信阳市中心医院浉河院区

护工管理项目服务合同

签订地点：信阳市中心医院

签订日期：2026 年 11 月 20 日

一、总则

第一条 本合同当事人

甲方（采购人）：信阳市中心医院

统一社会信用代码： 12411500419306586F

地址：信阳市浉河区四一路 1 号 联系人：

乙方（中标供应商）：上海瑶瞻医院管理集团有限公司

统一社会信用代码：91310120MA1HKUAB9B

地址：上海市普陀区武威路 88 弄 2 号二层 225-78 室 联系人：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及“信阳市中心医院浉河院区护工管理项目”（项目编号：信财公开招标-2026-118）文件的要求和中标结果，经甲、乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款：（技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书等均为本合同不可分割的一部分）

第二条 基本情况

项目类型：信阳市中心医院浉河院区护工管理服务

服务地点：信阳市中心医院浉河院区

第三条 乙方提供服务的受益人为甲方及服务场所内的患者、医护人员等使用人，甲、乙双方均应承担履行本合同的相应责任。

二、服务事项

第四条 具体委托管理事项见本项目招标文件第五部分附件 1“采购人需求”。

乙方应当明确：护工仅可开展辅助性工作，不得独立实施医疗、护理技术操作，违规操作产生的全部责任由乙方承担。

三、服务期限

第五条 服务期限：服务总周期为三年，合同实行一年一签。甲方对乙方上一年度服务考核合格后，方可续签下一年的合同；考核不合格的，甲方有权不予续签下一年度合同。本次为第一年度服务合同，服务期限为：2026 年 12 月 1 日至 2027 年 11 月 30 日。

5.1 本项目为一次招标、分年度签署合同模式。每年度合同到期前 30 个工作日，甲方

完成上一周期全部考核评价。

5.2 若因甲方年度预算或资金安排未获得批准，甲方有权不予续签下一年度合同，不承担违约责任，甲方应当提前 30 日书面通知乙方。

5.3 续签前甲方有权复核乙方政府采购信用、行政处罚、失信记录，即使上年度考核合格，乙方存在重大失信记录的，甲方有权不予续签。

5.4 若合同到期不续签，乙方应当配合设置不少于 15 日服务过渡期，保障医院护工服务平稳交接，不得擅自停止服务。

四、双方权利义务

第六条 甲方权利义务

1.代表和维护医院、患者等服务对象的合法权益。

2.审定乙方拟定的管理制度、工作规范及管理服务年度计划，并提出修改意见；对涉及医疗安全、院感防控、患者权益及院区正常管理秩序的规范，甲方有权责令乙方限期修改并落实；督促乙方建立健全各项内部制度与工作流程。

3.甲方有权在任何合理的时间检查并监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，乙方应予以配合；甲方有权对乙方的服务人员进行与服务项目相关的检查，包括上下班记录、服务情况、违规违纪情况、受表扬情况、被投诉情况等。对乙方不称职的负责人和护工，甲方有权要求乙方更换。逾期不予处置的，纳入月度质控考核，甲方可出具书面整改通知书；拒不处置造成严重后果的，视为履约严重瑕疵，按本合同违约条款处理。甲方对乙方服务人员的检查监督及工作指令，均通过乙方现场管理人员传达与落实，由乙方现场管理人员负责对其护工进行日常业务调度和安排。甲方与乙方服务人员之间不建立劳动用工关系。

4.负责收集、整理管理所需资料，适时提供给乙方。

5.甲方认为乙方有任何违反或可能违反本合同的行为，甲方有权提出书面意见要求乙方限期整改。乙方应在收到甲方的书面意见后 3 个工作日内提交整改方案，并在合理期限内完成整改。对乙方不称职或经考核不合格的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换。

6.协助乙方做好管理工作。

7.按时支付服务费给乙方。

8.招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其他权利义务。

9.为乙方提供办公场所。

10.组织开展月度质控考核、年度履约验收，验收报告作为下一年续签的依据。

第七条 乙方权利义务

1.根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施。

2.乙方不得全部或部分转包或分包项目内容，亦不得就项目实施工作的全部或部分寻求与第三方合作。否则，甲方有权解除合同，并限乙方在规定的时间内移交有关档案资料。

3.对服务场所内患者、家属及其他人员违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理。

4.在日常管理过程中，对无法解决的事项以及医院设施设备需要维修、保养或发生的问题应及时告知甲方。

5.对医院提供的办公场所及公用设施不得擅自占用和改造，并负责所辖区域办公场所的安全管理。

6.乙方应建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对服务人员进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。为服务人员提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，做好服务人员的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全。因乙方人员履职不当、乙方管理过错造成的劳资纠纷、人身损害、财产损失，由乙方承担相应法律责任。若甲方因此被第三方追责、承担赔偿，甲方有权依据甲乙双方过错责任比例向乙方追偿，追偿范围包括赔偿金、诉讼费、鉴定费、合理律师费等。

7.保险风险提示：乙方作为用人单位及服务提供方，应当自行办理雇主责任险、公众第三者责任险等商业保险，用于化解用工及服务过程中的人身损害赔偿风险。保险的投保、续保、保费缴纳均属于乙方自身经营责任，由乙方自主完成，甲方不参与保险办理。如因乙方未投保、保险保额不足、保险失效，导致乙方无力承担赔偿责任，进而造成甲方对外赔付的，甲方有权就全部实际损失向乙方进行追偿。

8.乙方应按照甲方服务要求和标准提供服务人员（注：护工的工作不允许兼职；严禁护工私自向患者及家属收费、收受红包礼品、泄露患者隐私信息，一经查实，甲方有权要求立即更换人员并按考核细则予以扣罚）。新上岗人员准入年龄 18-60 周岁；在岗人员履职期间年满 60 周岁的，按附件 3 配套使用说明执行管理，相关履职安全责任由乙方承担，上岗时须向甲方提交医学/非医学专业毕业证、身份证复印件存档备查；重要岗位人员聘用要经甲方审定。

9.人员缺岗管理：本项目服务费按照实际到岗人员据实按人按日结算，岗位人员缺岗期

间，甲方不予支付该岗位对应服务费。乙方发生人员缺口，应当在 24 小时内启动人员招聘补位，并采取合理临时顶岗措施，最大限度降低对临床服务的影响。普通岗位应当 7 日内补齐人员；关键岗位（担架工、ICU 护工、手术室护工等重点科室护工）应当 10 日内补齐人员。

10.人员缺口纳入本项目月度质控考核评分。出现岗位空缺，甲方有权出具整改通知书，要求乙方加快人员补充。出现下列情形，视为乙方严重履约瑕疵：

①单日岗位缺岗人数不得超过 15 人；

②同一关键岗位连续空缺超过 10 日；

③连续两个月均出现较大人员缺口，经甲方两次书面整改后仍得不到改善。

发生上述严重履约瑕疵的，甲方除据实结算服务费外，有权依据附件 3《信阳市中心医院护工服务管理质控考核评分细则》进行考核；考核分数不达标的，按照附件 2《信阳市中心医院护工服务质量指标》执行；经三次书面整改仍不能满足岗位配置要求的，甲方有权依据合同约定解除本合同。

11.保密义务：乙方及全部护工对工作接触到的患者病历、个人身份信息、病情、医院内部业务资料承担保密义务，不得泄露、复制、外传，并应当遵守《中华人民共和国个人信息保护法》及医院信息安全、患者隐私保护相关规定；乙方应与全部服务人员签订保密承诺书并留存备查。因乙方原因发生信息泄露，乙方承担由此产生的全部赔偿责任。

12.舆情处置：因乙方人员服务、乙方管理过错引发舆情事件，乙方应当第一时间配合甲方开展处置工作，并承担因乙方过错产生的相关处置费用。

13.乙方为独立用工主体，全面负责人员招聘、培训、管理、薪酬发放、社保及意外险缴纳、劳动纠纷处置，并承担全部用工法律责任。乙方应依法为所服务人员办理劳动用工手续，并在其聘用、辞退、工资福利、社会保险、奖惩升降、劳动保护等事项上，切实保障服务人员的合法权益。乙方服务人员的工资、社会保险等福利待遇，须符合国家及地方有关规定，并按时、足额予以发放与缴纳。所有服务人员应统一着装，相关费用包括但不限于服装费、2 至 3 名管理人员费用、院感培训、日常消毒及防护耗材、税金、工伤及意外赔付费用、工具（如轮椅、平车、运送箱等）购置及维修费、夜班费、加班费及节假日补助等，均由乙方承担。

14.乙方与服务人员发生劳动纠纷时，乙方应直接与服务人员交涉解决并自行承担相关责任，积极处理好纠纷，以免影响甲方的服务工作。如出现影响甲方服务工作或造成经济赔偿的情况，所有损失均由乙方承担。

15.乙方应教育、督促乙方服务人员在向甲方提供服务期间，按甲方的有关规章制度和作息时间完成相应服务工作，服从甲方业务层面的管理和安排，接受甲方人员的监督和检查，以保障甲方业务的正常进行。

16.乙方投标文件中，作为评审评分依据的本项目管理人员（以投标文件递交、被评标委员会采纳作为评分的人员为准），必须为本项目专职在岗履职，劳动关系真实，不得仅用于投标评审挂名、人岗分离。因市场人员流动确需更换上述管理人员的，乙方应当提前向甲方提交书面申请，随申请一并报送替换人员全套资质证明材料。替换人员所具备的各项条件，不得低于原投标文件中该人员用于获取评审加分的全部条件。甲方收到申请后 10 个工作日内完成审核，审核同意后方可更换；审核不通过，乙方继续使用原管理人员或者重新报送替换人员。未经甲方书面批准，乙方不得擅自调离、撤换该类管理人员。签订本合同时，乙方应当将上述投标加分管理人员全套资质材料加盖公章后提交甲方存档。甲方将该类人员在岗履职情况纳入每月质控考核，甲方有权随时核查人员在岗状态等资质材料，乙方须无条件配合提供。

17.本合同终止时，乙方必须及时移交本项目，并在合同终止之日起 15 日内向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。合同终止时，乙方负责结清全部服务人员的劳动关系，工资、社保、经济补偿全部由乙方承担，不得将劳资纠纷转移至甲方；本项目信息化管理系统应完整导出全部业务数据、日志记录交付甲方，所有患者运送业务数据所有权归甲方；乙方不得扣留和备份数据。

18.招标文件及合同附件中约定的乙方其他权利义务。

19.人员要求：服务人员中 60 名为医学专业（医学、药学、护理、医技）毕业人员，提供毕业证、身份证复印件，人证相符，甲方留档备案；48 名人员具有初中及以上学历，其中 4 名男性担架工。年龄为 18-60 周岁。

20.全员培训完毕，2026 年 12 月 1 日起正式上岗。

五、服务质量

第八条 具体服务质量应结合招标文件第五部分附件 1“采购人需求”、附件 3“信阳市中心医院护工服务管理质控考核评分细则”的要求，达到附件 2“服务质量指标”规定的标准。月度质控考核、附件 2、附件 3 考核结果直接作为服务费结算、扣罚、续签及解除合同的依据。

六、服务费用

第九条 服务费

1.本项目服务人员108人，合同年服务费总价（年度结算上限）小写：¥3522168.00元（大写：人民币叁佰伍拾贰万贰仟壹佰陆拾捌元整），按12个月支付，甲方于次月支付上一自然月服务费；每月按实际到岗人数据实结算，结算单价为2717.72元/月/人（按合同年服务费总价÷108人÷12个月折算，四舍五入尾差在年度末月结算时据实找平），年度累计结算金额不得超过合同年服务费总价。

2.付款方式按招标文件的要求，以医院实际需求作为结算依据，如乙方提供服务不足一个月时按日计算（月单价÷当月自然天数）。乙方应在甲方办理每期支付手续前，先行开具与当期结算金额等额的合法有效增值税发票；甲方在收齐发票及结算资料后，按合同约定及财政资金支付管理规定及时办理支付手续。

3.乙方应于每月10日前，足额支付其服务人员上一个自然月的全部工资。遇法定节假日或休息日的，应提前至最近的工作日支付。

4.若乙方未按约定日期发放员工工资，甲方有权责令其限期整改。如因此引发员工向有关部门投诉（经查证属实）或对医院声誉造成不良影响的，每发生一次，甲方有权依据考核细则进行扣罚；经甲方两次书面责令整改仍拒不纠正，或引发群体性讨薪事件严重损害医院声誉的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方承担相应的违约责任。

5.无论甲方是否按时支付服务费，乙方均应按时足额支付员工工资，不得以甲方未付款为由拖欠。

第十条 乙方物业使用过程中的电费、水费，由乙方自行支付。

第十一条 按照中国现行税法规定的税费均应由乙方自行负担。

七、违约责任

第十二条

1.乙方应按其相应项目提供服务，凡未提供或未达到服务质量标准的限期整改，逾期未改的，每逾期一天，甲方有权扣除当月服务费的0.3‰作为违约金，违约金累计计算，一般违约累计违约金不得超过当月服务费金额的5%；发生院感事件、患者重大人身伤害等重大违约情形，不受该上限约束，乙方另须赔偿甲方全部实际损失。

2.经查实，乙方存在下列情形之一的，视为乙方违约：（1）其投标评审加分所对应的

管理人员未在本项目在岗履职；（2）未经甲方书面同意，擅自更换上述管理人员。出现前款任一情形的，甲方有权按照附件 3《信阳市中心医院护工服务管理质控考核评分细则》对乙方予以扣分处罚。甲方就前述违约情形向乙方下发书面整改通知后，乙方应在收到通知之日起 5 个工作日内整改到位。逾期仍未整改到位的，甲方有权在前述扣罚基础上追加扣罚 1000 元。

第十三条 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方两次书面提出整改通知，乙方未按要求及时整改的，甲方有权解除合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

甲方或乙方依据本合同解除合同，解除通知以书面（含 EMS、单位邮箱）送达对方地址即生效。双方确认本合同首部载明的地址为有效送达地址，一方地址变更的应当书面通知对方；未通知的，按原地址送达即视为有效送达。合同解除后设置 15 日过渡期，乙方应当继续维持服务，直至完成交接。

八、不可抗力

第十四条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起 3 天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第十五条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

九、附则

第十六条 本合同之附件均为本合同的有效组成部分，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。

第十七条 本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决；解决不了的可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十八条 本项目中标通知书、招标文件、投标文件及附件均是本合同不可分割的部分，解释顺序为：①本合同正文及其附件（含经双方签署的补充协议）；②中标通知书；③投标文件；④招标文件（含澄清、修改文件）。投标文件与招标文件实质性内容不一致的，以招标文件为准；本合同及补充协议均不得改变招标文件和投标文件的实质性内容。

第十九条 在执行合同过程中，所有经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、整改通知书、人员更换审批表）即成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章确认的日期。

第二十条 本合同自双方签字盖章后生效。本合同一式 4 份，甲乙双方各执 2 份，具有同等法律效力。本合同未尽事宜，由双方协商处理。

第二十一条 合同变更与终止：本合同的变更、中止或者终止，应当符合《中华人民共和国政府采购法》第五十条的规定，双方不得擅自变更、中止或者终止合同。

第二十二条 廉洁履约条款：甲乙双方及其工作人员在本合同订立和履行过程中，应当严格遵守廉洁自律有关法律法规和医院廉政管理规定，不得索要、收受对方给予的财物、礼金或者其他不正当利益，不得实施商业贿赂。乙方及其工作人员向甲方工作人员行贿或者输送不正当利益的，甲方有权解除本合同，并依法将有关线索移交纪检监察等有关部门处理；给甲方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。

合同附件：

附件 1：采购人需求

附件 2：信阳市中心医院护工服务质量指标

附件 3：信阳市中心医院护工服务管理质控考核评分细则

附件 4：护工项目管理人员更换审批表

附件 5：整改通知书

甲方：（盖章）　　乙方：（盖章）

签约代表：　　签约代表：

签约日期：　年　月　日　　签约日期：　年　月　日

附件 1

采购人需求

（一）信息化服务

应具有中央运送管理系统，具备完善的信息化服务功能，实现中央运送服务闭环管理，全数据、全流程、全信息，能够与医院信息系统互联互通。通过手机 APP 或其他移动终端来调度运送人员的工作，以达到人员与服务的最优匹配。信息系统应达到以下标准：

1.可以记录、显示运送人员位置。

2.实时监控转运患者、标本、物资等运送情况。

3.通过移动终端进行任务分配，运送人员实时得知当前任务状况以及延时情况。

4.汇总的数据可以溯源追踪，实现闭环。

（二）24 小时服务范围

外勤护工（中心运送，覆盖全院各科室，包括特殊部门）

1.标本收送

（1）承担住院患者的所有血液、体液、分泌物、排泄物、离体组织标本的收送及院区间转运工作。

（2）承担门诊患者血液、离体组织标本的收送。

2.药品运送

（1）将住院患者长期、临时药品由药房运送至病区。

（2）承担急诊时间段住院患者药品退换工作。

3.患者运送

（1）承担住院患者各项检查预约、记账、陪检工作。

（2）协助急诊科医护人员“120”出诊工作，承担急诊患者搬运、运送工作。

（3）协助患者院内及院区间转科。

（4）接手术患者入手术室；协助医护人员送手术后患者回病房。

4.血液制品运送

承担将住院患者所需血液制品从输血科运送至病区的任务。

5.检查结果、病历运送

（1）承担取送住院患者所有检查、检验结果至病区的任务。

（2）取、送住院患者病历到指定科室。

（3）承担将出院患者病历从病区送至病案室的任务。

6.其他服务

负责将门诊医生开具入院证的患者送往入院服务中心办理入院手续，并护送年老体弱及行动不便的住院患者去病区；协助患者办理出院手续等。

内勤护工（承担科室内勤工作）

1.特殊部门关键岗位护工：急诊科、重症医学科（ICU、CCU、MICU、NCCU、EICU、RICU）、手术室（门诊、介入、病房、眼科）、血液净化室、内镜室、消毒供应中心、医学影像科、病理科、超声诊断科、核医学科等，护工相对固定，满足科室工作需求，履行科室制定的岗位职责（附后）。

2.病区护工：按病区需求配备，满足科室工作需求，履行科室制定的岗位职责（附后）。

根据医院运行情况，按以上服务要求，我院需要护工 108 人。

（三）岗位职责要求

1.住院患者陪检工作

（1）对所有住院患者进行全程陪检工作；

（2）一般情况按急诊、空腹、预约、普通的顺序进行，要做好相关的准备工作，以缩短患者等候时间；

（3）检查和维护运输工具，保持良好功能，注意工具的清洁、消毒，防止交叉感染；

（4）认真查对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备情况及患者的病情，保证运送安全；

（5）及时送回患者检查结果；

（6）预约检查的患者与检查科室做好预约，并完成预约后的检查工作；

（7）协助转科（包括院内及院区间）患者的转运。

2.标本的运送工作

（1）按时收集全院各科室各种标本，特殊标本运送符合相关文件要求；

（2）认真查对标本和标签信息，确认合格，做好交接登记；

（3）特别要及时完成急诊标本的收取和运送；

（4）按照标本运送要求，在规定时间内，采用安全容器及时收取病区临时检验标本并及时送达检验科；

（5）及时配合取、送血制品。

3. 药品及药学相关工作

负责去药房领取住院患者长期及临时医嘱的口服药、注射药、外用药等并运送至各临床科室，准确率 100%。

4.内勤要求

（1）急诊科抢救室：24 小时值班，协助医护人员维持抢救室秩序；取送各类标本；配合急危重症患者转运、搬运、陪同检查；协助完成护士长安排的其他工作。

（2）消毒供应中心：本岗人员及班次相对固定；协助护士进行全院器械常态化下收下送及临时物品转运工作；回收临床污染器械、器具和物品，污染器械清洗消毒，进行器械包装工作，下送消毒及灭菌物品；负责布类敷料接收清点、检查、包装；负责科室工衣送洗整理；负责工作拖鞋清洗消毒；严格落实手卫生制度及安全防护；参加科室晨会及院感知识培训，配合各区域环境卫生清扫与科室日常消杀；完成护士长交办的其他工作。

（3）手术麻醉科：负责手术患者的接送，做到及时、准确、安全，无接错或误伤的现象；负责病理检验标本的送检；负责手术室被服的更换、清洗及手术室所有转运工具及用物的数量清点；保持推车上的棉被整洁，如有血迹污物应及时更换；负责工作人员入口处进出手术室人员信息登记，熟练掌握员工行为管理系统的操作，并能处理常见故障；协助接收、搬运消毒供应中心传递的无菌器械包、洗手衣等敷料物品，及时添加一次性使用物品；每日负责清洁接送患者的对接车、轮椅、缓冲间及工作区域的卫生，协助做好科室环境清洁消毒工作；手术室内的各种物品有损坏时及时上报护士长；协助护士长完成其他工作。

（4）介入手术室：负责手术患者接、送工作；值班期间负责看守手术室员工通道，进行来人登记；为手术医生发放洗手衣裤、手术帽和口罩；负责清洁接送患者的对接车、轮椅的卫生，协助做好科室环境清洁消毒工作；协助接收、归整液体和耗材；按护士长要求准备术前的外科洗手手刷、干手毛巾等物品；协助接收消毒供应中心传递的无菌器械包；参与每周的科室卫生大扫除；协助护士长完成其他工作。

（5）门诊手术室：负责手术患者接、送工作；负责看守手术室员工通道，发放患者取病理报告小票；为手术医生发放洗手衣裤、手术帽和口罩；节假日值班期间负责手术拖鞋的整理与清洗工作；日常按要求送病理标本并签字；负责清洁接送患者的对接车、轮椅、标本间的卫生，协助做好科室环境清洁消毒工作；每周负责去药房取药，协助接收、归整大液体；按护士长要求准备术前的外科洗手手刷、干手毛巾等物品；协助接收消毒供应中心传递的无菌器械包；参与每周科室卫生大扫除；完成护士长交办的其他工作。

（6）眼科手术室：负责手术患者接、送工作；负责看守手术室患者通道；给患者

佩戴手术帽并护送至手术间；接听急诊手术电话并及时通知相关人员；按要求送病理标本；负责清洁接送患者的对接车、轮椅、标本间的卫生；每天早晨上班清理手术区水池，协助做好科室环境清洁消毒工作；负责去药房取药，协助接收、归整大液体；按护士长要求准备术前的外科洗手手刷、干手毛巾等物品；协助接收消毒供应中心传递的无菌器械包；参与每周科室卫生大扫除。

（7）内镜中心：协助日间手术、住院、门诊患者预约，为内镜下治疗后患者划价、取药；负责送检胃镜室当天采集的活体标本（离体后半小时送达）及去病理科领取病理报告；在清洗消毒间护士指导下，按照《软式内镜清洗消毒技术规范》负责对每天使用后的软式内镜进行清洗消毒工作；按照产品说明书配置消毒液并登记，浓度测试合格后方可使用，不合格的予以更换；内镜维修后，返回时测漏登记，检查内镜功能完好、微生物学采样合格后投入使用；保持洗消间的清洁、整洁、无污渍；做好精密仪器的保养，如超声探头等，每次清洗前对内镜进行测漏，如有异常及时报告；酶液一镜一更换，每天监测使用中消毒液的浓度并做好记录，低于有效浓度立即更换；协助内镜清洗消毒间护士做好每月内镜、消毒剂等的生物学监测；负责内镜清洗消毒机日常保养工作，每天检查机器、消毒液、酶液、酒精，保证消毒工作正常进行；医疗废物按照医院规定进行处理；每日工作结束后，对所有用物进行清洁消毒，下班关闭洗消间水、电、气、空调、门窗等。

（8）血液净化室：负责准备患者透析液、生理盐水；整理床单元及更换床单被罩；擦拭消毒仪器设备及床单元；清洗消毒医务人员工作用拖鞋；负责新进透析液桶拆包整理及摆放；收放医疗废物桶、利器盒；及时将护士采集的血标本送至检验科，取送无菌包等。

（9）ICU：协助护士整理患者床单位，更换床套、枕套、被套等，整理暂空床，保持备用状态。保持处置室整洁，与外包人员交接患者更换的床上用品，并清点数量。协助护士帮助患者完成生活所需事项，如送便器、倾倒大小便、协助患者进餐、清洗餐具等。协助护士共同维护患者卫生、仪容仪表，如洗脸、梳头、口腔清洁、假牙护理、擦身、更衣、协助如厕或使用便盆、便壶等；协助患者上下床，坐轮椅；按要求及时添加所有手卫生用品、吸痰包、吸痰杯等；协助护士做好日常的床单元清洁消毒工作，按要求配置含氯消毒液；整理被服间，保持被服间整洁；负责患者出院转科后床单元终末消毒，物品归位放置；回收使用后的小毛巾进行清洗、晾晒、整理；下班前整理处置室，保持处置室整洁，回收小毛巾并归位，保证夜班供应。负责外出标本、物品、药品拿取

工作；按门铃，接收患者物品并与责任护士进行交接；协助患者家属探视，准备探视用口罩、帽子，清点探视衣，保证一床一件，探视完毕整理探视衣，隔天清洗隔离衣，擦拭探视衣柜；清点并整理外包人员送回的干净工衣及男女值班室床上用品，床上用品每半月清洗拆洗一次，与外包人员交接清洗衣物，并分类放好；完成科室老师临时安排的工作。

（10）EICU：与护士共同完成患者晨、晚间护理；更换床套、枕套、平车套等；协助护士做好陪护探视管理，为患者进行生活护理，如修剪指甲、床上洗头、床上擦浴，协助患者翻身，处理大小便；协助患者进餐、饮水，清洁餐具；与外包人员进行床上用品的交接、更换；与消毒供应中心回收人员进行消毒物品的交接；负责病区间的物品借还；送检查单到相应科室；每天擦拭吊塔、床单位、仪器设备等，随时用含氯消毒液擦拭患者使用过的平车、轮椅；做好患者入院前的准备工作和出院患者的床单元终末消毒；每天清洗、消毒使用后的抹布、约束带等；协助接待探视、会诊及参观人员穿脱隔离衣，戴帽子、口罩；按门铃，为医疗护理需要传呼患者家属，传递患者物品到位并交接清楚；协助接收归整大液体；协助接收归整物资科所送物品。

（11）CCU：协助护士保持患者床单位干净、整洁，更换床套、枕套、被套等，整理暂空床，保持备用状态；协助护士帮助患者完成生活所需，如送便器、倾倒大小便、协助患者进餐、清洗餐具等；协助护士共同维护患者卫生，如洗脸、梳头、口腔清洁、假牙护理、擦身、更衣；协助患者如厕，如使用便盆、便壶等；协助患者上下床、坐轮椅；保持处置室整洁，与外包人员交接更换床上用品，整理被服间并保持整洁；回收男女值班室工衣送洗，整理外出衣，与外包人员交接清洗衣物；整理更衣柜；按要求及时添加所有手卫生用品、吸痰包、吸痰杯等；协助护士进行日常的床单元清洁消毒工作；按要求配置含氯消毒液；负责患者出院转科后床单元终末消毒，物品归位放置；回收使用后的小毛巾进行清洗、晾晒、整理；负责外出标本、物品的拿取工作，按门铃，接收患者物品并与责任护士交接；协助患者家属探视，准备探视用口罩、帽子，清点探视衣，保证一床一件，探视完毕整理探视衣，每周二、周五清洗隔离衣，擦拭探视衣柜；与外包人员交接干净工衣，并分类放好；下班前整理处置室，保持处置室整洁，回收小毛巾并归位，保证夜班供应。

（12）NCCU：环境清洁与设备消杀：每日规范擦拭消毒病区吊塔、床单位、各类仪器设备及台面，维持病区整洁，使其符合院感防控标准。床单元物品更换交接：负责病区病床床单、被套、枕套及平车套等各类物品的更换、整理，认真对接外包服务人员，

完成清点、交接与更换登记工作。无菌物资对接管理：配合消毒供应中心工作人员，做好科室复用器械、无菌物品的回收、清点、核对与交接工作，保障诊疗物资规范供应。病区物资统筹管理：协助护理人员完成科室间各类物品的借用、归还及登记工作，确保物资周转有序、账物相符。临时医嘱药品领取：根据医护指令，负责领取临时医嘱下达的各类药品，核对药品信息，及时送达病区并进行规范交接。用具专项清洗消毒：每日对科室使用后的抹布、约束带、医用拖鞋等辅助用具，统一进行清洗、消毒、晾晒、分类归位，落实一物一消毒制度。患者出入院专项处置：规范完成新入院患者床单元整理、环境准备工作；严格执行出院患者床单元终末清洁、终末消毒流程，杜绝交叉感染。病区日常勤务保障：空闲时应答病房呼叫门铃，根据医护诊疗需求，联系患者家属，精准传递、交接患者各类物品，做到全程核对、交接清晰。人员接待辅助工作：协助做好病区探视、会诊、参观人员的接待工作，规范协助人员穿戴隔离衣、帽子、口罩，严格落实病区探视及院感管理制度；

（13）RICU：生活护理与基础照护：与护士共同完成患者晨、晚间护理，协助患者翻身、处理大小便，进行修剪指甲、床上洗头、床上擦浴等生活护理；协助患者进餐、饮水，餐后及时清洁餐具。协助护士做好陪护管理，保障病区秩序。环境清洁与院感防控：每日进行床单元物表消毒，范围涵盖心电监护、注射泵、听诊器、吊塔、床单位及各类仪器设备。随时使用含氯消毒液擦拭患者使用过的平车、轮椅；每天清洗并消毒使用后的抹布、约束带等物品；协助接待探视、会诊及参观人员，指导并协助其规范穿脱隔离衣、戴帽子和口罩。外勤运送与物品交接：负责外送病人检查，全程陪同并与床旁护士做好交接；负责科室外勤工作，包括送检查单到相应科室、负责病区间的物品借还等；与外包人员进行床上用品（如更换床套、枕套、平车套等）的交接与更换，与消毒供应中心回收人员进行消毒物品的交接；协助接收并归整大液体，以及物资科所送物品。沟通联络与接待服务：接听门铃，为医疗护理需要传呼患者家属；将患者物品传递到位，并与床旁护士交接清楚。协助接待外来人员，提供必要的指引与协助。

（14）MICU：每日上午 7:50 前着装规范到岗，立即负责患者通道的开启与管控。在医护人员进行床旁及晨会交接班期间，专职负责接送患者家属递送的物品、餐食，并维持通道秩序，严禁无关人员进入，确保交接班环境安静、不受干扰。晨交班后立即负责病区内床单元（床栏、床头柜）、吊塔、治疗车、血气分析仪及各类公用移动设备的日常消毒擦拭，严格执行 ICU 院感消毒标准；患者出院、死亡或转科时，及时清理床上用品及床单元周围物品，尽快完成床单元、周围环境及撤下的仪器的擦拭消毒；保证床单

元清洁、干燥，随时处于备用状态。完成擦拭后，及时回收使用过的小毛巾，严格按照院感流程进行消毒浸泡、漂洗、晾干并折叠备用，确保夜班护士有足量清洁小毛巾可使用； 负责每日院内外勤工作，包括但不限于纤维支气管镜及各类需送检/消毒物品的外送与取回，以及临时急需药品的领取工作，确保临床治疗不断档；每日整理被服间，确保床单、被套、枕套等分类叠放整齐、定点放置，保持被服间环境整洁有序。每日定时巡查，按要求及时添加病区所有手卫生消毒用品（快速手消液、擦手纸等）。负责吸痰包、吸痰杯等一次性耗材的日常发放与补充，保障床头物品供应充足。探视前：协助护士准备探视所需的口罩、帽子、鞋套，并清点探视隔离衣数量，确保一床一件、按床号发放。探视后：及时整理收回隔离衣及用物。若遇患者出院或转科，须立即将使用过的隔离衣及床旁物品送消毒处理。定期清洗：每周一、周四负责清洗探视隔离衣，并对探视柜进行全面擦拭消毒。

（15）病理科：负责窗口登记、接收及核对病理标本，承担标本检验收费、报告结果发放工作；负责取材信息记录及档案管理，辅助开展实验工作，负责工作区域清洁卫生等。

（16）CT 诊断与放射科：负责门诊、住院患者各项 CT 与放射检查的登记、编号、预约和分诊工作；登记时认真核对患者姓名、性别、年龄、检查部位及有无老号等情况，对不合格的申请单，应退回相关医师重新申请；对申请特殊检查者，应及时联系相关检查室医师、技师，确定预约检查时间，并向患者说明检查前的准备要求和注意事项；统计当日工作量并填写日报表；负责打扫区域卫生，保持工作台整洁有序。

（17）核磁共振：负责磁共振检查的登记、预约、编号、划价和记账工作；对绿色通道、急、危重患者、婴幼儿、离退休干部和军人予以优先安排；认真核对患者申请单医嘱信息和价格，对有疑问的申请单应及时联系临床医生；向患者宣教磁共振检查的准备要求和注意事项，指导患者做好检查前的准备；疑难患者报告或胶片存在问题不能正常领取胶片者，做好安抚并协助解决问题；熟练掌握刻录光盘工作；每天及时上报日工作量；掌握基本急救知识和各项突发事件应急预案，积极协助处理急救或突发事件；发生纠纷时，及时汇报，多做解释，妥善处理；每天负责登记室及相关区域卫生，做好医疗废物的回收，高压机器及地面的清洁等；接收、清点领取的一次性物品并归位放置；协助备齐磁共振检查所需物品。

（18）超声诊断科：患者服务与诊区秩序维护：负责诊室叫号、秩序维护，核对患者检查申请单与身份信息，向患者告知超声检查的基础准备要求（如空腹、憋尿、体位

配合等），解答基础流程咨询；引导患者有序进出检查室，协助行动不便的患者上下检查床、摆放检查体位，帮助患者整理衣物，全程保护患者隐私；检查基础辅助配合：协助完成检查前后的基础操作，如辅助暴露检查部位、检查后擦拭耦合剂、清洁患者皮肤等；严格执行院感消毒制度：负责超声探头、检查床、诊疗台面的日常清洁消毒，及时更换一次性铺巾，避免交叉感染；物资与文书辅助管理：负责诊室耗材（耦合剂、消毒用品、一次性铺巾、纸巾等）的领用、清点、补充和存放管理，保障诊疗物资充足，协助完成超声报告的打印、整理、发放与基础归档工作；环境与设备日常维护：维护候诊区、检查室的环境卫生，定时清洁整理诊疗区域，保持物品摆放规范有序；负责超声仪器设备表面的日常清洁、擦拭，做好检查结束后的设备归位与基础整理；合规与职业要求：严格遵守医院及科室规章制度，保护患者医疗信息与隐私。

（19）ECT：协助门诊患者挂号，并负责门诊及住院患者所有 ECT 检查项目的登记、编号、收费及预约工作。登记时须认真核对患者的姓名、性别、年龄、检查部位及既往编号等信息，对不符合要求的申请单应退回原开具医师处，由其重新办理。针对特殊检查的申请者，应及时联系相应检查室的工作人员，共同确定检查预约时间，并告知患者检查前准备要求及注意事项。每日统计当日工作量并填写日报表，同时负责责任区域的清洁工作。

（20）其他科室工作要求，按科室制定的岗位职责履行。

（四）人员要求

1.服务人员中有 60 名为医学专业（医学、药学、护理、医技）毕业人员；48 名人员具有初中及以上学历，其中 4 名男性担架工。年龄 18-60 周岁，身体健康，无刑事犯罪记录。

2. 投标文件中为本项目评审加分的管理人员，须在本项目履职；人员更换必须履行甲方书面审批流程；替换人员资质须与原岗位相对应。甲方将该类人员在岗履职情况纳入每月质控考核，作为服务费结算的重要依据。

附件 2

信阳市中心医院护工服务质量指标

序号	考核项目	说明	标准	备注
1	满意度 （每月）	患者对项目服务质量的满意度调查 临床对项目服务质量的满意度调查	≥90% ≥95%	低于标准值一个百分点，扣除服务费 200 元，以此累计。 低于标准值一个百分点，扣除服务费 200 元，以此累计。
2	质量评价 （每月）	医院对此项目服务质量的评价	≥90 分	低于标准值 1 分，扣除服务费 200 元，以此累计。出现合同约定的严重履约瑕疵情形，除本项扣款外，甲方有权出具整改通知书，按主合同违约条款执行。
3	投诉回复率 （每月）	①接到电话投诉，当天给予回复处理 ②接到书面投诉，三个工作日内给予书面回复	100%	查阅登记台账及访谈临床科室，未达到的一例扣除服务费 200 元，以此累计。
4	岗前培训上岗率（每季度）	经岗前培训考核，合格后上岗占全部在岗人员比率	95%	查看培训登记，访谈上岗护工，低于标准值一个百分点，扣除服务费 200 元，以此累计。
5	医院感染预防控制知识培训覆盖率（每半年）	①手卫生知识（培训） ②职业暴露后处置与上报 ③消毒隔离制度（执行） ④医疗废物管理知识	≥90%	查看培训登记，访谈在岗护工，低于标准值一个百分点，扣除服务费 200 元，以此累计。

备注：

1.本指标为月度、年度考核结算依据，考核数据来源为甲方现场检查、附件 3 质控考核得分、满意度调查、投诉台账、培训档案查阅等。

2.月度各项扣罚金额合并，在次月结算服务费时统一予以扣减；发生院感暴发、患者重大人身伤害等重大违约情形，除按照本附件要求扣罚外，乙方还应当承担实际损失赔偿责任。

附件 3

信阳市中心医院护工服务管理质控考核评分细则

项目	考核内容	分值	工作标准与要求	检查方法	扣分	实际得分	备注
公司管理（50 分）	制度健全	5	管理制度、职责和流程健全，符合甲方相关规章制度要求。建立人员缺岗台账、整改台账、培训档案。	查阅资料，管理制度不健全、岗位职责不明确、流程不明确、缺少台账档案一处扣 1 分			
	投标承诺人员资质	5	1．投标文件中作为评审评分的项目管理人员，须在本项目在岗履职，严禁挂名、人岗分离； 2．该类管理人员发生更换的，必须提交甲方书面审批，替换人员条件不得低于原投标评审条件； 3．全套资质（如档案证书、劳动合同、社保、考勤等）须完整存档。	核对投标文件人员名单，现场核查在岗情况；调取社保、考勤、审批资料。发现挂名不在岗、未经书面审批擅自更换的情况，本项不得分；档案、审批资料缺一项扣 1 分。			
	信息化服务	5	1．实时监控转运患者、标本等运送情况。 2．记录、显示运送人员位置。 3．通过移动终端进行任务分配，实时了解当前任务状况及延时情况。 4．汇总的数据能够溯源追踪，闭环运行。	无法实时查看情况或数据无闭环，一处扣 1 分。			
	质量监控	10	1．保证岗位配置，出现人员缺岗 24 小时启动招聘补位，落实临时顶岗措施；普通岗位 7 日内补齐，关键岗位 10 日内补齐，建立登记台账。 2．每月开展护工服务质量满意度调查，临床服务质量满意度≥95%，资料齐全。 3．护工严禁兼职，严禁私自向患者及家属收费、收受红包礼品。	查阅缺岗台账、满意度资料；现场走访科室；受理投诉核查。未启动补位、未落实临时顶岗每起扣 1 分；人员缺岗达到“严重履约瑕疵”扣 5 分；发现护工兼职、私收费用、收受红包查实一人次扣 1 分。			
	岗位培训	5	新员工必须经过岗前培训，合格后方可上岗；定期开展业务培训，包括理论知识、操作技能、应急预案演练、院感防控及保密专项培训等；培训资料完整。	查看培训台账，访谈员工掌握情况。培训缺失、资料不全一处扣 1 分。			
	劳动纪律	5	24 小时服务受理热线保持畅通；管理人员在岗履职，严格执行请销假制度；护工服从业务调度，工作时间不做私事、不聚集聊天、不玩手机、不做与工作无关事项；不得将人事矛盾转嫁医院。	不定期抽查，拨打服务热线；服务电话无人接 1 次扣 1 分；管理人员无故脱岗 1 次扣 1 分；出现人事矛盾转嫁医院事件 1 次扣 2 分；其他情况发现一次扣 1 分。			

	投诉处理	5	1．服务投诉回复：患者/家属/科室的常规电话投诉当日处置回复；书面投诉三个工作日内书面回复，完整登记。 2．员工劳资纠纷处置：发生劳资纠纷（如欠薪）引发员工投诉的，须立即响应，不得推诿转嫁医院，妥善化解矛盾。 3．信息保密与舆情：严格保密患者信息，严禁泄露病历、个人隐私；因乙方过错引发舆情，须第一时间配合甲方处置。	查阅投诉登记台账。扣分标准： 1．服务投诉回复不及时 1 次扣 1 分，投诉未回复不得分； 2． 因乙方欠薪等劳资问题引发员工向有关部门投诉（经查证属实），每发生 1 次扣 3 分；引发群体性事件或造成恶劣影响的，本项不得分； 3．泄露患者信息查实本项不得分； 4．因乙方过错引发舆情且处置不力，每次扣 2 分，造成重大负面影响本项不得分。			
	问题整改	10	针对质控考评、科室反馈、整改通知书列明的问题，建立整改台账，制定整改措施，按期闭环整改，留存佐证材料。	查阅整改台账、整改通知书及回复材料。未建立台账、无整改措施、逾期未整改，一处扣 1 分。拒不整改可追加扣分。			
服务质量 （50 分）	仪表仪态	5	统一着装，佩戴工牌上岗；服务态度良好，礼貌耐心，不与服务对象争吵，无患者有效投诉。	现场巡查。着装不整洁规范，未佩戴工牌、工作纪律违规一人次扣 1 分；发生争吵、有效投诉扣 2 分。			
	在岗情况	5	按时到岗，无迟到、早退、串岗、脱岗现象；护工仅从事辅助工作，不得开展医疗护理操作。	现场抽查、科室反馈。迟到、早退、串岗、脱岗现象，发现 1 人次扣 1 分。开展医疗护理操作查实 1 人次扣 2 分。			
	身体素质 资质核查	5	人员要求 18-60 周岁，身体健康，能胜任工作岗位。医学专业人员毕业证或资格证书留存备案。	公司聘请年龄低于 18 周岁或超过 60 周岁的员工，发现 1 人次扣 1 分，可倒扣分；医学专业学历人员不足或证书与人员不对应，发现 1 人次扣 1 分，可倒扣分。			

	服务项目	35	**1．标本**：标本运送符合院感安全规定，无错送、无漏送、无损坏；急查标本呼叫后 15 分钟内到达采集科室，普通标本按需运送。标本运送闭环溯源，不丢失损坏标本（如有标本损坏，应及时告知科室）。 **2．血制品**：及时取送，严格查对，无错送、无延误。 **3．药品**：取送药品准确，无错送、无漏送、无损坏。 4．**陪检及运送患者**：落实查对、交接登记闭环；与临床护士做好管道交接，保障转运安全。协助急诊科医护人员出诊，承担急诊患者的搬运、运送工作；承担患者院内转科工作；使用前检查运输工具，发现故障及时报告维修。 5．**检查结果**：在规定时间内将检查结果送至相关科室，无遗漏和延误。 6．**病历**：与临床科室做好交接，登记并签字，运送途中做好保护，无丢失；病历送至病案室做好核对，交接签字。 7．**运送工具**：各类运送工具功能完好、清洁无尘、无污渍，定期消毒保养并有记录。 8．**内勤服务**：各科室内勤护工严格执行岗位职责，落实院感防控、环境消毒、物资交接等工作。 9．**不良事件**：若发生Ⅲ、Ⅳ级医疗不良事件，查实乙方负主要责任，一例扣 10 分；发生Ⅱ级及以上医疗不良事件，查实乙方负主要责任，一例扣 20 分。	查阅交接登记、消毒记录；科室访谈，现场核查。服务项目一项不到位扣 1 分；工具未定期消毒保养一处扣 1 分；内勤岗位职责落实不到位每起扣 1 分。			

备注：

1.本细则为月度考核，总分 100 分，考核得分依据附件 2《信阳市中心医院护工服务质量指标》中“医院对此项目服务质量的评价≥90 分”条款执行扣罚。

2.月度考核同时结合人员缺岗台账、整改通知书、培训、投诉、保密、舆情情况综合打分。

3.月度考核结果是服务费结算扣罚、下发整改通知书、年度履约验收、续签合同、启动合同解除程序的重要依据。

4.出现合同约定“严重履约瑕疵”情形时，除本细则扣分之外，甲方可按合同附件 5 出具整改通知书，督促乙方限期整改。

附件 4

护工项目管理人员更换审批表

项目名称：信阳市中心医院浉河院区护工管理项目

项目编号：信财公开招标-2026-118

项目	内容
申请单位（乙方）	_____有限公司
原岗位人员姓名	
原人员在投标文件中的岗位	□项目经理 □现场负责人 □其他投标得分人员_____
原人员用于投标评审的主要资质条件	1.学历 2.职称/证书 3.工作年限 4.其他评审加分条件
申请更换原因	□人员离职 □身体原因 □其他：_____
拟替换人员姓名	
拟替换人员学历	
拟替换人员职称/证书	
拟替换人员工作经历	
拟替换人员社保、劳动关系证明材料	□已附劳动合同 □已附社保缴纳记录 □已附身份证、学历证书复印件（全部加盖乙方公章）
乙方申请意见	本单位确认：拟替换人员全部条件不低于原投标评审人员的评审加分条件，申请予以更换。 乙方（盖章）：经办人： 联系电话：_____ 申请日期：____年____月____日
甲方审核意见	□同意更换，自____年____月____日起正式履职。□不同意更换，理由：_____。 请乙方重新报送人员。 甲方经办人： 甲方部门负责人： （签字/盖章） 审核日期：____年____月____日

备注：

1.本表仅适用于投标文件作为评审评分依据的管理人员更换；普通人员更换不适用本表。

2.未经甲方书面审核同意，乙方不得擅自更换相关管理人员。

3.本表一式两份，甲乙双方各留存一份，作为合同档案。

4.需更换的管理人员资质不得低于原投标文件承诺的人员资质。

附件 5：　　整改通知书

编号：_____

致：_____有限公司（乙方）

项目名称：信阳市中心医院浉河院区护工管理项目

项目编号：_____

经甲方检查/质控考核，发现乙方在履约过程中存在以下问题：

1.问题描述：

2.违反合同条款：

违反合同第____条第____款；附件□2 □3 相关考核条款。

3.甲方整改要求：

请乙方于____年____月____日前完成全部整改工作，并将书面整改报告、整改佐证材料一并报送甲方。逾期未完成整改，甲方将按照合同约定进行扣罚、暂停结算。经甲方书面催告后，乙方在合理期限内仍未完成整改的，甲方有权行使合同解除权。

甲方联系人：_____ 联系电话：_____甲方（部门盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

回执（乙方签收后交回甲方存档）

本人已收到本《整改通知书》，已知悉全部内容，并将按要求落实整改。

乙方签收人：_____联系电话：_____签收日期：_____年_____月_____日

乙方整改回复（乙方填写后返回甲方）

整改情况说明：

附件佐证材料清单：

1._____

2._____