

临床服务支持中心服务项目合同

甲方：河南省胸科医院

乙方：河南省爱子缘家政服务有限公司

河南省胸科医院临床服务支持中心项目合同

甲方（需方）：河南省胸科医院

乙方（供方）：河南省爱子缘家政服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，依据项目编号：豫财招标采购-2025-231号的招标文件及中标通知书，经协商一致，共同达成如下协议：

一、运送服务项目及内容

服务范围：全院临床科室 24 小时支持服务，包括导医、导诊、陪检、标本运送、取血、取药、院内患者转运、物资及临时急用血培养皿及借还科室临时急用的医疗器械等。

二、服务费用、支付方式及履约保证金

1、服务期限 3 年，合同一年一签。服务费用总计为 5439600（大写：伍佰肆拾叁万玖仟陆佰元；包含入场前的各项费用及税率，按月支付，月平均付款金额：151100 元。经甲方考核合格，乙方提供报告和发票后，甲方本月支付上月服务费用。

2、乙方在中标通知书发出后须采用“银行转账或以银行、保险公司出具保函等”的方式向甲方提交履约保证金 10 万元。

3、履约保证金接收账户：河南省胸科医院

履约保证金接收账号：7607 0157 4000 00953

开户行：浦东发展银行郑州东明支行

4、退还方式和时间：合同到期后经甲方考核合格后转账支付退还履约保证金。

三、合同期限

本合同服务期限为__1__年,自__2025__年__5__月__1__日起至__2026__年__4__月__30__日止。实际服务期限自乙方实际进驻之日起计算。乙方连续三个月满意度 $\leq 95\%$ 或月度考评连续三个月低于80分(详见附件1:河南省胸科医院临床服务支持中心月度考核细则;附件2:医院临床服务支持中心满意度问卷调查汇总及整改措施),采购商有权单方面终止合同,未支付服务费用不再予以支付。由于提前终止合同给采购商带来的相关经济损失由供应商承担。

四、人员要求:

(一)项目经理要求:

1、身体、心理健康,能胜任岗位要求,男女性别不限,40岁以下,身高165厘米以上,五官端正,形象气质好,普通话标准,具有良好的语言表达能力。

*2、大专及以上学历,

3、有医学背景者优先;特别优秀者可适当放宽条件。

4、具有良好的品行,热爱医院工作,无违规违纪等不良记录;

5、服从医院监管,管理能力强,服务意识、沟通协调及应急处理能力强。有医院管理经验优先。

(二)导医导诊员工要求:

1、身体、心理健康,能胜任岗位要求,女性,35岁以下,身高165厘米以上,五官端正,形象气质好,普通话标准,具有良好的语言表达能力。

*2、护理专业,中专及以上学历,

3、有护士资格证者优先;特别优秀者可适当放宽条件。

4、具有良好的品行,热爱导医导诊工作,无违规违纪等不良记录;

(三)临床服务支持中心员工要求:

1、身体、心理健康,具有良好的沟通能力,能胜任岗位工作,

年龄在 50 岁以下；

2、具有良好的品行，热爱本职工作，无违规违纪等不良记录；

*3、高中及以上学历，

5、有医学背景者优先。

五、服务内容及岗位分工：

1、临床服务支持中心员工 32 名（包括项目经理 1 人、南院区 2 名）、导医 5 名，共计 37 人。

2、服务范围：全院临床科室 24 小时支持服务，包括导医、导诊、陪检、标本运送、取血、送药、院内住院患者陪检及转科、协助科室取临时急用血培养瓶等各种标本采集容器、借还科室临时急用医疗器械等。

序号	岗位名称	人数	工作时间	班次	工作地点
1	导医	5 人	07:30/07:45—12:00; 14:20—17:30	白班	综合服务台、超声科、影像科、急诊科、内镜中心等
2	驻守	5 人	07:40—12:00 14:20—17:40	白班	1-3、5-9、10 号楼
3	即时	11 人	07:40—12:00 14:20—17:40	白班	各科室（含南院区 2 人）
4	连班	1 人	09:30 — 17:40	中班	各科室
5	连班	2 人	07:40 — 15:40	中班	各科室
6	送药	1 人	07:40—12:00 14:20—17:40	白班	1、号楼药房
7	送药	3 人	08:30 — 17:40	白中班	2 号楼药房（中午 1 小时休息）

8	小夜	4人	17:00 — 00:00	夜班	各科室
9	大夜	2人	00:00 — 08:00	夜班	各科室
10	调度	1人	07:40 — 15:40	白班	调度室、各科室
11	调度	1人	15:00 — 21:30	中夜班	调度室、各科室
12	经理	1人	07:40—12:00 14:20—17:40	行政班	办公室、调度室、 各科室
总计		37人			

五、主要岗位职责及工作内容

(一) 项目经理岗位职责：

1、在医院主管部门的领导下负责项目的业务分配和日常行政管理工作。

2、根据项目要求制订工作计划，并组织实施，每月对员工的服务质量与安全进行全面检查与评价，并注意资料的收集、分析和利用，按时总结上报。

3、负责制订新入职员工及在职员工岗位培训计划，组织理论和技术考核。并注意资料的收集、分析和利用，按时总结上报。

4、深入开展优质服务。教育员工树立“以医患为中心”的观念，爱岗敬业，为临床一线提供服务支持。按工作所需合理安排人力，优化工作流程，缩短运送时间，为医患提供及时、安全、便捷、优质的服务。

5、督促员工严格执行各项规章制度、服务常规和操作规程，防止服务质量安全事件的发生。

6、督促和定期检查工作人员完成工作质量情况。密切配合科室医务人员，做好各方面的协调工作。

7、督促、检查工作人员保持运送工具及环境整洁，做好消毒隔离工作，完成岗位职责。

8、完成上级领导交办的其它事务。

（二） 导医导诊岗位职责

导医导诊服务：接待咨询，引领患者建卡、充值、挂号、就诊、缴费、检查、取药、办理医保、办理出院、打印清单、取报告单等。接受医院临时性、指令性任务。

（三） 临床服务支持中心岗位职责

1、标本运送：收取全院所有临床科室(包含体检中心、核酸采集室、手术部、介入手术室、监护室、内镜诊疗部等) 常规检验标本、急查标本、配血、胸水、冰冻切片、内镜标本、核酸标本、病理及基因检测等标本，及时送检。

2、报告单收送：收取内镜、彩超、病理、检验、心电、影像（片子）等医技科室报告单，及时送到全院各临床科室。

3、送血液制品：收取全院各科室(包含手术部、监护室、介入手术室等)的输血申请单及配血单，送到输血科。持科室取血单到输血科取已配好的血液制品并送达各科室，及时回收血袋。

4、预约单收送：收送各科室手术预约单及术中彩超预约单、床旁彩超预约单及床旁胸片申请单等。

5、陪检：引领、护送及陪同住院病人院内进行各项检查。协助科室医务人员陪同需带输液、微量泵和吸氧的危重病人院内做各项检查及转科。

6、转科：引领、护送及陪同住院病人院内转科。

7、药品运送。病区及监护室、手术室、介入手术室及内镜诊疗部药品运送服务(口服、中药、注射等各类药品)。协助科室换药、退药。

8、协助科室取临时急用血培养瓶等各种标本采集容器；借还科室临时急用医疗器械等。

9、导医、运送岗位配置及工作内容：

即时人员：调度中心进行系统派单服务，完成如急查血的运送、取血、送血、陪检及其它临时工作。

科室（打电话）→调度中心（派单）→运送工（领取任务执行）
→完成汇报→数据汇总（形成报表）

运送申请：科室护士打电话至调度中心进行运送申请。

调度派发：调度员工根据接收到的运送申请转派任务给即时工人。

领取任务：派发任务至工人后，即时运送工人接收任务并执行，无法执行任务时及时联系调度中心。

完成汇报：即时运送工人完成工单后及时汇报调度中心，无法完成的任务在汇报内容里填写无法完成原因，汇报至调度中心。

数据统计：调度中心及工人每日做好数据统计，并每月生成数据报表。

驻守人员：根据医院建筑楼宇布局，每栋楼宇配置专人负责科室内每日计划工作（标本循环收取、检验单送达、陪检等）。

六、服务标准及考核办法：

为加强对胸科医院临床服务支持中心管理，达到运送准确率、及时率 100%，病人以及医务人员对运送的服务满意率达到 95%以上的服务目标，特制定考核标准及办法。

（一）服务标准

1、供应商招聘员工必须符合国家的相关法律、法规的规定及采购人的岗位人员要求，岗位人员必须遵守医院各项规章制度、管理制度、感控制度及各科室的服务项目的工作流程，同时接受医院护理部及护士长的监督和管理。新入职人员 100%经过岗前培训考核合格后才能上岗。

2、供应商新入职员工必须进行一周岗前培训。前 3 天由管理人员进行法律法规、人文关怀、沟通交流、岗位职责、工作流程等理论及操作培训，后 4 天由经验丰富员工带岗实习，一周后进行考核，新入职人员 100%经过岗前培训考核合格后才能上岗。

3、供应商每周 2 次对员工进行规章制度、岗位职责、仪容仪表、

行为规范、人文关怀、沟通交流等理论方面的培训，制定陪检、转科、取血、标本运送、送药等具体等操作流程并组织练习，无故不到按旷工处理。

4、供应商按岗位足额配备员工，保持员工队伍稳定，保证医院服务质量及医疗安全。考勤按实际出勤计算。

5、供应商接受质控小组（由护士长、公司经理、组长、总调度组成的）的监督、检查及考评，每周按质量与安全控制项目有计划、有目的、有针对性的对员工工作进行检查评价，填写检查登记表及质量控制追踪反馈表。及时分析、解决检查中发现的问题。每周在质控小组会议上反馈检查结果、提出整改意见，限期整改。

6、供应商员工必须服从调度调配，严格执行岗位职责及工作流程，按时完成工作任务。出现差错及安全隐患及时主动上报总调度、项目经理及护士长并做好记录，进行原因分析及改进措施，以防差错再次发生。

（二）考核办法（附考评细则）

1、员工着装不规范、不整洁，迟到或早退，发现一次罚款 5 元。

2、员工严禁上班时间在医院公共场所休息、吸烟、聊天、睡觉，玩手机等违纪行为。发现一次罚款 10 元。

3、员工登记本未登记工作内容或不完整，未执行当面确认交接双签字。发现一次罚款 50 元。

4、员工严禁在院内与他人（病人，病人家属，同事，院方工作人员）发生争吵辱骂，抓扯，甚至打架等行为。发现一次罚款 100 元。

5、员工每天上班（提前 10 分钟）及下班需到中心办公室签到，任何情况下不得协助他人签到违者罚款 100 元。

6、员工严禁收取病人的钱物，违者罚款 100 元并严肃警告。

7、员工未在规定时段内取送如：急查标本、病理标本、急用药品、送血等，每次罚款 200 元；

8、员工违规或服务态度差，接到医患投诉属实，每次罚款 500

元。

9、员工爱护运送工具及医疗器械等，如发现损坏应及时报告检修，如有遗失或非正常运送造成损坏照价赔偿。

七、甲方的权力、义务

1、甲方按合同约定支付方式向乙方按时支付服务费用。

2、甲方对乙方工作质量按月进行监管考核，如乙方工作质量未达到甲方要求，甲方按《监管考核实施细则》（见附表1）进行处罚，处罚款项从当月服务费用中予以直接扣除。

3、轮椅、平车由甲方提供，乙方负责保管、使用，如出现破损、丢失由乙方负责维修、养护和赔偿。

八、乙方的权利、义务

1、招聘及管理工作人员。招聘和用工必须符合国家的相关法律、法规的规定，如有违法，由此引发的一切劳务纠纷全部由乙方负责。

2、乙方负责支付员工的工资，提供工装，建立劳动关系。委派的服务人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系。

3、乙方负责新员工入职时的职业健康体检；同时确保所有员工按时进行职业健康体检。保证所有上岗人员必须容貌端庄、无不良行为记录。

4、乙方服从甲方管理、服从工作安排，认真完成甲方安排的工作内容。

5、对其员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和岗前培训。乙方上岗人员应保持稳定。

6、各岗位人员由乙方负责进行日常管理及审核，建立各种规章制度。人员上岗时统一着装，佩带胸卡。接受甲方的领导和管理，任职须经甲方主管部门审核同意，服务于本项目工作。

7、教育员工爱护运送和护理的各种工具、设备；如因员工失误造成损坏由乙方承担相应的经济责任。

8、承担服务人员的安全责任，负责在工作期间发生的属于乙方的各类责任。

9、在服务过程中，如因乙方原因导致患者摔伤、物品丢失、标本损坏等，由乙方公司负责。

10、提供智慧化运送所必须的信息化管理硬件和软件（包括但不限于：电脑、显示器、打印机、手机、对讲机、运送管理软件等）；记录表单等工作必须物品。

11、严格履行合约规定，认真执行相关各项法律、法规、规章制度和服务管理办法，遇突发事件，乙方负责协调解决。

12、如服务质量不合格，必须按照甲方要求进行整改，并按甲方《监管考核实施细则》（见附表1）中的处罚条款接受处罚。

13、对于甲方主管部门要求不符合规定的人员必须给予及时调换；最长时间限制：管理人员一个月内，基层员工15天内调换完毕。

14、不得将本外包服务转让给第三方。

15、具备签订本协议及履行本协议的相应合法资质。

16、当工作量下降，甲方可根据实际工作需要取消相应岗位，并减少相应岗位人员费用。

17、服务人员不得违反医院的任何管理规定及相关法律法规，因物业工作失误发生的感染事件、医患纠纷等任何事故及损失，由乙方承担，甲方不承担任何责任。乙方保证24小时为医院服务，合同期内甲方如因工作需要临时性指派任务，乙方应无条件积极配合。

九、违约责任及纠纷解决方式

1、甲乙双方对生效合同必须认真履行，按合同规定不构成解约条件的，任何一方不得无故擅自解除合同。若单方无故解除合同，由此给对方造成的损失，由解除一方赔偿守约方的损失。

2、任何一方均可向甲方所在地郑州市金水区人民法院提出诉讼。

3、合同服务期，服务费用不再予以调整，乙方必须按岗位足额配备临床服务人员。

十、账户信息变更限制

1、乙方保证在合同履行期间，未经甲方同意，不得擅自变更本合同约定的开户行及银行账号。

2、若乙方因特殊原因需变更开户行或账号，应至少提前 30 日以书面形式通知甲方，并提供变更后的合法有效证明文件。经甲方审核并同意后，变更方可生效。

3、未经甲方同意的单方变更行为无效，甲方有权继续按原账户信息履行付款义务。若因乙方私自变更账户导致付款延迟、错误或损失，相关责任及费用由乙方自行承担。

十一、合同附则

1、涉及合同范围之外的服务内容和项目，双方协商后签订补充协议，但补充协议金额不能超过原合同金额的 10%。

2、合同经双方签字、盖章之日起生效，共一式肆份，甲方叁份，乙方壹份。对合同中未尽事宜，一律按照招标文件执行。

甲方：河南省胸科医院

乙方：河南省爱子缘家政服务有限公

地址：郑州市金水区纬五路1号

地址：郑州市金水区南阳路324号院3

号楼16层19号

邮政编码：450008

邮政编码：450000

(本院区)付款账户：河南省胸科
医院

付款账户：河南省爱子缘家政服务有
限公司

开户行：浦东发展银行郑州东明支
行

开户行：郑州银行股份有限公司大石
桥支行

账号：7607 0157 4000 00953

账号：93801880131673749

(南院区)付款账户：河南省直属




机关第一门诊部

开户行：工行郑州行政区支行

账号：1702129109025501843

法人或授权代表签字：

法人或授权代表签字：



日期：2025年 04 月 30 日

日期： 年 月 日

附件1：河南省胸科医院临床服务支持中心月度考评细则

项目	检查内容	扣分明细	得分
基本 标准 20分	1. 遵守劳动纪律，团结协作、医患满意。(3分)	每项不合格扣1分	
	2. 仪容行为语言规范。(3分)	每项不合格扣1分	
	3. 调度中心值班电话及微信工作群24小时畅通。礼貌接待科室需求电话并做好记录，及时分派工作并督查落实。(3分)	每项不合格扣1分	
	4. 知晓并严格落实查对制度。(3分)	每项不合格扣1分	
	5. 严格执行感染控制及消毒隔离制度。(3分)	每项不合格扣1分	
	6. 执行急事急办原则，防止急事缓办现象。(2分)	每项不合格扣1分	
	7. 按规定时间取血及各种标本、陪检、送药、预约、送各种单子等，并做好交接、签收。(3分)	每小项不合格扣1分	
导医 服务 10分	1. 着装规范、淡妆上岗。按各岗位要求按时到岗，坚守岗位，主动服务。(5分)	每小项不合格扣1分	
	2. 主动引导来院人员预检分诊，维持秩序，接待咨询。引导建卡、充值、挂号、候诊、缴费、取药、检查、打印报告单、打印清单、办理出入院等。(5分)	每小项不合格扣1分	
单子 标本 收取 20分	1. 各种预约单、报告单等及时送到指定科室。(4分)	每项不合格扣2分	
	2. 急查标本≤10分钟到达需求科室。(4分)	每项不合格扣2分	
	3. 常规标本 ≤20分钟到达需求科室。(4分)	每项不合格扣2分	

	根据标本保存及运送条件，合理使用运送箱，确保质量。（4分）	每项不合格扣2分	
	5. 登记、签收：做到准确、及时、完整。（4分）	每小项不合格扣1分	
陪检 转送 20分	1. 对预约陪检等，需提前15分钟到达检查科室。（3分）	每项不合格扣1分	
	2. 认真落实陪检前“六核对”：病区、床号、姓名、检查项目、检查前准备、病人情况。（4分）	每小项不合格扣1分	
	3. 按预约、空腹、普通的排序，急诊优先。（3分）	每小项不合格扣1分	
	4. 陪检转科确保患者安全，重危须医护陪同。（2分）	每小项不合格扣1分	
	5. 陪检转科前三检查：患者信息、工具完好性及清洁度。（3分）	每小项不合格扣1分	
	6. 关心患者、语言文明、保护隐私、保暖遮雨到位。（2分）	每小项不合格扣1分	
	7. 住院病人陪检后，负责送回相关科室，并交接。（3分）	每小项不合格扣1分	
药品 运送 10分	1. 认真执行口服药品运送流程，及时安全送到需求科室。（5分）	每小项不合格扣1分	
	2. 认真执行其它药品运送流程，及时安全送到需求科室。（5分）	每小项不合格扣1分	
效果 20分	1. 患者及医务人员对服务中心工作满意度 $\geq 95\%$ （每月）（6分）	满意度每低1%扣一分；	
	2. 运送准确率100%、运送及时率 $\geq 99\%$ （每月）（7分）	该项不合格扣一分	

	3. 各科室无投诉情况。 (每月)(7分)	每出现一次投诉 扣一分	
	检查人: (满分: 100、及格: 80分)	得分:	

以上考核项目总分为 100 分，每月的综合考核评价结果与费用支付挂钩，具体如下：处罚方法：

每月得分	处罚标准
95 分以上	不进行处罚
90 分及以上 95 分以下	扣除 200 元/当月
85 分及以上 90 分以下	扣除 600 元/当月
80 分及以上 85 分以下	扣除 1000 元/当月
80 分以下	扣除当月物业费的 1%
备注：连续 3 个月低于 80 分/月，采购方有权利单方终止合同。	

附件 2：医院临床服务支持中心满意度问卷调查汇总及整改措施

内容	评价		您对临床服务中 心的工作意见及 建议：
	满意	不满意	
1. 您对员工在工作中的仪容仪表和举止印象如何？			
2. 您对员工服务态度是否满意？			
3. 您对员工主动巡视病区，保持通讯畅通，及时到岗完成工作是否满意？			
4. 您对科室晨标收取服务是否满意？			整改方案
5. 您对科室急查标本及时收取的时间是否满意？			
6. 您对内镜、CT、病理、检验、预约等报告单及时送至科室并进行交接签收是否满意？			
7. 您对药品安全送到需求科室，双方确认并双签字是否满意？			
8. 您对收取各病区输血申请单及配血、取血，并与科室工作人员交接并双方签字是否满意？			
9. 您对员工转科、陪检时的服务是否满意？			
10. 您对员工使用的标本运送箱、送药箱等运送工具是否满意？			
11. 您对导医的形象及服务态度是否满意？			效果评价
12. 您对服务中心解决问题的态度及方式是否满意？			
13. 您对服务支持中心的整体评价？			
14. 您最满意的员工：			
*月份满意度调查共到有效问卷*份，综合满意度为：*			
质控督导：		项目经理：	