政府采购合同

项目名称：药事服务项目

项目编号：JSZC-320500-SZWK-C2026-0107

甲方：西苑医院苏州医院

联系人：徐洪

电话：0512-67870690

地址：苏州市吴中区苏蠡路与澄湖路交汇处东北侧

乙方：苏州苏民管理服务有限公司

联系人：薛正文

电话：13914000850

地址：苏州市工业园区中新大道 88 号 1-602

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）在购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、合同内容：

1.项目标号：JSZC-320500-SZWK-C2026-0107

2.项目名称：药事服务项目；

3.下列文件为本合同不可分割部分：

①成交通知书；

②响应文件；

③乙方在采购过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

④采购文件及其附件。

4.服务内容：药事等服务，详见采购文件。

5.服务人员：煎药工 10 名、洗镜工 2 人、消毒工 2 人、检验分诊 3 人，内镜分诊 2 人，心血管分诊 1 人，影像分诊 1 人，病理标本接收 1 人，清洁 2 人

6.岗位工作职责：

（1）装药工

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的门诊西药房、急诊药房、门诊中药房。

2.能准确无误地按处方、医嘱单进行药品分装。

3.熟练使用发药机补药。

4.按规范操作进行药房装卸整箱药品、拖货、上架、装药。

5.配合药房进行库存管理清点，智能货架维护。

6.按医院规定流程到指定药房、库房等区间取药。

7.熟悉掌握特殊药品的处理摆放，如冷藏、避光、高危药品等。

8.按规范操作装药，工作中注意安全管理防范，防止药品掉落等安全事故发生。

9.配合做好领导安排的其他装药工作。

（2）煎药工

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的煎药室。

2.能看懂核对医生处方、医嘱、减法说明、特殊药材等说明。

3.熟练掌握传统煎药、煎药机煎药方法。

4.煎药操作符合医院标准化流程，确保中药煎煮符合传统工艺和现代标准，保证药效的最大化。提高煎药质量，避免煎煮不当导致药效损失或毒性残留，保障用药安全。

5.熟悉掌握特殊药材的处理方法，以及不同药材煎药的先后时间顺序等。

6.能按医院标准满足患者等个性化要求煎药服务。

7.按医院规定质量控制进行留样、抽检等。

8.煎药操作中按规定进行安全管理、应急处理等。

9.煎药服务，做好代煎配送、用药指导、药渣处理等。

10.熟悉掌握特殊药材的处理方法等。

11.熟悉掌握煎药中禁忌行为。

12.配合做好领导安排的其他煎药工作等。

（3）运输工

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的药房。

2.按医院规定对库房药品进行运送、装药、上架等工作。

3.执行药房对药品的核对标准，核对药品名称、规格、数量、有效期、包装完整性等。

4.如遇药房紧急配送全力配合完成运输任务。

5.熟悉掌握特殊药品在运输过程中的处理方法等。

6.负责运输设备的清洁和卫生，并遵守相关的卫生和安全规定，确保药品在运输过程中保持良好的卫生状态。

7.协助药房工作人员对药品进行装卸。

8.运输装卸过程中按规定流程作业，注意安全。

9.熟悉掌握药品运输装卸过程中的禁止行为。

10.配合做好领导安排的其他药品运输工作等。

（4）发药工

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的住院药房。

2.按医院住院药房的规定每日批量摆药装药。

3.熟悉系统按医院的物流系统发药。

4.急诊用药、出院带药等按医院规定时限完成装药。

5.按医院规定操作规范做好操作防护，以及做好信息保密。

6.熟悉掌握药品发放过程中的禁止行为。

7.做好领导安排的其他装药工作等。

（5）洗镜工

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的区域。

2.在护士指导下完成每日软式内镜清洁消毒记录工作，按医院规范化流程操作，符合《医疗机构消毒技术规范》及《软式内镜清洗消毒技术规范》。

3.清洁响应及时率满足医院规定。

4.按规范化流程操作，零感染风险，确保内镜消毒灭菌 100%，杜绝交叉感染。

5.按规范正确清洁设备，保障内镜使用性能，降低维修率。

6.掌握内镜清洗的标准化流程，按规定清洗方式方法、时间、药水清洗等。

7.每日做好日常的质量控制，如：日常监测、记录追溯、异常处理。

8.熟悉设备与耗材管理，如：类别、配置标准、更换频率。

9.做好针对清洁工作的应急预案，化学剂泄漏、生物暴露、设备故障。

10.熟悉掌握洗镜子过程中的禁止行为。

11.做好领导安排的其他洗镜工作等。

（6）消毒工

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的区域。

2.掌握器械回收与分类，使用防刺穿转运箱收取污染器械，核对《器械清点单》（名称/数量/完整性）；分类处理精密器械（如腔镜）→单独放置防碰撞，锐器（手术刀片）→专用耐刺容器。

3.熟练清洗消毒流程，熟悉手工清洗、机械清洗。

4.熟悉灭菌操作，掌握灭菌方式、操作要点、质量控制。

5.熟悉灭菌监测的方式，物理监测、化学监测和生物监测。

6.懂得常见场景特殊处理方法，按场景、处理方案及上报流程操作。

7.能按规范流程操作，做好安全防护、环境控制和禁止行为。

8.熟悉掌握消毒过程中的禁止行为。

9.做好领导安排的其他消毒工作等。

（7）检验分诊

1.遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的工作责任心，工作态度。

2.热忱服务态度，仪表整洁，举止端庄，规范服务礼仪。

3.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的区域。

4.主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。

5.做好患者指引，取号、取单，特殊监测指导及自助服务协助。

6.熟悉掌握分诊流程，确保 90%以上检验项目首次分诊准确。

7.做好分诊调度，智能分派常规检验、特殊检验，按标识优先管理。

8.检验分诊高速有效运转，确保检验分诊时间控制在≤3 分钟/人，急诊≤1 分钟。

9.预检分级，按急诊标识识别，常规检验分类：血液检验、体液检验、微生物培养。

10.信息核验，患者身份证/医保卡、电子申请单、历史检验结果。

11.熟悉掌握采集注意各项事项，及时告知患者，实现分流分诊。

12.按智能化导引引导患者，电子屏显示：当前等候人数等。

13.熟悉检验分诊的特殊情形处理。

14.熟悉掌握检验分诊过程中的禁止行为。

15.做好领导安排的其他检验分诊工作等。

（8）内镜分诊

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的区域。

2.遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的工作责任心和服务态度，仪表整洁，举止端庄。

3.主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。

4.引导患者就诊，维持候诊区秩序，按序叫号，防止拥堵及交叉感染。

5.做好患者指引，取号、取单，特殊监测指导及自助服务协助。

6.熟悉掌握采集注意各项事项，及时告知患者，实现分流分诊。

7.按智能化导引引导患者，电子屏显示：当前等候人数等。

8.熟悉掌握分诊流程，确保 90%以上检查项目首次分诊准确。

9.做好分诊调度，按急诊、普通、无痛及特殊检查（如急诊异物、急诊止血）进行标识优先与智能分派。

10.确保内镜分诊、预约及咨询响应及时，分诊时间控制在≤3 分钟/人，急诊≤1 分钟。

11.信息核验：核对患者身份证/医保卡、电子申请单、既往内镜报告及过敏史（特别是无痛麻醉）。

12.熟悉内镜分诊的特殊情形处理（如因故迟到、检查中突发不适需暂停、病理缴费指引等）。

13.熟悉掌握分诊过程中的禁止行为（如严禁泄露患者隐私、严禁擅自离岗导致分诊中断、严禁对医疗问题做确定性诊断解释）。

14.做好领导安排的其他内镜分诊工作等。

（9）心血管分诊

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的区域。

2.遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的工作责任心和服务态度，仪表整洁，举止端庄。

3.主动帮助老、弱、残、孕及行动不便的患者就诊，必要时协调轮椅推送病人检查、治疗。

4.引导患者就诊，维持诊室门口秩序，避免患者聚集，确保“一医一患”。

5.协助患者预约挂号、预约复诊号，指导使用自助设备（挂号、缴费、打印检验报告等）。

6.耐心解答患者关于就诊流程、专家出诊情况、检查地点（如心电图、动态血压、心脏超声）等咨询。

7.对疑似胸痛、急性心衰等高风险患者，能按医院规定立即识别并引导至急诊或通知医护人员优先处理。

8.熟悉掌握分诊流程，根据患者主诉与病历，准确分诊至普通门诊、专家门诊或急诊。

9.信息核验：核对患者身份证/医保卡、预约信息、既往病历资料。

10.熟悉心血管科常见检查（如心电图、动态心电图、平板运动试验）的就诊注意事项，并告知患者。

11.确保心血管分诊登记、引导、咨询响应及时率满足医院规定。

12.熟悉分诊过程中的特殊情形处理（如患者突发胸闷胸痛、低血糖晕厥等应急处置流程）。

13.熟悉掌握心血管分诊过程中的禁止行为（严禁指导患者用药、严禁替代医生解答诊疗方案、严禁泄露患者病情）。

14.做好领导安排的其他心血管分诊工作等。

（10）影像分诊

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的放射科登记窗口及候诊区域。

2.遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的工作责任心和服务态度，仪表整洁，举止端庄。

3.主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查。

4.根据申请单项目和设备情况，为患者合理安排检查顺序及时间，完成预约。

5.耐心解答患者关于检查流程、检查地点、取报告时间及方式等咨询。

6.指导患者及家属使用自助取片、取报告设备。

7.告知患者放射检查的注意事项，如去除金属物品、配合呼吸指令、孕妇及备孕人群禁忌告知等。

8.熟悉掌握分诊流程，区分普通 X 线、CT、MRI、胃肠造影及急诊检查，确保分诊准确率。

9.做好分诊调度，优先安排急诊、危重症及特殊患者（如不能久站、需吸氧者）。

10.确保影像登记、预约及分诊高效运转，登记分诊时间控制在≤3 分钟/人，急诊绿色通道即时处理。

11.信息核验：核对患者身份证/医保卡、电子/纸质申请单、既往影像资料及过敏史（增强检查）。

12.熟悉影像分诊的特殊情形处理（如患者因体内金属植入物不能做 MRI、增强检查过敏应急处理流程）。

13.熟悉掌握影像分诊过程中的禁止行为（严禁为患者安排超出申请单部位的检查、严禁泄露患者影像信息、严禁在无医嘱情况下解释影像结果）。

14.做好领导安排的其他影像分诊工作等。

（11）标本接收

1.遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的工作责任心，工作态度。

2.热忱服务态度，仪表整洁，举止端庄，规范服务礼仪。

3.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的区域。

4.按医院标准化流程操作，做好登记工作，标本核验一致性，患者信息、标本一致性、临床诊断与送检目的的匹配性。

5.熟练区分合格标准和拒收标准，不合格标本立即联系送检科室，急诊标本电话双重确认。

6.掌握标本的分类处理，常规标本和特殊标本，掌握特殊情形的处理。

7.掌握信息档案管理，病理信息系统录入、条码化追踪等。

8.做好个人防护工作、环境控制。

9.熟悉标本接收的禁止行为。

10.熟悉针对标本的各类应急预案。

11.做好操作过程中的质量控制，过程监控、错误分级处理、持续改进。

12.做好各类标本接收的时效性控制。

13.做好领导安排的其他标本接收工作等。

（12）保洁

1.每天早上提前 15 分钟到岗，进入安排的区域。

2.遵守静配中心的各项规章制度和人员进出管理规定，按要求更换工作服、鞋帽、口罩。

3.熟练掌握静配中心的清洁分区要求，严格区分非洁净区、洁净区（一更、二更、配置间）的清洁工具和方法，不得混用。

4.调配工作结束后，应立即整理物品，清除非洁净控制区内遗留物及废弃物，地面用吸尘器吸取表面粉尘，用适宜的清洁用品清除污迹，若有特别污染物，可用清洁剂擦拭、用水擦洗至无泡沫。

（1）每日清洁及消毒：工作台、座椅、地面；

（2）每周清洁及消毒：门、窗等；

（3）每月清洁及消毒：天花板、墙面、公用设施。

5.辅助工作区如药品脱外包区、外送转运箱和转运车存放区、综合性会议示教休息室与非洁净控制区紧密相连，应持续保持清洁卫生，并应每月清洁消毒一次。

6.摆药筐每日用 250mg/儿 L 含氯消毒溶液浸泡 30 分钟，然后用水冲洗干净，自然晾干。危害药品摆药专用筐应单独浸泡冲洗。

7.外送转运箱、转运车每日用 500mg/儿含氯消毒溶液擦拭消毒，停留 10～15 分钟后，再用水擦去消毒液。

8.熟悉掌握静配中心清洁过程中的禁止行为（严禁私自进入正在运行的配置间、严禁清洁工具跨区混用、严禁在洁净区抖动清洁工具产生扬尘）。

9.做好领导安排的其他静配中心清洁工作等。

7.服务要求

（1）服务期限：两年。

（2）服务人员及服务岗位内容：

岗位名称	需求部门	每日工位数	工作时间	工作内容及要求
装药工	门诊西药房、急诊药房	1	8:00-17:00	药房一二级库等区间取药，发药机补药等。需装卸整箱药品，岗位适配优先。
装药工	门诊中药房	1	8:00-17:00	拖货、上架、装药等，岗位适配优先。
煎药工	代煎药房(煎药室)	6	8:00-17:00	煎药的拖货、装药、润药、煎煮、包装、转运、发货、清洗、清运药渣等，岗位适配优先。
运输工	药库	1	8:00-17:00	药品运送、拖货、上架、协助药房装卸。岗位适配优先。

发药工	住院药房	1	8:00-17:00	装药、物流系统发药等。
洗镜工	消化内镜中心	2	8:00-17:00	内镜清洗。能在护士指导下完成每日软式内镜清洗消毒及相关记录工作，岗位适配优先，有其他医院内镜洗消工作经验者优先。
消毒工	供应室	2	8:00-17:00	年龄 55 周岁以下，需要从事体力工作。
检验分诊	检验科	3	8:00-17:00	指引患者取号、取单、采集注意事项等，岗位适配优先，年龄 45 周岁以下。
内镜分诊	消化内镜中心	2	8:00-17:00	引导患者就诊，登记、预约，指导使用自助设备，咨询答疑，年龄 45 周岁以下
心血管分诊	心血管科	1	8:00-17:00	引导患者就诊、咨询答疑、协助预约挂号、指导使用自助设备，年龄 45 周岁以下
影像分诊	放射科	1	8:00-17:00	放射窗口登记、预约，咨询答疑，年龄 45 周岁以下
标本接收	病理科	1	8:00-17:00	病理窗口登记，标本接收，档案管理，年龄 45 周岁以下。
保洁	静配中心	2	8:00-17:00	做好静配中心清洁工作

二、合同价格与支付

1. 合同总金额：人民币大写叁佰伍拾捌万元整，小写（¥3580000.00 元），包含本次服务内容所需的各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、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。遇到法律法规规定的最低工资调整及社会保险缴费基数调整，其中人工费用相应浮动，由供应商自行承担。

2. 费用支付：合同签订后，乙方每月向甲方提供一次增值税普通发票，根据考核结果，甲方在收到发票后向乙方支付费用。

3. 收款开户行：中国工商银行股份有限公司苏州三多支行

账　　号：1102121419200505172

三、甲方权利和义务

1.根据甲方管理要求及乙方的相关承诺，对乙方履行本合同情况实行验收考核。具体考核方法和标准见招标文件。

2.甲方有权对乙方履行合同义务提出合理建议包括但不限于更换不称职人员等，且乙方应当服从。

四、乙方权利和义务

1.乙方根据国家标准、行业标准和规范要求及招标规定的质量标准和有关要求完成工作。乙方的工作应当严谨、准确，确保符合中国相关法律法规以及社会主义核心价值观。乙方及其工作人员须具有相关安装资质（如需）或委托具有相关安装资质的单位负责相关安装工作（如需），安装费用由乙方承担。

2.接受并主动配合甲方及主管部门的检查。

3.因乙方管理不善而损坏的硬件、设施应负责及时修复，或照价赔偿。

4.乙方应做好详细的管理台账，保管好有关设备资料，建立管理档案，并按双方约定将项目情况汇总和有关资料移送甲方。

5.乙方进入服务地点应当服从甲方以及项目地点的相关管理制度。乙方人员在甲方以及项目地点工作产生的食宿费等费用由乙方自理。

6.未经甲方书面同意，乙方不得将甲方商标、图形等标识用于本项目以外的其他活动中。

7.乙方应对乙方人员（包括但不限于与乙方建立劳动关系、劳务关系或其他关系的人员）进行安全培训，提供必要的劳动保护条件和安全措施，并购买保险（保险种类由乙方自行选择）。乙方人员在服务过程中出现任何人身伤害事故，由乙方承担工伤责任或雇主责任，甲方不承担责任。在服务过程中，乙方必须采取周密的安全措施，以避免对人身和财产的损害。如因乙方人员操作不当或管理不善而造成甲方、乙方或其他第三方人员的人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任，与甲方无关。前述人身和财产责任，乙方应当妥善协调处理，即使任何第三方或机构向甲方主张索赔的，亦应当由乙方承担；若甲方代为承担的，亦有权向乙方全额追偿（包括但不限于代为承担的款项和以本合同签订时 LPR 为利率的利息，甲方主张权利产生的诉讼费、保全费、担保费、鉴定费和律师费等）。

8.乙方所有上岗人员必须持有效健康证，并交由甲方存档。

9.乙方应保证人员在岗率≥95%；临时顶岗人员须具备同等资质并经甲方同意。

10.乙方对服务中接触的患者隐私信息负有永久保密义务，不得泄露、复制、外传。

五、管理基本要求

1. 为确保质量，乙方须安排管理人员进行监督管理，加强安全教育管理和质量监控。

2. 实施过程中，乙方必须采取周密的安全措施，以避免对人身和财产的损害。乙方应做好服务人员的安全教育工作，为服务人员提供必要的劳动保护条件，并办理作业时的必要保险，一切人身损害事故均由乙方负责处理并承担责任；即使甲方因此受到相关责任追究的，甲方仍有权全额向乙方追偿（包括但不限于赔偿款项和以 LPR 为利率的利息、主张权利的律师费、诉讼费用、保全费用、鉴定费用等）。

3. 对于乙方工作不能及时完成，甲方有权要求乙方承担相关违约责任。

六、违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

1.乙方不能交付（逾期超过三天视为不能交付），或因乙方责任造成首次验收未能通过的，甲方有权立即解除合同，并要求乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。此外，甲方选择解除合同的，有权自行委托第三方进行补救整改，因委托第三方发生的所有费用从应付乙方的费用当中扣除。

2.乙方逾期交付的，按照逾期交付部分价款金额的每天万分之四支付逾期交付违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

3.乙方提供的服务不符合本合同或采购文件约定的，甲方有权要求乙方在指定时间内整改，如乙方未整改或整改后仍不符合约定，乙方需按照500元/次的标准向甲方支付违约金，该项违约金甲方有权在未付款中直接扣除。

4.履行合同过程中，因乙方过错导致甲方被相关部门问责，或者造成负面社会影响的，甲方有权终止合同，要求乙方退还所有已付费用，并要求乙方承担甲方所有损失。

5.因乙方原因导致甲方被第三方索赔，乙方应当积极参与索赔事件的处理，并承担所需的费用（包含但不限于索赔金额以及利息；甲方支出的律师费、诉讼费、差旅费等费用）。

6.本合同所指甲方损失，包括但不限于直接损失、间接损失、第三方索赔金额和以前述损失金额为基准，合同签订时一年期LPR为利率的利息以及甲方因实现本合同权利，救济而产生的费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费与担保费用、鉴定费、评估费、差旅费等费用均由乙方承担。

七、不可抗力

1.因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生严重后果的，不能免除责任。本条所述的不可抗力包括：战争、地震、台风、洪水、战争、武装冲突、政府征收征用、禁止令以及大规模疫情。

2.合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当在十五日内书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供书面证明。此外，遭受不可抗力的一方还应当采取合理措施避免损失的扩大，否则，就扩大部分的损失不予免除其责任。

八、合同的解除和转让

（一）合同的解除

1.甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2.有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）因乙方违约导致合同不能履行，甲方有权解除合同。

（3）有权解除合同的一方，应当在知道或者应当知道违约事实或不可抗力发生之后书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

（二）合同的转让

合同的部分和全部都不得转让，未经甲方书面同意乙方亦不得擅自分包合同项下的义务，否则视为乙方根本违约。

九、合同的生效

本合同在双方签字并盖章后生效。

十、争议解决

甲乙双方因合同发生争议，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方可以向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十一、其他附则

1. 合同份数：本合同一式四份，甲方执二份、乙方执一份，采购代理机构执一份。

2. 本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规之规定解释，执行过程中双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，但须提交采购代理机构一份备存。

（以下无正文）

甲方：（公章或合同专用章）

法定代表人或授权人（签字）：吴楚

签订日期：2026 年 5 月 26 日

乙方：（公章或合同专用章）

法定代表人或授权人（签字）：薛正文

签订日期：2026 年 5 月 26 日

苏州市中医医院社会化部门月度考核表

年 月

序号	扣分项	分值	说明	得分
1	工作人员是否规范穿戴工作服、佩戴工牌，个人卫生及仪表是否符合岗位要求	10	经抽查发现不符合规范的，每人每次扣 1 分，扣完为止，月底合计得分	
2	人员配置及在岗情况是否到位（无迟到、早退、脱岗）	10	经抽查发现迟到、早退或脱岗的，每人每次扣 2 分；无故缺岗的，每人每次扣 5 分，扣完为止，月底合计得分	
3	设备、工具、防护用品是否齐全、规范、正常运转（如发药机、清洗设备、消毒设备、自助机、清洁工具等）	10	经抽查发现设备/工具缺失或运转不正常且未及时上报的，每次扣 2 分，扣完为止，月底合计得分	
4	是否落实安全生产责任制（如药品安全、消毒感控、用电安全、防滑防摔等）	10	当月发生安全生产不良事件造成人员伤害或财产损失的，每次扣 10 分	
5	日常巡视巡检、培训制度、应急预案掌握落实情况	20	经抽查或上级部门检查发现未按合同/制度要求开展巡检、培训或不掌握应急流程的，每次扣 2 分	
6	岗位服务质量（工作效率、操作规范、协作配合）	30	经抽查或科室反馈存在服务问题的（如补药错误、清洗不规范、分诊失误、清洁不到位等），每项扣 2 分	
7	其他被投诉事件（患者、医护或科室投诉）	10	经核实属实的，每被投诉一次扣 2 分，扣完为止，月底合计得分	
序号	**加分项**			
1	医院收到有关本岗位人员的表扬信、锦旗，或发生拾金不昧、见义勇为、助人为乐等行为		经核实属实的，当月每收到一次加 2 分，月底合计得分	
2	推出创新举措（如优化工作流程、改进操作方法、提升效率或降低成本）		受到广泛好评并连续推行 3 个月以上的，每一项加 5 分	
	当月合计得分	**100**		

医院考核部门：人力资源部 **被考核单位：**

注：

1.医院人力资源部每月对服务单位进行抽查，并提出整改意见。

2.扣分项、加分项由人力资源部进行相应记录。

3.本表一式两份，每月底统计分值后，由考核部门、被考核单位双方签字确认后留存。

4.被考核单位与医院结算相关费用时，以该考核分为依据。该考核分≥90 分，则结算费用的 100%;85≤考核分＜90 分，每低 1 分，则结算费用扣除 1%。80≤考核分＜85 分，每低 1 分，则结算费用扣除 2%。该考核分＜80 分，视为不合格。

5.累计三次考核不合格，采购人有权单方面解除合同。