

合 同

项目名称：溧阳市人民医院门诊导医管理服务项目
甲方：溧阳市人民医院
乙方：溧阳市金盾保安服务有限公司
签订地：江苏常州溧阳市
签订日期：2023年12月25日

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，及本项目的竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，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。

第一部分 合同专用条款

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的有效组成部分，对甲乙双方均具有法律约束力。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 乙方中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：溧阳市人民医院门诊导医管理服务项目；

1.2.2 服务标准：附件一：采购需求。

1.3 价款

本合同总价为：¥1237000元（大写：壹佰贰拾叁万柒仟整元人民币），含税价。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	内镜中心	122760
2	超声科	245520
3	大厅自助机	122760
4	大厅导诊	61380
5	自助机（2楼、3楼）	122760
6	健康管理中心（导诊等）	122760
7	影像科（预约、发放报告等）	245520
8	功能科分诊台	61380
9	采血大厅	61380
10	项目经理	70780
总价		1237000

1.4 结算方式

自合同签订（收到发票）后每月结束后 15 个工作日内，甲方对乙方考核合格后，支付上月服务费用。

1.5 合同期限、地点

1.5.1 合同期限：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 30 日；

1.5.2 服务地点：溧阳市建设西路 70 号。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，若乙方未按照本合同约定的时间、地点和方式提供服务，甲方除了有权依据合同相关条款进行处理，还有权单方解除本合同，因此产生的相关损失全部由乙方承担，解除通知送达对方时本合同即解除；

1.6.2 除不可抗力外，若甲方应按照合同约定及时履行付款义务。

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经对方催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同，解除通知送达对方时，本合同即解除；

1.6.4 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

1.6.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响乙方结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，应当选择下列第 1.8.2 种方式解决：

1.8.1 将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.8.2 向____(①合同履行地②被告住所地③合同签订地④原告住所地⑤标的物所在地)的____人民法院起诉解决。

1.8 合同生效

本合同自甲乙双方签字盖章后生效,一式肆份,双方各执贰份,具有同等法律效力。

甲方:

法定代表人或法定代表人
授权代表(签字):



电话:

开户银行:

开户账号:

乙方:

法定代表人或法定代
表人授权代表用(签字)



电话:

开户银行:

开户账号:

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指甲方和乙方供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方供应商在完全履行合同义务后，甲方应支付给乙方供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指乙方供应商根据合同约定应向甲方履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括甲方自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与乙方供应商签署合同的甲方；甲方委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，甲方的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的乙方供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的

相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务全部或部分不存在任何侵犯第三方知识产权的行为；若因乙方提供的服务的知识产权问题导致甲方被追究法律责任，则乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用及补充条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用及补充条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.7.3 乙方应保证提供的服务符合国家、行业标准，同时符合甲方提供的规范标准。

2.8 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，按照合同专用及补充条款承担相应违约责任。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，按各自过错承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，即与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限相应顺延，顺延的期限即为不可抗力期间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用及补充条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用及补充条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用及补充条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，同时甲方有权要求乙方支付违约金___元，若该违约金不足以弥补甲方各项损失，则甲方还有权就各项损失向乙方主张赔偿责任。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得无故擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，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，双方按各自过错承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用及补充条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用及补充条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约情况

进行验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况进行验收，并出具验收报告；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收报告的效力详见合同专用及补充条款。

2.16 通知和送达

2.16.1 甲乙双方确认，合同第一部分尾部所载明地址为其法定送达地址，双方往来中所有通知、文件、材料送达该地址，即视为送达，包括但不限于邮寄送达、拒绝签收等；任何一方变更上述送达地址的，应于变更前 10 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用及补充条款约定的方式，以支票、汇票、本票或

者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 5%的履约保证金；

2.18.2 履约保证金在合同专用及补充条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起 20 个工作日内，甲方应将履约保证金无息退还乙方；

2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18.4 除 2.18.3 所述情形以外，甲方如逾期未退还乙方履约保证金的，除了全部退还履约保证金以外，超期时间还应当按照中国人民银行同期贷款基准利率向乙方支付利息。

2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同补充条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容

附件一：

采 购 需 求

一、采购标的

1. 采购标的（货物需求一览表或简要服务内容及数量）

溧阳市人民医院门诊导医管理服务项目

2. 项目背景/项目概述

溧阳市人民医院占地面积 102033 平方米，总体建筑面积约为 19.3 万，绿地面积 37687.82 平方米，核定床位 1100 张，实际开放床位 1128 张，全年门急诊 85 万人次左右，住院 4.3 万人次左右。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）：自合同签订之日起一年，其中前三个月为试用期，试用期满经采购人考核合格后，合同方为有效；溧阳市人民医院。

2. 付款条件（进度和方式）：1、以银行转账的方式进行结算；2、每月 2 号前，由乙方对上个月的服务费用进行核算，经甲方审核后，开具服务费发票，并向甲方提供《人员考勤表》、《服务满意调查表》；3、甲方应于收到乙方发票后支付服务费。

三、项目范围

门诊导医导诊、自助机指导与维护、医技科室预约服务等。乙方服务应满足甲方提出的相关要求，提供服务记录和数据，并通过对数据分析持续对服务进行优化。

四、人员配置及要求

基本人员配置最低不少于 20 人，具体配置清单详见下表。要求女性、中专及以上学历，年龄不超 40 周岁，形象好，气质佳，有一定的沟通协调能力和电脑基础。

工作时间：由医院根据门诊开诊流量弹性安排，具体工作时间根据甲方工作需要安排，每周工作时间不超过 40 个小时/人(包括 40 个小时)。周一至周五全天开诊，周末和节假日根据医院通知开诊。

序号	岗位	人数
1	内镜中心	2
2	超声科	4

3	大厅自助机	2
4	大厅导诊	1
5	自助机（2楼、3楼）	2
6	健康管理中心（导诊等）	2
7	影像科（预约、发放报告等）	4
8	功能科分诊台	1
9	采血大厅	1
10	项目经理	1
合计		20

五、各岗位服务内容及要求

（一）公共服务岗

- 1、一般咨询指引：分诊咨询、楼层指引、医生就诊信息咨询等；
- 2、为初诊病人提供信息咨询，指导选择专科医生；对病人进行分流及引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境；
- 3、指导病人使用自助设备，电子病历的打印，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮病人打印门诊发票清单；
- 4、发现紧急情况或意外事件、标牌和电子屏损坏及时报告报修并通知相应部门，及时处理；劝阻吸烟，注意节能和按需开灯；
- 5、认真落实各项便民措施(如提供针线，老花镜等), 办理轮椅、爱心伞借用手续；提供就诊预约服务；对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务；
- 6、登记患者建议及投诉：协助患者登记相关内容并分轻重缓急及时向相关领导汇报，对有投诉倾向的患者安抚并致歉，并做好记录及时反馈给投诉部门；
- 7、下班前负责关闭分管区域的电脑、电灯、空调、门窗，并负责收好导医物品如轮椅、平车等物品。休息或调休人员做好交接工作。

（二）医技科室服务岗

- 1、协助病人进行诊间的叫号报到，同时对病人进行分流及引导，维持良好的就诊秩序与整洁的就诊环境；
- 2、指导病人使用自助设备，进行挂号、缴费以及取化验报告单；
- 3、对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务；

4、保持诊间清洁卫生和诊间整体的环境，有需要打扫部分及时通知后勤物业公司；

5、管理好电脑，打印机等各种设备，做好诊间物品、器材的保管及维护工作；

6、协助护士处理突发事件；

7、做好病人检查的登记工作，认真核对，保证资料的准确性；

8、不在工作区域接待与工作无关人员及谈论处理与工作无关的事情；

9、其它医技科室服务等。

（三）门诊导医岗

1、维持好各分诊区域诊室的就诊秩序，严格执行各诊室一医一患制度，并对就诊者进行相关解释工作；

2、主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗；

3、保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。严格做好各分诊区域门诊出诊医生的登记签到与联系工作，确保随时知晓当班坐诊医师在岗和离岗情况；

4、上下班前负责检查各区域诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头开和关闭情况；

5、服从门诊部及院部其他的工作安排。

（四）经理岗

协同管理日常项目，协助医院各项服务措施的落实。

六、其他要求

1、员工需统一着装上岗，服装分夏装及冬装，服装样式需要经过院方审核；

2、公司内部有岗前培训制度，服务人员 100%经过岗前培训合格才上岗；

3、服务人员因病或因事请假，公司须有预案及时安排能胜任工作的员工顶岗。投标方必须保证医院相关工作的顺利开展；

4、人员必须相对固定，避免经常更换。导医人员的招录或更换必须及时通知医院，并得到医院相关管理部门的同意。中标人每月更换人员不得超过 2 人，6 个月累计不超过 6 人，因员工生病等特殊情况除外。若中标人违反本条款任何一种情况，医院有权单方解除服务合同并由中标人承担前 12 个月总服务费 10% 的违约金；

5、本项目人员数量的为最低人数要求，采购人有权要求投标人根据实际工作需求对人员数量及岗位进行调整；

6、中标人给予服务人员的薪资水平不得低于常州市最低工资标准和其它规定，依法为服务人员缴纳社保；

7、投标人考虑合同期内的员工工作餐、物价、政策等所有风险因素，在投标时自行预测并纳入投标总价中。合同期内若涉及本地区最低工资上调或社保基数调整，涉及到的各种差额部分由投标人承担。

8、工作过程中因中标人责任所造成的经济损失由中标人按实际损失额全额赔偿；

9、招标人有权对中标人的工作每月实施考核，具体方案由投标人在投标文件中详细列出，并要求给出具体的处罚措施。

七、管理考核办法及细则

(一) 考核形式及效用：

甲方每月应付费用=月基本服务费用+月浮动服务费用。甲方每月向乙方支付前一个月服务费用。服务方应当开具相应金额的增值税发票给甲方。月基本服务费和月浮动服务费每月结算一次。

(一)月基本服务费用：按人均服务费用 X 当月实际服务人数，不足一整月的按照当月实际上岗天数与当月完整工作日数比例计算服务费用。

合同签署使用人数为 20 人，如合同期内若甲方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服务费用，无需另外签订合同，当甲方客服人数超过 10 个人，只设立一名现场负责人。

(二)月浮动服务费用：月浮动服务费用与服务满意度得分挂钩。月度浮动服务费用=月基本服务费用 X 月度服务质量系数，服务满意度得分及服务质量系数见下表。

序号	月度考核得分	月度考核质量系数
1	<75 分	-5%；采购人有权终止合同
2	75-80 分	-3%
3	81-85 分	-2%
4	86-90 分	-1%

5	91-100分	0
---	---------	---

(二) 费用结算:

- 1、以银行转账的方式进行结算;
- 2、每月2号前,由乙方对上个月的服务费用进行核算,经甲方审核后,开具服务费发票,并向甲方提供《人员考勤表》、《服务满意调查表》;
- 3、甲方应于收到乙方发票后完成服务费支付。

(三) 管理考核办法细则

考核标准(总分 100 分)			
考核时间: 年 月 日		科室名称:	
		填写人员:	
序号	一、总体要求考核	扣分	扣分原因
1	各岗位服务人员都须经过基础培训后才能上岗。不定期随机抽查培训记录,服务人员无培训记录的。每次扣2分/人次;		
2	身体健康、无传染病、精神性疾病等。不定期抽查服务人员的健康证是否有效,健康证过期或无健康证的,每次扣1分/人次;		
3	性格开朗,善于与人沟通,吃苦耐劳。不定期抽查服务方对服务人员的绩效考核、服务质量考核记录(服务方应对不符合要求的服务人员采取培训、调岗、离岗等措施),无考核记录或未对不符合要求的服务人员采取培训、调岗、离岗等措施的每次扣2分/人次;		
4	违反医院及相关科室的各项规章制度。上班迟到或早退的;未提前请假的;不按要求打卡考勤、代打卡的;上班时间玩手机的;上班串岗、无故脱岗或离岗的;上班闲聊的;上班看杂志、书报、吃零食的,每次扣5-10分/人次;		

5	维护自身及医院的良好形象。如有损医院形象行为，视情节轻重，每次扣 1-10 分不等；		
6	未提前到岗做好医院开诊前的各项准备工作的，每次扣 2 分；		
7	导医服务区域就诊秩序混乱，人员聚集，不能及时引导和疏导患者恢复良好就诊秩序，引起患者不满的，每次扣 5-10 分；		
8	工作台面及诊疗场所脏乱差。未及时清洁的，每次扣 3-5 分；		
9	未及时劝阻吸烟者和不文明行为的，每次扣 1 分；		
10	未保持规范统一着装，仪容、仪表(站姿、坐姿)不得体的，每次扣 1 分/人次；		
11	接听电话或面对患者未使用礼貌用语，未对患者微笑相迎、热情接待、礼貌迎送、缺乏耐心、推诿的，每次扣 1 分/人次；		
12	未主动提供各类自助设备(挂号、缴费、取检验报告)操作指导的，每次扣 1 分/人次；		
13	未主动对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗的，每次扣 1 分/人次；		
14	上下班前导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗未开关的，每次扣 1 分；		
15	导医分管区域的物品、器材保管及维护不善，出现损坏或丢失，设备发生故障，未及时报告科主任联系维修，影响诊疗服务的，每次扣 2 分；		
16	未耐心接受患者投诉、协调医患关系、为患者		

	做好解释工作，引起患者进一步不满的，每次扣3分；		
17	未积极做好现场管理、绩效考核、培训、质量监督、创新与标准化推进，不断提高服务水平，不定期抽查服务方的管理档案，无管理档案或管理档案不能充分体现上述要求的，每次扣1分；		
18	不服从各科主任和护士长的领导或未完成各科室安排的其他任务，每次扣10分；		
19	发生患者或家属或医生投诉，视情节轻重，每次扣5-10分不等；		
20	未对有投诉倾向的患者(比如投诉医生或其他医人员的)有效安抚并致歉，致使矛盾进一步激化的，每次扣2分；		
序号	二、门诊导医	扣分	扣分原因
1	负责患者进出迎送，按照培训标准礼仪站立、引导手势大方得体、展示导医风采。示按要求引导患者，每次扣2分；		
2	时刻保持角色状态。让患者在不知不觉中感应医院的文化特色，随机抽查与上述要求不符的，每次扣2分；		
3	负责提驾妻者保管好随身财物、提醒患者小心地滑。遇雨天，负责将患者的雨具用塑料装蒙好。药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，第机抽查与上述要求不符的，每次扣1分；		
4	对就诊患者报立的分诊咨询、楼层指引、医生就诊、体检介绍信息咨询等，不能迅速准确地答复或答复错误的，每次扣1分；		
5	未对就诊患者推行实名制预约诊疗及医院微信公众号的，每次扣1分；		

6	各项便民糖施(如提供针线,老花镜等),办理轮椅、爱心伞借用落实不到位的,患者不能铁提方便获得便民服务的,每次扣1分;		
7	未按要求诊最医院微好门诊区域患者及家属的满意度调查的,每次扣1分;		
序号	三、医技科室导医	扣分	扣分原因
1	病人就诊有插队现象,排号叫号不合理,就诊秩序混乱,引起患者不满,每次扣5-10分;		
2	未主动提醒病人面好诊前准备,对病人进行分流及引导不力,就诊效率低下,每次扣3-5分;		
3	未主动观察据排患者的病情变化,对病情较重的病员未安排提前诊治或联系护送至急诊科处理。写起患者不满,每次扣3-5分;		
序号	四、门诊科室分诊台导医	扣分	扣分原因
1	未执行各诊室一系一患制度,病人就诊出现插队现象,诊室内病人聚集,引起患者和医生不满持、每次扣3-5分;		
2	未做好各分意宣城门诊出诊医生的登记签到与联系工作,当班坐诊医师在岗和离岗情况不了解。写起善者和医生不满的,每次扣3-5分;		
3	对病人或家属击面目未做到耐心细致答复,引起病人或家属不满的,每次扣3-5分;		
4	注:本考按表可在甲乙双方协商一致的前提下,适时调整。		
	合计		

