淮安市淮阴区渔沟中心卫生院
护工服务项目

政府采购合同

JSZC-320804-JTGS-C2026-0047

采　购　人：淮安市淮阴区渔沟中心卫生院

供　应　商：淮安蒲公英家政服务有限公司

签订日期：2026 年 11 月 24 日

合同格式及条款

甲、乙双方通过苏采云政府采购一体化平台签订电子合同（加盖电子签章）。

采购人（全称）：淮安市淮阴区渔沟中心卫生院　　（甲方）

供应商（全称）：淮安蒲公英家政服务有限公司　　（乙方）

经竞争性磋商采购，根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等相关规定，甲乙双方同意按下述条款和条件签订本合同（以下简称“合同”），并共同遵守。

1.定义

1.1 合同当事人

（1）采购人(以下称甲方)是指使用财政性资金，通过政府采购程序向供应商购买货物、服务的国家机关、事业单位、团体组织。

（2）供应商(以下称乙方)是指参加政府采购活动而取得中标或成交结果，并向采购人提供货物、服务的法人、其他组织或者自然人。

1.2 本合同下列术语应解释为：

（1）服务系指乙方按照本合同及采购文件约定，向甲方提供的精神中心患者护理、医养中心长者照护及相关配套服务，主要包括患者和长者的安全护理、个人日常生活护理、饮食护理、睡眠护理、药物依从性护理、探视护理、基础护理、特殊护理配合、病区辅助服务及合同中约定的其他服务事项。

（2）服务人员：系指乙方为履行本合同而配备并管理的护工、护理员、项目负责人及其他辅助管理人员。

（3）合同价：系指根据成交响应文件、本合同及考核结算规则，乙方正确、完全履行合同义务后，甲方应支付给乙方的护工服务价款。

一、服务范围、期限及地点

1、精神中心服务内容主要包括患者的安全护理、个人日常生活护理、饮食护理、睡眠护理、药物依从性护理及探视护理等；医养中心服务长者的基础护理（进食协助、洗漱、更

衣、翻身、如厕、更换纸尿裤、床单元更换、个人清洁、衣物清洗。落实防跌倒、防噎食、防烫伤、防走失等安全看护）和特殊护理配合（压疮预防、管道固定、体位摆放等专项护理落实到位）等。

2、本次服务期限 1 年。

3、人员要求：暂定 30 人，具有人数后期根据采购人实际使用需求可进行增减，超过 60 周岁的需要每年提供健康体检报告（体检结果符合要求）。

4. 甲方对乙方的管理及服务工作进行考核，每月考核结果与服务费用挂钩。服务工作质量考核包括但不限于：（1）根据甲方制定《护工服务质量检查考核要求》进行护工工作质量考评标准，服务质量月考核≥80 分，服务费全额给付；月考核 70-79 分；在 80 分基础上每下降 1 分扣除服务费 1%；首次月考核低于 70 分，甲方向乙方开具整改通知书并在 70 分基础上每下降 1 分扣除服务费 3%,两次月考核低于 70 分的视为不能履约服务要求，甲方有权无条件终止合同。

5. 如在项目实施期间，因政策等因素终止合同的，甲方不承担违约责任。

二、合同价款的确定及支付：

（一）合同价款中包含护工服务所需的人员工资、加班费、岗前培训、防护工具、交通、利润、税金、员工培训、招聘、辞退、国家规定的社会保险、福利、工作服、以及市场价格变动、政策调整、工作时间及上下班途中的安全风险、垃圾清运等为完成本项目劳务所需的一切费用。

乙方须对现场状况及项目实施重点、难点进行考察，并对有可能为完成本项目而发生的费用作充分考虑，以制定出合理的投标方案；如采购需求中有遗漏部分，但乙方未在规定时间内提出，采购需求中遗漏部分计入其他报价，合同价格不做调整，但是乙方必须完成本项目全部内容并保证服务质量。整个项目实施过程中的各种人工价格上涨的市场风险及国家政策性调整等费用均应计入报价，以后不做调整。

三、本项目合同单价为人民币（大写）叁仟伍佰元/人/月（小写￥3500 元/人/月）。

实际结算价款及结算方式如下：

1. 服务费用：采用固定单价（¥3500 元/人/月）承包方式。每月结算一次，甲方根据上月实际到岗人数、出勤天数及月度考核结果核算费用。（甲方逾期未结算费用，应按照逾期付款金额的银行同期活期利率支付逾期付款违约金,但违约金总额不超过当月应付款金额的

5%）。

2. 乙方应在每月 20 日前向甲方提供上月服务费增值税发票、经甲方确认的《月度考核评分表》及《人员考勤明细表》。

注：1. 如遇节假日或特殊情况，付款时间则顺延。

2. 如乙方提供服务不足一个月按日计算服务费。

3. 乙方应按时按数按月给服务人员结算当月劳务费用，不能以任何理由拖欠工资和社保费，一经发现甲方有权终止合同，造成损失的，甲方有权从应给付款项中扣除相应费用。

四、人员管理要求

1、配备的护工人员必须满足项目实际需求。所有护工必须按响应文件中承诺的执行，所有人员无犯罪前科，无精神病、传染病等，并持《健康证》上岗，且定期按卫生防疫部门的要求进行健康体检。甲方将对服务人员进行抽查及考核，如发现有人员无证上岗的，每一人每次罚款 500 元，并应及时整改到位，发现 3 次的，甲方有权终止合同。

2、如乙方未经甲方书面同意擅自更换项目组人员，除须按甲方的要求对人员作出调整外，还须交纳违约金 2000 元。累计达 2 次后，甲方有权终止合同，由此引致的经济损失，乙方须全额赔偿，甲方保留追究乙方相关责任的权利。

3、甲方有权以书面形式要求乙方更换不能按规定履行合同的人员。

4、即使是甲方要求或同意更换的人员，其代替人员的资历仍应得到甲方的认可，且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的费用由乙方承担。

5、乙方对其雇员的人身安全负全部责任。

6、按照有关法律法规规定，乙方与护工订立书面劳动合同，为护工在用人单位注册所在地办理社会保险手续等，并根据用户提供的护工考勤、考核、教育培训、奖惩等资料情况建立护工人事信息档案。对新招护工，应在规定时间内办齐所有用工手续，并提供包括但不限于护工档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供用户备案。

7、根据护工人数和服务项目配备专门的劳务管理人员，负责护工的日常事务，协调处理护工与甲方之间的关系，向甲方提供政策法规方面的咨询。

8、及时掌握国家、省、市及区的有关劳动标准、劳动条件、工资福利、社会保险等方面的最新政策动态并知会甲方，积极配合甲方对新政策规定的组织实施。

9、按甲方要求，护工严格遵守甲方的规章制度和管理规范规程、忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律、服从和执行甲方作出的工作安排和调度。

10、乙方需定期会同甲方共同对护工进行考核，并委托甲方进行护工的现场管理和工作考核，相关考核、考勤和奖惩资料由甲方提供。乙方依据甲方提供的考核、考勤和奖惩资料及时足额给护工发放工资福利。

11、乙方的人员在项目履行期间发生的劳资纠纷、意外伤害、伤亡等所有安全事故、纠纷等均由乙方自行承担。

12、乙方负责员工的薪酬管理、福利发放、社会保险投保。

五、护工人员有下列情况的，甲方可随时辞退

1、在试用期间被证明不符合录用条件的；

2、严重违反甲方规章制度的；

3、团队人员在外兼职，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者经甲方提出，拒不改正的；

4、严重失职，给甲方造成重大损害的；

5、护工人员因业务不熟悉或工作态度等原因经培训或调整工作岗位后仍不符合要求的；

6、因劳动合同法第二十六条第一款第一项规定的情形致使劳动合同无效的；

7、被依法追究刑事责任的；

8、在发生护工被退回或离职的情况下，乙方应及时与甲方协商护工替补事宜，成交供应商应按照甲方要求及时让符合条件的护工到采购单位服务；

9、甲方在辞退人员时须提前通知乙方。

六、甲方的权利及义务

1、甲方有权对乙方的管理工作进行监督，如:卫生、安全、治安、综合治理、监督等，如乙方达不到甲方要求标准，每发现一次支付违约金500元；造成严重后果的，甲方有权追究乙方的经济赔偿责任和法律责任；

2、甲方有权对乙方的工作人员的道德品质、身体健康状况、专业业务水平、综合素质等进行面试审核，如审核不合格，甲方有权拒绝使用此工作人员，并要求乙方重新提供符合甲方要求的工作人员，直至达到甲方要求为止。乙方聘用工作人员和更换工作人员必须按甲方规定时间到位，否则，造成的后果由乙方负全责。发现缺位工作人员，每人次支付违约金2000元，此类情况发生三次，甲方有权单方面终止合同；

3、乙方除因不可抗力外，因乙方的管理出现漏洞或者不规范（患者反映强烈的问题、事件影响到医院声誉等），第一次支付违约金2000元，第二次支付违约金4000元，第三次支付违约金6000元，如造成事故情节严重或发生上述情况超过三次，甲方除追究乙方的违约责任外，还有权单方面终止合同；

4、在乙方按规定完全履约的情况下，甲方按照协议规定付款。

七、乙方的权利和义务:

1、乙方在聘用服务工作人员时，必须向甲方提供与工作人员签订的劳务合同和工作人员的体检证明、技师证书、本人身份证复印件等证书资料，在甲方管理部门留存。劳务协议中应明确聘请工作人员的时间和工资福利待遇，否则，甲方有权拒绝乙方使用此工作人员；

2、乙方接受甲方关于医院各项规章制度、院感相关知识等培训。

3、乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查等，并提供必须的书面材料等。

4、乙方从事服务工作中应当做到文明工作、采取必要的防范措施。

5、乙方在协议履行期内及协议期满后应保守甲方的各项秘密和患者隐私，不得将有关资料透露给任何第三方，否则，甲方有追偿的权利，由此造成的一切损失均由乙方承担。

6、乙方对乙方护工人员应严格管理，确保陪护质量，并负责提供经过培训合格的陪护人员（必须持工作证及健康证上岗），做到24小时昼夜服务，新派护工4小时内到位，服从科室护士长及护士的管理。

7、护工人员的工资、保险等一切费用均由乙方自行承担，护工人员与乙方的工资、保险等劳资纠纷均由乙方负责处理，与甲方无关。护工人员的工资由乙方及时发放，甲方有权要求乙方提供人员的名单、发放数据等书面材料。

8、乙方人员应维护甲方的利益，对于人为毁坏甲方设备、物品、物件的乙方要照价赔偿。乙方要教育陪护人员注意节水节电，保持病房整洁干净。

9、乙方至少要安排一名专职管理人员在医院内对陪护人员进行管理，并要服从甲方护理部领导或者指定负责人的指导和管理工作。

10、护工人员确保陪护质量，护工人员不得在科室做饭、看电视、会客、扎堆聊天、大声喧哗、随意外出，不得以各种方式向患者及家属索要财物，不得向患者及家属兜售任何物品。

11、乙方工作人员需为患者提供生活护理：喂食、喂药、床上翻身、口腔护理、温水擦浴、洗脸、洗头、洗脚、洗澡、大小便、更换衣物及床单等，在完成本职工作的同时协助科室完成患者陪检、物品运送等工作。

12、乙方负责服务所开展病区夜间的卫生（如：地面垃圾、床边卫生等）。

13、甲方如有三无患者，其生活护理由乙方负责无偿照料。

14、科室每月使用陪护服务质量评价标准对护工服务质量进行评价，结果要求不低于95分。护理部每月对乙方服务质量考核，每考核扣分1分缴纳违约金100元；如出现严重违规行为投诉经查实扣乙方劳务报酬1000元，在服务病人中出现不到位的情况经护理部反复指出后仍不整改的每次扣1000元。

15、乙方工作人员在工作期间如果与患者或家属发生纠纷或自身工作失误给患者或家属造成损失（如造成患者摔伤、烫伤、坠床等意外伤害或其他医疗纠纷时），均由乙方自行负责处理，并承担全部法律责任及经济赔偿，甲方不承担任何责任。乙方所聘用的人员在

工作中因各种原因受到伤害或发生意外的，或违反法律法规及医院规章制度造成的损害及损失由乙方承担全部责任及经济赔偿，与甲方无关。

16、乙方承诺陪护满意度不低于95%，对甲方认为不合格的护工经与乙方商讨后应及时更换。

17、合同履约期间发生的一切安全事故和责任，均由乙方承担。

18、乙方必须严格遵守国家有关法律、法规和政策，依法经营，文明守法，自觉维护甲方的形象和利益，乙方经营范围内的一切劳动或其它经济纠纷由乙方负责，与甲方无关。

八、工作内容及要求

1、安全护理

(1)掌握患者病情,了解患者的精神症状、发病经过、诊断、治疗、护理要点、注意事项,密切观察,对有自伤、自杀、冲动伤人、出走企图或行为的患者随时注意其动态,一旦有意外征兆及时报告医生和护士采取有效措施予以防范。

(2)与患者建立信赖关系,及时发现危险征兆，要尊重、关心、同情患者,及时满足患者的合理要求,使患者感到护士可信赖。如患者流露出想自杀或有冲动伤人的征兆时,立即报告并及时制止,避免意外发生。

(3)严格执行护理常规与工作制度。

(4)严格执行巡查严防意外。

(5)加强安全管理。

(6)安全常识教育。

(7)隔离保护。

2、日常生活护理

(1)口腔护理和皮肤护理

(2)排泄护理

(3)衣着卫生及日常仪态护理

3、饮食护理

(1)进餐前的安排

进餐形式、进餐安排

(2)进餐时的护理分组观察,防止患者倒食、藏食,用餐具伤人或自伤;药物反应重、吞咽困难的患者要给予软食或无牙饮食,勿催促,防噎食。

4、睡眠护理

睡眠属于保护性抑制过程,睡眠的好坏预示着病情的好转、波动或加剧,要稳定患者情绪,巩固疗效,要保证患者的睡眠质量。

(1)创造良好的睡眠环境;

(2)安排合理的作息制度;

(3)促进患者养成有利睡眠的习惯;

(4)加强巡视,严防意外;

(5)未入眠患者的护理体谅患者的痛苦与烦恼心情,指导患者放松或转移注意力帮助入睡;分析失眠原因,立即报告并对症处理。

5、药物依从护理

精神病患者多数拒绝服药,藏药的原因有:

(1)疾病因素、 否认有病或幻觉、妄想支配;

(2)害怕药物反应,如吞咽困难等;

(3)社会心理因素,患者认为药物会使记忆减退,体态增胖。

6、精神科服务流程

（1）暂定：白班 7:30-17:00（具体时间根据实际情况进行调整）

（2）提前到岗：护工需提前到达工作场所考勤打卡，查看交班记录，了解当班重点病人信息。

（3）参与晨会：早上参与晨会，与护士及护理人员一起进行交接班，巡视病房，保持病区卫生。

（4）协助病人清扫：整理床单，清理病人衣物和洗漱用品，整理床头柜等。

（5）康复活动：护理人员及护士带领病人一起做康复活动。

（6）午饭看护：10:30 进行午餐。

（7）午休时间：要求病人回到病室，维持病房秩序，关注病人动态。

（8）康复活动::护理人员及护士带领病人一起做康复活动。

（9）晚饭看护：协助分餐，关注病人动态。

（10）暂定：小夜班：17:00-00:00（具体时间根据实际情况进行调整）

（11）交接班：提前到岗，与交班的护士和护工进行工作交接。

（12）晚间看护：巡视病房，随时关注病人动态，发现异常立即报告。

（13）暂定：大夜班：00:00-7:30（具体时间根据实际情况进行调整）

（14）交接班：提前到岗，与交班的护士和护工进行工作交接。

（15）夜间看护：巡视病房，随时关注病人动态，发现异常立即报告。

备注：严格执行打卡制度，根据病人病情和紧急情况，协助医护人员执行紧急操作或协助医生进行紧急处理。

7、医养中心服务流程

（1）入院咨询与接待流程

1. 接受老人及家属电话、现场预约咨询；向家属介绍床位、医养服务项目、护理等级、收费标准、医保政策、入住准入条件、风险事项。

2. 接待人员引导参观医养病区，告知禁止入住情形（传染病、严重精神疾病等）。

3. 收集老人基础信息：既往病史、用药清单、生活能力、过敏史；告知入院所需材料：身份证、医保卡、监护人身份证明、近期体检报告。

4. 登记预约入院评估时间，做好咨询台账记录。

5. 入院综合评估流程

（2）由医师、护士、老年评估师/护理组长组成评估小组，在入院前完成全套评估，评估结果作为护理等级依据：

1. 医疗评估：基础疾病、用药情况、疼痛、吞咽功能、压疮风险、跌倒风险、感染风险筛查。

2. 老年人能力评估：进食、穿衣、如厕、行动等日常生活活动能力，认知与精神状态评估。

3. 辅助检查：按需开展血常规、生化、心电图等基础筛查，排除传染性疾病。

4. 评估结论判定：

符合入住条件：明确护理等级，告知家属评估结果、照护方案、潜在风险；

不符合入住：出具评估意见，建议居家照护或转诊至专科医疗机构。

要求：评估资料签字存档，评估表留存至老人离院后不少于 3 年。

（3）协议签订、办理入住、建档流程

1. 与老人/法定监护人签署《医养服务协议》《风险知情同意书》《紧急救治授权委托书》，明确服务范围、收费、权责、突发疾病处置约定。

2. 办理入住手续，物品交接、房间分配，入院宣教（病区制度、呼叫器使用、安全注意事项）。

3. 建立一人一档健康档案：基础信息、评估记录、医嘱、护理记录、生命体征、康复记录、用药记录、转诊记录。

4. 医护团队根据评估结果制定个性化医养照护方案，包含医疗管理、用药、康复、营养、心理、生活照料计划。

8. 在院常态化医养服务流程

（1）医疗巡诊与慢病管理

医师定期查房，监测血压、血糖等指标，调整慢病用药；24 小时医护值守，夜间巡诊。

用药管理：药品核对、分药、喂药，用药不良反应观察、记录。

常见病、多发病诊疗；按需换药、管路护理（导尿、造口）、压疮预防与处置。

（2）生活照护服务

按对应护理等级提供：进食协助、洗漱、更衣、翻身、如厕、更换纸尿裤、床单元更换、个人清洁、衣物清洗。落实防跌倒、防噎食、防烫伤、防走失等安全看护。

（3）康复、营养与心理社工服务

•康复评估，开展肢体、吞咽、认知康复训练；

•营养师制定膳食方案，提供普食、软食、流质、鼻饲餐；

•心理疏导、情绪干预、文娱活动、社工陪伴。

（4）院内感染控制

落实环境消杀、手卫生、垃圾处置，定期消杀记录，防止交叉感染。

9. 定期复评流程

（1）固定周期开展老人能力复评：至少每 6 个月一次；老人病情变化、跌倒、住院后即时复评。

（2）根据复评结果调整护理等级、照护方案，告知家属并签字确认。

（3）复评资料归入个人健康档案。

10. 转诊、出院（退住）流程

（1）急症转诊流程：老人突发病情恶化，立即启动急救，院内急救处置，同步通知家属，开通医院绿色通道，转运至医院专科救治，完整记录转诊全过程。

（2）正常出院退住：家属提出退住申请，完成健康小结、费用结算、物品交接，完善出院记录，告知出院后健康指导。

（3）死亡处置流程：按医院规范完成遗体处置、家属告知、资料归档。

（4）服务回访与投诉处理流程

1. 退住后进行电话回访，了解照护满意度；

2. 设立投诉渠道，接到投诉后规定时限响应、调查处置、反馈结果，台账留存。

11. 突发事件应急处置流程

乙方须建立全套应急预案并定期演练：跌倒、噎食、走失、火灾、停电、突发疾病、院内感染、意外伤害等。发生意外第一时间施救、通知家属、上报甲方，完整留存事件报告。

（1）所有流程必须形成书面记录，台账完整可追溯，甲方有权随时抽查档案；

（2）乙方须将整套医养服务流程上墙，并对全体服务人员岗前培训考核；

（3）甲方有权对各服务流程执行情况月度考核，考核结果与服务费支付挂钩；

（4）全部服务流程须符合《医疗机构管理条例》《养老机构管理办法》《老年护理服务规范》

等国家及地方规范。

九、履约保证金（本项目无）

1.乙方交纳人民币合同金额的0%作为本合同的履约保证金。

2.乙方提供的履约保证金可以是人民币形式（银行本票、汇票、支票、电汇），或银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等多种形式。

3.乙方选取银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等形式的向采购人缴纳的，如保函（担保、保险等）的约定期到期但乙方履约仍未结束的，乙方须进行续保。

4.乙方选取以履约保函（保险）形式向采购人缴纳的，按照《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购【2023】150号）的要求，登录“政府采购电子履约保函（保险）平台”，选择第三方机构并提交保函（保险）申请，经审核通过后支付相关费用。

5.如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

6.履约保证金在合同约定期间内不予退还或者应完全有效，约定期间届满之日起 5个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；逾期退还的，按中国人民银行同期贷款基利率上浮20%后的利率支付超期资金占用费，但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

7.履约保证金在合同约定期间内不予退还或者应完全有效，履约保证金在项目验收合格后退还给乙方。

十、其它

1、本合同一经签订，甲方已视同告知、提供乙方有关本合同的所有信息和资料，乙方已知悉本合同相关的所有信息和资料，对所有的困难和风险有全面的评估，承诺严格履行合同，并承担违约责任。

2、在履约期间，如发生社会反响恶劣或群体事件或被新闻媒体报道的，甲方有权单方终止合同，乙方一切费用不予结算，乙方还需承担由此引起的一切损失。

3、本合同依法签订后，双方必须严格执行，任何一方违约且给对方造成损失的，应承担经济赔偿责任和法律责任。

十一、不可抗力

1、如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或终止合同的责任。

2、本条所述的“不可抗力”系指那些乙方无法控制、不可预见的事件，但不包括乙方的违约或疏忽。这些事件包括：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它甲方和乙方商定的事件。

3、在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。除甲方书面另行要求外，乙方应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续 120 天以上时，甲方和乙方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十二、索赔

1、因乙方原因，项目实施过程中导致破坏而发生的修复、赔偿等费用及实施过程中发生的一切安全事故和责任，均由乙方自行承担。

2、如在甲方发出索赔通知后七天内，乙方未能答复，上述索赔应视为已被乙方接受。若乙方未在甲方提出索赔通知后七天内或甲方同意的更长时间内，按照合同规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从未付款或乙方开具的履约保证金中扣回索赔金额，如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出对不足部分的补偿。

十三、合同的解除

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）因合同一方导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

（3）因政策因素致使不能继续合同的，甲方有权解除合同。

（4）本协议有效期限内，乙方如欲解约，必须提前一个月书面提出，并经甲方同意。乙方未经甲方同意，而自行解约停办，甲方可没收其履约保证金，乙方不得有任何异议，因乙方自行解约对甲方造成的损失由乙方负全部法律责任和经济赔偿责任；

3、有下列情形，甲方有权单方终止合同：

（1）乙方擅自转包、分包的；

（2）擅自停业、歇业的；

（3）服务期内甲方监督护工服务，乙方违反本合同中约定的终止（解除）合同条款的，甲方随时可与乙方终止该协议，且乙方不得提出赔偿要求。

（4）被相关部门依法注销、关停的；

（5）违反投标时所做的承诺，且情节严重的；

（6）在有关部门的不定期 “卫生安全”检查中累计两次不合格的。

（7）发生火灾等消防事故并造成严重后果的；

（8）法律法规禁止的其他行为。

4、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后二十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

十四、争议解决办法

1、在执行本合同所发生的或与本合同有关一切争端，甲方和乙方应通过友好协商的办法进行解决。若协商不成，作如下第（2）条处理：

（1）申请仲裁。选定仲裁机构为淮安市仲裁委员会。

（2）提起诉讼。约定由甲方所在地法院管辖。

十五、合同生效及其他

1、江苏骏通建设项目管理咨询有限公司（项目编号：JSZC-320804-JTGS-C2026-0047）号磋商文件、中标方提交的（项目编号：JSZC-320804-JTGS-C2026-0047）号响应文件、本次招标的中标通知书和磋商过程中乙方的投标澄清等内容将作为本次采购合同文件的主要内容。乙方在合同履行过程中若发生服务内容缩减、服务不及时的现象，甲方有权对乙方处以适当的经济处罚。

2、本合同应在甲方、乙方双方签字盖章后生效。

3、本合同一式伍份，甲、乙双方各执两份，代理机构执一份。

4、本合同履行期间及服务期满后发生的与本合同有关的争议，由甲乙双方友好协商解决；协商不成的，按照本合同第十四条“争议解决办法”处理。

5、如需修改或补充合同内容，应经乙方、甲方协商，签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

6、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

十六、未尽事宜

1、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，并提交政府采购监督管理部门备存。

2、其他未尽事宜应按照《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解释。

甲　　方：
单位盖章：
代表签字：
签定日期：2026年11月24日

乙　　方：
单位盖章：
代表签字：
签定日期：2026年11月24日

附件 1：

服务质量承诺

1、我司承诺：达到陪护人员规范化管理“四统一”，即统一调配、统一着装，统一标识，统一管理。

2、我司承诺：达到陪护人员管理的“持证上岗”（持上岗证和健康证）。

3、我司承诺：患者对陪护人员服务质量满意不低于 95%、医护人员对陪护人员管理综合满意度不低于 95%，患者及医护人员有效投诉率低于 2%，投诉处理率 100%。

4、我司承诺：我司所护理的患者，因陪护人员的操作过错造成的患者伤害，由我司自行处理并承担责任，与淮安市淮阴区渔沟中心卫生院无关。

5、我司承诺：如我司中标，陪护人员根据医院具体情况进行排班，根据患者的病情择优安排陪护人员。

6、我司承诺：如我司中标，我司将安排不少于 2 人专职管理人员，护工人员将遵守医院规章制度，服从科室护士长的管理、配合医护人员的嘱咐、努力提高服务技能，以最优质的服务让患者满意。

7、我司承诺：如我司中标，每位陪护人员有单独的服务标准考勤，如有陪护人员未达到满意度 95%，公司立即进行人员调换，以保证贵院的服务质量。

附件 2：

护理免责申明

1、公司陪护人员与患者的任何纠纷均与淮安市淮阴区渔沟中心卫生院无关，公司自行处理及自行承担法律责任。

附件 3：

护工服务质量考核表

项目	考核内容	分值	得分
仪容仪表服务态度	1.规范着装、整洁大方，佩戴工号牌上岗	2	
	2.无长甲、不留胡须、长发，不穿响底鞋	2	
	3.坚持文明用语、微笑服务，不在服务区大声喧哗	2	
	4.不得与病人及家属、医生、护士发生口角	7	
	5.病人和临床工作需要服务及时到位，无上访和投诉	7	
劳动纪律服务质量	1.无迟到、早退现象，无串岗、脱岗，不无故旷工。护工之间工作交接，患者情况交代清楚，无遗漏，当班事宜未完成不得下班。	2	
	2.按照医院规章、操作规程护理服务	2	
	3.严格执行医院保护性医疗制度的规定，不打听服务对象病情，不得向患者泄密	7	
	4.班内不做与本岗无关的事，禁穿工作服进公共卫生间、出院门	2	
	5.服务期间必须服从所在科室护士长的管理和考核。	2	
	6.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，不得向患者推销任何产品、服务及其他医院等	7	
工作质量	1.对照操作流程，做好患者晨、晚间生活护理	4	
	2.协助生活不能自理及卧床病人进食	4	
	3.协助病人起床活动和肢体的功能性锻炼	4	
	4.协助病员个人的清洁卫生服务。	5	
	5.协助病员大小便，递送便器及整理个人卫生	3	
	6.协助病人做好入院准备工作以及出院后的床单元整理和终末消毒	3	
	7.护理范围的床单元的整洁、下部无杂物	4	
	8.被服的按期更换和清点，不得乱扔乱放	3	
	9.旁桌、床栏每日的擦拭和消毒	4	
	10.负责病人生活用品的清洁和消毒	4	
	11.特殊情形下病人辅助检查和治疗的协助	5	
	12.保证病人安全，防止病人坠床、滑倒、肢体损伤等意外事故	10	
	13.细心观察病员病情，及时向医生、护士报告	5	
合计		100	

附件 4：

护工服务满意度调查表

科室：　患者：　陪护：　日期：

序号	调查内容	10 分	7 分	0 分	得分
1	护理员对您是否关心，工作是否主动？	满意	一般	不满意	
2	当您有事时，能否及时找到护理员？	满意	一般	不满意	
3	对护理员提供的服务内容是否满意？	满意	一般	不满意	
4	护理员服务是否做到说话轻、动作轻？	满意	一般	不满意	
5	护理员在为您服务时，双手是否清洁干净？	满意	一般	不满意	
6	护理员的衣着及标识是否整洁、佩戴？	满意	一般	不满意	
7	护理员有无索取食品、钱物现象？	无	偶尔	有	
8	你对护理员生活护理技能是否满意？	满意	一般	不满意	
9	陪护有无串岗、脱岗现象？	无	偶尔	有	
10	您对护理员的总体印象？	满意	一般	不满意	
合计					
调查者：					