

首都医科大学附属北京天坛医院

护理员承包服务协议书

(2022.06.10-2023.06.09)

甲方：首都医科大学附属北京天坛医院

乙方：北京京卫卫生人力资源管理有限公司



扫描全能王 创建

护理员承包服务协议书

甲方：首都医科大学附属北京天坛医院

地址：北京市丰台区南四环西路 119 号

法定代表人：王拥军

联系人：蔡卫新

电话：010-59978337

传真：010-59978336

邮政编码：100070

乙方：北京京卫卫生人力资源管理有限公司

地址：北京市丰台区华源一里甲一号楼 A318

法定代表人：关立新

联系人：陈琳

电话：010-63333412

传真：010-63333412

邮政编码：100073

第一章 总则

第一条 依据《中华人民共和国合同法》本着合法用工的原则，经甲乙双方友好协商，就乙方为甲方提供医院护理员事宜达成如下协议，特签订本劳务服务协议书。

第二章 护理员服务方式和期限

第二条 乙方以工料人员全包的方式为甲方提供护理员服务。

第三条 本协议期限为壹年，自 2022 年 06 月 10 日起至 2023 年 06 月 09 日时止。

第三章 护理员服务范围及要求

第四条 服务范围及要求（见附件 1《护理员的工作职责与要求》）

第四章 双方的责任和义务

第五条 甲方承担以下责任和义务：

- （一）甲方为乙方提供相关人员工作岗位。
- （二）甲方为乙方提供必要工作条件，主要包括更衣室、休息室、一部内部电话。

(三) 对乙方护理员进行业务培训、指导、监督、检查。

(四) 若乙方提供的护理员工作不符合要求，甲方有权要求乙方限期（5个工作日）更换调整不符合要求的护理员。

(五) 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、员工纠纷、患者伤害等问题，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。

(六) 甲方按时支付乙方劳务费。

第六条 乙方承担以下责任和义务：

(一) 乙方保证提供符合工作要求的合格人员给甲方，且提供工作服装。

(二) 乙方负责提供护理员的非甲方工作范围内常规管理。

(三) 乙方负责护理员的劳动合同签属、工资发放、福利的各项开支支出。

(四) 乙方负责护理员的劳动争议处理。

(五) 乙方负责不合格人员在5个工作日内调整。

(六) 乙方的护理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。

(七) 乙方派指定人员对护理员的管理与甲方沟通。

(八) 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。

(九) 乙方及有关人员，在履行此协议过程中应保守甲方的病人信息、知识产权、商业秘密事项等不泄露给第三者。

(十) 乙方护理员如有更换或解雇，应收回进入甲方的工作卡，将更换名单以书面形式通知甲方，并确保护理员工作正常运行。

(十一) 教育护理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，未经允许不得到非本人工作区内活动，如有违反由乙方承担责任。

(十二) 实行岗位责任制，教育护理员严格落实护理员工作质量标准。

(十三) 由于乙方派往甲方的员工因主观故意或过错，对医院和病人造成人身或财产损失的，由乙方负责解决并承担全部赔偿责任。

(十四) 具有信息化管理平台评价，平台需具备电子合同签约，保障客户合法权利，财务信息化管理，采购人可随时查阅相关财务流水数据。

(十五) 制定医院护理员服务工作管理规范，并要求工作人员严格执行。

(十六) 乙方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。

(十七) 乙方应将其计划派驻的工作人员资料(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。

(十八) 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。

(十九) 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。

(二十) 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。

(二十一) 乙方在甲方的项目经理【梁蒲玲】，负责所聘人员的工作安排和管理。

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

(二十三) 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。

(二十四) 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。

(二十五) 护理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%。

第五章 护理员的管理方法

第七条 护理员的日常工作管理由乙方人员负责。

第八条 每月由甲方定期组织召集护理部、病房、急诊等部门主要领导召开工作质量评价会，由相关部门领导对乙方护理员工作进行评价。

第九条 发生 12320、12345 等相关部门投诉护理员事件，每个投诉工单均需扣除乙方

公司服务费 1000 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。

第十条 科室满意度和附件 2《护理员服务考核标准》将作为甲方付款的依据：

- (一) 满意度达到或超过 90%，全额付款；
- (二) 满意度在 85%—89%之间，支付协议价款的 95%。
- (三) 满意率低于 85%的，支付协议价款的 90%。
- (四) 其它问题按附件 2 内容执行。

第六章 护理员服务费及结算方式

第十一条 服务费用：护理员服务人员 145 人，月人均服务费 4,888.86 元，每月服务费用总额：(小写) 708,884.70 元；(大写) 柒拾万捌仟捌佰捌拾肆元柒角。以人脸识别考勤打卡人数为结算依据。

第十二条 结算方式

- (一) 付款时间：每月 10 日前支付上月服务费。
- (二) 付款方式：甲方收到乙方开据的有效发票后，甲方以汇款形式向乙方付款。
- (三) 付款依据：甲方财务部门将依据本协议付款。
- (四) 特殊说明：上述价格条款是以目前乙方承担工作范围为依据，如服务范围发生增减变动或国家调整员工最低工资标准、保险费用等，本价格条款作相应调整。

(五) 履约保证金：协议金额的 10%。履约保证金应采用人民币，以支票/汇票等方式提交，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。

(六) 服务费包括但不限于：员工工资费用、社会保险（五险一金）费用、法定及节假日加班替班工资及补助费、夜班补助、特殊岗位补贴、服装及福利费（冬、夏装各两套）、仪器设备费（办公、耗材、通讯等）、其他费用（残保金、体检费）、管理费用及税金等。

第七章 声明及保证

第十三条 甲乙双方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或间接损失。

第九章 违约责任

第十七条 乙方擅自解除本协议的，乙方应按照协议总额 20%向甲方支付违约金，并退还甲方已支付的全部协议款项，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护理员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，乙方应该支付协议总金额 20%的违约金，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《护理员服务质量考核标准》进行管理。

(三) 乙方在护理员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，甲方有权按该制度规定对乙方工作人员实施罚处。

(五) 护理员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协议总额 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，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。

第十九条 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

第二十一条 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。

第二十二条 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

第二十三条 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：北京市丰台区南四环西路 119 号；邮编：100070；

甲方联系人：蔡卫新；联系电话：010-59978337；传真：010-59978336。

乙方送达地址：北京市丰台区华源一里甲一号楼 A318；邮编：100073；

乙方方联系人：陈琳；联系电话：010-63333412；传真：010-63333412。

第二十四条 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

第二十五条 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或由管委会协调解决。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。

第二十六条 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

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第二十九条 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

第三十一条 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。

上述文件应互为补充和解释，如有不一致之处，以次序在先及更高要求为准。

第三十二条 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。

第三十三条 本协议计量单位均使用国家法定的计量单位。

第三十四条 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。

第三十五条 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。

第三十六条 本协议自双方签字盖章之日起生效。

第三十七条 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。

协议附件 1 《护理员工作职责和要求》

协议附件 2 《护理员服务考核标准》

协议附件 3 《护理员服务满意度调查》

协议附件 4 《护理员分项报价表》

甲方：首都医科大学附属北京天坛医院（公章）



法定代表人（或授权代表）（签字）

乙方：北京京卫卫生人力资源管理有限公司（公章）



法定代表人（或授权代表）（签字）

2022年06月10日



附件 1

护理员工作职责和要求

一、工作职责

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。
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。
4. 协助患者排便和倾倒便器，做好卧床患者便后身体清洗，保持会阴部干净。
5. 协助责任护士完成患者体位摆放。
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。
7. 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。
8. 协助护士为实施患者转运，完成翻身、叩背、肢体运动等照顾工作。
9. 协助护士为患者更换床单、被罩，协助患者活动及入厕等。
10. 医务人员诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。
11. 定时巡视病房及时解决患者的生活需求。
12. 做好患者入院前和出院后的床位准备和处理工作。
13. 协助产科护士负责新生儿洗澡前的准备工作及使用后物品的处置。
14. 负责清洗、消毒各种引流瓶、量杯、留尿桶等各类容器。
15. 协助护士完成被服清点和管理工作。
16. 协助护士做好病房被服清点、交接，防止丢失等管理工作。
17. 协助特殊科室进行医辅工作。
18. 配合护士完成病房其他临时性辅助工作。
19. 不得独立为危重患者进行生活护理。

二、工作要求

1. 按规定应统一着装，佩戴统一胸牌，衣帽整齐、干净，仪容整洁，上岗期间穿软底鞋，仪表整洁，举止大方。
2. 不浓妆艳抹，不配戴首饰（耳环、耳钉、戒指、手链、手镯等），不染甲及留长指甲，发式整洁，长发梳起。
3. 语言文明，与患者交谈时态度和蔼，主动回答患者的问题。不直呼患者床号，根据患者年龄、性别及职业等特征选择适宜的称呼。工作人员之间沟通要文明、礼貌。

4. 遵守国家法律法规、医院及服务公司的各项规章制度，服从医护人员的管理，认真完成本职工作。
5. 具有爱伤观念，帮助和保护患者。
6. 为患者实施生活护理时，做好患者身份核对，防止差错。
7. 照顾病人及操作前后要认真洗手，防止交叉感染。
8. 病人间的物品不混用。
9. 自觉遵守劳动纪律，不迟到、不早退，工作期间不擅离岗位。
10. 病假、事假等需向护士长或公司请假，经批准后方可休假。
11. 严禁在工作期间长时间接打私人电话、串病房、扎堆聊天、工作区域会客、嬉笑打闹、大声喧哗等行为。
12. 严禁工作期间干私活和做与工作无关的事情。
13. 不收受患者钱物，不利用工作之便谋取私利，对待病人一视同仁。
14. 禁止向患者或家属、他人议论医护人员和医疗活动，不谈论患者病情和隐私，工作中注意保护患者隐私。
15. 严禁携带过多的私人物品进入病房。
16. 严禁在病房使用明火、电器等做饭，按要求使用微波炉热饭，热饭期间不能离开热饭地点。
17. 未经允许，不得擅自拿取（翻阅）患者病历、医疗护理文书文件。
18. 禁止向患者或家属、他人谈论医务人员、医疗和护理工作。
19. 做好本职工作，严禁超越职责范围。

附件 2

护理员服务考核标准

(10 元/分)

项目	考核标准	分值	评分内容
职业礼仪	工作服、鞋帽、头发、 护理员个人卫生合格、 衣着得体、挂牌上岗	15	护理员头发凌乱有异味-1 分；指（趾）甲未 及时修剪-1 分；脸部有眼屎-1 分；流鼻涕-1 分；蓄胡须-1 分；未及时洗澡-1 分；未穿工 作服-2 分；工作服不整洁-1 分；工作服有异 味-1 分；不戴胸牌或不规范-1 分；穿鞋不规 范-1 分；在病床上睡觉-3 分。
工作态度	遵守劳动纪律，坚守岗 位，不干私活，态度和 蔼，礼貌待人，用语规 范	30	语音不规范-2 分；态度蛮横-2 分；发生争执 -5 分，聚众议论、大声喧哗-2 分；工作不主 动-2 分；怕脏、怕累、怕麻烦-3 分；擅自离 岗、串岗-2 分；干私活-2 分；玩游戏-2 分； 上班吃零食-2 分。
	服从主管工作安排，文 明配合，服从科室管理	10	不服从管理-2 分；工作人员间相互争吵-2 分； 洗衣服-2 分；带外人进入工作岗位-2 分。
服务质量	擦洗身体	6	为按时执行-1 分/部位；身体有污垢-1 分/部 位
	床单位整洁	7	床单有污垢、不清洁、不整洁-3 分；床下物 品放置不规范-2 分，床头桌物品放置不规范 -3 分
	便器使用及清洁	3	便器不清洁-2 分；未消毒-1 分
	面部清洁，头发整洁无 异味	3	面部不清洁，头发不整洁，有异味-1 分/项
	导管保持畅通无扭曲， 无受压	10	扭曲-1 分；受压-1 分；脱落-3 分，未及时报 告-5 分
	体位舒适，及时翻身	3	体位不舒适，未翻身-2 分/项
	会阴部清洁干燥	3	不清洁-2 分/部位，有异味-1 分
	衣着	3	不整洁、有异味-2 分/项
	主动协助进餐，及时清	7	协助患者进食不及时-1 分；饭菜温度不合适

	理餐具		-3分，进食体位不合适-2分，餐具处理不规范-1分/项
	患者及家属评价	10	批评、投诉-10分
	护士、护士长评价	10	点名批评-10分
特殊扣分 (每项严重者辞退)	不服从管理	-10	不服从管理造成不良影响-10分
	工作期间干私活	-20	干私活-20分
	脱岗	-15	私自离岗-15分，造成个人损失的照价赔偿
	私拿其他人物品，收取钱物	-25	照价赔偿加-25分
	超范围服务	-10	超范围服务而又明令禁止的事情-10分

附件 3

护理员服务满意度

_____科室的主任、护士长，您好：

为了解护理员公司的服务质量，特进行本次满意度调查，以便督促其改进工作，感谢您的合作。

1. 护理员能否服装整洁准时上岗：

A. 能 B. 有时能 C. 不能

2. 您对护理员的服务态度是否满意：

A. 满意 B. 较满意 C. 不满意

3. 护理员能否主动配合护士工作：

A. 能 B. 有时能 C. 不能

4. 您对护理员的工作质量是否满意：

A. 满意 B. 较满意 C. 不满意

5. 护理员在工作中能否保护患者隐私：

A. 能 B. 有时能 C. 不能

6. 护理员是否有擅自向病人解释病情的现象：

A. 没有 B. 有时有 C. 有

7. 护理员有无私要病人钱物的现象：

A. 没有 B. 有时有 C. 有

8. 公司主管能否每日主动巡查护理员工作情况：

A. 能 B. 有时能 C. 不能

9. 护理员出现问题时公司能否及时解决：

A. 能 B. 有时能 C. 不能

10. 您满意的护理员_____，您不满意的护理员_____。

11. 您对护理员工作的整体评价：

整体评价	满意 (90-100分)	较满意 (85-89分)	不满意 (85分以下)	备注

12. 您对护理员工作有哪些建议：_____

签字：

年 月 日

附件 4

护理员分项报价表

序号	项目	2022年每人每月金额(元)	依据
1	基本工资	2320.00	京人设劳发[2021]77号
2	法定节假日加班工资	293.33	《中华人民共和国劳动法》
3	社保金	1986.20	《关于2021年度各项社会保险缴费工资基数上下限的通告》
3.1	个人缴纳社保金	565.80	同上
3.2	企业缴纳社保金	1420.40	同上
4	残保金	34.80	京财税[2019]1333号
5	税费	249.00	财税[2016]47号
6	服装费	5.53	根据实际发生额计算
7	培训费	0.00	公司自行承担
8	管理费	0.00	公司不收取管理费
9	每人每月合计	4888.86	