

第五章 项目技术和商务要求

一、服务内容

- 1、手术室：负责手术室及病房间手术患者。
- 2、麻醉科（内勤）：负责填补手术室房间麻醉所需用品及各机器的清洁、消毒工作。
- 3、检验科：负责收取病区常规、急查标本并送至检验医学部各部门，并负责配送从检验医学部门到科室部分血标本化验结果的送递服务。
- 4、消毒供应中心：负责消毒供应室物品下收下送、敷料清点及清洁包检查工作。
- 5、公共卫生科：负责科室擦拭、清扫及外勤工作。
- 6、体外循环科：负责手术前物品准备、体外循环准备间的清洁工作及体外循环科各机器的清洁、消毒工作。
- 7、病案科：负责回收临床科室出院病历工作。

二、技术及服务要求

- 1、具有医院中央运输配送管理软件（平台），并提供医院运行一年以上证明文件，未提供相关证明文件的，按废标处理；
- 2、提供管理成本构成、费用测算评估情况；
- 3、提供相关岗位设置、人员配备情况评估；
- 4、提供的设施设备、工具清单评估情况；
- 5、提供相关的突发事件应急处置预案；
- 6、提供人员培训方案；
- 7、提供相关的管理制度。

三、岗位配置及人员要求

序号	科室	岗位名称	人员数量	人员资质
1	检验科（院本部）	标本接收人员	13	年龄 60 周岁及以下、身体健康、无精神疾病，需提供健康证明
2	检验科（太白湖）	标本接收人员	3	
3	麻醉科（院本部）	内勤人员	5	
4	麻醉科（太白湖）	内勤人员	6	
5	消毒供应中心（院本部）	敷料整理回收	8	
6	消毒供应中心（太白湖）	敷料整理回收	5	
7	病案科（院本部）	病历回收人员	4	
8	病案科（太白湖）	病历回收人员	3	
9	手术室（院本部）	接手术人员	8	
10	手术室（太白湖）	接手术人员	8	

11	体外循环（院本部）	内勤人员	1	专科及以上学历，年龄 50 周岁以下，身体健康、无精神疾病，需提供健康证明
12	公共卫生科（院本部）	内勤人员	1	
13	管理人员	经理	1	
14	管理人员	主管	2	
15	管理人员	调度	1	
合计			69	

注：所有岗位不再固定，统一调配。

四、质量标准及考核办法

济宁医学院附属医院中央运输配送服务质量标准及考核办法

（一）质量指标：

指标名称	目标值	指标收集频率	分子	分母
服务科室满意率	≥98%	每月	满意的项目数	调查的项目总数
急查标本运送合格率	≥98%	每月	合格的份数	调查的总份数

（二）考核办法：

1、甲乙双方每月按质控标准进行一次全面考核, 双方主管人员参加, 检查结果双方主管人员签字予以确认。除此专项检查外, 甲方可单方抽查。

2、甲乙双方每月定期、不定期组织对本合同约定的内容进行考核，考核时应参照“工作流程”（包括不限于质控标准在内的相关规定）。对未达标服务项目发出整改通知书，乙方应于 24 小时内进行整改，24 小时后双方进行复核。如同一服务项目出现三次（含三次）或出现重大服务质量问题，甲方可单方扣减向乙方支付的本合同的价款。

3、定期向各科护士长、服务科室发放满意度调查表，满意度调查表的结果作为质控考核的重要参考依据。每月向甲方各临床科室发放《服务科室满意度调查表》，对乙方的配送服务进行质控满意度调查。月科室满意度在 98%以下，每低于一个百分点扣减乙方 200 元；满意度在 90%以下，给予单次扣减当月 2%的服务费并责令整改；满意度在 85%以下，给予单次扣除当月 5%的服务费并责令整改。

4、每月对转交接合格率进行检查，每低于一个百分点扣除乙方 200 元，连续三个月不达标，扣除当月 2%服务费，情节严重根据医院相关制度另外进行处罚。

5、超龄人员不支付人员费用。

6、投标人须按照合同规定配备人员，如发现实际在岗人员与排班、考勤不

符，每人每次扣除服务费 200 元。