

护理员服务合同

甲方：北京市密云区医院

住所地：北京市密云区阳光街 383 号。

法定代表人： 杨宇卓 ， 职务： 院长。

电 话： 010-69043990

乙方：北京龙泰康企业管理服务有限公司

住所地：北京市密云区密云镇靶场路（2 幢 27 号院）

法定代表人： 张龙泰 ， 职务： 总经理 。

电 话： 13801202161

为了满足患者多样化、多层次的健康需求，为患者提供全方位、高质量的服务。经甲方招标，乙方中标取得向甲方提供护理员的资格。甲乙双方经充分协商，就乙方向甲方提供护理员事宜达成如下协议：

一、乙方服务范围：

护理员服务：在医务人员的指导下，对服务对象提供生活照护、辅助活动等服务。严禁护理员从事医疗护理专业技术性工作。甲方因临床工作需要，在护理单元安排一定数量的护理员，乙方应按照甲方的要求保质保量地提供护理员。由护士长进行护理员工作时间安排。

二、合同期限：

合同期限为 24 个月，自 2026 年 5 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日。

三、用工数量及用工时间：

1. 用工数量：护理员 100 人。
2. 用工时间：护理员每周工作时间 40 小时。

四、甲方的权利和义务

（一）甲方应明确乙方从事服务的工作岗位、工作任务和工作要求，设立专人负责与乙方进行各项服务事宜的沟通及协调。按照本合同相关条款对乙方工作进行过程监督、检查、评定，将考评结果通知乙方，并提出意见和建议。

(二)甲方有权监督乙方保质保量完成相关工作。审查和核对乙方服务方案及年度服务计划；审查乙方制定的有关规章制度；乙方向甲方提供月报、年度工作报告，以及月度人员信息备案表等。

(三)甲方有权监督乙方合同履行情况、本项目人员配置情况、年度工作计划完成情况、考评结果整改情况等。乙方服务达不到规定的要求或因管理不善造成重大经济损失，甲方有权终止合同。

(四)甲方有权审核乙方工作人员健康证明、身份证明、技能证书等人员管理档案，乙方及其工作人员配合抽检。甲方对乙方工作人员身体健康情况有异议的，有权要求乙方工作人员重新体检，体检不合格的，甲方有权要求乙方及时更换健康状况合格的工作人员。

(五)甲方有义务对乙方提供的人员进行职业道德规范、工作任务、患者安全、消防安全、医院感染控制等安全事项、各项纪律等进行告知、督查。

(六)甲方对乙方工作进行定期检查，对乙方提出的改善服务建议的合理性进行综合审议批复。每季度对乙方的管理工作情况进行满意度调查。

(七)甲方禁止乙方工作人员在其工作场所从事与其服务无关的活动。如违反各种损失由乙方承担，同时甲方有权终止合同并保留追究其法律责任的权利。

(八)甲方与乙方所有工作人员不存在劳动关系和劳务关系，不负责乙方所有工作人员病、老、伤、残、亡的善后处理和各种保险，包括但不限于劳保、社保等，甲方亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。

(九)合同期内，甲方有权依据实际工作需要调整岗位配置，乙方应配合甲方在规定时间内完成调整岗位人员配置并不断优化服务；甲方根据工作需要调整上述人员的工作岗位时，提前告知乙方管理人员。

(十)依合同按时支付乙方的服务费用。如果本合同有效期内或服务开始后国家或地方部门调整当地职工的最低工资标准、保险费率等时，乙方需遵照国家或地方部门相关政策执行，相关费用乙方自行承担，甲方不予调整。

(十一)有权对乙方工作人员的基本情况进行审核，有权对特殊岗位的护理员应具备的条件提出明确规定，乙方工作人员有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换或解聘不符合本合同要求的人员：

1. 乙方工作人员不能保证工作质量，不适应甲方岗位工作的。

2. 乙方工作人员违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的。
3. 乙方工作人员一年内受到二次投诉。
4. 乙方工作人员不能提供真实有效的健康证明、身份证明、技能证书的，或提供虚假的健康证明、身份证明、技能证书的。
5. 乙方工作人员在工作中发生言语威胁、谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的、收受索要患者钱物。

(十二)对因乙方责任造成的建筑物、配套设施等管理项目的损坏，以及人身财产损害，其责任不仅由乙方承担，且甲方有权要求乙方赔偿损失。

(十三)服务期间为乙方提供必须的办公用房，乙方负责办公区域的消防及安全管理、环境卫生整洁、保证日常工作有序运行。

(十四)甲方为护理员提供必需的劳动工具、劳动用品和劳动防护用品。

五、乙方的权利和义务

(一)乙方必须具有履行本合同的法定资质，提供有关营业执照等资质证明的原件及复印件。根据有关政策、法规和本合同约定制定各项规章制度、管理办法、实施方案，经甲方审核后开展各项服务内容。

(二)乙方不得将整体或部分管理责任及利益对外转让或分包。

(三)乙方应根据甲方的工作要求自行招聘、签订劳动合同、办理用工手续，并负责工作人员的工资、奖金、福利、保险、辞退等一切劳动待遇和劳动关系。乙方负责本公司工作人员的病、老、伤、残、亡或其它意外事件事故的处理，并独立承担相应的经济责任和法律责任。乙方人员与甲方不存在任何劳动、劳务或雇佣关系。因乙方人员引起的任何纠纷(包括但不限于工资、加班费、经济补偿、工伤赔偿、社会保险、福利待遇等劳动争议，或其他民事纠纷)，或因乙方经营不善、资不抵债、停业、解散、清算、破产、被吊销营业执照或丧失履约能力导致服务中断、人员安置、权益损害等任何后果，均由乙方负责处理并承担全部费用及法律后果，与甲方无关。若因上述情形导致甲方被仲裁机构、法院或其他有权机关判定承担连带责任，或遭受业务损失、项目延误等损害的，乙方应在甲方通知之日起7日内，向甲方全额支付甲方已支付的赔偿金、补偿金、罚款，以及甲方因此支出的诉讼费、律师费、差旅费、项目补救费用等全部损失。

(四)乙方严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规，特别是关于工作人员劳动保障或福利政策，乙方应按时向其工作人员支付劳务报酬，按照国家规定为工作人员办理保险等。同时承诺遵守甲方医疗机构安全生产操作规程等各项标准，服从甲方工作安排。

(五)乙方应根据甲方的工作要求管理和培训。提供符合甲方要求的护理员到甲方指定的护理单元工作。为患者提供及时、安全、细致的服务。乙方提供的服务应符合甲方的管理规定，合同执行期间甲方管理规定作出调整的，乙方不得因此提出服务费变更要求。

(六)乙方护理员须经专业培训后方可上岗

1. 护理员应在定点培训学校参加职业技能培训，具有符合北京市卫生健康委员会等上级单位认可的《职业技能培训结业证书》、《国家职业资格证书》等，并保证持证上岗率要达到 100%。

2. 乙方护理员上岗前须经过乙方的岗前培训，不少于 20 学时，有记录。包括：国家法律法规、医院的相关规章制度、工作流程、工作内容与职责、基本技能、基本礼仪、行为规范、感染管理相关知识及病人安全管理、与患者及家属的沟通等相关课程的岗前培训且考试合格。新护理员，应经过岗前培训且在护理单元安排的带教人员带领下实习后方可上岗，实习期间，不能满足甲方工作要求的，甲方有权将该人员退回乙方，乙方需及时更换护理员。

3. 乙方应有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年按计划定期组织对不同岗位人员进行培训、有培训及考核记录。有对不同岗位工作人员岗前培训、日常培训及考核的记录。

(七)乙方应为提供至甲方的工作人员建立个人档案，负责工作人员各类证件督办和审验个人档案应包括详细个人资料、联系电话、身份证复印件、相应资格证书、北京市公共卫生从业人员健康证明、劳动合同等，不能拒绝甲方抽检的权利。

(八)乙方提供的工作人员必须符合甲方规定的年龄，服务人员无违纪违法、犯罪等不良记录。乙方承担工作人员工作中发生的刑事、民事、治安案件、意外事件的经济责任与法律责任。

(九)乙方提供的工作人员必须符合甲方劳动用工规定且身体健康,上岗时应持有三个月内的体检合格证明,乙方应每年组织工作人员进行体检,并具有合格有效的健康证明。

(十)乙方严格履行合同约定,保质保量完成合同规定的服务范围内的工作内容。按合同约定配置人数,严格遵从医院上下班时间,不得早退、迟到,工作时间外出需向甲方管理人员说明。对于不能胜任、请假及缺岗人员超过5天者,乙方需安排护理员替岗,并在3个工作日内补齐护理员。如乙方未能履行,按质量考核标准扣分。

(十一)乙方工作人员按照医院规定做好个人卫生、整洁着装,工服必须定时由乙方进行集中洗涤、消毒和按时更换,不低于每周一次,不得私自在病区内洗涤晾晒工装及私人物品。

(十二)乙方工作人员不得与患者、家属或者其他工作人员发生争吵,聚众闹事,如因不履行职责或违反职业道德被投诉后,乙方应积极协助甲方进行调查,乙方应立即处理,对身体状况欠佳、自身素质低劣、服务态度差、不遵守甲方规定、违纪违法的工作人员等,甲方有权拒绝其上岗,乙方应及时处理并更换,不得因此而影响甲方正常工作秩序。

(十三)因乙方工作人员的严重工作失职或者故意、营私舞弊等行为,给甲方造成财务损坏、经济损失的或服务纠纷的,乙方应承担赔偿责任;在甲方服务区域内造成病人、家属或者其他工作人员人身、财产损失的,乙方应进行赔偿并承担责任。

(十四)乙方应维护甲方的声誉,保守甲方的商业秘密。未经甲方书面同意,乙方不得在任何场合、任何资料上使用甲方标识。

(十五)当双方合同终止后,乙方应积极配合甲方进行工作交接。乙方有义务配合甲方做好各项工作和物资交接,保证业务工作平稳运行,包括但不限于向甲方移交全部管理用房、全部档案资料和钥匙等相关资料和物品,保证所有室内家具设施完好,否则应赔偿相应损失。

(十六)乙方应按照招标文件规定的管理要求、标准及工作职责无条件接受甲方组织的检查和考核,定期向甲方汇报管理情况,接受甲方提出的改进工作的要求、建议和指导,如需整改的,应在规定时间内提出切实可行的整改方案并进行

整改。并承担未达到考核标准的经济处罚，因管理失误造成甲方经济损失，应予以赔偿。

六、工作内容与职责

乙方应按照本合同约定的内容及要求提供服务。具体服务内容及要求见：

合同附件 1：《服务内容及要求》

合同附件 2：《服务考核标准》

(一)甲方对乙方管理的要求

1. 乙方提供驻甲方的项目管理团队应配备至少 1 名负责为护理员培训的专职培训教师，且该专职培训教师应具有主管护师职称及以上资质。乙方项目管理团队人员变更，须及时上报甲方主管部门(护理部)进行备案，如发现私自变更管理人员，扣除合同总价 1%违约金。

2. 乙方提供的所有护理员，须经过岗前培训考核通过后方能上岗。

(1)对于考核不合格、工作不达标、不胜任岗位工作、不符合用人标准或其他不符合甲方要求的人员，乙方应在 3 个工作日内完成人员调换；对于管理人员，乙方应在 5 个工作日内无条件调换。退回护理员的安置及费用由乙方负责。

(2)护理员在甲方工作期间请假，需经过护士长和乙方管理人员双方同意。如存在事假或病假累计达 7 天以上，甲方有权通知乙方及时更换护理员。

(3)乙方需向甲方提供项目所有工作人员的个人信息，包括：健康体检证明、无犯罪记录证明等，外地务工人员必须提供身份证、暂住证、就业证等相关证件的复印件，配合甲方对所有工作人员进行人员身份背景审核。当乙方工作人员增减变化时，应及时报告甲方，提交新增员个人信息，随时更新备案。乙方须对提供的个人信息真实性负责。

(4)乙方所有工作人员入职前，需接受保密及安全培训，签订《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则协议》，不得以任何形式泄漏、传播甲方未经官方公开的机构信息、医疗信息及患者信息等，不得以任何形式制造、传播甲方或患者的虚假信息，造成甲方或患者声誉受损的，乙方应承担相应法律责任。同时，乙方对医院安全风险、医疗安全风险要明确责任，做到有效防范。

3. 乙方对护理员工作要定期进行检查，每周检查一次，覆盖所管辖护理员工作质量，各项工作制度、工作流程的落实情况，并留有记录；乙方的服务质量应符合甲方要求，每周到服务区域征求意见。

4. 患者或家属对护理员提出异议、发生护理争议或纠纷时，乙方管理人员应在第一时间到达现场，了解争议或纠纷情况，及时给予解决。

5. 检查结果汇总与反馈：每月 5 日前，管理人员结合乙方的自查问题及甲方护理部的检查问题，制定相应的整改措施，上交甲方护理部。

(二)对乙方培训管理的要求

1. 乙方要有全年培训计划，按甲方实际工作情况制定完善的培训方案并落实，内容包括但不限于：院感防控知识、基础操作、安全风险、重点科室特殊要求、礼仪行为规范等。每周对护理员进行在岗培训，并留有记录。

2. 乙方护理员上岗前需经乙方专业技术岗前培训不少于 20 学时，通过考核合格后方能上岗。

3. 甲方有权定期对乙方护理员进行抽查考核，对考核不合格者乙方应按要求进行业务再培训，再培训仍旧不合格者，甲方有权拒绝其上岗，乙方应在 3 个工作日补齐缺编护理员。

(三)乙方护理员排班、考勤管理

1. 护理员的排班及考勤由护理单元护士长负责。乙方提供标准的护理员考勤表，次月 5 日前由护士长、乙方管理人员均确认、双方签字后提交前一个月考勤。

2. 护理单元因为各种医疗需要增加护理员时，需由护士长向甲方护理部提出书面申请，经批准后，向乙方发出正式增员通知，乙方在接到甲方用人需求后，应于 3 个工作日内提供合格护理员到岗。

3. 为确保服务质量，乙方应保证人员全员到岗，当乙方护理员人数不足正常人数时，应在 3 个工作日内补齐，如出现护理员缺编情况，甲方有权根据实际缺编人数和时间扣除服务费用，扣除标准为合同约定的双倍护理员服务费。

4. 乙方护理员有以下情况之一的，甲方可立即将其退回给乙方，并有权对乙方处以罚款或无条件解除合同：

- (1) 被依法追究刑事责任的；
- (2) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

(3) 严重违反甲方行风管理规定, 有收受红包、回扣或参与倒号, 推销丧葬服务或利用工作之变谋取利益等不良行为。

(4) 严重工作失职、营私舞弊, 给甲方财产或声誉重大损失, 或造成人员伤亡的;

(5) 泄露患者隐私及医院信息的行为。

七、服务考核标准

1. 乙方应严格按照合同约定的岗位人数提供服务并确保服务质量。甲方或甲方委托的监管机构对乙方进行服务质量考核。

2. 考核依据

(1) 甲方管理人员随机进行检查, 结果由双方主管签字认可。检查结果可作为乙方服务质量考核指标之一。

(2) 付款前甲方对乙方进行考核, 考核综合得分包括临床满意度调查和服务质量随机检查结果, 根据实际考核成绩扣除服务费。

(3) 甲方制定具体的考核方案, 并作为考核的依据。详见合同附件 2。

八、合同价款(含税)及支付方式

1. 合同总价: 甲方应向乙方支付护理员服务费为 514.53 万元人民币/年。除此之外甲方不再向乙方支付其他费用。

2. 合同费用包括: 合同总价中包含(但不限于)护理员的工资费、按国家有关规定乙方应缴的各项社会保险费、住房公积金、法定福利、上缴税金、替班工资及补助费、特殊岗位补贴、节假日加班费、管理费、培训费、服装、装备设备(如涉及)及劳动合同法和劳动法中规定的所有费用。甲方不承担非甲方原因造成的人身、财产损失责任, 甲方不承担因乙方管理不善或服务不到位造成的上访、滑倒摔伤、偷盗、物品丢失、坠床、烫伤等不良事件, 以及等各类纠纷赔偿或补偿费。

3. 本合同执行期间, 护理员服务费月单价不做调整, 如果甲方需求的岗位有增、减, 将按护理员月单价增、减服务费, 并根据实际用工情况对合同总价进行调整。

(1) 本合同费用均以人民币结算。在考核合格且乙方向甲方提供合法正规发票前提下甲方以银行汇款的方式向乙方支付护理员服务费。

1) 服务合同签订后, 自管理服务首月结束并合同生效后, 每月服务费由甲方于次月审核同意后向乙方支付; 如果甲方审核未通过, 将书面要求乙方进行整改, 整改完毕后报甲方审核, 甲方审核同意后服务费将顺延为10个工作日支付。

2) 如果本合同下任何费用超过应付日后三个月而未支付, 乙方保留权利要求甲方在提供服务前至少提前一周向乙方支付有关款项, 以保证乙方能及时得到服务费(甲方每年初, 新预算未批准除外)。

(2) 服务费每月度按甲方考核的实际上岗数及服务时间支付, 并根据甲方实际开业停业及服务范围需要动态调整。如果乙方人员全部到岗, 甲方支付乙方月服务费用为: 人民币_____万元, 合算月人均服务费用为_____元/月/人, 服务不足一个月者, 按“合同月人均服务费用÷当月自然天数×服务天数”支付。

1) 如甲方在约定服务内容的基础上另需增设、扩大或减少服务区域, 向乙方提供正式补充岗位通知, 按相关岗位单价, 与本合同服务费一并予以支付或扣除。服务不足一个月者, 按“合同月人均服务费用÷当月自然天数×服务天数”支付。

2) 因甲方需增加服务人数时, 甲乙双方可协商订立补充协议, 该补充协议与本合同具有同等法律效力。

(3) 甲方每月实际支付服务费的金额与乙方当月的月度考核得分相结合(根据第七条第2款规定)。

每月综合考核评分	支付服务费比例
90-100 分	不扣服务费
≤80<90 分	每 1 分, 扣除 50 元服务费
<80 分	<p>1. 首次低于 80 分按低于 90 分标准, 每 1 分扣除 100 元服务费, 下发整改通知单, 如 30 日内仍无改进, 甲方有权终止合同, 并由乙方承担违约责任;</p> <p>2. 连续 2 个月或累计 3 个月考核成绩低于 80 分, 甲方有权单方面差额扣罚乙方履约保证金 2000 元/次, 并限期 1 个月整改;</p> <p>3. 若整改后服务仍未能达标, 甲方有权单方面扣罚乙方全额履约保证金, 并无条件解除双方合同关系。</p>



<p>满意度全院平均分 低于 90 分(含护士长满意度调查结果)</p>	<p>1. 首次低于 90 分扣除管理分 10 分即服务费 1000 元; 2. 连续 2 个月或累计 3 个月考核成绩低于 90 分, 甲方有权单方面差额扣罚乙方履约保证金 2000 元/次, 并限期 1 个月整改; 3. 若整改后服务仍未能达标, 甲方有权单方面扣罚乙方全额履约保证金, 并无条件解除双方合同关系</p>
<p>注: 以上所有罚金全部在当月甲方应付服务费用中扣除或支付。</p>	

(4) 乙方护理员违反医院管理规定, 存在以下情形的, 经主管部门确认, 给予相应处理:

1) 因工作不负责、服务质量不达标被服务科室、患者投诉, 每1例有效投诉对乙方罚款200元; 每季度2次及以上有效投诉的, 甲方将当事人退回乙方, 乙方应及时更换护理员上岗。

2) 发生12320、12345等相关部门投诉事件, 每1例有效投诉对公司罚款500元, 每季度2次及以上有效投诉, 甲方将当事人退回乙方, 乙方应及时更换护理员上岗。

3) 乙方工作人员违规操作, 但未造成医院财产、声誉损失及人员伤亡的, 视具体情节每次对公司罚500元; 每季度发现2次及以上违规操作的, 甲方将当事人退回乙方, 乙方应及时更换护理员上岗。

4) 乙方工作人员工作能力不符合岗位要求的, 甲方将当事人退回乙方, 乙方应及时更换工作人员上岗。

5) 乙方工作人员因工作失误、差错或者其他原因造成医院财产、声誉损失, 人员伤亡的不良事件(如标本丢失、仪器损坏、延误患者救治等)视损害金额甲方有权要求乙方予以赔偿, 并对乙方罚款2000元, 甲方将当事人退回乙方, 乙方应及时更换工作人员上岗。

6) 乙方人员在院内打架斗殴、聚众闹事, 或有其他严重影响医院正常工作秩序行为的, 对公司罚款1000元, 甲方将当事人退回乙方, 乙方应及时更换人员上岗。

7)违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号、推销丧葬服务或利用工作之便谋取利益,推销催乳服务等超职责范围服务项目的,甲方将当事人退回乙方,乙方应及时更换人员上岗,并扣罚乙方3000-5000元服务费。

8)利用工作之便谋取不正当利益的,没收不正当利益所得,并对当事人予以辞退。被相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的,甲方将当事人退回乙方,乙方应及时更换人员上岗。

4.乙方向甲方支付共计人民币 25 万元整的履约保证金。履约保证金应采用人民币,以支票/汇票等方式提交。合同终止后如无纠纷甲方无息退还给乙方;如乙方出现违约行为或因乙方原因给甲方造成损失,甲方将从中扣除违约赔偿金后,余额无息退还。发生以下情况之一,甲方有权单方面全额/差额扣罚乙方履约保证金:

(1)履约考核期内,甲方发现乙方存在资质、业绩或其它造假行为,以及违反投标规定的违法行为,一经核实,甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金,并无条件解除双方合同关系。

(2)确认招标结果后,乙方未按投标承诺及甲方要求,提供符合项目要求的专业人员进场,并组建完备的项目管理团队,甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金,并无条件解除双方合同关系。

(3)履约考核期内,违反规定出现重大事故,或因乙方管理操作不当造成重大不良影响等情况(包括但不限于发生爆炸、安全事故、火灾及其他风险给他人及甲方造成损害等),相关责任全部由乙方承担,甲方有权单方面扣罚乙方全额履约保证金,并无条件解除双方合同关系。

九、责任与风险

由于乙方工作失误引起的纠纷或责任,乙方负全责。

(一)护理事务风险

1.在患者生活照顾过程中(包括但不限于床旁、如厕、检查、散步等)在对患者进行生活照顾时违反操作制度及流程,导致患者意外或损伤、死亡,包括但不限于病人跌倒、呛食、噎食、坠床、烫伤、压伤和自杀、出走、坠楼以及其他意外或损伤)乙方负责协调并承担全部责任。

2. 护理员承担病人生活护理、陪检外送等工作，禁止实施专业性护理操作内容如吸痰、鼻饲、穿刺、拔针等工作。如果违规进行操作，乙方负责协调并承担全部责任。

3. 护理员在进行生活护理的同时有义务协助护士观察发现并及时报告患者病情变化，若因护理员拖延反映或者不反映患者主诉严重不适者，导致的延误抢救或意外发生，乙方负责协调并承担相应责任。

4. 乙方应对护理员进行必要的劳动保护和安全教育宣传，乙方护理员在履行本协议过程中，如发生(包括但不限于)工伤、意外事件、院内感染或罹患传染病等一切人身财产损失(包含损伤患者及他人等)，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

(二)管理风险

1. 护理员盗用病人饭卡、偷吃病人饭食、盗窃财物、索要患者财物、使用电器等违规行为，造成患者/家属或医院经济损失的，所造成的后果由乙方承担。

2. 乙方在履行本合同中存在违法、违约、违规或违背社会伦理道德等行为，被媒体以及其他传播途径曝光或被社会关注，有直接或间接的影响甲方的声誉、名誉和社会评价下降可能时，那么甲方有权单方提前解除本合同，乙方应支付全部违约金，并通过相同或类似媒体及传播途径在相同或与影响相当范围内向社会公众澄清事实并恢复甲方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由乙方自行承担，同时因此发生的一切责任和损失(包括但不限于甲方的损失和第三人的损失及乙方自己的损失)均由乙方承担和负责，甲方不承担任何责任。

(三)其他风险

其他赔偿责任，依据中华人民共和国法律，由甲乙双方在公平、公正的原则下协商解决。

十、违约条款

(一) 甲方按照合同附件 2《服务考核标准》对乙方工作进行考核，乙方同意根据甲方考核结果承担相应违约责任并支付违约金或罚金，同意甲方按照考核结果支付服务费。

(二) 乙方应按北京市劳动用工相关要求及标准执行，为工作人员交纳相应保险，如因用工引起的劳动纠纷问题，由乙方负责解决并承担全部责任。

(三) 乙方根据合同规定向甲方支付违约金、罚款和/或赔偿金时, 甲方有权从乙方支付的履约保证金中予以扣除。

(四) 乙方存在以下情形, 甲方有权单方面无条件解除合同, 并要求乙方赔偿相应损失:

1. 提供虚假资质文件或不具有相应服务资质的;
2. 不履行合同或者违反合同约定或者实施单位违法行为, 给甲方造成严重经济、声誉损失或者严重社会不良影响的;
3. 违反甲方行风管理规定, 参与或组织收受红包、回扣、倒号、推销丧葬服务或利用工作之变谋取不正当利益等不良行为的;
4. 乙方单位或其高层管理人员因其他违法违规行造成严重不良社会影响, 有损甲方合作声誉的;
5. 双方约定的其他解除合同的情形。

(五) 当甲方更换护理员或护理员请假, 需要替班护理员时, 若乙方连续三次提供到岗人员, 均不能胜任岗位要求影响临床工作时, 乙方需要向甲方支付当月总费用千分之三的违约金。

(六) 乙方护理员应在护士指导下为患者提供生活照顾、陪检服务等, 应做好本职工作, 严禁超越职责范围。如果工作人员超职责范围进行操作, 乙方承担全部责任。

1. 由于乙方护理工作人员工作失误引起的纠纷或责任, 乙方负责协调并承担全部责任。

2. 由于乙方不能及时提供人造成缺岗时: 乙方应按缺岗天数向甲方支付违约金, 违约金标准为支付合同约定的双倍护理员服务费。

十一、争议解决

本着真诚合作的态度, 甲方应积极对乙方工作提出反馈及改进意见。在合作过程中出现问题, 双方应持建设性态度积极解决。除非乙方不能完成管理目标或连续违反甲方规定, 甲方于本合作期间内不得擅自更换合作伙伴。本协议在履行过程中发生争议, 由双方协商解决, 协商不成的, 双方同意在北京市密云区人民法院诉讼解决。

十二、其他条款:

1. 协议履行期间,任何一方、因任何原因要求终止或变更协议的,均应提前30天以书面形式通知对方,由甲乙双方协商决定。

2. 如因不可抗力,致使本合同不能履行时,双方不负违约责任。

3. 甲乙双方除因书面协商一致外,任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

4. 税款:按照中华人民共和国税法和有关部门的规定,乙方需缴纳的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。

5. 本合同未尽事宜双方签订补充协议,其内容具有同等法律效力。补充协议与本协议不一致时,以补充协议为准。

6. 《招标文件》与《投标文件》为合同的组成部分,与合同具有同等法律效力。

7. 本合同一式四份,甲方三份,乙方一份,具有同等法律效力。

合同附件 1:《服务内容及要求》

合同附件 2:《服务考核标准》

甲方(盖章):
北京市密云区医院

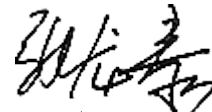
乙方(盖章):
北京龙泰康企业管理服务有限公司



主管院领导签字: 孙万卉

法定代表人签字: 杨宇卓

法定代表人签字: 张龙泰



日期: 2026年4月27日

日期: 2026年4月27日

附件 1

护理员服务内容及要求

一、服务内容

1. 在护士长的管理及责任护士的指导下完成患者生活护理工作。
2. 协助责任护士为患者做好晨、晚间护理，保持患者床单位干净、整齐，定时更换被服及病号服，不少于每周1次。
3. 依据患者的护理级别，协助责任护士为患者提供生活护理，如：
 - 1) 协助患者刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚等。
 - 2) 协助修剪患者指（趾）甲，无长指甲并且保持清洁。
 - 3) 协助患者排便及倾倒便器，并做好卧床患者便后清洗，保持会阴部清洁。
 - 4) 协助责任护士为卧床患者翻身及更换床单、协助患者活动。
 - 5) 负责新生儿洗澡前的准备工作（备洗澡水、毛巾等）及使用后的毛巾的清洗。
4. 负责整理病室环境，将患者的物品放置合理，陪床椅按时收好，不得提前打开使用。按时、按需拉开、关闭窗帘，定时开窗通风。
5. 医务人员诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。
6. 在责任护士的指导下，协助责任护士为患者倒换床位。
7. 定时巡视护理单元及时解决患者的生活需求。在进行生活护理的同时有义务协助护士观察发现并及时报告病人病情变化。
8. 做好患者入院前的准备工作和出院后床单位的处理工作。
9. 负责协助患者进行各项检查、运送领取各种标本、预约检查、检查报告及术中用药等，所有项目均需认真核对。
10. 完成消毒隔离相关工作：
 - 1) 负责清洗、消毒扫床套。
 - 2) 负责清洗、消毒使用后的各种引流瓶、痰液收集瓶、量杯、留尿桶等各类瓶罐。
11. 参与护理单元物品的管理工作。

12. 协助护士做好护理单元的被服管理，做好清点及交换工作，保证无丢失及清洁使用。
13. 做好护理单元轮椅、平车的管理。
14. 协助护理人员进行垃圾处理及交接工作，监管科室生活垃圾分类的落实及宣教。完成每日临时工作和每周重点工作。
15. 护理单元做指定辅助工作。
16. 严禁护理员独立为危重患者做生活护理，杜绝进行护理专业操作：
 - 1) 不准为患者随意调节氧气开关；
 - 2) 不准擅自处理危重患者的监护仪器、呼吸机的报警；
 - 3) 不准私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管路；
 - 4) 不准私自为患者灌热水袋、冰袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤病人；
 - 5) 不准擅自替患者更换、拔除各种引流管，引流液要在护士观察后经允许方可协助倾倒；
 - 6) 危重患者未经护士同意，不准擅自改变体位；
 - 7) 凡禁食患者未经医护人员同意，不准给病人喂水、喂食，不准给鼻饲患者灌注食物或药物；
 - 8) 不准擅自为患者吸痰；
17. 无论任何原因，不与患者及家属发生争执和纠纷。

二、服务要求：

1. 仪容仪表及卫生要求
 - 1) 着装：工作人员上岗时均应按规定季节统一穿工服（包括上衣、裤子、工作鞋），即每年6月1日起穿夏装、10月1日起穿冬装。上岗期间禁止穿拖鞋、高跟鞋。
 - 2) 发式：中长发佩戴统一发花上岗。
 - 3) 上岗时可化淡妆，不可戴戒指、手镯、手链、脚链及耳环，只允许戴一付耳钉。
 - 4) 个人卫生要求：护理员上岗时服装鞋帽干净、整齐，无长指甲并且保持清洁，头发、身体清洁、无异味。
2. 劳动纪律要求：

- 1) 自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作期间不擅离岗位。
 - 2) 遵守医院及护理单元的各项规章制度，服从医护人员的管理。
 - 3) 有事离开护理单元时，需向护士长及乙方管理人员请假，经批准后方可离开。
 - 4) 严禁在工作期间长时间接打私人电话等行为。
 - 5) 严禁携带过多私人物品进入护理单元（不得携带陪护床等物品），严禁在护理单元使用明火、电器等。
 - 6) 禁止工作区域内会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗。
 - 7) 禁止工作期间干私活和做与工作无关的事情。
3. 工作要求
- 1) 工作主动热情，服务周到，态度和蔼，语言文明。
 - 2) 认真做好每日常规工作和重点工作，保证一般患者生活护理到位。
 - 3) 定时巡视护理单元，保证患者生活需求，保持护理单元整洁、安静。
 - 4) 禁止向患者、家属或他人议论护理单元医生、护士的医疗与护理活动。
 - 5) 不与患者或家属谈论及解释患者的病情，工作中注意保护患者隐私。
 - 6) 患者如有疑问，及时与责任护士沟通，不得以任何理由与患者及家属、工作人员发生争吵。
 - 7) 做好本职工作，严禁超越职责范围。
 - 8) 未经允许，不得擅自拿取（翻阅）患者病历、医疗（护理）文件。
 - 9) 熟练掌握七步洗手法，按要求认真执行，防止交叉感染。
 - 10) 不收受患者钱物，不利用工作之便谋取私利，对待患者一视同仁。

附件 2

护理员满意度调查

内容	满意	一般	不满意	不涉及
1. 护理员劳动纪律方面(不迟到早退、不擅离岗位、不扎堆聊天、不做私事等)				
2. 护理员仪表要求方面(工作服干净整洁、发式符合要求、佩戴胸卡、不戴戒指及手镯)				
3. 护理员能够主动、自觉地按照护理员职责完成每日常规工作, 您认为				
4. 护理员能够主动关注跌倒高风险人群, 并提供帮助, 您认为				
5. 护理员了解跌倒预防的相关知识, 您认为				
6. 护理员操作前后是否能正确落实手卫生, 您认为				
7. 护理员熟练掌握配置消毒液浓度, 您认为				
8. 护理工作人员作主动热情, 服务周到, 态度和蔼, 语言文明				
9. 护理工作人员作中注意保护患者隐私				
10. 新护理员上岗后, 公司主管能够经常到护理单元指导其工作, 您认为				
11. 公司管理人员能经常到护理单元检查护理员的工作质量, 及时发现问题并给予指导, 您认为				
12. 公司能够配合护理单元及时协调或更换不胜任工作的护理员(保证用工质量), 您认为				

13. 护理员请假期间，管理人员能主动、及时且按护理单元需求安排替班护理员，您认为				
14. 管理人员的主动服务意识(主动征求护士长意见、主动协调解决问题等)及解决问题的能力				



护理员服务考核标准

类别	项目	服务质量标准	分值	质量考评标准	扣分说明
公司建设 20分	项目管理	1. 公司有服务项目的整体运营方案及年度实施计划；各项管理制度完善，有科学的服务流程规范；	1	每项 1 分，一项不符扣 1 分，每月护士长满意度调查结果；低于 90 分全部扣除	
		2. 项目管理人员明确项目要求，有日常及定期检查的目标；每日巡查，有检查重点，并有记录可查，发现问题有整改措施；	2		
		3. 管理人员定期召开品质管理例会，对临床支持服务工作中出现的问题展开专题讨论，并有记录可查。	1		
		4. 公司管理人员定期与护理单元护士长沟通，及时解决问题。	1		
		5. 有公司层面患者满意度调查，及时反馈，持续改进。	1		
		6. 项目总负责人更换需征得院方同意。	1		
	安全管理	1. 护理员上岗前须全部经过安全生产和职业防护专项的培训，有培训记录。	1	每项 1 分，由公司造成的安全事件最高扣 4 分。	
		2. 制定各项完备的应急预案，并有现场演练。	1		
		3. 有不良事件逐级报告制度并严格执行，若出现不良事件上报至医院，按规定扣分。	1		
		4. 办公和其他用房保持整洁，物品器具堆放有序，不乱拉乱接和超负荷用电，符合消防、人防等安全管理要求，各类检查合格。	1		
	工作人员管理	1. 入职护理员与合同约定相符，经公司培训，能力与岗位需要相符。	1	每项 1	

服务 管理 80分		2. 按合同约定配足护理员，保证岗位服务达标，无使用部门或患者投诉。	1	分， 一项 不符扣 1 分	
		3. 护理工作人员作时着装规范，语言文明。	1		
		4. 有可靠的护理员补充储备系统，及时补充辞职缺员岗位，且院内其他三方除名的护理员不允许录用。	1		
		5. 护理员严守职业道德，无违纪违法、损害公共利益行为。	1		
		6. 有护理员考核激励机制并得到较好执行。	1		
		7. 主管人员协助做好护理工作人员作安排，与用人科室沟通良好。	1		
		工作人员培训	1. 严格执行培训制度， 护理员上岗前经系统培训并考核合格， 未经培训护理员不得上岗。		
	2. 有培训计划、培训主体内容， 参加培训护理员有签到，有记录，有考核。		1		
	素质要求	1. 具有较好的服务理念、服务意识、遵纪守法。服务热情、周到， 态度和蔼， 语言文明。	3	每项 3 分， 一项不符 扣 3 分	
		2. 服装整洁，佩戴胸卡，无配饰，头发整齐，指甲整洁。	3		
		3. 遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作期间不擅离岗位，不串岗。	3		
		4. 上班不干私活、不在工作区域会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗。	3		
5. 服从科室管理，具有较强执行力，认真、主动完成护士长、护士交代的各项工作。		3			
工 作 质 量	个人防护	掌握七步洗手法和洗手时机(3 分)；正确佩戴口罩(2 分)。	5	不符合要 求一例次 扣相应条 目分数。	
	生活护理	1. 落实晨晚间护理：患者面部、口腔、头发、手足、指(趾)甲、会阴、身体、衣着干净整洁，无异味。	6		
		2. 床单位干净、整齐；病室、卫生间环境，干净整洁、无堆放杂物。	5		
		3. 病室定时开窗通风，保证空气新鲜。	2		
		4. 协助有需要的患者进食水、如厕等。	4		
	安全照护	1. 主动巡视，保持卧位舒适，协助护士为卧床患者翻身，扣背。	4		
		2. 协助患者活动，正确使用轮椅、拐杖、避免跌倒摔伤。	4		

消毒隔离	1. 协助护士为生活不能自理的患者更换床单。	4
	2. 护理员做好病人入院前的准备工作和出院后单位的整理、终末消毒工作；完成被服的管理与清点；	5
	3. 护理员每日更换污物袋，定时清洗消毒量杯、留尿桶等公共用品；清洁消毒扫床套。	4
其他工作	1. 护理员在护士指导下为患者测量身高、体重。	2
	2. 护理员经常巡视病室，协助护士及时应红灯，家属管理，保持病室安静。	5
	3. 护理员做好办公室、杂用室、库房、值班室等的清洁整理工作。	5
	4. 与患者沟通，体现人文关怀；保护患者隐私，涉及触碰患者隐私部位时，男性护理员不得单独照护女性患者，如有必要必须有第三人在场；发现安全隐患及病情变化及时上报(5分)。	8
	5. 禁止在院区、病房内晾晒衣物及存放多余私人物品(5分)。	2



护工服务合同

甲方：北京市密云区医院

住所地：北京市密云区阳光街 383 号。

法定代表人： 杨宇卓 ， 职务： 院长。

电 话： 010-69043990

乙方：北京龙泰康企业管理服务有限公司

住所地： 北京市密云区密云镇靶场路（2 幢 27 号院）

法定代表人： 张龙泰 ， 职务： 总经理 。

电 话： 13801202161

为保证甲方良好的医疗秩序，依据“以病人为中心”的服务宗旨，解除病人后顾之忧，为病人提供全方位、高质量的陪护服务，乙方中标取得在甲方医院开展患者日常生活陪护服务资格，经甲、乙双方友好协商，双方就开展陪护事宜达成协议如下：

一、服务范围：

乙方对患者提供需要的生活陪护（母婴陪护除外），并按相关规定标准收取费用。与患方自愿签订陪护协议书，甲方不承担任何责任和义务。

二、服务方式：

乙方在甲方开展患者日常生活陪护服务（母婴陪护除外），与患方签订服务合同关系。乙方根据甲方需求开展免陪照护试点服务。

三、协议期限：

本协议有效期限为 24 个月，自 2026 年 5 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日

四、甲方的权利和义务

（一）甲方有权查看乙方工作人员身份证明、健康证明、技能证书等相关档案，乙方及其工作人员配合抽检。甲方对乙方工作人员身体健康情况有异议的，有权要求乙方工作人员重新体检，体检不合格的，甲方有权拒绝上岗。

（二）甲方与乙方所有工作人员不存在劳动关系和劳务关系，不负责乙方所有工作人员病、老、伤、残、亡的善后处理和乙方工作人员的各种保险，包括但

不限于劳保、社保、医保、养老保险、失业保险等，甲方亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。

(三)甲方有权对乙方工作人员的基本情况经审查，有权对特殊岗位的服务人员应具备的条件提出明确规定，乙方工作人员有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换不符合本合同要求的工作人员：

1. 乙方工作人员违反甲方规章制度、不能保证工作质量。
2. 乙方工作人员在一年内接到二次有效投诉。
3. 乙方工作人员不能提供真实有效的身份证明、健康证明、技能证书的，或提供虚假的健康证明、身份证明、技能证书的。
4. 乙方工作人员在工作中言语威胁、谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的、收受索要患者钱物。

(四)对因乙方责任造成的建筑物、配套设备设施等管理项目的损坏，以及人身财产损害，乙方承担全部赔偿责任，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

(五)甲方有权禁止乙方工作人员在其工作场所从事与其陪护服务无关的活动。如违反规定给甲方造成的各种损失由乙方承担，同时甲方有权终止合同并保留追究其法律的权利。

(六)协议有效期间为乙方提供一间办公用房，乙方负责办公区域的消防及安全管理、环境卫生整洁、保证日常工作有序运行。

五、乙方的权利和义务

(一)乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供有关营业执照等资质证明的原件及复印件。根据有关政策、法规和本合同约定制定各项管理办法、规章制度、实施方案，经甲方审定后开展各项服务事宜。

(二)乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规，遵守甲方医疗机构安全生产操作规程等各项标准、制度。在合同执行期间，如乙方工作人员工作时发生各种意外所产生的工伤事故、意外伤害、经济补偿、劳动争议等概由乙方承担全部责任。

(三)乙方不得将整体或部分管理责任及利益对外转让或分包。

(四)乙方根据相关管理部门要求公示服务等级与服务价格，自行与患者或家属签订陪护协议。

(五) 乙方接受甲方及科室医护人员的指导、监督和检查，及时改进工作方法。

(六) 乙方根据患者需要自主招聘陪护人员，对陪护人员进行培训、管理，与陪护人员签订劳动合同、办理用工手续。

(七) 乙方派出的工作人员拥有真实合法身份，无违纪违法、犯罪等不良记录。乙方承担工作人员工作中发生的刑事、民事、治安案件、意外事件的经济责任与法律责任。

(八) 乙方应负责员工的工资、奖金、福利、保险、辞退等一切劳动待遇和劳动关系。乙方负责工作人员的病、老、伤、残、亡或其它意外事件事故的处理，并独立承担相应的经济责任和法律责任。乙方人员与甲方不存在任何劳动、劳务或雇佣关系。因乙方人员引起的任何纠纷（包括但不限于工资、加班费、经济补偿、工伤赔偿、社会保险、福利待遇等劳动争议，或其他民事纠纷），或因乙方经营不善、资不抵债、停业、解散、清算、破产、被吊销营业执照或丧失履约能力导致服务中断、人员安置、权益损害等任何后果，均由乙方负责处理并承担全部费用及法律后果，与甲方无关。若因上述情形导致甲方被仲裁机构、法院或其他有权机关判定承担连带责任，或遭受业务损失、项目延误等损害的，乙方应在甲方通知之日起 7 日内，向甲方全额支付甲方已支付的赔偿金、补偿金、罚款，以及甲方因此支出的诉讼费、律师费、差旅费、项目补救费用等全部损失。

(九) 乙方应为指派至甲方的员工建立个人档案，负责工作人员各类证件督办和审验个人档案应包括详细个人资料、联系电话、身份证复印件、相应资格证书、北京市公共卫生从业人员健康证明、劳动合同等，乙方不能拒绝甲方抽检的权利。

(十) 乙方服务人员须经专业培训后方可上岗。

1. 乙方应有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年按计划定期组织对不同岗位人员进行培训、有培训及考核记录。有对不同岗位员工岗前培训、日常培训及考核的记录。

2. 员工上岗前须经过乙方的岗前培训且考核合格。内容包括不限于：国家法律法规、医院的相关规章制度、工作内容与职责、基本技能、基本礼仪、行为规范、感染管理相关知识及病人安全管理、与患者及家属的沟通等相关课程。

3. 乙方员工应在定点培训学校参加职业技能培训，具有符合北京市卫生健康

委员会等上级单位认可的专业资格上岗证书。如《北京市职业技能培训结业证书》、《国家职业资格证书》等。

(十一) 乙方工作人员应做好个人卫生、整洁着装, 工服定时由乙方进行集中洗涤、消毒和按时更换, 不低于每周 1 次, 不得私自在病区内洗涤晾晒工装及私人物品。

(十二) 乙方工作人员不得与患者、家属及其他人员发生争吵, 聚众闹事, 如因不履行职责或违反职业道德被投诉后, 乙方应积极进行调查处理。对身体状况欠佳、自身素质低劣、服务态度差、不遵守甲方规定、违纪违法的工作人员等, 甲方有权拒绝其上岗。

(十三) 因乙方工作人员的严重工作失职或者故意、营私舞弊等行为, 给甲方造成财产损坏、经济损失的或服务纠纷的, 乙方应承担赔偿责任; 在甲方服务区域内造成病人、家属或者其他人员人身、财产损失的, 乙方应积极协调解决, 并承担全部赔偿责任。

(十四) 乙方应维护甲方的声誉, 保守甲方的商业秘密。未经甲方书面同意, 乙方不得在任何场合、任何资料上使用甲方标识。

(十五) 当双方合同终止后, 乙方应积极配合甲方进行工作交接。保证所有室内家具设施完好, 否则应赔偿相应损失。

六、管理要求

(一)对乙方管理的要求

1. 乙方派驻甲方的项目管理团队应配备至少 1 名管理人员, 乙方项目管理团队人员变更, 须及时上报甲方主管部门进行备案, 如发现私自变更管理人员, 乙方需向甲方支付合同总价 1% 的违约金。

2. 乙方所有工作人员入职前, 需接受保密及安全培训, 签订《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则协议》, 不得以任何形式泄漏、传播甲方未经官方公开的机构信息、医疗信息及患者信息等, 不得以任何形式制造、传播甲方或患者的虚假信息, 造成甲方或患者声誉受损的, 乙方应承担相应法律责任。同时, 乙方对医院安全风险、医疗安全风险要明确责任, 做到有效防范。

3. 乙方管理人员对陪护工作要定期进行检查, 每周检查一轮次所辖员工工作质量情况, 每周到服务区域征求意见。

4. 加强从业人员管理, 严禁私下与患者或家属达成协议提供陪护服务。

5. 患者或家属提出异议、发生争议或纠纷时，乙方管理人员应在第一时间了解情况，积极协调解决。

(二)对乙方培训管理的要求

1. 乙方人员上岗前需完成岗前培训，通过考核合格后方可上岗。

2. 乙方要有全年培训计划，按实际工作情况制定完善的培训方案并落实，内容包括但不限于：院感防控知识、基础操作、安全风险、礼仪行为规范等，留有记录。

七、合同价款及支付方式

(一) 合同总价：乙方应向甲方支付综合管理费为 70 万元人民币/年。

(二) 支付方式：合同生效 15 日内以支票/转账等方式缴纳年度综合管理费。

(三) 甲方和乙方不产生劳务费，乙方采取自主经营管理方式。

(四) 对于乙方工作人员违反医院管理规定，存在以下情形的，经主管部门确认，给予相应处理：

1. 因工作不负责、服务质量不达标被服务科室、患者投诉，每1例有效投诉对乙方罚款500元；每季度2次及以上有效投诉的，乙方不得安排当事人在甲方开展陪护服务；

2. 发生12320、12345等相关部门投诉事件，每1例有效投诉对乙方罚款1000元，每季度2次及以上有效投诉，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

3. 乙方工作人员违规操作，但尚未造成医院财产、声誉损失及人员伤亡的，视具体情节每次对公司罚款1000元；每季度发现2次及以上违规操作的，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

4. 乙方工作人员因工作失误、差错或者其他原因造成医院财产、声誉损失，人员伤亡的不良事件(如标本丢失、仪器损坏、延误患者救治等)视损害金额甲方有权要求乙方予以赔偿，并对乙方罚款2000元，乙方不得安排故意或重大过失行为造成医疗不良事件者在甲方上岗。

5. 乙方工作人员在院内打架斗殴、聚众闹事，或有其他严重影响医院正常工作秩序行为的，对公司罚款2000元，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

6. 违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号、推销丧葬服务，推销催乳服务等超职责范围服务项目的，乙方不得安排当事人在甲方上岗，并扣罚乙方3000-5000元。

7. 利用工作之便谋取不正当利益的，被相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

(四) 乙方向甲方支付共计人民币 5 万元整的履约保证金。履约保证金以支票/汇票等方式提交。合同终止后如无纠纷甲方无息退还给乙方；如乙方出现违约行为或因乙方原因给甲方造成损失，甲方将从中扣除违约赔偿金后，余额无息退还。发生以下情况之一，甲方有权单方面全额/差额扣罚乙方履约保证金：

1. 履约考核期内，甲方发现乙方存在资质、业绩或其它造假行为，以及违反投标规定的违法行为，一经核实，甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金，并无条件解除双方合同关系。

2. 履约考核期内，违反规定出现重大事故，或因乙方管理操作不当造成重大不良影响等情况(包括但不限于发生爆炸、安全事故、火灾及其他风险给他人及甲方造成损害等)，相关责任全部由乙方承担，包括但不限于刑事、行政民事赔偿责任等，甲方有权单方面扣罚乙方全额履约保证金，并无条件解除双方合同关系。

八、 责任与风险

由于乙方工作人员工作失误引起的纠纷或责任，乙方负全责。

(一) 陪护事故风险

1. 在执行病人生活照顾过程中(包括但不限于床旁、如厕、检查、散步等，不作为或不当作为导致患者意外或损伤、死亡等，病人跌倒、呛食、噎食、坠床、烫伤、压伤和自杀、出走、坠楼以及其他意外或损伤)乙方负责协调并承担全部责任。

2. 乙方护工承担患者生活护理工作，专业性护理操作内容如吸痰、鼻饲、穿刺、拔针等均禁止完成。如果违规进行操作，乙方负责协调并承担全部责任。

3. 乙方护工在进行生活护理的同时有义务协助护士观察发现并及时报告患者病情变化，若因拖延反映或者不反映患者主诉严重不适者，导致的延误抢救或意外发生，乙方负责协调并承担相应责任。

4. 乙方工作人员工作中私下与患者或家属达成协议提供陪护服务，造成病人或医院的一切人身财产及名誉损失，均由乙方承担，甲方不承担任何责任。

5. 乙方应对护工进行必要的劳动保护和安全教育宣传，若乙方员工在履行本协议过程中，如发生(包括但不限于)工伤、意外事件、院内感染或罹患传染病等

一切人身财产损失(包含损伤患者及他人等),由乙方自行承担,甲方不承担任何责任。

(二)管理风险

1. 乙方护工盗用病人饭卡、偷吃病人饭食、盗窃财物、索要患者财物、使用电器、在室内为电动车充电等违规行为,造成患者/家属或医院经济损失的,所造成的后果由乙方承担。

2. 如果乙方在履行本合同中存在违法、违约、违规或违背社会伦理道德等行为,被媒体以及其他传播途径曝光或被社会关注,有直接或间接的影响甲方的声誉、名誉和社会评价下降可能时,那么甲方有权单方面提前解除本合同,乙方应支付全部违约金,并通过相同或类似媒体及传播途径在相同或与影响相当范围内向社会公众澄清事实并恢复甲方的声誉、名誉和社会评价,有关费用由乙方自行承担,同时因此发生的一切责任和损失(包括但不限于甲方的损失和第三人的损失及乙方自己的损失)均由乙方承担和负责,甲方不承担任何责任。

(三)其他风险

其他赔偿责任,依据中华人民共和国法律,由甲乙双方在公平、公正的原则下协商解决。

九、违约条款

(一)由于乙方工作失误引起的纠纷或责任,乙方负责协调并承担全部责任。

(二)乙方工作人员为患者提供生活照顾,应做好本职工作,严禁超越职责范围。如果超职责范围进行操作,乙方承担全部责任。

(三)乙方应按北京市劳动用工相关要求及标准执行,如因用工引起的劳动纠纷问题,由乙方负责解决并承担全部责任。

(四)乙方根据合同规定向甲方支付违约金、罚款和/或赔偿金时,甲方有权从乙方支付的履约保证金中予以扣除,不足部分乙方应予补齐。

(五)乙方存在以下情形,甲方有权单方面无条件解除合同,并要求乙方赔偿相应损失:

1. 提供虚假资质文件或不具有相应服务资质的。
2. 不履行合同或者违反合同约定或者实施单位违法行为,给甲方造成严重经济、声誉损失或者严重社会不良影响的。
3. 违反甲方行风管理规定,参与或组织收受红包、回扣、倒号、推销丧葬

服务或利用工作之变谋取不正当利益等不良行为的。

4. 乙方单位或其高层管理人员因其他违法违规行或徇私舞弊，隐瞒违纪行为造成严重不良社会影响，有损甲方合作声誉的。

5. 双方约定的其他解除合同的情形。

十、争议解决

本着真诚合作的态度，在合作过程中出现问题，双方应持建设性态度积极解决。除非乙方不能完成管理目标或连续违反甲方规定，甲方于本合作期间内不得擅自更换合作伙伴。本协议在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意在北京市密云区人民法院诉讼解决。

十一、其他条款：

1. 协议履行期间，任何一方、因任何原因要求终止或变更协议的，均应提前30天以书面形式通知对方，由甲乙双方协商决定。

2. 如因不可抗力，致使本合同不能履行时，双方不负违约责任。

3. 甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

4. 本合同未尽事宜双方签订补充协议，其内容具有同等法律效力。补充协议与本协议不一致时，以补充协议为准。

5. 《招标文件》与《投标文件》为合同的组成部分，与合同具有同等法律效力。

6. 本合同一式四份，甲方三份，乙方一份，具有同等法律效力。

甲方(盖章)：

北京市密云区医院

主管院领导签字： 孙万卉

法定代表人签字： 杨宇卓

日期： 2026年4月27日

乙方(盖章)：

北京龙泰康企业管理服务有限公司

法定代表人签字： 张龙泰

日期： 2026年4月27日



附件 1：护工管理规定

1. 严格遵守国家法律法规和医院各项管理制度，服从医护人员的管理，本着为病人服务、让家属放心的原则，为患者提供陪护服务。
2. 服从公司各项管理规定和制度，不得擅自离岗和不到岗，严禁与患者或家属私下达成协议提供陪护服务。
3. 按规定应统一着装，衣帽整齐、干净，仪容整洁，工作期间不浓妆艳抹，上岗期间穿软底鞋，仪表整洁，举止大方。
4. 语言文明，与患者交谈时态度和蔼，主动回答患者的问题。不直呼患者床号，根据患者年龄、性别及职业等特征选择适宜的称呼。工作人员之间沟通要文明、礼貌。
5. 为患者实施生活护理时，做好患者身份核对，防止差错。
6. 照顾病人及操作前后要认真洗手，防止交叉感染。
7. 从事患者的生活护理和安全照顾，不可超范围服务。
8. 做好患者安全防护，患者活动或入厕时不离开，未经护士允许不要擅自松解约束带、介入护理治疗，防止患者伤害。
9. 严禁在工作期间长时间接打私人电话、干私活和私事、串病房、扎堆聊天、工作区域会客、嬉笑打闹、大声喧哗等行为。
10. 与患者或家属保持正常的工作关系，不收取或索要钱物，不要求患者为自己办私事。
11. 禁止向患者或家属、他人议论医护人员和医疗活动，不谈论患者病情和隐私，工作中注意保护患者隐私。
12. 了解病人病情和兴趣爱好，提供四心服务，即：爱心、关心、热心、耐心。
13. 上岗期间要作到五勤：眼勤、手勤、嘴勤、腿勤、脑勤。
14. 不得擅自离开病房和病人身边，如送检化验和打饭(时间不准超过半小时)等，必要离开时需征得病人或家属同意并要报告当班护士，办完事要及时返回。必要时找公司派人顶替。
15. 严禁携带过多的个人物品，个人物品不与病人物品混放，病人间物品不混放。
16. 未经医护人员允许不得随便进入办公室、病房治疗室、值班室、护士站等工作场所及翻阅病历和其他医疗文件。
17. 非工作时间禁止在病房停留（居住）。

18. 严禁在室内吸烟、使用明火、电器等。



