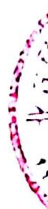




中央运送服务委托 合同

首都医科大学附属北京世纪坛医院



委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京世纪坛医院

地址：北京市海淀区羊坊店铁医路 10 号

电话：63926812

受托方（以下简称乙方）：北京国天健宇物业管理发展有限公司

地址：北京市东城区和平里六区 5 号楼 501

电话：84214303

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行中央运送服务，特订立本合同。

服务基本情况：

服务企业类型：医院

座落位置：北京市海淀区羊坊店铁医路 10 号

乙方提供服务的受益人为本合同双方及在服务区域内的医疗、就医人群，本合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

服务的主要内容和期限：

1、中央运送服务

上述 1 项服务的主要内容和要求详见附件。

委托服务期限为 1 年，自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

甲方权利和义务

- 1、甲方有权根据需要，指示乙方工作人员按要求运送患者及药品。
- 2、甲方有权拒绝乙方提供的员工在服务场所内从事与服务项目无关的活动；
- 3、甲方对乙方员工身体健康情况有异议的，有权要求重新体检；
- 4、甲方有权向乙方追究因乙方服务人员故意或重大过失而给甲方造成经济损失的责任；
- 5、甲方监督检查乙方的经营行为和服务质量，并向乙方提出具有积极的、建设性的意见和建议，对于不符合要求和标准的服务有权要求乙方予以改进。
- 6、甲方同意乙方依本合同在约定的区域内提供中央运送服务，其经营权具有唯一性和排他性，在医院或其他公众场合确定乙方在医院经营的合法地位，尊重和维护乙方服务人员的人格尊严和劳动，协助乙方顺利开展工作，包括经营模式的调整。
- 7、甲方应提供的条件



7.1、办公场所和设施：甲方应在其场所内向乙方免费提供乙方进行管理服务所必需的办公场所和设施（调度中心、办公室、男女更衣室、服务人员用餐休息室、内外线电话及网线等）。

7.2、设备：甲方应提供乙方人员工作需要的轮椅、平车等运送设备，并承担费用。甲方应负责设备的维修（包括替换配件）并提供额外或替换的运送设备并承担费用。

7.3、就餐、洗浴、自行车停放：乙方派送的工作人员应与本院员工享有同等待遇。

8、对具有传染性、有毒性和其他危险性的特殊服务内容，甲方在知情的情况下有义务预先提示工作人员，并提供必要的劳动保护。

9、其他乙方提交的合理要求，经甲方确认为开展工作所必需且可以实施的条件。

10、按时足额支付乙方的服务费用。

11、代表并维护甲方和服务区域使用人的合法权益。

12、制定中央运送服务的相关要求，并监督乙方遵守执行。

13、审核乙方拟定的中央运送服务方案、制度，检查乙方提出的中央运送服务年度计划。

14、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。合同期间甲方每月一次对乙方服务水平、服务满意度，依照总务处满意度调查表进行考核，满意度不得低于90%，当考核不合格，甲方有权对进行经济处罚，金额在1000元/次，如果连续三次考核不合格，则甲方有权单方解除本合同，乙方还应向甲方支付50000元的违约金。

15、合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，甲方有权按照国家相关规定中止合同。

16、甲方在合同期限内免费提供30平方米的管理用房给乙方使用，主要用于乙方管理办公、资料和物业设备存放、物资库房等，甲方不为乙方人员提供员工住宿。所需用具、材料、工具均由乙方自行解决。所有委托管理项目中收集运送废物所需的垃圾桶和医疗废物包装袋由甲方负责提供。

17、协调、处理本合同生效前发生的中央运送服务遗留问题。

18、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。



乙方权利义务

- 1、乙方根据本合同在约定的区域内提供中央运送服务。
- 2、乙方对派送甲方的工作人员享有自主管理权并根据经营需要调派、调整。包括：工作人员的招聘、派工、解雇、奖惩等。
- 3、不提供与协议内容不相关的服务。
- 4、在甲方所辖区域内，乙方的经营权具有唯一性和排他性：
- 5、根据甲方要求，为甲方提供本协议约定内容的服务。
- 6、对派送甲方的工作人员进行招聘、体检、培训、管理。
- 7、乙方应保证其所派送工作人员符合甲方对任职人员要求。
- 8、乙方工作人员在提供服务时，应遵守甲方的各项管理制度和工作规范。
- 9、根据有关法律法规及本合同的约定，于本合同签署前制定中央运送服务管理制度、应急预案作为本合同的附件，并按照约定完成各项服务事项。
- 10、按本合同的约定，对甲方和服务使用人违反法规、政策及陪护管理规定的行为提出意见和建议，并协助改正。
- 11、负责编制中央运送服务年度管理计划。结合医院实际情况组织安排陪护工作，并完成中央运送计划的内容，担负突发事件处理工作。每季度最后一周前以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度的最后一个月向甲方汇报年度中央运送管理情况。
- 12、接受甲方监督、检查，认真作好各科室的服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方权利有影响的事项应当及时向甲方汇报。
- 13、乙方负责按照国家的有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。
- 14、乙方人员在工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安、控烟等规定，严格履行贯彻执行甲方首接负责制的要求。当遇有非本专业问题必须向 6100（一站式服务电话）或主管报告，并在现场进行业务内容的移交，不得出现推诿问题。
- 15、乙方负责妥善保管和中央运送管理的所有档案资料，不得丢失；本合同终止时，乙方须向甲方移交中央运送管理相关的所有档案资料，并且在任何时间未经甲方书面许可不得向第三方泄漏、转让任何甲方资料。



16、乙方应严格执行中央运送从业人员的各项制度，在合同生效后的15个工作日内将全体人员情况登记表（含人员姓名、联系方式、岗位名称、身份证号码、保险缴纳等情况）交至办公室进行备案，并做到每季度更新一次，如发生人员变更，应及时通知甲方。乙方应依法与乙方人员签订劳动合同，提供社会保险、劳动保护条件等。对于与乙方人员有关的任何劳动、劳务、雇佣及其他纠纷，及乙方所雇用的任何人员因任何意外或受伤而因此依法可获的任何赔偿或补偿，均由乙方独立承担责任，与甲方无关。乙方公司的所有人员（包括但不限于运送员及其他人员）在甲方场所内从事的行为一律视为乙方公司的行为，并由乙方承担相关责任，甲方医院概不负责。

17、不参与任何与医疗有关的工作，接受各科护士长和护士的合理指导；如果中央运送人员违规进行操作，乙方负责协调并承担全部责任，相关的赔偿也全部由乙方负责。

18、乙方必须遵守甲方中央运送相关规则；

19、如果乙方与患方发生争议或者纠纷的，一切责任及后果全部由乙方自行承担和赔偿。

20、乙方应对中央运送人员进行必要的劳动保护和安全教育宣传，若乙方中央运送人员在为医院提供中央运送服务工作中，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，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

21、乙方必须准备充足的中央运送人员，不得出现有需要无人服务的情况；不得出现中央运送人员不愿接工；月满意度调查不得低于60条，同时满意度不得低于90%。出现此条款以上情况，处罚1000元/次。

22、甲方收到12345投诉，处罚5000元/次，收到科主任护士长投诉，处罚2000元/次，收到病人投诉，处罚1000元/次。

乙方须按合同约定，实现各项服务的管理要求。

具体的中央运送服务质量及承诺指标以投标书及双方的补充协议及条款为准。

服务人数及服务费：

1、服务人数：46人。



2、服务费用：本合同服务费总计 2692449.65 元（大写：贰佰陆拾玖万贰仟肆佰肆拾玖元陆角伍分）。

3、支付方式及时间：合同签订后，按月支付乙方服务费，甲方应在次月月底以前向乙方支付当月的物业服务费，即：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日（前 11 个月）224370.80 元/月（大写：贰拾贰万肆仟叁佰柒拾元捌角整），2026 年 12 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日（第 12 个月）224370.85 元（大写：贰拾贰万肆仟叁佰柒拾元捌角伍分）。

甲乙双方违约责任：

1、乙方不对约定工作内容以外的所有事务承担责任。

1.1 在运送患者过程中，乙方工作人员应该按照甲方的指导进行操作。因乙方工作人员操作不当造成患者伤害的（不包括因患者自身原因造成的伤害），乙方承担相应责任。

1.2 乙方在运送术后患者、重症患者时，甲方应派医护人员陪同，若因甲方医护人员对病人处置不当或无人陪同患者发生的意外，乙方不承担责任。

1.3 乙方只负责保证签收单中标明数量的药品、配液、标本、病历等物品的安全，但对其质量及实际需要数量的偏差不承担任何责任。

2、甲方违反本合同义务的约定，并直接造成乙方无法履行本合同的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，具体金额双方另行协商，但不超过本合同年度管理费总额的 5%。

3、乙方违反本协议的约定，未提供服务，或提供服务未能达到约定的服务数量指标（如到岗人数不够、服务内容不足等），或提供服务未能达到合同约定的服务要求，应按当月管理费用的百分之五向甲方支付违约金，且应按甲方指定的期限整改，逾期未整改或整改后仍不能达到合同约定的服务要求，乙方应当按照服务不符的天数每日向甲方支付 1000 元违约金，且甲方有权解除协议。造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方损失，具体金额双方另行协商。

4、乙方违反本合同的约定，甲方每月对乙方的服务项目进行一次考评，出现任何服务考核或用户满意度考核不合格，或由于乙方人员工作失职未在第一时间排除或解决问题，甲方主管部门将对乙方进行 1000 元的处罚。如果连续三次



在满意度调查中都由于乙方相关工作出现相同问题，甲方有权单方终止合同。由此给甲方造成的损失由乙方负责赔偿。

5、乙方违反本合同约定，将整体或部分服务委托给其他第三方的，应按年费用百分之五的标准向甲方支付违约金，且甲方有权解除合同。

6、乙方违反本合同约定，甲方有权根据合同附件约定的具体情况进行处罚。

7、乙方发生责任事故，给甲方或其他具体权利人造成损失的，乙方赔偿全部损失。如果乙方的工作人员在服务过程中不作为或不当作为或出现过失导致医疗事故，均由乙方承担全部责任和赔偿损失并负责解决，甲方概不负责，如果因此甲方被连带追偿的，则甲方有权独立应诉，且甲方为此支出的赔偿款、补偿款、律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等费用均由乙方承担。

8、乙方人员在提供本合同约定的服务过程中，与患者、患者家属及其他任何第三方发生纠纷的，乙方应自行解决纠纷并独立承担与纠纷相关的全部赔偿责任和法律责任。此类纠纷给甲方造成任何不良影响的，乙方应消除影响，并赔偿因此给甲方造成的任何损失。

9、甲乙双方中任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的服务费作为违约金。由于解除合同给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

附则

双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。投标文件视同合同条款。

本项目的招标文件和投标文件均为本合同的补充文件。本合同的补充文件及附件均为合同有效组成部分。如本合同与补充文件、附件发生冲突的，以本合同为准。本合同及其附件和补充文件中未规定的事宜，双方协商另签补充协议。在未签相应补充协议之前，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，可交由北京市海淀区人民法院裁决。

本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

本合同自双方签字并加盖各自公章之日起生效。





甲方：首都医科大学附属北京世纪坛医院

乙方：北京国天健宇物业管理发展有限公司

法定代表人签字：

张霖

法定代表人签字：



日期：2025 年 12 月 19 日

日期：2025 年 12 月 23 日



合同附件

一、服务项目用人统一要求

乙方从业人员必须符合国家劳动用工规定且身体健康，上岗时应持有效期内的体检合格证明，同时乙方应每年组织派出的从业人员进行1次的体检。

乙方派出的从业人员年龄必须符合法律规定。

乙方派出的从业人员须无违法、劳教等记录。

乙方派出的从业人员在上岗前须经过公司的岗前培训，包括：法律法规、医院的相关规章制度、基本礼仪行为规范培训、感染管理相关知识、工作内容与职责及病人安全管理、与患者及家属的沟通等相关课程的岗前培训且考核合格。

乙方应能够为本项目提供架构合理的项目管理团队，其他要求如下：

乙方提供的项目管理团队项目经理1名应具备本科及以上学历，需要具备不少于3年从事中央运送服务（或综合服务需含运送服务）项目经验。

二、服务岗位人数及服务费

1、服务人数：乙方根据实际工作内容合理安排上岗人员。

2、从业条件：

2.1 拥有真实合法的身份证明，丰富的专业工作经验，良好的道德品质，积极的服务态度，具有爱岗敬业精神，身体健康、品相端正，无违法犯罪记录。

2.2 须具备初中以上文化程度，18—50岁之间，身体健康（上岗时应持有效期内的体检合格证明或健康证明），每年必须由乙方组织体检一次，男、女均可。

2.3 从事过中央运送服务工作者优先。

2.4 能够用普通话表达与沟通。

2.5 需经过乙方岗前培训上岗。

3、服务费支付时间：合同签订后，甲方按月支付乙方服务费，甲方应在次月月底以前向乙方支付当月的物业服务费。

4、服务费构成说明：服务费构成说明：要求乙方的投标价格中包含（但不限于）服务人员的工资费、五险（养老、失业、医疗、工伤、生育）、加班费、服装费、培训费、上缴税金、其他等全部费用。除下列情况外，甲方不再另行支付其他费用。本合同执行期间，服务费人月单价不做调整，如果甲方需求的岗位、



人数有增、减，将按人月单价增、减服务费，并根据实际用工情况对合同总价进行调整。

三、服务内容

（一）服务内容

1、住院二部和住院三部 25 个病区送检服务

取送标本

每周三前取送血培养（每周三前取血培养瓶的单子，周三当日送血培养瓶）

收送检验预约单并预约

2、门诊 2 个诊室和输血科送检服务

取送标本（只取皮肤科、气管镜病理）

领外用药

非血标本接收

3、住院二部和住院三部 25 个病区陪检服务

病房送病历

接送病人做检查

领外用药

4、调度

负责住院二部、住院三部整体中央运送调度：24 小时/天，周一至周日设调度。

四、中央运送服务要求

（一）人员要求

1、乙方须承诺运送服务人员均持健康证上岗（格式自拟加盖公章）。

2、项目经理要求：年龄 50 岁及以下，具备全国物业管理企业经理证书，五年及以上类似物业项目（从事中央运送服务或服务中包含运送服务）管理经验。

3、调度员要求：年龄 40 岁及以下，熟练掌握计算机，口音标准，有较好的思辨能力及事务协调能力，管理人员不在时有代行管理职责的能力，熟练掌握公司信息化系统的各项操作。

4、运送人员：年龄 18 至 50 岁，初中及以上学历，身体健康，有责任心，熟悉各种标本、文件物品取送、人员陪检要求，熟悉院内各科室位置，气质良好，态度温和，能与患者顺畅沟通，并具备一定的护理知识。



(二) 信息管理系统要求

- 1、有成熟且处于应用中的信息化系统及配套设施，可以满足中央运送工作中的各类实际应用。可以形成患者陪检、标本及文件转运等服务需求的闭环模式。
- 2、配备专业技术人员，可根据服务需求配合进行接入、调试、维护、升级等工作。
- 3、调度中心配备可视化管理设备，实时显示运营信息。
- 4、每月能汇总统计工作量，提供员工工作内容。
- 5、提供员工个人资料、出勤情况信息。
- 6、信息化系统对甲方监管科室全面开放。

(三) 服务要求

- 1、严格执行医院的各项规章制度，有完整的培训体系及培训记录。
- 2、循环人员按规定时间、频次巡视管辖区域，并有时间记录。
- 3、保证运送效率，配送时间控制在 60 分钟内到达，急需配送的标本 30 分钟内送达。
- 4、返回科室的任何约单均需与医护人员交接并确认签字。
- 5、按照合同规定运送指定物品，不负责运送私人财物、药品。
- 6、保护患者隐私，不解释病情，不进行医疗相关的任何操作，不得替患者或家属签名。
- 7、循环人员按规定时间、频次巡视管辖区域，并有时间记录。
- 8、运送应急能力，当发生意外事件时能启动相关应急预案做好处置，同时报告上级单位。当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，并启动应急储备力量协调应对，确保本部门工作有序，保障医疗环境安全。

(四) 人员素质要求

- 1、仪容仪表，统一着工装（物业公司提供），穿着整洁，仪表端庄。
- 2、行为举止，精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体，不大声喧哗。
- 3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
- 4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。



5、运送安全，岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全做好个人防护。

（五）服务标准

服务内容	服务标准	备注
标本运送、取使用后的血袋	病房：	标本运送是指运送人员接收甲地工作人员交给的标本，送至乙地交给工作人员。
	急需配送的标本科室电话通知调度中心。	一类标本：血气标本、抢救时的标本；血凝标本；检验科要求的特殊标本。
	正常工作时间：每 60 分钟巡视病房一次，收取各种标本并在《循环签到单》上签字。	二类标本：除一类标本外的其他标本。
	门急诊	骨穿标本、病理标本为重要标本，要认真仔细登记。
	专人驻守取送。	周一~周五大拨抽取的血凝标本在 8:00 之前送到血凝实验室。
	一类标本：接到电话后 30 分钟内送到实验室。	
	二类标本：留取后 60 分钟内送到实验室。	
	原则上所有标本要批次扫码交接，无法扫码交接的标本必须登记。	由检验科医护人员扫码交接，无法扫码交接的标本登记。
	所有标本必须装箱运送。	
收送会诊单、预约单	上午两次、下午两次到各病房收取会诊单、预约单，预约后及时返回病房。	



	2 小时内完成预约。	
领外用药	每周四发放病房外用药。	周一到周五每天上午，下午有出院带药。
	每周三下午发放门急诊外用 药。	

(六) 质量管理

- 1、如遇岗位人员缺失，乙方及时安排替班人员，并在 3 日内按要求补齐。
- 2、新入职员工应由辅导人员带教两周，经考核合格正式上岗。
- 3、乙方设专职项目主管驻现场管理。项目主管应组织并参加对管理区域员工工作质量的检查。
- 4、乙方设片区主管对自己所负责的区域进行每日巡查。发现问题随时与护士长和项目主管联系解决。
- 5、项目主管定期与主管部门联系，沟通员工管理工作。
- 6、每月向相关科室护士长发放《满意度调查问卷》，结果及时反馈。
- 7、乙方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。
- 8、有与医院配合相关培训记录。

五、对乙方的其他要求

- 1、乙方需在中标并服务合同签署后将其派遣的服务人员相关资料向甲方保卫部备案登记，人员发生变动后，应及时办理变更手续。
- 2、乙方需对派遣的服务人员开展必要的法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律、法规及甲方的各项规章制度。
- 3、乙方派遣的服务人员应统一着装（由乙方提供），包括：工服上衣、工服裤子、工作鞋；统一佩戴证件，衣帽整齐干净；工服必须定时由专业洗涤公司进行集中洗涤、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。
- 4、乙方因工作失误造成自身或甲方或第三方财产损失或人员伤亡的，由乙方承担全部经济责任及法律责任。



5、乙方应在投标文件中明确拟投入本项目的仪器设备（包括但不限于：对讲系统、调度系统软硬件，办公家具等）。

6、甲方不提供食宿，乙方需自行解决员工的食宿问题。

7、乙方需提供应对突发事件的应急预案及服务人员管理手册。

六、处罚方案（此处罚为甲方对乙方的处罚，根据违约情况进行扣除）

项目	工作质量标准	处罚或奖励内容
一、仪表仪容	按要求，穿工服，戴胸牌上岗	一项不合格处罚 50 元；
	上班时，不准穿拖鞋、背心，不准披头散发	一项不合格处罚 20-50 元不等；
	待岗时，不准躺、坐床上，不准睡觉	一项不合格处罚 100-200 元不等；
	不准穿工服进入食堂、出医院大门	一项不合格处罚 50 元；
	要讲究个人卫生，操作前、后要洗手	检查不合格处罚 50 元
二、劳动纪律	上班时，禁止在病房、楼道、食堂等地方扎堆聊天；禁止在病房内打闹、大声喧哗、打牌、下棋等	有违者视情节处罚 50-100 元不等
	禁止留同乡或亲属在病房和宿舍住宿	有违者处罚 100 元，严重者责令开除
	禁止院内吸烟	有违者处罚 50—200 元，造成火灾隐患加重处罚，当事者责令开除
	禁止在院期间喝酒、聚餐、会客	有违者视情节处罚 200-500 元不等
	不准议论病人隐私，不准挑弄是非	有违者处罚 500 元
	上班时，不准做与工作无关的私活	有违者处罚 50~200 元
	未经批准，不准私自进入医护办公室	有违者处罚 100 元



	及其它病房	
	备岗时，保证随时能找到人；工作时，有事外出要征得病人或家属同意，并向上级请假，时间不能过长	有违者处罚 200 元
	不准打架、斗殴和骂人	有违者处罚 500 元，严重者责令开除
	不得无故脱岗	有脱岗情况处罚 500 元，责令开除
	按照服务标准和要求，为医院提供相关服务工作	有违者处罚 50-100 元不等
	保证配送安全	视情节轻重处罚 1000 元-5000 元，严重者责令开除
三、服务质量	未经甲方同意，不得私自处理甲方财物	视情节轻重处罚 1000 元-5000 元，严重者责令开除
	爱护医院各种设备，不准损坏医院公共财产	视情节轻重处罚 1000 元-5000 元，严重者责令开除
	遵守病房规章制度，服从主管管理	有违者处罚 200-500 元不等
	服从工作安排	有违者处罚 1000~2000 元不等，严重者责令开除
	认真参加理论知识和操作技能的培训和考核	有违者处罚 200 元
四、医院各项规章制度	发生意外情况及时报告，不得隐瞒实情	视情节轻重处罚 500-1000 元不等
	运送员月满意度 $\geq 90\%$	达不到处罚 1000 元
	认真工作，热情为病人服务，无病人及医务人员投诉	12345 投诉，处罚 5000 元，其它视情节轻重处罚 200-2000 元
	私下不得已任何形式与患者及家属有任何经济往来	有违者处罚 2000 元，严重者责令开除

