常州市金坛区中医医院辅助医疗服务外包项目（二次）合同

项目编号：JSZC-320413-JCGS-G2025-0025

项目名称：常州市金坛区中医医院辅助医疗服务外包项目（二次）

采购人（甲方）名称：常州市金坛区中医医院

供应商（乙方）名称：江苏高科物业管理有限公司

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第一章 总则

第一条本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，常州市金坛区中医医院(以下简称甲方)与江苏高科物业管理有限公司(以下简称乙方)经友好协商，就甲方门诊服务外包事宜，共同签署本合同，以资共同遵守。

本合同对甲乙双方权利义务、服务性质、服务内容、费用作相关约定，其他未尽事项，双方可另行签订补充合同作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律效力。

在执行过程中，也可签订补充协议，对未尽事宜进行补充说明，与本合同具有同等的法律效力。

第二条服务外包定义：甲方根据自身经营需要，将门诊服务业务交由具有该类业务服务经验、良好的业绩、以及具备高效管理团队的乙方进行代理，要求乙方服务人员到甲方的服务场所，利用甲方的服务工具和场所，乙方承诺在确保满足甲方要求的服务标准的前提下，于本框架协议合作期内，为甲方提供相应外包项目服务，甲方向乙方支付项目外包费用。

第三条乙方外包服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的外包项目范围以内工作的人员。所有工作人员在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方。乙方有义务在本合同有效期内维持其与外包服务人员合法的劳动合同关系，不得因与外包服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。

第四条除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户账号。

甲方		乙方	
名称	常州市金坛区中医医院	名称	江苏高科物业管理有限公司
通讯地址	金坛区南门大街16号	通讯地址	常州市钟楼区通江南路58号
邮编		邮编	
电话		电话	
传真		传真	
汇款人名称		收款人名称	
开户银行		开户银行	
银行帐号		银行帐号	

第五条甲乙任一方的名称、法定地址若有变更，变更一方应至少提前十个工作日书面通知对方。该书面通知须加盖变更方公章并经本合同授权代表签字确认后生效；甲乙双方的账户名称、开户银行、银行帐号有变更的，变更方应在本合同约定的相关付款期限十个工作日前以加盖财务专用章的书面文件的原件通知对方。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第六条合同文件构成

(1)成交通知书；

(2)乙方的投标文件；

(3)常州市金坛区中医医院辅助医疗服务外包项目（二次）招标文件；

(4)合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第二章 服务外包项目范围和方式

第六条服务外包内容范围：包含护理员、导医、临床医辅等。项目服务目标，通过外包医疗辅助人员，提高医院服务效率，优化患者就医体验，确保医院各项医疗辅助工作顺利开展。

1、服务内容

1.护理员

服务区域	服务内容	岗位职责
ICU	在注册护士指导下，协助完成基础护理及辅助工作	1.提前15分钟到岗，参与晨午间护理，在责任护士指导下协助患者翻身、整理床单位，保持病床及周围环境整洁。 2.协助护士做好患者的生活护理（剃须、剪指甲、洗脸、洗头、擦浴、翻身拍背，协助患者大小便），确保“三短六洁”，及时倾倒尿液及引流液，协助护士对病情允许的清醒患者进食。 3.协助护士完成相关护理工作：（1）协助护士接待新病人，做好入院宣教。（2）保持床单元清洁。（3）完成口腔护理、会阴擦洗。（4）协助患者行肢体主动、被动功能锻炼，做好防褥护理。（5）按需更换湿化液、消毒液，倾倒吸引瓶并及时消毒清洗。（6）陪同病人外出检查。 4.保持患者呼吸道、引流管通畅（清除口鼻腔分泌物、协助调整氧气管流量及位置、引流管标识粘贴、2次固定、倾倒引流等），及时留取二便标本。观察患者体位是否舒适、约束带是否松紧适宜，定时松解约束带，协助处理心电监护、各类仪器报警。 5.负责治疗后的物品终末处理，保持治疗室、治疗车整洁。 6.按规范整理床边物品、床尾车，联系患者家属按需购买生活用品并登记。 7.负责患者家属探视前的环境准备，配合护士接待家属探视。 8.严格执行院感要求，严格执行消毒隔离规范，做好多重耐药菌感染患者的处置。 9.协助护士做好备床、迁床、患者出区终末处理等工作。 10.遵守正确的工作流程，实行24小时三班制。 11.严格做好各班交接工作，晚夜间协助护士做好基础护理。 12.完成科室主任/护士长交办的其他工作。
病区	在注册护士指导下，协助完成基础护理及辅助工作，衔接护理员与护士的工作衔接，保障护理流程高效推进。	1.基础护理协助：遵医嘱协助完成患者生命体征测量（体温、脉搏、呼吸、血压）并精准记录，配合执行静脉输液前皮肤准备、标本采集（尿、粪、血标本）、伤口换药辅助等操作；协助患者翻身叩背、体位更换，预防压力性损伤与肺部感染。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

服务区域	服务内容	岗位职责
		2.生活与舒适护理：协助患者完成穿衣、洗漱、进食、排便等日常起居照料，整理床单位及病房环境，保持物品整洁有序；为卧床患者更换床单、被套，协助口腔护理、会阴护理等基础清洁工作。 3.治疗配合与物资管理：协助护士核对、传递药品及医疗用品，保障治疗顺利进行；负责病房常用护理耗材的清点、补充与整理，维护护理器械清洁（如体温计消毒、输液架整理）。 4.病情观察与反馈：观察患者精神状态、食欲、睡眠及伤口渗液、引流情况，发现异常（如发热、呕吐、躁动）及时报告注册护士；协助记录患者出入量、饮食情况等护理信息。 5.患者支持与沟通：陪伴患者进行检查、治疗，缓解其紧张情绪；向患者及家属简单讲解基础护理注意事项，配合注册护士开展健康指导辅助工作。 6.安全与环境保障：协助防范患者坠床、跌倒、烫伤等意外，规范协助患者搬运（床与轮椅/检查床之间）；保持病房清洁通风，协助清理医疗垃圾，配合完成环境消毒工作。

2.导医

服务区域	工作职责
门诊、行政	1.分诊职责：依据患者要求及简单问诊做到正确分诊。做到分诊合理，分科准确。知道每个医生的专业特长和接诊特点，疾病对口，患者特点与医生特点对应。接待患者按患者疾病的轻、重、缓、急及病种有序地挂号分诊。 2.迎宾服务，主动便民职责：负责患者进出迎送，展示导医风采，时刻保持角色状态，经常巡视门诊大厅，观察患者动态，引导患者挂号、候诊、检查。协助患者打印报告单、发票、预约挂号等。主动关心患者，免费为病人提供开水及一次性水杯、轮椅、老花镜等便民物品。 3.导诊职责：引导患者挂号、候诊检查。对急救、重症、老弱、行动不便又无陪伴的患者，速用平车（轮椅）或搀扶至相关科室，同时全程陪同就诊，帮助患者交费刷卡、取药。对用担架抬来的急危患者，应立即协助送急诊室处理。 4.咨询职责：详细了解医院的科室设置，医生姓名，医疗特色，医疗设备的种类和特点，就医程序及环节，新近开展的医疗活动的具体情况，以便于向咨询的患者进行介绍，引导患者就医。对前来就诊患者提出问题给予耐心细致解答，回答困难时须向老师请教或安排相关科室人员解答，不能敷衍病人；负责向患者发放健康教育资料。 5.安全防范职责：负责提醒患者谨防医托，保管好随身财物，提醒患者小心地滑。遇雨天，嘱咐患者的雨具用塑料袋装好，防止雨水打湿一楼大厅地面；注意发现形迹可疑人员，及时通知门诊保卫人员。熟练掌握区域内消防设备使用、各类火情事故处理流程。做好区域内安全巡逻。 6.信息收集反馈职责：收集患者的各种反映与信息，及时反馈给医生和门诊管理人员，不断改进门诊工作。如观察和了解患者对医务人员的反映，及时做好登记与反馈。协调患者与医生的关系，营造良好的就诊环境和秩序。 7.管理职责：组织协调好诊室服务，使患者听从门诊安排。协调患者与医生的关

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

服务区域	工作职责
	系，营造良好的就诊环境和秩序。门诊设施如自助机、签到机、电梯等，及时检查处于备用状态，遇故障及时放置警示标识并报修；维护好大厅环境卫生，如某处的卫生出现脏污的情况，应及时通知保洁员。努力控制门诊日常成本（如水电、纸张、宣传资料等）消耗。 8.维护患者权利职责：保护患者隐私，主动便民服务，及时收集患者反馈意见、做好服务投诉接待工作，及时解决相关问题，努力让患者满意，同时做好门诊患者满意度调查。
急诊	1.迎宾服务，主动便民职责：负责患者进出迎送，展示导医风采，时刻保持角色状态。经常巡视急诊大厅，观察患者动态，引导患者挂号、候诊、检查。协助患者打印报告单、发票等。主动关心患者，免费为病人提供开水及一次性水杯、轮椅、老花镜等便民物品。 2.导诊职责：引导患者挂号、候诊检查。对急救、重症、老弱、行动不便又无陪伴的患者，速用平车（轮椅）或搀扶至相关科室，同时全程陪同就诊，帮助患者交费刷卡、取药。对用担架抬来的急危患者，应立即协助送急诊室处理。 3.咨询职责：详细了解医院的急诊室设置，医生姓名，医疗特色，医疗设备的种类和特点，就医程序及环节，新近开展的医疗活动的具体情况，以便于向咨询的患者进行介绍，引导患者就医。对前来就诊患者提出问题给予耐心细致解答，回答困难时须向老师请教或安排相关科室人员解答，不能敷衍病人； 4.安全防范职责：负责提醒患者谨防医托，保管好随身财物，提醒患者小心地滑。遇雨天，嘱咐患者的雨具用塑料袋装好，防止雨水打湿一楼大厅地面；注意发现形迹可疑人员，及时通知急诊保卫人员；熟练掌握区域内消防设备使用、各类火情事故处理流程。做好区域内安全巡逻。 5.信息收集反馈职责：收集患者的各种反映与信息，及时反馈给医生和急诊管理人员，不断改进急诊工作。如观察和了解患者对医务人员的反映，及时做好登记与反馈。协调患者与医生的关系，营造良好的就诊环境和秩序。 6.管理职责：组织协调好急诊服务，使患者听从急诊安排。协调患者与医生的关系，营造良好的就诊环境和秩序。维护好急诊大厅环境卫生，如某处的卫生出现脏污的情况，应及时通知保洁员。 7.维护患者权利职责：保护患者隐私，主动便民服务，及时收集患者反馈意见、做好服务投诉接待工作，及时解决相关问题，努力让患者满意，同时做好急诊患者满意度调查。

3.医辅

服务区域	工作职责
放射科	1. 配合操作 X 光机、CT、MRI 等影像设备，按照临床申请完成图像采集。 2. 严格执行核对制度，准确核对患者信息及检查部位。 3. 向患者清晰解释检查流程和注意事项，指导患者做好配合。 4. 遵循放射安全原则，正确使用防护用品，保障患者及自身安全。 5. 配合对影像进行初步处理、上传及存储，确保图像质量符合诊断要求。 6. 配合设备的日常维护、保养及工作区域的清洁管理。
针灸科	1. 配合治疗前的准备工作，包括诊室整理、器械消毒与摆放。 2. 协助医师进行针刺、艾灸、拔罐、电针等治疗操作。 3. 严格执行无菌操作技术，确保“一人一穴一针”。 4. 在医师指导下，可独立执行起针、艾灸、拔罐等常规操作。 5. 密切观察患者治疗过程中的反应，及时向医师汇报异常情况。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

服务区域	工作职责
	6. 向患者进行健康教育，解释治疗后注意事项。 7. 配合针灸科器械、物品的请领、保管与补充。
康复科	1. 根据康复医师的处方，为患者实施具体的物理治疗、作业治疗等康复训练。 2. 指导患者进行肌力、关节活动度、平衡、步行等功能训练。 3. 正确操作各种康复理疗设备，如低频、中频、超声波治疗仪等。 4. 配合治疗过程中的患者安全，预防二次损伤，并观察记录治疗反应。 5. 指导患者及家属进行家庭康复训练，普及康复知识。 6. 配合康复设备的日常清洁、保养与简单故障排查。 7. 准确记录治疗过程，定期向康复医师反馈患者进展。

第七条服务性质、数量及相关约定

(一)岗位人数合计25名：护理员6名、导医9名、医辅10名，岗位分布情况如下：护理员、导医、临床医辅。

(二)服务区域：常州市金坛区中医医院。

(三)服务时间：每个星期工作的时间不超过40个小时/人（含40小时），365天排班。具体时间段可根据甲方要求安排。

本条约定在执行过程中如有变更，甲方应提前30个工作日以书面方式通知乙方，根据双方协商，必要时签订补充协议或对协议进行变更。

第八条甲方负责提供服务场地、设备、设施、工具，并承担服务项目的日常运作费用，包括但不限于水电费、电话费等。

第三章 合同期限

第九条本合同期限从 2026年2月1号至2027年1月31日。任何一方若终止合同，应提前30个工作日以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜。

第四章 结算方式及其他要求

第十条 合同价及结算方式

（1）合同价：小写：1798800元，大写：壹佰柒拾玖万捌仟捌佰元。甲方在不超过合同价的基础上，每月向乙方结付上月服务费（按照每月实际用人成本*1.065的费用标准，其中：6.5%为管理费）

（2）结付方式：采购方每月依据《公司满意度调查表》、《服务质量考核评价表》（见附件2、3）对中标人服务质量进行考核，考核结果作为每月结算的依据，高于85分，当月费用支付100%，低于85分，当月费用按照打分的百分比支付。

（3）中标人应于每月5号前向采购方提供上个月的《人员考勤表》、费用结算材料及正规发票，采购方确认无误后，在10个工作日内向中标人支付上个月的服务费用。

第十一条 其他要求

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（1）本项目合同金额应包含人员工资、节假日加班工资、服务费用、培训费、福利、社会保险、体检费、管理费、利润、税金以及所有风险、责任等各项应有的所有费用。

合同期内采购方如提出服务人员数量的变更，则按照变更后的人数及标准支付费用，无须另外签订合同。费用不能超过合同价。

第五章 权利和义务

第十二条甲方的权利：

(一)甲方有权监督乙方的服务工作，并进行月度质量考核。乙方工作人员必须严格执行甲方的工作制度及岗位职责，在集体或重大事件中乙方工作人员必须服从甲方的统一调度及接受甲方临时派遣的工作，乙方应按照甲方的合理要求，对服务中存在的不足予以改进；

(二)甲方有权查看乙方工作人员的身份证明、健康证明、技能证书等相关档案，若相关条件不符合岗位要求，甲方有权要求乙方更换相关人员或对岗位进行调整；

(三)甲方有权要求参加服务人员的面试、筛选等过程，并向乙方提供专业意见。经录用后，在工作中考核不合格的，甲方有权建议乙方更换工作人员；

(四)甲方有权制止乙方工作人员在其工作场所内从事与服务无关的活动；

(五)甲方有权根据工作需要制订相应的服务规范、考评办法，要求乙方工作人员遵照甲方的服务规范和本合作方案的规定为甲方提供服务。甲方根据相关服务项目的质量考核指标要求，按月对乙方的服务质量进行考核；

第十三条甲方的义务：

(一)甲方应明确乙方工作岗位及具体要求，如有变动或人员岗位数量增减，应于期望调整日提前22个工作日以上，以书面形式向乙方进行反馈，双方达成一致后方可执行。

(二)甲方有义务及时支付乙方服务费用。

(三)甲方确定乙方上岗人数，乙方必须保证出勤人数，保持员工的相对稳定，不影响甲方正常工作的开展。

(四)甲方有义务配合乙方进行服务满意度调查、质量改进、员工培训等工作的开展。

(五)甲方有义务对本合作所涉及的商务信息内容进行保密，未经乙方许可，不应向任何第三方透露服务价格等内容。

(六)甲方有义务提供乙方客服人员工作时的耗材和办公用品，比如口罩，手套，纸笔等。

(七)甲方有义务提供乙方，客服办公室一间：配置能够连接外网的电脑一台，电话一部，打印机一台，办公桌两套以及白板，更衣室和储物柜。

(八)甲方有义务临时提供乙方会议室，用于客服开会，员工培训，需要时可提供。

第十四条乙方的权利

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

(一)乙方有权向甲方询问、了解投诉或服务人员反映情况的真实性，甲方有义务配合乙方进行情况核实。

(二)乙方对派至甲方的工作人员有管理权，甲方对乙方的管理可以提出合理的建议，同时对乙方的管理方法和管理工具有义务支持。

(三)甲方需要乙方工作人员加班或者上夜班的(指每周工作时间超过40个小时之外的工作安排),乙方有权要求甲方按照国家或者行业标准支付加班费或者夜班费，法定节假日加班按照：常州市最低工资/21.75*3/天/人来计算。

(四)对于甲方安排的工作，如涉及专业医疗技能服务或者与合同规定不相关的工作，乙方有权力进行拒绝，同时产生的一切损失由甲方负责，如乙方擅自行为则由乙方承担全部责任。

(五)对于甲方安排的工作，属于工作范围以外的，乙方有权拒绝。

(六)乙方可根据客服人员实际工作量大小，提出工作人员数量调整的要求。

(七)在合作期内甲方如需增加工作人员，按照合作所确定的人均费用增加相应金额。

(八)合作期内，服务价格不得受未来两年社保基数、最低工资标准等政策调整等因素影响而增加。

第十五条乙方的义务

(一)乙方应保证具有履行本合作的法定资质。

(二)乙方应保证严格遵守中华人民共和国的相关法律法规，同时承诺遵守甲方医疗机构的相关规定。

(三)乙方应根据甲方的工作要求，选派符合甲方要求的工作人员到甲方指定的工作地点工作。

(四)乙方工作人员按照规定统一着装，乙方工作人员应严格遵守甲方规定的工作时间，不得迟到早退。

(五)乙方应根据甲方要求，对派至甲方的员工实施岗前培训，培训内容应包括医疗机构及其科室的有关规章制度、工作流程、岗位技能等。涉及到甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。

(六)乙方可设置管理人员，负责乙方工作人员的管理和监督，乙方工作人员接受甲方管理人员的监督和检查。

(七)乙方管理人员应及时与甲方相关管理部门确认乙方工作人员的工作表现，如甲方发现乙方工作人员的工作方式、工作态度、工作能力存在不足，乙方应采取有效措施及时改进。对于经过教导仍不适合需求的乙方工作人员，甲方保留辞换人员的权利。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（八）乙方应对各项服务过程进行记录，对各项记录和数据进行分析，并制定相应的服务优化方案和计划，与甲方达成共识后执行。

（九）乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付员工工资，为员工按规定投缴社会保险及支付其他国家规定的相关费用，乙方支付给员工的工资不得低于当地政府规定的最低工资。劳资及保险等纠纷与甲方无关，因保险、工资等被政府行政部门查处与甲方无关。乙方工作人员发生工伤事故的(在甲方工作期间),一切费用由乙方承担。

（十）乙方工作人员如因不履行职责或违反职业道德被投诉后，乙方应与甲方一起进行调查，经查证属实，应当要求乙方员工及时改正，如造成甲方损失，由乙方承担全部赔偿；调查处理情况应及时告知投诉人，乙方自己备案以便查询。

（十一）乙方工作人员从甲方领取的工作工具、设备和其他物品，由甲方负责登记管理，在乙方工作人员离职时，由乙方负责协助收回交还甲方，发生缺失由乙方负责按原价赔偿。

（十二）乙方不得将本合作的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合作无关的任何第三方透露，不得泄露各方的商业秘密(包括本合作方案及其附件和合作签订前的各项方案)。

第六章 违约责任

第十六条任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第十七条因甲方原因不能按合同规定的时间及时支付外包费，甲方每日应按3‰的比例向乙方支付拖欠部分的违约金。甲方连续拖欠款项达三个月及以上，致使合同无法履行，乙方有权解除合同，并依法追回欠款和违约金。

第十八条乙方无正当理由，未按时支付派出甲方外包服务人员的工资及办理各种社会保险等福利的，逾期10日以上的，甲方可终止本合同的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由乙方自行承担。

第十九条甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第二十条因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第七章 合同变更和终止

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第二十一条甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前45个工作日以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。合同的变更或终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第二十二条因外界不可抗力因素导致合同终止的乙方应当积极配合甲方做出妥善处理。

第八章 附则

第二十三条未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第二十四条本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第二十五条本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

第二十六条本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，经双方有权签字人签字并加盖单位公章之日起生效，至合同终止之日失效。

甲方：（盖章）　　乙方：（盖章）

授权签约人签：　　授权签约人签：

见证方（江苏佳宸全过程工程咨询有限公司 ）：

2026年 1月30日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 1：试用期要求

试用期要求

不能达到以下要求之一的，甲方有权不予签订正式服务合同。

1.第一个月须保证平稳过渡，不影响临床及各科室工作开展；

2.前 3 个月公司满意度调查或服务质量考核（平均值不低于 85 分（考核方案依照：附件 2《公司满意度调查表》、附件 3《服务质量考核评价表》）；

3.各项工作开展有序，设备工具配置按照招标文件标准配备；

4.无重大投诉和责任事故；

5.无其他影响医院各项工作顺利开展的问题。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 2：公司满意度调查表

公司满意度调查表

科室：　　时间：

您好!为了进一步改进医辅服务，提高服务水平，现对公司的服务各项目进行满意度调查，请您根据公司的实际工作情况酌情打分。谢谢!

分类	项目	分值	评分规则	得分
管理人员	1.人员主动服务意识如何，有无主动和您沟通解决问题。	5	根据管理人员实际工作情况酌情打分。	
	2.人员身体力行表现如何，是否经常巡视检查，并指导工作。	5		
	3.人员为贵科室解决问题能否及时到位。	5		
	4.人员对服务投诉和建议回馈的及时性、有效性是否满意。	5		
	5.人员对人员的出勤安排能否做到科学合理。	5		
	6.人员服务形象：工服整洁、工号牌配戴规范。	5		
	7.人员的专业知识和能力如何，是否可以完成日常管理工作。	10		
	8.对院感涉及的工作（医疗废弃物分类）是否熟悉。	10		
	9.有无因人员配置到位不及时影响正常工作开展。	15		
	10.您对公司人员的工作有无其他不满意之处，如有请逐条列出：（一条 5 分，最多扣 10 分） （1）：_____ （2）：_____	10		
医辅人员	1.人员服务态度如何，有无与医护人员及家属发生争执。	5	根据医辅人员实际工作情况酌情打分。	
	2.人员对科室本职工作是否及时完成，保质保量。	5		
	3.人员对您指出的问题能否及时整改。	5		
	4.人员有无迟到、早退、旷工、上班玩手机等情况。	5		
	5.人员衣着是否整洁规范，有无不佩戴工号牌现象。	5		
总分		100		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 3：服务质量考核评价表

服务质量考核评价表

考核项目	考核内容	分值	得分
仪容仪表（10 分）	1、接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。	5	
	2、按要求统一着装，整齐规范，佩戴工作牌。	5	
服务规范（15 分）	1、执行首问负责制，用语规范，按照培训标准礼仪站立、端坐、引导手势大方得体。	5	
	2、严禁与患者争执，耐心解释，做好沟通，做好引导。	4	
	3、主动规范服务，无投诉现象发生。	4	
	4、与工作相关的电话应该按照要求进行接听或拨打，不得长时间打私人电话。	2	
考勤（10 分）	1、准时上下班，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行请假制度。	5	
	2、坚守岗位，因人员不在岗位影响临床就诊或造成投诉。	5	
日常检查情况（40 分）	1、工作台、办公区物品摆放整齐，工作区域干净整洁。	5	
	2、熟悉科室的功能和开展的医疗技术服务项目。	5	
	3、上岗期间禁止看报、听音乐、吃零食、玩手机。	5	
	4、有两名以上人员由于非工作原因聚众聊天。	5	
	5、注意节约用电，在开启空调的区域门窗的关闭情况；下班前门窗、灯、空调、风扇、饮水机等关闭情况。	5	
	6、做好科室准备工作，按照科室制度和流程完成日常工作。	5	
	7、工作时差错率较低。	5	
	8、服从科室工作安排，不推诿工作。	5	
工作完成（15 分）	1、每天日常工作完成情况。	4	
	2、各项登记记录情况，有无落实。	4	
	3、发现问题有无及时上报科主任及主管。	3	
	4、科室及院部交办的其他临时工作完成情况	4	
职工及病人满意度（10 分）	1、患者对服务满意度≥90。	5	
	2、科室对服务满意度≥90。	5	
综合考评得分		100	

注：因错误和违规造成的损失，处罚另计。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App