**北京大学第三医院**

**运送服务项目**

**技 术 需 求**

**招标编号：BIECC-ZB6699**

**北京国际工程咨询有限公司**

**2019年五月**

**项目需求**

**第一节．需求一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **包号** | 名称 | 服务时间 | 项目总预算(万元) |
| **01** | 运送服务 | 3年 | 7154万元 |
| 注：本项目为服务项目，核心产品为：运送服务。第一年预算：2290万元；第二年预算：2385万元；第三年预算：2479万元。 |

**第二节．服务需求**

**一、项目概况**

医院服务位置：

北京大学第三医院本部院区：北京市海淀区花园北路49号

北京大学第三医院生殖中心：北京市海淀区学院路甲38号

北京大学第三医院北方院区：北京市海淀区车道沟10号院

北京大学第三医院党校院区：北京市海淀区大有庄100号

北京大学第三医院机场院区：北京市朝阳区岗山路9号

**二、服务范围及工作内容**

在北京大学第三医院花园北路49号本部设立中央运送中心，为本部病房、门诊、手术室提供中央运送服务。在本部外区域固定人手提供运送服务。

1、 运送（医辅）服务范围及人员数量：

1.1北京大学第三医院（本部院区）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务区域 | 楼层 | 服务科室 | 固定岗位 人员数量 | 工作时间 | 备注 |
| 中心手术室 | 2F | 手术室 | 4 | 7:00-15:00班次根据手术量产生加班 | 　 |
| 2F | 无菌室 | 1 | 　 |
| 2F | 手术室中班 | 1 | 　 |
| 2F | 手术室夜班 | 1 | 　 |
| 3F | 无菌室 | 1 | 　 |
| 3F | 手术室 | 5 | 　 |
| 4F | 手术室 | 2 | 　 |
| 4F | 手术室 | 1 | 　 |
| 2F/3F | 手术室 | 2 | 　 |
| 外二楼 | 15F | 手术室 | 2 | 　 |
| 北方医院 | 2F | 手术室 | 3 | 　 |
| 内一楼 | 5F | 九部手术室 | 3 | 　 |
| 老门诊楼 | 3F | 美容手术室 | 4 | 　 |
| 眼科楼 | 5F  | 耳鼻喉手术室 | 1 | 　 |
| 门诊楼 | 7F | 4部手术室 | 5 | 　 |
| 生殖中心 | 5F | 　特需门禁 | 1 | 固定驻守 | 　 |
| 3F | 宫腔镜手术室 | 3 | 　 |
| 2F | 病房门禁/生殖手术室 | 4 | 　 |
| 2F | 二层病房驻守 | 1 | 　 |
| 1F | 取送消毒/送标本 | 4 | 　 |
| 门诊8F | 生殖手术室 | 2 | 　 |
| 外一楼 | 1F | 住院药房 | 9 | 8:30-17:00 | 　 |
| 4F | 麻醉科 | 5 | 7:00-15:00根据工作量产生加班 | 　 |
| 5F  | 外科重症监护室 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 6F  | 泌尿一/胸外 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 7F  | 普外一 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 8F  | 普外二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 9F  | 心脏外科/心综病房 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 10F  | 整形、血管外、介入血管 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 11F  | 神外/神内一 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 12F  | 骨科二 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 13F  | 骨科三 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 14F  | 骨科四 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 15F  | 运动医学一 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 16F  | 运动医学二 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 15F/16F | 运动医学四 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 17F  | 妇科一 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 18F  | 泌尿外科二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 19F  | 综合病房 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 复印病历 | 　 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 循环 | 　 | 4 | 7:30-16:00 | 　 |
| 替班 | 　 | 4 | 8:00-17:00 | 　 |
| 外二楼 | 3F  | 产科病房/产房 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 4F  | 产科 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 5F | RICU/骨髓移植 | 2 | 固定驻守 | 　 |
| 6F | 产科/新生儿 | 2 | 陪检+刷洗奶瓶　 | 　 |
| 7F  | 普儿/新生儿科 | 2 | 陪检+刷洗奶瓶　 | 　 |
| 8F  | 普外三 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 外二楼 | 9F  | CCU/心内一 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 10F  | 心内科二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 11F  | 肾内/疼痛科 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 12F | 神内二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 13F | 骨科一 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 14F | 运三/妇科二 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 循环（3-14层） | 　 | 6 | 7:30-16:00 | 　 |
| 替班 | 　 | 3 | 8:00-17:00 | 　 |
| 复印病历 | 　 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 内科二病区 | 1F | 心导管 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 2F | 肿瘤放疗 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 3F | 肿瘤化疗 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 4F | 呼吸1 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 5F | 呼吸二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 6F | 风湿免疫/职业病 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 7F | 内分泌 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 8F | 消化一 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 9F | 消化二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 10F | 老年内科1 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 11F | 老年内二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 　 | 循环（2层-11层） | 3 | 7:30-16:00 | 　 |
| 机动 | 2 | 7:00-15:30 | 　 |
| 内科一病区 | 10F | 血液二 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 9F | 血液一 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 8F | 血液三 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 7F | 康复科 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 6F | 皮肤科 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 4F | 呼吸监护2 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 　 | 循环（4层、6层-10层） | 2 | 7:30-16:00 | 　 |
| 机动 | 2 | 7:00-15:30 | 　 |
| 北方医院　　 | 9F　 | 骨科6 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 骨科7 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 10F | 泌尿3 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 　 | 跟班车传递血标本及病理标本 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 党校院区 | 3F | 肛肠/普外4 | 3 | 7:30-16:00 |  |
| 4F | 老内3 | 7:30-17:00 |  |
| 老门诊楼 | 1F | 核磁456室 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 1F | 旧介入导管 | 0.5 | 7:30-16:00 | 　 |
| 老门诊楼 | 1F | 住院管理中心 | 1.5 | 7:30-16:00 | 　 |
| 1F | 透析室 | 2 | 7:00-15:00 | 　 |
| 2F | 眼科手术室 | 1 | 7:30-16:00 | 　 |
| 3F | 美容中心1层/3层 | 2 | 7:30-16:00 | 　 |
| 眼科楼 | 4F | 眼科手术室 | 3 | 7:00-15:00 | 　 |
| 眼科424备术室 | 1 | 7:30-16:00 | 　 |
| 眼科四层门岗 | 1 | 7:30-16:00 | 　 |
| 3F | 耳鼻喉内镜室 | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 2F  | 口腔门诊 | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 眼科门诊 | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 1F | 眼科备术室115 | 1 | 7:30-15:00 | 　 |
| 眼科楼 | 3F  | 眼科2病房 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 4F  | 眼科1病房 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 5F | 耳鼻喉病房 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 10F | 体检中心 | 6 | 7:30-16:30 | 　 |
| 9F | 口腔二诊（眼科楼9层） | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 　 | 循环 | 1 | 7:30-16:00 | 　 |
| 　 | 替班 | 1 | 7:00-15:00 | 　 |
| 门急诊楼 | B2 | 核医学 | 1 | 7:30-16:30 | 　 |
| B1 | CT驻守 | 1 | 14:00-22:00 | 　 |
| D1 | 新介入导管室 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 1F | 西药房/中药房/草药房 | 7 | 8:00-17:00 | 　 |
| 2F | 住院B超/放射科 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 4F | 妇科门诊/超声心动 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 　 | 门诊领取药剂（胃镜室，运医门诊、抽血室、伤口治疗中心） | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 6F | 日间病房 | 1 | 7:30-16:30 | 　 |
| 6F | 胃镜室 | 1 | 7:30-17:00 |  |
| 8F | 特需门诊 | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 科研楼 | B1　 | 医工处耗材 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 医技楼 | 2F　 | 教育处 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 药学楼 | 3F　 | 配置中心　 | 5 | 7:30-17:00 | 　 |
| 病理楼 | 1F | 病理科 | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 　 | 搬运组 | 10 | 7:00-21:00 | 　 |
| 住院核磁陪检 | 5 | 16:00-0:00 | 　 |
| 夜班 | 10 | 19:00-8:00 | 　 |
| 小夜连班 | 5 | 19:00-0:00 5:00-7:30 | 　 |
| 中班 | 4 | 14:00-22:00 | 　 |
| 发热门诊 | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 运送调度 | 8 | 24小时 | 　 |
| 业务主管 | 6 | 7:30-17:00 | 　 |
| 经理 | 1 | 7:30-17:00 | 　 |
| 服务人员数量总计 | 266 | 　 | 　 |

1.2北京大学第三医院（机场院区）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务区域（机场院区） | 楼层 | 服务科室 | 固定岗位 人员数量 | 工作时间 | 备注 |
| 南楼 | 8F | 手术室 | 4 | 根据当日手术量安排下班 | 　 |
| 7F | 病房 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 6F | 综合外科一病房 | 2 | 　 |
| 5F | 综合外科二病房 | 2 | 　 |
| 4F | 妇科病房 | 2 | 　 |
| 3F-8F | 南楼 | 2 | 7:30-16:30  | 　 |
| 北楼 | 8F | 病房 | 1 | 8:00-17:00 | 　 |
| 7F | 综合内科四病房 | 2 | 　 |
| 6F | 综合内科三病房 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 北楼 | 5F | 综合内科二病房 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 4F | I期临床研究病房 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 4F-8F | 北楼所有病房 | 2 | 7:30-16:30  | 　 |
| 　　 | 往返本部、机场院区 | 儿科急诊收标本、血透室收标本、心电图室送holter卡及取报告，体检中心送u盘 | 1 | 10:00-19:00 | 　 |
| 手术室、妇科门诊、检验科班车驻守取、送成品血箱 | 2 | 6:30-15:30 | 　 |
| 班车驻守陪检患者 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
|  | 机场院区 | 搬运 | 2 | 9:00-18:00 | 　 |
|  | 　一、二层门诊大厅 | 咨询台 | 3 | 8:00-17:00 | 　 |
| 北楼 | 一层药房　 | 药房 | 3 | 8:00-17:00 | 　 |
| 体检楼 | 　 | 体检中心 | 4 | 7:30-11：30 12:30-16:30 | 　 |
| 老门诊楼 | 　 | 病理科 | 1 | 10:00-19:00 | 　 |
| 　 | 院区调度 | 4 | 16:30-0：30  | 　 |
| 　 | 院区夜班 | 3 | 0:30-8:00 | 　 |
|  | 院区主管 | 2 | 8:00-17:00 |  |
|  | 院区（替班轮休） | 4 | 早班：7:00-15:00 中班：15:00-23:00 晚班：23:00-7:00  | 　　 |
|  | 服务人员数量总计 | 55 |  |  |

1.3北京大学第三医院（北方院区）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务区域（北方院区） | 楼层 | 服务科室 | 固定岗位 人员数量 | 工作时间 | 备注 |
| 新楼 | 4F | 日间手术室 | 10 | 根据当日手术量安排下班 | 　 |
| 5F | 疼痛科病房 | 2 | 8:00-17:00 | 　 |
| 6F | 放疗科病房 | 2 | 8:00-17:00 |  |
| 7F | 消化科病房 | 2 | 8:00-17:00 |  |
| 8F | 药理基地 | 2 | 8:00-17:00 |  |
| 9F | 骨科6病房 | 1 | 8:00-17:00 |  |
| 10F | 骨科7病房 | 1 | 8:00-17:00 |  |
| 11 F | 泌尿3病房 | 1 | 8:00-17:00 |  |
|  | 12 F | 日间病房 | 3 | 8:00-17:00 |  |
| 　　　　 |  | 搬运组 | 10 | 24小时负责 |  |
|  | 跟班车传递血标本及病理标本及陪检 | 2 | 8:00-17:00 |  |
|  | 院区调度 | 4 | 16:30-0：30 　 |  |
|  | 院区夜班 | 3 | 0:30-8:00 |  |
|  | 全院替班轮休 | 4 | 早班：7:00-15:00 中班：15:00-23:00 晚班：23:00-7:00 　 |  |
|  | 院区主管 | 2 | 8:00-17:00 |  |
|  | 服务人员数量总计　 | 49　 |  |  |

2、运送服务内容：

2.1 运送常规标本和急查标本到各化验室

2.2 运送配血到血库，运送病理标本及冰冻标本到病理科

2.3 收送病房会诊单并运送患者在院内会诊

2.4 收送病房检查申请单并预约

2.5 送出院通知到出院处

2.6 运送送行动不便的病人院内做检查

2.7 接送住院患者到血透室透析

2.8 接送放疗科患者做放疗

2.9 美容中心为病人导检、指引、传递病例并运送标本等

2.10 体检中心引导体检人员做各项检查并运送各种标本

2.11 送资料、复印、感染报告、送物品申领单

2.12 病房领取中药及出院带药

2.13 住院药房常规运送口服及针剂药品到各病房（毒麻药品除外）

2.14 药剂楼常规运送静脉药到各病房

2.15 门诊药房拆包装按照要求将药品上架

2.16 门诊日间化疗病房领取各种药品

2.17 门诊部分区域领取药剂（胃镜室、运动医学门诊、普外门诊、精子库、伤口治疗中心）

2.18 眼科手术室、眼视光中心打蒸馏水

2.19 负责新生儿病房刷洗奶瓶

2.20 生殖中心取送污染及洁净的器械并清点数量

2.21 小型设备借用、送/报修

2.22 擦拭消毒平车、轮椅5次/周 (CCU定期检查常规给平车轮胎打气)

2.23 清洁平车和轮椅轱辘的毛发并上润滑油（2周一次）

2.24 合同范围内各种因医疗需要且医院工作人员要求运送的文件、单据、标本、材料、耗材、小型仪器设备

2.25 运送服务不包括私人的请求和物品

2.26 搬运组负责全院手术后患者由转运车搬运回病床上,必须经过相应培训,工作时间与医院手术时间同步（7:00-23:00），工作高峰在上午11:00前后，须在手术室门口驻守。

2.27 外科一病区5层 ICU每日13:30送供应室消毒呼吸机管路、高温低温消毒用具。随时运送ICU病房报行政楼相关部门的各种报告、物品。

2.28 耳鼻喉门诊：更换综合治疗台椅子套；清洗综合治疗台吸引瓶： 清洗消毒内镜。

2.29 眼科手术室：眼科备术室使用计算机登记患者信息打印患者胸卡牌；引导门诊手术患 者更换手术衣；手术室门岗协助维持现场秩序。

2.30 眼科病房：领取门诊西药；整理医生办公室环境；送结膜囊培养；整理值班室环境。

2.31 美容中心：运送标本、引导患者（本楼内各楼层间）

2.32 手术室服务内容：固定人员日常工作由手术室护士长安排；常规收送手术病理切片，运送冰冻标本；接手术病人到手术室，送术后病人回病房；整理转运车并负责清洁；定时定点收取手术室刷手池的毛巾及刷子；供应室领取洁净的手术夹单，发放到各手术间；拆药剂（盐水/葡萄糖）并存放到手术室内药库；转运灭菌及未灭菌器械、转运冲洗液体；送领办公用品、领一次性医疗用品和耗材；临时去供应室取急用消毒包；领消毒液、酒精、蒸馏水，小型设备借用，小型设备送/报修；门岗人员为医护人员登记午餐，发放手术衣更衣柜钥匙，登记手术室出入人员并清点特殊手术服装，棉织品和手术衣点数和交接，转运、接收手术器械敷料；麻醉科服务内容:送领药品、液体至药房;每日整理麻醉间的麻醉仪器，打扫卫生死角;协助护士清洗、消毒麻醉器械、约束带、导丝、喉镜等，协助护士清洁加压袋等麻醉物品及器械。

2.33 肠道、肝炎门诊运送患者检查、运送标本及取药等

2.34 特需门诊：常规收送各种标本;急送各种标本;送资料、复印、感染报告、送物品申领单;设备送/报修;小型设备借用;擦拭消毒平车、轮椅;清洁平车和轮椅轱辘上的毛发并上润滑油（2周1次）

2.35 北方医院、党校院区、机场院区通过往返于本部的班车运送标本、陪检患者及领取消耗品

3、服务需求

3.1 所有标本收取可通过信息化手段追溯，病房循环人员运送时间控制在40—60分钟内常规巡视。有急需配送的标本要在其要求的时间内尽快送达。

3.2 员工做好本职工作，严禁超越职责范围

3.3 工作中遇到不清楚的问题，要及时向医护人员咨询沟通，保证运送任务准确无误。

3.4 严格执行院方及公司常规制度，工作中严格执行规范化工作流程

3.5 运送人员需按照规定运送指定物品，私人财物不负责运送。

3.6 返回科室的任何约单、标本、文件等，都需要医护人员的确认签字。约单送至护士站，检查报告送至医生办公室。

3.7 收取标本时需带一次性手套，使用过后的手套要存放至黄色医疗垃圾桶。如有特殊情况，运送人员要进入病房时，需戴一次性口罩，使用完毕后要存放至黄色医疗垃圾桶。

3.8 禁止运送人员私自在各类文件上进行添加、删减或涂改。

3.9 要求投标人制定标本遗撒应急预案，运送员工熟练掌握应急预案。

3.10 安排夜班值班人员，满足院内运送需要，还需负责生殖中心夜间各种标本运送工作。投标人需保证运送过程中的安全，做好相关安全措施，制定外送标本防护方案。

3.11 年运送工作量（参考）：标本143.8万余件、陪检78.8万项目、接送手术患者12.5万人次，领取中成药、出院带药28万余次

3.12 熟悉医院特殊标本运送需求

**三、服务质量标准**

1、运送部管理要求：保障病人及医疗环境安全

⑴ 对运送人员进行院规、专项职业道德教育与培训。

⑵ 对运送人员进行专项安全操作教育。

⑶ 对运送人员进行消毒隔离知识培训。

⑷ 按规定比例配置、使用消毒剂执行消毒隔离措施。

⑸ 对运送人员进行岗前感控宣教，提供必需劳保、安全防护用品。

⑹ 运送高致病生物标本，必须执行有效安全措施加以个人防护。

⑺ 执行专项运送工作流程及安全操作规程。

⑻ 部门经理、主管经常到运送一线，了解满足临床科室需求及时解决现场问题。

⑼ 每周统计、每月汇总工作量，按时反馈给医院主管部门。

⑽ 运送应急能力，当发生生物标本洒漏事件时，能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置，同时报告科室和医院感染办公室。

⑾ 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行就近初步处理，同时报告医院感染管理办公室并填写登记表。

⑿ 当发生重大事件时能及时向主管部门汇报，并启动应急储备力量协调应对，确保本部门工作有序，保障医疗环境安全。

2、上岗员工基本素质要求：

(1)仪容仪表，统一着工装，穿着整洁，仪表端庄。

(2)行为举止，精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体，不大声喧哗。

(3)文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。

(4)遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

(5)运送安全，岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全 做好个人防护。

3、运送服务要求：安全 及时 准确 到位

(1)中心调度员专项培训合格上岗，用普通话文明语言接听电话，解释亲切耐心。

(2)中心调度员接传信息准确，做到听清、问明、传递准确、记录反馈规范。

(3)中心调度员每天详细填写“交接记录”及“调度日志”

(4)中心调度员工作时间不准做私事，24小时坚守岗位（倒班）全年全天服务。

(5)中心调度室要环境整洁，物品放置规范有序。

(6)对运送工具管理维护到位，用后及时消毒擦拭存放到中心调度室或规定存放处

(7)循环人员按规定时间到科室，收取标本及时、准确，可查找追溯。

(8)运送生物标本必须执行操作规程及消毒隔离措施，按要求做好个人防护。

(9)运送生物标本必须认真检查核实标本，并按照要求登记签字。

(10)运送生物标本必须使用规范的运送箱（配危害标识）。

(11)收取生物标本时佩戴手套、禁止戴手套开门、触摸公共区域或物品等。

(12)生物标本运送途中出现洒漏，必须执行相关的应急预案措施。

(13)陪检病人前由医护人员评估，根据护士要求给病人提供相应的运送设备。

(14)接送病人要做相应解释告知病人去向，协助/搬运病人动作要轻。

(15) 接送病人离开返回科室时，必须告知医护人员并执行双签字。

(16)接送病人必须使用安全措施（执行专项规定），危重病人要求医护人员陪同。

(17) 接送病人时必须执行核对5项以上病人信息（病区 姓名 性别 年龄 病案号）。

(18)严格执行“员工手册中保密协议”相关规定

4、其它：

(1)协助科室借送医疗设备时，确认借、收条内容，与科室人员清点设备要进行双签字。

(2)借送医疗设备请科室配备专用/适当车辆，途中遇坡道实施安全防护措施。

(3)夜间抢救病人借运药时，请科室先与相关部门联系确认药品名称、规格、数量等信息，登记后再行运送并记录双签字。贵重药毒麻药、无包装药品谢绝运送。

5、运送各岗位职责

运送经理职责：贯彻落实工作计划和目标，管理、控制职责范围内的各项安全及标准化体系的有效实施和执行，确保现场工作质量，履行公司向客户做出的承诺。

运送主管职责：负责现场员工的管理、指导、培训和激励工作，每天与客户及员工沟通，持续跟踪检查并提升现场工作质量，有效管控员工标准化工作流程的执行；有效处理客户投诉及突发事件的应急处理。

运送调度职责：接听客户电话，及时录入信息化系统，根据客户需求及轻重缓急派工，随时跟踪反馈工作任务完成的进度，工作中起到承上启下的作用，遇到非常规事假及时上报，确保运送中心整体工作有序进行。

运送员工作职责：

1）标本运送职责：各种常规标本、急查标本、血气标本及病理标本、冰冻等运送，所有标本收取需登记、送达签收，使用密闭标本箱运送，确保标本运送及时性和安全性。

2) 患者陪检职责：引导住院患者外出做各项检查，外出前由医护人员评估，听从医护人员要求，使用平车或轮椅运送行动不便的患者外出检查，确保患者运送的安全、及时和有效性

3）药品运送职责：

 住院药房的各种药品运送到病房各科室（毒麻药品除外），要求规范使用药品箱密闭运送，送达病房由护士签收，确保药品运送安全。

 药剂楼制剂室驻守人员负责将配置好的药剂运送到相应的各个科室，由医护人员开锁取药。

 门诊药房驻守人员负责各类药品上架摆放及中草药的打包工作。

4）文件单据运送职责：送取文件登记，送达都需要医护人员确认签字。

5）其他各项物品运送职责：耗材运送、各种小型仪器领取、门诊部分科室药剂的领取，物品运送人员需按照规定运送指定物品，私人财物不负责运送。

6）手术室运送员职责：

 手术患者运送：接送手术患者，执行规范化接送患者流程，与医护人员交接，接送患者到达双向签字，确保接送患者的准确性和安全性。

 手术室病理及冰冻标本运送：及时将标本运送到指定位置，特别注意“病理标本”和“冰冻标本”的区别，送达后当面由老师签收。

 手术室药剂、耗材及办公用品的领取。

 手术室各门岗：要求工作责任心强、仪表规范，服务态度和蔼。

7）门诊各驻守科室的人员职责：执行规范化工作流程，服从属地化老师管理，积极配合科室工作。

8）北方医院、党校院区、机场院区跟班车职责：通过往返于本部的班车运送标本、陪检患者及领物耗材等物品。

**四、人员配置**

1、业务主管要求：年龄40岁以下，文化程度大专及以上，从事中央运送管理服务2年以上,熟悉各种标本取送要求，熟悉病人陪检流程，熟练掌握计算机使用及信息化操作。

2、运送员工要求：18至55岁，身体健康、文化程度初中及以上，具备良好的沟通能力。

3、投标人可根据各个区域的工作量配置服务人员数量，但服务人员数量不得低于370人 (其中包括驻守人员、固定人员) 。

4、全部服务人员必须具备基本的中文读写能力。

**五、有关说明**

1、招标人将提供给投标人相关办公用房及电话线路（话务费用由投标人自付）。

2、招标人用面巾纸、卫生纸、洗手液、茶叶等相关费用由招标人承担。

**六、服务期限：**

项目服务期为自合同签订之日起三年，合同每年签订一次，在签订第二、三年合同前，招标人将对中标人在服务第一年末满前两个月内进行年终总体考核，年终考核合格后，招标人将与中标人续签合同，否则不再续签合同。

各年度预算已经充分考虑北京市最低人员工资标准调整（或社保基数调整）等相关情况。各供应商应充分考虑，慎重报价。如遇北京市最低人员工资标准调整（或社保基数调整）等政策调整，采购人按照投标人当年所报金额进行合同支付。如未遇到上述情况调整，第二年和第三年的费用按照按投标人上一年度报价金额进行后续合同的签订工作。

**七、验收考核标准**

医辅公司服务质量的监督检查规定

医院定期和不定期检查中标公司的服务质量、服务人数和其它事项。针对公司的检查分为以下三个方面：质量考核、服务人数考核、重大失误惩罚。本条款所制定的惩罚款仅为监督和督促公司服务工作质量而设定，并不因此项下的惩罚款而免除任何针对工作失误的赔偿责任。

1. 质量考核：中标公司同意医院对公司的工作质量和服务进行评估，每月评估一次，评估标准见《医辅服务满意度调查表》，评估结果医院会提供给公司。评估结果优、良率低于95%时，医院有权扣除部分服务费用，扣除标准为每低1%扣月服务费的0.5%，即优良率为85%时，扣月服务费的5%，该扣除费用在下一周期付款时从服务费中予以扣除。月扣款总额不超过月合同金额的10%。连续3个月优良率低于75%，医院有权解除合同，且无须承担违约责任。
2. 服务人数考核：为保证服务质量，中标公司需要保证在医院提供服务的正常人数，当乙方服务人数不足正常人数时，医院有权根据实际缺编人数和时间扣除服务费用，扣除标准为合同金额的人均值。当缺编率超过10%时，医院可再额外按缺编率扣除当月服务费。
3. 重大失误惩罚：医院根据服务失误标准对公司的失误进行认定并进行相应的处罚，处罚标准如下：特大失误每一次处罚2000元，重大失误每次处罚1000元，一般失误每次处罚100元.

附件：

1. 运送服务失误认定标准

**特大失误：**

标本丢失（每份标本记1次）

标本损坏（污染、摔破）（每份标本记1次）

收费单据丢失（每份单据记1次）

带错病人

因失误造成医院直接损失万元以上

**重大失误：**

申请单（未收费单据）丢失

标本送错地方

单据送错地方

带病人带错地方造成投诉的

急诊标本运送时间超过2小时

因失误造成医院直接损失千元以上

**一般失误：**

送标本时间超过2小时

接到运送需求电话后合理时间内工作人员仍未到位的

故意违反医院各项规章谋取私利的。

2. 医辅服务满意度调查表

岗位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 所属公司：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

调查时间：\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 非常满意 | 满意  | 一般  |  不满意  | 非常不满意 |
| 1、员工仪容仪表 |  |  |  | 　 | 　 |
| 2、员工服务态度、积极性、耐心程度 |  |  |  | 　 | 　 |
| 3、员工服务工作规范有序 |  |  |  | 　 | 　 |
| 4、管理人员对科室反映问题能及时协助解决 |  |  |  | 　 | 　 |
| 5、对员工整体服务评价 |  |  |  | 　 | 　 |
| 6、管理人员调动病房固定员工时是否提前和护士长沟通 | 有 | 无 |
| 7、员工有无迟到、早退、脱岗现象？ | 有 | 无 |

科室：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_