# 

**朝阳院区护工陪护服务项目**

# 院内遴选文件

**项目编号：BJAMYY-2025-04-01**

**采购单位：北京按摩医院**

**2025年04月**

目 录

[第一章 院内遴选邀请](#_Toc16497)

[第二章 遴选前附表](#_Toc31724)

[第三章 评定成交标准](#_Toc4917)

[第四章 采购需求](#_Toc9936)

[第五章 合同条款](#_Toc16497)

[第六章 附件-响应文件格式](#_Toc31724)

# 院内遴选邀请

项目名称：北京按摩医院朝阳院区护工陪护服务项目

项目编号：BJAMYY-2025-04-01

**一、对供应商资格要求（供应商资格条件）:**

1. 供应商营业执照副本的复印件、税务登记证复印件、组织机构代码证复印件；或三证合一的营业执照副本复印件（前述资质证书需在有效期内、应清晰可辨，并加盖供应商公章）；
2. 法定代表人身份证明复印件；
3. 以遴选日期计算，近六个月内任何一个月依法缴纳社会保障资金的证明单据的复印件，和近六个月内任何一个月依法缴纳税收的证明单据的复印件；
4. 参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明；
5. 有效的供应商法定代表人授权书原件及被授权人的身份证复印件；
6. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
7. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目同一包的遴选；
8. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
9. 本项目不接受联合体参加；
10. 未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单；
11. 法律、行政法规规定的其他条件。

# 第二章 遴选前附表

本表关于遴选前附表的具体要求是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 说明与要求 |
| 1 | 项目概述 | 遴选时间：2025年4月18日上午 9点（如果时间有变化，以实际为准）  遴选地点：北京按摩医院朝阳院区住院楼705室  获取文件方式：官网自行下载文件  联系人：李老师  联系电话：010-66161297-6708 |
| 2 | 项目性质 | 服务类 |
| 3 | 供应商资格要求 | 详见遴选邀请资格要求 |
| 4 | 对联合体参与响应的要求 | 本项目不接受联合体参加 |
| 5 | 服务期 | 3年，合同一年一签，经考核合格后可续签下一年度合同。 |
| 6 | 是否为专门面向中小企业采购 | 是 |
| 7 | 响应文件构成 | 1. 目录（格式见附件）； 2. 报价一览表（格式见附件）； 3. 采购需求偏离表（格式见附件）； 4. 合同条款偏离表（格式见附件）； 5. 资格证明文件（格式见附件）； 6. 供应商认为需要提供的其他证明材料 |
| 8 | 响应文件份数 | 正本1份，副本3份 |
| 9 | 最终报价 | 评审现场进行第2次最终报价 |
| 10 | 评审方法 | 综合评分法 |
| 11 | 转包 | 中选公司不得转包业务 |
| 12 | 其他 | 无 |
| 任何在本次遴选活动中弄虚作假、徇私舞弊、行贿受贿或通过任何不正当手段干扰评选结果或通过上述行为获取中选资格等行为的，投诉人应当据实反映情况，否则应承担相应的法律后果。 | | |

# 第三章 评审办法

1. **评审方法：**

本次评审采用综合评分法，是指响应文件满足遴选文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的报价人为成交候选报价人的评审方法。

二、**整个评标过程按下列步骤进行：**

（1） 响应文件的初步评审；标注“★”和资格要求不满足不进入详评。

（2） 响应文件的详细评审；

（3） 推荐中标候选人。

三、**本项目评分标准为：价格部分10分，商务部分16分，技术部分74分。**

**注：1.实质性响应遴选文件要求且最高评标价为评标基准价**

**2.投标人报价低于成本的除外**

**3.最低报价不作为中标的保证**

评分办法

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分类别 | 评审因素及分值 | 评分原则 |
| 价格部分（10分） | 价格  （10分） | 管理费上交比例得分，满足遴选文件要求且最高的有效报价为基准价，其价格分为满分，其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：  管理费上交比例得分=(投标报价／评标基准价)×10 |
| 商务部分（16分） | 业绩  （10分） | 2022 年 4 月至今（以签订时间为准）类似服务业绩进行评审，响应文件中应提供业绩合同复印件加盖单位公章，每提供 1 个得 2 分，最高10分。  注：1.响应文件中应提供合同首页、盖章签字页、合同签订日期页复印件并加盖本单位公章，否则不予认可。 |
| 体系认证（6分） | 具备有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，响应文件中提供证书复印件加盖公章，每提供1个得2分，最高得 6 分。 |
| 技术部分（74分） | 需求响应  （30分） | 根据对遴选文件响应情况进行综合评审，最高得30分，一项非#指标不满足扣1.5分， 带#指标不满足扣3分，扣完为止。 |
| 服务实施与质量控制方案评 价  （15分） | 提供的服务实施方案是否能够涵盖遴选文件要求的服务范围，以及方案详细程度、服务效率时限明确、服务流程规范、服务保障标准、服务质量控制措施、杜绝“黑护工”的管理措施等方面进行综合评价：  1.服务实施方案完整、具体，能完全满足遴选文件要求的得 15 分；  2.服务实施方案较完整、较具体，基本能完全满足遴选文件要求的得 10 分；  3.服务实施方案一般完整、一般具体，只能一般满足遴选文件要求的得 6 分；  4.服务实施方案不够完整、不够具体，只能部分满足遴选文件要求的得 2 分；  5.未提供，不得分。 |
| 项目团队情况  （10分） | 提供的本项目拟派项目经理、主管人员、陪护人员的整体情况，包括资历、从业年限以及工作经验情况进行评价进行综合评审：  1.团队结构科学合理、工作经验丰富，得10 分；  2.团队结构较科学合理，工作经验较丰富，得7 分；  3.团队结构一般科学合理，工作经验一般，得4 分；  4.团队结构不够科学合理，工作经验较差，得1 分；  5.未提供,不得分。  注：需提供相关人员学历证书、资历等复印件作为证明材料证明，否则不予认可。 |
| 人员招聘及培训方案  （10分） | 提供人员人员招聘及培训方案情况进行综合评审:  1.方案完善、合理，针对性、可行性强得10 分；  2.方案较完善、较合理，针对性、可行性较强得7分；  3.方案一般完善、一般合理，针对性、可行性一般得 3 分；  4.案完善程度较差、合理性较差，针对性、可行性较差得 1 分；  5. 未提供，不得分。 |
| 应急方案（5分） | 响应人提供针对本项目的应急方案，每提供1 条切实可行的应急方案得 1 分，最高得5 分。 |
| 接管/退场方案  （4分） | 提供接管/退场方案进行综合评审：  1.接管/退场全面、切实可行得4 分；  2.接管/退场较全面、基本切实可行得2 分；  3.接管/退场不够全面、可行性较差得1 分；  4.未提供，不得分。 |

# 采购需求

**一、项目概况**

北京按摩医院朝阳院区护工陪护服务项目，工作内容是为协助医护人员、为患者提供生活护理工作。

**二、基本需求**

**1、服务期限：**3年，合同一年一签，经考核合格后可续签下一年度合同。

**2、服务范围：**北京按摩医院朝阳院区指定地点。

**★3、服务价格：**供应商制定各项服务价格，但服务费用不得高于最高限价，即一对一陪护服务收费≤ 260元/人/天,一对多陪护服务收费≤ 220元/人/天。除本条收费和合同另有约定外，陪护公司及陪护公司人员不得以任何理由额外收取患方任何费用。

#**4.服务保证金**：服务期内，供应商需向采购人缴纳履约保证金人民币2万元，服务期满后，保证金无息退回供应商。

**三、服务需求**

**（一）人员需求**

1、设项目经理 1 人，主管 1人（项目经理和主管不能兼职）。

从业条件：项目经理须具备大专以上文件程度，年龄在 25-45岁之间，承担护理员或护工等项目驻场管理经历需≥ 5 年，男女均可。主管人员须具备高中以上文件程度，年龄在 18-55岁之间，男女均可。

#2、 陪护护工储备需≥ 40人，能满足住院患者用工需求，具体以实际上岗量为准。

从业条件：男性年龄≤60 岁，女性年龄≤55 岁；身体健康（持有效健康证）、品行良好、有责任心、尊重关心爱护服务对象；具有一定的沟通能力。

**（二）总体需求**

患者可在医生根据患者病情和自理能力开具陪住医嘱后，结合自身情况，自愿与陪护公司签订协议，自聘护工为其提供生活照护。陪护护工在护士长和护士的指导下，承担患者生活护理和部分简单的基础护理工作，24小时照护患者，保障患者安全。随时保持病房清洁整齐，协助维持病房秩序等工作。

**（三）陪护公司基本需求**

#1．陪护公司的管理人员及护工，用工均应符合现行国家劳动人事政策；需保证提供的陪护人员拥有真实合法的身份证明。护工录用前，陪护公司应对其进行审核，确保无犯罪记录，身心健康，并向采购人提供无犯罪证明备案。

#2．陪护公司负责包括但不限于护工的培训、管理工作。对新入职的陪护人员，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%，制定日常培训考核计划，相关资料建档备查。

3．陪护公司需设置服务中心，保障全年全天24小时随时有人接听电话并十分钟内到达现场。

4．陪护公司向患者或家属提供陪护服务前，需以书面形式主动告知患者或家属收费标准并不再向患者或家属收取额外费用。

5．陪护公司负责护工工作的具体安排，负责与患者或家属签订委托协议，按协议规定收取相关费用，并为其开具正规发票，上岗时到护士站进行登记（含姓名，手机号等）。

6．陪护公司自行支付护工的工资、福利待遇及国家要求的社会保险。

7．陪护公司需对提供的陪护人员开展法制教育工作（需≥1 次/年），将培训材料、参会人员名单及参会签到记录复印件交采购人进行备案。

8．陪护公司接受采购人的指导、监督和检查，陪护护工服从采购人的管理，及时改进工作方法。

#9．陪护公司应采取对黑护工的清理措施，确保在采购人服务区域内不得出现黑护工，并避免冒充以陪护公司名义出现的各类黑护工，以确保采购人病区内的相关安全和治疗环境。如采购人发现陪护公司服务区域内存在黑护工或以陪护公司名义从事陪护工作的黑护工，采购人有权按照500元/黑护工/天的标准自陪护公司陪护服务履约保证金中扣除，直至陪护公司改正后为止。

10．陪护公司护工因工作失职,使患者发生意外或与患者家属发生纠纷时,均由陪护公司负责解决，因此产生的费用和责任由陪护公司承担。

#11．陪护公司每月向采购人缴纳管理费用。（具体管理费用缴纳时间、缴纳比例方式双方签订合同时约定）

12．陪护公司应配置电脑，对护工采取信息化管理。

13. 陪护公司应对护工加强管理，防止串岗、脱岗或进入非陪护或办公以外区域。

14. 陪护公司护工需持有效健康证，并保证每年进行体检，每年体检费用由陪护公司承担。

**（四）陪护工作具体工作内容及服务需求**

1.工作内容：

包括但不限于以下内容

（1）协助责任护士为患者做好晨、晚间护理，刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚和泡脚、会阴清洗、床单位整理和床单更换等工作，保持床单位干净、整齐、无渣屑。

（2）协助患者餐前洗手、打饭、喂饭、餐具清洗、打水等工作。

（3）负责检查患者指（趾）甲，协助修剪，刮胡须。患者出汗后勤擦洗，保持患者皮肤清洁无异味。

（4）协助患者入厕排便或倾倒便器，做好卧床患者便后身体清洗，保持会阴部干净。

（5）协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每2小时翻身一次，预防压疮等不良事件发生。

（6）配合护士完成病房环境的整理，合理进行物品放置，拉开或关闭窗帘，定时开窗通风。物品摆放整洁、有序，垃圾分类按要求放置。

（7）协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。

（8）协助护士为患者完成翻身、叩背、肢体运动等照顾工作。

（9）协助相关人员实施对患者转运，陪护患者外出检查工作。

（10）协助患者活动或入厕时要与患者保持安全距离，预防跌倒等意外事件发生。

（11）医务人员进行诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。

2.服务需求

（1）严格遵守国家现行法律法规和医院各项管理制度，需服从科室主任、护士长、护士的管理，不得拿要患者及家属任何物品。

（2）统一着装、佩戴胸卡（着装、胸卡由陪护公司负责）、工服清洁整齐（不允许穿拖鞋、背心上班，不允许披头散发），不允许穿工作服外出院门，护工基本素质、仪表要符合护理部和陪护公司要求。

（3）工作认真负责服务到位，不准躺、坐患者床上，躺在地上睡觉，不准在病区内打闹，不准扎堆聊天，不准在病区大声喧哗，不准带同乡或家属留宿，

（4）工作期间禁止长时间使用电子产品。

（5）因护工个人能力问题不能满足科室需求，护工公司需及时进行更换。

（6）护工陪护患者要主动热情，服务态度好，上岗前需评估需要陪护患者病情及兴趣爱好，帮助患者尽快适应环境，减轻痛苦，对患者要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

（7）为保证患者安全，离开患者时需向护士或家属打招呼，要给患者加床档，防止患者坠床，意外拔管，意外伤害。

（8）24小时陪护人员应在早7：00 前为患者做好各项生活护理工作。

（9）严禁在病区内吸烟、饮酒等违规行为。

（10）爱护采购人院内各项设施设备，不准偷、拿、外卖医院的任何物品。

（11）护工严禁携带过多的个人物品，个人物品不与患者物品混放。患者之间物品不混放、不混用，护理患者前后要洗手消毒，防止交叉感染。

（12）护工待岗期间，需在公司所属项目部登记，到指定地点进行待岗，不得擅自进入病区自己找工作。

（13）不得私自向患者及家属解释病情，翻阅病历，挑拨医患关系。

（14）上岗陪护期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给患者提供优质安全的服务。

（15）工作时要做到“ 四轻 ”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样 ”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

（16）保持正常护患关系，不得吃拿卡要患者及家属任何物品，不要求患者为自己办私事。

（17）不得打骂患者，不得与患者发生争吵。

（18）搀扶患者下床活动时，要注意安全，防止患者滑倒摔伤。

（19）患者有不适主诉或异常变化时，及时通知护士。

（20）陪护老年患者和不合作患者需加床档，防止坠床。为保证患者安全，离开患者时需向护士或家属打招呼。

#（21）如下内容须护工在护士指导下完成：

热水袋、冰袋、约束带、危重患者的搬动、被动的康复治疗、雾化期间的看护。不准私自为患者灌热水袋、冰袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤患者。

#（22）不准为患者调节氧气开关，更换或加减湿化瓶用水。

#（23）不准私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管路。

（24）不准擅自替患者更换、拔除各种引流管，引流液要在护士观察后经允许方可协助倾倒。

（25）对术后、骨科及危重患者未经医生、护士同意，不准擅自改变体位，不允许下床离地。

（26）凡禁食患者未经医护人员同意，不准给患者喂水、喂食。

（27）不允许抱婴儿离开病区，儿科患儿做检查需由护士接送完成。

（28）不准擅自为患者吸痰、做雾化吸入等一切治疗活动。

（29）监护仪器、呼吸机出现报警及时呼叫医护人员，不得擅自处理，若因护工原因出现设备损坏，由陪护公司进行赔偿。

（30）及时与家属沟通，购买必备的生活用品，协助患者保管好自用物品，以防丢失。

**（五）其他需求**

1.采购人工作人员若需要聘用陪护人员，在陪护公司公布的同期陪护价格上享受≥7折优惠；直系亲属（父母、配偶、子女）若需要聘用陪护人员，在陪护公司公布的同期陪护价格上享受≥8折优惠。

#2.合同期间采购人每月将对陪护公司的患者满意度及服务质量进行考核，考核不合格的，采购人有权终止合同。

#3.为保障服务质量，陪护公司支付给护工工资需占患者服务费≥60%。

# 合同条款

**北京按摩医院朝阳院区护工陪护服务项目**

**合同模板**

甲方：

法定代表人 地址：

邮编：

通讯地址： 联系方式：

授权代表（联系人）：

开户银行：

开户名： 账号：

纳税人识别号：

乙方：

法定代表人：

注册地址（按营业执照）：

通讯地址：

授权代表（联系人）：

联系电话：

统一社会信用代码： 基本账户账号：

基本账户开户名：

1.甲方为满足患者生活护理需求，方便患者聘请合格护工，保障生活护理质量，保障患者人身和财产安全，引进乙方陪护人员为甲方患者提供生活护理服务。

2.乙方保证其是根据中华人民共和国法律依法成立并存续的独立法人，具备法律法 规、规范性文件等要求的生活护理服务需要的所有许可及资质；对新入职的陪护人员，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%。护工必须持有《健康证》，并足以胜任患者生活护理需求。

3.乙方向甲方提供前述全部资质许可证件及批准文件的原件供甲方核对，并提供全 套加盖乙方主体公章的复印件供甲方保存。乙方保证其提供的全部证件和资料均真实且 在有效期内。

**第一章** **合同目的**

第一条 为保证甲方良好的医疗秩序，解决患者后顾之忧，方便患者获得全方位、

高质量的陪护服务，经甲、乙双方友好协商，甲方引进乙方在甲方医院开展患者陪护服务。

本合同所称陪护人员即为护工。

**第二章** **服务内容及费用限制**

第二条 乙方与患方签订书面陪护合同，明确双方权利义务后，方可为患者提供陪 护服务。乙方上岗人员不得从事医疗护理。陪护费用由乙方与患方协商确定，但不得超过本协议约定最高限价。

**第三章** **服务质量标准及检查方法**

第三条 满意度调查表见附件1。

陪护服务质量打分表见附件2。

第四条 乙方对护工实施继续教育，定期体检。乙方委派专职人员负责陪护合同签 订、履行，检查护理质量，收集反馈意见，处理投诉纠纷等。乙方每月进行岗位责任制大检查，对陪护服务质量进行综合评比考核。乙方对考核不合格者进行下岗培训。体检不合格或者累计三次考核不合格者，乙方不得安排上岗。

第五条 乙方定期发放调查问卷，征求医务人员和患方意见，保证陪护质量和维护 医疗秩序、医疗环境。

第六条 乙方及护工严格遵守甲方各项规章制度，并服从甲方管理监督。乙方无条 件按照甲方意见整改乃至换人。

**第四章** **乙方经营**

第七条 乙方自主经营、 自负盈亏，乙方的收入状况与甲方无关。乙方应规范护工管理，保证陪护工作质量。乙方与患方自愿签署陪护协议书，明确双方权利义务。陪护协议书对甲方无任何约束力。甲方对此不享有任何权利，也不承担任何责任和义务。

第八条 乙方专人负责办理并保存陪护协议书、问卷调查、投诉接待等事宜，乙方需建立书面档案。乙方应于次月10日前将上月的护工上岗记录一式两份交各科护士长核对，取得护士长签字。

**第五章** **协议期限、管理费用、保证金及税费**

第九条 服务期3年，合同一年一签，经考核合格后可续签下一年度合同。

第一年服务期 自 年 月 日起至 年 月 日止。

第十条 乙方应向甲方交纳管理费（按照流水的 记取）。

第十一条 乙方向甲方缴纳履约保证金人民币 2 万元（人民币：贰万元整）为本合同生效条件。甲方有权直接从履约保证金里扣除乙方应当返还的陪护费用、应当承担的违约金、损害赔偿金等。接到甲方扣除保证金通知后，乙方应当无条件在5个工作日内补足。合同解除后，甲方于10个工作日内将保证金余额无息退回乙方。

第十二条 与本协议有关的一切税费均由乙方承担。

**第六章** **费用结算**

第十三条 乙方应于每月10日前缴纳当月的管理费。上述款项直接汇入甲方指定账户或通过支票方式支付。甲方接收、入账、抵扣等情况均不能证明乙方行为符合合同约定，乙方应付款项数额及是否存在违约应当据实计算和认定。

**第七章** **双方权利及义务**

第十四条 甲方的权利及义务：

（一）甲方协助乙方同各部门、各科室建立业务联系，并协助清理没有上岗资质及没有公司聘用的护工或散工，以维护病区安全、治疗环境及生活护理质量。

（二）甲方有权监督乙方收费。乙方收取陪护费用不得超过最高限价。原则上必须根据患者病情及陪护需求情况综合评估收费标准。甲方工作人员成为患者，享受陪护价格 折优惠；甲方工作人员的直系亲属（父母、配偶、子女）成为患者，享受陪护价格 折优惠。节假日收费严格执行上述收费标准，不允许加倍收费。除本条收费和合同另有约定外，乙方及乙方人员不得以任何理由额外收取患方任何费用。

（三）甲方不定期对乙方服务质量、服务满意度等进行考核。甲方有权视考核结果要求乙方更换工作人员、承担违约金直至解除合同。如考核不合格，根据甲方要求，乙方需限期进行整改，如乙方在限期内未完成整改，仍存在服务质量问题，甲方有权终止其服务资格，原合同自动失效。如考核结果合格，在本项目合同期满后，经甲方确认，在原合同条款不变的情况下与乙方续签合同。

（四）甲方按照各项管理规定及乙方提供陪护人员的工作范围、工作标准，对乙方工作进行指导、监督和检查。

（五）协调乙方在工作中可能出现的纠纷与问题。

第十五条 乙方的权利及义务：

1. 乙方用工应符合国家劳动人事政策；必须保证提供的陪护人员拥有真实合法的身份证明，且身心健康。护工录用前，乙方应对其进行审核，确保无犯罪记录，并向甲方提供无犯罪证明备案。
2. 乙方负责护工的培训、管理工作，制定日常培训考核计划，相关资料建档备查。
3. 乙方必须设置服务中心，保障全年全天24小时随时有人接听电话并十分钟内到达现场。
4. 乙方向患者或家属提供陪护服务前，应以书面形式主动告知患者或家属收费标准及不再向患者或家属收取额外费用。
5. 乙方负责护工工作的具体安排，负责与患者家属签订委托协议，按合同规定收取相关费用，并为患者开具正规发票，上岗时到护士站进行登记（含姓名，手机号）。
6. 乙方自行支付护工的工资、福利待遇及国家要求的社会保险。
7. 乙方必须为员工配置统一制服，禁止工作期间穿拖鞋。
8. 乙方必须对提供的陪护人员开展必要的法制教育工作（需≥1次/年），将培训材料、参会人员名单及参会签到记录复印件交甲方进行备案。
9. 乙方接受甲方及病区医护人员的指导、监督和检查，应当督促陪护护工服从甲方的管理，及时改进工作方法。
10. 乙方应采取对黑护工的清理措施，确保在甲方服务区域内不得出现黑护工，并避免冒充以乙方名义出现的各类黑护工，以确保甲方病区内的相关安全和治疗环境。如甲方发现乙方服务区域内存在黑护工或以乙方名义从事陪护工作的黑护工，甲方有权按照500元/黑护工/天的标准自乙方陪护服务履约保证金中扣除，直至乙方改正后为止。
11. 乙方护工因工作失职,使患者发生意外或与患者家属发生纠纷时,均由乙方负责解决，因此产生的费用和责任由乙方承担。
12. 乙方应定期向甲方缴纳管理费用。
13. 乙方应配置电脑，对护工采取信息化管理。
14. 乙方应对护工加强管理，防止串岗、脱岗或进入非陪护或办公以外区域。
15. 乙方护工必须持有健康证，并保证每年进行体检，每年体检费用由乙方承担。
16. 乙方定期向科室护士长和患者发放《满意度调查表》，分析和改进服务问题。

**第八章** **违约责任**

第十六条 如果乙方拒绝甲方的监督管理以及更换工作人员要求，每发生一次，乙方应向甲方支付人民币5000元的违约金。如发生3次及以上，甲方有权解除本合同。

第十七条 乙方履行合同义务过程中因乙方原因发生患者人身、财产损害或者损害 甲方、第三人的人身、财产等，由此发生的一切责任和费用全部由乙方承担，甲方不承担任何责任及费用，且甲方有权选择解除合同。

第十八条 乙方应按照法律、法规的规定和本合同约定履行义务。乙方有违约行为， 甲方有权要求乙方按次支付违约金人民币5000元；给甲方造成损失的，乙方还应当赔偿甲方的全部损失，且甲方有权选择解除合同。

第十九条违约金不足以弥补对方的各种损失（包括但不限于直接损失，间接损失，守约方维权而支出的律师费、诉讼费、鉴定费以及取证发生的费用），则违约方还应再赔偿对方的损失。

第二十条 如乙方原因导致甲方被索赔，甲方有独立应诉权；乙方应协助甲方共同 处理，并赔偿甲方因此受到的全部损失，包括但不限于因此支付的赔偿款、补偿款以及律师费、鉴定费、诉讼费以及取证发生的费用等款项。

第二十一条 甲方对乙方履约情况按月进行综合评定；每年度最后一个月，甲方对 乙方一年内的合同履约情况、服务情况进行综合评定。如评定不合格，甲方有权解除本合同。

第二十二条 一方在履行本合同中存在违法、违约、违规或违背社会伦理道德等行为，被媒体以及其他传播途径曝光或被社会关注，直接或间接的影响另一方的声誉、名誉和社会评价下降或者有此可能时，另一方有权提前解除本合同，并要求该方承担违约金人民币20万元，同时要求该方通过相同或类似媒体及传播途径在相同或与影响相当范围内向社会公众澄清事实并恢复另一方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由该方自行承担，因此发生的一切责任和损失（包括但不限于双方损失及第三方损失）均由该方承担，另一方不承担任何责任或损失。

第二十三条 若因乙方行为发生安全事故、疫情传染流行、环境污染等各种恶性事 件；或被行政处罚或追究刑事责任，则一切责任后果全部由乙方自行承担，甲方不承担任何责任和费用。若甲方因此被先行或连带承担责任或赔偿费用，则乙方向甲方承担全 部责任和费用。

第二十四条 甲方未行使或延迟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 方继续履行义务并承担相应的违约责任。

第二十五条 乙方上岗人员不得从事医疗护理工作。如果乙方上岗人员擅自进行医 疗护理工作，甲方有权要求乙方按次承担10万元违约责任。因此造成医疗损害或给甲方造成损失的，则相关责任及赔偿最终全部由乙方承担。

第二十六条 在本合同解除之日起7日内（自然日），乙方及其所属员工应全部撤出并将在甲方存放的所有物品全部带走，并将使用的甲方房屋、电话及其他设备、有关甲方的所有资料等全部归还给甲方.若乙方逾期未撤离，按天向甲方承担10万元违约 金，并且甲方有权清场并处置乙方物品，清理费用由乙方承担。

第二十七条 甲、乙双方均不得无故解除协议。如单方无故解除协议，需向对方赔偿解除协议前三个月的管理费作为违约金。

第二十八条 若乙方不具备或者在本协议履行期间丧失履行本协议必须的资质、许 可、能力，则甲方有权单方解除本协议，乙方应向甲方支付解除协议前三个月的管理费作为违约金。

第二十九条 如乙方的违约行为可以同时适用两条及以上的违约约定，那么甲方有 权选择其中任何一条违约条款及其中部分内容向乙方主张相关权利。

第三十条 发生12345等相关部门投诉护工事件，每个投诉工单均需扣除乙方公司服务费2000元，且甲方有权要求乙方对当事人进行处理直至辞退，乙方接到投诉应立即了解事件发生经过，积极配合管理部门开展回访工作。

**第九章** **不可抗力**

第三十一条 一方由于诸如严重火灾、洪水、台风、地震、政策变化等不可抗力的影响而不能履行合同时，履行合同的期限应予以延长或解除，延长的期限相当于不可抗力所影响的时间。受阻一方应在不可抗力发生后尽快以书面形式通知对方，并于不可抗力发生后14 天内将有关部门出具的证明文件提供给对方。若超过30日仍无法恢复履行，则双方均有权解除本合同，无需承担违约责任。迟延履行期间发生不可抗力，迟延履行方仍需承担违约责任。

**第十章** **强制执行**

第三十二条 如乙方因拒不执行生效判决或其他生效法律文书，被法院等司法机构 依法强制执行，如果执行法院基于本合同要求甲方协助执行、或直接向执行申请人等第 三人履行、或向执行法院直接支付等，甲方有权协助法院执行、或直接向司法机构指定的第三人履行、或直接将相应的合同款支付给执行法院，此时视为甲方已向乙方履行了 相应金额的付款义务。对于与司法机构强制执行相关的各种事项，乙方均不得以任何事 由向甲方提出任何要求以及追究任何责任。乙方如对强制执行事项有异议或者认为强制 执行错误等，乙方应向执行法院以及执行申请人另行主张而不得向甲方主张。如果甲方 因该强制执行事宜而被执行法院进行处罚以及产生其他相关损失，那么无论甲方是否有 过错，相关费用及损失均由乙方承担和赔偿，并且甲方可以从应向乙方支付的款项中直 接扣除。

**第十一章 管辖与送达**

第三十三条 双方发生争议，友好协商解决。协商不成，双方均可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。胜诉方的律师费用、诉讼费用等由败诉方承担。

第三十四条 双方一致确认本合同中的通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时接收其他方商业文件信函或司法机关法律文书的地址和联系方式。上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止，除非各方依下款告知变更。任何一方通讯地址和联系方式需要变更的，应提前五个工作日向合同其他方和司法机关送交书面变更告知书(若争议已经进入司法程序解决)。双方均承诺上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。双方均明知：因各方提供或者确认的送达地址和联系方式不准确、 或者送达地址变更后未及时依程序告知对方和司法机关、或者当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被当事人实际接收，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

**第十二章** **协议终止情形及义务转让**

第三十五条 若乙方停止向甲方派遣护工满三天或者累计达15天、或乙方被吊销营 业执照及丧失履行合同的相关资质，或出现经营状况严重恶化，或出现转移财产抽逃资 金以逃避债务的情况，或丧失商业信誉，或破产时，则甲方可以在任何时候以书面通知乙方终止协议，该终止协议将不影响甲方已经或将要采取的补救措施，同时乙方应向甲方支付总管理费20%的违约金，若甲方因此被行政处罚或存在其他损失，则乙方应赔偿甲方并承担相应的责任。

第三十六条 乙方必须亲自履行本协议。未经甲方事先书面并加盖甲方公章同意，乙方不得部分或全部转让其应履行的协议义务，否则乙方应向甲方支付三个月管理费作为违

约金，同时乙方应与受让方或承包方对甲方承担无限连带法律责任。

**第十三章** **协议的修改及通知**

第三十七条 对协议条款进行任何改动，均由甲乙双方协商一致后签署书面补充协议并加盖双方主体的公章。

第三十八条 本协议任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传的形式发放至对方负责人或对方的通讯地址。

**第十四章** **协议的生效及其他**

第三十九条 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖协议主体公章后生效， 本协议一式伍份，以中文书写，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

第四十条 本协议附件与本协议具有同等法律效力。协议附件与协议正文约定不 一致的，以合同正文为准。附件列明如下：

附件：满意度调查表见附件1。

陪护服务质量打分表见附件2。

甲方： 乙方：

法定代表人或授权代表人： 法定代表人或授权代表人：

年 月 日 年 月 日

**附件1**

**满意度调查表**

尊敬的客户：

感谢您对本公司的信任和支持，本着客观和负责任的态度，请您根据护工的工作情况如实填写此回执单。避免发生不必要的误会，以便更好地服务于患者。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **非常满意** **（9-10** **分）** | **满意**  **（6-8** **分）** | **基本满意**  **（3-5** **分）** | **不满意**  **（0-2** **分）** | **备注** |
| 仪容仪表 |  |  |  |  |  |
| 服务态度 |  |  |  |  |  |
| 主动服务意识 |  |  |  |  |  |
| 服务质量 |  |  |  |  |  |
| 对护工是否满 意 |  |  |  |  |  |
| 您的意见和建议： | | | | | |
| 患者： 委托人： 护工管理部门：  日期： 年 月 日 | | | | | |

注：本满意度调查表每月进行一次。调查时，如大于 50%的科室打分低于 40 分，即认为陪护公司当月考核不合格。考核成绩平均值低于 40 分，每少一分缴纳处罚费用 500 元；考核成绩平均值低于 30 分，甲方有权终止合同。

**附件** 2

**陪护服务质量打分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **扣分分值** | **备注** |
| **一** | **仪容仪表：统一着装，穿着整洁，仪表端庄** |  |  |
| 1 | 未统一着装上岗 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 2 | 服装不洁净、衣冠不整、穿拖鞋上岗 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 3 | 蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| **二** | **行为举止：精神饱满、端庄稳重、举止得体** |  |  |
| 1 | 工作懒散，在岗期间吸烟饮酒、吃零食、 嚼口香糖 | 2 分 ／人 ／次 |  |
| 2 | 工作时吹口哨、听收录机 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 3 | 工作时接、打私人电话（特殊情况除外） | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 4 | 工作中与人闲聊、打闹 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 5 | 在院内、病区内大声喧哗或与人争吵 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 6 | 用力开关门窗 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| **三** | **文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、使用文明用语** |  |  |
| 1 | 不尊重他人人格、习俗 | 2 分 ／人 ／次 |  |
| 2 | 不保护他人隐私 | 2 分 ／人 ／次 |  |
| 3 | 不使用文明用语，出口伤人或污言秽语 | 2 分 ／人 ／次 |  |
| 4 | 不服从管理、不听从劝阻 | 2 分 ／人 ／次 |  |
| 5 | 不认真回答问题，不进行耐心解释 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 6 | 接打电话语言粗暴 | 1 分 ／人 ／次 |  |
| 7 | 动手打人、伤人 | 3-5 分／人／次追加医药费 |  |
| 8 | 在医院行为不检点、有损医院形象 | 3-5 分／人／次 |  |
| **四** | **遵规守纪：遵纪守法、严格纪律、照章行事** |  |  |
| 1 | 不挂牌服务、无证上岗 | 5 分／人加辞退 |  |
| 2 | 不经过岗前培训或培训考核不合格上岗 | 5 分／人／公司 （以培训考核记  录为准） |  |
| 3 | 不遵纪守法，触犯国家法律法规 | 10-20 分／人依 法追究责任 |  |
| 4 | 不遵守医院相关规章制度 | 5-10 分 |  |
| 5 | 拒绝接受医院及上级管理部门监督、检查 | 5-10 分 |  |
| 6 | 在院内聚众赌博或变相赌博 | 5-10 分／人次 |  |
| 7 | 扰乱医院正常工作秩序 | 5-10 分／人次 |  |
| 8 | 迟到、早退、脱岗 | 5-10 分／人 / 次、直至辞退 |  |
| 9 | 工作时间打瞌睡或睡觉 | 1 分／人／次 |  |
| 10 | 不执行安全生产操作规程 | 1-5 分／人／次 |  |
| 11 | 不为本部门工作人员提供劳保、安全用品 | 1-5 分／次 |  |
| 12 | 不为本部门从事危险工作的人员提供安全 防护设施 | 1-5 分／次 |  |
| 13 | 对于巡视中发现的问题不予解决或汇报 | 1-5 分／人／次 |  |
| 14 | 未执行院物业办规定，每周进行巡检及安全隐患排查 | 1-5 分／公司、班 组／ 次 |  |
| 15 | 接到服务项目需求的报告不及时到位或未 按时完成 | 1-5 分／公司、 班组／ 次 |  |
| 16 | 特殊事件未按规定设置相关“警戒线 ”、 “警示牌 ” | 1-5 分／人／次 |  |
| 17 | 浪费医院各种资源（水、电、气、纸张等） | 1-5 分／人／次 |  |
| 18 | 将医院物资（包括废、旧、弃物资）据为 己有或变卖 | 1-5 分／人／次 |  |
| 19 | 将使用后的医疗材料带离医院 | 5-10 分／人 /  次，加连带责任， 直至开除。 |  |

注：此表由甲方对乙方每月进行服务质量考核，考核成绩 85 分及以上为合格，低于 85 分，每少一分缴纳处罚费用500元 。考核成绩低于 65 分，甲方有权终止合同。

# 附件-响应文件格式

**供应商编制文件须知**

1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

2、对于文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

附件1 报价一览表

项目名称：北京按摩医院朝阳院区护工陪护服务项目

项目编号：BJAMYY-2025-04-01

根据本项目实际情况，本项目报价如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 供应商名称 | 管理费上交比例（%） | 服务期 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |

注: 1.管理费上交比例（%）得分将计算价格分。

2.管理费按照供应商的流水记取。

陪护费用表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 陪护服务模式 | 陪护费用承诺（元/人/天） | 备注 |
| 1 | 一对一 |  |  |
| 2 | 一对二 |  |  |
| 3 | 一对三 |  |  |

注明：陪护费用承诺不计算价格分，陪护服务一对一收费≤ 260元/人/天,一对多收费≤ 220元/人/天。

供应商（全称）: (签章)

法定代表人（或授权代表）: (签章)

日期： 年 月 日

附件2 采购需求偏离表

项目名称：北京按摩医院朝阳院区护工陪护服务项目

项目编号：BJAMYY-2025-04-01

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 响应文件  的响应内容 | 偏离情况 | 说明 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |

注：

供应商应对遴选文件需求逐条填写偏离情况（正偏离、负偏离或无偏离），并说明偏离的具体内容及做出必要说明。供应商应对故意隐瞒偏离的行为承担责任。

供应商法定代表人或授权代表（签字）：

供应商名称（加盖单位公章）：

日期：

附件3 合同条款偏离**表**

项目名称：北京按摩医院朝阳院区护工陪护服务项目

项目编号：BJAMYY-2025-04-01

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）：**  **□无偏离**（如无偏离，仅勾选无偏离即可）  **□有偏离**（如有负偏离，则须在本表中对负偏离项逐一列明） | | | | | |
| 序号 | 文件条目号 | 文件要求 | 响应文件内容 | 偏离情况  （据实填写） | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：

1. 对合同条款中的所有要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。

2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商法定代表人或授权代表（签字）：

供应商名称（加盖单位公章）：

日期：

附件4 法定代表人授权书

致：北京按摩医院

注册于（国家或地区的名称）的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（公司名称）的在下面签字的（法定代表人或负责人姓名、职务）代表本公司授权\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（公司名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称、遴选文件编号）的院内遴选，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日盖章生效，特此声明。

法定代表人签字或签章：

被授权人签字：

供应商全称（加盖单位公章）：

日期：

**（后附法定代表人和被授权人身份证复印件加盖单位公章）**

**附件5 响应书**

致： 北京按摩医院

我方参加你方就 （项目名称，项目编号）组织的采购活动，并对此项目进行遴选。

1. 我方已详细审查全部遴选文件，自愿参与遴选并承诺如下：

（1）本响应有效期为自提交响应文件的截止之日起90个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应遴选文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商法定代表人或授权代表（签字）：

供应商名称（加盖单位公章）：

日期：

附件6 资格证明文件

一、目录

1. 有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件（复印件加盖单位公章）；
2. 参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明；
3. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料；
4. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺书；
5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目同一包的遴选承诺书；
6. 提供社会保障资金缴纳记录（近6个月内任意1个月的有效票据凭证）、依法缴纳税收的证明材料（近6个月内任意1个月依法缴纳税收的记录），包括被委托人的近6个月在该公司的社会保障资金缴纳记录；
7. 中小企业声明函
8. 非联合体进行本项目遴选承诺书--格式自拟

9、服务方案---格式自拟；

10、供应商认为需要提供的其他证明材料。

二、填写须知

1. 以上所列资格证明文件未提供格式的，由供应商提供。
2. 所附格式中要求填写的全部问题和信息都必须填写。
3. 本资格声明的签字人应保证全部声明和填写的内容是真实的和正确的。
4. 遴选方将应用供应商提交的资料根据自己的判断和考虑决定供应商履行合同的合格性及能力。
5. 供应商提交的材料将被保密，但不退还。
6. 全部文件应按“遴选前附表”规定的份数提交。

**2、参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明**

北京按摩医院：

我公司在参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。

特此声明。

供应商授权代表签字：

供应商名称（加盖单位公章）：

日期：

**3、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料**

提供会计师事务所出具的上一年度财务审计报告或银行出具的资信证明

**4、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺书（格式自拟）**

**5、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目同一包的遴选承诺书；（格式自拟）**

**6、提供社会保障资金缴纳记录（近6个月内任意1个月的有效票据凭证）、依法缴纳税收的证明材料（近6个月内任意1个月依法缴纳税收的记录），包括被委托人的近6个月在该公司的社会保障资金缴纳记录；**

**7、中小企业声明函**

**中小企业声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）遴选活动，全部为符合政策要求的中小企业。

具体情况如下：

1. （标的名称） ，属于 服务 行业；企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_\_万元1，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商法定代表人或授权代表（签字）：

供应商名称（加盖单位公章）：

1从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

**8、非联合体进行本项目遴选承诺书--格式自拟**

**9、服务方案---格式自拟；**

**10、供应商认为需要提供的其他证明材料。**