

江苏省人民医院ICU护理员陪护服务合同

甲方：江苏省人民医院

乙方：上海擎浩医院管理有限公司

第一条 合同期限

本合同期为自 2026年07月01日 起至 2027年06月30日 止。合同期满后，经医院考核后再决定是否续签。

第二条 服务范围和內容

服务范围：江苏省人民医院广州路院区和龙江院区。

服务内容：甲方监护病房病员陪护（陪护、生活照料等服务项目）和护理员管理工作。

第三条 甲方的权利和义务

- 1.甲方有权对乙方管理及服务进行监督，有权根据月度考核分值从当月应付乙方服务费用中扣除相应费用。如乙方违反甲乙双方共同协商制定的服务行为规范、质量标准等，甲方有权对乙方进行相应的处罚，要求乙方对未满足合同约定的事项进行限期整改，经限期整改后仍无效的，视情节轻重，按照处罚条例给予相应经济处罚直至终止合同。
- 2.甲方有权对乙方安排的服务人员进行考核，对乙方不称职的人员提出撤换的要求。
- 3.甲方有权要求乙方使用符合有关质量和安全标准的工具、物品及消耗材料等。对乙方提供服务时投入配置的设备、设施、工具以及相关用品的数量、质量及使用状况进行监督。
- 4.甲方有权要求乙方按双方约定的管理标准提供管理报告等资料和信息。
- 5.甲方在合同生效之日起向乙方提供：管理人员办公室和必须的硬件支持（水电、网络等）设施。



6.甲方应配合乙方开展相应的工作。协调处理合同生效期间原服务公司与乙方的工作交接前发生的管理遗留问题。乙方按双方确认的流程提供服务。

7.如因乙方原因导致甲方人员、设备及其他直接损失时，乙方应按实际价格进行赔偿。如因第三方原因导致乙方损失的，乙方向第三方索赔，甲方应予以协助。

8.按照甲方相关规定，甲方收取乙方履约保证金5万元整及安全保证金，并向乙方开具行政事业收据，在合同终止后退还乙方。

9.甲方按合同规定支付管理服务费用。

10.法规政策规定的甲方应有的其它权利和义务。

第四条 乙方的权利和义务

1.乙方应制定各项管理办法、规章制度、实施方案，开展现场管理工作。保证按照投标文件所承诺的人员配备和设施设备配置，确保各岗位工作人员掌握和了解服务内容和要求，及时、有效、保质保量完成各项工作，主动接受甲方主管部门及有关政府部门的监督、指导。

2.按照甲方要求安全、节约、有控制地使用水、电和其他设施，对大楼公用设施不得擅自占用和改变使用功能。甲方提供的办公设施、物业管理用房以及其他设施设备，均为甲方合法财产，乙方应妥善保管，并教育员工本着经济节俭的原则合理使用。因乙方员工违反操作规程作业造成的甲方设施及设备损坏，经评估后乙方应给予相应赔偿。

3.甲方遇有重大接待任务或举行重大活动时，乙方要全力配合做好清洁保障和其他服务工作。

4.教育乙方服务人员自觉遵守甲方各项规章制度。要求乙方服务人员讲文明懂礼貌、态度和蔼，树立以病人为中心、服务于临床的服务理念，对病人有爱心、耐心，自觉维护甲方的社会形象。加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。

5.乙方管理人员必须加强监督管理工作，每天进行现场检查，督导其服务人员的工作，积极主动与甲方相关负责人员做好沟通，及时发现问题并纠正解决，不断提高服务质量。

6.乙方应做好服务人员岗前培训、工作流程及工作技能培训、消防安全培训、医院感控规范培训等各项培训工作，在发现服务质量存在问题时应进行有针对性的专项培训。做好培训记录，提高服务质量。



7.乙方应充分采纳甲方关于服务质量的建议和意见。甲方提出书面整改意见的，乙方应及时采取有效措施予以纠正和改进。

8.乙方管理人员应对所在区域服务人员出勤情况进行考核，并交甲方核对确认。出勤考核结果是月检查评价的重要依据。如乙方服务人员因故不能出勤的，应由乙方安排其他员工完成该缺勤员工的工作，并及时通知甲方。

9.在任何情况下，乙方指派到甲方提供服务的工作人员不是甲方员工，甲方与该员工不存在任何法律上或事实上的劳动关系。乙方应与其员工明确劳动关系，签订和完善劳动合同，甲方有权随时查看乙方与其员工签订的劳动合同和缴纳社保情况。乙方加强对其员工的职业安全保障，按照国家和当地政府的规定为其员工购买保险，提供劳动保护用品，采取合理的劳动保护措施，及时支付员工劳动薪酬和社会保险。其员工发生任何工伤、意外伤害、纠纷时，乙方应自行妥善处理，按规定为其人员申请工伤认定或申请保险理赔，甲方不承担任何有关责任。

10.乙方采取合理安全保障措施，做好日常安全工作。乙方或任何第三方出现人身、财产损失的，乙方自行承担有关责任，并承担全部的赔偿责任，甲方有权从应付服务费中扣除相关赔偿款项。如甲方因此被第三人索赔的，乙方须根据甲方的要求共同应诉或独自抗辩。如第三人索赔请求依法成立，甲方有权从应付乙方的服务费中直接扣除该索赔金额。

11.乙方应积极妥善处理劳动纠纷、服务纠纷。如因处理矛盾纠纷不力、不及时，影响甲方医疗秩序的，应承担相应的赔偿责任。

12.护理员统一着装，由乙方承担相关费用。乙方员工在院就餐的，按病员家属或外来人员标准执行。

13.乙方及乙方服务人员根据法律法规或有关部门规定，具备提供服务的相关资质。

14.法规政策规定的乙方应有的其它权利和义务。

第五条 相关费用的支付方式与结算

1.人员配置与人均月费用：乙方护理员配置数至少 75 人，费用为上月实际工时×27 元/人时数。



2.本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同中产品和服务所支出的必要费用，甲方在合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

3.乙方承担：管理人员成本、员工成本、福利/奖励、工伤意外、第三方责任、风险赔偿金、税费、培训费用和相关的运营成本。经营中的亏损风险由乙方承担。

4.乙方应于每月 5 日前向甲方提供上月有效财务报表。甲方对乙方服务考核合格后，按照乙方提供服务的实际人数并根据相应的人工费用标准按月进行结算，付款时乙方需出具合格的发票和经甲乙双方确认的服务合同履行报告。

5.有违约责任的予以相应费用扣除（见处罚条例、违约责任条款）。

6.合同期内，乙方为完成投标文件所承诺的服务内容所派出的工作人员多于投标文件中所列人数要求的，或为完成投标文件所承诺的服务内容增加派出服务人员的，或为完成投标文件所承诺的服务内容向第三方请求支持的，由此产生的费用和责任均由乙方自行承担。

7.本合同金额已经充分考虑所有可能影响到乙方报价时的各种价格因素，包括但不限于招标文件未列明，而乙方认为必需的费用。乙方投标时如发生漏、缺、少项，都将被认为是乙方的报价让利行为。

8.本合同金额的人工费用标准合同期内不予调整，如合同期内最低工资、社保基数、公积金、医疗、失业保险等社保项目，由于国家政策性调整所产生的风险由乙方承担。

9.本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第六条 违约条款

1.书面警告

出现以下条款中任一条款时，甲方对乙方给予书面警告：

1)在未征得科室同意的情况下强制提供特需服务，在一个月内因此被投诉超过3次或年投诉累计超过5次，经查确系乙方强制服务行为。

2)未能及时根据双方约定时间（超过规定时间24小时以上）提供经过培训的服务人员，在一个月内因此被投诉超过3次或年投诉累计超过5次，经查属实。

3)没有完全按照合同签订的相关项目、服务标准对患者提供服务，患者或家属满意度连续2次低于90%或年总满意度低于90%或年投诉超过5次的。



2.经济处罚

针对附件2中的考核标准，未达到标准按附件2中的扣罚标准进行经济处罚，处罚金按月上交医院。

3.终止合同

除招标文件及其他合同文件另有约定的外，本合同期间，如有下列情形之一，甲方有权通知乙方立即单方面提前终止本合同，而不承担违约责任：

1) 在未征得患者或家属同意的情况下强制提供特需服务，在一个月内因此被投诉超过5次或年投诉累计超过10次，经查确系乙方强制服务行为。

2) 未能及时根据双方约定时间（超过规定时间24小时以上），提供经过培训的服务人员，在一个月内因此被投诉超过5次或年投诉累计超过10次。

3) 陪护公司派遣的服务人员行为不规范，如1年内出现4人次严重违反执业规范，如虐待患者，或出现讹诈、推销产品、涉黑、非法集会、吵架、打架、斗殴、堵门等影响甲方正常医疗和办公秩序等行为，造成恶劣影响的，有损甲方形象的行为或事件发生，乙方不能迅速妥善解决的。

4) 没有完全按照合同签订的相关项目、服务标准对患者提供服务，患者或家属满意度连续5次低于90%或年累计投诉超过10次的。

5) 因乙方原因造成重大安全事故及火灾；给甲方造成重大经济损失，或发生严重人身伤亡事故、其它安全事故。

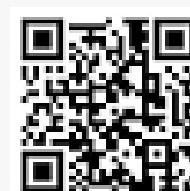
6) 乙方服务人员的人数及相关资质严重不符。

7) 乙方将本合同内容全部或部分转包、分包给第三方履行的。

8) 乙方、乙方服务人员及关联方，在甲方服务场所及周边，或利用为甲方提供服务之机，冒用甲方名义，从事与本合同约定的服务外的行为，造成甲方名誉或财产损失。

第七条 违约责任

1. 乙方不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定的服务，否则甲方有权扣除履约保证金。履约保证金不足以补偿甲方损失的，甲方有权追究经济赔偿和乙方相应法律责任。



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

2.如因乙方严重违约导致甲方根据本合同约定行使解除权时，乙方缴纳的履约保证金不予退还，另还应在当月费用中根据其他违约条款及规定扣款。

3.本合同解除或终止之时，乙方应妥善做好乙方员工善后事宜。如有乙方员工通过各种合法或不合法的途径向甲方提出各种要求的，由乙方负责解决，与甲方无关。

4.本合同解除或终止时，所有与履行本合同有关的甲方资料、文件以及乙方领用的一般用品以及消耗品等物品都应立即移交给甲方。本合同项下服务结束后，乙方应将甲方提供的场地/设施/设备/用具全部清还甲方，如有损坏及遗失乙方负责赔偿。（正常损耗和报废除外）。

5.本合同解除或终止时，乙方必须协助甲方做好先后两家服务单位的平稳过渡和交接工作。如乙方拒绝配合交接，采取阻扰、破坏甲方正常医疗、办公秩序，拒不搬离或不移交相关物品、资料的，甲方有权在最后一个月费用中做出相应扣款。

第八条 其他事项

1.合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章或合同专用章后生效。

（三）2.本合同一式 拾 份，甲方执 陆 份、乙方及财政监管部门各执 貳 份，具有同等法律效力。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4.本合同附件为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

5.合同期内，双方可就合作形式、服务模式等事项进行协商和调整。经双方协商一致的，以补充协议对本合同内容进行扩展和修订。补充合同与本合同具有同等法律效力。

6.合同期满前30日内，双方应当就合同的续签、改签或终止进行协商。根据甲方对乙方的考核结果决定是否续签。

7.本合同执行期间，因无法预见、无法控制等不可抗力的原因、包括火灾、洪水、意外事故、罢工、动乱及国内紧急状态等，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任。

8.本合同执行期间，如遇国家政策性调整或无法预见、无法控制等不可抗力的原因出现价格调整，须与院方共同商议确定。



9.本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，提交甲方所在地的
人民法院依法裁决。

10.本合同自签订之日起生效。

附件1：服务内容

附件2：考核标准

附件3：续签考核表

甲方（盖章）：江苏省人民医院

法定代表人：



分管院领导：



部门负责人：



经办人：



日期：

2026.06.29

乙方（盖章）：上海擎皓医院管理有限公司

法人或授权代表：



经办人：



日期：

2026.06.29



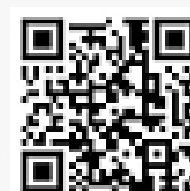
CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

合同号：20261216HL0022

附件 1：服务内容

- 1、根据科室工作合理调整班次，24 小时有护理员在岗，护理员请假，公司需提前至少一个班次与护士长沟通，并安排适岗人员替岗。
- 2、晨间照顾：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁。
- 3、晚间照顾：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁，会阴清洁、足部清洁。
- 4、对非禁食患者遵医嘱协助进食 / 水；遵医嘱给予正确的营养或治疗饮食。
- 5、患者活动方面的照顾：帮助患者翻身及有效咳嗽，必要时协助床上移动。积极预防压力性损伤的发生，协助护士为患者维持合适的体位。协助护士为维护卧床期间患者的关节、肌肉功能等，进行必要的被动活动或主动活动的督促。协助清醒病人下床活动
- 6、排泄照顾：需要时给予失禁护理及床上使用便器。倾倒便器、便器消毒，保持尿道口和会阴部清洁，协助护士倾倒引流液；必要时协助如厕。
- 7、皮肤照顾：在病情允许情况下，协助护士进行床上温水擦浴，及时更换潮湿尿垫、床单元、衣裤。
- 8、协助护士完成转入转出工作，必要时完成终末消毒工作。大小便器清洁、消毒。
- 9、协助护士做好陪伴探视管理，并进行卫生宣教。
- 10、协助护士运输病人转科、外出检查，送取急诊标本
- 11、日常安全防范：防跌倒/撞伤、防坠床、防拔管、防窒息、防烫伤、防压力性损伤、防走失。
- 12、心理开导：积极与患者沟通，进行心理开导。
- 13、生活服务：需要时协助指 / 趾甲修剪、整理物品。病情允许时，床上洗头，按需服务；保持床单元的整洁。
- 14、陪同康复锻炼、读书报、聊天。必要时进行户外适度活动。
- 15、提供个体服务：如帮病员买生活用品、食品等。在病情允许和可能范围内，尽可能满足患者合理需求。



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

合同号：20261216HL0022

16、发现患者有异常情况，及时联系医务人员。

17、清点送回的清洁被服，合理摆放并记录。

18、协助护士完成医疗垃圾分类处理。

江苏省人民医院



CS 扫描全能王™

3亿人都在用的扫描App

合同号：20261216HL0022

附件 2：考核标准

考核	序号	考核标准细则	考核结果处罚
公司标准	1	公司及时根据科室调整或派遣服务人员，护理员辞职，公司需提前一周向科室反馈；并安排适岗人员到岗交接	未及时调换，扣罚 50 元/人次，造成患者或家属极不满意的，扣罚 200 元/次
	2	公司保障护理员权益，护理员工资待遇不少于 25 元/小时；工作时长不超过 200 小时/月。	发现 1 人次护理员工资待遇少于 25 元/小时，扣罚 50 元-100 元；发现 1 人次护理员超时工作，扣罚超过时长的加班费用，27.5 元/小时。
	3	公司管理人员定期对患者或家属就服务质量进行访视（每周每个患者至少一次，长期服务者每月至少一次），服务结束必须征求患者意见	未及时征求意见，扣罚 50 元/人次，患者或家属对服务不满，及时纠正，扣罚 100 元/人次
	4	对符合解除劳动合同规定的员工不得再派至其他科室使用	发现 1 人次扣罚 20 元
	5	接到患者及家属，以及医护工作者投诉后，必须及时派管理人员前去调查、协商处理	未及时到场，扣罚 20 元/次，未妥善处理，扣罚 100 元/次
	6	对纠纷处理及时、妥善，不得影响正常医疗秩序	处理不妥，给医院或患者造成影响的，根据事件大小扣罚 10~500 元/次
服务人员行为考核标准	7	护理员上岗必须着统一工作装、服装、头发、鞋子整洁、不戴戒指、耳环不超过耳垂、不穿拖鞋，挂工作牌	发现 1 人次仪容仪表不合要求，根据情况处罚 10-50 元
	8	工作期间必须在病房内，不得聚众聊天，不得高声说话，不得擅自离岗、脱岗、私自换班，不得迟到、旷工，不得在病房内玩手机、打牌、喝酒、抽烟等事项	发现擅自脱岗、离岗、迟到、旷工罚款 50-100 元/次；私自换班，两人均罚款 50-100 元/次；在病房抽烟喝酒等扣罚 500 元/次，并口头警告一次
	9	不私自在病房接活，不额外以各种理由收取患者钱物、不搭车开药等，不得直接接触现金，不得向患者兜售任何产品、物品、宣传其他医院、推销救护车、丧葬服务等	私自在病房接活扣罚 200 元/人次，收取钱物等，必须原物退还，搭车开药必须照价赔偿给患者，另扣罚 200 元/人次，向患者推销产品等，扣罚 200 元/人次
	10	护理员服务期间不得随意干预或从事医疗护理技术工作	根据造成的影响，扣罚 50-500 元，如影响医院或患者损失的，照价扣罚
	11	护理员在工作或者非工作期间不得私自将患者病情透露给患者家属，不得私下将医务人员工作情况、治疗方案等透露给家属	一经发现，直接辞退



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

合同号：20261216HL0022

	12	护理员不得私自为患者喂水、吸痰、鼻饲、倾倒患者引流及其他侵入性护理操作	发现一次,扣罚 200 元/人次,并予以口头警告
	13	护理员严禁私自拿取科室物品或者药品给患者、自用、外出买卖	一经发现,直接辞退
	14	护理员在工作期间,注意患者安全同时,确保物品使用安全,勿损坏科室用物	私自护理患者,出现患者安全问题、用物损坏,照价赔偿。在责任护士指导下出现患者安全问题或者用物损坏,护理员与责任护士平均分摊
	15	护理员工作期间,服从护士、医生、及管理人员工作安排,对工作有不满时,及时与护理组长或者护士长沟通,不允许出现语言谩骂护士甚至肢体上的过激行为	护士投诉一次,一经属实,必须当面道歉,并写书面检讨口头警告,扣罚 500 元/次,严重者予以立即辞退
	16	护理员之间出现矛盾,严禁工作期间出现语言或肢体冲突,出现矛盾可以找护理组长、护士长、公司管理人员进行调解,严禁影响医疗护理工作正常秩序	发现一次,相关人员每人每次写书面检讨,扣罚 500 元/次,情节严重、性质恶劣者予以立即辞退
	17	护理员在工作期间严禁与患者或者患者家属发生冲突	查明情况,相关人员写书面检讨,扣罚 500 元/次,情节严重、性质恶劣者予以辞退
	18	护理员做好探视准备及收尾工作,正确发放隔离衣、鞋套、口罩、手消毒液等物品,指导患者家属正确着装,防止交叉感染	违规、任意发放物资,发现一次扣罚 50 元
服务人员质量考核标准	19	服务人员必须按服务项目和标准按时、保质完成服务内容	发现 1 项 1 人次未做到位,根据是否是关键标准,扣罚 10-100 元
	20	患者及患者家属,护士及医生总体满意度达 90%以上	1 次调查结果未达到,扣罚 500 元
	21	员工服务期间必须服从所在科室护士长的管理和考核	1 人次不服从,扣罚 50 元
	22	员工服务期间共同维护所在病房环境,保持安静、整洁、舒适、安全,如发现同病室患者突发病情变化或突发状况,迅速报告当班护士	1 人次未做到,根据事件大小扣罚 10-50 元
	23	协助护士处理病房出现的突发事件,如遇火灾等	1 人次未做到,根据事件大小扣罚 10-50 元
	24	严禁护理员以任何形式参与“黄牛”挂号、倒卖号源或为他人提供挂号、预约检查等牟利的中介、协助行为等。	扣罚 200 元/人次

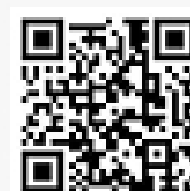


合同号：20261216HL0022

附件 3：续签考核表

ICU 护理员陪护服务项目续签考核表

考核项目	考核内容	评分标准	得分	备注
服务满意度	1、科室满意度达 90%及以上不扣分，80-89%扣 2 分，70-79%扣 4 分，70%以下扣 6 分； 2、发生投诉或纠纷经查实根据严重程度和不良影响扣（2 分-10 分）/次。	15		
人员管理	对因违规或投诉等原因被劝退或开除的护理员再次使用，被发现扣 2 分/人次。	10		
安全管理	1、护理员私自超范围进行护理操作，一经发现扣 0.5-2 分/次； 2、护理员未按照工作要求导致患者出现意外问题，扣 0.5-5 分，患者出现严重医疗伤害事件根据处理结果承担相应责任，发生一起扣 5 分； 3、未及时或隐瞒重大事件不报造成不良影响，根据影响严重程度扣 0.5-2 分。	10		
感控管理	1、护理员私自贩卖医疗废物等扣 0.5-1 分/次； 2、未按要求执行手卫生等感控要求被主管部门督查提名扣 0.5 分/次。	10		
学习培训	1、员工上岗前未取得岗前培训合格证书，扣 0.5 分/人次； 2、未按时完成各类管理制度要求等培训扣 0.5 分/次。	10		
服务质量	按照合同要求为患者提供照护服务，因护理员工作不到位导致服务质量问题，扣 0.5-1 分/次。	15		
岗位纪律	1、护理员未按规定着装，未佩戴胸牌等，扣 0.2 分/人次； 2、在工作场所内抽烟、喝酒、打牌等，扣 0.5 分/人次； 3、与医护人员、护理员之间等出现争吵、打架等，或有其他违法违规行为的，视情况严重程度扣 0.5-2 分； 4、私自接活或私自向病人/家属索取费用，扣 5 分/人次； 5、向患者推销产品或服务，扣 0.5 分/次； 6、私自以各种理由收取患者的钱物，扣 0.5 分/次； 7、发现护理员盗取患者财物，一经发现，立即辞退当事人并扣 2 分/次。	20		



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

合同号： 20261216HL0022

项目 执行	1、公司未按规定与患者签订用工协议，扣 0.5 分/人次； 2、公司未按规定提供发票，扣 0.5 分/人次； 3、台账提交不及时，材料不符合要求、不完整，按情节严重程度扣 0.5 分； 4、其他管理问题视具体情况予以相应处理。	10		
综合 得分				

备注:年度考核大于 85 分予以续签。

