

溧阳市人民医院第三方人力应急服务项目合同

甲方：溧阳市人民医院（以下简称甲方）

乙方：江苏和诚保安服务有限公司（以下简称乙方）

根据本项目的竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件、《中华人民共和国采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规的规定，甲乙双方按照江苏溧投招标服务有限公司的磋商结果签订本合同。

一、项目概况：

1、项目名称：溧阳市人民医院 2023 年度第三方人力服务（收费窗口等）购买项目。

2、项目地点：溧阳市人民医院。

3、服务期限：自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日（其中自服务之日起三个月为试用期，试用期考核合格方可继续履行服务合同）。合同到期，甲方仍有相同服务需求，双方协商一致，办理内部审批手续后，合同可续签两年。

4、乙方必须接受甲方所有现有服务人员（财务收费窗口 8 名、医保办窗口 2 名、器械科 1 名、收发室 2 名、超声科记录员 4 名、消毒供应中心 2 名、应急防范维护秩序人员 20 名，共 39 名人员）；不得降低现有服务人员的薪资待遇；现有服务人员应当纳入乙方的管理体系，接受甲乙双方的双重管理。

二、服务范围，包含但不限于以下：

1、应急防范秩序维护人员：溧阳市人民医院院内（门诊楼、急诊楼、综合楼、感染楼、住院部、急救通道、门岗、地下室等）秩序维护服务、治安管理服务、禁烟服务、公共应急处理服务、医患沟通服务等。

2、辅助岗位人员：财务收费窗口、医保办窗口、收发室、超声科记录员、保卫科、消毒供应中心等有关辅助岗位人员。

2、各岗位服务人数配置详见“人员要求”。

3、各岗位职责要求详见附件一“各岗位职责要求”。乙方承诺的服务标准高于服务要求的，按乙方承诺的服务标准执行。同时乙方提供服务的人员应当遵守甲方各项规章制度及各科室相关要求。

三、质量目标：

1、树立“一切以病人为中心”的服务理念，切实维护医院安全和医院正常医疗秩序；

2、依法办事，文明执勤，不与职工和就医病人发生争吵，杜绝与职工、就诊病人发生肢体冲突；做到打不还手、骂不还口；

3、医院职工有求必应，有险情必出。对突发事件处理的及时率为 100%，有效投诉处理率达 100%，投诉回复率达 100%；

4、全年无责任事故和责任案件发生，员工有安全感，对医院应急防范维护秩序服务满意率在 90%以上；

四、办公用品及用品配置：

- 1、乙方提供办公用品；
- 2、乙方负责对讲机、执法记录仪更新及维修；
- 3、乙方负责常用装备的采购，值勤随身器材：甩棍、防刺手套、强光电筒、辣椒水等；
- 4、乙方根据实际情况配备雨衣、雨伞、雨鞋、员工工作服；
- 5、以上乙方提供的物品，合同期满后归乙方所有，其中：电脑、对讲机、执法记录仪必须经技术处理后归还乙方；

五、工作时间、人员要求：

1、工作时间：根据各医疗区域而定。工作时间应满足甲方应急防范、维护秩序服务以及其他辅助岗位的要求。

2、各岗位人员的要求：

序号	岗位	人数	年龄、学历等要求	性别
1	财务收费窗口	≥3	年龄不超过50周岁，具有初级会计职称证书	女
		≥5	年龄不超过50周岁，高中（含中专）及以上学历	女
2	医保办窗口	≥2	年龄不超过50周岁，具有初级会计职称证书优先	女
3	超声科记录员	≥4	年龄不超过35周岁，高中（含中专）及以上学历，能熟练使用电脑	女
4	收发室工人	≥2	初中及以上学历，年龄在50周岁以上，但不超过56周岁	女
5	消毒供应中心工人	≥2		女
	器械科	≥1	年龄不超过50周岁，具有初级职称证书优先	男
6	应急防范维护秩序人员	≥20	身高不低于170cm，年龄在18周岁以上，但不超过40周岁。有相关秩序维护与应急防范工作经验人员优先。初中及以上学历。无违法犯罪前科，能服从工作安排，有工作责任心，其中负责人1名，须具有管理经验。	男
	总计	≥39		

(1) 应急负责人1名。

(2) 其他服务人员≥38名。

(3) 在满足(1)、(2)的前提下，甲方将根据实际需要确定最终人员配置。合同期内，原则上乙方不得增减人员。如甲方增加工作内容或扩大工作区域时，乙方提出需增加服务人员，经甲方同意后，乙方可增加人员，增加人员的具体费用由甲方按照本次招标同岗同类人员的最低月收支标准支付相应费用；如无同岗同类人员标准，由甲方确定工资定额。同样，如工作内容减少或工作区域缩减时，甲方有权向乙方提出减少服务人员，乙方应当无条件配合。各岗位服务人员的单价详见**附件三“分项报价表”**（超过法定缴纳社保年龄的，不再支付社保和公积金费用），增减人员时其“管理费”、“税金”、“利润”按人数进行相应调整。

(4) 服务人员的考勤纳入甲方的考勤体系。

(5) 所有招聘或解聘人员均需得到甲方的书面认可。

(6) 所有服务人员必须接受甲方和乙方的双重管理，对甲方认为服务质量不能满足需求的服务人员，甲方有权要求乙方对服务人员作出更换。乙方必须定期监督检查服务人员的服务质量，有针对性地与服务人员进行动态管理，每月一次向甲方书面汇报对服务人员的管理情况。同时乙方应当与相关科室密切联系，随时知晓服务人员的出勤和服务情况。

3. 为保障乙方为甲方提供服务人员的基本权益，乙方对各岗位人员最低月收支标准作出以下承诺：

序号	岗位	人数	应发工资		养老保险单位缴纳	医疗保险单位缴纳	工伤保险单位缴纳	生育保险单位缴纳	失业保险单位缴纳	住房公积金单位缴纳	扣个人应缴		单位承担小计 (元/人/月)	合计 (元/年)
			基本工资	交通补贴							社保费 4250*1	住房公积金		
1	财务收费窗口(有证)	≥3	2500	400	680	340	17	34	21.25	274	446.25	274	4266.25	1948761
2	医保办窗口(有证)	≥1	2500	400	680	340	17	34	21.25	274	446.25	274	4266.25	
3	医保办窗口(无证)	≥1	2280	400	680	340	17	34	21.25	274	446.25	274	4046.25	
4	财务收费窗口(无证)	≥5	2280	400	680	340	17	34	21.25	274	446.25	274	4046.25	
5	器械科(有证)	≥1	2500	400	680	340	17	34	21.25	274	446.25	274	4266.25	
6	超声科记录员	≥4	2500	/	680	340	17	34	21.25	/	446.25	/	3592.25	
7	收发室工人	2	2500	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2500	
8	消毒供应中心工人	≥2	2500	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2500	
9	应急防范维护秩序人员	≥19	3500	/	680	340	17	34	21.25	/	446.25	/	4592.25	

10	应急防范维护秩序管理者(负责人)	≥1	3800	/	680	340	17	34	21.25	274	446.25	274	5166.25	
	合计	≥39												

(1) 上表中“/”表示该项为“无”；

(2) 在本次采购服务期限内，应发工资不得低于上表中金额；

(3) 上表中关于“职工与企业缴纳的‘社保’、‘养老保险’、‘医疗保险’”是“五险”(社保、养老、工伤、失业、生育，以下简称“五险”)的泛称，上述支出就是缴纳“五险”费用；

(4) 本合同金额的人工费用标准合同期内不予调整，如同同期内最低工资、“五险”与“住房公积金”等社保项目，由于国家政策性调整所产生的风险由乙方承担。乙方应明确知晓以上内容，并以上承诺负责；

(5) 财务收费窗口、医保办窗口、收发室、超声科记录员、消毒供应中心服务人员的奖励性绩效等不计算在本次采购范围，奖励性绩效由甲方考核后单独支付。

六、合同价款及付款方式：

1、本项目合同价为¥ 2522100 元(大写：人民币 贰佰伍拾贰万贰仟壹佰元整)。最终结算以中标单价和实际服务人员数量为准。注：上表中，应急防范维护秩序人员的额外劳务服务费用包含在合同价内，须按甲方的考核计算在本次采购范围内；上表中财务收费窗口、医保办窗口、收发室、超声科记录员、消毒供应中心服务人员的额外劳务服务费用不包含在合同价内。

2、合同价包括但不限于乙方为甲方提供服务的所有员工工资、员工缴纳的社会保险(包括养老、工伤、失业、生育、医疗)、津补贴、节日福利费、夜班费、加班费(包括执行国家法规所有法定节假日的加班费)、病假人员替班工资、人身伤害意外保险、特殊人员体检费、服务所用材料消耗费用、培训费、工具、设备购置及维护费用、服装费、离职补偿费、办公区域所消耗水电费(如果有)、管理费、营业利润、应缴的税费、甲方重大或者临时性活动服务费用、其他相关费用等。

3、付款方式：甲方每月向乙方支付前一个月服务费用，乙方应当开具相应金额的增值税发票给甲方。

4、每月服务费的计算：每月应付服务费 = 上月服务人员总数*人员单价 - 考核扣款。(上月服务人员总数和出勤情况以甲方的考勤结果为准)。

5、各工种服务人员的单价详见附件三“分项报价表”。

七、违约金

若在服务期间乙方存在违约等情况，乙方应当向甲方支付中标(成交)金额5%的违约金。

八、双方职责：

1、如乙方不能按约定进行服务的，甲方书面通知乙方，乙方在收到通知3个工作日内应整改到位并向甲方书面回复。若乙方不能按期整改到位的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合同总价5%的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日起生效。

2、甲方及时足额向乙方支付相关费用（整改期间除外），若延期乙方应书面通知甲方，甲方在收到通知10个工作日内及时付款，若延期支付超过15天的，乙方有权解除合同。甲方承担因此产生的不利后果和责任。

3、乙方的员工工资、工作时间不得违反当地对于最低工资标准、每月最高工作时间的有关规定，乙方必须按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规为派驻的服务人员缴纳相应社会保险（包括养老、工伤、失业、生育、医疗），并签订劳动合同合法用工。乙方的劳资纠纷由乙方自行处理解决，并由其按《中华人民共和国劳动法》相关规定给予劳动者补偿，该费用由乙方承担。

4、乙方应当按照其在磋商响应文件中的承诺，在每月固定的时间（20日前）支付服务人员的工资和缴纳社保，若非客观原因支付工资和缴纳社保超过上述固定的时间5个工作日以上的，甲方有权终止本合同，并上报有关部门处理。

5、当月入职的新员工，乙方按照该员工的实际工作天数支付工资，乙方可以在下一个工资支付周期支付该员工的工资。

6、员工离职时，乙方不得以任何非法理由克扣该员工的工资。

7、乙方应当按照磋商响应文件的承诺，足额支付服务人员的工资和缴纳社保，若乙方存在克扣服务人员工资和社保的情况，甲方有权终止本合同，并从乙方的履约保证金中扣除相应金额的款项，并上报有关部门处理。

8、乙方应当每个月向甲方书面报送一次工资支付记录和社保缴纳记录。若乙方未向甲方报送，甲方有权终止本合同。

9、乙方根据要求独立完成服务工作，不得将服务部分或全部分包或转包，如存在服务部分或全部分包或转包的情形，甲方有权随时解除合同，并且要求乙方支付违约金。乙方在服务过程中的用工，以及一切安全责任和风险均由乙方自行承担，甲方不承担任何义务。

10、其他未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

九、试用期：

1.自服务之日起三个月内为试用期，乙方所提供服务人员发生变化的，都应遵照合同内项目试用期相关规定执行。

2.试用期考核合格后乙方继续履行合同，试用期考核不合格，则甲方有权终止服务合同。

十、试用期考核：

1、试用期考核由甲方组织实施。

2、试用期满后5个工作日内由甲方组织实施试用期考核。考核方式以随机抽查、向患者随机调查、询问相关科室人员的方式进行。

3、考核总分为300分，试用期的考核得分 ≥ 255 分（ $\geq 85\%$ ）为合格。

4、乙方已知晓并理解甲方的考核制度、标准和方法细则等，对甲方的考核制度、标准和方法细则等均无异议；对考核结果无异议且无条件认可。

5、试用期考核标准。详见附件二“考核标准”。

十一、日常服务期:

1、日常服务期考核由甲方组织实施,日常服务期的考核标准与试用期考核标准一致。详见附件二“考核标准”。

2、每月结束后5个工作日内组织实施。考核方式同试用期的考核方式。

3、考核总分为100分,考核得分 ≥ 85 分合格,考核得分 < 85 分为不合格。甲方有权按乙方考核情况(百分制)对乙方进行奖惩,对服务费用进行相应奖惩:甲方每月考评1次,考核分85分为合格,每下降1分扣除2000元,如连续三个月考核平均分达不到85分,甲方有权要求乙方整改,经整改乙方提供的服务仍不符合甲方要求的,甲方有权解除本合同。

4、服务期间,由于乙方原因发生医生或患者投诉且乙方存在过错的,视情节轻重每次从每月应付服务费中扣除300-1000元不等。

十二、合同的变更和终止:

1、本合同一经签订,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外,甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

十三、合同的转让:

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

十四、不可抗力:

甲、乙方中任何一方,因不可抗力不能按时或完全履行合同的,应及时通知对方,并在20个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题,可由双方初步协商,并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失,免于承担责任。

十五、争议的解决:

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲、乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决争议,则采取以下第(2)种方式解决争议:

(1)向甲方所在地人民法院提起诉讼;

(2)向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定,默认采取第2种方式解决争议。

2、在法院审理和仲裁期间,除有争议部分外,本合同其他部分应继续履行。

十六、诚实信用:

乙方应诚实信用,严格按照竞争性磋商文件要求和磋商承诺履行合同,不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益,否则,甲方有权随时解除合同,并且要求乙方支付违约金。

十七、合同生效及其他:

1、本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后,自2023年1月1日起生效。见证方仅对甲乙双方签订采购合同的事实进行见证,不代表任何承诺或保证,该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。

2、本合同一式伍份,甲乙双方各执贰份,代理机构执壹份存档。

3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

十八、本合同未见事宜，经双方协商，另立补充协议。

甲方（盖章）：溧阳市人民医院

法定（授权）代表人：

委托代理人：

地址：

联系电话：

经办人：李秀华



乙方（盖章）：江苏和诚保安服务有限公司

法定（授权）代表人：

委托代理人：

地址：常州市武进区常武南路 588 号天安数码

城 B 幢甲单元 1601 号

联系电话：0519-8530057

开户行：江苏江南农村商业银行股份有限公司

常州市武进支行

账号：8600101101200000012026



附件一

各岗位职责要求:

(一)、总体要求

1. 服务人员应有高度的责任感,受过岗前培训,熟知医院的管理规定,熟悉相关科室工作流程,具备一定的医学知识和技能,严格履行岗位职责,善于发现各类问题,具备一定的管理经验和处置突发事件能力;全面保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全,保护医院的设施和设备,预防各类治安事件和刑事事件的发生。辅助医院相关科室的医疗工作,保障正常的医疗秩序。

2. 身体健康、无传染病、精神性疾病等;

3. 性格开朗,善于与人沟通,吃苦耐劳;

4. 仪表、仪容整洁,行为、举止得体,礼貌待人,保持工作环境卫生整洁;

5. 严格遵守医院上班时间,不迟到早退,无特殊情况不得擅自离岗,若有情况需离岗应向当班人员申请,取得当班人员同意后方可离岗;

6. 在医院相关部门的领导下,制定切实可行的院内应急防范维护秩序服务整体方案和应急预案,突发事件反应迅速,处置有力;坚持精细管理原则,服务以人为本、主动热情;处理问题高度警惕、有理有节;

7. 配合相关部门,受理医院内各类纠纷和治安案件,并配合医院对违规事件的调查,协助公安机关对案件的排查;

8. 自行车、助力车、摩托车、按指定地点停放并进行管理;

9. 协助消防部分严格执行消防操作规程,保证消防通道畅通,120急救通道24小时畅通无阻,消防器材可随时启用,全体服务人员均为义务消防员;

10. 与医院物业协作,内外联动,开展一体化安全防范协作;

11. 依法办事,文明执勤,严格管理,保障医院财产、人身不受侵害,维护正常的医疗、科研、生活秩序,为医院树立良好的服务形象;

12. 加强有关应急防范维护秩序服务档案和管理,档案和资料管理包括且不限于:设备使用档案、突发事件处置档案、矛盾纠纷调解记录、满意度调查记录、巡视巡查记录、员工投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、人事管理及人员培训档案、绩效考核档案;应聘、录用、离职等管理档案规范,手续齐全,相应资料(服务人员身份证复印件、上岗证、健康证)必须报医院保卫科备案;

13. 完成相关部门临时安排的医院其他相关工作;

14. 开展全员应急防范维护秩序服务满意度调查,听取各方意见和建议,不断提升服务质量和满意度;

(二)、治安管理秩序维护服务

(1) 院门执勤,维持进出秩序;

(2) 对外来探访人员,建立询问登记制度,要求记录完整,有回执,无上门推销现象、制止社会闲杂人员、推销人员、散发传单人员进入医院;

(3) 对携物出门实行出门验证审制度;

- (4) 严格落实新冠肺炎防控要求，认真核实入院人员的健康码、行程码，测量体温；
- (5) 严格禁止携带宠物进入医院；
- (6) 熟悉科室分布，为群众提供就诊引导；
- (7) 道闸系统出现故障时，对缴费车主要礼貌解释，及时上报相关部门安排维修人员立即处理，并做好相关记录；
- (8) 实行 24 小时值班巡逻制度，维护医院的正常医疗秩序，做好交接班记录，做好巡逻记录；
- (9) 医院内定时定点巡逻检查，重点部位的定点守护；
- (10) 巡查医院楼层、停车场、院内区域，发现可疑人员立即查问；
- (11) 禁止未经医院相关部门批准的考察学习团队在院内拍照；
- (12) 发生治安、刑事案件，采取措施保护医护人员和群众的人身财产安全，保护现场，上报保卫科，报告公安部门，配合调查；
- (13) 阻止闹事人员的非法行为，及时清除横幅、传单及其他影响医院日常运行的行为；
- (14) 门急诊大厅、维持大厅就诊、缴费秩序；
- (15) 住院部大厅驻守，严格执行和落实医院新冠疫情防控要求，做好访客登记工作；
- (16) 劝离非探视时间进入病区的家属；
- (17) 行政楼执勤，实行访客登记制度，阻止无关人员进入行政区，发现可疑人员及时上报、处置。
- (18) 严密监视设备运行状况，遇有报警要按规定程序迅速、准确处理，做好各种记录，遇有重大情况要及时报告；
- (19) 视频监控中心值班人员在值班时对所观察到的非正常情况，可疑人物，应进行详细记录，并视情况向有关领导或部门报告，采取必要的措施；
- (20) 未经医院主管部门许可，任何人不得调阅、拷贝、使用视频监控图像。对图像信息的调取人员、调取时间、调取用途等事项需进行登记；
- (21) 协助消防、闭路监控异常情况处理，并负责晚间任务接收及下达；

(三)、禁烟服务

1. 医院是全面禁止吸烟场所，贯彻落实《江苏省爱国卫生条例》中有关禁烟管理规定；
2. 认真执行医院禁烟制度，服务人员应带头禁烟，不得在院内吸烟；
3. 全体服务人员均有禁烟管理职责，负责全院的禁烟工作，发现病人或家属吸烟，及时劝阻，保证全院内禁烟区域无人吸烟、无烟头；
4. 医院内公共部位安全隐患的检查、记录、排除及上报；纠正违规及不文明行为；
5. 有针对性地开展安全教育和提示；

(四)、公共应急防范服务

1. 建立完善的应急处置方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医患纠纷、其他破坏、盗窃等），以书面的形式报甲方备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故的发生；
2. 医院公共场所发生医患矛盾时，第一时间出面沟通、协调、制止，并做好记录及时上报，防

止矛盾进一步激化；

3. 发生突发事件做好保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率 100%；
4. 在院内有关位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于 2 次的突发事件应急演练；
5. 医院重大活动的安全警戒与秩序保障，配合医院做好重大事件的保卫工作；
6. 服务方应对服务人员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使服务人员具有一定的业务素质，并保证每年不少于 4 次的消防演练安排；
7. 全体服务人员均为医院应急救援队员，服务方应对服务人员进行培训，特别是应急救援培训，保证每年不少于 2 次的演练安排，使服务人员能有效地处理突发事件；
8. 协同其他治安协防组织，形成群防群治体系

(五) 其他辅助岗位

1. 财务收费窗口收费员

- (1) 熟练掌握各种面额现钞的鉴别技术及验钞机的正确使用方法，防止伪钞收入；
- (2) 按时到岗，备足营业用零钞、收据、发票；开启检查电脑、打印机系统，开启检查医院门诊、住院电子收费结算系统状况，做好开诊前的准备及清洁工作，保持桌面的整齐、干净；
- (3) 在医院财务科领导下，做好收费和门诊结算工作。负责处理收费窗口各类款项的收取、核算、结算等。准确掌握现金、信用卡、签单、挂账等结账程序。做到科目准确，数字清楚，字迹清晰，收费凭证完整，装订整齐，当天收到的现金收入，做到日清、日结、日对，坚持每日清库，禁止积压。当日现金不得留存在收费室，若因此造成的损失，由本人负责；不得挪用公款，不得弄虚作假，不得借款给任何人；
- (4) 严格遵守国家的法律法规和医院的规章制度，认真履行岗位职责，熟练掌握本单位电脑收费系统操作及本单位执行的医疗服务收费标准，务必做到快而准，减少病人的排队交费时间，能准确按处方项目收费；
- (5) 对自己使用的印章、医疗收费收据、账单以及现金负责，必须妥善保管，严加防范，防止失窃；
- (6) 必须要以优质的服务态度待人，服务规范，做到精神饱满、服装整洁、微笑服务，不与交费人争吵，对交费人的询问要耐心解答，工作认真负责，保持科室安静，禁止喧哗说笑，收费中要思想集中、坚持唱收唱付，收、付款当面点清，否则与患者发生纠纷要追究收费员责任。不得使用电脑做其它与办卡收费无关的工作，不得在工作时间进行玩手机等与工作无关的活动；
- (7) 严格遵守财务保密制度，禁止向无关人员和外界泄露医院的营业收入情况、资料、程序及有关数据；
- (8) 积极完成上级分配的其他工作。

2. 医保办窗口服务人员

- (1) 在科室主任的领导下开展各项医保工作；
- (2) 认真执行医院各项医保政策、管理制度和工作流程；
- (3) 做好窗口各项服务工作，完成各种单据打印，和政策咨询工作。
- (4) 负责定期（月、季度、半年、年）出具各种医疗保险、新农合报表，确保统计数据无误。

- (5) 及时汇报医保政策执行中存在的问题；
- (6) 遵守职业道德，爱岗敬业，诚实守信，办事公道，服务群众，奉献社会，素质修养；
- (7) 积极完成上级分配的其他工作；

3. 收发室服务人员

- (1) 遵守作息时间，坚守岗位，认真完成本职工作，不做与工作无关的事情；
- (2) 工作耐心细致，待人态度和蔼热情，不与人争吵，工作时间不干私活，保证收发室的清洁卫生；
- (3) 接收报刊、杂志、信件、快递包裹等物件，做好登记和分类工作；
- (4) 做好收发物件的保管工作，确保物件不损毁，不遗失；
- (5) 对重要物件重点保管；
- (6) 保护物件所有人的个人信息，不泄露个人信息和个人隐私；
- (7) 收到物件及时通知收件人领取物品并做好登记工作；
- (8) 滞留收发室的物件超过 24 小时的，通知收件人及时领取，或送至收件人；
- (9) 积极完成上级分配的其他工作。

4. 超声科记录员

- (1) 树立为临床服务的思想，积极工作，用良好的职业道德规范自己；
- (2) 按时上下班，上班时坚守工作岗位，服从工作分配；
- (3) 按时保质保量完成超声报告打印任务，力求准确无误，报告书写符合规范；
- (4) 了解计算机、打印机基本性能，操作熟练，能排除一般故障，保持两机的清洁和检查室的卫生工作；做好超声仪器的维护和日常保养工作；
- (5) 负责科室消毒、安全、环境卫生等日常工作；
- (6) 及时清点耗材（打印机墨盒、卫生纸、打印纸、耦合剂），发现库存不足时及时补充；
- (7) 遵守科室关于患者信息的管理规定，不私自泄露超声诊断报告内容、修改数据等；

5. 消毒供应中心

- (1) 严格执行医院以及消毒供应中心的院感管理制度；
- (2) 按时上下班，上班时坚守工作岗位，服从工作分配；
- (3) 熟悉消毒供应中心的各项工作流程；
- (4) 熟练操作电脑，记录消毒物品的收发；
- (5) 服从领导安排，协助消毒供应中心的其他工作。

附件二

考核标准:

考核标准 (总分 100 分)			
考核时间: _____ 年 月 日		科室名称: _____ 填写人员: _____	
	一、总体要求考核	扣分	扣分原因
1	服务人员应有高度的责任感,受过岗前培训,熟知医院的管理规定,熟悉相关科室工作流程,具备一定的医学知识和技能,严格履行岗位职责,善于发现各类问题,具备一定的管理经验和处理突发事件能力;保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全,保护医院的设施和设备,预防各类治安事件和刑事事件的发生。辅助医院相关科室的医疗工作,保障正常的医疗秩序。随机抽查培训记录、服务档案记录,服务人员无培训记录、服务档案记录不全或缺失的,每次扣2分;		
2	身体健康、无传染病、精神性疾病等。不定期抽查服务人员的健康证是否有效,健康证过期或无健康证的,每次扣1分/人次;		
3	性格开朗,善于与人沟通,吃苦耐劳。不定期抽查服务方对服务人员的绩效考核、服务质量考核记录、医患沟通记录、突发事件应急处置记录(服务方应对不符合要求的服务人员采取培训、调岗、离岗等措施),记录不全或无记录或未对不符合要求的服务人员采取培训、调岗、离岗等措施的,每次扣2分/人次;		
4	维护自身及医院的良好形象,遵守相关部门规章制度,不与人发生争吵或打架斗殴,如有损医院形象行为,视情节轻重,每次扣1-10分不等;		
5	上班迟到或早退的;未提前请假的;不按要求打卡考勤、代打卡的;上班时间玩手机的;上班串岗、无故脱岗或离岗的;上班闲聊的;上班看杂志、书报、吃零食的,每次扣1分/人次;		
6	在医院相关部门的领导下,制定切实可行的院内应急防范维护秩序服务整体方案和应急预案,突发事件反应迅速,处置有力;坚持精细管理原则,服务以人为本、主动热情;处理问题高度警惕、有理有节。随机抽查服务人员对院内应急防范维护秩序服务整体方案和应急预案是否了解,随机抽查相关服务记录,服务人员对院内应急防范维护秩序服务整体方案和应急预案不了解或相关服务记录缺失的,每次扣3分;		
7	自行车、助力车、摩托车停放无序混乱未及时纠正的,每次扣1分;		
8	消防通道受阻,120急救通道24小时畅通受阻未及时处置疏通的,每次扣3分;		
9	加强有关应急防范维护秩序服务档案和资料的管理,档案和资料管理包括:设备使用档案、突发性事件处置档案、矛盾纠纷调解记录、满意度调查记录、巡视巡查记录、员工投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、人事管理及人员培训档案、绩效考核档案;应聘、录用、离职等管理档案规范,手续齐全,相应资料(服务人员身份证复印件、上岗证、健康证)必须报医院相关部门备案。上述各类档案资料缺失的,每次扣5分;		
10	乙方不得违反当地对于最低工资标准、每月最高工作时间的相关规定,乙方必须按照有关法律法规为服务人员缴纳相应社会保险(包括养老、工伤、失业、生育、医疗),并签订劳动合同合法用工。若有违法用工等有关规定,每次扣5分;		
11	定期对服务人员进行动态管理,每月一次向甲方书面汇报对服务人员的管理情况,未做好上述管理工作的,每次扣3分;		
二、秩序维护服务			
1	院门执勤时,进出秩序混乱,未及时疏通的,每次扣1分;		
2	对外来探访人员未询问登记,记录缺失,上门推销人员、社会闲杂人员、散发传单		

考核标准（总分 100 分）			
考核时间：_____年 月 日		科室名称：_____ 填写人员：_____	
	人员随意进入医院的，每次扣 2 分；		
3	对携物出门未实行出门证验审的，每次扣 1 分；		
4	未落实新冠肺炎防控要求，核实入院人员的身份证、健康码、行程码，测量体温，督促其佩戴口罩的，每次扣 2 分；		
5	未阻止携带宠物进入医院的，每次扣 1 分；		
6	实行 24 小时值班巡逻交接记录缺失、巡逻记录缺失的，每次扣 5 分；		
7	医院内定时定点巡逻检查，重点部位的定点守护。未按巡逻要求定点定时，重点部位定点守护的，每次扣 2 分；		
8	巡逻时未能及时发现可疑人员进入院内的，每次扣 2 分；		
9	发生治安、刑事案件未能第一时间到达现场处置的，每次扣 5 分；		
10	阻止闹事人员的非法行为不力，未及时清除横幅、传单及其他影响医院日常运行的行为的，每次扣 5 分；		
11	门急诊大厅、就诊大厅、缴费秩序混乱未及时疏导，造成患者不满的，每次扣 2 分；		
12	未严格执行和落实医院新冠肺炎疫情防控要求，未做好访客登记工作，访客随意进入住院部的，每次扣 1 分；		
13	监控值守记录缺失，监视设备未做到 24 值守的，安全隐患未及时发现的，每次扣 5 分；		
14	未经医院主管部门许可，随意调阅、拷贝、使用视频监控图像，对图像信息的调取人员、调取时间、调取用途等事项未进行登记的，每次扣 5 分；		
三、禁烟服务			
1	贯彻落实《江苏省爱国卫生条例》中有关禁烟管理规定不力，服务人员在院内吸烟，未及时劝阻吸烟人员在禁烟区域吸烟的，每次扣 2 分；		
2	医院内公共部位安全隐患的检查、记录、排除及上报，随机抽查相关记录缺失的，每次扣 1 分；		
3	未及时纠正违规及不文明行为的，每次扣 1 分；		
四、公共应急防范服务			
1	建立完善的应急处置方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医患纠纷、其他破坏、盗窃等），以书面的形式报采购人备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故的发生；随机抽查服务人员，对应急处置方案不了解的，每次扣 3 分；		
2	医院公共场所发生医患矛盾时，第一时间出面沟通、协调、制止，并做好记录及时上报，防止矛盾进一步激化，事件处理及时率 100%；随机查看处置记录，处置记录缺失的，每次扣 3 分；		
3	院内挂疏散示意图及引路标志悬挂不规范，示意图或引路标志缺失未及时修补的，每次扣 2 分；		
4	每年组织不少于 2 次的突发事件应急演练；抽查突发事件应急演练计划缺失的，扣 3 分；		
5	医院重大活动的安全警戒与秩序保障，配合医院做好重大事件的保卫工作；保卫工作疏漏被有关领导或相关职能部门指出的，每次扣 3 分；		
6	每年少于 4 次消防演练安排的，扣 3 分；		
7	每年少于 2 次应急救援演练安排的，扣 3 分；		
五、财务收费窗口服务人员			

考核标准（总分 100 分）			
考核时间：_____年 月 日		科室名称：_____ 填写人员：_____	
8	电脑录入信息错误、住院证住院号填写错误扣 2 分/人次。		
9	办理职工医保、居民医保病人出院结账手续应仔细核对医保电脑病人费用信息和本院电脑病人各项信息是否相符，未认真核对造成信息错误的，扣 2 分/人次		
10	对于收费系统故障等原因未能及时办理出院结账的，要做好解释并根据自费总额收取押金，系统恢复正常要及时通知患者返院办理结账手续，未按要求做到的，每次扣 1 分。		
八、收发室服务人员			
1	遵守作息时间，坚守岗位，认真完成本职工作，不做与工作无关的事情。违反上述要求的，每次扣 1 分。		
2	工作耐心细致，待人态度和蔼热情，不与人争吵，工作时间不干私活，保证收发室的清洁卫生；违反要求的，每次扣 1 分。		
3	接收报刊、杂志、信件、快递包裹等物件，未做好登记和分类工作，无记录或记录缺失的，分类混乱的，每次扣 1 分。		
4	保管不当或工作失误造成物件损毁或遗失的，每次扣 5 分。		
5	滞留收发室的物件，未通知收件人及时领取，或送至收件人的，每次扣 1 分。		
九、超声科记录员			
1	上下班迟到或早退或不服从工作分配的，每次扣 1 分。		
2	超声报告信息打印错误，报告书写不符合规范，每次扣 2 分。		
3	打印机墨盒、卫生纸、打印纸、耦合剂等耗材未及时补充影响诊疗，每次扣 5 分。		
4	违反科室关于患者信息的管理规定，私自泄露超声诊断报告内容或患者信息的，每次扣 5 分。		
5	违反科室关于的管理规定，修改数据的，每次扣 5 分；		
6	对待患者不热情，态度怠慢，与患者发生争执，出现患者投诉的，每次扣 3 分。		
十、消毒供应中心服务人员			
1	上下班迟到早退，不服从工作分配，每次扣 1 分。		
2	未严格执行医院以及消毒供应中心的院感管理制度，造成院感隐患的，每次扣 3 分。		
3	未详细做好消毒物品的登记工作，无记录或记录缺失的，每次扣 2 分。		
4	未做好消毒物品的标识工作，消毒物品混乱存放的，每次扣 2 分。		
5	消毒物品未及时分发到相关科室，影响正常医疗秩序的，每次扣 3 分。		
6	差错事故、异常事故未按要求及时汇报记录的，每次扣 5 分。		
7	下收、下送不及时，漏收、漏送、错送消毒物品的，每次扣 3 分。		

考核标准（总分 100 分）			
考核时间： 年 月 日		科室名称： 填写人员：	
1	自觉遵守医院各项制度，不迟到，不早退，不旷工。迟到，早退，旷工的，每发现一次扣 1 分/人次		
2	日常检查发现着装不符合要求；未使用规范服务用语；对患者态度不好、未主动提供帮助，解释不耐心扣 1 分/次。接到患者或科室投诉扣 2 分/次。		
3	工作期间不串岗，不脱岗，不偷懒，不做与工作无关的事情。违反上述事项，每发现一次扣 1 分		
4	工作环境脏、乱、差，物品放置无序扣 1 分/次		
5	对本岗位业务掌握不熟练，不能唱收唱付，发现一次扣 1 分。		
6	未按医院收费流程收费、少收、漏收、多收发现一次扣 2 分。		
7	发生重大问题隐瞒不报扣 3 分/次。		
8	医疗收费的结算、填报和缴款每天一次，当日交清现金收入、报表。不允许挪用公款借与他人或自用，要做到现金、票据、日清、日结。违反上述规定的，每次扣 3 分。		
9	收费员使用的收据、日报表和印章要遵守领用、缴销规定，并妥善保管；如有遗失，及时汇报，收据、日报表和印章为专用，不得借用，注意操作密码的保护。违反上述规定，每次扣 3 分。		
六、器械科服务人员			
1	科主任领导下，根据本科室的管理、教学、科研任务，制定相应工作计划交科主任审核批准，工作计划缺失每次扣 1 分。		
2	按照科主任的要求收集医疗设备有关信息，配合临床科室的研和技术论证工作，信息收集不到位每次扣 1 分，对临床科室支持不到位，造成投诉每次扣 2 分		
3	配合医疗设备的安装、调试、验收工作，工作不到位造成使用科室投诉每次扣 2 分		
4	协助使用部门制定医用设备的操作规程，操作规程缺失每次扣 1 分		
5	制定保养计划，对医疗设备保养工作，保养不及时每次扣 1 分，保养无相关记录扣 1 分		
6	医疗设备故障排除和参数设置不及时，造成科室投诉每次扣 2 分		
7	制定计划，负责进修、实习人员的日常管理和具体的业务培训，计划缺失每次扣 2 分		
8	建立医疗设备台账，负责常规医疗设备报废技术鉴定，提交报告，台账缺失或报告缺失每次扣 1 分		
9	遵守医院和科室的各项规章制度，每违反一次根据情节严重程度扣 1-5 分不等		
七、医保办窗口服务人员			
1	自觉遵守医院各项制度，不迟到，不早退，不旷工。迟到，早退，旷工的，每发现一次扣 1 分/人次		
2	日常检查发现着装不符合要求；未使用规范服务用语；对患者态度不好、未主动提供帮助，解释不耐心扣 1 分/次。接到患者或科室投诉扣 2 分/次。		
3	工作期间不串岗，不脱岗，不偷懒，不做与工作无关的事情。违反上述事项，每发现一次扣 1 分		
4	工作环境脏、乱、差，物品放置无序扣 1 分/次		
5	对本岗位业务掌握不熟练，不能唱收唱付，发现一次扣 1 分。		
6	未按医院收费流程收费、少收、漏收、多收发现一次扣 2 分。		
7	发生重大问题隐瞒不报扣 3 分/次。		

附件三

分项报价表

序号	岗位名称	人数	服务人员 净收入 (元/人/月)	服务人员个 税、社保等 (元/人/月)	分项总价 (元)
1	财务收费窗口(有证)	3	2900	1452	156672
2	医保办窗口(有证)	1	2900	1452	52224
3	医保办窗口(无证)	1	2680	1452	49584
4	财务收费窗口(无证)	5	2680	1452	247920
5	器械科(有证)	1	2900	1452	52224
6	超声科记录员	4	2500	1200	177600
7	收发室工人	2	2500		60000
8	消毒供应中心工人	2	2500		60000
9	应急防范维护秩序人员	19	3600	2800	1459200
10	应急防范维护秩序管理者(负责人)	1	4000	3200	86400
其他费用					
序号	名称	人数	每月费用		分项总价
1	管理费	39	3120		37440
2	税金	39	2145		25740
3	利润	39	2730		32760
每月合计:					208147
一年合计:					2497764