

合同编号：pzey-cgb-2025-27

盘州市第二人民医院担架队、护工服务合同

采购方：盘州市第二人民医院（以下简称甲方）

服务方：盘州市智新后勤管理服务有限公司（以下简称乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，经过友好协商，依据《中华人民共和国民法典》、政府采购有关规定及竞争性磋商文件（项目编号：），成交供应商响应文件，双方同意签订以下合同条款，以便双方共同遵守、履行合同。

一、合同双方当事人及联系方式

采购人：盘州市第二人民医院

住 址：盘州市亦资街道南湖居委会民福路 88 号

联系人：任晶；联系电话：0858-3635800

中标供应商（以下简称乙方）：盘州市智新后勤管理服务有限公司

住 址：贵州省六盘水市盘州市亦资街道平川西路金果状元楼 12-3 号

联系人：谭梅；联系电话：18768667124

二、合同期限

本项目服务期限为叁年，自 2025 年 8 月 1 日起至 2028 年 7 月 31 日止，合同一年一签，经甲方考核合格后续签下一年度合同。本合同为第一年合同，合同自 2025 年 8 月 1 日起至 2026 年



7月31日止。

三、服务人数及基本要求

(一) 担架队

1. 服务人数3人及以上，具体人员在满足甲方服务运转的前提下，由乙方自行合理配置人员。

2. 要求为18周岁以上50周岁以下，身体健康，具备小学以上文化。

(二) 护工

1. 护工人数23人以上，人数不定，以甲方实际需求为准。

2. 18周岁以上50周岁以下，身体健康，小学以上文化。

四、服务时间

(一) 担架队

合同期限内提供24小时不间断服务。

(二) 护工

由各临床科室根据实际需求情况安排服务时间。

五、服务费及收费（担架队）、支付（护工）要求

(一) 担架队

收费标准：在乙方明确告知收费标准的前提下，由病人自愿选择服务，病人或家属自行支付服务费。为病人提供的担架服务按接送次数收费，CT、骨密度、照片、磁共振、B超、胃镜肠镜、心电图、手术等每项10元/人。注：如无紧急接送服务事件时（如急诊、医院各科室紧急呼叫），每次接送服务等待为20分钟，24小时价格不变，如等待时间超过20分钟，按照2次计算。如有

甲方新增的服务项目，经双方书面确认后，收费标准暂定按 20 元/次收取；相邻科室同一时段做检查不得分解重复收费如照片和磁共振、B 超、心电图、胃镜肠镜等。如果检查项目多，一天收费同一病人最多不得超过 40 元。如患者需要发票，由中标人根据所收费用如实出具。

（二）护工

1. 护工服务费每人每月 2838 元（包含乙方管理费、员工工资、体检费、服装费等一切所产生的费用），甲方按月支付给乙方，乙方每月 15 日前将上月相关支付申请交总务科，支付申请包含发票、护工人员花名册（需经护士长签字认可，并加盖乙方公司公章）。

2. 乙方支付给其护工的每月工资不低于贵州省最低标准，具体数额由乙方自行确定并发放，如因护工工资产生的劳务纠纷，由乙方自行解决。

3. 夜班加班费每月共计 3000 元（甲方每月统一支付给乙方，由乙方自行合理安排夜班人员）。

六、服务内容及服务要求

（一）担架队

1. 服务内容：担架队为医院内需用平车、轮椅、担架的病人提供有偿服务，服务项目为推送病人做相关检查、做手术等，具体内容为 CT、骨密度、照片、磁共振、B 超、胃镜肠镜、心电图等。乙方应根据甲方的实际需求配备并提供不同类型的担架及其他必要设备与用品，如普通担架、加宽担架、平车、轮椅等；同

时，乙方应为其员工配备安全带、对讲机、统一制式工作服、上岗证等。

2. 服务原则：担架队和患者之间需本着公平、自愿、自主选择的原则，不得强制要求，乙方人员在为患者提供担架服务前应明确告知收费标准。接送病人遵循急、危重、缓的服务原则，搬运危重病人需有医务人员在场指导和陪同。

3. 服务质量：乙方自行配置所需设备，独自行使服务职能，乙方应确保提供的担架干净、整洁、无破损，并在提供担架前对其进行清洗、消毒和检查，确保担架表面干净、无异味、无破损。如有异常，乙方应立即进行更换。员工具备相应的资质和经验，遵守甲方的规章制度。积极参与甲方的质量改进活动，提高服务质量，在搬运患者过程中，态度和蔼，使用文明语言。

4. 考核方式：甲方可通过实地考察、患者满意度调查、服务质量报告等方式，每季度对乙方的服务态度、响应速度、担架整洁度等进行评价。乙方应在每个评价周期结束后提交服务质量报告，并列出具改进措施，根据这些指标持续改进服务质量。

5. 培训要求：乙方要对员工需进行岗前培训，经考核合格后方准上岗提供服务。

6. 其他要求：担架队上岗人员必须保持通讯工具 24 小时通畅、接到电话通知后 15 分钟内应及时赶到服务科室，如不能在规定时间内到达科室，延误检查，由甲方总务科（后勤）给予批评教育，如引发纠纷由乙方负责，并承担所产生的一切费用。在服务期内，因明显过失原因（抬、运送不规范、失误等），造成病人或家属人身伤害、致残、死亡等不良后果或引发医疗纠纷，

由乙方承担全部责任和赔偿产生的一切费用。若因乙方设备缺陷导致的上述损害，同样由乙方负责。

（二）护工

1. 护工职责

普通病房：（1）在护士长领导下和责任护士的指导下工作。（2）负责病室内物质管理，保持病室干净整洁；治疗室、办公室物品清洁整理；仪器设备的清洁整理，按照要求做好消毒工作。（3）送标本，领药品（含液体），领物品，并根据科室需要将物品摆放到指定位置。送超声检查、影像检查申请单到相应科室，并将反馈单返回患者。（4）严格按照科室要求更换床单、被罩（含病室、值班室、胃镜室、透析室等），与洗衣房做好对接工作，配合洗衣房做好医生服、护士服及沙发巾、窗帘、围帘等其他洗涤物品的清洗和发放工作。（5）手术科室清洗器械及与消毒供应中心做好清点交接工作。（6）定时巡视病房，协助生活不能自理患者做好“三短六洁”，协助不能自主翻身的患者翻身，陪送无家属患者做检查。（7）协助做好病人手术前、出入院的准备工作和手术后、出院后的终末消毒工作。（8）完成主任、护士长安排的临时工作。

新生儿科：（1）暖箱每日换水及消毒，仪器设备日常消毒及终末消毒。（2）准备小床。（3）补充治疗室液体及注射器。（4）补充口罩及帽子。（5）医护工作服放置到各自柜子。（6）更换值班室床单被套。（7）每日更换配奶间恒温箱水及补充奶瓶。（8）送标本。（9）领药、领物品。（10）运尿不湿，拆箱及放置尿不湿及奶粉。（11）完成主任、护士长的临时安排。

手术室：（1）接收无菌物品，检查无菌物品有效日期，按期排序。（2）发放洗手衣裤、拖鞋，及时补充。（3）打扫办公室、库房、手术间、打包间卫生。（4）完成耗材、物品的领取、接收。每日适量补充耗材，液体。（5）清洁保养所有仪器设备，物品归位。（6）完成体位垫、体位架、体位托的清洁与摆放。（7）更换湿化瓶、呼吸波纹管，清洗袖带。（8）检查温湿度表并完成登记。（9）完成科室液体统计与转运。（10）每日更换手术间、手术推车被套，每周更换一次值班室被套，每年拆卸科室窗帘送洗衣房清洗，并安装。（11）必须科室人员安排的其它临时事务。（12）上班时间 07:30-18:00。

消毒供应中心：（1）能够快速学会各种器械包的清点和识别。（2）准确无误完成器械包及物品的下收，下送工作。（3）参与清洗岗位护士进行一般普通器械物品的清洗工作，必须达到清洗岗位护士对清洗工作质量的质控要求。（4）必须服从护士长的临时工作安排调遣。

重症监护室：（1）在护士长领导下和责任护士的指导下工作。（2）工作时间 08:00 至次日 08:00（两人轮换），不迟到、不早退，特殊情况需向护士长请假。（3）协助责任护士抽血及留取其他标本，协助患者摆放体位，领药品（含液体），领物品，并根据科室需要将物品摆放到指定位置，协助科室护士整理库房、病房。（4）严格按照科室要求更换床单、被罩（含病室、值班室、胃镜室、透析室等），与洗衣房做好对接工作，配合洗衣房做好医生服、护士服及沙发巾、窗帘、围帘等其他洗涤物品的清洗和发放工作。（5）协助患者进食，大小便，并保持大小便清

洁。(6)每天清晨给患者擦浴,重点清洁(面部,腋下,腹股沟,双手、双脚等等褶皱处)协助不能自主翻身的患者翻身,关注患者日常生活所需。(7)负责发新患者的用物清单,每班清点用物,提醒家属购买每天所需物品,与护工做好交接。(8)在病区禁止玩手机、睡觉、大声打电话或聊天。(9)完成主任、护士长安排的临时工作。

2.管理模式及服务要求

(1)管理模式:服务人员和服务质量由乙方现场管理人进行管理,科室对服务质量进行监督。乙方应配备不少于3人的项目管理团队,成员应包括项目负责人、人事专员、财务专员。

(2)工作要求:乙方护工必须严格遵守国家法律法规及医院各项规章制度,现场服务人员应服从管理,切实履行职责,保障服务安全、规范、优质。上岗人员不得在院内抽烟,对来院就诊的病人、病人家属及来院办事人员发现在院内吸烟的应主动进行劝阻。同时注意对患者隐私的保护,如因乙方员工泄露病人隐私引发的经济纠纷、法律纠纷,一切后果由乙方承担。熟悉岗位工作环境和流程。严格按照岗位工作职责进行作业。按质按量完成各项工作。注重服务态度,牢记文明用语和禁忌用语。积极配合医院接受上级领导部门的监督、检查。制定有效的员工绩效薪酬分配方案,并落实,以有效提高员工工作积极性和工作效率。员工辞职需要提前一个月书面通知乙方,乙方应在此期间内安排合适人员跟进替补,尤其对于特殊科室和特殊岗位,严禁出现岗位空缺或无人接替的情况。乙方员工在医院的安全事故和法律责任,均由乙方承担,一切行为均与甲方无关。甲方遇突发事件或

安全检查时，乙方需配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

（3）体检、考核培训及其他要求：乙方护工入职前必须经过体检、培训、考核后凭合格证上岗，乙方所有员工必须无刑事、治安等不良记录，入职前体检费用由乙方承担。日常还需定期组织护工培训和考核，考核合格后才能继续提供服务；乙方要结合工作实际制定培训方案，并认真落实。培训方案包含：操作规范流程、操作标准、应急预案、工作要求及注意事项培训；仪表仪容、安全知识、服务内容、服务要求、服务礼仪、谈话沟通技巧等培训。另外，乙方还需组织其员工了解医院的相关规章制度并自觉遵守。

（4）着装要求：乙方员工必须统一着装（工作服）并配备工作牌，工作服每周清洗1-2次，工作服、工作牌费用由乙方承担。

（5）投诉处置：护工在工作中出现辱骂病人及家属行为或其他遭病人及家属投诉的（经调查确认投诉事实客观存在且被派遣护工确实存在过错），一次性罚款1000元，由乙方承担。

（6）其他要求：乙方须提供科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制。有完善的后勤管理和保障服务能力。明确列出各区域工作人员数量及工作职责，并符合本项目服务内容的各项要求。加强护工管理质量和考核计划，完善交接流程和手续。有工作过程中遇重大、紧急事项的应急保障能力。作记录完善，符合医疗文书等管理要求。

七、保密要求

1. 乙方员工（担架队、护工）应对患者的姓名、年龄、病历等个人信息进行保密，不得泄露给第三方。如违反此规定，乙方应承担相应的法律责任。

2. 乙方不得泄露甲方的经营状况、财务状况、病人数量、诊疗信息、技术信息、管理信息及其他未公开的信息等商业秘密。如违反此规定，乙方应承担相应的法律责任。

八、违约责任

1. 乙方未按照本协议约定提供服务或提供的服务无法达到甲方要求的，甲方有权解除本协议且不承担任何责任。

2. 甲方未按照本协议约定支付服务费用超过 30 日的，乙方有权解除本协议。

3. 甲乙双方因违反本协议造成对方损失的，应承担相应的赔偿责任。

4. 若由于乙方员工服务态度恶劣或存在乱收费（担架队）行为导致投诉累计 5 次（含 5 次）以上，或经甲方考核累计 3 次（含 3 次）不合格，或乙方累计 3 次（含 3 次）未按时响应甲方需要导致延误检查及病人治疗的，甲方均有权单方面终止本合同，乙方除需退还已收取的全部合同款项，还应按照甲方已支付合同款项的 20% 向甲方支付违约金。

5. 乙方要合法用工，因违反国家相关法规引起的劳动纠纷、安全风险由乙方负责。由此给甲方造成严重声誉影响的，甲方可单方面中止合同。

九、合同的解除

1. 经双方协商一致，可解除本合同。双方应协商合同解除后

的相关事宜。

2. 因不可抗力导致合同目的无法实现的，任意一方均可解除本合同且不承担违约责任。

十、不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得对方许可后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十一、解决合同纠纷方式

双方协商解决，协商不成时，双方均应向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十二、甲乙双方义务

1. 医院各临床科室要加强宣传，病人需要使用平车、担架、轮椅时，由科室向担架队值班室打电话说明检查项目，并对需使用担架服务的病人做好登记。

2. 甲方向乙方担架队员工免费提供住宿，乙方每年向甲方支付住宿场所的电费、燃气费、水费 3600 元（包干价）。

3. 乙方必须为其所有服务人员购买足额的工商责任险，保单复印件需提交甲方备案。因乙方原因导致损害发生且保险赔付不足的，由乙方承担全部赔偿责任。

十三、其它约定事项

1. 双方确认本合同第一条约定的地址系双方往来函件的有效送达地址，若有变更一方应当及时通知另一方，变更通知在送达另一方之前，视为送达地址没有变更。一方以 EMS 或其他特快

专递的形式向另一方送达地址发出书面通知的，自发出之日起第三日无条件视为有效送达。

2. 本合同经双方签署后生效；本合同一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份，均具有同等法律效力。

3. 本合同订立于【2025年】【7】月【18】日，订立地点为贵州省盘州市。

甲方（盖章）：盘州市第二人民医院

法人代表或被授权委托代理人（签字）：



乙方（盖章）：盘州市智新后勤管理服务有限公司

法人代表或被授权委托代理人（签字）：



