护工服务合同

本合同由以下双方于 2026 年 10 月 21 日于北京市【昌平】区签署。

甲方：北京清华长庚医院

乙方：北京京卫卫生人力资源管理有限公司

第一章 总则

第一条 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，经甲、乙双方友好协商，甲方许可乙方在医院开展住院病人日常生活陪护服务，现双方达成合同如下：

第二章 服务方式及保证

第二条 乙方保证其是根据中华人民共和国法律依法成立并在本合同期内有效存续的具有合法经营权的独立法人，承诺具备全部法律法规及有关规定要求的关于开展陪护服务的国家、北京市、行业协（学）会及有关部门颁发的合法许可及批准资质证件，而且提供的陪护人员身体健康且均具备国家、北京市要求的相关合法有效资质，能够胜任相关服务工作。

乙方向甲方提供上述承诺或保证事项的完整的资质许可及批准文件、证件的复印件并加盖乙方主体公章，乙方保证所提供的证件资料均真实有效，保证具有履约所需的合法经营资质和能力，无违法及不良诚信记录，能够实现甲方签订本合同的目的，并承诺严格遵守国

家法律法规、本合同约定和甲方的要求。

第三条 乙方按照相关法律规定，遵循患者或者其家属自愿选择原则，与患者或者其家属签订的陪护协议书对住院病人提供需要的生活陪护，并按在甲方备案的相关规定标准收取合作费用。

乙方及其工作人员不得以甲方或者甲方工作人员名义对外签订协议、收费或者作出承诺。因陪护服务协议、收费、退费、服务质量及护工行为产生的责任，由乙方承担。

第三章 服务质量标准及检查方法

第四条 乙方对甲方医院及住院病人提供需要的陪护人员（即护工），并按相关规定标准收取费用。乙方的服务人力应满足病患及甲方科室需求，不得出现病患等待护工及科室护工岗位空缺及随意调岗现象。乙方应对陪护人员实施岗前理论及技能培训及上岗后的继续教育，陪护人员应具有医疗机构护理员职业技能操作合格证或北京市职业技能培训结业证书，调用有专职质量经理进行定期不定时抽查，每月进行岗位责任制大检查，对护工服务质量进行综合评比考核,在岗护工每人须持健康证。

第五条 乙方管理人员 24 小时值班，每月征求陪护人员、病人及家属意见，保证陪护工作质量的不断提高，满足患者用人需求，为甲方医疗服务提供其配套服务。

第六条 乙方应服从甲方医院各项管理制度，护工遭受投诉，不得对医院造成影响，维护医院荣誉，要求陪护人员严格执行各项规章制度和工作规范（包括乙方为本项目制定并在甲方备案的服务与管理

规定），不得干扰甲方正常的医疗活动，不得与患者以及家属发生争执。

第七条 乙方工作人员（含乙方的管理人员、护工，下同）不得在院内吸烟区以外的地方吸烟，不得使用不符合安全规定的电器用具（如电源线、非电缆线等）、用电线处暴露户外或无护罩、任意搭线。未经申请许可擅自开、关院区各种管路阀门（消防水、电、蒸气、氧气等）。

第八条 无论基于各种原因，严禁乙方工作人员违反工作职责为他人提供不当便利，严禁乙方工作人员毁损、偷盗、私藏、破坏甲方医院、医护人员或患者、访客的财物或者发生酗酒、谩骂、斗殴滋事等行为。有前述情形之一的，由乙方向甲方或第三方承担全部责任及损失，对构成犯罪的人员，甲方有权移送司法机关追究其刑事责任。

第九条 乙方用工应符合国家劳动人事法律规定和政策。乙方雇佣的护工年龄严格控制在：男性 18 周岁到 58 周岁范围内；女性 18 周岁到 55 周岁范围内，并依法签订劳动合同。

第十条 乙方工作人员不得任意中断、怠工或擅离工作区域等违规作业，不得在公共区域放置个人物品（床、行李等），不得在未指定区域休息、睡觉。不得在工作区域内会客、扎堆聊天，不得在病房内使用手机。非工作期间无故不得在医院内休息或停留。

第十一条 乙方工作人员必须严格遵守医院的消毒隔离制度和院感防控制度，每周至少清洁、消毒一次工作服，污染后根据相关制度随时进行清洗消毒，工作服保持干净、整洁。

第十二条 乙方应严格约束乙方人员的言行举止，并做好职业技能、职业道德、劳动纪律、工作作风方面的培训，约束乙方人员不得与院内医患人员发生冲突，避免发生与乙方或乙方人员有关的投诉、举报、信访或纠纷等。如前述投诉、举报、信访、纠纷等累计达5次以上（含本数），或导致甲方在行政主管机关的排名受到影响或对甲方声誉及经济造成损失的，乙方除须承担全部赔偿责任外，甲方有权单方解除合同并不承担任何违约或赔偿责任。

第四章 合同期限

第十三条 本合同有效期为 壹 年，自 2026 年 10 月 31 日起至 2027 年 10 月 30 日止。

第五章 双方权利及义务

第十四条 甲方：

（一）合同期内，甲方为乙方提供一间办公场所，办公场所的所有物品由乙方自备，所备物品需依照甲方要求使用（预留电话及网络接口，提供内线电话一部）。甲方不为乙方及其工作人员提供住所和其他生活便利。

（二）甲方可应乙方要求，协助乙方同各部门、各科室建立工作联系，乙方应协助甲方清理黑护工（即非乙方所属的护工），以保证病区的相对安全和治疗环境。

（三）甲方按照各项管理规定及乙方提供护工的工作范围、工作标准，对乙方工作进行督促、检查、指导。

（四）甲方有权监督乙方的收费标准（乙方在开展服务前应将收

费标准报甲方备案），未经重新备案乙方不得随意调价。

（五）甲方有权要求乙方对不能胜任岗位要求或不适宜在甲方服务的乙方工作人员进行调换（指调离甲方，不得继续在甲方工作服务），乙方应在3个工作日内完成调换，否则每迟延调换一日，甲方有权罚扣乙方100元人民币。

（六）甲方有权按照本合同约定（含附件1）考核评价乙方工作人员的服务态度和服务质量，向乙方提供出积极的、建设性的意见和建议。有权要求乙方在限期内整改不达标服务或违规违约行为并对乙方进行经济罚扣。

第十五条 乙方：

（一）乙方应遵守国家、地方的相关规定、操作规范和甲方各项管理规章制度，并负责陪护人员的督导工作。乙方应就本项目制定服务与工作管理规定报甲方备案，并要求陪护人员严格执行。

（二）乙方在甲方设立办公机构，负责对陪护人员进行各项日常管理工作，在业务上接受甲方护理部的业务指导监督与管理。乙方应协助甲方清理黑护工（即非乙方所属的护工），以保证病区的相对安全和治疗环境。

（三）乙方及其工作人员应接受甲方及病区医护人员的指导、监督和检查，服从甲方的服务监督管理，及时改进工作方法。

（四）乙方应实行岗位责任制，教育陪护人员严格落实陪护工作质量标准，不得从事护理技术性操作以及治疗性护理专业技术工作。

（五）乙方有义务向患者及家属告知聘请护工属于市场行为，在

平等、自愿的原则下，与患者或家属签订陪护协议书，上岗时将用工卡片（含护工姓名、陪护证号）插在床头卡处。

（六）陪护人员在生活护理过程中与病人发生问题，由乙方全面负责处理，及时通报甲方。患者或患属提出异议、发生陪护争议纠纷时，乙方项目经理应在第一时间了解情况，按照陪护工作职责和事实进行妥当解决。确属乙方问题责任的，乙方应赔偿给甲方或权利人造成的损失。

（七）陪护人员应均为乙方的正式员工，乙方应与陪护人员签订《劳动合同》，乙方自行支付其所有陪护人员的劳动报酬、加班费用、福利待遇，缴纳社会保险等。乙方应将其提供的陪护人员的资料信息及时报甲方保卫处备案登记。乙方陪护人员与甲方无任何劳动或用工关系，亦不存在劳务派遣关系。乙方陪护人员的人身及财产安全由乙方自行负责，与之相关的争议问题、意外伤害和安全事故等概由乙方负责处理，导致的损失和责任亦由乙方独立承担。

（八）乙方与其管理人员和指派护工的一切争议纠纷及不当用工等行为，概与甲方无关。由乙方自行负责处理和独立承担责任。乙方须保证其工作人员不以任何形式对甲方提出任何主张和要求。如发生乙方工作人员在甲方院内外拉横幅讨薪、滞留、围堵甲方人员等行为，干扰影响甲方正常工作秩序或给甲方造成恶劣影响的，甲方有权解除合同及扣除乙方全部履约保证金，并要求乙方承担由此导致的一切后果和影响。

（九）乙方必须保证提供的陪护人员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，通过理论培训并实践操作合格。

（十）乙方必须对提供的陪护人员开展必要的法制教育工作（每年不少于 1 次），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，避免刑事及民事赔偿的发生。乙方应定期对工作人员进行（每季度不少于 1 次）防火、防盗教育及技术培训并保存备案。

（十一）乙方工作人员须统一着装，统一佩戴证件，衣帽整齐干净，以良好的精神面貌开展工作，爱护甲方建筑物及室内外设施等财物，节水节电节能。

（十二）乙方应教育陪护人员自觉遵守甲方有关规定，讲礼貌，热情为客户服务，不在楼内会客，不与病人及甲方工作人员闲聊，未经允许不得到非陪护区内活动。

（十三）乙方及其工作人员对履行合同或从事本合同项下服务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，未经甲方许可，不得将前述资料信息作为素材自用或提供给其他第三方，不得用于本合同以外的任何目的，发生或者可能发生信息泄露、丢失、篡改、非法访问等事件的，乙方应立即采取补救措施并及时报告甲方。同时，乙方须向甲方支付总合作费 30%的违约金并赔偿给甲方造成的损失。

（十四）乙方在甲方的项目经理，负责陪护人员的安排和管理。未经甲方同意，乙方不得擅自更换项目经理。乙方项目经理任命需通过甲方考核，未考核通过者不得指派为甲方提供服务。

（十五）合同期满或终止，乙方应积极配合甲方办理交接工作。

（十六）由于乙方及其工作人员原因（包括但不限于违法违规、违约、工作失职、行政处罚等）造成甲、乙任何一方及第三方发生人身损害或财产损失，由乙方负责解决并承担相应责任，若由此给甲方造成经济或名誉上的损失，乙方须负责向甲方赔偿。前述损失包括但不限于甲方因此发生的诉讼费、律师费、鉴定费、赔偿/补偿金、罚款等一切损失。

（十七）本项目不允许分包。未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下义务全部或者部分转包、分包、转让或者委托第三方履行，不得允许个人、其他单位或者挂靠人员借用乙方名义在甲方院内提供护工服务。

（十八）现因国家推行免陪护服务试点政策，乙方应积极配合甲方进行部分科室的“免陪护”服务，并按照“京医保发【2025】13 号文件护理类医疗服务价格项目规范表”对患者进行费用收取，收取规则如下：

项目名称	项目价格	计价说明
一对一服务	280 元/天	1.依据政府指导价统一标准； 2.免陪照护服务按“自

一对二服务	180 元/天	然日”计算，不区分昼夜。 3.按日计费，超过半日不足 24 小时按 1 日计算，不足半日按半日计算。
一对三服务	140 元/天	

若任何法律法规、政策变更和政府相关机构的指令，导致护工服务及服务价格等需要调整的，乙方应积极配合甲方按照相关要求进行调整。

第六章 经营管理方式

第十六条 乙方自主经营，规范管理，保证陪护工作质量。

第十七条 乙方指定项目经理负责本项目服务的具体实施，调度陪护人员，负责与病人家属签订“陪护协议书”。并指定一名专人负责调用护工并做详细记录，于次月 10 日前将报表交付甲方各科室护士长核对无误签字。

第十八条 由各科室护士长对任用的护工工作进行考核，造成事故由乙方负责协调处理和独立承担责任，给甲方医院造成损失的，乙方还应负责赔偿甲方。

第七章 履约保证金与合作费缴纳

第十九条 乙方在签订本合同后 10 日内向甲方一次性交纳人民币 50000 元（伍万元整）的履约保证金，如合同履行过程中乙方存在

违约责任及损害赔偿责任，违约金、损害赔偿金及其他乙方应向甲方赔付款项，甲方有权自履约保证金中直接扣减，不足部分有权向乙方另行主张，同时乙方应在三日内补足履约保证金。本合同履行完毕，乙方完全履行了合同义务未遗留任何问题且不存在违约、同时双方无任何争议，甲方于合同期满后30日将剩余履约保证金无息返还乙方。

第二十条 乙方每月 10 日前向甲方缴纳甲乙双方核对一致确认无误后的上月度陪护费用总流水的 19% 作为合作费，除此费用外，乙方不再向甲方缴纳其它费用。乙方提供护工服务收取的费用应符合国家法定政策，由于收费问题导致的与服务对象的任何纠纷，均与甲方无关。

第八章 违约责任

第二十一条 经检查乙方履约行为不符合服务质量考核标准和要求的，乙方应在限期内及时完成整改，直至甲方满意，超过三次整改仍不能令甲方满意的，甲方有权单方解除合同和扣除全部履约保证金，并不承担任何违约或赔偿责任。

第二十二条 乙方未按甲方的工作要求履行本合同规定内容的，无法满足甲方的工作要求、不能及时提供足够的陪护人员的，甲方有权单方解除合同且不承担任何违约或赔偿责任。

第二十三条 乙方在服务过程中存在违法违规、违约或违背社会伦理道德或公序良俗等行为被媒体及其他传播途径曝光或被社会关注，直接或间接影响甲方名誉等权益的，甲方有权单方解除合同和扣除全部履约保证金，并可要求乙方通过相同或类似媒体及传播途径向

社会公众澄清事实，消除影响，为甲方恢复名誉，有关费用由乙方承担，同时发生的一切责任和损失（包括但不限于甲、乙任一方损失或第三方损失）均由乙方承担。

第二十四条 乙方未按约向甲方足额缴纳合作费的，每逾期一日，乙方应承担拖欠金额千分之二的违约金，若逾期超过 30 日，甲方有权单方解除本合同及扣除全部履约保证金，同时有权要求乙方承担给甲方造成的全部损失。

第二十五条 合同履行过程中，如有事故发生，乙方应当积极采取必要的合理的措施，防止事故扩大或者减少损失，并将事故发生情况及时通知甲方，否则应对扩大的损失部分承担赔偿责任。

第二十六条 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解除合同，并扣除全部履约保证金。履约保证金不足以弥补甲方损失的，乙方还应补足差额。

第二十七条 乙方违反本合同项下保证或者在合同履行期间丧失相关资质的，甲方有权单方解除合同并扣除全部履约保证金。如因此给甲方造成损失的，乙方还应负责赔偿。乙方提供的陪护人员不符合约定要求或者在合同履行期间丧失相关资质的，乙方须按约及时完成调换。

第二十八条 甲乙双方协商同意的赔偿程序为：对于财产损失，以同类财产的重置价格为基础，按会计制度使用年限折旧后来确认；对于人身损失，按有权机关的鉴定或者调解意见，依法依据确认金额。所有赔偿乙方应在 30 天内履行完毕赔偿义务。

第九章 争议解决

第二十九条 凡与本合同解释或履行有关的一切争议，双方应进行友好协商，协商不成时，双方同意通过司法程序解决，诉讼管辖地为甲方所在地人民法院。

第十章 其他

第三十条 计量单位均使用国家法定的计量单位。

第三十一条 根据国家现行税法对服务性公司征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

第三十二条 任一方因自然灾害、社会事件、政府行为等不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。一方迟延履行合同期间发生不可抗力的，不能免除责任。

第三十三条 甲方未行使或迟延行使其在本合同项下的权利并不表明对这些权利的放弃，部分行使其在本合同项下的权利并不排斥其他权利的行使。甲方有权随时要求乙方继续履行合同义务并承担相应的违约责任。

第三十四条 本合同、中标通知书、招标文件及其澄清修改文件、乙方投标文件及其澄清说明和承诺、合同附件，共同构成本项目政府采购合同文件，具有同等法律效力。

本合同未逐项重复招标文件采购需求或者乙方投标承诺的，不视为免除乙方相应义务。同一事项约定不一致的，在不构成对采购结果实质性变更的前提下，按照对乙方服务要求较高、服务质量标准较高

的内容执行。

对于前述文件未明确的事宜，按国家有关规定执行，国家没有规定的，由甲乙双方依现行法律、法规和政策商定。双方协商一致可以对本合同进行书面修改或补充。合同附件为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，合同附件与合同正文约定不一致的，以合同正文为准。

第三十五条 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。本合同一式六份，以中文书写，甲方执四份，乙方执二份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

2026 年 10 月 21 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

2026 年 10 月 21 日

附件 1：护工服务考核及奖惩措施

1、医院（甲方）按合同约定的考核标准，对服务质量不达标、每月人员异动率高于 10%、整改响应不及时的乙方，扣除相应合作费用。护工服务人力需满足病患需求，如发生无法当天提供护工服务，对乙方罚款 100 元/例。

2、护工作为乙方的工作人员，在医院行为导致的所有法律后果和法律责任，均由乙方承担。

3、对于护工违反医院管理规定，存在以下情形的，经甲方主管部门确认，将对乙方给予如下相应经济罚扣与处理：

（1）因工作不负责、服务质量不达标被服务科室或患者投诉的，每月超过 2 例有效投诉对对乙方罚款 200 元；每个护工每月超过 3 次及以上有效投诉的（指确属乙方人员责任的投诉），对相关人员予以限期调换。

（2）护工未经同意拿用患者或甲方财物，造成甲方工作人员、患者或家属经济损失的，由乙方负责承担赔偿责任，同时，乙方应立即调换相关人员。

（3）散工控制：进场三个月后若散工比例没有控制在每月 15 人以内，经甲方通知整改后仍未达到的，对乙方罚款 1000-1500 元。

（4）护工违规操作，但尚未造成医院财产、声誉损失及人员伤亡的，视具体情节每次对乙方罚款 100-1000 元；每季度发现 2 次及以上违规操作的，对相关人员予以限期调换。

（5）护工工作能力不符合岗位要求的，对相关人员给予限期调换。

（6）护工因工作失误、差错或者其他原因造成不良事件（患者受伤、仪器损坏、延误患者救治等），对乙方罚款 500-1500 元，因故意行为造成医疗不良事件的应从重处罚，情节严重的，对相关人员予以限期调换。

（7）护工在医院内打架斗殴、聚众闹事，或有其他严重影响医院正常工作秩序行为的，对乙方罚款 500-1000 元，并对相关人员予以限期调换。

（8）违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号的，对相关人员予以限期调换，并对乙方罚款 3000-5000 元/例。

（9）乙方进场一个月后，甲方抽查乙方上岗人员未持有健康证明者，对乙方罚款 200 元/人次。

（10）乙方进场一个月后甲方抽查未进行入职培训就上岗者，对乙方罚款 200 元/人次。

（11）利用工作之便谋取不正当利益的，没收不正当利益所得，并对相关人员予以限期调换；

（12）被甲方或相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的，对相关人员予以限期调换；情节严重的列入黑名单，永不得至甲方工作服务。

附件 2：护工服务工作内容与标准

序号	工作内容	质量标准
1	生活护理（协助患者进食、排泄、睡眠），满足患者的生理需要。	✧ 饭前、便后洗手，协助打饭，协助非鼻饲患者进食。 ✧ 协助患者做好入睡前的护理。午睡、晚睡前拉窗帘。 ✧ 协助患者如厕、协助做好如厕前后的清洁工作，需要时清洁便器。 ✧ 在护士指导下协助患者进食水。
2	在护士指导下满足患者清洁需要。	✧ 患者面部清洁，口唇清洁、不干燥。 ✧ 患者身上无异味，着装干净。 ✧ 头发干净，避免用发卡。 ✧ 口腔无异味，有假牙患者按需要清洁口腔。 ✧ 手足清洁无污垢、指（趾）甲干净。 ✧ 保持患者会阴部清洁。 ✧ 避免发生烫伤。
3	在护士指导下协助患者活动。	✧ 保证患者安全，避免发生跌倒、坠床、摔伤等意外事件。
4	在护士指导下协助患者翻身、拍背。	✧ 卧位舒适，无压疮。 ✧ 病床整洁、无异物。

序号	工作内容	质量标准
		✧ 一般情况下卧床患者两小时翻身一次，特殊情况下根据护士要求翻身。翻身时注意保护各种管路，防止管路脱落和打折、扭曲。
5	在护士指导下定时正确留取患者的大、小便标本及提示其它事宜。陪护患者做各项检查。	✧ 尿、便标本留取及时、准确。 ✧ 无坠床、无坠车、无跌倒、摔伤。
6	维护病房诊疗安静、整洁、安全。	✧ 病房整洁，保持通风良好。禁止堆放杂物。 ✧ 床头桌桌面整洁，物品分类摆放。桌内食物、生活用品分开摆放。 ✧ 病床下物品摆放整齐无堆放杂物。 ✧ 窗台、卫生间物品摆放整齐，不得堆放杂物无私人的多余物品。 ✧ 保证地面干燥，及时清理地面的水迹，尤其是卫生间。 ✧ 不得将任何危险品（如水果刀）带入病房。患者的水果刀用后必需放到患

序号	工作内容	质量标准
		者接触不到的地方。 ✧ 为卧床、神志不清、年老、行动不便的患者加床档。 ✧ 协助护士更换、整理床单位。
7	工作中如发现患者异常或有变化时，及时报告医生、护士。	

陪护人员不得从事诊疗技术规范规定的护理工作，如：

- 处理伤口。
- 测血压。
- 调节输液速度、更换输液。
- 鼻饲。
- 吸痰。
- 雾化吸入。
- 为留置尿管患者进行会阴部清洁。
- 未征得医务人员同意，擅自为危重患者更换床单。
- 未征得医务人员同意，擅自为骨科或危险患者变换体位或协助下床。
- 未征得医务人员同意擅自为患者使用热水袋、冷水袋及冰袋。
- 擅自操作监护仪、呼吸机等各种仪器、设置各种治疗仪器的参数。

附件 3：陪护人员岗位责任制

陪护人员岗位职责

1、所有待岗陪护人员必须统一服从主管安排，排号上岗，不得挑岗、拒岗，不服从分配者将受到停岗 2 天的处罚，并在拒岗单上签字后重新排队待岗。任何无理由的拒岗连续发生三次，公司有权解聘陪护人员。

2、陪护人员上岗必须统一着装、佩戴胸卡，仪表整洁，禁止穿拖鞋。

3、陪护人员上岗后不得无故提前下岗，不得私自接岗或为他人安排陪护对象，不得要求患者及家属订饭和收受礼物、现金，禁止串岗、聚集聊天、玩手机，主管查房中发现上述现象，根据情节可提出警告、罚款、停岗等处罚，同时写出书面处理意见上报。

4、陪护人员下岗后应及时离开病房并带走自己的随身物品、陪护用床，所有与医院无关的个人用品出现在病房内被查房主管发现，有权收缴代为保管。

5、被患者投诉的陪护人员必须接受调换岗位、口头警告、经济处罚、停岗、情节严重者辞退等处罚。

6、陪护人员替患者购物时必须开具收据，严禁在病房内买卖、推销。不许私自动用患者的钱、物，一经发现或被投诉一律开除。

7、用餐时间每次不得超过 45 分钟，若因吃饭时间过长遭到患者投诉的，口头警告一次。若家属及患者同意陪护人员回驻地休息的，双方必须事先协商好回病房时间，避免产生误会。

8、请事假不超过一天的可以口头向经理报告；一天以上十天以下的，需提前 3 天以书面形式请示主管，并得到经理批准后方可休假。

9、陪护用床不得转租他人，一经发现一律没收，同时处以租赁所得 3 倍罚款。

10、禁止穿着工服外出；禁止帮病故患者联系寿衣、汽车等丧葬事宜；禁止为病故者穿衣服等一切与陪护工作无关的行为；上述情况一经发现立即开除。

11、保持办公室、待岗室及宿舍的环境卫生，不许在室内吸烟、打牌、喝酒。

附件 4：客户满意度调查表

陪护人员及主管服务满意度反馈单

<table>
<tr><td>服务科室</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">请您对我们的服务评分</td></tr>
<tr><td>项目</td><td>不合格
（0 分）</td><td>一般
（2 分）</td><td>满意
（4 分）</td><td>非常满意
（5 分）</td></tr>
<tr><td>陪护人员服务质量</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>陪护人员服务态度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>陪护人员仪表语言</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>病房整洁程度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>主管查房力度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>主管配合护士站工作力度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>主管处理投诉及时情况</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">得分情况</td><td>满分</td><td colspan="2">实际得分</td><td>得分百分比</td></tr>
<tr><td>35</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">请您对我们今后的服务留下宝贵的意见或建议：

护士站：</td></tr>
</table>

备注：得分百分比=（实际得分/35 分）*100%

附件 5：患者满意度调查表

陪护工姓名		服务时间	
服务地点			
请您为我们的服务留下宝贵意见			

项目	不合格 (0 分)	一般 (2 分)	满意 (4 分)	非常满意 (5 分)
服务意识：工作时积极性、主动性，无接收客户馈赠及收受红包				
有知识宣教、饮食指导、康复训练				
对客户服务时要面带笑容，热情主动问候对方并介绍自己				
在客户的询问要仔细认真听取，解答准确，不确定的问题要汇报给主管和护士，请她们协助回答				
是否尊重患者、保护患者隐私				
护理病人细致、耐心				

得分情况	满分	实际得分	得分百分比
	30		

廉洁协议

甲方：北京清华长庚医院
乙方：北京京卫卫生人力资源管理有限公司

为规范甲乙双方的业务活动，维护公平竞争，预防商业贿赂，根据《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国刑法》等国家有关法律法规和北京清华长庚医院的有关规定，经双方协商一致，签订本廉洁协议（下称“本协议”）。

第一条　甲乙双方共同责任

（一）严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规以及廉洁从业的有关规定。

（二）严格遵守商业道德和市场规则，共同营造公平公正的交易环境。

（三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得为获取不正当的利益损害国家、集体和对方利益，不得违反甲方采购管理规章制度。

（四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

（五）加强相关人员的管理和廉洁从业教育，自觉抵制不廉洁行为。在业务活动过程中发现对方及其人员存在违规违纪违法行为，应及时向其上级有关部门举报、建议给予处理。

第二条　甲方及其人员的责任

（一）不得索要或接受乙方及其相关单位、人员提供的折扣费、中介费、佣金、礼金、有价证券、支付凭证、贵重物品等。

（二）不得在乙方及其相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（三）不得违反规定在乙方及其相关单位投资入股、合伙经营，不得向乙方单位及人员借款或委托买卖股票、债券等。

（四）不得要求、暗示和接受乙方及其相关单位和个人为其购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶和子女的上学或工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（五）不得参加乙方及其相关单位、个人安排的可能影响公正交易的宴请、健身、娱乐等活动。

（六）不得接受、占用或以明显低于市场价格购买、租用乙方及其相关单位和个人提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品。

（七）不得通过乙方及其相关单位为其配偶、子女及其他特定关系人谋取不正当利益。

（八）不得违反规定在乙方或乙方相关单位兼职和领取兼职工资及报酬；不得利用甲方的商业秘密（包括但不限于采购数据、患者信息、医疗技术等）谋取个人私利，或将其提供泄漏给乙方及其它企业和个人。

（九）不得以任何理由向乙方推荐与业务合同相关的分包单位，不得要求乙方购买合同规定之外的产品或服务。

（十）不得利用职权和工作之便向乙方提出与业务活动无关的事项或要求。

第三条　乙方及其人员的责任

（一）不得向甲方及其人员提供折扣费、中介费、佣金、礼金、有价证券、支付凭证、贵重物品等。

（二）不得为甲方及其人员报销应由甲方或个人支付的费用。

（三）不得为甲方人员投资入股、个人借款或买卖股票、债券等提供方便。

（四）不得为甲方人员购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女上学或工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（五）不得为甲方人员安排有可能影响公正交易的宴请、健身、娱乐等活动。

（六）不得为甲方及其人员购置或以明显低于市场价值提供通讯工具、交通工具和高档办公用品。

（七）不得为甲方人员的配偶、子女及其他特定关系人谋取不正当利益提供方便。

（八）不得违反规定安排甲方人员在乙方或乙方相关企业兼职和领取兼职工资及报酬；不得向甲方人员打探涉及甲方的商业秘密（包括但不限于采购数据、患者信息、医疗技术等）。

（九）双方开展业务活动之前，乙方应将其指定代表在甲方作登记备案，备案代表发生变更的，乙方应在 3 个工作日内向甲方更新备案。乙方代表洽谈业务，必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈，不得到门诊、病房、行政办公空间等甲方场所推销产品或服务，影响甲方的采购和使用选择；不得借故到甲方人员家中或其它场所访谈并提供任何好处费，不得在学术活动中为甲方人员提供旅游、超标准支付食宿费用等。

（十）甲方人员如违反本协议规定的，乙方应予以拒绝，并有责任如实向甲方纪检监察部门反映情况。甲方对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，乙方有配合甲方提供证据、作证的义务。

第四条　违约责任

（一）甲方及其人员有违反本协议第一条、第二条规定的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予有关人员纪律处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

（二）乙方及其人员有违反本协议第一条、第三条规定的，一经发现，视为根本违约，甲方有权单方终止与乙方的业务合同，并要求乙方承担合同终止导致的全部赔偿责任；根据情节和后果，甲方除有权要求乙方赔偿由此造成的甲方损失外，还可将乙方列入「不合格供应商清单」在未来至少三年内将不再与乙方发生业务往来，同时向有关部门报告；涉嫌犯罪的，报请司法机关追究刑事责任。

第五条　专用渠道

（一）若乙方有知悉/怀疑甲方人员有违反本协议规定接受或主动索取商业贿赂或存在利益冲突之情形的，可立即通知甲方。如果有确切证据证明甲方人员存在不廉洁的商业行为或情形，甲方将及时采取适当措施保护双方的利益。

（二）甲方设定专用渠道接受乙方的投诉举报，电子邮箱：jwb@btch.edu.cn，电话：010-56118787。甲方将对所有信息提供者及所提供的全部资料严格保密。

第六条　其他

（一）本协议经双方盖章后生效。

（二）甲乙双方签订业务合同的，本协议作为业务合同的附件，与业务合同具有同等法律效力；未签订业务合同的，本协议独立有效。

（三）甲乙双方及其人员在业务活动完毕后，发生或发现违反本协议规定的行为，按本协议约定处理。

（四）本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京清华长庚医院　　乙方（盖章）：北京京卫卫生人力资源管理有限公司

签订时间：2026 年 10 月 21 日　　签订时间：2026 年 10 月 21 日

统一社会信用代码

91110106771981978X

营业执照

(副 本)(1-1)

扫描市场主体身份码
了解更多登记、备案、
许可、监管信息，体验
更多应用服务。

名　　称　北京京卫卫生人力资源管理有限公司

类　　型　其他有限责任公司

法定代表人　关立新

经营范围　一般项目：家政服务；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；医院管理；物业管理；病人陪护服务；养老服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：劳务派遣服务；职业中介活动。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）（不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）

注册资本　2000万元

成立日期　2005年02月28日

住　　所　北京市丰台区华源一里甲一号楼A318

登记机关

2025 年 02 月 11 日

国家企业信用信息公示系统网址http://www.gsxt.gov.cn

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

北京中教仪国际招标代理有限公司

中标通知书

北京清华长庚医院护理员护工服务采购项目

项目编号：11000026210200181389-XM001

招标编号：清庚招 2026 第 93 号（0873-2026FW1L0324）

北京京卫卫生人力资源管理有限公司：

兹通知贵公司在上述项目中，经评标委员会评审并推荐，采购人确定贵公司为下列货物/服务的中标人：

包号	采购内容	金额(人民币元)
1	护理员护工服务	¥5,488,080.00

请贵公司接到中标通知书后 30 日内与北京清华长庚医院完成合同签订工作。

特此通知！

北京中教仪国际招标代理有限公司

2026 年 10 月 09 日