

驻马店市中心医院妇儿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妇儿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10月1日至2027年9月30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

妇儿院区临床支持服务主要包括：医疗转运服务（包括住院病人院内转运、手术病人院内转运、标本送检、输血科血液转运）、病区护理员、重症护理员、医技科室前台登记扣费、调度、电梯导乘、专业技术人员、120司机、水电工等。

（一）人员配备

临床支持服务岗位总人数107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. 司机服务范围

1.1 负责车辆的日常检查与保养，出车前仔细检查车辆性能，如刹车、轮胎、油量等，确保车辆安全可靠；定期对车辆进行清洁与维护，保证车内环境整洁、设备完好；

1.2 接到调度指令后，迅速响应，在规定时间内出车，行车途中严格遵守交通规则，选择最优路线；

1.3 到达现场后，积极配合医护人员，协助搬运患者，将患者安全平稳地抬

上救护车，并妥善固定。

2. 重症护理员服务范围

- 2.1 协助护理人员做好接诊工作，告知家属住院须知及探视制度；
- 2.2 严格执行消毒隔离制度，承担配奶及奶具和配奶间的清洗消毒等任务；
- 2.3 完成所在科室交代的其它工作。

3. 水工服务范围

- 3.1 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；
- 3.2 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；
- 3.3 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；
- 3.4 配合医院水路改造工程，保障施工符合规范。

4. 电工服务范围

- 4.1 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，做好维护管理记录及高压和低压设备运维记录；
- 4.2 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；
- 4.3 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；
- 4.4 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。主动到科室巡检，发现问题及时解决；
- 4.5 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；
- 4.6 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。

5. 管理人员服务范围

- 5.1 根据医院的要求具体开展各类临床支持服务中心相关工作监控及管理工作；
- 5.2 负责指导、督促临床支持服务中心人员按要求落实岗位职责，负责招聘临床支持服务人员，进行岗位安排；
- 5.3 负责临床支持服务中心人员的日常管理及技能培训；
- 5.4 负责临床支持服务中心人员的仪表仪容、工作质量的检查和考核；
- 5.5 负责各临床科室的意见征询、反馈、纠正等工作；

- 5.6 负责特殊需求的处置，特殊或应急工作的安排；
- 5.7 根据业务质量评估结果，持续改进服务流程；
- 5.8 及时与上级部门和临床科室沟通，发现问题及时解决；
- 5.9 监督工作质量以及调查满意度；
- 5.10 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；

- 5.11 协助完成医院交代的其它辅助性工作。

6. 专业技术人员服务范围

- 6.1 超声科及健康管理中心人员负责记录超声检查结果；
- 6.2 输血科人员承担本科室检验标本下收、临床血液制品配送工作，同时兼顾夜间全院检验标本转运任务等；
- 6.3 检验科人员负责接病房标本、对标本实施离心处理等；
- 6.4 财务科人员负责门诊或住院部收费；营养科人员负责配制营养制剂；
- 6.5 儿童康复治疗中心人员辅助康复治疗；
- 6.6 分娩部人员负责分娩导乐，产科中心人员负责民生实事免费产前筛查信息登记；
- 6.7 内镜诊疗部人员负责前台登记扣费及患者的麻醉复苏监护。

7. 病区护理员服务范围

- 7.1 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；
- 7.2 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；
- 7.3 协助做好被服及病员服的管理；
- 7.4 协助护送病人，陪同病情稳定的一般患者外出检查；
- 7.5 协助护士进行晨午间护理；
- 7.6 协助护士做好病人科内转床工作；
- 7.7 协助病区解决病人急需的一般生活问题；
- 7.8 其他临时的外勤工作。

8. 下收下送服务范围

- 8.1 住院部常规标本按时排收；
- 8.2 住院部急诊标本随叫随送，并做好交接；
- 8.3 门诊各项标本的转运；
- 8.4 院区间标本的转运；
- 8.5 临床支持服务中心交付的其他院内转运或外勤工作。

9. 医技前台登记扣费服务范围

9.1 放射科、磁共振科、超声科、心电功能科、病理科登记扣费，就诊引导，维持就诊秩序；

9.2 及时打印发放报告，做好查对；

9.3 耐心回应患者问询，做好答疑解释工作；

9.4 完成所在科室交代的其它工作。

10. 转运患者服务范围

10.1 协助麻醉医生或手术医生接送手术患者（包括介入手术室）；

10.2 术中快速冰冻标本、病理标本、急配血标本的取送；

10.3 协助手术室护士完成无菌物品、污染器械的装卸与搬运；

10.4 协助手术室护士长完成仓库物品请领工作；

10.5 住院病人的陪检。

11. 电梯导乘服务范围

11.1 做好电梯导乘服务，乘坐电梯高峰期对人员进行分流，以及对手术电梯进行专人专控；

11.2 各项迎检、活动中实施电梯专人专控，紧急用梯时应随叫随到；

11.3 对电梯运行情况进行记录，发现问题及时上报；

11.4 定期对电梯内进行消杀、卫生打扫及轿厢内不锈钢装饰的保养工作；

11.5 掌握电梯困人应急方案，出现电梯困人时，能及时安抚患者及家属，并立即通知电梯维保人员并配合维保人员进行解救。

12. 调度人员服务范围

12.1 承担一站式服务中心热线接听与统筹调度工作，统筹全院检验标本、输血标本、病理标本及血液制品的下收、转运与配送；同步负责水、电、气、暖设施故障、信息系统故障及门窗锁具零星维修工单的受理、派单协调；

12.2 及时向相关人员派出工单，并对完成进度进行跟进，可根据个人工单量情况进行随机调配，避免超时，必要时向管理人员汇报；

12.3 电脑、电话等通信设备，发现故障及时通知报修；

12.4 严禁无故摘机挂起，不做与工作无关的事，确保调度热线电话的畅通。

13. 其他服务范围

13.1 健康管理中心人员负责体检人员尿液、粪便标本的收集收纳工作；

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 检验科人员承担尿液、粪便等患者自留标本的接收核对，完成标本签收与对应检验项目记账计费；负责各类检验标本终末处置，完成医疗废弃物高压灭菌工作及管理自助报告机等；

13.4 手术室人员负责手术室进出人员的管理；

13.5 生理产科和病理产科人员负责生育信息登记、汇总与上报等业务；

13.6 内镜诊疗中心人员承担内镜清洗、消毒处置等相关工作。

四、服务质量标准及要求

（一）乙方的组织管理要求

1. 设立一站式转运调度中心，配套信息化管理系统与统一通讯终端，统筹全院标本转运。系统实现工单全流程可视化追踪，实时展示待接收、执行中、已完成任务状态，支持现场拍照留存；自动统计工单总量、处理时长、平均处置时效，全程留存含时间戳、操作人员、服务内容的电子记录，工单全程可追溯；转运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。

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。

2. 乙方必须有健全的组织机构和人员分工，岗位职责明确。临床支持服务人员相对固定，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。

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 service 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月度考评表》及《驻马店市中心医院临床支持服务中心质量督导表》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. 司机服务质量要求

1.1 安全驾驶：严格遵守交规，行车平稳，不超速、不酒驾、不疲劳驾驶，定期检查车况，确保车辆始终处于良好的运行状态，为医患提供安全可靠的出行保障；

1.2 准时守约：按约定时间开展工作，不无故迟到、爽约，规划好路线，尽量避开拥堵；

1.3 礼貌待人：热情问候，用语文明，耐心回应医患需求，不与医患起争执；

1.4 爱护车辆，保持车内干净卫生，座椅、脚垫、车窗等部位无灰尘、污渍等。

2. 重症护理员服务质量要求

2.1 熟练掌握新生儿日常护理技能，如正确喂奶、拍嗝、更换尿布等。更换尿布动作轻柔，保持臀部干爽，预防红臀；

2.2 密切观察新生儿生命体征，留意新生儿面色、精神状态、大小便情况等，发现异常及时报告；

2.3 严格遵守消毒隔离要求，接触新生儿前后洗手、戴口罩；

2.4 配奶做好手卫生、穿戴规范，水温 40-50℃，遵医嘱精准配比，一人一配并标注信息。奶液现配现用，超时废弃，操作后及时消毒台面；

2.5 使用后的奶具彻底冲净奶渍，刷洗至无残留、无异味，沥干水分后规范消毒，不得带奶垢、污水转运。

3. 水工服务质量要求

3.1 医院用水系统故障可能影响医疗工作开展，水工需保持通讯畅通，接到报修后，及时响应，并尽快赶赴现场。例如，手术室突发水管爆裂，需迅速到达处理，保障手术正常进行；

3.2 具备扎实的专业知识和丰富的维修经验，能准确判断故障原因，如区分是管道堵塞、阀门损坏还是水泵故障等。维修时选用合适的工具和配件，确保一次修复率达到 95%以上，减少反复维修对医院的影响；

3.3 制定详细的巡检计划，定期对医院重点区域（如病房、手术室、检验科等）的供水设备、管道进行全面检查，定期对整个医院的用水系统进行一次全面巡检。及时发现潜在问题并处理，如管道老化、漏水隐患等；

3.4 了解医院用水水质要求，配合相关部门做好水质检测工作。根据要求定

期对水箱、水塔等储水设施进行清洗消毒，确保医院用水符合卫生标准；

3.5 工作期间着装规范，佩戴工作牌，言行举止文明。与医护人员和患者沟通时，耐心解答疑问，维修过程中尽量减少对医院正常秩序的干扰，维修完成后清理现场，保持环境整洁。

4. 电工服务质量要求

4.1 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。

4.2 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。

4.3 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。

4.4 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。

4.5 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护；强化维护工作，保障医院用电安全。

4.6 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。

5. 管理人员服务质量要求

5.1 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；

5.2 制定系统的培训计划，定期组织临床支持服务人员进行在职培训；

5.3 熟练掌握标本运输规范；

5.4 根据求职人员学历、能力等合理安排岗位；

5.5 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；

5.6 对医院提出的服务需求和问题，要及时响应并处理；

5.7 采取有效措施降低临床支持服务人员流失率，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。

6. 专业技术人员服务质量要求

6.1 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；

6.2 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；

6.3 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；

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

7. 病区护理员服务质量要求

7.1 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；

7.2 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；

7.3 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；

7.4 定期更换床单、被套等，保持床单位平整、干燥、无碎屑；

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

7.6 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；

7.7 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；

7.8 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；

7.9 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。

8. 下收下送服务质量要求

8.1 使用贴有“生物安全标示”专用的标本收集工具进行正规收集，严格核对，不得随地乱放；

8.2 保护好标本，无损坏、丢弃、遗失、调换标本现象；

8.3 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；

8.4 常规标本按时收取转运，交接记录完整；

8.5 快速冰冻标本、急配血标本、急诊标本随叫随送，15 分钟内完成，交接记录完整；

8.6 每日 2 次清洁消毒转运工具；

8.7 收取标本时一定要戴手套做好自我防护，坐电梯时不能用戴着手套的手去按电梯按钮；

8.8 发生标本损坏、泄露、污染、丢失、混淆等情况，应即刻报告临床支持服务中心、科室护士长。隐瞒不报按甲方有关规定给予从重处罚；

8.9 避免发生漏收、迟收、漏送、迟送标本的情况，一旦发生漏收、迟收、漏送、迟送标本现象，当事人应立即采取补救措施；

8.10 严格执行甲方临床支持服务中心的相关工作制度、工作流程和工作标准要求。

9. 前台登记扣费服务质量要求

- 9.1 预约登记及缴费工作及时准确，按检查的先后顺序登记；
- 9.2 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；
- 9.3 严格执行查对制度，报告及时准确发放；
- 9.4 合理处置急危重症患者。

10. 转运患者服务质量要求

10.1 转运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、轮椅等转运工具，做好患者体位摆放、约束固定及隐私保护；

10.2 转运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；

10.3 严格遵守医院感染预防与控制要求，每次转运前后对平车、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；

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

10.5 严格遵守劳动纪律，不擅自离岗、脱岗，不拖延转运时间，确保手术、检查、转科等转运任务按时、按要求完成。

11. 电梯导乘服务质量要求

11.1 热情引导乘客，清晰告知楼层信息；快速响应需求，及时处理异常；保持导乘环境整洁，提供贴心周到服务；

11.2 主动迎候乘客，礼貌指引电梯方向；准确播报楼层，耐心解答疑问；

11.3 准时到岗，以微笑迎接乘客；精准操作电梯，平稳运行；关注特殊群体，给予特别关怀与帮助；

11.4 熟悉楼层布局，为乘客精准导航；及时提醒超载，合理分流；

11.5 规范着装，展现专业形象；主动询问需求，高效引导乘梯；定期检查设备，确保电梯导乘安全可靠。

12. 调度服务质量要求

12.1 及时接听调度电话：合理、准确派单，并跟进进度，出现问题及时汇报；

12.2 树立服务意识，接听来电时要耐心细致、礼貌用语，并详细、认真、准确的做好各项记录；

12.3 工单完成进度较慢时，可根据个人工单量情况进行随机调配，避免超时，必要时向管理人员汇报；

12.4 电脑、电话等通信设备，发现故障及时通知报修；

12.5 严格执行交接班制度，坚守工作岗位，不串岗，不无故擅离岗位，严禁闲谈，严禁无故摘机挂起，不做与工作无关的事，确保调度热线电话的畅通。

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；

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 检验科人员严格落实消毒隔离制度，高压灭菌按标准操作，做好设备监测登记，完成区域终末消毒，杜绝交叉感染，各项记录完整可追溯；

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 健康管理中心人员规范核对体检者信息，标本标识清晰无误，分类收纳密闭存放，避免渗漏污染；及时转运送检，台面定时消毒，全程遵守消毒隔离要求，无标本丢失、混淆情况；

13.6 准确登记生育相关资料，信息完整真实，按时统一上报，做好台账留存，严守隐私，落实消毒隔离规范。

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. 临床支持服务人员须统一着装、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，不得私自售卖护理垫及生活用品等物资，不随意进入治疗室等场所。

3. 临床支持服务人员年龄不超过 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。乙方严禁聘用超龄临床支持服务人员，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；电工至少有 1 年配电运维工作经验。

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，不得从事临床支持服务工作。

6. 特殊岗位按岗位要求持证上岗。输血科转运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；电工作具有《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）。

7. 如临床支持服务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，提出对临床支持服务人员重新培训、调换或建议辞退

人员。

（二）人员培训

1. 乙方必须对临床支持服务人员进行岗前培训，经使用科室考核合格后方可上岗，乙方应提供用于本项目的临床支持服务人员上岗证照资料。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 乙方应及时向临床支持服务人员传达和贯彻甲方要求，使临床支持服务人员都明确组织和个人的工作目标。

4. 乙方须对派驻临床支持服务人员开展岗前职业道德培训，强化爱岗敬业意识，服从科室管理，恪守岗位职责与医院规章制度。

（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临床支持服务人员涉及劳动关系的所有事宜，甲方与派驻临床支持服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻临床支持服务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，对临床支持服务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；对政治素质、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. 采取有效措施降低临床支持服务人员流失率，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，对在临床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. 乙方派遣临床支持服务人员要有慎独精神，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。

9. 派遣人员每周休息一天。

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，临床支持服务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. 乙方派遣临床支持服务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临床支持服务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、售卖等，否则扣罚乙方违约金 500 元/人/次。

2. 乙方派遣临床支持服务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. 乙方负责教育派遣临床支持服务人员遵守劳动纪律，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临床支持服务人员进行辞退。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：

李凯

分管院长：

王于伟

2016 年 9 月 23 日

2016 年 9 月 23 日

附件

妇儿院区临床支持服务中心岗位配置和工资表

序号	岗位	人数	月工资 (元)	说明
1	司机	8	3409	急诊 120 司机 7 人、室外摆渡车司机 1 人
2	重症护理员	10	3409	NICU5 人、新生儿科 5 人
3	水工	4	3409	水管路维修 4 人
4	电工	9	3409	高低压配电室值守 6 人、线路维修 3 人
5	管理人员	1	3409	负责人员招聘及日常管理工作 1 人
6	专业技术人员	23	2922	超声科 4 人、输血科 3 人、儿童康复治疗中心 7 人、营养科 1 人、分娩部 1 人、产科中心 1 人、财务科 1 人、检验科 2 人、内镜诊疗部 2 人、健康管理中心 1 人
7	病区护理员	9	2435	家庭化产房、病理产科、普通妇科、肿瘤妇科、儿内一科、儿内二科、儿内三四科、小儿普通外科泌尿外科、妇女保健科各 1 人
8	下收下送	8	2435	门诊检验科 1 人、健康管理中心 1 人、中心院区与妇儿院区相互转运标本 4 人、全院公用病房标本 2 人
9	前台登记扣费	8	2435	放射科 1 人、磁共振 1 人、病理科 2 人、超声科 2 人、心电图室 1 人，生殖医学科 1 人
10	转运患者	6	2435	手术室 6 人
11	电梯导乘	7	2435	电梯服务 7 人
12	调度	4	2435	一站式服务平台接听电话、派单 4 人
13	其他	10	2435	健康管理中心 1 人、规培基地 2 人、检验科 3 人、手术室医务人员通道 2 人、生理产科和病理产科共用 1 人、内镜诊疗部 1 人
合计		107		