附件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务质量月度考核表 | | | | |
| 序号 | 分值 | 考核内容及扣分说明 | | 得分 |
| 1 | 20 | 标本送检及时，过程中无遗漏、无丢失。  如有漏检情况，每发生1例扣10分。 | |  |
| 2 | 20 | 检测结果准确无误，无因检测结果错误导致的医疗纠纷。  如有误检情况，每发生1例扣10分。 | |  |
| 3 | 10 | 出现危急值结果时，必须检查标本合格情况，质控达标情况运行是否正常，并对结果进行复查后登记；必须按危急值报告流程通知医院。  危机值报告率和及时率必须要达到100%，如有不符合的，扣10分。 | |  |
| 4 | 10 | 报告发送及时，且发送地址无差错，各种检测结果按合同的报告时间出具报告。如及时率＜99.9%，扣5分；在此基础上及时率每降低0.5%，则多扣5分。 | |  |
| 5 | 10 | 报告单书写整洁、签名易辨认、信息完整，无误报情况，包括但不限于姓名、结果误报等。误报情况每季度不高于2例，如超过2例的，每发生1例扣5分。 | |  |
| 6 | 10 | 由专人到指定时间和地点接收并保证物流运输；准时配送标本；按规范流程进行标本接收、登记和包装；标本接收及时、无遗漏、无丢失。  如有检测标本丢失、运送错误情况，每发生1例扣5分。 | |  |
| 7 | 10 | 样本运输要求直立、冷藏、封闭，符合《GBT 28577-2012 冷链物流分类与基本要求》与生物安全要求，确保运输过程的样品质量和环境安全。  如因样本运输导致样本不符合标准的，每次扣5分。 | |  |
| 8 | 5 | 根据采购人要求实现信息系统双向对接，信息系统功能运作正常，数据完整正确。提供系统运维服务，包括但不限于电话咨询、现场维护、远程在线诊断和故障排除、培养系统管理人员等。  如中标供应商对采购人遇到的系统问题或故障进行消极回应或不回应，扣5分。 | |  |
| 9 | 5 | 按时费用结算，每期费用按照检测报告、收费标准及合同核准结算。若采购人对发票金额有异议，并向中标供应商提出异议，中标供应商应积极回应，双方协商解决。如中标供应商对采购人提出的异议进行消极回应或不回应，扣5分。 | |  |
| 合计得分 | | | |  |
| 总体服务评价 | | | □良好：100分≥考核得分≥90分  □合格：90分＞考核得分≥85分  □不合格：考核得分＜85分  □差：考核得分＜80分 | |
| 考核说明 | | | 1.本考核最小评分单位为1，不设小数、分数。  2.当考核不合格时（即考核得分＜85分时），每低于合格基准分（85分）1分值，按考核月度总费用10%扣除费用，以此类推，直至扣完为止。  3.当考核得分﹤80分：第一次出现时采购人对中标供应商提出书面警告，第二次出现要求中标供应商提交整改报告。如若出现三次考核得分﹤80分，采购人有权终止合同。 | |