院 内

采购文件

项目名称：住院患者生活陪护

采购人：**酉阳县**人**民医**院

 二**〇**二五年四月二**十一日**

**目 录**

**第一篇 公开采购内容3-4**

**第二篇 供应商须知5-10**

**第三篇 项目要求11-19**

**第四篇 合同文本格式20-26**

**第五篇 响应文件格式要求27-35**

**第一篇 公开采购内容**

**酉阳县人民医院按照采购计划进行公开采购，欢迎广大合格供应商前来参与。**

### 一、供应商参与资格

合格的供应商应首先符合政府采购法第二十二条规定的基本条件，同时符合根据该项目特殊要求设置的特定资格条件。

（一）一般资格条件

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）特定资格条件

投标人提供的营业执照的经营范围必须含有患者陪护服务。

二、采购内容及要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **项目名称** | **选定供应商数量** | **服务期限** | **备注** |
| 包1 |  住院患者生活陪护 | 1名 | 3年 | 医院提供平台，护工公司与患者或家属自愿达成协议签订同意书后，为患者提供护工陪护服务，收取服务费（具体收费标准由中标人报采购人备案，须明码标价），并开具收款凭证。 |

陪护资金来源：由使用者付费，医院提供平台，护工公司与患者或家属自愿达成协议签订同意书后，为患者提供护工陪护服务，收取服务费。

（一）本次报价为人民币，包含完成项目所需水电气、空调、清洁、物管等所有费用。

（二）本次报价须一次性报出具体陪护费和向采购人缴纳的项目水电费报价。

（三）项目水电费报价未实质性响应，则视为无效报价，作无效响应处理；陪护费报价超过单项限价，则视为无效报价，作为无效响应处理。

三、其它有关规定

（一）单位负责人（法定代表人）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（包）下的采购活动，否则均为无效响应。

（二）超过响应文件截止时间递交的响应文件，恕不接收。

（三）采购费用：无论采购结果如何，供应商参与本项目采购的所有费用均应由供应商自行承担。

（四）供应商保证参与报名资料、响应文件资料真实有效。

（五）不接受联合体参与投标，否则按无效处理。

（六）不接受合同分包，否则按无效处理。

**四、有关说明**

（一）公告发布、投标响应报名时间、地点

2025年4月22日在 **酉阳县人民医院官方网站** 发布采购通知，凡有意参加投标者，请于2025年4月22日起至2025年4月24日17时30分止，在酉阳县人民医院综合楼九楼护理部报名，过时将视为自动放弃参加比选资格。获取方式：报名时必须提供以下有关资料原件或复印件（复印件加盖公章留存）：法定代表人证明或法人委托书及本人身份证、营业执照副本。

1. 投标文件递交

投标文件递交截止时间：2025年4月25日下午2点40分前，投标文件递交地点：酉阳县人民医院综合楼九楼护理部

签到说明：供应商签到时须携带身份证明证件原件(身份证）以供查验，如参加比选人员与报名人员不一致则参加比选人员则需提供法定代表人授权书原件一份，被授权代表的身份证复印件加盖公章并查验原件（若是法定代表人签到的则提供法人证明和身份证复印件加盖公章），否则不予签到和接收比选文件。

1. 采购时间、地点

2025年4月25日下午2点40分，酉阳县人民医院综合楼10楼小会议室

### 五、联系方式

联系电话：023-75535208 联系人：冉玉芹

地址：酉阳县人民医院综合楼九楼护理部。

**六、**如有异议，请于采购开标前以实名书面（包括联系人、地址、联系电话）形式将意见反馈至酉阳县人民医院综合楼九楼纪委办公室，联系电话：023-75692125

## **第二篇 供应商须知**

### 一、采购文件

（一）采购人所作的一切有效的书面通知、修改及补充，都是采购文件不可分割的部分。

（二）采购文件的解释：供应商如对采购文件有疑问，必须以书面形式在开始采购前1个工作日向采购人提出，采购人可视情况做出处理或答复。如供应商未提出疑问，视为完全理解并同意本采购文件。一经进入采购程序，即视为供应商已详细阅读全部文件资料，完全理解采购文件所有条款内容。

### 二、采购要求

（一）响应文件

供应商应当按照采购文件的要求编制响应文件，并对采购文件提出的要求和条件作出**实质性响应**，响应文件应规范装订成册。

响应文件由“响应文件格式要求”规定的部分和供应商所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，供应商应按照“响应文件格式”规定的目录顺序组织编写和装订，可在基本格式基础上对表格进行扩展，未规定格式的由供应商自定格式。

（二）报价要求

报价属于包干价包括完成本项目所需的人工费、保险费、交通费、培训费及税费等。因成交供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。

（三）修正错误

若供应商所递交的响应文件或报价中的价格出现大写和小写金额不一致的，以大写金额为准。

（四）提交响应文件的份数和签署

1.响应文件一式三份，其中正本一份，副本二份；所有内容逐页加盖鲜章和骑缝章，副本可为正本的复印件，应与正本一致，如出现不一致情况以正本为准。

2.在响应文件正本中，响应文件格式规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章。

（五）响应文件的密封与标记

响应文件的正本、副本均采用信封密封。信封上注明**项目名称、供应商名称、“正本”、“副本”**字样，信封的封口加盖供应商公章。

（六）供应商参与人员

供应商派代表参与采购，应为法定代表人或授权委托代表。

（七）无效采购

供应商发生以下条款情形的，视为无效，其响应文件将被拒绝：

1.不符合规定的一般资格条件或特定资格条件；

2.法定代表人或授权代表未到场参加；

3.响应文件不按规定签字、盖章；

4.报价超过采购限价；

5.供应商响应文件内容与国家法律法规相违背，或附有采购人无法接受的条件；

6.提供虚假材料。

（八）现场踏勘

若有需要，可自行踏勘项目现场。供应商自身应对勘察中获取的现场资料负责。不管供应商是否勘察过现场，均被认为在递交响应文件之前已勘察现场，对本项目的风险和义务十分了解，并在其响应文件中充分考虑了现场和环境条件。

### 三、采购程序

（一）按采购文件规定的时间和地点进行。供应商法定代表人或授权代表参加并签到。

（二）采购小组对供应商的资格条件、响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，审查的内容包括供应商营业执照和诚信声明、特定资格条件证明文件、供应商法定代表人身份证明书和授权代表委托书身份证明等。各供应商只有在完全符合要求的前提下，才能参与本次采购。

（三）采购小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

（四）采购小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

（五）在采购采购过程中任何一方不得向他人透露与采购有关的技术资料、价格或其他信息。

**四、评审依据**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分值** | **评分标准** | **说明** |
| 1 | 经济部分（30） | 收费分值（20） | 各项陪护收费最高限价：1.生活基本能自理：一对二不超过180元/人/天，一对一（或病情较重）不超过220元/人/天。2.生活不能自理：一对二不超过200元/人/天，一对一不超过240元/人/天。（注1：供应商响应时，应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，自主确定陪护价格，并独立报价，最高不得超过上述规定的价格，超出最高限价为无效报价。注2：同比例下浮，以上两项报价下浮1%得1 分，最多不超过 5分。（投标报价得分四舍五入，保留小数点后二位，最后实施价格按四舍五入整数计价，不保留小数。）注3：高于基准价为无效报价不得分。） |  |
| 向院方缴纳水电费（10） | 向院方缴纳水电费2000元/月**。**完全响应的10分，未实质性响应的0分。 |  |
| 2 | 技术部分（60） | 陪护服务运营、管理方案 （35） | 培训方案（10分）根据医院实际情况所提供的培训方案的完整、合理及可行性，包括护理员的基本技能、基本理论知识等培训。优10分，良8分，合格6分，不合格得0分。 | 提供方案，格式自拟。方案评审标准：本项内容中所称的“瑕疵”指：1）方案出现内容缺项、表述不完整或缺少关键分析点；2）缺乏科学合理性，存在逻辑漏洞、常识错误；3）表述前后矛盾、无连贯性；4）方案安排并不适用本项目特性或非专门针对本项目制定，不利于本项目的目的实现；5）现有条件下不可能实现的情形。上述任意一种情形为1处瑕疵。内容无瑕疵或1处得5分，2处瑕疵得2分，3处瑕疵得1分，4处及以上得0分。 |
| 服务质量控制措施（12分）各项陪护服务质量管控措施、操作流程的合理性、规范性，服务质量满意度、护理人员的稳定性等有效机制，优12分，良10分，合格7分，不合格得0分。 |
| 陪护服务协助医疗环境和秩序改善（13分）陪护服务方案对改善医疗环境和秩序能起到切实可行的改善作用，且有积极影响的，优13分，良10分，合格8分，不合格得0分。 |
| 相关管理制度方案（10） | 1.人力资源管理制度（3分）根据医院实际情况所提供的人力资源管理文件完善、合理程度，包含人力资源应急调配机制的有效性、合理性及可落实性，优3分，良2分，合格1分，不合格得0分。2.培训管理制度（3分）根据医院实际情况所提供的培训制度的完善程度及合理性，包含培训时间、内容、频率及考核考评办法，优3分，良2分，合格1分，不合格得0分。3.护理员监管制度（4分）根据医院实际情况所提供的护工监管制度，是否明确岗位职责、工作内容，规范服务行为，有相应的工作奖惩激励措施，并有制度规范确保奖惩落实到位，优4分，良3分，合格1分，不合格得0分。 |
| 安全保障（5） | 对陪护人员、病员安全措施具体详细，有较完善的安全管理制度、措施并为陪护人员、病员购买保险（意外、第三方责任险）300人次及以上得5分，299-100人次得4分，99-50人得2分，50人以下不得0分。 | （需提供保险（意外、第三方责任险）合同复印件，原件备查；未提供保险（意外、第三方责任险）合同复印件该项不得分；）。 |
| 突发事件应急预案（5） | 突击保障任务及突发问题处理方案：根据医院实际情况提供的突击保障任务及突发问题应急预案（包括如法定节假日、患者跌倒/坠床及意外走失等的应对措施）的合理情况，方案优5分，良4分，合格3分，不合格得0分。 | 提供方案，格式自拟。方案评审标准：本项内容中所称的“瑕疵”指：1）方案出现内容缺项、表述不完整或缺少关键分析点；2）缺乏科学合理性，存在逻辑漏洞、常识错误；3）表述前后矛盾、无连贯性；4）方案安排并不适用本项目特性或非专门针对本项目制定，不利于本项目的目的实现；5）现有条件下不可能实现的情形。上述任意一种情形为1处瑕疵。内容无瑕疵或1处得5分，2处瑕疵得2分，3处瑕疵得1分，4处及以上得0分。 |
| 解决问题机制（5） | 投诉及服务事故纠纷的预防解决机制，并承诺（不承诺不得分）；方案优5分，良4分，合格3分，不合格得0分。 |
| 3 | 商务部分（10） | 业绩（5） | 投标人2021年1月至今（以签订合同时间为准），每具一个不同单位的服务合同的，得1分，最多得5分 | 提供加盖鲜章的合同复印件，原件备查。 |
| 人力资源（5） | 持证陪护人员1 人加 1 分，本项最多得 5分。提供陪护人员《专项职 业能力证书》或《普通医疗护理员》或《病患护 理员》等护理员培训证书或资格证书复印件并加 盖投标人公章予以佐证。不提供或提供资料不全，得0分。 | 提供相关证明材料复印件并加盖供应商公章。 |

注：报价部分整体或某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，供应商在提交响应文件时须同时提供盖章书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料；否则，可取消该成交候选人资格。

**五、成交原则**

（一）资格符合性检查

依据法律法规和采购文件的规定，对供应商的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备参与资格。

1.对响应文件的有效性、完整性和响应程度检查

依据采购文件的规定，对供应商的响应文件从质量、服务等方面进行审查，以确定供应商是否实质性响应采购文件的要求。

2.出现下列情形之一的，采购人终止采购采购活动，发布项目终止公告，重新开展采购活动：

2.1 因情况变化，不再符合规定的采购采购方式适用情形的；

2.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的。

3.本项目采用综合评分法进行评分。综合评分法，是指响应文件满足采购文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的为成交候选供应商的评审方法。供应商总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加，满分为100分。

推荐成交候选供应商名单。按评审后得分由高到低的排列顺序推荐综合得分排名前三的供应商为本分包（项目）成交候选供应商，排名第一的为第一成交候选供应商。若综合得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列；若综合得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列；若综合得分、最后报价、技术指标均相同的，按商务部分的优劣顺序排列。技术部分得分为0分的供应商，将失去成为成交候选供应商的资格。

**六、成交结果**

成交供应商确定后2个工作日内，将在**酉阳县人民医院官方网站**上发布成交结果。

**七、成交结果的变更**

1.成交供应商拒绝签订采购合同或放弃成交的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人顺序，确定排名下一位的候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

2.成交供应商无理由放弃成交的，将被列入医院采购不良行为记录名单，在二年内禁止参加医院采购活动。

**八、质疑和答复**

（一）质疑

供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益收到伤害的，可向采购人以书面形式提出质疑。提出质疑的应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

1.质疑时限、内容

1.1供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。

1.2供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函（一式三份）应当包括下列内容：

1.2.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

1.2.2质疑项目的项目名称、项目号以及采购执行编号；

1.2.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

1.2.4事实依据；

1.2.5必要的法律依据；

1.2.6提出质疑的日期；

1.2.7营业执照（或事业单位法人证书，或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明）复印件；

1.2.8法定代表人授权委托书原件、法定代表人身份证复印件和其授权代表的身份证复印件（供应商为自然人的提供自然人身份证复印件）；

1.2.9供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.质疑文件受理

受理人：**冉玉芹**

联系电话：**023-75535208**

（二）质疑答复

采购人将按照相关规定对质疑内容作出答复和处理。

**九、签订合同**

（一）采购结果公告结束之日起20日内，按照采购文件要求以及中标人响应文件等事项签订采购合同。

（二）采购文件、成交供应商的响应文件及有效承诺文件等，均为签订合同的依据。

（三）如成交供应商放弃成交项目或在签订合同时擅自改变成交状态的，采购人将按照相关法律法规处理。

（四）成交供应商不得向采购人提出超出采购以外的任何要求作为签订合同的条件，不得订立背离采购确定的合同文本以及采购标书采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

（五）除不可抗力等因素外，成交供应商拒绝签订采购合同的，应当承担相应的法律责任。

**第三篇 项目****要求**

“※”标注的需求为符合性审查中的实质性要求，响应文件若不满足按无效响应处理。

**一、项目概要**

规范化管理院内患者陪护和母婴护理服务，满足院区就诊患者不同层次的生活陪护需求，特采购具备病患陪护专业资质且达到医院专项要求的陪护机构（公司）为患者提供规范的、有偿的生活陪护服务。

 ※**二、服务详细内容及要求**

**（一）对陪护的要求**

陪护公司及陪护人员，政治觉悟高，拥护中国共产党的领导，严格遵守国家法律法规和医院各项规章制度，服从病区管理工作，在护士的指导下工作。

1. 陪护年龄的要求

年龄要求为18岁至55岁。健康证、医疗护理员技能培训合格证、身份证三证齐全，感染四项检测合格报告。

1. 对陪护资质的要求

（1）投标公司陪护人员具有国家职业技能鉴定所发放《医疗护理员技能培训合格证》。证书实行统一编码、统一信息、统一管理，以接受社会查询与监督。

（2）投标人每年对陪护人员进行完善的岗前培训；对于承担母婴照护的陪护，须有相关培训证书。

（3）进入医院后，成交供应商需要定期对陪护人员开设必须的岗位工作相关培训课程，并对陪护人员进行考核。

（4）无不良记录及犯罪史。

3. 陪护管理人员要求

（1）配备相应数量的具有相关管理经验的专职管理人员不少于2名。

（2）具备一定的陪护管理经验；有陪护工作背景者最佳。能积极沟通，听取客户对陪护管理工作的意见。

（3）负责对陪护的管理、指导、培训工作。保证24小时有管理人员，如遇突发状况能在10分钟之内到达，及时对突发事件进行协调解决。

（4）保证入住科室陪护均有组长管理，以便联系及时处理问题。

4. 陪护服务要求

（1）能够体现对陪护工作的专业性。

（2）对陪护管理有丰富经验。

（3）对不同服务对象能够提供不同层次的服务。

（4）定期测评服务对象满意度，并不断改进管理方法及服务质量。

（5）陪护要服从科室管理，不允许私自代管其他病人，乱收费，乱窜病房。

（6）陪护人员统一服装，在楼内不能从事抽烟、喝酒等医院所禁止的内容。

（7）针对目前医院陪护状况制定详细的服务方案。

（8）一位陪护最多照顾2位患者。

5. 陪护服务公司服务项目：要求提供一般生活陪护服务项目及医院需要的其他特色服务项目。

6. 陪护服务公司培训课程要求：提供岗前培训科目，在岗培训及考核科目。

7. 陪护服务公司质量管理标准要求

（1）要求提供陪护突发事件应急预案，陪护工作管理流程，陪护日常工作内容及质量管理标准。

（2）科室参与陪护管理及陪护工作质量检查，明确奖罚制度并监督实施。

8. 陪护服务公司收费标准：一对一：生活能基本自理病人不高于220元/天，病情重、生活不能自理病人不高于240元/天；一对二：生活能自理病人不高于180元/天，病情较重，生活自理能力较差病人不高于200元/天。

陪护服务公司需提供收费标准、派工及陪护费用结算流程。

1. 工作内容包括

（1）完成基础护理工作

① 做好病人卫生，无异味，保持好仪容仪表：帮助患者完成清洁卫生，如洗脸、洗头、梳头、口腔清洁、假牙护理、擦全身、更衣、修剪指（趾）甲、刮胡须、协助入厕或使用便盆、便壶、清理大小便等。

② 协助病人满足营养需求，如：协助进餐、饮水等。

③ 长期卧床病人，要定时协助翻身、拍背，保持皮肤清洁干净、衣着及床单位整洁平整，防止压力性损伤发生。

④ 接触不同患者前后、接触患者物品前后、处理污物后应执行手卫生，防止交叉感染。

（2）落实患者安全管理措施

① 观察患者的情绪，发现异常情况（如自杀倾向等），及时告知医护人员、患者家属，并帮助患者缓解焦虑等，预防不良事件发生，做好交接。

② 保护患者的隐私，不私下谈论病情，不泄露患者的个人信息。

③ 维护病人安全管理：协助病人上下床、轮椅或平车转移，避免滑倒坠床。对风险高的患者，要落实好安全措施，如卧床时拉起护栏、行走时穿防滑鞋、衣着舒适合体等。

④ 有管道的患者（静脉中心导管、引流管等），应注意保护好管道，防止滑脱、牵拉、扭曲、折叠等，禁止擅自倾倒特殊引流液。

⑤ 加强患者的看护，防止走失。

⑥ 合理安排时间巡视所看护的患者，严禁出现液体输空或患者需要帮助时，无陪护在身旁。

⑦ 病人如果有特殊情况及时报告医护人员：如发现病人发热、输液部位局部肿胀等。

⑧ 在医生指导下协助病人进行功能锻炼。

（3）协助完善病区管理工作

① 服从科室医护人员的安排。

② 协助护士做好术前准备：患者全身皮肤清洁、更换病员服、协助送入手术室，为患者铺好床单位。

③ 协助护士做好术后接收工作：协助科室术后患者过床，取合适的体位。

④ 服务期间，病人外出检查、治疗等，陪护陪同，不能让病人单独前往，如遇神志不清病人，应对病人进行看护。

⑤ 陪护期间协助清洁工做好病区环境卫生，保持床头柜、病床的清洁，垃圾入篓（生活垃圾和医疗垃圾分类放置）。

⑥ 保管好病人的物品，如各种检查单据、报告或受患者委托代管的物品。

⑦ 协助科室完成整理陪伴椅、更换床单被套、床单位消毒、急查标本送检、值班期间为患者取急诊用药等工作。

⑧ 维护病区的和谐环境，发现患者在病房有纠纷倾向，及时报告医护人员。不能与患者及家属发生争执或其他过激行为。

10.责任：服务期间如发生以下问题，成交供应商承担全部责任

（1）陪护在病房内禁止使用大功率电器设备，如电饭锅、电磁炉、烧水器、电火炉等；

（2）长期卧床病人发生压力性损伤、跌倒坠床、自杀等。

（3）因陪护照顾不利，导致患者发生走失、烫伤、误吸、窒息、管道滑脱等不良事件。

（4）因陪护人员操作不当（如拖、拉、拽患者），导致患者植入的假体脱落（如髋关节、膝关节等）。

（5）陪护期间病人物品丢失。

11.陪护人员道德规范

忠于职守、 热爱本职、 一视同仁、 满腔热忱、 文明礼貌、 文明服务

遵纪守法、 不谋私利、 保守秘密、 尊重人格、 搞好团结、 密切合作

掌握技术、 精益求精、 严谨求实、 积极向上。

12.语言要求

（1）语言精确恰当：要估计病人的教育程度及理解力，选择合适的语言来表达。语言内容要严谨、符合伦理道德原则。

（2）语言的情感性：语言的情感沟通是陪护与患者之间感情的“桥梁”，应满腔热情地面对病人，将病人的爱心、同情心和真诚相助的情感融在言语中。如早上病人醒来，微笑对病人说：“您晚上睡的好吗？”“今天天气真好！我打开窗户交换一下空气，行吗？”。

（3）语言的保密性：对病人的隐私如生理缺陷、精神病、性病等要保密，病人不愿意陈述的内容不要问，更不能向别人散布。

（4）不谈论对服务医院、科室及医护人员不利的言论。

（5）不在病区或者同一病室搬弄是非。

13.符合文明礼貌要求的陪护人员日常用语

（1）招呼用语：和对方见面可说：“您好”、“请坐”，见面后不能马上达到对方的要求可用“请稍候”“请别急”其他“谢谢”“再见”

（2）称呼用语：对病人的称呼要有分寸，可视年龄、职业而选择不同的称呼。如张局长、李科长、王处长、李医生、张老师等；不可对老人称呼老张、老李。

（3）介绍用语：“您好，我是负责你……，我叫……”

14.与病人交流中的禁忌

（1）忌讳出言不逊，恶语伤人

（2）忌讳使用质问式语言

（3）忌讳使用命令式语言

（4）忌讳使用土语、习惯用语、暗语和所谓的行话

（5）忌讳对病人不愿回答的问题刨根问底

（6）忌讳口头禅

（7）忌讳用粗话、脏话

（8）忌讳与病人交谈涉及到死亡的事情

（9）忌讳在病人不知情的情况下谈论病人病情

（10）禁忌与病人吵架

（11）禁忌打骂病人。

15.陪护人员不得有下列行为

（1）连接输液管或者拔出输液管路、调节输液速度，更换引流管等。

（2）操作监护仪等急救、诊疗设施设备。

（3）擅自调节氧气开关。

（4）擅自为患者做吸痰（包括气管切开患者）、雾化吸入等医疗服务。

（5）未经卫生技术人员指导，做热敷、冷敷。

（6）未经卫生技术人员同意，为危重、术后或者病情不稳定患者更换床单、改变体位或者下床活动、喂食、喂水等医疗服务。

（7）擅自翻阅病历或者其他医疗文书。

（8）擅自为患者解释病情。

（9）在医院及科室内从事推销商品等活动。

（10）开展其它医疗卫生技术活动。

（11）陪护人员不得干扰医护人员的工作秩序，不得指挥或评价医护人员的医疗行为。

（12）不得擅自增加收费服务项目。

**（二）人员配置要求**

1.管理人员配置要求：50岁以下、大专以上学历、有一定相关业务管理经理。

2.陪护人员配置：根据不同科室不同病人的不同需求配置合理的陪护人员

3.陪护人员管理要求：陪护人员应当具备一定基础护理能力；人员相对固定；陪护人员管理病人要求量化指标固定，不能随意增加陪护病人数量。

4.入驻科室的陪护人员相对固定，在陪护期间不能随意跨科、跨系统工作。

5.对于危重患者，应一对一服务。

**（三）服务目标**

1.服务医院为主，达到院方的管理要求。

2.病人满意，科室满意，医院放心。

3.保证服务质量；避免安全隐患。

4.维持员工队伍的稳定，保障员工的基本权利。达到医院、病患、公司及陪护四赢。

**（四）投标人相关要求**

1.管理要求

（1）加强管理人员的培训，提高独立处理事务的能力，重点考评管理人员与临床护士长及时合理沟通的能力，对不能胜任管理工作的员工进行适当调整。

（2）积极招募陪护人员，确保在病患需要服务时，第一时间安排陪护上岗。

（3）陪护管理人员应建立24小时值班制，以保证病家及时请到陪护。

（4）服务公司对其在我院医疗服务区域内从事患者服务，统一建立档案进行管理。

（5）服务公司应积极组织服务人员参加岗前培训和岗位培训，所有服务人员应经培训考核合格后上岗。

（6）服务人员提供服务时应佩戴统一证件，并着统一工作服。

（7）对不符合公司要求的陪护进行调离和辞退。

（8）服务公司要加强对病人和家属服务工作的宣教和告知，并请病家签字，必要时请求医务人员协助。

（9）做好服务人员的管理工作，严禁服务人员在病房使用大功率电器，如电饭煲，电磁炉，酒精炉等，爱护科室公物，不得随意挪用，损坏公物应按价赔偿。

**（五）改善服务要求**

1.成交供应商要负责处理与服务相关的病人跌倒、投诉、纠纷及赔付，保证服务工作有序规范的稳健运行。

2.日常管理：成交供应商协助所在临床科室从事部分非诊疗护理服务，如晨晚间护理、特殊困难患者临时照护等，护理部及病区护士长，每年不少于2次满意度测评。

3.成交供应商制定满意度测评表，定期对各科陪护人员进行满意度测评，了解医院各科室的要求，及时调整服务策略，提升服务质量。

**（六）考核标准**：

接受采购人现场检查督导，每月到科室巡检督察，评价标准见下表。

评价科室： 评价日期： 检查者： 护士长签名：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **质量评价内容** | **标准分** | **实际得分** |
| 仪容仪表（5分） | 1.着装规范整洁、仪表端庄，统一穿工作服、佩戴胸牌； | 3 |  |
| 2.不穿响底鞋、拖鞋或高跟鞋，首饰不外露、指甲修剪整齐； | 2 |  |
| 服务态度（10分） | 1.微笑服务、礼貌待人，不与患者争执、争吵或打架； | 2 |  |
| 2.工作积极主动、热情，虚心接受意见，能积极配合医护工作； | 4 |  |
| 3.及时满足患者和临床工作需要，无上访投诉现象； | 4 |  |
| 生活护理质量标准（70分） | 1.严格遵守医院、科室有关规章制度； | 5 |  |
| 2.按时上下班，提前十分钟到岗做好交接工作，无串岗、缺岗或睡岗现象； | 3 |  |
| 3.严格执行保护性医疗制度，不探听、不传递、不泄露与传递患者与工作人员的隐私； | 5 |  |
| 4.当班时间不玩手机、不聚众闲聊或嬉闹，不吃、拿患者食物、钱财，不收取任何小费； | 5 |  |
| 5.协助护士做好晨晚间护理，保持床单位整洁； | 3 |  |
| 6.必要时，协助护送患者做辅助检查和治疗； | 3 |  |
| 7.保护患者的安全，防止跌倒、坠床、压力性损伤或意外拔管等不良事件发生； | 10 |  |
| 8.协助患者自身的清洁工作，每周洗头1次，冬季每周洗澡或擦澡一次，春秋季每周2-3次，夏季每天1-2次； | 5 |  |
| 9.严格手卫生，掌握戴（脱）手套/口罩/帽子等方法。做好垃圾分类等消毒隔离措施避免院内交叉感染； | 5 |  |
| 10.针对科室多重耐药菌患者，护理员应采取一对一陪护或者一名护理员陪护同类型多重耐药菌感染的患者。一名护理员不得同时交叉陪护多重耐药菌患者与普通患者。在陪护多重耐药菌患者时，护理员应遵循标准预防的要求； | 8 |  |
| 11.细心照看患者，及时将患者有关情况报告护士和医生; | 5 |  |
| 12.不能进行护理操作如鼻饲、加取液体、吸痰、私自给患者局部涂药等； | 6 |  |
| 13.在护士的指导下，主动学习、参加培训和掌握专科疾病照顾与护理技能。 | 5 |  |
| 14.患者出院、转科后，协助患者做好物品清点。 | 2 |  |
| 监督管理（15分） | 1.管理人员配置到位，加强服务宣传，有效避免散户工； | 3 |  |
| 2.能定期巡查病房，征求患者的意见和建议，积极与护士、护士长沟通；  | 3 |  |
| 3.针对患者的投诉能及时协调、处理各类矛盾，工作到位、有效； | 3 |  |
| 4.陪护收费价格按协议价由专人统一收取； | 3 |  |
| 5.护理员配置能及时满足病房患者护理需求； | 3 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

（护理员服务质量评价标准（合格值≥90分），考核低于90分值，为不合格。）

**（七）其它要求：**

1.成交供应商服务期间，一个月内被患者或家属投诉一次罚款100元，第二次被投诉罚款200元，第三次被投诉罚款400元，执行翻倍式罚款制度。成交供应商1月内被投诉四次及以上，经查实确是成交供应商服务原因，采购人有权中止合同，成交供应商须赔偿因此给采购人造成的所有损失。

2.医院考核低于80分将给予中标公司500-2000元不等处罚。

3.风险责任认定：

（1）陪护公司所聘用的人员在服务期间因过错造成的纠纷和损失等均由中标人负责处理，并承担全部法律责任及经济赔偿。中标人及所聘用的人员在工作中因各种原因受到伤害或发生意外的，由陪护公司负完全责任及经济赔偿。陪护公司及所聘用的人员因违反法律法规及医院规章制度造成的损害及损失由公司承担责任，采购人不承担任何责任。

（2）陪护公司服务所需的护工服装、护理用具/器材、办公设施由陪护工公司自行提供。

（3）供应商必须在响应文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及采购文件其他条款的要求。

4.其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

**（八）若发生以下情形之一，采购人有权单方面解除本合同而无需承担违约责任：**

1.政府部门政策调整或上级部门的行政命令。

2.成交供应商短期内被投诉四次及以上，经查实确是成交供应商服务原因，采购人有权中止合同，成交供应商须赔偿因此给采购人造成的所有损失。

3.成交供应商丧失民事主体及经营资格的。

4.成交供应商在陪护管理过程中出现严重违法犯罪行为的。

5.成交供应商擅自将本合同项下权利及义务转让给他人的。

※**三、商务要求**

**（一）服务时间、服务地点**

1.服务时间：合同签订之日起3年**。**

2.服务地点：酉阳县人民医院。

**（二）陪护费：**

制定服务类型（包括服务项目、服务内容、服务质量等）及等级护理服务报价明细表。成交供应商向患者及家属按约定服务收取陪护费。陪护费标准不能随意变动，若需变动须经采购人同意。

**（三）履约保证金**

1.本项目履约保证金为20000.00元（大写：贰万元整）。

2.成交供应商须在签订合同前的5个工作日内以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、转账等非现金形式足额缴纳；未足额或未按时缴纳履约保证金或未收到支票、汇票、本票或保函的按照自动放弃成交处理。

3.履约保证金扣除情形

3.1在规定时间内，成交供应商不与采购人签订合同的，扣除履约保证金的20%，取消成交资格；剩余履约保证金按照来款渠道无息退还。

3.2在合同履行过程中，如不按时缴纳项目水电费的，每延迟1周扣除履约保证金0.01%；扣完为止。

3.3成交供应商应在服务期间严格执行合同约定，如有违约或其他给采购人利益造成损害情况，采购人有权从履约保证金中抵扣相应损失，履约保证金不足以抵扣损失的部分由成交供应商补齐。

4.服务期满且成交供应商无违约或履约保证金扣除情形的，成交供应商提交申请采购人按照来款渠道无息退还相应履约保证金。

5.收款人信息：

收款单位：

开户银行：

账号：

纳税人识别号：

地址：

（备注项目名称+履约保证金，公司名称）

**（四）水电费缴纳**

1.银行转账缴纳。

2.缴纳办法：按照2000元/月，以每季度开始的五日前向医院支付，医院向陪护公司出具票据。

3.收款人信息：

收款单位：

开户银行：

账号：

纳税人识别号：

地址：

**（备注项目名称+合同编号）**

**（五）报价要求**

本项目为人民币报价，包括完成本项目所需的其它一切费用及各种应纳的税费。因成交供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。

**（六）违约责任**

1.成交供应商按照采购文件要求提供合格的产品，若产品不符合国家的有关法规、质量标准以及合同规定的要求，对采购人造成的损失的，采购人有权终止合同，给采购人造成的损失，还应承担赔偿责任。

2.签订采购合同之后，成交供应商要求解除合同的，视为成交供应商违约，成交供应商需支付相应的赔偿。

3.因成交供应商原因发生重大质量事故，除依约承担赔偿责任外，还将按有关质量管理办法规定执行，同时报相关行政主管部门处罚。

4.上述条款中凡涉及“成交供应商违约对采购人造成的损失”中关于的损失均包括但不限于实际损失、间接损失、采购人为追索损失支付的律师代理费、差旅费、诉讼费、保全费、鉴定费、评估费等。

**（七）其他：**

1.供应商应在响应文件中对以上条款和服务承诺明确列出。

2.未尽事宜由双方在合同中详细约定。

## **第四篇 合同文本格式**

**附： 医院陪护服务合同**

甲方： (以下简称甲方)

法定代表人: 委托代理人：

通讯地址： 联系电话：

乙方： (以下简称乙方)

法定代表人： 委托代理人：

通讯地址： 联系电话：

根据《中华人民共和国民法典》《关于加强医疗护理员培训和规范管理工作的通知》(国卫医发[2019]49号)等国家相关文件要求，甲乙双方在自愿、平等的基础上，签订本合同。

**一、服务内容**

为医院入住的患者以提供非治疗性的护理和生活陪护服务，包括但不限于：

1、协助住院服务对象服药、进食、洗漱、擦浴、翻身、康复、

大小便等。

2、护送住院服务对象检查、手术。提前做好准备工作，如：借

平板车、轮椅等。

3、协助住院服务对象留取尿、大便及其它体液标本等。

1. **服务要求及标准**

1、服务承诺

乙方承诺在开展小组模式的科室及一对一模式住院服务对象提供床单更换、晨间护理、送检、陪检增值服务。

公司管理规范，督促陪护员遵守医院各项管理规章制度规定，服从科室管理，不干涉医护工作，不得影响医院形象。公司有陪护员相关管理制度（含工作质量监管制度）对陪护员工作质量进行检查监督，每月请科室护理负责人对公司陪护服务进行满意度评测，并与科室沟通听取意见建议，对反馈的问题及时整改。

2、资质要求

乙方向市场监管部门注册登记，在册陪护人员不少于 人并在医院备案，经医院书面认可后开展陪护服务；陪护员由乙方统一管理，陪护人员必须符合医院有关要求，并在甲方和医院护理部门监管下开展陪护服务工作。

3、陪护人员要求

(1)驻场项目负责人要求：项目经理1名，管理员至少1名；乙方承诺派遣的项目经理，不得随意更换；因特殊原因需更换项目经理时，须向甲方提出书面申请，征得同意后方可更换。

(2)陪护员要求：陪护员应具备初中及以上文化水平，身体健康、无传染性疾病、无基础疾病、无精神障碍，上岗前必须在二甲以上医院进行健康体检（含传染病相关检测）并取得合格证，上岗后应每年进行一次健康体检。所有人员无刑事违法或处分犯罪记录，陪护员人数根据医院住院患者需求合理配置。

4、日常管理要求

(1)乙方应加强对陪护员的身份核对和信息采集管理；为从业的陪护员建立个人档案(包括姓名、联系电话、住址、居民身份证、相关资格证书、健康体检证明、培训证、劳动合同等)。

(2)乙方应与陪护员签订劳动合同（或与享受退休待遇的陪护员签订劳务协议），为陪护员办理相关用工手续等。负责陪护员的上岗前培训及素质教育。

(3)乙方应对陪护员上岗前进行健康检查，健康情况应附医院健康检查结果进行登记造册。

(4)乙方应制定陪护员工作守则等有关规章制度，规范服务用语，对陪护工做到“六统一”,即统一登记、统一调配、统一着装、统一标识、统一收费标准、统一管理。

(5)乙方应规范陪护员的服务行为。

(6)乙方应为陪护员建立考核奖惩制度，奖优罚劣。及时清退违纪违规人员，做好监督管理。

(7)甲方为乙方提供的办公用房应服务本合同，要求电话24小时畅通。如遇特殊紧急情况发生，在接到电话后应立即响应，一般应在30分钟内到达现场处置。办公用房的使用期限为本合同的履行期限。

5、陪护员禁止行为

(1)严禁连接输液管或者拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管等；

(2)严禁操作监护仪等急救、诊疗设施设备；

(3)严禁调节氧气开关，更换或者加减湿化瓶用水，为患者做吸痰、雾化吸入等；

(4)严禁未经医护人员同意，为鼻饲患者灌注食物或者药物；

(5)严禁未经医护人员指导，做热敷、冷敷；

(6)严禁未经医护人员同意，为危重、术后或者病情不稳定患者

更换床单、改变体位或者下床活动等；

(7)严禁未经医护人员同意，为患者喂食、喂水；

(8)严禁未经医护人员同意，带领未核实外来人员进入科室、病房；

(9)严禁擅自翻阅病历或者其他医疗文书、私下讨论病人病情和 传播；严守保密纪律。

(10)严禁侵犯患者身心健康的言语和行为(争吵和肢体动作), 严禁为患者解释病情；

(11)严禁在医疗机构内从事推销商品等活动以及开展其它医疗 卫生技术活动。

(12)严禁患有精神分裂症、处于传染期的传染病、化脓性或者渗出性皮肤病等疾病的从事陪护工作。

6、服务标准

(1)培训、仪表、言行标准

所有陪护员均需培训后上岗，并持有陪护证和健康证，仪表言行符合规范，严格遵守劳动纪律，严格遵守医院的各项规章制度；护理病人要主动热情，服务态度好，帮助患者尽快适应环境，减轻痛苦；护理病人时要求做到口腔清洁无异味。

(2)晨晚间陪护标准

患者床单位整洁、干燥、平整、中线正，枕下无杂物；身下无头发、碎屑；内外衣要经常更换，保持干净、干燥；要做到：“三短”、 “五无”、“六洁”。“三短”即：指甲短、胡须短、头发短。“五无”即：无褥疮、无坠床、无坠车、无摔伤、无烫伤。“六洁”即：脸洁、头发洁、手足洁、皮肤洁、会阴洁、肛门洁。

(3)患者卫生质量标准

面部清洁，无污垢、无胶布印；手脚无存积的坏死的细胞;口腔清洁，按病情需要刷牙或清洁口腔，口腔无积痰，无食物残渣,嘴唇口角清洁不干燥；皮肤清洁，无受压痕迹,背部及骨隆突部位无褥疮。

(4)病房质量标准

严格按照甲方《病区管理质量评估标准》要求，保持病室干净整齐、通风良好；陪护人员与患者的物品放置有序,不混放，陪护人员物品不能过多，患者之间物品不混放；脸盆放置于病床下的盆架上,拖鞋放于鞋架上；床上、床下、床桌、窗台无多余物品;卫生间物品排放整齐，多余物品收入柜中。

**三、费用**

1、服务费：由患者或家属直接向乙方支付，其收费标准由乙方制订，并报甲方备案。根据患者病情、服务难易程度及患者（或家属）的要求进行调整。由乙方与患者（或家属）签订陪护服务协议。

收费标准：陪护收费标准统一在科室公示，并按相应的服务模式，根据陪护患者病情实际工作量协商价格，不得高于市场价格。特殊要求或其他服务价格具体在患者陪护协议中约定。一对一特需照护长期服务时，现场管理员做好实时监控，及时调整陪护员，保证服务质量，防止疲劳护理引发安全问题。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | **定 义** | **报价（元/天）** |
| 一对一特需照护 | 根据病情定性（轻度） |  元/天 |
| 根据病情定性（中度） |  元/天 |
| 根据病情定性（重度） |  元/天 |
| 特殊要求价格面议 |  |
| 一对二照护 | \ |  元/天/人 |
| 一对多照护 | 服务对象不超过3人 |  元/天/人 |

1. 能耗费：乙方合同期内按月缴纳房屋设施资源能耗使用费（含水、电、空调费等），按自然月结算，分12个月支付，每月向医院缴纳 元/月的固定金额费用(该费用含服务期内乙方占用资源消耗的水、电、空调费及办公室场地租金，以收据作为结算票据）。本合同签订当日，乙方应向甲方缴纳当月能耗费，以后各月能耗费乙方应于前一月 日前缴纳。

3、履约保证金

本项目收取人民币 元作为履约保证金。乙方若未按要求提供服务，或未能达到指定要求时，或存在违约行为，甲方有权以履约保证金冲抵罚款、违约金、损失赔偿金、应付费用等款项。

乙方若未按要求提供服务，或未能达到指定需求时，或存在违约行为，甲方有权解除合同。甲方按本合同约定或法律规定解除合同的，甲方有权没收合同履约保证金。

4、甲乙双方信息资料：

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 地址 |  |
| 开户银行 |  |
| 开户账号 |  |

(1)甲方信息资料

(2)乙方信息资料

|  |  |
| --- | --- |
| 公司名称 |  |
| 纳税人识别号 |  |
| 地址 |  |
| 开户银行 |  |
| 开户账号 |  |

**四、甲方权利和义务**

1、甲方有权对乙方的管理工作进行例行检查、监督和必要的指导。

2、甲方有权对乙方的服务质量进行检查、考核；乙方陪护人员违反操作规程或管理制度，甲方有按质量考核作出相应的经济处罚，造成经济损失的，由乙方承担相应的法律责任。

3、甲方有权将乙方考核情况作为对陪护员作出奖惩处理决定的标准。

4、协助乙方对陪护人员进行培训，提高陪护服务质量，如工作质量达不到甲方要求，甲方有权要求乙方纠正或更换陪护人员并在48小时内处理、调整到位。

5、合同期间为乙方提供基本办公场所。

6、在乙方陪护人员数量及服务质量满足本合同约定的情况下，甲方不再与其他第三方签订与本合同相同或类似的合同，甲方无权限制患者及家属与乙方陪护人员以外的其他人签订陪护协议。

**五、乙方权利和义务**

1、教育陪护人员遵纪守法，严格遵守甲方的规章制度和要求，服从甲方的监督和管理，爱护公物，节约水电。

2、负责陪护人员的招聘、体检、录用培训；严格要求陪护人员培训后上岗；培训内容包括但不限于：甲方科室内的有关规章制度、工作流程、基本生活护理的技巧及其防范措施、职业安全(患者和自身安全)、突发事件处理、仪容、仪表、礼貌用语、服务意识、服务态度等方面的培训，不断提高陪护人员的素质，满足陪护服务质量及患者的需求。

3、制订陪护劳动工资标准，遵守按劳分配的原则，做到按时、合理、合法发放陪护人员工资。

4、与陪护人员签订详尽的《劳动合同》（或与享受退休待遇的陪护人员签订详尽的《劳务协议》）,独立承担陪护人员劳动（或劳务）法律责任。为陪护人员缴纳社会保险（或为已享受退休待遇的陪护人员购买人身保险）。

5、制订详细的患者陪护合同和收费标准，负责和患者及家属洽谈，签订陪护协议；在制订收费标准时，必须兼顾甲方、患者、陪护人员三方的利益。

6、建立陪护人员工作档案，根据患者的需求及时配置或调整，确保患者对陪护人员的需求。

7、每月向科室提供一份陪护人员名单及基本情况，如有更新及时告知科室负责人。

8、负责陪护人员上岗的岗前体检，监督要求陪护人员持健康证上岗。

9、制定陪护人员工作守则，规范服务用语，统一着装，并遵循相应的工作质量标准，教育护工遵纪守法，遵守甲方的规章制度，服从甲方的监督和管理，并以此作为护工奖励和处罚的依据。

10、乙方派驻现场 名专业管理人员，每天必须坚持在岗，服从甲方管理，参加甲方组织的相关会议、培训；负责协调矛盾纠纷，及时办理陪护服务事项，及时处理甲方及患者的投诉，不得因陪护人员产生的各类因素影响医院病人的收治。

11、不定期的与甲方管理部门沟通，听取甲方意见和建议，不断改进工作方法，提高工作质量。

12、乙方必须保证从质量及人数上满足甲方患者的陪护需要，每位陪护人员护理人数按患者交纳的陪护费和患者病情确定，陪护员请假需专人替班，以确保陪护质量。

13、乙方可以在甲方管辖区内公开乙方陪护服务联系方式，允许乙方在甲方指定位置摆放展牌。

14、乙方对所属员工在医院工作期间的治安及消防安全进行规范管理。乙方人员如违反相关法规及医院规章制度，造成严重后果或给医院造成经济损失，乙方应当承担相应的法律及经济责任。

**六、奖惩机制**

1、乙方必须建立完善的内部奖惩机制，每月要对所属员工严格实施，奖惩措施须报甲方备案，甲方有权监督奖励评比、实施过程。

2、因乙方原因造成甲方声誉、形象及财产损失的，乙方承担全部责任，并酌情扣罚500至1000元(财产损失另算)。

3、甲方不定时带领乙方管理人员检查陪护工作质量，每发现一处员工衣着不整洁，言行举止欠端庄，未按制式着装工作服或着装不规范的，每发现一人次处罚50元；检查人员在岗在位情况，每缺1人处罚200元。

4、如发现所属人员工作时间无故喧哗、辱骂等不文明现象每次罚款200元，情节特别严重的，如打架、斗殴等罚款1000元。未持证上岗每发现一人扣公司200元。

5、甲方每月对乙方现场陪护服务质量巡查情况进行百分制汇总，乙方当月服务质量考评得分低于90分，每1分扣减保证金1000元，连续现场服务质量考评得分低于90分，扣减保证金金额按照原扣减标准的200%递增；并约谈乙方单位负责人，出具书面承诺书和纠正改进措施。乙方当月服务质量考评得分低于60分，或连续两个月服务质量考评得分低于70分，甲方有权单方解除合同。

**七、其它若干情形约定**

1、承担陪护服务管理责任，如因乙方陪护人员部遵守操作规程或操作不当或意外造成甲方财产损失的，由乙方承担赔偿责任。

2、因乙方陪护人员工作失职造成患者发生意外伤害、死亡等纠纷，由乙方负责处理并承担全部经济赔偿责任，甲方不承担任何责任。因乙方陪护人员工作失职造成患者发生意外伤害、死亡等纠纷，导致甲方向患者（或家属）承担赔偿责任的，属于乙方违反本合同约定给甲方造成损失，乙方应当全额赔偿甲方损失（以甲方向患者或亲属承担赔偿责任的金额为限）。

3、乙方陪护人员在陪护过程中出现工伤、意外伤害、死亡事故，由乙方负责处理并承担全部的经济赔偿责任，甲方不承担任何责任。

4、乙方陪护人员在陪护期间产生的经济纠纷、劳动争议、职业暴露、人身侵害等由乙方自行处理并承担全部经济责任。

5、甲方有权对乙方及陪护人员进行检查、指导、考核、监督，但甲方对乙方及陪护人员的检查、指导、考核、监督是否及时、充分、到位，不作为乙方免除或减轻自身责任的理由，也不作为要求甲方承担责任的理由。

6、有下列情形之一的，甲方可单方面终止合同，没收履约保证金并有权要求乙方作出相应的经济补偿：

(1)乙方在合同期内，陪护服务质量存在严重缺陷、舆情监管不力，严重损害甲方声誉、形象，情节十分恶劣。

(2)乙方陪护人员恶意报复，殴打、伤害患者，至其死亡，情节严重，影响极为恶劣。

(3)乙方陪护人员抢劫、偷盗甲方乙方或患者财务，数额巨大、影响恶劣。

(4)乙方及陪护人员政治立场不坚定，制造、传播叛党、叛国言论，参与各种反对势力聚会、示威及国家法律明令禁止的邪教组织。

7、本合同终止的，乙方应按照以下要求履行退场义务：

(1)截止合同终止之日，乙方与患者（或家属）签订的陪护服务协议未到期的，应继续履行完毕。

(2)本合同自终止之日起，乙方不得与患者（或家属）签订新的陪护服务协议，乙方陪护人员应立即退出医院。

(3)自本合同终止之日起3日内结清所有应付费用。

(4)自本合同终止之日起3日内将办公用房恢复原状，以完好、清洁的状态退还甲方。

(5)乙方及陪护人员应履行的其他义务。

乙方全面履行前述退场义务后，方能办理履约保证金退还手续。

**八、违约责任**

1、甲乙双方自合同签订之日，应遵守合同约定，若无故违约或中途终止合同，终止方应赔偿对方全额违约金，并需承担违约带给对方的所有损失，包含但不限于名誉、形象及财产损失。

2、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**九、本协议一式4份，甲方2份，乙方2份，同具法律效力；未尽事宜或合同条款争议，由甲乙双方协商解决；合同履行过程中如甲乙双方协商无果，可向合同签署地人民法院提起诉讼。**

**十、合同时效**

1、合同期限：自 年 月 日至 年 月 日止，甲乙双方签字盖章，加盖骑缝章。

2、甲乙双方任何一方决定在本合同期限届满后不再续约的，均应当在期满3个月前书面通知对方。

甲方：(盖章) 乙方：（盖章）

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

1. **响应文件格式要求**

**一、报价一览表**

（一）水电费缴纳报价一览表

（二）陪护等级及对应的收费报价明细表

**二、一般资格文件**

（一）营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件，组织机构代码证、税务登记证复印件。

（二）法定代表人身份证明书。

（三）法定代表人授权委托书。

（四）承诺函。

（五）诚信声明。

说明：供应商按“三证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证和税务登记证以供应商所提供的法人营业执照（副本）复印件为准。

**三、特定资格条件证书或证明文件**

**四、响应文件**

（一）技术、服务要求响应情况。

（二）响应条款差异表。

（三）其他优惠承诺。

**五、其他**

其他与项目有关的资料（自附）

### 一、报价一览表

**（一）水电费报价一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 供应商名称 |  |
| 包号 | 项目名称 | 每月价格（元） | 年度总价（元） | 备注 |
|  |  |  |  |  |
| 报价总价小写（元） |
| 报价总价大写（元）： |

供应商名称及公章 ： 法定代表人或授权代表：

 （供应商公章） （签字或盖章）

 年 月 日

**注：水电费价格见项目要求**

**（二）陪护等级及对应的收费报价明细表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 陪护项目 | 护理等级 | 收费单价限价（元） | 下浮比例% | 实际收费单价报价(元) | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**注：各单项报价不得高于单价限价。**

**二、一般资格文件**

**法定代表人身份证明书**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（法定代表人姓名）在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（供应商名称）任\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（职务名称）职务，是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

 （供应商全称）

 年 月 日

 （公章）

附：上述法定代表人住址：

 身份证号码：

（附：法定代表人身份证复印件）

**法定代表人授权委托书**

项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

致：

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（供应商名称）是中华人民共和国合法企业，法定地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_（供应商法定代表人姓名）特授权 （被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理对上述项目的采购、谈判、签约等工作，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签字负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权的撤销而失效。

被授权人： 法定代表人：

（签字或盖章） （签字或盖章）：

（附：被授权人身份证正、反面复印件）

 （供应商公章）

 年 月 日

**承诺函**

 ：

我方收到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（本次采购项目名称）的采购文件，经详细研究，决定参加该采购项目。

1.我方完全理解和接受贵方采购文件的规定和要求，愿意按照采购文件中的要求，提供本项目的技术服务。

2.我方提交的所有响应文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。我方承诺：本次谈判的有效期为90天。

3.我方若成为成交供应商，我方将履行采购文件中规定的各项要求以及我方响应文件的各项承诺，以最终采购结果签订合同，按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及合同约定条款承担我方责任。

4.本承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

供应商（公章）：

地址：

电话： 传真：

网址： 邮编：

联系人：

 年 月 日

**诚信声明**

采购项目名称：

致：

（供应商名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；我公司还同时声明参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。我方对以上声明负全部法律责任。

 特此声明。

（供应商公章）

 年 月 日

 **三、特定资格条件证书或证明文件**

提供证明材料复印件

**四、响应文件**

**（一）技术、服务要求响应情况**

**（二）响应偏离表**

**服务需求响应偏离表**

对于采购文件的服务要求，如有任何偏离请如实填写下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目需求 | 响应情况 | 差异说明 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |

供应商： 法人授权代表：

（供应商公章） （签字或盖章）

 年 月 日

注：1.本表即为对本项目服务需求中所列要求进行比较和响应；

2.该表必须按照采购要求逐条如实填写，根据响应情况在“差异说明”项填写**偏离情况及原因**，完全符合的填写**“无差异”；**

3.该表可扩展，并逐页签字盖章。

**商务要求响应偏离表**

对于采购文件的商务要求，如有任何偏离请如实填写下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目需求 | 响应情况 | 差异说明 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |

供应商： 法人授权代表：

（供应商公章） （签字或盖章）

 年 月 日

注：1.本表即为对本项目商务要求中所列要求进行比较和响应；

2.该表必须按照采购要求逐条如实填写，根据响应情况在“差异说明”项填写**偏离情况及原因**，完全符合的填写**“无差异”；**

3.该表可扩展，并逐页签字盖章。

**（三）其他优惠承诺：**

**五、其他**

其他与项目有关的资料（自附）