购项目的所有费用）。服务人员每月工资待遇由采购人核实后交由中标人进行发放，中标人以实际发放金额按中标管理费报价百分比收取管理费。合同履行期间每月支付金额应根据当月实际发放人员工资待遇及对应管理费据实支付。

**（四）各项服务内容及范围**

1、总体服务要求

1.1供应商应每年对所有投入本项目的服务人员开展消防、防暴、防洪、安全作业、安全防范等专业培训和考核，确保所有人员培训考核合格后方可进行提供服务，并掌握相应的基本理论知识和实操技能。服务过程中需确保人员更换率不超过10%。

1.2供应商投入本项目的所有服务人员应身体健康，精神面貌良好，持健康体检合格证明方可提供服务。

1.3供应商投入本项目的所有服务人员工作需认真负责，态度端正，服从采购人管理。

1.4供应商投入本项目的所有服务人员需遵守采购人及科室各项规章制度，遵守劳动纪律，不迟到、不早退，不得擅自脱离指定工作区域或随意进入非职责范围工作区域，工作期间禁止干私活。

1.5供应商投入本项目的所有服务人员需服从科室安排，完成采购人及科室分配的工作。

1.6供应商投入本项目的所有服务人员需注重服务态度，语言动作温和。文明礼貌服务，认真周到、语言文明、态度和蔼，同情、关心和体贴病人。

1.7供应商投入本项目的所有服务人员需尊重病人的人格和权利，对待病人一视同仁。

1.8供应商投入本项目的所有服务人员需在采购人单位医护人员指导下开展工作，不得私自为患者或家属解释病情，不泄露病人隐私和秘密。

1.9供应商投入本项目的所有服务人员不得与采购人单位医务人员发生争执。

1.10服务过程中，供应商投入本项目的所有服务人员不得收受人财务好处或暗示收取好处。

2、中央运输及调度服务

2.1主要服务内容

（1）负责患者各种标本运送，及患者外出检查、转科运送服务。

（2）负责各科患者检查项目的预约申请服务。

（3）负责患者外出检查、转科运送服务。

（4）负责运送药品（麻醉及各种特殊药品除外）、医用耗材、办公用品的院内运输等。

（5）负责零星物品搬运、院内会议物品及小型设备设施维修搬运等（注：小型设备设施是指不需要借助机械工具仅凭人力可以转运的设备设施）。

（6）负责收发院内各种布类物品及工作服。

（7）负责院区内废旧物品（不包含各类垃圾）的转运。

（8）在转运过程中，需保证所使用的采购人现有转运工具的完好。

（9）配合采购人做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等应急运送工作。

（10）完成采购人安排的其它工作。

2.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌，不得混穿，不得穿背心、拖鞋等。

（2）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（3）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物。

（4）严格执行采购人单位的查对制度，收送各类标本、药品、接送患者需准时、准确、安全，并按转运要求送至采购人相关科室。

（5）与科室护士及相关科室做好运送相关事宜的沟通、交接。

（6）搬运患者动作规范、轻稳。

（7）护送中保持患者各种管道通畅、仪器设备的正常运行，不得因运送不当导致意外事件的发生。

（8）陪检过程中不得擅自离开患者或让其自行返回。

（9）合理选择运送工具，使用前需先检查工具的安全性，用后将工具放置采购人指定位置，并做好维护管理。

（10）如遇患者病情变化或其它突发情况立即到就近科室协助抢救及处置。

（11）在工作期间禁止谈论患者病情及隐私，不得擅自向患者及家属解释病情。

（12）协助病房紧急抢救工作：如把氧气筒推至病床旁，取急救药物、送化验标本等。

（13）做好灾害和应急突发事件应对所需的物资转运工作。

（14）不得因运送人员的不当行为影响采购人单位医疗工作的有序开展及采购人形象。

（15）禁止向患者家属推销贩卖任何物品及收取现金红包等。

3、科室工勤服务

3.1消毒供应室工人

3.1.1主要服务内容

（1）负责手术器械的预冲洗、预清点、回收。

（2）负责常规器械、外来器械、精密贵重器械的清点、清洗、消毒工作。

（3）负责采购人本院、外院、外来器械、低温器械、消毒物品的检查保养、装配工作。

（4）负责采购人本院、外院、外来、低温器械、消毒物品的包装工作。

（5）负责灭菌包的卸载、整理、分类、发放工作。

（6）负责基数包的整理。

（7）缝针、保护套、压脉带等辅料的制作。

（8）负责敷料的整理、检查、盘点，以及敷料包的包装。

（9）工作区域环境的定期大清洁。

（10）负责一次性医疗用品的院内配送工作。

（11）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

3.1.2主要服务标准及要求

（1）按时完成指定工作任务，无延误。

（2）按规定着装，严格落实标准预防及消毒隔离制度。

（3）工作期间不得做与工作无关的事情，各项工作任务必须在护士的指导下完成。

（4）认真履行服务职责，严格遵守操作规程，工作认真细致。

（5）参与科室制定的服务技能知识培训，考核合格后方可继续提供服务。

（6）回收用物时，按职业安全防护着装正确（帽子、口罩、手套），乘指定电梯、按指定路线回收，准备的回收箱与申领科室相符，一单一箱。回收时与使用科室人员当面核实并告知，注意保护精密贵重器械，不重叠，不碰撞，加盖转运，车辆不占用病房通道和消防通道。回收准时准确，无遗漏。

（7）用物清洗清点时，严格按照职业安全防护规范着装，一科一清点，器械不交叉混淆，标识区分，能根据物品材质、结构、污染程度不同，分筐、分流处置，注意保护手术器械，掌握各种清洗消毒剂的配置方法，针对不同手术器械采用正确的清洗方式，正确操作清洗消毒和干燥设备。知晓职业暴露处置预案，知晓特殊感染物品的清洗消毒方法。清点准确，清洗质量符合行业规范及采购人正常使用要求。

（8）用物包装须提前准备，根据各科物品分类装配，不交叉混淆，关注精密贵重器械和外来植入物清点保护，根据不同材质合理选择包装材料和包装方式，包装质量无缺陷。

（9）发放用物时，须加强手卫生执行，正确配送无菌物品（含一次性无菌物品），与使用科室当面清点交接，发放时关注精密贵重器械的保护，发放车（发放车由采购人提供）采用密闭运送，防止无菌包污染，车辆不占用病房通道和消防通道，每次使用后对车辆进行清洁消毒，干燥备用。发放准时准确，不造成器械包损坏和污染。

（10）合理选择运送工具，使用前需先检查工具的安全性，用后将工具放置采购人指定位置，并做好维护管理。

（11）在工作期间不得做影响采购人单位医疗有序开展及采购人形象的事宜。

（12）禁止向患者家属推销贩卖任何物品及收取现金红包等。

3.2手麻中心工人

3.2.1主要服务内容

（1）负责协助所有手术患者的安全转运。

（2）协助管理手术室平车、器械及无菌包。

（3）负责进入手术室人员所需物品的准备、发放、回收、处置。

（4）负责手术患者标本的送检。

（5）协助护士进行无菌物品及库房的管理工作。

（6）负责外出请领各种物品。

（7）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

3.2.2主要服务标准及要求

（1）按照采购人各区域要求进行着装，外出时穿好外出服、外出鞋。

（2）严格执行查对制度，与病房护士做好交接工作，无接错或误伤患者的现象。

（3）保证转运车（转运车由采购人提供）性能完好，准时、准确、安全接送患者，搬运患者动作规范、轻稳，转运途中，保护患者隐私，注意保暖。

（4）库房及无菌间内物品按效期有序放置，不得混放、乱放。

（5）在工作期间，服务主动，服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（6）不得损坏、占用、私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物。

（7）转运途中如遇患者病情变化或其它突发情况，立即协助医护人员进行抢救或处置。

（8）做好灾害和应急突发事件应对所需物资及人员的转运工作。

3.3急诊科担架/转运工

3.3.1 主要服务内容

（1）负责协助所有急诊患者检查、转住院的安全转运。

（2）负责急诊科转运床、轮椅的清洁保养、数量及性能的交接，发现异常需进行上报。

（3）负责急诊科预消毒物品的清理、回收、处置。

（4）负责急诊抢救患者标本的送检。

（5）协助护理人员完成晨、晚间护理，保持患者皮肤及床单元整洁等。

（6）协助护士进行急诊床单元终末处置、仪器设备的清洁消毒处理。

（7）负责协助维持急诊区域整洁有序的工作环境以及诊疗秩序。

（8）转运途中如遇患者病情变化或其它突发情况，立即协助医护人员进行抢救或处置。

（9）做好灾害和应急突发事件应对所需物资及人员的转运工作。

（10）负责协同医护出诊，协助院前急救相关工作，完成车载仪器设备的清洁消毒。

（11）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

（12）协助分诊台护士完成常规工作。

3.3.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌，不迟到，不早退，服从工作安排。

（2）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（3）严格遵守科室及院感管理制度。

（4）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物。

（5）不得擅自离开急诊区域，离开需向当班护士说明情况。

（6）保证转运工具性能完好，准时、准确、安全陪检及转住院，搬运患者动作规范、轻稳，转运途中，保护患者隐私，注意保暖。

（7）急诊抢救患者标本做好查对，确保准时无误送检。

（8）维持急诊区域工作环境整洁有序。

（9）确保按时出诊，协助完成院前急救相关工作，掌握车载仪器设备使用及清洁消毒保养方法。

3.4中心药房工人

3.4.1主要服务内容

（1）负责药品、液体的上架及院内配送工作。

（2）负责各科室输液瓶的回收工作。

（3）负责药房货架整理工作。

（4）负责转运工具的维护管理。

（5）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

3.4.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌，不得混穿，不得穿背心、拖鞋等。

（2）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（3）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖药品、公共物品及废输液瓶等。

（4）严格执行查对制度，准时、准确、安全运送相关药品、液体等，并做好采购人科室人员的沟通、交接。

（5）严格按照采购人科室要求进行药品上架工作。

（6）合理选择运送工具，并做好维护管理工作。

（7）转运过程中注意自身安全和他人安全，正确使用电梯等。

（8）做好灾害和应急突发事件时药品的转运工作。

3.5重症医学科护工

3.5.1主要服务内容

（1）在护理人员的指导下协助完成患者的基础护理工作（晨晚间护理、床上擦浴、皮肤清洁等）及非技术性护理工作。

（2）负责清点交接布类、被服等洗涤物资及其它物资的管理。

（3）协助患者进餐，完成餐具的清洗、消毒工作和患者饮食的收捡、加热工作。

（4）负责科室紧急标本的送检工作。

（5）必要时协助护理人员护送患者外出检查及转科，负责整理与交接出入科患者的生活物资。

（6）严格按照科室探视制度完成每天半小时探视工作及探视后的整理工作。

（7）负责本班次清洁卫生维护，需负责倾倒液体瓶及安瓿瓶。

（8）负责终末床单元的清洁消毒及备用床的准备。

（9）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

3.5.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌。

（2）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（3）严格遵守科室及院感管理制度。

（4）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物。

（5）不得擅自离开病房，离开病房需向当班护士说明情况。

（6）协助护理人员完成晨、晚间护理，保持患者皮肤清洁无异味、无长趾指甲、无长胡须及床单元整洁等。

（7）患者生活物资管理应做到账物相符，贵重物品需当班护士确认及家属签字认可。

（8）协助患者床上大小便，无坠床、皮肤破损等不良事件发生。

3.6内镜中心洗消工

3.6.1主要服务内容

（1）严格遵守采购人单位及科室规章制度，在护士长的领导及护士指导下进行工作。

（2）每日提前20分钟按要求着装到达服务地点，负责内镜及附件的预处理，准备各操作间的酶液桶。

（3）定期接受投标人组织的服务技能及相关制度培训和考核。

（4）按照《软式内镜清洗消毒技术规范（WS 507-2016）》要求，对内镜及附件清洗、消毒、保存。

（5）每日测定消毒液浓度，做好登记，完成更换并记录。

（6）每季度配合科室及院感科进行内镜采样及洗消间空气培养。

（7）清洗消毒过程中轻拿轻放，保护内镜，发现内镜异常需汇报护士长或者质控护士，必要时与采购人单位的维修工程师取得联系并进行报修。

（8）妥善保存内镜清洗消毒资料。

（9）每日认真清点清洗间各项物资，完成补充物资，保证工作区环境清洁整齐。

（10）每班诊疗结束后按照《软式内镜清洗消毒技术规范（WS 507-2016）》进行软式内镜的测漏处理工作，有异常需上报。

（11）负责洗消间终末处理工作。

（12）每日工作结束后关闭水机。

（13）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

3.6.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，严格落实标准预防及消毒隔离制度。

（2）工作期间不得做与工作无关的事情，各项工作任务在护士的指导下完成。

（3）认真履行服务职责，严格遵守操作规程，工作认真细致。

（4）参与科室制定的服务技能知识培训与考核。

（5）能够掌握内镜清洗消毒设备的正确使用，对仪器设备的运行问题和故障能进行处理和上报。

（6）严格按照采购人院感规定及《软式内镜清洗消毒技术规范（WS 507-2016）》进行软式内镜洗消操作并填写消毒记录，不得因消毒处理不当引起不良后果。

（7）各清洗间物资齐备，不得因清点、补充不及时影响工作秩序。

（8）在工作期间不得做影响采购人单位医疗有序开展及采购人形象的事宜。

3.7血透室工人

3.7.1主要服务内容

（1）负责住院患者透析运送服务。

（2）负责透析患者的药物取送。

（3）负责透析机、配液机、水处理机的外部清洁消毒与保养工作。

（4）协助透析室工程师配置透析液。

（5）协助护士完成物资出入库的管理。

（6）在转运过程中，需保证所使用的采购人现有转运工具的完好。

（7）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

3.7.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌，不得混穿，不得穿背心、拖鞋等。

（2）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（3）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物。

（4）严格按照采购人血透室医院感染规定进行工作，做好血透室协助工作。

（5）严格执行采购人单位查对制度，准时、准确、安全接送患者至相关科室。

（6）与科室护士做好患者外出相关事宜的沟通、交接。

（7）护送中保持患者各种管道通畅、仪器设备的正常运行，不得因护送不当导致意外事件的发生。

（8）护送过程中不得擅自离开患者或让其自行返回。

（9）合理选择运送工具，使用前需先检查工具的安全性，用后将工具放置指定位置，并做好维护管理。

（10）协助采购人单位的工程师定期检查消毒配液系统和水处理系统。

（11）负责管理门禁，协助护士做好透析三班次轮换之间的清场工作。

（12）负责配合科室做好消防安全工作，治疗结束检查科室门窗，电器设备是否关闭。

（13）如遇患者病情变化或其它突发情况立即到就近科室协助抢救与处置。

3.8健康体检部工人

3.8.1主要服务内容

（1）负责科室检验标本的运送。

（2）负责科室各辅助检查报告领取。

（3）负责补打检查报告。

（4）完成科室主任/护士长交办的其他工作。

3.8.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌，不得混穿，不得穿背心、拖鞋等。

（2）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物。

（3）服务认真、热情，不得与辅助检查科室工作人员发生争执。

（4）严格执行查对制度，收送各类标本需准时、准确、安全，转运至相关科室。

（5）严格执行查对制度，准时、准确、领取检查报告，并协助办公护士整理检查报告。

（6）不得泄露体检者健康状况及身份信息。

（7）做好灾害和应急突发事件应当所需物资及人员的转运工作。

（8）在工作期间不得做影响采购人单位医疗有序开展及采购人形象的事宜。

3.9检验科工人

3.9.1主要服务内容

（1）负责每月值班室床单被套更换不少于一次，每周更衣室工作服整理不少于一次。

（2）负责一般检验器材清洗消毒工作。

（3）负责科内标本出入库管理。

（4）负责医疗垃圾院内处理。

（5）协助未检标本处理。

（6）完成科室主任交办的其他工作。

3.9.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌。

（2）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（3）严格遵守科室及院感管理制度。

（4）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物。

（5）定期整理更衣室工作服、更换值班室床单被套。

（6）一般检验器材的清洗、消毒需达到无肉眼可见的污物，清洗玻璃器皿时认真、仔细、勿损坏，内壁无水渍。

（7）按照服务要求，积极参加投标人及采购人组织的各项生物安全、消防、院感等培训。

（8）标本出入库管理准确无误，做到账物相符。

（9）完成各种体液标本（如尿、腹水等）及容器的处理，不得因操作不当影响检验检查结果。

（10）完成医疗垃圾交接登记工作。

（11）在工作期间不得做影响采购人单位医疗有序开展及采购人形象的事宜。

3.10设备物资管理科工人

3.10.1主要服务内容

（1）负责总库房货物的上架工作。

（2）负责高值库房的货物院内配送工作。

（3）负责总库货架整理工作。

（4）协助库管人员完成货物的分拣工作。

（5）负责应急物资的院内配送工作。

（6）负责转运工具的维护管理。

（7）协助库管人员完成每月单据的签单工作。

（8）完成科室主任交办的其他工作。

3.10.2主要服务标准及要求

（1）按规定着装，佩戴胸牌。

（2）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（3）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品及医疗废物等。

（4）严格执行查对制度，准时、准确、安全运送相关物资等，并做好沟通、交接。

（5）严格按照采购人科室要求进行物资上架工作。

（6）合理选择运送工具，并做好维护管理工作。

（7）转运过程中注意自身安全和他人安全，正确使用电梯等。

（8）做好灾害和应急突发事件时物资的转运工作。

4、导医服务

4.1主要服务内容

4.1.1分诊服务（含急诊、医技检查、出入院处、体检中心）

（1）完成诊前准备工作，准时填写医生考勤登记本。

（2）做好预检分诊，指导服务对象正确挂号及使用医院微信公众号，提供预约挂号咨询服务，为需要帮助的服务对象提供帮助。

（3）协助患者测量血压、体温，对发热患者做好登记、分诊。

（4）协助医生传染病疫情登记及上报，为患者发放口罩（口罩由采购人提供）并带领患者走指定路线就诊。

（5）负责体温计、血压计的清洁消毒及维护保养，并更换快速手消毒剂（快速手消毒剂由采购人提供）。

（6）主动查看就诊患者挂号单，引导患者到正确的区域就诊。

（7）主动询问患者所办业务，引导患者正确取号等候。

（8）维护区域秩序，按就诊秩序保证一人一诊室。

（9）高峰时段监测患者排队等候时间，准确填写该诊区的流量监测登记表。

（10）接听电话，管诊，协助医生工作。

（11）负责候诊区健康宣教及资料摆放与维护。

（12）提供走动巡查服务，评估候诊区域患者病情变化。

（13）配合科室做好科室消防安全防护工作。

（14）完成采购人安排的其它工作。

4.1.2咨询接待服务

（1）指导就诊患者使用医院微信公众号、自助机进行正确挂号，提供预约挂号咨询服务，为需要帮助的服务对象提供帮助。

（2）主动查看就诊患者挂号单，引导患者到正确的区域就诊。

（3）微笑服务，主动问候，为患者提供便民服务，主动接待残疾人、高龄老人、久病体弱患者，提供轮椅、平车、针线、纸杯等（相关费用由投标人承担）。

（4）收集患者对医院各类人员的意见，反馈至采购人相关部门。

（5）负责辖区内健康宣教及资料摆放与维护。

（6）正确为患者预约挂号及发取报告。

（7）协助门诊主任进行号源管理。

（8）接收并填写危急值报告，并在规定时间内告知开单医生。

（9）完成采购人安排的其它工作。

4.1.3挂号、药房服务：

（1）微笑服务，主动问候。

（2）高峰时段监测患者排队等候时间，准确填写该诊区的流量监测登记表。

（3）指导患者窗口取药、挂号等工作，必要时与采购人科室协商开放应急窗口。

（4）主动查看就诊患者挂号单，引导患者到正确的区域就诊。

（5）甄别患者，患者在所管辖区域出现病情变化应当通知医生，配合处理。

（6）完成采购人安排的其它工作。

4.2主要服务标准及要求

（1）遵守劳动纪律，无迟到、早退现象。

（2）仪表端庄，语言规范，耐心服务，微笑服务，对患者主动问候。

（3）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（4）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品。

（5）如遇患者病情变化或其它突发情况立即到就近呼叫医生协助医护人员进行抢救及处置。

（6）每半小时进行健康宣教讲解该区候诊流程。

（7）严格执行采购人相关就诊制度，确保区域就诊秩序，如遇特殊情况如纠纷、投诉等，需进行处理或上报采购人。

（8）放射科分诊人员需补充自助机胶片并指导患者使用自助取片机。（胶片由采购人提供）

（9）严格保密，保护医生及患者一切隐私，不对医生、就诊情况、医院及报告单发表任何意见。

（10）保证区域环境清洁整齐。

（11）熟悉服务工作流程及医院布局，为患者提供咨询服务。

（12）主动关心患者，避免漏诊漏检及财物遗失。

（13）为患者提供服务时，需避免因错误导诊、沟通不畅引起的纠纷投诉，年度导诊主责投诉≤4次。

5、医技科室助理服务

5.1心电图医助、超声影像科医助、检验科医助

5.1.1主要服务内容

（1）协助医生处理日常事务。

（2）协助医生接待日常门诊、急诊等诊疗工作，认真检查患者病情。

（3）配合医生书写病历(报告）、开具辅助检查单及费用，医生核对无误后执行。

（4）维护诊室就诊秩序，与病人及家属做好解释沟通工作。

（5）负责诊室隐私保护。

（6）根据采购人安排做好防病宣传，普及防病和救护知识。

（7）协助医生做好院感防护，做好科室消毒、环境卫生、诊室物品准备，医废物品管理工作。

（8）协助医生做好仪器设备维护、保养工作。

（9）在主诊医生指导下，完成部分医疗、预防工作。

（10）根据病人的具体情况，协助医生为病人提供专业咨询和治疗服务。

（11）协助医生完成治疗方案。

（12）认真执行采购人各项规章制度和技术操作规程。

（13）主动和医生沟通，了解医生的问诊、检查、处置程序。

（14）随时关注检查、治疗中的病人情况，有异常需报告主诊医生。

（15）协助医生填写各种报表，并交主诊医生审阅后上交。

（16）配合科室做好科室消防安全防护工作，负责检查科室门窗、所有电器设备关闭。

（17）完成采购人及主诊医生交办的其他工作。

5.1.2 主要服务标准及要求

（1）应具有医学背景，掌握应用计算机。

（2）操作医院医疗相关系统，并能够进行信息录入，信息查询，报告书写及打印。

（3）保证所在诊室的就诊次序，维持所在诊室就诊区域次序，按顺序呼叫。

（4）具有良好的服务意识和沟通协调能力，对患者及家属的疑问和不满要进行耐心的沟通和答复，帮助患者解决相关就诊问题。

（5）保证一人一诊室。

（6）做到患者基本信息和报告信息不泄露。

（7）完成诊室清洁工作，保证诊室的整洁。

（8）严格按照科室院感规定，按时对各诊室进行消毒，并填写消毒记录。

（9）能够熟悉各类应急事件的处理流程，上报流程，掌握心肺复苏操作技能。

（10）检查每日诊室的物资准备情况，并按时补充。

（11）能够并准时进行科内仪器的开机预热及关机，检查仪器是否正常运行，对仪器设备的运行问题和故障能进行上报和处理，并做好记录。

（12）按质按量完成工作任务，各项业务严格按照规定时间节点、流程办理，不得无故拖延。

5.2抽血员辅助人员

5.2.1 主要服务内容

（1）人员应具有护士执业资格，并在门诊主任和护士长的领导下开展工作。

（2）每日7:40到科室检查叫号系统运行是否正常，清点财产、急救物品。

（3）按叫号顺序引导患者有序等候抽血，帮助病人刷就诊卡，条码粘贴正确。

（4）正确收集各种标本，与检验科及相关科室做好沟通协调工作。

（5）进行采血前中后健康教育，判断需要优先采血的患者，做好优先患者排序工作。

（6）主动耐心的告知病人取化验报告的时间、地点。

（7）主动热情接待所有抽血病人，耐心解答各种疑问。

（8）保持抽血室及等候大厅内整洁有序，做好5S管理。

（9）统计全天工作量，准备第二天的物资物品，关好门窗，做好交接工作。

（10）提醒患者做好个人防护，提醒抽血患者避免在候诊区聚集。

5.2.2 主要服务标准及要求

（1）严格保密制度，对工作中所接触到的各类信息均要求严格保密。

（2）具有良好的服务意识和沟通协调能力，为人正直，清正廉洁，具有责任心。

（3）能使用excel、word及人事信息系统等办公软件。

（4）按质按量完成工作任务，各项业务严格按照规定时间节点、流程办理，不得无故拖延。

（5）遵守科室各项规章制度，杜绝迟到、早退，不得擅自脱离指定工作区域或随意进入非职责范围工作区域，不怠工、不拖工，不做与工作无关的事情。

（6）服从工作安排，完成采购人安排的其它工作。

5.3健康体检部科室助理

5.3.1 主要服务内容

（1）接待团体、个人、VIP体检客户，介绍体检部情况、体检项目及意义等。

（2）拟定团检单位的体检项目及费用预算计划。通过面谈或电子版资料使团检单位联系人清楚体检流程、注意事项等应知事项。

（3）拟定团检单位体检协议，督促协议正常如期、如实履行。

（4）根据已核实并确认的体检项目进行体检备单。

（5）根据科室规划，确定团检单位每日关于人数及项目的构成比。将单位体检日期、人数及项目纳入工作计划。

（6）团检单位体检结束后，统计未检人员名单，与团检单位联系人确认补检日期及人数。

（7）与医院财务人员联系，按照体检协议约定，督促团检单位支付体检费用。

（8）对有需求的单位，提供上门服务的检后咨询。安排医生到单位进行集中的检后咨询，为受检者解读体检报告。

（9）收集受检者关于质量或服务方面的意见、建议，妥善解决受检者在体检过程中提出的问题。对于不能解决的问题，需上报科室领导。

（10）统计、上报体检工作量。

（11）完成采购人交办的其他工作。

5.3.2 主要服务标准及要求

（1）应具有医学背景，掌握应用计算机。

（2）能够操作医院医疗相关系统，并能够进行信息录入，信息查询及打印。

（3）具有良好的服务意识和沟通协调能力，对受检者及家属的疑问和不满要进行耐心的沟通和答复，帮助受检者解决相关检查问题。

（4）做到受检者基本信息和报告信息不泄露。

（5）能够熟悉各类应急事件的处理流程，上报流程，掌握心肺复苏操作技能。

（6）按质按量完成工作任务，各项业务严格按照规定时间节点、流程办理，不得无故拖延。

6、行政后勤助理服务

6.1财务助理

6.1.1 会计辅助

6.1.1.1 主要服务内容

（1）负责固定资产、物资等入库审核，每月计提折旧，打印入库、退货汇总表，并附明细单。

（2）监督固定资产、物资盘查工作及临时性盘查工作。

（3）负责无形资产入库审核及每月计提摊销，打印入库、退货汇总表，并附明细单。

（4）负责参与固定资产验收。

（5）负责四川省资产管理信息系统资产信息录入、维护及决算报送。

（6）完成采购人安排的其它工作。

6.1.1.2 主要服务标准及要求

（1）具有良好的职业道德素养，具有敬业精神，为人正直，清正廉洁，具有责任心。

（2）具有良好的服务意识和沟通协调能力。

（3）严格保密，对工作中所接触到的各类信息均要求严格保密。

（4）按质按量完成工作任务。

（5）能使用excel等办公软件，各类财务软件等，熟悉财务知识、会计电算化知识、各种财务软件操作知识等服务所需知识技能。

6.1.2 收费员

6.1.2.1主要服务内容

6.1.2.1.1 出入院收费员

（1）负责病人入院手续办理。

（2）负责收取病人预交费及各项押金。

（3）负责对院前及院外检查门诊费用审核及入账工作。

（4）负责病人出院手续办理，资料审核汇总，费用结算，押金退还等。

（5）负责报销新生儿关爱补助、妇幼阳光工程、血费等并向上级部门报送资料，负责整理医保报销资料。

（6）负责离休、羁押、三无、欠费、医保办申请无密码病人的费用结算，资料整理及票据交接工作。

（7）负责本区低保、五保、三无对象医疗救助的资料审核、收集与补助。

（8）负责为各科室开通欠费病人费用。

（9）负责使用中收据、票据的保管和装订工作。

（10）负责整理票据、现金等凭证每日交账。

（11）负责每月全院出院病人的资料整理及报表制作。

（12）完成采购人安排的其它工作。

6.1.2.1.2 门诊收费员

（1）负责门急诊病人的建档及挂号工作。

（2）负责门急诊病人就诊后各项费用的收取工作。

（3）负责夜间病人入院手续的办理和住院病人预交款的收取工作。

（4）负责为符合退款手续患者办理退款。

（5）负责作好自助缴费机单边帐的登记和解释工作。

（6）负责打印病人需要的门诊票据和门诊费用清单。

（7）负责离休干部患者的挂号、缴费工作及门诊结算表的打印和资料收取。

（8）负责各科室押金的收取工作。

（9）负责使用中收据、票据的保管和装订工作。

（10）负责整理票据、现金等凭证每日交账。

（11）完成采购人安排的其它工作。

6.1.2.2主要服务标准及要求

（1）具有良好的职业道德素养，具有敬业精神，为人正直，清正廉洁，具有责任心。

（2）具有良好的服务意识和沟通协调能力。

（3）按质按量完成工作任务。

（4）使用excel、收费系统等办公软件等。

（5）严格保密，对工作中所接触到的各类信息均要求严格保密。

（6）所有收费员不能随意离开服务地点，集中精力，做好本职工作。

（7）上班时间必须着统一的工作服、佩戴工作牌，衣着整洁、仪表大方、保持工作场所的整洁和卫生。

（8）遇到病人投诉，耐心听取，拾到财物及时交还失主或上交领导。

（9）严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退等现象，不怠工、不拖工。

（10）收费人员工作必须认真负责、态度和蔼、语言文明、耐心解释。坚持微笑服务，做到亲切自然，服务中严禁面无表情、目无精神。

6.2 设备物资管理科

6.2.1 设备维修员

6.2.1.1 主要服务内容

（1）医疗设备、设施（固定资产目录内）台账建立。

（2）负责全院医疗器械，医气系统，病房呼叫系统、病床等病房设施的故障维修、报废鉴定。

（3）负责全院医疗设备的安装调试、培训考核、技术验收、建档归档工作。

（4）对医疗设备制定巡检计划，定期巡检。

（5）对医疗设备制定保养计划，实行定期保养。

（6）对放射设备机房环境进行定期辐射监测。

（7）督促、配合临床医技科室定期开展医疗设备质量安全管理评价活动。

（8）对医疗设备、设施的维保外包公司进行监督、管理、考核、评价。

（9）对医疗设备、设施运行状况进行统计分析。

（10）负责全院（可疑）医疗器械不良事件的上报。

（11）参与医疗设备、设施的采购、维修谈价，提出售后服务要求条款。

（12）拟定医疗设备、设施的维修、维保合同。

（13）涉及可收费项目的固定资产在完成入库后将设备信息录入医保两定平台，并将相关资料移交医保办。

（14）完成采购人安排的其它工作。

6.2.1.2 主要服务标准及要求

（1）有医疗器械、病房设施的验收、巡查、维修、保养等各项制度以及管理流程。

（2）根据全院固定资产目录建立医疗设备、设施台账，并负责进行更新。

（3）保障科室医疗器械、病房设施正常运行，确保医疗器械、病房设施满足科室需要，并建立维修台账。

（4）参与新装医疗设备的安装调试，督促建立操作流程卡，组织培训考核并做好记录，进行技术验收，建立设备档案，5万元以下院内采购设备资料归档。

（5）每月对急救及生命支持类设备、特殊放疗类设备、重点类设备进行巡检，做好巡检记录。对巡检中故障设备进行处理，针对安全隐患情形向采购人单位的第三方设备维保单位下发质量整改，并跟进整改效果。

（6）每季度对急救及生命支持类设备、特殊放疗类设备、重点类设备进行保养，并记录归档。

（7）每月对放射设备机房环境进行辐射监测，并记录归档。

（8）督促、配合临床医技科室定期开展医疗设备质量安全管理评价活动，对存在问题进行整改，并跟进整改效果。

（9）对科室申请报废的故障设备、设施，进行报废鉴定、并记录。

（10）对医疗设备、设施的维保外包公司进行监督、管理、考核、评价。

（11）对医疗设备、设施运行状况进行半年与年度统计分析。

（12）参与医疗设备、设施的采购、维修谈价，提出售后服务要求条款。

（13）拟定医疗设备、设施的维修、维保合同。

（14）收集、整理各科室（可疑）医疗器械不良事件报告，进行登记、上报，统计总结。

（15）涉及可收费项目的固定资产在完成入库后及时将设备信息录入医保两定平台，并将相关资料移交医保办。

6.2.2 库房管理员

6.2.2.1主要服务内容

（1）负责全院医用材料和民用物资的验收、入库工作。

（2）负责全院固定资产入库工作。

（3）负责全院医用材料和民用物资的出库发放工作，核对计划执行情况。

（4）负责每月固定资产、无形资产、医用材料和民用物资入出库资料的签字、收集和整理提请付款程序。

（5）负责每月收集汇总全院物资需求计划。

（6）每月按时统计未及时送货的供应商信息并填报不良记录。

（7）做好库房仓储安全防范管理工作

（8）服从工作安排，完成采购人安排的其它工作。

6.2.2.2主要服务标准及要求

（1）严把入库关，认真对医用材料和民用物资的质量情况、合格证明、灭菌报告、生产批号、效期情况等信息进行查验，与月计划或临时申请型号数量不符、以及无质量合格证明、过期、失效或者淘汰的医用耗材不得验收入库

（2）验收合格后，在采购人单位的ERP系统中认真录入销售厂商、发票信息、生产批号、供货数量、生产日期、消毒灭菌日期等信息，将入库材料交至采购人会计科执行付款程序。

（3）负责全院医用材料和民用物资的出库发放配送工作。

（4）每月定期将医用材料和民用物资的送货单、发票、入库单整理好后移交采购人会计科执行付款程序。

（5）按时将固定资产的合同、发票、入库单等资料整理好后移交采购人采购科执行付款程序。

（6）每月按时统计未及时送货的供应商信息并填报不良记录。

（7）每月对入出库数据与计划进行核对，统计执行情况

（8）做好安全防范管理工作，确保库管温湿度、防火、防虫、防盗等方面满足采购人正常工作要求。

6.2.3 资产管理员

6.2.3.1主要服务内容

（1）负责全院固定资产和无形资产的台账管理。

（2）负责全院固定资产和无形资产的出库、粘贴卡片等工作。

（3）负责ERP系统全院固定资产的卡片信息维护工作。

（4）负责全院固定资产库房的实物保管、发放工作。

（5）负责全院固定资产的转移，置换，卡片更新等工作。

（6）负责全院固定资产定期盘点，总结，做到账，卡，物相符。

（7）负责全院固定资产和无形资产的处置工作。

（8）定期负责全院报废固定资产的回收，统计，保管等工作。

（9）完成采购人安排的其它工作。

6.2.3.2主要服务标准及要求

（1）在固定资产完成验收入库后，进行固定资产和无形资产的出库、卡片粘贴等工作。

（2）认真完成ERP系统全院固定资产的卡片信息维护、核对工作。

（3）负责进行科室之间的固定资产转移和更换卡片等工作。

（4）认真做好固定资产库房内的实物保管，严格按照申请完成固定资产的发放。

（5）制定年度盘点计划，并按计划开展固定资产盘点工作。

（6）在盘点过程中发现卡片遗失需进行补充，盘点后完成盘点总结向科长汇报。

（7）完成资产处置工作，认真核对等处置资产实物与申请处置的资产卡片号、规格、型号、数量等信息，将实物收回至报废库房后完成拍照存档。

（8）认真做好保管好报废库房内的实物保管。

（9）定期完成待处置固定资产和无形资产的明细账、照片等资料的整理，并上报科室负责人，执行国有资产处置流程。

6.3病案与统计科助理

6.3.1 主要服务内容

（1）负责每日出院病案、出院动态收集。

（2）负责出院病案电子签收。

（3）负责破损病案装订、修复。

（4）负责月末未录入微机病案的清查。

（5）负责月末出院病案上架。

（6）负责病案库房管理。

（7）负责病历复印、借阅工作。

（8）辅助完成病案室其他工作。

6.3.2 主要服务标准及要求

（1）微笑服务，对工作要有责任心、细心、耐心。

（2）严格遵守医院劳动纪律，服从管理，不迟到、不早退、不得擅自脱离指定工作区域或随意进入非职责范围工作区域、工作中不做与工作无关的事，语言文明，不争吵，无有过错投诉。

（3）提醒并负责收回出院后满3个工作日的病案（死亡病案7个工作日）。收集出院病案时要注意检查病案的完整性，严格履行移交签字手续，禁止病案遗失。

（4）收集出院动态并对动态上的各项数据进行检查核对，数据有误时需进行纠正，确保数据准确。同时，交接的出院病案要与出院病案动态上出院人数一致并标注。

（5）对回收的出院病案逐一进行电子签收，确保病案回收率的准确统计。签收完的病案按科室准确放置在相应位置。

（6）月末对完成微机录入的病案按照住院号排序上架。要求排列有序，准确规范。

（7）每日到医保窗口收集门特患者认定和治疗档案资料，并按照《定点医疗机构门诊特殊疾病补充协议》的要求对档案资料进行归档和上架。

（8）做好病案库房的防火、防水、防潮、防尘、防虫工作。工作日内对病案库房温湿度进行监测登记，定期对病案库房进行安全隐患排查，投放杀虫剂，做好防护工作。

6.4医疗质量管理科助理

6.4.1 主要服务内容

（1）对终末病历进行质控；

（2）对护理病历、病案首页等进行质控；

（3）抽查科室在架病历，并进行记录、反馈；

（4）对门诊病历进行质控；

（5）每月输血病历全覆盖质控；

（6）对电子病历书写超时情况进行监控；

（7）做好月总结，反馈等；

（8）完成各项临时性任务。

6.4.2主要服务标准及要求：

（1）对工作要有责任心、细心、耐心；

（2）严格遵守医院劳动纪律，服从管理，不迟到、不早退、不得擅自脱离指定工作区域或随意进入非职责范围工作区域、工作中不做与工作无关的事，语言文明，不争吵，无有过错投诉；

（3）做好和临床医生的沟通工作；

（4）每月按服务要求完成各项质控工作，并做好详细的质控记录，个人总结；

（5）每月对在架病历、终末病历质量有数据统计、分析、评价，不足之处每周制定质量反馈单并下发到科室，持续追踪反馈结果；每月对质控相关数据进行总结，分析，并将汇总结果及时反馈到临床各科室、护理部、输血科、运管部、经算科等部门。

6.5物业管理科助理

6.5.1 主要服务内容

（1）负责管理采购人物业管理科文书资料，并与采购人有关部门密切配合，做好基建、财务、人事、宣传等资料管理。

（2）负责科室每月采购计划，并准确将其录入ERP系统。领取日常办公用品，负责科室办公设施（打印机等）的管理维护工作。

（3）负责科室相关合同的申请表、付款申请表及合同正本转交各相关部门审核、签字确认，最后交由院领导签字，并做好合同管理。

（4）负责将工程建设相关资料移交中心档案室，并准时、准确、完整的做好资料立卷、归档，进行分类、编目登记、制卡、装订，做好归档后的整理、保管和统计工作。

（5）负责根据采购人科室要求提交科室总结、计划及每月各种报表、考勤。

（6）负责院内物业管理科OA系统上的资料收发，负责上报，并做好对内、外的资料传递。

（7）负责登记职工宿舍缴纳水电数据，计算出缴纳金额，确认该住户在财务科缴费完成。

（8）进行科室内部资料的借阅登记，防止资料的遗失。

（9）负责科室日常对内、外会议的记录与整理。

（10）负责科室实时新闻的撰写，并上报。

（11）完成采购人安排的其它工作。

6.5.2 主要服务标准及要求

（1）服务过程中，认真履行服务职责。

（2）能使用excel、word、wps等办公软件。

（3）严格执行《查阅档案规定》，做好外包合同登记、编号，支持查阅，保证档案管理的机密性。

（4）严格按照规定时间做好医院能耗（水、电、气）统计并按时交于相关科室，不得无故拖延。

（5）具有良好的服务意识和沟通协调能力，积极协助采购人相关部门工作。

（6）服从工作安排，完成采购人安排的其它工作。

6.6 医保办公室助理

6.6.1 主要服务内容

（1）掌握医保（物价）政策和业务流程。

（2）负责接待处理医保来电、来访、政策咨询、查询医保卡使用情况等。

（3）负责门诊特殊疾病认定及治疗方案审核。

（4）负责医保窗口档案（门诊特殊疾病、重特大疾病等）档案（含电子档案）建立、资料交接等工作。

（5）负责住院病人院外检查费用入账审核。

（6）负责外伤病人入院转医保的审核、《外伤调查入院登记表》复审签章、协助医保局完成外伤调查及资料收集等。

（7）负责异地医保局对异地医保病人的住院真实性、医疗费核查等。

（8）负责异地就医定点审核签章，异地就医转诊备案等。

（9）负责重特大疾病药品审核、病人基本信息及相关资料的采集、上传、建档，协调处理遇到的相关问题等。

（10）负责医保出院欠费病人的无密码结算申请、锁卡、解卡等工作。

（11）负责与各级医保部门、采购人信息中心、采购人临床医技科室沟通，协调处理医保审核、结算遇到的各种问题。

（12）负责受理现场投诉，收集参保人员反映的问题，做好记录并妥善处理。

（13）完成采购人交办的其它工作。

6.6.2 主要服务标准及要求

（1）熟悉并严格遵守医保（物价）相关政策，采购人各项规章制度。

（2）具有良好的职业道德素养，具有敬业精神，为人正直，清正廉洁，具有责任心。

（3）具有良好的服务意识和沟通协调能力。

（4）按质按量完成工作任务。

（5）能使用excel、offeis等办公软件等。

（6）服从科室工作安排，能适应工作环境。

（7）严格保密，对工作中所接触到的各类信息均严格保密。

（8）不能随意离开服务地点，集中精力，做好本职工作。

（9）上班时间必须着统一的工作服、佩戴工作牌，衣着整洁、仪表大方、保持工作场所的整洁和卫生。

（10）遇到病人投诉，耐心听取，并进行汇报，拾到财物交还失主或上交领导。

（11）严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、上班时间做与工作无关的事情等现象，不怠工、不拖工。

（12）窗口人员工作必须认真负责、态度和蔼、语言文明、耐心解释。坚持微笑服务，做到亲切自然，服务中严禁面无表情、目无精神。

6.7 安全保卫部助理

6.7.1主要服务内容

（1）根据采购人安防科工作内容，协助科室负责人汇总拟定本科室管理制度、岗位职责、组织结构、工作计划、工作总结等文书。

（2）根据采购人实际需求，协助科室负责人修订科室牵头制定的相关应急预案。

（3）根据上级单位或有关部门文件，负责拟定安全相关的工作的方案或通知，并收集相关资料。

（4）负责采购人内部治安防范设施设备、监控系统、门禁系统、车场管理系统的改造调研论证工作。

（5）负责采购人各科室基建改造中的消防安全论证工作，根据现场情况提出技术建议意见。

（6）负责采购人机动车场及非机动车场的管理工作的调研论证工作，根据具体需要提出建议意见。

（7）负责协调采购人相关科室或单位对监控视频、门禁系统、车场进出管理系统的完成修复。

（8）负责处理收到的投诉建议，联系相关人员调查事件情况，完成报告的书写。

（9）负责重要会议、活动的现场安全防范秩序维护工作的部署安排。

（10）负责采购人防雷设施设备的检测联络工作，根据检测结果联络相关科室完成整改工作。

（11）负责协调与采购人内各科室的安全生产工作，推进相关工作的完成。

（12）负责科室实时新闻的撰写，并进行上报。

6.7.2主要服务标准及要求

（1）熟悉并严格遵守采购人各项规章制度。

（2）具有良好的服务意识和沟通协调能力，为人正直，清正廉洁，具有责任心。

（3）能使用excel、word等办公软件。

（4）按质按量完成工作任务，各项业务严格按照规定时间节点、流程办理，不得无故拖延。

（5）遵守科室各项规章制度，杜绝迟到、早退，不得擅自脱离指定工作区域或随意进入非职责范围工作区域，不怠工、不拖工，不做与工作无关的事情。

（6）对待职工认真、热情，态度和蔼、语言文明，不得与职工发生争执。

（7）服从工作安排，完成采购人安排的其它工作。

6.8 人力资源部助理

6.8.1主要服务内容

（1）负责全院职工劳动关系的管理。包括聘用合同及劳动合同的管理及续签工作。

（2）负责退休职工及返聘人员的管理及服务工作。

（3）负责各类人员考试报名工作。

（4）负责职工工伤、生育保险等相关工作。

（5）协助完成全院职工档案管理工作。

6.8.2主要服务标准及要求

（1）熟悉并严格遵守采购人各项规章制度。

（2）严格保密，对工作中所接触到的各类信息均要求严格保密。

（3）具有良好的服务意识和沟通协调能力，为人正直，清正廉洁，具有责任心。

（4）能使用excel、word及人事信息系统等办公软件。

（5）按质按量完成工作任务，各项业务严格按照规定时间节点、流程办理，不得无故拖延。

（6）遵守科室各项规章制度，杜绝迟到、早退，不得擅自脱离指定工作区域或随意进入非职责范围工作区域，不怠工、不拖工，不做与工作无关的事情。

（7）对待职工认真、热情，态度和蔼、语言文明，不得与职工发生争执。

（8）服从工作安排，完成采购人安排的其它工作。

6.9 院办驾驶员

6.9.1主要服务内容

（1）负责全院医疗业务及政府指令性任务用车。

（2）负责突发事件应急处置及医院安排的其它用车。

（3）严格遵守医院院前急救相关规定，协助医护团队工作。

（4）负责做好年检、定期保养、日常维修记录。

（5）负责做好油耗记录，并做好年度汇总、核算。

（6）负责车辆的日常维护保养，保持车辆内外清洁，车况良好

（7）负责做好每日行车及车载设施异常情况记录，负责报修，并做好交接班。

（8）负责车载氧气筒的充氧，车载担架的性能完好，正确使用。

（9）负责院前急救出车、到达现场、回院的时间确认，正确使用急救通或GPS。

（10）完成采购人安排的其它工作。

6.9.2主要服务标准及要求

（1）持有小型汽车驾驶证C照以上，驾龄5年以上。

（2）严格遵守交通规则和医院各项规章制度，做到安全行驶、文明驶车。

（3）不无证驾驶、不带故障出车，不酒后开车，不未经批准私自出车。

（4）爱护车辆，进行车辆保养和办理车辆保险（保险费用由采购人承担）、年检工作、每日清理车辆内、外卫生，保持车辆整洁美观。

（5）经常检查燃料、离合器等是否正常充足。出示前检查随身证件和随车工具是否齐备，轮胎气压及轮胎紧固是否正常，喇叭、灯光制动是否良好。发现异常需进行处理和报告。

（6）严格按照车辆技术规程驾驶和管理车辆，如有故障需负责排除，或提示修理建议，始终保持车况良好。

（7）牢固树立服务意识，随时保证医务人员出诊工作，早上按时出诊，其它时间随叫随到。接送病人时、要讲究文明礼貌，热情周到。

（8）工作时间不得擅自离开服务地点，接到出车任务立即就位等待，不得影响出诊时间，如遇特殊情况，需提前请假。

（9）不得擅自将车辆交给其他人驾驶，或出示办理他事。

（10）车辆不用时，要在安全位置停放，并经常查看，防止被盗或损坏。

7、心身医学科辅助人员（预留）

7.1主要服务内容

（1）完成诊前准备工作，准时填写医生考勤登记本。

（2）做好预检分诊，指导服务对象正确挂号及使用医院微信公众号，提供预约挂号咨询服务，为需要帮助的服务对象提供帮助。

（3）协助患者测量血压、体温，对发热患者做好登记、分诊。

（4）主动查看就诊患者挂号单，引导患者到正确的区域就诊。

（5）维护区域秩序，按就诊秩序保证一人一诊室。

（6）高峰时段监测患者排队等候时间，准确填写该诊区的流量监测登记表。

（7）接听电话，管诊，协助医生工作。

（8）负责候诊区健康宣教及资料摆放与维护。

（9）提供走动巡查服务，评估候诊区域患者病情变化。

（10）配合科室做好科室消防安全防护工作。

（11）正确为患者预约挂号及发取报告。

（12）完成采购人安排的其它工作。

7.2主要服务标准及要求

（1）遵守劳动纪律，无迟到、早退现象。

（2）仪表端庄，语言规范，耐心服务，微笑服务，对患者主动问候。

（3）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（4）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品。

（5）如遇患者病情变化或其它突发情况立即到就近呼叫医生协助医护人员进行抢救及处置。

（6）每半小时进行健康宣教讲解该区候诊流程。

（7）严格执行采购人相关就诊制度，确保区域就诊秩序，如遇特殊情况如纠纷、投诉等，需进行处理或上报采购人。

（8）严格保密，保护医生及患者一切隐私，不对医生、就诊情况、医院及报告单发表任何意见。

（9）保证区域环境清洁整齐。

（10）熟悉服务工作流程及医院布局，为患者提供咨询服务。

（11）主动关心患者，避免漏诊漏检及财物遗失。

（12）为患者提供服务时，需避免因错误导诊、沟通不畅引起的纠纷投诉，年度导诊主责投诉≤4次。

8、健康体检部辅助人员（预留）

8.1主要服务内容

（1）以热情、亲切的态度迎接每一位体检客户，主动询问客户需求，为客户提供专业的咨询服务，解答关于体检流程、项目、注意事项等方面的问题。

（2）根据客户的体检套餐，引导客户至各个体检科室，确保客户能够顺利、高效地完成体检项目。

（3）负责体检客户的登记和信息录入工作，合理安排体检项目的顺序和时间，提高体检效率，减少客户等待时间。

（4）在客户体检过程中，协助医生进行相关检查，如为客户提供必要的物品、帮助客户调整体位等，确保检查过程的顺利进行。

（5）向客户进行健康知识宣教，介绍常见疾病的预防、保健方法以及体检后的注意事项等，提高客户的健康意识和自我保健能力。

（6）发放健康宣传资料，有针对性地推荐相关的健康知识资料或建议客户参加特定的健康讲座和咨询活动。

（7）负责体检部环境的维护和管理，保持体检区域的整洁、舒适和安静，为客户提供良好的体检环境。

（8）完成上级领导交办的其他临时性任务。

8.2主要服务标准及要求

（1）遵守劳动纪律，无迟到、早退现象。

（2）仪表端庄，语言规范，耐心服务，微笑服务，对患者主动问候。

（3）服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

（4）不得损坏、占用，私拿公物，不得盗卖公共物品。

（5）如遇患者病情变化或其它突发情况立即到就近呼叫医生协助医护人员进行抢救及处置。

（6）每半小时进行健康宣教讲解该区候诊流程。

（7）严格执行采购人相关就诊制度，确保区域就诊秩序，如遇特殊情况如纠纷、投诉等，需进行处理或上报采购人。

（8）严格保密，保护医生及患者一切隐私，不对医生、就诊情况、医院及报告单发表任何意见。

（9）保证区域环境清洁整齐。

（10）熟悉服务工作流程及医院布局，为患者提供咨询服务。

（11）主动关心患者，避免漏诊漏检及财物遗失。

（12）为患者提供服务时，需避免因错误导诊、沟通不畅引起的纠纷投诉，年度导诊主责投诉≤4次。

**（五）考核要求**

1、考核内容和标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务考核评分表 | | | | |
| 考核项目 | | 分值 | 考核内容 | 评分细则 |
| 服务人员招聘  （10分） | 人员补充效率 | 5 | 服务人员出现空缺时，供应商补充服务人员的效率。 | 超过15个工作日人员未补充完成，扣5分/次 |
| 入、离职手续办理 | 5 | 供应商须按照劳动法在规定时间内签订劳动合同，并在人员离职时办理相应离职手续。同时建立人员基本信息台账，当人员发生变动时，及时更新台账内容，并向医院备案。 | 未及时办理入、离职手续扣1分/人次；未及时签订劳动合同扣5分/人；未及时更新人员信息扣1分/人 |
| 薪酬福利管理  （15分） | 工资发放及时性 | 5 | 供应商每月须按时发放服务人员工资，不得有拖欠工资的情况。 | 未按时发放工资扣5分/次 |
| 工资核算准确性 | 5 | 供应商需保证工资数据的准确性，避免工资核算、发放错误。 | 工资核算、发放错误的，扣5分/次 |
| 社会保险和住房公积金管理 | 5 | 供应商应按照劳动法在规定时间内为服务人员缴纳社会保险和住房公积金。服务人员因工作原因造成伤害的，供应商需按工伤保险条例规定申请工伤认定、鉴定和工伤费用报销手续并妥善处理。 | 应缴未缴、少缴扣5分/人。未妥善处理工伤扣2分/人次 |
| 人员管理  （35分） | 日常管理 | 10 | 供应商需安排项目管理人员到医院驻点工作，工作时间与医院上下班时间同步，负责对所提供的人员进行日常管理，定期与用人科室、相应职能科室进行现场沟通，并做好沟通记录，了解科室需求。 | 未驻点工作的，扣2分/天 |
| 服务人员培训 | 5 | 供应商须定期对服务人员开展培训。  原则上，每半年一次开展思想素质、服务礼仪、沟通技巧、操作技能及各项规章制度的培训。每年一次开展消防、防暴、防洪、安全作业、安全防范等专业培训。 | 未开展培训扣5分 |
| 工作安排 | 5 | 供应商提供的人员需服从医院的管理和工作安排。 | 如出现不服从医院管理和安排行为的，扣2分/人次 |
| 纠纷处理 | 10 | 供应商提供的人员出现劳动纠纷、医患纠纷时，供应商需第一时间参与处理并妥善解决，维护医院形象。 | 供应商不及时处理，严重损害医院形象的扣5分/次 |
| 投诉情况 | 5 | 服务人员接受医院和工作服务对象的监督，出现有效投诉情况按规定进行扣分。 | 有效投诉扣2分/人次 |
| 满意度评价  （40分） | 满意度评价 | 40 | 由院方及用人科室负责考评，以调查问卷的方式进行，采取百分制，主要从以下两方面进行：  1.对供应商的服务质量、沟通协调、解决问题的能力等方面进行评价；  2.对服务人员工作完成质量、效率、工作态度、工作纪律等方面进行评价。 | 优秀：评价90分以上，本项不扣分  良好：评价80-89分，本项得30分  合格：评价60-79分，本项得20分  不合格：评价60分以下，本项不得分 |
| 总分 | | 100 | | |

医院对服务质量采取季度考核的方式，通过服务人员招聘、薪酬福利管理、人员管理、满意度评价等四方面进行考核，考核结果与服务费挂钩，并作为合同续签或终止的重要依据。

备注：

1.季度扣分在10分（含）以内的，督促供应商改进；

2.季度扣分在10分以上20分（含）以下的，扣减服务费5000元；

3.季度度扣分在20分以上30分（含）以下的，扣减服务费10000元，并提交整改报告；

4.季度扣分在30分以上的，当月考核不合格，扣减当月50%服务费，经综合评估后，采购人有权终止合同。