

首都医科大学附属北京潞河医院

辅助服务合同

甲 方：首都医科大学附属北京潞河医院

法人代表：吴英锋

地 址：北京市通州区新华南路 82 号

乙 方：北京国霏物业管理有限公司

法人代表：国德磊

地 址：北京市西城区茶马街 8 号院 5 号楼 2062

为提升辅助服务人员的工作质量及管理的专业化程度，甲方基于实际工作需要，与乙方经过充分协商后达成一致，签订本协议，由乙方方向甲方派遣各类辅助服务人员，并提供相应的专业管理服务。

一、合作内容

本合同项下合作内容为乙方根据甲方的要求，向甲方派送各类辅助服务人员：驻科服务（包括科室需用的内勤、外送）、中央运送和管理人员，在甲方指定的服务区域为甲方提供服务，甲方向乙方支付服务费用。

1、驻科服务（含科室所需内勤、外送）

服务内容，由所在科室制定并经甲乙双方确认，由公司提供服务，科室与公司共同参与管理。

2、中央运送服务

中央转运服务承担起除医院明文规定或存在巨大安全隐患的运输工作外的所有运输内容。根据运输内容的性质、运输工具以及运输过程中的相同与不同点，

我们将所有的运输内容概括为以下类别：

▪ 标本

住院科室常规和急查各种化验标本和病理标本等。

▪ 文件

各种检查预约单和申请单、各种化验结果、病理报告、会诊单、治疗单、出院结账单、医疗设备报修单以及与医疗相关的文件等。

▪ 物品

住院科室各类特殊标本使用的器皿、器械维修和维护转运，液体、总务物品、医用耗材、药库物品等配送，以及特殊检查用物（含检查用药和物）以及使用的平车和轮椅擦拭维护。

▪ 病人

负责门诊指定患者的带检、住院病人入院后各种检查和非本病区内的治疗转运、协助住院病人转科等服务。

二、服务区域说明

1、中央运送实行 24 小时无假日服务，服务区域列表

CT/放射科		1 号、2 号病房楼	-1F
超声室（B 超室/脑超/彩超室）		1 号、2 号病房楼	1F
耳科病房	创伤骨科病区	1 号、2 号病房楼	2F
神经内科二病区	关节外科病区	1 号、2 号病房楼	3F
神经内科一病区	脊柱、小儿骨科病区	1 号、2 号病房楼	4F
卒中中心	神经外科病区	1 号、2 号病房楼	5F
妇科病房	产科病区	1 号、2 号病房楼	6F

通科、烧伤病房	泌尿外科病区	1号、2号病房楼	7F
心血管一病区	儿童中心	1号、2号病房楼	8F
心血管二病区	消化内科病区	1号、2号病房楼	9F
心脏外科、胸外科病区	普外二（胃肠）病区	1号、2号病房楼	10F
呼吸一病房	普外一（肝胆）病区	1号、2号病房楼	11F
呼吸二病房	重症医学科（ICU）	1号、2号病房楼	12F
普外肛肠病房	手术室	1号、2号病房楼	13F
眼科、整形外科病区	手术室	1号、2号病房楼	14F
康复医学病区	手术器械供应室	1号、2号病房楼	15F
洗衣房		门诊楼	-3F
急诊留观病房/急诊抢救室/核磁/骨密度/急诊化验室/器械库房		门诊楼	-1F
EICU/手足外科病房/儿科门诊		门诊楼	1F
皮肤科/临床药学室		门诊楼	2F
病理科/心电图/B超室		门诊楼	3F
输血科/血液室/胃镜室/配液中心		门诊楼	4F
检验科/门诊抽血室/内分泌实验室		门诊楼	5F
眼、耳鼻喉、口腔会诊		门诊楼	7F
肾内病房/血液透析室		门诊楼	8F
内分泌病房/血管外病房		门诊楼	9F
CCU/乳腺外科病房/风湿免疫病房		门诊楼	10F

DNA 检测	成教局	1F
感染科/PCR 实验室	发热/肠道门诊楼	1F
总务/器械维修	西院（原 120）	1F
杂交手术室/骨髓移植	3 号病房楼	9F
血液科病房	3 号病房楼	8F
肿瘤二病房	3 号病房楼	7F
肿瘤一病房	3 号病房楼	6F
全科病房	3 号病房楼	5F
临床药理科	3 号病房楼	4F
医疗保健中心	3 号病房楼	3F
放疗科	3 号病房楼	2F
干保门诊/特需门诊/大厅	3 号病房楼	1F
影像科/高压氧/放疗科/核医学科	3 号病房楼	-1F

2、服务人员配置：驻科服务人员包括科室内勤及外送人员共计 117 人

科室	人数	科室	人数
配液中心	10	急诊抢救室	5
导管室	4	血透室	3
妇科门诊	2	供应室	7
胃镜室	6	检验科	5
门诊中、西药房	2	核磁室	4

手术（门禁管理）	2	门诊楼病房驻科	4
手术（驻科）	7	急诊留观病房	1
手术（运送）	7	感染科	1
后勤辅助（收输液袋）	3	住院服务中心	1
内分泌	1	病理科	2
高压氧	1	洗衣房	10
产科	2	职工食堂	4
血液移植仓	1	抽血室	1
医疗保健中心病房	1	临床药理	1
心脏中心	4	杂交手术室	2
门诊手术室	2	核磁（四期）	1
核医学	1	医学影像室	9

3、中央运送实行全年无假日，每天 24 小时服务模式，人员 63 人

服务人数调整：根据现有服务项目和人员配置，将按照甲方的新需求进行人员增减。服务科室和服务范围的人力配置将据此进行计算，甲方需求变化时，需及时通知乙方，经双方签字确认后作为补充合同生效。

三、服务费用

1、经双方友好协商，甲方在 25 日前结上月服务费；甲方以转账形式支付给乙方，甲方付款前，乙方应提供合同金额的正规发票，如因乙方发票延迟送达造成甲方付款延迟，甲方不负任何责任，除上述费用外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

每人月费用： 4397.26 元 大写： 肆仟叁佰玖拾柒元贰角陆分

每月总费用： 791506.80 元 大写： 柒拾玖万壹仟伍佰零陆元捌角

一年期费用： 9498081.60 元 大写： 玖佰肆拾玖万捌仟零捌拾壹元陆角

两年期费用：18996163.20 元 大写：壹仟捌佰玖拾玖万陆仟壹佰陆拾叁元贰角

2、超出合同范围所涉及的岗位人数，甲方按照实际发生额向乙方支付服务费，实际增减人员需经双方签字确认生效。

四、甲方的权利与义务

1、甲方权利

(1) 辅助服务人员出现以下行为者，甲方有权要求乙方在 3 个工作日内重新派送符合条件的人员到岗。乙方应保障重新派送前的人员替班，不得空岗。岗位及人数甲方可根据需要随时增减。空岗超过 3 天，扣除该岗位当月支付的费用。

- 不能胜任甲方指定的工作要求；
- 不服从工作安排；
- 严重违反甲方劳动纪律、规章制度和工作定额任务管理；
- 工作失职，给甲方造成经济损失；
- 合同期未满，被派送辅助服务人员提出停止工作或擅自离岗。

(2) 辅助服务人员在工作期间给甲方造成的经济损失，乙方要承担责任。甲方有权按有关规定向乙方索赔。

(3) 对乙方不履行合约的服务范围和标准，当 $\geq 10\%$ 服务范围或服务项目不达标时，甲方有权追究违约责任（扣除每月支付费用的 20%作为违约金）。甲方指出后，乙方仍不履行合同内容，甲方可无条件解除合同。

(4) 法律法规规定的其他权利，乙方应全力支持配合。

(5) 在服务过程中发生不良事件，乙方应及时以书面形式上报给甲方管理部门。

(6) 甲方所支付的服务费用与乙方服务质量考核成绩、科室满意度以及服务管

理出现的问题严重程度和解决时效挂钩。

附件 1: 绩效考核措施

附件 2: 服务质量考核标准

2、甲方义务

(1) 协助对辅助服务人员的职业道德规范、工作任务、技能再培训，掌握工作要求、注意的安全事项、遵守的各项纪律等对其告知、教育、督查的义务。

(2) 为辅助服务人员提供必需的劳动条件、劳动工具（平车、轮椅）如乙方人员发生工伤事件时，甲方配合提供申报工伤相关材料，工伤确认后由乙方按《工伤保险条例》规定处理。

(3) 甲方按时支付乙方的劳务费用

(4) 服务科室反馈问题甲方有义务反馈给乙方，改进服务质量。

五、乙方的权利与义务

1、乙方权利

(1) 乙方安排辅助服务人员在甲方指定的具体工作岗位，并负责日常管理。

(2) 对甲方不履行合同的，有权追究违约责任。

(3) 依法维护员工的合法权益。

2、乙方义务

(1) 乙方派遣的辅助服务岗位，应负责岗前培训，使辅助服务人员掌握基本工作流程和技能，服从医院调配。

(2) 乙方设专职管理人员，每天定时检查、抽查并现场监督，及时处理问题，以保障持续改进的工作质量。同时配合甲方维持病房秩序，及时处理突发事件。

(3) 乙方设立 24 小时值班电话，管理人员要及时应答，积极协调解决问题，确保辅助服务人员良好的工作纪律和正当权益。

(4) 负责按时发放辅助服务人员的工资并代扣代缴个人所得税金额，以及应缴

纳的各种保险和社会福利。

(5) 对于甲方按本合同第四条第一款规定退回乙方的辅助服务人员，乙方应予以接收并负责处理员工的劳动关系，按协议条款规定在指定时间内派送符合条件的员工到甲方工作。

(6) 乙方员工在工作期间若发生工伤事故或患职业病，乙方须严格按照《工伤保险条例》的规定及时妥善处理。相关病假工资、疾病救济费及医疗费用等一切费用均由乙方承担。此外，乙方还应积极做好员工的安抚工作，并适时调配人员，以确保工作的正常进行。

(7) 乙方应随时到病房了解辅助服务人员的思想动态、工作表现、遵纪情况。每季度与甲方举行联席会议，以保证持续改进工作质量。

(8) 乙方应保证派送辅助服务人员都持有健康合格证并具有一定的文化程度。

(9) 乙方人员在甲方工作期间应遵守国家的法律法规和医院的各项制度。

(10) 乙方派往甲方的工作人员应符合《中华人民共和国劳动法》的具体规定，承包期间出现的劳动争议，由乙方负全责解决。甲方与乙方派往甲方的工作人员无任何劳动关系或劳务关系。乙方应按《中华人民共和国劳动法》的规定，为员工缴纳社会保险。

(11) 若因乙方派送的辅助服务人员故意或过失行为给甲方或其他第三人造成损害或经济损失的，应由乙方承担责任，并赔偿甲方或其他第三方由此造成的损失。

(12) 甲方反馈的服务质量问题乙方有义务将改进措施以书面形式提供给甲方管理部门。

六、协议的期限及要求

1、本项目一次招标两年沿用，实行一年一考核一签订。本次合同期一年。自 2025 年 09 月 16 日起至 2026 年 09 月 15 日止。合同期满经院方综合评估考核，评估结果合格，则续签下一年度合同；若评估不合格，且双方意见未达成一致，

院方有权解除合同（具体以最终合同签订为准），服务期不超过两年。

2、本合同一式六份，甲方执四份、乙方执两份。自双方签字并盖章之日起生效。

3、甲方有关规章制度各项规定作为本合同的附件一并执行，与合同正本具有同等法律效力。

七、协议的变更、解除、终止和续订

1、甲、乙方应共同遵守本合同的各项条款。在合同履行期间，未经双方同意，任何一方不得变更或解除。未尽事宜需双方协商解决。

2、因遇国家重大政策调整，甲方应及时协商，做好后续工作。乙方负责所派遣员工的妥善安置。

3、本合同期间，如乙方不能按协议履行职责，给甲方造成重大经济损失或严重社会影响，甲方可终止合同，但应提前 30 天告知。

4、本合同期满，双方协商一致，可续签书面合同，否则甲方提前一个月书面通知乙方，合同期满后自行解除。

八、争议解决

双方在履行合同发生争议，应本着实事求是的精神友好协商解决；协商不成，任何一方均有权向北京市通州区人民法院提起诉讼解决。

甲方：首都医科大学附属北京潞河医院

乙方：北京国霏物业管理有限公司

代表人签字：

代表人签字：

甲方盖章：

乙方盖章：

2015 年 9 月 15 日

2015 年 9 月 15 日

附件 1

绩效考核措施

类型	问题	描述	扣款 (元)		
中央 运送	零容 忍	送检途中病人出现坠床(车)、跌倒、走失	500		
		标本丢失、遗撒	500		
		送检途中病人出现病情变化未发现	500		
		车辆推运损坏医院建筑或设施	全额赔偿相关费用		
	问题 1	遗漏检查项目延迟 $\geq 4\text{H}$		100	
		未进行核对带错病人(检查项目已完成, 赔偿患者全部检查费用)		100	
		不需要家属陪同的检查叫家属者		100	
		平车送检病人无陪同		100	
		接送患者交接不全面		100	
	问题 2	各种检查出的报告结果 $\geq 24\text{H}$ 未送到科室			50
		急查标本转运无应答 > 30 分钟			50
		货物错误配送 ≥ 3 科/次			50

1、服务质量评价与服务费用支付标准表

全院平均考核分 数	公司服务质量与管理费用考评标准			
	≥ 80 分段	80-70 分段	70-60 分段	< 59 分
扣公司费用标准	费用全额支付	500 元/分	1000 元/分	甲方有权终止合同

2、惩罚与奖励

- (1) 岗前培训: 未经培训或者培训不合格上岗, 一人次罚 50 元。
- (2) 科室分配项目完成任务不及时或者态度不端正, 每次罚 50 元。
- (3) 接到有效投诉, 按照医辅科第三方人员奖罚管理制度执行。

3、考评方法说明

- (1) 服务质量考核: 每月服务质量标准考核所得的平均值占 50 分。
- (2) 被服务科室满意度占 50 分。
- (3) 质量考核分值和满意度分值合计后的分值为评价分值。

附件 2

服务质量考核标准

序号	服务内容	服务标准	备注
1	病区常规各种标本转运	每天巡视病房至少三次, 物流系统不能传递时呼急查转送	
2	急查各种标本转运	按照标本性质不同规定, 急查标本收取、转送不得超过 30 分钟, 急血气、急配血 20 分钟到达	
3	标本转运要求	标本上收下送要和临床及化验室进行扫码并签字, 常规标本送实验室时限≤60 分钟	
4	陪检要求	按照预约时间提前≤60 分钟转运; 不需预约的检查, 根据科室需要完成检查; 有送回病房需求的病人, 要求陪检人员 100%完成, 并按照科室要求完成签字	
5	各种检查结果	各种报告结果及时送回病房	
6	擦拭消毒平车和轮椅	按照要求登记《设备清洁检查记录》	
7	送取文件	当日文件当日送, 紧急文件立即送, 取文件《发文登记本》签名; 送文件请客户在《收文件登记本》签名	
8	取、送需要维修的仪器设备	≤4 小时内完成, 有领取和送回签字	
9	调度中心	24 小时服务, 不得空岗, 随时调配人力完成应急服务内容	
10	材料、总务和药库物品配送	按照工作安排有计划完成申领计划递送和配送, 进行取、送双签字, 抢救物品即刻完成配送	
11	应急和重症病人陪检	按照预约时间准时完成, 重症病人申请医护人员陪检或准许带出病区检查签字	
12	夜间核磁	按照预约单按时完成, 并签字	
13	应急陪检	科室电话通知调度, 由调度安排 30 分钟内到位	