



投标人同类项目业绩情况

(特别提示：涉及国家秘密、商业秘密的内容，不得公开)

(一) 公司名称变更说明

公司名称变更说明

致：深圳市人民医院、国义招标股份有限公司

我公司原名称“北京康健阿福物业管理有限公司”于2025年10月11日因业务发展需要，经北京市朝阳区市场监督管理局批复，变更为“北京阿福健康管理产业集团有限公司”，自2025年10月11日开始，公司将启用新的名称对外开展工作。公司更名后，业务主体和法律关系不变，原资产、负债、资质、知识产权等保持不变，已签订的合同/协议继续有效，原有的业务关系和服务承诺保持不变。

特此说明！

原公司名称：北京康健阿福物业管理有限公司（公章）

日期：2025年12月22日

变更后公司名称：北京阿福健康管理产业集团有限公司（公章）

日期：2025年12月22日





名称变更通知

21

北京阿福健康管理产业集团有限公司：

北京康健阿福物业管理有限公司于2025年10月11日
经我局核准，名称变更为北京阿福健康管理产业集团有限公
司。





(二) 业绩清单

序号	用户名称	项目名称	签约时间
1	香港大学深圳医院	香港大学深圳医院第三方免陪照护服务	2025. 10. 30
2	中山大学附属第一医院	中山大学附属第一医院免陪照护服务采购项目	2025. 6. 18
3	郑州大学第五附属医院	郑州大学第五附属医院“免陪护”第三方护理服务采购	2025. 9. 1
4	贵阳市第四人民医院	贵阳市第四人民医院“免陪照护”服务试点项目	2025. 7. 1
5	深圳市宝安区人民医院	深圳市宝安区人民医院免陪照护服务	2025. 4. 22
6	中国医学科学院北京协和医院	中国医学科学院北京协和医院护理员劳务外包	2024. 9. 25





1. 香港大学深圳医院（三甲）



香港大学深圳医院
The University of Hong Kong-Shenzhen Hospital

第三方免陪照护服务合同

合同编号：HKUSZH-CONTRACT-CND-20201101-001-1

项目名称：香港大学深圳医院第三方免陪照护服务

合同乙方：北京阿福健康管理产业集团有限公司



本合同由双方当事人签订于中国·深圳·福田



合同双方

甲方：香港大学深圳医院

乙方：北京阿福健康管理产业集团有限公司

甲方香港大学深圳医院第三方免陪照护服务项目（简称项目），通过公开招标方式选定乙方为服务提供方。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》，参照政府采购法律法规的规定，结合招、投标文件的内容，就乙方在甲方院内为患者提供免陪照护服务的相关事宜，经协商一致后签订本合同。

第一条 合同标的

序号	项目名称	数量	免陪照护服务收费标准
1	香港大学深圳医院第三方免陪照护服务	1项	乙方根据本合同约定与患方协商确定。

第二条 合同期限

2.1 合同期限：壹年，自 2025 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止，若合同生效时间晚于前述期限起算日，则合同期限自本合同生效之日起算。

本合同期满前，甲方根据项目需要以及乙方的服务质量、各项承诺兑现等履约情况确定是否续签本合同。若第一年免陪照护服务 6 个病区试点成功，且全年综合（医、护、患）满意度 $\geq 95\%$ ，甲方将考虑逐步启动免陪照护全院覆盖，可考虑与乙方续签合同。本项目为长期服务项目，合同一年一签，累计合同履行期限不得超过三十六个月。

2.2 合同期内，如因政府政策、甲方财务预算变化或采购需求调整等影响，甲方可随时提前终止合同。

第三条 费用和付款方式

3.1 甲方无需支付乙方任何服务费，乙方按本合同的约定支付甲方管理费。

3.2 免陪照护服务收费标准：

3.2.1 第一个合同年度（自本合同生效之日起算连续 12 个自然月）：

（1）免陪照护服务病区：由乙方按照《深圳市医疗保障局转发广东省医疗保障局关于公布“免陪照护服务”价格项目的通知》（深医保发〔2025〕4 号）的规定与患方签订服务协议后向患者收取；

管理费：第一个合同年度内，免陪照护 6 个试点病区免收管理费。



(2) 非免陪照护试点病区：由乙方按照本项目的《陪护服务收费标准》（详见附件一）执行；

管理费：按乙方中标管理费比例 6% 向甲方支付管理费，即“管理费=乙方非免陪照护区取得的营业收入×中标管理费比例【6】%”。

3.2.2 第二个合同年度（连续 12 个自然月）：

(1) 免陪照护服务病区：由乙方按照《深圳市医疗保障局转发广东省医疗保障局关于公布“免陪照护服务”价格项目的通知》（深医保发〔2025〕4 号）的规定与患方签订服务协议后向患者收取，即第二个合同年度内，在双方重新协商确定新的收费标准之前，乙方仍按第一个合同年度的收费标准执行；

(2) 非免陪照护试点病区：服务费的收费价格和标准，由乙方按照本项目的《陪护服务收费标准》（详见附件一）执行；管理费：按乙方中标管理费比例向甲方支付管理费，即“管理费=乙方非免陪照护病区取得的营业收入×中标管理费比例【6】%”。

若第一年免陪照护 6 个试点病区成功，甲方可以考虑与乙方按护理级别重新协商收费标准和管理费（包括免陪护病区和非免陪护病区），其中服务费收费标准在第一年基础上调减，管理费在第一年基础上提升。

3.2.3 第三个合同年度（连续 12 个自然月）：

乙方服务费收费标准及应付甲方管理费的计算方式均沿用第二年度的约定执行。

3.2.4 乙方按约定应支付甲方的管理费，当月的管理费需在次月 10 日前将转入甲方指定的收款银行账户，甲方收到管理费后的当日应向乙方开具有效票据。乙方如未按时交纳管理费，每迟延 1 日，甲方按照当月管理费的 0.03% 向乙方收取滞纳金；延迟超过 10 个自然日的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同期内营业收入总额的 10% 作为违约金。

3.2.5 乙方按照本合同约定收取患者的服务费用由患者按实际发生天数、小时数在医疗护理员管理平台上支付。

3.2.6 患方支付给乙方的费用（不作任何扣除）即为乙方的营业收入。

3.3 合同期满，若不再续签合同，双方完成相关的交接手续后进行费用结算，交接手续需在合同期满后一个月内（即 30 个日历日内）完成。

第四条 免陪照护服务区域



执行本合同约定。

第五条 服务内容及要求

详见附件二《乙方服务内容及要求》

第六条 验收标准及质量管理

6.1 乙方根据服务要求按季度提供服务报告，甲方根据服务完成情况签署确认。

6.2 甲方有权按照至少每半年一次对乙方及其相关服务进行 KPI 考核，具体 KPI 考核由甲方根据服务要求制定，且有权根据业务需求定期调整，乙方应予接受。

6.3 质量考评标准

6.3.1 甲方每个服务年度届满前将对乙方的服务进行综合评价，综合评价得分要求达到 90 分及以上，如未达到前述标准，甲方有权不予续签合同。

6.3.2 乙方在本合同执行期间，须接受甲方相关部门的监管，月综合质量考评 ≥ 85 分，综合满意度调查 $\geq 90\%$ 。

6.3.3 本合同生效后，甲方有权对乙方驻场的医疗护理员每月进行培训督导及质量督导。甲方将组织相关部门组成综合考核评价组，对乙方的服务情况进行综合考评，并在甲方护理管理委员会会议上通报考核结果。

6.3.4 综合考评内容包括：乙方公司管理水平、服务态度、劳动纪律、医疗护理员服务质量、综合满意度五部分。

6.3.5 陪护服务质量考核标准：见附件三《陪护服务质量考核标准》。

第七条 双方的权利和义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方有权按照本合同的约定及招标投标文件的内容对乙方的服务进行监督和验收。

7.1.2 甲方有权要求乙方制定切实可行的服务方案，并督促乙方实施。

7.1.3 有权对乙方的服务方式及内容提出调整和整改的建议。

7.1.4 甲方有权对乙方的言语、衣着、服务态度及院内行为进行规范，乙方必须无条件执行。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权按照本合同约定，与患方就免陪照护服务收费标准进行协商



并签订相应的协议。

7.2.2 乙方应根据本项目的实际需求，制定切实可行的服务方案，明确服务团队组成人员及服务时间等，并在本合同生效后的5个工作日内将其提交给甲方。该服务方案是乙方服务质量的考评依据之一。

7.2.3 进入甲方现场遵守甲方相关管理规则。

7.2.4 配合甲方的服务质量考评，接受甲方根据本合同的约定作出的考评结果。

7.2.5 合同期内，乙方不得中途更换所指派的项目负责人和驻点人员，经甲方同意，更换的项目负责人和驻点人员需与原项目负责人与原驻点人员为同等条件或不低于原条件。否则，甲方有权解除合同。

7.2.6 如乙方人员变动，乙方需至少提前2周通知甲方，且经甲方同意并确认最新人员后方可调整。如乙方指派人员未达到要求，乙方需立即响应更换。

7.2.7 乙方必须遵守甲方保密制度及要求，并与本项目服务所有人员签订保密协议，监督和约束岗位员工严格遵守保密规定，与员工签订的保密协议的复印件应交甲方监管存档，原件备查。

7.2.8 乙方应为所属人员投保相关责任险。在履行职务过程中，乙方所属人员在甲方工作场所内因意外伤害、突发疾病等遭受的人身财产损害的责任，均由乙方自行承担。

7.2.9 乙方确认有足够的技术力量完成本项目，并保证乙方在参与本项目时已根据法律规定取得了履行本合同义务所需的法定资质，并满足本项目招标文件对供应商资格所作的要求，确保前述资质资格在合同义务履行完毕前持续有效。

7.2.10 乙方应安排符合要求的工作人员驻场甲方提供服务。

7.2.9.11 乙方不得转包本项目。未经甲方书面同意，乙方不得将本项目分包给第三方经营。

7.2.9.12 签署《廉洁承诺书》（附件四）及《保密承诺》（附件五），并同意其是合同的组成部分，承诺遵守。

7.2.9.13 乙方履行完毕合同义务，且服务甲方验收合格的，有权获得相应的服务费。

第八条 安全事宜

8.1 乙方应按照安全生产相关规范、标准制定详细的安全计划书和岗位职责，



在履行合同义务过程中严格按相关规定执行，确保安全生产。为免歧义，乙方进一步声明，所有履行合同义务的人员均具备相应的岗位资格或/和操作资质，且乙方及乙方所属人员履行合同义务或与之相关的行为给乙方、乙方的人员、甲方及甲方人员，第三人造成的人身和财产损害的全部责任，均由乙方承担。

8.2 因乙方交付的服务及其服务过程导致甲方数据丢失或泄露或其他实际经济损失的，甲方有权向乙方提出索赔，乙方须予以赔偿。

8.3 乙方人员因工作需要进入动力设备、易燃易爆、放射源等有毒有害环境时，乙方人员应自行做好安全防护措施，承担安全防护措施所需的费用。若甲方自愿为乙方提供安全防护措施的，乙方不得主张免除己方安全防护义务而将其转嫁给甲方。

第九条 保密条款及知识产权

乙方承诺遵守甲方保密规定，履行包括但不限于以下约定：

9.1 不复制、不泄露任何在服务期间获得的任何甲方信息资讯。

9.2 不利用因工作关系涉及到的医院信息资讯，直接或间接参与其他公司的商业活动而损害甲方单位利益。

9.3 只对自己权限范围内的甲方医院信息资讯具有阅读、使用和参考的权利。

9.4 遵守甲方的相关规章制度和信息保护及不透露本协议内容。

9.5 本条款不因合同的终止而无效，合同终止后对双方仍具有约束力。

第十条 履约保证

履约保证金：10 万元。本合同生效后，乙方应在 10 日内以支票、汇票、本票、保函等非现金形式或现金形式提供履约担保；合同期内，若前述履约保证金不足额后，乙方还应通过补足保证金、重新提交票据、银行保函等方式，确保该等履约担保在合同期限届满前持续有效。

合同期满后，乙方向甲方提出退还履约保证金的，应予书面申请。若乙方在合同期内无违约行为，或虽有违约行为，但乙方按甲方的要求已采取补救措施，使甲方权益得到全部补救的，甲方在收到乙方的书面申请后 30 天内按原方式退还，不计利息。

第十一条 违约责任

11.1 任何一方不履行或不完全履行服务合同约定的义务时，构成违约。违约方需向守约方按照合同的约定支付违约金。若违约金不足以弥补守约一方的损



失时，违约方还应承担赔偿该损失的责任。

11.2 乙方派驻甲方现场的人员资格不符合合同约定的违约责任。乙方派驻的工作人员不具备相应的岗位资格，或者不符合服务合同要求的，甲方有权要求乙方予以更换，并有权按不合格人员的人数及在岗天数按日收取 100~500 元的违约金。

11.3 本项目的岗位，乙方不得以任何方式使用在校学生、实习学生。否则，甲方有权要求乙方予以更换，并有权按乙方使用在校学生、实习学生的人数及在岗天数按 200 元/日人收取违约金（即人数×天数×200 元的累计数）。

11.4 合同期满或本合同被解除的，乙方未按合同约定期限或甲方指定的合理期限将服务合同项下的相关服务移交给甲方（含甲方指定的新的服务商）的，每逾期一天，乙方需按日支付合同期内营业收入总额 10% 的违约金。

11.5 如因乙方管理不善或未严格执行劳动法律法规的规定或处理劳动纠纷不妥当，导致乙方全部或部分人员停止工作或怠工持续达到 2 个自然日，甲方有权按日营业收入（日营业收入=当月营业收入÷30 日）的 1.2 倍收取乙方的违约金；乙方全部或部分人员停止工作或怠工持续达到 5 个自然日，甲方有权单方解除服务合同，要求乙方将服务合同项下的相关服务移交给甲方（含甲方指定的服务商），并要求乙方支付合同期内营业收入总额 20% 的违约金。

11.6 合同期内，甲方按照服务合同的约定按月对乙方的履约情况进行考核，连续 3 个月或累计 5 个月综合质量考评得分<85 分或满意度<90%，甲方有权解除服务合同，并有权要求乙方支付合同期内营业收入总额【20%】的违约金。

11.7 保密违约。除本合同另有明确约定外，乙方应对甲方的保密信息（包括但不限于从医院处获悉的包括但不限于运营管理信息、病历记录、财务数据、患者信息、视频图像信息等不应公开或不宜公开的信息）永久保密。若乙方未履行管理义务导致甲方的保密信息被泄露或以任何方式向任何第三方透露的，属于泄露甲方保密信息的行为，乙方需对此承担违约责任，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同期内营业收入总额【20%】的违约金。

11.8 乙方将本项目转包第三人，或未经甲方书面同意，将项目分包给第三人的，甲方有权立即解除本合同，并有权要求乙方支付合同期内营业收入总额【20%】的违约金。

11.9 乙方更换本项目负责人或管理人员时，应事先书面通知甲方，且保证



顶替人员的资质及服务水平不得低于被顶替人员；否则，甲方有权收取乙方当年度营业收入总额 10% 的违约金。

11.10 乙方不履行合同约定的其他义务的，视为违约。甲方有权视违约情形要求乙方按次支付 500 元~1000 元的违约金。

11.11 合同履行过程中，乙方及其所属人员的行为导致甲方、甲方人员及第三人遭受的人身损害及财产损失的赔偿责任，由乙方承担。若甲方根据生效法律文书先行垫付前述产生的赔偿款的，对应的赔偿款及甲方因此遭受的损失（含律师费、诉讼费等合理费用）由乙方承担，甲方有权从履约保证金中予以扣减，且保证金不足以抵扣的，不足部分由乙方承担。

11.12 甲方根据本项目招标文件“二、服务内容及要求”之“2. 管理要求”之“2.17”项下的规定解除本合同时，有权要求乙方支付合同期内营业收入总额 20% 的违约金。

11.13 甲方根据服务合同的约定及民法典的规定解除合同的，有权没收乙方的履约保证金或行使履约担保的票据权利。

第十二条 不可抗力

甲乙双方均不对因不可抗力事件导致的义务履行迟延或未能履行义务负责，本合同所指不可抗力事件，是指超出一方合理控制的事件或情况，包括：自然灾害或灾难性事件如传染病、核事故、火灾、洪水、台风或地震；政府行为，如外汇限制、取消或暂停进出口许可、政府对材料或劳动力使用的强制性限制或限制；战争、暴乱、恐怖行动，破坏活动或革命。但因乙方原因导致的员工罢工不属于不可抗力。

受到不可抗力影响的一方应当毫不迟延地以书面方式通知另一方此类事件对于合同履行的影响。对于因不可抗力事件导致合同迟延履行或给对方造成的直接或间接经济损失，由双方根据法律的规定，本着公平合理的原则协商解决。

第十三条 法律的适用及争议的解决

13.1 本合同的理解及解释均适用中华人民共和国法律、法规和司法解释。

13.2 因履行本合同所发生的和本合同有关的一切争议，双方应首先友好协商解决。如果经协商不能达成合同，则应将争议提交深圳国际仲裁院，由该院按照申请仲裁时施行的规则作出裁决。

第十四条 本合同生效后，出现下列情形之一时，甲方有权单方解除本合同：



1、乙方被证实不符合《中华人民共和国政府采购法》有关供应商参加政府采购活动所应当具备的条件的；

2、本项目采购活动中，甲方代表和招标机构的经办人以及评审专家等与乙方存在法律规定的利害关系应当回避而未回避的；

3、在采购活动中，乙方存在串通投标、弄虚作假等情形的；

4、在采购活动或合同履行过程中，乙方有违反《廉洁承诺书》规定之情形的；

5、因其它原因被确认中标/成交无效的。

甲方基于本条约定行使合同解除权时，同时有权要求乙方支付合同管理费总额 20%的违约金。

第十五条 其他

14.1 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起生效。若双方签字日期不一致的，以在后日期为准。

14.2 本项目的招标文件、乙方投标文件及澄清说明文件（若有）、服务方案、合同其他附件均构成本合同的组成部分，甲、乙双方均有义务遵守。当构成合同的文件，对同一事项的表述不一致时，关于价款、履约日期的表述，以签署时间在后的为准；关于质量、验收标准的表述，以标准要求较高者为标准。

14.3 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，均具有同等法律效力。

---以下为签署栏，无正文---

甲方：香港大学深圳医院

乙方：北京阿福健康管理产业集团有限公司

法定代表人或其授权代表：

法定代表人：

签约日期：2015年10月30日

签约日期：2015年11月2日



附件一：《陪护服务收费标准》

序号			免陪护病房			非免陪护病房	
服务类别			团队服务模式			一对一服务模式	
服务类型			1:1	1:2	1:3	1:1 普通病房	1:1 国际医疗 中心
服务对象			特级护 理/一 级护理	特级护 理/一 级护理	特级护 理/一 级护理	一级护理/ 二级护理/ 三级护理	一级护理/ 二级护理/ 三级护理
免陪护病 区推出计 划（整体 进度可提 前推进但 不得滞后 于既定计 划）	第一年	推开范 围与进 度	第一年开设6个免陪护试 点病区			非免陪护 病区	国际医疗 中心
		收费标 准	280元/ 天/人	180元/ 天/人	140元/ 天/人	参照广东省 医保局公布 的设定价在 ≤280元/人 /日范围内， 由患者与中 标人议价	≤800元/ 人/日的范 围内，由患 者与中标 人议价
		医院收 取管理 费	（不收取）			中标人取得的营业收入 为基数，按一定比例计算 的管理费，由中标人自主 报出管理费计算比例（百 分比）	
	第二年	推开范 围与进 度	有序分批次推广至医院30% 的病区。所有推广将根据医 院发展计划，以实际执行情 况为准。			非免陪护 病区	国际医疗 中心
		收费标 准	280元/ 天/人	180元/ 天/人	140元/ 天/人	参照广东省 医保局公布 的设定价在 ≤280元/人 /日范围内， 由患者与中 标人议价	≤800元/ 人/日的范 围内，由患 者与中标 人议价



		医院收取管理费 (重新协商前)	(不收取)	中标人取得的营业收入为基数,按一定比例计算的管理费,由中标人自主报出管理费计算比例(百分比)
		收费标准和管理费	若第一年免陪照护6个试点病区成功,医院与中标人按护理级别重新协商收费标准和管理费(包括免陪护病区和非免陪护病区),其中收费标准在第一年基础上上浮,管理费在第一年基础上提升。	
	第三年	推开范围与进度	持续分批次推广,逐步实现全院覆盖。所有推广将根据医院发展计划,以实际执行情况为准。	
		收费标准和管理费	收费标准和管理费计算方式为沿用第二年度的标准执行。	





附件二：《乙方服务内容及要求》

乙方按照医院要求，在指定病区开展免陪照护服务试点，按照医院规划逐步推广到全院。

1. 免陪照护试点病区

乙方在试点病区配置医疗护理员，采用整体护理服务模式，向全病区患者按照《医疗护理员国家职业标准》提供分级分类的免陪照护服务，乙方可按《深圳市医疗保障局转发广东省医疗保障局关于公布“免陪照护服务”价格项目的通知》（深医保发〔2025〕4号）的规定向患者收取“免陪照护费”；所有医疗护理员成本开支由乙方承担，自负盈亏，乙方无需向甲方缴纳管理费。乙方入驻后，需按甲方规划分阶段推进免陪照护病区试点工作：第一年开设6个免陪照护试点病区，确保基础扎实、成效可控；第二年有序分批次推广至医院30%的病区；第三年持续分批次推广，逐步实现全院覆盖。所有推广将根据甲方发展计划，以实际执行情况为准。若第一年试点病区达到预期效果即全年综合满意度（医、护、患） $\geq 95\%$ ，甲方可与乙方协商，在第二年至第三年的试点推进过程中，按护理级别重新商定全部病区的陪护收费标准和管理费支付比例。此外，若第一年试点效果超出预期，乙方可与甲方商议提前推进后续进度。免陪照护推进工作整体进度不得滞后于既定计划。

乙方向甲方免陪照护试点病区人力配置至少提供1名医疗护理员+1-8名医疗护理员+1名陪检员+1名勤杂员，后续根据业务量增加调整。

2. 非免陪照护试点病区：开展社会化陪护服务

暂时没有实施免陪照护服务的病区，乙方可提供一对一的陪护服务，普通病房收费标准参照《深圳市医疗保障局转发广东省医疗保障局关于公布“免陪照护服务”价格项目的通知》（深医保发〔2025〕4号）公布的价格在 ≤ 280 元/人/日，国际医疗中心收费标准 ≤ 800 元/人/日的范围内，由乙方与患方协商确定。

3. 如国家或省市相关部门出台关于陪护服务的新政策，按政府新政策执行。

4. 增值服务：乙方为甲方试点病区提供1-2名/病区医疗护理员，承担一定的勤杂性工作（如铺床、环境保持、被服管理等）。

5. 甲方为医疗护理员服务中心提供不超过2个服务窗口。



6. 乙方应具备开展不同陪护服务模式的能力和经历，如团队服务模式、一对一服务模式，能配合甲方提升医疗护理服务质量。

7. 乙方需接受甲方的管理与监督，按要求开展“免陪照护服务”试点工作，开展进度以甲方要求为准。

8. 乙方应具备完善的人员招聘渠道和体系，制订并运行合理的人力调配制度，确保人力资源充足，按医院各病区实际需要配置人力，满足甲方对医疗护理员的需求。

9. 乙方必须与派驻甲方现场的人员签订劳动合同，并明确告知其与甲方不存在劳务派遣关系或劳务关系或劳动关系等任何关系；乙方应自行处理与派驻人员之间产生的争议，承担相应的法律责任，并采取有效措施避免甲方受到牵连。

10. 乙方需遵守法律法规，遵守甲方的管理规定；积极配合甲方应对突发事件，维护正常医疗秩序。

11. 乙方应建立与本项目相匹配的规章制度和奖惩制度，按照甲方的要求及《医疗护理员国家职业标准》的相关规定培训和管理派驻甲方现场的员工，监督、检查、考核其遵守国家法律法规、乙方与甲方双方各自的规章制度，确保提供优质服务。

12. 乙方应具备完善的培训服务体系，拥有规范的培训团队及培训平台，并按照广东省医疗护理员最新的培训相关要求具备线上+线下的培训能力及培训方式。

13. 乙方依据相关法律法规，建立健全相关工作制度、工作流程、工作质量评价标准、工作职责、技术操作规范等，不断完善各项规章制度，提高管理水平，持续改进工作质量，确保照护工作质量符合或优于《医疗护理员国家职业标准》的相关要求。

14. 根据甲方病区要求，合理配置人力，遵循以人为本的原则，根据岗位实际需求及所需的技能水平等合理配置人力，加强对医疗护理员人力资源的科学管理。关心医疗护理员工作及生活，积极创造良好的工作氛围和环境。

15. 乙方定期安排管理人员深入临床，加强对派驻甲方现场的医疗护理员工作的具体指导，对现场管理人员的管理质量等进行定期督导和评价，对服务对象的基础照护及服务质量进行检查，督促检查各项工作制度落实情况，分析工作质量，并做好记录和资料整理，采取有效措施防范、避免纠纷。

16. 在日常服务管理过程中自觉维护甲方的权益及声誉，凡因服务态度或工



作质量问题导致有效投诉，或因患者要求更换医疗护理员，乙方应积极处理、配合。甲方有权要求乙方更换管理人员及医疗护理员。

17. 乙方应使用陪护信息化管理平台。该平台功能需覆盖用户订单、陪护在岗人数、服务满意度评价、费用结算及质量监管等全流程信息内容，能导出单位时间内的营业收入数据汇总及明细，承诺为甲方开通通过该平台实时查看前述相关内容的功能权限。

18. 乙方在合同期间，如若需变更工作模式或开展新的服务内容，或涉及到有偿服务项目收费标准、各类工作人员服装款式、颜色、工牌及宣传标识的变动，一律应先经甲方书面审核同意后，方可执行。

19. 乙方须驻场办公，每周排班表应提前3个工作日提交甲方备案，节假日值班表应于节前15日交医甲方备案，确保值班员保持手机24小时畅通，建立7×24小时应急响应机制，通过电话、在线客服提供实时技术支持，对系统故障、人员调度紧急需求等，30分钟内响应，2小时内解决。若排班表、节假日值班人员发生变化，应提前1天通知医甲方相关对接部门。乙方主管以上管理人员请假或节假日外出，报甲方主管部门负责人审核同意后方可执行。

20. 乙方全面负责处理因其服务引发的各种争议、纠纷、医疗损害案件等，并承担全部法律责任，并采取有效措施避免甲方合法权益受到影响。否则，甲方有权向乙方追偿。乙方员工损坏、丢失、盗窃甲方、患者及他人物品，由乙方负责照价赔偿后，向责任员工追偿。

21. 乙方应向患者或法定监护人宣传说明医疗护理员服务工作的具体内容、管理模式及收费标准，由其自愿选择服务项目和雇佣医疗护理员，并签订服务协议。

22. 出现以下任一情况的，医院有权终止合同，并追究乙方违约责任：

- 1) 连续三个月，或累计五个月乙方未按照本项目要求开展月度质量控制检查和满意度调查工作；
- 2) 连续三个月，或累计五个月的月综合满意度<90%；
- 3) 连续三个月内，被投诉≥2人次/月；
- 4) 连续三个月，或累计五个月的月服务质量评核<85分；
- 5) 合同期内，出现因医疗护理员主要原因造成的院内患者跌倒、坠床、外伤等累计达到3人次的；



6) 出现因医疗护理员主要原因造成的患者走失、自杀、自残等任意严重情况的;

7) 出现医疗护理员私自收取患者任何性质的费用、红包、有价证券或价值超过 500 元的物品等;

8) 医疗护理员转介或试图转介患者至其他医疗机构就诊;

9) 医疗护理员有贬损医院医疗服务质量或医务人员或医院名誉等言行;

10) 医疗护理员向患者推销药品、医疗器械的;

11) 其他损害患者或医院合法权益的情形, 经书面警告后, 再犯者(不要求行为情节、性质相同)。

23. 甲方每个服务年度对乙方服务进行评价, 要求达到 90 分及以上。

24. 人员招聘与保障

1) 按甲方的病区配置标准要求, 合同生效后 15 个工作日内完成首批人员招聘, 到岗率 100%; 后续缺编补招不超过 3 个工作日。

2) 乙方需组织拟上岗人员全面体检(含传染病、肝心肺功能), 每年复检一次; 严格核查身份信息及无犯罪记录, 建立审查档案。

3) 与所有医疗护理员签订正式劳动合同一式三份, 明确权利义务, 并在医疗护理员到岗后的 3 个工作日内将劳动合同交甲方备案; 制定含基本工资、绩效奖金、夜班补贴的薪酬体系, 水平不低于当地同行业, 方案需公示透明。

25. 后勤与福利

1) 需统一采购符合甲方规范的工服, 样式、颜色经甲方确认。

2) 按需提供休息场所、仓库等设施(仓库用于存放物资)。

3) 为派驻甲方现场提供服务的医疗护理员缴纳社会保险和员工意外险, 提供手套、口罩等劳保用品; 可设置节日福利、工龄补贴等激励措施。

4) ★投保职业责任险。乙方的医疗护理员提供照护服务过程中, 因其作为或不作为行为给患者造成的人身损害赔偿赔偿责任由保险人按照保险合同约定理赔; 保险理赔款不足以覆盖患者损失的, 不足部分由乙方补足。

26. 职业管理

1) 为每位医疗护理员建立职业档案, 包含个人信息、体检记录、培训考核结果、工作履历及奖惩情况, 动态更新并接受甲方查阅。

2) 每月实施全面满意度调查(覆盖患者、家属、医护人员), 针对差评项制定整改措施, 1 个月内完成改进。



3)建立绩效考核机制,指标含服务规范性、患者满意度、安全事件发生率等,结果与薪酬、续聘挂钩,每月公示。

27 人员要求

27.1 管理人员具备的条件和工作要求

合同签订后,乙方需按照响应文件承诺函配备专职驻场管理人员,包括院区项目经理、业务主管等,要求人员具备丰富管理经验、熟悉业务(乙方应当在相关人员进场前提供具体人员清单以及相关资质文件供甲方备案)组成的咨询服务团队为甲方提供服务。

27.1.1 项目经理1名或以上,学历至少本科及以上,年龄45岁以下,有3年以上医院陪护服务管理经验。

27.1.2 业务主管≥3名,年龄45岁以下,具有良好的沟通技能,善于发现和处理问题,以满足项目管理各程序运作及质量保障;管理人员着装统一,言行规范,佩戴胸卡上岗。

27.1.3 根据各免陪照护服务病区实际需要随时调整医疗护理员人数,落实培训、质控、辅导等管理职责,要求为甲方配备具有良好沟通能力、身心健康的医疗护理员。

27.2 医疗护理员(含社会化陪护)具备的条件和工作要求

27.2.1 须具备《医疗护理员培训合格证书》(上岗前公司需提供证书复印件),具有初中以上学历,年龄20~60岁,身体健康(持有二级以上医疗机构出具的健康检查合格证,且合格证在合同期内持续有效,每年健康体检一次,体检费用由乙方承担),心理健康,无传染病。

27.2.2 经乙方岗前培训考核合格后方可上岗。甲方有权对乙方拟派驻现场的医疗护理员进行面试考核,同时需满足科室要求,例如男女性别比例要求、服务港籍患者所需的粤语沟通能力等,对考核不合格者,甲方有权要求乙方调换。

27.2.3 医疗护理员上岗时必须穿着统一整洁的工作服、佩戴胸卡。

27.2.4 自觉遵守法律法规,严格遵守医疗机构的各项规章制度,积极维护医疗机构的声誉,不得做出有损医疗机构利益的言行。

27.2.5 尊重患者的人格和权利,对待患者,不分国籍、民族、信仰、年龄、性别、政治或社会地位,都应一视同仁;保护患者隐私,不议论患者病情、泄露患者隐私和秘密。

27.2.6 待人文明礼貌,遵守社会公德,爱护公物,节约用水用电。



27.2.7 工作认真，严于律己，责任心强。工作期间不得擅自离（串）岗，不得从事与工作无关的私人活动，严禁玩手机、聚众聊天，不得有赌博等违法行为。

27.2.8 与甲方的医护人员保持有效沟通，接受甲方医护人员有关照护患者的相关指导，避免引起医护患纠纷和矛盾。

27.2.9 严格遵守操作规程，严禁从事任何医疗护理专业技术性工作，如：输液调节、吸氧、鼻饲等；避免因服务不当导致患者跌倒、坠床、拔管等不良事件的发生。

27.2.10 廉洁奉公，洁身自爱。不利用工作之便向患者与家属暗示红包、小费等；严禁乱涨价和私自收取服务费用；禁止擅自拿取、窃用、倒卖医疗机构的公物。

27.2.11 敢于承担责任，不逃避、不推卸、不隐瞒过错，不歪曲事实，不陷害他人。

27.2.12 团结同事，互相帮助，禁止在患者及家属面前互相诋毁对方，严禁在工作期间吵闹、打架、拉帮结派等。

27.2.13 发生差错、患者物品丢失、争议或其他异常问题时，须即刻报告当班护士或护士长及公司主管，并积极主动配合追踪。如隐瞒不报按甲方的相关规定处理。

27.2.14 积极配合甲方的管理、监督。

27.2.15 医疗护理员（含社会化陪护）的工作内容：

生活 照护	清洁照护	1) 保持床单位及环境整洁，及时通风。 2) 为照护对象更换合体的衣裤；为照护对象选择防滑鞋。 3) 为照护对象进行个人清洁卫生，如面部、口腔、身体的清洁等。 4) 为照护对象摘取、佩戴义齿。 5) 为照护对象在床上梳头、洗头。 6) 为失能、失智的照护对象在床上擦浴。 7) 为照护对象修剪指甲。
	饮食照护	为照护对象规范喂食、喂水。
	睡眠照护	1) 根据照护对象病情的需要安置特殊睡眠体位。 2) 为入睡困难的照护对象做放松活动促进睡眠。 3) 观察照护对象的睡眠情况；发现照护对象睡眠中出现的异常情况（如易醒、多尿、疼痛、呼吸不畅等）并及时报告。
	排泄照护	1) 协助照护对象在床上使用便器并清洁。



		2) 按照排尿计划提醒尿失禁照护对象定时排尿。 3) 为失禁照护对象更换保护垫、纸尿裤等用品。 4) 发现尿管打折、牵拉、脱出等现象并及时报告。 5) 发现照护对象排尿、排便时的异常情况并及时报告。
基本 照护	观察与测量	1) 观察并记录照护对象大小便颜色、性状并及时报告。 2) 测量照护对象身高、体重、体温等，并报告。 3) 发现呕吐的异常情况并及时报告。 4) 发现皮肤、黏膜的异常表现并及时报告。 5) 记录排泄量。 6) 发现手术伤口敷料有渗出或污染的情况并及时报告。
	清洁消毒	1) 按要求使用浸泡法、熏蒸法等进行消毒。 2) 按要求配制常用消毒液。 3) 根据手卫生要求洗手、手消毒。 4) 对物体表面进行清洁。 5) 对环境进行清洁，按要求对污染的物品、环境进行初步处理。 6) 按要求对排泄物、呕吐物、分泌物等进行初步消毒处理。 7) 为0级糖尿病足照护对象清洁足部。 8) 分类放置生活垃圾。按照要求收集与处理感染性废物。 9) 对床单位进行终末消毒。 10) 对复用的痰杯、便器等清洁、消毒。
	预防压力性损伤	1) 为照护对象更换体位。 2) 采取减压措施如气垫床、水床等；选择和使用支撑物，如楔形垫、软枕等，维持体位。 3) 记录照护对象受压部位皮肤情况并交接。 4) 发现受压部位皮肤的异常情况并及时报告。 5) 发现0级糖尿病足照护对象的皮肤异常表现。 6) 保护照护对象水肿部位的皮肤。
	移动照护	1) 使用过床工具移动照护对象。 2) 使用平车等工具运送照护对象。 3) 发现照护对象在转运过程中的异常表现并及时报告。 4) 在照护对象活动、转运时保护管路位置。 5) 在照护对象移动过程中发现管路打折、牵拉、脱出等异常情况并及时报告。
临床 照护	冷热应用	1) 按要求进行温水擦浴或使用冰块/冰袋等方式实施物理降温。 2) 协助照护对象进行温水坐浴。 3) 按要求为照护对象进行局部软组织的冷、热敷。
	标本采集	1) 按操作规程为照护对象留取尿常规标本并放到指定地点。 2) 按操作规程为照护对象留取粪便常规标本并放到指定地点。 3) 按操作规程取送各类标本和检验检查报告交医护人员。 4) 为照护对象留取12小时或24小时尿标本并放到指定地点。 5) 为卧床照护对象留取痰常规标本(吸痰法留取除外)并放到指定地点。



	给药照护	1) 为照护对象准备杯子、水等口服药所需物品。 2) 为照护对象佩戴、固定、摘取、清洗雾化吸入面罩/口含嘴等。 3) 按要求加热中药饮片。 4) 发现照护对象用药后的异常情况并报告。 5) 在护士指导下为照护对象涂敷皮肤外用药物。 6) 在护士指导下按要求为照护对象煎煮中药。 7) 在护士指导下协助照护对象使用吸入剂。
	应急救护	1) 使用床档、床刹等预防照护对象坠床。 2) 预防照护对象走失，发现照护对象走失风险及时报告。 3) 预防照护对象跌倒、坠床，发现照护对象跌倒、坠床风险并报告。 4) 使用灭火器等消防器材灭火。 5) 发现照护对象误吸、呛食风险，对呛食进行初步的应急处理并报告。 6) 根据照护对象病情，规范约束，发现约束部位的异常情况及时报告。 7) 预防照护对象低血糖，对出现低血糖表现的照护对象进行初步的应急处理并报告。
心理支持	安抚	1) 倾听照护对象的讲述。 2) 对情绪低落的照护对象进行陪伴。 3) 指导照护对象进行深呼吸。 4) 为照护对象选择并播放音乐。
	临终关怀	1) 询问临终照护对象的宗教信仰。 2) 询问临终照护对象的特殊需要。 3) 调整临终照护对象居所的环境，避免噪声、强光、异味等不良刺激。 4) 引导临终照护对象表达自己的感受。 5) 陪伴临终照护对象并倾听诉说。 6) 在护士的指导下进行尸体料理。 7) 整理遗物并交由家属。
功能锻炼	被动锻炼	1) 为照护对象叩背辅助排痰。 2) 为照护对象进行手部锻炼。 3) 为照护对象进行双上肢上举、抬腿等促进血液循环的床上锻炼。
	主动锻炼	1) 指导照护对象进行腹式呼吸。 2) 指导照护对象进行手部锻炼。 3) 指导照护对象进行双上肢上举、抬腿等促进血液循环的床上锻炼。 4) 辅助照护对象进行坐位训练。 5) 辅助照护对象使用助行器进行站立训练。 6) 辅助照护对象使用助行器进行行走训练。
其他	专科照护	1) 根据专科特点在护士的指导下为照护对象提供专科照护。 2) 协助护士持续提升对病区患者的服务。



附件三：《陪护服务质量考核标准》

关键 考核 指标	评分参考及范围	质量考核标准	分 值	得 分	备 注
公 司 管 理	1. 服从医院、护理部及科室护士长工作指导及督查；人员排班表及时上报我院免陪照护主管部门；实行 24 小时不间断值班；工作中响应及时，＜30 分钟，及时处理突发事件。	每项未达标扣 2.5 分	10		
	2. 保证免陪照护服务质量，有质控及培训计划；落实每班巡查；每周满意度调查；月培训及考核；月质量检查，发现问题及时解决。	每项未达标扣 2.0 分	10		
劳 动 纪 律 服 务 态 度	1. 规范着装，佩戴工牌；服从排班轮班制度；无漏岗、缺岗；参与公司及病区组织的各项培训与会议。	每项未达标扣 2.5 分	10		
	2. 不收受物品/红包；不私自收费；不私拿公共财物；不泄露病历信息及患者隐私。	每项未达标扣 2.5 分	10		
	3. 服务细心、耐心，尊重关怀患者，无投诉。	一例有效投诉扣 10 分	10		
服 务 质 量	1. 病区环境整洁，安静；床单元干净、平整；地上没水渍；高风险患者拉起床挡。	每项未达标扣 2.5 分	10		
	2. 患者生活照护到位，达到“三短六洁”要求。	每项未达标扣 2.0 分	10		
	3. 落实手卫生；医疗垃圾规范分类；消毒符合院感要求；不收集和贩卖医疗废物。	每项未达标扣 2.5 分	10		
	4. 有安全意识，防跌倒/坠床、防压疮、防误吸、防脱管、防走失、防自杀措施落实到位。无安全事件发生。	一例安全事件扣 10 分	10		
综 合 满 意 度	每月进行综合满意度调查（医、护、患）	综合满意度达到≥95%得 10 分，90%~95%（不含 95%）得 8 分，＜90%不得分。	10		
总计：					
备注：甲方可以根据实际情况适时更新表格考核内容					



附件四：

廉洁承诺书

香港大学深圳医院：

本公司（含我司的关联企业，统称为“本公司”或“我司”）作为贵院的乙方，基于维护良好的企业形象，及为供需各方提供优质服务的需要，本公司谨此承诺：

一、合同期间，不论出于何种目的，本公司不作出下列任一之行为，亦不明示或暗示第三人作出下列任一之行为：

1、向贵院的工作人员及、或其代理人、股份代持人、亲属、关系密切的人等（以上统称“工作人员”）给予任何性质、形式的金钱或物品，包括但不限于回扣、礼金、佣金、顾问费、咨询费、好处费、感谢费、有价证券、消费券、购物卡、提货凭证、各种门票、物品等等任何名目的款、物；

2、向贵院工作人员提供实质上由我司承担费用的任何性质、形式的消费或便利，例如：旅游、交通工具、餐饮、健身、娱乐、水疗、理疗、体育活动、演唱会等等；

3、接受贵院工作人员以任何名义向我司及、或我司的工作人员提出的费用报销请求；

4、与贵院工作人员以某种方式合作经营业务，且该业务不论是否与贵院的采购标的有关；

5、其他可能导致贵院工作人员个人可获得金钱或物质利益的行为。

二、上述承诺中所述的礼品、款物、便利等并无价值大小之分，亦不一定可以金钱衡量之，均为禁止之列。

三、若违反承诺，视为本公司根本违约，本公司愿意接受贵院按合同价款总额 20% 的扣款处理，同时无条件解除双方签订的本合同。

承诺人（公章）：

法定代表人：

承诺日期：





附件五：

保密承诺

致：香港大学深圳医院

贵我双方拟开展合作。在项目洽谈或合同履行期间，我方可能接触或掌握贵院有价值的保密资料。如向第三方披露任何该等保密资料将会损害贵院的合法权益。为了保护贵院的合法权益，依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，我方在签订主合同的同时，郑重承诺如下：

一、我方直接参与该项目的相关参与人员、为该项目聘请的相应专业顾问（如有）及协助我方完成本项目的其他相关机构或人员均应履行保密义务，我方将督促其履行保密义务，并对其泄露贵院保密信息给贵院造成的损失承担连带责任。

二、贵院向我方提供保密信息的行为，并不改变保密信息所有权的归属，其所有权仍归属于贵院。

三、我方承诺，仅将所接触的保密信息用于完成该项目目的，并采取一切合理保密措施，妥善保管保密信息。未经贵院的书面许可，不将保密信息用于其他任何场合及交易，也不以任何其他方式滥用保密信息，尽到与保护自身保密信息相同的最高程度的谨慎注意义务。

四、我方对保密信息的使用方式和程度将局限于贵院事先同意和本承诺中约定的范围内。

五、我方若有违反本承诺的情形，无论故意与过失，我方将立即停止侵害，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响，且承担因此给贵院造成的直接或间接损失的赔偿责任。

六、本承诺作为主合同的附件，与主合同具有同等法律效力。
本承诺中提及的保密信息，是指贵院向我方及我方参与该项目的相关机构人员提供的，明确标注或指明的保密资料，或者虽未标注为保密资料，但按照一般注意义务即可判断其属于不宜公开的资料。但，以下资料不属于保密资料：

- 1、已公开发表或非因我方的原因，已为公众所知悉的保密信息；
- 2、贵院书面同意公开的保密信息；
- 3、我方从不承担保密义务的第三方处合法、正当取得的保密信息，且该第三方获得、披露该保密信息的行为不违反法律规定或合同的约定。

承诺方（公章）：

法定代表人：

日期：2025年9月11日



2. 中山大学附属第一医院（三甲）

合同编号:511000-99-20250603-0003



中山大学附属第一医院免陪照护服务采购项目合同

委托方：【中山大学附属第一医院】（下称甲方）

地址：【广州市越秀区中山二路58号】

联系人：【徐朝艳】

电话：【020-87618959】

电子邮箱：【zsyyhlbbgz@mail.sysu.edu.cn】

受托方：【北京阿福健康管理产业集团有限公司】（下称乙方）

地址：【北京市朝阳区胜古中路2号院B号楼十二层1215室】

联系人：【苏醒】

电话：【13316407102】

电子邮箱：【suxing@ahocare.com】

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规及项目名称【中山大学附属第一医院免陪照护服务采购项目】项目编号【M4400000707529586】的采购结果，甲乙双方经平等协商一致签订本合同，由双方共同恪守执行。

1. 服务内容

甲方委托乙方进行服务的内容如下：

1.1 服务的范围：

【越秀总院医学综合楼和1号楼】等医院指定免陪照护服务开展病区。



合同编号:511000-99-20250603-0003



上述地点未纳入医院免陪照护服务收费价格范围内的陪护服务，患者或其家属知情同意后自主选择由乙方医疗护理员提供照护服务的，价格标准须经甲方核定，相关服务通过甲方指定平台进行下单确认，平台对接和改造费用（如有）由乙方承担。鉴于甲方提供平台等服务，乙方每月按（1-中标折扣率75%）*该服务费总额向甲方提交管理费。

1.2 服务的内容：

乙方应按照《医疗护理员国家职业标准》（GZB4-14-01-02）及上级部门的通知，在医院特级护理、I级护理服务的基础上为患者提供一对三、一对二、一对一的免陪照护服务，服务标准应满足《医疗护理员国家职业标准》（GZB4-14-01-02）中“四级/中级工”及以上的技能要求，包括但不限于：

类别	服务内容	服务要求
1.1清洁照护		1.1.1 保持床单位及环境整洁，及时通风。 1.1.2 为照护对象更换合体的衣裤；为照护对象选择防滑鞋。 1.1.3 为照护对象进行个人卫生，如面部、口腔、身体的清洁等。 1.1.4 为照护对象摘取、佩戴义齿。 1.1.5 为照护对象在床上梳头、洗头。 1.1.6 为失能、失智的照护对象在床上擦浴。 1.1.7 为照护对象剪指甲。
	1.2饮食照护	为照护对象规范喂食、喂水。



合同编号:511000-99-20250603-0003



1. 生活 照护	1.3睡眠照护	1.3.1 根据照护对象病情的需要安置特殊睡眠体位。 1.3.2 为入睡困难的照护对象做放松活动促进睡眠。 1.3.3 观察照护对象的睡眠情况；发现照护对象睡眠中出现的异常情况（如易醒、多尿、疼痛、呼吸不畅等）并报告。
	1.4排泄照护	1.4.1 协助照护对象在床上使用便器并清洁。 1.4.2 按照排尿计划提醒尿失禁照护对象定时排尿。 1.4.3 为失禁照护对象更换保护垫、纸尿裤等用品。 1.4.4 发现尿管打折、牵拉、脱出等现象并报告。 1.4.5 发现照护对象排尿、排便时的异常情况并报告。
2. 基 本照	2.1 观察与 测量	2.1.1 观察并记录照护对象大小便颜色、性状并报告。 2.1.2 测量照护对象身高、体重、体温等，并报告。 2.1.3 发现呕吐的异常情况并报告。 2.1.4 发现皮肤、黏膜的异常表现并报告。 2.1.5 记录排泄量。 2.1.6 发现手术伤口敷料有渗出或污染的情况并报告。



合同编号:511000-99-20250603-0003



护		2.2.1 按要求使用浸泡法、熏蒸法等进行消毒。
		2.2.2 按要求配制常用消毒液。
2.2清洁消毒		2.2.3 根据手卫生要求洗手、手消毒。





合同编号:511000-99-20250603-0003



	2.2.4 对物体表面进行清洁。 2.2.5 对环境进行清洁。按要求对污染的物品、环境进行初步处理。 2.2.6 按要求对排泄物、呕吐物、分泌物等进行初步消毒处理。 2.2.7 为 0 级糖尿病足照护对象清洁足部。 2.2.8 分类放置生活垃圾。按照要求收集与处理感染性废物。 2.2.9 对床单位进行终末消毒。 2.2.10 对复用的痰杯、便器等进行清洁、消毒。
2.3 预防压力性损伤	2.3.1 为照护对象更换体位。 2.3.2 采取减压措施如气垫床、水床等；选择和使用支撑物，如楔形垫、软枕等，维持体位。 2.3.3 记录照护对象受压部位皮肤情况并交接。 2.3.4 发现受压部位皮肤的异常情况并报告。 2.3.5 发现 0 级糖尿病足照护对象的皮肤异常表现。 2.3.6 保护照护对象水肿部位的皮肤。
2.4 移动照护	2.4.1 使用过床工具移动照护对象。 2.4.2 使用平车等工具运送照护对象。 2.4.3 发现照护对象在转运过程中的异常表现并报告。 2.4.4 在照护对象活动、转运时保护管路位置。 2.4.5 在照护对象移动过程中发现管路打折、



合同编号:511000-99-20250603-0003



		牵拉、脱出等异常情况并报告。
3. 临床 照护	3.1 冷热应用	3.1.1 按要求进行温水擦浴或使用冰块/冰袋等方式实施物理降温。 3.1.2 协助照护对象进行温水坐浴。 3.1.3 按要求为照护对象进行局部软组织的冷、热敷。
	3.2 标本采集	3.2.1 按操作规程为照护对象留取尿常规标本并放到指定地点。 3.2.2 按操作规程为照护对象留取粪便常规标本并放到指定地点。 3.2.3 按操作规程取送各类标本和检验检查报告交医护人员。



合同编号:511000-99-20250603-0003



	3.2.4 为照护对象留取 12 小时或 24 小时尿标本并放到指定地点。 3.2.5 为卧床照护对象留取痰常规标本(吸痰法留取除外)并放到指定地点。
3.3给药照护	3.3.1 为照护对象准备杯子、水等口服药所需物品。 3.3.2 为照护对象佩戴、固定、摘取、清洗雾化吸入面罩/口含嘴等。 3.3.3 按要求加热中药饮片。 3.3.4 发现照护对象用药后的异常情况并报告。 3.3.5 在护士指导下为照护对象涂敷皮肤外用药物。 3.3.6 在护士指导下按要求为照护对象煎煮中药。 3.3.7 在护士指导下协助照护对象使用吸入剂。
3.4应急救援	3.4.1 使用床档、床刹等预防照护对象坠床。 3.4.2 预防照护对象走失,发现照护对象走失风险及时报告。 3.4.3 预防照护对象跌倒、坠床,发现照护对象跌倒、坠床风险并报告。 3.4.4 使用灭火器等消防器材灭火。 3.4.5 发现照护对象误吸、噎食风险,对噎食进行初步的应急处理并报告。 3.4.6 根据照护对象病情,规范约束,发现约



合同编号:511000-99-20250603-0003



		束部位的异常情况及时报告。 3.4.7 预防照护对象低血糖，对出现低血糖表现的照护对象进行初步的应急处理并报告。
4. 心理支持	4.1 安抚	4.1.1 倾听照护对象的讲述。 4.1.2 对情绪低落的照护对象进行陪伴。 4.1.3 指导照护对象进行深呼吸。 4.1.4 为照护对象选择并播放音乐。
	4.2 临终关怀	4.2.1 询问临终照护对象的宗教信仰。 4.2.2 询问临终照护对象的特殊需要。 4.2.3 调整临终照护对象居所的环境，避免噪声、强光、异味等不良刺激。 4.2.4 引导临终照护对象表达自己的感受。 4.2.5 陪伴临终照护对象并倾听诉说。



合同编号:511000-99-20250603-0003



		4.2.6 在护士的指导下进行尸体料理。 4.2.7 整理遗物并交由家属。
5. 功能 锻炼	5.1 被动锻炼	5.1.1 为照护对象叩背辅助排痰。 5.1.2 为照护对象进行手部锻炼。 5.1.3 为照护对象进行双上肢上举、抬腿等促进血液循环的床上锻炼。
	5.2 主动锻炼	5.2.1 指导照护对象进行腹式呼吸。 5.2.2 指导照护对象进行手部锻炼。 5.2.3 指导照护对象进行双上肢上举、抬腿等促进血液循环的床上锻炼。 5.2.4 辅助照护对象进行坐位训练。 5.2.5 辅助照护对象使用助行器进行站立训练。 5.2.6 辅助照护对象使用助行器进行行走训练。
6. 其他	专科照护	6.1.1 根据专科特点在护士的指导下为照护对象提供专科照护。 6.1.2 协助护士持续提升对病区患者的服务。

2. 服务的标准和要求

乙方应按下列要求完成服务工作：

- 2.1 服务地点：甲方指定地点。
- 2.2 服务时间：接甲方通知后7个自然日内。
- 2.3 服务质量要求：

1. 保持病床单位整洁、无异味：床单、被套、枕袋按要求进行更换，污染随时更换；病床无碎屑，被褥、床单平整、干燥，地面无杂物，便器放置合理。





合同编号:511000-99-20250603-0003



2. 床头柜整洁, 物品放置合理, 便于病人取放; 凳椅放置合理, 病房走道通畅, 便于人员进出; 病床把手复位放置, 不影响病人行走。

3. 病房环境整洁、安静, 利于病人休息。使用后的输液架、仪器等按规定位置摆放好。

4. 定时巡视病房, 特殊病人加大巡查力度, 了解病人需要, 发现病人有异常时及时告知医护人员。

5. 协助晨、晚间护理, 保持病人皮肤、头发无异味, 病人感觉舒适。

6. 主动帮助病人解决生活所需, 病人按铃时及时到达床旁。

7. 及时巡视病人, 主动询问病人所需, 及时发现及避免病人出现安全事件, 如跌倒、自杀、走失、脱管等。

8. 协助病人进食, 进食时无发生烫伤、误吸等不良事件, 待病人进食后, 安排舒适体位。未经允许, 陪护人员不得擅自离开病房。

9. 病人需要约束时, 不得擅自给病人松开约束; 不得从事治疗性的非岗位职责要求的护理工作。

10. 在院服务期间, 应遵守医院的规章制度, 不得影响医院正常的医疗秩序。

2.4 服务人员要求:

1. 项目经理 1 人: 本科及以上学历, 具有3年及以上的相关管理经验。

2. 项目主管 3 人: 医学或护理类相关专业中级及以上职称。

3. 病房医疗护理员 (人员数量按需配置): 完成医疗护理员相关培训并取得考核合格证书。

4. 乙方提供的本项目服务人员需经过健康体检, 提供健康体检报告或健康合格证书。





合同编号:511000-99-20250603-0003



5. 乙方提供的本项目服务人员必须没有犯罪记录及不良嗜好，无不良信用，乙方须提供服务人员的无犯罪记录证明复印件供甲方备案，甲方保留核查原件的权利。

6. 乙方提供的本项目服务人员应认真遵守国家法律、法规和甲方病区病房的各种规章制度。

7. 乙方提供的本项目服务人员应服务意识强，工作认真，有一定的语言表达和沟通交流的能力。

8. 如乙方涉及提供母婴陪护服务的，所提供母婴陪护的服务人员应满足以下条件：

8.1 熟悉《中华人民共和国母婴保健法》，严格按母婴护理操作规范开展服务。

8.2 遵守医疗机构感染管理规范、职业防护、操作流程及伦理规范。

8.3 掌握孕产妇照护技能

8.3.1 掌握围产期孕产妇的生理特点与照护需求，熟悉产褥期生殖系统、乳房与泌乳、内分泌与代谢调整等变化，能识别异常体征，包括：妊娠高血压疾病、胎膜早破和产后出血等。

8.3.2 一般照护：掌握孕产妇个人卫生与伤口护理、活动与休息管理，包括皮肤护理、会阴清洁、更换会阴垫并计出血量，发现异常及时报告护士。

8.3.3 专科照护

8.3.3.1 掌握围产期孕产妇营养膳食：包括膳食原则与营养需求、饮食安排与禁忌。

8.3.2.2 能在护士的指导下帮助产妇进行母婴接触、母乳喂养、按需哺乳；并协助有需要的产妇挤奶或吸奶；掌握喂奶用具的清洁消毒方法。

8.3.2.3 掌握产褥期产妇焦虑、抑郁等心理问题的识别，提供心理支持。





合同编号:511000-99-20250603-0003



8.3.2.4 应急与意外 掌握孕产妇意外伤害的预防和应对措施：如跌落、烫伤等。

8.4 掌握新生儿照护技能

8.4.1 熟悉新生儿的生理特点（包括呼吸系统、消化系统、神经系统、代谢与体温调节、皮肤与免疫等）；常见疾病临床表现（新生儿黄疸、窒息、腹泻、脐部感染等）及照护要点（包括环境管理、喂养照护、皮肤与脐部护理、疾病预防与观察、安全与急救等）。

8.4.2 一般照护：掌握沐浴、脐部护理、更换尿片、皮肤护理、抚触等操作。

8.4.3 专科照护：掌握母乳喂养的好处，按需哺乳的重要性。熟悉常见的哺乳姿势、含接技巧及泌乳维持方法，在护士的指导下协助产妇正确母乳喂养。掌握添加配奶的指征及喂养方法。

8.4.4 应急与意外：掌握新生儿意外伤害的预防和应对措施：如吐奶、呛奶、窒息、跌落、碰撞、烫伤等。

2.5 工作纪律要求：

1. 留院陪护人员要经病区主任、护士长同意，并到甲方相关主管部门登记办理留院陪护后才能上岗。

2. 遵守甲方医院和科室的管理制度，上班时的着装由甲方统一提供，佩戴胸卡，不得穿拖鞋；不迟到早退，不得擅自离开病人，外出要征得当班护士同意，同时向项目主管人员请假并做好外出登记；禁止私自带病人离开医院；不得睡在病人床上；不得占睡病房空床；不得在病房聊天或干私活；不得带人或老乡回病房留宿。待岗陪护人员不得留宿医院，医院不提供陪护人员休息室。

3. 服务态度好，体谅和关心病人，认真、耐心、细致完成各项工作，不得向病人或家属收取或索取红包、小费、食物或其他物品，不得私自向病人



合同编号:511000-99-20250603-0003



或家属谈论价钱和提出服务范围以外要求；不得私自向家属租借陪人床。尊重病人意愿，不得与病人争看电视节目，不得私自调节空调温度。服从病区工作安排，虚心听取意见，不断改善服务质量。

4. 不随意进入医护办公室、治疗室、药疗室等区域；禁止翻阅病案及各种医疗护理文件；保护患者隐私，不与其他患者或家属谈论患者的病情、治疗、护理过程，不议论有碍病人健康的话题，以及有损病区和医院形象的话题。

5. 不得在病区/医院使用病房功能槽插座，禁止在病房使用微波炉、电炉、电饭煲等电厨具煮食物；不能在配餐室、开水房洗头、洗衣服、晾晒衣服。

6. 不得乱扔果皮，不随地吐痰，不在室内抽烟、喝酒、打牌、聚赌、讲脏话，不乱坐病人床铺，不私自乱动病室内物品及仪器。维护公共场所卫生，爱护公物。

7. 不得从事非本职范围的工作。如：解释病情、吸氧、照灯、推静脉针、敷药、接输液或输液调速，拔输液管、调节氧气开关、吸痰、雾化吸入、鼻饲等。

8. 加强对病人的巡视和询问，及时给予帮助，如病人不配合或有特殊变化立即报告医生及护士。

9. 为多重耐药菌感染或其他有感染性疾病患者提供陪护服务时，落实标准预防，严格、正确地使用防护用品，严格、正确地执行手卫生。

10. 严格遵守医院保密要求，不得泄露医院和病人任何信息。

2.6 信息化管理要求：

1. 乙方应为本项目投入信息化管理系统，包括家属手机端小程序、护理员手机端小程序和无陪护综合管理平台：



合同编号:511000-99-20250603-0003



(1) 家属手机端小程序: ①病人家属可以通过小程序, 查看病人每日活动行程、三餐记录、护理服务内容; ②病人家属可以通过小程序, 直接和病人沟通通话; ③病人家属可以通过小程序, 实时查看病人心率, 每日在床离床时间记录, 睡眠质量等核心数据;

(2) 护理员手机端小程序: ①能提供日常护理过程记录, 订餐, 助餐记录, 陪检记录, 代结算记录等服务过程管理功能; ②能提供看护病人在床状态和实时行程, 同时通过手机可以和病人实时通话功能; ③能实现陪护订单管理、病人档案管理、个人信息管理、服务统计分析、客户满意度评价等功能;

(3) 无陪护综合管理平台: ①能提供对护理员、病人的信息综合管理, 对护理信息进行统计分析等; ②可以实时查看全体护工工作情况, 病人状态等; ③可以进行护理员排班和绩效考核, 对接医院系统平台的接口, 进行数据互换和管理互通。

3. 服务期限:

本合同服务期限自合同签订生效之日起【1】年; 合同有效期自合同生效之日起至全部权利义务履行完毕为止。

4. 服务考核及验收

4.1 按月对护理员服务进行考核标准, 考核标准详见合同附件一:

4.1.1 附件一标准: 考评分 ≥ 85 分为合格; 考评分 > 80 分且 < 85 分为基本合格, 乙方按照 1000 元/病区标准支付违约金; 考评分 < 80 分为不合格, 乙方按照 3000 元/病区标准支付违约金; 违约金从当月甲方支付给乙方的服务费中扣除。单月考评中, 病区合格率 $< 80\%$ 的, 甲方有权解除和乙方的合同; 合同期内, 累计 3 个月病区合格率 $< 90\%$ 的, 甲方有权解除和乙方的合同。



合同编号:511000-99-20250603-0003



4.2 乙方须每个月度向甲方提交一次工作报告。

4.3 按国家和行业相关标准、招标文件、投标文件及合同约定中的最高标准进行验收。项目整体验收时间：合同服务期限到期后 15 天内，乙方应当组织内部自验，自验合格后及时向甲方主管职能部门提出履约验收申请。

5. 服务费用及支付

5.1 本合同暂定总价为：人民币【叁佰万元整】，¥【3,000,000.00】，该合同暂定总价包 括乙方提供本合同项下服务所涉全部费用，包括但不限于支付陪护员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险、第三方责任险、利润、税费、政策性文件规定及合同包含的所有风险（包括但不限于国家和地方的法律法规政策变动风险、市场价格波动风险等）等各项费用。除本合同明确约定的费用和义务外，甲方无需支付任何额外费用和承担任何额外义务。

5.2 本合同采用以下方式付款：

在乙方满足招标文件及合同要求，完成相关的服务工作基础上，根据“甲方实时的收费标准*中标折扣率【75%】*实际完成的服务数量”计算应付服务费（服务费单价四舍五入保留小数点后两位），在合同期内累计支付总额不得超过合同暂定总价。每月的上旬（15 日前），由乙方按双方确认的上月服务费用开具等额发票，甲方应于收到发票后 10 个工作日内将费用支付至乙方指定的银行账户，费用支付时间以甲方向乙方账户汇出款项时间为准。

5.3 履约保证金

本项目收取合同暂定总价的【5】%履约保证金。

5.3.1 签订合同后【10】个自然日内，乙方应通过支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等形式向甲方提交履约保证金，履约保证金有效期应覆盖本项目合同期。



合同编号:511000-99-20250603-0003



5.3.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不履行/不妥善履行合同义务而蒙受的损失，如乙方不履行/不妥善履行合同义务的，甲方有权直接从履约保证金中扣除相应违约金/损失赔偿款项，如合同期尚未届满的，乙方应在【10】个自然日内补足履约保证金；履约保证金不足以扣除相应违约金/损失赔偿款项的，乙方应另行向甲方支付不足部分。如果在合同履行期间未发生乙方不履行/不妥善履行合同义务的情况，则甲方在合同期满（或合同履行完毕）之日起30个工作日内，将履约保证金无息返还给乙方。

5.4 乙方未按约定提供合法有效的等额发票或其他付款材料，甲方有权顺延付款。

乙方向甲方开具发票的信息：

单位名称	中山大学附属第一医院
纳税人识别号	12100000455416029H
开户行	中国银行股份有限公司广州中山医支行
开户行账号	717257738094

5.5 乙方指定以下账户为收款账户：

账户名称：【北京康健阿福物业管理有限公司】

开户银行：【上海浦东发展银行北京电子城支行】

银行账号：【91200154800002316】

乙方应保证上述账户信息准确无误，甲方向上述账户汇出款项后，即视为已履行付款义务。收款账户信息如有任何变更的，应至少提前20日以书面形式并保证有效通知到甲方，否则由乙方承担一切损失、风险及法律责任。





合同编号:511000-99-20250603-0003



6. 甲方的权利与义务

- 6.1 为乙方开展工作提供便利。
- 6.2 对乙方的服务方案或工作计划进行审查。
- 6.3 对乙方的工作进行监督、检查、验收和考核。
- 6.4 甲方对乙方提供甲方的服务人员的主要工作表现不满意,可书面告知乙方,并可要求更换人员。乙方应采取合理措施,在收到甲方的书面告知后【1】个自然日内予以解决。
- 6.5 按合同约定向乙方支付费用。

7. 乙方的权利与义务

7.1 乙方必须指派具有相应技术资格、职称,且富有经验的工作人员提供相关服务;乙方应为服务项目的顺利完成提前做好工作安排及组织计划,并按甲方要求将指派人员名单、联系方式、岗位设置、工作计划等内容以书面形式提交甲方审核;未经甲方书面同意,乙方不得随意更换服务人员,亦不得变更服务项目内容和工作计划;乙方应对指派的服务人员进行安全及合规教育,要求服务人员从事一切活动均应注意保障人身安全及财产安全,遵守各项规则及甲方的指引;因乙方或乙方人员原因导致其自身、甲方、乙方或其他任何第三方的合法权益遭受损害的,概由乙方承担由此产生的一切损失及责任;如甲方提出服务人员更换、退回、增减等要求,乙方应按甲方要求及时更换、补充指派合格的服务人员提供服务,及时接收甲方退回的服务人员。

7.2 乙方必须按甲方要求向甲方呈报服务计划、方案、所存在的问题汇总。

7.3 对甲方在检查、验收或考核中发现的问题,及时按甲方的要求进行整改。



合同编号:511000-99-20250603-0003



7.4 乙方在提供服务时应遵守甲方的各项规章制度、服从甲方的管理安排，不得对甲方的正常运营、日常作息等各项活动造成影响，如对甲方或任何第三方的财产、人身等合法权益造成侵害的，乙方应承担由此产生的一切赔偿及责任。

7.5 乙方应及时按照甲方需求和服务项目要求保质、保量完成服务内容并提交工作成果，对服务内容 & 工作成果负责；乙方应按甲方要求提交书面的阶段性工作报告，包括但不限于存在问题、服务总结等；服务项目全部完成后，乙方应向甲方提交整体工作报告。乙方应接受甲方的监督及建议，并及时按照甲方要求完成整改。

7.6 乙方工作人员不与甲方建立或存在任何劳动、劳务、雇佣等关系。乙方应负责乙方工作人员意外、工伤、社会保险责任、按时向乙方工作人员发放工资、劳动报酬。如乙方因劳资纠纷导致其工作人员罢工、上访以及发生其他影响本合同正常履行或对甲方造成不利影响的，乙方应承担由此产生的一切赔偿及责任。

7.7 未经甲方事先书面同意，乙方不得将其在本合同项下应当由其提供的服务或完成的成果转包、分包、委托或交由第三方代其提供或完成。

8. 违约责任

8.1 乙方无不履行或不适当履行其义务的情况下，甲方逾期支付款项或逾期退还履约保证金，并经乙方书面催告后无正当理由仍不在合理期限内支付的，合理期限届满后每逾期 1 个自然日，应按逾期应付未付金额的 0.5% 向乙方支付违约金，逾期付款违约金总额不超过合同暂定总价的 5%。

8.2 如乙方逾期完成服务或对甲方在检查、验收或考核中发现的问题逾期完成整改的，则每逾期 1 个自然日，应按合同暂定总价的 0.5% 向



合同编号:511000-99-20250603-0003



甲方支付逾期违约金，甲方有权直接从应付未付合同款项或履约保证金中扣除该违约金并要求乙方继续完成服务直至符合本合同的要求并通过验收。

8.3 如乙方未按本合同的约定提供服务的，甲方有权自行委托第三方提供甲方所需要的服务，由此造成的包括但不限于第三方服务费用、甲方其他经济损失等全部损失均由乙方承担赔偿责任；甲方有权直接从应付未付合同款项或履约保证金中扣除该费用、损失，且甲方有权要求乙方继续履行合同。

8.4 除本合同另有约定外，乙方有不履行或者不当履行本合同义务的其他情形的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方未能在甲方要求的期限内整改完毕的，应按合同暂定总价的【10】%向甲方支付违约金，甲方保留解除本合同的权利。

8.5 有以下情形之一的，甲方有权解除本合同并没收全部履约保证金，乙方应当退还甲方已支付的所有款项，并按本合同暂定总价 10%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应另行赔偿甲方：

8.5.1 乙方提供的服务或完成的成果存在侵犯他人知识产权、肖像权、技术秘密、商业秘密及/或其他任何权益的；

8.5.2 乙方逾期完成服务或因乙方原因导致逾期通过项目整体验收超过 10 个自然日；

8.5.3 乙方履行义务不符合约定，经甲方提出后在甲方要求的期限内仍未改正的，甲方未提出期限的在 10 个自然日内仍未改正的；

8.5.4 未经甲方书面同意，乙方将本合同项下的权利或义务转让，或将本合同转包或分包的；

8.5.5 乙方违反保密条款、廉洁条款相关约定。



合同编号:511000-99-20250603-0003



8.5.6 乙方存在或出现不良信用记录行为的(包括但不限于被人民法院列入失信被执行人、被列入重大税收违法案件当事人名单、被列入政府采购严重违法失信行为记录名单、被市场监督管理部门列入企业经营异常名单、存在违法犯罪行为);

8.5.7 乙方出现破产、清算、资不抵债、成为失信被执行人等可能丧失履约能力的;

8.5.8 乙方无法定或约定事由而拒绝履行合同的;

8.5.9 乙方的违约行为导致甲方合同目的不能实现的;

8.5.10 乙方存在法律规定的或本合同约定的其他严重违约情形。

8.6 本合同所称之损失包括直接经济损失、名誉损失和合同履行后可以获得的利益,以及为维护、主张或实现权利而产生的费用(包括但不限于调查费、评估费、公证费、诉讼费、仲裁费用、差旅费、律师费、保全费、公告费、鉴定费等相关费用)。

8.7 乙方的违约行为导致甲方适用不同条款的约定追究乙方违约责任的,甲方有权选择任意或全部条款追究乙方违约责任。乙方因违约导致承担违约金、损失赔偿金等款项的,甲方有权从应付款项中予以扣减,如不足的,乙方应当另行支付。

9. 保密责任

9.1 合同双方应保守通过签订和履行本合同而获取的对方之商业及技术秘密,包括本合同文本(含补充协议,如有)、相关技术文件、相关数据以及其他有关信息。任何一方违反上述约定的,应赔偿合同守约方的损失。本保密条款的约束力不因本合同无效、被撤销、解除、终止而终止。

9.2 无论本合同因任何原因而解除、终止、被撤销、被认定无效,甲方可以随时要求乙方退还其所获得的甲方资料和数据,或者销毁其



合同编号:511000-99-20250603-0003



自有的备份和从相关的储存装置中删除所有的保密信息，且不得继续使用此类保密信息。乙方并不因为退还及或销毁资料而终止其保密责任。

9.3 本保密条款对乙方能接触到甲方全部或部分保密信息的乙方员工或代理人或其安排的其他人员都具有同等约束力。乙方代理人、由乙方或乙方职员或乙方代理人安排的任何其他人员泄露了甲方的保密信息，均属乙方泄露甲方保密信息，乙方应对此承担违约责任。

10. 廉洁条款

10.1 甲方严禁其工作人员接受乙方及其工作人员以任何名义、形式给予的商业贿赂，包括“红包”（含现金、有价证券、信用卡、购物卡或其它馈赠，下同）、回扣、提成、物品等不正当利益，以及安排的吃请和其它涉及乙方商业利益的活动邀请。

10.2 乙方及其工作人员严格遵守甲方的有关规定，不以各种名义、形式给予甲方工作人员“红包”、回扣、提成、物品和其他形式等不正当利益或商业贿赂；不在甲方诊疗时间、诊疗区域进入甲方各医疗科室、诊室进行产品推介活动；不干扰甲方医务人员的医疗活动；未经甲方批准，不在甲方院内召开任何形式的产品宣传、推广活动，不在甲方院内张贴、派发涉及产品的宣传资料和赠品。

10.3 乙方需要在甲方院内进行产品宣传、推广工作的，必须事先向甲方相关的职能科室提出书面申请；经审批后，由甲方有组织、有计划地予以安排。

10.4 乙方及其工作人员如发现甲方工作人员有索取、收受“红包”、回扣、提成、物品及其他形式等不正当利益行为的，可以向甲方纪检监察部门举报。



合同编号:511000-99-20250603-0003



10.5 乙方属经销单位的,则有义务向相关生产厂家告知本合同廉洁条款的内容,要求其以不低于乙方标准严格遵守本合同廉洁条款的内容,并提醒生产厂家不得以任何不正当手段向甲方工作人员推销产品,以及给予甲方工作人员“红包”、回扣、提成、物品和其他形式等不正当利益。

10.6 乙方不销售不合格、假冒、伪劣以及无生产批准文号的药品、试剂、医疗设备、医疗器械和医用耗材,同时乙方须对提供给甲方发票的真实性、合法性负责。

10.7 若违反本条款,甲方有权采取以下一种或多种方式予以处理,乙方自愿接受:

(1) 甲方将乙方违法、违规行为予以曝光;

(2) 停用乙方相关产品,情节严重的,断绝与乙方经济往来;

(3) 按严重失信行为记入该供应商诚信档案,1-3年内拒绝该供应商参与医院自主采购活动;同时上报上级主管部门依据有关规定在系统内通报、公布乙方违法违规情况及处理结果。

(4) 甲方有权单方解除本合同,乙方应于收到甲方发出的解除通知书后三个自然日内无条件退回甲方已支付的全部款项,按照本合同暂定总价的10%向甲方支付违约金,并对甲方遭受的全部损失承担赔偿责任。

10.8 乙方向甲方提供假发票的,或乙方被列入商业贿赂等不良记录的,甲方有权取消乙方的供货资格,同时甲方有权单方解除本合同。乙方应于收到甲方发出的解除通知书后3个自然日内无条件退回甲方已支付的全部款项,按照本合同暂定总价的10%向甲方支付违约金,并对甲方遭受的全部损失承担赔偿责任。

11. 不可抗力



合同编号:511000-99-20250603-0003



11.1 一方由于水灾、火灾、地震、干旱、战争或合同一方无法预见、控制、避免和克服的其他事件导致不能或暂时不能全部或部分履行本合同，该方可以免责。但是，受不可抗力事件影响的一方须尽快将事件发生状况通知另一方，并在不可抗力事件发生后15个自然日内将有关当局或机构出具的证明文件提交给另一方。未提供以上证明的，不能免除违约责任。

11.2 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行15个工作日或以上时，甲方有权单方决定是否继续履行或终止本合同，并书面通知乙方。

12. 争议解决

12.1 本合同项下发生的争议，由双方当事人协商解决；协商不成的，任一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

12.2 争议解决过程中，除双方有争议的部分外，本合同其他部分仍然有效，各方应继续履行。

13. 其他事项

13.1 其他约定：【根据病区实际情况，每个病区固定派驻医疗护理员≥4名。上墙立牌、病区内相关宣传的资料均由乙方制作，所产生的费用由乙方承担。】

13.2 本合同未尽事宜，应由双方友好协商解决。如需对本合同及其附件作任何修改或补充，须由双方协商一致并以书面形式作出方为有效。修改或补充文件与本合同有不一致的，以修改或补充文件为准。所有附件及本项目的采购文件、响应文件、需求文件、补充协议等均为本合同不可分割之一部分。

13.3 甲乙双方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均以本合同所列明的联系信息送达，一方如果变更联系信息，应当自变更之日起3个自然日内书面通知对方，因迟延通知而所遭受的损失由怠于通知的一方自行承担。



合同编号:511000-99-20250603-0003



13.4 本合同须经双方法定代表人或授权代表签字或签章并加盖各自单位公章或合同专用章后方可生效。

13.5 本合同一式【肆】份，甲方执【贰】份、乙方执【贰】份，均为正本，具有同等法律效力。

14. 合同附件

附件一：《免陪照护服务病区护理员服务质量考评表》

(以下无正文)

甲方：(盖章)



法定代表人或授权代表(签字)：

[Handwritten signature]

签约日期：2025年6月18日

乙方：(盖章)



法定代表人或授权代表(签字)：



签约日期：2025年6月18日



合同编号:511000-99-20250603-0003



合同附件一

免陪照护服务病区护理员服务质量考评表				
考评日期: 年 月 日 考评病区:				
考核项目	考核内容	分值	存在问题	得分
礼仪仪表 (10分)	1. 仪表整洁、规范, 佩戴胸牌, 着装上岗; 不穿响跟鞋, 首饰不外露, 不留长指甲	5		
	2. 礼貌待人, 态度和蔼, 不顶撞病人, 使用文明用语	5		
劳动纪律 (35分)	3. 遵守医院规章制度。	10		
	4. 护理员配置人数达标; 护理员出勤: 无迟到、早退、脱岗、空岗。	10		
	5. 工作时间不闲聊、会客、办私事、吃东西、玩手机、打电话	5		
	6. 不探听、泄露、传递患者及工作人员的隐私, 不与患者及家属谈论医疗相关话题	5		
	7. 工作中出现失误或纠纷能及时上报护士长及公司主管	5		
	8. 服从病区护士长的督导	10		
	9. 工作中能做到三轻(动作轻、走路轻、说话轻)	5		





合同编号:511000-99-20250603-0003



工作职责 (55分)	10. 保持患者周围及病房环境整洁、床头桌上物品摆放整齐、床单位平整、床下无杂物、便器	10		
	11. 协助患者翻身、拍背、按摩	5		
	12. 做好患者生活护理(喂水、喂饭、洗脸、漱口、洗头、洗脚、擦浴、更衣、剪指、趾甲)，及时为患者更换污染被服	10		
	13. 及时协助患者大小便，并做好便器的清洁和收纳	5		
	14. 患者出现异常情况，及时告知护士	5		
	15. 做好终末消毒	5		
	合计	100		





合同编号:511000-99-20250603-0003



备注:			
1. 被考核人单次违反考核标准扣分最低分值为1分,多次违反同一考核标准的可增加扣分,单项扣分总和不超过该项考核标准分数上限。			
2. 若被考核人考核中出现严重违反单项考核标准的问题,可一次性扣除该项总分值。			
3. 考核中出现的扣分项目,考核人需在表内注明相关被考核人姓名及扣分原因、检查日期。			
4. 甲方有权根据上级相关政策及医院实际需求进行调整本考核标准。			





3. 郑州大学第五附属医院（三甲）

郑州大学第五附属医院 “免陪护”第三方护理服务采购合同

合同编号：【HXZB】20250289

甲方：郑州大学第五附属医院

地址：康复前街3号

联系人：郭君

医院电话：0371-66916791

联系人电话：13733159187

乙方：北京康健阿福物业管理有限公司

地址：北京市朝阳区望京街10号院3号楼

联络大厦A座11层

联系人：吕继伟

公司电话：010-64422567

联系人电话：13611299530

甲方于2025年06月26日对项目（项目编号：【HXZB】20250289）进行采购，经过评审，确定乙方为本项目的成交单位。根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规、采购文件和成交供应商响应文件的内容，双方遵循平等、自愿、公平和诚信的原则达成以下条款：

一、合作内容

本合同项下合作内容为乙方根据甲方的工作需要，向郑州大学第五附属医院派送医疗辅助服务人员，根据甲方需求，在指定的服务区域为郑州大学第五附属医院提供服务，甲方向乙方支付劳务费用。

二、派送的人数及工作科室

人数：按照甲方要求总数内派送人员计算（实际人数与服务模式发生变化时以甲方要求为准，如遇突发应急事件原因导致需求变化，以甲方实际需求为准，甲方及时通知乙方，乙方应积极响应；甲方按乙方实际派遣在岗人数支付费用）。

服务科室：甲方指定的病房及科室（本合同期内甲方有权根据需求变化进行医疗辅助服务人员数量及服务地点的调整）。

三、合同签订期限及要求

1. 本合同有效期1年，自2025年9月1日至2026年8月31日止。

2. 本合同一式四份，甲方三份、乙方一份。经甲、乙双方盖章或授权代表签字后生效。

3. 甲方有关规章制度和对医疗辅助服务人员的各项规定作为本合同的附件一并执行，与合同正本具有同等法律效力。

四、服务费用



(一) 甲方每月向乙方支付医疗辅助服务人员劳务费(币种:人民币)

1.费用标准为: 4000 元/人/月(含税), 大写:肆仟元整/人/月。

(1) 服务时间为每周工作 7 天, 每天工作 8 小时; 具体每日工作时间区间段, 按照甲方要求执行。

(2) 如因国家或者地方政策等强制性规定因素导致乙方各项成本变化, 甲方不予另行支付调整部分。

2.乙方于每月 20 日之前支付上月员工工资。

(二) 付款方式

1.甲方根据服务人员的实际出勤情况支付上一个月的费用。

2.月度服务费总额计算方式: 医疗辅助服务人员每月服务费用×实际出勤人员数量。

3.乙方须在每月 5 日前提供上个月所有人员考勤出勤汇总情况并上报甲方确认, 该数据经甲方科室护士长、乙方管理人员、甲方管理人员三方核实签字后生效。

4.甲方在收到以上单据和乙方正式发票后, 经确认无误, 在收到发票后七个工日内结清上月费用。

5.若医疗辅助服务人员工作不满一个月, 按实际出勤天数支付服务费, 每工作日(8 小时)的服务费标准为: 133.3 元(大写: 壹佰叁拾叁元叁角)。

6.乙方需向甲方提供等额有效增值税发票。

7.乙方账户信息如下:

户名: 北京康健阿福物业管理有限公司

银行账号: 110949278010501

开户银行: 招商银行北京北三环支行

五、甲乙双方权利义务

(一) 甲方权利

1.安排医疗辅助服务人员在甲方指定的具体工作岗位进行工作, 并负责对上述人员的日常管理。

2.有权根据实际工作需要增减工作量及相应的医疗辅助服务人员配置。根据工作需要, 新增加的工作须由双方另行协商决定。

3.在日常管理中, 医疗辅助服务人员有以下情形之一的, 甲方有权要求乙方在 3 个工作日内, 重新派送符合条件的医疗辅助服务人员到岗, 乙方应保障重新派送人员的替班, 不得空岗:



- (1) 不能胜任甲方指定的工作要求;
- (2) 不服从甲方工作安排;
- (3) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度和工作任务管理要求;
- (4) 工作失职, 给甲方或其他第三方造成包括但不限于经济、名誉损失或人身损害;
- (5) 患有或感染国家规定的不适宜从事医疗辅助服务工作的传染性疾病, 或存在其他经甲方合理评估认为严重威胁患者、其他人员健康安全或无法履行岗位职责的健康状况;
- (6) 合同期未届满, 被派遣的医疗辅助服务人员提出停止工作或擅自离岗;
- (7) 发生其他与上述情形性质及严重程度相当, 且经甲方书面说明将实质影响服务或损害甲方权益的行为。

4. 甲方有权向乙方提出意见建议, 对甲方提出的问题、意见等, 乙方应在接到甲方通知后2小时内协调解决, 24小时内反馈处理结果。

5. 甲方有权对乙方服务质量进行客观评估, 以评估满意度考量乙方的服务质量, 乙方的服务质量连续两次被甲方评估为不满意的, 甲方有权单方解除合同。

6. 有权监督、管理及审查乙方人员的出勤及劳务费核报情况。

(二) 甲方义务

1. 对医疗辅助服务人员的职业道德规范、工作任务、技能再培训、应达到的工作要求、应注意的安全事项、应遵守的各项纪律等履行告知、教育、督查的义务。

2. 为医疗辅助服务人员提供必需的劳动条件、劳动工具, 以及符合国家规定的劳动安全卫生设施和劳动防护用品。

(三) 乙方权利

1. 对甲方不履行合同的, 有权追究违约责任;

2. 依法维护医疗辅助服务人员的合法权益。

(四) 乙方义务

1. 乙方派遣的医疗辅助服务人员, 乙方应负责岗前培训, 使其掌握基本工作流程和技能。如乙方派遣的人员不符合上述标准, 甲方发现后可随时将该人员退回, 乙方需在3个工作日内重新派遣符合资质要求的人员, 并不得空岗; 乙方承担由此给甲方造成的损失。

2. 乙方设专职管理人员, 每天定时检查、抽查并现场监督, 以保证工作质量。同时配合甲方维护病房秩序, 及时处理突发事件。

3. 为预防和控制院内感染, 乙方应为员工提供工作服的换洗、消毒等基本保护措施, 要求一周换洗两次, 并符合医院感染办制度要求。



4.乙方应设立 24 小时值班电话，管理人员要及时应答，积极协调解决问题，确保医疗辅助服务人员遵守工作纪律，维护医疗辅助服务人员的正当权益。

5.负责按时发放医疗辅助服务人员的工资并代扣代缴个人所得税，应按照国家规定为员工办理社会保险，保障其享受社会福利，乙方员工所发生的劳动纠纷应由乙方自行解决。

6.如医疗辅助服务人员发生工伤事故，乙方应及时按《工伤保险条例》妥善处理，并负责办理申报和理赔事宜，同时乙方应做好安抚工作并在 1 个工作日内调配人员补岗。

7.乙方应保证定期了解医疗辅助服务人员的思想动态、工作表现、遵纪情况等，每月与甲方举行联席会议，以保证工作质量。

8.乙方应保证派送的医疗辅助服务人员都持有健康合格证并具有一定的文化程度。如乙方派遣的人员不符合上述标准，甲方发现后可随时将该人员退回，并要求乙方在 1 个工作日内重新派遣符合资质要求的人员上岗，不得空岗；乙方承担由此给甲方造成的损失。

9.乙方人员在甲方工作期间应遵守国家的法律法规和医院的各项制度，乙方及其派遣人员不得利用服务甲方之便，在病区、病房等医疗场所从事以下行为：

- (1) 分发商业广告、推广资料或开展产品推销活动；
- (2) 索取、收受患者或其家属财物（含红包、回扣等）；
- (3) 私自收集、使用、散播患者信息或甲方商业秘密；
- (4) 实施其他与医疗服务无关的营利性行为。

10.乙方应服从、尊重、配合甲方的管理与要求。

11.对甲方提出的问题、意见，乙方人员应在接到甲方通知后立即协调解决。

12.乙方应依法保障其派遣人员的法定休假权利（含年休假、产假等），并承担全部休假期间工资及社保费用。乙方须提前 7 日向甲方报备长周期休假（3 日以上）安排，同步提交替岗方案由甲方确认，确保服务无缝衔接，因休假导致空岗造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

六、违约责任

1.甲、乙双方应依约履行合同，任何一方不能依合同约定履行义务的，应向守约方支付违约金，违约金的计算方式为甲方当月应支付乙方劳务费总金额数的 10%-20%。

2.乙方派送的医疗辅助服务人员在工作期间因故意或过失给甲方或其他第三人造成的一切损害(包括但不限于经济、名誉损失)，由乙方应承担全部责任。甲方有权按有关规定向乙方索赔，同时甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任。



3.乙方违反约定给甲方造成损失的,甲方有权解除合同并要求乙方承担甲方由此产生的全部损失。乙方向甲方支付的违约金不足以弥补甲方的实际损失的,乙方应予以补足。

4.乙方若存在未与医疗辅助服务人员签订劳动合同、未及时发放工资、福利或发放的工资、福利等不符合劳动合同的行为,因此与医疗辅助服务人员发生劳动纠纷的,乙方应及时解决,避免给甲方带来包括但不限于经济、利益、名誉、声誉损失,如乙方急于解决或拒绝解决,甲方有权解除合同。如因医疗辅助服务人员与乙方发生劳动纠纷导致医疗辅助服务人员在郑州大学第五附属医院所属任何区域内聚集、请愿横幅、至上级主管部门投诉或通过网络、社交平台、媒体、自媒体等任何途径予以传播扩散的,甲方有权解除合同。出现包括但不限于本款前述所约定的事项在内的任何有损甲方权益的情形时,甲方有权要求乙方承担相应的违约金。(扣除当月应支付乙方劳务费总金额的10%作为违约金)

5.乙方派送至甲方的医疗辅助服务人员不具有资质,或不符合甲方要求的,甲方有权要求乙方予以更换,乙方应在收到甲方通知后24小时内予以更换,乙方怠于、拒绝或未在约定时间内更换的,甲方有权解除合同,并要求乙方承担相应的违约金。(扣除当月应支付乙方劳务费总金额的10%作为违约金)。

6.如乙方医疗辅助服务人员违反甲方的管理制度、扰乱甲方安全秩序、或故意、过失导致甲方以及任何第三方人身、财产损失的,乙方应根据甲方的要求予以处理、解决,并承担因此给甲方造成的包括但不限于经济、名誉损失,乙方怠于或拒绝根据甲方要求处理、解决的,甲方有权解除合同,并要求乙方承担相应的违约金。(扣除当月应支付乙方劳务费总金额的10%作为违约金)。

7.乙方在合作期间及合作结束后,未经甲方书面同意,不得在任何形式的宣传材料、广告、媒体发布或公开声明中,使用甲方(或包含“郑州大学第五附属医院”“郑大五附院”“郑州大学第五临床医学院”等)的名称、商标、标志、域名、产品或服务进行宣传或暗示其与甲方存在任何形式的合作关系,包括但不限于技术合作、业务往来、信用担保等。

如违反本条内容,甲方有权要求乙方停止此侵权行为,并要求乙方赔偿甲方由此遭受的损失(包括直接损失及间接损失)。

七、合同的变更、解除、终止和续订

1.甲、乙双方应共同遵守本合同的各项条款。在合同履行期间,未经双方同意,任何一方不得变更或解除合同。未尽事宜需由双方协商签订补充协议,补充协议与本合同与本合同具有同等效力,如有与本合同中约定的内容存在不一致,以补充协议为准。



2. 因遇国家重大政策调整, 甲乙双方应及时协商, 做好后续工作, 乙方负责所派遣医疗辅助服务人员的妥善安置工作。

3. 本合同履行期间, 如乙方不能按约定履行职责, 或给甲方造成重大经济损失及严重影响, 甲方可单方面提出终止合同, 但应提前 15 天告知乙方, 并由乙方赔偿所有损失。

八、其他

1. 甲乙双方必须严格按照采购文件、投标文件及有关承诺签订采购合同, 不得擅自变更。合同执行期内, 甲乙双方均不得随意变更或解除合同。

2. 本合同执行期间, 如遇不可抗力, 致使合同无法履行时, 甲乙双方应按有关法律规定及时协商处理。

3. 合同未尽事宜, 甲乙双方另行签订补充协议, 补充协议是合同的组成部分。

4. 双方在履行合同期间发生争议的, 应本着实事求是的精神, 友好协商解决; 协商不成, 可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、附件

乙方投标文件中的服务内容及本合同附件。

甲方(盖章):

地址: 康复前街 3 号

法定代表人或委托代理人

联系电话: 0371-66916791

开户银行: 中国银行郑州大学路支行

银行账号: 249419684836

日期: 2025.9.1

乙方(盖章):

地址: 北京市朝阳区望京街
10 号院 3 号楼联络
大厦 A 座 15 层

法定代表人或委托代理人:

联系电话: 010- 64422567

开户银行: 招商银行

银行账号: 11010811119477

日期: 2025.9.1



附件 医疗辅助服务人员基本条件和工作职责

基本条件

- 1.遵纪守法，具有完全民事行为能力，无违法犯罪记录。
- 2.具有医疗机构出具的健康合格证明，能适应倒班和体力劳动。
- 3.有医院临床护理、重症监护或养老机构护理经验（接受过相关医疗护理员培训且取得合格证书者优先）。
- 4.具备良好沟通的能力、责任心与主动服务意识。
- 5.男性：18-60岁之间，女性：18-55岁之间。

工作职责

一、辅助类工作

(一)被服管理

- 1.协助护士做好被服管理,每日更换被服、病号服及打扫床套,做好数量清点,保证无丢失及清洁使用。
- 2.每周更换医护工服,保持值班室床单位整洁,每日更换床单被套。

(二)仪器维护

- 1.协助护士完成各种仪器的清洁工作。
- 2.送检修仪器,及时取回。

(三)患者用物管理

- 1.协助护士做好病房轮椅、平车的管理,每日清洁消毒、功能检查,保证轮椅、平车正常使用安全使用。
- 2.按科室相关要求,及时收、发陪床椅并妥善保管。

(四)科室物品领取、清洁

- 1.协助护士长、护士领取科室物资。
- 2.按科室要求,定期清理患者使用的微波炉及冰箱。
- 3.负责清洗使用后的各种引流瓶、痰液收集瓶、量杯、留尿桶等各类瓶罐。
- 4.协助护理人员进行垃圾处理及交接工作,监管科室生活垃圾分类的落实及宣教。

二、运送类工作

(一) 服务患者

- 协助医护人员完成患者陪检及转运工作,要求与医护人员确认交接,保证准确无误,并负责转运过程中患者的安全。



(二) 标本运送

准确运送切片、血气、培养及其他各种化验标本(血、尿、便、痰、病理、脑脊液等)运送中确保标本完好无损,安全到达有记录。

(三) 其他

- 1.负责科室仪器和物品借取、送修、送还、运送,确保无损。
- 2.负责科室领取物品、文件及盖章等工作。
- 3.负责有特殊规定不允许医疗辅助服务人员转运的物品之外的,所有物品的转运工作。

三、如遇突发紧急情况,可在病区护士长及护士指导下进行以下服务类工作(包括但不限于)

(一)生活护理

- 1.主动巡视病房,及时解决患者的生活需求。
- 2.协助患者饭前洗手、打饭、进食、饮水。备注:严禁独立为危重患者做生活护理。

(二)基础护理

- 1.协助护士做好病房管理,保持环境整洁,将患者物品合理放置,及时劝阻患者在治疗带上充电及使用私人电器。
- 2.协助护士做好晨、晚间护理,落实患者“六洁”,保证患者床单位干净整洁。
- 3.协助护士为卧床患者翻身,及时更换有污渍的床单。
- 4.护士进行治疗时,协助患者进行配合(摆体位、肢体制动等)。
- 5.协助需要转科患者整理物品并随同护士做好转运工作。
- 6.协助护士为患者转换床位,并为出院患者更换床单位。
- 7.按医院及科室相关要求,为专科护理单元做指定辅助工作。



4. 贵阳市第四人民医院（三甲）

贵阳市第四人民医院“免陪照护”服务试点项目

合作协议

甲方：贵阳市第四人民医院

乙方：北京康健阿福物业管理有限公司

鉴于：

乙方经贵阳市第四人民医院招标，于2025年6月11日获得《“免陪照护”项目比选》成交人资格，服务期1年；甲方为更好地服务区域内群众、提升护理服务质量、减轻患者家属陪护负担。现依据《国务院办公厅关于加强护士队伍建设优化护理服务的指导意见》（国办发〔2024〕36号）、国家医保局《护理类医疗服务价格项目立项指南（试行）》、《关于加强医疗护理员培训和规范管理工作通知》（国卫医发〔2019〕49号）、《进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）的通知》（国卫医政发〔2023〕16号）与《市医保局市卫生健康局市人力资源社会保障局关于印发〈贵阳市免陪照护服务试点工作方案〉的通知》（筑医保通〔2025〕2号）等文件要求，为统筹开展“免陪照护”试点工作，双方本着平等自愿、诚实信用原则，达成如下协议：

第一条 合作内容

1.1、服务范围

乙方以自身名义独立为甲方免陪照护病房提供“免陪照护”服务，后续扩展科室以甲方书面通知为准。服务过程中，乙方不得以甲方名义开展任何活动，独立承担服务主体责任。



1.2、服务内容

乙方须严格按照甲方制定的《“免陪照护”服务内容》（附件1）提供标准化服务，包括但不限于身体清洁照护、饮食照护、排泄照护等多项服务。

1.3、服务标准与流程

护理员须持有国家认可的医疗护理员职业技能等级证书，或经医院培训考核合格后上岗，乙方需向甲方提交护理员资质证书复印件备案【提供原件核对】。

严格执行甲方管理制度，护理员排班表需报甲方备案；以便于与甲方医生和护士协同为患者提供更优质的免陪照护服务。

护理员与免陪照护服务病人比例：特级护理（1:2）、一级护理（1:3），护理员配置数量需满足甲方科室护理需求。

要求护理员 24H 陪护。严格执行医院感染防控、消防安全等管理制度。

第二条合作期限

2.1、本协议自【2025】年【7】月【1】日起至【2026】年【6】月【30】止，为期【1】年。期满后经双方协商一致可续签。

2.2、考核不合格、或违反本协议约定、或给甲方造成财产损失、或给甲方声誉造成影响，或造成重大社会舆论影响的，期满后不再续签。

第三条双方权利与义务

3.1、甲方权利与义务

3.1.1、提供必要的工作场所及设施（如护理站、培训场地）

3.1.2、制定服务标准、培训方案及考核方案，对乙方服务质量进行日常监督与定期评估。

3.1.3、按约定审核并支付服务费用。



3.2、乙方权利与义务

3.2.1、指定联系人：乙方指定【姓名：李光迪，公民身份号码：522127199502257077】（联系方式：13078563335【电话】）作为唯一授权代表和对接人，授权范围包括但不限于签订协议、确认违约、费用结算与申领，代表乙方承认、放弃、变更权利，签署与签收法律文件等。联系人变更需提前7日书面通知甲方。

3.2.2、人员管理与备案：自主招聘和解聘符合资质的护理员，与护理员建立合法劳动关系，依法签订劳动合同。

3.2.3、每月30日前将新招聘人员信息（包括姓名、资质证书、劳动关系证明等）和解聘人员名单（包括解除劳动关系证明或离职证明）书面报送甲方备案。

3.2.4、保险缴纳与备案：每月5日前将上个月护理员社会保险缴纳凭证或商业保险（如工伤保险、意外险）购买凭证及人员名单书面报送甲方备案。

3.2.5、严格遵循甲方制定的护理流程及管理制度，接受甲方的服务质量监督，对存在问题及时整改。

3.2.6、服务过程中不得以任何形式将服务转包或分包给第三方，否则甲方有权单方解除合同。

3.2.7、对免陪照护服务内容和收费实行明码标价和公示制度，收费标准需符合政府相关部门规定，禁止私自收费或超出备案标准收费。

3.2.8、向甲方提供护理员的健康证明、资质证书及劳动关系证明等材料，每月10日前定期更新人员信息。

3.2.9、禁止以甲方名义开展本协议合作项目以外的任何工作或事务，否则甲方有权追究乙方违约责任。



第四条费用及支付方式

4.1、收费标准

4.1.1、特级护理：100 元/日/床；一级护理：100 元/日/床；

4.1.2、收费标准依据相关政策执行，如遇调整双方协商变更。

4.2、结算流程

4.2.1、乙方需在每月 5 日前向甲方提交上月《服务结算单》，注明实际服务床位数、服务天数及金额。

4.2.2、甲方在收到结算单后 5 个工作日内完成审核，审核无误后，乙方开具正规发票。

4.2.3、甲方于每月 15 日前按审核后的金额支付给乙方；（若当月支付金额达到需院办公会审议，待审核通过后下月 15 日前支付）

4.2.4、“免陪护照护服务”费用由患者根据市医保有关规定承担并向甲方缴纳，甲方按照医疗费用收费流程实行预收费并按本协议约定结算支付给乙方。患者未支付的，甲方只确认金额，甲方不支付该应付未付“免陪护照护服务”费用患者的费用给乙方，乙方知晓风险并放弃向甲方主张任何权利。后期该患者在缴清“免陪护照护”费用后，甲方再结算支付给乙方。

第五条“免陪护照护”质量控制与违约责任

5.1、质量监督与整改

5.1.1、甲方定期组织服务质量评估，对于评估不合格的，乙方需在收到整改通知后 3 个工作日内完成整改；若乙方未按期整改，甲方将向乙方发出书面警示并组织约谈；经警示约谈后，乙方在甲方指定的合理期限内仍未完成整改的，甲方可扣除当月 10% 的服务费用作为违约金。





5.1.2、连续两个考核周期服务考核达标率低于 80%，甲方可单方解除合同。
(护理员考评分值 80 为合格，对于一次不合格者予限期整改，考核不合格两次者给予警示约谈，考核三次不合格者不予进入免陪照护病房进行患者护理。)

5.2、赔偿责任

5.2.1、因乙方及乙方护理员故意或过失导致医疗事故、医疗过错、医疗纠纷的，由乙方承担全部法律责任及赔偿费用，包括但不限于医疗费、赔偿金、诉讼费、律师费等。

5.2.2、因乙方及乙方护理员故意或过失导致甲方人员、患者或第三方人身损害、财产损失、名誉损失等，由乙方承担全部法律责任及赔偿费用，包括但不限于医疗费、赔偿金、诉讼费、律师费等。

5.2.3、乙方人员在工作中造成甲方设施设备损坏的，乙方需按市场价赔偿。

5.2.4、若乙方未依法为护理员缴纳社保或购买保险，导致甲方被行政机关处罚或承担连带责任的，乙方需赔偿甲方全部损失(损失包括但不限于协调工作费、诉讼费、律师费等)。

第六条事故处理

6.1、服务过程中发生医疗事故、纠纷或意外事件，乙方需立即通知甲方，并在 24 小时内提交书面报告。

6.2、乙方或其人员原因导致的事故，乙方负责事故的调查、处理及赔偿，承担全部处理费用。

6.3、乙方人员在甲方场所内发生意外伤害或死亡的，由乙方承担全部责任及赔偿费用，与甲方无关。

6.4、乙方人员在甲方场所内与患者、患者家属及第三人发生包括但不限于





矛盾纠纷、肢体冲突、伤害事件的，由乙方承担全部责任及赔偿费用，与甲方无关。

第七条 合同中止、终止与解除

7.1、中止情形

因自然灾害、政府政策调整、甲方上级部分要求整改或取消“免陪护照护”等不可抗力或甲方科室改造、重大医疗事件等原因，甲方有权中止合同，双方互不承担责任，待原因消除后，仍有履行合同条件的，双方另行协商恢复服务。

7.2、终止情形

7.2.1、合同期满且双方未续签；

7.2.2、双方协商一致终止；

7.2.3、乙方被吊销营业执照或丧失服务资质；

7.2.4、乙方涉诉出现可能无法继续履行合同的情形；

7.2.5、乙方破产、清算的；

7.3、解除情形

7.3.1、乙方擅自转包服务或超越授权范围以甲方名义开展活动；

7.3.2、乙方连续两个月未按要求报送人员信息、保险名单或违规未整改；

7.3.3、因乙方管理不善导致重大医疗事故；

7.3.4、乙方私自收费或违规收费，经甲方警告后仍未改正；

7.3.5、乙方及乙方人员其他严重违反本协议约定的情形。

第八条 乙方人员刑事犯罪处理

8.1、若乙方护理员或其他人员在服务期间涉及刑事犯罪，乙方需立即通知甲方，并在24小时内将该人员调离甲方场所。由此导致甲方损失的，乙方需承



担全部赔偿责任，甲方有权单方解除合同。

8.2、若乙方护理员或其他人员服务期间在甲方场所和医疗区域内犯罪的，给甲方、甲方人员、患者及第三人造成人身损害和财产损失的，乙方需承担全部赔偿责任，甲方有权单方解除合同。

第九条保密条款

双方对合作中获取的患者隐私、医疗信息、商业秘密等严格保密，未经对方书面许可，不得向第三方披露；保密义务在合同终止后继续有效，期限为2年。

第十条其他条款

10.1、不可抗力：因自然灾害、政府政策调整等不可抗力导致合同无法履行，双方互不承担责任，应及时协商解决后续事宜。

10.2、通知条款：双方通讯地址、电话等信息变更时，需在变更后3日内书面通知对方，否则视为未变更。

10.3、补充协议：本协议未尽事宜，可签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

10.4、附件效力：附件1《“免陪护照护”服务内容》及乙方提交的护理员资质材料等均为合同组成部分；内容与本协议约定不一致的，以本协议约定为准。

10.5、其他附件或文件的效力低于本协议；

10.6、合同生效：本协议壹式肆份，甲乙双方各执贰份，自双方签字盖章之日起生效。

第十一条争议解决

因本协议产生的争议，双方应协商解决；协商不成，提交贵阳市南明区人民法院诉讼。



第十二条协议签订

12.1、本协议于 2025 年 7 月 16 日签订。

12.2、本协议签订地点为贵阳市南明区解放西路。





本页为签署页，无正文。

甲方：贵阳市第四人民医院

乙方：北京康健阿福物业管理有限公司

甲方（印章）：



乙方（印章）：



签约代表：

签约代表：

地址：贵州省贵阳市南明区解放西路91号

地址：北京市朝阳区胜古中路2号院5号楼十二层1215室

电话：0851-85786688

电话：010-64423567

开户银行：贵阳银行龙井支行

开户银行：浦发银行北京电子城支行

账号：112042010900005521

账号：91200154800002316





附件 1:

贵阳市第四人民医院
医疗护理员免陪照护服务工作内容

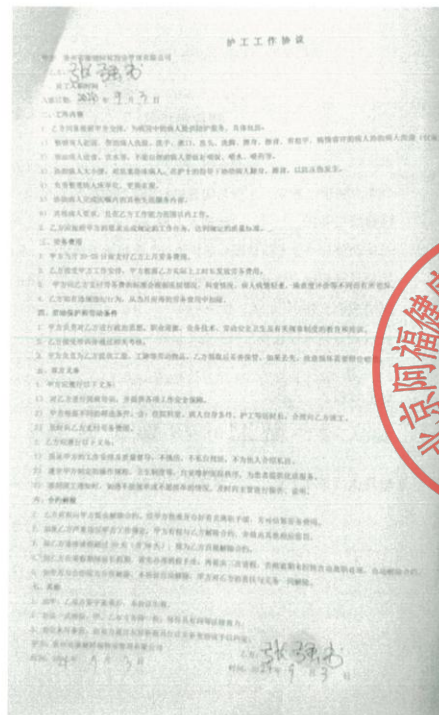
工作内容		服务内容
生活照护	清洁照护	1.整理病房环境,定时通风。 2.协助整理床单位,按需更换床上用品。 3.协助晨晚间护理,包括梳头,清洁面部、口腔、会阴部和手足部。 4.协助洗头、沐浴或擦浴。 5.协助更换衣物。 6.协助清洁活动义齿,修剪指(趾)甲。
	饮食照护	1.协助餐前洗手、准备就餐环境。 2.协助准备进食所需用品。 3.协助摆放适当进食(水)体位。 4.协助进食(水)。 5.协助餐后清洁及整理。
	睡眠照护	1.协助做好睡前准备,拉好床档。 2.协助调整适当的睡眠体位。 3.协助盖好被服,观察患者入睡情况。
	排泄照护	1.协助选择适当的如厕方式,并完成如厕。 2.协助床上使用便盆或尿壶。 3.协助便后清洁,按需更换医用保护垫等用品。 4.必要时协助留取大小便标本。 5.协助观察会阴、肛周等皮肤是否出现发红、破溃等情况。
	移动照护	1.协助采取合适体位并定时变换。 2.协助床上移动。 3.协助肢体主动或被动活动。 4.协助使用平车、轮椅等工具移动患者。 5.协助上下床活动。



附件 2:

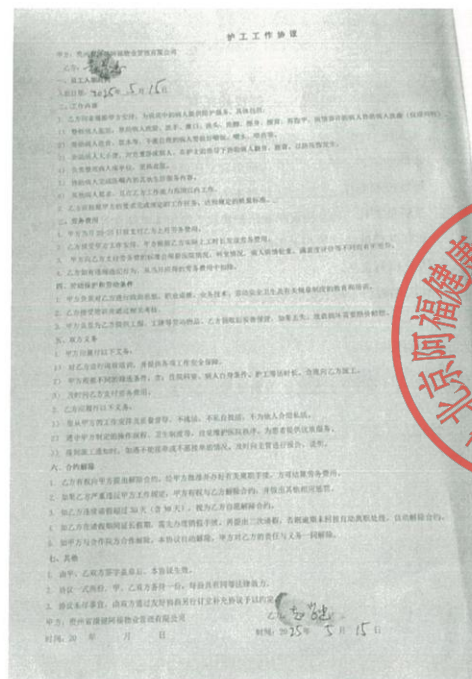
护理员资质证书复印件及用工关系证明（由乙方提供）

1、张强书





2、赵学忠



3、杨成莉



姓名	杨成莉	性别	女
Name		Sex	
出生日期	1969 年 05 月 09 日		
Date of Birth			
身份证号	520113196905091629		
ID Number			
证书编号	CNSKXM202410368G9V		
Certificate No.			
查询网址	http://www.chinacastt.org.cn		
Verify Site			
事业单位登记证号	事证第211010200029号		

证人 杨成莉 于 2024 年 10 月
参加 高级养老护理员
相关课程的学习及职业能力培训，经考试合
格，转发此证！

This is to certify that the certificated personnel have participated in relevant teacher teaching and research activities, successfully studied corresponding courses and trained related skills, and passed the corresponding required tests, meeting the requirements of this plan for professional knowledge and ability.

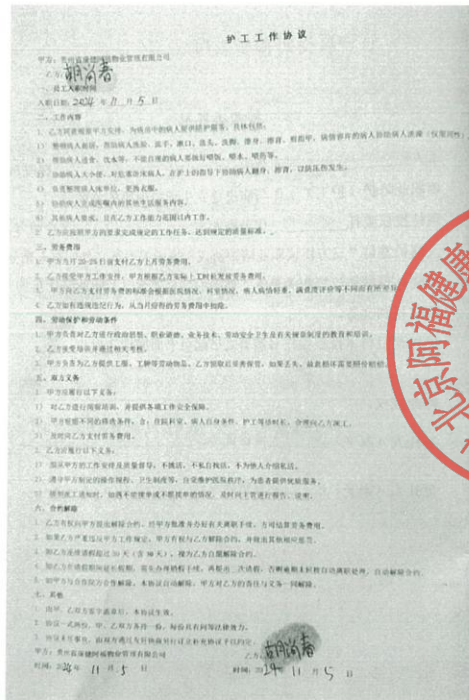


中国社科教育培训中心
China Academy Of Social Sciences Education Training-Tank
2024 年 10 月 15 日

[illegible]

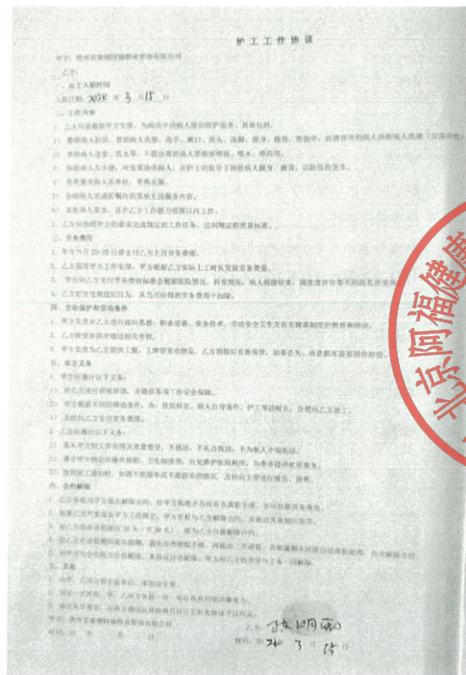


4、胡尚春

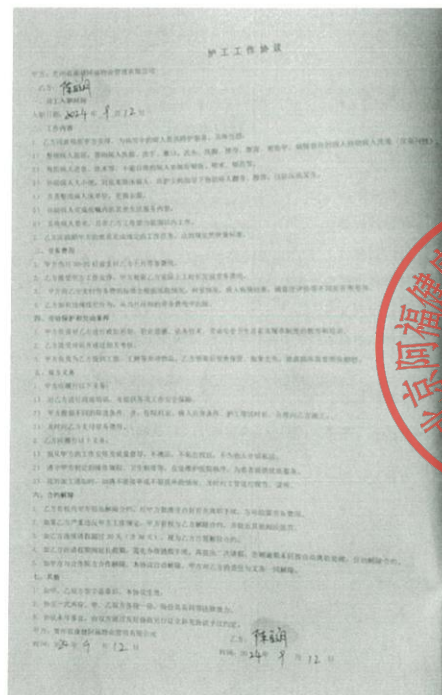




5、陈明丽



6、陈皎月



7、龚平英

岗位技能证书

龚平英先生/女士，经过为期7天的培训，于2025年5月30日通过病房基础技能岗位培训，考核通过。

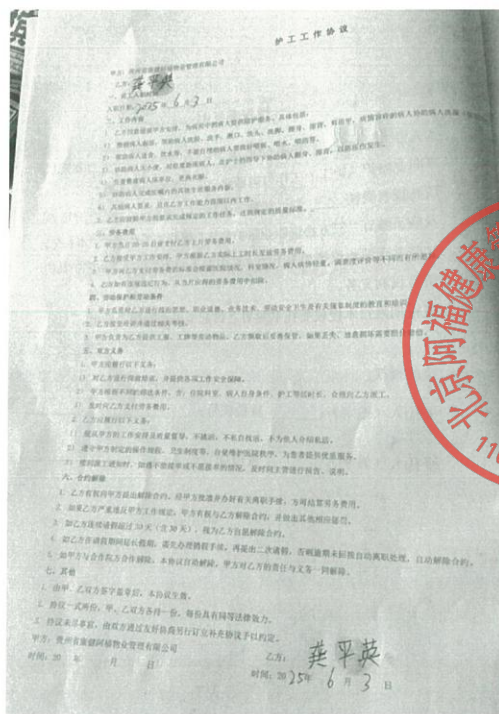
经审核，具备相应的专业知识和技能，准许上岗，特发此证。

证书编号: 20250530004

北京康健阿福物业管理有限公司

培训师：丁焱焱

日期:





附件 3:

授权委托书

致：贵阳市第四人民医院

本授权委托书声明：北京康健阿福物业管理有限公司（以下简称“我公司”）作为委托方，现授权【姓名：李光迪，公民身份号码：522127199502257077】（以下简称“受托人”）作为我公司唯一授权代表及联系人，就我公司与贵院签订的《“免陪护照护”服务试点项目合作协议》（以下简称“协议”）相关事宜，行使如下授权：

一、授权范围

以我公司名义签订与协议相关的法律文件。确认协议履行过程中的违约情形。办理协议项下服务费用的结算与申领事宜。代表我公司承认、放弃、变更在协议项下的权利。签署与签收协议相关的法律文件及其他书面材料。行使协议约定的其他应由联系人履行的职责。

二、委托期限

自本委托书签署之日起至协议权利义务履行完毕之日止。若协议续签，本委托书效力自动延续至续签协议权利义务履行完毕之日止。

三、法律效力

受托人在上述授权范围内所实施的一切行为及签署的一切文件，均代表我公司意志，其法律后果由我公司承担。

我公司承诺，未经贵院书面同意，不得擅自变更受托人。如确需变更，我公司将提前 7 日以书面形式通知贵院。





四、其他

本委托书一式两份，贵院与我公司各执一份，具有同等法律效力。

本委托书自我公司盖章之日起生效。

委托方（盖章）：北京康健阿福物业管理有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

签署日期：2025 年 7 月 1 日

陈勇
印小



附：受托人身份证复印件





5. 深圳市宝安区人民医院（三甲）

深圳市宝安区人民医院
免陪照护服务协议书

聘请单位（甲方）：深圳市宝安区人民医院

地址：深圳市宝安区新安街道龙井二路 118 号

服务单位（乙方）：北京康健阿福物业管理有限公司深圳分公司

地址：深圳市南山区粤海街道高新社区高新南九道 59 号北科

大厦 405





为提升甲方患者就医体验，打造有温度医院，提高病房患者陪护质量，经甲乙双方友好协商，由甲方购买免陪照护服务，乙方指派固定人员在甲方指定区域提供服务，就甲乙双方服务合作达成如下协议：

一、免陪照护服务内容

（一）生活照护

1. 清洁照护

（1）整理病房环境及床单位（铺备用床、暂空床、更换床上用品等），定时通风。

（2）协助患者完成晨晚间护理：梳头、清洁面部、口腔、会阴、手足等。

（3）协助患者洗头、洗浴（床上擦浴或淋浴）、更换衣物、剪指（趾）甲、男性患者剃须。

（4）协助患者摘戴及清洁义齿，妥善存放义齿。

2. 饮食、饮水照护

（1）为患者订餐、加热食物，协助餐前准备（洗手、备用餐具、进食体位等）、在医护人员的指导下按医嘱选择合适饮食。

（2）协助进食（水），必要时喂食喂水，协助医护人员观察吞咽情况，记录摄入量及异常反应。

（3）餐后清洁口腔并检查口腔内有无异物残留，整理餐具，根据病情调整患者至舒适体位。

3. 睡眠照护

（1）营造安静睡眠环境（调节光线、温湿度），协助调整睡眠



体位。

(2) 根据病情，在医护人员的指导下按需采用温水泡脚、做放松活动等措施促进睡眠。

(3) 定时巡视，观察睡眠质量，避免受凉或坠床。

(4) 帮助患者保持规律睡眠，固定就寝时间。

4. 排泄照护

(1) 协助如厕或使用便盆/尿壶，清洁会阴，必要时协助人工取便。

(2) 倾倒排泄物并清理便盆/尿壶，更换保护垫、纸尿裤。

(3) 照护对象出现失禁、腹泻、便秘等排泄异常情况及时报告。

5. 观察与测量

(1) 协助观察并记录大小便的颜色、性状、量和次数。

(2) 测量身高、体重并记录。

(二) 临床照护

1. 移动照护

(1) 在医护人员的指导下，协助患者采取合适体位（如半卧位、俯卧位、侧卧位）或保持肢体功能位，并定时变换体位。

(2) 在医护人员的指导下，协助患者进行体位转移。

(3) 协助患者使用辅助工具（拐杖、助行器）行走，预防跌倒。

(4) 使用轮椅等运送工具，运送患者到指定地点做检查。

2. 冷热疗法

(1) 在医护人员的指导下，按要求进行温水擦浴或使用冰块/



冰袋等方式实施物理降温。

(2) 在医护人员的指导下，按要求使用热水袋等保暖物品或加热器等设备为患者保暖。

3. 清洁消毒

(1) 规范执行手卫生、环境及物表清洁消毒。

(2) 按要求进行职业防护，分类处理医疗废物与生活垃圾。

4. 标本采集

协助患者留取大小便、呕吐物、痰液（吸痰的患者除外）等标本，并告知医护人员。

5. 功能锻炼

(1) 协助康复师或护士对患者进行康复功能锻炼，如翻身、叩背排痰、呼吸训练、体位转移、日常生活能力及运动训练等。

(2) 记录患者的进食、如厕、穿脱衣、移动等日常生活完成情况。

6. 给药照护

(1) 协助患者准备杯子、水等口服药所需物品，并在护士的指导下协助患者服药。

(2) 为患者佩戴、固定、摘取、清洗雾化吸入面罩/口含嘴等。

(3) 在护士的指导下正确使用皮肤外用药的涂抹、贴敷等。

(4) 协助加热中药饮片。

(5) 发现用药异常及时上报。

7. 预防压力性损伤



(1) 活动受限的患者定时变换体位，特殊患者如术后、病情危重等在护士的指导下完成。

(2) 在医护人员指导下采取减压措施，如气垫床、翻身枕等。

(3) 观察患者受压部位皮肤情况并交接，发现异常及时上报。

(三) 安全照护

1. 在医护人员指导下，观察患者体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征异常情况（如发热、呼吸急促），及时报告医护人员。

2. 识别患者高危标识，如防跌倒/坠损伤、防误吸、防脱管、防深静脉血栓、防走失、防自杀、防自伤等标识，协助医护人员预防意外事件。

3. 患者发生跌倒/坠床、误吸、烫伤、碰伤、走失、脱管、压力性损伤、约束部位皮肤异常、自伤、自杀等，及时告知医护人员。

4. 发现病情变化、使用中的仪器设备报警或处于异常状态、输液滴速异常，立即报告医护人员，必要时协助初步应急处理（如心肺复苏）。

5. 运用灭火器等消防器材进行灭火操作。

(四) 心理支持与沟通

1. 识别异常情绪（如抑郁、焦虑、愤怒），鼓励患者表达自我感受，如有暴力、自杀等失控行为，立即报告医护人员。

2. 耐心倾听患者的想法和需求，鼓励积极面对疾病，安抚焦虑情绪。

3. 做好临终关怀，整理遗物并妥善交接，协助护士做好尸体料理。



(五) 根据患者实际情况, 提供其他必要的照护服务。

二、乙方提供免陪照护服务指派的人员(简称: 医疗护理员)应

当具备以下条件:

1. 初中或以上学历。
2. 年龄满 18 周岁且男性不超过 55 周岁, 女性不超过 50 周岁。
3. 身体健康, 四肢灵活, 动作协调, 具有较好的学习能力和沟通能力。
4. 持有二级及以上医疗机构出具的本人近 3 个月内的健康体检证明。
5. 取得养老护理员资质或其他医学相关专业人员。

三、合同期限

1. 本合同期限自 2025 年 4 月 22 日起至 2025 年 7 月 1 日止。
2. 根据甲方试点情况随时终止本合同。即甲方根据试点推广情况需增加或调整免陪照护服务范围时, 将另行采购服务供应商。届时本合同将于甲方与新的中标供应商签订的服务合同生效而提前终止。

四、服务费用

1. 甲方按照以下标准向乙方支付免陪照护服务费。
甲方不包食宿, 按 6500 元/人/月 (不足一个月的, 按当月的自然日天数折算) 的标准向乙方支付免陪照护服务费。甲方仅负责按照本合同约定, 根据乙方安排的医疗护理员人数, 以及实际提供服务量向乙方支付免陪照护服务费, 医疗护理员工资及社保福利等由乙方自行负责解决。



每月 10 日为上月服务费的结算日。每月 10 号前,乙方向甲方提交上月服务费的付款申请资料,该申请资料包括税务发票、医疗护理员名单、服务清单(该清单应当载明患者姓名、科室、床号、照护服务起止日期)等信息,并由所在科室负责人签署后提交甲方,供甲方核实后签署付款凭证,办理付款手续。

付款期限执行财政部门有关规定。

2. 乙方账户信息如下:

开户名称:北京康健阿福物业管理有限公司深圳分公司

开户行:招商银行股份有限公司深圳梅景支行

账号:755943632910601

五、医疗护理员人数

本项目由甲方根据患者需求通知乙方安排医疗护理人员提供服务。乙方需配合甲方需求及时安排医疗护理人员提供服务。甲方需要乙方安排医疗护理人员提供服务时,提前 3 个工作日书面通知乙方,乙方收到甲方通知后,应配合甲方要求,在指定期限内安排医疗护理人员到达指定科室提供服务。

六、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方有权要求乙方提供免陪照护服务的医疗护理员,在服务期间遵守甲方的相关管理要求。
2. 甲方有权对乙方医疗护理员的服务工作进行全程监督,并进行必要的技术指导;若发现乙方工作人员有不利于患者陪护安全或医院



管理规范的行为，有权向乙方提出改进和建议，并有权要求乙方予以更换。

3. 甲方有权对乙方医疗护理员进行资质审核。未经甲方审核确认的人员，甲方不接受其服务，乙方与其形成劳动关系而承担的法律责任与甲方无关。

4. 医疗护理员有以下情况之一的，甲方可书面通知乙方要求更换，乙方应在 24 小时内完成更换人员的工作，更换人员费用由乙方承担：

- ①不符合本合同第二条所约定的任何一项条件的；
- ②违反甲方单位规章制度、业务规程或相关管理规范；
- ③服务质量低劣，对甲方利益造成严重损害的；
- ④私自向患方索要、收取费用、财物，或者向患方推销药品、器械及其他商品的；
- ⑤不服从甲方医护人员的管理的；
- ⑥被患方投诉的；
- ⑦试图将或将患者转介到他院就诊的；
- ⑧其他经甲方判定不宜继续提供照护服务的情形，但甲方应说明理由。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应按本合同约定及国家、地方、行业标准、医院要求（相关服务标准如有冲突，以有利于患者保护为原则，执行更严格的服务标准）为甲方提供免陪照护服务。乙方应按照甲方要求及时更换或撤回不合格人员。



2. 乙方根据甲方实际需要指派医疗护理员负责甲方的免陪照护服务工作，当甲方因为工作需要调整增补人员时，需在 24 小时进行响应，补充到位。

3. 乙方需配备免陪照护服务运营支持团队，该团队具有丰富的行业管理经验、业务专业、理念先进、管理信息化等。

4. 乙方应建立有效的患者信息保护制度及内部管理流程，防范信息泄露。因乙方原因导致患者个人信息泄露，给患者及甲方造成损失的，承担全部法律责任。

5. 乙方应定期向甲方沟通汇报本项目中乙方指派的人员服务满意度评价与质量工作评价等情况。

6. 乙方应当为医疗护理员提供必要的岗前培训、院感培训及其他安全培训。

7. 乙方应当制订安全生产措施，确保乙方人员提供服务过程中甲方及照护对象的安全。

七、纠纷处理

1. 医疗护理员与患者之间发生的纠纷由甲方牵头，乙方协助一同处理。如遇重大不良事件产生赔偿，且该赔偿非因乙方人员故意或重大过失造成的，甲乙双方各承担 50%。否则，由乙方承担全部责任。

2. 医疗护理员在服务期间存在有损甲方形象或其他不良行为，由乙方负责处理，并应在 24 小时内向甲方报告处理结果。

3. 对在服务期间发生的由于医疗护理员原因造成的事故和纠纷，乙方应及时组织与分析，并在 24 小时内对事故或纠纷的原因、事故



或纠纷的处理意见、防止事故或纠纷重复发生的措施用书面形式向甲方报告；乙方处理方式不利于甲方和患者正当权益的，甲方有权要求乙方纠正。

八、考核标准

由甲方负责对乙方的服务进行考核：

1. 考核周期：每月一次。
2. 考核方式：由护理部组织考评，考评内容：免陪照护服务质量，满分 100 分。

3. 免陪照护服务质量评价标准及考核结果运用详见附件。

八、违约责任

1. 乙方提供的服务不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方不整改或整改后仍不能满足甲方要求时，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付合同期内实际产生的服务费总额 10% 的违约金。

2. 乙方未按甲方要求的时限安排医疗护理员提供服务的，每延迟一日，甲方有权按日收乙方 100 元/人的违约金。

3. 乙方与医疗照护人员发生劳动争议纠纷后，应及时妥善处理，给甲方造成不良影响，或者该争议导致甲方被裁判文书确定承担金钱给付义务的，甲方依法履行义务后，有权要求乙方给予等额补偿，并有权要求乙方加付 20% 的违约金。

4. 因乙方派遣人员资质问题，给甲方和/或任何第三方造成的人身损害和/或财产损失，除本合同另有约定外，由乙方负责全额赔偿，



包括但不限于甲方先行支付的赔偿费及因维权产生的诉讼费、律师费等。

九、合同的修改、终止和解除

1. 本合同的修改应通过书面方式进行，由双方协商一致签署新的书面协议。除此之外，双方均应严格遵守本合同约定履行各自的义务。

2. 除本合同另有约定外，任何一方拟提前终止本合同的，应提前【30】日以书面通知方式通知另一方。合同提前终止的，不影响双方在合同终止日前已经产生的权利义务的享有和履行。

九、其他约定

1. 因履行本合同发生的任何争议，双方应协商解决。协商不成时，应向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

2. 本协议未尽事项，经双方协商，可另立补充协议，补充协议作为本协议的组成部分，与本协议具有同等的法律效力。

甲方：签字（盖章）

杨奇

乙方：签字（盖章）

苏醒

签约时间：2025年4月22日

签约时间：2025年4月22日



附件：免陪照护服务质量评价标准

免陪照护服务质量评价标准					
所属科室：		评价人签名：	评价日期：	总分：	
项目名称	序号	评价内容			备注
一、医疗护理员基本要求 (15分)	1	仪容仪表整洁，无佩戴饰品，着装统一，工牌佩戴规范			1
	2	工作期间无离岗、串岗、玩手机、聚众聊天等无关行为			1
	3	不侵占患者财物，拒收礼品			2
	4	严格交接班，职责履行到位			2
	5	尊重患者隐私及风俗习惯			2
	6	操作前充分解释，动作轻柔，观察患者反应			2
	7	与医护人员有效沟通，不干涉正常治疗			2
	8	能准确识别患者标识（饮食、隔离等）			1
二、照护服务质量标准 (65分)	9	遵守操作规程，无进行侵入性/治疗性操作			2
	10	清洁照护：患者身体、床单位、病室环境整洁			3
	11	饮食/饮水照护：协助用餐规范，记录出入量准确			3
	12	睡眠照护：不随意搬动患者，夜间巡查到位			4
	13	排泄照护：生命体征监测，安全防护措施落实			4
	14	观察与测量：准确记录大小便性状、量及身高体重			3
	15	移动照护：安全移动患者，防跌倒措施落实到位			5
	16	冷热照护：操作规范，未造成皮肤损伤			5
	17	清洁消毒：手卫生及环境消毒符合规范			5
	18	功能锻炼：指导患者安全照护到位			5



(三) 安全 照护 (14 分)	19	预防压力性损伤：体位变换及时，皮肤观察到位	5		
	20	知晓患者高危标识	2		
	21	识别生命体征异常并及时报告	4		
	22	落实防跌倒、误吸、压疮、脱管、坠床等安全措施	4		
(四) 心理 支持与沟 通 (9 分)	23	未擅自调节医疗设备（如监护仪、输液泵等）	2		
	24	掌握消防器材使用及安全通道位置	2		
	25	沟通态度亲切	3		
	26	倾听患者需求，提供心理安慰	3		
三、满意度及不良事 件 (20 分)	27	协助临终关怀及尸体料理	3		
	28	无有效投诉。每次有效投诉扣 1 分，扣完即止。	4		
	29	每月“医疗护理员照护工作满意度评价”平均分≥90 分。每下降 1 分扣 1 分，扣完即止	10		
	30	因照护服务缺陷导致不良事件，每次扣 2 分	6		
四、附加项	31	获得患者口头或书面表扬或提出优化流程建议被采纳，每次加 1 分	/		
	32	擅自进行任何医疗护理操作、隐瞒不良事件造成严重后果的，一票否决	/		

考核结果运用：

合格：总分≥90 分
不合格：90>总分≥85 分，每月扣除服务费 1000 元
85>总分≥80 分，每月扣除服务费 2000 元

总分<80 分，每月扣除服务费 5000 元
一票否决：终止合作



6. 中国医学科学院北京协和医院（三甲）

（1）业绩 1（2024.9.28-2025.9.27）

FW-QYQT2024092502343

中国医学科学院北京协和医院护理员劳务外包合同

甲方：	中国医学科学院北京协和医院	电 话：010-69155819
地址：	北京东城区帅府园 1 号	传 真：
邮编：	100730	
乙方：	北京阿福健康管理产业集团有限公司	电 话：010-64422567
地址：	北京市通州区胜古中路 2 号院 5 号楼 金基业大厦 1215	传 真：
邮编：	100029	联系人：郝静
		手机号：13901129346

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚信的基础上，就乙方向甲方提供 医疗护理员 服务事宜，经协商一致，订立本合同，以期共同遵守。

第一条 服务范围和内容

1. 服务范围：为院内各病房、门诊、手术室、供应室等部门提供护理辅助服务。同时负责为医院有需求的患者提供陪护服务。
2. 服务内容：
 - 2.1 在护士长领导和护士指导下工作。
 - 2.2 承担患者生活护理和部分简单的基础护理工作。
 - 2.3 协助生活不能自理的患者饭前洗手、进食、起床活动及收送便器。
 - 2.4 协助护士为生活不能自理的患者更换床单及翻身。
 - 2.5 做好患者入院前的准备工作和出院后床单位的整理及终末消毒工作。
 - 2.6 整理病室环境，协助患者合理放置物品。
 - 2.7 负责患者床单位、办公室、杂用室、库房、值班室等的清洁整理工作，病室定时开窗通风，保证空气新鲜。
 - 2.8 负责被服的管理与清点。
 - 2.9 负责每日更换污物袋，清洁患者桌椅、屏风、窗台等，定时清洗消毒量杯、留尿桶等公共用品。
 - 2.10 在护士指导下为患者测量身高、体重，观察、记录大、小便颜色和性状，正确留取大、小便和痰标本。



- 2.11 协助护士为患者倒换床位及为转科患者整理物品及床单位。
- 2.12 负责维持探视秩序，按要求管理探视人员，保证患者良好的休养环境。
- 2.13 经常巡视病室，协助护士及时满足患者需求。
- 2.14 完成每日临时工作和每周特殊工作。
- 2.15 为全院有需求的患者在一定的范围内提供 1 对 1 或 1 对多的陪护服务。

第二条 合同期限

本项目通过公开招标，本次合同期一年，自 2024 年 9 月 28 日至 2025 年 9 月 27 日，合同到期后由甲方根据采购预算和考核结果决定是否续签合同，采用一年一续签方式，累计总服务期最多不超过三年。在服务期间若国家针对护理员行业做出政策调整，甲方可提前 1 个月通知乙方无条件解除合同，合同签订条件须满足采购标的验收标准。

第三条 合同费用(含税)

1. 本合同为人工单价合同，费用均以人民币结算。
2. 服务费总计 15,341,760 元/年（大写）人民币 壹仟伍佰叁拾肆万壹仟柒佰陆拾 元整。合同计划配备固定岗人员 276 人，服务费 4580 元/人/月；根据服务需要设流动岗（配置情况请见附件 A），服务费标准为：25 元/小时，费用不超过 14400 元/月。每月服务费按实际上岗人数及流动岗工作小时数支付，但不超过 1,278,480 元，（大写）人民币 壹佰贰拾柒万捌仟肆佰捌拾 元整。

3. 乙方收款账户信息：

账户名称：北京康健阿福物业管理有限公司

银行账号：91200154800002316

开户行信息：上海浦东发展银行北京电子城支行

4. 合同费用包括：各项税费，服务人员工资，按国家有关规定乙方应缴纳的各项社会保险费及人身、财产保险费，培训费、服装费、乙方自愿提供的增值服务费等。甲方不额外承担乙方服务人员其他任何费用、非甲方原因造成的人身、财产损失责任和因乙方管理不善或服务不到位造成的上访、滑倒摔伤、偷盗、物品丢失等各类纠纷赔偿或补偿费。

第四条 服务考核

1. 乙方应严格按照合同约定的人数提供服务并保障质量。甲方或甲方委托的机构对乙方进行月度考核。
2. 考核依据
 - (1) 甲乙双方主管人员定期进行全面检查，结果由双方主管签字认可。每次检查结果作为质量考核指标之一；
 - (2) 每月度付款前甲方对乙方进行考核，考核综合得分分为临床满意度调查和服务质量抽查两部分，比重分别为：临床满意度调查 50%、甲方及甲方委托的管理机构质量抽查 50%；



(3) 如有必要, 甲方可依据所购买的服务制定具体的考核方案, 并作为考核的依据。

3. 考核办法及考核标准【见附件】

第五条 费用支付

1. 在考核合格且乙方向甲方提供合法正规发票前提下, 甲方应按月度向乙方以支票或转账形式支付上月度服务费。

2. 服务费按月度按甲方考核的实际上岗人数及服务时间支付, 并根据甲方实际开业停业及服务范围需要动态调整。

(1) 如甲方在约定服务内容的基础上另需增设、扩大或减少服务区域, 向乙方提供正式补充岗位通知, 按相关岗位的人均综合费用, 与本合同服务费一并予以支付或扣除。服务不足一个月者, 按“实际服务天数/月自然日天数*所在岗位月服务费标准”支付。

(2) 因甲方需要需增加乙方人员的, 甲乙双方可协商订立补充协议, 该补充协议与本合同具有同等法律效力。

3. 甲方每月度实际支付服务费的金额与乙方当月的月度考核得分相结合(根据第四条第2款规定)。

每月综合考核评分	支付服务费比例
大于等于 90 分	当月考核合格, 按照 100% 发放
小于 90 分, 大于等于 80 分	每少 1 分, 减付服务费 0.3%
小于 80 分	甲方有权单方面终止服务合同, 并由乙方承担违约责任。

注: ① 以上所有罚金全部在当月甲方应付服务费用中扣除。
② 考核评分低于 80 分或连续三次罚款, 甲方将书面通知乙方整改, 如 30 日内仍无改进, 甲方有权终止合同, 并由乙方承担违约责任。

4. 乙方应确保按合同约定支付服务人员劳务费。乙方须每月提供发放人员工资表及相关银行回单, 由甲方主管部门对乙方的实际人数及发放人员经费情况进行审核。如乙方人员经费未足额发放, 对于未发放部分甲方有权在下个月服务费中扣除。

第六条 甲方的权利和义务

1. 审查和核定乙方服务方案及年度服务计划; 审查乙方制定的有关规章制度, 要求乙方提供日报、周报、月报、年度工作报告, 及月度人员信息备案表等情况。

2. 加强对乙方的监管, 包括合同履行情况、本项目人员配置情况、年度工作计划完成情况、考评结果整改情况等。如乙方服务达不到规定的要求或因管理不善造成重大经济损失, 甲方有权终止合同。

3. 按照本合同相关条款对乙方工作进行过程监督、检查、评定, 将考评结果通知乙方, 并提出意见和建议。

4. 明确乙方服务人员的工作岗位及要求, 辅助乙方对人员进行在岗培训。



5. 合同期内,甲方有权依据实际工作需要调整部分岗位配置,乙方应配合甲方不断优化服务。甲方根据工作需要调整上述人员的工作岗位时,须提前告知乙方管理人员。
6. 依合同按时支付乙方的服务费用并监督乙方向员工支付工资及购买社会保险的情况。
7. 对乙方提出的改善服务建议的合理性进行综合审议批复。
8. 甲方与乙方所有员工不存在劳动关系和劳务关系,不负责乙方所有工作人员病、老、伤、残、亡的善后处理和乙方工作人员的各种保险,包括但不限于劳保、社保、医保、养老保险、失业保险、工伤保险等,甲方亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。
9. 因甲方责任所引发的事故造成乙方损失的,由甲方承担责任。
10. 有权对乙方新聘用人员的基本情况审查,有权对特殊岗位的服务人员应具备的条件提出明确规定,有权要求乙方解聘不符合本合同要求的人员。
11. 对因包括乙方服务人员在内的乙方责任造成的建筑物、配套设施设施等管理项目的损坏,以及人身财产损害,其责任不仅由乙方承担,且甲方有权要求乙方赔偿损失。
12. 甲方向乙方提供办公用房和员工更衣区,实行集中管理;在服务区内提供可供乙方实施操作的水源、电源接口等必备设置。乙方应负责办公区域的安全、环境卫生整洁、保证日常工作有序运行。

第七条 乙方权利和义务

1. 根据有关政策、法规和本合同约定制定各项管理办法、规章制度、实施方案,经甲方审定后开展各项服务事宜。
2. 按本合同确定的月服务款额,按月提供正式发票,收取费用。
3. 严格履行合同约定,保质保量及时完成合同规定的服务范围内的工作内容。按甲方需要保证合同约定的岗位配置人数,对于不合格、请假及缺岗人员,乙方必须立即安排人员替岗确保工作不间断,并在3个工作日内补齐相关人员。如乙方未能履行,按质量考核标准扣分。
4. 接受甲方的监督与考核,定期向甲方汇报管理情况,接受甲方提出的改进工作的要求、建议和指示,如需整改的,应在规定时间内提出切实可行的整改方案并进行整改,使管理工作实现制度化、规范化、标准化、科学化目标。如因管理失误造成甲方经济损失,应予以赔偿。
5. 乙方服务人员须经专业培训后方可上岗,遵守甲方的规章制度,服从甲方管理;员工上岗必须按甲方具体要求统一着装(工作服由乙方负责)佩戴工作牌;专业岗位应全部依法持证上岗;日常工作中做到服务热情周到、用语礼貌规范;爱护甲方的各种设施设备及其他财产,损毁甲方财产或影响工作正常运转,乙方应承担相应的经济赔偿责任。
6. 负责服务人员各类证件督办和审验;负责对被招聘人员简历及现实表现审查;按国家政策办理各项社会保险。
7. 加强员工的教育与管理,提高员工素质。乙方人员不得因任何原因在甲方范围内聚众闹事,如发生此情况后,乙方应立即处理,对身体状况欠佳、自身素质低劣、服务态度差、不遵守甲方规定、违纪违法的员工等,甲方有权拒绝其上岗,乙方应及时处理并更换人员,不得



因此而影响甲方正常工作秩序。

8. 乙方应确保所有员工不得参与倒号、贩号等违法行为，一经发现，甲方将有权单方终止本服务合同。

9. 乙方确保服务人员符合甲方规定的年龄、专业及相关要求，身体健康，具有相关资质（特殊岗位），无违纪违法、犯罪等不良记录。乙方承担服务人员工作中发生的刑事、民事、治安案件、意外事件的经济责任与法律责任。

10. 因乙方服务人员的严重工作失职或者故意、营私舞弊等行为，给甲方造成经济损失的，乙方应承担赔偿责任；在甲方服务区域内造成病人、家属或者其他人员人身、财产损失的，乙方应积极协助甲方依法、合理进行索赔或应承担的连带责任。

11. 乙方自行招聘人员，签订劳动合同、办理用工手续，并负责员工的工资、奖金、福利、保险、辞退等一切劳动待遇和劳动关系。乙方负责工作人员的病、老、伤、残、亡或其它意外事件事故的处理，并独立承担相应的经济责任和法律责任。

12. 配合甲方节能管理，积极宣传，落实节能措施，做好节能工作。

13. 乙方应维护甲方的声誉，教育所辖人员保守甲方的商业秘密。

14. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同约定项目直接或者间接转包或者分包给第三方及其他个人。

15. 未经甲方书面同意，乙方不得在任何场合、任何资料上使用甲方标识。

16. 乙方企业资质、信誉等，需纳入政府采购规定和标准要求；服务、取费、用工、装备、福利符合国家各项规定和管理要求。

第八条 监督管理要求

1. 乙方所有派驻的服务人员，须经过甲方考核面试通过后方能上岗。

(1) 对于考核面试不合格、工作不达标、不胜任岗位工作、不符合用人单位标准或其他不符合甲方要求的人员，乙方应在3个工作日内完成人员调换；对于管理人员（护士长、主管、项管、经理等），乙方应在5个工作日内无条件调换。退回人员的安置费用由乙方负责。

(2) 服务人员在甲方工作期间请假，乙方需及时安排替班，不能出现空岗，如存在事假或病假累计达7天以上，甲方有权通知乙方及时更换服务人员。

2. 乙方需向甲方提供项目所有人员的个人信息，包括：健康体检证明、无犯罪记录证明等，外地务工人员必须提供身份证、居住证、就业证等相关证件的复印件，配合甲方对所有人员进行人员身份背景审核。当乙方人员增减变化时，应及时报告甲方，提交新增员工个人信息，随时更新备案。乙方须对提供的个人信息真实性负责。

3. 乙方所有人员入职前，需接受保密及安全培训，签订《保密协议》和《安全责任书》，不得以任何形式泄露、传播甲方未经官方公开的机构信息、医疗信息及患者信息等，不得以任何形式制造、传播甲方或患者的虚假信息，造成甲方或患者声誉受损的，乙方应承担相应法律责任。同时，乙方对医院安全风险、医疗安全风险要明确责任，做到有效防范。



4. 乙方人员上岗前需经乙方专业技术岗前培训不少于 20 小时，通过甲方笔试、口试、实操考核合格后方能上岗。甲方依据入职面试记录、每月培训合格的上岗人数支付服务费用。未通过甲方面试、考核合格即上岗的员工，甲方有权不支付相应服务费用。
5. 乙方要有全年培训计划，按甲方实际工作情况制定完善的培训方案并落实，内容包括但不限于：院感常识、基础操作、安全风险、重点科室特殊要求、仪容仪表礼仪礼貌等。采取多样方式对服务人员进行在岗培训，每周至少一次，每人每周不少于 2 小时，并留有记录。
6. 甲方有权定期对乙方人员进行抽查考核，对考核不合格者乙方应按要求进行业务再培训，再培训仍旧不合格者，乙方必须在甲方规定的时间范围内对上述人员进行调整或更换，超过时限无任何原因久未更换的，甲方可在月度付款中对不合格人员进行相应处罚。
7. 乙方应控制月度员工流失率，每月员工流动率不超过 5%，岗位员工流失要在甲方规定时间内配齐，如在规定时间范围内未配齐，甲方有权在当月扣除流失人员当月服务费用。
8. 乙方服务人员由以下情况之一的，甲方可立即将其退回给乙方，并有权对乙方处以罚款或无条件解除合同：
 - (1) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；
 - (2) 严重违反甲方行风管理规定，有收受红包、回扣或参与倒号等不良行为的；
 - (3) 严重工作失职、营私舞弊，给甲方财产或声誉重大损失，或造成人员伤亡的；
 - (4) 被依法追究刑事责任的。

第九条 违约责任

1. 甲乙双方任何一方违反合同约定，违约方应在规定期限内解决；逾期未解决的，被违约方有权解除合同；造成经济损失的，违约方应给予守约方经济赔偿。
2. 乙方未能履行合同的约定和国家有关规定，导致甲方人身、财产安全或声誉受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。
3. 乙方的管理服务达不到合同约定的服务内容和质量标准，甲方有权根据甲方要求的考核办法扣除相应的服务费用，并要求乙方限期整改，逾期 3 天未整改或整改后仍未达到标准的，甲方有权单方解除合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿；造成服务使用人财产、人身损失的应承担相应的赔偿责任。
4. 双方对获知的对方商业秘密和双方要求保密的信息负有严格保密责任，否则赔偿对方因此受到的全部损失。情节严重的移交司法机关进行处理。
5. 因不可抗力的影响不能履行本合同的，可以部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人一方因不可抗力不能履行合同，则履约期限应该被相应地延长，不可抗力持续超过 30 天，甲乙双方可协商终止本合同。发生不可抗力情形时，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并在合理的期限内提供书面证明。

第十条 合同终止、解除及补偿



1. 在任何一方并未违约、合同正常履行情况下，应提前 30 天以书面形式通知对方，双方协商同意，可以终止合同。否则，要求终止合同的一方应以一个月的服务费作为支付对方的赔偿。
2. 本合同终止时，乙方有义务配合甲方做好各项工作和物资交接，保证业务工作平稳运行，包括但不限于向甲方移交全部管理用房、全部档案资料和钥匙等相关资料和物品，保证所有室内家具设施完好，否则应赔偿相应损失。
3. 乙方存在以下情形，甲方有权单方面无条件解除合同，并要求乙方赔偿相应损失：
 - (1) 提供虚假资质文件或不具有相应服务资质的；
 - (2) 不履行本合同或者违反合同约定或者实施单位违法行为，给甲方造成严重经济、声誉损失或者严重社会不良影响的；
 - (3) 违反甲方行风管理规定，参与或组织收受红包、回扣、倒号等不良行为的；
 - (4) 乙方单位或其高层管理人员因其他违法违规行造成严重不良社会影响，有损甲方合作声誉的；
 - (5) 合同期内未达到甲方发函提出的工作整改要求，3 次及以上；
 - (6) 双方约定的其他解除合同的情形。

第十一条 履约保证金

1. 对于首次与甲方合作的乙方公司，在首次合同期，甲方有权收取乙方履约保证金。乙方应在签订合同后 5 个工作日内，向甲方缴纳合同金额 10% 的履约保证金。
2. 合同生效后前 6 个月为履约考核期，履约考核期满，经甲方考核合格后，保证金无息退回。
3. 发生以下情况之一，甲方有权单方面全额/差额扣罚乙方履约保证金：
 - (1) 履约考核期内，甲方发现乙方存在资质、业绩或其它造假行为，以及违反投标规定的违法行为，一经核实，甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金，并无条件解除双方合同关系；
 - (2) 确认招标结果后，乙方未按投标承诺及甲方要求，提供符合项目要求的专业人员进场，并组建完备的项目管理团队，甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金，并无条件解除双方合同关系；
 - (3) 履约考核期内，乙方服务未能达到甲方要求（即连续 2 个月或累计 3 个月服务临床满意度低于 90 分），或违反规定出现重大事故，或因乙方管理操作不当造成重大不良影响等情况，甲方有权单方面差额扣罚乙方履约保证金 10 万元/次，并限期 1 个月整改，若整改后服务仍未能达标，甲方有权单方面扣罚乙方全额履约保证金，并无条件解除双方合同关系。

第十二条 争议的解决

1. 因合同的解释或履行发生争议，双方应善意地协商解决，或报请相关行政主管部门进行调解；协商或调解不成的，任何一方均可向本协议履行地东城区人民法院提起诉讼。
2. 如果本协议任何部分被有管辖权法院认为无法强制执行，本协议其它条款的有效性不受影响。双方权利义务的解释和履行应按照本协议不含该特定部分来进行。双方同意，任何有关



甲方或乙方进行赔偿的约定应解释为可以在法律允许的最大限额内执行。

第十三条 未尽事宜

本合同未尽事宜，法律、法规有规定的，按照相关规定办理；无规定的，由双方协商解决并签订补充协议；双方可针对某一事项签订专项协议（如保密协议、安全及防火协议等）。以上补充协议或专项协议与本合同具有同等法律效力。

第十四条 合同附件及生效

1. 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，以文件生成的时间在后的为准。

（1）合同文件的优先解释顺序如下：A、本合同；B、中标通知书；C、投标文件；D、招标文件，合同双方在合同履行过程中签订的补充协议构成合同文件的组成部分，其解释顺序视其内容及与其他合同的相互关系而定。

（2）合同附件

A、岗位配置；B、服务标准及人员基本要求；C、考核办法及考核标准；D、奖惩规定；E、经济合同廉政责任书（劳务外包）

2. 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式肆份，甲方叁份、乙方壹份，具有同等法律效力。

第十五条 本合同解释权归中国医学科学院北京协和医院

甲方：中国医学科学院北京协和医院

乙方：北京康健阿福物业管理有限公司

（公章）

（公章）

法定代表人：

法定代表人：

授权代表：

授权代表：

签订日期：2020年9月25日

签订日期：2020年9月25日

注：签订合同时需另行签订廉政责任书。



附件A 岗位配置:

护理员固定岗位数明细

序号	服务区域	护理员拟招标岗位数	岗位性质 (固定/流动)
1	MICU(东)	8	固定
2	肾内科一病房	3	固定
3	呼吸内科一病房	3	固定
4	心内科一病房	3	固定
5	消化内科一病房	3	固定
6	呼吸内科二病房	3	固定
7	血液内科一病房	2	固定
8	感染内科一病房	3	固定
9	免疫内科一病房	2	固定
10	免疫内科二病房	2	固定
11	普通内科	2	固定
12	老年病房	3	固定
13	中医科病房	1	固定
14	血液净化中心	5	固定
15	CCU	2	固定
16	胃镜室	1	固定
17	内分泌二	1	固定
18	临床药理日间病房	1	固定
19	骨髓移植	3	固定
20	临床药理七层二病房	2	固定
21	罕见病病房	2	固定
22	基本外科一病房	5	固定
23	基本外科二病房	3	固定



24	基本外科三病房	4	固定
25	基本外科四病房	4	固定
26	骨科一病房	5	固定
27	骨科二病房	5	固定
28	骨科三病房	4	固定
29	泌尿外科一病房	4	固定
30	泌尿外科二病房	4	固定
31	心外科病房	3	固定
32	胸外科一病房	4	固定
33	血管外科病房	3	固定
34	神经外科病房	8	固定
35	肝脏外科病房	5	固定
36	ICU	17	固定
37	妇科一病房	4	固定
38	妇科二病房	6	固定
39	妇科三病房	5	固定
40	妇科四病房	4	固定
41	产科一病房	4	固定
42	产科二病房	4	固定
43	产房	4	固定
44	儿科病房	2	固定
45	NICU	4	固定
46	神经内科一病房	4	固定
47	神经内科二病房	3	固定
48	耳鼻喉科病房	3	固定



49	眼科病房	4	固定
50	皮肤科病房	2	固定
51	帅府三层病房	3	固定
52	帅府四层病房	3	固定
53	帅府六层病房	2	固定
54	帅府七层病房	1	固定
55	帅府 ICU	6	固定
56	帅府门诊	1	固定
57	帅府供应室	1	固定
58	帅府夜勤	2	固定
59	急诊留观	2	固定
60	EICU	7	固定
61	急诊治疗室	4	固定
62	急诊抢救室	9	固定
63	中心治疗室	2	固定
64	妇产科门诊	2	固定
65	放疗科	1	固定
66	口腔科门诊	1	固定
67	放射科	1	固定
68	特需专家门诊	1	固定
69	供应室	21	固定
70	手术室	15	固定
71	核医学病房	1	固定
72	临床药理八层一病房	2	固定
73	临床药理八层二病房	2	固定
合计		276	



护理员流动岗位明细

岗位名称或服务区域	平均工时数（小时/月）	岗位性质（固定/流动）
全院	576	流动





附件 B 服务标准及人员基本要求:

1、对乙方员工仪容仪表及卫生要求

- 1.1 着装: 员工上岗时均应按规定统一穿工服, 服装鞋帽干净、整齐。
- 1.2 发式: 发式整洁, 戴圆帽上岗, 长发挽起, 并收于圆帽下。
- 1.3 工作期间不化浓妆, 不戴首饰。
- 1.4 工作期间穿舒适软底静音鞋, 禁止穿拖鞋、高跟鞋等。
- 1.5 勤洗澡, 保持个人卫生, 头发身体清洁无异味。
- 1.6 指甲整洁, 不留长指甲, 不涂指甲油。
- 1.7 佩戴名牌上岗。

2、对乙方员工劳动纪律的要求

- 2.1 自觉遵守劳动纪律, 不迟到早退, 工作期间不擅离岗位。
- 2.2 遵守医院及病房的各项规章制度, 服从医护人员管理。
 - 2.2.1 有事需向护士长及公司请假, 经批准后方可离开, 返回后及时销假。
 - 2.2.2 严禁在工作期间长时间接打私人电话等。
 - 2.2.3 严禁在工作期间离开岗位、私串病房。
 - 2.2.4 禁止在工作区域内会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗。
 - 2.2.5 禁止在工作期间干私活和做与工作无关的事情。
 - 2.2.6 严禁携带私人物品进入病房。
 - 2.2.7 禁止在病房内使用微波炉做饭。

3、对乙方员工工作质量的要求

- 3.1 工作主动热情, 服务周到, 态度和蔼, 语言文明。
- 3.2 认真做好每日常规工作和重点工作, 保证一般患者生活护理到位。
- 3.3 定时巡视病房, 满足患者生活需求, 保持病房整洁、安静。
- 3.4 熟练掌握六步洗手法及临床工作的洗手时机, 按要求认真执行, 防止交叉感染。
- 3.5 不收受患者钱物, 不利用工作之便谋取私利, 对待患者一视同仁。
- 3.6 未经允许, 不得擅自拿取和翻阅病历及其他医疗护理文件。
- 3.7 禁止与患者、家属或他人议论病房医生、护士的医疗与护理活动。



- 3.8 不回答患者及家属关于病情方面的问题，可以协助患者和家属寻求医务人员的专业解答。
- 3.9 不与患者或家属谈论患者的病情，工作中注意保护患者隐私。
- 3.10 患者如有疑问，及时与责任护士沟通，不得以任何理由与患者及家属发生争吵。
- 3.11 做好本职工作，严禁超越职责范围。

4、岗位管理要求

- 4.1 乙方应确保配备足够人员在岗。如有缺岗，应在规定时间内按要求及时补充。
- 4.2 公司派往医院的新员工，应在进入病房前完成培训并取得证书。
- 4.3 乙方设专职病区主管驻现场管理。主管应组织并参加对管理区域员工工作质量的检查。
- 4.4 乙方设片区主管对自己所负责的大科区域进行每日巡查，发现问题随时与护士长和病区主管联系解决。
- 4.5 项目主管定期与医院主管部门沟通。
- 4.6 每季度向相关科室护士长发放针对护理员及公司管理人员的《满意度调查表》，结果及时反馈。
- 4.7 乙方有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年定期组织对不同岗位人员进行培训及考核并记录。
- 4.8 有与医院配合相关培训记录。
- 4.9 乙方提供员工考勤管理系统的接口，便于随时核定护理员在临床工作的实际考勤情况。

5、对乙方服务人员的基本要求

- 5.1 拥有真实合法的身份证明，丰富的专业工作经验，良好的道德品质、积极的服务态度及爱岗敬业精神。
- 5.2 身体健康、品相端正，无违法犯罪记录。
- 5.3 年龄 16-60 岁，管理人员年龄不限。
- 5.4 初中及以上学历、户籍不限、会讲普通话，具有护理员上岗证书，护理员资质及准入需符合人力资源社会保障部和国家卫生健康委共同颁布的《医疗护理员国家职业标准（2024 年版）》相关标准。
- 5.5 个别岗位须有计算机操作能力。





附件C-1:

北京协和医院外包服务质量考核办法及考核标准

为加强对医院外包服务的管理及考核力度，保证各项工作及时有序开展，为患者提供规范、高效、优质服务，依据《中华人民共和国民法典》及《合同协议》书，结合工作实际，特制定本办法。

一、考核机构

医院外包项目主管部门负责牵头组织考核工作，可根据管理需要抽取临床医技科室代表、护士长代表等参与考核。

医院相关管理部门负责对各类外包服务质量进行独立抽查考核。

二、考核的实施

1. 外包服务考核内容分为公司建设和服务管理两个部分，共 100 分。

2. 公司建设（20 分）：由主管部门核心组或委托的监管机构按照《护理员服务质量考核标准（公司建设）》每月抽查打分；医院相关管理部门可根据实际需要按照以上标准进行不定期抽查打分，打分结果作为主管部门考核的重要参考。

3. 服务管理（80 分）：

（1）主管部门或委托的监管机构负责日常工作监管，深入临床科室进行工作督查，每月按照《护理员服务质量考核标准（服务管理）》对外包服务质量进行评分。

（2）主管部门或委托的监管机构可根据实际工作需要，组织相关临床科室按照考核标准打分，该评分在当月考评总分中占比不低于 30%。

（3）医院相关管理部门作为院内第三方，组织相关人员按照考核标准不定期进行抽查评分，该评分在当月考评总分中占比不低于 10%。

（4）主管部门或委托的监管机构每季度召开讲评会，听取日常监管工作汇报和外包服务公司季度工作汇报，对发现的问题提出整改建议。主管部门可在讲评会上组织相关人员进行现场评分，该评分在当月考评总分中占比不低于 10%。

（5）主管部门核心组有对当月考评总分酌情加分及减分权限。

三、结果的使用

月度质量考核总分为 100 分，占综合考核得分的 50%（另外 50%为临床满意度调查得分）。综合得分的使用在本合同中约定。



附件C-2.1:

护理员 服务质量考核标准 (公司建设) 考评月份: 年 月

类别	项目	服务质量标准	质量考评标准	扣分	得分
公司建设 (20分)	项目管理 (5分)	1、企业所有服务项目的整体运营方案及年度实施计划; 2、各项管理制度完善,有科学的服务流程规范; 3、按合同约定或实际需要配备满足需要的先进设备、工具,使用优质合格材料、用品; 4、项目总负责人更换需征得院方同意; 5、执行PDCA管理规程,持续改进,管理人员每日有巡查,定期有检查,并有记录可查;	每项1分,一项不符合扣1分,部分不符合按比在0.5分内扣除。		
	安全管理 (4分)	1、员工上岗前须全部经过安全生产和职业防护专项培训; 2、所有员工须持证上岗; 3、制定各项完备的应急预案,并有现场演练; 4、有不良事件逐级报告制度并严格执行,若出现不良事件上报至医院,按规定扣分。	每项1分,由公司造成的安全事件最高扣4分。		
	综合管理 (5分)	1、设立项目服务受理中心或调度中心,实行信息化管理; 2、遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定,实行打卡或签到制; 3、办公和其他用房保持整洁,物品器具堆放有序,不乱拉乱接和超负荷用电; 4、管理人员定期召开品质管理例会,对临床支持服务工作中出现的问题展开专题讨论,并有记录可查; 5、月度员工流动率低于5%。	每项1分。不符合要求一例次扣0.5分。		
	员工管理 (4分)	1、入职员工与合同约定相符,经公司培训,能力与岗位需要相符; 2、按合同约定配备足各岗位人员,保证岗位服务达标,无使用部门或患者投诉; 3、员工工作时着装规范,语言文明; 4、支付给员工的薪酬和社保缴纳符合法律法规规定; 5、有可靠的员工储备系统,及时补充空缺岗位,且院内其他外包公司除名的员工不允许录用; 6、有员工激励机制并得到较好实施; 7、员工遵守职业道德,无违纪违法、损害公共利益行为。 8、主管人员协助做好员工工作安排,与用人科室沟通良好。	每项0.5分。		
	员工培训 (2分)	1、严格执行培训制度,员工上岗前须经系统培训并考核合格,未经培训员工不得上岗; 2、员工培训有培训计划,培训内容,参加培训员工有签到,有记录,有考核。	每项1分。不符合要求一例次扣0.5分。		



附件 C-2.2:

护理人员 服务质量考核标准 (服务管理) 考评月份: 年 月

类别	项目	服务质量标准	质量考评标准	扣分	得分
服务管理 (80 分)	素质要求 (10 分)	1、具有较好的服务理念、服务意识、遵章守纪。服务热情、周到,态度和蔼,语言文明; 2、服装整洁,无配饰佩戴胸卡,头发整齐,指甲整洁; 3、遵守劳动纪律,不迟到,不早退,工作期间不擅离岗位; 4、上班不干私活、不在工作区域会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗; 5、具有较强执行力,认真完成护士长、护士交代的各项工作。	每项 5 分		
	临床工作质量 (45 分)	1、掌握七步洗手法和洗手时刻; 2、为患者饭前洗手、协助进食、起床活动及收送便器、添加开水; 3、协助护士为生活不能自理的患者更换床单及翻身; 4、做好病人入院前的准备工作和出院后单位的整理、终末消毒工作; 5、负责被服的管理与清点; 6、负责每日更换污物袋,清洁患者桌椅、屏风、窗台等,定时清洗消毒量杯、留尿桶等公共用品; 7、为患者测量身高、体重,观察、记录大、小便颜色和形状;正确留取大、小便和痰标本; 8、整理病室环境,保持床单位干净、整齐; 9、经常巡视病室,协助护士及时应红灯,家属管理,保持病室安静; 10、做好办公室、杂用室、库房、值班室等的清洁整理工作,病室定时开窗通风,保证空气新鲜; 11、与患者沟通,体现人文关怀; 12、协助患者办理出院手续; 13、发现问题及时汇报。	第 4、5、8、11、12、13 项每项 5 分,第 1 项 3 分,其余每项 2 分。		
	项目管理质量 (25 分)	1、项目管理人员明确项目要求,每日检查及定期检查的目标; 2、每日巡查,有检查重点,定期与病房沟通; 3、及时解决发现的问题; 4、发现问题有整改措施; 5、有定期培训计划、落实及考核并记录。	每项 5 分		
	注:每发现 1 例上述项目不合格,扣 1 分。同一项目超过 3 次不合格,该项目分数全部扣除。 请反馈本月 服务工作中需要改进的问题。				



附件D:

北京协和医院外包服务管理奖惩规定

1. 在合同期内，医院鼓励外包单位利用机械化、自动化和信息化等新技术提高服务效率和质量。外包单位利用以上新技术替代人工岗位的方案，需经甲方书面同意，实施效果纳入甲方考核。
2. 医院按合同约定的考核标准，对服务质量不达标、人员流动比例过高、整改响应不及时的外包单位，扣除相应服务费用。
3. 对于外包服务人员违反医院管理规定，存在以下情形的，经主管部门确认，给予相应处理。
 - (1) 因工作不负责、服务质量不达标被服务科室或患者投诉的，经查实凡有效投诉对公司罚款100-200元/例；被临床科主任、职能处室领导或院领导发现问题问题或重大安全隐患，视情况扣除公司500-1000元/例。同一员工每季度出现2次及以上有效投诉的，对相关人员予以辞退；
 - (2) 外包人员违规操作，但尚未造成医院财产、声誉损失及人员安全事故的，视具体情节每次对公司罚款100-1000元/例；同一员工每季度出现2次及以上违规操作的，对相关人员予以辞退；
 - (3) 外包人员工作能力不符合岗位要求的，给予调离岗位或辞退；
 - (4) 外包人员因工作失误、差错或者其他原因造成不良事件（如标本丢失、仪器损坏、延误患者救治等），对公司罚款500-1500元/例。造成医疗不良事件同时因主观行为存在瞒报、迟报的，应额外追加处罚1000-2000元/例。情节严重的，对相关人员予以辞退。
 - (5) 外包人员在院内打架斗殴、聚众闹事，或有其他严重影响医院正常工作秩序行为的，对公司罚款500-1000元，并对相关人员予以辞退。
 - (6) 违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号的，对相关人员予以辞退，并扣罚所在外包公司3000-5000元服务费；
 - (7) 利用工作之便谋取不正当利益的，没收不正当利益所得，并对相关人员予以辞退；
 - (8) 被相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的，对相关人员予以辞退，情节严重的列入黑名单，永不录用。



附件 E:

经济合同廉政责任书(劳务外包)

项目名称: 中国医学科学院北京协和医院医疗护理员服务项目

项目地址: 北京市东城区王府园帅府园 1 号; 北京市西城区大木仓胡同 41 号

甲 方: 中国医学科学院北京协和医院

乙 方: 北京康健阿福物业管理有限公司

为加强廉政建设, 规范合同管理制度, 防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为, 保护国家、集体和当事人的合法权益, 根据国家有关法律法规和廉政建设责任制规定, 特订立本廉政责任书。

第一条 甲乙双方的责任

(一) 应严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标、劳务派遣和市场活动及行业行规等有关法律、法规, 相关政策, 以及廉政建设的各项规定。

(二) 严格执行医院合同管理制度, 自觉按合同办事。

(三) 业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则(除法律法规另有规定者外), 不得为获取不正当的利益, 损害国家、集体和对方利益, 不得违反各项管理规定、及相关国家法律法规。

(四) 发现任何一方在业务活动及合同投标、招标、签订及履行过程中有违规、违纪、违法行为的, 应及时提醒对方, 情节严重的, 应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方的责任

甲方的领导和项目负责人以及从事该项目的工作人员, 在合同项目的事前、事中、事后应遵守以下规定:

(一) 不准向乙方和相关单位索要回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

(二) 不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

(三) 不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作(入学)安排以及出国(境)、旅游等提供方便和经济资助。

(四) 不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请和健身、娱乐等活动。

(五) 不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目合同有关的设备、材料、劳务、服务维保等经济活动。不得以任何理由向乙方和相关单位推荐分包单位和要求乙方购买项目合同规定以外的材料、设备等。

第三条 乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往, 按照有关法律法规和程序开展业务工作, 严格执行有关方针、政策, 尤其是有关强制性标准和规范, 并遵守以下规定:

(一) 不准以任何理由向甲方、相关单位及其工作人员赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

(二) 不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由甲方或个人支付的费用。

(三) 不准以任何理由为甲方和相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作(入学)安排以及出国(境)、旅游等提供方便和经济资助。



(四) 不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

(五) 不准以任何方式参与或组织倒号活动，或利用甲方资源谋取其他不正当利益；未经甲方书面授权，不准以任何方式利用甲方资源从事商业活动。

第四条 违约责任

(一) 甲方工作人员有违反本责任书第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二) 乙方工作人员有违反本责任书第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条 本责任书作为签署主合同的附件，与主合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第六条 本责任书的有效期限为双方签署之日起至该项目主合同到期为止。

第七条 本责任书壹式陆份，由甲乙双方各执贰份，送交甲乙双方的监督单位各壹份。

甲方单位：(盖章)

乙方单位：(盖章)

法定代表人：

法定代表人：

地址：北京市东城区王府井帅府园 1 号

地址：北京市朝阳区胜古中路 2 号院 5 号楼

金基业大厦 1215

电话：010-69155819

电话：(010) 64422567

2024 年 9 月 25 日

2024 年 9 月 25 日

甲方监督单位 (盖章)

乙方监督单位 (盖章)

2024 年 9 月 25 日

2024 年 9 月 25 日



(2) 业绩 2 (2023. 3. 28-2024. 9. 27)

FW-QYQT2023033100777

中国医学科学院北京协和医院 护理员 劳务外包服务合同

甲方:	中国医学科学院北京协和医院	电话:	69155819
地址:	北京东城区帅府园 1 号	传真:	
邮编:	100730		
乙方:	北京康健阿福物业管理有限公司	电话:	010-64422567
地址:	北京市朝阳区胜古中路 2 号院 5 号楼金基业大厦 1215		
邮编:	100029	联系人:	郝静
		手机号:	13901129346

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规,甲乙双方在自愿、平等、公平、诚信的基础上,就乙方向甲方提供 护理员 服务事宜,经协商一致,订立本合同,以期共同遵守。

第一条 服务范围和内容

1. 服务范围:为院内各病房、门诊、手术室、供应室等部门提供护理辅助服务。同时负责为医院有需求的患者提供陪护服务。
2. 服务内容:
 - 2.1 在护士长领导和护士指导下工作。
 - 2.2 承担患者生活护理和部分简单的基础护理工作。
 - 2.3 协助生活不能自理的患者饭前洗手、进食、起床活动及收送便器。
 - 2.4 协助护士为生活不能自理的患者更换床单及翻身。
 - 2.5 做好患者入院前的准备工作和出院后床单位的整理及终末消毒工作。
 - 2.6 整理病室环境,协助患者合理放置物品。
 - 2.7 负责患者床单位、办公室、杂用室、库房、值班室等的清洁整理工作,病室定时开窗通风,保证空气新鲜。
 - 2.8 负责被服的管理与清点。
 - 2.9 负责每日更换污物袋,清洁患者桌椅、屏风、窗台等,定时清洗消毒量杯、留尿桶等公共用品。
 - 2.10 在护士指导下为患者测量身高、体重,观察、记录大、小便颜色和性状,正确留取大、小便和痰标本。
 - 2.11 协助护士为患者倒换床位及为转科患者整理物品及床单位。



- 2.12 负责维持探视秩序，按要求管理探视人员，保证患者良好的休养环境。
- 2.13 经常巡视病室，协助护士及时满足患者需求。
- 2.14 完成每日临时工作和每周特殊工作。
- 2.15 为全院有需求的患者在一定的范围内提供 1 对 1 或 1 对多的陪护服务。

第二条 合同期限

原签订的合同已期满六个月，本次为续签合同，自此合同生效起 18 个月。

第三条 合同费用(含税)

1. 本合同为人工单价合同，费用均以人民币结算。
2. 服务费总计 19965474 元/18 个月（大写）人民币 壹仟玖佰玖拾陆万伍仟肆佰柒拾肆元整。合同计划配备固定岗人员 259 人，服务费 4227 元/人/月；根据服务需要设流动岗，不超过 576 小时/月（配置情况请见附件 A），服务费标准为：25 元/小时，费用不超过 14400 元/月。每月服务费按实际上岗人数、考勤及流动岗时数支付，总金额不超过 1109193 元/月（大写）人民币 壹佰壹拾万玖仟壹佰玖拾叁元整。
3. 合同费用包括：各项税费，服务人员工资，按国家有关规定乙方应缴的各项社会保险费及人身、财产保险费，培训费、服装费、乙方自愿提供的增值服务等。
 - （1）甲方不额外负担乙方服务人员节假日加班而产生的加班费。
 - （2）甲方不额外承担非甲方原因造成的人身、财产损失责任，甲方不再承担因乙方管理不善或服务不到位造成的上访、滑倒摔伤、偷盗、物品丢失、坠床、烫伤等不良事件，以及等各类纠纷赔偿或补偿费。

第四条 服务考核

1. 乙方应严格按照合同约定的人数提供服务并保障质量。甲方或甲方委托的监管机构对乙方进行月度考核。
2. 考核依据
 - （1）甲乙双方主管人员定期进行全面检查，结果由双方主管签字认可。每次检查结果作为质量考核指标之一；
 - （2）每月度付款前甲方对乙方进行考核，考核综合得分分为临床满意度调查和服务质量抽查两部分，比重分别为：临床满意度调查 50%、甲方及甲方委托的管理机构质量抽查 50%；



(3) 如有必要, 甲方可依据所购买的服务制定具体的考核方案, 并作为考核的依据。

3. 考核办法及考核标准【见附件】

第五条 费用支付

1. 在考核合格且乙方向甲方提供合法正规发票前提下, 甲方应按月度向乙方以支票或转账形式支付上月度服务费。

2. 服务费按月度按甲方考核的实际上岗人数及服务时间支付, 并根据甲方实际开业停业及服务范围需要动态调整。

(1) 如甲方在约定服务内容的基础上另需增设、扩大或减少服务区域, 向乙方提供正式补充岗位通知, 按相关岗位的人均综合费用, 与本合同服务费一并予以支付或扣除。服务不足一个月者, 按“实际服务天数/月自然日天数*所在岗位月服务费标准”支付。

(2) 因甲方需要需增加乙方人员的, 甲乙双方可协商订立补充协议, 该补充协议与本合同具有同等法律效力。

3. 甲方每月度实际支付服务费的金额与乙方当月的月度考核得分相结合(根据第四条第2款规定)。

每月综合考核评分	支付服务费比例
大于 95 分	每增 1 分, 奖励服务费 0.3%, 不超过应付总额
小于等于 95 分, 大于等于 90 分	100%
小于 90 分, 大于等于 80 分	每少 1 分, 减付服务费 0.3%
小于 80 分	甲方有权单方面终止服务合同, 并由乙方承担违约责任。

注: ①以上所有罚金或奖金全部在当月甲方应付服务费用中扣除或支付。
 ②对于扣除的罚金, 甲方有权作为奖励基金, 用于奖励表现优秀员工。
 ③考核评分低于 80 分或连续三次罚款, 甲方将书面通知乙方整改, 如 30 日内仍无改进, 甲方有权终止合同, 并由乙方承担违约责任。

4. 乙方应确保按合同约定支付服务人员劳务费。乙方须每月提供发放人员名单及相关银行回单, 由甲方主管部门对乙方的实际人数及发放人员经费情况进行审核。如乙方人员经费未足额发放, 对于未发放部分甲方有权在下个月服务费中扣除。

第六条 甲方的权利和义务



1. 审查和核定乙方服务方案及年度服务计划；审查乙方制定的有关规章制度；要求乙方提供日报、周报、月报、年度工作报告，及月度人员信息备案表等情况。
2. 加强对乙方的监管，包括合同履行情况、本项目人员配置情况、年度工作计划完成情况、考评结果整改情况等。如乙方服务达不到规定的要求或因管理不善造成重大经济损失，甲方有权终止合同。
3. 按照本合同相关条款对乙方工作进行过程监督、检查、评定，将考评结果通知乙方，并提出意见和建议。
4. 明确乙方服务人员的工作岗位及要求，辅助乙方对人员进行在岗培训。
5. 合同期内，甲方有权依据实际工作需要调整部分岗位配置，乙方应配合甲方不断优化服务。甲方根据工作需要调整上述人员的工作岗位时，须提前告知乙方管理人员。
6. 依合同按时支付乙方的服务费用并监督乙方向员工支付工资及购买社会保险的情况。
7. 对乙方提出的改善服务建议的合理性进行综合审议批复。
8. 甲方与乙方所有员工不存在劳动关系和劳务关系，不负责乙方所有工作人员病、老、伤、残、亡的善后处理和乙方工作人员的各种保险，包括但不限于劳保、社保、医保、养老保险、失业保险等，甲方亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。
9. 因甲方责任所引发的事故造成乙方损失的，由甲方承担责任。
10. 有权对乙方新聘用人员的基本情况审查，有权对特殊岗位的服务人员应具备的条件提出明确规定，有权要求乙方解聘不符合本合同要求的人员。
11. 对因乙方责任造成的建筑物、配套设备设施等管理项目的损坏，以及人员伤亡、财产损失，其责任不仅由乙方承担，且甲方有权要求乙方赔偿损失。
12. 甲方向乙方提供办公用房和员工更衣区，实行集中管理；在服务区提供可供乙方实施操作的水源、电源接口等必备设置。乙方应负责办公区域的安全、环境卫生整洁、保证日常工作有序运行。

第七条 乙方权利和义务

1. 根据有关政策、法规和本合同约定制定各项管理办法、规章制度、实施方案，经甲方审定后开展各项服务事宜。
2. 按本合同确定的月服务款额，按月提供正式发票，收取费用。
3. 严格履行合同约定，保质保量及时完成合同规定的服务范围内的工作内容。按甲方需要保证合同约定的岗位配置人数，对于不合格、请假及缺岗人员，乙方必须立即



- 安排人员替岗确保工作不间断，并在3个工作日内补齐相关人员。如乙方未能履行，按质量考核标准扣分。
4. 接受甲方的监督与考核，定期向甲方汇报管理情况，接受甲方提出的改进工作的要求、建议和指导，如需整改的，应在规定时间内提出切实可行的整改方案并进行整改，使管理工作实现制度化、规范化、标准化、科学化目标。如因管理失误造成甲方经济损失，应予以赔偿。
 5. 乙方服务人员须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，服从甲方管理；员工上岗必须按甲方具体要求统一着装（工作服由乙方负责），佩戴工作牌；专业岗位应全部依法持证上岗，日常工作中做到服务热情周到、用语礼貌规范；爱护甲方的各种设施设备及其他财产；损毁甲方财产或影响工作正常运转，乙方应承担相应的经济赔偿责任。
 6. 负责服务人员各类证件督办和审验；负责对被招聘人员简历及现实表现审查；按国家政策办理各项社会保险。
 7. 加强员工的教育与管理，提高员工素质。乙方人员不得因任何原因在甲方范围内聚众闹事，如发生此情况后，乙方应立即处理，对身体状况欠佳、自身素质低劣、服务态度差、不遵守甲方规定、违纪违法的员工等，甲方有权拒绝其上岗，乙方应及时处理并更换人员，不得因此而影响甲方正常工作秩序。
 8. 乙方应确保所有员工不得参与倒号、贩号等违法行为，一经发现，甲方将有权单方终止本服务合同。
 9. 乙方确保服务人员符合甲方规定的年龄、专业及相关要求，身体健康，具有相关资质（特殊岗位），无违纪违法、犯罪等不良记录。乙方承担服务人员工作中发生的刑事、民事、治安案件、意外事件的经济责任与法律责任。
 10. 因乙方服务人员的严重工作失职或者故意、营私舞弊等行为，给甲方造成经济损失的，乙方应承担赔偿责任；在甲方服务区域内造成病人、家属或者其他人员人身财产损失的，乙方应积极协助甲方依法、合理进行索赔或应承担的连带责任。
 11. 乙方自行招聘人员，签订劳动合同、办理用工手续，并负责员工的工资、奖金、福利、保险、辞退等一切劳动待遇和劳动关系。乙方负责工作人员的病、老、伤、残、亡或其它意外事件事故的处理，并独立承担相应的经济责任和法律责任。
 12. 配合甲方节能管理，积极宣传，落实节能措施，做好节能工作。
 13. 乙方应维护甲方的声誉，教育所辖人员保守甲方的商业秘密。



14. 未经甲方书面同意,乙方不得将本合同约定项目直接或者间接转包或者分包给第三方及其他个人。
15. 未经甲方书面同意,乙方不得在任何场合、任何资料上使用甲方标识。
16. 乙方企业资质、信誉等,需纳入政府采购规定和标准要求;服务、取费、用工、装备、福利符合国家各项规定和管理要求。

第八条 监督管理要求

1. 乙方所有派驻的服务人员,须经过甲方考核面试通过后方能上岗。
 - (1) 对于考核面试不合格、工作不达标、不胜任岗位工作、不符合用人标准或其他不符合甲方要求的人员,乙方应在3个工作日内完成人员调换;对于管理人员(领班、主管、项目经理等),乙方应在5个工作日内无条件调换。退回人员的安置及费用由乙方负责。
 - (2) 服务人员在甲方工作期间请假,乙方需及时安排替班,不能出现空岗,如存在事假或病假累计达7天以上,甲方有权通知乙方及时更换服务人员。
2. 乙方需向甲方提供项目所有人员的个人信息,包括:健康体检证明、无犯罪记录证明等,外地务工人员必须提供身份证、暂住证、就业证等相关证件的复印件,配合甲方对所有人员进行人员身份背景审核。当乙方人员增减变化时,应及时报告甲方,提交新增员工个人信息,随时更新备案。乙方须对提供的个人信息真实性负责。
3. 乙方所有人员入职前,需接受保密及安全培训,签订《保密协议》和《安全责任书》,不得以任何形式泄漏、传播甲方未经官方公开的机构信息、医疗信息及患者信息等,不得以任何形式制造、传播甲方或患者的虚假信息,造成甲方或患者声誉受损的,乙方应承担相应法律责任。同时,乙方对医院安全风险、医疗安全风险要明确责任,做到有效防范。
4. 乙方人员上岗前需经乙方专业技术岗前培训不少于20小时,通过甲方笔试、口试、实操考核合格后方能上岗。甲方依据入职面试记录、每月培训合格的上岗人数支付服务费用。未通过甲方面试、考核合格即上岗的员工,甲方有权不支付相应服务费用。
5. 乙方要有全年培训计划,按甲方实际工作情况制定完善的培训方案并落实,内容包括但不限于:院感常识、基础操作、安全风险、重点科室特殊要求、仪容仪表礼仪礼貌等。采取多样方式对服务人员进行在岗培训,每周至少一次,每人每周不少于2小时,并留有记录。
6. 甲方有权定期对乙方人员进行抽查考核,对考核不合格者乙方应按要求进行业务再培



训，再培训仍旧不合格者，乙方必须在甲方规定的时间范围内对上述人员进行调整或更换，超过时限无任何原因久未更换的，甲方可在月度付款中对不合格人员进行相应处罚。

7. 乙方应控制月度员工流失率，每月员工流动率不超过 5%，岗位员工流失要在甲方规定时间内配齐，如在规定时间范围内未配齐，甲方有权在当月扣除流失人员当月服务费用。

8. 乙方服务人员由以下情况之一的，甲方可立即将其退回给乙方，并有权对乙方处以罚款或无条件解除合同：

- (1) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；
- (2) 严重违反甲方行风管理规定，有收受红包、回扣或参与倒号等不良行为的；
- (3) 严重工作失职、营私舞弊，给甲方财产或声誉重大损失，或造成人员伤亡的；
- (4) 被依法追究刑事责任的。

第九条 违约责任

1. 甲乙双方任何一方违反合同约定，违约方应在规定期限内解决；逾期未解决的，被违约方有权解除合同；造成经济损失的，违约方应给予守约方经济赔偿。

2. 乙方未能履行合同的约定和国家有关规定，导致甲方人身、财产安全或声誉受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

3. 乙方的管理服务达不到合同约定的服务内容和质量标准，甲方有权根据甲方要求的考核办法扣除相应的服务费用，并要求乙方限期整改，逾期不予整改或整改后仍未达到标准的，甲方有权单方解除合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿；造成服务使用人财产、人身损失的应承担相应的赔偿责任。

4. 双方对获知的对方商业秘密和双方要求保密的信息负有严格保密责任，否则赔偿对方因此受到的全部损失。情节严重的移交司法机关进行处理。

5. 因不可抗力的影响不能履行本合同的，可以部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人一方因不可抗力不能履行合同，则履约期限应该被相应地延长，不可抗力持续超过 30 天，甲乙双方可协商终止本合同。发生不可抗力情形时，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并在合理的期限内提供书面证明。

第十条 合同终止、解除及补偿



1. 在任何一方并未违约、合同正常履行情况下，应提前 30 天以书面形式通知对方，双方协商同意，可以终止合同。否则，要求终止合同的一方应以一个月的服务费作为支付对方的赔偿。
2. 本合同终止时，乙方有义务配合甲方做好各项工作和物资交接，保证业务工作平稳运行，包括但不限于向甲方移交全部管理用房、全部档案资料和钥匙等相关资料和物品，保证所有室内家具设施完好，否则应赔偿相应损失。
3. 乙方存在以下情形，甲方有权单方面无条件解除合同，并要求乙方赔偿相应损失：
 - (1) 提供虚假资质文件或不具有相应服务资质的；
 - (2) 履行合同或者违反合同约定或者实施单位违法行为，给甲方造成严重经济、声誉损失或者严重社会不良影响的；
 - (3) 违反甲方行风管理规定，参与或组织收受红包、回扣、倒号等不良行为的；
 - (4) 乙方单位或其高层管理人员因其他违法违纪行为造成严重不良社会影响，有损甲方合作声誉的；
 - (5) 合同期内未达到甲方发函提出的工作整改要求 3 次及以上；
 - (6) 双方约定的其他解除合同的情形。

第十一条 履约保证金

1. 对于首次与甲方合作的乙方公司，在首次合同期，甲方有权收取乙方履约保证金。
乙方应在签订合同后 5 个工作日内，向甲方缴纳合同金额 10% 的履约保证金。
2. 合同生效后前 6 个月为履约考核期，履约考核期满，经甲方考核合格，保证金无息退回。
3. 发生以下情况之一，甲方有权单方面全额/差额扣罚乙方履约保证金：
 - (1) 履约考核期内，甲方发现乙方存在资质、业绩或其它造假行为，以及违反投标规定的违法行为，一经核实，甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金，并无条件解除双方合同关系；
 - (2) 确认招标结果后，乙方未按投标承诺及甲方要求，提供符合项目要求的专业人员进场，并组建完备的项目管理团队，甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金，并无条件解除双方合同关系；
 - (3) 履约考核期内，乙方服务未能达到甲方要求（即连续 2 个月或累计 3 个月服务临床满意度低于 90 分），或违反规定出现重大事故，或因乙方管理操作不当造



成重大不良影响等情况，甲方有权单方面差额扣罚乙方履约保证金 10 万元/次，并限期 1 个月整改；若整改后服务仍未能达标，甲方有权单方面扣罚乙方全额履约保证金，并无条件解除双方合同关系。

第十二条 争议的解决

1. 因合同的解释或履行发生争议，双方应善意地协商解决，或报请相关行政主管部门进行调解；协商或调解不成的，任何一方均可向本协议履行地东城区人民法院提起诉讼。
2. 如果本协议任何部分被有管辖权法院认为无法强制执行，本协议其它条款的有效性不应受影响。双方权利义务的解释和履行应按照本协议不含该特定部分来进行。双方同意，任何有关甲方或乙方进行赔偿的约定应解释为可以在法律允许的最大限额内执行。

第十三条 未尽事宜

本合同未尽事宜，法律、法规有规定的，按照相关规定办理；无规定的，由双方协商解决并签订补充协议；双方可针对某一事项签订专项协议（如保密协议、安全及防火协议等）。以上补充协议或专项协议与本合同具有同等法律效力。

第十四条 合同附件及生效

1. 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，以文件生成的时间在后的为准。

(1) 合同文件的优先解释顺序如下：A、本合同；B、中标通知书；C、投标文件；D、招标文件；合同双方在合同履行过程中签订的补充协议构成合同文件的组成部分，其解释顺序视其内容及与其他合同的相互关系而定。

(2) 合同附件

- A、岗位配置；B、服务标准及人员基本要求；C、考核办法及考核标准；
D、奖惩规定；E、经济合同廉政责任书（劳务外包）

2. 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式肆份，甲方叁份、乙方壹份，具有同等法律效力。



第十五条 本合同解释权归中国医学科学院北京协和医院

甲方：中国医学科学院北京协和医院

乙方：北京康健阿福物业管理有限公司

(公章)

(公章)

法定代表人：

法定代表人：

授权代表：

授权代表：

签订日期：2022年3月28日

签订日期：2022年3月28日

注：签订合同时需另行签订廉政责任书。



附件 A 岗位配置:

护理员固定岗位明细

岗位名称或服务区域	拟招标数	岗位性质 (固定/流动)
内科	48	固定
外科	77	固定
妇儿	37	固定
五官	15	固定
保健	19	固定
急诊	20	固定
门诊	8	固定
消毒供应中心	21	固定
手术室	14	固定
合计	259	

护理员流动岗位明细

岗位名称或服务区域	平均工时数 (小时/月)	岗位性质 (固定/流动)
全院	576	流动





附件B 服务标准及人员基本要求:

1、对乙方员工仪容仪表及卫生要求

- 1.1 着装: 员工上岗时均应按规定统一穿工服, 服装鞋帽干净、整齐。
- 1.2 发式: 发式整洁, 戴圆帽上岗, 长发挽起, 并收于圆帽下。
- 1.3 工作期间不化浓妆, 不戴首饰。
- 1.4 工作期间穿舒适软底静音鞋, 禁止穿拖鞋、高跟鞋等。
- 1.5 勤洗澡, 保持个人卫生, 头发身体清洁无异味。
- 1.6 指甲整洁, 不留长指甲, 不涂指甲油。
- 1.7 佩戴名牌上岗。

2、对乙方员工劳动纪律的要求

- 2.1 自觉遵守劳动纪律, 不迟到早退, 工作期间不擅离岗位。
- 2.2 遵守医院及病房的各项规章制度, 服从医护人员管理。
 - 2.2.1 有事需向护士长及公司请假, 经批准后方可离开, 返回后及时销假。
 - 2.2.2 严禁在工作期间长时间接打私人电话等。
 - 2.2.3 严禁在工作期间离开岗位、私串病房。
 - 2.2.4 禁止在工作区域内会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗。
 - 2.2.5 禁止在工作期间干私活和做与工作无关的事情。
 - 2.2.6 严禁携带私人物品进入病房。
 - 2.2.7 禁止在病房内使用微波炉做饭。

3、对乙方员工工作质量的要求

- 3.1 工作主动热情, 服务周到, 态度和蔼, 语言文明。
- 3.2 认真做好每日常规工作和重点工作, 保证一般患者生活护理到位。
- 3.3 定时巡视病房, 满足患者生活需求, 保持病房整洁、安静。
- 3.4 熟练掌握六步洗手法及临床工作的洗手时机, 按要求认真执行, 防止交叉感染。
- 3.5 不收患者钱物, 不利用工作之便谋取私利, 对待患者一视同仁。
- 3.6 未经允许, 不得擅自拿取和翻阅病历及其他医疗护理文件。
- 3.7 禁止与患者、家属或他人议论病房医生、护士的医疗与护理活动。
- 3.8 不回答患者及家属关于病情方面的问题, 可以协助患者和家属寻求医务人员的专业解答。
- 3.9 不与患者或家属谈论患者的病情, 工作中注意保护患者隐私。
- 3.10 患者如有疑问, 及时与责任护士沟通, 不得以任何理由与患者及家属发生争吵。
- 3.11 做好本职工作, 严禁超越职责范围。





4、岗位管理要求

- 4.1 乙方应确保配备足够人员在岗。如有缺岗，应在规定时间内按要求及时补充。
- 4.2 公司派往医院的新员工，应在进入病房前完成培训并取得证书。
- 4.3 乙方设专职病区主管驻现场管理。主管应组织并参加对管理区域员工工作质量的检查。
- 4.4 乙方设片区主管对自己所负责的大科区域进行每日巡查，发现问题随时与护士长和病区主管联系解决。
- 4.5 项目主管定期与医院主管部门沟通。
- 4.6 每季度向相关科室护士长发放针对护理员及公司管理人员的《满意度调查表》，结果及时反馈。
- 4.7 乙方有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年定期组织对不同岗位人员进行培训及考核并记录。
- 4.8 有与医院配合相关培训记录。
- 4.9 乙方提供员工考勤管理系统的接口，便于随时核定护理员在临床工作的实际考勤情况。

5、对乙方服务人员的基本要求

- 5.1 拥有真实合法的身份证明，丰富的专业工作经验，良好的道德品质，积极的服务态度及爱岗敬业精神。
- 5.2 身体健康、品相端正，无违法犯罪记录。
- 5.3 年龄55岁以下，管理人员年龄不限。
- 5.4 初中及以上学历、户籍不限、会讲普通话，具有符合北京市卫生健康委员会备案上级单位认可的专业资格上岗证书。
- 5.5 个别岗位须有计算机操作能力。





附件 C-1:

北京协和医院外包服务质量考核办法及考核标准

为加强对医院外包服务的管理及考核力度，保证各项工作及时有序开展，为患者提供规范、高效、优质服务，依据《中华人民共和国民法典》及《合同协议书》，结合工作实际，特制定本办法。

一、考核机构

医院外包项目主管部门负责牵头组织考核工作，可根据管理需要抽取临床医技科室代表、护士长代表等参与考核。

医院相关管理部门负责对各类外包服务质量进行独立抽查考核。

二、考核的实施

1. 外包服务考核内容分为**公司建设**和**服务管理**两个部分，共 100 分。
2. **公司建设**（20 分）：由主管部门核心组或委托的监管机构按照《护理员服务质量考核标准（公司建设）》每月抽查打分；医院相关管理部门可根据实际需要按照以上标准进行不定期抽查打分，打分结果作为主管部门考核的重要参考。
3. **服务管理**（80 分）：
 - (1) 主管部门或委托的监管机构负责日常工作监管，深入临床科室进行工作督查，每月按照《护理员服务质量考核标准（服务管理）》对外包服务质量进行评分。
 - (2) 主管部门或委托的监管机构可根据实际工作需要，组织相关临床科室按照考核标准打分，该评分在当月考评总分中占比不低于 30%。
 - (3) 医院相关管理部门作为院内第三方，组织相关人员按照考核标准不定期进行抽查评分，该评分在当月考评总分中占比不低于 10%。
 - (4) 主管部门或委托的监管机构每季度召开讲评会，听取日常监督汇报和外包服务公司每季度工作汇报，对发现的问题提出整改建议。主管部门可在讲评会上组织相关人员现场评分，该评分在当月考评总分中占比不低于 10%。
 - (5) 主管部门核心组有对当月考评总分酌情加分及减分权限。

三、结果的使用

月度质量考核总分为 100 分，占综合考核得分的 50%（另外 50%为临床满意度调查得分）。综合得分的使用在本合同中约定。



附件 C-2.1:

护理员 服务质量考核标准 (公司建设)

年 月

类别	项目	服务质量标准	质量考评标准	扣分
项目 管理 (5分)	安全管理 (4分)	1、企业所有服务项目的整体运营方案及年度实施计划; 2、各项管理制度完善,有科学的服务流程规范; 3、按合同约定或实际需要配备能够满足需要的先进设备、工具,使用合格材料、用品; 4、项目总负责人更换需征得院方同意; 5、执行 PDCA 管理流程,持续改进,管理人员每日有巡查,定期有质量检查,不符合项及时整改。 1、员工上岗前须全部经过安全生产和职业防护专项培训; 2、所有员工须持证上岗; 3、制定各项完备的应急预案,并有现场演练; 4、有不良事件逐级报告制度并严格执行,若出现不良事件上报至医院,按规定扣分。	每项 1 分,一项不符合扣 1 分,部分不符合按比在 0.5 分内扣除。 每项 1 分,由公司造成的安全事件最高扣 4 分。	
	综合管理 (5分)	1、设立项目服务受理中心或调度中心,实行信息化管理; 2、遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定,实行打卡或签到制; 3、办公和其他用房保持整洁,物品器具堆放有序,不乱拉乱接和超负荷用电; 4、管理人员定期召开品质管理例会,对临床支持服务工作中出现的问题展开专题讨论,并有记录可查; 5、月度员工流动率低于 5%。	每项 1 分。不符合要求一例次扣 0.5 分。	
	员工管理 (4分)	1、入职员工与合同约定相符,经公司培训,能力与岗位需要相符; 2、按合同约定配备各岗位人员,保证岗位服务达标,无使用部门或患者投诉; 3、员工工作时着装规范,语言文明; 4、支付给员工的薪酬和社会保障符合法律法规规定; 5、有可靠的员工补充储备系统,及时补充退职缺员岗位,且院内其他外包公司除名的员工不允许录用; 6、有员工考核激励机制并得到较好执行; 7、员工严守职业道德,无违纪违法、损害公共利益行为。 8、主管人员协助做好员工工作,与用人科室沟通良好。	每项 0.5 分。	
	员工培训 (2分)	1、严格执行培训制度,员工上岗前经系统培训并考核合格,未经培训员工不得上岗; 2、员工培训有培训计划,培训主体内容,参加培训员工有签到,有记录,有考核。	每项 1 分。不符合要求一例次扣 0.5 分。	

附件 C-2.2:



护理员 服务质量考核标准（服务管理）

考核月份： 年 月

类别	项目	服务质量标准	质量考评标准	扣分
服务管理 (80分)	素质要求 (10分)	1、具有较好的服务理念、服务意识、遵纪守法。服务热情、周到，态度和蔼，语言文明； 2、服装整洁，无配饰，佩戴胸卡，头发整齐，指甲整洁； 3、遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作期间不擅离岗位； 4、上班不玩手机，不玩手机游戏，不在工作区域会客、扎堆聊天、嬉笑打闹、大声喧哗； 5、具有较强执行力，认真完成护士长、护士交代的各项工作。 掌握七步洗手法和洗手时刻； 2、为患者饭前洗手、协助进食、起床活动及收送便器、添加开水； 3、协助护士为生活不能自理的患者更换床单及翻身； 4、做好病人入院前的准备工作和出院后单位的整理、终末消毒工作； 5、负责被服的管理与清点； 6、负责每日更换污物袋，清洁患者桌椅、屏风、窗台等，定时清洗消毒量杯、留尿桶等公共用品； 7、为患者测量身高、体重，观察、记录大、小便颜色和形状；正确留取大、小便和痰标本 8、整理病室环境，保持床单位干净、整齐； 9、经常巡视病室，协助护士及时应红灯，家属管理，保持病室安静； 10、做好办公室、杂用室、库房、值班室等的清洁整理工作，病室定时开窗通风，保证空气清新； 11、与患者沟通，体现人文关怀； 12、协助患者保持卧位舒适； 13、发现问题及时上报。	每项5分	
	临床工作 质量 (45分)	1、项目管理人员明确项目要求，有日常及定期检查的目标； 2、每日巡查，有检查重点，定期与病房沟通； 3、及时解决质量问题； 4、发现问题有整改措施； 5、有定期培训计划、落实及考核，并记录	每项5分	
注：每发现1例上述项目不合格，扣1分；同一项目超过3例不合格，该项目分数全部扣除。 请反馈本月 服务工作中需要改进的情况，也可对表现突出的工作予以表扬。				



附件 D:

北京协和医院外包服务管理奖惩规定

1. 医院相关外包服务主管部门可根据实际需要设立质控基金，对考核优秀或有特殊贡献的员工、单位给予表彰或奖励。
2. 在合同期内，医院鼓励外包单位利用机械化、自动化和信息化等新技术提高服务效率和质量。新技术投入的费用由外包单位承担，但因利用新技术实现岗位优化所节约的人工成本，可以作为奖励服务费由其调配。外包单位利用以上新技术替代人工岗位的方案，需经甲方书面同意，实施效果纳入甲方考核。
3. 医院按合同约定的考核标准，对服务质量不达标、人员流动比例过高、整改响应不及时的外包单位，扣除相应服务费用。
4. 对于外包服务人员违反医院管理规定，存在以下情形的，经主管部门确认，给予相应处理。
 - (1) 因工作不负责、服务质量不达标被服务科室或患者投诉的，每 1 例有效投诉对公司罚款 100 元；每季度 2 次及以上有效投诉的，对相关人员予以辞退；
 - (2) 外包人员违规操作，但尚未造成医院财产、声誉损失及人员伤亡的，视具体情节每次对公司罚款 100-1000 元；每季度发现 2 次及以上违规操作的，对相关人员予以辞退；
 - (3) 外包人员工作能力不符合岗位要求的，给予调离岗位或辞退；
 - (4) 外包人员因工作失误、差错或者其他原因造成不良事件（如标本丢失、仪器损坏、延误患者救治等），对公司罚款 500-1500 元，因故意行为造成医疗不良事件的应从重处罚，情节严重的，对相关人员予以辞退。
 - (5) 外包人员在院内打架斗殴、聚众闹事，或有其他严重影响医院正常工作秩序行为的，对公司罚款 500-1000 元，并对相关人员予以辞退。
 - (6) 违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号的，对相关人员予以辞退，并扣罚所在外包公司 3000-5000 元服务费；
 - (7) 利用工作之便谋取不正当利益的，没收不正当利益所得，并对相关人员予以辞退；被相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的，对相关人员予以辞退；情节严重的列入黑名单，永不录用。





附件 E:

经济合同廉政责任书（劳务外包）

项目名称：中国医学科学院北京协和医院护理人员劳务外包服务

项目地址：北京市东城区王府井帅府园 1 号；

甲 方：中国医学科学院北京协和医院

乙 方：北京康健阿福物业管理有限公司

为加强廉政建设，规范合同管理制度，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设责任制规定，特订立本廉政责任书。

第一条 甲乙双方的责任

（一）应严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标、劳务派遣和市场活动及行业行规等有关法律、法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行医院合同管理制度，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反各项管理规定、及相关国家法律法规。

（四）发现任何一方在业务活动及合同投标、招标、签订及履行过程中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方的责任

甲方的领导和项目负责人以及从事该项目的工作人员，在合同项目的事前、事中、事后应遵守以下规定：

（一）不准向乙方和相关单位索要回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

（二）不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（三）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作（入学）安排以及出国（境）、旅游等提供方便和经济资助。

（四）不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请和健身、娱乐等活动。

（五）不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目合同有关的设备、材料、劳务、服务维保等经济活动。不得以任何理由向乙方和相关单位推荐分包单位和要求乙方购买项目合同规定以外的材料、设备等。

第三条 乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行有关方针、政策，尤其是有关强制性标准和规范，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向甲方、相关单位及其工作人员赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由甲方或个人支付的费用。

（三）不准以任何理由为甲方和相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作（入学）安



排以及出国（境）、旅游等提供方便和经济资助。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

（五）不准以任何方式参与或组织倒号活动，或利用甲方资源谋取其他不正当利益；未经甲方书面授权，不准以任何方式利用甲方资源从事商业活动。

第四条 违约责任

（一）甲方工作人员有违反本责任书第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方工作人员有违反本责任书第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条 本责任书作为签署主合同的附件，与主合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第六条 本责任书的有效期为双方签署之日起至该项目主合同到期为止。

第七条 本责任书壹式陆份，由甲乙双方各执贰份，送交甲乙双方的监督单位各壹份。

甲方单位：（盖章）

法定代表人：

地址：北京市东城区王府井帅府园1号

电话：010-69155819

甲方监督单位（盖章）

2023年3月28日

乙方单位：（盖章）

法定代表人：

地址：北京市朝阳区胜古中路2号院5号楼金基业大厦1215

电话：010-64420657

乙方监督单位（盖章）

2023年3月28日