常州市金坛区中医医院辅助医疗服务外包项目合同

甲方：常州市金坛区中医医院

乙方：常州纳佰仕人力资源有限公司

签订时间：2026 年 10 月 28 日

签订地点：常州市金坛区中医医院

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及常州市金坛区中医医院辅助医疗服务外包项目《招标文件》、乙方《投标文件》，遵循平等、自愿、公平和诚实信用等原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、采购标的

1. 标的名称：

2. 标的质量：合格，满足甲方要求、符合行业及国家规定标准。

3. 履行时间：服务期一年（自2027 年2月 1日至2028年1 月31日），其中前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方可以无偿解除合同。

4. 履行地点：常州市金坛区中医医院

5. 履行方式：现场服务

二、合同总价

1. 本合同总价为：￥1198138 元（人民币壹佰壹拾玖万捌仟壹佰叁拾捌元整）。

2. 合同价格形式：固定总价

3. 合同价应包括人员工资、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、以及所有风险、责任等各项应有的所有费用，应涵盖本项目招标范围和招标文件所列的各项内容中所述的全部（另有约定的除外）。

4. 乙方需按规定为每一位在职员工缴纳社会保险，员工的劳务关系、员工因社保、工资、福利等问题产生的纠纷和员工发生职业暴露、工伤、疾病乃至死亡所导致的一切责任全部由乙方负责。合同期内，**甲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。增加费用不能超过合同价的 10%。**

三、服务内容及要求：

（一）岗位类别、数量

1. 本项目人员拟需岗位人数合计 15 名：

序号	岗位	人数	岗位设置	主要工作内容
1	护理员	3 名	病区	在注册护士指导下，协助完成基础护理及辅助工作。
2	导医	7 名	门诊部	接待分诊、导诊、来院咨询等。
3	医辅	5 名	临床医技科室	配合治疗前的准备工作，协助医师进行治疗操作。
	合计	15 名		

2. 除岗位需求的15名人员外，乙方须另行安排一名项目负责人（姓名：戴云 电话：18106141518 ）提供驻场服务；项目负责人需满足大专及以上学历要求，熟悉辅助医疗服务运营管理，具备良好的沟通技巧与表达能力，拥有较强的团队领导能力、组织能力、应变能力与协调能力，可独立处理各类突发状况。

（二）配备人员要求

1. 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。
2. 人员年龄要求：35周岁及以下。
3. 品貌端庄，有亲和力；性格开朗，工作主动，情绪稳定，善于与人沟通。
4. 学历要求：大专及以上，有相关岗位工作经验优先。
5. 上岗员工100%经过基础培训才能上岗（至少一周的岗前培训并考核合格）。
6. 身心健康、无传染病、精神性疾病。
7. 员工须经院方面试后方可录用，并按院方要求上岗。

（三）服务内容及岗位职责

1. 护理员

序号	服务区域	服务内容	岗位职责
1	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）协助患者进行肢体主动、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。
2	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。 **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

序号	服务区域	岗位职责
1	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，帮助患者缴费刷卡、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。
2	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，帮助患者缴费刷卡、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. 辅医

序号	服务区域	岗位职责
1	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。 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。
2	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。

四、付款方式：

（1）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。

（2）中标人应于每月5日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。

五、双方责任：

（一）甲方的权利：

1.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；

2.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；

3.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；

4.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；

5.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；

（二）甲方的义务：

1.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。

2.甲方有义务及时支付乙方服务费用。

3.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。

4.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。

5.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。

6.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。

7.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。

8.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。

（三）乙方的权利

1.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。

2.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。

3.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。

4.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。

5.对于甲方安排的工作，属于工作范围以外的，乙方有权拒绝。

6.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。

7.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。

8.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。

（四）乙方的义务

1.乙方应保证具有履行本合作的法定资质。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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。涉及甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。

6.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。

7.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。

8.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。

9.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。

10. 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。

11. 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。

12. 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）。

六、违约责任

1. 甲方违约责任及违约金支付：

（1）在合同生效后，甲方无理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的 5%，作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

（2）合同生效后，如甲方逾期付款，按每日合同金额的 0.5%向乙方支付违约金。

2. 乙方违约责任及违约金支付：

（1）乙方不能提供服务的，或服务不合格从而影响甲方正常工作的，应向甲方偿付合同总价款 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。

（2）甲方交代的工作乙方逾期完成的，乙方应按合同价每日 0.5%向甲方支付违约金，由甲方从待付款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能完成工作的，甲方可解除本合同。乙方因逾期完成服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 10%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任，甲方不支付乙方已完成工作量的费用。

（3）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。

3. 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。

七、延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。否则，视为乙方违约。

八、不可抗力

1. 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不能预见、不能避免、不能克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达往上成进一步履行合同。

九、合同中止、解除

1. 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；若甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2. 若合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

3. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4. 合同的部分和全部都不得擅自转让。

5. 如出现不如实反映情况，提供虚假材料、未按承诺的价格提供服务的，甲方可以解除合同。

6. 乙方在任何情况下都不得用任何不正当行为影响、干扰委托单位。一经发现可立即解除合同，同时提请有关部门追究有关当事人的责任。

十、履约保证金：不收取

十一、合同争议的解决

本合同在履行过程中发生争议，双方协商解决，协商不成，双方均可向常州市金坛区人民法院起诉。

十二、合同生效及其他

1. 本合同经甲乙双方签字盖章后生效。合同执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如有未尽事宜，须经双方协商，作出补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同及补充协议一式**肆**份，甲方执**贰**份、乙方执**壹**份，采购代理机构执**壹**份。

2. 其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）

联系人：

联系电话：

开户银行：

开户名称：

账号：

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）

联系人：戴云

联系电话：18106141518

开户银行：中国农业银行股份有限公司常州金坛支行

开户名称：常州纳佰仕人力资源有限公司

账号：10625001040227640

见证方（盖章）：

附件 1：试用期要求

附件 2：公司满意度调查表

附件 3：服务质量考核评价表

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。