劳务外包服务合同

甲方（发包方）：泰兴市急救中心

统一社会信用代码：12321283MB1G35111W

联系电话：0523-80286037

联系地址：泰兴市云璟台花苑 4 幢 101 室

乙方（中标人）：泰兴市富强人力资源开发有限责任公司

统一社会信用代码：91321283733323394X4

联系电话：13914522086

联系地址：泰兴市人才科技广场 20 号楼 3 楼

鉴于甲方通过招标方式确定乙方为本合同项下劳务外包服务的提供方，双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，本着平等自愿、诚实信用的原则，经协商一致，订立本合同。

第一条 项目概况与服务期限

1. 本项目为一次招标三年沿用，实行一年一考核、一年一签合同的办法。本项目服务期限：自 2026 年 9 月 1 日起至 2029 年 8 月 31 日止。合同首次签约的服务期为自 2026 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日止。如果乙方年度考核不合格，甲方有权终止合同，不再续签下一年合同。

2. 三年整体服务周期届满，本合同自动终止，本项目重新组织采购，在乙方无违约行为的前提下，甲方无息退还乙方缴纳的履约保证金。

第二条 人员配置及上岗要求

1. 为保障县域内每日同时段不少于13个急救转运班次运行，乙方投入劳务外包人员总计不少于35名，另配置驻场管理人员不少于1名；岗位配置：急救驾驶员≥23名、调度员≥8名、护理人员≥2名、其他相关人员≥2名，驻场管理人员≥1名。

2. 乙方承诺无条件接管甲方现有35名在岗人员，实现业务无缝衔接。

3. 除现有在岗人员外，乙方补录新人员，必须严格执行招标文件岗位资质条件；驻场管理人员人选由甲乙双方综合确定。

4. 乙方确保所提供的外包人员均持有岗位所需的合法有效证件，包括但不限于驾驶证、护士执业资格证书、急救员证、无犯罪记录证明等。乙方应每年向甲方提交外包人员的体检合格证明，确保其身体条件符合医疗辅助岗位健康准入标准。

5. 各岗位工作职责、人员资质条件按照本项目竞争性磋商文件第五章执行。

6. 乙方派驻人员劳动关系归属乙方，属于乙方员工；甲方仅对服务成果、岗位履职进行监督管理，不与外包人员建立劳动关系。

7. 人员突发缺岗、收到服务投诉，乙方须在2小时内协调替补人员或者反馈完整解决方案，保障急救业务连续运行。

8. 乙方不得转包本项目；未经甲方书面同意，不得分包本项目，否则甲方有权立即解除合同，乙方承担由此造成的甲方全部损失。

第三条 双方权利义务

（一）甲方权利义务

1. 向乙方提供岗位工作要求、急救相关管理制度；提供必要办公场所、办公设备、值班休息场所；甲方不提供员工宿舍；不提供乙方人员工作服，工作服由乙方自行购置并符合甲方要求。

2. 按照合同约定组织月度、年度考核，每月至少开展一次百分制考核，考核可采取定期检查、随机抽查、问卷调查等方式。业务相关考核内容由甲方负责实施，其余考核内容由乙方组织实施，具体情况由甲方与乙方对接确定。考核依据本项目竞争性磋商文件第五章第七条及附件二。考核结果作为付款、奖惩、解约的依据。

3. 甲方有权对乙方服务人员履职情况进行现场检查、调取行车记录及通讯数据。乙方应配合甲方建立每日服务日志、交接班记录等可追溯文档，并确保文档真实、完整、保存期限不少于【24】个月。甲方有权对乙方不合格人员提出调换要求，乙方须在【24】小时内完成人员替换。甲方负责对乙方调换的人员进行业务方面的培训。

4. 公共突发事件、重大应急任务时，有权统一调度乙方全部外包人员，乙方须无条件配合。

5. 按合同约定接收合规发票及考核材料，按时支付服务费用。

6. 有权核查乙方人员工资实际发放情况，查实乙方未据实发放工作人员薪酬的，有权核减对应服务费用。乙方出现三次以上未据实发放工作人员薪酬的，甲方有权单方面解除合同，乙方应向甲方支付相

当于合同总金额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿给甲方造成的损失。

（二）乙方权利义务

1. 负责外包人员招聘、劳动合同签订、工资发放、加班费结算、社会保险、公积金缴纳、档案管理、岗前及持续业务培训。乙方作为用人单位，须依法与外包人员签订劳动合同、缴纳社会保险及住房公积金，并承担工伤、劳动争议等全部用工风险。乙方不得将本合同项目内的服务转包或违法分包。

2. 建立项目驻场管理体系，驻场管理人员履行采购需求约定全部岗位职责，落实排班、人员动态管理、设备辅助管理、风险防控、档案台账，定期向乙方提交履约报告，配合乙方绩效考核、审计检查。

3. 组织人员开展院前急救、安全生产、院感防控、交通法规等各类培训，人员经培训合格方可上岗；达不到甲方岗位要求，乙方在规定时间内无条件更换合格人员。乙方如需更换在岗人员，须提前不少于5个工作日书面报甲方审批；发生人员离职、病假等缺岗情形时，乙方应在24小时内提供符合资质的替补人员到岗。

4. 建立完整外包服务档案，留存人员合同、资质证书、培训记录、整改材料，随时接受甲方及审计部门检查。

5. 严格落实患者信息保密制度，严禁泄露呼救信息、患者隐私、调度业务等内部数据。

6. 乙方派出员工工作期间发生工伤、人身损害、交通事故、造成第三方人身财产损失，全部由乙方承担法律及经济责任，与甲方无关。

7. 服从甲方应急统一调度，遇公共卫生事件、重大救援任务无条件配合甲方工作安排。

8. 按甲方要求统一配置工作人员服装，承担服装全部费用。

9. 负责处理乙方全部人员投诉、劳动争议、工伤申报及保险理赔工作，发生事故第一时间通报甲方。

10. 本合同为固定总价，乙方充分踏勘现场，报价包含基本工资、加班费、社保公积金、服装费、培训费、福利费、税金、驾驶员安全奖等全部费用，甲方不再支付合同外任何费用。

11.乙方合同签订之日起15天内完成对甲方现有劳务派遣人员的全部接管事宜。接管完成的标准为：乙方向甲方提交经双方共同确认的《人员接管完成确认书》，且原与甲方存在劳务关系或由甲方管理的劳务派遣人员已全部与乙方建立合法的、连续的用工关系或服务关系，上述劳务派遣人员的基本工资、加班费、社保公积金、福利费等全部由乙方负责发放，相关劳动合同或劳务协议均已依法签订并生效。

上述“现有劳务派遣人员”为甲方提供的《甲方现有劳务派遣人员名册》中列明的所有人员。甲方应在签署本合同前向乙方提供该名册，并确保名册中所载信息真实、准确、完整，包括但不限于每位人员的姓名、身份证号、岗位、入职时间、薪酬标准、社保缴纳情况等必要信息。

乙方确认，自接管截止日起，其与所接管人员之间的劳动关系或服务关系独立且完整，甲方与所接管人员之间不存在任何形式的劳动关系、劳务关系或雇佣关系。乙方作为用人或用工单位，应独立承担劳动法、社会保险法等相关法律法规规定的全部义务与责任。

第四条 合同价款及支付方式

1. 本合同为固定总价合同，年度合同总价款人民币：2931700元（大写：贰佰玖拾叁万壹仟柒佰元整）。该价款包含完成本项目全部服务的一切成本支出。

2. 付款方式：

（1）首次签订合同后，预付第一季度的基本工资，之后按季度支付剩余款项。

（2）甲方每次付款前，乙方须向甲方提供对应金额合法有效增值税发票，同时提交综合考核评分汇总单，作为付款必备依据。甲方收到合格发票及考核材料后10个工作日内支付对应季度款项。

3. 乙方收款账户：

户名：泰兴市富强人力资源开发有限责任公司

开户行：中国银行股份有限公司泰兴大庆支行

账号：553458205715

第五条 考核、整改与违约责任

1. 本项目考核实行百分制，按月开展考核。考核不合格的，甲方出具书面整改通知书，乙方按期落实整改。

2. 乙方出现下列情形之一，甲方有权扣减服务费、要求限期整改：

（1）人员配置数量、资质达不到采购需求及合同约定；

（2）人员脱岗、缺岗未按要求2小时内响应处置，影响急救班次运行；

（3）未按时足额发放人员工资、未依法缴纳社保公积金等；

（4）服务质量不达标、发生有效服务投诉，培训落实不到位；

（5）其他竞争性磋商文件附件一中规定的扣减服务费的事项。

3. 乙方在收到整改通知后一个月内仍整改不到位，甲方有权没收履约保证金，单方解除合同。

4. 乙方转包、擅自分包项目，甲方有权立即解除合同并没收履约保证金，乙方还应赔偿给甲方造成的全部损失。

5. 因乙方原因发生重大安全事故、重大医疗相关不良事件、群体性用工纠纷，造成甲方社会负面影响，甲方有权没收履约保证金、直接解除合同并追索损失。

第六条 履约保证金

乙方按采购文件要求在正式签订合同前，将履约保证金人民币293,170.00元以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交至甲方。

其中：

（1）以支票、汇票、本票形式提交的，票据收款人须填写为“泰兴市财政局非税收入财政专户”，并将票据原件交付甲方，由甲方办理入账手续（账号：162201880000071631003 70，开户行：江苏银行泰兴支行）；票据须注明“泰兴市急救中心履约保证金”。

（2）以保函形式提交的，保函正本直接递交甲方，无需办理入账手续。保函应为见索即付、不可撤销类型，有效期应覆盖至服务期满后15个工作日。

服务期满，乙方全部履约完成且无违约行为、完成人员平稳交接后，甲方在服务期满后15个工作日内无息退还。

第七条 保密义务

甲乙双方对在履约过程获取的患者个人信息、急救调度数据、业务资料、合同商务信息等承担保密义务，保密义务为长期，不因本合同的解除或终止而终止。乙方违反保密义务的，乙方应承担全部法律责任及甲方因此遭受的直接与间接损失。

第八条 合同终止及交接

1. 合同到期解除或提前终止，乙方必须妥善处理全部外包人员劳动关系，做好人员、业务、档案的平稳交接，不得影响泰兴市急救中心院前急救业务正常运行。

2. 合同终止后，乙方须在【15】个工作日移交全部项目档案、台账资料给甲方。因交接不当造成急救业务中断的，全部损失由乙方承担。

第九条 争议解决

本合同履行发生争议，双方优先友好协商；协商不成，提交泰兴市人民法院诉讼解决。守约方为维护自身合法权益所产生的一切费用，包括但不限于诉讼费、律师费、审计费、鉴定费、评估费、差旅费等均由违约方承担。

第十条 其他约定

1. 招标文件、乙方投标文件、中标通知书、附件一《岗位配置、岗位职责与人员资质》、附件二《劳务外包服务百分制考核细则》、附件三《人员接管完成确认书》等为本合同不可分割部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同未尽事宜，双方可签订书面补充协议，补充协议与本合同具备同等法律效力。

3. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，双方签字盖章后生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：26年8月28日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：_____年_____月_____日

第五章　采购需求

满足泰兴市县域内每天同时段13个急救转运班次运行需要，并提供驾驶员、调度员、护理人员、担架员及相关业务管理，其中急救驾驶员不少于23名、调度员不少于8名、护理人员2名、其他相关人员不少于2名，劳务外包服务人员总计不少于35名。另外驻场管理人员不少于1名。

一、劳务外包服务驻场管理人员不少于1名，要求如下：

（一）岗位职责：

1. 项目落地与履约管理。对接急救中心需求，制定外包团队服务方案，细化排班计划、人员配置和考核指标，确保驾驶员、调度员、护理人员、担架员等岗位24小时响应急救任务。严格按照合同约定管控服务质量，定期提交履约报告，配合急救中心完成月度或季度绩效考核评估。

2. 外包人员全周期管理。根据采购人相关业务科室(组）要求，落实日常人员管理及车辆、医疗、通信调度等急救设备维护管理工作，如协助中心做好维修车辆的验收、车辆年审、建立健全车辆管理档案等工作。经常深入一线，掌握外包服务人员动态及车辆、医疗、通信调度等急救设备运行情况。负责外包服务人员日常行政管理方面考核工作，定期做好各种总结及相关统计工作。负责外包人员的招聘、资质审核并协调中心组织岗前培训，如驾驶员补录人员需核查B2及以上驾驶证，调度员需确认护士执业资格等。日常协调中心组织开展急救流程、院感防控、安全生产等方面专项培训，同步跟踪人员考勤、绩效及离职异动，协调急救中心与外包团队的沟通。督促检查各项规章制度的执行情况，对违反急救中心管理规定及违法违纪人员负责查处，并提出处理意见上报中心领导。

3. 风险防控与合规管理。严格遵守劳动法相关规定，完善外包人员劳动合同、社保缴纳等手续，避免用工纠纷。针对急救场景的特殊性，制定应急处置预案，如遇人员临时缺岗或服务投诉，需2小时内协调替补或反馈解决方案。

4. 成本与档案管理。统筹外包项目预算，管控人员薪酬、培训等支出，定期向急救中心提供成本分析报告。建立外包服务档案，留存合同、资质文件、培训记录和整

改通知，配合审计或合规检查。

5.完成采购人交办的其他事宜。

（二）基本素质：

1. 严谨的责任心。以急救患者安全为核心底线，对人员资质审核、服务流程监管等环节零容忍疏漏，避免因外包管理失误影响急救时效。

2. 跨场景沟通能力。需对接急救中心行政、医疗、后勤等多部门，同时管理一线外包人员，既能准确传递急救中心要求，也能及时反馈一线诉求，推动协作共识。

3. 应急应变能力。面对人员突发离职、急救任务激增等情况，能快速协调替补资源或调整排班，保障急救服务连续性。

4. 合规意识。熟悉泰兴本地劳务派遣政策及急救行业规范，坚守用工合规底线，杜绝虚假资质、违规转包等行为。

（三）技能要求：

1. 行业适配能力。了解院前急救基本流程、常用设备操作规范及院感防控要求，能有效监督外包人员服务质量，例如核验担架员搬运动作是否符合患者安全标准。了解院前医疗急救五大技术（通气、止血、包扎、固定、搬运）。熟悉辖区地形、地图和主要道路。熟悉车辆维修保养和档案管理,掌握车辆技术状况。

2. 精益管理能力。掌握排班优化、成本管控等实用工具，能根据急救中心高峰时期任务量及时调整人员配置，提升资源利用率。具有组织本外包服务人员学习院前急救有关法律法规及规章制度，检查制度落实情况,及时发现安全隐患,纠正存在问题的能力。

3. 法律合规技能。熟悉劳动法相关法律法规，能独立审核合同条款，处理劳动纠纷，确保外包项目全程合规。

4. 数据化管理能力。可通过急救任务响应时长、投诉率、人员出勤率等数据及急救出车视频等记录，分析服务短板，发现问题及时纠正并制定整改方案，配合急救中心实现精细化管理。

二、急救驾驶员要求：

（一）岗位职责：

1、在外包服务管理人员的领导下做好本职工作。服从值班调度的指挥，迅速出车，在保证安全的同时快速完成急救任务。

2、负责处理各种出车信息，执行任务过程中保持通信畅通。

3、交接班前做好车辆的检修、保养和清洗消毒工作，保持车况良好，节约油料，安全行驶，详细记录车辆运行情况。

4、严格遵守交通规则和警灯、警报器的使用规定，认真执行操作规程，确保行车安全。任务完成后立即返回，不私自出车，按照公务用车的使用规定不得随意改变车辆行驶轨迹，未经许可不得捎带非急救医护人员。

5、遵守各项规章制度，严格执行交接班制度，接班人员未到，当班人员不得离岗。接班人员必须提前 10 分钟到岗，做好出车前的准备。下班后要将车辆加足油、尿素、水等，及时排除故障，发现问题及时向驻场管理人员报告。

6、与医务人员密切配合，共同完成急救医疗任务。执行任务时要服从医务人员指挥，并协助抬送病员上、下车。

7、积极参加政治、业务、安全及急救知识和技能和晨会学习，不断提高道德修养和自身素质。全心全意为伤病员服务。

8、爱护公物，保管好车上的器材和工具，并做好防火工作。

9、完成采购人交办的其他事宜。

（二）人员条件：

（1）拥护中国共产党领导，遵纪守法，思想素质好，政治立场坚定，没有违法违纪行为，热爱卫生健康事业。

（2）初中及以上学历，需搬抬患者，男女不限。退役军人优先，党员优先。

（3）具有五年以上驾龄，A2 照及以上，拥有国家交通运输部颁发的“中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证”，拥有 5 年以上运输从业车辆的驾驶经验，无酗酒、吸毒史，近三年内无承担同等责任以上的重大交通事故记录。

（4）男性年龄 52 周岁以下，女性年龄 50 周岁以下，身体健康，能适应 24 小时轮

班制。

（5）熟知本市（道路、小区、商场）及周边区域地理位置,熟悉本地方言。熟悉当地医疗机构分布状况。了解院前医疗急救五大技术。

（6）工作认真负责,责任心强,具有吃苦耐劳和团队协作精神能适应“24 小时”工作。

三、调度员要求：

（一）岗位职责：

1、在调度组长领导下工作。负责接听、记录、录音急救电话，调度车辆和急救人员。

2、具有高度责任心和急救意识，忠于职守，坚守岗位，严格执行调度室 24 小时值班制；认真执行交接班制度；保证 24 小时“120”急救通信设备及电话的畅通。

3、接听呼救电话时，要做到态度和蔼、热情，使用礼貌、文明用语。接听呼救电话必须动作迅速、准确，简要询问病情、地址、接车地点、联系电话，并做好记录。同时督促及时出车并进行全程跟踪。

4、遇有突发性灾害事故或重大伤亡事件，必须果断调度指挥，快速调度首批车辆，及时报告领导，迅速组织后备急救力量。

5、随时与急救人员保持联系，了解各急救站点值班车的位置和急救情况，以便正确及时调度，确保急救任务的完成。

6、负责呼救信息受理、储存、记录，并及时做好信息传递、请示、报告、咨询、统计等相应处理。认真、准确填写各项表格。

7、负责通信器材的管理、使用、保养，确保 120 急救指挥系统运行正常，通信畅通，发现问题及时报告科室负责人并联系技术人员及时修复。

8、无车出救必须向呼救方解释清楚原因，并留有详细记录及录音，以免引起纠纷。

9、严格执行中心各项规章制度和通信技术操作规程。认真学习通信调度方面的新知识、新技术，不断提高院前急救调度服务质量。

10、负责调度室和值班室、更衣室清洁卫生工作。

11、完成采购人交办的其他事宜。

（二）人员条件：

（1）拥护中国共产党领导，遵纪守法，思想素质好，政治立场坚定，没有违法违纪行为，热爱卫生健康事业。

（2）大专及以上学历，拥有“护士执业资格证”，入职一年内取得“泰州市急救调度员合格证”，工作认真负责，责任心强，具有吃苦耐劳、团队协作精神和良好沟通协调能力。

（3）年龄35周岁以下，身体健康，无酗酒、吸毒史，情绪稳定，能适应24小时轮班制。

（4）熟知本市（道路、小区、商场）及周边区域地理位置，熟悉本地方言。熟悉当地医疗机构分布状况。

（5）能熟练使用word、excel等办公软件，了解院前医疗急救五大技术。

四、护理人员

（一）岗位职责：

1、熟练掌握并能独立完成各项基础及高级急救护理操作，如：

- 心肺复苏（CPR）、电除颤、心电监护；
- 建立静脉通道（留置针）
- 氧气吸入、吸痰、气道管理（配合气管插管）；
- 创伤包扎、止血、固定、搬运等。

2、严格执行各项规章制度和护理操作规范，严防医疗差错、事故的发生。

3、提前10分钟到岗，穿着制式工作服，做好上班前准备工作。检查药品、耗材种类及数量是否齐全，是否在有效期内，检查心电图机（核对时间，有足量打印纸）、除颤监护一体机（常规检测每天交接班1次、大能量检测每周一检测、按键检测按需或每月月初1次）AED、心肺复苏机、吸引器、血糖仪、血压计等医疗仪器是否按规定放置，能否正常使用和有无损坏。与上一班人员做好交接登记。接班人员未到，当班人员不得离岗，私自离岗和早退人员发现一次取消年终评优。

4、服从指挥调度，按时随车出诊，救护车内有患者时严禁坐在驾驶室内。

5、抢救和转运病人时，严格执行医嘱，认真查对，密切观察病人病情变化，并及时报告医生。急救时协助搬运患者。患者送达医院后，向医院医护人员交代病情、治疗、用药等情况。

6、做好救护车内卫生和消毒工作，防止交叉感染。诊疗完毕后，清点物品，清理用过的注射器具、纱布等，并带离现场。注射器、针头等按规定毁形，严格按照规定做好医疗废弃物处理工作。维持急救车干净整洁。

7、认真执行收费制度和财务制度，规范收费，及时交账。

8、救护车接送传染病患者后，在医师的指导下负责车厢内消毒，消毒按《院前医疗急救消毒管理规定》执行，并如实填写消毒记录。

9、积极参加各种学术活动和科室各项会议，不断提高专业水平和职业素养。

10、参与质控：参与科室护理质量改进活动，对工作中发现的问题提出合理化建议。

11、完成其他临时性急救任务。

（二）人员条件：

（1）具有中华人民共和国国籍，享有公民的政治权利；

（2）遵守中华人民共和国宪法和法律，拥护中国共产党领导和社会主义制度；

（3）品行端正，团结同志，廉洁奉公；

（4）身体健康，具备正常履行岗位职责的身体条件；

（5）年龄在35周岁及以下；

（6）要求具有大专及以上学历，且具有护理专业从业资质（护士执业资格证书）。

五、担架员要求：

（一）岗位职责：

1、在随车医生领导下工作，负责伤病人员的搬运工作。

2、上班前应认真检查担架完好状况，发现问题及时报修或更换。

3、服从随车医生指挥，确保伤病员搬运过程中的安全，辅助现场急救。

4、必须树立全心全意为人民服务的思想，在工作中要做到不怕脏、不怕累，视病

人如亲人。

5、严格执行中心(站)各项规章制度，积极参加中心(站)组织的各项政治活动。

6、完成采购人交办的其他事宜。

（二）人员条件：

1、拥护中国共产党领导,遵纪守法,思想素质好，政治立场坚定,没有违法违纪行为,热爱卫生健康事业。

2、初中及以上学历,需搬抬患者,男性。

3、年龄55周岁及以下（1971年7月10日以后出生），身体健康。

4、工作认真仔细,责任心强,具有吃苦耐劳和团队协作精神，能适应“24小时”工作制。

5、体能需满足担架员岗位要求。

四、工作时间

根据24小时值班制原则进行排班，并服从采购人根据工作需要安排班次。

五、工作人员待遇

工资待遇：中标人需确保按5万元/人/年（总计175万元）的经费额定用于外包服务人员日常基本工资、保险、公积金等发放，绩效经费标准由中标人自行分配。

工作人员待遇含个人缴纳社保及公积金部分、加班费、考核等。

中标单位统一缴纳各类人员的社会保险及公积金单位部分。

六、驾驶员、调度员、护理人员及担架员考核细则

采购人及中标人在服务合同履行期间依据考核细则，开展日常绩效考核工作，除业务相关的考核内容由采购人负责考核外，其余考核内容，由中标人负责考核。具体情况由中标人与采购人对接确定。

详见附件1。

七、中标人考核细则

采购人在服务合同履行期间，依据磋商规定的管理服务内容及标准要求进行检查，对中标人的服务质量、人员管理等进行定期考核，每月至少考核一次。考核方式由采购

人自行组织，可采取定期检查、随机抽查、问卷调查等方式，但不仅限于以上方式。考核实行打分制，满分为100分。采购人依据规定的管理服务内容及标准，制定实施劳务外包服务项目服务百分制考核制度。

中标人考核细则详见附件2。

八、其他说明

1、投标人在投标文件中须有“如中标，所有人员按法律法规规定规范用工，若因投标人的非规范用工产生的劳务纠纷，进而影响服务质量，产生的一切后果由投标人自行承担，与采购人无关”的承诺，且中标后配备到现场的人员均须持健康证上岗。

2、采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

3、服务期间采购人将对中标人进行定期监管、考核打分，经双方确认后形成付款依据。所有应发款项应按实发放至工作人员，采购人负责监督核查，如发现未按实发放的，将核减相应费用。

4、人员培训、考核、劳务纠纷、安全教育等由中标人统一负责，培训须达到采购人要求后方可上岗，如达不到要求，须无条件更换同等人员；

5、投标时需承诺中标后无条件接管现有人员35人，并提供加盖公章的承诺函原件扫描件。对现有人员考虑优先使用，做到无缝衔接；

6.上述管理人员、驾驶员、调度员、护理人员及担架员人员条件仅作为中标人在后续提供外包服务过程中如有人员离职等情况下补录人员需要达到的条件，对现有人员不以此条件作为要求。现有人员中管理人员的选择，由中标人与采购人综合考虑确定。

7、遇到公共突发事件、重大任务等需无条件配合采购人工作安排。

九、商务要求：

1、合同履行期限：本项目服务期为三年，采取一次招标三年沿用，实行一年一考核一签合同的办法。如果成交单位年度考核不合格，采购人有权终止合同，不再续签下一年合同。如出现下列情况的，合同将自行终止，各投标人须充分考虑各项因素，后期不得提出任何补偿：

（1）中标人如不按招标文件和合同约定进行履约或履约情况不好的，采购人有权要求中标人整改，如在一个月内整改不到位，采购人将有权没收履约保证金，终止并解除合同；

（2）三年服务期届满将自行终止，根据采购人的需求，重新组织招投标确定服务单位；

（3）如因不可抗力或自身原因不能继续履行合同的，合同将自行终止。

2、本次投标所报价格应包含但不限于基本工资、加班费用（日常超工时及法定节假日）、社会保险、公积金、服装（须满足采购人要求）、福利；人工培训费；不可预见费；税金等一切费用，请各投标单位自行认真踏勘现场，慎重报价，少报漏报视为让利，采购人不再支付除中标价以外的其它任何费用。

3、本次投标设最高限价为：321.5 万元/年。各投标人的投标报价不得高于此限价，否则作为无效投标文件处理，请各投标人慎重报价。

4、合同形式：固定总价合同。

5、付款方式：合同签订后，预付第一季度的基本工资，后按季度支付剩余款项，服务费的结算要凭正式发票和采购人综合考核评分汇总单，按季度按实支付，于收到发票后 10 个工作日付清。

6、采购人只限于提供必要的办公场所、日常使用的办公用品、办公设备等各工种现场工作需要的各类工具，投标人须提供满足采购人要求的人员服装。另采购人只提供日常值班时必须的工作休息场所，不提供员工宿舍。

7、中标人应按《中华人民共和国劳动法》要求进行用工并签订合同，如因中标人用工及待遇造成的法律诉讼和经济纠纷由中标人自行承担。

8、安全责任：

（1）中标人要加强对从事服务人员的安全知识教育和培训，严格遵守安全操作规程，作业时做好防护措施。在服务期内中标人承担派出工作人员的所有责任，中标人员工在工作期间内发生工伤等事故、因自身过失而造成他人伤亡及财产损失等由中标人承担相应责任，与采购人无关。

（2）中标人不得有违反采购人的环境、秩序的任何经营活动。

9、签订合同后，中标人不得进行转包。未经采购人同意，中标人不得采用分包的形式履行合同。否则采购人有权终止合同。转包或分包造成采购人损失的，中标人还应承担相应赔偿责任。

10、未尽事宜，由中标人与采购人协商处理。

附件一

一、市区院前医疗急救站点驾驶员绩效考核内容及评分标准

一级指标	二级指标	三级指标	考核方式	评分标准
出勤考核	交接	提前 10 分钟到岗进行交接班，交班人员在接班人员未到岗接班时不得退工号及离岗；所有人不得代其他人员登工号或退工号；上一班班组出车未归，接班班组须在规定时间前登录备用车待命，无车可登录时应电话汇报调度；上班期间保持外勤通处于登录状态；严格执行交接班制度，交接有记录并签字，每趟任务需要及时填写。	常规抽查 系统数据分析	接班人员未提前 10 分钟到岗接班、未按规定登录车载均视为迟到；代其他人员登工号或退工号的，发现一次扣 10 分，造成出车延迟等问题的，按出车延迟等规定追加扣分；交班人员在接班人员未到岗接班时退工号或离岗视同早退；迟到早退 5 分钟内扣 2 分、10 分钟内扣 4 分、15 分钟内扣 6 分，以此类推；同一个月有 3 次及以上迟到早退行为的再加扣 10 分；未按规定登录外勤通的一次扣 2 分；交接记录书写不规范或无交接记录的，一次扣 2 分；旷工一天扣 50 分并立即停职。
	换班	不得私自代班、换班，如代班、换班必须上报给驻场管理人员同意并由驻场管理人员提前 2 小时报调度中心，有特殊情况的及时向驻场管理人员及调度中心电话报备。调班请假均需填写申请单并经批准。		私自代班、换班或未及时报备的，发现一次当事双方各扣 5 分；造成出车延迟等问题的，双方均按出车延迟等规定追加扣分；调班 3 次以上每次扣 2 分。未经批准视为旷工。
	服装	按要求统一着装，装束规范，佩戴工号牌。		穿拖鞋、短裤等不规范着装或未佩戴工号牌的，发现一次扣 2 分。
	岗位	上班期间待命室待命，不得在值班室休息（12:00-14:00，21:00-次日 7:00 除外）；未经允许，不得擅离工作岗位；班前 24 小时及值班期间不得饮酒，任务或工作环境中不得吸烟。		发现一次脱岗的扣 10 分（未按规定在待命室待命的视同脱岗），造成出车延迟等问题的，按出车延迟等规定追加扣分；发现一次违反饮酒规定的予以辞退；发现一次违反吸烟规定的扣 10 分。
	通讯	手机保持 24 小时畅通，随叫随到，离开泰州须向驻场管理人员报备并得到允许。		一次手机未接通的扣 2 分；接到中心指令后半小时未能到岗，一次扣 10 分。
	学习	按要求定期参加安全会议学习及其它培训学习、每周的晨会学习。		一次未参加的扣 10 分；迟到早退的，一次扣 5 分。

业务考核	工作质量	接到出车指令，班组所有人员上车后，点击车载“出车”，不得提前点击。	系统数据分析查看有关视频	发现班组人员未全部上车即提前点击“出车”的，一次扣 10 分。
		接到出车指令后，2 分 30 秒内出车，无条件服从调度指挥，有特殊情况的需及时沟通；未接到调度出车指令不得私自出车。	系统数据分析	延迟≥30 秒扣 2 分、≥1 分钟扣 4 分、≥1 分 30 秒扣 6 分，以此类推；出车用时超 5 分钟的，每例加扣 20 分；点“出车”后未及时驶向现场的，按上述“延迟”规定加倍扣分；不服从调度指挥的每次扣 5 分，造成急救反应时间延长的按上述延迟规定追加扣分；出车途中患者不去等特殊情况未得到调度确认取消任务指令擅自停车或回程的，每次扣 5 分；未收到指令私自出车扣 20 分；以各种理由拒绝调度下发的出车任务，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
		接到出车指令上车后发现同班组人员未到，须在 1 分钟内通知未到人员出诊；有特殊情况需汇报调度中心。	依据调查结果	未通知或通知不及时造成延迟出车的按延迟者责任的 50%扣分。
		接到任务后仔细甄别核实任务地点，选择合适的路线尽快到达急救现场及将患者送院。	依据调查结果	接车地点错误的，一次扣 10 分；路线选择不合理致急救反应时间延长的，延长≥1 分钟扣 2 分、≥2 分钟扣 4 分、≥3 分钟扣 6 分，以此类推；造成不良后果或每月 3 次以上的加扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
		急救任务中不得接打与工作无关的电话，不得谈论或做其它与工作无关的事。	抽查有关视频	发现一次违反规定的扣 5 分（含辅助接打电话的人员），引起不良后果的每次扣 20 分，情节严重的予以辞退。
		到达现场，协助急救护士携带急救包等必要的急救药品器械迅速到达患者身边，在医护指导下积极救治患者，严禁擅自操作或评论。	抽查有关视频	未到患者身边的一次扣 2 分；拒绝协助或不服从医护指导积极救治患者的，一次扣 10 分；未按医护指导规范操作或随意评论的一次扣 5 分。
		出车按规范系扣安全带，途中注意行车安全，不带情绪驾驶，非急救任务期间遵守交通规则；急救任务按规定使用警灯警报器。		未按规范系扣安全带的，一次扣 2 分；非急救任务期间不遵守交通规则的，一次扣 5 分，造成的违章由责任人自行处理；行车途中不注意道路安全和医疗安全，危险驾驶（如带情绪驾驶）的一次扣 20 分，并停岗学习，情节严重的予以辞退；任务中未按规定使用警灯警报器的一次扣 2 分。

		节点时间及情况汇报符合率 100%。严格执行“六汇报”制度，如实汇报出车、到达现场、患者上车、送达医院、任务完成和返回站点 6 个时间节点及情况。	系统数据分析	未如实汇报的，每单扣 2 分；系统原因无法实施，未及时告知调度台并协助处理的，每单扣 1 分；交接结束后未及时点任务完成的，延迟 5 分钟内加扣 2 分、10 分钟内加扣 3 分、15 分钟内加扣 4 分，以此类推。
		规范替担架上患者系扣安全带及提醒其他随车人员系扣安全带。	抽查有关视频	未替担架上患者系扣安全带的，一次扣 5 分；系扣不规范的，一次扣 2 分；未提醒其他随车人员系扣安全带，一次扣 2 分。
		出诊过程中须协助搬运患者，须负责驾驶舱和车外的清扫。	查看有关视频	未协助搬运或未清洗汽车的，一次扣 2 分。
		语言行为文明规范，不与他人争吵斗殴；注意保护患者隐私，不得泄露患者信息。	依据调查结果	语言行为不文明的，一次扣 10 分，工作期间与他人争吵斗殴的，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退；未注意保护患者隐私或泄露患者信息的，一次扣 5 分，造成不良后果的，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
		不良事件（如路线错误、延迟或拒绝出诊等导致患者未及时得到救治而病情加重等情况）。	依据调查结果	发生不良事件造成损失或赔偿的，一次扣 20 分并追责赔偿（1. 损失 500—1000 元按 15%处罚；2. 损失 1000 元一 7000 按 10%处罚；3. 损失 7000—10000 元按 7%处罚；4. 损失在一万元以上的，按 5%处罚）。
车辆器械管理考核	卫生	保持车身及驾驶舱内的清洁，车内无烟味、烟头；如无担架工，同时确保医疗舱内的清洁，车内无烟味、烟头。	常规检查	车身、车内不清洁或发现车内有烟味、烟头的，一次扣 2 分。
	器械	检查车内车载监控视频器材，确保正常运行。	常规检查	不能调取车载视频的，发现一次扣 2 分，遮挡镜头的，发现一次扣 2 分，路由器未正常工作的一次扣 2 分。
		氧气瓶容量充足，均>3 升。		发现氧气瓶容量<3 升且医护已通知更换而未及时更换的，一次扣 2 分。
		车座、担架床清洁、完好无损。		一台设备不清洁扣 2 分，不整齐扣 2 分；发现一种器械影响使用的一次扣 2 分。
	车辆维护	轮胎、备胎满足运行要求。		轮胎胎压不足、备胎不能使用的，发现一处扣 2 分。
		油箱储备油充足，油量>1/3。尿素不得低于 30%，防冻液在规定刻度内。加油时四张照片及时上传。		任一项不符合规定一次扣 5 分。

		机油、冷却水、燃油、制动液无泄漏，油箱油位、 机油油位、冷却水水位正常，发动机、底盘无异响； 发动机运转时，发电机指示灯和油压指示灯熄灭、 驻车制动器的功能正常；车轮螺母无松动、仪表盘 无报警，胎压、车载平板、车辆外观正常。		未检查或不合格的每项扣 2 分，造成出车延迟或者无法出车的一 次 10 分；车辆发生故障后，未及时更换备用车辆或无备用车辆未及时上报的，发现一次扣 5 分；车辆发生故障，下班后未及时将车辆送至定点维修厂维修，发现一次扣 10 分。
	有责事故	根据事故责任认定及事故损失金额，给予驾驶员相应的处罚。非急救期间的交通违章，中心配合处理，如处理不了，由驾驶员自行处理。		全责一次扣 20 分，主责扣 15 分，对半责扣 10 分，次要责任扣 5 分；发生车辆事故的驾驶员按事故责任停岗学习，全责和主责停岗学习 7 天，对半责和次要责任停岗学习 3 天，全年停岗达 3 次予以辞退。 事故损失金额追加处罚： 1. 损失 500 元—1000 元按 15%处罚。 2. 损失 1000 元一 7000 元按 10%处罚。 3. 损失 7000 元—10000 元按 7%处罚。 4. 事故损失在一万元以上的为大事故，按 5%处罚。
评价考核	上级部门检查考核	上级有关部门的检查考核达优秀。	资料核查	考核结果为优秀的得 10 分、为不合格（差）的扣 10 分。
	满意度调查反馈	满意度调查、调度系统回访、第三方调查等满意率 100%。	依据调查结果及媒体报道	一例群众不满意或投诉的扣 2 分，经查实有责的加扣 10 分，每月 3 次以上投诉的加扣 20 分并停岗学习；被媒体、效能办等公开曝光的，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
其它		遵守相关法律法规，严格按规范执行市急救中心其它相关通知或文件要求。每日车内消毒并上传。	依据调查结果	相关通知或文件有明确奖惩规定的，按相关规定执行；无明确奖惩规定的，一次未按规范执行扣 2 分，造成不良后果的，据情节轻重给予处罚；违反相关法律法规的，一次扣 20 分，造成不良后果的，据情节轻重给予相应处罚。未上传消毒照片的扣 2 分。
激励项目		急救人员应熟练掌握必备技能，在医护指导下积极参与救治患者。	个人主动申报	参与院前心搏骤停患者现场充分复苏，每例加 5 分，复苏成功每例加 10 分，脑复苏成功每例加 20 分。
加分项目		优质的服务得到群众认可。	个人主动申报	受到群众来电感谢、收到群众感谢信或赠送锦旗等，一次加 10 分。
		参与重大事件抢救或重大活动保障、县级以上人民政府的表彰和奖励等。	资料核查	受到区、市、省、国家表彰的分别加 5、10、15、20 分，同一表彰按最高级别加分，不重复加分。

二、市区院前医疗急救调度员每日绩效考核内容及评分标准

一级指标	二级指标	三级指标	考核办法	评分标准
工作要求（15分）	仪表仪容（4分）	仪表端庄，着工作服，衣帽整齐，佩戴胸牌	常规检查	不符合规范的每次扣2分。
		按规定佩戴耳机		不符合规范的每次扣2分。
	环境卫生（1分）	调度室卫生、无烟，工作台整洁，垃圾及时清理		调度室不清洁卫生，调度台杂乱或有污迹、垃圾，垃圾未及时清理，每次扣1分。
	劳动纪律（10分）	提前10分钟到岗并登录调度席，无迟到、早退，及时入席、退席	常规检查	未及时入席、退席均视为迟到，上班迟到、早退5分钟内每次扣2分，10分钟内每次扣4分、15分钟内扣6分，以此类推。
		不无故缺勤，调班，请假须书面申请	常规检查	私自调班每次当事双方各扣3分，无故缺勤每次扣15分，无故缺勤且当日未上班质控分为0分。
		上班期间不打手机、电脑游戏，不扎堆聊天，不看与专业无关的书籍、杂志		不遵守规定的每次扣2分。
		当班期间不得让外部人员进入调度室		不遵守规定的每次扣2分。
		在岗，不串岗、脱岗，无故离席，不干私活		每日白班无故离席时间大于1小时每次扣5分，无故离席时间大于2小时每次扣15分。
		不在工作台吃零食、喝饮料		不遵守规定的每次扣2分。
		调度室个人手机设置为静音或震动模式，上岗后不得使用手机做任何与工作无关的事情		工作时间个人手机未设置静音或震动模式的每次扣1分；在上岗时打游戏的，一经发现罚款300元。
	业务受理（70分）	摘机时间≤3秒	系统数据分析	>3秒扣1分。
		接打电话服务态度良好		语气生硬，态度恶劣扣2分。
		接到完整信息后派车用时≤60秒		高于60秒扣2分
		受理调度时间≤90秒		无特殊情况受理调度用时超过90秒扣10分
		无特殊原因不手工派单		无特殊原因手工派单每例扣5分
		调度系统派车单内容完整、规范		内容不完整或因个人原因造成事件地址错误、病情错误、电话错误等每次扣4分。
		合理派车	电话录音巡查及资	点错单、不合理派车后重新生单、随意改派、发现问题不及时改派、不及时增派、不合理改派、不合理增派、重复派的，每单扣5分。
		掌握基本信息及时派车		未及时派车每单扣15分。

工作量和工作质量（85分）		正确及时派车	料核查	错派、漏派每单扣23分
		规范启语和结语		未规范使用启语或结语的每例扣1分
		跟踪急救全过程，派车后调度席无电话呼入时要立即告知出诊人员，出诊后追踪车辆状态，直至急救任务完成		调度席无电话呼入，未立即告知出诊人员；出诊后未追踪车辆状态的每次扣2分。
		与报警人沟通到位、规范用语、准确抓取地址、事件、电话等要素		与报警人沟通不到位、未规范使用话术准确简洁抓取三要素每例扣25分；因调度差错引起纠纷，导致严重后果，根据情节严重程度扣除当月绩效。
		按要求回拨急救电话		无回拨每例扣4分，回拨质量差每例扣2分；每月回拨督查≥95%，低于95%，每例扣10元绩效。
		进行必要的远程电话指导		未指导的每次扣4分；特殊病种未指导月督查分每例扣2分。
	工作量对比（1分）	同班调度员摘机数相差≤10个，总话务数相差≤20个	资料核查	相差超过规定数每次扣1分。
	突发/特殊事件（5分）	当班中出现的调度和急救中的特殊情况须有详细记录，交班时必须说明	巡查及核查	特殊情况未记录、交班时未做说明的每例扣2分。
		急救、非急救接报规范、突发事件应急处理规范、重大事件上报流程规范		接报、突发事件应急处理、上报流程不规范的每例扣3分
	文件书写（5分）	交班记录登记完整、准确、工整，做到书面、口头双交接	资料核查	不规范、错误、字迹潦草无法识别、无签名的每次扣1分；未进行书面、口头双交接扣3分。
		交班统计正确、完整		数据、人员统计错误、遗漏每次扣2分。
	拨测（3份）	无来电时每半小时拨测一次	资料核查	半小时无来电无拨测每次扣3分
	车辆站点一致（1分））	车辆登记站点与实际执勤站点一致	资料核查	车辆登记站点与实际执勤不一致每班次扣1分。

二、市区院前医疗急救调度员月度绩效考核指标及评分标准（30 分）

一 级指标	二级指标	三级指标	考核办法	评分标准
工作量和工作质量	业务受理（16 分）	月平均摘机时间≤3 秒	系统数据分析	超出扣 3 分
		月平均 5 秒内摘机率≥98%		低于 98%的扣 3 分
		月平均接听时间≤60 秒		每高于 5 秒扣 1 分，扣完 3 分为止
		月平均受理调度时间≤60 秒		每超出 2 秒扣 1 分，扣完 16 分为止
		月平均 1 分钟派车率 100%（系统统计）		低于 100%扣 3 分
		业务受理抽查合格和基本合格率≥90%		不合格数≤10%，每超出 1 例扣 2 分，扣完 16 分为止
	质控工作（16 分）	月满意度调查占总出车数至少 50%；每月质控数占总出车数至少 30%	专人考核	每低于 5 个百分点扣 4 分，扣完为止
工作要求	培训考核（10 分）	1 分钟打字≥60 字		低于 60 字/分钟扣 6 分
		周会提问、季度考核		周会提问回答不出每次扣 4 分，季度考核不合格培训考核项不得分
	工作反思（4 分）	每人每次进行周会发言		每人每次周会发言至少一次，无发言者每次扣 1 分
加分项	受到表彰、表扬等	受到患者及家属表扬，受到各级政府、卫生行政部门表扬或表彰	证件核查	获患者或其家属表扬信、锦旗表扬奖励 100 元；受到市级（含 12345 平台表彰）、省级、国家级通报表扬或表彰每次分别奖励 300 元、500 元、1000 元，同一表彰按最高级别奖励，不重复奖励。
	教育培训	承担科室教育、培训；主持应急预案演练等	资料核查	主持业务学习：PPT 或图文加 5 分，word 加 2 分
				主持应急预案演练，每次或每项加 5 分
	承担科室任务	承担本职工作以外的科室或中心任务		积极参加科室及中心各项活动，每次奖励 100 元
	开展科研	积极开展科研工作、撰写并发表论文		省级年会论文投稿奖励 100 元，录用奖励 200 元，评选为优秀论文或发表省级及以上期刊论文奖励 500 元。
扣分项	业务受理	必要的远程电话指导		特殊病种（心肺复苏术、海姆立克急救法）未指导月督查分每例扣 2 分，导致严重后果，根据情节严重程度扣除部分或全部当月绩效。
		回拨急救电话		每月督查回拨率≥95%，每下降 5%扣 50 元绩效（<90%扣 50 元，<85%扣 100 元），以此类推。

		规范用语、准确抓取地址、事件、电话等要素		因调度差错引起纠纷，导致严重后果，根据情节严重程度扣除部分或全部当月绩效。
		合理派车		错派、漏派、点错单、不及时派单、随意改派、发现问题不及时改派、不合理改派、重复派单，导致严重后果，根据情节严重程度扣除部分或全部当月绩效。
		派车单完整规范		每月派车单督查完整率≥85%，每低于5%扣2分，扣完16分为止。
		急救、非急救接报规范、突发事件应急处理规范、重大事件上报流程规范		接报、突发事件应急处理、上报流程不规范的，瞒报，导致严重后果，根据情节严重程度扣除部分或全部当月绩效。
		接打电话服务态度良好	专人考核	接打电话态度恶劣，造成恶劣影响，经查报警人投诉属实者扣当月绩效。
	劳动纪律	提前10分钟到岗，无迟到、早退，及时入席、退席；无无故缺勤		每月累计无故迟到早退3次及以上扣除当月基础绩效奖；每月累计无故缺席3次及以上扣除当月绩效奖。
		每月调班不得超过3次（调班2人各计1次），每月周会请假不得超过1次，不得私自代班、换班，如代班、换班必须上报给驻场管理人员并报调度科长，有特殊情况的及时向驻场管理人员和调度科长电话报备。		调班3次以上（不含3次）每次扣5分，周会请假1次以上（不含1次）每次扣10分（病假除外）；无故缺席周会1次扣除当月基础绩效，无故缺席超过2次及以上扣除当月全部绩效。扣除绩效作为奖励发放给月度质控排名前三的调度员，奖励比例分别为50%、30%、20%。
		在岗不串岗、脱岗、无故离席，不干私活		每月累计无故离席2小时3次及以上扣除当月基础绩效奖。
		上岗后不得使用手机做任何与工作无关的事情		在上岗时打游戏的，一经发现罚款300元。
		自觉维护调度室内各种设备设施，保障调度系统正常运行		私自安装软件或使用U盘、硬盘等损坏设备设施的每次扣绩效300元。
		严格遵守保密协议，不得随意泄露如何工作相关信息		随意泄密，一经发现罚款300元；造成后果的扣除当月绩效奖；违反急救中心工作人员保密协议造成严重后果的，按保密协议约定承担违约责任。

注：

1、工作质量考核（100分）=日常质控考核70分+月度业务考核指标16分+提问考核10分+周会分享4分。

2、每月质控平均分排名前三的分别予奖励300、200、100元，质控员每月发放质控费200元。

3、及时、正确进行电话急救指导并抢救成功者（心肺复苏术、海姆立克急救法），经科室质控员及质控科核实无误，每例奖励200元，当事人做好急救指导登记。

三、院前医疗急救护士绩效考核内容及评分标准

一级指标	二级指标	三级指标	考核方式	评分标准
出勤考核（25 分）	交接	提前 10 分钟到岗进行交接班，交班人员在接班人员未到岗接班时不得退工号及离岗；所有人不得代其他人员登工号或退工号；上一班班组出车未归，接班班组须在规定时间前登录备用车待命，无车可登录时应电话汇报调度；上班期间保持外勤通处于登录状态；严格执行交接班制度，交接有记录并签字。	常规抽查 现场检查《药品交接本》《物品器械交接本》《紫外线消毒登记本》《仪器设备检测登记本》《每日交接班记录本》《清洁消毒登记本》	接班人员未提前 10 分钟到岗接班、未按规定登录车载均视为迟到；代其他人员登工号或退工号的，发现一次扣 10 分，造成出车延迟等问题的，按出车延迟等规定追加扣分；交班人员在接班人员未到岗接班时退工号或离岗视同早退；迟到早退 5 分钟内扣 2 分、10 分钟内扣 4 分、15 分钟内扣 6 分，以此类推；同一个月有 3 次及以上迟到早退行为的再加扣 10 分；未按规定登录外勤通的一次扣 2 分；交接记录书写不规范或无交接记录的，一次扣 2 分；旷工一天扣 25 分。
	调班	不得私自代班、换班，如代班、换班必须上报给管理人/科室负责人同意并由管理人/科室负责人提前 2 小时报调度中心，有特殊情况的及时向管理人/科室负责人及调度中心电话报备。		私自代班、换班或未及时报备的，发现一次当事双方各扣 5 分；造成出车延迟等问题的，双方均按出车延迟等规定追加扣分；调班 3 次以上每次扣 2 分。
	台账	《药品交接本》《物品器械交接本》《紫外线消毒登记本》《仪器设备检测登记本》《每日交接班记录本》《清洁消毒登记本》记录完整、及时。		台帐缺失、无记录、记录不全、记录错误或记录不及时，扣 1 分/类。
	服装	按要求统一着装，装束规范，佩戴工号牌。		穿拖鞋、短裤等不规范着装或未佩戴工号牌的，发现一次扣 2 分。
	岗位	上班期间待命室待命，不得在值班室休息。未经允许，不得擅离工作岗位。（12:00-14:00，21:00-次日 7:00 除外）		发现一次脱岗的扣 2 分（未按规定在待命室待命的视同脱岗），造成出车延迟等问题的，按出车延迟等规定追加扣分。
	通讯	手机保持 24 小时畅通，随叫随到，离开泰州须向驻场管理人/科室负责人报备并得到允许。		一次手机未接通的扣 2 分；接到中心指令后半小时未能到岗，一次扣 5 分。
业务考核（40 分）	工作质量	按要求定期参加安全会议学习及其它培训学习。		一次未参加的扣 2 分；迟到早退的，一次扣 1 分。

		接到出车指令后，2分30秒内出车，无条件服从调度指挥，有特殊情况的需及时沟通；未接到调度出车指令不得私自出车。	系统数据分析	延迟≥30秒扣2分、≥1分钟扣4分、≥1分30秒扣6分，以此类推；出车用时超5分钟的，每例加扣20分；点“出车”后未及时驶向现场的，按上述“延迟”规定加倍扣分；不服从调度指挥的每次扣5分，造成急救反应时间延长的按上述延迟规定追加扣分；出车途中患者不去等特殊情况未得到调度确认取消任务指令擅自停车或回程的，每次扣5分；未收到指令私自出车扣20分；以各种理由拒绝调度下发的出车任务，一次扣20分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
		接到出车指令上车后发现同班组人员未到，须在1分钟内通知未到人员出诊；有特殊情况需汇报调度中心。	依据调查结果	未通知或通知不及时造成延迟出车的按延迟者责任的50%扣分。
		接到任务后立即进入治疗舱，协助医生准备急救所需物资	依据调查结果 查看有关视频	在前往急救地点路程中发现未坐在治疗舱内1次扣1分，通过执法记录仪回看发现在急救过程中返回车内取抢救所需物资，发现一次扣2分
		按规定佩戴并使用执法记录仪	随机抽查有关视频	出车次数与记录次数不符，少1次扣1分；记录不全（上车前、途中、交接），少1次扣1分；基础生命体征测量（Bp、Sp02），少1项扣1分，都未测量扣2分；危重病人处置不当扣5分
		到达现场，携带急救包等必要的急救药品器械迅速到达患者身边，在医生指导下积极救治患者，严禁擅自操作或评论。		未到患者身边的一次扣2分；拒绝协助或不服从医生指导积极救治患者的，一次扣5分；未按医生指导规范操作或随意评论的一次扣2分。
		途中按医嘱对患者进行心电监护等急救措施，执行查对制度，遵守核心制度，按照护理操作规范给予急救措施。		违反核心制度扣除当月绩效；违反护理常规一次扣1分。
		静脉开通救治率（静脉开通数/适宜病例数*100%）≥90%。		低于90%扣1分，每降低5%扣1分。
		按中心规定收费：急救/非急救，如遇特殊情况及时上报并按中心规定记录	依据调查结果	发现违规收费、私收回扣私自减免费用扣10分
		到达医院后，与所在医院的护士进行交接（生命体征、用药、病情变化等）		到达医院未交接扣1分/次；因未交接造成不良事故，一次扣5分，并个人承担相应责任。

		不良事件（如用药、操作错误、延迟或拒绝出诊等导致患者未及时得到救治而病情加重等情况）。		发生不良事件造成损失或赔偿的，一次扣 10 分并追责赔偿（1. 损失 500—1000 元按 15%处罚；2. 损失 1000 元一 7000 按 10%处罚；3. 损失 7000—10000 元按 7%处罚；4. 损失在一万元以上的，按 5%处罚）。
药品器械管理考核（20 分）	药品	药箱内药品按照“普通型救护车药品配备标准”配备齐全，标识清楚，有高危药品警示标志，药品按照要求进行分区放置。	常规抽查或书面测试	缺少必配药品一种扣 0.5 分。
				药品标识不清、无高危药品警示标识扣 0.5 分。
				交接本记录和实际物品基数不相符，缺少 50%扣 2 分。
		所有药品、一次性材料无过期现象。		发现一种过期药品扣 2 分，药品临近有效期未提前三个月更换的一次扣 1 分。
				考核 3s 取药正确率＜95%，扣 1 分。
	器械	医疗设备按照“普通型救护车器械配备标准”配备齐全。按规定检测。		发现缺项的，一件扣 1 分。未按规定检测每项扣 1 分。
		医疗器械清洁卫生，待用处于完好状态。		一台设备不清洁扣 1 分，不整齐、线路杂乱扣 1 分；发现一种器械影响使用的一次扣 2 分。
		氧气瓶容量充足，均>3 升，氧气流量表清“0”，湿化瓶及时更换并贴有标签。		发现氧气瓶容量<3 升且未通知驾驶员更换的，一次扣 2 分；氧气表使用后未减压归“0”发现一次扣 2 分；湿化瓶未更换的，发现一次扣 2 分。
感染管理（5 分）	卫生	保持治疗舱内的清洁	常规检查	车厢内卫生不合格，每处扣 0.5 分（地面、操作台、担架、导联线、车厢内物品表面、被子、软担架）。
	消毒	车载紫外线灯辐照强度应不低于 70μW/ cm2，并保持清洁；应每天对车内进行消毒并留有消毒记录。		紫外线灯辐照强度不足或无定期消毒记录的，每项扣 1 分。
		应按消毒管理规定配备含氯消毒液（或过氧乙酸）、速干手消毒剂、医疗废弃物专用袋等消毒和防护物品；		消毒防护物品不全、酒精、碘伏、洗手液注开瓶日期，未注明，一项扣 1 分，不在有效期内的，每次扣 2 分
	医疗废弃物	禁止将医疗废物混入其他废物和生活垃圾，不能流失、泄漏、扩散，禁止转让和买卖医疗废物，交于有证单位统一处置。		医疗废物不按规定存放和处理 1 次扣 2 分；转让和买卖医疗废物发现一次扣 2 分，情节严重的予以辞退。

评价考核（10 分）	上级部门检查考核	上级有关部门的检查考核达优秀。	资料核查	考核结果为优秀的得 5 分、为良好的得 2 分、为不合格（差）的“评价考核”项不得分。
	满意度调查反馈	满意度调查、调度系统回访、第三方调查，满意率 100%。	依据调查结果及媒体报道	见一例查实群众不满意的投诉的扣 5 分；被媒体、效能办等公开曝光的，扣除当月绩效奖。
激励项目		急救人员应不断提高业务能力，配合医生完成有操作难度的医疗技术项目。	个人申报 系统数据分析查看有关视频及病历	依据病情正确规范开展以下项目：配合医生成功除颤加 1 分；辅助气管插管（成功），每例加 1 分；呼吸机辅助呼吸，每例加 1 分；院前心搏骤停患者现场静脉开放成功加 1 分；院前心搏骤停患者现场充分复苏，每例加 2 分，复苏成功每例加 10 分，脑复苏成功每例加 20 分。
加分项目		参与重大事件抢救或重大活动保障、县级以上人民政府的表彰和奖励等。	资料核查	受到县、市、省、国家表彰的分别加 5、10、15、20 分，同一表彰按最高级别加分，不重复加分。
		下乡督查、参与群众培训、PPT 课件内容生动精彩		下乡督一次查加 2 分、参与群众培训一次加 0.5 分、PPT 课件内容生动精彩（不是借超、AI 生成）加 1 分
		获得表扬信或锦旗		每份表扬信、锦旗加 5 分。

注：抢救成功者（心肺复苏、海姆立克急救法），经质量控制科核实无误，每例奖励 200 元。当事人履行好上报义务。

四、市区院前医疗急救站点担架员绩效考核内容及评分标准

一级指标	二级指标	三级指标	考核方式	评分标准
出勤考核	交接	提前 10 分钟到岗进行交接班，交班人员在接班人员未到岗接班时不得退工号及离岗；所有人不得代其他人员登工号或退工号；上一班班组出车未归，接班班组须在规定时间前登录备用车待命，无车可登录时应电话汇报调度；上班期间保持外勤通处于登录状态；严格执行交接班制度，交接有记录并签字。	常规抽查	接班人员未提前 10 分钟到岗接班、未按规定登录车载均视为迟到；代其他人员登工号或退工号的，发现一次扣 10 分，造成出车延迟等问题的，按出车延迟等规定追加扣分；交班人员在接班人员未到岗接班时退工号或离岗视同早退；迟到早退 5 分钟内扣 2 分、10 分钟内扣 4 分、15 分钟内扣 6 分，以此类推；同一个月有 3 次及以上迟到早退行为的再加扣 10 分；未按规定登录外勤通的一次扣 2 分；交接记录书写不规范或无交接记录的，一次扣 2 分；旷工一天扣 50 分。
	换班	每月调班不得超过 3 次（调班 2 人各计 1 次），不得私自代班、换班，如代班、换班必须上报给驻场管理人员同意并提前 2 小时报调度中心，有特殊情况的及时向调度中心电话报备。		私自代班、换班或未及时报备的，发现一次当事双方各扣 5 分；造成出车延迟等问题的，双方均按出车延迟等规定追加扣分；调班 3 次以上每次扣 2 分。
	服装	按要求统一着装，装束规范，佩戴工号牌。		穿拖鞋、短裤等不规范着装或未佩戴工号牌的，发现一次扣 2 分。
	岗位	上班期间待命室待命，不得在值班室休息（11:30-14:00，18:00-次日 7:30 除外）；未经允许，不得擅离工作岗位；班前 24 小时及值班期间不得饮酒，任务或工作环境中不得吸烟。		发现一次脱岗的扣 10 分（未按规定在待命室待命的视同脱岗），造成出车延迟等问题的，按出车延迟等规定追加扣分；发现一次违反饮酒规定的予以辞退；发现一次违反吸烟规定的扣 10 分。
	通讯	手机保持 24 小时畅通，随叫随到，离开泰州须向驻场管理人员报备。		一次手机未接通的扣 2 分；接到中心指令后半小时未能到岗，一次扣 10 分。
培训学习	学习	按要求定期参加安全会议学习及其它培训学习。		一次未参加的扣 10 分；迟到早退的一次扣 5 分。
业务考核	工作质量	随车出诊率达 100%。	系统数据分析查看有关视频	未随车出诊每次扣 5 分，造成出车延迟等问题的，按出车延迟等规定追加扣分。

		接到出车指令后，2 分 30 秒内出车，无条件服从调度指挥，有特殊情况的需及时沟通。	系统数据分析	延迟≥30 秒扣 2 分、≥1 分钟扣 4 分、≥1 分 30 秒扣 6 分，以此类推；出车用时超 5 分钟的，每例加扣 20 分；不服从调度指挥的每次扣 5 分，造成急救反应时间延长的按上述延迟规定追加扣分；以各种理由拒绝调度下发的出车任务，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
		接到出车指令上车后发现同班组人员未到，须在 1 分钟内通知未到人员出诊；有特殊情况需汇报调度中心。	依据调查结果	未通知或通知不及时造成延迟出车的按延迟者责任的 50%扣分。
		急救任务中不得接打与工作无关的电话，不得谈论或做其它与工作无关的事。	抽查有关视频	发现一次违反规定的扣 5 分（含辅助接打电话的人员），引起不良后果的每次扣 20 分，情节严重的予以辞退。
		到达现场迅速携带合适的担架到病人身边，在医护指导下积极救治患者，严禁擅自操作或评论。	抽查有关视频	未到患者身边或未携带合适担架的，一次扣 2 分；拒绝协助或不服从医护指导积极救治患者的，一次扣 10 分；未按医护指导规范操作或随意评论的一次扣 5 分。
		正确熟练使用各类担架。		担架使用不正确或不熟练，发现一次扣 5 分。
		规范替担架上患者系扣安全带及提醒其他随车人员系扣安全带。	抽查有关视频	未替担架上患者系扣安全带的，一次扣 5 分；系扣不规范的，一次扣 2 分；未提醒其他随车人员系扣安全带，一次扣 2 分。
		事故与纠纷。	依据调查结果	搬运不当未造成不良后果，一次扣 5 分；发生纠纷或患者二次受伤等事故，一次扣 20 分并追责赔偿（1. 损失 500—1000 元按 15%处罚；2. 损失 1000 元—7000 按 10%处罚；3. 损失 7000—10000 元按 7%处罚；4. 损失在一万元以上的，按 5%处罚）。
		语言行为文明规范，不与他人争吵打架；注意保护患者隐私，不得泄露患者信息。	依据调查结果	语言行为不文明的，一次扣 10 分，工作期间与他人争吵斗殴的，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退；未注意保护患者隐私或泄露患者信息的，一次扣 5 分，造成不良后果的，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
设备管理考核	车厢、担架	各类担架齐全、完好；车厢地面清洁，担架清洁。	现场抽查	担架不全的，发现一次扣 5 分；发现担架有问题未及时报修，一次扣 5 分；车厢地面或担架不清洁的，发现一次扣 2 分。
评价考核	上级部门检查考核	上级有关部门的检查考核达优秀。	资料核查	考核结果为优秀的得 10 分、为不合格（差）的扣 10 分。

	满意度调查反馈	满意度调查、调度系统回访、第三方调查等满意率 100%。	依据调查结果及媒体报道	一例群众不满意或投诉的扣 2 分，经查实有责的加扣 10 分，每月 3 次以上投诉的加扣 20 分并停岗学习；被媒体、效能办等公开曝光的，一次扣 20 分并停岗学习，情节严重的予以辞退。
其它		遵守相关法律法规，严格按规范执行市急救中心其它相关通知或文件要求。	依据调查结果	相关通知或文件有明确奖惩规定的，按相关规定执行；无明确奖惩规定的，一次未按规范执行扣 2 分，造成不良后果的，据情节轻重给予处罚；违反相关法律法规的，一次扣 20 分，造成不良后果的，据情节轻重给予相应处罚。
激励项目		急救人员应熟练掌握必备技能，在医护指导下积极参与救治患者。	个人主动申报	参与院前心搏骤停患者现场充分复苏，每例加 5 分，复苏成功每例加 10 分，脑复苏成功每例加 20 分。
加分项目		优质的服务得到群众认可。	个人主动申报	受到群众来电感谢、收到群众感谢信或赠送锦旗等，一次加 10 分。
		参与重大事件抢救或重大活动保障、县级以上人民政府的表彰和奖励等。	资料核查	受到区、市、省、国家表彰的分别加 5、10、15、20 分，同一表彰按最高级别加分，不重复加分。

注：1. 考核实行月度百分制。2. 停岗期间仅发放基本工资。

附件二

中标单位考核细则

考核项目	考核内容	分值	考核评分办法	得分	备注
人员配置及人员替补	1、相应岗位人员配置到位，院前急救正常运作； 2、人员不符合岗位要求、长期请假等有完善的替补方案及措施，替补及时。	20	**岗位人员配置（6分）：**驾驶员配置不少于23名、调度员不少于8名、护理人员不少于2名、其他相关人员不少于2名，总人员不少于35名得6分，每少1人扣1分； **因人员配置不到位对院前急救工作造成不利影响（4分）：**轻度（顶班、加班）得3分，中度（排班困难）得1-2分，重度（不能运作）得0分； **完善的人员替补方案及措施（2分）：**完善得2分，不足得1分，无得0分； **因人员替补不到位、不及时对院前急救工作造成不利影响（8分）：**及时到位无不利影响得8分，长期替补人员不及时、不到位造成不利影响，超过1周的每人每天扣0.5分；临时替补人员不及时（2h内补齐不扣分；2h-4h，扣2分；4h-6h，扣4分，6h-8h，扣6分；8h以上，扣8分）。		
人员培训	1、各岗位人员有完善的培训目标及培训计划，定期开展安全教育； 2、各岗位人员培训合格后上岗。	15	**有完善的培训目标及培训计划（2分）：**完善得2分，不足得1分，无得0分； **每月开展一次安全教育（3分）：**有得3分，无得0分； **上岗人员培训合格（10分）：**每月通过技能抽查及日常考核，每发现一例不合格扣0.5分，扣完为止。		
服务质量	1、及时响应并实施采购人关于项目执行方案的合理修改； 2、遇到公共卫生突发事件、重大任务等需无条件配合采购人工作安排。	10	**及时响应并实施采购人关于项目执行方案的合理修改（5分）：**积极配合得4-5分，消极配合得1-3分，不配合得0分； **遇到公共卫生突发事件、重大任务等需无条件配合采购人工作安排（5分）：**积极配合得4-5分，消极配合得1-3分，不配合得0分。		
人员考核	根据各岗位考核细则有效执行考核方案，能有效提升工作人员的工作效率及工作质量。	15	**根据考核细则制定考核方案，考核设置满勤奖（或出勤率）、安全奖等指标（4分）：**完善得3-4分，不足得1-2分，无得0分； **有效执行考核方案（7分）：**有效执行得7分，每发现一例考核执行违规事件扣1分，扣完为止； **通过考核有效提升人员工作效率及质量（4分）：**明显有效得4分，有效2-3分，低		

			效或无效 0-1 分。		
生产安全	1、制定完善的安全生产制度； 2、及时妥善处置生产安全事故。	10	**制定安全生产制度明确安全事故的个人责任及处理方案（2 分）：**有得 2 分，无得 0 分； **制度明确安全事故的个人责任及处理方案（2 分）：**有得 2 分，无得 0 分； **及时妥善处置安全事故（6 分）：**每发生一例扣 1 分、处置不及时扣 1 分，扣完为止。		
人员工作待遇	按照法律规定明确、细化人员待遇标准及金额，不低于当地同工种人员平均工资。明确基本工资、考核绩效、社会保险、公积金、节日福利、服装等。	15	**人员待遇结构合理性（3 分）：**合理得 3 分，不合理 0 分； **每月向采购人提供全部人员工作待遇发放清单（3 分）：**完整提供得 3 分，其他情况得 0 分； **人员待遇发放是否到位（5）：**发放及时足额得 5 分，发放不及时、不足额得 0-4 分（中标人实际未足额发放的，采购人将核减相应费用）。 **一次性完成 3 年工作服装采购（4 分）：**签订合同后 2 个月内一次性按要求采购得 4 分，其他情况得 0-3 分（中标人实际未足额配置的，采购人将核减相应费用）。		
劳务纠纷管理处置	1、有完善的劳务纠纷预防及处置方案； 2、及时妥善处置劳务纠纷，不对采购人日常工作造成影响。	10	**有完善的劳务纠纷预防及处置方案（2 分）：**完善得 2 分，不足得 1 分，无得 0 分； **劳务纠纷事件处置效率（3 分）：**积极处置得 3 分，消极处置得 1-2 分，不处置得 0 分； **对采购人日常工作是否造成影响（5 分）：**无影响得 5 分，轻度影响得 3-4 分，中度影响得 1-2 分，重度影响得 0 分。		
档案管理	1、有完善的档案管理制度，设立档案管理部门或专员； 2、档案保存完整、管理完善、交接手续完备、查阅方便准确。	5	**有档案管理制度，设立档案管理部门或专员（1 分）：**有得 1 分，无得 0 分； **档案管理（4 分）：**档案保存完整 1 分，管理完善 1 分，交接手续完备 1 分，查阅方便准确 1 分。		

扣款按每月付款金额的百分比计算（见下表）：

序号	中标公司考核得分	月度服务质量系数
1	<65 分（不含 65 分）	-5%，连续三个月整改未达标采购人可要求中标方退场
2	65-75 分（不含 75 分）	-3%
3	75-85 分（不含 85 分）	-1%
4	85-100 分	0%