# 合 同 书

项目名称：句容市第四人民医院护工保洁服务项目

甲方：句容市第四人民医院

乙方：南京高度物业管理有限公司

签订日期：2016年9月10日

# 句容市第四人民医院护工保洁服务合同

甲方：句容市第四人民医院（以下简称甲方）

地址：句容市华阳街道吉里村南侧、弘景路东侧

乙方：南京高度物业管理有限公司（以下简称乙方）

地址：南京市建邺区茶亭东街 79 号 11-308

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定和 JSZC-321183-JJYY-G2026-0004（项目编号）的招标结果，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**一、服务期限**

自合同签订之日起 1 年，自 2026 年 9 月 11 日至 2027 年 9 月 10 日。

**二、服务范围及要求**

主要负责服务病患生活护理及院区室内外保洁、病人衣物清洗、生活医疗垃圾清运、终末消毒、导医、消控服务等工作。

1、护工工作内容：协助医护人员为患者提供生活护理工作，护工人员为 12 名；

2、保洁服务内容：院区室内室外保洁、病人衣物清洗、生活及医疗垃圾清运、终末消毒，其他临时性及突发事件保洁及物业工作，人员配置为保洁人员 9 人（含导医 1 人）；

3、消防服务内容：参与消控室值班、消防隐患排查、消防培训、消防演练协助等，人员配置为 1 名消控人员。

**三、服务费用及付款方式**

**1、服务费用**

本合同总价（含税）为：¥ 1223660.00 元（大写：壹佰贰拾贰万叁仟陆佰陆拾元整）。

2、付款方式

乙方必须为甲方提供等额的正规发票，服务费的支付方式为每季度支付，计305915.00元。每季度后第一个月10日前支付上季度的服务费用。除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，每延迟一日，违约金按应付而未付款的1%计算，最高限额为本合同总价的1%。

**3、按提供开具的发票户名、账号付款**

**四、陪护人员服务内容要求：**

1、照顾患者起居饮食，帮助和督促患者起床、穿衣、漱口、洗脸、梳头、洗澡、洗头、洗衣，协助理发，修剪指（趾）甲，处理大小便等，保持患者身体清洁无异味。床铺整理，保持床单位整洁、干净无异味，床头柜物品摆放整齐、无污渍，床下无杂物，无不安全物品。

2、熟悉患者的基本情况，如：姓名、年龄、病情、生活习性等方面。

3、协助护士做好患者特殊情况下的禁食工作，协助护士执行患者治疗、测体温、服药时的配合工作；协助护送患者在院内及分院辅助检查和留取各种标本。

4、协助护士观察患者饮食、服药、睡眠及病情并如实向护士反馈患者情况。患者输液时要及时解决患者的需求，不能随意约束患者或解除患者的约束，有特殊情况及时通知医护人员。

5、护士执行治疗护理时积极做好配合工作，协助护士观察各种管道是否通畅，有异常及时报告护士或医生。

6、对危重患者要注意观察其面色和呼吸等，不能随便移动患者，有特殊情况及时通知医护人员前来处理。

7、对卧床患者要每天进行温水擦浴和更衣，协助护士按要求定时翻身，更换体位，帮助患者拍背助排痰、功能训练。根据患者需要为其活动关节、肢体或扶患者下床活动。

8、对生活不能自理患者要定时帮助大小便，更换纸尿片，如遗大小便要及时清洗臀部和更换潮湿污染的衣物及整理床单位，保持患者皮肤清洁、干爽，避免发生尿布疹。对有跌倒和坠床危险的患者，按要求做好安全保护措施。

9、根据需求随时为患者擦汗、盖被，视天气变化情况及时增减或更换衣服。

10、帮助患者洗手、进餐、对不能进食协助护士喂食、喂水（温度适宜），餐后清洁面部，收拾清理餐具，保持各种物品的清洁干净，并协助取舒适体位等。

11、患者的住院物品合理使用及保管。

12、协助处理患者出入院（如：更衣、收拾住院物品、接送患者）。

13、在6:00——8:00、18:00——20:00重点时段，应保证2人同时在岗协助护士开展工作。

**五、保洁人员服务要求**

**（一）日常保洁：**

1、负责院公共区域及部分员工宿舍的清洁工作，保证卫生间、门诊大厅、连廊通道等清洁工作，随时清洁室内外卫生，及时处理垃圾，防止院内病菌传播和交叉感染；导医人员熟练掌握电脑使用技能，承担日常导医服务的同时，还需在医保办工作人员指导下做好医保门慢特病种备案登记工作；

2、对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，保洁用具清洗需按照规定配置消毒液；

3、定期进行环境消毒，始终保持洁净；

4、按时巡视、清洁各楼层卫生间、盥洗室、开水间、治疗室、值班房、库房，保持清洁、干燥、无异味；

5、每天对保洁服务区域的垃圾进行清运并运送到指定地点；

6、每天对地面进行全方位清洁，随脏随扫；

7、每天及时更换垃圾袋，垃圾装满后随时更换，所有垃圾不过夜；

8、每天早上擦抹办公桌椅、治疗台面等，随脏随抹；

9、按医院感染要求擦拭消毒车、治疗车、平车、轮椅、床架等，随脏随擦；

10、每周擦拭门窗、玻璃、宣传栏，随脏随擦；

11、听从采购人安排，做好所在对应岗位的勤杂工作；

12、服务时间：门诊、住院：全年工作日常时间；临时性突发时间清洁、消毒及物业工作务必听从所在科室及领导安排；其他区域：以医院作息时间安排。

13、设备要求：供应商需提供本次服务所需配置的工具、设备及物耗，包括但不限于：洗地机、清扫用具、拖把、清洁剂、垃圾袋等物品。

（二）运送服务

1、全院生活垃圾、固体废弃物回收。全院医疗废弃物运送到指定地点；

2、统一调度，满足临床服务需要；

3、领取保管室物品，送氧气瓶、记账、送会诊单和预约检查、污水处理工作；

4、医院各部门工作需要交办的其它事情（如各类小搬家搬物等）及突发事件（如大水、大雪、公共卫生的应急处理等）的部分相关事务。

**六、消防服务要求**

1、认真组织消防隐患排查，定期检查消防栓、灭火器、应急灯、安全出口标志等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员处理，并做好检查记录，每月报医院存档；

2、根据科室安排，参加消控室值班，定期协助医院组织消防演练，定期对医院职工进行消防知识培训；

3、严格履行职责，服从科室安排，参与其他一些临时性工作。

**七、甲方的权利和义务**

1、不定期检查监督乙方陪护管理、环境保洁服务工作的实施和制度的落实及执行情况，针对存在的问题提出具体整改意见，提出更换不合格管理人员、保洁人员和生活助理员的建议；

2、为了保障患者的权益，甲方有权对乙方的服务标准进行考核；

3、甲方监管部门（总务科、护理部）对乙方的陪护管理服务、环境服务给予监督和专业指导，提出意见和建议，并协助乙方做好管理工作；甲方各科室护士长及相关医务人员应尽力协助乙方向病友或病友家属宣教乙方的管理理念及服务模式，令病友或家属自愿接受生活护理服务以及医院环境保洁的要求，达到病房和谐；

4、有关部门（总务科、护理部、院感科、保卫科）积极协助乙方妥善解决在服务过程中出现的相关投诉和突发事件；

5、甲方及甲方科室医护人员不得要求乙方及乙方在院服务的生活助理员、

环境保洁人员从事医疗护理技术性工作；

6、自合同生效之日起至合同终结之日，甲方自愿无偿为乙方提供管理人员办公用房一间、值班室一间，并为乙方的办公用房开通可供乙方无偿使用的医院内线电话一台。内线电话如需开通市话，其产生的费用由乙方承担；

7、为维护医院住院部病区的良好管理秩序，甲方应协助乙方清理私自陪护的散陪；

八、乙方的权利和义务

1、应严格遵守国家有关法律法规及医院的各项规章制度，制订相关的管理方案、操作流程和奖惩制度，并以完善的管理制度实施管理；

2、应向患者（或家属）宣传陪护服务项目的详细内容及管理模式，由其自愿选择服务项目和聘用生活助理员服务；

3、收取陪护服务费用时，应出具合法的票据（收据、电子税务发票）；

4、确保其提供服务工作的人员来源清楚，身份证、健康证、无刑事犯罪记录证明；

5、定期或不定时地对陪护员进行专业技能培训，实施有序的行政管理，逐步使所有生活助理员持证上岗；

6、乙方工作人员不得从事医疗护理技术性工作；

7、加强对服务人员服务礼仪、劳动纪律和服务质量等监管；

8、保证服务质量，科室医护人员、患者及患者家属满意率≥85%；

9、承担陪护管理服务的所有直接运营费用，包括服务人员的工资、福利、工作服、办公用品及培训材料等费用，自行承担合同有效期间国家或地方部门征收的与提供合同服务范围相关的所有税收和费用；

10、在日常服务管理过程中自觉维护甲方的权益，妥善保管保养好甲方的相关设施设备；发现医院设施需要维修、保养或无法解决的事故要及时向甲方反映；保证节约用水、用电，环保、规范使用各种耗材，杜绝浪费；

11、乙方主要驻场负责人应经常主动与甲方监管部门（总务科、护理部）沟通交流，征求意见，改进工作。

九、质量检查与罚则

1.由甲方每月对乙方的工作质量进行监督、检查，并按各服务内容相关标准检查评分。

2.质量检查中，乙方达不到相关标准的，甲方应先向乙方管理人员予以书面提醒，如乙方无改善则采取扣分的措施。甲方在扣分后，预留合理的时间予乙方进行改正（不含违法行为）；在改正期间甲方不对单个检查项目进行重复扣罚。

3.甲方对乙方每科室每月进行考核，根据上述考核标准指标中，由科室按以下标准进行评定：所有科室平均满意度调查结果≥85%，质量评分≥80分为达标，当评分达到80分或以上，甲方不予扣罚，当评分在80分（不含80分）以下的，甲方按下述方式进行扣/罚款：75-79分，罚款500元；71-74分，罚款1000元：70分以下，罚款 2000元；每个科室为一个单元进行考核。

4.当评分达到80分（不含）以下为不合格，如供应商一年内累计有3个月月检不合格的，采购人有权终止合同。

5.当月有服务费扣罚金额的，经双方认可一致并签字确认后，由甲方在每月返还资源占用费（作为医院水电费的补偿）时一并缴纳服务费扣罚金额。

6.对有争议的扣分、扣罚，现场人员无法协商一致的，交由双方领导协商。

**十、其他要求：**

1. 请乙方充分考虑服务期内物价水平及陪护人员薪金的调整因素，服务期内服务费不作调整。不定期做好替换用工准备，提前进行相应工作培训。

2.乙方所有员工的工作服及工作证由乙方统一配备。

3.乙方所有员工人员的食宿、陪人床等由甲方负责解决。

4.护工保洁人员在服务期间，如违反国家法律、法规或甲方有关规章制度，所做的一切违法行为，由乙方承担全部责任。如发生陪护人员或伙同他人故意损毁、盗窃采购人财产等个人行为，经公安部门查证属实，应依法追究当事人的责任，由此造成甲方的损失，由乙方承担全部责任，触犯刑律者送司法部门处理。

5.乙方不得转包或分包本项目。乙方转包或分包项目的，甲方有权解除合同。以及全额扣除乙方当月发生的服务费，由此造成损失乙方承担全部责任。

6.服务前期交接工作的要求：乙方需在合同签订后按双方约定进场时间将所

有与项目相关的物品、人员到位，并与上一期陪护公司进行无缝交接，保证正常的陪护服务工作。

7.合同执行期间，乙方若不遵守招投标文件，合同的各项要求、违反投标文件承诺、违反甲方的有关规章制度和总体要求等事项，甲方可采取对乙方作出相应处罚要求，详见附表（一）护工工作满意度调查表、附表（二）护工保洁工作质量检查评分表。

8.在解除或终止合同时，乙方在办理退场交接手续时必须保证稳定、安全交接，如到期后离场产生不配合交接工作或骚乱的，造成甲方经济或声誉损失的，甲方将追究法律责任。

9.如果发生以下情况采购人有权终止合同：

9.1 陪护人员违反国家的法律、法规及甲方的相关规章制度，造成严重后果的。

9.2 因乙方人员的原因造成甲方重大损失的，乙方负责赔偿相应的损失费用。

9.3 乙方未按陪护模式要求配备陪护人数或出现脱岗现象，累计发现 5 次（含 5 次）以上。

9.4 在合同期内接到甲方书面整改通知累计达 5 次的。

10.服务期内，乙方陪护人员所有人身安全、交通安全等一切安全责任均由供应商承担。

11.中标后甲方签署供应商廉洁承诺书。

## 十一、违约责任

1 若甲方违约，导致本合同无法履行的，则甲方须承担乙方的实际损失。

2 乙方未按本合同约定的标准内容提供服务的，经甲方督促，在规定时间内仍不符合要求的，甲方有权单方解除本合同，乙方应退还扣除工人工资后甲方已支付的款项，并承担本合同总金额的 5% 违约金。

3 乙方未在本合同约定时间内提供服务的，每逾期一日，乙方应当承担合同总金额的万分之一的违约金。逾期超过 15 日的，甲方有权单方解除本合同。

4 乙方在合同履行期间无正当理由单方解除本合同或终止提供服务的，应当

全部退还甲方已支付的全部款项，并承担本合同总金额的5%违约金。由此造成甲方损失超过违约金的部分，乙方还应当予以赔偿。

5 如本合同另有约定的违约情形及处罚，按约定执行。

**十二、争议的解决**

1 凡与本合同有关而引起的一切争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

2 在进行法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其他部分仍继续履行。

**十三、不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

**十四、税费**

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

**十五、合同生效**

1 本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

2 本合同正本一式4份，双方各执2份，具有同等法律效力。

3 本合同未尽事宜，由双方协定并签订补充协议，经甲乙双方签署确认的文件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同样法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人或

授权代表姓名：

乙方（盖章）：

法定代表人

或授权代表姓名：

# （一）护工保洁工作满意度调查表

科室_____护工姓名_____日期_____

| 序号 | 护工工作情况调查内容 | 调查结果 | |
|---|---|---|---|
| | | 符合要求 | 不合要求（可具体写） |
| 1 | 仪容仪表：穿着统一样式的工作服，做到衣冠整洁，不得穿拖鞋、高跟鞋上班 | | |
| 2 | 服务态度：使用文明用语，做到文明服务，礼貌待人，患者、家属满意 | | |
| 3 | 严禁向患者（家属）索取/暗示红包或财物、严禁私自拿取患者物品使用 | | |
| 4 | 工作期间随时为病人提供服务，及时了解病人所需并尽可能给予帮助。 | | |
| 5 | 床单位整洁，患者和护工人员物品按要求放置 | | |
| 6 | 患者整洁舒适：按服务内容要求满足病人的生活需要 | | |
| 7 | 按照医务人员指导给予：翻身拍背、功能锻炼等 | | |
| 8 | 按要求正确协助留取并送检大小便标本 | | |
| 9 | 按要求观察输液情况，输液结束及时通知医务人员 | | |
| 10 | 及时收集病人的各种服务需求信息并及时向医护人员反映。 | | |
| 11 | 积极配合医生、护士对病人的治疗护理工作 | | |
| 12 | 不得向病人及家属提出干预、扰乱医生、护士治疗护理的行为 | | |
| 13 | 服从医院的管理，遵守医院的有关规章制度，不得在医院内从事与工作无关的事情，不得擅自使用医院医疗用品 | | |
| 14 | 所有护工工作统一由公司安排，不得私自互相介绍 | | |
| 15 | 管辖区域环境整洁、安全。手卫生执行到位，相关消毒隔离工作规范。 | | |

## （二）护工保洁工作质量检查评分表

| 项目 | 序号 | 检查达标（合格）标准 | 分值 | 扣分 | 备注 |
|---|---|---|---|---|---|
| 仪容仪表（2分） | 1 | 着装统一，规范，整洁。仪表符合规范要求，佩戴胸牌上岗,举止端庄大方。 | 1 | | |
| | 2 | 使用文明用语，礼貌待人。 | 1 | | |
| 服务态度（15分） | 1 | 语速适当，语言简洁、准确。 | 1 | | |
| | 2 | 尊重患者、富有爱心，善于沟通。 | 2 | | |
| | 3 | 关心体贴病人，态度和蔼，与病人谈话时要认真倾听；对病人提出的问题要做到耐心解释；主动服务。 | 5 | | |
| | 4 | 护工之间团结协助好，无不良事件发生。 | 2 | | |
| | 5 | 因服务态度引起的投诉，经调查属实，每次扣5分，可以多次扣分。 | 5 | | |
| 工作纪律（28分） | 1 | 不迟到、早退、脱岗，严格执行病房巡视制度满足病人合理需求；服从护士长（护士）的工作安排，不服从者，每次扣2分。 | 3 | | |
| | 2 | 不得向病人或家属透露工作人员信息，或在工作场所随意讨论工作人员。随意泄露病人隐私和拍摄病人照片或视频。不议论病人的病情及他人事非、不做私事、不扎堆聊天；不私自带“闲杂”人员进入病区。 | 2 | | |
| | 3 | 节约用水、电，遵守医院及病区防火、安全等相关的管理制度；不在病区私自煮食、用电，发现一次扣2分，再次发现加倍扣罚。 | 2 | | |
| | 4 | 自觉维护区内卫生、安全、爱护医院财物；损坏财物照价赔偿。 | 2 | | |
| | 5 | 遵守医院相关制度，工作场所内不得大声喧哗；工作期间禁止吸烟、饮酒、打瞌睡、玩手机、看电视等，做与工作无关的事情； | 2 | | |
| | 6 | 不私自收取病人或家属给予的任何费用或礼品； | 3 | | |
| | 7 | 禁止给病人进行临床治疗性工作；未经护士长和项目经理同意私自换班、顶班；未经护士同意的情况下帮病人打电话或私自购买物品。 | 18 | | |
| | 8 | 不得向病人及家属提出干预、扰乱医生、护士治疗护理的行为。 | 2 | | |
| | 9 | 服从医院的管理，遵守医院的有关规章制度，不得在医院内从事与工作无关的事情，不得擅自使用医院医疗用品。 | 2 | | |
| | 10 | 所有护工工作统一由公司安排，不得私自互相介绍。 | 2 | | |

| 项目 | 序号 | 检查达标（合格）标准 | 分值 | 扣分 | 备注 |
|---|---|---|---|---|---|
| 工作质量（55分） | | 一、督促、协助病人卫生（15分） | | | |
| | 1 | 病人床单平整、干燥、无大小便痕迹，床下无杂物。 | 3 | | |
| | 2 | 督促或协助患者梳头、洗澡、洗头，保持患者口腔、头发、皮肤、会阴等部位清洁、无异味；注意保护病人隐私，做好保暖。 | 5 | | |
| | 3 | 督促或协助患者修剪指甲、趾甲、胡须，保持清洁干净；操作时不损伤局部皮肤。 | 2 | | |
| | 4 | 穿脱衣服及翻身动作轻灵，不触疼伤口，不中断输液。 | 2 | | |
| | 5 | 及时协助护士为卧床患者翻身，动作轻柔、规范。 | 3 | | |
| | | 二、看护患者进食、吃药（10分） | | | |
| | 1 | 喝药水温适宜，及时发现异常，并汇报。 | 3 | | |
| | 2 | 协助护士看护患者服药，防止吐药、藏药。 | 3 | | |
| | 3 | 饭后及时清洁口部四周，为患者漱口；保持患者面部清洁。 | 2 | | |
| | 4 | 及时清理床上杂物、吐出的食渣、清洗食具。 | 2 | | |
| | | 三、督促或协助二便护理（10分） | | | |
| | 1 | 及时督促或协助患者入厕，随时倾倒便器。使用后的便器按病区规定即时消毒。 | 5 | | |
| | 2 | 协助卧床患者大小便，保持大小便失禁患者会阴干燥，及时擦洗，保护周围皮肤，防止皮肤破损。 | 5 | | |
| | | 四、制度执行（10分） | | | |
| | 1 | 管好门禁卡及钥匙，不得发生门禁卡及钥匙丢失事件，严格执行封闭病房管理制度。 | 3 | | |
| | 2 | 科室通知的会议、培训及时参加，不能参加者履行请假手续。保证电话通畅，不得无故不接电话 | 2 | | |
| | 3 | 本职工作未完成 | 3 | | |
| | 4 | 严格执行医院院感要求，勤洗手，防止交叉感染。 | 2 | | |
| | | 五、物品放置（10分） | | | |
| | 1 | 不在病房晾衣服，洗漱用品不得和病人混放。 | 4 | | |
| | 2 | 个人物品在使用后即时收理，放在指定位置，不阻塞房内主通道。 | 3 | | |
| | 3 | 护工行李放在指定地方，不得带入病房。 | 3 | | |
| 得分 | | | 100 | | |