

驻马店市中心医院妇儿院区临床支持服务合同

甲方：驻马店市中心医院

（纳税人识别号：12412800418805965C）

乙方：国药诺达物业服务有限公司

（纳税人识别号：914101057919232303）

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规及驻马店市中心医院妇儿院区临床支持服务项目的采购文件、乙方的响应文件及成交通知书，本着自愿、平等、协商一致的原则，甲、乙双方签订本合同。

一、服务期限

服务期限为1年，自2025年10月1日至2026年9月30日。

二、服务费用及付款方式

服务结算标准：每月按照实际在岗人数和岗位工资据实结算。附人员配置和岗位工资表。包括劳务支出、耗材、通讯、服装、办公设备、巡检器材、机器配备、各种税费、人工、国庆节等法定节假日加班费、保险、劳保、维护、利润、税金、日常用品、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。在办理付款前，乙方必须提供正规、等额的发票和符合甲方要求的相关资料后，甲方方可按约定付款。如果乙方不按要求提供资料，甲方有权拒付款项。

三、项目内容及服务范围

本项目临床支持服务内容主要包括：医疗运送服务（包括住院病人院内运送、手术病人院内运送、标本送检、输血科血液运送）、普通病区护理员、重症护理员、医技科室前台登记扣费、电梯导乘、调度、专业技术人员、水电维修等。

（一）人员配备

临床支持服务岗位总人数104人，乙方按甲方要求时间入场，按照甲方岗位配置需求变化进行逐步增减人员，并按实际使用人数核算服务费。临床支持服务岗位及人员配置要求附后。

（二）各岗位服务范围

1. 病区护理员服务范围

- 1.1 负责新入院病人床单元的准备、出院病人的终末处理及床单元用品撤换工作；
- 1.2 协助责护完成患者的生活护理，不得从事医疗护理专业技术性操作；
- 1.3 协助做好被服及病员服的管理；
- 1.4 协助护送病人，陪同一般病员外出检查；
- 1.5 协助护士进行晨间护理；
- 1.6 协助护士做好病人科内转床工作；
- 1.7 协助病区解决病人急需的一般生活问题；

1.8 其他临时的外勤工作。

2. 下收下送服务范围

2.1 住院部常规标本按时排收；

2.2 住院部急诊标本随叫随送、并做好交接；

2.3 门诊各项标本的运送；

2.4 输血科标本的下收和血液制品的下送；

2.5 体检中心标本的送检及体液标本的接收；

2.6 临床支持中心交付的其他院内运送或外勤工作；

2.7 弹性排班，24 小时轮值。

3. 医技前台登记扣费服务范围

3.1 放射科、磁共振科、超声科、心电功能科、病理科、内镜诊疗部前台登记扣费，就诊引导，维持就诊秩序；

3.2 及时打印发放报告，做好查对；

3.3 耐心为病人答疑解惑，回答病人询问；

3.4 完成所在科室交代的其它工作。

4. 运送病人服务范围

4.1 协助麻醉医生或手术医生接送手术患者（包括介入手术室）；

4.2 术中快速冰冻标本、病理标本、急配血标本的取送；

4.3 协助手术室护士完成无菌物品、污染器械的装卸与搬运；

4.4 协助手术室护长完成仓库物品请领工作；

4.5 住院病人的陪检。

5. 电梯导乘服务范围

5.1 做好电梯导乘服务，电梯乘坐高峰期时对乘梯人员进行分流，以及对手术电梯进行专人专控；

5.2 各项迎检、活动中实施电梯专人专控，紧急用梯时应随叫随到；

5.3 对电梯运行情况进行记录，发现问题及时上报；

5.4 定期对电梯内进行消杀、卫生打扫及轿厢内不锈钢装饰的保养工作；

5.5 掌握电梯困人应急方案，出现电梯困人时，能及时安抚患者及家属，并立即通知电梯维保人员并配合维保人员进行解救。

6. 调度人员服务范围

6.1 负责一站式服务中心电话的接听及调度：包括全院检验标本、输血标本、血液的下收下送及水电气暖、零星维修等；

6.2 按照工作程序及时、准确的接听每一个来电，接听来电时要耐心细致、礼貌用语，并详细、认真、准确的做好各项记录；

6.3 及时向相关人员派出工单，并对完成进度进行跟进，可根据个人工单量情况

进行随机调配，避免超时，必要时向经理汇报；

6.4 电脑、电话等通信设备，发生故障及时通知报修；

6.5 严格执行交接班制度，坚守工作岗位，不串岗，不无故擅离岗位，严禁闲谈，严禁无故摘机挂起，不做与工作无关的事，确保调度热线电话的畅通。

7. 专业技术人员服务范围

7.1 严格遵守医院及科室的各项规章制度；

7.2 服务人员符合科室要求；

7.3 根据科室要求认真完成工作。

8. 司机服务范围

8.1 负责车辆的日常检查与保养，出车前仔细检查车辆性能，如刹车、轮胎、油量等，确保车辆安全可靠；定期对车辆进行清洁与维护，保证车内环境整洁、设备完好；

8.2 接到调度指令后，迅速响应，在规定时间内出车，行车途中严格遵守交通规则，选择最优路线；

8.3 到达现场后，积极配合医护人员，协助搬运患者，将患者安全平稳地抬上救护车，并妥善固定；

9. 重症护理员服务范围

9.1 协助护理人员做好接诊工作，告知家属住院须知及探视制度；

9.2 严格执行消毒隔离制度，配奶间按时通风消毒；

9.3 协助护士进行晨间、午间扫床及床单位准备；

9.4 协助护士做好患者的生活护理；

9.5 完成所在科室交代的其它工作。

10. 水工维修服务范围

10.1 负责全院水管网设施疏通及维修，要熟悉和掌握医院水管网设施的路线和功能，认真管好、用好水管材料，坚持勤俭节约，修旧利废，防止滥用和浪费；

10.2 定期巡检医院排水系统，查看管道、阀门等有无渗漏、堵塞，及时维修更换损坏部件；

10.3 应急处理：快速响应突发水患，如水管爆裂等，采取有效措施止水，减少损失；

10.4 配合医院水路改造工程，保障施工符合规范。

11. 电工维修服务范围

11.1 严格遵守电气安全操作规程，监督施工用电安全，为医院营造安全可靠的用电环境；

11.2 负责全院的电力设施小型维修及维护，要熟悉和掌握医院电力设施的功能和操作规程，做好维护管理记录，高压、低压设备运行记录。

12. 项目负责人服务范围

- 12.1 根据医院的要求具体开展各类支持服务相关工作监控及管理工作；
- 12.2 负责指挥员工执行他们所分配的工作，负责招聘员工，进行岗位安排；
- 12.3 负责对下属员工的日常管理及技能培训；
- 12.4 负责支持人员的仪表仪容、工作质量的检查和考核；
- 12.5 负责各临床科室客户的意见征询、反馈、纠正等工作；
- 12.6 负责特殊需求的处置，特殊或应急工作的安排；
- 12.7 根据业务质量评估结果，持续改进服务流程；
- 12.8 及时与上级部门和临床科室沟通，发现问题并解决问题；
- 12.9 监督工作质量以及调查客户整体的满意度；
- 12.10 负责处理投诉事件，投诉处理率 100%，如有特殊情况要做好补救措施和合理解释，且及时、妥善，有完整的记录档案；
- 12.11 协助完成领导交办的其他辅助性工作。

13. 其他服务范围

- 13.1 健康管理中心人员负责自助机管理、协助缴费退费、维持就诊秩序等；
- 13.2 规培基地人员负责规培基地宿舍床单元更换、门禁管理、消防安全排查及卫生等；
- 13.3 检验科人员负责标本终末处理、高压灭菌及门禁管理等；
- 13.4 手术室人员负责医务人员通道钥匙的管理及口罩、手术衣的发放等。

四、服务质量标准及要求

（一）乙方的组织管理要求

1. 设立一站式运送中心，提供信息化设备，工作人员配备统一的通讯器材，集中分配调度运送工作，实时监控工作人员的运输路径，能够实现全流程追踪，任务状态实时更新（待接收、进行中、已完成），拍照上传；能利用信息化统计工单量、工单完成时长及平均工单时长；从派单到完成的全链条电子记录，支持回溯（时间戳、操作人、服务内容）。能基于位置、紧急程度、员工技能优化分配；急诊需求自动插队，普通任务按预约时间排序，高频问题预警；超时预警，自动提醒未按时完成或超时的任务，并主动上报；报修模块根据医院后勤业务场景定制，支持文字、语音、视屏等多种方式报修，实时展现任务状态；能进行设备巡检管理，通过设定巡检计划，巡检人员移动端收到巡检任务后执行。实行 24 小时轮值服务，全天候随叫随到，保证病区随时呼叫运送任务的安排；根据岗位设置要求，人员安排相对固定，合理排班；运送信息管理系统由乙方承担软、硬件、接口及通讯器材等所有费用。

2. 乙方必须有健全的组织机构和人员分工，岗位职责明确。病房员工相对固定，如有调动必须提前与负责人协商，并提前汇报给甲方管理部门。

3. 乙方有健全和具体的管理制度、考核制度、奖罚制度和酬金发放制度，有明确的工作职责、工作流程和工作标准、服务规范及培训计划等，严格履行合同约定的各项条款，做到规范管理、合法用工，塑造良好的员工文化。

4. 设立 24 小时主管调度制，接受甲方委派管理人员调配。合理安排休息，发现管理岗位缺人或无故离岗，扣每次每人 100 元。

5. 乙方管理人员接受甲方的监督、检查，做好与甲方委派管理人员的协调沟通，负责管理下收下送组员工，承担因服务不善而引起纠纷的全部管理责任。

6. 建立派遣人员个人档案，交双方保存；接受甲方定期点名及日常抽查。

7. 乙方如接到投诉应立即处理，投诉处理率 100%，如有特殊情况要做好补救措施和合理解释，且及时、妥善，有完整的记录档案。

8. 乙方对该项目的承包内容、质量、管理等检查监督（包括夜间的不定时抽查），及时做好总结和改进工作，并将考核及考勤记录定期交医院审核。接受甲方管理人员对服务质量的督导检查，并根据督导检查意见和建议及时整改。

9. 乙方管理人员每月征询甲方各用工部门的意见，及时商讨和解决存在问题。

10. 甲方定期对乙方的管理和服务进行考核评定：

（1）考核时间：每月对临床支持服务所有人员进行月度考评及工作质量检查，进行评分。

（2）考核方法：按《驻马店市中心医院临床支持服务工作人员月度考评表》进行考核，根据综合得分按标准扣罚。

（3）乙方所提供服务的综合得分须在 95 分及以上；若综合得分低于 95 分，每降低一分罚款 50 元，月评分 85 分以下，扣除员工费用 500 元，更换人员。

11. 因乙方派遣人员不按操作规程、流程以及质量要求开展工作，引起设备、物品损坏以及人员损伤等不安全事件（如因服务不到位引起的跌倒损伤等不良事件），由此所产生的后果及经济损失由乙方负责承担。

12. 乙方的管理人员及负责人每月至少一次深入科室了解情况，派发满意度调查表，发现问题及时处理。

13. 乙方负责教育并落实监管员工在各项服务中注意节约用水、用电，不得擅自收集、买卖纸皮、杂物等，不得在污物间、厕所、楼梯底等地方堆放杂物，严禁在甲方范围内吸烟、喝酒、使用煤气炉、电饭锅等。

（二）乙方派遣人员岗位基本要求

1. 所有员工必须经过专业培训，由部门考核合格后才能上岗工作。所有员工的更换/招聘需经甲方同意后方可执行。

2. 遵守医院规章制度，服从甲方管理部门监督及科室管理。

3. 上岗员工必须责任心强，服务态度良好，着装统一、配戴工牌。工作服干净、整洁、无褶皱，不穿硬底鞋及拖鞋，不留长指甲，不串岗，不聚众聊天，不

随意带无关人员进出病房，不随意进入治疗室等场所。

4. 上班不迟到、不早退、不长时间接打手机，工作时间内不得擅自离岗、做与工作无关事务。

5. 对病人有同情心，态度和蔼，不得与病人争吵。

6. 不收受病人的钱物和礼品。

7. 服务及时、规范、安全、态度好，无差错，落实签收或交接制度，运送准确率 99%。

8. 工作中，不得有影响甲方的行为，如挥弄卫生工具、闲聊、吵架、辱骂等。

9. 工作场所，不得会客、带小孩或住宿。

10. 不得损坏医院财物及盗卖医院废品。

11. 不能胜任本职工作或发现有严重违规现象，甲方管理人员可以随时与乙方联系，提出对员工重新培训、调换或建议辞退人员。

（三）各岗位服务质量要求

1. 病区护理员服务质量要求

（1）根据科室按要求完成工作任务，不得从事技术性操作，不得离岗或脱岗；

（2）服从科室工作安排，接受科室管理，认真完成科室内勤工作，上班时间不得从事与工作无关事情；

（3）医疗被服及时收取，送洗的医疗被服、病号服和工作服需与洗衣房做好交接并登记，双方核对签名，数量清点准确，整理入库；

（4）定期更换床单、被套等，保持床单位平整、干燥、无碎屑；

（5）协助整理病人床单位并保持整洁，有污迹时、病人转出、出院后及时更换床单位，保持床单元清洁干燥；

（6）科内转床要核对患者信息，物品准确、无丢失，转运过程注意保暖；

（7）生活护理符合医院护理相关质量标准，做好患者的安全、舒适、和“三短六洁”照护；

（8）掌握医院感染控制的必备知识和技能，医疗废物的分类处理符合医院相关管理规定；

（9）掌握急救知识，妥善处理陪检过程中突发病情变化及其他意外。

2. 下收下送服务质量要求

（1）使用贴有“生物安全标示”专用的标本收集工具进行正规收集，严格查对，不得随地乱放；

（2）保护好标本，无损坏、丢弃、遗失、调换标本现象；

（3）利用信息化确保标本的闭环管理，到科室收取时严格执行 PDA 扫码，与检验科交接时，严格执行签收流程；

（4）常规标本按时巡送、按时送达，交接记录完整；

(5) 快速冰冻标本、急配血标本、急诊标本随叫随送，15 分钟内完成，交接记录完整；

(6) 每日 2 次清洁消毒运送工具；

(7) 收取标本时一定要戴手套做好自我防护，坐电梯时不能用戴着手套的手去按电梯按钮；

(8) 发生标本损坏、泄露、污染、丢失、混淆等情况，应即刻报告临床支持中心、科室护士长、医院感染科。标本损坏、泄露按感染性废物处理，做好现场消毒，科室护士长通知患者重新抽血检验，并与当事人共同做好患者的解释工作，该事件按医疗差错有关条例处理。隐瞒不报按甲方有关规定给予从重处罚；

(9) 避免发生漏收、迟收、漏送、迟送标本的情况，一旦发生漏收、迟收、漏送、迟送标本现象，当事人应立即采取补救措施，如耽误治疗按甲方临床支持管理条例处理；

(10) 严格执行甲方临床支持中心的相关工作制度、工作流程和工作标准要求。

3. 前台登记扣费服务质量要求

(1) 预约登记及缴费工作及时准确，按检查的先后顺序登记，统一保管；

(2) 保证医疗秩序，责任心强，态度热情，服务周到，体现以病人为中心；

(3) 严格执行查对制度，报告及时准确发放；

(4) 合理处置急危重症患者。

4. 运送病人服务质量要求

(1) 搬运病人要轻稳，接送病人注意安全、舒适、保暖，病情如有变化及时妥善处理，不得擅自脱离病人。禁止打骂病人，对病人要有爱心、关心和耐心，杜绝过激语言和动作粗鲁；

(2) 接送病人根据病情给予相应运送方法(车床或轮椅)，必须保证病人运送过程的安全，防止意外发生；

(3) 掌握安全转运的要点，确保患者卧位正确、舒适，使用车床接送病人要注意上下斜坡头部方位的调整，并能指导患者及家属在转运途中做好防护。

(4) 带输液的病人在使用车床或轮椅时应配备输液架；

(5) 接送病人到各部门检查、治疗、会诊，结束后应及时送回病房。

(6) 所有手术病人应使用轮椅或车床接送，不能让病人步行；接急诊手术患者，迅速就位，争分夺秒配合医务人员转运患者；

(7) 每次运送完成后要整理、清洁、消毒、保养运送工具；保持运送工具护栏、刹车功能完好，若发现损坏及时报告；

(8) 认真核对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备情况及病人的病情；

(9) 按预约时间安排运送检查，急诊优先运送。一般情况按急诊、空腹、预约、普通的顺序进行，要做好相关的准备工作，以缩短病人等候时间；

(10) 掌握医院感染控制基础知识，落实手卫生要求，注意工具的清洁、消毒，防止交叉感染；

(11) 严格执行甲方临床支持中心的相关工作制度、工作流程和工作标准要求；

(12) 严密观察病情变化，掌握急救知识，妥善处理转运过程中突发病情变化及其他意外。

5. 电梯导乘服务质量要求

(1) 热情引导乘客，清晰告知楼层信息；快速响应需求，及时处理异常；保持导乘环境整洁，提供贴心周到服务；

(2) 主动迎候乘客，礼貌指引电梯方向；准确播报楼层，耐心解答疑问；维护导乘秩序，保障安全便捷出行；

(3) 准时到岗，以微笑迎接乘客；精准操作电梯，平稳运行；关注特殊群体，给予特别关怀与帮助；

(4) 提前熟悉楼层布局，为乘客精准导航；及时提醒超载，合理分流；保持导乘区域安静有序，提升服务体验；

(5) 规范着装，展现专业形象；主动询问需求，高效引导乘梯；定期检查设备，确保电梯导乘安全可靠。

6. 调度人员服务质量要求

(1) 及时接听调度电话：合理、准确派单，并跟进进度，出现问题及时汇报；

(2) 树立服务意识，接听来电时要耐心细致、礼貌用语，并详细、认真、准确的做好各项记录；

(3) 工单完成进度较慢时，可根据个人工单量情况进行随机调配，避免超时，必要时向经理汇报；

(4) 电脑、电话等通信设备，发现故障及时通知报修；

(5) 严格执行交接班制度，坚守工作岗位，不串岗，不无故擅离岗位，严禁闲谈，严禁无故摘机挂起，不做与工作无关的事，确保调度热线电话的畅通。

7. 专业技术人员服务质量要求

(1) 严格遵守医院的规章制度和职业道德规范，秉持以患者为中心的服务理念，对待患者热情、耐心、细心、负责；

(2) 具备扎实的专业知识和丰富的实践经验，能够熟练运用专业技术和设备开展工作；

(3) 按照医院的工作流程和要求，及时、准确地完成各项工作任务，合理安排工作时间，提高工作效率，避免出现患者长时间等待的情况；

(4) 定期参加专业培训和学术交流活动，不断更新知识体系，提高专业技能水平。

8. 司机服务质量要求

(1) 安全驾驶：严格遵守交规，行车平稳，不超速、不酒驾、不疲劳驾驶，定期检查车况，确保车辆始终处于良好的运行状态，为乘客提供安全可靠的出行保障；

(2) 准时守约：按约定时间开展工作，不无故迟到、爽约，规划好路线，尽量避免拥堵；

(3) 礼貌待客：热情问候，用语文明，耐心回应乘客需求，不与乘客起争执；

(4) 爱护车辆，保持车内干净卫生，座椅、脚垫、车窗等部位无灰尘、污渍。

9. 重症护理员服务质量要求

(1) 熟练掌握新生儿日常护理技能，如正确喂奶、拍嗝、更换尿布等。喂奶时注意姿势和奶量控制，避免呛奶；更换尿布动作轻柔，保持臀部干爽，预防红臀；

(2) 密切观察新生儿生命体征，如体温、呼吸、心率等，做好记录，留意新生儿面色、精神状态、大小便情况等，发现异常及时报告医生。例如，若新生儿出现黄疸加重、呼吸急促等，要迅速采取措施；

(3) 按严格遵守感染防控制度，接触新生儿前后洗手、戴口罩。对新生儿使用的物品，如奶瓶、衣物等，进行严格消毒。保持病房环境清洁，定期通风换气，减少交叉感染风险；

(4) 与医生、护士保持密切沟通，及时反馈新生儿情况。耐心解答家长的疑问，告知新生儿护理要点和注意事项，缓解家长焦虑情绪；

(5) 熟悉新生儿常见突发状况的应急处理流程，如窒息、惊厥等。遇到紧急情况能迅速反应，配合医生进行抢救，确保新生儿生命安全。

10. 水工服务质量要求

(1) 医院用水系统故障可能影响医疗工作开展，水工需保持通讯畅通，接到报修后，及时响应，并尽快赶赴现场。

(2) 具备扎实的专业知识和丰富的维修经验，能准确判断故障原因，维修时选用合适的工具和配件，确保一次修复率达到 95%以上，减少反复维修对医院的影响；

(3) 制定详细的巡检计划，定期对医院重点区域（如病房、手术室、检验科等）的供水设备、管道进行全面检查，定期对整个医院的用水系统进行一次全面巡检。及时发现潜在问题并处理；

(4) 了解医院用水水质要求，配合相关部门做好水质检测工作；

(5) 工作期间着装规范，佩戴工作牌，言行举止文明。与医护人员和患者沟通时，耐心解答疑问，维修过程中尽量减少对医院正常秩序的干扰，维修完成后清理现场，保持环境整洁。

11. 电工服务质量要求

(1) 需具备扎实的专业知识和丰富的实践经验，熟悉医院电器设备和电路系统的基本布局，有独立操作维修技术和应付抢修任务的能力。严格遵守国家和地方的电气安全法规、标准，以及医院的电工操作规范，保证安全生产和服务质量。

(2) 实行 24 小时值班制度，严格执行交接班，做好值班记录。接到报修后，迅速响应，尽快赶赴现场。对于紧急情况，要全力以赴，尽量缩短停电时间，减少对医院的影响。同时，要认真做好派工登记，履行维修签字制，做到随叫随到，主动到科室巡回检查，发现问题及时解决；

(3) 制定详细的巡检计划，定期对医院的供电线路、设备等进行全面检查和维护，强化维护工作，保障医院用电安全；

(4) 注重仪容仪表，使用普通话，以温馨、热情的态度为医院员工和患者服务。责任心强，与医护人员和患者沟通时，耐心解答疑问。与医院内部的其他科室和人员保持良好的沟通协作，及时传递信息，共同为医院提供优质的电力服务；

(5) 建立和维护相关的工作文档，包括设备维护记录、故障处理记录、检查报告等，为后续的设备管理和安全审计提供依据。同时，要熟悉医院用电系统故障的应急处理流程，遇到突发事件时，能够迅速响应，采取有效的应对措施，确保医院电力系统的正常运转。

12. 项目负责人服务质量要求

(1) 严格按照院方要求派遣符合要求的人员，对派遣人员进行严格的岗前培训并进行考核；

(2) 制定系统的培训计划，定期组织员工进行在职培训；

(3) 熟练掌握标本运输规范；

(4) 根据求职人员学历、能力等合理安排岗位；

(5) 定期对服务质量进行评估和考核，确保各项指标达到医院要求；

(6) 对医院提出的服务需求和问题，要及时响应并处理；

(7) 采取有效措施降低员工流失率，如提供合理的薪酬福利、良好的工作环境和职业发展机会。确保服务团队的稳定性，避免因人员频繁变动影响服务质量。

13. 其他服务质量要求

(1) 树立主动服务意识，以“患者为中心”，态度热情友好，回答问题避免生冷硬现象，及时主动询问其需求，提供必要的帮助；

(2) 自助机人员熟练掌握医院各类自助机的功能与操作流程，包括挂号、缴费、查询报告、打印发票等常见业务，对于患者在自助机操作过程中遇到的问题，要迅速做出反应，及时给予解决；

(3) 宿管人员安全保障到位，严守门禁、巡查隐患；环境整洁有序，定期清洁监督；设施及时维护，快速响应报修；服务热情耐心，主动沟通反馈；遇突发状况，能依预案迅速妥善处理；

(4) 检验科高压灭菌人员操作规范，严格依流程操作设备，定期检查确保运行正常；保障灭菌效果，精准设参、规范装载；做好设备维护，日常清洁、定期检修；服务热情，及时沟通反馈；完整记录灭菌过程，定期提交质量报告；

(5) 手术室医务人员通道管理人员要热情服务，使用文明用语，及时传达信息，倾听意见建议，严格人员准入，核实身份、凭证通行，物品摆放有序，确保畅通通道，医务人员进入通道前必须按照手术室着装规范穿戴好手术衣、口罩、帽子、手套等防护用品，确保个人卫生和防护到位。例如，口罩要完全遮盖口鼻，帽子要包裹住全部头发等。

五、人员资质、培训与管理

(一) 人员素质和资格要求

1. 项目负责人：有丰富的医院临床支持服务管理经验，组织、协调和决策能力强，能熟练应用计算机，工作认真负责，办事有条理，有一定公文写作能力，工作严谨认真，有一定组织协调能力。

2. 各岗位工作人员：年龄不超过 60 岁，身体健康，品貌端正，朴实肯干，有良好的职业道德，经培训具备临床支持服务标准操作。乙方严禁聘用超龄员工，否则甲方有权不支付服务费用。

3. 所有人员均需有居民身份，特殊岗位按岗位要求持证上岗。输血科运送人员必须具有医学背景。

4. 上岗前须经医疗运送技能、病人生活护理技能、消毒隔离技术、文明礼貌、有关工作职责和制度等基本知识培训和考核合格才能上岗，要求乙方提供用于本项目的所有员工上岗证照资料。

5. 患有精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏、残疾、传染病的人员及传染病病原携带者，不得从事支持服务工作。

6. 讲究礼节礼貌，遇有人问事，应热情回答，不得态度冷漠，语言不文明，更不得发生争吵和肢体冲突。

7. 人员资格证书要求：专业技术人员具有会计从业资格证书或护士资格证或康复治疗师证等；司机具有 B2 及以上驾驶证；电工具有《中华人民共和国特种

作业操作证》（操作项目为高压电工作业）或《中华人民共和国特种作业操作证》（操作项目为低压电工作业）。

（二）人员培训

1. 乙方有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前培训合格才上岗。上岗后组织在职培训，每月至少一次，确保其熟悉工作流程、职责及甲方相关管理规定、甲方文化等。

2. 每年对全院的送检及护理员进行理论及实践操作培训，不少于 12 次，确保其熟悉医院相关管理规定及医院文化，并将每次培训的详细记录上交给甲方临床支持中心管理人员，若乙方未能执行该条款要求，甲方将每次扣除乙方违约金 500 元。

3. 乙方应及时向员工传达和贯彻甲方要求，使员工都明确组织和个人的工作目标，使临床支持服务工作起到良好的“示范窗口”作用。

4. 发挥培训的再教育功能，岗位操作时应使用“您好，请，对不起，不客气，谢谢”等礼貌用语，培养员工爱岗敬业意识。

5. 强化员工消防意识，严禁违规存放纸箱、纸板、泡沫、塑料等易燃物品；严禁违规使用电饭煲、烧水壶等电器；作业工具严禁阻碍消防通道。

（三）人员管理

1. 乙方必须按照《劳动法》的规定合法规范用工，安排派遣人员在甲方的具体工作岗位，监督、检查、考核派遣人员完成工作的情况。

2. 中标单位须任命医院认可的服务管理人员，管理人员每周日休息一天。

3. 乙方全面负责被派遣人员涉及劳动关系的所有事宜，全面负责派遣人员的生活、工作等事宜。员工在岗期间每周休息一天，享受国家法定节假日待遇。

4. 甲方与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由乙方自行管理，并负责所属员工的劳动合同、培训、考核、薪酬、保险等，对员工服务期间的行为负责，承担一切劳务纠纷。

5. 严把录用关。所有录用人员必须提供有效身份证及复印件；严格遵循劳动部门的用工规定以及国家卫生行政主管部门的有关要求：对政治素质、仪容仪表、礼仪风范和业务技能等方面进行全面考察，合格后方可录用。

6. 严格考核。按岗位工作目标对所有员工进行跟踪考核，考核内容包括思想品德、敬业精神、服务态度、业务技能、协调能力等方面，检验其是否持续胜任岗位的要求，对不能胜任工作的人员进行淘汰。着力提高员工的整体文化素质，组建一支技术过硬、思想稳定、优质高效、极具战斗力的临床支持服务队伍，维护好医院的整体形象。

7. 乙方与医院直接签订服务合同，并收取服务报酬、承担相应责任及风险，按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费

等一切费用。

8. 乙方全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请甲方批准，并保证本项目正常运行。

9. 采取有效措施降低员工流失率，如提供合理的薪酬福利、良好的工作环境和职业发展机会。确保服务团队的稳定性，避免因人员频繁变动影响服务质量。

10. 乙方每月拿出 500 元奖励基金，制定奖惩细则，奖励台账，对在服务过程中表现突出并得到医院认可的个人，进行相应奖励，月度金额不累计，当月发放完毕。

11. 乙方派遣员工要有慎独精神，注意保密，不得私自向其他无关人员泄露病人的隐私及甲方要求保密的内部信息；及时向上级及甲方相关管理人员反映工作中的重要情况，不能瞒报漏报。

12. 乙方派遣员工有下列情况之一者，立即调离院方工作区域，并承担一切责任：

- (1) 由于工作不当造成病人的意外伤害者；
- (2) 有盗窃、聚众闹事、赌博、买卖六合彩等违法犯罪行为者；
- (3) 引起病人强烈不满者；
- (4) 收受、索要病人红包者；
- (5) 有违规加班、私自收费或违反收费标准者；
- (6) 在上班时间脱岗超过 20 分钟、睡觉者；
- (7) 无故旷工者。

六、临床支持服务有关事项说明

1. 乙方为每位临时人员发放工资不能少于甲方提供给乙方每人岗位全部费用的 85%，必须依法依规购买社会保险。

2. 乙方实行临床支持服务的标准必须达到并符合招标文件、委托管理合同的有关约定。甲方定期对乙方的临床支持服务工作进行考核，如达不到上述要求，通过整改后仍未达到要求的，则可终止委托服务合同并进行财务审计，由乙方承担损失并赔偿。

3. 本项目的临床支持服务质量，甲方按招标文件中的《临床支持服务月度考评表》进行考核。

4. 在合同执行期间，乙方须接受甲方管理部门（医院总务科）以及有关行政主管部门的监管。

5. 甲方为乙方提供必要的管理用房、值班用房、院内电话（按实际需要），在委托管理期限内由乙方免费使用。乙方要加强管理，降低能耗。乙方的员工住房均由乙方自行解决，甲方不予提供。

6. 电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材以及桌椅等办公家私和员工更

衣柜,员工的工服、工鞋、劳保用品等物资全部由乙方负责支付费用及采购,各岗位员工要统一服装,并由乙方负责其员工工服配备和统一洗涤,乙方负责向员工提供符合要求的一次性防护用品及标本运送容器。

7. 因乙方的故意或过失造成临床支持服务区域内任何设备、设施、财物、档案资料以及相关信息等被盗、被损坏或对外传播的,乙方应予赔偿,并承担法律责任。乙方派遣员工在工作中损坏甲方物业、设施设备,乙方要负责修复或支付修复费用。因乙方管理不善导致甲方财产受损或人身伤害的,乙方应给予赔偿并承担相应的法律责任。

8. 乙方派遣员工在工作中因防护措施没做好而发生的职业暴露和感染,所需费用由乙方承担;因没遵守消毒隔离技术和没做好防止交叉污染措施而导致他人感染的,乙方要承担相应的责任和费用。

9. 乙方所负责的项目中如有国家规定必须取得的相关证书或上岗证的,所需要产生的培训和相关费用均由乙方负责。

10. 根据本项目的实际情况,在具体实施时内容和要求可能会有所调整,届时再另签补充协议。

11. 遇上级部门检查或大型会议、重大活动、突发事件、医患纠纷和各项临时性任务时,乙方需无条件配合甲方做好相关工作。

12. 乙方应加强保密教育,严格遵守保密规定。禁止向有关企业和媒体提供或泄露甲方有关信息资料。

13. 乙方按临床支持服务管理有关要求建立健全临床支持服务档案、相关信息,严密保管好,一律不得对外提供或予以传播。

14. 进场时间:乙方必须按甲方要求及投标文件中做出的承诺,在接到中标通知后2日内,须立即着手前期工作,如一站式运送中心软硬件设备、通讯器材及人员的准备、培训、资料收集等工作。如因乙方原因不能按时到位工作视为违约,甲方有权终止合同。

七、违约责任与赔偿损失

1. 乙方应严格按照甲方定编的临床支持服务岗位人数、约定的时间到位并履行相关岗位职责,原则上员工流动率控制在每月5%以内;对于本项目定编岗位的缺岗人数,乙方必须在即以书面形式报送甲方,否则甲方有权对乙方按每缺岗1人扣除5000元违约金;如报送甲方后缺岗人员超过14天仍然不能补位,甲方将扣除该岗位的半月人均服务费用;如缺岗人员超过30天时间仍然不能到位,将扣除该岗位的全月人均服务费用;如连续缺编超过2月及以上,则按缺编人均服务费用的双倍执行扣罚。

2. 乙方负责教育并监管派遣员工在各项服务中遵守甲方规章制度和管理规定。注意节约用水、用电,严禁浪费;不得擅自收集、买卖纸皮、杂物等废品;

不得在污物间、厕所、楼梯底等地方堆放杂物，否则扣罚乙方违约金 500 元/人/次。

3. 乙方派遣人员在甲方医院范围内打架、骂病人、与病人家属争吵、与病区工作人员争吵，辱骂、议论工作人员，质问病人等，扣罚当事人 500 元/次。

4. 接到医院患者或甲方科室投诉，如果乙方未能及时处理，没有做出令甲方接受的合理解释，又没有采取补救措施，视情节轻重扣罚乙方违约金 500-1000 元/次。

5. 乙方负责教育派遣员工遵守劳动纪律，经常迟到、早退，或旷工的，甲方有权要求乙方对该员工进行除名处理。如因劳动纪律、擅离职守，服务态度、工作质量等造成科室、病人、家属投诉的，经核实，按具体情况，扣罚当事人 50~500 元/次，情节严重，有损甲方声誉及损失的，甲方有权提请乙方开除当事人。

6. 乙方管理者每月至少一次深入病区检查了解临床支持服务工作情况，及时与甲方监管部门及科室护士长沟通，发现问题妥善处理。若未能执行此条款，将扣罚乙方违约金 1000 元/次。

7. 乙方管理部门每月向甲方监管部门提交下一月工作计划(含相关工作的改进措施和上一个月各项措施的实施效果评估)。若未能执行此条款，将扣罚乙方违约金 500 元/次。

8. 因乙方临床支持服务人员或陪护人员工作责任心、工作态度、工作质量差、工作技能低或其他个人原因等对甲方造成较大损失和不良影响的，乙方承担所造成损失的全部责任，院方有权扣减乙方当月服务费用的千分之五。

9. 乙方派遣人员因考核不达标、不配合工作安排、违反纪律、技能不熟练、道德行为差、工作不认真、有损甲方形象、不能胜任甲方安排的工作、不遵守甲方的有关规章制度或被病人投诉者，乙方应随时撤换并及时补位，超过时间按 50 元/人/天的标准进行扣罚。

10. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

八、优惠承诺

1. 乙方免费提供：信息化智慧平台、办公所需电脑、设备、信息化大屏。

2. 乙方积极配合甲方活动，在遇到重大活动时给予积极配合，服从甲方安排与指挥。

3. 乙方在院区所有一楼公共卫生间免费配置绿萝等绿色植物。

4. 乙方在医院内部每年举办公益活动，如：护士节赠送鲜花、绿植及贺卡；六一儿童节赠送小朋友气球等礼品；春节医院装点、氛围营造；医师节赞助棋类、牌类、球类比赛。

5. 其他优惠承诺与乙方响应文件保持一致。

九、合同纠纷处理

甲乙双方本着诚实信用的原则严格履行合同，不得无故终止合同。因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、违约解除合同

在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同，同时保留向对方追诉的权利。

1. 乙方有转让和未经甲方同意的分包行为，按合同规定可以解除合同的。
2. 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的。
3. 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

十一、其他约定

1. 乙方不得转包，不得降低质量要求。
2. 乙方所派遣人员，在上下班途中发生交通事故或在工作中出现安全事故等，均由乙方自己解决并承担责任，与甲方无关。
3. 本项目的采购文件、乙方的响应文件、附件等均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。
4. 本合同未尽事宜，双方另行补充。
5. 本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲方执叁份，乙方执壹份。
6. 签订地点：驻马店市中心医院。

甲方：驻马店市中心医院

乙方：国药诺达物业服务有限公司

甲方代表：

乙方代表：

分管院长：

2015 年 9 月 16 日

2015 年 9 月 16 日

附件

临床支持服务岗位人员配置和工资表

序号	岗位	人数	月工资（元）	说明
1	病区护理员	9	2325	家庭化产房、病理产科、普通妇科、肿瘤妇科、儿内一科、儿内二科、儿内三四科、小儿普通外科泌尿外科、妇女保健科各 1 人
2	下收下送	15	2325	检验科 3 人、输血科 3 人、体检中心 2 人、南北区转运 4 人、全院公用病房标本 3 人
3	前台登记扣费	10	2325	放射科 1 人、磁共振 1 人、病理科 2 人、超声科 2 人、内镜 1 人、心电图室 1 人，生理产科和病理产科共用 1 人、生殖院区 1 人
4	运送病人	7	2325	手术室 6 人、内镜 1 人
5	电梯导乘	7	2325	电梯服务
6	一站式调度中心	4	2325	调度：接听电话、派单
7	其他	6	2325	体检中心 1 人、规培基地 2 人、检验科 1 人、手术室 2 人
8	专业技术人员	12	2790	超声科 3 人、儿童康复治疗中心 3 人、营养科 1 人、分娩部 1 人、产前诊断中心 1 人、财务科 1 人、检验科 2 人
9	司机	8	3255	急诊 120 司机 7 人、室外摆渡车司机 1 人
10	重症护理员	10	3255	NICU5 人、新生儿科 5 人
11	水工	4	3255	与电工综合使用
12	电工	11	3255	高低压配电室，低压电工班 5 人，与水工综合使用
13	项目负责人	1	3255	全面负责人员管理工作
合计		104		