

T/TFZX

团 体 标 准

T/TFZX 56-2025

基于社会工作价值嵌入的骑手友好型医院 全周期建设指南

Guidelines for the whole-cycle construction of rider-friendly hospitals based on the
embedding of social work values

2025-10-18 发布

2025-11-01 实施

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
4.1 基本原则	2
4.2 建设目标	2
5 管理友好建设要求	3
5.1 组织保障	3
5.2 制度建设	3
5.3 人员培训	3
6 环境友好建设要求	3
6.1 停车充电设施	3
6.2 休息区域建设	4
6.3 通行门禁系统	4
6.4 应急设施配置	4
6.5 标识指引系统	5
7 服务友好建设要求	5
7.1 优先服务窗口	5
7.2 快速就医通道	5
7.3 智能服务平台	5
7.4 个性化医疗服务	6
7.5 配送便利服务	6
7.6 快速响应通道	6
7.7 社工专业服务	7
8 文化友好建设要求	7
8.1 文化宣传建设	8
8.2 情感关怀服务	8
8.3 文化参与机制	8
8.4 文化氛围营造	9

8.5 文化传播推广	9
9 理念友好建设要求	10
9.1 骑手志愿服务	10
9.2 骑手互助体系	10
9.3 骑手参与决策	11
9.4 骑手文化传播	11
9.5 理念引领建设	11
10 监督与改进	12
10.1 监督机制建设	12
10.2 改进机制建设	12
10.3 满意度测评	13
10.4 持续改进循环	13
10.5 绩效评估与问责	14
附录 A（资料性） 骑手友好型医院建设指标评分表 评分说明:	15
表 A.1 管理友好建设指标评分表	15
参 考 文 献	27

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四川天府新区质量技术协会提出并归口。

本文件起草单位：成都医学院第一附属医院、雅安市第四人民医院、河南省直第三人民医院、西南石油大学、中共成都市新都区委社会工作部、四川省医疗设计创新促进会医学人文发展研究中心、成都市新都区医务社会工作管理医疗质量控制中心、川北医学院、柳州一五八医院、四川擎天逐月科技有限公司、福建省社会工作联合会、同济大学附属第十人民医院、天津中医药大学第一附属医院、福建中医药大学附属第二人民医院、成都市新都区金东社会工作服务中心、西南医科大学附属中医医院、四川省第二中医医院、兰州大学哲学社会学院、自贡市第四人民医院、邻水县人民医院、攀枝花学院、麦瑞康（成都）健康养老服务有限公司。

本文件主要起草人：王新、王东阳、赵骏舒、蒋克怡、王亚莉、章晓、张炳智、纪云清、赵梦婷、谢媛媛、秦筱轲、李炳琳、黎媛媛、侯军、周鹏、袁明勇、秦艺玮、罗洪涛、叶翼航、文凤姣、刘艳春、郑骥、刘娟、覃珍华、钱明平、董娟、林静、陈静、李勇、彭宽萍、杜旭、谢艳、冯晓丽、唐静、刘娟、黄杰、陈泳洁、温炜斌、王彪、李浩、彭述蓉、王冬、文婧雅、陈美玲、杨雪琪、杨可、彭凌霄、丁品月、成林虎、冯明霞、段怡联、冯坤子、罗匀、黄昊、周勉、严文波、邱小娟、张成剑、罗晓渝、覃珍华、李祥艳、乌雅罕、黄祺、杜娟、郑琴、魏凯善、陆紫霞、李玲珑、杨思思、罗晓渝、臧立莉。

基于社会工作价值嵌入的骑手友好型医院全周期建设指南

1 范围

本文件规定了基于社会工作价值嵌入的骑手友好型医院全周期建设的总体要求、管理友好建设要求、环境友好建设要求、服务友好建设要求、文化友好建设要求、理念友好建设要求以及监督与改进等内容。

本文件适用于各级各类医疗机构开展骑手友好型医院建设工作，包括骑手友好环境的营造、友好服务的提供、友好文化的建设以及友好理念的推广等全过程管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

GB/T 20000.1-2014 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语

WS/T 527-2016 医疗机构内通用医疗服务场所的命名

GB 51039-2014[2024年局部修订] 综合医院建筑设计标准

GB 50763-2012 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

骑手 rider

从事外卖配送、快递配送等即时配送服务的工作人员。

3.2

骑手友好型医院 rider-friendly hospital

通过管理改进、环境改造、服务优化、文化建设、理念创新等，为骑手提供便利、尊重、关怀的医疗服务和人文环境的医疗机构。

3.3

社会工作价值嵌入 embedding of social work values

将社会工作的核心理念和价值观融入到社会政策、制度和实践中，以促进社会公正、提高社会福利水平、推动可持续发展和加强社会自治力量建设的过程。

3.4

全周期建设 whole-cycle construction

涵盖规划设计、建设实施、运营管理、监督改进等全过程的系统性建设活动。

3.5

管理友好 management friendliness

在骑手友好型医院建设过程中，医疗管理体系具备便于管理者快速响应、协调资源及优化服务流程的适配特性。

3.6

环境友好 environmental friendliness

通过物理空间优化、设施配置完善、标识系统建设等措施，为骑手创造便利、安全、舒适的就医和工作环境。

3.7

服务友好 service friendliness

通过流程优化、服务创新、权益保障等措施，为骑手提供高效、便捷、优质的医疗服务。

3.8

文化友好 cultural friendliness

通过宣传引导、情感关怀、活动组织等措施，营造尊重、理解、关爱骑手的医院文化氛围。

3.9

理念友好 concept friendliness

通过价值引领、志愿服务、参与决策等措施，构建骑手与医院共同发展的理念体系。

3.10

社会工作者 social workers

遵循助人自助的价值理念，运用个案、小组、社区、行政等专业方法，以帮助服务对象发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题，促进社会公正为职业的专业工作者。

3.11

骑手代表 rider representative

由骑手群体推选或医院邀请，代表骑手利益参与医院相关事务讨论和决策的人员。

4 总体要求

4.1 基本原则

骑手友好型医院建设应遵循以下基本原则：

- a) 以人为本原则：充分尊重骑手的人格尊严和合法权益，关注骑手的实际需求和体验感受；
- b) 平等对待原则：在医疗服务提供过程中，确保骑手与其他就医群众享有平等的就医权利和服务质量；
- c) 专业嵌入原则：将社会工作专业价值理念和方法系统性地融入医院管理和服务的各个环节；
- d) 持续改进原则：建立动态监测和持续改进机制，不断提升骑手友好型医院建设水平；
- e) 协同共建原则：鼓励骑手参与医院建设过程，形成医院与骑手群体良性互动的共建格局。

4.2 建设目标

骑手友好型医院建设应实现以下目标，并持续开展监督与改进：

- a) 管理改进目标：通过改进和优化管理方式，从组织保障、制度建设、人员培训等方面为骑手创造完善的医院建设组织保障体系；
- b) 环境优化目标：通过物理空间改造和设施配置，为骑手创造安全、便利、舒适的就医和工作环境；
- c) 服务提升目标：通过流程再造和服务创新，为骑手提供高效、便捷、优质的医疗服务和健康保障；
- d) 文化融合目标：通过宣传引导和情感关怀，营造尊重、理解、关爱骑手的医院文化氛围；
- e) 理念引领目标：通过价值塑造和参与机制，构建医院与骑手共同发展的理念体系和社会认同。

5 管理友好建设要求

5.1 组织保障

医院应建立完善的骑手友好型医院建设组织保障体系，保障体系要求如下：

- a) 医院应成立骑手友好型医院建设领导小组，由院级领导担任组长，相关职能部门负责人为成员，负责统筹协调建设工作。
- b) 医院应设立专门的社会工作部门或配备专职社会工作者，负责骑手友好型医院建设的具体实施和日常管理。
- c) 医院应建立跨部门协作机制，明确各部门在骑手友好型医院建设中的职责分工和协作要求。
- d) 医院应为骑手友好型医院建设提供必要的经费保障，确保各项建设措施有效落实。

5.2 制度建设

医院应建立健全骑手友好型医院相关制度体系，制度体系建设要求如下：

- a) 制定骑手友好型医院建设管理办法，明确建设标准、工作流程和考核要求。
- b) 建立骑手权益保障制度，规范骑手在就医过程中的权利和义务。
- c) 完善骑手参与机制，明确骑手代表参与医院相关事务的方式和程序。
- d) 建立服务质量监测制度，定期评估骑手友好型医院建设成效。

5.3 人员培训

医院应加强相关人员培训工作，培训要求如下：

- a) 对医务人员开展骑手友好服务培训，内容包括骑手职业特点、常见健康问题、服务沟通技巧等。
- b) 对社会工作者开展专业能力培训，提升其在骑手友好型医院建设中的专业服务水平。
- c) 对行政后勤人员开展服务意识培训，确保其在各自岗位上为骑手提供友好服务。
- d) 培训效果应通过理论考核和实操评估相结合的方式进行检验，确保培训质量。

6 环境友好建设要求

6.1 停车充电设施

6.1.1 医院应在合理位置设置专门的骑手停车区域，与其他就医群众停车区域相对分离，并设置明显的专属标识及引导标志。停车区域空间规划应适配医院周边骑手规模，能够满足电动车、摩托车日常停放需求。

6.1.2 停车区域应配备安全可靠的充电设施，张贴清晰的使用规范与安全须知，确保设施运行正常。充电设施应符合以下要求：

- a) 具备过载保护、漏电保护等安全功能；

- b) 充电接口兼容主流电动车型号;
 - c) 设置防雨防晒设施, 确保全天候可用;
 - d) 配备消防器材, 确保使用安全。
- 6.1.3 社会工作者应通过焦点小组访谈, 收集不同时段骑手停车需求, 结合医院交通流量数据确定最优停车区域位置。每季度开展骑手停车需求调研, 动态更新停车容量数据, 若发现停车缺口达20%以上, 应及时向医院后勤部门提交扩容建议报告。

6.2 休息区域建设

- 6.2.1 医院应在合适位置设立专门的骑手休息区, 配备座椅、饮水机、充电插座等基本设施。休息区应保持环境整洁、通风良好, 为骑手提供舒适的休息环境。
- 6.2.2 休息区域设施配置应符合以下要求:
- a) 座椅数量应满足高峰时段骑手休息需求;
 - b) 配备足够的充电插座, 支持多设备同时充电;
 - c) 提供免费饮用水和一次性水杯;
 - d) 设置储物柜, 方便骑手临时存放物品;
 - e) 配备Wi-Fi网络, 便于骑手处理订单信息。
- 6.2.3 建立休息区域设施定期检查维护机制, 明确责任主体, 确保设施持续处于良好状态。社会工作者应协助制定设施检查维护台账, 每周对照台账开展检查, 对老化设施提前提交更换申请。每季度组织骑手代表参与维护效果评估, 调整维护频率与标准。

6.3 通行门禁系统

- 6.3.1 医院应优化内部骑手通行路线, 设置清晰的骑手专属通行标识, 可引导骑手快速抵达配送地点。对内部狭窄道路、陡坡等不利于骑手通行的区域, 应采取拓宽、设置缓坡等针对性改造措施。
- 6.3.2 制定骑手专属门禁便捷通行方案, 有效避免配送延误。通行方案应满足以下要求:
- a) 采用电子通行码、临时凭证等便捷方式;
 - b) 通行权限覆盖主要配送区域;
 - c) 通行时效满足配送时间要求;
 - d) 方案更新及时, 确保有效性。
- 6.3.3 建立通行与门禁问题快速响应机制, 及时处理骑手反馈的通行障碍或门禁对接问题。社会工作者作为专项对接人, 应公布24小时联系电话, 骑手反馈问题后30分钟内响应, 协调对接医院相关部门解决诉求。对复杂问题, 应协调技术部门解决, 并每2小时向骑手同步进展, 直至问题解决。

6.4 应急设施配置

- 6.4.1 在骑手休息区或订单咨询点配备基础急救药品和简易急救器材。急救物资配置应符合以下标准:
- a) 药品包括碘伏、创可贴、纱布、绷带等;
 - b) 器材包括止血带、担架、急救包等;
 - c) 物资数量满足基本急救需求;
 - d) 药品在保质期内, 定期检查更新。
- 6.4.2 急救物资存放位置明确, 张贴使用说明, 且由专人负责定期检查、补充与更新。社会工作者应制作急救物资使用教学短视频, 张贴在存放位置旁的屏幕上循环播放。每月组织骑手开展急救技能培训, 培训后通过实操考核确保掌握基本技能。
- 6.4.3 在骑手通行及活动集中区域设置应急求助标识, 明确应急响应流程与对接联系人。社会工作者应参与应急响应流程制定, 简化步骤。每半年更新联系人信息, 确保标识上的电话、微信等渠道畅通。组织骑手熟悉求助标识位置, 通过实地打卡的方式提升知晓率。

6.5 标识指引系统

6.5.1 停车区域、休息区域、配送关键点位的标识均应清晰醒目、易于辨识。标识系统建设应符合以下要求：

- a) 采用统一视觉风格，兼顾日间与夜间辨识度；
- b) 标识内容准确无误，无模糊、脱落情况；
- c) 关键点位标识旁添加二维码，扫码可查看实时导航路线；
- d) 标识材质耐用，适应医院环境要求。

6.5.2 骑手通行路线标识应连续完整，能覆盖从医院入口至各配送点位的全程指引。在路线转折点应设置双重标识，避免骑手错过方向。社会工作者应陪同不同配送平台的骑手体验通行路线，记录标识缺失、模糊的位置，24小时内安排补充或修复。

6.5.3 社会工作者应制定或协同医院有关部门制定《标识视觉规范手册》，统一颜色、字体、尺寸等视觉要素。每月开展标识巡查，对夜间辨识度低的标识，加装LED灯带提升亮度。收集骑手对标识的辨识度反馈，对识别率低于70%的标识，联合设计部门调整优化。

7 服务友好建设要求

7.1 优先服务窗口

7.1.1 医院应在挂号、缴费、取药等环节设立明显标识的“骑手优先服务窗口”，减少骑手排队等待时间。优先窗口的设置应符合以下要求：

- a) 窗口位置醒目，便于骑手快速识别；
- b) 服务时间覆盖骑手主要配送时段；
- c) 窗口工作人员经过专门培训，熟悉优先服务规则；
- d) 在窗口旁设置等待座椅，提供充电插座等便利设施。

7.1.2 社会工作者应协助制定窗口服务规则，明确骑手出示工作证即可享受优先服务的具体流程。定期对窗口工作人员开展服务培训，内容包括骑手职业特点、服务沟通技巧、应急处理等，确保服务质量。

7.1.3 建立优先服务窗口运行监测机制，定期统计窗口使用情况和骑手满意度。对使用率低的窗口分析原因并优化调整，确保优先服务资源有效利用。

7.2 快速就医通道

7.2.1 针对常见的骑手工伤，制定标准化的快速清创、包扎、用药流程，缩短在急诊室的滞留时间。快速就医通道建设应符合以下标准：

- a) 建立骑手工伤快速识别机制；
- b) 制定标准化的创伤处理流程；
- c) 配备专门的快速处理区域；
- d) 确保从就诊到处理完成不超过30分钟（特殊情况除外）。

7.2.2 社会工作者应参与快速就医流程制定，将流程步骤制作成图文卡片，张贴在急诊室显眼位置。为受伤骑手提供“一对一”流程指引，协助对接医生，确保快速就医通道顺畅运行。

7.2.3 定期评估快速就医通道运行效果，收集骑手反馈意见。对流程中存在的瓶颈问题及时优化改进，持续提升快速就医服务质量。

7.3 智能服务平台

7.3.1 在医院官方App或小程序设置“骑手服务”入口，提供症状自查、在线咨询、快速预约挂号等功能。智能服务平台应具备以下功能：

- a) 症状自查引导, 帮助骑手初步判断健康状况;
- b) 在线咨询服务, 提供专业医疗建议;
- c) 快速预约挂号, 简化就医流程;
- d) 健康知识库, 提供常见职业病防治信息。

7.3.2 社会工作者应收集骑手常用健康咨询问题, 整理成知识库嵌入在线咨询模块。每月统计入口使用数据, 对使用率低于20%的功能, 分析原因并推动优化, 如简化预约步骤、优化界面设计等。

7.3.3 建立智能服务平台持续改进机制, 定期更新服务内容和功能模块。根据骑手使用习惯和需求变化, 不断优化平台用户体验, 提升服务便捷性。

7.4 个性化医疗服务

7.4.1 针对骑手颈椎病、腰椎间盘突出、胃炎、皮肤问题等常见职业病, 制定“骑手常见职业病诊疗套餐”, 设计包含检查、理疗、药品的优惠套餐。套餐设计应符合以下要求:

- a) 涵盖骑手主要职业病类型;
- b) 检查项目具有针对性和必要性;
- c) 理疗方案科学有效;
- d) 药品选择安全合理。

7.4.2 社会工作者应联合临床科室调研骑手职业病发病率, 确定套餐核心项目。与医院财务部门协商, 为骑手争取套餐费用减免, 减免幅度不低于15%。通过骑手社群宣传套餐优势, 提高套餐使用率。

7.4.3 开设午间门诊或周末康复理疗服务, 提供灵活的治疗时间安排, 方便骑手在不影响跑单高峰时段的情况下接受治疗。社会工作者应调研骑手可接受的就诊时段, 据此确定门诊开放时间。在门诊室设置骑手专属预约通道, 确保预约成功率不低于90%。

7.5 配送便利服务

7.5.1 在医院入口设立具有保温功能的智能取餐柜, 并设置清晰的“院内科室导航图”, 减少骑手院内穿梭和等待时间。取餐柜配置应符合以下标准:

- a) 具备保温功能, 确保餐品温度;
- b) 容量满足医院配送需求;
- c) 操作简便, 支持多种取餐方式;
- d) 维护及时, 确保正常运行。

7.5.2 社会工作者应收集骑手对取餐柜温度、容量的需求, 协助选择合适的取餐柜型号。根据医院科室调整情况, 每季度更新导航图, 确保信息准确。在取餐柜旁设置导航图使用说明, 方便骑手快速查阅。

7.5.3 若骑手因受伤等突发情况可能导致医院内订单严重超时, 医院保卫科或导诊台可应骑手请求, 提供简单的证明或协助其与顾客进行电话沟通解释。社会工作者可协助骑手与顾客沟通, 采用温和的语气说明情况, 争取顾客理解。为骑手开具标准化的《突发情况证明》, 注明证明用途与有效期。事后跟踪骑手订单处理结果, 提供必要的后续帮助。

7.6 快速响应通道

7.6.1 建立骑手需求快速响应通道, 如设置专门的线上反馈平台或线下意见箱, 安排专人每周查看并记录需求, 骑手反馈后5个工作日内给予初步回应。响应通道建设应符合以下要求:

- a) 渠道多样, 覆盖线上线下;
- b) 响应及时, 确保时效性;
- c) 处理规范, 建立标准流程;
- d) 反馈完整, 形成闭环管理。

7.6.2 社会工作者应负责管理反馈通道, 线上平台每天查看, 线下意见箱每周开箱。对需求进行分类处

理，复杂需求组织相关部门会商。5个工作日内通过电话或微信向骑手反馈初步处理意见，确保响应率100%。

7.6.3 在医院制定与骑手相关的管理规定或服务标准时，充分征求骑手代表的意见，确保规定或标准的合理性。社会工作者应协助组织意见征求活动，通过线上问卷、线下访谈等方式收集意见。对收集的意见进行梳理分析，提出修改建议。将修改后的规定或标准向骑手代表公示，无异议后正式实施。

7.7 社工专业服务

7.7.1 社会工作者在骑手友好型医院建设中应发挥专业引领作用，建立系统化的社会工作专业服务体系。社工专业服务体系建设应符合以下要求：

- a) 设立专职社工岗位，明确岗位职责和任职要求；
- b) 制定社工服务标准和操作规范，确保服务专业性；
- c) 建立社工服务档案管理制度，完整记录服务过程；
- d) 配备必要的社工服务设施和设备，保障服务开展；
- e) 建立社工服务督导机制，定期进行专业督导。

7.7.2 社会工作者应开展系统化的骑手需求评估和服务规划工作。需求评估与服务规划应包括以下内容：

- a) 定期开展骑手群体需求调研，全面了解服务需求；
- b) 建立骑手个人档案，记录基本信息和特殊需求；
- c) 制定个性化的服务计划，明确服务目标和措施；
- d) 评估服务资源匹配度，确保服务可行性；
- e) 建立需求动态监测机制，及时调整服务策略。

7.7.3 社会工作者应提供专业化的个案管理服务，针对有特殊需求的骑手开展深入干预。个案管理服务应遵循以下流程：

- a) 接案与建立关系，明确服务意向和期望；
- b) 全面评估与诊断，识别问题和需求；
- c) 制定服务计划，设定具体目标和步骤；
- d) 实施专业干预，提供个性化服务；
- e) 监测与评估进展，调整服务策略；
- f) 结案与跟进服务，巩固服务成效。

7.7.4 社会工作者应组织开展多样化的小组工作和社区工作，促进骑手之间的互助支持和社会融入。小组工作与社区工作应包括以下形式：

- a) 主题支持小组，针对共同问题提供团体辅导；
- b) 技能培训工作坊，提升骑手职业能力和生活技能；
- c) 互助支持网络，建立骑手间的互助机制；
- d) 社区资源整合，链接社会支持资源；
- e) 倡导与社会教育，提升骑手权益保障意识。

7.7.5 建立社会工作专业服务质量保障体系，确保服务成效和持续改进。质量保障体系应包含以下机制：

- a) 服务过程记录与文档管理机制；
- b) 服务质量监测与评估机制；
- c) 服务对象满意度测评机制；
- d) 专业督导与继续教育机制；
- e) 服务改进与创新机制。

8 文化友好建设要求

8.1 文化宣传建设

8.1.1 医院应在公共区域设置专门的骑手文化宣传栏，定期更新骑手参与医院日常工作风采、正能量事迹、健康小贴士等内容。宣传栏建设应符合以下要求：

- a) 位置选择在医院大厅、走廊、休息区等骑手经常活动的区域；
- b) 内容更新频率每季度不少于3次，确保信息时效性；
- c) 版面设计美观大方，图文并茂，增强吸引力；
- d) 内容积极向上，体现对骑手群体的尊重和关怀。

8.1.2 利用医院的电子屏滚动播放骑手友好相关的宣传视频，内容包括医院对骑手的关怀举措、骑手在社会中的贡献等。视频播放应满足以下标准：

- a) 每天累计播放时长不少于2小时；
- b) 播放时段覆盖骑手主要活动时间；
- c) 视频内容真实生动，具有感染力；
- d) 定期更新视频内容，保持新鲜感。

8.1.3 在医院重要节点开展主题文化活动，邀请骑手参与，营造友好、温馨的氛围。活动组织应符合以下要求：

- a) 每年至少举办2次大型主题活动；
- b) 活动形式多样，包括联欢会、座谈会、体育比赛等；
- c) 活动内容体现对骑手的关怀和尊重；
- d) 活动组织周密，确保参与骑手的安全和体验。

8.2 情感关怀服务

8.2.1 医院工作人员在与骑手交流时使用文明、尊重的语言，杜绝歧视性或不礼貌用语。语言规范应达到以下标准：

- a) 使用规范的称呼和礼貌用语；
- b) 语气温和，态度友善；
- c) 耐心解答骑手提出的问题；
- d) 尊重骑手的人格尊严和隐私权。

8.2.2 建立出院骑手生日关怀制度，在出院骑手生日当天送上祝福短信或小礼品。生日关怀应符合以下要求：

- a) 祝福送达率需达到90%以上；
- b) 祝福内容个性化，体现真诚关怀；
- c) 小礼品实用贴心，符合骑手需求；
- d) 建立完整的骑手生日信息数据库。

8.2.3 设立投诉反馈机制，对工作人员的不当言行进行监督和处理。投诉处理应遵循以下流程：

- a) 投诉渠道畅通，便于骑手反映问题；
- b) 投诉处理及时，一般问题24小时内响应；
- c) 处理结果公正，经查实的投诉按规定处理；
- d) 建立投诉档案，用于服务质量改进。

8.3 文化参与机制

8.3.1 邀请骑手代表参与医院的文化建设研讨会，听取他们的意见和建议。研讨会组织应符合以下要求：

- a) 每年至少召开2次文化建设研讨会；
- b) 骑手代表具有广泛性和代表性；

- c) 会议议题明确，讨论充分；
- d) 骑手意见得到充分尊重和认真考虑。

8.3.2 在医院内部刊物或自媒体平台开设骑手文化专栏，刊登骑手的作品、故事等。专栏建设应达到以下标准：

- a) 每季度至少发布1期专栏内容；
- b) 内容形式多样，包括文章、照片、视频等；
- c) 内容质量优良，具有可读性和感染力；
- d) 建立稳定的骑手投稿渠道。

8.3.3 建立骑手文化作品征集和展示机制，鼓励骑手创作反映工作和生活的文化作品。作品征集应符合以下要求：

- a) 定期发布作品征集通知；
- b) 设立作品评选和奖励机制；
- c) 优秀作品在医院公共区域展示；
- d) 保护骑手的著作权和署名权。

8.4 文化氛围营造

8.4.1 在医院环境中融入骑手文化元素，营造尊重骑手劳动、关爱骑手健康的氛围。环境营造应包括以下内容：

- a) 在适当位置设置骑手感谢标语；
- b) 展示骑手工作场景的艺术作品；
- c) 设置骑手先进事迹展示区；
- d) 营造温馨舒适的骑手专属空间。

8.4.2 开展骑手与医务人员的文化交流活动，增进相互理解和尊重。交流活动应注重以下方面：

- a) 活动形式轻松愉快，便于交流；
- b) 活动内容有助于增进相互了解；
- c) 活动频率适度，不影响正常工作；
- d) 活动效果可评估，持续改进。

8.4.3 建立骑手文化建设的评估和改进机制，确保文化建设效果。评估机制应包括：

- a) 定期开展骑手文化满意度调查；
- b) 收集骑手对文化建设的意见和建议；
- c) 分析文化建设中存在的问题和不足；
- d) 制定针对性的改进措施并落实。

8.5 文化传播推广

8.5.1 利用多种渠道宣传医院的骑手友好文化，扩大社会影响力。传播推广应包括：

- a) 在医院官网设置骑手友好专栏；
- b) 通过社交媒体宣传骑手友好举措；
- c) 与媒体合作报道骑手友好实践；
- d) 制作骑手友好文化宣传手册。

8.5.2 建立骑手文化传播的激励机制，鼓励骑手参与文化传播。激励机制应包含：

- a) 对积极参与文化传播的骑手给予奖励；
- b) 设立骑手文化传播优秀奖；
- c) 提供文化传播培训和支持；

- d) 建立文化传播成果展示平台。
- 8.5.3 定期评估文化传播效果，优化传播策略。评估内容应包括：
- a) 文化传播的覆盖范围和影响力；
 - b) 骑手对文化传播的参与度；
 - c) 社会对医院骑手友好文化的认知度；
 - d) 文化传播对医院形象的提升效果。

9 理念友好建设要求

9.1 骑手志愿服务

9.1.1 鼓励骑手成为医院志愿者，参与医院导诊、秩序维护等志愿服务，医院为其提供志愿者培训。志愿服务组织应符合以下要求：

- a) 建立规范的骑手志愿者招募机制，通过骑手社群、休息区海报等渠道发布招募信息；
- b) 设计系统的志愿者培训课程，内容包括医院布局、服务礼仪、应急处理等专业知识；
- c) 制定明确的志愿服务岗位职责和工作标准，确保服务质量；
- d) 建立志愿服务安全保障机制，为骑手志愿者购买意外伤害保险。

9.1.2 社会工作者应负责志愿者日常管理和协调，设计“志愿服务时长兑换”机制，提高骑手参与积极性。志愿服务管理应达到以下标准：

- a) 建立志愿服务时长记录系统，确保数据准确可靠；
- b) 制定合理的服务时长兑换标准，如10小时志愿服务可兑换1次免费体检；
- c) 每月开展志愿者服务复盘会，总结经验并改进服务；
- d) 定期评选优秀志愿者，给予表彰和奖励。

9.1.3 建立骑手志愿服务效果评估机制，持续优化志愿服务项目。评估内容应包括：

- a) 志愿服务参与度和满意度；
- b) 志愿服务对医院服务的补充效果；
- c) 志愿服务对骑手自身发展的促进作用；
- d) 志愿服务的社会影响和示范效应。

9.2 骑手互助体系

9.2.1 建立骑手互助小组，引导骑手之间分享就医经验、互相帮助解决就医过程中遇到的问题。互助小组建设应符合以下要求：

- a) 协助组建互助小组，选举产生小组负责人；
- b) 制定系统的小组活动计划，如每月开展1次经验分享会；
- c) 医院为小组活动提供必要的场地支持与物资保障；
- d) 建立小组活动档案，记录活动内容和成效。

9.2.2 社会工作者应定期与小组负责人沟通，了解活动开展情况，协助解决遇到的困难。互助小组管理应注重以下方面：

- a) 确保小组活动的规范性和有效性；
- b) 提供专业指导和支持，提升互助质量；
- c) 建立小组内部沟通机制，促进信息共享；
- d) 保护小组成员隐私，建立信任关系。

9.2.3 对积极参与志愿服务和互助活动的骑手，给予一定的奖励。奖励机制建设应达到以下标准：

- a) 协助制定科学的奖励方案，明确奖励标准；

- b) 联系医院周边商家洽谈优惠券合作，扩大奖励范围；
- c) 每季度公开奖励名单，通过医院官网、骑手社群宣传；
- d) 建立奖励效果评估机制，持续优化奖励政策。

9.3 骑手参与决策

- 9.3.1 邀请骑手代表作为医院服务体验官，定期参与医院服务流程体验。体验官制度应符合以下要求：
 - a) 每月至少组织1次服务体验活动；
 - b) 体验内容涵盖骑手就医、休息等相关服务环节；
 - c) 骑手代表覆盖不同性别、年龄段、不同配送平台；
 - d) 设计科学的服务体验问卷，引导代表全面反馈问题。
- 9.3.2 在医院服务改进项目中，邀请骑手代表参与项目讨论与决策。参与机制应确保：
 - a) 组织骑手代表参与项目启动会、方案讨论会；
 - b) 充分听取骑手意见，整理成意见汇总报告；
 - c) 将骑手意见融入项目方案，确保更贴合实际需求；
 - d) 项目实施后，组织骑手代表参与效果评估。
- 9.3.3 建立骑手意见处理闭环管理机制，确保骑手声音得到有效回应。处理流程应包括：
 - a) 对代表提出的建议建立“建议-整改-反馈”闭环；
 - b) 整改完成后3个工作日内告知代表处理结果；
 - c) 定期汇总分析骑手意见，用于服务改进；
 - d) 建立意见处理满意度回访制度。

9.4 骑手文化传播

- 9.4.1 组织骑手参与医院服务宣传，利用骑手的社交圈扩大医院骑手友好品牌影响力。宣传活动组织应达到以下标准：
 - a) 协助策划宣传活动，确定宣传主题；
 - b) 指导骑手拍摄视频、撰写体验文案；
 - c) 对优秀作品给予适当奖励；
 - d) 协调医院新媒体部门推广宣传内容。
- 9.4.2 建立骑手文化传播激励机制，鼓励骑手积极传播正能量。激励机制应包含：
 - a) 设立骑手文化传播专项奖励；
 - b) 提供文化传播技能培训；
 - c) 建立文化传播成果展示平台；
 - d) 定期评选文化传播先进个人。
- 9.4.3 评估骑手文化传播效果，优化传播策略。评估内容应包括：
 - a) 文化传播的覆盖范围和影响力；
 - b) 骑手参与文化传播的积极性；
 - c) 传播内容的质量和效果；
 - d) 文化传播对医院品牌形象的提升作用。

9.5 理念引领建设

- 9.5.1 在医院内部树立尊重骑手、关爱骑手的价值理念，通过多种形式强化理念传播。理念传播应包括：
 - a) 将骑手友好理念纳入医院文化建设体系；
 - b) 通过培训、宣传等方式强化员工理念认同；
 - c) 建立理念践行的激励机制；

- d) 定期评估理念传播效果。
- 9.5.2 推动骑手友好理念向社会延伸，发挥示范引领作用。社会推广应注重：
- a) 总结提炼骑手友好医院建设经验；
 - b) 通过多种渠道分享建设成果；
 - c) 积极参与行业交流，推广先进理念；
 - d) 建立理念推广的长效机制。
- 9.5.3 建立理念友好建设评估改进机制，确保建设效果持续提升。评估改进应包括：
- a) 定期开展理念友好建设效果评估；
 - b) 收集骑手对理念建设的反馈意见；
 - c) 分析建设中存在的问题和不足；
 - d) 制定针对性的改进措施并落实。

10 监督与改进

10.1 监督机制建设

10.1.1 建立骑手友好型医院建设监督机制，明确监督主体、监督内容和监督方式。监督机制应符合以下要求：

- a) 设立专门的监督机构或指定监督责任人，负责日常监督工作；
- b) 制定详细的监督标准和检查清单，确保监督工作的规范性和一致性；
- c) 建立定期监督与随机抽查相结合的监督方式，全面掌握建设情况；
- d) 监督内容应覆盖环境友好、服务友好、文化友好、理念友好等各个方面。

10.1.2 社会工作者应对骑手反馈的问题建立台账，明确整改责任人与完成时限。台账管理应达到以下标准：

- a) 问题记录准确完整，包括问题描述、反馈时间、反馈人等基本信息；
- b) 整改责任人明确，具备解决问题的权限和能力；
- c) 整改时限合理，既考虑问题紧急性又兼顾可行性；
- d) 整改完成后1周内将结果反馈给骑手代表，确保问题闭环管理。

10.1.3 建立多维度监督渠道，确保监督的全面性和有效性。监督渠道应包括：

- a) 设立线上反馈平台和线下意见箱，方便骑手随时反映问题；
- b) 定期组织骑手代表座谈会，听取意见和建议；
- c) 开展匿名问卷调查，了解骑手真实感受；
- d) 建立第三方评估机制，确保监督的客观公正。

10.2 改进机制建设

10.2.1 每半年根据监督记录、骑手反馈、满意度调查结果，制定管理改进计划。改进计划制定应符合以下要求：

- a) 明确改进目标和具体措施，具有可操作性；
- b) 设定合理的改进时限和预期效果；
- c) 明确责任部门和责任人，确保计划落实；
- d) 建立改进效果评估机制，验证改进成效。

10.2.2 建立问题分类处理机制，根据问题性质和影响程度采取相应的改进措施。问题处理应遵循以下原则：

- a) 对紧急问题立即处理，防止问题扩大；

- b) 对系统性问题深入分析，从根源上解决；
- c) 对重复性问题重点整治，防止问题反复；
- d) 对创新性问题的积极探索，形成经验推广。

10.2.3 建立改进效果跟踪评估机制，确保改进措施有效落实。跟踪评估应包括：

- a) 定期检查改进措施执行情况；
- b) 评估改进措施的实际效果；
- c) 收集骑手对改进效果的反馈；
- d) 根据评估结果调整改进策略。

10.3 满意度测评

10.3.1 建立骑手满意度定期测评制度，全面了解骑手对医院服务的满意程度。满意度测评应达到以下标准：

- a) 每季度开展一次满意度测评，确保测评的时效性；
- b) 测评内容涵盖环境、服务、文化、理念等各个方面；
- c) 测评样本具有代表性，覆盖不同配送平台和年龄段的骑手；
- d) 测评方法科学规范，确保数据的真实可靠。

10.3.2 社会工作者应负责满意度测评的组织实施和结果分析。测评工作应包括：

- a) 设计科学的测评问卷，确保问题设置合理；
- b) 组织测评实施，确保测评过程规范；
- c) 统计分析测评数据，找出问题和不足；
- d) 撰写测评报告，提出改进建议。

10.3.3 建立满意度测评结果运用机制，将测评结果作为改进工作的重要依据。结果运用应注重：

- a) 将测评结果纳入相关部门绩效考核；
- b) 针对测评中发现的问题制定改进措施；
- c) 定期向骑手公示测评结果和改进情况；
- d) 建立测评结果与资源配置的联动机制。

10.4 持续改进循环

10.4.1 建立PDCA（计划-执行-检查-处理）持续改进循环机制，确保骑手友好型医院建设水平不断提升。改进循环应包括：

- a) 计划阶段：基于监督和测评结果，制定改进计划；
- b) 执行阶段：组织相关部门落实改进措施；
- c) 检查阶段：评估改进措施执行情况和效果；
- d) 处理阶段：总结经验，标准化有效做法，处理遗留问题。

10.4.2 建立改进经验分享机制，促进各部门之间的学习交流。经验分享应达到以下要求：

- a) 定期组织改进经验交流会；
- b) 建立改进案例库，供各部门参考学习；
- c) 鼓励跨部门协作，共同解决复杂问题；
- d) 将优秀改进经验纳入医院管理制度。

10.4.3 建立改进创新激励机制，鼓励员工积极参与改进工作。激励机制应包含：

- a) 设立改进创新奖励基金；
- b) 将改进成果与个人职业发展挂钩；
- c) 提供改进方法和工作培训；
- d) 营造鼓励创新、宽容失败的组织氛围。

10.5 绩效评估与问责

10.5.1 建立骑手友好型医院建设绩效评估体系，定期评估各部门建设成效。绩效评估应达到以下标准：

- a) 评估指标科学合理，能够客观反映建设水平；
- b) 评估周期适当，既不过于频繁也不过于稀疏；
- c) 评估过程透明公正，确保评估结果可信；
- d) 评估结果与奖惩挂钩，强化激励约束。

10.5.2 建立问题问责机制，对建设不力的部门和人员进行问责。问责机制应明确：

- a) 问责情形和标准；
- b) 问责程序和方式；
- c) 问责结果运用；
- d) 申诉和救济渠道。

10.5.3 建立绩效评估结果运用机制，充分发挥评估的导向作用。结果运用应包括：

- a) 将评估结果作为资源配置的重要依据；
- b) 将评估结果纳入干部考核任用参考；
- c) 将评估结果作为年度评优评先的重要条件；
- d) 定期分析评估结果，优化建设策略。

附录 A
(资料性)

骑手友好型医院建设指标评分表

A.1 评分说明

- A.2 本评分表总分为 296 分，各一级指标分值根据重要性分配；
A.3 评分时应基于客观事实和证明材料，确保评分公正准确；
A.4 各三级指标得分相加即为该二级指标得分，各二级指标得分相加即为该一级指标得分；
A.5 总分达到 237 分及以上为优秀，178-236 分为合格，177 分以下为不合格；
A.6 评分过程中应充分听取骑手代表的意见和建议。

表 A.1 管理友好建设指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值	得分
管理友好 (30分)	组织保障 (10分)	医院应成立骑手友好型医院建设领导小组，由院级领导担任组长，相关职能部门负责人为成员，负责统筹协调建设工作	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		医院应设立专门的社会工作部门或配备专职社会工作者，负责骑手友好型医院建设的具体实施和日常管理	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		医院应建立跨部门协作机制，明确各部门在骑手友好型医院建设中的职责分工和协作要求	完全符合要求得2分，基本符合得1分，不符合得0分	2	
		医院应为骑手友好型医院建设提供必要的经费保障，确保各项建设措施有效落实	完全符合要求得2分，基本符合得1分，不符合得0分	2	
	制度建设 (10分)	制定骑手友好型医院建设管理办法，明确建设标准、工作流程和考核要求	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		建立骑手权益保障制度，规范骑手在就医过程中的权利和义务	完全符合要求得2分，基本符合得1分，不符合得0分	2	
		完善骑手参与机制，明确骑手代表参与医院相关事务的方式和程序	完全符合要求得2分，基本符合得1分，不符合得0分	2	
		建立服务质量监测制度，定期评估骑手友好型医院建设成效	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	人员培训 (10分)	对医务人员开展骑手友好服务培训，内容包括骑手职业特点、常见健康问题、服务沟通技巧等	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		对社会工作者开展专业能力培训，提升其在骑手友好型医院建设中的专业服务水平	完全符合要求得2分，基本符合得1分，不符合得0分	2	
		对行政后勤人员开展服务意识培训，确保其在各自岗位上为骑手提供友好服务	完全符合要求得2分，基本符合得1分，不符合得0分	2	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值	得分
		培训效果应通过理论考核和实操评估相结合的方式进行检验, 确保培训质量	完全符合要求得3分, 基本符合得2分, 部分符合得1分, 不符合得0分	3	
环境友好 (50分)	停车充电设施 (11分)	医院应在合理位置设置专门的骑手停车区域, 与其他就医群众停车区域相对分离, 并设置明显的专属标识及引导标志。停车区域空间规划应适配医院周边骑手规模, 能够满足电动车、摩托车日常停放需求	完全符合要求得4分, 基本符合得3分, 部分符合得2分, 不符合得0分	4	
		停车区域应配备安全可靠的充电设施, 张贴清晰的使用规范与安全须知, 确保设施运行正常。充电设施应符合以下要求: 具备过载保护、漏电保护等安全功能; 充电接口兼容主流电动车型号; 设置防雨防晒设施, 确保全天候可用; 配备消防器材, 确保使用安全	完全符合要求得4分, 基本符合得3分, 部分符合得2分, 不符合得0分	4	
		社会工作者应通过焦点小组访谈, 收集不同时段骑手停车需求, 结合医院交通流量数据确定最优停车区域位置。每季度开展骑手停车需求调研, 动态更新停车容量数据, 若发现停车缺口达20%以上, 应及时向医院后勤部门提交扩容建议报告	完全符合要求得3分, 基本符合得2分, 部分符合得1分, 不符合得0分	3	
	休息区域建设 (10分)	医院应在合适位置设立专门的骑手休息区, 配备座椅、饮水机、充电插座等基本设施。休息区应保持环境整洁、通风良好, 为骑手提供舒适的休息环境	完全符合要求得3分, 基本符合得2分, 部分符合得1分, 不符合得0分	3	
		休息区域设施配置应符合以下要求: 座椅数量应满足高峰时段骑手休息需求; 配备足够的充电插座, 支持多设备同时充电; 提供免费饮用水和一次性水杯; 设置储物柜, 方便骑手临时存放物品; 配备Wi-Fi网络, 便于骑手处理订单信息	完全符合要求得4分, 基本符合得3分, 部分符合得2分, 不符合得0分	4	
		建立休息区域设施定期检查维护机制, 明确责任主体, 确保设施持续处于良好状态。社会工作者应协助制定设施检查维护台账, 每周对照台账开展检查, 对老化设施提前提交更换申请。每季度组织骑手代表参与维护效果评估, 调整维护频率与标准	完全符合要求得3分, 基本符合得2分, 部分符合得1分, 不符合得0分	3	
	通行门禁系统 (10分)	医院应优化内部骑手通行路线, 设置清晰的骑手专属通行标识, 可引导骑手快速抵达配送地点。对内部狭窄道路、陡坡等不利于骑手通行的区域, 应采取拓宽、设置缓坡等针对性改造措施	完全符合要求得3分, 基本符合得2分, 部分符合得1分, 不符合得0分	3	
		制定骑手专属门禁便捷通行方案, 有效避免配送延误。通行方案应满足以下要求: 采用电子通行码、临时凭证等便捷方式; 通行权限覆盖主要配送区域; 通行时效满足配送时间要求; 方案更新及时, 确保有效性	完全符合要求得3分, 基本符合得2分, 部分符合得1分, 不符合得0分	3	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值	得分
		建立通行与门禁问题快速响应机制，及时处理骑手反馈的通行障碍或门禁对接问题。社会工作者作为专项对接人，应公布24小时联系电话，骑手反馈问题后30分钟内响应，协调对接医院相关部门解决诉求。对复杂问题，应协调技术部门解决，并每2小时向骑手同步进展，直至问题解决	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
	应急设施配置（9分）	在骑手休息区或订单咨询点配备基础急救药品和简易急救器材。急救物资配置应符合以下标准：药品包括碘伏、创可贴、纱布、绷带等；器材包括止血带、担架、急救包等；物资数量满足基本急救需求；药品在保质期内，定期检查更新	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		急救物资存放位置明确，张贴使用说明，且由专人负责定期检查、补充与更新。社会工作者应制作急救物资使用教学短视频，张贴在存放位置旁的屏幕上循环播放。每月组织骑手开展急救技能培训，培训后通过实操考核确保掌握基本技能	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		在骑手通行及活动集中区域设置应急求助标识，明确应急响应流程与对接联系人。社会工作者应参与应急响应流程制定，简化步骤。每半年更新联系人信息，确保标识上的电话、微信等渠道畅通。组织骑手熟悉求助标识位置，通过实地打卡的方式提升知晓率	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	标识指引系统（10分）	停车区域、休息区域、配送关键点的标识均应清晰醒目、易于辨识。标识系统建设应符合以下要求：采用统一视觉风格，兼顾日间与夜间辨识度；标识内容准确无误，无模糊、脱落情况；关键点位标识旁添加二维码，扫码可查看实时导航路线；标识材质耐用，适应医院环境要求	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
		骑手通行路线标识应连续完整，能覆盖从医院入口至各配送点位的全程指引。在路线转折点应设置双重标识，避免骑手错过方向。社会工作者应陪同不同配送平台的骑手体验通行路线，记录标识缺失、模糊的位置，24小时内安排补充或修复	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		社会工作者应制定或协同医院有关部门制定《标识视觉规范手册》，统一颜色、字体、尺寸等视觉要素。每月开展标识巡查，对夜间辨识度低的标识，加装LED灯带提升亮度。收集骑手对标识的辨识度反馈，对识别率低于70%的标识，联合设计部门调整优化	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
服务友好（70分）	优先服务窗口（10分）	医院应在挂号、缴费、取药等环节设立明显标识的“骑手优先服务窗口”，减少骑手排队等待时间。优先窗口的设置应符合以下要求：a)窗口位置醒目，便于骑手快速识别；b)服务时间覆盖骑手主要配送时段；c)窗口工作人员经过专门培训，熟悉优先服务规则；d)在窗口旁设置等待座椅，提供充电插座等便利设施	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	

	<p>社会工作者应协助制定窗口服务规则，明确骑手出示工作证即可享受优先服务的具体流程。定期对窗口工作人员开展服务培训，内容包括骑手职业特点、服务沟通技巧、应急处理等，确保服务质量</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	<p>建立优先服务窗口运行监测机制，定期统计窗口使用情况和骑手满意度。对使用率低的窗口分析原因并优化调整，确保优先服务资源有效利用</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
快速就医通道（10分）	<p>针对常见的骑手工伤，制定标准化的快速清创、包扎、用药流程，缩短在急诊室的滞留时间。快速就医通道建设应符合以下标准：a) 建立骑手工伤快速识别机制；b) 制定标准化的创伤处理流程；c) 配备专门的快速处理区域；d) 确保从就诊到处理完成不超过30分钟（特殊情况除外）</p>	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
	<p>社会工作者应参与快速就医流程制定，将流程步骤制作成图文卡片，张贴在急诊室显眼位置。为受伤骑手提供“一对一”流程指引，协助对接医生，确保快速就医通道顺畅运行</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	<p>定期评估快速就医通道运行效果，收集骑手反馈意见。对流程中存在的瓶颈问题及时优化改进，持续提升快速就医服务质量</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
智能服务平台（10分）	<p>在医院官方App或小程序设置“骑手服务”入口，提供症状自查、在线咨询、快速预约挂号等功能。智能服务平台应具备以下功能：a) 症状自查引导，帮助骑手初步判断健康状况；b) 在线咨询功能，提供专业医疗建议；c) 快速预约挂号，简化就医流程；d) 健康知识库，提供常见职业病防治信息</p>	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
	<p>社会工作者应收集骑手常用健康咨询问题，整理成知识库嵌入在线咨询模块。每月统计入口使用数据，对使用率低于20%的功能，分析原因并推动优化，如简化预约步骤、优化界面设计等</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	<p>建立智能服务平台持续改进机制，定期更新服务内容和功能模块。根据骑手使用习惯和需求变化，不断优化平台用户体验，提升服务便捷性</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
个性化医疗服务（10分）	<p>针对骑手颈椎病、腰椎间盘突出、胃炎、皮肤问题等常见职业病，制定“骑手常见职业病诊疗套餐”，设计包含检查、理疗、药品的优惠套餐。套餐设计应符合以下要求：a) 涵盖骑手主要职业病类型；b) 检查项目具有针对性和必要性；c) 理疗方案科学有效；d) 药品选择安全合理</p>	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	

	<p>社会工作者应联合临床科室调研骑手职业病发病率，确定套餐核心项目。与医院财务部门协商，为骑手争取套餐费用减免，减免幅度不低于15%。通过骑手社群宣传套餐优势，提高套餐使用率</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	<p>开设午间门诊或周末康复理疗服务，提供灵活的治疗时间安排，方便骑手在不影响跑单高峰时段的情况下接受治疗。社会工作者应调研骑手可接受的就诊时段，据此确定门诊开放时间。在门诊室设置骑手专属预约通道，确保预约成功率不低于90%</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
配送便利服务（10分）	<p>在医院入口设立具有保温功能的智能取餐柜，并设置清晰的“院内科室导航图”，减少骑手院内穿梭和等待时间。取餐柜配置应符合以下标准：a) 具备保温功能，确保餐品温度；b) 容量满足医院配送需求；c) 操作简便，支持多种取餐方式；d) 维护及时，确保正常运行</p>	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
	<p>社会工作者应收集骑手对取餐柜温度、容量的需求，协助选择合适的取餐柜型号。根据医院科室调整情况，每季度更新导航图，确保信息准确。在取餐柜旁设置导航图使用说明，方便骑手快速查阅</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	<p>若骑手因受伤等突发情况可能导致医院内订单严重超时，医院保卫科或导诊台可应骑手请求，提供简单的证明或协助其与顾客进行电话沟通解释。社会工作者可协助骑手与顾客沟通，采用温和的语气说明情况，争取顾客理解。为骑手开具标准化的《突发情况证明》，注明证明用途与有效期。事后跟踪骑手订单处理结果，提供必要的后续帮助</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
快速响应通道（10分）	<p>建立骑手需求快速响应通道，如设置专门的线上反馈平台或线下意见箱，安排专人每周查看并记录需求，5个工作日内给予初步回应。响应通道建设应符合以下要求：a) 渠道多样，覆盖线上线上；b) 响应及时，确保时效性；c) 处理规范，建立标准流程；d) 反馈完整，形成闭环管理</p>	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
	<p>社会工作者应负责管理反馈通道，线上平台每天查看，线下意见箱每周开箱。对需求进行分类处理，复杂需求组织相关部门会商。骑手反馈后5个工作日内通过电话或微信向骑手反馈初步处理意见，确保响应率100%</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	<p>在医院制定与骑手相关的管理规定或服务标准时，充分征求骑手代表的意见，确保规定或标准的合理性。社会工作者应协助组织意见征求活动，通过线上问卷、线下访谈等方式收集意见。对收集的意见进行梳理分析，提出修改建议。将修改后的规定或标准向骑手代表公示，无异议后正式实施</p>	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	

社工专业服务 (10分)	<p>社会工作者在骑手友好型医院建设中应发挥专业引领作用，建立系统化的社会工作专业服务体系。社工专业服务体系建设应符合以下要求： a) 设立专职社工岗位，明确岗位职责和任职要求； b) 制定社工服务标准和操作规范，确保服务专业性； c) 建立社工服务档案管理制度，完整记录服务过程； d) 配备必要的社工服务设施和设备，保障服务开展； e) 建立社工服务督导机制，定期进行专业督导</p>	<p>完全符合要求得2分，基本符合得1.5分，部分符合得1分，不符合得0分</p>	2	
	<p>社会工作者应开展系统化的骑手需求评估和服务规划工作。需求评估与服务规划应包括以下内容： a) 定期开展骑手群体需求调研，全面了解服务需求； b) 建立骑手个人档案，记录基本信息和特殊需求； c) 制定个性化的服务计划，明确服务目标和措施； d) 评估服务资源匹配度，确保服务可行性； e) 建立需求动态监测机制，及时调整服务策略</p>	<p>完全符合要求得2分，基本符合得1.5分，部分符合得1分，不符合得0分</p>	2	
	<p>社会工作者应提供专业化的个案管理服务，针对有特殊需求的骑手开展深入干预。个案管理服务应遵循以下流程： a) 接案与建立关系，明确服务意向和期望； b) 全面评估与诊断，识别问题和需求； c) 制定服务计划，设定具体目标和步骤； d) 实施专业干预，提供个性化服务； e) 监测与评估进展，调整服务策略； f) 结案与跟进服务，巩固服务成效</p>	<p>完全符合要求得2分，基本符合得1.5分，部分符合得1分，不符合得0分</p>	2	
	<p>社会工作者应组织开展多样化的小组工作和社区工作，促进骑手之间的互助支持和社会融入。小组工作与社区工作应包括以下形式： a) 主题支持小组，针对共同问题提供团体辅导； b) 技能培训工作坊，提升骑手职业能力和生活技能； c) 互助支持网络，建立骑手间的互助机制； d) 社区资源整合，链接社会支持资源； e) 倡导与社会教育，提升骑手权益保障意识</p>	<p>完全符合要求得2分，基本符合得1.5分，部分符合得1分，不符合得0分</p>	2	
	<p>建立社会工作专业服务质量保障体系，确保服务成效和持续改进。质量保障体系应包含以下机制： a) 服务过程记录与文档管理机制； b) 服务质量监测与评估机制； c) 服务对象满意度测评机制； d) 专业督导与继续教育机制； e) 服务改进与创新机制</p>	<p>完全符合要求得2分，基本符合得1.5分，部分符合得1分，不符合得0分</p>	2	
文化友好 (4分)	<p>文化宣传建设 (11分)</p> <p>医院应在公共区域设置专门的骑手文化宣传栏，定期更新骑手参与医院日常工作风采、正能量事迹、健康小贴士等内容。宣传栏建设应符合以下要求： a) 位置选择在医院大厅、走廊、休息区等骑手经常活动的区域； b) 内容更新频率每季度不少于3次，确保信息时效性； c) 版面设计美观大方，图文并茂，增强吸引力； d) 内容积极向上，体现对骑手群体的尊重和关怀</p>	<p>完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分</p>	4	

		利用医院的电子屏滚动播放骑手友好相关的宣传视频，内容包括医院对骑手的关怀举措、骑手在社会中的贡献等。视频播放应满足以下标准：a)每天累计播放时长不少于2小时；b)播放时段覆盖骑手主要活动时间；c)视频内容真实生动，具有感染力；d)定期更新视频内容，保持新鲜感	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
		在医院重要节点开展主题文化活动，邀请骑手参与，营造友好、温馨的氛围。活动组织应符合以下要求：a)每年至少举办2次大型主题活动；b)活动形式多样，包括联欢会、座谈会、体育比赛等；c)活动内容体现对骑手的关怀和尊重；d)活动组织周密，确保参与骑手的安全和体验	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	情感关怀服务(10分)	医院工作人员在与骑手交流时使用文明、尊重的语言，杜绝歧视性或不礼貌用语。语言规范应达到以下标准：a)使用规范的称呼和礼貌用语；b)语气温和，态度友善；c)耐心解答骑手提出的问题；d)尊重骑手的人格尊严和隐私权	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
		建立出院骑手生日关怀制度，在出院骑手生日当天送上祝福短信或小礼品。生日关怀应符合以下要求：a)祝福送达率需达到90%以上；b)祝福内容个性化，体现真诚关怀；c)小礼品实用贴心，符合骑手需求；d)建立完整的骑手生日信息数据库	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		设立投诉反馈机制，对工作人员的不当言行进行监督和处理。投诉处理应遵循以下流程：a)投诉渠道畅通，便于骑手反映问题；b)投诉处理及时，一般问题24小时内响应；c)处理结果公正，经查实的投诉按规定处理；d)建立投诉档案，用于服务质量改进	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		邀请骑手代表参与医院的文化建设研讨会，听取他们的意见和建议。研讨会组织应符合以下要求：a)每年至少召开2次文化建设研讨会；b)骑手代表具有广泛性和代表性；c)会议议题明确，讨论充分；d)骑手意见得到充分尊重和认真考虑	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	文化参与机制(9分)	在医院内部刊物或自媒体平台开设骑手文化专栏，刊登骑手的作品、故事等。专栏建设应达到以下标准：a)每季度至少发布1期专栏内容；b)内容形式多样，包括文章、照片、视频等；c)内容质量优良，具有可读性和感染力；d)建立稳定的骑手投稿渠道	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		建立骑手文化作品征集和展示机制，鼓励骑手创作反映工作和生活的文化作品。作品征集应符合以下要求：a)定期发布作品征集通知；b)设立作品评选和奖励机制；c)优秀作品在医院公共区域展示；d)保护骑手的著作权和署名权	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	

	文化氛围营造(9分)	在医院环境中融入骑手文化元素，营造尊重骑手劳动、关爱骑手健康的氛围。环境营造应包括以下内容：a)在适当位置设置骑手感谢标语；b)展示骑手工作场景的艺术作品；c)设置骑手先进事迹展示区；d)营造温馨舒适的骑手专属空间	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		开展骑手与医务人员的文化交流活动，增进相互理解和尊重。交流活动应注重以下方面：a)活动形式轻松愉快，便于交流；b)活动内容有助于增进相互了解；c)活动频率适度，不影响正常工作；d)活动效果可评估，持续改进	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		建立骑手文化建设的评估和改进机制，确保文化建设效果。评估机制应包括：a)定期开展骑手文化满意度调查；b)收集骑手对文化建设的意见和建议；c)分析文化建设中存在的问题和不足；d)制定针对性的改进措施并落实	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
	文化传播推广(9分)	利用多种渠道宣传医院的骑手友好文化，扩大社会影响力。传播推广应包括：a)在医院官网设置骑手友好专栏；b)通过社交媒体宣传骑手友好举措；c)与媒体合作报道骑手友好实践；d)制作骑手友好文化宣传手册	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		建立骑手文化传播的激励机制，鼓励骑手参与文化传播。激励机制应包含：a)对积极参与文化传播的骑手给予奖励；b)设立骑手文化传播优秀奖；c)提供文化传播培训和支持；d)建立文化传播成果展示平台	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		定期评估文化传播效果，优化传播策略。评估内容应包括：a)文化传播的覆盖范围和影响力；b)骑手对文化传播的参与度；c)社会对医院骑手友好文化的认知度；d)文化传播对医院形象的提升效果	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
理念友好(47分)	骑手志愿服务(11分)	鼓励骑手成为医院志愿者，参与医院导诊、秩序维护等志愿服务，医院为其提供志愿者培训。志愿服务组织应符合以下要求：a)建立规范的骑手志愿者招募机制，通过骑手社群、休息区海报等渠道发布招募信息；b)设计系统的志愿者培训课程，内容包括医院布局、服务礼仪、应急处理等专业知识；c)制定明确的志愿服务岗位职责和工作标准，确保服务质量；d)建立志愿服务安全保障机制，为骑手志愿者购买意外伤害保险	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
		社会工作者应负责志愿者日常管理和协调，设计“志愿服务时长兑换”机制，提高骑手参与积极性。志愿服务管理应达到以下标准：a)建立志愿服务时长记录系统，确保数据准确可靠；b)制定合理的服务时长兑换标准，如10小时志愿服务可兑换1次免费体检；c)每月开展志愿者服务复盘会，总结经验并改进服务；d)定期评选优秀志愿者，给予表彰和奖励	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	

		建立骑手志愿服务效果评估机制，持续优化志愿服务项目。评估内容应包括：a) 志愿服务参与度和满意度；b) 志愿服务对医院服务的补充效果；c) 志愿服务对骑手自身发展的促进作用；d) 志愿服务的社会影响和示范效应	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
骑手互助体系(9分)		建立骑手互助小组，引导骑手之间分享就医经验、互相帮助解决就医过程中遇到的问题。互助小组建设应符合以下要求：a) 协助组建互助小组，选举产生小组负责人；b) 制定系统的小组活动计划，如每月开展1次经验分享会；c) 医院为小组活动提供必要的场地支持与物资保障；d) 建立小组活动档案，记录活动内容和成效	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		社会工作者应定期与小组负责人沟通，了解活动开展情况，协助解决遇到的困难。互助小组管理应注重以下方面：a) 确保小组活动的规范性和有效性；b) 提供专业指导和支持，提升互助质量；c) 建立小组内部沟通机制，促进信息共享；d) 保护小组成员隐私，建立信任关系	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		对积极参与志愿服务和互助活动的骑手，给予一定的奖励。奖励机制建设应达到以下标准：a) 协助制定科学的奖励方案，明确奖励标准；b) 联系医院周边商家洽谈优惠券合作，扩大奖励范围；c) 每季度公开奖励名单，通过医院官网、骑手社群宣传；d) 建立奖励效果评估机制，持续优化奖励政策	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		邀请骑手代表作为医院服务体验官，定期参与医院服务流程体验。体验官制度应符合以下要求：a) 每月至少组织1次服务体验活动；b) 体验内容涵盖骑手就医、休息等相关服务环节；c) 骑手代表覆盖不同性别年龄段、不同配送平台；d) 设计科学的服务体验问卷，引导代表全面反馈问题	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
骑手参与决策(9分)		在医院服务改进项目中，邀请骑手代表参与项目讨论与决策。参与机制应确保：a) 组织骑手代表参与项目启动会、方案讨论会；b) 充分听取骑手意见，整理成意见汇总报告；c) 将骑手意见融入项目方案，确保更贴合实际需求；d) 项目实施后，组织骑手代表参与效果评估	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		建立骑手意见处理闭环管理机制，确保骑手声音得到有效回应。处理流程应包括：a) 对代表提出的建议建立“建议-整改-反馈”闭环；b) 整改完成后3个工作日内告知代表处理结果；c) 定期汇总分析骑手意见，用于服务改进；d) 建立意见处理满意度回访制度	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
骑手文化传播(9分)		组织骑手参与医院服务宣传，利用骑手的社交圈扩大医院骑手友好品牌影响力。宣传活动组织应达到以下标准：a) 协助策划宣传活动，确定宣传主题；b) 指导骑手拍摄视频、撰写体验文案；c) 对优秀作品给予适当奖励；d) 协调医院新媒体部门推广宣传内容	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	

		建立骑手文化传播激励机制，鼓励骑手积极传播正能量。激励机制应包含：a) 设立骑手文化传播专项奖励；b) 提供文化传播技能培训；c) 建立文化传播成果展示平台；d) 定期评选文化传播先进个人	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3		
		评估骑手文化传播效果，优化传播策略。评估内容应包括：a) 文化传播的覆盖范围和影响力；b) 骑手参与文化传播的积极性；c) 传播内容的质量和效果；d) 文化传播对医院品牌形象的提升作用	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3		
	理念引领建设(9分)	在医院内部树立尊重骑手、关爱骑手的价值理念，通过多种形式强化理念传播。理念传播应包括：a) 将骑手友好理念纳入医院文化建设体系；b) 通过培训、宣传等方式强化员工理念认同；c) 建立理念践行的激励机制；d) 定期评估理念传播效果	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3		
		推动骑手友好理念向社会延伸，发挥示范引领作用。社会推广应注重：a) 总结提炼骑手友好医院建设经验；b) 通过多种渠道分享建设成果；c) 积极参与行业交流，推广先进理念；d) 建立理念推广的长效机制	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3		
		建立理念友好建设评估改进机制，确保建设效果持续提升。评估改进应包括：a) 定期开展理念友好建设效果评估；b) 收集骑手对理念建设的反馈意见；c) 分析建设中存在的问题和不足；d) 制定针对性的改进措施并落实	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3		
	监督与改进(51分)	监督机制建设(11分)	建立骑手友好型医院建设监督机制，明确监督主体、监督内容和监督方式。监督机制应符合以下要求：a) 设立专门的监督机构或指定监督责任人，负责日常监督工作；b) 制定详细的监督标准和检查清单，确保监督工作的规范性和一致性；c) 建立定期监督与随机抽查相结合的监督方式，全面掌握建设情况；d) 监督内容应覆盖环境友好、服务友好、文化友好、理念友好等各个方面	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
			社会工作者应对骑手反馈的问题建立台账，明确整改责任人与完成时限。台账管理应达到以下标准：a) 问题记录准确完整，包括问题描述、反馈时间、反馈人等基本信息；b) 整改责任人明确，具备解决问题的权限和能力；c) 整改时限合理，既考虑问题紧急性又兼顾可行性；d) 整改完成后1周内将结果反馈给骑手代表，确保问题闭环管理	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
建立多维度监督渠道，确保监督的全面性和有效性。监督渠道应包括：a) 设立线上反馈平台和线下意见箱，方便骑手随时反映问题；b) 定期组织骑手代表座谈会，听取意见和建议；c) 开展匿名问卷调查，了解骑手真实感受；d) 建立第三方评估机制，确保监督的客观公正			完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3		

改进机制建设(10分)	每半年根据监督记录、骑手反馈、满意度调查结果,制定管理改进计划。改进计划制定应符合以下要求:a)明确改进目标和具体措施,具有可操作性;b)设定合理的改进时限和预期效果;c)明确责任部门和责任人,确保计划落实;d)建立改进效果评估机制,验证改进成效	完全符合要求得4分,基本符合得3分,部分符合得2分,不符合得0分	4	
	建立问题分类处理机制,根据问题性质和影响程度采取相应的改进措施。问题处理应遵循以下原则:a)对紧急问题立即处理,防止问题扩大;b)对系统性问题深入分析,从根源上解决;c)对重复性问题重点整治,防止问题反复;d)对创新性问题积极探索,形成经验推广	完全符合要求得3分,基本符合得2分,部分符合得1分,不符合得0分	3	
	建立改进效果跟踪评估机制,确保改进措施有效落实。跟踪评估应包括:a)定期检查改进措施执行情况;b)评估改进措施的实际效果;c)收集骑手对改进效果的反馈;d)根据评估结果调整改进策略	完全符合要求得3分,基本符合得2分,部分符合得1分,不符合得0分	3	
满意度测评(10分)	建立骑手满意度定期测评制度,全面了解骑手对医院服务的满意程度。满意度测评应达到以下标准:a)每季度开展一次满意度测评,确保测评的时效性;b)测评内容涵盖环境、服务、文化、理念等各个方面;c)测评样本具有代表性,覆盖不同配送平台和年龄段的骑手;d)测评方法科学规范,确保数据的真实可靠	完全符合要求得4分,基本符合得3分,部分符合得2分,不符合得0分	4	
	社会工作者应负责满意度测评的组织实施和结果分析。测评工作应包括:a)设计科学的测评问卷,确保问题设置合理;b)组织测评实施,确保测评过程规范;c)统计分析测评数据,找出问题和不足;d)撰写测评报告,提出改进建议	完全符合要求得3分,基本符合得2分,部分符合得1分,不符合得0分	3	
	建立满意度测评结果运用机制,将测评结果作为改进工作的重要依据。结果运用应注重:a)将测评结果纳入相关部门绩效考核;b)针对测评中发现的问题制定改进措施;c)定期向骑手公示测评结果和改进情况;d)建立测评结果与资源配置的联动机制	完全符合要求得3分,基本符合得2分,部分符合得1分,不符合得0分	3	
持续改进循环(10分)	建立PDCA(计划-执行-检查-处理)持续改进循环机制,确保骑手友好型医院建设水平不断提升。改进循环应包括:a)计划阶段:基于监督和测评结果,制定改进计划;b)执行阶段:组织相关部门落实改进措施;c)检查阶段:评估改进措施执行情况和效果;d)处理阶段:总结经验,标准化有效做法,处理遗留问题	完全符合要求得4分,基本符合得3分,部分符合得2分,不符合得0分	4	
	建立改进经验分享机制,促进各部门之间的学习交流。经验分享应达到以下要求:a)定期组织改进经验交流会;b)建立改进案例库,供各部门参考学习;c)鼓励跨部门协作,共同解决复杂问题;d)将优秀改进经验纳入医院管理制度	完全符合要求得3分,基本符合得2分,部分符合得1分,不符合得0分	3	

		建立改进创新激励机制，鼓励员工积极参与改进工作。激励机制应包含：a) 设立改进创新奖励基金；b) 将改进成果与个人职业发展挂钩；c) 提供改进方法和工作培训；d) 营造鼓励创新、宽容失败的组织氛围	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
绩效评估与问责(10分)		建立骑手友好型医院建设绩效评估体系，定期评估各部门建设成效。绩效评估应达到以下标准：a) 评估指标科学合理，能够客观反映建设水平；b) 评估周期适当，既不过于频繁也不过于稀疏；c) 评估过程透明公正，确保评估结果可信；d) 评估结果与奖惩挂钩，强化激励约束	完全符合要求得4分，基本符合得3分，部分符合得2分，不符合得0分	4	
		建立问题问责机制，对建设不力的部门和人员进行问责。问责机制应明确：a) 问责情形和标准；b) 问责程序和方式；c) 问责结果运用；d) 申诉和救济渠道	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	
		建立绩效评估结果运用机制，充分发挥评估的导向作用。结果运用应包括：a) 将评估结果作为资源配置的重要依据；b) 将评估结果纳入干部考核任用参考；c) 将评估结果作为年度评优评先的重要条件	完全符合要求得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分	3	

参 考 文 献

- [1] GB/T 1.1—2020 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则
 - [2] GB/T 20000.1—2014 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语
 - [3] WS/T 527-2016 医疗机构内通用医疗服务场所的命名
 - [4] GB 51039-2014[2024年局部修订] 综合医院建筑设计标准
 - [5] GB 50763—2012 无障碍设计规范
 - [6] 中华人民共和国国务院. 志愿服务条例. 2017
 - [7] 国家卫生健康委员会. 进一步改善医疗服务行动计划. 2015
 - [8] 中华人民共和国民政部. 社会工作服务指南. 2014
 - [9] 国家标准化管理委员会. 团体标准管理规定. 2019
 - [10] 世界卫生组织. 患者安全教程指南. 2011
 - [11] 中国医院协会. 医院社会工作服务规范. 2018
 - [12] 国家卫生健康委员会. 医疗机构社会工作服务规范. 2020
 - [13] 中国社会工作联合会. 医务社会工作服务指南. 2019
 - [14] 国家市场监督管理总局. 外卖配送服务规范. 2017
 - [15] 人力资源和社会保障部. 新就业形态劳动者权益保障指引. 2021
-