

湛部规2024-38

湛江市卫生健康局  
湛江市发展和改革委员会  
湛江市公安局  
湛江市民政局  
湛江市交通运输局  
湛江市市场监督管理局

文件

湛卫〔2024〕1号

## 关于印发湛江市非急救转运服务试点 工作方案的通知

各县（市、区）卫生健康局、发展和改革委员会、公安局、民政局、交通运输局、市场监督管理局，湛江经开区民政和卫生健康局、湛江奋勇高新区社会管理与侨务局，市直及驻市医疗机构：

为引导和规范非急救转运服务良性发展，满足人民群众对非

急救转运服务的需求，保障人民群众的生命健康安全与合法权益，市卫生健康局、市发展和改革委员会、市公安局、市民政局、市交通运输局、市市场监督管理局等六部门结合我市实际，制定了《湛江市非急救转运服务试点工作方案》，现印发给你们，请认真组织实施。工作过程中遇到的问题，请径向业务主管部门反映。

湛江市卫生健康局



湛江市发展和改革委员会



湛江市公安局



湛江市民政局



湛江市交通运输局



湛江市市场监督管理局

2024年12月18日



# 湛江市非急救转运服务试点工作方案

为满足人民群众对非急救转运服务的需求,引导和规范非急救转运服务良性发展,切实保障人民群众的生命健康安全与合法权益,特结合实际制定本方案。

## 一、工作目标

充分利用社会资源,建立符合我市实际的非急救转运服务模式,增加非急救转运服务供给,规范非急救转运车辆管理,努力为人民群众提供方便、可及、安全、规范、经济的非急救转运服务,不断满足人民群众日益增长的服务需求。

## 二、非急救转运服务范围

非急救转运服务主要包含:在医院获得有效救治后遵医嘱可以回家或去养老院、护理院、康复医院等接续性医疗机构进一步恢复、康复的行动不便患者;放弃临床治疗的患者出院回家;不属于院前急救转运范围的行动不便患者看病就医的转运等。

## 三、非急救转运服务试运行模式

开展非急救转运服务的机构或企业应向市卫生健康局备案,相关备案材料包括非急救转运车备案表、从事非急救转运服务承诺书、营业执照、车辆的购置发票和出厂合格证等,市卫生健康局收到备案材料后向社会公开。

## 四、非急救转运服务开展条件

(一)基本条件。承担非急救转运的车辆应隶属于承运单位,

从事转运经营的承运单位为我市卫生行政部门备案的医疗机构或者企业，并提供医疗机构执业许可证或企业营业执照，以及承运单位与车辆隶属关系证明等。

（二）管理要求。加入非急救转运服务信息平台，接受统一管理和调度，并接受相关业务主管部门指导与监管。

（三）场所要求。承运单位办公场所面积不少于 60 平方米，分接警办公、值班待命、物资储备等区域，并建立相对独立的车辆进出通道及专用停车位。

（四）车辆要求。从事非急救转运服务的车辆应满足转运基本要求，符合国家安全标准，取得机动车检验合格证明，并经公安机关交通管理部门注册登记，年检合格，保险齐全。车内至少配备标准上车担架、固定带、车内扶手，并有足够大的放置空间。车辆主色为白色，两侧应分别标有明显的蓝色“非急救转运服务车”字样，显著位置标有单位名称和统一“呼叫电话”，不得安装警报器和标志灯具。

（五）人员配置。转运车每车应配备至少 1 名驾驶员和 1 名担架员，应当具备良好的职业道德和服务意识，熟悉并遵守国家有关道路交通安全法律法规以及非急救转运的相关规定，确保合法合规运营；身心健康，无传染性疾病，无可能危及行车及患者安全的疾病史。驾驶员应持有相应准驾车型驾驶证 3 年以上，最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分记录；近三年内无重大责任事故，无致人死亡或者重伤的交通事故责任记录；无酒后驾

驶或者醉酒驾驶机动车记录，近1年内无超载、超速等严重交通违法行为记录；担架员能胜任搬运等体力工作。所有车上工作人员必须为非急救转运承运单位的签约员工，并经过急救知识和急救技能培训，取得相应的合格证书方可上岗。

## **五、非急救转运车辆管理要求**

（一）非急救转运服务起始点或送达点（以下简称起讫点）必须有一方在湛江市范围内，并能提供转运联单说明起讫地址。

（二）从事转运经营的承运单位应建立相应的管理制度，制定非急救转运风险防范的应对手册，包括车辆运营管理制度、人员工作职责、书面告知签字制度、车辆消毒制度，以及突发事件应对制度、预案及工作流程。

（三）非急救转运车辆工作人员上岗必须统一着装，佩戴工作牌，仪表端正，举止文明。规范服务行为，做好相关材料的登记、统计与保存工作。

（四）非急救转运车辆工作人员需严格履行岗位职责，遵守各项规章制度；熟练掌握不同病种的各类搬运与照护技能，保障转运、搬运过程中的安全；强化服务意识，严防差错事故的发生。

（五）非急救转运车辆完成任务后立即返回，不得私自出车。转运车辆应停放在专用车位，保持车上通讯器材、车载GPS状况良好。不得拒绝接听或自行中断网络、车载或电话联系。车上设备、附件不得私自拆卸。

（六）从事转运经营的承运单位应详细记录转运信息，包括

姓名、性别、年龄、转出医院、转入目的地、转出时间、转入时间、里程收费、联系电话、服务对象或家属签字等内容。

(七) 如路途较远，高速公路 600 公里以上、国省道 400 公里以上，须至少配备 2 名驾驶员。

(八) 非急救转运服务承运机构应在登记注册范围内开展经营活动，必须明码标价收费。开展非急救转运的企业需要与医疗机构签订协议，在服从医院管理的情况下接送患者。

## 六、保障措施

(一) 统一信息平台管理。利用各种 APP 以及非急救转运服务小程序等信息平台，向患者提供便捷、公开、透明的非急救转运服务（详见附件 5）。条件成熟时可向运营商申请非院前急救转运服务号码，并向全社会公布，让群众知晓，使院前急救、非急救转运分开呼叫、分类管理，确保两类服务有序运行。

(二) 保障非急救转运安全。各承运单位应牢固树立安全第一的意识，督促驾驶员加强车辆日常维护与保养，严格遵守交通规则和交通秩序，确保交通安全；要积极组织非急救转运服务的工作人员参加急救中心开展的急救常识、伤病员搬运常识、突发事件的应对程序等知识、技能培训，使工作人员具备基本的现场规范处置能力；要与医疗机构建立联系协作机制，一旦转运的患者出现病情加重，第一时间得到医疗机构专业指导，并就近转运医疗机构救治。

(三) 加强院内外合作。各医疗机构应积极配合非急救转运

服务工作，与非急救转运单位签订合作协议，对签订协议单位的非急救转运车辆予以通行、停放便利。对未登记、故意不按规定标识、喷涂，以逃避监管的异常转运车辆，不予进入医院。各医疗机构可在院内、相关科室明显位置张贴、摆放非急救转运信息平台宣传海报，进一步推广宣传非急救转运服务，便于患方增进了解、联络获取。

**（四）加强医疗机构内部管理。**各医疗机构应加强日常管理，建立长期性、常态化管理机制，禁止非法营运的非急救转运车辆进入院内，及时清理未备案非急救转运单位（个人）在本院内粘贴、喷涂的宣传信息，及时关注、收集、提供非急救转运异常车辆的有关信息，并报告有关行政管理部门清理、整治。严禁医疗机构任何工作人员及其第三方服务机构的保安、护工、保洁等任何人员参与非急救转运异常车辆转运业务，如发现并查实，各医疗机构务必依据相关规定严肃处理。对管理不善、影响正常医疗秩序的医疗机构，各地要严肃追究医疗机构相关负责人的责任。

## **七、组织实施**

**（一）加强组织领导。**各级有关部门要从坚持以人民为中心的思想高度，提高政治站位，充分认识非急救转运车辆管理的重要性，切实加强组织领导，明确责任分工，完善政策措施，积极稳步推进，确保非急救转运工作规范、有序、健康发展。

**（二）加强部门协调。**卫生健康、发展和改革、公安、民政、

交通运输、市场监督管理等行政部门要按照各自职责落实好非急救转运的各项工作，形成齐抓共管的工作局面。**卫生健康部门**主要负责牵头对非急救转运服务机构及开展服务的备案，督促医疗机构为非急救转运业务提供停车等便利条件，会同相关部门打击和整治非法营运的非急救转运车辆；**交通运输部门**负责对道路运输企业的诚信评价，配合有关部门整治和打击存在非法运营行为的道路运输车辆；**公安部门**对非急救转运车辆实行注册、变更登记，配合有关部门对转运车辆驾驶员资格进行查询、审核，依法查处非法安装使用警报器和标志灯具、非法改装车辆、违法停车等交通安全违法行为，依法实施转运车辆道路通行秩序和交通安全监督检查；**市场监督管理部门**负责对相关拟开展非急救转运的经营主体办理登记注册，通过国家企业信用信息公示系统公示非急救转运企业的登记注册、备案信息，依法对违反价格法律法规行为进行查处；**发展和改革委员会**负责协助打击违反价格法律法规行为；**民政部门**负责转运期间患者死亡的殡葬管理；**市 120 紧急医疗救援指挥中心**负责组织对非急救转运工作人员进行急救知识和急救技能培训。

（三）强化服务监管。卫生健康、发展和改革委员会、公安、民政、交通运输、市场监督管理等行政部门在各自职责范围内履行监管责任，引导非急救转运承运单位加强全过程自律，公开服务内容、价格等服务信息，开展督导检查，依法严厉打击违法违规经营、敲诈勒索、违规收费、违反交通法规和秩序等损害人民群众切身

利益的行为,规范非急救转运服务行为。对存在严重违规情形的,纳入单位和相关人员的信用记录,依法向社会公示;对非急救转运承运单位出现严重违纪违法情形的,由县级以上地方人民政府卫生行政部门或者交通运输部门责令改正,涉嫌犯罪的,应当及时移送司法机关。对于承运单位整体申请撤出的,应当更改车辆外观;对于个别车辆报废或变更用途的,及时更改车辆外观。

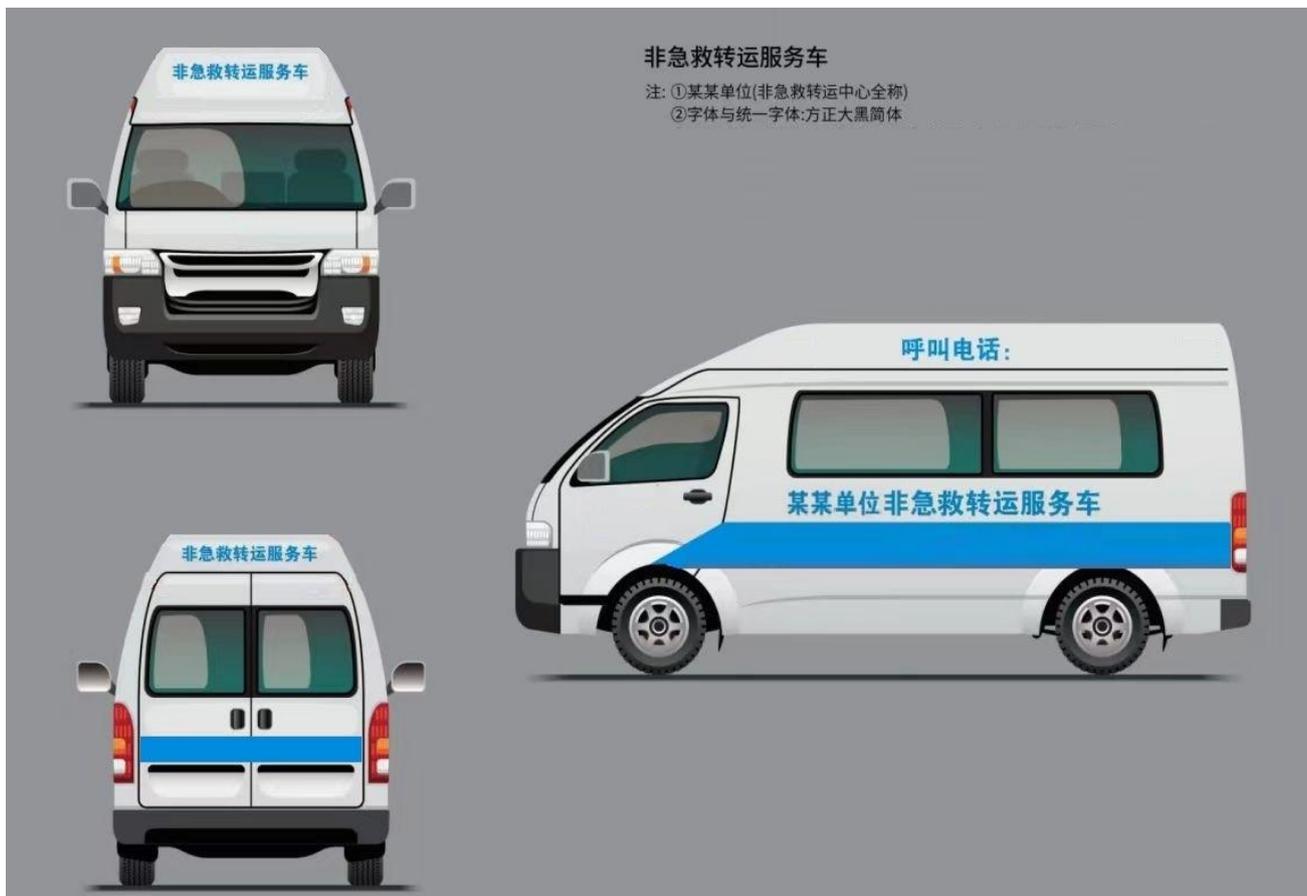
(四)注重宣传引导。通过广播、电视、报纸、微信等各类媒体,宣传院前急救医疗服务、非急救转运服务分类管理的政策规定,让广大群众充分了解非急救转运的服务范围、服务单位、服务项目、服务价格、呼叫号码等,引导广大群众选择正规非急救转运车辆承运,消除安全隐患,维护、保障自身生命安全、财产权益,为规范非急救转运服务营造良好的外部环境。

本试点方案自发布之日起试行三年,如试行期间国家或省有出台非急救转运相关政策,将按照新政策规定执行。

- 附件:
- 1.湛江市非急救转运车辆标识及喷涂要求
  - 2.湛江市非急救转运车辆备案表
  - 3.从事非急救转运服务承诺书
  - 4.湛江市非急救转运服务流程图
  - 5.非急救转运服务信息平台建设基本要求

## 附件 1

# 湛江市非急救转运车辆标识及喷涂要求



注: 在办理注册登记之前, 先把“非急救转运服务车”字体喷涂车身上, 方可注册登记。车辆注册登记后, 不能改变车辆有关技术参数或者改变机动车已登记的结构、构造、特征。建议购买车辆时与车辆制造厂家确定车辆的合格证与机动车整车公告内备注有上车担架、固定带、车内扶手等设备, 符合从事非急救转运服务需求。

附件 2

## 湛江市非急救转运车辆备案表

申请单位			
组织机构代码		是否取得非急救 转运经营资质	“ 是 “ 否
车辆识别代号		现有非急救转运 车数量	
联系人及电话			
<p>申请单位意见：</p> <p style="text-align: right; margin-top: 50px;">签名（盖章）：</p>			
<p>贴相片（车辆 45 度角 88mm×60mm 彩色相片）</p>			

注：本表一式两份。

### 附件 3

## 从事非急救转运服务承诺书

本机构/企业已具备开展非急救转运的相关条件，愿意开展非急救转运服务，自觉接受职能部门、社会及群众监督，在此承诺：

**1. 详细记录转运信息。**包括患者姓名、性别、年龄、转出医院，转入目的地、转出时间、转入时间、里程收费、联系电话、服务对象或家属签字等内容；

**2. 规范收费行为。**按照国家有关规定明码标价，实行收费公示和结算清单制度，提供规范统一的收费票据；

**3. 公布服务质量承诺。**设有保障服务和处理投诉的场所，公开服务监督电话，建立患者投诉处理制度，及时处理投诉；

**4. 遵守交通法规。**严格遵守交通安全相关法律法规，按照规定停放车辆，保证车辆按区域和点位规范停放；

**5. 加强车辆维护。**做好车辆日常运营调度及维护，定期检测车辆，确保车辆安全完好。落实车辆消毒制度，加强车辆清洁维护，禁止车身张贴小广告等问题，确保车容车貌整洁，达到卫生标准；

**6. 依法开展转运。**遵守相关法律、法规和规章，完善管理制度，守法经营，公平竞争，不得侵害用户权益和社会公共利益。不得利用服务平台发布法律法规禁止传播的信息，不得为企业、

个人及其他团体、组织发布有害信息提供便利；不得超范围经营，不得从事与转运服务无关的商品推销或开展其它服务项目，禁止索要财物或对病患及家属提出不合理的要求等行为，不得将伤患个人信息公开或擅自泄露，自觉维护良好的转运秩序。

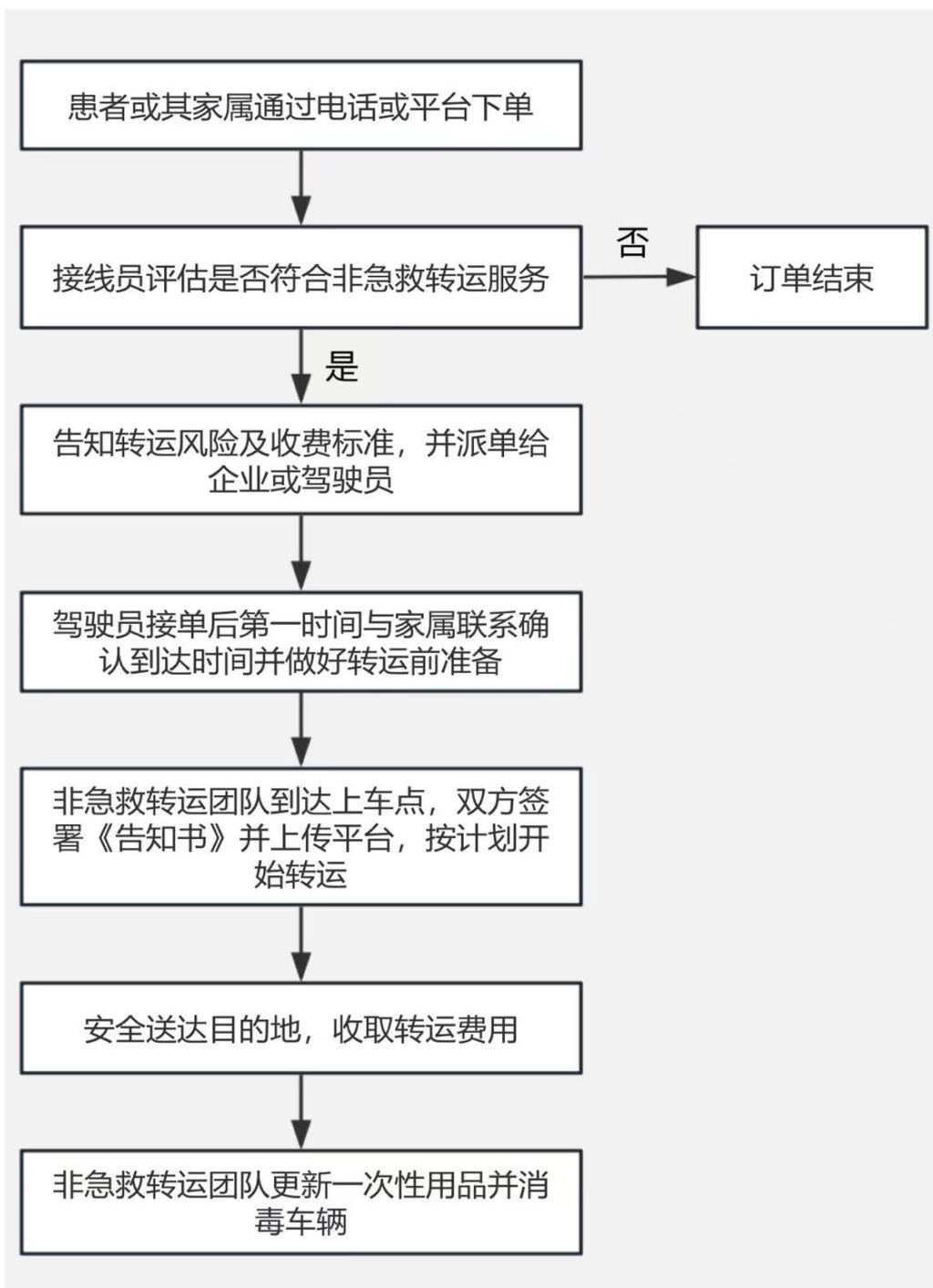
如违诺，本机构/企业愿承担由此引起的责任，并按法律法规规定接受相应的处罚、处理。

单位法人代表签字（盖单位公章）：

年 月 日

附件 4

## 湛江市非急救转运服务流程图



## 附件 5

# 非急救转运服务信息平台建设基本要求

### 一、平台搭建

依托各种 APP 以及搭建的非急救转运服务小程序，充分利用互联网服务平台，多元化满足群众服务需求，打造一体化非急救转运调度信息化平台，并做好信息平台管理和维护。

### 二、平台管理

经过卫生行政部门备案的非急救转运车辆，可加入平台系统进行统一指挥调度，建立统一的行业标准和服务细则，实时动态跟踪管理。同时，服务平台全天候 24 小时开通呼叫预约功能服务，配置客服人员随时受理群众需求，为群众提供优质的服务保障。

### 三、开设平台服务号

向通讯运营商申请专用于非急救转运的服务号段，并向全社会公布，让群众知晓，以供不便或不懂使用平台下单的人员预约非急救转运服务。

### 四、实行明码标价的收费标准

非急救转运车辆服务收费由转运机构自主设定，在非急救转运服务信息平台上可查可看，做到收费公开透明、明码标价，开展转运服务前应与服务对象签订收费标准、服务价格知情同意书，严禁中途加价。

