

y99yy-xx-2026-0016

合同编号：

公用经费其他医疗卫生服务采购项目-门急诊重症医疗护理员、医院陪护及预检  
分诊人员

## 委托服务合同

甲方（委托方）：北京市延庆区医院（北京大学第三医院延庆医院）

乙方（受委托方）：北京可心称意居民服务有限公司

甲方（委托方）：北京市延庆区医院（北京大学第三医院延庆医院）

法定代表人：吕扬

联系电话：69144448

通讯地址：北京市延庆区东顺城街 28 号

邮政编码：102100

联系人：杨利娟

联系电话：69103020-3120

乙方（受托方）：北京可心称意居民服务有限公司

统一社会信用代码：91110102761445303A

法定代表人：杨春玲

联系电话：13716062145

通讯地址：北京市海淀区安宁庄东路甲 16 号兴安商务办公区

邮政编码：100085

联系人：周全旺

联系电话：15652836123

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律、法规的规定，甲乙双方就甲方北京市延庆区医院（北京大学第三医院延庆医院）[2025]年度门急诊重症医疗护理员、医院陪护及预检分诊人员外包服务采购项目，通过招投标后乙方中标（2包），双方在自愿、平等、公平、协商一致的基础上，同意达成以下条款：

## **第一章 项目基本情况**

### **第一条 项目基本情况**

1. 项目名称：公用经费其他医疗卫生服务采购项目—— 2包公用经费其他医疗卫生服务采购项目-门急诊重症医疗护理员、医院陪护及预检分诊人员
2. 类型：服务类
3. 项目服务位置：北京市延庆区医院（北京大学第三医院延庆医院）

## **第二章 服务内容**

### **第二条 服务事项**

1.项目内容：门急诊重症医疗护理员及预检分诊人员 25 人（用工数量以实际为准），但乙方须提前至少 7 天书面告知甲方任何人数调整计划,经甲方书面同意后方可变更。医院陪护数量根据患者实际使用需求，陪护服务费用由乙方自行向雇佣陪护人员方（患者及家属）收取并能开具发票，甲方不负责支付。

2.乙方需为甲方提供包括但不限于以下无偿服务：病区门禁 24 小时管理服务、综合服务中心咨询服务、配液中心配送服务、病区陪检、标本转运等。

3.乙方派遣到甲方的工作人员劳动关系在乙方单位，员工的工资、各项福利待遇及社保由乙方负担。乙方承诺为其所有在岗服务人员依法足额缴纳社会保险，并承担由此产生的全部用工、劳动及社保争议的责任。如因乙方缴纳不合规导致甲方被追责，由乙方全额承担并赔偿甲方损失，包括但不限于甲方对第三方赔偿款、甲方处理纠纷可能承担的含鉴定费、技术咨询费、公证费、律师费等在内的一切费用，以及甲方可能承担的罚款，可期待利益减损、名誉损失等间接损失。

## **第三章 服务标准**

### **第三条 服务标准**

#### **1.门急诊重症医疗护理员服务和医院陪护服务**

(1) 在甲方领导和进度安排下工作，服从护理部、病区护士长及相关科室负责人管理。

(2) 乙方在甲方服务场所内，出现的纠纷和服务质量问题由乙方负责处理。

(3) 乙方工作人员一律统一着装，佩戴胸牌上岗。乙方应确保所有派遣至甲方单位的人员均符合法律规定，严格遵守国家及甲方单位相关法律法规、制度规定，违反规定造成后果的由乙方自行承担全部责任。

(4) 遵守甲方规章制度，积极配合甲方精神文明建设，不得损害甲方权益。

(5) 订立护理员的工作制度，每季度至少开展 1 次专项技能培训并提交培训记录。

## 2.预检分诊服务

(1) 服从甲方相关科室、部门安排。

(2) 乙方人员统一着装，遵守医院相关规章制度。

(3) 乙方工作人员要进行上岗前培训。

## 第四章 合同期限

### 第四条 服务期限

合同服务期限：1 年；即从 2016 年 3 月 1 日至 2017 年 2 月 28 日止。

本合同期满后，甲方享有优先续约权，乙方不得拒绝续约且续约条件不得高于本合同约定标准。

## 第五章 服务费用

### 第五条 服务收费方式

本项目服务收费方式为：按月结算收取。

乙方不得将本项目服务内容全部或部分转包、分包给第三方。如有违反，甲方有权单方解除合同并追究乙方违约责任。

### 第六条 服务合同费用

1.服务含税费用：上五险一金（男性年龄≤60 周岁，女性年龄≤50 周岁）  
¥ 4650 元/月/人（大写： 肆仟陆佰伍拾元整/月/人）；不上五险一金（男性年  
龄≥60 周岁，女性年龄≥50 周岁） ¥ 3950 元/月/人（大写： 叁仟玖佰伍拾  
元整/月/人）。目前每月固定用工预计 25 人，年总费用预计 126 万元（壹佰  
贰拾陆万元整），总金额以每月实际上岗人数为准，据实结算。乙方实际派遣人  
员须经甲方书面确认后方可上岗，甲方保留对不符合岗位要求人员退回并要求更  
换的权利。根据招投标文件即使乙方增加工作人员，但服务费用每年不得超过该  
额度。乙方不得以任何理由突破年度服务费用上限；如超支，超出部分乙方自负。

2.本项目服务费包括：人员工资、法定福利（社保公积金单位缴纳部分）、  
商业保险、管理费、税费、培训费、服装费、供应商合理利润等所有成本费用。

3.本合同所指的门急诊重症医疗护理员及预检分诊服务费用仅涉及甲方单  
位范围。其他如有新增区域，甲方有权自主决策和安排人力资源配置，并享有最  
终定价权，如双方无法就新增费用达成一致，甲方有权自行安排其他供应商或自  
雇人员，不视为违约。

4.本合同执行期间，盈余或者亏损均由乙方自行承担；如因实际用工数量超  
出原 预计人数，双方可根据用工数量的变化协商调整年度费用总额。乙方不得  
以亏损、物价指数变动、最低工资标准调整等理由要求变更合同价款、增加费用、  
降低服务标准或减少服务项目。

5.付款方式：

（1）陪护服务费用由乙方自行向雇佣陪护人员方（患者及家属）收取，甲  
方不负责支付。

(2) 门急诊重症医疗护理员及预检分诊服务费用由甲方按每月支付给乙方, 每月 20 日前, 乙方当月服务质量考核达标且甲方向乙方支付上一个月服务费, 按照每月实际上岗人数计算, 月总金额以实际上岗人数为准。

(3) 乙方开具等额正规合法发票, 甲方收到后在 10 个工作日内以银行转账形式支付。

乙方提供的发票类型必须符合甲方财务管理制度要求, 如因票据问题导致付款延误, 乙方承担资金占用利息。若服务质量考核未达标, 甲方有权暂停或部分支付当月服务费直至整改合格而不视为甲方违约。

(4) 如果甲方根据工作需要临时增加人员, 乙方按需派出, 费用另外计算。

## 6. 乙方账户信息

单位全称: 北京可心称意居民服务有限公司

开户行: 华夏银行北京十里堡支行

账号: 4046200001819100032934

## 第六章 双方权利与义务

**乙方应配合甲方做好医院突发事件的应急处理, 包括但不限于公共卫生事件、患者突发情况等, 采购方有权无条件临时征调 50%以上派驻人员, 供应商不得主张额外费用或拒绝履行, 并及时听从甲方应急工作统一调度。**

### 第七条 甲方的权利义务

1. 甲方指导乙方相关工作, 协助乙方开展相关管理工作。
2. 乙方通过优质的服务质量进行良性竞争开展工作。
3. 甲方有权对乙方人员服务中出现的违规现象, 进行监督、教育、处罚。

4. 乙方如开展工作需要，由甲方派遣有经验的护士根据具体情况不定期对护工进行培训，乙方支付劳务费用。

5. 甲方有权指定第三方机构对供应商培训成效进行飞行检查，若抽查未达标的，可根据具体情况酌情扣除相应金额的培训保证金。

## **第八条 乙方的权利义务**

1. 在甲方领导和进度下工作，服从护理部、病区护士长及相关科室负责人管理。

2. 乙方在甲方服务场所内，出现的纠纷和服务质量问题由乙方负责处理并承担相应责任，并在接到投诉后 2 小时内响应，24 小时内提出解决方案。

3. 乙方工作人员一律统一着装，佩戴胸牌上岗。乙方应确保所有派遣至甲方单位的人员均符合法律规定，严格遵守国家及甲方单位相关法律法规、制度规定，违反规定造成后果的由乙方自行承担全部责任。

4. 遵守甲方规章制度，积极配合甲方精神文明建设，不得损害甲方权益。

5. 乙方订立工作人员的工作制度，对工作人员进行不定期的培训。未经甲方书面同意，乙方不得将合同全部或部分服务内容转包、分包或委托第三方履行。

6. 乙方对委派人员行为向甲方承担赔偿责任，不因甲乙双方合作变化或乙方与委派人员劳动用工关系变化而终止。

## **第九条 配合义务**

对需进入甲方单位范围内的宣传、检查、执法等公共事务，甲乙双方应当积极配合。

## **第七章 合同终止**

### **第十条 期满终止**

本合同期满时服务自动终止，如遇特殊情况，甲方应在期满前 1 个月书面通知乙方；乙方决定不再续约的，应在期满前 1 个月书面通知甲方。

### **第十一条 不可抗力的终止**

因不可抗力（指自然灾害、战争等不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，需提供政府主管部门出具的证明文件）致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，其他事宜由甲乙双方依法协商处理。

### **第十二条 终止后处理**

本合同终止后，甲乙双方应共同做好债权债务处理事宜，包括服务费用的清算、签订的各种协议等；乙方应确保交接期间所有现有岗位服务人员继续履职至新安排落实，甲方有权要求乙方协助完成人员移交及资料归档，否则视为违约。

## **第八章 违约责任**

**保密条款：**乙方应对履行合同过程中知悉的医院患者信息、医疗数据等承担永久保密义务，泄密应按服务费总额 20%承担违约金，并承担甲方因此支出的含律师费等在内的一切费用，以及甲方可能承担的罚款，可期待利益减损、名誉损失等间接损失；损失无法准确计算的，按不低于甲方已支付乙方款项等额核定。

### **第十三条 甲方违约责任**

甲方违反本合同约定，且非因乙方未履行或不正当行为所致，导致乙方未能很好完成服务内容的，甲乙双方协商解决。因不可抗力、政策原因、乙方违约或第三方责任等非甲方原因造成的，甲方可免责并不承担违约赔偿责任。

### **第十四条 乙方违约责任**

乙方因服务质量被家属或科室投诉、甲方有权责令整改，如整改不到位，甲方有权终止服务合同。

甲方有权责令整改。如乙方收到甲方书面整改通知后，未在 7 个工作日内完成整改，甲方有权终止服务合同。

医院将建立对乙方服务质量的考核评价体系（KPI），考核结果与服务费支付、续约资格挂钩。若乙方对考核结果有异议，应在收到考核结果之日起 5 个工作日内以书面形式向甲方提出，并由双方协商处理。逾期未提出视为无异议。甲方有权根据实际工作需要提出调整和完善考核评价标准，但需与乙方提前协商，达成一致后实施。

月度考核内容、权重及结果应经甲乙双方书面确认方可作为追究违约责任的依据。经考核不合格，甲方有权按比例扣减服务费并直接进行服务调整或人员替换，情节严重时单方提前解除合同且无需承担违约责任。具体的考核指标（如：人员配置达标率 100%、培训合格率 100%、患者/科室满意度需 $\geq 90\%$ /月、有效投诉率需 $\leq 5\%$ /月、感控违规次数 $\leq 5$ 次/月、安全事故次数 $\leq 1$ 次/年，含患者跌倒、走失、误吸等护理相关不良事件、问题响应及时率 $\leq 2$ 小时，适用于工作时段；夜间及节假日时段可适当延长响应时间等）。乙方提供的服务达不到标准的，甲方有权要求供应商在合理期限内改进，乙方未能改进的，需按照未达标 KPI 项目当月服务费的 1%向甲方支付违约金，每月累计违约金总额不超过当月服务费 3%，从当期付款中直接扣除，超过 3 次的，甲方有权终止服务合同。

因乙方原因给甲方造成经济损失或出现责任事故的，由乙方承担责任和经济损失，甲方和有关当事人（被服务人员）可要求乙方承担相应的赔偿责任。包括但不限于甲方对第三方赔偿款、前期处理支出的含鉴定费、诉讼费、律师费等在内的一切费用，以及甲方可能承担的工伤保险待遇和罚款等；上述措施不足以弥补含甲方可期待利益减损等间接损失的，乙方负责补齐；同时，乙方应按甲方已

支付金额 20%另行向甲方承担违约责任。乙方依法或依合同约定应当承担违约责任的，甲方可从未支付乙方款项中先行扣除。

### **第十五条 提前解约责任**

除本合同第七章规定的合同终止情形和本合同第八章出现违约责任外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则无过错方可要求对方支付合同总价款 10% 的违约金；造成损失的，无过错方可要求对方承担相应的赔偿责任。甲方因政府政策等不可归责于甲方的原因，有权提前书面解除合同，且无需承担违约责任或赔偿责任。同时，甲方提前解约不承担乙方的预期利润及间接损失。

## **第九章 争议解决**

### **第十六条 争议解决方式**

因合同的解释或履行发生争议的，双方可以协商解决；协商不成，可向北京市延庆区人民法院提起诉讼。

## **第十章 附则**

### **第十七条 其他约定**

1. 本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面协议；
2. 对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同附件，与本合同条款具有同等法律效力。附件内容与主合同有冲突时，以对甲方有利之解释为准；补充协议中与本合同不一致之处，以补充协议为准。
3. 本合同一式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力。

4. 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并签章后生效。

甲方：  
法定代表人或  
授权代表：  
签订日期：2016年2月11日



乙方：北京可心称意居民服务有限公司  
法定代表人或  
授权代表：  
签订日期：2016年2月11日



附件：1. 安全承诺责任书

2. 服务承诺书

上述附件与主合同具有同等法律效力，乙方违反附件相关承诺的，视为违反本合同，甲方有权依违约条款追究乙方违约责任。

## 附件 1

### 安全承诺责任书

根据安全工作“预防为主”的方针和“谁主管、谁负责”的原则，为落实防火、治保安全责任制，确保病人得到正常安全的护理，维护医院安全有序的医疗环境，医院与北京可心称意居民服务有限公司签订安全责任书如下：

1. 乙方的项目管理机构需要管理好自己所属员工，并保持与医院主管部门的联系。
2. 乙方的工作人员必须遵守有关防火、治安方面的法律、法规和医院的各项规章制度，服从医院的管理。
3. 乙方的工作人员除工作时间外，其它时间不得无故在医院休息或停留。
4. 院内严禁使用电炉等电器，严禁在室内为电动自行车充电。
5. 病房内严禁吸烟、严禁使用手机。
6. 上班时间着装整齐，佩带胸卡。
7. 不许将贵重物品带入病房，如丢失由本人负责。
8. 协助病人保管好自用物品，以防丢失。
9. 发现可疑人员及意外情况及时报告护士或院方。
10. 不准与外来人员聊天、做私活，不准在病区内洗衣、洗澡，不准留外来人员在院内过夜。
11. 提高防范意识，外出时要带齐三证（身份证、暂住证、务工证）。
12. 配合好医院值班人员、保安人员的安全检查工作。
13. 乙方工作人员工作期间发生疾病、外伤、死亡等意外，由乙方公司自行承担相应责任，且不影响主合同第十四条关于违约责任条款的适用。

14. 违约规定: 如 北京可心称意居民服务有限 公司护理员违反上述规定并造成后果, 由 北京可心称意居民服务有限 公司负责。

北京可心称意居民服务有限 公司



## 附件 2

### 服务承诺书

为更好的向住院患者提供服务，规范服务行为，提高护理质量，便于医院管理部门监督，北京可心称意居民服务有限公司（以下简称公司）提出服务承诺如下：

1. 公司及时了解并遵从执行国家相关行业主管部门关于医院护理管理方面的法律、法规及规定。
2. 公司针对本项目在院内设有专职项目管理机构，有规范的职责、制度、劳动纪律、工作标准、工作流程等，并经医院审核，进行公示，管理人员实现全年 24 小时监督管理。
3. 公司的管理人员能够熟练掌握护理项目的经营及管理；熟悉掌握护理员服务相关的专业知识及技能；具有良好的职业素养及良好的沟通协作能力。
4. 工作人员上岗统一着装、佩戴胸牌，遵从医院统一管理。
5. 公司招募的护理员定期体检，保证护理员的身心健康；保证良好的语言沟通能力。
6. 有完整的岗前及岗位培训机制，培训工作有计划、有方案、每季度有授课及考核记录。每季度培训时长不得低于 16 学时，培训记录需经甲方护理部签字确认。
7. 公司日常经营管理中遵从国家法律法规，服从北京市卫健委等相关部门关于护理服务的各项规定，组织护理员参加职业资格培训及考核。
8. 公司设置独立的专职质量监督机构，每月进行质量控制检查和患者满意度普查，并进行数据分析及时调整，每月向医院管理部门反馈结果。甲方有权随

时独立、抽查或委托第三方对乙方服务质量开展测评和满意度调查，检测结果直接作为 KPI 考核依据。

9. 乙方工作人员工作期间发生疾病、外伤、死亡等意外，由乙方公司自行承担相应责任。

10. 严禁供应商及其工作严禁供应商及其工作人员向医院员工进行任何形式的商业贿赂。一经发现，医院有权立即终止合同并追究责任。商业贿赂行为需经司法机关认定。

北京可心称意居民服务有限公司



2016年7月1日