常州市第七人民医院陪护服务外包合同

项目编号：JSZC-320400-CZJC-G2026-0039

甲方：常州市第七人民医院（以下简称甲方）

乙方：江苏明信护理服务有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的相关规定，甲、乙双方经过友好协商，现就本项目的有关事宜签订本合同以共同遵守。乙方派驻的陪护工和驻院管理人员在本合同中均称为乙方人员或其人员。

对本合同中未尽事宜，双方可进行友好协商解决，必要时签订补充协议，与本合同具有同等法律效应。

一、服务范围

全院各监护室和病区，医院随时有权根据政策（如免陪照护病房等）、科室发展需要和患者需求动态调整陪护服务外包范围。

二、服务期限

本次陪护服务采购期限为三年，合同一年一签。

本合同为第一年合同，有效期自 2026 年 08 月 01 日起至 2027 年 07 月 31 日止，其中前三个月为试用期，试用期满经甲方考核合格后，合同方为有效。每年合同期满前两个月，甲方对乙方进行综合评定考核，考核合格并经甲方批准后可续签下一年合同。合同期内，甲方有权随时无条件解除合同。

三、服务价格

（一）监护室陪护服务费用（该费用由医院支付，不再向病人收取）

序号	岗位	人数(人)	元/人/月	元/人/年
1	重症监护病房（ICU）、呼吸重症监护病房（RICU）	6	4000	48000
2	监护病房（预留）	3	3700	44400
合计：总价 421200 元/年				
备注： 1. 提供全年 24 小时服务。护理员每人每月带薪休假 4 天由乙方自行安排。 2. 以上费用包含员工费用、离职补偿金、保险、管理费、培训费、节假日加班费、夜班费、岗位补贴、高温补贴、员工福利、体检费、利润、服装费、办公用品、设备、工具、消耗品、外科口罩、工会费、各种税费、政策性文件规定及项目明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项				

扫描全能王 创建

应有的费用。乙方应充分考虑服务期内的物价、政策等所有风险因素，在投标时自行预测并纳入投标总价中。合同期内若涉及本地区最低工资上调和社保政策调整，涉及到工资差额、固定岗位工资差额、社保差额部分等均由乙方承担。甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由乙方承担。

3. 当重症监护病房（ICU）收治患者≧15 人时将临时增派 2 名护理员，甲方按实际考勤支付相应服务费。

4. 护理员轮休由乙方自行安排，每月给每位护理员带薪休假 4 天。

（二）住院患者陪护服务价格

病区	陪护服务价格
免陪照护病区 （现有 4 个病区）	1. 一对一：230-250 元/人/天； 2. 一对多：125 元/人/天。
医养结合病区	1. 一对一：230-250 元/人/天； 2. 一对多：95-125 元/人/天。
其他病区	1. 一对一：230-250 元/人/天； 2. 一对二：170-190 元/人/天； 3. 一对三：150-170 元/人/天。

备注：

1、春节（除夕、大年初一、大年初二、大年初三）按平时单价的三倍结算。

2、以上价格均含税金。

3、一对多服务要求：原则上不超过 4 人，免陪照护病房可以根据患者情况采用团队护理模式。

4、乙方应根据“Barthel 自理能力评估表”对患者进行评估，并与患者家属共同商定后签约服务。

5、乙方将按照不低于服务费的 80%发放给护理员。

（三）生活护理服务单项收费价格（患者付费）

本服务旨在为没有 24 小时陪护服务的患者提供便利，由患者自愿按需选择。医院对以下生活护理服务单项收费将在试运行一年后评估是否收取能耗费以及收取能耗费的比例。

1、陪检服务收费价格

将住院患者（不含医养结合病区、康复病区患者）整个住院期间的陪检服务打包限价 100 元/人（长期住院等特殊情况另行协商），主要是为需要轮椅、平车转运做检查的患者提供服务。

扫描全能王 创建

2、患者清洁服务收费价格

床上洗头 25 元/次、床上擦浴 55 元/次、帮患者洗澡沐浴 70 元/次作为最高价格，清洁所需用品均由患者提供。

四、费用结算

（一）乙方服务费结算方式

1、医院职能部门将根据对乙方的考核情况、中标单价和实际用工数量，按实结算，一季度结算一次服务费用。

2、乙方须按月提供监护病房护理员的考勤供甲方审核。

3、每次付款前，需乙方先提供相应金额的发票。

4、如乙方有服务不到位、考核扣分等原因需要被罚款、扣款的情况，甲方有权在未支付款项中直接扣除，并且甲方有权进一步追偿。

（二）交医院能耗费

乙方每季度按实际陪护服务营业额（不含监护室服务费、不含生活护理服务单项收费）的 5%交医院能耗费，医院对生活护理服务单项收费将在其试运行一年后再评估后续是否收取能耗费以及收取能耗费的比例。

五、双方的权利义务

（一）甲方的权利和义务

1、代表和维护产权人和使用人的合法权益。

2、在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方人员有直接指挥权。

3、甲方有权检查监督乙方陪护服务管理工作的实施及各项制度的执行情况，有权要求乙方对违反服务承诺、服务标准的事项限期整改。

4、甲方有权要求乙方及时更换不称职的人员，且不再使用被开除过的人员。

5、甲方有权要求乙方人员持证上岗，持证上岗率应达到医管部门和医院规定的要求。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方人员在甲方医疗服务区域范围内为患者提供陪护服务时，必须严格遵守国家法律法规、部门规章和甲方的各项管理制度。

2、乙方须配备专职驻院管理人员≥4 人，并能根据医院服务范围的扩大及时增加管理人员，确保服务质量。乙方不得未经甲方同意更换驻院管理人员。新的驻院管理人员须经甲方面试同意后方可在医院工作。

3、乙方开展各项陪护管理活动不得侵害甲方、陪护工使用人及他人的合法权益，不得利用提供陪护管理的便利获取不当利益。

4、为甲方病人提供及时、安全的生活护理服务，提供服务前须与病人或其家属

扫描全能王 创建

签订服务协议。

5、乙方不得将本项目分包或转包给他人。

6、协助甲方保障医院内及病区的安全和秩序。

7、向甲方派遣的护工和管理人员需培训并经考核合格后方可上岗。

8、按甲方要求及时更换不称职的人员。

9、乙方应根据《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规的规定，依法用工、依法按时支付其员工劳动报酬并做好员工相应的劳动保障。合理安排休息休假，并给予缴纳相关保险（包括但不限于雇主责任险、人身意外险）等待遇。乙方在我院的护工及管理人员与我院不存在任何劳动用工关系和雇佣关系。

10、乙方人员在工作中发生人身意外伤害及任何事故或纠纷，均由乙方处理并承担相应的经济赔偿和法律责任。如因乙方处理不及时、不到位，而影响甲方的医疗秩序及医院形象，给甲方造成了经济或名誉方面的损失，乙方应承担相应的经济赔偿和法律责任。

11、乙方负责其人员的录用、培训、派遣、考核、奖惩、辞退等监督和管理工作。乙方对其人员应建立陪护工档案进行管理，及时更新。

12、乙方工作人员受到他人人身、财产侵害或造成他人人身、财产损害的，由乙方首先负责处理，并承担相应的责任。

13、乙方须无条件做好甲方及被服务人员的保密工作。因泄密造成对医院、被服务对象的损害，乙方应承担相应的经济和法律责任。

14、乙方提供医院“三无病人”每人不超过 10 天的住院免费陪护服务。

15、乙方应根据行业规范及相关法律法规要求做到依法经营、依法纳税。

16、乙方须无条件完成甲方的指令性任务，如遇重大突发公共卫生事件时，不得以任何理由推脱和拒绝甲方的工作任务。

17、乙方所有向患者收取服务费用的订单都须及时在陪护服务管理信息化系统中准确无误的登记，并可供甲方随时查询。乙方本项目服务财务报表准确无误。

18、乙方应执行医院感染控制要求和消毒隔离制度，做好其人员的职业防护工作，防止交叉感染。乙方自行处理其员工发生的职业暴露事件。

19、乙方须履行其承诺，对临床科室、病员及其家属提出的聘请服务需求的响应时间为 2 小时之内。

20、乙方人员不得未经乙方开单私下为病人提供有偿服务。

21、法规、政策规定由乙方承担的其他义务。

22、本合同终止时乙方须向甲方移交全部陪护服务档案资料、管理台账资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续，同时须配合新接手的公司做好甲方过渡期陪

扫描全能王 创建

护服务及管理工作。

六、违约责任

1、本合同自生效之日起至期满之日止，甲、乙双方均应严格履行。

2、若乙方在服务管理期间，违反下列规定之一甲方有权无条件终止本服务合同，并追究乙方责任。

（1）违规将承包的本项目服务转包给他人。

（2）出现重大安全生产责任事故。

（3）乙方不履行其投标文件的承诺。

（4）乙方未经甲方同意随意更换驻院管理人员，或乙方拒绝更换不符合要求的驻院管理人员。

（5）乙方未做到每月按期及时足额发放其员工工资。

（6）乙方严重违约，对其服务或管理缺陷拒不整改或者经整改后仍然不能达到双方约定的要求。

（7）乙方过失造成甲方重大经济损失或名誉损害。

（8）乙方有违法经营行为，或者有纵容(煽动)工人怠工、罢工等过激行为的，或因乙方无视工人权益而引致工人有怠工、罢工等过激行为。

3、如遇其他特殊情况要变更或解除合同，需经双方同意并签订书面合同或者协议后方可实行。遇不可抗拒力和国家政策调整及其他法律法规调整除外。

七、履约保证金

1.乙方在签订服务合同之日，向甲方交纳 十万 元整作为本合同的履约保证金。

2.履约保证金退还方式：履约保证金在合同专用及补充条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起 10 个工作日内，甲方应将履约保证金无息退还乙方。

3.履约保证金退还条件：乙方按合同约定全面履行义务。

4.履约保证金不予退还的情形：如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方则有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，不足部分，甲方有权向乙方追偿。

八、合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

九、 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下 1 种方式解决争议：

扫描全能王 创建

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在诉讼期间，本合同应继续履行。

十、 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招投标文件要求和其承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

十一、合同生效及其他

1、本合同自签订之日起成立，当试用期满经甲方考核合格后，本合同生效。本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，自双方签字盖章之日起生效。

2、本合同终止后，在新的管理公司接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老管理公司的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期陪护管理服务。过渡期陪护管理服务标准和服务收费标准不变。1 个月满后，必须按规定进行交接、撤离。

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

4、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

5、以下文件是本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力，如果不同文件的条款之间有冲突，文件之间的优先效力顺序如下：

（1）本合同及其附件，包括附件一《常州市第七人民医院陪护服务外包考核办法》。

（2）常州市第七人民医院陪护服务项目公开招标文件。

（3）乙方提交的投标文件。

（4）经甲乙双方确认的其他补充协议及相关资料。

甲方：常州市第七人民医院　　乙方：江苏明信护理服务有限公司

签字：　　签字：

日期：　　年　月　日　　日期：2026年7月31日

扫描全能王 创建

附件一

常州市第七人民医院陪护服务外包考核办法

一、医院每季度组织对乙方陪护服务进行监管考核，并将考核结果在每季度费用结算中兑现。

医院主管部门和用工护理单元根据医院“常州七院陪护服务外包综合质量考核表（主管部门）”（附表 1）、“ 常州七院陪护服务质量考核表（用工部门）”（附表 2）进行综合评价，满分为 100 分，得分情况作为每季度结算乙方服务费的依据。具体考核办法如下：

1. 考核得分=(主管部门考核得分+用工护理单元考核平均分)/2。

⑴得分≥90 分的，按实际使用全额支付乙方服务费；

⑵得分≥80 分且＜90 分的，自 90 分起，每下降 1 分扣除乙方服务费 1000 元；

⑶得分≥70 分且＜80 分的，自 80 分起，每下降 1 分扣除乙方服务费 2000 元；

⑷得分＜70 分的，为考核不合格。合同期内出现二次不合格的，则甲方有权单方面解除合同，并由乙方承担违约责任的赔偿。

2. 单个用工护理单元考核得分＜85 分的，额外按 500 元/个用工护理单元进行扣款，扣款金额上不封顶。

3. 主管部门考核得分＜85 分的，额外按每下降 1 分扣除乙方服务费 500 元，扣款金额上不封顶。

二、陪护服务管理信息化系统中所有向患者收取服务费用的订单都须及时在陪护服务管理信息化系统中准确无误的登记并可查询。系统导出的对账报表准确无误。如果发现信息化系统中服务订单或服务金额比实际发生有减少的情况，将按实际收取服务金额的 10 倍扣除乙方服务费，不足部分由乙方缴纳。

陪护服务费用的规范收取方式：

1. 通过乙方的陪护管理信息化系统等电子化收取陪护费，同一时期只可使用同一个收款账号。

2. 现金收取方式：现金只能由乙方管理人员收取，同时须提供盖有乙方公章的收据或发票。采用现金收取方式的服务订单须于 24 小时内在陪护服务管理信息化系统中完成订单登记。

三、乙方须将服务费的 80%发放给其护理员，如果发现乙方有少发现象，第一次按少发金额的 1.5 倍扣除乙方服务费，第二次按少发金额的 2 倍扣除乙方服务费，第三次及以上按少发金额的 3 倍扣除乙方服务费。

四、乙方护理员不得私下向病员收取服务费，每发现一起，按私下收取护理费 5 倍金额扣除乙方服务费。

扫描全能王 创建

五、同一陪护工不得同一时间跨楼层陪护，每发现一起，扣除乙方服务费500元。

六、乙方人员不得违规从事医、护、药、技等专业技术性工作，每发现一起，根据情节轻重扣除乙方服务费500元至1000元，造成的赔偿和损失全部由乙方承担。

七、因乙方人员服务不到位，被患者或家属投诉至上级部门，经医院核实为有效投诉的，每人次扣除乙方服务费500元。因乙方人员不当言行等引起电台、电视台、网络等媒体曝光与不良舆情，每例次扣除乙方服务费1000至2000元。对医院造成不良影响的，医院将进一步追偿乙方责任。

八、护理员持证上岗比例≧70%，每下降1%扣除乙方服务费500元。

九、乙方人员不良行为单项考核

（一）人员管理：

1、抽烟、喝酒、赌博。

2、私自离岗、脱岗。

3、煮生食，留宿外来人员洗澡、洗衣服、闲聊等。

4、泄露隐私（病人、家属、医师、护士），挑唆医患矛盾，影响医疗秩序。

（二）物品管理：

1、浪费水电（不随时关灯、不随手关水），损害公物。

2、转让躺椅、脸盆私自收费，推销产品（如寿衣等）。

3、回收倒卖垃圾（瓶、罐子、报纸、硬纸板、花篮等）。

（三）钱财管理：

1、索要小费和私自抬价。

2、索要吃、喝、物品。

3、偷盗他人物品及窃取公共财物。

（四）其他管理：

1、网络散播不实图片及信息。

2、私自联系法律援助律师等院外活动。

3、帮助叫非正常渠道转运车辆等。

甲方在任何时间段发现乙方人员有以上不良行为之一，按情节轻中重每次分别扣除公司管理费100元、300元、500元。如重犯则加倍扣罚。

以上所有扣罚费用将从乙方服务费中扣除，不足部分由乙方缴纳。其余未尽事宜将根据医院奖惩条例落实考核。

扫描全能王 创建

附表 1：　　常州七院陪护服务外包综合质量考核表（主管部门）

（总分 100 分，85 分合格）

项目及分值	考核内容	考核标准	标准分	扣分标准
人员管理（40 分）	人员配置与排班	根据院方科室需求合理配置人员，科学排班管理，无缺岗。派工及时。	10	缺岗扣 2 分/岗/天；派工不及时扣 1 分/人次。
	考勤管理	准时上下班，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行请假制度。	10	违反劳动纪律，迟到、早退、空岗、脱岗扣 1 分/次；旷工扣 3 分/次
	薪酬管理	依法依规支付员工薪酬，不拖欠克扣员工应有待遇，按要求缴纳社保，无薪酬纠纷。	20	未按招投标文件要求支付员工薪酬扣 2 分/人次。
服务管理（60 分）	服务质量	能切合院方需求履行岗位职责，配合院方完成各项工作任务，有完善的岗位培训、质量管理、质量改进和考核方案。	10	发现工作人员违反岗位职责、完成工作质量差、工作态度不端正等相关服务质量问题扣 1 分/次；造成不良影响的另扣 1 分/次。
	管理规范	按要求制定完善的规章制度和管理方案，规范管理、主动作为。不因管理不严或不作为等，造成医院不良影响或其他损失。	10	发现管理缺位、不严、不作为等管理问题扣 1 分/次；造成不良影响的另扣 1 分/次
	人员要求	项目人员年龄符合要求。	10	每超龄 1 人次扣 0.5 分，60 周岁及以下护理员占比每下降 1%扣 1 分。
	投诉与处理	以零投诉为目标，有高效畅通的投诉沟通渠道，立即到场处理并建立投诉记录，投诉处理率 100%。	10	发生投诉扣 1 分/次；未立即到场处理扣 2 分/次；造成不良影响的另扣 3 分/次。缺记录扣 1 分，瞒报扣 3 分。
	督查与整改	接受院方督查，对于提出的问题严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报院方。	10	督查问题扣 1 分/次； 未按期整改扣 2 分/次
	行风建设	项目负责人及服务人员应按规定做好行风建设。不得向利益相关人员赠送金钱、礼券、实物等，不得向病人（家属）索取金钱、礼券、实物等，不得从事号贩及任何经营活动等。	10	行风问题扣 1 分/次
考评得分（100 分）		考核人		科主任	

扫描全能王 创建

附表 2：　　常州七院陪护服务质量考核表（用工部门）

考核日期:_____科室:_____ 检查人:_____得分:

项目及分值	考 核 内 容	得分
患者卫生工作（20 分）	1.每天协助患者漱口刷牙、洗脸；注意水温适中；（5 分）	
	2.每天为患者擦身 2 次，注意患者的保暖和保护隐私部位；（5 分）	
	3.每天为患者梳头和头发清洁工作；（5 分）	
	4.做好患者的指甲修剪工作；男患者做好胡须的修理工作。（5 分）	
患者生活照料工作（30 分）	1.每天用热水烫好病人餐具协助病人进餐、服药。（5 分）	
	2.患者进餐结束后，及时撤走患者的餐具，清洗病人餐具备用；（5 分）	
	3.每天做好患者的补液看护工作；（5 分）	
	4.每天注意陪护病人的卧床安全问题；（5 分）	
	5.每天注意观察患者，发现异常及时汇报医生、护士和家属；（5 分）	
	6.根据医嘱每 2-4 小时协助病人翻身，检查皮肤情况，预防褥疮发生。（5 分）	
患者陪检工作（20 分）	1.尊重患者，服务态度好，无投诉。	
	2.各项检查项目目的地正确，预约时间准确，不过早及延后。	
	3.搬运安全，使用运送工具确当，刹车运用正确，运送速度合适，上下坡按照规范，病人安全（如病人有治疗、管道及其他情况及时寻求护士帮助）。	
	4.对检查项目有疑问及时询问医生及护士，听从医护人员专业指导。	
仪表、仪容规范（10 分）	1.按规定着装上岗并佩带好胸卡；（4 分）	
	2.不穿拖鞋、高跟鞋和响底鞋；（2 分）	
	3.女陪护不披发保持头发整洁，不佩带夸张的首饰；男陪护不留长发长须（2 分）	
	4.保持指甲干净，修剪整洁。（2 分）	
言行规范（20 分）	1.工作不期间不讲“方言”讲普通话；礼貌服务患者，不谩骂患者及家属；（2 分）	
	2.注意保持床单位及卫生间整洁，不在楼层内大声喧哗；（2 分）	
	3.尊重患者和医务人员；不顶撞医务人员和管理人员；未经请假不擅自离开患者；（2 分）	
	4.工作期间不擅离工作岗位与无关人员闲谈；不将外人带入病房闲聊、洗澡（2 分）	
	5.不向病人或病人家属索取小费、食物及其他物品；（2 分）	
	6.不用病人的杯子、器皿等其他物品做为自己私用；（2 分）	
	7.爱护医院财物，不拿医院的物品去外面贩卖（鲜花、纸箱等）；（2 分）	
	8.不在医院工作区域内吸烟并劝阻病员及家属病区禁止吸烟；（2 分）	
	9.做好自己陪护患者的陪护工作，不得从事医护专业技术性工作。（4 分）	

扫描全能王 创建