

北京中西医结合医院 医辅支持服务合同

甲方： 北京中西医结合医院

乙方： 北京阿福健康管理产业集团有限公司



甲方：北京中西医结合医院
地址：北京市海淀区永定路86号
法定代表人：韩永鹏
联系方式：010-88223606

乙方：北京阿福健康管理产业集团有限公司
地址：北京市朝阳区望京街10号院3号楼15层1504
法定代表人：陈小勇
联系方式：010-52877688

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规，就北京阿福健康管理产业集团有限公司（以下简称“乙方”）为北京中西医结合医院（以下简称“甲方”）提供医辅支持服务管理事宜，达成协议，特订立本合同。

第一章 合同期限、人员配置、合同金额及结算方式

1. 合同期限：本合同期限为壹年，自2026年9月1日起至2027年8月31日止。
2. 人员配置：乙方配置医辅人员17人；医辅服务人员须满足以下标准：
 - （1）年龄须在60周岁以下，并提供有效的健康证明或体检报告；
 - （2）具有初中及以上文化水平，能讲流利的普通话，具备文字阅读和基本书写能力；
 - （3）无犯罪记录，并须提供户籍所在地派出所出具的无犯罪记录证明；
 - （4）乙方应在服务人员上岗前将其个人简历、资质证书、健康证

明等资料提交甲方备案。甲方有权对拟上岗人员进行面试或考核，对不符合甲方要求的人员，甲方有权拒绝其上岗，乙方应在3个工作日内更换合格人员。

3. 合同金额：每人每月5835元，法定节假日加班支付双倍薪酬。
4. 结算方式：合同期内服务费每个月支付一次，具体方式为：每月 5 日前，乙方向甲方提供上一自然月的结算清单及出勤人数清单，甲方收到后及时进行确认（如甲方有异议，以甲方出勤统计及核算数据为准），后通知乙方开具发票，并在收到发票后7个工作日内，向乙方支付上一自然月的服务费。服务费均已含税。

开户银行信息如下：

乙方户名：北京阿福健康管理产业集团有限公司

开户银行：浦发银行北京电子城支行

银行账户：91200154800002316

第二章 服务内容及方式

1. 乙方在本合同服务区域内为甲方提供医辅服务，按照医院工作流程负责及时运送化验标本、按时检查预约单、协助医护人员接送患者到各科室检查、会诊并将患者安全送回病房与医护人员进行交接。
2. 乙方提供医辅服务人员并组织培训管理落实日常工作，向甲方提供医辅服务，甲方进行具体工作安排、指导、检查。
3. 乙方根据甲方需求提供资质合格的医辅服务人员，保证人员按时到位，确保甲方各岗位无缺失。

第三章 职责与要求

一、工作职责：

1.1 医辅服务人员必须严格遵守医院感染要求，接受手卫生、消毒隔离、职业暴露等医院感染相关知识培训，经考核合格后上岗。

1.2 以高度责任心完成本职工作，尊重关爱患者，及时准确运送标本，不抱怨。

二、工作要求：

2.1 公司管理及医辅服务人员须严格遵守国家法律法规、医院感染和医院各项管理规章制度，一旦违规甲方有权依据经双方确认的按照《医辅服务质量管理处罚方案》进行扣罚，扣罚部分经护理部审核无误后以现金或转账形式交至医院，若情节严重按照国家法律法规执行。

2.2 严格遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不脱岗、不旷工，有事提前请假。

2.3 医辅服务人员须为患者提供优质安全的服务，做到“五心”，即：爱心、关心、热心、耐心、细心；上班期间要做到“五勤”，即：眼勤、手勤、嘴勤、腿勤、脑勤。

2.4 保持正常的护患关系，不吃请、不收礼，不要求病人为自己办私事。

2.5 使用文明礼貌用语，动作轻，说话柔，态度和蔼，平易近人。

2.6 统一规范着装，干净整洁（不允许穿拖鞋、背心、短裤、短裙上班，不允许披头散发，不准留指甲和戴手饰），行为规范（不允许躺、坐在病床上，躺在地上睡觉），不允许穿工作服在非休息区域躺卧及外出院门；白天工作时间不准睡觉。

2.7 不准将自己携带的物品同患者物品混放在一起；不准将某患者用品为另一位患者使用或混用，严格执行手卫生规定。

2.8 严禁使用患者的物品、食品；爱护医院各项设施，不准偷、拿、

外卖医院的任何物品。

2.9 未经允许，不能随便进入医护办公及私人区域，如治疗室、护士站、值班室等，禁止翻阅患者病历资料及其他医疗文件，禁止私下为患者解释病情。

2.10 服从医院及公司的管理，不得侵犯患者合法权益。

2.11 不准大声说笑、喧哗，与任何人发生矛盾时应立即报告公司主管，寻求正规解决途径；禁止在病房内大吵大闹甚至发生肢体冲突，一旦出现严肃处理。

2.12 医辅服务人员要尽职尽责，不断提高自身素质和责任心，按工作质量标准和管理规定配合医护人员优质地完成各项医辅工作。

第四章 双方权利与义务

一、甲方权利和义务

1.1 监督、检查乙方管理和医辅服务人员的服务态度与工作质量。

1.2 协调乙方同甲方各部门、科室的工作联系。

1.3 向乙方提供相应的办公场地。

1.4 按合同约定向乙方支付本协议约定的相关费用。

1.5 甲方每月对乙方的服务工作及服务质量进行检查并有权按照《医辅服务人员质量管理处罚方案》对乙方进行扣罚，并有权在支付当期服务费时，直接扣除乙方应缴纳的罚款、违约金及赔偿金等款项。乙方对扣款数额有异议的，应在收到甲方书面通知后3个工作日内提出，否则视为认可。

1.6 每月护理部向科室发放《医辅服务人员服务质量满意度调查问卷》二维码，征求临床科室对医辅服务及工作质量等满意度调查，结果及时反馈乙方，患者及甲方对医辅服务人员服务满意度应 $\geq 90\%$ ，若满意度低于90%时按照《医辅服务人员质量管理处罚方案》

进行扣罚，扣罚部分经护理部审核无误后以现金或转账形式交至医院。

1.7 甲方有权要求乙方及其医辅服务人员对其违约或违反国家法律法规及医院规章制度的行为立即整改，并要求乙方在五个工作日内送达书面整改结果。

二、乙方的权利和义务

2.1 乙方按规定遵守各项法规及甲方各项规定，服从护理部的工作安排。确保医辅服务人员政审合格。

2.2 乙方提供的医辅服务人员须经过理论培训，通过实践操作考核，统一着装上岗。

2.3 乙方须定期对医辅服务人员的工作质量进行检查，并按时征求甲方意见。

2.4 乙方有责任根据甲方要求，更换调整不合格的医辅服务人员。

2.5 乙方医辅服务人员对其在履行本合同或从事合同项下工作期间所接触或掌握的甲方资料信息、医护人员以及患者的资料信息等负有保密义务，该保密义务不因本协议到期终止或解除而消灭。除为履行本合同义务外，不得将前述资料信息作为素材或提供给其他任何单位与个人或用于本合同之外的任何领域。

2.6 在本合同履行过程中，乙方不得将整体或部分服务委托给其他第三方。

2.7 无论基于何种原因，乙方人员不得在甲方所在院区内从事打架斗殴、寻衅滋事、谩骂，或者盗窃、私藏、破坏甲方、医护人员或患者财物，侵犯患者合法权益等。有上述情形之一的，由乙方或第三方承担全部责任及损失，甲方除有权追究违约责任外，对构成犯罪的人员，有权移送司法机关追究其刑事责任。

- 2.8 乙方医辅服务人员在甲方工作期间，非因甲方原因发生人身伤害或财产损失，相关责任与甲方无关，由乙方或其人员承担。
- 2.9 乙方医辅服务人员在甲方工作期间，致使甲方或第三方发生损失，应由乙方承担全部责任。
- 2.10 乙方医辅服务人员在甲方工作期间，不得擅自接受除甲方安排以外的工作，不得直接与患者或其他人员建立医辅服务关系。
- 2.11 乙方医辅服务人员在甲方工作期间，由于医辅服务人员不履职造成患者安全问题由乙方负全责。
- 2.12 乙方应为其所有医辅服务人员购买雇主责任险及第三方责任险，保险金额不低于[具体金额，如：人民币100万元/人]，并在合同签订后5个工作日内将保单复印件提交甲方备案。因乙方人员履行职务过程中的故意或重大过失行为，造成甲方、患者或任何第三方人身伤害或财产损失的，均由乙方承担全部赔偿责任，并首先通过前述保险进行赔付。保险赔付不足的部分，由乙方以自有资金补足。

第五章 履约保证金

一、履约保证金的缴纳

1. 金额与比例：乙方应按照合同总金额的10%向甲方缴纳履约保证金，共计人民币119034元（大写：人民币壹拾壹万玖仟零叁拾肆元整）。
2. 缴纳方式：乙方应于本协议签订后10日内，以银行转账形式支付至甲方指定账户。逾期未缴纳的，每逾期一日，乙方应向甲方支付合同总金额千分之一的违约金；逾期超过15日的，甲方有权单方解除合同。
3. 保证金用途：履约保证金专项用于担保乙方全面履行合同义务，

包括但不限于服务质量、服务期限、违约责任等。

二、履约保证金的退还

1. 退还条件：同时满足以下两种情形，甲方应无息退还保证金：
 - 原合同履行完毕且无违约行为；
 - 合同期满后双方不再续签，且自合同终止之日起满6个月无未解决的争议或索赔。
2. 退还程序：乙方应在满足退还条件满6个月后提交书面申请，经甲方核实后将履约保证金退还至原账户。
3. 不予退还的情形：若乙方发生本合同第六章第5款或第八章第2、3款约定的根本违约行为，甲方有权扣除全部履约保证金。若乙方发生其他一般违约行为，甲方有权根据实际损失扣除相应部分的保证金。在任何情况下，履约保证金不足以弥补甲方实际损失的，乙方应就差额部分继续承担赔偿责任。
4. 保证金的补足：在本合同有效期内，若履约保证金因任何原因被扣除，乙方应在接到甲方书面通知后10个工作日内，将保证金补足至本合同约定的初始金额，否则视为乙方根本违约。

第六章 合同解除

1. 除本合同另有约定外，甲乙双方任何一方如需解除合同，（不可抗力除外）应提前一个月以书面形式通知对方，经协商一致后可以解除合同。协商解除的，双方应就解除后的善后事宜（包括但不限于费用结算、人员交接等）达成书面协议。
2. 本合同期满前 1 个月，甲乙双方可协商继续合作的条款和条件，双方达成一致继续合作的，可另行签订合同。
3. 乙方违法经营；
4. 未经甲方允许转让或部分转让本服务项目。

5. 发生下列情形之一的，甲方有权以书面通知的方式单方解除本合同，自通知到达乙方之日起合同解除：

（1）乙方提供的服务不符合本合同约定标准，经甲方书面整改通知后7日内仍未纠正的；

（2）乙方发生第四章2.7条所述的严重违纪违法行为的；

（3）乙方擅自将本合同义务转让给第三方的；

（4）乙方违反保密义务，造成甲方或患者损失的；

（5）法律规定的其他可以解除合同的情形。

第七章 补充合同

合同修改甲乙双方同意在共同协商一致的基础上，对合同条款未尽事宜的修改或新项目内容的增加，可以以《合同补充件》的形式对合同进行补充。其《合同补充件》经甲乙双方授权代表签字、盖章后具有本合同的同等约束力。

第八章 违约责任

1. 在合同有效期内，双方均应履行本合同项下的全部义务。如若任何一方擅自终止本合同的履行，而给另一方造成损失的，另一方有权要求违约方承担责任并赔偿损失。
2. 乙方擅自将本合同义务转让于第三方的，甲方有权从前述转让行为发生之日终止本合同，乙方须向甲方支付本合同年总金额的20%的违约金。违约金不足以弥补甲方的损失的，乙方应补足差额。
3. 经甲方检查发现乙方履约行为不符合本合同约定标准和要求，经甲方发出整改通知后7日内乙方未进行整顿或整顿不合格的，构成根本违约。甲方有权单方解除本合同，并同时主张以下权利：

- (1) 没收乙方全部履约保证金；
- (2) 要求乙方支付本合同年总金额20%的违约金；
- (3) 要求乙方赔偿因此给甲方造成的全部直接及间接损失。

违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应补足差额。

- 4. 因乙方或其管理及服务人员违反本合同关于保密约定的，除向具体权利人承担侵权责任外，还应赔偿由此给甲方造成的直接与间接损失。

第九章 责任免除

因不可抗力导致合同无法履行，合同双方不承担违约责任，但是任何一方因未履行本合同义务而遭遇不可抗力的除外。不可抗力是指任何一方不能控制不能预见的情况，以及发生的战争、严重火灾、洪水、台风、地震等其他类似的自然或社会事件，且在该等事件发生后，尽管提出不可抗力的一方已采取合理的措施将事件的负面影响降到最小，但该等事件仍导致该方延迟或中断履行其在本合同项下的义务。

第十章 争议解决

甲乙双方如发生争议，应友好协商。若协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一章 合同的附件

本合同附件包括：《医辅服务人员质量管理处罚方案》，上述合同附件作为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等效力。

第十二章 合同生效

本合同经甲、乙双方授权代表签字盖章后生效。合同正本壹式陆份，甲、乙双方各执叁份。

甲方（盖章）：

法定代表人/委托代理人：

日期：2016年8月31日



乙方（盖章）：

法定代表人/委托代理人：

日期：2016年8月31日



合同附件：

医辅服务人员质量管理处罚方案

项目	工作质量标准	处罚内容
仪 表 仪 容	按要求着工服，戴胸牌上岗	有违者扣20元
	上班时不准穿拖鞋、背心、短裤、短裙上班，不允许披头散发，不准留指甲和戴手饰	有违者扣20-500元
	不准穿工服进入食堂，不准穿工服出医院大门	有违者扣20-200元
	落实手卫生、规范佩戴口罩	有违者扣20-200元
劳 动 纪 律	上班时，禁止在病房、楼道、检查室等区域扎堆聊天；禁止打闹、大声喧哗等	有违者扣50-300元不等
	禁止在室内吸烟；保持宿舍环境清洁卫生无隐患	有违者扣50—2000元，造成火灾隐患加重处罚，当事者责令开除
	不准议论患者隐私，尊重爱护患者	有违者扣100-500元
	上班时，不准做与工作无关的事	有违者扣50~500元
	不准打架、斗殴和辱骂他人	有违者扣500元，严重者责令开除
服 务 质 量	按照合同要求，为患者做好各项陪检工作， 严格查对，及时陪、送检	有违者扣100-2000元，严重者责令开除
	陪检过程中保证患者安全，不得带患者到院外	有违者扣100元-500元，严重者责令开除
医 院 规 章 制 度	爱护医院各种设备，不准损坏医院公共财产，不得私自处理甲方财物	有违者扣100元-2000元，严重者责令开除
	遵守病房规章制度，服从医院管理，服从工作安排，有问题及时汇报，不得隐瞒	有违者扣50-500元不等，严重者责令开除
	认真参加院方组织的理论知识和操作技能的培训和考核，且考核合格	考核不合格者扣50-200元，补考不合格者责令开除
服 务 满 意 度	不得以威胁、贿赂等形式诱导患者和工作人员填写满意度调查表，更不能代替填写	有违者扣500元，严重者责令开除
	陪检月满意度 $\geq 90\%$	低于90%每下降1%扣罚500元，若低于85%时每降低1%扣罚2000元

	认真工作，热情为患者服务，无患者及医务人员投诉	院级或12345投诉，视情节轻重处罚50-2000元，严重者责令开除； 乙方和患者或家属发生纠纷，致使甲方被追究责任或甲方被投诉、起诉视情节轻重扣罚100-5000元，涉事人员责令开除。按照合同约定内容处置。
--	-------------------------	---