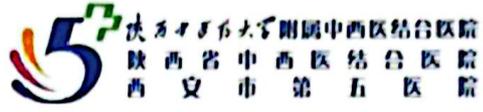


合同编号：DWYY-2026-400901-F-023



西安市第五医院

(项目名称：患者服务管理中心)



服务合同

甲 方：西安市第五医院

乙 方：西安荣信湘卫医院管理有限公司

2026 年 2 月

中国 西安



扫描全能王 创建

甲方：西安市第五医院

地址：西安市莲湖区西关正街 112 号

电话：029-84696366

乙方：西安荣信湘卫医院管理有限公司

地址：西安市高新区科技路 37 号海星城市广场办公楼 1 栋 1 单元 11901

电话：029-88450839

1. 简述

1.1 服务范围及性质

按照本协议约定内容由乙方为甲方提供患者服务管理中心业务及全院一站式信息化服务平台，并由乙方提供专业的管理队伍、提供相应的管理服务，甲乙双方协商一致，达成如下条款。

1.2 甲方给予支持的承诺

为顺利履行本协议，甲方承诺根据乙方工作需要提供专业和行政人员的支持，安排专人（姓名：何雯娟 联系方式：029-84696349）协助乙方工作推进和沟通工作的支持。

1.3 甲方提供的信息

乙方以甲方提供的信息为基础，实施本协议下的管理服务项目，甲方声明其向乙方提供的有关管理服务的信息是完整和准确的。

2. 服务

2.1 管理及服务

乙方应为甲方提供附件 A 列出的所有项目的管理及服务。详见本协议附件 A

2.2 员工培训

乙方须培训、管理和指导其员工以保证能满足附件 A 所列出服务项目的要求。

2.3 由乙方承担的费用

乙方自行承担提供本协议约定的管理服务而产生的直接运营费用以及信息平台的运行费用，包括但不限于：（i）乙方员工所有费用；（ii）员工培训费用；（iii）国家或地方部门征收的所有税费及保险费；（iiii）信息平台软硬件安装、调试及运行费用

3. 员工

3.1 乙方同意按照附件 A、B 的要求向甲方派驻管理人员和服务人员，其中项目经理一



人作为乙方的主要代表执行本协议中乙方的权利和义务，负责日常沟通、问题协调及服务质量管控，项目经理的姓名、联系方式应在协议签订后 5 个工作日内提交甲方备案；若乙方更换项目经理，须提前 5 个工作日书面通知甲方，经甲方书面确认后方可更换。

3.2 乙方承担所有员工的工资和其他与其工作有关的、国家或地方法规所要求征收的税费、社会养老保险等相关费用。

3.3 合同人数：如合同期内因甲方要求增加服务范围需乙方增加服务人员的，由甲方用人科室向乙方提交用人申请，经甲方审批通过并书面通知乙方后，由乙方在 1 个工作日内安排上岗人员，相关费用金额经甲乙双方协商确定，明确后签订补充协议。

3.4 除本协议约定之外，甲方无须向乙方人员支付任何费用；乙方人员与甲方之间不存在任何劳动或劳务关系，乙方人员发生任何人身损害或工伤等均与甲方无关。

4. 设备

4.1 各护理单元运送工作中现使用的运输推车、平车、运输箱包为乙方所有，使用过程中所有权不变，均由乙方负责报损、更新、清洁，并每周进行性能检查及登记，若因设备维护不当导致乙方自身或甲方或患者财产损失、人员伤害，由乙方承担全部赔偿责任。

4.2 现有信息平台及建设软硬件设备归西安市第五医院所有，甲方享有完全的知识产权。乙方负责系统升级及软硬件维护包括维护产生的所有费用。乙方保证软件、硬件设备不侵犯任何第三方知识产权，否则由此引起的责任均由乙方承担，甲方不承担任何赔偿或连带责任。

5. 付款

5.1 本项目总预算大写 玖拾陆万玖仟 元；小写 969000.00 元，原项目配置软硬件维护继续由乙方免费维护，不另行计费。

每月根据患者服务管理中心人员实际打卡情况进行考核，考核标准如下：

服务费用按照每月实际缺勤人数扣款（实际服务费中标价格/19 人/12 月）。

注：患者服务管理中心中央运送到岗人数为患者服务管理中心人员实际打卡工作天数在 22 天以上者（含 22 天）且工作量不低于 380 单/月；驻科护理员按照实际出勤天数（不少于 22 天）付款。每月到岗人数须满足甲方实际工作需求，低于甲方要求服务人数或配置低于 10 人，甲方有权解除服务合同，同时乙方须赔偿甲方损失。其他考核标准详见合同附件。

5.1.1 服务协议签订后，甲方需在签订日期后的协议期内按照与乙方约定支付服务费用。



5.1.2 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

5.1.3 费用每季度结算一次，每季度支付费用=服务费总价/4 减去每季度考核扣款。结算日期为收到乙方发票 10 个工作日内结算上季度费用。实际结算金额甲方依据本合同的约定及乙方的服务数量、质量及满意度等结果，据实结算。

5.2 付款方式：银行转账。

名称：西安荣信湘卫医院管理有限公司

开户行：招商银行股份有限公司西安奥体大道支行

账号：129908139510506

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

乙方要如实开具发票，不得变更开票内容，乙方开具发票出现税务争议时，乙方需承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。

6. 合同有效期限：1 年、2026 年 2 月 13 日至 2027 年 2 月 12 日。

7. 由甲方提供的场地条件

7.1 场地和公用设施

甲方在其场所内向乙方提供管理服务所需的办公用房，上述场地水、电均为甲方免费提供（仅限于满足乙方正常运送服务业务及管理之需）。乙方若在上述区域违法、违规、违约使用水、电，甲方有权采取处罚措施，由此对甲方造成的损失，应当由乙方全部承担。

7.2 办公电话及网络

甲方应提供保证乙方正常服务所需的内部电话及网络。

8. 服务内容与质量标准

8.1 服务内容

8.1.1 负责特殊患者陪检、陪诊及转科服务。

8.1.2 负责检验科标本运送。

8.1.3 负责 24 小时长期药品和临时药品的配送。

8.1.4 负责总务物耗的配送，设备科一次性耗材的配送。

8.1.5 负责医院内所有工作人员、病员用的被服、工作服、病员服等转运、更换、配送工作。

8.1.6 提供一套专用的智慧后勤运维信息化管理平台以保证本项目高效运转和管理，完



成疫情防控相关工作任务。

8.1.7 负责全院所有科室归档病历收取及整理。

8.1.8 配合医院做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等应急运送工作。

8.1.11 按时参加医院相关职能部门工作例会和沟通协调座谈会。

8.1.12 按照免赔照护相关政策要求,根据甲方需求配置合适驻科护理员,并按要求管理及培训。

8.2、服务标准

8.2.1 设立 24 小时的调度中心,以满足各科室的需求。

8.2.2 物品运送工作按照科室计划,减少随机性,按照规定的时间、线路运送物资物品。

8.2.3 加强运送工作的核对措施,杜绝任何形式的失误,保证运送物品的安全。及时积极完成医护人员临时交办的工作。

8.2.4 具备足够的应急措施和人员应对突发医疗紧急状况,服从院方安排,当紧急突发事件发生时,以最快速度调集大量人力赶赴现场进行支援。

8.2.5 运送准确率应达到 100%,及时率应达到 98%以上。

8.2.6 工作人员按规范着装,仪表整洁、言谈举止符合医院规定,服务热情,态度和蔼,文明礼貌,为病员提供优质服务,及时响应临床需求。

8.2.7 应加强安全教育,运送服务人员在运送中注意安全,运送过程中,出现异常情况及时报告、并应急处置。

8.2.8 配送人员不能与患者及家属发生争执,不得向患者及家属索要或者接受礼物和小费。

8.2.9 配送人员不损坏、不丢失院方财物。正确使用运输工具,不得人为损坏,并每天按规范进行清洁消毒。

8.2.10 工作出现差错不隐瞒,如实报告及时处理,尽最大努力减少对患者的人身损害及财产损失。

8.2.11 运送调度中心全天为临床服务,乙方应配备相应的通讯设施设备并保证通讯畅通,24 小时无间断接受指派,并做好记录,不得无故停机造成工作秩序混乱。

8.2.12 物品运送服务范围 and 对象包含全院所有部门、所有运送服务需完成当面清点及书面交接手续。

8.2.13 协助完成医院指派的其他任务,主要包括(但不限于):院内义诊、会场布置、院内宣传现场布置等。



8.2.14 乙方用工人员必须按照医院的管理要求，严格遵守相关的制度，若不服从管理或教育无效者，院方有权要求予以更换，并对乙方予以处罚。

8.2.15 每天按照医院约定时间下科室收取、清点、整理、检查登记标本、物资数量，严格按照约定进行分类、运送。按时将物资送达各科室，认真履行发放手续，经详细核对、检查记录方可发送，做到运送及时，数量准确无误，保证科室需要。

9. 全院一站式信息化服务平台整体要求：

9.1. 平台服务的要求

9.1.1. 将信息化管理与服务有效结合提升效能。通过接入管理方、医护人员、调度中心、运送员等各角色，以及 PC、PAD、手机客户端等多种终端，做到所有人事物无缝连接和一体化管理。

9.1.2. 可通过电脑、手机等信息化手段随时查看各项任务信息，统计各部门数据。随时监测任务数据，管控任务进程。通过系统可以统计分析各项任务指标，从而改善工作流程，提高工作效率，提升服务质量。

9.1.3. 平台信息化建设遵循开放性、先进性、集成性和可扩展性、安全性及经济性的原则，力求实现最佳的性能、价格比。同时为适应今后的技术发展，预留方便的扩展空间。

9.1.4. 利用现有的信息化手段协助医护人员完成病房病人陪检，药品运送，标本运送，一次性医用品运送，消毒包运送，病历运送，门诊急诊病人接送，手术室病人接送等的信息化服务平台。

10. 安全责任

乙方工作人员是乙方的劳动者，在履行本合同期间，乙方工作人员如果发生劳动争议均由乙方独立处理并承担全部责任，与甲方无关；若乙方工作人员因劳动争议向甲方主张权利（如申请劳动仲裁、诉讼），导致甲方产生损失（含律师费、诉讼费、商誉损失等），乙方应全额赔偿。

在履行本合同期间乙方工作人员侵害他人的人身财产权或遭受他人侵权的，由乙方承担全部赔偿责任（包括但不限于医疗费、误工费、财产损失赔偿等），与甲方无关，甲方可以协助乙方处理相关事宜。

乙方工作人员在工作中应高度重视人员安全和消防安全，凡造成员工本人或他人伤、残、亡所产生的一切后果由乙方承担，甲方不负担任何责任。若因此导致甲方被牵连，乙方应赔偿甲方的全部损失。

11. 应急预案



11.1 如遇某种突发因素导致部分员工集体辞职或罢工，乙方现场管理人员应及时向乙方上级部门汇报，同时 1 小时做好人员调动顶替等相应解决措施，保障各岗位工作完成，并汇报给甲方监管部门人员，若处理不力对甲方造成的不良影响和所有损失等，乙方应按合同总金额的 15% 向甲方支付违约金，且甲方有权终止协议，乙方还应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

11.2 如果岗位出现其他突发事件，在岗位的工作人员及时报告项目管理人员，30 分钟内组织协调解决并向乙方上级部门汇报，若乙方未在 30 分钟内响应或处理不当导致损失扩大，甲方有权扣减当月服务费的 15%。

11.3 乙方应定期对员工进行消防安全知识培训，提高安全意识，掌握正确使用灭火器材的方法和技巧，能够引导疏散人群，保护人身和财产安全。

11.4 遇重大节日，重大活动，各种救灾抢险，突发疫情，公共卫生事件等突发情况时，乙方应服从甲方统一安排和要求，及时做好工作调整，保证工作任务完成。若乙方拒绝配合或未按要求执行，甲方有权扣减当月服务费的 15%，且乙方应承担由此导致的甲方的一切损失。

12. 执行检查

12.1 执行检查

双方代表应定期联合检查乙方的管理服务履行情况和其他相关事宜。

12.2 质量考核

12.2.1 甲乙双方同意按附件 C 《西安市第五医院患者服务管理中心考核标准及考核办法》的要求对乙方进行考核，低于 90 分予以扣款，每低一分扣除当月服务费用的 5%，所有扣款全部在当月甲方应付服务费用中扣除。连续三次考核低于 90 分，甲方有权终止合同。如有违法乱纪严重影响甲方形象的、双方解除服务合同，并承担由此给甲方造成的各类损失费用，损失无法计算的，按照本协议金额的 30% 支付。

12.2.2 乙方服务不到位，造成甲方遭到投诉的，每次有效投诉甲方有权扣 500-2000 元罚金，本协议及附件中约定的处罚或罚金等均视为违约金。

12.3 考核方式

12.3.1 每月由乙方发放（运行科室每科室 2 份）满意度调查表到不同科室进行满意度征询、根据征询综合得分确定当月考核分数。

12.3.2 其他考核方式详见附表 B 执行。

13. 协议终止



13.1 违约通知、宽限期、终止

如果乙方违反其在本协议项下的一项或多项义务，甲方应书面通知乙方并指出违约事项。乙方应自收到该通知起 30 天内就通知的违约事宜予以整改补救。如果乙方接到甲方书面通知 30 天后违约行为仍未纠正，或者给甲方造成重大损失的，甲方可书面通知乙方解除本协议，乙方自收到该通知之日起应向甲方办理终止协议的相关手续，在收到解除协议书面通知之日起本协议终止，双方不再履行其在本协议项下的责任。

13.2 终止的后果

本协议的终止不应免除甲方在终止日或之前存在的，向乙方支付未付款项的义务。本协议终止时，所有甲方到期款项或欠付乙方的款项经双方办理结算并确认后，由甲方支付。若乙方未按约定完成服务资料、设备（归甲方所有的）的移交，甲方有权暂不支付未付款项且不承担违约金、利息等责任，直至乙方完成移交。

13.3 费用和损失补偿

若因乙方违约原因导致本协议在合同期限届满前终止的，乙方应就甲方由于本协议的提前终止所产生的一切损失（本协议项下所列甲方的一切损失包括但不限于甲方的直接损失，甲方可能需为此支付的一切费用及为收取乙方欠款而支付的合理律师费、诉讼费、保全保险费、调查取证费、公证费和差旅费等）给予甲方补偿并使其免受损失。

14. 一般条款

14.1 本协议的效力

本协议将取代原有及现存的所有口头协议。

14.2 合作

在本协议履行过程中，一方认为对方履行协议有瑕疵，应以书面形式通知对方及时改进。

14.3 争议解决

对于任何因本协议或因违反本协议而产生的争议，双方应善意地尽力以调解方式解决。如经调解未果，任何一方均向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

14.4 协议的转让

未经对方事先书面同意，任何一方不得将本协议的权利义务转让给任何第三方。

14.5 不构成放弃

对任何违约行为的豁免，不能被解释为或构成放弃对以后任何违约行为的追究。

14.6 不可抗力



如果乙方对本合同的履行因不可抗力的原因,包括但不限于火灾、洪水、意外事故、罢工、动乱及战争、自然灾害导致本协议迟延履行,应在不可抗力发生后 1 小时内书面通知甲方,说明不可抗力的性质、影响范围及预计持续时间,并在事件发生后 1 个工作日内提供相关证明文件。因不可抗力导致乙方迟延履行的,履行合同的也应作相应延迟。如延迟时间超过 120 天,乙方可选择终止本协议,在协议终止时甲方应支付给乙方已到期的费用(延迟期间甲方不承担费用)。乙方因不可抗力不能履行协议的,应采取合理措施减少损失,若乙方未采取减损措施导致损失扩大,应对扩大的损失承担责任。

14.7 通知与送达

本协议项下的所有通知、函件均应以书面形式(包括但不限于挂号信、快递、电子邮件)发出;双方的送达地址及联系方式以本协议首页列明的为准,若一方变更送达地址或联系方式,应提前 3 个工作日书面通知对方,否则由此导致的通知无法送达、延迟送达等后果,由变更方承担。

15. 下列文件属本合同的依据和附件,是本合同不可分割的部分,具有同等法律效力,如有不一致的情况,除特别说明外,以文件生成的时间先后为准。

- (1) 补充协议及双方授权代表签字并指明的书面文件;
- (2) 附件:附件为合同的组成部分和合同具有同等法律效力。

A、西安市第五医院患者服务管理中心项目、岗位人员配置、工作时间、服务范围及工作职责及标准;

B、西安市第五医院患者服务管理中心工作考核标准及考核办法;

C、西安市第五医院患者服务管理中心工作质量考评标准;

D、西安市第五医院安全协议;

E、西安市第五医院系统平台配备物资清单。

16. 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式陆份,甲方持伍份、乙方持壹份,每份具有同等法律效力。

甲方(法人公章)

单位名称:西安市第五医院

地址:西安市莲湖区西关正街112号



乙方(法人公章)

单位名称:西安荣信湘卫医院管理有限公司

地址:西安市高新区科技路37号海星城市广场办公楼1栋1单元11901



经办人: 

经办人: 靳伟娟

主管院长: 

法定代表人 (签字或盖章):



法定代表人 (签字或盖章):



联系电话: 029-84696349

联系电话: 13572512518

签订日期: 2026年2月13日

签订日期: 2026年2月13日



附件 A:

1、岗位人员配置及服务内容标准

患者服务管理中心人员配置及要求			
序号	岗位名称	岗位人数	要求
1	陪检、陪诊及转科服务	5 人	医学相关专业中专及以上学历、 2 年及以上相关岗位工作经验、 年龄≤45 岁
2	药品配送	4 人	
3	洁污被（工）服运送	2 人	高中及以上学历、2 年及以上相 关岗位工作经验、年龄≤45 岁
4	物耗配送、一次性耗材配送	1 人	
5	标本配送	4 人	医学相关专业中专及以上学历、 2 年及以上相关岗位工作经验、 年龄≤45 岁
6	驻科护理员	2 人	护理相关专业或中专及以上学历、 2 年及以上相关岗位工作经 验、年龄≤55 岁
7	管理人员	1 人	医学相关专业大专及以上学历、 2 年及以上相关岗位工作经验、 年龄≤50 岁
合计：19 人			

2. 运送服务

2.1 人员配置：员工 19 人，具体分工见上表。

2.2 服务区域：各科室。

2.3 运营模式：

2.3.1 一站式调度服务中心：“一站式服务中心”24 小时全天开放。

2.3.2 工作机制：固定任务派单制+临时任务抢单制。

2.3.2.1 智能化平台运作模式（1）科室端：各科室可以通过 PC 机、手机 APP 终端系统直接下达任务，信息准确且不会占线，同时可使用终端系统跟踪任务状态，催促延



时任务信息。可从系统随时查看科室临床支持服务工作量，便于成本分析和核算。（2）管理部门：管理部门可以通过 PC 机、手机随时查看工作任务信息，统计各部门数据。随时监测任务数据，管控任务进程和风险。（3）调度中心：调度人员在收到任务信息及时调度任务，分派给运送员。系统提供任务发送给运送员，并进行提醒；实时显示运送员状态，包括在岗信息，最近位置，当前是否有运送任务，是否有循环任务，以及今日工作量等。（4）运送中心：工作人员接到调度中心指派的任务信息，及时到达指定的任务地点，及时处理相应工作任务。任务由调度中心统一分配，系统智能识别，工作终端随时查看，无需额外记录。每一步工作通过一次扫描二维码记录，自动识别任务进度，无需人工报告。工作量、任务权重清清楚楚，随时可查看自己的工作统计，薪酬与工作量、工作质量挂钩，多劳多得。

2.3.2.2 完成任务的方式：（1）滴滴抢单方式，第三方员工通过手机 APP 应用平台，由科室端发出任务指令，按负责区域接受任务，并快速的抢单执行完成。护士站通过系统，对每单任务的完成情况，可进行标准评分，第三方员工可以通过任务完成的多少情况，进行每月汇总的绩效体现，实现多劳多得的派工机制。（2）调度派单方式：调度人员在收到任务信息及时调度任务，分派给员工，并进行提醒。无需在纸上记录任务信息，所有任务都在系统中记录，随时待查，清晰准确。实时显示第三方员工状态，包括在岗信息，最近位置，当前是否有运送任务，是否有固定任务，以及今日工作量等。

2.4 标准：按照（第 8 条：服务内容与质量标准）



附件 B：西安市第五医院患者服务管理中心工作考核标准及考核办法

为加大对患者服务管理中心项目的管理及考核力度，保证各项工作及时到位，为病友提供规范、优质服务，依据《西安市第五医院患者服务管理中心合同书》，结合工作实际，特制定本办法。

一、医院成立考核机构

由医院监管部门每月对乙方工作情况进行考核。

二、考核范围与要求

运送服务：及时、认真完成各类物资的取送、服务工作。保证物资取送及时、无遗失、无破损。

三、考核方法

1、根据《西安市第五医院患者服务管理中心工作质量考评标准》对相关工作进行考核，医院监管部门每月根据医护人员的满意度调查表、病友满意度调查表打分。并在次季度第一个月的 10 个工作日内将考核情况报于财务室以作奖惩的依据。

2、乙方负责项目的日常工作管理，安排监管人员深入临床科室进行工作督查，向科室负责人、当值人员、病人和陪人等了解临床支持服务的日常工作情况，或现场考评临床支持服务人员。

3、每月月初由医院监管部门牵头召集现场考评小组成员参加现场考评并召开月度考评会，听取临床支持服务公司的月度工作汇报，并到工作现场根据考核标准对临床支持工作进行考核评分。

4、考评小组有对当月考评总分酌情加分及减分权限。

四、奖惩

月度考核总分为 100 分，低于 90 分予以扣款，每低一分扣除当月服务费用的 5%，所有扣款全部在当月甲方应付服务费用中扣除。连续三次罚款，将书面通知，如 30 日内仍无改进，甲方有权解除合同。 本办法中的罚款或处罚等均视为违约金。

2026 年 2 月



附件 C: 西安市第五医院患者服务管理中心工作质量考评标准

西安市第五医院患者服务管理中心工作质量考评标准			
项目	评分标准	得分标准	考核得分
项目管理 (10分)	1. 制度完善、各项工作能够遵照制度严格执行	2	
	2. 管理人员每日巡查、定期有检查、并有记录可查	2	
	3. 人员稳定、离职率少于 10%、储备人员充足	3	
	4. 总公司对项目管理人员有考核	3	
安全管理 (8分)	1. 本月安全事故率“0”	4	
	2. 有完善应急预案, 并有现场演练, 有不良事件逐级报告制度及整改措施。	4	
员工管理 (10分)	1. 按合同约定配足各岗位人员, 保证岗位服务达标	2	
	2. 有可靠的员工补充储备系统, 及时补充离职人员岗位, 其院内其他外包公司除名员工不允许录用	2	
	3. 有员工考核激励机制并得到较好的执行	2	
	4. 员工工作热情饱满, 服务态度好, 能够按要求着装并做到语言文明	2	
	5. 对院内临床科室的投诉和意见能够及时整改处理	2	
员工培训 (6分)	1. 每月有工作计划和上月工作总结, 对存在的问题有整改落实方案。	3	
	2. 有员工培训计划, 和上月培训考核内容及参加员工培训考核的签到表、记录表、有考核结果小结。	3	
综合管理 (10分)	1. 项目部能够每月对不同科室发放满意度调查, 并且得分不能低于 90 分	5	
	2. 管理人员定期召开质量管理例会, 周例会、月员工大会	2	
	3. 每月针对各岗位存在的问题和不足, 有整改措施及方案	3	
送药管理 (20分)	1. 送药做到认真查对: 药品有无破损情况, 在送药单上双方签字, 数量问题科室和药房沟通良好及时应答。	5	
	2. 抢救药品、冷链等药品限时送达科室并签字 (5-10 分钟内)	5	
	3. 药品封箱是否完好, 送到科室时安全扎带无松开或剪开痕迹	5	
	4. 常规药、临时药能够按时、无误准确送达科室	5	



陪检服务 (10分)	1. 有特殊要求的陪检、转运病人，离开病区前向护士问清相关注意事项，保证患者安全	4	
	2. 陪检过程中需暂离患者时，应做好解释工作，不得让患者自行往返	2	
	3. 应用运送工具时，需先检查工具的安全性，用后将工具完整归还	2	
	4. 对行动不便或意识障碍的患者，应全程陪送，不得离开，必要时给与帮助	2	
标本运送 (10分)	1. 转运标本时，注意保密性，避免泄露患者隐私	2	
	2. 标本应尽快送往实验室，以保证新鲜度，急查项目需限时送达。	2	
	3. 标本的运送应遵循规定的运输温度要求，避免温度过高或过低导致标本质量变化	2	
	4. 标本运送应注意安全性，防止标本泄漏、破损、被盗等情况发生	2	
其他运送 管理 (10分)	1. 能够服从科室领导的工作安排，并能够及时完成临时工作任务。	2	
	2. 确保运送物资的完好无损，无遗漏，数量准确。	2	
	3. 收送过程中服务态度良好，无临床科室服务不良的投诉。	2	
	4. 岗位技能熟练，能够灵活处置突发事件	2	
	5. 及时完成运送任务，确保工作任务的完成	2	
	6. 门禁管理服务人员服务态度良好、着装规范、服从科室管理及要求	2	
管理人员 (6分)	1. 认真完成院方交付的其他工作任务	2	
	2. 做好项目人员的管理，确保医院运送工作正常高效有序进行	2	
	3. 项目工作有计划，有执行、有检查、有完善循环路径。	2	
备注	确保后勤运维平台正常运行，因人为因素擅自停止使用或与患者、家属发生冲突，造成甲方秩序混乱的，扣发当月服务费 20%。		



附件D：西安市第五医院安全协议

甲方：西安市第五医院（以下简称甲方）

乙方：西安荣信湘卫医院管理有限公司（以下简称乙方）

为了明确甲方和乙方之间的安全责任，预防发生各类安全事故，经甲乙双方友好协商，自愿签订本协议。

一、服务项目：医院患者服务管理中心

二、协议期限：与患者服务管理中心项目合同同期执行

三、责任

- 1、乙方进入甲方工作场地，乙方必须贯彻执行国家有关安全生产的方针，政策、法令，法规。遵守国家，行业和甲方有关安全生产，文明生产的规定、制度、岗位职责、必须对运送人员进行安全教育，技能和安全规范教育，未经安全生产教育和培训或考核不合格，不得上岗作业，遵守交通法规，确保交通安全。严禁出现打架斗殴、酗酒、赌博及偷盗等违法乱纪行为。坚守工作岗位，严禁混岗、脱岗、变岗作业，特殊工种作业人员必须持有有效操作证上岗。
- 2、乙方必须按国家有关规定，为运送人员配备合格的劳动防护工具，并保证工具，器具使用安全。
- 3、乙方应做好区域里消防安全，发现安全隐患应立即排除或联系甲方管理人员。
- 4、乙方应积极配合甲方工作，无条件完成甲方安排的临时运送工作。
- 5、作业过程中若采取的安全保护措施不当，违反有关安全规程而造成自身或甲方的一切事故或对第三方造成损失的，均由乙方承担一切经济损失及法律责任，如甲方先行支付或承担的有权向乙方追偿。
- 6、乙方员工在合同期间内造成第三方人身伤害，死亡等情况，责任由乙方全部承担，与甲方无关，并由乙方自行妥善处理和解决。若第三方造成乙方员工人身伤害、死亡等情况，由乙方自行向第三方追偿，甲方给予协助处理。由甲方原因造成乙方员工人身伤害、死亡等情况，由甲方承担赔偿责任。
- 7、乙方员工发生工伤事故等，由乙方自行处理并承担责任，与甲方无关。



附件 E: 西安市第五医院系统平台现有配备物资清单

序号	设备名称	功能描述	单位	数量	参数要求	品牌
1	台式电脑	调度监控派单	台	1	16GB\512\14 英寸	
2	电视大屏	系统监控展示大屏	台	1	2+32GB\A75 英寸	
3	蓝牙信标	感应式位置身份标识	个	50	传输距离 150 米	
4	平板电脑	用于运送下单、评价、查看任务	台	30	10.1 英寸、8 核、6+128GB	
5	物联卡	用于APP传输数据	张	30	/	
6	平板支架	用于固定平板	个	30	适配平板电脑	
7	打印一体机	用于调度中心资料打印	台	1	打印分辨率 \geq 1200X1200	
8	系统平台	患者管理服务信息化综合服务		1	详见合同第 9 条	

/ 2024.11.14

