

# 驻马店市中心医院中心院区临床支持服务合同

甲方：驻马店市中心医院

（纳税人识别号：12412800418805965C）

乙方：国药诺达物业服务有限公司

（纳税人识别号：914101057919232303）

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规及驻马店市中心医院中心院区临床支持服务项目的采购文件、乙方的响应文件及成交通知书，本着自愿、平等、协商一致的原则，甲、乙双方签订本合同。

## 一、服务期限

服务期限为1年，自2026年6月11日至2027年6月10日。

## 二、服务费用及付款方式

服务结算标准：每月按照实际在岗人数和岗位工资据实结算。附人员配置和岗位工资表。包括劳务支出、耗材、通讯、服装、办公设备、巡检器材、机器配备、各种税费、人工、国庆节等法定节假日加班费、保险、劳保、维护、利润、税金、日常用品、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。在办理付款前，乙方必须提供正规、等额的发票和符合甲方要求的相关资料后，甲方方可按约定付款。如果乙方不按要求提供资料，甲方有权拒付款项。

## 三、项目内容及服务范围

中心院区临床支持服务主要包括：医疗运送服务（包括住院病人院内转运、手术病人院内运送、标本送检、输血科血液运送）、普通病区护理员、重症护理员、医技科室前台登记扣费、维持就诊秩序、专业技术人员、司炉工、水电工等。

### （一）人员配备

临床支持服务岗位总人数199人，乙方按甲方要求时间入场，按照甲方岗位配置需求变化进行逐步增减人员，并按实际使用人数核算服务费。临床支持服务岗位及人员配置要求附后。

### （二）各岗位服务范围

#### 1. 重症护理员服务范围

1.1 在护士指导下，负责重症患者生活护理与基础照护，包括翻身、叩背、擦浴、排泄护理、床单位整理，预防压疮、坠床等意外，不得从事医疗护理专业技术性操作；

1.2 严格执行院感防控与消毒隔离制度，规范处置医疗废物，遵守科室规章制度，保障护理工作有序开展；

1.3 协助患者进食、进水、活动肢体，做好患者及床旁卫生清洁，保持病区

整洁；

1.4 完成所在科室交代的其它工作。

## **2. 水工服务范围**

2.1 负责全院水管网设施疏通及维修，要熟悉和掌握医院水管网设施的路线和功能，认真管好、用好水管材料，坚持勤俭节约，修旧利废，防止滥用和浪费；

2.2 定期巡检医院排水系统，查看管道、阀门等有无渗漏、堵塞，及时维修更换损坏部件；

2.3 应急处理：快速响应突发水患，如水管爆裂等，采取有效措施止水，减少损失；

2.4 配合医院水路改造工程，保障施工符合规范。

## **3. 电工服务范围**

3.1 负责全院的电力设施小型维修及维护，要熟悉和掌握医院电力设施的功能和操作规程，做好维护管理记录，高压、低压设备运行记录；

3.2 具备扎实的专业知识和丰富的实践经验，有独立操作维修技术和应对抢修任务的能力；

3.3 严格遵守国家和行业电气安全法规、标准，以及医院的电工操作规范，保证安全生产和服务质量；

3.4 实行 24 小时值班制度，严格执行交接班，做好值班记录。接到报修后，迅速响应，尽快赶赴现场。同时，要认真做好维修登记，做到随叫随到，主动到科室巡检，发现问题及时解决；

3.5 按照医院巡检计划，定期对医院的供电线路、设备等进行全面检查和维修，强化维护工作，保障医院用电安全；

3.6 要熟悉医院用电系统故障的应急处理流程，遇到突发事件时，能够迅速响应，采取有效的应对措施，确保医院电力系统的正常运转。

## **4. 司炉工服务范围**

4.1 负责锅炉、蒸汽管道及配套设施的运行和故障处理等操作；

4.2 严格执行锅炉班各项规章制度和操作规程；

4.3 严格监视锅炉及附属设备状况，发现故障或不正常行为，应查明原因及时排除，并向班组长报告；

4.4 对锅炉设备定期进行巡查，并准时、认真地填写运行日志；

4.5 认真做好锅炉设备的维护保养和锅炉房卫生；

4.6 锅炉发生故障时，应积极主动采取紧急处理措施，并立即上报，不得离开现场。

## **5. 太平间管理员服务范围**

5.1 工作人员执行 24 小时值班；

5.2 负责停尸间遗体的接收与登记。接收时须核对死者姓名、性别、年龄、家庭地址、家属联系方式等信息，填写《驻马店市中心医院遗体暂存、转运登记表》，由科室交接人员、值班人员双方签字确认，确保信息准确无误；

5.3 定期检查冷藏柜等设备运行状态，确保冷藏柜运行正常，冷藏遗体完好；

5.4 负责与殡仪服务机构办理交接手续，交接时须再次核对暂存遗体的身份信息，殡仪机构驾驶员信息、车牌号牌、车辆识别代号等信息，确认无误后填写《驻马店市中心医院遗体暂存、转运登记表》交接签字；

5.5 负责对停尸间地面、设施进行清洁消毒，医疗废物按《医疗废物管理条例》处理，确保环境无异味、无病菌滋生；

5.6 工作人员应严格遵守职业道德，保护逝者隐私。

## **6. 管理人员服务范围**

6.1 根据医院的要求具体开展各类支持服务相关工作监控及管理工作；

6.2 负责指导、督促支持人员按要求落实岗位职责，负责招聘支持人员，进行岗位安排；

6.3 负责支持人员的日常管理及技能培训；

6.4 负责支持人员的仪表仪容、工作质量的检查和考核；

6.5 负责各临床科室的意见征询、反馈、纠正等工作；

6.6 负责特殊需求的处置，特殊或应急工作的安排；

6.7 根据业务质量评估结果，持续改进服务流程；

6.8 及时与上级部门和临床科室沟通，发现问题并解决问题。

6.9 监督工作质量以及调查满意度。

6.10 负责处理投诉事件，投诉处理率 100%，如有特殊情况要做好补救措施和合理解释，且及时、妥善，有完整的记录档案。

6.11 协助完成领导交代的其它辅助性工作。

## **7. 专业技术人员服务范围**

7.1 综合服务中心人员负责各类话务咨询的回复，受理意见、投诉等；

7.2 急诊检验科人员负责血标本的采集等；

7.3 病理科、康复科、超声科、营养科人员分别负责辅助病理技术、康复治疗、记录超声检查结果、配制营养餐等；

7.4 财务科人员负责门诊或住院部收费；公共卫生科人员负责卒中面访及电话随访；

7.5 口腔科人员辅助门诊口腔科护理工作，内镜诊疗部人员负责前台登记扣费等；

7.6 输血科人员负责输血科标本的下收和血液制品的下送、及夜间检验标本的运送等。

### **8. 病区护理员服务范围**

8.1 负责新入院病人床单元的准备、出院病人的终末处理及床单元用品的撤换工作；

8.2 协助护士完成患者的生活护理，不得从事医疗护理专业技术性操作；

8.3 协助做好被服及病员服的管理；

8.4 协助护送病人，陪同一般病员外出检查；

8.5 协助护士进行晨午间护理；

8.6 协助护士做好病人科内转床工作；

8.7 协助病区解决病人急需的一般生活问题；

8.8 其他临时的外勤工作。

### **9. 下收下送服务范围**

9.1 住院部常规标本按时排收；

9.2 住院部急诊标本随叫随送、并做好交接；

9.3 门诊各项标本的运送；

9.4 院区间标本的转运；

9.5 临床支持中心交付的其他院内运送或外勤工作。

### **10. 医技前台登记扣费服务范围**

10.1 放射科、磁共振科、超声科、心电功能科、病理科、检验科前台登记扣费，就诊引导，维持就诊秩序；

10.2 及时打印发放报告，做好查对；

10.3 耐心为病人答疑解惑，回答病人询问；

10.4 完成所在科室交代的其他工作。

### **11. 转运患者服务范围**

11.1 协助麻醉医生或手术医生接送手术患者（包括介入手术室）；

11.2 术中快速冰冻标本、病理标本、急配血标本的取送；

11.3 协助手术室护士完成无菌物品、污染器械的装卸与搬运；

11.4 协助手术室护长完成仓库物品请领工作；

11.5 住院病人的陪检。

### **12. 维持就诊秩序人员服务范围**

12.1 负责维持相关科室的就诊秩序与现场引导，指导患者正确使用挂号、缴费、打印报告等自助设备，协助解决操作问题；

12.2 主动为患者提供咨询指引，协助疏导人流，避免拥堵聚集；

12.3 主动帮助老年人、行动不便等特殊患者，提供优质服务；

12.4 发现矛盾纠纷及时劝解、上报，发现设备故障立即上报。

### 13. 其他服务范围

13.1 消毒供应中心人员负责手术器械的清洗等；

13.2 规培基地人员负责规培基地宿舍床单元更换、门禁管理、消防安全排查及卫生等；

13.3 检验科人员负责标本终末处理、高压灭菌及门禁管理等；

13.4 病理科人员负责病理档案的管理等；

13.5 病案室负责病历的下收扫描及病案库的管理等；

13.6 调度人员负责接听电话，派单及追踪工单的完成情况；

13.7 手术室人员负责手术室进出人员的管理。

## 四、服务质量标准及要求

### （一）乙方的组织管理要求

1. 设立一站式运送中心，提供信息化设备，工作人员配备统一的通讯器材，集中分配调度运送工作，能够实现全流程追踪，任务状态实时更新(待接收、进行中、已完成)，拍照上传；能利用信息化统计工单量、工单完成时长及平均工单时长；从派单到完成的全链条电子记录，支持回溯(时间戳、操作人、服务内容)；能基于位置、紧急程度、支持人员技能优化分配；急诊需求自动插队，普通任务按预约时间排序，自动提醒未按时完成或超时的任务，并主动上报；报修模块根据医院后勤业务场景定制，支持文字、语音等多种方式报修，实时展现任务状态。

实行 24 小时轮值服务，全天候随叫随到，保证病区随时呼叫运送任务的安排；根据岗位设置要求，人员安排相对固定，合理排班；运送信息管理系统由乙方承担软、硬件、接口及通讯器材等所有费用。

2. 乙方必须有健全的组织机构和人员分工，岗位职责明确。支持人员相对固定，如有调动必须提前与科室负责人协商，并提前汇报给甲方管理部门。

3. 乙方有健全和具体的管理制度、考核制度、奖罚制度和酬金发放制度，有明确的工作职责、工作流程和工作标准、服务规范及培训计划等，严格履行合同约定的各项条款，做到规范管理、合法用工，塑造良好的支持人员文化。

4. 设立 24 小时管理人员调度制，接受甲方管理部门的调配。

5. 乙方接受甲方的监督、检查，做好与甲方管理部门的协调沟通，直接管理标本及血液运送人员，承担因服务不善而引起纠纷的全部管理责任。

6. 建立人员档案，交双方保存；接受甲方定期点名及日常抽查。

7. 乙方如接到投诉应立即处理，投诉处理率 100%，如有特殊情况要做好补

救措施和合理解释，有完整的记录档案。

8. 乙方管理人员每月至少检查一次每个岗位的工作质量(包括夜间的不定时抽查)。

9. 乙方管理人员每月至少征询一次甲方各用人部门的意见，发放满意度调查表，及时商讨和解决存在问题。

10. 甲方每月对乙方的管理和服务进行考核评定：

(1) 考核时间：每月进行一次月度考评及工作质量检查。

(2) 考核方法：按《驻马店市中心医院临床支持服务中心工作人员月度考评表》及《驻马店市中心医院临床支持服务中心工作人员质量督导表》进行考评和质量督导。

(3) 考核结果运用：月评分 95 分及以上为合格，费用全额发放；月评分低于 95 分，每降低一分扣除费用 50 元。

11. 因乙方派遣人员不按操作规程、流程以及质量要求开展工作，引起设备、物品损坏以及人员损伤等不安全事件(如因服务不到位引起的跌倒损伤等不良事件)，由此所产生的后果及经济损失全部由乙方承担。

## **(二) 各岗位服务质量要求**

### **1. 重症护理员服务质量要求**

1.1 严格遵守医院及科室规章制度，服从管理，恪守职业道德，尊重关爱患者，保护患者隐私与尊严；

1.2 着装整洁，举止文明，态度耐心，沟通规范；

1.3 熟练掌握基础照护技能，严格按流程完成生活照护、床单位管理、消毒隔离等工作，操作规范有序；

1.4 工作认真负责，主动巡视，密切观察患者情况，发现异常及时上报；

1.5 严守院感要求，做好手卫生、物品消毒与垃圾分类处理；

### **2. 水工服务质量要求**

2.1 严格遵守医院规章制度及供排水操作规范，熟悉院区供水、排水、消防水系统及重点设备；

2.2 坚守岗位，报修响应及时，快速处置漏水、堵塞、设备故障等问题，保障诊疗、病房、手术室等区域正常用水；

2.3 定期巡检管道、阀门、水泵等设施，做好维护保养与记录，及时排查安全隐患；

2.4 文明施工，爱护公共设施，保持现场整洁。服从工作调度，主动配合科室，服务态度热情耐心；

2.5 严守劳动纪律，不擅离职守，全力保障医院 24 小时安全、稳定供水与

排水通畅。

### 3. 电工服务质量要求

- 3.1 严格遵守医院规章制度及电气安全操作规程，持证上岗；
- 3.2 熟悉院区供电、配电、照明、应急等系统；
- 3.3 坚守岗位，响应及时，接到报修快速到场处置，确保诊疗、手术、重症等重点区域用电安全；
- 3.4 定期巡检、维护、保养电气设备，做好记录，及时排查隐患，杜绝安全事故；
- 3.5 文明服务，规范操作，爱护设备设施，节约用电；
- 3.6 服从调度，主动配合科室工作，注重服务态度与沟通效率；
- 3.7 严守劳动纪律，不擅离职守，全力保障医院 24 小时安全、稳定供电。

### 4. 司炉工服务质量要求

- 4.1 严格遵守锅炉安全操作规程及医院规章制度，持证上岗，熟悉锅炉及附属设备性能；
- 4.2 坚守岗位，24 小时值守，定时巡检压力、水位、温度等参数，做好运行记录，确保设备安全稳定运行；
- 4.3 定期开展维护保养，及时排查隐患，杜绝安全事故；
- 4.4 严格执行环保、节能要求，规范操作；
- 4.5 服从调度，保障医院供暖、热水供应，主动配合科室需求；
- 4.6 文明服务，态度端正，遵守劳动纪律，不擅离职守。

### 5. 太平间管理员服务质量要求

- 5.1 遵守医院及殡葬管理规定，规范遗体接收、存放与交接，尊重逝者；
- 5.2 文明服务、态度庄重，保护家属隐私；
- 5.3 保持环境整洁消毒，严守安全与纪律，确保管理规范有序。

### 6. 管理人员服务质量要求

- 6.1 严格按照院方要求派遣符合要求的人员，对派遣人员进行严格的岗前培训并进行考核；
- 6.2 制定系统的培训计划，定期组织支持人员进行在职培训；
- 6.3 熟练掌握标本运输规范；
- 6.4 根据求职人员学历、能力等合理安排岗位；
- 6.5 定期对服务质量进行评估和考核，确保各项指标达到医院要求；
- 6.6 对医院提出的服务需求和问题，要及时响应并处理；
- 6.7 采取有效措施降低支持人员流失率，如提供合理的薪酬福利、良好的工作环境和职业发展机会。确保服务团队的稳定性，避免因人员频繁变动影响服务

质量。

## **7. 专业技术人员服务质量要求**

7.1 严格遵守医院的规章制度和职业道德规范，秉持以患者为中心的服务理念，对待患者热情、耐心、细心、负责；

7.2 具备扎实的专业知识和丰富的实践经验，能够熟练运用专业技术和设备开展工作；

7.3 按照医院的工作流程和要求，及时、准确地完成各项工作任务，合理安排工作时间，提高工作效率，避免出现患者长时间等待的情况；

7.4 定期参加专业培训和学术交流活动中，不断更新知识体系，提高专业技能水平。

## **8. 病区护理员服务质量要求**

8.1 根据科室按要求完成工作任务，不得从事技术性操作，不得离岗或脱岗；

8.2 服从科室工作安排，接受科室管理，认真完成科室内勤工作，上班时间不得从事与工作无关事情；

8.3 医疗被服及时收取，送洗的医疗被服、病号服和工作服需与洗衣房做好交接并登记，双方核对签名，数量清点准确，整理入库；

8.4 定期更换床单、被套等，保持床单位平整、干燥、无碎屑；

8.5 协助整理病人床单位并保持整洁，有污迹时、病人转出、出院后及时更换床单位，保持床单元清洁干燥；

8.6 科内转床要核对患者信息，物品准确、无丢失，转运过程注意保暖；

8.7 生活护理符合医院护理相关质量标准，做好患者的安全、舒适、和“三短六洁”照护；

8.8 掌握医院感染控制的必备知识和技能，医疗废物的分类处理符合医院相关管理规定；

8.9 掌握急救知识，妥善处理陪检过程中突发病情变化及其他意外。

## **9. 下收下送服务质量要求**

9.1 使用贴有“生物安全标示”的标本收集工具进行转运，密闭运输，严格查对，不得随地乱放；

9.2 保护好标本，无损坏、丢弃、遗失、调换标本现象；

9.3 利用信息化确保标本的闭环管理，到科室收取时严格执行 PDA 扫码，与检验科交接时，严格执行签收流程；

9.4 常规标本按时巡送、按时送达，交接记录完整；

9.5 急配血标本、急诊标本随叫随送，15 分钟内完成；普通标本半小时内完成；交接记录完整；

9.6 每日2次清洁消毒运送工具；

9.7 收取标本时一定要戴手套做好自我防护，不能用戴着手套的手按电梯按钮或掀门帘；

9.8 疑似不合格标本，与科室做好沟通，双方确认后妥善处理，并做好记录；

9.9 避免发生漏收、迟收、漏送、迟送、标本溢洒及丢失等情况，一旦发生，当事人应立即采取补救措施，如耽误治疗按甲方临床支持管理条例处理。

#### **10. 前台登记扣费服务质量要求**

10.1 预约登记及缴费工作及时准确，按检查的先后顺序登记，统一保管；

10.2 保证医疗秩序，责任心强，态度热情，服务周到，体现以病人为中心；

10.3 严格执行查对制度，报告及时准确发放；

10.4 合理处置急危重症患者。

#### **11. 转运患者服务质量要求**

11.1 运送前严格执行患者身份、病情及注意事项核对制度，根据病情准备平车、轮椅等运送工具，做好患者体位摆放、约束固定及隐私保护；

11.2 运送过程中保持平稳行驶，避免急停、急刹及剧烈颠簸，密切观察患者意识、呼吸、面色等病情变化，发现异常应立即就近处置并报告护士站；

11.3 严格遵守院感防控要求，每次运送前后对平车、轮椅等工具进行清洁消毒，做好个人卫生防护，规范处理医疗废物；

11.4 保持态度热情耐心，主动沟通告知患者及家属运送流程、注意事项，尊重患者隐私与人格，避免使用生硬、推诿性语言；

11.5 严格遵守劳动纪律，不擅自离岗、脱岗，不拖延运送时间，确保手术、检查、转科等运送任务按时、按要求完成。

#### **12. 维持就诊秩序服务质量要求**

12.1 严格遵守医院规章制度，坚守岗位，主动引导患者有序排队、文明操作，维护良好就诊秩序；

12.2 热情指导患者使用挂号、缴费、打印报告等功能，耐心解答疑问，帮助老年人、特殊人群完成操作；

12.3 及时疏导人流，避免拥堵聚集，发现问题及时上报处理；

12.4 保持服务区域整洁，协助排查设备异常；

12.5 举止文明、态度亲和、规范用语，不推诿、不闲聊、不擅离职守；

#### **13. 其他服务质量要求**

13.1 清洗器械人员严格遵守消毒隔离与器械清洗流程，认真完成清洗、消毒、干燥，保证器械洁净无污渍、无血迹。遵守院感规定，做好防护，爱护器械，服从管理，确保操作规范安全；

13.2 宿管人员安全保障到位，严守门禁、巡查隐患；环境整洁有序；设施及时维护，快速响应报修；服务热情耐心，主动沟通反馈；

13.3 检验科高压灭菌人员操作规范，严格依流程操作设备，定期检查确保运行正常；保障灭菌效果，精准设参、规范装载；做好设备维护，日常清洁、定期检修；服务热情，及时沟通反馈；完整记录灭菌过程，定期提交质量报告；

13.4 手术室人员严格按照感染防控要求做好进出人员的管理；

13.5 病理科人员严格遵守档案管理规定，规范病理资料登记、归档、保管与借阅，确保资料完整、安全、可追溯，保障档案管理有序高效；

13.6 病案室人员严格遵守病历回收制度，按时到科室回收、核对、登记病历，确保份数齐全、信息准确；

13.7 调度人员严格执行调度制度，及时响应需求，合理派工、准确传达。做好沟通协调与记录，全程跟踪落实，文明服务、高效严谨，保障各项工作有序运转。

## 五、人员管理

### （一）人员要求

1. 遵守医院规章制度，服从甲方管理部门的监督及使用科室管理。

2. 支持人员须统一着装、配戴工牌。工作服干净、整洁、无褶皱，不穿高跟鞋，不留长指甲，上班不迟到、不早退、不玩手机，工作时间内不串岗，不脱岗，不聚众聊天，不带无关人员进出病房，不随意进入治疗室等场所。

3. 支持人员年龄不超过 60 岁，身体健康，品貌端正，朴实肯干，有良好的职业道德，经培训能熟练掌握临床支持服务岗位标准。乙方严禁聘用超龄支持人员，否则甲方有权不支付服务费用。

4. 管理人员有丰富的医院临床支持服务管理经验，组织、协调和决策能力强，能熟练应用计算机，工作认真负责，办事有条理，有一定公文写作能力，工作严谨认真，有一定组织协调能力。

5. 患有精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏、残疾、传染病的人员及传染病病原携带者，不得从事支持服务工作。

6. 特殊岗位按岗位要求持证上岗。输血科运送人员必须具有医学背景。专业技术人员具有会计从业资格证书或护士资格证或康复治疗师证等；电工具具有《中华人民共和国特种作业操作证》（操作项目为高压电工作业）或《中华人民共和国特种作业操作证》（操作项目为低压电工作业）；司炉工具有特种设备作业人员证（项目代码为 G1）。

7. 如支持人员不能胜任本职工作或发现有严重违规现象，甲方管理部门可以随时与乙方联系，提出对支持人员重新培训、调换或建议辞退人员。

## （二）人员培训

1. 乙方必须对支持人员进行岗前培训，经使用科室考核合格后方可上岗，要求乙方提供用于本项目的支持人员上岗证照资料。上岗后组织在职培训，每月至少一次，确保其熟悉工作流程、职责及甲方相关管理规定。

2. 每月对全体人员进行理论及实践操作培训，不少于1次，确保其熟悉医院相关管理规定，并将每次培训的详细记录上交给甲方管理部门，若乙方未能执行该条款要求，甲方将每次扣除乙方违约金500元。

3 乙方应及时向支持人员传达和贯彻甲方要求，使支持人员都明确组织和个人的工作目标，使临床支持服务工作起到良好的“示范窗口”作用。

4. 发挥培训的再教育功能，在支持人员中树立正确的人生观、价值观和职业道德观，倡导爱国主义和集体主义精神，培养支持人员爱岗敬业意识。

## （三）人员管理

1. 乙方必须按照《中华人民共和国劳动法》的规定合法规范用工。

2. 乙方须任命医院认可的服务管理人员。

3. 乙方全面负责被派遣支持人员涉及劳动关系的所有事宜，甲方与派驻支持人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻支持人员由乙方自行管理，并负责劳动合同、培训、考核、薪酬、保险等，对支持人员服务期间的行为负责，承担一切劳务纠纷。

4. 严把录用关。所有录用人员必须提供有效身份证及复印件；严格遵循劳动部门的用工规定以及国家卫生行政主管部门的有关要求；对综合素质、仪容仪表、礼仪风范和业务技能等方面进行全面考察，合格后方可录用。

5. 乙方与医院直接签订服务合同，并收取服务报酬、承担相应责任及风险，按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一系列费用。

6. 采取有效措施降低支持人员流失率，如提供合理的薪酬福利等，确保服务团队的稳定性，避免因人员频繁变动影响服务质量。

7. 乙方每月拿出500元奖励基金，制定奖惩细则，对支持服务过程中表现突出并得到医院认可的个人，进行相应奖励，月度金额不累计，当月发放完毕。

8. 乙方派遣支持人员要有慎独精神，注意保密，不得私自向其他无关人员泄露病人的隐私及甲方要求保密的内部信息；及时向上级及甲方管理部门反映工作中的重要情况，不能瞒报漏报；出现问题逐级反映；无条件服从调岗安排。

## 六、临床支持服务有关事项说明

1. 乙方为每位临时人员发放工资不能少于甲方提供给乙方每人岗位全部费用的85%，必须依法依规购买社会保险。

2. 在合同执行期间，乙方须接受甲方管理部门（医院总务科）以及有关行政主管部门的监管。

3. 甲方为乙方提供必要的管理用房、值班用房、院内电话（按实际需要），其他如电脑、考勤设备、打印机、耗材、工作衣、一次性防护用品、标本运送容器以及桌椅等所有设备设施均由乙方自行承担，支持人员工服须统一洗涤。

4. 因乙方的故意、过失或管理不善导致甲方任何设备、设施、财物、档案资料损坏、人身伤害以及相关信息等被盗、被损坏或对外传播的，乙方应给予赔偿，并承担法律责任。

5. 乙方派遣支持人员在工作中因防护措施不到位而发生的职业暴露和感染，所需费用由乙方承担。

6. 遇上级部门检查或大型会议、重大活动、突发事件、医患纠纷和各项临时性任务时，乙方需无条件配合甲方做好相关工作。

7. 在服务期内，若遇政策性调整（如最低工资标准调整等），由乙方自行承担。

## **七、违约责任与赔偿损失**

1. 乙方负责教育并落实监管支持人员在各项服务中注意节约用水、用电，不得擅自收集、买卖纸皮、杂物等废品，不得在污物间、卫生间、楼梯间等部位堆放杂物，严禁在甲方范围内吸烟、喝酒、使用煤气炉、电饭锅等，否则扣罚乙方违约金 500 元/人/次。

2. 乙方派遣支持人员在甲方范围内打架、骂病人、与病人家属争吵、与病区工作人员争吵，辱骂、议论工作人员，质问病人等，扣罚当事人 500 元/次。

3. 接到医院患者或科室投诉，如乙方未能及时处理，没有做出合理解释，又未采取补救措施，视情节轻重扣罚乙方违约金 500-1000 元/次。

4. 乙方负责教育派遣支持人员遵守劳动纪律，经常迟到、早退、脱岗、玩手机，或旷工的，甲方有权要求乙方对该支持人员进行辞退。如因劳动纪律、擅离职守，服务态度、工作质量等造成科室、病人、家属投诉的，经核实，按具体情况，扣罚当事人 50~500 元/次；情节严重，有损甲方声誉及损失的，甲方有权要求乙方辞退当事人。

5. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## **八、合同纠纷处理**

甲乙双方本着诚实信用的原则严格履行合同，不得无故终止合同。因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## **九、违约解除合同**

在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同，同时保留向对方追诉的权利。

1. 乙方有转让和未经甲方同意的分包行为，按合同规定可以解除合同的。
2. 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的。
3. 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

#### 十、其他约定

1. 乙方不得转包，不得降低质量要求。
2. 乙方所派遣人员，在上下班途中发生交通事故或在工作中出现安全事故等，均由乙方自己解决并承担责任，与甲方无关。
3. 本项目的采购文件、乙方的响应文件、附件等均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。
4. 本合同未尽事宜，双方另行补充。
5. 本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲方执叁份，乙方执壹份。
6. 签订地点：驻马店市中心医院。

甲方：驻马店市中心医院



甲方代表：

张志刚

乙方：国药诺达物业服务有限公司



乙方代表：

分管院长：

王于伟



2016 年 6 月 10 日

2016 年 6 月 10 日