

江苏省第二中医院陪护服务项目外包合同

甲方：江苏省第二中医院

乙方：上海擎浩医院管理有限公司

甲乙双方根据 2025 年 11 月 10 日（项目编号：JSZC-320000-JSHY-G2025-0363）江苏省第二中医院陪护服务采购项目招标结果及招标文件的要求，经协商一致，达成如下购销合同：

一、采购标的

1. 服务名称：江苏省第二中医院陪护服务项目。
2. 服务内容：患者陪检、药品标本送检、临床护理辅助及患者生活照护。
3. 服务期限：本服务周期为三年，合同一年一签。一年服务期满，经甲方考核后确定乙方是否能够满足甲方需求，甲方有权决定继续执行或提前终止。
4. 本合同期限：本合同为服务期第一年，期限为 2025 年 12 月 1 日 — 2026 年 11 月 30 日。

二、合同价款

本合同总价款人民币¥1790400.00 元（一年），大写壹佰柒拾玖万零肆佰元整/年。

本合同价款包含所有乙方提供合同约定的服务内容的报酬及乙方提供该项服务所支出的必要费用，包含各种税费、人员费用、支付给员工的工资（不得低于公司所在地最低工资标准）、节假日加班费用、管理费用、装备费用、保险、劳保、利润、国家强制缴纳的各种社会保障资金等所有费用及乙方认为需要的其他费用等。甲方根据乙方实际出勤支付相关费用，上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

三、服务要求

江苏省第二中医院陪护服务项目为 2 个模块，模块一：为甲方提供符合需求的 ICU 患者生活照料服务、临床护理辅助服务及药品、标本等运送服务，费用由院方支付；模块二：为甲方病区住院患者提供生活照护服务，费用由患者支付。

1. 服务人数：ICU 护理员 10 人、运送员及护理辅助员 24 人。储备的病区护理员满足临床患者需求。
2. 人员要求：女性年龄≤55 周岁，男性≤60 周岁，小学及以上文化程度。男女不限，培训合格，身体健康，无精神病史和各类传染病。
3. 甲方提出 ICU 护理员、运送员及护理辅助员的用人需求时，乙方应在 1 周内完成招聘，



由甲、乙双方共同完成面试。

4. 住院患者有生活照护需求时，由甲方科室工作人员通知乙方，乙方按相关流程，在 24-48 小时内完成派工并提供生活照护服务。

5. 如甲方工作需要，乙方应配合甲方完成一些突击工作。

四、服务费用的支付方式与结算

(一) 模块一费用支付方式与结算

序号	岗位类别	人数	单月费用	年度费用
1	ICU 护理员	10	58000 元	696000 元
2	运送员、护理辅助员	24	91200 元	1094400 元
合计	/	34	149200 元	1790400 元

1. ICU 护理员、外勤运送员岗位提供 24h 服务。

2. 乙方按实际出勤工时，每月底与甲方科室核对本月人员考勤，并上报甲方负责人。

3. 服务费用按自然月结算。乙方按实际出勤工时每月提交报表及相应的发票，甲方在每月 10 日前，将上月费用划拨至乙方指定账户。甲方每月考核工作质量，在当月报表中体现奖惩费用。

(二) 模块二费用支付方式与结算

序号	岗位类别	护理时间	投标单价 (元/天)	资源占用费
1	一对一	24 小时	230	10%
2	一对二	24 小时	170	
3	一对三	24 小时	150	

1. 乙方在医院病区公示患者生活照护的收费价格和标准，并明确告知患者/家属。

2. 乙方为患者提供服务时，出具派工单，双方签字确认。需出具正规票据，院方不支付任何款项和费用。

3. 陪护服务费报价包含陪护员餐费，不得另收餐费。乙方收取护工的管理费用不得超过服务费的 20%。

4. 乙方根据在岗人数向院方支付 10%资源占用费用，每月结算一次。乙方在次月 10 日前，将上月的资源占用费上交至甲方指定账户，甲方收到后，须向乙方开具正规行政事业单位资金往来结算票据。

(三) 收款账户信息:

1. 甲方收款账户信息:

单位名称: 江苏省第二中医院

开户银行: 中国建设银行南京泰山新村支行

银行账号: 32001595736052503779

2. 乙方收款账户信息:

单位名称: 上海擎浩医院管理有限公司

开户银行: 中国建设银行股份有限公司上海江宁路支行

银行账号: 31001538400050004241

乙方需提供每月财务支出详细清单以及人员工资发放结清证明材料交采购人备案存档。

五、甲方的权利和义务

1. 甲方对乙方管理及派驻员工的工作进行监督检查, 有权要求乙方对违反服务承诺的事项和不称职的人员限期整改和撤换。

2. 甲方有权对乙方管理及服务进行考核评定, 同时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。

3. 甲方在合同生效之日起向乙方提供办公用房 1 间, 合同期满后由甲方收回。

4. 甲方在病人提出用工需求时, 应及时通知乙方。

5. 甲方指派代表 1 名, 代表甲方负责与乙方沟通协调工作。乙方派出常驻甲方管理团队, 负责乙方日常管理工作。甲方定期考核乙方的工作质量, 如考核不达标按考核方案进行处理。

6. 对于长期滞留病区的黑护工, 乙方应定期进行清查并驱离医院。同时向所有住院患者宣传其危害性。乙方进行清理和解释工作遇到困难时, 甲方协助处理。

7. 如因乙方原因, 造成不能完成甲方规定管理目标或造成甲方直接经济损失的, 乙方应承担违约责任。

六、乙方的权利和义务

1. 接受甲方、甲方主管部门及有关政府部门的监督、指导, 制定各项护理员、护理辅助员及运送员管理办法、规章制度、实施方案, 自主开展各项管理经营活动。

2. 招聘的护理员、护理辅助员及运送员应当符合国家法律规定, 身体健康、无传染病。乙方员工至少每年在本院体检 1 次, 体检合格方可上岗, 体检费用由乙方承担。

3. 由于护理员工作不到位而引起的服务对象走失、跌倒、坠床、烫伤、噎食、皮肤压力性

损伤、火灾等意外，以及其他由于护理人员工作不到位而引起服务对象伤害及可能引发的不良后果，由乙方承担责任。

4. 应合法用工，为其依法提供劳动保护待遇，每日巡查员工在岗情况。护理员、护理辅助员及运送员在服务过程中出现的工伤、疾病、意外伤（亡）害等情况由乙方负责处理，与院方无关。

5. 不得损害甲方合法权益，针对甲方提出服务质量问题，应及时拿出整改意见，并采取有效措施给予纠正和改进。

6. 遵守医院相关规定，服从所在部门负责人的管理和指导。对所属员工进行经常性业务教育、安全教育培训，服务期内不发生安全责任事故。

7. 与患方签订服务告知书，确定双方权利、义务内容，乙方及护理员与患方因履行陪护协议导致的纠纷，由乙方负责解决并承担责任。

8. 应积极妥善处理劳动纠纷、服务投诉。如因处理矛盾纠纷不力、不及时，影响甲方医疗秩序应承担相应的违约责任、赔偿责任。

9. 配合甲方做好医院感染控制相关工作。

10. 乙方为员工购买商业保险（包括但不限于工责险、人身意外伤害险及附加等），服务过程中，如因乙方员工安全责任或义务履行不到位，引起采购人及第三方人身伤害、机器毁损或财产损失等，由乙方承担一切后果。

11. 若乙方人员发生退离岗位、解聘等情况，乙方应保证替换人员当天到岗，不得违反本合同关于服务人数的要求或耽误甲方工作。

12. 公司应建立陪护服务跟踪回访制度，了解病人或家属对服务质量的满意程度，及时处理服务过程中存在的问题或疑惑。

13. 如遇上级部门政策变化，经甲乙双方协商后按上级政策执行。

七、履约保证金

1. 履约保证金人民币¥ 50000.00 元，大写 伍万元整，乙方应在合同签订前 5日内缴纳。

2. 履约保证金的有效期为该项目期满时止。

3. 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权直接从履约保证金中扣除违约金或赔偿金。

4. 履约保证金扣除甲方应得违约金、赔偿金后的余额在有效期满后七个工作日内无息退还给乙方。

八、违约责任

1. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的，乙方有权督促甲方履约或偿付欠款滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5%。
2. 乙方所提供的服务不符合合同约定的，甲方有权拒付所有未付合同款。
3. 乙方考核不达标、未及时整改合格，导致甲方被投诉或索赔，或出现其他违反合同约定的情形时，甲方有权扣除合同总价5%的违约金。
4. 乙方虚假承诺，或乙方提供的服务不能满足招标文件、合同要求，或是由于乙方原因造成合同无法继续履行的，除扣除未完成的服务合同款外，甲方有权终止合同。

九、合同期间临床服务外包项目不得转让其它公司提供服务。

十、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商解决，若协商不成，作如下2处理：

1. 申请仲裁。仲裁机构为江苏省仲裁委员会。
2. 提起诉讼。约定由甲方所在地人民法院管辖。

十一、合同生效

1. 本合同由甲乙双方签字加盖公章后生效。
2. 本合同期届满前30日内，乙方向甲方提出书面续签申请，否则视为本合同自动终止。

十二、合同备案

本合同一式陆份，中文书写。甲方执肆份，乙方执贰份。

甲方：江苏省第二中医院（盖章）

地址：南京市建邺区南湖路23号



法定（授权）代表人：

2025年11月28日

乙方：上海擎治医院管理有限公司（盖章）

地址：上海市嘉定区华亭镇浏翔公路6899号
7幢410室



法定（授权）代表人：译伟斌

2025年11月28日

附件一、护理员服务内容及质量标准

一、护理员服务内容

陪护方式	服务内容说明
一对一陪护 (含 ICU 护理员)	1. 24 小时专人护理。 2. 晨间护理：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁。 3. 晚间护理：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁，会阴护理、足部清洁。 4. 对非禁食患者协助进食/水遵医嘱给予正确的营养或治疗饮食。 5. 卧位护理：帮助患者翻身、扣背，保持舒适卧位，必要时协助床上移动。积极预防压力性损伤的发生。 6. 排泄护理：需要时给予失禁护理及床上使用便器。倾倒便器，便器消毒，保持尿管清洁、保持会阴部清洁干燥。 7. 皮肤护理：在病情允许情况下，床上温水擦浴，及时清洗衣物。 8. 其他护理：协助更衣和指/趾甲护理。病情允许时，床上洗头，按需护理。 9. 安全护理：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。发现任何潜在安全隐患，及时和医护人员沟通。 10. 心理护理：积极与患者沟通，进行心理护理。 11. 陪同康复锻炼、读书报，聊天。必要时进行户外适度活动。 12. 提供个体服务：如帮病人买生活用品、食品等。在病情允许范围内，尽可能满足患者合理需求。
一对多陪护	1. 晨晚间护理：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁。生活部分自理者，协助完成。 2. 午间护理：按需整理床单元、面部清洁和梳头、口腔清洁。 3. 对非禁食患者协助进食/水遵医嘱给予正确的营养或治疗饮食。 4. 卧位护理：帮助患者翻身、扣背，保持舒适卧位，必要时协助床上移动。 5. 排泄护理：需要时给予失禁护理及床上使用便器。 6. 床上擦浴：在病情允许情况下，按需护理。生活部分自理者，协助完成。 7. 其他护理：需要时协助更衣和洗头，协助指/趾甲护理。 8. 安全护理：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。发现任何潜在安全隐患，及时和医护人员沟通。 9. 在病情允许范围内，尽可能满足患者合理需求。

二、护理员服务质量标准

序号	工作内容	质量标准
1	生活护理：协助患者进食、排泄、睡眠，满足患者的生理需要	1. 饭前、便后洗手，协助打饭，协助非鼻饲患者进食。在护士指导下协助患者进食水。 2. 协助患者做好入睡前的护理，如午睡、晚睡前拉窗帘等。 3. 协助患者如厕、协助做好如厕前后的清洁工作，需要时清洁便器。
2	在护士指导下满足患者清洁需要	1. 患者面部清洁，清理男性患者胡须，口唇清洁、不干燥。 2. 患者身上无异味，着装干净。 3. 头发干净整齐，无异味。 4. 手足清洁无污垢、指（趾）甲干净，无长指甲。 5. 保持患者会阴部清洁。 6. 避免发生烫伤。
3	在护士指导下协助患者活动	根据医生护士指导协助活动，避免伤害性活动。
4	在护士指导下协助患者翻身、拍背	1. 卧位舒适，无压疮。 2. 病床整洁、无异物。 3. 一般情况下卧床患者两小时翻身一次，特殊情况下根据护士要求翻身。
5	在护士指导下定时正确留取患者的大、小便标本及提示其它事宜。陪护患者做各项检查	尿、便标本留取及时、准确。
6	维护病房诊疗安静、整洁、安全	1. 病房整洁，保持通风良好。禁止堆放杂物。 2. 床头桌桌面整洁，物品分类摆放。 3. 病床下物品摆放整齐无堆放杂物。 4. 窗台、卫生间物品摆放整齐，不得堆放杂物无私人的多余物品。 5. 保证地面干燥，及时清理地面的水迹，尤其是卫生间。不得将任何危险品（如水果刀）带入病房。患者的水果刀用后必需放到患者接触不到的地方。 6. 为卧床、神志不清、年老、行动不便的患者加床档。 7. 协助护士更换、整理床单元。
7	及时报告	如发现患者异常或有变化时，及时报告医生、护士。
8	保护患者安全	24 小时保证患者安全，避免发生跌倒、坠床、坠车、摔伤、烫伤等意外事件。

附件二、护理辅助员、运送员服务内容

护理辅助员、运送员服务内容：

1. 掌握服务内容五知道（患者姓名、陪检内容、相关注意事项）。负责病人检查、治疗、转科、会诊的接送。要求服务态度热情，有主动服务意识，核对病人信息无误，并做好交接，确保安全。
2. 按正规工作流程和操作规程实施各项陪检，严格按照预约时间接送病人，及时送病人返回病房，在操作过程中注意保护病人的隐私。
3. 加强安全防护，使用各种导管、床栏、约束器具的患者必须保证其在位安全，预防各种原因引起损伤如跌倒 / 撞伤、烫伤、坠床、窒息、意外拔管、走失（七防），行走不稳患者必须搀扶或使用轮椅。
4. 完成病区床单元更换及出院病人床单元拆除及消毒，协助完成患者的转床、转科工作。
5. 协助护士做好晨晚间护理，负责中药茶饮的冲泡。
6. 负责被服、病员服清点送洗，做好病员服的发放；负责检查单预约，报告单的领取；中药、颗粒剂、各种试管、标本盒的领用。
7. 协助护士做好 SPD 库物品分类整理，办公室、治疗室、处置间、库房、病房等六室的整理。
8. 负责所有病区的血标本、二便标本、痰培养、病理标本等各类标本及时、准确的收送。
9. 负责病区中心药房整点药品的发送及晚夜间急诊药房的送药等工作。
10. 负责科室运送服务，确保及时、准确、安全、规范，做好交接，必要时负责接送患者检查、转科或回室等。紧急情况需立即执行，不得延误时间。
11. 服从科室护士长安排的对内、对外部分工作任务。

附件三、服务考核方案

1. 院方成立考核小组，对护理员、运送及护理辅助员管理及服务质量进行考核。
2. 每月对公司管理人员及员工按考核标准进行综合考核评分，85 分及以上为合格，84-80 分扣公司服务保证金 500 元/次，70-79 分扣陪护公司保证金 1000 元/次，连续两月低于 70 分以下，院方有权单方面解除该项目合同。
3. 公司管理人员及员工，用工均应符合国家劳动人事政策。公司必须承诺进驻院方员工年龄不超过 60 周岁。如有违反，院方有权要求其整改，经限期整改仍无效，院方有权单方面解除该项目合同。
4. 公司必须在合同签订前提供所有上岗人员的有效职称证、上岗证等原件供院方审核，如果公司不能提供，则院方有权废除公司的中标资格。成交后重要岗位人员如需更换，应及时告知院方，经同意认可后方可更换。
5. 公司应制订具体的质量保证措施和相关的服务承诺。公司所有的工作应按服务流程实施，自觉接受院方或第三方（职能部门）的随时检查。如出现服务质量未达标情况，院方有权要求其整改，经限期整改仍无效院方有权单方面解除该项目合同。
6. 公司应遵照国家规定，按服务项目、内容及合同规定的收费标准向病人收取服务费用，不得擅自提高收费标准，不得变相收费，不得以任何方式损害院方和病人的合法权益。所有收费应向病人开具票据。如因费用问题被投诉的，公司应退回多收费部分，并接受院方考核。
7. 公司不能在医院内从事任何经营性活动。一旦发现，院方有权要求其整改，经限期整改仍无效院方有权单方面解除该项目合同。
8. 公司负责与员工签订劳动合同或劳务协议，负责劳动关系管理。公司自行支付护理员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险。公司员工在服务过程中出现的工伤、疾病、意外伤（亡）害等情况由公司负责处理，与院方无关。
9. 公司应积极妥善处理劳动纠纷、护患纠纷。如因处理矛盾纠纷不力、不及时，影响院方医疗秩序应承担相应的赔偿责任。
10. 针对护理员服务质量的有效投诉，视情节按每起 50~500 元进行处罚，具体情节处罚规则由院方与公司共同制定。公司严重违反服务承诺，经限期整改后仍无效；由于工作失职，使病人发生意外或与病人家属发生纠纷时，均由公司负责解决，连续 3 个月发生护患纠纷超过 3 例/月，院方有权单方面解除该项目合同。
11. 如因公司原因导致院方人员、设备及其他直接损失时，公司应按实际价格进行赔偿。如因第三方原因导致公司损失的，公司向第三方索赔的，院方予以协助。

附表 1:

江苏省第二中医院护理公司管理服务质量月考核表						
科室:		科室考核人:		年 月		
考 核 内 容		考核标准	分值	评分标准	得分	签字
公 司 形 象	资质	工作人员必须持有效的体检合格证、护理上岗证, 定期或及不定期检查。	5	无证或过期发现每人每项减 1 分上不封顶		
	价格公示	服务公司营业执照公示、制度上墙、收费标准公示。	4	营业执照、价格、制度 不合格扣2分/项		
	流程规范	陪护人员是否签订协议和按照双方签订的协议内容提供照护服务。	5	不签订协议检查一次扣3分, 不按双方签订的协议内容提供照护服务扣3分		
	收费合理	是否按照照公示的收费标准合理收费。	6	发现收费不合理一次扣 2分		
	职业形象	工作人员行为举止端正、着装干净整洁, 佩戴工牌。	5	不穿工作服、工牌扣1分/项		
科 室 投 诉	质量管理	主管对科室每月一次进行质量检查、满意度了解, 并请科室签字确认。	4	每月未有效进行调查检查管理, 一次扣2分		
	科室意见 反馈及整改	科室提出的护工需求, 陪护管理即时解决并作相应处理 (24-48小时护工到位)。	6	未解决扣1分/次		
	服务态度	与病人产生冲突, 在病区内发生争执, 影响其他病人休息。	5	态度差、与病人发生冲突、争执, 科室投诉查实后扣5分		
	病区内	陪护人员提供服务时:	20	有1项扣 2分/次		

培 训 投 诉		1. 向病人索取红包、财物、推销保健品； 2. 在病区内大声喧哗，聚众聊天； 3. 利用医院平台介绍病人去外院治疗； 4. 私拿公物及他人财产； 5. 病房服务时蒸煮生食物； 6. 医院病区内抽烟； 7. 不维护病区和病房环境卫生； 8. 不维护医疗护理的行为和语言； 9. 损坏医院设备设施； 10. 浪费医院水电、空调等能耗资源。			
	陪护人员在岗情况	是否长时间离岗，是否干与工作无关的事，是否擅离职守（不向科室和患者请假）。	10	检查30分钟以上的脱岗、擅离职守一次扣1分/项	
	职业技能	护理公司每月定期安排培训，培训内容包括医院规章制度、院感防控、生活照护安全及防范措施等。以确保病人安全，并每月以文件形式交管理科室。	10	规章制度、技能培训记录不全或培训次数少1次扣3分；培训参与率低于2/3扣2分	
	院内投诉 上级投诉	被病人、家属、科室投诉投诉到行风办；被患者或患者家属投诉到上级部门（12345等热线）。	10	投诉到行风办一次，经核实后成立扣5分；投诉到上级部门（12345热线）经核实一次扣10分	
	配合度	积极配合院方完成相关工作（例如交纳每月耗能费）或处理投诉。	10	不积极配合，根据实际情况酌情扣 5-10分/次	
合计：			100	考核结果：	
汇总：					
根据考核结果, 综合平均评分如下：评分 ≥ 85 分，为合格；84-80分扣陪护公司服务保证金500元/次，70-79分扣陪护公司保证金1000元/次，连续两月低于70分以下解除合同。以上扣分均以病区科室投诉及管理科室检查为准，并告知陪护公司。扣款标准以缺陷制度为准。					

附表 2:

日期_____

科室_____

检查者_____

护理员生活护理质量考核表

项目	分值	评核内容	得分	扣分原因
员工素养	5	规范着装、佩戴胸牌、不戴戒指、不穿拖鞋		
	5	自身清洁（头发、指甲，胡须、口腔等）		
	5	态度和蔼，礼貌待人，文明用语，有问必答		
	5	遵守劳动纪律（不串岗、不做私活等）		
生活护理质量	5	床单位：清洁、平整、干燥，无污垢 床旁柜：用物整洁、摆放整齐		
	15	三短：头发、指（趾）甲，胡须 六洁：头发：整齐、无汗臭 口腔：清洁无异味、无残渣、无垢 皮肤：清洁，无污渍血渍，无胶布痕迹 会阴：清洁、干燥 肛周：无尿粪污垢 手足：清洁无污垢		
	5	掌握患者五知道（姓名、饮食、二便、护理等级及伤患部位）		
	5	注意保暖，保护病人隐私		
	15	遵循七防（防跌倒 / 撞伤、防烫伤、防坠床、防压力性损伤、防窒息、防拔管、防误吸）		
消毒隔离	5	注意手卫生，不违反原则		
	5	掌握洗手指征		
	5	生活医疗垃圾分类		
满意度	10	病人：1 项不满意－5'，一般－2'（扣完为止）		
	10	科室：1 项不满意－5'，一般－2'（扣完为止）		
得分合计				

注：每发现一处不合格扣两分

