

广州市白云区第三人民医院

综合评选文件

项目编号：BYDS-2026FW-01

项目名称：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目

项目类别：服务类



广东省华粤采购科技有限公司

发布日期：2026 年 4 月

目 录

第一章 综合评选公告	1
第二章 响应须知	4
第三章 采购人需求	6
第四章 评审办法	25
第五章 合同书格式	35
第六章 响应文件格式	51

第一章 综合评选公告

注：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目综合评选项目的潜在供应商应在广州市天河区体育西路191号中石化大厦B塔603-611房广东省华粤采购科技有限公司获取综合评选文件，并于2026年4月17日9点30分（北京时间）前递交参选文件。

广东省华粤采购科技有限公司受广州市白云区第三人民医院的委托，对以下项目进行综合评选，欢迎符合资格条件的供应商参加评选。

一、采购项目编号：BYDS-2026FW-01

二、采购项目名称：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目

三、采购预算：运送服务：730800元/2年；陪护服务：0元；

四、项目内容及要求

1、采购内容

采购内容	数量(单位)	技术规格、参数及要求	采购预算（最高限价）
运送服务	1项	详见采购文件	730800元/2年
陪护服务	1项	详见采购文件	0元

注：供应商须对本项目进行整体响应，不允许只对其中部分内容进行响应。如有缺漏或超出最高采购限价，将导致响应无效。具体要求详见综合评选文件中的第三章《采购人需求》。

2、本项目不接受联合体响应。

3、合同履行期限：2年。其中，运送服务履行期限暂定为2026年5月1日至2028年4月30日，陪护服务履行期限暂定为2026年10月1日至2028年4月30日；具体起始时间以合同约定时间为准。

五、供应商资格要求

1、参加本项目评选的供应商应具备《政府采购法》第二十二条供应商资格条件：

(1) 具有独立承担民事责任的能力；【提供营业执照或登记证书或自然人的身份证明，若分公司响应的，供应商为非独立法人(即由合法法人依法建立的分公司)，须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司对分公司出具的有效授权书。分公司已获得总公司有效授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效。若法律法规或采购文件另有规定的从其规定】

(2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供《资格文件声明函》）

(3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供《资格文件声明函》）

(4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供《资格文件声明函》或填报设备及专业技术能力情况）

(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；（提供《资格文件声明函》）
【重大违法记录，是指供应商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。（根据《财政部关于《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号文），“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，如法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）】。

(6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件；（提供《资格文件声明函》）

2、本项目的特定资格要求：

2.1 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。【①以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/)查询结果为准，同时对信息查询记录和证据截图或下载存档，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料；②若分公司响应：供应商为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），除了对供应商进行信息查询外，同时对总公司的信息查询记录和证据截图或下载存档】。

2.2 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，不得参加同一合同包的响应；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供《资格文件声明函》）

2.3 本项目不接受联合体响应。

2.4 已办理报名登记并成功购买了采购文件的供应商。

六、获取采购文件

时间：2026年4月9日至2026年4月16日，每天上午09:00至12:00，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：广州市天河区体育西路191号中石化大厦B塔603-611房广东省华粤采购科技有限公司

方式：现场报名或邮寄资料报名，符合资格要求的供应商携带以下资料购买采购文件：（一）营业执照、组织机构代码证、税务登记证复印件加盖公章（或三证合一证明）；（二）如购买采购文件经办人是法定代表人，需提供法定代表人证明书及其身份证复印件；经办人是供应商授权代表，需提供法定代表人证明书及法定代表人身份证复印件和法定代表人授权委托书及授权代表身份证复印件；

(三) 填写完整的《购买标书登记表》（在广东省华粤采购科技有限公司网站 www.gdhycg.com 下载）。

售价（元）：按报名的合同包计，500元/合同包，售后不退。

七、提交响应文件截止时间、开标时间和地点

2026年4月17日上午09:30时（注：09:00时开始受理响应文件，请供应商提前到达）

地点：广州市天河区体育西路191号中石化大厦B塔611房广东省华粤采购科技有限公司开标室。

八、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

九、其他补充事宜

1、报名费可以现金形式缴纳或公对公转入以下账号：

开户名：广东省华粤采购科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司广州天河支行

帐号：120910640210702

2、购买标书联系方式：许小姐，020-62313760-0或801，邮箱：3169465509@qq.com 或 3169465509@gdhycg.com

3、本项目只接受购买本采购文件的供应商参选。

十、对本次采购提出询问，请按以下方式联系：

1、采购人信息

名称：广州市白云区第三人民医院

地址：广州市白云区竹料大道西109号

2、采购代理机构信息

名称：广东省华粤采购科技有限公司

地址：广州市天河区体育西路191号中石化大厦B塔603-611房

联系方式：020-62313760

3、项目联系方式

项目联系人：陈小姐

电话：020-62313760-806

广东省华粤采购科技有限公司

2026年4月9日

第二章 响应须知

序号	项目	内容
1	项目概况	<p>项目名称：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目</p> <p>项目编号：BYDS-2026FW-01</p> <p>采购人名称：广州市白云区第三人民医院</p> <p>采购方式：综合评选</p> <p>预算金额：运送服务：730800 元/2 年；陪护服务：0 元。</p>
2	响应有效期	从响应文件提交截止之日起 90 日内
3	参选递交材料	<p>唱标信封一份（内含《报价一览表》原件 1 份）密封封装，在每一封口处加盖公章，封套标明项目名称、项目编号、供应商名称及“唱标信封”等字样</p> <p>参选文件正本壹份和电子文件壹份（电子文件须为正本签名盖章后的扫描件）一起封装，在每一封口处加盖公章，并在封套上标明项目名称、项目编号、供应商名称及“正本”等字样</p> <p>参选文件副本叁份（正本签名盖章后的复印件）一起封装，在每一封口处加盖公章，并在封套上标明项目名称、项目编号、供应商名称及“副本”等字样</p>
4	开 标	<p>时间：详见综合评选公告</p> <p>地点：详见综合评选公告</p> <p>供应商可委派其代表递交参选文件，参加参选、开标仪式。开标仪式上将公开宣读各供应商的响应报价，并由代表签字确认。如未委派代表参加开标仪式的，则视同认可开标结果。</p> <p>如递交参选文件的供应商<3 家时，本项目采购失败。</p> <p>如递交参选文件的供应商\geq3 家时，本项目进入开标及评审环节。</p>
5	演示与述标	无。
6	样品	无。
7	评审小组组成	全部评审过程由采购人代表（可选）以及从评审专家库中随机抽取的评审专家共同组成评审小组负责完成，评审小组由3人或以上单数成员组成，其中评审专家人数不得少于评审小组成员总数的2/3。
8	评审方法	详见《第四章 评审办法》。
9	评审步骤	先进行初步评审，再进行详细评审。只有通过初步评审的供应商才能进入详细评审，即合格供应商。

10	成交候选供应商的推荐	<p>1、如通过初审的合格供应商≥3家时，则按以下流程进行详细评审并推荐成交候选供应商；</p> <p>评审小组结合商务文件部分、技术文件部分和价格部分进行综合评估，将商务得分、技术得分和价格得分相加得出各合格供应商的综合得分。评审小组编写书面的评审报告，按综合得分高低次序排出名次，并推荐综合得分排名第一的供应商为第一成交候选供应商，排名第二的供应商为第二成交候选供应商。综合得分相同的，名次按价格分由高到低顺序排列；综合得分相同且价格分相同的，名次按技术评分由高到低顺序排列；综合得分相同、价格分和技术评分均相同的，名次由评审小组抽签确定。法律法规有明确规定的，以法律法规规定为准。</p> <p>2、通过初审的合格供应商不足3家，本项目废标。</p>																																												
11	采购代理服务费率	<p>成交供应商须向采购代理机构按如下标准和规定缴纳采购代理服务费：</p> <p>1. 代理服务费收费标准：参照《广东省物价局粤价函（2013）1233号》规定，并根据代理机构的协议折扣率（90%）向成交供应商收取采购代理服务费。《广东省物价局粤价函（2013）1233号》收费标准详见下表（代理机构在下表费率的基础上按照90%的综合折扣率进行收费）：</p> <table border="1" data-bbox="497 1059 1412 1615"> <thead> <tr> <th>服务类型 费率 金额（万元）</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> <th>工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.00%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.70%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000-1 亿</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.20%</td> </tr> <tr> <td>1 亿-5 亿</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5 亿-10 亿</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> <tr> <td>10 亿-50 亿</td> <td>0.008%</td> <td>0.008%</td> <td>0.008%</td> </tr> <tr> <td>50 亿-100 亿</td> <td>0.006%</td> <td>0.006%</td> <td>0.006%</td> </tr> <tr> <td>100 亿以上</td> <td>0.004%</td> <td>0.004%</td> <td>0.004%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>成交供应商应在《收款通知单》发出之日起五个工作日内，凭已盖收款章的现金送款单原件或进账单原件到采购代理机构领取《成交通知书》。</p> <p>收款单位：广东省华粤采购科技有限公司 开户银行：招商银行股份有限公司广州天河支行 银行账号：120910640210702（交纳采购代理服务费账号）</p>	服务类型 费率 金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标	100 以下	1.5%	1.5%	1.00%	100-500	1.1%	0.8%	0.70%	500-1000	0.8%	0.45%	0.55%	1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%	5000-1 亿	0.25%	0.1%	0.20%	1 亿-5 亿	0.05%	0.05%	0.05%	5 亿-10 亿	0.035%	0.035%	0.035%	10 亿-50 亿	0.008%	0.008%	0.008%	50 亿-100 亿	0.006%	0.006%	0.006%	100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%
服务类型 费率 金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标																																											
100 以下	1.5%	1.5%	1.00%																																											
100-500	1.1%	0.8%	0.70%																																											
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%																																											
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%																																											
5000-1 亿	0.25%	0.1%	0.20%																																											
1 亿-5 亿	0.05%	0.05%	0.05%																																											
5 亿-10 亿	0.035%	0.035%	0.035%																																											
10 亿-50 亿	0.008%	0.008%	0.008%																																											
50 亿-100 亿	0.006%	0.006%	0.006%																																											
100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%																																											

注：供应商必须认真阅读参选须知的内容，以免造成参选失败。

第三章 采购人需求

一、总体要求

1. 带“★”标记的条款为必须满足的实质性要求，供应商如有一项带“★”的条款未响应或负偏离的，将按无效响应处理；带“▲”标记的条款为评分重要技术指标参数，不做响应无效处理。如有虚假响应，将导致废标。

2. 供应商须对本项目为单位的采购标的或服务内容进行整体响应，不得缺漏，任何只对其中一部分采购标的或服务内容进行响应的都被视为无效响应。

3. 本项目不允许成交供应商转包、分包项目内容。

二、项目基本情况介绍

本项目旨在为临床诊疗提供有力支持，保障各项医疗服务有序开展，将护士从非技术性护理工作中解放出来，使其能专注于患者照护；同时，将非技术性护理工作交由陪护及运送人员负责，以提升工作效率及病患与临床员工的服务满意度。为规范管理，确保支持系统服务质量，医院拟引入第三方服务机构，为患者提供运送及专职陪护服务。若第三方服务机构的经营活动影响医院正常运作或秩序，医院有权调整其服务范围。

三、采购需求

（一）本项目将通过综合评选方式，确定唯一一家成交供应商，为医院患者提供运送及陪护服务。其中，运送服务由成交供应商投入7名固定服务人员为医院提供院内所有运送工作，包括但不限于患者陪同检查、标本、药品、化验单、报告单、会诊单等物品的收送服务，服务费用由医院支付；陪护服务由成交供应商向有需要的患者提供专职陪护服务，服务费用由其直接向患者或家属收取。具体情况如下：

采购内容	数量(单位)	采购预算（最高限价）
运送服务	1项	730800元/2年
陪护服务	1项	0元

（二）陪护服务

成交供应商需根据各科室患者实际需求配置陪护人员，确保及时响应患者陪护需求，并配合科室完成辅助工作，协助开展晨晚间护理、病房管理等事宜。

（三）运送服务

运送岗位需求：7人。负责院内所有运送工作，包括但不限于患者陪同检查、标本、药品、化验

单、报告单、会诊单等物品的收送；必要时协助照顾特殊患者。

全院白、晚夜班服务岗：白班及晚夜班岗位输送员实行集中管理模式。

（四）成交供应商应按规定为员工提供安全作业条件，包括工作服、口罩、帽子、手套、对讲机等物资。

（五）运送岗：七个岗位购买服务，采购人采购最高限价为 4350 元/人/月，2 年合计 730800 元。

（六）服务期：2 年。其中，运送服务履行期限暂定为 2026 年 5 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日，陪护服务履行期限暂定为 2026 年 10 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日；具体起始时间以合同约定时间为准。

（七）采购人无法预计且无法保证成交供应商在服务期内的陪护业务量，成交供应商需独立经营、自负盈亏。同时，成交供应商应全面负责处理其服务范围内的各类冲突与纠纷，并承担由此产生的相应经济及法律责任。

四、商务要求

（一）服务地点：广州市白云区竹料大道西 109 号；

（二）陪护服务收费：

陪护服务的收费标准须严格按照合同执行，成交供应商严禁私自提高生活助理服务费。若因春节假期、物价大幅上涨等特殊需合理调整收费价格，成交供应商应向采购人提交书面申请，经采购人同意后方可调整。

（三）运送服务收费：

运送服务的费用标准和合同金额以成交供应商的成交价格和金额为准，由采购人支付。

（四）报价方式：

1. 陪护服务无需供应商报价；

2. 运送服务由供应商报出每个岗位的单价，单价不得超过 4350 元/人/月，并按单价汇总 7 个岗位的响应总价（响应总价=岗位单价×7（人）×24（个月））。

（五）支付方式：

1. 本项目的陪护服务费用由成交供应商直接向病人或其家属收取；由成交供应商自负盈亏，采购人不支付费用。（收费标准见附件 3）。

2. 本项目的运送服务费用由采购人支付，按月付款，每月结束后 30 个工作日内，采购人支付上月运送服务费用，即：每月运送费用金额=岗位单价*实际岗位人数。每月实际支付金额应扣除该月考核扣罚金额或违约金额后支付。

五、人员配置要求

（一）管理人员基本要求

管理人员男女不限，年龄 30-55 周岁，身体健康。陪护管理经验丰富且身体健康状况良好，应具有较强的协调能力和决策能力，责任心强，综合素质较高，熟练掌握陪护技能培训、质量管理、日常管理等服务相关工作要求和技巧。

1、项目经理 1 人

- (1) 具有护理类专业本科或以上学历；
- (2) 具有护理类专业中级或以上职称；
- (3) 具有免陪照护服务技能医疗护理员师资培训合格证书或医疗护理员培训合格证书；
- (4) 具有红十字会救护员证书。

2、项目主管 1 人

- (1) 具有护理类专业大专或以上学历；
- (2) 具有护理类专业初级或以上职称；
- (3) 具有感控培训证书。

（二）服务人员基本要求

1. 陪护服务人员配置

序号	科室	数量
1	儿科	1
2	妇产科	4
3	外一科	4
4	外二科	1
5	外三科	1
6	五官科	1
7	内一科	3
8	内二科	1
9	内三科	2
10	内四科	2
11	中医科	1
合计		21

2. 持有养老护理员或医疗护理员或母婴护理员资格证/培训合格证，其中需至少 10 人持有医疗护理员培训合格证书。

3. 身体健康（持有二级以上医疗机构出具的健康检查合格证）、无传染病的劳动者。

4. 遵守国家法律法规、品行良好，无违法犯罪记录。

5. 男女不限，年龄 18-55 周岁。陪护/运送工作经验丰富、身体健康且服务满意度高的人员可适当放宽年龄条件。

6. 接受并通过成交供应商组织的岗前、岗中业务培训，服从工作科室的管理，遵守采购人制定的各种规章制度。

★7. 成交供应商与护工之间发生争议纠纷，由成交供应商负责调解与处理，与采购人无关；护工在陪护工作中发生的任何意外损伤、工伤事故，职业病或其他伤害，或给他人造成人身损害、财产损失的，由成交供应商负责处理且全部的责任由成交供应商全部承担，与采购人无关；给采购人造成直接或间接的声誉、财产损失，由成交供应商承担全部赔偿责任。成交供应商应按照相关的法律、法规招聘护工，保证合规用工，手续齐全。

★8. 确保患者的安全，如因成交供应商未按要求配备人员数量、护工没有规范岗前培训直接上岗、未按护工管理要求和服务内容开展陪护服务而影响服务质量及护工责任心不强、看护不当、工作麻痹大意等原因导致患者意外伤害，如：自伤、伤人、噎食、误吸、跌倒损伤、烫伤、骨折、走失、坠床、跳楼伤亡、食物中毒等现象，由成交供应商承担全部赔偿，同时采购人有权单方终止本项目合同，并追究成交供应商违约责任，涉及违法行为移交司法机关追究法律责任。

9. 除各科基本配置护工数以外应另储备 3 名机动护工，以应对患者一对一陪护需要，陪护人员须在患者提出要求后 2 小时内到岗。

六、管理要求

1. 成交供应商必须遵守国家法律法规，诚信经营，重合同守信用，履行承诺。遵守国家法律法规，与员工签订劳动/劳务合同，负责员工身份证明资料核实，负责办理员工接单手续、服务质量管理及人身意外伤害等，保证员工来源清晰、安全可靠、体检合格，切实履行对应法律所赋予劳动者的权益并承担劳资纠纷的相关法律责任。

2. 根据采购人服务需求，保障足够的人力储备，不得出现人员短缺情况。

3. 成交供应商应制定完善的管理制度、培训制度、质量标准、奖惩制度、应急预案等（交给采购人备案）并严格落实。采购人有权对以上内容进行审核和提出修改意见，成交供应商无特殊理由必须按照采购人意见完善相应的服务。

4. 成交供应商应定期对员工进行职业道德教育和业务技能培训及考核。包括岗前培训、安全陪护教育、公司管理规定、基本操作培训等，持证上岗率 100%。上岗后仍应定期培训和考核，每月组织员工参加采购人组织培训至少一次。

5. 成交供应商应安排管理人员每天检查员工的服务质量（包括夜间的不定时抽查），并有相应记录。对于收到锦旗、表扬信人员予以奖励。凡因服务态度、职业道德或严重违纪等问题，被用工部门提出解聘意见的员工，不能再安排在采购人院内工作。

6. 对考核不合格的人员，成交供应商进行培训后仍不达标，应根据情况予以更换。在新的员工未

到岗之前，原来的员工不得离开岗位。

7. 成交供应商在合同期间，如需变更工作模式或开展新的服务内容，如有偿服务项目、工作人员服装款式、工作标识等，一律应先书面呈报采购人审核，通过后方能执行。

8. 成交供应商的管理人员请假或节假日外出，报备采购人主管部门负责人，并指定临时负责人。节假日上交管理人员值班表，值班员保持 24 小时通讯畅通。节假日须做好节前安全检查以及好员工安全教育。

9. 成交供应商全面负责处理其服务范围内的各种冲突、纠纷、医疗事故，并承担由此引起的相应经济法律等全部责任，采购人不负任何责任。成交供应商员工不严格执行操作规程和相关制度导致物品损坏、丢失，造成采购人或病人经济损失的，成交供应商负责补回或赔偿。

10. 成交供应商应向病人（或家属）宣传陪护服务项目的详细内容、管理模式及收费价格，由其自愿选择服务项目并签订服务协议。收取服务费用时，应出具合法的票据。

11. 在日常服务管理过程中自觉维护采购人的权益及声誉，协助维护采购人的相关设施设备；发现医院设施需要维修、保养或无法解决的事故要及时向科室负责人反映；节约用水、用电，环保、规范使用各种耗材，杜绝浪费。

12. 成交供应商应可提供陪护信息化管理系统投入本项目服务中，系统应具备移动互联网服务平台，平台应覆盖用户订单、满意度评价等全流程，能有效提升用户的服务获取便利性。

七、陪护服务内容及要求

（一）总体服务内容：由成交供应商提供一对多班组陪护服务、1 对 1 专职陪护服务，为采购人住院患者的日常生活护理提供安全、舒心、优质、专业的陪伴照护服务保障。

（二）工作标准与要求

1. 成交供应商派驻护工应在采购人监督下进行工作，病区护长作为采购人现场监督人员，行使监督权、指导权。

2. 成交供应商人员统一着装，佩戴统一工作证上岗；采购人有权对成交供应商工作人员的着装提出劝谕，成交供应商应予以服从管理。

3. 遵守采购人各项规章制度，不得损害采购人利益。根据有关法律法规及本合同的约定；制定管理服务制度。

4. 技术性的操作：

4.1 在提供陪护服务过程中，对病人有违约、投诉、违反行为的，成交供应商应自行处理，与采购人无关，必要时可提请采购人协助处理。出现前述的重大纠纷时，成交供应商应在纠纷出现当日向采购人报备，并把事件的真实经过及处理结果以书面的形式报告护理部。

4.2 未经采购人书面同意，成交供应商不得将本合同约定的服务项目转包给第三方。未经采购人同意不允许分包或转包本合同内的一切事宜。否则采购人有权依据约定解除合同。

4.3 成交供应商自行承担办公室场地范围的消防、保安、综合治理的责任。

4.4 本合同终止时，成交供应商在6个工作日内必须腾空所使用采购人的场地，并向采购人移交全部管理用房。逾期移交的，采购人有权拒绝成交供应商派驻工作人员进入采购人的场地，造成损失由成交供应商承担。

（三）陪护人员服务内容与工作范围

1. 一对多班组陪护服务内容及工作范围

(1) 上午八点前完成晨间护理，定位放置陪人床，协助为患者整理床头柜，收挂蚊帐、更换床单、整理患者床单位，保持床铺和床头柜整洁，关空调通风；下午8点前完成晚间护理，协助取用陪人床，协助为患者完成基础护理等。

(2) 负责清点及管理被服、工衣。

(3) 逢周一上午八点前更换全区床单，平时随脏随换。

(4) 协助患者点餐、取餐。

(5) 协助护士完成新入院或出院患者的相关工作，做好接收患者的准备和出院床单位终末消毒；对特殊患者的衣服、床单按相关规定处理。

(6) 床单位及病房进行消毒。

(7) 每天下午派发全区病人服，回收脏衣服，更换住院一周病人床单，平时随脏随换。

(8) 完成患者一般生活护理。

(9) 协助病区完成安全管理、患者输液看管、维持探病秩序、预防院内感染等工作。

(10) 主动协助护理人员完成翻身、拍背等基础护理工作。

(11) 协助科室门禁的看护。

(12) 每个科室固定护工一名。

(13) 必要时协助病区领取耗材及后勤物资或药物、运送患者的各种检验标本、护送患者外出检查、转床、转科、治疗等。

(14) 另有部分工作内容各科室根据科内工作安排要求有所不同，具体由科室护长布置。

2. 重症医学科陪护服务内容及工作范围

(1) 负责清点及管理被服、病号服。

(2) 协助患者点餐、派发餐食及协助护士完成患者喂餐。

(3) 协助护士完成新入院或出院患者的相关工作，做好接收患者的准备和出院床单位终末消毒；

对特殊患者的衣服、床单按相关规定处理。

(4) 按时主动协助护理人员完成翻身、拍背等基础护理工作。

(5) 协助病区完成安全管理、维持探病秩序、预防院内感染等工作。

(6) 每周末上午八小时前更换全区床单，平时随脏随换。

(7) 负责出院床单位消毒与整理及协助护士完成床单位消毒。

(8) 协助护士完成患者一般护理、基础护理。

(9) 每日上午八小时前按要求、按质量完成全区患者床上擦浴、更换床单、整理床单位工作，保持床单位及床头柜整洁及为患者完成基础护理等；每日下午 8 点前，协助护士完成晚间护理。

(10) 每日检查住院患者生活物品，协助护士通知家属提供住院需用物品及饭堂订餐等。

(11) 按照工作要求，协助护士正确记录患者出入量。发现患者病情有变化、皮肤出现问题时，应及时告知医护人员。

(12) 必要时协助病区领取耗材及后勤物资或药物、运送患者的各种检验标本、护送患者外出检查、转床、转科等治疗。

3. 产科陪护服务内容及工作范围

(1) 晨间护理：洗漱、抹身、换衣服、梳头、整理床单；晚间护理：抹身、洗脸、洗脚、整理床单、协助产妇入睡。

(2) 不定时巡视病房查看产妇输液情况，发现补液快滴完时报告当班护士更换补液，协助产妇输液期间上厕所。

(3) 协助产妇打开水、喂水、进食、喂药、清理食具。

(4) 协助产妇擦汗、擦澡、按需洗头、更换衣服、更换会阴垫、护理垫、更换湿、污床单、保持患者体位舒适。

(5) 协助产妇床上二便，递送及清洗便器；留大小二便常规标本、检查。

(6) 协助科室做好产妇普及产后注意事项宣教，提醒产妇母乳喂养的注意事项。正确母乳喂养姿势。

(7) 协助分娩产妇过床、转床、翻身。

(8) 协助护士给新生儿沐浴，穿衣、更换衣物、尿布、臀部护理、核对身份信息。

(9) 母婴护理服务内容：在病区护长、责任护士的指导下，为待产产妇、分娩产妇和婴儿提供非治疗及非医疗护理技术性的生活照料服务，产妇出院时对病房物品进行清点。

(10) 协助刚出生的婴儿母乳喂养(特殊产妇人工喂养)、更换纸尿裤, 皮肤早接触。

(11) 协助护士密切观察产妇及婴儿动态，发现产妇或婴儿有异常第一时间报告医护人员。

(12) 根据医生护士的指导，了解产妇的各种情况，保持各管道及输液管道通畅（无受压、反折），发现异常及时通知护士或医生处理。

(13) 根据产妇需求及时给予帮助。

(14) 协助病区做好安全管理工作及完成护士长临时交办的其它不带医疗性质的辅助工作。

4. 一对一专职陪护服务内容及工作范围

(1) 照顾患者起居饮食，协助和督促患者起床、漱口、洗面、梳头、洗澡、洗头、剪指(趾)甲、刮胡子，保持患者身体清洁无异味。

(2) 视患者需要协助喂食、喂水、喂药，照顾患者大小便，负责患者专用的脸盆、茶具、便器的清理工作。

(3) 协助护士观察患者饮食、服药、睡眠及病情并如实向护士反馈患者情况。

(4) 负责为患者收挂蚊帐和床铺整理，保持床单位整洁、干净无异味，床头柜无杂物，无不安全物品。

(5) 护士执行治疗护理时做好配合工作，协助护士观察各种管道是否通畅，有异常及时报告护士或医生。

(6) 协助护士做好患者检查前的禁食工作，协助送患者留取各种标本。

(7) 及时满足输液患者的需求。

(8) 不能随意约束患者，有必要时报告当班护士，由护士执行。

(9) 对卧床患者要每天进行温水擦浴和更衣，协助护士按要求定时翻身，更换体位，根据患者需要为患者活动关节、肢体或扶患者下床活动，协助患者翻身拍背、功能训练。

(10) 对生活不能自理患者定时询问和协助大小便，如遗大小便要及时清洁和更换，保持皮肤清洁干净。

(11) 对有跌倒和坠床风险的患者，随时陪伴左右并做好保护措施。

(12) 对危重患者要注意其面色和呼吸，不能随便移动患者，有特殊情况及时通知医护人员前来处理。

(13) 经家属委托在病情允许和经医生同意下陪伴患者院内散步。

(14) 按病区护士要求协助完成其他未尽事宜的服务。

(四) 陪护人员的职业道德要求

1. 严格遵守医院的相关规章制度及操作规范。能在病区护士长监督指导下积极做好本职工作。
2. 恪守职业道德，维护医院信誉，尊重患者，全心全意为患者服务。
3. 遵守社会公德，爱护医院公物，节约用水用电。

4. 洁身自爱，严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等。
5. 有保密意识，对患者的资料和隐私要严格保密，不私自为病人解释病情。
6. 未经允许不得擅自进入医护办公室、治疗室、护理室、更衣室，私自取用物品，如棉签、手套、酒精、器械等。
7. 禁止做治疗性工作，如吸氧、调节氧流量、照灯、敷药膏、接补液、量体温、收体温计等。不得擅自替病人拔除各种引流管及倒各种引流液，需待护士观察后方能清倒。
8. 不得私自处理死者遗物。
9. 不得随意离开陪护范围，保证患者安全，防止发生坠床、烫伤、摔伤等事件。
10. 尊重患者的人格和权利，对待患者应一视同仁。（不分男女、老幼、不论职业、地位、贫富）。

八、运送服务内容及要求

（一）服务范围及职责

1. 每天 24 小时负责患者检查与治疗时的接送、转运，并负责检查检验报告单、会诊单等的传输工作。
2. 负责按时收送临床科室各种标本，并补充所需的各类标本容器。
3. 负责运送药品、制剂以及科室所需的各种物资。
4. 成交供应商在输送过程中必须做好患者安全防范措施，注意保护患者隐私，因工作失误或违反操作规程造成患者发生意外伤害、纠纷或标本、药品、物品遗失/损坏，一律由成交供应商承担全部责任。
5. 特殊岗位（重症监护室、手术麻醉室、监管病房、产房）等人员需经过培训考核才能上岗，岗位人员相对固定，不得兼任其他岗位工作。

（二）运送服务要求

1. 患者的护送服务

- (1) 协助护士进行新入院患者过床、患者外出检查、转科等搬运工作。
- (2) 患者因特殊情况延迟接送，如果不超过 10 分钟，运送员应等候患者。
- (3) 接送患者注意安全、舒适、保暖，运送过程中与患者主动沟通，关心患者。
- (4) 发现病情有变或主诉不适，立即就近请求医护人员协助并通知所在病房。
- (5) 接送患者附带有 X 片、CT 片、MR 片、药品等时，运送人员均须与当值人员当面交接。
- (6) 遵守患者检查流程，根据医护人员的要求，准备与使用相应的输送工具如轮椅、车床等，使用完毕后及时归还指定位置。
- (7) 运送传染病患者时，应遵守采购人感染管理科相关要求，做好相关防护工作，运送后及时消

毒运送工具。

(8) 患者检查完毕后，须及时护送患者回到科室，并与医护人员做好患者出入交接登记。

(9) 电梯停电、维修等不能正常使用的时候，协助转运术后患者回病房。

2. 标本、药品、医疗文件及其他物资等运送服务要求

(1) 负责收送临床科室各种标本，严格按照医疗标本运送线路及时间要求，并每趟签到。

(2) 普通会诊单按常规趟次运送，需病区接收者在登记本上签收。

(3) 药品及贵重物品，病区及时签收。

(4) 设备科物品专人专送，严格执行签收制度。

(5) 物品搬运时须注意安全，轻拿轻放，防止损坏。

(6) 医用气体输送须禁火、禁油，气瓶切勿碰撞、暴晒。

(7) 出现问题应及时上报病区护士长和主管部门，不得擅自处理。

(三) 运送工作标准：

序号	组别	服务项目	质量标准
1	运送员	服务规范	服务热情、耐心、有礼貌，不与患者或陪人争吵，不收受患者礼物及红包。
2		服务及时性	接通知在 10 分钟内到达科室，为免影响临床工作，不得以任何理由延误运送工作。
3		查对	严格执行查对，按照通知准确及时接送患者至有关科室检查、治疗、手术；准确无误运送各种物品（含大补液、标本、药品、总务物资、医疗文件及其他物资等）。
4		患者保暖	根据天气注意保暖，防止患者受凉，雨天防止淋湿患者。
5		搬运动作	动作规范、轻稳、符合要求，不得因护送不当增加患者痛苦或加重病情等意外事件发生。
6		意外事件防范	不得因护送不当发生患者跌倒或坠床。
7		管道管理	患者的各种管道通畅、位置合理，防止脱落。
8		运送工具使用管理	按要求选择正确的运送工具；爱护用具，正确使用护送用具并规范使用安全带，不损坏护送用具，护送工具及时归位（从哪来放哪去）。
9		交接登记	做好患者交接及登记。
10		工作配合度	服从医护人员工作安排。

九、陪护与运送服务人员行为规范要求

1. 着装规范：统一穿着成交供应商发放的整洁工作服、工牌（工牌标注姓名、岗位），不穿拖鞋、背心等进入病区，不佩戴夸张饰品、浓妆艳抹。

2. 言行文明：使用“您好、请、谢谢、再见”等文明用语，与患者、家属及医护人员沟通语气温和、态度诚恳，不与人争执、吵架，不喧哗、打闹，保持病区安静。

3. 操作合规：严格按照采购人医护人员指导及操作规程开展工作，不得擅自为患者进行吸痰、更换引流袋等超出工作职责范围的医疗操作，不违规使用医疗设备。

4. 环境维护：保持患者床单位、床头柜及病房区域整洁，及时清理患者生活垃圾、排泄物，物品摆放有序，符合医院院感防控要求，不随意挪动病房内医疗设施、器械。私人物品不宜过多，按照病房管理要求摆放整齐，服从科室管理。

5. 个人自律：工作期间不饮酒、不吸烟、不玩手机（紧急联系除外）、不追剧、不打麻将等，不携带无关人员进入病区，不串岗。

6. 安全管控：不私拉乱接电线，不使用私人电器，妥善保管患者及自身财物，发现病房内安全隐患（如地面湿滑、设备故障）及时上报采购人医护人员。

十、管理质量标准及要求、罚则

（一）质量标准及要求

成交供应商有责任无偿提供所有员工的个人档案资料、驻场岗前培训和继续教育培训计划、人员及岗位责任、岗位考核标准、成交供应商对各岗位监督检查标准、综合满意度的评价标准交采购人确认，确保能严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证所承担的项目能安全、高效、有序和有计划地运转。并做到：

1. 实行优质管理和服 务，为医院及患者提供礼貌、主动、热情周到的服务。

2. 对派驻员工实行规范管理，保证员工队伍的相对稳定性。

3. 保证派驻现场的员工遵守国家的法律法规，如出现违法违纪行为，所造成的一切后果及损失，由成交供应商承担责任和负责赔偿；出现严重违纪、违规行为，医院有权终止合同。

4. 实行规范管理，符合医疗及患者家属服务需要。每月征询各用工部门的意见，及时商讨和解决存在问题；根据双方认定的服务满意度调查表，满意度须达到 90%或以上，如果低于 90%，则采购人向成交供应商开具《整改意见书》。

5. 确保患者的安全，不发生责任和意外事故。如因管理不善、服务不规范导致服务纠纷和事故及由此引起的其它事件，由成交供应商承担应有责任。

6. 派驻现场的员工必须着装统一、仪表端庄。

7. 在日常服务管理过程中自觉维护医院的权益及声誉、妥善保管保养好医院的相关设施设备，如人为造成损坏，按要求予以赔偿，对无法解决的事要及时向医院反映。

8. 派驻采购人的服务人员应严格遵守采购人有关规章制度、保密承诺及安全操作承诺，成交供应商员工违反以上守则并经查实者将会受到即时解雇。

9. 如患者或家属需请用陪护人员，务必先签署协议书再收取陪护费用，在患者要求开具发票时无条件提供发票。

（二）质量检查与处罚规则

成交供应商每天有专职管理人员对服务人员进行工作督导和管理，除成交供应商每月对项目的服务进行满意度调查外，采购人对成交供应商的工作质量进行不定期监督、检查：

1. 陪护服务质量检查

(1) 满意度调查涵盖服务态度、响应速度、专业能力、沟通效果及患者/家属实际需求满足度等维度。检查结果按月汇总分析，形成《服务质量月度评估报告》。

1.1 每月满意率 $\geq 90\%$ ，满意度低于 90% (不含 90%)，扣罚1000元。

1.2 满意度连续两次均低于 90% (不含 90%)，一次性扣罚2000元(不含上月已扣罚乙方的1000元)。

1.3 采购人不定期抽查患者对生活助理服务的质量，服务质量低于 90% (不含 90%)进行扣罚1000元。

1.4 若与成交供应商调查的最近一次满意度结果相比，满意度低于 90% 且下降幅度超过 2% (不含 2%)，则一次性扣罚2000元(含本月已扣罚乙方的1000元)。

1.5 满意度连续三次均低于 90% (不含 90%)，一次性扣罚3000元(含本月已扣罚成交供应商的2000元)。

1.6 合同期内三次工作质量考核评分低于85分(不含85)或满意度低于 85% (不含 85%)属严重违约，除扣罚外，医院有权终止合同。

1.7 私自向服务对象或其他患者销售生活用品及物品，一经发现没收销售物品，并立即予以辞退。

(2) 病人、家属或医院有关部门负责人对成交供应商派驻的员工投诉两次并经查实，成交供应商必须更换被投诉的员工。

(3) 成交供应商员工必须遵守医院的各项规章制度。对违反各项规章制度者，医院有权按要求成交供应商对员工进行处罚：

3.1 员工按要求着装，保持仪表整洁，违反仪表要求者，重犯加倍处罚(以年计)。

3.2 迟到、早退、做私活按情节严重程度处罚。

3.3 脱岗按情节严重处罚，重犯加倍/辞退。旷工处罚，重犯则予辞退。

3.4 违反医院及科室有关规定，擅自进行超工作范围以外的操作，予以辞退。

3.5 按规定参加培训与考核，考核不达标要补考。

3.6 服务态度：由于服务态度欠佳造成患者家属投诉，经核实，视问题轻重分别给予思想教育、处罚等处理。对第二次患者家属投诉，经核实情节严重者，予以辞退；如投诉原因为原则性问题（如索要红包、服务态度恶劣等），则应予以立即辞退，同时成交供应商对任何与其员工有关的有效投诉，均应立即进行整改，并于一周内上交书面报告给医院负责人。

3.7 在医院上级部门重要检查或重大突击性任务中，发生属成交供应商质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改的，医院可以解除本合同并且不需要负任何责任。

3.8 若成交供应商服务不到位或管理质量不符合采购文件要求，导致派驻服务人员受到患者、患者家属或医院有效投诉的，医院有权随时要求撤换服务人员，成交供应商必须无条件接受，因此造成医院损失的，由成交供应商负责赔偿；若成交供应商的服务人员在服务期间因其工作失误造成他人损害的，医院有权根据所造成的不良后果要求成交供应商承担相应的法律及经济赔偿责任。

(4) 患者一对一陪护人员若超 2 小时未到岗，扣罚 1000 元/次。

2. 运送服务质量检查

(1) 每月月底前五日由采购人、成交供应商双方指定管理人员进行服务质量考核评分。全部达到质量标准 100 分。90 分以上为达标，90 分以下，按 200 元/分扣罚。入场一个月内不予考核，一个月后考核。

(2) 遭到有效投诉扣罚 1000 元。

(3) 发生查对不到位不良事件，未损害客户利益扣罚 1000 元，损害客户利益扣罚 2000 元。

(4) 考核结果应用及处理措施：医院对外委托服务领导小组考核结果与归口管理部考核结果具有相同效力，考核结果作为服务费用支付、合同续签的重要依据。

4.1 考核满分单位：不进行扣罚，且优先续签合同。

4.2 考核 70-90 分之间单位：按采购文件、响应文件及合同付款约定扣罚服务费用，限期内整改后态度良好可酌情减轻扣罚或不处罚。

4.3 考核不合格单位：需 3 日内提交整改说明及整改措施，拒不整改或者整改后仍不合格，按合同扣罚条款强制执行扣罚并医院有权终止合作。

4.4 服务单位有重大违规情况（如伪造记录、安全事故、拒不提供服务等），医院有权根据合同条款直接终止合同并追究相关责任。

(5) 其他情况：

5.1 在合同实行期间，因存在在运输任务突然增多，可能产生增加补充运送员人数时，投标人应

承诺能在 2 天内补充不低于 5 人的服务人员。（提供承诺函）

5.2 增加补充人员的工作内容、服务标准、员工基本条件等要求是一致的。

5.3 补充人员按每日（8 小时）来计算日工工资。补充人员的单价按本项目成交单价执行。

附件 1：陪护人员工作质量及考核标准

项目	考核内容	标准分	评分标准	得分
规章制度 (25分)	1. 遵守院规，听从医务人员工作指导，服从管理；上班着工作服，佩戴工号牌，不穿拖鞋；不擅自离岗，暂时离开时须经当班护士同意。	10	不服从管理每次扣1分 擅自离岗1次扣5分	
	2. 保持室内安静、整洁，不大声喧哗，不在病房抽烟、饮酒、打牌、影响患者休息；不在病房接待自己客人、串门、存放杂物、煮食等。	5	违反制度一次扣1分	
	3. 不私自接工作或介绍他人工作。	5	违反制度一次扣1分	
	4. 遵守各项消毒隔离规定，勤洗手，防止交叉感染；不擅自进入医护办公室，值班室，治疗室。	5	违反要求一次扣1分	
工作质量 (50分)	1. 能按照要求完成生活护理，整理床铺，保持病人床单整洁，长期住院患者每星期更换一次床单、被套、枕套，有血、尿污染及时更换，保证病人舒适；及时为有需要的病人擦洗、更衣，夏天每天擦浴1次，冬天三天擦浴1次，协助大小便，不乱丢垃圾、尿片；消毒床罩及时收回仓库，不得放在病房、走廊，定时为病人修剪指甲、剃胡须。	10	不合格扣0.5分，没有按要求执行扣1分	
	2. 对待病人有爱心、责任心，工作耐心、细心，注意保护病人隐私；在病人有需要时，能随叫随到；发现病人有异常，及时报告医务人员。	10	未完成本班工作或不主动，每次扣0.5分；病人投诉每次扣5分	
	3. 完成病区晨晚间护理，在护士指导下为卧床病人定时翻身、拍背、防压疮护理。	5	未完成本班工作或不主动，每次扣0.5分；有投诉每次扣5分	
	4. 重视病人安全防护，病人无压疮、坠床、摔跤、烫伤等意外发生及物品丢失；不私自将患者带离至院外。	10	未完成本班工作或不主动，每次扣0.5分；病人投诉每次扣5分	
	5. 不做超越范围的工作，如调节滴速、吸氧、鼻饲、膀胱等。	10	未完成每次扣0.5分，违规一次扣1分	
	6. 能在护士指导下使用轮椅、车床，定期检查轮椅、车床性能；协助病人进行肢体活动；护理不同病人时有洗手或戴手套，避免院内交叉感染。	5	护士长抽查每次不落实扣0.5分	
工作态度 (25分)	1. 完成本班职责，做到尽职尽责，主动服务意识强。保护病人隐私，不能与病人发生争吵。	5	未完成本班工作或不主动或没有按要求执行扣1分	
	2. 不向病人或家属索取钱财和物品；不随便吃、拿病人的食物。	5	索取钱财和物品每次扣2分	
	3. 指导病人家属正确使用病房设施，做好环境、探视制度、饮食等内容的宣教。	5	不按时整理每次扣1分，不及时清洁扣2分	
	4. 指导病人家属物品规范放置，统一晾晒衣服，病区、走廊、卫生间无积压污衣物。	5	不按时整理每次扣1分，不及时清洁扣2分	
	5. 病人用过的各种用品，及时清洁整理。	5	不按时整理每次扣1分，不及时清洁扣2分	

评分	
----	--

附件 2：运送服务考核细则

项目	标准	分值	评分标准	实际得分
仪容仪表	1. 上班穿工作服，不准穿拖鞋，不穿奇装异服。 2. 精神饱满，举止文明、端庄，仪表整洁、利落。 3. 遵守医院环境的规定。	7 分	每发现一项不合格扣 0.5 分，扣完为止。	
服务态度	1. 见到他人应主动微笑、点头、问好。 2. 使用规范文明礼貌用语。 3. 服务态度端正，有良好的职业道德。 4. 做事认真负责，有较强的奉献精神。 5. 服从领导。 6. 文明服务，礼貌待人。	8 分	每发现一项不合格扣 0.5 分，扣完为止。	
工作纪律	1. 遵守法纪、员工纪律，履行职责。 2. 上班不迟到、早退，不旷工离岗。 3. 上班不会客、闲谈，不在走廊楼梯间大声喧哗，不做与本职工作无关的事。 4. 服从领导安排，团结同事，不挑拨是非，保守医院机密。 5. 遵守医院廉洁制度和有关管理规定，不收受、私自动用病患钱财和物品。	10 分	每发现一项不合格扣 1 分，扣完为止。	
内部管理	1. 服务人员教育、培训、管理到位，未损害医院利益，未造成不良影响。 2. 服务人员必须经过岗前培训，应掌握运送终端系统的应用。	15 分	作业中发生差错、损害客户利益，一次扣 5 分，造成不良影响扣 10 分，扣完为止。	
服务质量	标本收集、送检及时、准确、安全、无丢失	10 分	在规定时间内未派工到岗的扣 0.5 分，标本丢失或损失扣 2 分/次。	
	药品送取及时、准确	10 分	在规定时间内未派工到岗的扣 0.5 分，丢失或损失扣 2 分。	
	预约、陪检及时、准确、安全	10 分	在规定时间内未派工到岗的扣 0.5 分。未落实查对，发生不良事件扣 5 分。	
	检查报告取回、发放及时、准确、无丢失	10 分	不及时扣 0.5 分/次，发放错误或丢失扣 1 分/次。	
	物资的送取及时、准确	10 分	在规定时间内未派工到岗的扣 0.5 分/次，发放错误或丢失扣 1 分/次	
	特殊科室工作质量规范、安全、及时	10 分	不及时扣 0.5 分/次，不规范扣 1 分/次	
合计		100 分		

附件 3：收费标准

陪护服务收费标准

服务项目		收费标准 (元/天/人)	服务对象	服务内容
班组服务 (一对多)	A 级 (一对二)	180 (服务内容之 第 1 至 12 项)	病重或生活完 全不能自理	1. 介绍医院环境及探视制度； 2. 保持患者床单元整洁、干燥、早晚收、挂蚊帐； 3. 协助患者观察输液情况； 4. 协助做好标本采集（大、小便）； 5. 帮助患者打饭、清洁餐具、备好开水； 6. 递送大小便器，便后及时倾倒，大小便后及时清洗臀部和清理床单位；
	B 级 (一对三)	140 (服务内容之 第 1 至 9 项)	行动不便或不 能完全自理	7. 协助患者进食，餐后给予清洁； 8. 每日早、晚协助患者洗脸、漱口、擦身、洗头（洗头冬季每周至少 1 次）； 9. 翻身、拍背、梳头、更衣、修指甲（趾）（带引流管病人除外），床单有污渍随时处理； 10. 密切观察病人，发现患者有异常情况应及时向医护人员报告； 11. 为患者向医护人员进行口讯传递（简单口讯）； 12. 医护人员交代的其它观察及生活协助事项。 13. 除就餐外，陪护员在病房随叫随到； 14. 经医护人员同意，协助患者在病房区内进行一般的活动；
专人照护一对一 (24小时)		280 (服务内容之 第 1 至 14 项)	有专人生活助 理服务需求或 病情需要	
A 级（一对二）、B 级（一对三）由医疗护理员班组轮班 24 小时巡视照护（12 小时/班，两班制）				

注：（1）国家法定节假日（共 13 天/年）在原收费标准上另加收 50 元/天。提前上报科室护士长审核同意，并在一周内报护理部备案。

（2）结算方式：12:00 之后出院计收一天费用。

（3）每月月底结清当月陪护费；出院结清陪护费。

妇产科、爱婴区陪护服务套餐收费标准

服务类别	服务内容	收费标准
专人照护 一对一 (24小时)	一对一照护孕产妇日常起居（早晚漱洗、床上擦浴、喂食、喂药、洗碗、递送开水，大小便清洁处理、协助吊针产妇如厕、为产妇更换卫生用品、巡视病房等），整理内务（更换床单、保持床清洁、物品整理、收发住院服等）。协助运送产妇进出产房。协助给新生儿喂奶、喂药、洗澡、更换（加减）衣服、尿布、采取安全防范措施	280元/天
班组服务 一对多 (24小时)	顺产 照护孕产妇日常起居（早晚漱洗、床上擦浴、喂食、喂药、洗碗、递送开水，大小便清洁处理、协助吊针产妇如厕、为产妇更换卫生用品、巡视病房等），整理内务（更换床单、保持床清洁、物品整理、收发住院服等）。协助护士给新生儿喂奶、喂药、洗澡、更换（加减）衣服、尿布、采取安全防范措施	380元 (一次性收费)
	剖腹产 照顾孕产妇日常起居（早晚漱洗、床上擦浴、喂食、喂药、洗碗、递送开水，大小便清洁处理、协助吊针产妇如厕、为产妇更换卫生用品、巡视病房等），整理内务（更换床单、保持床清洁、物品整理、收发住院服等）。协助护士给新生儿喂奶、喂药、洗澡、更换（加减）衣服、尿布、采取安全防范措施	580元 (一次性收费)
	备注 双胞胎及新生儿专陪在此收费标准基础上加收一百元	+100元

附件 4：护工服务质量满意度调查表

护工服务质量满意度调查表

<p>尊敬的病友及家属：您们好！在您住院期间，为您提供优质的服务和安静的环境是我们的宗旨，为了解陪护服务质量，改进工作，我们诚挚地征询您的意见，请在相应项目上打“√” 多谢合作！祝您早日康复。</p>			
调查项目	评价结果		
	满意	一般	不满意
1、您入院时，护工能热情接待，及时为您准备好床上用品			
2、您入院时，护工主动介绍陪护服务内容、病区环境和病室物品摆放要求			
3、护工语言文明，仪容、仪表整洁，符合要求			
4、护工不在工作场所干私事			
5、护工主动巡视病房			
6、护工工作熟练			
7、护工组织纪律			
8、您对护工提供的服务感到满意			
您认为最满意的护工：		不满意的护工：	
<p>您对护工服务意见和建议：</p>			
<p>病人(家属)签名：</p>			
<p>年 月 日</p>			

第四章 评审办法

一、初审

初审：由评审小组针对各供应商的参选文件进行初步评审（具体审查内容详见《初审表》），如参选文件出现下列情况之一时则视为供应商初审不合格。

- 1) 不符合供应商资格要求的；
- 2) 未注明响应有效期或响应有效期小于 90 天的；
- 3) 对采购项目的关键、主要内容，供应商有报价漏项的；或报价不唯一的；或报价超出最高限价的；或当评审小组启动异常低价审查时，供应商的报价未通过异常低价审查的；
- 4) 参选文件对采购文件中“★”号条款产生负偏离；
- 5) 未提交《法定代表人/负责人证明书》、《法定代表人/负责人授权委托书》（参选文件签字代表非法定代表人的情况下须提供）以及《响应承诺函》的，以及参选文件未按要求签署及盖章的；
- 6) 参选文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 7) 属于有关法律、法规、规章和采购文件规定的其他无效响应的情形。

2、对于参选文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评审小组应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。供应商的澄清、说明或者补正不得超出参选文件的范围或者改变参选文件的实质性内容。

3、价格修正

参选文件报价出现前后不一致的，除采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

- ①参选文件中开标一览表(报价表)内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准。
- ②大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- ③单价金额小数点或者百分比有明显错位的，应以开标一览表(报价表)的总价为准，并修改单价；
- ④总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；
- ⑤同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- ⑥修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。
- ⑦以修正后的价格作为响应报价。成交价格及金额以经修正后的价格和金额为准。

4、关于异常低价审查：参照《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号），评审中出现下列情形之一的，评审小组应当启动异常低价响应审查程序：①响应报价低于全部通过初步审查供应商响应报价平均值 50%的，即响应报价 < 全部通过初步审查供应商响应报价平均值 × 50%；

②响应报价低于通过初步审查的次低报价供应商响应报价 50%的，即响应报价 $<$ 通过初步审查的次低报价供应商响应报价 \times 50%； ③响应报价低于采购项目最高限价 45%的，即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%； ④评审小组基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。注：评审小组启动异常低价响应审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第③项情形，供应商已随参选文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。如供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审小组应当将其作为无效响应处理。

5、有下列情形之一的，视为供应商串通响应，其响应无效。

- ①不同供应商的参选文件由同一单位或者个人编制；
- ②不同供应商委托同一单位或者个人办理参选事宜；
- ③不同供应商的参选文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- ④不同供应商的参选文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- ⑤不同供应商的参选文件相互混装；
- ⑥不同供应商的保证金从同一单位或者个人的账户转出。

说明：在评审过程中发现供应商有上述情形的，评审小组应当认定其响应无效。同时，项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

6、如初审合格的供应商少于 3 家，则本项目废标处理，采购人可重新进行采购。

二、详细评审

（一）当通过初审的合格供应商不少于 3 家时，评审小组按照本评选文件确定的评审方法、评审标准对初审合格的参选文件进行技术、商务、价格的评估，综合比较和评价，推荐成交候选供应商名单，并提出书面评审报告。

1、本项目的评审方法采用综合评分法，即按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。本次评审共分为技术评审、商务评审、价格评审三部分。三部分总分为 100 分，其中各部分分值及权重如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分	合计
分值	48分	42分	10分	100分

权重	48%	42%	10%	100%
----	-----	-----	-----	------

2、技术部分响应性评定

- 1) 由评审小组对所有合格供应商的参选文件的技术部分的响应情况进行审核和分析；
- 2) 各评委独立进行评分，填写“技术评分表”；
- 3) 评分标准：按“技术评分表”中的分值进行评分；
- 4) 将每一个评委的技术评分汇总，取算术平均值（精确到小数点后两位）为该供应商的技术得分。

3、商务部分响应性评定

- 1) 由评审小组对所有合格供应商的参选文件的商务部分的响应情况进行审核和分析；
- 2) 各评委独立进行评分，填写“商务评分表”；
- 3) 评分标准：按“商务评分表”中的分值进行评分；
- 4) 将每一个评委的商务评分汇总，取算术平均值（精确到小数点后两位）为该供应商的商务得分。

4、价格响应性评估

- 1) 计算价格评分：各合格供应商的评审价中，取最低者作为基准价，其价格分为满分，各合格供应商的价格评分统一按照下列公式计算：**价格评分=（基准价÷评审价）×价格分值**
- 2) 评委检查每个供应商的价格评分计算情况，确认“价格得分”。

5、综合评估分的计算

综合评分（精确到小数点后两位）=技术得分+商务得分+价格得分。

6、推荐成交候选供应商

评审小组将技术、商务、价格各项得分相加按四舍五入原则精确到小数点后两位，将综合评分按由高到低顺序排列。综合得分相同的，名次按价格分由高到低的顺序排列；综合得分相同且价格分相同的，名次按技术评分由高到低顺序排列；综合得分相同、价格分和技术评分均相同的，名次由评审小组抽签确定。法律法规有明确规定的，以法律法规规定为准。评审小组按上述排列向采购人推荐第一名为第一成交候选供应商，第二名为第二成交候选供应商。

三、确定成交供应商

采购人将根据评审结果，确定成交供应商。采购代理机构受采购人委托在规定的媒体上发布成交公告，同时向成交供应商发出书面《成交通知书》。

初审表

项目名称：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目

项目编号：BYDS-2026FW-01

评审内容	供应 商 A	供应 商 B	供应 商 C
参加本项目评选的供应商应具备《政府采购法》第二十二条供 应商资格条件： （1）具有独立承担民事责任的能力；【提供营业执照或登记 证书或自然人的身份证明，若分公司响应的，供应商为非独立 法人（即由合法法人依法建立的分公司），须同时提供总公司 的营业执照副本复印件及总公司对分公司出具的有效授权书。 分公司已获得总公司有效授权的，总公司取得的相关资质证书 对分公司有效。若法律法规或采购文件另有规定的从其规定】 （2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供《资 格文件声明函》） （3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供《资 格文件声明函》） （4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供《资 格文件声明函》或填报设备及专业技术能力情况） （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违 法记录；（提供《资格文件声明函》） （6）供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件；（提 供《资格文件声明函》）			
资格性审查 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) “记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严 重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录” 中的禁止参加政府采购活动期间。【①以采购代理机构于评审 当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国 政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/)查询结果为准，同 时对信息查询记录和证据截图或下载存档，如相关失信记录已 失效，供应商需提供相关证明资料；②若分公司响应：供应 商为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），除了对 供应商进行信息查询外，同时对总公司的信息查询记录和证据截 图或下载存档】。			
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，不得参加同一合同包的响应；为采购项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再 参加该采购项目的其他采购活动。（提供《资格文件声明函》）			
本项目不接受联合体响应。			
已办理报名登记并成功购买了采购文件的供应商。			

符合性审查	符合响应有效期 90 天			
	对采购项目的关键、主要内容，供应商没有报价漏项			
	报价固定且唯一、且没有超出最高限价。当评审小组启动异常低价审查时，供应商的报价应通过异常低价审查。			
	提交《法定代表人/负责人证明书》、《法定代表人/负责人授权委托书》(参选文件签字代表非法定代表人的情况下须提供)以及《响应承诺函》，且参选文件已按要求签署及盖章的			
	实质性响应指标（采购文件中标注★的条款）满足采购人要求			
	参选文件未含有采购人不能接受的附加条件			
	不属于有关法律、法规、规章和采购文件规定的其他无效响应的情形。			
结论	是否同意进入下一阶段评审 (写“同意”或“不同意”)			

注：以上资格性审查内容中如与《第一章 综合评选公告》中存在不一致的，以综合评选公告为准。

- 1、每一项目符合的打“○”，不符合的打“×”；出现一个“×”的结论为不同意进入下一阶段评议；
- 2、表中全部条件满足为通过，同意进入下一阶段评审；
- 3、是否同意进入下一阶段评审一栏中应写“同意”或“不同意”。
- 4、结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”，则该供应商通过初审，否则不通过。

技术评分表（48分）

序号	评审分项	分值	评分标准
1	总体管理方案	8分	<p>根据供应商针对本项目特点所制定的总体管理方案进行综合评分：</p> <p>（1）总体管理方案针对项目需求做出的方案完整详细、针对性强，完全满足且优于项目需求的，得8分；</p> <p>（2）总体管理方案针对项目需求做出的方案完整，有一定的针对性，基本满足项目需求的，得6分；</p> <p>（3）总体管理方案针对项目需求做出的方案有所欠缺，针对性不足，部分满足项目需求的，得4分；</p> <p>（4）总体管理方案针对项目需求做出的方案简单空洞，脱离实际，不满足项目需求的，得2分；</p> <p>（4）未提供总管理方案不得分。</p>
2	陪护服务方案	8分	<p>针对本项目陪护工作特点及服务重点所制定符合实际的服务方案进行评分：</p> <p>（1）陪护服务方案针对项目需求做出的方案完整详细、针对性强，完全满足且优于项目需求的得8分；</p> <p>（2）陪护服务方案针对项目需求做出的方案完整，有一定的针对性，基本满足项目需求的得6分；</p> <p>（3）陪护服务方案针对项目需求做出的方案有所欠缺，针对性不足，部分满足项目需求的得4分；</p> <p>（4）陪护服务方案针对项目需求做出的方案简单空洞，脱离实际，不能满足项目需求的得2分；</p> <p>（5）未提供陪护服务方案不得分。</p>
3	运送服务方案	8分	<p>针对本项目运送工作特点及服务重点所制定符合实际的服务方案进行评分：</p> <p>（1）运送服务方案针对项目需求做出的方案完整详细、针对性强，完全满足且优于项目需求的得8分；</p> <p>（2）运送服务方案针对项目需求做出的方案完整，有一定的针对性，基本满足项目需求的得6分；</p> <p>（3）运送服务方案针对项目需求做出的方案有所欠缺，针对性不足，部分满足项目需求的得4分；</p> <p>（4）运送服务方案针对项目需求做出的方案简单空洞，脱离实际，不能满足项目需求的得2分；</p> <p>（5）未提供运送服务方案不得分。</p>

4	医院感染防控服务方案	8分	<p>针对本项目陪护与运送服务的特性所制定符合实际的医院感染防控服务方案进行评分：</p> <p>(1) 医院感染防控服务方案详细具体，措施完善，针对性强，完全满足且优于项目需求的得 8 分；</p> <p>(2) 医院感染防控服务方案完整，措施基本完善，针对性较强，基本满足项目需求的得 6 分；</p> <p>(3) 医院感染防控服务方案基本完整，措施不十分完善，针对性有所欠缺，部分满足项目需求的得 4 分；</p> <p>(4) 医院感染防控服务方案简单空洞，脱离实际，不满足项目需求的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供医院感染防控方案不得分。</p>
5	应急预案及保障措施	8分	<p>根据供应商制定的应急预案（至少含有节假日应急预案、疫情管控、重大活动、特殊天气、火灾、突发事件等的应急预案及保障措施等）进行综合评审：</p> <p>(1) 应急预案及保障措施响应速度迅速，响应措施可行性高、并能提出切实可行的合理化建议方案的，完全满足且优于项目需求的，得 8 分；</p> <p>(2) 应急预案及保障措施响应速度及时，措施基本符合要求，能提出切实的合理建议方案的，基本满足项目需求的，得 6 分；</p> <p>(3) 应急预案及保障措施响应速度较慢，有一定措施但还不够完善，提出了个别合理化建议方案但不太适用，部分满足项目需求的，得 4 分；</p> <p>(4) 应急预案及保障措施响应速度慢，措施不完善，未能提出合理化建议方案的，不满足项目需求的，得 2 分；</p> <p>(5) 未提供不得分。</p>
6	质量保证与服务承诺	8分	<p>根据供应商制定的陪护服务管理质量保证、服务承诺进行综合评价：</p> <p>(1) 管理质量保证充分、服务承诺完善，完全满足且优于项目需求的得 8 分；</p> <p>(2) 管理质量保证基本充分、服务承诺基本完善，基本满足项目需求的得 6 分；</p> <p>(3) 管理质量保证、服务承诺基本完整，还不够完善，仅能部分满足项目需求的得 4 分；</p> <p>(4) 管理质量保证、服务承诺简单空洞，不满足项目需求的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供不得分。</p>
小计			48分

商务评分表（42分）

序号	评审分项	分值	评分标准
1	同类项目业绩	10分	<p>自2023年1月1日至今，供应商具有陪护/运送服务其中任意一类的同类业绩，提供1个得2分，本小项最高10分。</p> <p>注：本项满分10分；同一合同不重复计分；供应商须提供完整合同复印件及合同服务期内任意1个月(或多个月)的服务费发票复印件；以上资料均须加盖供应商公章，未提供或未按要求提供或提供的扫描件不清晰导致无法判断的不得分。</p>
2	拟投入陪护信息化系统	6分	<p>根据供应商拟投入本项目的陪护信息化管理系统进行评审：</p> <p>（1）具备移动互联网服务平台，平台覆盖用户订单、满意度评价等全流程，能有效提升用户的服务获取便利性；（提供功能操作页面截图或网页截图）得2分，无提供或不符合要求的不得分；</p> <p>（2）供应商拟投入的陪护信息化管理系统具有陪护相关的软件著作权；（如为供应商自研系统，需提供软件著作权证书复印件；如为外购或租赁系统，需提供软件著作权证书复印件并同时提供购买合同或购买发票或同时提供租赁合同及租赁发票复印件）得2分，无提供不得分；</p> <p>（3）拟投入的信息化管理系统在项目现场管理中已有使用案例；（需提供已使用信息化系统现场陪护管理的医院证明）得2分，未提供不得分。</p>
3	拟投入项目团队情况	15分	<p>根据供应商拟投入的团队人员进行评审：</p> <p>一、项目经理（1人）</p> <p>（1）具有护理类专业本科或以上学历的，得1分；（提供学历或学位证书复印件）</p> <p>（2）具有护理类专业中级或以上职称的，得2分；（提供职称证书复印件）</p> <p>（3）具有免陪照护服务技能医疗护理员师资培训合格证书的，得3分；如仅有医疗护理员培训合格证书的，得1.5分；其他情况不得分；（提供培训证书复印件）</p> <p>（4）具有红十字会救护员证书的，得1分；（提供证书复印件）</p> <p>（5）具有8年或以上医院陪护管理工作经验的，得2分；具有不足8年但在5年或以上医院陪护管理工作经验的，得1分；不足5年的不得分。（提供客户单位盖章的管理经验证明文件，或提供标注项目经理姓名且注明为项目管理人员的合同或验收报告复印件）</p> <p>本小项最高分9分。未提供完整不得分。</p> <p>二、项目主管（1人）</p>

			<p>(1) 具有护理类专业大专以上学历的，得 1 分；（提供学历或学位证书复印件）</p> <p>(2) 具有护理类专业初级或以上职称的，得 1 分；（提供职称证书复印件）</p> <p>(3) 具有感控培训证书或医院感染培训类证书的，得 2 分；（提供证书复印件）</p> <p>(4) 具有 5 年或以上医院陪护主管（或管理）工作经验，得 2 分；具有不足 5 年但在 3 年或以上医院陪护主管（或管理）工作经验，得 1 分；不足 3 年的，不得分；（提供客户单位盖章的主管（或管理）经验证明文件，或提供标注项目主管姓名且注明为项目主管（或管理）的合同或验收报告复印件）</p> <p>本小项最高分 6 分。未提供完整不得分。</p> <p>注：须提供上述评审因素中要求的证明文件复印件，并同时提供拟投入人员在响应截止时间前近 6 个月中任 1 个月（含响应截止时间当月）供应商为其购买的社保凭证加盖供应商公章。未提供完整不得分。</p>
4	管理体系认证	6 分	<p>供应商获得由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发并在有效期内的：</p> <p>(1) 质量管理体系认证证书；</p> <p>(2) 环境管理体系认证证书；</p> <p>(3) 职业健康安全管理体系认证证书；</p> <p>每个证书得 2 分，本项满分 6 分。</p> <p>注：须同时提供有效期内的认证证书以及在国家认监委网站（http://www.cnca.gov.cn/）的证书信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分，公开信息中无法查询或与公开信息不一致的（如暂停的），供应商必须提供发证机构出具的证明函，不提供或未按要求提供的均不得分。</p>
5	综合信用	5 分	<p>综合信用评价得分=供应商的广州公共资源交易信用评价（政府采购供应商信用评价分）×5%。 供应商的信用评价分以评审当天广州交易集团有限公司网站公布的分值为准（通过“广州交易集团有限公司网站-信用信息-广州公共资源交易信用平台 3.0”进行核实，未能在网站查询到供应商信用评价分的，以当天信用评价基准分计算）。</p> <p>注：本项评分由代理机构在评审当天查询结果为准，并同时下载或截图存档。</p>
小计			42 分

价格评审表（10分）

评分项目	计算方法
响应报价	<p>各合格供应商的评审价中，取最低者作为基准价，其价格分为满分，各合格供应商的价格评分统一按照下列公式计算：</p> $\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评审价}) \times \text{价格分值}$ <p>注：本项目以运送服务响应总价作为价格分的评审依据。</p>

第五章 合同书格式

合 同 书

(服务类)

项目编号：BYDS-2026FW-01

项目名称：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

甲方：广州市白云区第三人民医院

电话： 传真： 地址：

乙方：

电话： 传真： 地址：

项目名称：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目

项目编号：BYDS-2026FW-01

根据 广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目 的采购结果，按照《中华人民共和国民法典》的相关规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同金额和合同价格

1. 合同金额：人民币_____（¥_____），该合同金额为运送服务合同金额，由甲方支付；陪护服务由乙方直接向患者或家属收取，按实收取。

2. 运送岗：共七个岗位，岗位单价为_____元/人/月。**在合同服务期内，因存在在运输任务突然增多，可能产生增加补充运送员人数时，补充人员的日工资单价按同一单价标准收取（每日 8 小时）。**

3. 陪护服务收费标准：详见附件 3。

二、服务期和服务地点

1. 服务期：2 年，自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。其中：运送服务的服务期自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止；陪护服务的服务期自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

2. 服务地点：广州市白云区竹料大道西 109 号。

三、服务内容

（一）乙方为甲方患者提供运送及陪护服务。其中，运送服务由乙方投入 7 名固定服务人员为甲方提供院内所有运送工作，包括但不限于患者陪同检查、标本、药品、化验单、报告单、会诊单等物品的收送服务，服务费用由甲方支付；陪护服务由乙方向有需要的患者提供专职陪护服务，服务费用由其直接向患者或家属收取。

（二）陪护服务

乙方需根据各科室患者实际需求配置陪护人员，确保及时响应患者陪护需求，并配合科室完成辅助工作，协助开展晨晚间护理、病房管理等事宜。

（三）运送服务

运送岗位需求：7 人。负责院内所有运送工作，包括但不限于患者陪同检查、标本、药品、化验

单、报告单、会诊单等物品的收送；必要时协助照顾特殊患者。

全院白、晚夜班服务岗：白班及晚夜班岗位输送员实行集中管理模式。

(四) 乙方应按规定为员工提供安全作业条件，包括工作服、口罩、帽子、手套、对讲机等物资。

(五) 甲方无法预计且无法保证乙方在服务期内的陪护业务量，乙方需独立经营、自负盈亏。同时，乙方应全面负责处理其服务范围内的各类冲突与纠纷，并承担由此产生的相应经济及法律责任。

四、服务费用及支付方式

(一) 陪护服务收费：

陪护服务的收费标准须严格按照合同执行，乙方严禁私自提高生活助理服务费。若因春节假期、物价大幅上涨等特殊情况需合理调整收费价格，乙方应向甲方提交书面申请，经甲方同意后方可调整。

(二) 运送服务收费：

运送服务的合同金额以乙方的成交金额为准，由甲方支付。

(三) 支付方式：

1. 陪护服务费用由乙方直接向病人或其家属收取；由乙方自负盈亏，甲方不支付费用。（收费标准见附件3）。

2. 运送服务费用由甲方支付，按月付款，每月结束后30个工作日内，甲方支付上月运送服务费用，即：每月运送费用金额=岗位单价*实际岗位人数。每月实际支付金额应扣除该月考核扣罚金额或违约金额后支付。

五、人员配置要求

(一) 管理人员基本要求

管理人员身体健康，陪护管理经验丰富且身体健康状况良好，应具有较强的协调能力和决策能力，责任心强，综合素质较高，熟练掌握陪护技能培训、质量管理、日常管理等服务相关工作要求和技巧。

乙方拟投入本项目的管理人员如下：

1. 项目经理1人：姓名_____，身份证：_____。

2. 项目主管1人：姓名_____，身份证：_____。

(二) 服务人员基本要求

1. 陪护服务人员配置

序号	科室	数量
1	儿科	1
2	妇产科	4
3	外一科	4
4	外二科	1

5	外三科	1
6	五官科	1
7	内一科	3
8	内二科	1
9	内三科	2
10	内四科	2
11	中医科	1
合计		21

2. 持有养老护理员或医疗护理员或母婴护理员资格证/培训合格证，其中需至少 10 人持有医疗护理员培训合格证书。

3. 身体健康（持有二级以上医疗机构出具的健康检查合格证）、无传染病的劳动者。

4. 遵守国家法律法规、品行良好，无违法犯罪记录。

5. 男女不限，年龄 18-55 周岁。陪护/运送工作经验丰富、身体健康且服务满意度高的人员可适当放宽年龄条件。

6. 接受并通过乙方组织的岗前、岗中业务培训，服从工作科室的管理，遵守甲方制定的各种规章制度。

7. 乙方与护工之间发生争议纠纷，由乙方负责调解与处理，与甲方无关；护工在陪护工作中发生的任何意外损伤、工伤事故，职业病或其他伤害，或给他人造成人身损害、财产损失的，由乙方负责处理且全部的责任由乙方全部承担，与甲方无关；给甲方造成直接或间接的声誉、财产损失，由乙方承担全部赔偿责任。乙方应按照相关的法律、法规招聘护工，保证合规用工，手续齐全。

8. 确保患者的安全，如因乙方未按要求配备人员数量、护工没有规范岗前培训直接上岗、未按护工管理要求和服务内容开展陪护服务而影响服务质量及护工责任心不强、看护不当、工作麻痹大意等原因导致患者意外伤害，如：自伤、伤人、噎食、误吸、跌倒损伤、烫伤、骨折、走失、坠床、跳楼伤亡、食物中毒等现象，由乙方承担全部赔偿，同时甲方有权单方终止本项目合同，并追究乙方违约责任，涉及违法行为移交司法机关追究法律责任。

9. 除各科基本配置护工数以外应另储备 3 名机动护工，以应对患者一对一陪护需要，陪护人员须在患者提出要求后 2 小时内到岗。

六、管理要求

1. 乙方必须遵守国家法律法规，诚信经营，重合同守信用，履行承诺。遵守国家法律法规，与员工签订劳动/劳务合同，负责员工身份证明资料核实，负责办理员工接单手续、服务质量管理及人身意外伤害等，保证员工来源清晰、安全可靠、体检合格，切实履行对应法律所赋予劳动者的权益并承担劳资纠纷的相关法律责任。

2. 根据甲方服务需求，保障足够的人力储备，不得出现人员短缺情况。
3. 乙方应制定完善的管理制度、培训制度、质量标准、奖惩制度、应急预案等（交给甲方备案）并严格落实。甲方有权对以上内容进行审核和提出修改意见，乙方无特殊理由必须按照甲方意见完善相应的服务。
4. 乙方应定期对员工进行职业道德教育和业务技能培训及考核。包括岗前培训、安全陪护教育、公司管理规定、基本操作培训等，持证上岗率 100%。上岗后仍应定期培训和考核，每月组织员工参加甲方组织培训至少一次。
5. 乙方应安排管理人员每天检查员工的服务质量（包括夜间的不定时抽查），并有相应记录。对于收到锦旗、表扬信人员予以奖励。凡因服务态度、职业道德或严重违纪等问题，被用工部门提出解聘意见的员工，不能再安排在甲方院内工作。
6. 对考核不合格的人员，乙方进行培训后仍不达标，应根据情况予以更换。在新的员工未到岗之前，原来的员工不得离开岗位。
7. 乙方在合同期间，如需变更工作模式或开展新的服务内容，如有偿服务项目、工作人员服装款式、工作标识等，一律应先书面呈报甲方审核，通过后方能执行。
8. 乙方的管理人员请假或节假日外出，报备甲方主管部门负责人，并指定临时负责人。节假日上交管理人员值班表，值班员保持 24 小时通讯畅通。节假日须做好节前安全检查以及好员工安全教育。
9. 乙方全面负责处理其服务范围内的各种冲突、纠纷、医疗事故，并承担由此引起的相应经济法律等全部责任，甲方不负任何责任。乙方员工不严格执行操作规程和相关制度导致物品损坏、丢失，造成采购人或病人经济损失的，乙方负责补回或赔偿。
10. 乙方应向病人（或家属）宣传陪护服务项目的详细内容、管理模式及收费价格，由其自愿选择服务项目并签订服务协议。收取服务费用时，应出具合法的票据。
11. 在日常服务管理过程中自觉维护甲方的权益及声誉，协助维护甲方的相关设施设备；发现医院设施需要维修、保养或无法解决的事故要及时向科室负责人反映；节约用水、用电，环保、规范使用各种耗材，杜绝浪费。
12. 乙方应可提供陪护信息化管理系统投入本项目服务中，系统应具备移动互联网服务平台，平台应覆盖用户订单、满意度评价等全流程，能有效提升用户的服务获取便利性。

七、陪护服务内容及要求

（一）总体服务内容：由乙方提供一对多班组陪护服务、1 对 1 专职陪护服务，为甲方住院患者的日常生活护理提供安全、舒心、优质、专业的陪伴照护服务保障。

（二）工作标准与要求

1. 乙方派驻护工应在甲方监督下进行工作，病区护长作为甲方现场监督人员，行使监督权、指导权。

2. 乙方人员统一着装，佩戴统一工作证上岗；甲方有权对乙方工作人员的着装提出劝谕，乙方应予以服从管理。

3. 遵守甲方各项规章制度，不得损害甲方利益。根据有关法律法规及本合同的约定；制定管理服务制度。

4. 技术性的操作：

4.1 在提供陪护服务过程中，对病人有违约、投诉、违反行为的，乙方应自行处理，与甲方无关，必要时可提请甲方协助处理。出现前述的重大纠纷时，乙方应在纠纷出现当日向甲方报备，并把事件的真实经过及处理结果以书面的形式报告护理部。

4.2 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同约定的服务项目转包给第三方。未经甲方同意不允许分包或转包本合同内的一切事宜。否则甲方有权依据约定解除合同。

4.3 乙方自行承担办公室场地范围的消防、保安、综合治理的责任。

4.4 本合同终止时，乙方在6个工作日内必须腾空所使用甲方的场地，并向甲方移交全部管理用房。逾期移交的，甲方有权拒绝乙方派驻工作人员进入甲方的场地，造成损失由乙方承担。

（三）陪护人员服务内容与工作范围

1. 一对多班组陪护服务内容及工作范围

(1) 上午八点前完成晨间护理，定位放置陪人床，协助为患者整理床头柜，收挂蚊帐、更换床单、整理患者床单位，保持床铺和床头柜整洁，关空调通风；下午8点前完成晚间护理，协助取用陪人床，协助为患者完成基础护理等。

(2) 负责清点及管理被服、工衣。

(3) 逢周一上午八点前更换全区床单，平时随脏随换。

(4) 协助患者点餐、取餐。

(5) 协助护士完成新入院或出院患者的相关工作，做好接收患者的准备和出院床单位终末消毒；对特殊患者的衣服、床单按相关规定处理。

(6) 床单位及病房进行消毒。

(7) 每天下午派发全区病人服，回收脏衣服，更换住院一周病人床单，平时随脏随换。

(8) 完成患者一般生活护理。

(9) 协助病区完成安全管理、患者输液看管、维持探病秩序、预防院内感染等工作。

(10) 主动协助护理人员完成翻身、拍背等基础护理工作。

(11) 协助科室门禁的看护。

(12) 每个科室固定护工一名。

(13) 必要时协助病区领取耗材及后勤物资或药物、运送患者的各种检验标本、护送患者外出检查、转床、转科、治疗等。

(14) 另有部分工作内容各科室根据科内工作安排要求有所不同，具体由科室护长布置。

2. 重症医学科陪护服务内容及工作范围

(1) 负责清点及管理被服、病号服。

(2) 协助患者点餐、派发餐食及协助护士完成患者喂餐。

(3) 协助护士完成新入院或出院患者的相关工作，做好接收患者的准备和出院床单位终末消毒；对特殊患者的衣服、床单按相关规定处理。

(4) 按时主动协助护理人员完成翻身、拍背等基础护理工作。

(5) 协助病区完成安全管理、维持探病秩序、预防院内感染等工作。

(6) 每周末上午八点前更换全区床单，平时随脏随换。

(7) 负责出院床单位消毒与整理及协助护士完成床单位消毒。

(8) 协助护士完成患者一般护理、基础护理。

(9) 每日上午八点前按要求、按质量完成全区患者床上擦浴、更换床单、整理床单位工作，保持床单位及床头柜整洁及为患者完成基础护理等；每日下午8点前，协助护士完成晚间护理。

(10) 每日检查住院患者生活物品，协助护士通知家属提供住院需用物品及饭堂订餐等。

(11) 按照工作要求，协助护士正确记录患者出入量。发现患者病情有变化、皮肤出现问题时，应及时告知医护人员。

(12) 必要时协助病区领取耗材及后勤物资或药物、运送患者的各种检验标本、护送患者外出检查、转床、转科等治疗。

3. 产科陪护服务内容及工作范围

(1) 晨间护理：洗漱、抹身、换衣服、梳头、整理床单；晚间护理：抹身、洗脸、洗脚、整理床单、协助产妇入睡。

(2) 不定时巡视病房查看产妇输液情况，发现补液快滴完时报告当班护士更换补液，协助产妇输液期间上厕所。

(3) 协助产妇打开水、喂水、进食、喂药、清理食具。

(4) 协助产妇擦汗、擦澡、按需洗头、更换衣服、更换会阴垫、护理垫、更换湿、污床单、保持患者体位舒适。

- (5)协助产妇床上二便，递送及清洗便器；留大小二便常规标本、检查。
- (6)协助科室做好产妇普及产后注意事项宣教，提醒产妇母乳喂养的注意事项。正确母乳喂养姿势。
- (7)协助分娩产妇过床、转床、翻身。
- (8)协助护士给新生儿沐浴，穿衣、更换衣物、尿布、臀部护理、核对身份信息。
- (9)母婴护理服务内容：在病区护长、责任护士的指导下，为待产产妇、分娩产妇和婴儿提供非治疗及非医疗护理技术性的生活照料服务，产妇出院时对病房物品进行清点。
- (10)协助刚出生的婴儿母乳喂养(特殊产妇人工喂养)、更换纸尿裤,皮肤早接触。
- (11)协助护士密切观察产妇及婴儿动态，发现产妇或婴儿有异常第一时间报告医护人员。
- (12)根据医生护士的指导，了解产妇的各种情况，保持各管道及输液管道通畅（无受压、反折），发现异常及时通知护士或医生处理。
- (13)根据产妇需求及时给予帮助。
- (14)协助病区做好安全管理工作及完成护士长临时交办的其它不带医疗性质的辅助工作。

4. 一对一专职陪护服务内容及工作范围

- (1)照顾患者起居饮食，协助和督促患者起床、漱口、洗面、梳头、洗澡、洗头、剪指(趾)甲、刮胡子，保持患者身体清洁无异味。
- (2)视患者需要协助喂食、喂水、喂药，照顾患者大小便，负责患者专用的脸盆、茶具、便器的清理工作。
- (3)协助护士观察患者饮食、服药、睡眠及病情并如实向护士反馈患者情况。
- (4)负责为患者收挂蚊帐和床铺整理，保持床单位整洁、干净无异味，床头柜无杂物，无不安全物品。
- (5)护士执行治疗护理时做好配合工作，协助护士观察各种管道是否通畅，有异常及时报告护士或医生。
- (6)协助护士做好患者检查前的禁食工作，协助送患者留取各种标本。
- (7)及时满足输液患者的需求。
- (8)不能随意约束患者，有必要时报告当班护士，由护士执行。
- (9)对卧床患者要每天进行温水擦浴和更衣，协助护士按要求定时翻身，更换体位，根据患者需要为患者活动关节、肢体或扶患者下床活动，协助患者翻身拍背、功能训练。
- (10)对生活不能自理患者定时询问和协助大小便，如遗大小便要及时清洁和更换，保持皮肤清洁干净。

(11) 对有跌倒和坠床风险的患者，随时陪伴左右并做好保护措施。

(12) 对危重患者要注意其面色和呼吸，不能随便移动患者，有特殊情况及时通知医护人员前来处理。

(13) 经家属委托在病情允许和经医生同意下陪伴患者院内散步。

(14) 按病区护士要求协助完成其他未尽事宜的服务。

(四) 陪护人员的职业道德要求

1. 严格遵守医院的相关规章制度及操作规范。能在病区护士长监督指导下积极做好本职工作。

2. 恪守职业道德，维护医院信誉，尊重患者，全心全意为患者服务。

3. 遵守社会公德，爱护医院公物，节约用水用电。

4. 洁身自爱，严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等。

5. 有保密意识，对患者的资料和隐私要严格保密，不私自为病人解释病情。

6. 未经允许不得擅自进入医护办公室、治疗室、护理室、更衣室，私自取用物品，如棉签、手套、酒精、器械等。

7. 禁止做治疗性工作，如吸氧、调节氧流量、照灯、敷药膏、接补液、量体温、收体温计等。不能擅自替病人拔除各种引流管及倒各种引流液，需待护士观察后方可清倒。

8. 不得私自处理死者遗物。

9. 不得随意离开陪护范围，保证患者安全，防止发生坠床、烫伤、摔伤等事件。

10. 尊重患者的人格和权利，对待患者应一视同仁。（不分男女、老幼、不论职业、地位、贫富）。

八、运送服务内容及要求

(一) 服务范围及职责

1. 每天 24 小时负责患者检查与治疗时的接送、转运，并负责检查检验报告单、会诊单等的传输工作。

2. 负责按时收送临床科室各种标本，并补充所需的各类标本容器。

3. 负责运送药品、制剂以及科室所需的各种物资。

4. 乙方在输送过程中必须做好患者安全防范措施，注意保护患者隐私，因工作失误或违反操作规程造成患者发生意外伤害、纠纷或标本、药品、物品遗失/损坏，一律由乙方承担全部责任。

5. 特殊岗位（重症监护室、手术麻醉室、监管病房、产房）等人员需经过培训考核才能上岗，岗位人员相对固定，不得兼任其他岗位工作。

(二) 运送服务要求

1. 患者的护送服务

- (1) 协助护士进行新入院患者过床、患者外出检查、转科等搬运工作。
- (2) 患者因特殊情况延迟接送，如果不超过 10 分钟，运送员应等候患者。
- (3) 接送患者注意安全、舒适、保暖，运送过程中与患者主动沟通，关心患者。
- (4) 发现病情有变或主诉不适，立即就近请求医护人员协助并通知所在病房。
- (5) 接送患者附带有 X 片、CT 片、MR 片、药品等时，运送人员均须与当值人员当面交接。
- (6) 遵守患者检查流程，根据医护人员的要求，准备与使用相应的输送工具如轮椅、车床等，使用完毕后及时归还指定位置。
- (7) 运送传染病患者时，应遵守甲方感染管理科相关要求，做好相关防护工作，运送后及时消毒运送工具。
- (8) 患者检查完毕后，须及时护送患者回到科室，并与医护人员做好患者出入交接登记。
- (9) 电梯停电、维修等不能正常使用的时候，协助转运术后患者回病房。

2. 标本、药品、医疗文件及其他物资等运送服务要求

- (1) 负责收送临床科室各种标本，严格按照医疗标本运送线路及时间要求，并每趟签到。
- (2) 普通会诊单按常规趟次运送，需病区接收者在登记本上签收。
- (3) 药品及贵重物品，病区及时签收。
- (4) 设备科物品专人专送，严格执行签收制度。
- (5) 物品搬运时须注意安全，轻拿轻放，防止损坏。
- (6) 医用气体输送须禁火、禁油，气瓶切勿碰撞、暴晒。
- (7) 出现问题应及时上报病区护士长和主管部门，不得擅自处理。

(三) 运送工作标准：

序号	组别	服务项目	质量标准
1	运送员	服务规范	服务热情、耐心、有礼貌，不与患者或陪人争吵，不收受患者礼物及红包。
2		服务及时性	接通知在 10 分钟内到达科室，为免影响临床工作，不得以任何理由延误运送工作。
3		查对	严格执行查对，按照通知准确及时接送患者至有关科室检查、治疗、手术；准确无误运送各种物品（含大补液、标本、药品、总务物资、医疗文件及其他物资等）。
4		患者保暖	根据天气注意保暖，防止患者受凉，雨天防止淋湿患者。
5		搬运动作	动作规范、轻稳、符合要求，不得因护送不当增加患者痛苦或加重病情等意外事件发生。

6		意外事件防范	不得因护送不当发生患者跌倒或坠床。
7		管道管理	患者的各种管道通畅、位置合理，防止脱落。
8		运送工具使用管理	按要求选择正确的运送工具；爱护用具，正确使用护送用具并规范使用安全带，不损坏护送用具，护送工具及时归位（从哪来放哪去）。
9		交接登记	做好患者交接及登记。
10		工作配合度	服从医护人员工作安排。

九、陪护与运送服务人员行为规范要求

1. 着装规范：统一穿着乙方发放的整洁工作服、工牌（工牌标注姓名、岗位），不穿拖鞋、背心等进入病区，不佩戴夸张饰品、浓妆艳抹。

2. 言行文明：使用“您好、请、谢谢、再见”等文明用语，与患者、家属及医护人员沟通语气温和、态度诚恳，不与人争执、吵架，不喧哗、打闹，保持病区安静。

3. 操作合规：严格按照甲方医护人员指导及操作规程开展工作，不得擅自为患者进行吸痰、更换引流袋等超出工作职责范围的医疗操作，不违规使用医疗设备。

4. 环境维护：保持患者床单位、床头柜及病房区域整洁，及时清理患者生活垃圾、排泄物，物品摆放有序，符合医院院感防控要求，不随意挪动病房内医疗设施、器械。私人物品不宜过多，按照病房管理要求摆放整齐，服从科室管理。

5. 个人自律：工作期间不饮酒、不吸烟、不玩手机（紧急联系除外）、不追剧、不打麻将等，不携带无关人员进入病区，不串岗。

6. 安全管控：不私拉乱接电线，不使用私人电器，妥善保管患者及自身财物，发现病房内安全隐患（如地面湿滑、设备故障）及时上报甲方医护人员。

十、管理质量标准及要求、罚则

（一）质量标准及要求

乙方有责任无偿提供所有员工的个人档案资料、驻场岗前培训和继续教育培训计划、人员及岗位责任、岗位考核标准、乙方对各岗位监督检查标准、综合满意度的评价标准交甲方确认，确保能严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证所承担的项目能安全、高效、有序和有计划地运转。并做到：

1. 实行优质管理和服，为医院及患者提供礼貌、主动、热情周到的服务。
2. 对派驻员工实行规范管理，保证员工队伍的相对稳定性。

3. 保证派驻现场的员工遵守国家的法律法规，如出现违法违纪行为，所造成的一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿；出现严重违纪、违规行为，医院有权终止合同。

4. 实行规范管理，符合医疗及患者家属服务需要。每月征询各用工部门的意见，及时商讨和解决存在问题；根据双方认定的服务满意度调查表，满意度须达到 90%或以上，如果低于 90%，则甲方对乙方开具《整改意见书》。

5. 确保患者的安全，不发生责任和意外事故。如因管理不善、服务不规范导致服务纠纷和事故及由此引起的其它事件，由乙方承担应有责任。

6. 派驻现场的员工必须着装统一、仪表端庄。

7. 在日常服务管理过程中自觉维护医院的权益及声誉、妥善保管保养好医院的相关设施设备，如人为造成损坏，按要求予以赔偿，对无法解决的事故要及时向医院反映。

8. 派驻甲方的服务人员应严格遵守甲方有关规章制度、保密承诺及安全操作承诺，乙方员工违反以上守则并经查实者将会受到即时解雇。

9. 如患者或家属需请用陪护人员，务必先签署协议书再收取陪护费用，在患者要求开具发票时无条件提供发票。

（二）质量检查与处罚规则

乙方每天有专职管理人员对服务人员进行工作督导和管理，除乙方每月对项目的服务进行满意度调查外，甲方对乙方的工作质量进行不定期监督、检查：

1. 陪护服务质量检查

(1) 满意度调查涵盖服务态度、响应速度、专业能力、沟通效果及患者/家属实际需求满足度等维度。检查结果按月汇总分析，形成《服务质量月度评估报告》。

1.1 每月满意率 $\geq 90\%$ ，满意度低于 90%(不含 90%)，扣罚 1000 元。

1.2 满意度连续两次均低于 90%(不含 90%)，一次性扣罚 2000 元(不含上月已扣罚乙方的 1000 元)。

1.3 甲方不定期抽查患者对生活助理服务的质量，服务质量低于 90%(不含 90%)进行扣罚 1000 元。

1.4 若与乙方调查的最近一次满意度结果相比，满意度低于 90%且下降幅度超过 2%（不含 2%），则一次性扣罚 2000 元（含本月已扣罚乙方的 1000 元）。

1.5 满意度连续三次均低于 90%(不含 90%)，一次性扣罚 3000 元(含本月已扣罚乙方的 2000 元)。

1.6 合同期内三次工作质量考核评分低于 85 分(不含 85)或满意度低于 85%(不含 85%)属严重违约，除扣罚外，甲方有权终止合同。

1.7 私自向服务对象或其他患者销售生活用品及物品，一经发现没收销售物品，并立即予以辞退。

(2) 病人、家属或医院有关部门负责人对乙方派驻的员工投诉两次并经查实，乙方必须更换被投

诉的员工。

(3) 乙方员工必须遵守医院的各项规章制度。对违反各项规章制度者，医院有权按要求成交供应商对员工进行处罚：

3.1 员工按要求着装，保持仪表整洁，违反仪表要求者，重犯加倍处罚(以年计)。

3.2 迟到、早退、做私活按情节严重程度处罚。

3.3 脱岗按情节严重处罚，重犯加倍/辞退。旷工处罚，重犯则予辞退。

3.4 违反医院及科室有关规定，擅自进行超工作范围以外的操作，予以辞退。

3.5 按规定参加培训与考核，考核不达标要补考。

3.6 服务态度：由于服务态度欠佳造成患者家属投诉，经核实，视问题轻重分别给予思想教育、处罚等处理。对第二次患者家属投诉，经核实情节严重者，予以辞退；如投诉原因为原则性问题（如索要红包、服务态度恶劣等），则应予以立即辞退，同时乙方对任何与其员工有关的有效投诉，均应立即进行整改，并于一周内上交书面报告给医院负责人。

3.7 在医院上级部门重要检查或重大突击性任务中，发生属乙方质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改的，甲方可以解除本合同并且不需要负任何责任。

3.8 若乙方服务不到位或管理质量不符合采购文件要求，导致派驻服务人员受到患者、患者家属或甲方有效投诉的，甲方有权随时要求撤换服务人员，乙方必须无条件接受，因此造成甲方损失的，由乙方负责赔偿；若乙方的服务人员在服务期间因其工作失误造成他人损害的，甲方有权根据所造成的不良后果要求乙方承担相应的法律及经济赔偿责任。

(4) 患者一对一陪护人员若超 2 小时未到岗，扣罚 1000 元/次。

2. 运送服务质量检查

(1) 每月月底前五日由甲乙双方指定管理人员进行服务质量考核评分。全部达到质量标准 100 分。90 分以上为达标，90 分以下，按 200 元/分扣罚。入场一个月内不予考核，一个月后考核。

(2) 遭到有效投诉扣罚 1000 元。

(3) 发生查对不到位不良事件，未损害客户利益扣罚 1000 元，损害客户利益扣罚 2000 元。

(4) 考核结果应用及处理措施：医院对外委托服务领导小组考核结果与归口管理部考核结果具有相同效力，考核结果作为服务费用支付、合同续签的重要依据。

4.1 考核满分单位：不进行扣罚，且优先续签合同。

4.2 考核 70-90 分之间单位：按采购文件、响应文件及合同付款约定扣罚服务费用，限期内整改后态度良好可酌情减轻扣罚或不处罚。

4.3 考核不合格单位：需 3 日内提交整改说明及整改措施，拒不整改或者整改后仍不合格，按合

同扣罚条款强制执行扣罚并医院有权终止合作。

4.4 服务单位有重大违规情况（如伪造记录、安全事故、拒不提供服务等），医院有权根据合同条款直接终止合同并追究相关责任。

(5)其他情况：

5.1 在合同实行期间，因存在在运输任务突然增多，可能产生增加补充运送员人数时，乙方应承诺能在 2 天内补充不低于 5 人的服务人员。

5.2 增加补充人员的工作内容、服务标准、员工基本条件等要求是一致的。

5.3 补充人员的日工资单价详见“一、合同金额和合同价格”。

十一、医疗责任及其他纠纷的责任界定

1. 乙方的陪护服务工作将严格限于合同规定的工作范围，并在护士的指导下为病人提供生活护理服务。陪护服务不能涉及护士和医生的技术性工作内容和范围，以便明确医疗责任。

2. 凡在陪护过程中，如因陪护不当导致患者发生意外，所有责任由乙方承担。

十二、违约责任

1. 乙方提供的服务不符合采购文件、响应文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成甲方的经济损失由乙方承担。

3. 乙方未按照合同要求运作，导致发生的违约责任，包括但不限于各种事故、导致患者利益损害的，由乙方负责赔偿相应的损失及承担相应法律责任。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典（合同篇）》处理。

十三、合同终止情形

1. 本合同约定的服务期届满，或考核得分未达到要求。

2. 在本合同服务期内，因不可抗力情形导致本合同无法继续履行的，而由此导致毁损并造成的损失，双方互不承担责任。

3. 乙方出现重大管理失误或严重违约、用户投诉多等情况，甲方有权取消合同并按违约责任条款执行，乙方应及时赔偿由此造成的甲方损失。

4. 经双方协商一致解除本项目合同的。

5. 乙方服务期满，必须无条件配合甲方与下一期乙方做好交接工作。

十四、不可抗力

由于地震、台风、水灾、战争以及其它不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的不可抗力事故，致使直接影响本合同的履行或者不能按约定的条件履行时，遇有上述不可抗力事故的一方，应在不可抗力事故发生后立即将事故情况电传通知对方，并应在 15 天内提供事故详情及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由的有效证明文件。此项证明文件应由事故发生地区的公证机构出具。按照事故对履行合同的影响程度，由合同各方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的责任，或者延期履行合同。

十五、争议的解决方式

因本协议产生的一切纠纷争议，双方友好协商解决，协商不成，到甲方所在地人民法院诉讼解决。

十六、税费：在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十七、其它

1. 本项目合同由下列文件组成，均为本合同不可分割的部分，下列文件的优先解释顺序如下：

1) 本合同执行期间甲、乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函及修正文件）；

2) 本采购合同；

3) 乙方针对本项目的各项制度和规定（包括在本合同签订后的各类新出台的制度和规定）；

4) 成交通知书；

5) 采购文件及答疑补遗文件（含采购文件澄清或修正内容、答疑会议纪要等）；

6) 响应文件及其相关承诺附件（含响应文件澄清）；

7) 标准、规范及有关技术文件；

8) 组成合同的其他文件。

注：如乙方在《响应文件》及其相关承诺附件中作出有比采购文件及答疑补遗文件和本合同更有利于甲方的响应（该是否有利于甲方的解释权双方同意最终归甲方所有），则乙方响应文件及其相关承诺附件中更有利于甲方的相关条款内容的解释顺序优于采购文件及答疑补遗文件和本合同，乙方须按这些响应承诺履行。

2. 所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、变更协议等）、采购文件、响应文件和响应承诺文件、合同附件及《成交通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

3. 乙方在合同服务期内，自费办理派驻到项目所在地人员人身和自备财产的有关保险，保险时间应随服务时间的延长而顺延，并在出险后自行办理索赔。如果乙方不办理上述保险，则应对有关风险及后果自负其责。

4. 乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，乙方应当补偿由于该索赔所导致甲方的各种费用支出。
5. 未经对方的书面同意，无论甲方或乙方均不得转让本合同约定的权利和义务。
6. 各方都应保护对签署和履行本合同而取得的所有任何有关对方的非公开资料，任何一方均有义务限制其员工、代理人等仅在为适当履行本合同义务所必须且承诺严守保密义务时方可获得和使用上述资料。因一方未尽到此项义务而使另一方受到损失的，应赔偿另一方因此受到的损失。本合同终止后，双方仍负有上述保密义务。
7. 各方应保证向对方提供的资料和数据不侵犯第三方的知识产权或其他权利，因一方提供的资料虚假、错误、或侵犯第三方权利而造成误工、赔偿等损失（包括律师费）的，应当给予充分有效的赔偿。
8. 本合同未尽事宜，合同各方另行商定，必要时签定补充合同协议。补充协议经合同各方签字盖章后作为本合同补充文件。
9. 甲、乙方法定代表人或授权代表在合同书签字，并分别加盖各单位的公章后合同生效。
10. 本合同壹式____份，甲方执____份，乙方____份，广东省华粤采购科技有限公司执一份。

附件 1：陪护人员工作质量及考核标准（同采购需求附件 1）

附件 2：运送服务考核细则（同采购需求附件 2）

附件 3：收费标准（同采购需求附件 3）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法人（或授权）代表：

法人（或授权）代表：

签定地点：

签定地点：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

第六章 响应文件格式

1、响应文件目录表

项目名称：

项目编号

序号	文件名称	提交情况		页码
		有	无	
1	响应文件目录表			
2	响应承诺函			
3	法定代表人证明书及法人身份证			
4	法定代表人授权委托书及授权代表身份证			
5	关于资格的声明函			
6	<p>政府采购法第二十二条证明文件：</p> <p>（1）具有独立承担民事责任的能力；【提供营业执照或登记证书或自然人的身份证明，若分公司响应的，供应商为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司对分公司出具的有效授权书。分公司已获得总公司有效授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效。若法律法规或采购文件另有规定的从其规定】</p> <p>（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供《资格文件声明函》）</p> <p>（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供《资格文件声明函》）</p> <p>（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供《资格文件声明函》或填报设备及专业技术能力情况）</p> <p>（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；（提供《资格文件声明函》）【重大违法记录，是指供应商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。（根据《财政部关于《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号文），“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，如法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）】。</p> <p>（6）供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件；（提供《资格文件声明函》）</p>			

		<p>供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。【①以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/)查询结果为准，同时对信息查询记录和证据截图或下载存档，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料；②若分公司响应：供应商为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），除了对供应商进行信息查询外，同时对总公司的信息查询记录和证据截图或下载存档】。</p> <p>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，不得参加同一合同包的响应；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供《资格文件声明函》）</p>			
7		供应商资格条件中要求的其他证明文件			
8		供应商认为有必要提交的其他文件			
9	商务部分	供应商基本情况表			
10		同类项目业绩			
11		拟投入陪护信息化系统			
12		拟投入项目团队情况			
13		管理体系认证			
14		供应商认为有必要提交的其他文件			
15	技术部分	采购文件点对点响应一览表			
16		总体管理方案			
17		陪护服务方案			
18		运送服务方案			
19		医院感染防控服务方案			
20		应急预案及保障措施			
21		质量保证与服务承诺			
22		需要采购人提供的附加条件			
23		供应商认为有必要提交的其他文件			
24	报价文件	报价一览表			
25	其他	招标代理服务承诺书			
注意：供应商认为有必要提交的其他文件可自行增加表格栏目。					

2、响应承诺函

致：广东省华粤采购科技有限公司

根据贵方_____（项目名称）_____（项目编号：_____）的采购公告，本人代表供应商_____（供应商名称）_____参加评选，并提交响应文件。

据此函，本人宣布同意如下：

1. 我方郑重承诺：我方将全部满足采购文件中的各项实质性要求，如果发现响应文件中另有与采购文件中不一致的响应或没有响应，我方同意采购人有权要求我方按照采购文件的要求提供货物或服务或工程。我方并同意按照采购文件的规定履行合同责任和义务。

2. 我方已详细审查全部采购文件内容，包括澄清、延期、更正文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解采购文件要求并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

3. 我方同意本项目响应有效期为自响应文件提交截止之日起 90 日，如我方获成交，同意响应有效期自动延长至合同终止为止。

4. 我方同意提供按照贵方可能要求的与我方响应有关的一切数据或资料，理解贵方不一定接受最低价的响应文件。我方提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。

5. 与本次响应有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：

电话：

供应商代表姓名、职务（印刷体）：

供应商名称：（公章）

供应商法定代表人或其委托人签名或印鉴：

日期：__年__月__日

注：法定代表人委托全权代表人，需附法定代表人签字或印鉴的授权书。

3、法定代表人/负责人证明书

致：广东省华粤采购科技有限公司

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：

单位： （盖章）

附：代表人性别： 年龄： 身份证号码：

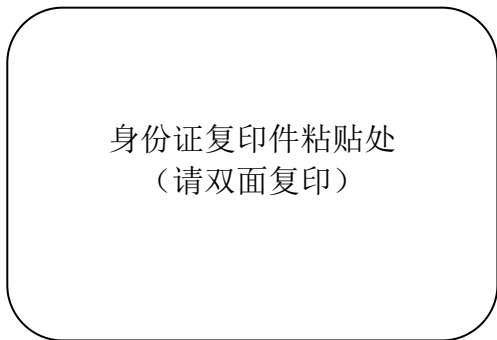
联系电话：

营业执照号码：

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。



4、法定代表人/负责人授权委托书

致 广东省华粤采购科技有限公司：

兹授权_____同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：全权代表本公司参与_____（项目编号：_____）采购项目的响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

授权单位： （盖章）

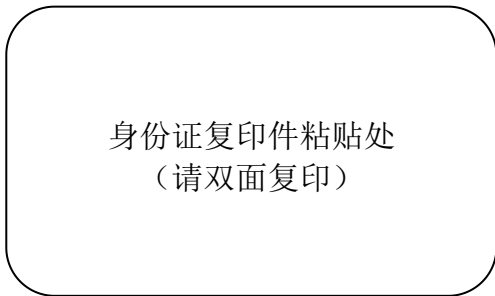
法定代表人 （签名或盖私章）

有效期限：至 年 月 日 签发日期：

附：代理人性别： 年龄： 职务： 身份证号码：

联系电话：

- 说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。
3. 将此证明书提交对方作为合同附件。
4. 响应文件签字代表为法定代表人，则本表不适用。



5、资格文件声明函

广东省华粤采购科技有限公司：

关于贵公司____年____月____日发布 广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目（项目编号：BYDS-2026FW-01）的采购公告，本公司（企业）愿意参加综合评选，并声明：

一、本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6、法律、行政法规规定的其他条件。

二、本公司（企业）的单位负责人与所参投的本采购项目的其他供应商的单位负责人不为同一人且与其他供应商之间不存在直接控股、管理关系。

三、根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，本公司（企业）如为本采购项目包组提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目包组的其他采购活动。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

四、本公司（企业）承诺在本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

注：本声明函必须提供且内容不得擅自删改，否则视为无效响应。

供应商名称：_____

法定代表人或供应商授权代表（签署本人姓名或印盖本人姓名章）：

单位地址：_____

单位公章：

邮政编码：_____

日期：_____

注：供应商须按第 6 点的要求提供政府采购法二十二条证明文件。

6、政府采购法第二十二条证明文件：

（1）具有独立承担民事责任的能力；【提供营业执照或登记证书或自然人的身份证明，若分公司响应的，供应商为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司对分公司出具的有效授权书。分公司已获得总公司有效授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效。若法律法规或采购文件另有规定的从其规定】

（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供《资格文件声明函》）

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供《资格文件声明函》）

（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供《资格文件声明函》或填报设备及专业技术能力情况）

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；（提供《资格文件声明函》）

【重大违法记录，是指供应商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。（根据《财政部关于《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号文），“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，如法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）】。

（6）供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件；（提供《资格文件声明函》）

7、供应商资格条件中要求的其他证明文件（如有）

8、供应商认为有必要提交的其他文件（如有）

9、供应商基本情况表格式

供应商基本情况表

供应商全称				企业性质		
地址				电话/传真		
成立年月				经营范围		
营业执照号码						
注册资金				职工人数		
公司所获证书				其中	管理人员	
					技术人员	
					工人	
固定资产	原值	万元	流动资金		万元	
	净值	万元				
上年度主要经济指标	服务总产值			万元		
	实现利润			万元		
企业简介	请在简介中说明但不限于以下内容： 是否具有健全稳定的组织结构； 是否已经具备履行合同所需的人力、财力、物力和服务等相关能力； 是否有较完善的质量保证体系和售后服务体系。					
近两年同类项目业绩	项目名称	业主名称	合同总价	完成时间	业主单位联系人及电话	
请附上合同、成交通知书复印件作为证明附件。						

注：如供应商此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

供应商（公章）：

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖本人姓名章：

日期：

10、同类项目业绩

序号	采购人名称	合同名称	签订日期	合同金额	证明文件指引
					见____页

注：按评分要求提供证明文件。

11、拟投入陪护信息化系统

注：按评分要求提供证明文件

12、拟投入项目团队情况

注：按评分要求提供证明文件

13、管理体系认证

注：按评分要求提供证明文件

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖本人姓名章：_____

供应商名称（签章）：_____

日 期： 年 月 日

14、采购文件点对点响应一览表

序号	采购文件要求条款	供应商响应情况描述	偏离说明（正偏离/完全响应/负偏离）	证明材料见（）页

（此表可延长）

说明：

1. 把《第三章 采购人需求》相关要求的响应情况逐条列入此表。尤其采购文件中标有“★”的内容，必须在上表填写并完全响应，无偏离，如未响应或有任何偏离则按响应无效处理。
2. 按采购需求的顺序填写。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖本人姓名章：_____

供应商名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

15、总体管理方案

（格式自拟）

16、陪护服务方案

（格式自拟）

17、运送服务方案

（格式自拟）

18、医院感染防控服务方案

（提供证明材料）

19、应急预案及保障措施

（格式自拟）

20、质量保证与服务承诺

（格式自拟）

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖本人姓名章： _____

供应商名称（签章）： _____

日 期： 年 月 日

21、需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件

注：1、供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

2、如没有需要采购人配合或提供的附加条件，则在表中填“无”或不提供该表。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖本人姓名章： _____

供应商名称（签章）： _____

日期： 年 月 日

22、报价一览表

供应商全称：

项目名称：广州市白云区第三人民医院运送及陪护服务采购项目

项目编号：BYDS-2026FW-01

服务内容	响应报价（人民币）	备注
运送服务	岗位单价：¥_____元/人/月	
	响应总价：¥_____元/2年 （大写：人民币_____） 注：响应总价=岗位单价×7（人）×24（个月）。	
陪护服务	无需报价	

注：

1. 运送岗：七个岗位购买服务，采购人采购最高限价为 4350 元/人/月。
2. 本表一式二份，一份编入响应文件，一份随唱标信封一起提交，封口盖公章。
3. 所有价格均以人民币作为货币单位填写及计算。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖本人姓名章：_____

供应商名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

23、招标代理服务费承诺书

致：广东省华粤采购科技有限公司

如果我方在贵公司组织的_____（项目名称）_____（项目编号：）招标中获中标，我方保证在收取《成交通知书》后，按采购文件规定向贵公司交纳招标代理服务费。

我方如违约，愿凭贵公司开出的违约通知，同意承担全部由此引起的法律责任。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：

供应商法定地址：

供应商授权代表（签名或印鉴）：

电 话：

传 真：