

护工服务协议书

甲方：北京市和平里医院

地址：北京市东城区和平里北街 18 号

法定代表人：吴春军

联系人：王庆梅

电话：58043046

乙方：北京天晟昱人力资源服务有限责任公司

地址：北京市西城区珠市口西大街 120 号 1 号楼 3 层 0306 至 0309 房间

法定代表人：穆恒宝

联系人：赵志平

电话：18612259542

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，甲方同意乙方在医院开展住院病人日常生活陪护服务，为实现对乙方派往甲方护工的管理工作，现双方达成协议如下：

第二章 工作范围

第二条 乙方对住院病人提供需要的生活陪护，并按相关规定标准收取费用。护工工作范围见附件 1《护工的服务内容》。

第三章 服务质量标准及检查方法

第三条 合同附件 2《护工管理规定》见附件 2，《护工服务质量考核标准》见附件 3，《护工服务满意度表》见附件 4。

第四条 乙方须依据北京市卫生健康委员会（原北京市卫生局）的相关规定，要求护工（陪护人员）执证上岗，乙方对陪护人员实施上岗后的继续教育，派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。

第五条 乙方定期征求护士、病人及家属意见，保证陪护工作质量的不断提高，为甲方医疗服务提供其配套服务。

第六条 乙方服从医院各项管理制度，维护医院荣誉，要求陪护人员严格执行各项规章制度。

第四章 协议期限及服务方式

第七条 本协议有效期为壹年，自【2023】年【2】月【1】日起至【2024年】年【1】月【31】日止。

第八条 服务方式：乙方以工料人员全包的方式为甲方提供住院患者日常生活护理服务。

第五章 双方的权利及义务

第九条 甲方的权利义务

- (一) 甲方为乙方提供一间办公场所。
- (二) 甲方为乙方提供内线电话一部。
- (三) 甲方协助乙方同各部门、各科室建立业务联系，并协助乙方清理没有上岗资质及没有公司聘用的陪护人员或散工，以保证病区的相对安全和治疗环境。
- (四) 甲方监督乙方的收费标准。
- (五) 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、奖惩条例，对乙方工作进行督促、检查、指导。
- (六) 甲方有权制止乙方工作人员在工作场所从事与其服务无关的活动。为此给甲方利益、声誉造成的损失由乙方承担，同时甲方有权终止与其的协议并保留追究其法律责任的权利。
- (七) 若乙方工作人员出现违反甲方规章制度、劳动纪律、证件作假、谋取私利、与黑团伙勾结、患者或家属投诉、护工之间纠纷、护工与患者或与患者家属之间的纠纷、护工对患者造成伤害等问题，由乙方承担全部责任及赔偿，且甲方有权要求乙方立即更换或辞退当事人。

第十条 乙方的权利义务

- (一) 乙方服从国家和地方的相关规定和甲方各项管理规章制度，并负责陪护人员的管理工作。
- (二) 接受甲方及病区医护人员的指导、监督和检查，陪护人员应服从甲方的管理，及时改进工作方法。
- (三) 乙方自行与患者或家属签订陪护用工协议，上岗时将用工卡片(含护工姓名、

陪护证号)插在床头卡处。

(四)陪护人员在生活护理过程中与病人发生任何问题,均由乙方全面负责处理并承担由此产生的全部责任,乙方及时通报甲方。

(五)乙方应将其计划派驻的工作人员的资料(个人资料、联系电话、身份证复印件、劳动合同、社会保险号、资质证书、健康证明等)向甲方保卫部备案登记,并按劳动法的相关规定为其签订劳动协议,办理有关社会保险手续。在协议有效期内乙方派驻的工作人员状况如发生变动,乙方应及时主动在甲方的保卫部门履行备案手续。此外,未经许可,乙方工作人员不得在甲方院内留宿。

(六)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。

(七)乙方必须对提供的陪护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,避免刑事案件的发生。

(八)乙方的陪护工作人员统一着装,统一佩带证件,衣帽整齐干净,以良好的精神面貌为甲方做好陪护工作。

(九)乙方的工作人员应爱护甲方建筑物及室内外设施,注意节水节电,发现建筑物及室内外设施破旧、损坏,应及时呈报甲方进行维修、更换。

(十)乙方在甲方设立办公机构,负责对所属员工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。

(十一)乙方作业时间应按甲方的要求确定。

(十二)乙方应定期对工作人员进行防火、防盗教育及技术培训,如因乙方人员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。

(十三)乙方及有关人员,在履行此协议过程中应保守甲方的情报、知识、秘密事项等不泄露给第三者。

(十四)乙方陪护人员如有更换或解雇,应收回进入甲方的工作卡和有甲方标志的工作服,将更换名单以书面形式通知甲方,并确保陪护工作正常运行。

(十五)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,不发生违法违纪行为,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,如有违反由乙方承担责任。

(十六)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。

(十七) 乙方在甲方的项目经理【 】, 负责所聘人员的工作安排和管理。

(十八) 制定医院陪护服务工作管理规范, 并要求工作人员严格执行。

(十九) 由于乙方员工工作失职造成的事故, 对医院和病人造成的损失, 由乙方负责解决并承担责任。

(二十) 乙方应保证严格遵守中华人民共和国的法律法规, 特别是关于员工劳动保障或福利政策, 按时向员工支付劳务报酬, 按照国家规定为员工办理保险等。并应自行承担解除所聘用工作人员劳动或劳务关系的经济补偿金和赔偿金。

(二十一) 乙方应承诺遵守甲方的安全操作规程等各项制度, 服从甲方的工作安排。在协议执行期间, 若乙方人员工作时发生各种意外所导致的工伤事故、意外伤害导致的经济补偿、劳动争议等概由乙方承担全部责任。

(二十二) 护工应在定点培训学校参加职业技能培训, 并取得《北京市职业技能培训结业证书》, 或者具备北京市人力资源和社会保障局颁发的《国家职业资格证书》, 或者具备北京护理工作者协会颁发的《医疗机构护理员职业技能操作合格证》, 持证上岗率达到 100%。

第六章 经营管理方式、保证金

第十条 甲方和乙方不产生劳务费, 乙方应向甲方缴纳护工管理费为每月流水 18% 比例缴纳, 按月缴纳。

第十一条 乙方采取自主经营管理方式。甲方监督乙方对护工管理及陪护工作。

第十二条 乙方向甲方支付共计人民币 12 万元整的履约保证金。履约保证金应采用人民币, 以支票/汇票等方式于 2023 年 2 月 3 日前向甲方提交, 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。

第十三条 满意度评价

月满意度低于 85%, 月管理费增加 1 万元。月满意度低于 80%, 月管理费增加 2 万元。

第七章 声明及保证

第十三条 甲乙双方为签署本协议所需的授权、审核授权程序均已完成。

第十四条 在签署本协议时, 任何法院、仲裁机构、行政机关或监管机构均未作出任何足以对合作双方履行本协议产生重大不利影响的判决、裁定、裁决或具体行政行为。

第八章 保密

第十五条 甲乙双方一致同意并确认, 未经许可, 任何一方不得将涉及合作的任何

保密信息泄露给第三方。本条所称的保密信息是指不为公众所知悉、能带来经济利益、具有实用性并采取保密措施的信息。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

第十六条 甲乙双方一致同意，无论本协议是否解除或终止，任何一方对在合作过程中获知的对方的保密信息负有保密义务，保密义务的有效期是永久的，直至该保密信息被有权公开方主动公开，或者根据法规或有权机关的命令公开，或经对方的书面许可同意公开之日止。任何一方违反本条规定的，应全额赔偿另一方因此遭受的全部直接和间接损失。

第九章 违约责任

第十七条 乙方擅自解除本协议的，乙方应向甲方支付人民币 15 万元的违约金，并退还甲方已支付的全部合同款项，赔偿引致之甲方全部损失。

第十八条 乙方不履行本协议义务或者履行义务不符合约定的，甲方有权要求乙方承担继续履行、赔偿损失和/或支付违约金等违约责任。

(一) 若乙方未按本协议规定或双方协定的时间进度、质量、数量、工作范围履行任何一项职责或经检查陪护服务未达标或乙方在陪护服务中出现质量问题，甲方有权要求乙方在合理期限内限期纠正，逾期未能纠正的，甲方有权通知乙方立即解除本协议，乙方应按照给予甲方管理费总额的 20% 向甲方支付违约金，并赔偿引致之甲方损失。

(二) 经检查乙方工作为达标或出现差错，甲方有权根据附件 2《护工服务质量考核标准》进行管理。

(三) 乙方在陪护服务中由于故意或过失造成陪护差错给甲方及甲方患者造成损失的，应承担全部赔偿责任。若甲方因此受到追究而支付相应赔偿的，有权要求乙方赔偿。

(四) 乙方工作人员违反甲方的相关规章制度，甲方有权按该制度扣除乙方违约金。

(五) 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病人病情变化，若因员工拖延反映或者不反映患者主诉严重不适症状者，导致延误抢救或意外发生，乙方负责协调并承担相应责任。

(六) 乙方违反本协议约定的保密义务，应向甲方支付不低于甲方管理费总额 20% 的违约金，造成其他损失的，乙方应同时向甲方进行赔偿。

(七) 未经甲方事先书面同意，乙方部分转让或全部转让其协议义务或权利或将协议项下的工作内容转包和分包的，甲方有权解除本协议。

(八) 乙方按本协议约定应支付的违约金低于给甲方造成的损失的，并应就差额部

分向甲方进行赔偿。若本协议中有其他约定与本约定不符的，以更严格的约定为准。

第二十二条 乙方根据本协议规定向甲方支付违约金、罚款/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。

第二十三条 甲方选择任何补救措施均不减轻或免除乙方依据本协议所应承担的违约责任。除本协议另有约定外，因乙方原因造成甲方对第三方的责任的，乙方应当同时承担本协议约定的违约责任及甲方对第三方的赔偿和其它责任。

第十章 不可抗力

第二十四条 除非本协议另有约定，不可抗力是指协议各方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件，包括地震、洪水、风灾、旱灾、战争、暴乱、骚乱、政府行为等，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据协议履行其全部或部分义务。因不可抗力事件致使协议的部分或全部不能履行或延迟履行，则各方于彼此间不承担任何违约责任。

第二十五条 遇有不可抗力的一方，应在 15 日内将该等事件以书面形式通知其他方，并提交不能履行或者部分不能履行本协议以及需要延期履行的理由的证明。

第十一章 通知与送达

第二十六条 根据本协议需要一方向另一方发出的通知以及各方的文件往来及与本协议有关的通知和要求等，用邮件、传真或书面方式送达。

甲方送达地址：北京市东城区和平里北街 18 号；甲方联系人：；联系电话：；。

乙方送达地址：北京市西城区珠市口西大街 120 号 1 号楼 306 房间；乙方联系人：赵志平；联系电话：18612259542；传真：010-67506693。

第二十七条 一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起七个工作日内，以书面形式通知其他方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第十二章 争议的解决和法律的适用

第二十八条 因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，各方应通过积极协商。协商不成，任何一方均有权向有甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十九条 本协议适用的法律为中华人民共和国法律。

第十三章 协议的期限、变更及终止

第三十条 本协议未尽事宜，双方可以协商签署补充协议，补充协议是本协议不可分割的部分，与本协议具有同等法律效力。

第三十一条 在协议履行期间，如遇国家或双方所在地政策调整，则本协议相关条款应作相应调整。若各方决定终止本协议，则双方均不因此承担违约责任。

第三十二条 除本协议另有约定外，出现下列情形之一，甲方有权全部或部分解除本协议：

（一）甲方认为乙方在本协议的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响甲方在采购过程或本协议实施过程中的行为。“欺诈行为”是指为了影响采购过程或本协议实施过程而谎报或隐瞒事实，损害甲方利益的行为。

（二）如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出解除本协议而不给乙方补偿。

第三十三条 本协议约定的合作期限届满，如双方不再继续开展合作，或者若本协议因任何原因被解除，双方应 15 日内办理完工作交接手续。

第十四章 协议的生效及其他

第三十四条 下列文件为本协议的组成部分：

- （一）本协议及附件；
- （二）中标通知书；
- （三）招标文件及附件；
- （四）投标文件。

上述文件应互为补充和解释，如有不一致之处，排列在前的文件效力高于排列在后的文件。

第三十五条 如果本协议的任何条款无效或不合法，该无效或不合法的条款不应影响、损害本协议及本协议其他条款的效力，其余条款应当继续完全有效。

第三十六条 本协议计量单位均使用国家法定的计量单位。

第三十七条 根据国家现行税法对服务性公司征收的与本协议有关的一切税费均由乙方承担。

第三十八条 未经甲方事先书面同意，乙方不得部分或全部转让其应履行的协议义务。

第三十九条 本协议自双方签字盖章之日起生效。

第四十条 本协议一式五份，以中文书写，甲方四份，乙方一份，具有同等法律效力。

合同附件 1 《护工的服务内容》

合同附件 2 《护工管理规定》

合同附件 3 《护工服务质量考核标准》

合同附件 4 《护工服务满意度表》

合同附件 5 《中标通知书》

甲方：北京市和平里医院（公章）

法定代表人（或授权代表）（签字）

乙方：（公章）北京天晟昱人力资源服务有限责任公司

法定代表人（或授权代表）（签字）

2023 年 2 月 1 日