

合 同 书

项目名称：北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购

项目编号：YLZC2025-C3-810218-DCGS

采购人(甲方)：北流市妇幼保健院

供应商(乙方)：广西新生活医养健康服务股份有限公司



日期：2025 年 11 月 4 日

北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购合同

合同编号：

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、法规规定，按照采购文件规定条款和乙方投标承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

乙方应全力配合医院落实《广西壮族自治区财政厅关于提前下达 2025 年自治区就业补助资金的通知》相关工作，根据文件精神，合理有效的把 50 万元就业补助资金用于医疗护理员培训和规范管理上。医院依据《玉林市人力资源和社会保障局玉林市卫生健康委员会关于做好医疗护理员培训和规范管理项目实施工作的通知》文件，已做好预算分配（如下表）。医院根据表中事项做方案执行，并向玉林市人力资源和社会保障局申请相应的款项，得到批复后，乙方按照医院提供的方案完成对应项目，医院支付乙方相应的服务费用。

序号	使用项目	具体内容	数量
1	医疗护理员培训与鉴定	开展医疗护理员技能培训和评估	100 人
		开展师资能力提升及聘请培训教师	10 人
2	培训课程及教材开发	医疗护理员培训手册	100 册
3	培训场地升级	护理员培训室升级	1 间
4	线上管理服务系统建设	护理员电子档案管理，智能系统服务平台建设	1 套
5	专用工作室设置	工作站设施，医疗护理员一览表、制度、职责等上墙	按需
6	服务调查	服务满意度调查	3 次
7	服务能力督查	服务质量考核	3 次
8	宣传推广	宣传折页、宣传栏等	按需
		视频宣传	1 部
9	医疗护理员培训护理用具	全功能护理训练模拟人	4 具
		半身心肺复苏模型	2 具
		心肺复苏模型人	2 具
		压力性损伤护理模型	1 具

		透明男导尿模型	2 具
		透明女导尿模型	2 具
		多功能透明洗胃模型	1 具
		婴儿心肺复苏模拟人	2 具
		婴儿照护模拟人	4 具
		新生儿脐带护理模型	4 具
		乳房模型	10 具
		婴儿床/车	4 部
		防压疮气床垫	1 床
		移动输液架	6 个
		护理病床	5 床
		电子血压计	6 台
		体温计	6 支
		墙式吸氧雾化两用流量表	6 个
		洗头盆及洗头用具	4 套
		移动照护物品（轮椅、平车、过床易、移动马桶、助行器、移步机等）	4 套
		康复照护物品（康复训练楼梯、斜坡、场地等）	4 套
		小计	299
	合计		299

第二条 标的质量

1. 乙方所提供标的的名称、服务内容等内容必须与乙方响应文件及有关承诺相一致，且满足项目实施要求。
2. 乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品，且在正常安装、使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到响应文件的承诺。
3. 乙方提供的培训服务应符合国家相关法律法规、行业标准以及本合同约定的服务内容和要求。培训结束后，甲方将组织对培训对象进行考核，考核合格率要达到 100%。若考核合格率未达到约定标准，乙方应免费进行补训，直至考核合格为止。

第三条 履行时间（期限）、地点和方式

1. 服务期限：自签订合同之日起 3 年。

2. 交付的地点：北流市采购人指定地点。

3. 履行方式

（1）乙方负责货物运输，货物的运输方式：由乙方自行安排。

（2）交货方式

☒乙方将货物送到甲方指定地点。

☐甲方自行到乙方指定地点提货。

☐其他： 。

第四条 包装方式

1. 乙方提供的货物均应按响应文件承诺的要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装。

2. 乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防水、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

3. 货物的使用说明书、质量检验证明书、质量合格证、随配附件和工具以及清单一并附于货物包装内。

第五条 交付和培训

1. 服务期限：自签订合同之日起 3 年；交付地点：北流市采购人指定地点。

2. 安装要求：乙方应当按采购文件要求（如有）或甲方要求进行安装。

3. 甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。

4. 乙方应当按照响应文件的承诺对甲方有关人员进行培训。

培训时间：甲方指定时间；培训地点：甲方指定地点。

第六条 合同价款及支付

1. 本合同以人民币付款。

2. 合同价款（或者报酬）：专项资金 50 万，具体为医院医疗护理员培训和规范管理，医疗护理员在本院开展医疗护理员工作，具体分项服务收费明细详见附件 1，可开展医疗护理员培训的机构详见附件 2。

3. 合同价款包含培训服务费和培训护理用具款及护理用具运输（或搬迁）、装卸、保

险、货到就位的各种费用以及安装、调试等本招标文件所列**货物**材料、税金、售后服务、培训及其他所有成本费用以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险等一切费用。

4. 付款方式：医院预算金额 50 万为本项目的专项资金，医院依据《玉林市人力资源和社会保障局玉林市卫生健康委员会关于做好医疗护理员培训和规范管理项目实施工作的通知》文件，已做好预算分配。医院根据预算分配事项做方案执行，并向玉林市人力资源和社会保障局申请相应的款项，得到批复后，乙方按照医院提供的方案完成对应项目，医院支付乙方相应的服务费用。分项服务的经营模式为供应商自主经营，自负盈亏，医院无需支付任何费用给乙方。

5. 资金支付方式：银行转账。

第七条 验收、交付标准和方法

1. 验收标准和方法

（1）验收标准：货物验收标准，伴随工程、服务验收标准（符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范）

（2）验收程序及方法：

1) 乙方完成货物安装调试和培训后，书面向甲方提交验收申请。

2) 甲方收到乙方验收申请之日起 7 个工作日进行验收，逾期不验收的，视同验收合格。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准。

3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认。

4) 验收结束后，验收小组出具采购验收书，验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，并列明项目总体评价，由验收小组、甲方和乙方共同签署。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收结果以第三方机构出具验收书结论为准，甲方和乙方共同签署确认。

5) 验收过程中所产生的一切费用均由乙方承担。

6) 验收书一式 2 份，甲乙双方各执 1 份。

7) 验收结论不合格的，乙方应自收到验收书后 7 日内及时予以解决。经乙方对验收结论不合格的货物进行整改后，仍然达不到要求的，经双方协商，可按以下办法处理：

①更换：由乙方承担所发生的全部费用。

②贬值处理：由甲乙双方协议定价。

2. 交付标准和方法

(1) 除售后服务验收外，验收结论合格的，乙方应自收到验收书后 7 日内向甲方交付使用。

(2) 货物的所有权自甲方向乙方付清全部货款之日起由乙方转移至甲方，货物交付给甲方之前所有风险均由乙方承担，甲方未付清货款前所有权归乙方所有。

第八条 售后服务

1. 乙方应按照国家有关法律法规规定以及响应文件承诺，为甲方提供售后服务。

2. 质量保修范围：整机质量保修期不少于一年，在质量保修期内提供产品包退、包换、包修的“三包”服务；保修期：1 年。

第九条 履约保证金：无

第十条 违约责任

1. 合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担赔偿责任等违约责任。

2. 乙方未能按时交付货物的，应向甲方支付迟延交付违约金。迟延交付违约金的计算方法如下：每逾期一天，按照合同成交总价的万分之一计算每天违约金，直至交付为止。

3. 甲方未能按合同约定支付合同价款的，应向乙方支付延迟付款违约金。延迟付款违约金的计算方法如下：每逾期一天，按照合同成交总价的万分之一计算每天违约金，直至付清为止。

4. 乙方未按本合同和响应文件约定的服务内容、标准和时间提供培训服务和货物的，甲方有权要求乙方限期整改，整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同，并且要求乙方退还已支付的服务费用和按本合同价款（报酬）的 1 %向甲方支付违约金。

5. 因某一方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，该方应当对另一方受到的损失予以赔偿。

6. 若乙方违反保密义务，给甲方造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

7. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十一条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 合同争议解决

1. 因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，按下列____(2)____方式解决：

(1) 向玉林仲裁委员会申请仲裁；

(2) 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十三条 合同的变更、中止或者终止

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2. 采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

第十四条 合同文件构成

1. 政府采购合同
2. 中标通知书
3. 设备参数及配置清单
4. 售后服务承诺书
5. 双方约定的其他合同文件。
6. 医疗卫生机构廉洁购销协议。

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 权利和义务

1. 甲方有权对乙方提供的培训服务质量进行监督、检查和评估；要求乙方按照本合同约定的服务内容和标准提供培训服务；对乙方培训过程中存在的问题提出整改意见，乙方应在规定时间内整改。

2. 甲方向乙方提供培训所需的必要场地、设施设备条件（具体以双方协商为准）；向乙方提供培训对象的相关信息和需求；按照本合同约定的时间和方式支付服务费用；配合乙方开展培训工作，为培训对象按时参加培训提供便利。

3. 乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的知识产权或者其他权利。如合同货物涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同货物过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

4. 如果甲方收到任何第三方有关知识产权的主张、索赔或诉讼，乙方在收到甲方通知后，应以甲方名义并在甲方的协助下，自负费用处理与第三方的索赔或诉讼，并赔偿甲方因此发生的费用和遭受的损失。如果乙方拒绝处理前述索赔或诉讼或在收到甲方通知后 28 日内未作表示，甲方可以自己的名义进行这些索赔或诉讼，因此发生的费用和遭受的损失均应由乙方承担。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条款、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的其他人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

6. 乙方保证将要交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

7. 本合同内所有价格及相关信息均为甲乙双方商业秘密，未经乙方的书面授权，甲方不得向任何第三方个人或单位透露、公开此类信息。若因甲方违约或乙方违约给对方造成经济或商业名誉损失，违约方需以赔偿对方所有损失。

8. 乙方按照本合同约定收取服务费用；在提供培训服务过程中，有权要求甲方提供必要的配合和支持。

9. 乙方组建专业的培训师资团队，师资人员应具备相应的专业资质和丰富的教学经验；按照本合同约定的服务内容和标准制定详细的培训计划，并报甲方备案；严格按照培训计划开展培训服务，保证培训质量和效果；培训结束后，向甲方提交培训总结报告、培训人员考核成绩等相关资料；对培训过程中涉及的甲方商业秘密、患者隐私等信息予以保密。

第十六条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，并签书面补充协议，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 合同生效后，甲乙双方不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

5. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方、采购代理机构各执贰份（可根据需要另增加），自签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：北流市妇幼保健院

乙方（盖章）：广西新生活医养健康服务股份有



限公司

法定代表人或委托代理人（签字）：

法定代表人或委托代理人（签字）：



签订日期：2025 年 11 月 4 日

签订日期：2025 年 11 月 4 日

开户名称：广西新生活医养健康服务股份有限公司

银行账号：553010100100650504

开户行：兴业银行股份有限公司柳州分行

联系电话：0771-5771209

附件 1:

序号	服务名称	数量	分项报价合计 (元)	备注
1	产科服务	1	9853.00	该项报价可按供应商自定标准划分报价,最低档次报价不得低于三星,最高档次报价不得高于金牌。计算价格分时只统计最低档次报价。
2	全院开展类服务	1	910.00	/
3	无陪护病房服务	1	255.00	/
4	居家上门服务	1	1578.00	/
分项报价合计大写: <u>人民币壹万贰仟伍佰玖拾陆元整 (¥12596.00)</u>				
服务期限: 自签订合同之日起 3 年。				
备注: 1. 此报价为分项服务报价的合计,具体乙方收费标准按照分项服务报价明细向已签订服务协议的患者收取。 2. 预算金额 50 万为本项目的专项资金,经营模式为乙方自主经营,自负盈亏,医院无需支付任何费用给乙方。				

序号	类型	服务项目	工作时间	最高限价	供应商报价 (元)
1	产科服务	基础服务	1 天	12 元/天	10 元/天
2		产后服务	单次	82 元/次	68 元/次
3		顺产一对多产后套餐	3 天	810 元/3 天	680 元/3 天
4		剖宫产一对多产后套餐	4-5 天	1180 元/4-5 天	980 元/4-5 天
5		顺产	1 天	600 元/天	500 元/天
		一对一服务套餐			

6		剖宫产一对一服务套餐	1 天	600 元/天	550 元/天
7		居家月嫂	三星	6980 元/月	6980 元/月
8			四星	9980 元/月	9980 元/月
9			五星	10800 元/月	10800 元/月
10			金牌	12800 元/月	12800 元/月
11		单项收费	中药擦身	60 元/次	50 元/次
12			姜汁洗头	40 元/次	35 元/次
13		三级照护	7:30-12:00, 14:30-18:00 (8 小时制)	12 元/天	10 元/天
14		二级照护	7: 30-19:30 (12 小时制)	40 元/天	40 元/天
15		一级照护	7:30-15:30, 15:30-23:30 (16 小时制)	60 元/天	60 元/天
16	全院开展	一对三照护	12 小时制	80 元/天	80 元/天
17			24 小时制	120 元/天	120 元/天
18		一对二照护	12 小时制	100 元/天	100 元/天
19			24 小时制	150 元/天	150 元/天
20		一对一照护	12 小时制	120 元/天	120 元/天
21			24 小时制	250 元/天	230 元/天
22	无陪护病房	班组制	24 小时制	三级 30 元/天	三级 25 元/天
23			24 小时制	二级 80 元/天	二级 80 元/天

24			24 小时制	一级 150 元/天	一级 150 元 /天
25	居家上门服务	居家上门	单次	82 元/次	68 元/次
		洗头护理			
26		居家上门婴儿护理辅导	3 小时	180 元/3 小时	150 元/3 小时
27		居家上门产后乳腺疏通	单次	700 元/次	580 元/次
28		居家上门产后康复	2 小时	930 元/2 小时	780 元/2 小时
报价合计=全院开展类服务合计+无陪护病房服务合计+产科服务合计+居家上门服务合计。					

分项服务报价明细表

附件 2

玉林市本级职业技能培训机构（可开展医疗护理员培训的机构）

序号	机构名称	机构性质	机构类型	地址	培训范围	联系电话	备注
1	广西玉林技师学院	公办	技工院校	玉林市玉州区人民东路东 155 号	医疗护理员、病患陪护	0775-2631199	医疗护理员（初级、中级、高级、技师、高级技师）
2	广西医科大学附设玉林卫生学校	公办	中职学校	广西北流市新圩镇文华路 107 号	医疗护理员、病患陪护	0775-3251569	医疗护理员（初级、中级）
3	玉林市创和职业培训学校有限公司	民办	职业技能培训机构	玉林市广场东路 850 号	病患陪护	0775-2556386	
4	玉林市飞翔职业技能培训学校	民办	职业技能培训机构	玉林市人民东路 169 号	病患陪护	0775-2670668	
5	玉林华港中等职业技术学校	民办	中职学校	玉林市大南路与二环交汇处（玉柴工业园内）	病患陪护	0775-2675623	
6	玉林中阳培训学校	民办	职业技能培训机构	玉林市玉州区中山路南侧	病患陪护	0775-2679098	
7	玉林市清睿职业技能培训学校	民办	职业技能培训机构	玉林市玉州区玉城街道东明三伦坡（云天宫后门对面）	病患陪护	0775-2302098	
8	玉林市康之霖职业技能培训学校有限公司	民办	职业技能培训机构	玉林市名山镇旺瑶村上珠塘（玉林市红十字会医院住院大楼前）	病患陪护	0775-2521552	

备注：医疗护理员属于职业技能等级，病患陪护属于专项职业能力。

医疗卫生机构廉洁购销协议

甲方：北流市妇幼保健院

乙方：广西新生活医养健康服务股份有限公司

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗卫生机构药械购销行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》及医药产品购销合同约定购销药品、医用设备、医用耗材等医药产品。

二、甲方应当严格执行医药产品购销合同验收、入库制度，对采购药械产品及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

四、严禁甲方工作人员利用任何途径和方式，为乙方统计医师个人及临床科室有关药械产品用量信息，或为乙方统计提供便利。

五、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方主作人员采购或使用药械产品的选择权，不得在学术活动中提供旅游、超标准皮付食宿费用。

六、乙方指定 廖耐敏 洽谈业务。销售代表必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈，不得到住院部、门诊部、医技科室等推销药械产品，不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。

七、乙方如违反本合同，一经发现，甲方有权终止购销合同，并向有关卫生计生行政部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发【2013】50号）相关规定处理。

八、本合同作为医药产品购销合同的重要组成部分，与购销合同一并执行，具有同等的法律效力。

九、本协议一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方、采购代理机构各执贰份（可根据需要另增加），自签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：北流市妇幼保健院

乙方（盖章）：广西新生活医养健康服务股份有限公司

法定代表人（或委托人）：

法定代表人（或委托人）：

2025年11月4日

2025年11月4日

采购需求与配置清单

(必须与响应文件商务技术文件所投内容一致)

第四部分、商务要求偏离表

所投分标：___无___分标

项目	竞争性磋商文件商务要求	供应商的承诺	偏离说明
北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购	1、服务期限 自签订合同之日起3年。	我公司完全响应并承诺： 1、服务期限 自签订合同之日起3年。	无偏离
北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购	2、服务地点 北流市妇幼保健院。	我公司完全响应并承诺： 2、服务地点 北流市妇幼保健院。	无偏离
北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购	3、经营模式：拟引进具有资质、经验丰富且具备较高服务能力的第三方供应商，全院开展医疗护理员工作，院内的内勤员工由第三方供应商以在科室里开展医疗护理服务的经营收益自主经营，自负盈亏，提供长期稳定的护理服务。	我公司完全响应并承诺： 3、经营模式：我公司具有资质、经验丰富且具备较高服务能力，全院开展医疗护理员工作，院内的内勤员工由我以在科室里开展医疗护理服务的经营收益自主经营，自负盈亏，提供长期稳定的护理服务。	无偏离

北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购	4、报价及其他要求： (1)磋商报价应包含：人员的工资（基本工资、管理人员津贴、级别工资）、社保费（意外伤害保险、医疗保险、养老保险、失业保险、大病医疗互助险、生育保险）和福利待遇（春节慰问、中秋节月饼费、清凉补贴费、水电费、培训费、国家法定节假日加班费等），以及其他管理费用、税费、奖金、企业利润等。除此之外，采购人无需向成交人或护理员个人支付任何费用。 (2)供应商人员工资待遇标准应当符合自治区人民政府下发的《关于调整全区职工最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准，社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》	我公司完全响应并承诺： 4、报价及其他要求： (1)磋商报价应包含：人员的工资（基本工资、管理人员津贴、级别工资）、社保费（意外伤害保险、医疗保险、养老保险、失业保险、大病医疗互助险、生育保险）和福利待遇（春节慰问、中秋节月饼费、清凉补贴费、水电费、培训费、国家法定节假日加班费等），以及其他管理费用、税费、奖金、企业利润等。除此之外，采购人无需向成交人或护理员个人支付任何费用。 (2)我公司人员工资待遇标准应当符合自治区人民政府下发的《关于调整全区职工最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准，社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》	无偏离
------------------------------	--	---	------------

	及钦州市的现行标准，且承诺将来可根据变化趋势进行调整，但不再向采购人要求支付增加的费用。 (3) 项目收费合理性：收费标准符合市场行情、不能过低或过高，以及项目收费要包含了采购需求所要求的护理服务内容。	及钦州市的现行标准，且承诺将来可根据变化趋势进行调整，但不再向采购人要求支付增加的费用。 (3) 项目收费合理性：收费标准符合市场行情、不能过低或过高，以及项目收费要包含了采购需求所要求的护理服务内容。	
北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购	4、供应商服务质量要求 (1) 服务质量保证：提供的服务方案能够满足医院护理服务需求，包括护理员的培训、考核、监督等环节的具体安排。 (2) 服务人员配置与培训计划：包括拟派遣的护理员人数、技能要求、培训内容及频次等。 (3) 质量控制和风险管理：有完善的质量控制机制，如何确保护理服务的稳定性和	我公司完全响应并承诺： 4、我公司服务质量要求 (1) 服务质量保证：提供的服务方案能够满足医院护理服务需求，包括护理员的培训、考核、监督等环节的具体安排。 (2) 服务人员配置与培训计划：包括拟派遣的护理员人数、技能要求、培训内容及频次等。 (3) 质量控制和风险管理：有完善的质量控制机制，如何确保护理服务的稳定性和	无偏离

	持续性。 (4) 过往业绩：有类似医疗机构的服务经验，是否能够提供相关案例及评价。 (5)管理模式和应急响应能力：在服务过程中有日常管理、服务反馈以及突发事件应对能力。	持续性。 (4) 过往业绩：有类似医疗机构的服务经验，是否能够提供相关案例及评价。 (5)管理模式和应急响应能力：在服务过程中有日常管理、服务反馈以及突发事件应对能力。	
--	---	---	--

注：

1. 说明：应对照竞争性磋商文件“第三章 服务需求”中的商务要求逐条作明确的竞标响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照竞争性磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

供应商名称（电子签章）：广西新生活医养健康服务股份有限公司

日期：2025年10月14日

第一部分、技术要求偏离表

(本表中标红处文字皆为我公司响应并优于招标文件要求)

所投分标：— 无

项号	标的的名称	技术要求	竞标响应	偏离说明								
一	医疗护理员陪护培训服务	采购需求 本项目为北流市妇幼保健院遴选 1 家供应商提供 3 年的医疗护理员服务。 <table> <tr> <th>采购内容</th> <th>服务期</th> </tr> <tr> <td>北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务</td> <td>自签订合同之日起 3 年</td> </tr> </table> 规模：开放床位 300 张。	采购内容	服务期	北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务	自签订合同之日起 3 年	我公司完全响应并承诺： 采购需求 本项目为北流市妇幼保健院遴选 1 家供应商提供 3 年的医疗护理员服务。 <table> <tr> <th>采购内容</th> <th>服务期</th> </tr> <tr> <td>北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务</td> <td>自签订合同之日起 3 年</td> </tr> </table> 规模：开放床位 300 张。	采购内容	服务期	北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务	自签订合同之日起 3 年	无偏离
采购内容	服务期											
北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务	自签订合同之日起 3 年											
采购内容	服务期											
北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务	自签订合同之日起 3 年											
一	医疗护理员陪护培训服务	一、采购内容： 为全面实施健康中国战略和贯彻落实《关于促进健康服务业发展的若干意见》《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》，不断满足我院就诊患者多样化、差异化的健康服务需求，优化患者就医体验、利用乙方多年从事标准化陪护工作的	我公司完全响应并承诺： 一、采购内容： 为全面实施健康中国战略和贯彻落实《关于促进健康服务业发展的若干意见》《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》，不断满足我院就诊患者多样化、差异化的健康服务需求，优化患者就医体验、利用我公司多年从事标准化陪护工作	无偏离								

	先进经验,进一步促进甲方良好的医疗秩序管理,解除患者后顾之忧,方便患者获得全方位、高质量的生活陪护服务。我院拟引进具有资质、经验丰富且具备较高服务能力的第三方供应商,提供长期稳定的护理服务。 其住院有照护需求的病人及产妇提供照护服务。具体内容为:为住院病人或产妇提供非医疗技术生活辅助照护服务,包括普通病房的星级照护及一对一、一对二和一对三服务,产科的月嫂照护服务、延伸居家上门服务。服务方需配置一名现场主管,不低于 10 名内外勤护工(人员的配置按实际院内开放的科室情况及入驻病患数量进行灵活增减),并按需配置月嫂,保证满足服务病患的需求。 医疗护理员人员配置需求: <table border="1"> <tr> <th colspan="4">北流市妇幼保健院医疗护理员人员配置表</th></tr> <tr> <th>序号</th><th>科室</th><th>人数</th><th>备注</th></tr> </table>	北流市妇幼保健院医疗护理员人员配置表				序号	科室	人数	备注	的先进经验,进一步促进甲方良好的医疗秩序管理,解除患者后顾之忧,方便患者获得全方位、高质量的生活陪护服务。我公司具有资质、经验丰富且具备较高服务能力,提供长期稳定的护理服务。 其住院有照护需求的病人及产妇提供照护服务。具体内容为:为住院病人或产妇提供非医疗技术生活辅助照护服务,包括普通病房的星级照护及一对一、一对二和一对三服务,产科的月嫂照护服务、延伸居家上门服务。服务方需配置一名现场主管,不低于 10 名内外勤护工(人员的配置按实际院内开放的科室情况及入驻病患数量进行灵活增减),并按需配置月嫂,保证满足服务病患的需求。 医疗护理员人员配置需求: <table border="1"> <tr> <th colspan="4">北流市妇幼保健院医疗护理员人员配置表</th></tr> <tr> <th>序号</th><th>科室</th><th>人数</th><th>备注</th></tr> </table>	北流市妇幼保健院医疗护理员人员配置表				序号	科室	人数	备注	
北流市妇幼保健院医疗护理员人员配置表																			
序号	科室	人数	备注																
北流市妇幼保健院医疗护理员人员配置表																			
序号	科室	人数	备注																

		<table><tr><td>1</td><td>外科</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>内科</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>妇科病区</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>产科</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>产前区/ 产房</td><td>3</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>机动岗</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">合计</td><td>10</td><td></td></tr></table>	1	外科	1		2	内科	1		3	妇科病区	1		4	产科	2		5	产前区/ 产房	3		6	机动岗	2		合计		10		
1	外科	1																													
2	内科	1																													
3	妇科病区	1																													
4	产科	2																													
5	产前区/ 产房	3																													
6	机动岗	2																													
合计		10																													
		<table><tr><td>1</td><td>外科</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>内科</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>妇科病区</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>产科</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>产前区/ 产房</td><td>3</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>机动岗</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">合计</td><td>10</td><td></td></tr></table>	1	外科	1		2	内科	1		3	妇科病区	1		4	产科	2		5	产前区/ 产房	3		6	机动岗	2		合计		10		
1	外科	1																													
2	内科	1																													
3	妇科病区	1																													
4	产科	2																													
5	产前区/ 产房	3																													
6	机动岗	2																													
合计		10																													
二	医疗护 理员陪 护培训 服务	二、关于费用及其他要求 1. 涉及用工方面的劳务纠纷和劳动事故全部由服务商承担责任。 2. 签订用工合同（含试用期），从签订用工合同之日起（含试用期满1个月），必须按服务人员意愿按时缴纳社会保险金，以及按规定支付服务工作人员的工资。 3. 服务商需按季度向采购方提供营业收入或报税信息等，以便计算并支付用于开展辅助护理服务的水电、相关医疗设施损耗及服务技术指导等必要的费用。	我公司完全响应并承诺： 二、关于费用及其他要求 1. 涉及用工方面的劳务纠纷和劳动事故全部由我公司承担责任。 2. 签订用工合同（含试用期），从签订用工合同之日起（含试用期满1个月），必须按服务人员意愿按时缴纳社会保险金，以及按规定支付服务工作人员的工资。 3. 我公司需按季度向采购方提供营业收入或报税信息等，以便计算并支付用于开展辅助护理服务的水电、相关医疗设施损耗及服务技术指导等必要的费用。	无偏 离																											

	4. 如陪护机构需医院配合进行专项的培训工作,应负责培训项目的所有费用。 5. 服务商应全力配合医院落实《广西壮族自治区财政厅关于提前下达 2025 年自治区就业补助资金的通知》相关工作,根据文件精神,合理有效的把 50 万元就业补助资金用于医疗护理员培训和规范管理上。医院依据《玉林市人力资源和社会保障局玉林市卫生健康委员会关于做好医疗护理员培训和规范管理项目实施工作的通知》文件,已做好预算分配(如下表)。医院根据表中事项做方案执行,并向玉林市人力资源和社会保障局申请相应的款项,得到批复后,供应商按照医院提供的方案完成对应项目,医院支付供应商相应的服务费用,此服务无需再报价,不作为报价分的一部分。 <table><tr><th>序号</th><th>使用项目</th><th>具体内容</th><th>数量</th></tr><tr><td>1</td><td>医疗护理员培训与鉴</td><td>开展医疗护理员技能培训和评估</td><td>100 人</td></tr></table>	序号	使用项目	具体内容	数量	1	医疗护理员培训与鉴	开展医疗护理员技能培训和评估	100 人	4. 如陪护机构需医院配合进行专项的培训工作,应负责培训项目的所有费用。 5. 我公司应全力配合医院落实《广西壮族自治区财政厅关于提前下达 2025 年自治区就业补助资金的通知》相关工作,根据文件精神,合理有效的把 50 万元就业补助资金用于医疗护理员培训和规范管理上。医院依据《玉林市人力资源和社会保障局玉林市卫生健康委员会关于做好医疗护理员培训和规范管理项目实施工作的通知》文件,已做好预算分配(如下表)。医院根据表中事项做方案执行,并向玉林市人力资源和社会保障局申请相应的款项,得到批复后,我公司按照医院提供的方案完成对应项目,医院支付我公司相应的服务费用,此服务无需再报价,不作为报价分的一部分。 <table><tr><th>序号</th><th>使用项目</th><th>具体内容</th><th>数量</th></tr><tr><td>1</td><td>医疗护理员培训与鉴</td><td>开展医疗护理员技能培训和评估</td><td>100 人</td></tr></table>	序号	使用项目	具体内容	数量	1	医疗护理员培训与鉴	开展医疗护理员技能培训和评估	100 人
序号	使用项目	具体内容	数量															
1	医疗护理员培训与鉴	开展医疗护理员技能培训和评估	100 人															
序号	使用项目	具体内容	数量															
1	医疗护理员培训与鉴	开展医疗护理员技能培训和评估	100 人															

			定	开展师资能力提升及聘请培训教师	10人			定	开展师资能力提升及聘请培训教师	10人	
		2	培训课程及教材开发	医疗护理员培训手册	100册			2	培训课程及教材开发	医疗护理员培训手册	100册
		3	培训场地升级	护理员培训室升级	1间			3	培训场地升级	护理员培训室升级	1间
		4	线上管理服务系统建设	护理员电子档案管理, 智能系统服务平台建设	1套			4	线上管理服务系统建设	护理员电子档案管理, 智能系统服务平台建设	1套
		5	专用工作室设置	工作站设施, 医疗护理员一览表、制度、职责等上墙	按需			5	专用工作室设置	工作站设施, 医疗护理员一览表、制度、职责等上墙	按需
		6	服务调查	服务满意度调查	3次			6	服务调查	服务满意度调查	3次
		7	服务能力督查	服务质量考核	3次			7	服务能力督查	服务质量考核	3次
		8	宣传推广	宣传折页、宣传栏等	按需			8	宣传推广	宣传折页、宣传栏等	按需
				视频宣传	1部					视频宣传	1部
		9	医疗护理员培训护理用具	全功能护理训练模拟人	4具			9	医疗护理员培训护理用具	全功能护理训练模拟人	4具
				半身心肺复苏模型	2具					半身心肺复苏模型	2具
				心肺复苏模型人	2具					心肺复苏模型人	2具
				压力性损伤护理模型	1具					压力性损伤护理模型	1具
				透明男导尿模型	2具					透明男导尿模型	2具
				透明女导尿模型	2具					透明女导尿模型	2具
				多功能透明洗胃模型	1具					多功能透明洗胃模型	1具
				婴儿心肺复苏模拟人	2具					婴儿心肺复苏模拟人	2具
				婴儿照护模拟人	4具					婴儿照护模拟人	4具
				新生儿脐带护理模型	4具					新生儿脐带护理模型	4具

				乳房模型	10 具			乳房模型	10 具		
				婴儿床/车	4 部			婴儿床/车	4 部		
				防压疮气床垫	1 床			防压疮气床垫	1 床		
				移动输液架	6 个			移动输液架	6 个		
				护理病床	5 床			护理病床	5 床		
				电子血压计	6 台			电子血压计	6 台		
				体温计	6 支			体温计	6 支		
				墙式吸氧雾化两用流量表	6 个			墙式吸氧雾化两用流量表	6 个		
				洗头盆及洗头用具	4 套			洗头盆及洗头用具	4 套		
				移动照护物品（轮椅、平车、过床易、移动马桶、助行器、移步机等）	4 套			移动照护物品（轮椅、平车、过床易、移动马桶、助行器、移步机等）	4 套		
				康复照护物品（康复训练楼梯、斜坡、场地等）	4 套			康复照护物品（康复训练楼梯、斜坡、场地等）	4 套		
				小计	299			小计	299		
	合计		299		合计		299				299
投标人须在收费标准范围内报价。						我公司在收费标准范围内报价。					
三	医疗护理员陪护培训服务	三、主要服务内容及价格上限要求 （一）、产科服务产品及收费标准				我公司完全响应并承诺： 三、主要服务内容及价格上限要求 （一）、产科服务产品及收费标准				无偏离	
		服务	收费标	服务内容		服务	收费标	服务内容			

项目	准（不高于）		项目	准（不高于）	
基础服务	12 元/天	 1、铺好备用床，床铺整理； 2、床头柜整理； 3、介绍医院及周围环境； 4、定时巡视； 3、打饭、喂饭、喂水 4、记尿量（ml） 5、协助翻身 6、陪送外出检查 7、为产妇手术前剪指甲； 8、术前铺床及用品准备 9、紧急送样/送检/陪检 10、拆更换床上用品/婴儿车（含擦拭、送消毒） 11、观察输液、更换护理垫	基础服务	12 元/天	1、铺好备用床，床铺整理； 2、床头柜整理； 3、介绍医院及周围环境； 4、定时巡视； 3、打饭、喂饭、喂水 4、记尿量（ml） 5、协助翻身 6、陪送外出检查 7、为产妇手术前剪指甲； 8、术前铺床及用品准备 9、紧急送样/送检/陪检 10、拆更换床上用品/婴儿车（含擦拭、送消毒） 11、观察输液、更换护理垫
产后服务	82 元/次	1、协助护士和助产士过床，护送产妇到观察区（分娩间）。 2、准备好温开水及宝宝的衣物，	产后服务	82 元/次	1、协助护士和助产士过床，护送产妇到观察区（分娩间）。 2、准备好温开水及宝宝的衣物，

			奶粉奶瓶（低血糖宝宝用）。 3、铺好宝宝床及宝妈过床所用的车或床。 4、给宝妈擦身或擦汗后换上干净的衣服。 5、嘱家属准备好宝妈的擦澡的一切物品（毛巾、干净衣物）。 6、嘱家属准备好宝妈产前产后所吃的食物。 7、协助宝妈进食和饮水。 8、协助宝妈第一次母乳喂养。 9、协助宝妈更换护理垫。 10、保护宝宝安全。 11、注意宝妈的保暖情况（及时擦汗及增减衣物）。 12、注意宝宝的血糖检测时间及喂养情况、大小			奶粉奶瓶（低血糖宝宝用）。 3、铺好宝宝床及宝妈过床所用的车或床。 4、给宝妈擦身或擦汗后换上干净的衣服。 5、嘱家属准备好宝妈的擦澡的一切物品（毛巾、干净衣物）。 6、嘱家属准备好宝妈产前产后所吃的食物。 7、协助宝妈进食和饮水。 8、协助宝妈第一次母乳喂养。 9、协助宝妈更换护理垫。 10、保护宝宝安全。 11、注意宝妈的保暖情况（及时擦汗及增减衣物）。 12、注意宝宝的血糖检测时间及喂养情况、大小	
--	--	--	--	--	--	--	--

			便。 13、协助宝妈的活动等。 14、注意宝妈的情绪。			便。 13、协助宝妈的活动等。 14、注意宝妈的情绪。	
		套餐服务	 1、为新生儿奶瓶喂奶，清洗奶瓶 2、当产妇有需要时，协助产妇订餐、取餐或热饭菜协助卧床产妇用餐 3、为产妇做哺乳前后的乳房护理 顺产一对多（8天）10元/3天）剖宫产一对多（1天）180元/4-5天） 4、协助大小便，更换护理垫、观察恶露。 5、新生儿服务内容：协助换尿片，观察大小便，协助母乳喂养，观察黄疸，送婴儿洗澡 6、指导产妇正确的母乳喂养方法和技巧 7、为产妇床上擦浴 8、协助产妇按时服药			1、为新生儿奶瓶喂奶，清洗奶瓶 2、当产妇有需要时，协助产妇订餐、取餐或热饭菜协助卧床产妇用餐 3、为产妇做哺乳前后的乳房护理 顺产一对多（8天）10元/3天）剖宫产一对多（1天）180元/4-5天） 4、协助大小便，更换护理垫、观察恶露。 5、新生儿服务内容：协助换尿片，观察大小便，协助母乳喂养，观察黄疸，送婴儿洗澡 6、指导产妇正确的母乳喂养方法和技巧 7、为产妇床上擦浴 8、协助产妇按时服药	

				9、为新生儿奶瓶喂奶，清洗奶瓶			9、为新生儿奶瓶喂奶，清洗奶瓶	
				指导母乳喂养			指导母乳喂养	
				10、帮助清理产			10、帮助清理产	
				妇痰盂、便盆。			妇痰盂、便盆。	
				产妇服务内容：			产妇服务内容：	
				1、哺乳前后的乳			1、哺乳前后的乳	
				房护理			房护理	
				2、指导产妇正确			2、指导产妇正确	
				的母乳喂养方法			的母乳喂养方法	
				和技巧			和技巧	
				3、协助照料产妇			3、协助照料产妇	
				和新生儿午睡、			和新生儿午睡、	
				晚睡			晚睡	
				4、协助产妇上卫			4、协助产妇上卫	
				生间大小便			生间大小便	
				5、更换床单被罩			5、更换床单被罩	
				、整理床铺、床			、整理床铺、床	
				头柜物品			头柜物品	
				6、有需要时，帮			6、有需要时，帮	
				助产妇和新生儿			助产妇和新生儿	
				购买日用品（在			购买日用品（在	
				院内）			院内）	
				7、帮助清理产妇			7、帮助清理产妇	
				痰盂、便盆。			痰盂、便盆。	
				8、协助输液治疗			8、协助输液治疗	
				期间的观察点滴			期间的观察点滴	
				、生活护理；			、生活护理；	
				9、身体按摩，促			9、身体按摩，促	
				进康复；			进康复；	

				10、协助产妇翻身、固定腹带等 11、陪送外出检查、协助功能锻炼； 12、协助床上大小便，更换护理垫，观察恶露等 新生儿服务内容： 1、皮肤护理； 2、臀部护理； 3、脐部观察； 4、奶具消毒； 5、观察大小便； 6、母乳喂养； 7、更换衣物尿布； 8、喂水； 9、在护理新生儿遇异常情况应及时报告医生护士			10、协助产妇翻身、固定腹带等； 11、陪送外出检查、协助功能锻炼； 12、协助床上大小便，更换护理垫，观察恶露等 新生儿服务内容： 1、皮肤护理； 2、臀部护理； 3、脐部观察； 4、奶具消毒； 5、观察大小便； 6、母乳喂养； 7、更换衣物尿布； 8、喂水； 9、在护理新生儿遇异常情况应及时报告医生护士	
		剖宫产一对一服务	600 元/天	产妇服务内容： 1、整理物品、床铺； 2、更换床单被罩、协助产妇进餐； 3、健康宣教、心		剖宫产一对一服务	600 元/天	产妇服务内容： 1、整理物品、床铺； 2、更换床单被罩、协助产妇进餐； 3、健康宣教、心

			理安慰；			理安慰；	
			4、开奶、乳房护理、指导母乳喂养；			4、开奶、乳房护理、指导母乳喂养；	
			5、协助输液治疗期间的观察点滴、生活护理；			5、协助输液治疗期间的观察点滴、生活护理；	
			6、腹部子宫按摩，促进子宫复旧			6、腹部子宫按摩，促进子宫复旧	
			7、身体按摩，促进康复；			7、身体按摩，促进康复；	
			8、协助产妇翻身、固定腹带等；			8、协助产妇翻身、固定腹带等；	
			9、陪送外出检查、协助功能锻炼；			9、陪送外出检查、协助功能锻炼；	
			10、协助大小便，更换护理垫，观察恶露。			10、协助大小便，更换护理垫，观察恶露。	
			11、卧位护理：协助产妇半卧位或舒适卧位休息；			11、卧位护理：协助产妇半卧位或舒适卧位休息；	
			12、拔尿管后扶持下床活动及排尿等。			12、拔尿管后扶持下床活动及排尿等。	
			新生儿服务内容：			新生儿服务内容：	
			1、皮肤护理；			1、皮肤护理；	
			2、臀部护理；			2、臀部护理；	

			3、脐部观察； 4、奶具消毒； 5、观察大小便； 6、母乳喂养； 7、更换衣物尿布； 8、喂水； 9、在护理新生儿遇异常情况应及时报告医生护士。			3、脐部观察； 4、奶具消毒； 5、观察大小便； 6、母乳喂养； 7、更换衣物尿布； 8、喂水； 9、在护理新生儿遇异常情况应及时报告医生护士。	
	居家月嫂	6980-12800 元	每月 26 天制，三星 6980，四星 9980，五星 10800，金牌 12800。 该项报价可按供应商自定标准划分报价，最低档次报价不得低于三星，最高档次报价不得高于金牌。计算 价格分时只统计最低档次报价。	居家月嫂	6980-12800 元	每月 26 天制，三星 6980，四星 9980，五星 10800，金牌 12800。 该项报价可按供应商自定标准划分报价，最低档次报价不得低于三星，最高档次报价不得高于金牌。计算 价格分时只统计最低档次报价。	
	单项收费		中药擦身 60 元/次， 姜汁洗头 40 元/次	单项收费		中药擦身 60 元/次， 姜汁洗头 40 元/次	
	院内月嫂的说明		1、双胞胎加收 50%、早产儿另加收 100 元/天服务费的； 2、实行 24 小时服务制，	院内月嫂的说明		1、双胞胎加收 50%、早产儿另加收 100 元/天服务费的； 2、实行 24 小时服务制，	

			月嫂服务时间开始计费， 到服务结束时间，如遇出 院或其他情况，3 小时以内 按半天计算，超出 8 小时 按一天计算； 3、产妇或家属负责月嫂管 饭； 4、服务的收费时间包括月 嫂吃饭及提供陪人床； 5、以上服务均由产妇或家 属在自愿的基础上自由选 择。				月嫂服务时间开始计费， 到服务结束时间，如遇出 院或其他情况，3 小时以内 按半天计算，超出 8 小时 按一天计算； 3、产妇或家属负责月嫂管 饭； 4、服务的收费时间包括月 嫂吃饭及提供陪人床； 5、以上服务均由产妇或家 属在自愿的基础上自由选 择。				
(二)统一服务产品及收费标准				(二)统一服务产品及收费标准							
序 号	类 型	服务 项目	收费 标准	工作时间	序 号	类 型	服务 项目	收费 标准	工作时间		
1	全 院 开 展	三级 照护	12 元/ 天	7:30-12:00, 1 4:30-18:00 (8 小时制)	1	全 院 开 展	三级 照护	12 元/ 天	7:30-12:00, 1 4:30-18:00 (8 小时制)		
2		二级 照护	40 元/ 天	7: 30-19:30 (12 小时制)	2		二级 照护	40 元/ 天	7: 30-19:30 (12 小时制)		
3		一级 照护	60 元/ 天	7:30-15:30, 1 5:30-23:30 (16 小时制)	3		一级 照护	60 元/ 天	7:30-15:30, 1 5:30-23:30 (16 小时制)		
4		一对 三照 护	80 元/ 天	12 小时制	4		一对 三照 护	80 元/ 天	12 小时制		
			120 元 /天	24 小时制				120 元 /天	24 小时制		
5		一对 二照 护	100 元 /天	12 小时制	5		一对 二照 护	100 元 /天	12 小时制		
			150 元	24 小时制				150 元	24 小时制		

			/天				/天		
6	一对	120 元	12 小时制		6	一对	120 元	12 小时制	
	一照	250 元	24 小时制			一照	250 元	24 小时制	
7	无	30 元/天	24 小时制		7	无	30 元/天	24 小时制	
8	陪护病房	80 元/天	24 小时制		8	陪护病房	80 元/天	24 小时制	
9	陪护病房	150 元/天	24 小时制		9	陪护病房	150 元/天	24 小时制	
1. 三级照护服务。				1. 三级照护服务。					
(1) 服务时长：8 小时				(1) 服务时长：8 小时					
(2) 收费标准：不超过 12 元/天。				(2) 收费标准：不超过 12 元/天。					
(3) 服务对象：适用于病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者。				(3) 服务对象：适用于病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者。					
(4) 服务内容：				(4) 服务内容：					
①提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。				①提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。					
②定时巡视病房，协助患者解决				②定时巡视病房，协助患者解决					

	临时生活护理问题。 ③保持环境清洁、床单元规范。 ④保持患者面部清洁、仪表整洁、剃须、修剪指/趾甲。 ⑤协助送饭到床旁，协助患者饮食、饮水及餐后整理。 ⑥在医务人员指导下，提醒患者及时服药、留取大小便标本。 ⑦协助做好睡眠照护，布置睡眠环境。 ⑧协助护士进行输液巡视。 ⑨需要时协助或陪同患者外出检查。 ⑩其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在三级生活照护情况下应履行的服务内容。 2. 二级照护服务。 (1) 服务时长：12 小时 (2) 收费标准：不超过 40 元/天。 (3) 服务对象：适用于病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者。 (4) 服务内容： ①在三级生活照护的基础上，提	临时生活护理问题。 ③保持环境清洁、床单元规范。 ④保持患者面部清洁、仪表整洁、剃须、修剪指/趾甲。 ⑤协助送饭到床旁，协助患者饮食、饮水及餐后整理。 ⑥在医务人员指导下，提醒患者及时服药、留取大小便标本。 ⑦协助做好睡眠照护，布置睡眠环境。 ⑧协助护士进行输液巡视。 ⑨需要时协助或陪同患者外出检查。 ⑩其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在三级生活照护情况下应履行的服务内容。 2. 二级照护服务。 (1) 服务时长：12 小时 (2) 收费标准：不超过 40 元/天。 (3) 服务对象：适用于病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者。 (4) 服务内容： ①在三级生活照护的基础上，提	
--	--	--	--

	供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容,所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 ②协助患者洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、清洁尿壶、便盆。 ③其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定,医疗护理员在二级生活照护情况下应履行的服务内容。 3. 一级照护服务。 (1) 服务时长: 16 小时 (2) 收费标准: 不超过 60 元/天。 (3) 服务对象: 适用于病情较重, 生活不能自理的患者。 (4) 服务内容: ①在二级生活照护的基础上,提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容,所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 ②协助患者坐浴、洗脚、泡脚、	供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容,所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 ②协助患者洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、清洁尿壶、便盆。 ③其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定,医疗护理员在二级生活照护情况下应履行的服务内容。 3. 一级照护服务。 (1) 服务时长: 16 小时 (2) 收费标准: 不超过 60 元/天。 (3) 服务对象: 适用于病情较重, 生活不能自理的患者。 (4) 服务内容: ①在二级生活照护的基础上,提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容,所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 ②协助患者坐浴、洗脚、泡脚、
--	--	--

	擦浴、穿脱衣服。 ③协助如厕、大小便护理。 ④其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在一级生活照护情况下应履行的服务内容。 4. 特级辅助护理服务。 （1）服务时长：24 小时 （2）收费标准：“一对多”不超过 180 元/天，“一对一”不超过 250 元/天。 （3）服务对象：适用于病情危重，生活不能自理的患者或有特殊照护需求者，患者/家属可选择“一对一”、“一对多”的服务方式。 （4）服务内容： ①在一级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需经医务人员指导下或经医务人员同意后 进行。 ②按时按需喂水、喂食，需要时协助评估进食、进水量，并做好记录。	擦浴、穿脱衣服。 ③协助如厕、大小便护理。 ④其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在一级生活照护情况下应履行的服务内容。 4. 特级辅助护理服务。 （1）服务时长：24 小时 （2）收费标准：“一对多”不超过 180 元/天，“一对一”不超过 250 元/天。 （3）服务对象：适用于病情危重，生活不能自理的患者或有特殊照护需求者，患者/家属可选择“一对一”、“一对多”的服务方式。 （4）服务内容： ①在一级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需经医务人员指导下或经医务人员同意后 进行。 ②按时按需喂水、喂食，需要时协助评估进食、进水量，并做好记录。	
--	--	--	--

	③协助患者洗澡、定时叩背、翻身、有效咳嗽。 ④协助保持肢体功能位、变换体位、肢体按摩。 ⑤协助留取标本、做好诊疗前相关准备。 ⑥更换尿垫、纸尿裤，会阴清洁。 ⑦协助服药，并观察用药反应。 ⑧观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员。 ⑨协助患者进行康复功能锻炼。 ⑩陪伴患者，做好患者心理安抚，与患者及其家属有效沟通与交流。 (三)延伸居家上门服务及收费标准 <table><tr><th>序号</th><th>服务项目</th><th>收费标准</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>居家上门洗头护理服务</td><td>82 元/次</td><td>5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 88 元/次</td></tr><tr><td>2</td><td>居家上门婴儿护理</td><td>180 元/3 小时</td><td>5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 180 元/3 小</td></tr></table>	序号	服务项目	收费标准	备注	1	居家上门洗头护理服务	82 元/次	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 88 元/次	2	居家上门婴儿护理	180 元/3 小时	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 180 元/3 小	③协助患者洗澡、定时叩背、翻身、有效咳嗽。 ④协助保持肢体功能位、变换体位、肢体按摩。 ⑤协助留取标本、做好诊疗前相关准备。 ⑥更换尿垫、纸尿裤，会阴清洁。 ⑦协助服药，并观察用药反应。 ⑧观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员。 ⑨协助患者进行康复功能锻炼。 ⑩陪伴患者，做好患者心理安抚，与患者及其家属有效沟通与交流。 (三)延伸居家上门服务及收费标准 <table><tr><th>序号</th><th>服务项目</th><th>收费标准</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>居家上门洗头护理服务</td><td>82 元/次</td><td>5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 88 元/次</td></tr><tr><td>2</td><td>居家上门婴儿护理</td><td>180 元/3 小时</td><td>5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 180 元/3 小</td></tr></table>	序号	服务项目	收费标准	备注	1	居家上门洗头护理服务	82 元/次	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 88 元/次	2	居家上门婴儿护理	180 元/3 小时	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 180 元/3 小
序号	服务项目	收费标准	备注																							
1	居家上门洗头护理服务	82 元/次	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 88 元/次																							
2	居家上门婴儿护理	180 元/3 小时	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 180 元/3 小																							
序号	服务项目	收费标准	备注																							
1	居家上门洗头护理服务	82 元/次	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 88 元/次																							
2	居家上门婴儿护理	180 元/3 小时	5 公里内，超出 5 公里 10 公里内 180 元/3 小																							

			辅导		时，超出一小时 60 元		辅导		时，超出一小时 60 元	
		3	居家 上门 产后 乳腺 疏通	700元/ 次	安排1名护士、1名医疗护理员同时上门服务，由服务机构派驻持证护士上门做乳腺疏通，医疗护理员配合完成	3	居家 上门 产后 乳腺 疏通	700元/ 次	安排1名护士、1名医疗护理员同时上门服务，由服务机构派驻持证护士上门做乳腺疏通，医疗护理员配合完成	
		4	居家 上门 产后 康复	930元 /2小时	安排1名护士、1名医疗护理员同时上门服务，由服务机构派驻持证护士上门做产后康复，医疗护理员配合完成	4	居家 上门 产后 康复	930元 /2小时	安排1名护士、1名医疗护理员同时上门服务，由服务机构派驻持证护士上门做产后康复，医疗护理员配合完成	
四	医疗护理员陪	四、医疗护理员服务项目工作要求				我公司完全响应并承诺： 四、医疗护理员服务项目工作要求				正偏 离

护培训 服务	(一) 基础护理要求 1. 在护士长的管理和指导下完成工作,工作时间内听从当班护士的工作安排。 2. 危重、留置有管道患者的护理必须在护士指导下进行,不做医疗护理技术操作,不谈论影响医疗护理工作的言行。 3. 严格遵守医院的消毒隔离制度,工作符合医院感染控制管理要求。 4. 保持床单清洁、平整,床头柜物品摆放整齐,病房走道畅通无障碍。 5. 给患者提供及时周到的照护,协助患者搞好个人卫生,保证患者指(趾)甲短,胡子短,头发短,身体无异味。 6. 遵医嘱协助患者进餐、饮水。 7. 主动协助输液或行动不方便的患者上卫生间或倾倒大小便、痰盂。 8. 巡视病区对危险因素做好提示和防护措施,避免出现烫伤、跌倒、坠床、外伤、走失、自杀、自伤、自残等情况。	(一) 基础护理要求 1. 在护士长的管理和指导下完成工作,工作时间内听从当班护士的工作安排。 2. 危重、留置有管道患者的护理必须在护士指导下进行,不做医疗护理技术操作,不谈论影响医疗护理工作的言行。 3. 严格遵守医院的消毒隔离制度,工作符合医院感染控制管理要求。 4. 保持床单清洁、平整,床头柜物品摆放整齐,病房走道畅通无障碍。 5. 给患者提供及时周到的照护,协助患者搞好个人卫生,保证患者指(趾)甲短,胡子短,头发短,身体无异味。 6. 遵医嘱协助患者进餐、饮水。 7. 主动协助输液或行动不方便的患者上卫生间或倾倒大小便、痰盂。 8. 巡视病区对危险因素做好提示和防护措施,避免出现烫伤、跌倒、坠床、外伤、走失、自杀、自伤、自残等情况。	
-------------------	---	---	--

	9. 换季及时晾晒棉胎、毯子、垫被。 (二) 标本送检要求 1. 标本员到病房收取各种标本, 与病房护士做好交接并签字, 双方核对标本数量, 检查盛装标本的容器条码清晰、内有标本、容器完好。 2. 转运时使用标本转运箱规范放置标本, 避免发生外溢。如有意外, 运送员应如实报告护士和公司管理人员, 按要求进行紧急处置。 3. 急查及抢救患者标本, 接到电话后优先送检, 需下一班完成的工作做好交接。 4. 标本送达检验科, 需与工作人员做好交接并签名。 (三) 外出检查要求 1. 检查单开出后及时预约和带患者到相应科室检查, 除患者不合作或检查科室安排不到外, 一般检查 2 天内完成。如因患者不合作等原因不能及时完成检查的, 要及时向医生和护士反馈。 2. 按预约时间段带患者检查, 根	9. 换季及时晾晒棉胎、毯子、垫被。 (二) 标本送检要求 1. 标本员到病房收取各种标本, 与病房护士做好交接并签字, 双方核对标本数量, 检查盛装标本的容器条码清晰、内有标本、容器完好。 2. 转运时使用标本转运箱规范放置标本, 避免发生外溢。如有意外, 运送员应如实报告护士和公司管理人员, 按要求进行紧急处置。 3. 急查及抢救患者标本, 接到电话后优先送检, 需下一班完成的工作做好交接。 4. 标本送达检验科, 需与工作人员做好交接并签名。 (三) 外出检查要求 1. 检查单开出后及时预约和带患者到相应科室检查, 除患者不合作或检查科室安排不到外, 一般检查 2 天内完成。如因患者不合作等原因不能及时完成检查的, 要及时向医生和护士反馈。 2. 按预约时间段带患者检查, 根
--	--	--

	据检查项目要求做好患者检查准备。 3. 严格遵守外出检查流程，认真核对患者信息及检查项目，避免发生差错。外出检查需按护士转运评估中转运人员要求执行，确保患者安全，转运前需与护士交接并签字。 4. 熟练掌握推床、平车、轮椅的性能检查及使用方法，保证运送工具处于安全完好备用状态。 5. 陪检步行患者经过潮湿或有污物的地面时加以搀扶和提醒。 6. 使用平车（推床）转运患者必须拉上护档及使用安全带，轮椅必须使用安全带固定患者，烦躁患者必要时约束带。 7. 推平车进入电梯时要倒退着进，患者头在电梯内侧；上、下坡道时，患者头在高位；转弯时，要减慢速度，与转弯处保持一定的距离，避免碰撞门框、墙壁；通过门时应先开门，不可以用车撞门。 8. 在运送患者途中确保患者身体的任何部位都在轮椅或平车	据检查项目要求做好患者检查准备。 3. 严格遵守外出检查流程，认真核对患者信息及检查项目，避免发生差错。外出检查需按护士转运评估中转运人员要求执行，确保患者安全，转运前需与护士交接并签字。 4. 熟练掌握推床、平车、轮椅的性能检查及使用方法，保证运送工具处于安全完好备用状态。 5. 陪检步行患者经过潮湿或有污物的地面时加以搀扶和提醒。 6. 使用平车（推床）转运患者必须拉上护档及使用安全带，轮椅必须使用安全带固定患者，烦躁患者必要时约束带。 7. 推平车进入电梯时要倒退着进，患者头在电梯内侧；上、下坡道时，患者头在高位；转弯时，要减慢速度，与转弯处保持一定的距离，避免碰撞门框、墙壁；通过门时应先开门，不可以用车撞门。 8. 在运送患者途中确保患者身体的任何部位都在轮椅或平车	
--	--	--	--

	上,避免碰伤;注意保护患者隐私;冬天注意保暖。 9. 运送患者过程中做到“两轻”(搬抬轻、搬运轻),注意匀速,防止动作粗暴、过快、颠簸而增加患者痛苦。 10. 服从医务人员安排,急诊患者优先检查。对于行动不便,需用轮椅或平车的患者、老年痴呆患者外出检查,护工与导诊员做好交接。检查结束送患者回病房后与当班护士做好交接工作。 11. 运送患者做检查过程如出现意外情况,运送员要按紧急预案执行。 (四) 陪护服务生活照料要求 涵盖基础照护服务范围 1. 帮助患者做好洗漱、进食、更衣、排泄、整理床单元等生活照料; 2. 陪护患者完成各项检查、康复治疗; 3. 帮助患者按时服药和看护输液等; 4. 与患者进行情绪沟通,做好心理沟通;	上,避免碰伤;注意保护患者隐私;冬天注意保暖。 9. 运送患者过程中做到“两轻”(搬抬轻、搬运轻),注意匀速,防止动作粗暴、过快、颠簸而增加患者痛苦。 10. 服从医务人员安排,急诊患者优先检查。对于行动不便,需用轮椅或平车的患者、老年痴呆患者外出检查,护工与导诊员做好交接。检查结束送患者回病房后与当班护士做好交接工作。 11. 运送患者做检查过程如出现意外情况,运送员要按紧急预案执行。 (四) 陪护服务生活照料要求 涵盖基础照护服务范围 1. 帮助患者做好洗漱、进食、更衣、排泄、整理床单元等生活照料; 2. 陪护患者完成各项检查、康复治疗; 3. 帮助患者按时服药和看护输液等; 4. 与患者进行情绪沟通,做好心理沟通;
--	---	---

	5. 帮助患者翻身拍背, 更换体位, 预防压疮; 6. 帮助患者叩背排痰及有效咳嗽指导等; 7. 协助吞咽困难患者进行口腔清洁等; 8. 根据科室需求, 在医护人员的指导下为患者提供专科照护。	5. 帮助患者翻身拍背, 更换体位, 预防压疮; 6. 帮助患者叩背排痰及有效咳嗽指导等; 7. 协助吞咽困难患者进行口腔清洁等; 8. 根据科室需求, 在医护人员的指导下为患者提供专科照护。 <u>(五)公司总部定期派遣品质督查主任到项目进行现场服务品质检查及服务指导。</u> <u>(六)公司总部定期派遣培训主任到项目进行现场服务技术培训。</u> <u>(七) 每年组织应急演练 2 次。对员工进行保密培训, 对病人及院方机密不宣扬, 不外泄。</u> <u>(八) 护理员形象要求</u> <u>1. 男员工坚持每天刮胡子; 女员工不留长指甲, 不涂有色指甲油。</u> <u>2. 手腕只能带一样饰物, 可带一枚婚戒。不戴有吊坠型耳环。</u> <u>3. 妆容不得浓妆艳抹。</u> <u>(九) 护理员职业道德规范</u> <u>1. 上岗前必须评估需要陪护患</u>
--	--	---

			者病情及兴趣爱好,对患者要有五心:即爱心、热心、耐心、关心、责任心。 2. 上岗陪护期间要做到五勤:即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤,给患者提供优质安全的服务。 3. 工作时要做到“四轻”,即:说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻;“五个一样”,即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。 4. 保持正常护患关系,不得吃拿卡要患者及家属任何物品,不要求患者为自己办私事。 5. 日常行为要规范(不允许躺、坐患者床上),不准在病房内嬉笑、打闹。不准扎堆聊天,不准带同乡或家属留宿。 6. 严禁携带过多的个人物品,个人物品不与患者物品混放。患者之间物品不混放、不混用,防止交叉感染。 7. 严格执行手卫生,防止院内感染。
--	--	---	---

			<u>8. 严禁在病房内清洗工作服、吸烟等违规行为。</u> <u>9. 爱护招标人内各项设施,不准偷、拿、外卖招标人的任何物品。</u> <u>10. 待岗期间,必须在公司所属项目部登记,到指定地点进行待岗,不得擅自进入病房自己找工作。</u> <u>11. 不得在病区内擅自烹饪食物,禁止使用明火。</u> <u>12. 严禁介绍患者外出就医、检查等医疗行为。</u>	
五	医疗护理员陪护培训服务	五、服务要求 一、基本要求 (一) 总要求 1. 接收医院原有运送员。 2. 有完善的陪护管理制度和措施,包括:质量、绩效、奖惩、激励、满意度调查等。 3. 配备满足工作需要的设备,有信息化系统进行管理。 4. 由于工作失职,造成患者发生意外或引起纠纷,均由中标供应商承担一切责任。 5. 供应商应主动保持与采购人	我公司完全响应并承诺: 五、服务要求 一、基本要求 (一) 总要求 1. 接收医院原有运送员。 2. 有完善的陪护管理制度和措施,包括:质量、绩效、奖惩、激励、满意度调查等。 3. 配备满足工作需要的设备,有信息化系统进行管理。 4. 由于工作失职,造成患者发生意外或引起纠纷,均由我公司承担一切责任。 5. 我公司应主动保持与采购人	无偏离

	的良好联系，每月向采购人递交工作报告，接受采购人的严格检查，不断改进服务态度，提高服务水平。每月医院对供应商所提供的服务进行质量评价，未达标进行相应的扣罚。 （二）护工服务项目 1. 自主经营，自负盈亏；中标供应商自行支付员工的工资、福利待遇、社会保险及相关政策要求待遇，不得违反劳动法等相关法律法规。 2. 对已收取级别照护、一对一陪护服务费用的患者免基础照护服务费。 3. 本院的三无人员免除基础照护服务费。 4. 有不同级别照护的护理员、陪护护理员作内容、工作流程、工作要求及服务专业操作规范，收费标准。	的良好联系，每月向采购人递交工作报告，接受采购人的严格检查，不断改进服务态度，提高服务水平。每月医院对我公司所提供的服务进行质量评价，未达标进行相应的扣罚。 （二）护工服务项目 1. 自主经营，自负盈亏；我公司自行支付员工的工资、福利待遇、社会保险及相关政策要求待遇，不得违反劳动法等相关法律法规。 2. 对已收取级别照护、一对一陪护服务费用的患者免基础照护服务费。 3. 本院的三无人员免除基础照护服务费。 4. 有不同级别照护的护理员、陪护护理员作内容、工作流程、工作要求及服务专业操作规范，收费标准。	
--	---	---	--

六	医疗护理员陪护培训服务	六、医疗护理员人员要求 (一) 总要求 1. 用工均应符合国家相关政策，派驻人员经过专业规范培训，持有医疗护理员证及病患陪护证，具有相关工作经验。有身体健康证明，无传染病或卫生部门规定服务业限制的其它疾病。人员各项素质符合行业要求，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的知识、技能。年龄要求：18-60 岁之间，其中 55-60 岁人员不超过 30%。 2. 管理人员应具有高中以上文化程度，有管理经验，沟通能力强，具备相应的管理能力和相应的职业技能(必须持有医疗护理员等级证书)，并经常不断学习和提升。管理人员接到投诉后，供应商应在一个工作日给予答复，并限期整改。 3. 所有员工应遵纪守法，无刑事、吸毒、打架斗殴记录，遵守	我公司完全响应并承诺： 六、医疗护理员人员要求 (一) 总要求 1. 用工均应符合国家相关政策，派驻人员经过专业规范培训，持有医疗护理员证及病患陪护证，具有相关工作经验。有身体健康证明，无传染病或卫生部门规定服务业限制的其它疾病。人员各项素质符合行业要求，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的知识、技能。年龄要求：18-60 岁之间，其中 55-60 岁人员不超过 30%。 2. 管理人员应具有高中以上文化程度，有管理经验，沟通能力强，具备相应的管理能力和相应的职业技能(必须持有医疗护理员等级证书)，并经常不断学习和提升。管理人员接到投诉后，供应商应在一个工作日给予答复，并限期整改。 3. 所有员工应遵纪守法，无刑事、吸毒、打架斗殴记录，遵守	无偏离
---	-------------	---	---	-----

	医院各项管理制度，能服从领导，听从安排，按合同要求完成各项服务工作。 4. 各区域服务人员要求相对固定，各岗位到岗人员情况及调换时，应及时告知各区域护士长或主任，若要调离必须征得相关部门同意。对不负责任、工作表现差、违反医院管理规定的人员，采购人区域负责人有权提出调离，供应商应及时安排人员顶岗。 5. 对新员工培训要求：新员工培训时间不少于1周，培训合格后单独上岗前，必须由所在科室护士长和护理部管理人员考核，合格后方可独立上岗，新员工上岗前半月内管理人员必须到现场指导。 6. 供应商应制定员工职业暴露的预防与处理流程，并培训员工，发生职业暴露由中标供应商承担责任。所有人员必须体检1次/年，体检费用由成交供应商承担。 7. 根据感控要求，中标供应商配	医院各项管理制度，能服从领导，听从安排，按合同要求完成各项服务工作。 4. 各区域服务人员要求相对固定，各岗位到岗人员情况及调换时，应及时告知各区域护士长或主任，若要调离必须征得相关部门同意。对不负责任、工作表现差、违反医院管理规定的人员，采购人区域负责人有权提出调离，供应商应及时安排人员顶岗。 5. 对新员工培训要求：新员工培训时间不少于1周，培训合格后单独上岗前，必须由所在科室护士长和护理部管理人员考核，合格后方可独立上岗，新员工上岗前半月内管理人员必须到现场指导。 6. 我公司应制定员工职业暴露的预防与处理流程，并培训员工，发生职业暴露由中标供应商承担责任。所有人员必须体检1次/年，体检费用由我公司承担。 7. 根据感控要求，我公司配有足	
--	---	---	--

		有足够的员工个人防护用具、用品。为维护医院良好形象，员工必须配置统一健康工作服、工装裤、工牌，工作服、工装裤保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫，产生的费用由中标供应商承担。 8、公司负责对所有员工进行培训、管理，有专业技能培训师，定期对员工进行职业技能和职业素质教育学习。 9. 如果发生疫情按医院疫情防控要求，定期给员工进行相关检测，检测费用由中标供应商承担。	有足够的员工个人防护用具、用品。为维护医院良好形象，员工必须配置统一工作服、工装裤、工牌，工作服、工装裤保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫，产生的费用由我公司承担。 8、公司负责对所有员工进行培训、管理，有专业技能培训师，定期对员工进行职业技能和职业素质教育学习。 9. 如果发生疫情按医院疫情防控要求，定期给员工进行相关检测，检测费用由我公司承担。	
七	医疗护理员陪护培训服务	七、供应商考核办法及退出机制 考核办法 每月采购方对成交供应商履约和提供各项服务进行考核评分（考核评分表详见附件） 退出机制 服务期内，医院护理部及相关管理部门对成交供应商的服务质量等进行综合考评，若成交供应商有严重违约情况、出现严重安	我公司完全响应并承诺： 七、供应商考核办法及退出机制 考核办法 每月采购方对我公司履约和提供各项服务进行考核评分（考核评分表详见附件） 退出机制 服务期内，医院护理部及相关管理部门对我公司的服务质量等进行综合考评，若我公司有严重违约情况、出现严重安全事故、	无偏离

	全事故、考核评分低于 70 分或连续 2 个月低于 75 分，采购方有权单方面解除合同，且由成交供应商承担因此产生的一切经济及法律责任。 附件：考核评分表					考核评分低于 70 分或连续 2 个月低于 75 分，采购方有权单方面解除合同，且由我公司承担因此产生的一切经济及法律责任。 附件：考核评分表				
	考核项目	考核标准	分值	评价方法	评分	考核项目	考核标准	分值	评价方法	评分
劳动纪律与服务态度 35分	1. 遵守医院及公司制度，服从公司及科室工作安排，不迟到、早退，不请霸王假。	5分	1. “十不允许”一项不符合扣10分；	3. 下划线“无病人投诉”出现院内投诉一次扣10分，投诉到上级部门或媒体一次本		劳动纪律与服务态度 35分	1. 遵守医院及公司制度，服从公司及科室工作安排，不迟到、早退，不请霸王假。	5分	1. “十不允许”一项不符合扣10分；	3. 下划线“无病人投诉”出现院内投诉一次扣10分，投诉到上级部门或媒体一次本
	2. 着装整洁，挂牌服务，仪表符合要求，语言符合规范，无病人投诉	5分	2. 一处不符合要求扣1分				2. 着装整洁，挂牌服务，仪表符合要求，语言符合规范，无病人投诉	5分	2. 一处不符合要求扣1分	
	3. 尊重病人权利，保护患者隐私。	5分	3. 下划线“无病人投诉”出现院内投诉一次扣10分，投诉到上级部门或媒体一次本				3. 尊重病人权利，保护患者隐私。	5分	3. 下划线“无病人投诉”出现院内投诉一次扣10分，投诉到上级部门或媒体一次本	
	4. 上班期间不干私活。	5分	4. 上班期间不干私活。				4. 上班期间不干私活。	5分	4. 上班期间不干私活。	
	5. 爱护公物，节约水电，不允许私用医院物品。	5分	5. 爱护公物，节约水电，不允许私用医院物品。				5. 爱护公物，节约水电，不允许私用医院物品。	5分	5. 爱护公物，节约水电，不允许私用医院物品。	
	6. 严格遵守护工及陪护工作“十不允许” ① 不允许私自接私活	10分	6. 严格遵守护工及陪护工作“十不允许” ① 不允许私自接私活				6. 严格遵守护工及陪护工作“十不允许” ① 不允许私自接私活	10分	6. 严格遵守护工及陪护工作“十不允许” ① 不允许私自接私活	

		② 不允许私分护工费用 ③ 不允许擅离工作岗位 ④ 不允许当班喝酒睡觉 ⑤ 不允许挑拨医患矛盾 ⑥ 不允许解释患者病情 ⑦ 不允许执行医疗操作 ⑧ 不允许盗卖医疗物质 ⑨ 不允许泄露医患秘密 ⑩ 不允许索要患者钱物	次考核定为不合格				② 不允许私分护工费用 ③ 不允许擅离工作岗位 ④ 不允许当班喝酒睡觉 ⑤ 不允许挑拨医患矛盾 ⑥ 不允许解释患者病情 ⑦ 不允许执行医疗操作 ⑧ 不允许盗卖医疗物质 ⑨ 不允许泄露医患秘密 ⑩ 不允许索要患者钱物	次考核定为不合格			
	工作质量65分	1. 根据病人的护工及陪护服务等级，定时巡视病人，认真做好交接班。	10分	一处不符合要求扣1分			1. 根据病人的护工及陪护服务等级，定时巡视病人，认真做好交接班。	10分	一处不符合要求扣1分		
		2. 为病人做生活护理前、后，做好手卫生工作，掌握正确洗手的时机及方法。	5分				2. 为病人做生活护理前、后，做好手卫生工作，掌握正确洗手的时机及方法。	5分			
		3. 根据病人的护工及陪护服务等级，做好生活护理，做到： ①三短：头发、胡子、指（趾）甲短； ②床上无臭味	5分				3. 根据病人的护工及陪护服务等级，做好生活护理，做到： ①三短：头发、胡子、指（趾）甲短； ②床上无臭味	5分			

		、无渣屑、床褥无潮湿、床单无皱褶； ③五洁：病房清洁、头发清洁、口腔清洁、皮肤清洁、会阴清洁。					、无渣屑、床褥无潮湿、床单无皱褶； ③五洁：病房清洁、头发清洁、口腔清洁、皮肤清洁、会阴清洁。					
		4. 及时协助病人进食及大小便。	5分				4. 及时协助病人进食及大小便。	5分				
		5. 能定时协助护士为病人翻身。	5分				5. 能定时协助护士为病人翻身。	5分				
		6. 及时规范送检标本并领取各类报告单（如：打印CT片、MRI片、X线片及B超报告单等）。	5分				6. 及时规范送检标本并领取各类报告单（如：打印CT片、MRI片、X线片及B超报告单等）。	5分				
		7. 协助护士为病人做好检查的预约工作，并与护士做好交接班。	5分				7. 协助护士为病人做好检查的预约工作，并与护士做好交接班。	5分				
		8. 有效、安全的接送病人外出检查，并与护士做好交接班。	5分				8. 有效、安全的接送病人外出检查，并与护士做好交接班。	5分				
		9. 规范使用平车、轮椅、助行器、体位垫、便器等护理用具。	5分				9. 规范使用平车、轮椅、助行器、体位垫、便器等护理用具。	5分				
		10. 发现意外及突发事件时，如：跌倒、	5分				10. 发现意外及突发事件时，如：跌倒、	5分				

		坠床、误吸、烫伤等，立即报告医务人员。				坠床、误吸、烫伤等，立即报告医务人员。				
		11. 做好出院病人、死亡病人的床单元处理	5分			11. 做好出院病人、死亡病人的床单元处理	5分			
		12. 掌握垃圾分类方法，生活垃圾与医疗垃圾分类放置。	5分			12. 掌握垃圾分类方法，生活垃圾与医疗垃圾分类放置。	5分			
		备注： 1. 医院护理部根据该标准定期（每月或每季）及不定期（抽查）考核护工及陪护服务质量。考核结果分优（≥90分）、良（80-90分，不含90），一般（70-80分，不含80），不合格（70分以下）。 2. 陪护工作满意度调查以每月对服务的病区发放10份/病区调查问卷，其中病人或家属6份，科室主任、护长及一名医生及护士各1份。综合满意度≥80分为满意。				备注： 1. 医院护理部根据该标准定期（每月或每季）及不定期（抽查）考核护工及陪护服务质量。考核结果分优（≥90分）、良（80-90分，不含90），一般（70-80分，不含80），不合格（70分以下）。 2. 陪护工作满意度调查以每月对服务的病区发放10份/病区调查问卷，其中病人或家属6份，科室主任、护长及一名医生及护士各1份。综合满意度≥80分为满意。				

注：

1. 说明：应对照竞争性磋商文件“第三章 服务需求”中的“技术要求”逐条作明确的竞标响应，并作出偏离说明。
2. 供应商根据竞标货物的性能指标，对照竞争性磋商文件技术要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

供应商名称（电子签章）：广西新生活医养健康服务股份有限公司

日期：2025年10月14日

售后服务承诺书

(由供应商根据项目情况自行编写)

第四节、护工服务承诺

第一条、承诺免费进行医疗护理员礼仪培训

“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”礼仪，自古以来便是人际交往和社会进步的稳固基石。

2024年8月份成功举办的医疗护理员礼仪培训，在各医院服务管理处为员工举办了礼仪培训，同时对全体新生活人进行分期、不同批次的礼仪培训，从企业自身角度严格要求人人成为懂礼仪的服务人员。





礼仪培训班，特别邀请了中国—东盟礼仪大赛组委会执行主席、全国专业人才教育专家委员会礼仪委员，广西礼仪东方文化传媒有限公司董事长潘玲及专业礼仪培训师为新生活各位管理人员上课。

管理人员礼仪培训课程丰富而实用。涵盖了商务礼仪、社交礼仪、沟通礼仪等多个方面，同时还包含形体训练、音乐指导想象等多项内容。

专业培训老师以其丰富的经验和生动的讲解，为管理人员们带来了一场知识的盛宴。从理论知识的传授到实际案例的分析，再到现场互动演练，每一个环节都紧扣实际工作需求，让管理人员们深刻认识到礼仪在管理中的重要性。



1328

您需要 我就在

第二条、服务响应及时的承诺

一、处理问题响应时间的承诺

如果我公司中标，将对处理问题响应时间作出以下承诺：

1) 处理问题响应时间：

接到采购人处理问题通知后在 15 分钟内到达采购人指定现场，一般问题应在 1 小时内解决，重大问题或其它无法迅速解决的问题承诺在 8 小时内解决。

2) 有效投诉率 2% 以下，对客户及来访人员的投诉做好态度诚恳，认真记录，判定投诉性质后及时传达有关部门处理；对投诉事项不确定或不属实的，应礼貌解释，妥善消除误会。

3) 投诉处理率 100%，对已经确定的投诉事项承诺做到处理及时，跟进到位，反馈积极。

二、本项目迎检服务响应时效的承诺

我公司承诺：在接到采购人迎检保障任务后，项目管理人员立即向采购人了解检查路线、领导级别及工作标准要求，于 10 分钟内到达迎检指定现场，安排人员对检查路线、重点区域进行深度巡回检查，排查项目安全隐患并整改到位，检查整顿员工文明礼仪、精神面貌、上岗规范，确保检查达标。

三、本项目重大活动服务响应时效的承诺

我公司承诺：在接到采购人迎检保障任务后，项目管理人员立即向采购人了解检查路线、领导级别及工作标准要求，于 10 分钟内到达迎检指定现场，安排人员对检查路线、重点区域进行深度巡回检查，排查项目安全隐患并整改到位，检查整顿员工文明礼仪、精神面貌、上岗规范，确保检

1329

您需要 我就在

查达标。

四、本项目公共安全突发事件服务响应时效的承诺

我公司承诺：项目公共安全突发事件（持械伤害、人员触电等），立即响应，5 分钟内到达事故地点，配合采购人各项工作安排。医院内发生事故时，第一时间保护好事故现场，协助救治伤员，积极疏导交通，确保道路通行有序。

五、本项目发生抢劫、偷盗服务响应时效的承诺

我公司承诺：项目在发现或接到抢劫、偷盗事件报告后，立即响应，配合采购人各项工作安排，5 分钟内到达抢劫、偷盗地点，配合采购人对相关区域进行封闭，严查人员及车辆。如因我公司工作不到位造成抢劫、偷盗事件产生的财产损失，无条件从业主单位的一切处罚赔偿决定。

六、本项目发生火灾服务响应时效的承诺

我公司承诺：项目发生火灾时，立即响应，5 分钟内到达火灾现场，报告项目主管和采购人，按要求组织人员有序疏散到安全区域，防止人员拥挤，对起火区域进行灭火，保护人员安全和医院财产安全。如火势过大，等待消防车救援，检查消防栓，并清空消防通道。如因工作需增加人手，公司将抽调应急队员，迅速到位。

七、本项目发生打架斗殴服务响应时效的承诺

我公司承诺：项目发生群体性打架斗殴时，5 分钟内到达事发地点，配合业主单位的各项工作安排，对打架斗殴进行阻拦分开、劝离，并协助将受伤的人员送医。如因工作需增加人手，公司将抽调应急队员，迅速到位。

八、本项目发现可疑人员或物品服务响应时效的承诺

我公司承诺：项目发现可疑人员、物品，立即报告业主单位，5 分钟内到达可疑人员、物品所处位置，配合采购人工作安排，立即对可疑人员、物品进行盘查，如可疑物品涉及易燃易爆类物品，等待专业人员处理，防范化解安全风险。

九、本项目发生设备故障（电梯困人、突发停电等）服务响应时效的承诺

我公司承诺：

1. 项目发生电梯困人时，立即响应，第一时间报告业主单位，5 分钟内项目主管到达故障电梯，安抚被困人员保持镇定，在具备安全条件下试图打开电梯，解救被困人员，如无法打开，等待专业人员到场处理。
2. 项目突发停电时，立即响应，协助进行故障检查，并安排人员加强巡查，防范不法分子趁机作案。

十、本项目自然灾害服务响应时效的承诺

我公司承诺：

1. 项目发生地震时，立即响应，配合采购人各项工作安排，第一时间通过广播告知医院内人员保持冷静，我们楼栋是坚固的，待震感过后，组织人员有序撤离，从高楼层到低楼层。
2. 台风到来前，配合在医院重点区域设置暴雨安全告示，配合医院对各排水口、排水井进行安全隐患检查记录，配备防水应急保障物资，如雨季劳保用品（水鞋、雨衣）、救援物资（沙袋、充气救生船），在台风期间加强巡查，禁止人员在树下避雨，及电车充电。

十一、本项目突发疫情服务响应时效的承诺

我公司承诺：突发疫情时，报备业主单位和公司后，封锁相关区域，拉起警戒线，对涉及区域全方位消杀，按要求组织人员进行相关检测，加强巡逻，严格管控人员进出，防止不法人员趁机作案。

十二、本项目员工突然离职服务响应时效的承诺

我公司承诺：项目员工突然离职造成岗位空缺，我公司将安排项目其他人员暂时顶岗，并在 2 日内迅速招聘补齐人员，如人员无法快速招聘到位，从公司抽调应急队员到项目支援，直至人员补齐，保证项目工作有序开展。

十三、本项目员工意外事故服务响应时效的承诺

我公司承诺：员工突发性意外事故、中暑等，立即响应，10 分钟内到场处理，受伤及时送医，并协调人员接替受伤员工工作，确保项目工作有序。

十四、完善安全事故处理机制的承诺

（一）建立安全事故处理组织机构的承诺

为规范安全事故处理，保障公司利益及员工生命安全，确保项目工作有序开展，我公司承诺，建立项目安全事故处理组织机构，即安全事故处理工作领导小组，公司总经理亲自担任组长，加强组织领导，负责事故处理、防范，监督项目安全隐患排查、整改落实，组织指挥安全事故处理、调查，组织架构及工作职责如下：

组长：总经理

副组长：总监

成 员：照护部经理、行政部经理、品质部经理、项目经理

领导小组工作职责：在组长带领下，在发生事故时，发布临时工作指

1332

您需要 我就在

令，组织指挥应急队伍处理突发情况，减灾救灾，保障安全，工作有序。

领导小组下设 5 个工作组，具体职责分工如下：

1、现场指挥组：负责做好事故现场指挥工作，协调各方面资源，启动备用方案，保障处理有序，工作有序，人员安全。

2、技术保障组职责：负责事故现场或远程遥控指挥；负责抢险方案的制定，组织指导方案实施。

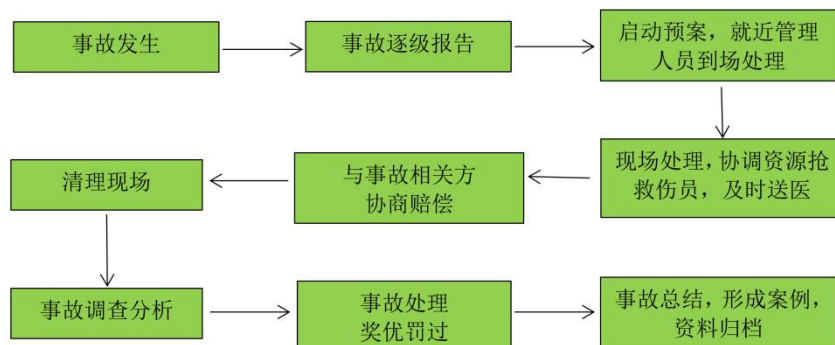
3、人力机械保障组职责：负责事故处理所需要的人力、机械的落实，保证人力的优化配置。

4、物资供应组职责：负责救援设施和救援物资的的筹措和供应。

5、善后处理组职责：负责事件后续的现场设施、人员的善后处理工作。

（二）制定完善的安全事故处理流程的承诺

我公司承诺：针对本项目作业实际，制定完善的安全事故处理流程，如发生安全事故，按照如下流程处理：



（三）严格实行安全事故报告机制的承诺

我公司承诺：将严格实行安全事故报告机制，在发生安全事故时，第一时间按要求进行事故上报，主要如下：

1. 发生轻微或一般事故，事故当事人或发现人应立即将事故情况向项

目主管或项目主管以及主管领导逐级上报,情况紧急时(无法联系上主管领导),事故现场有关人员可以越级直接向公司品质部、主管副总经理直接报告。

2. 对事故现场作紧急处置后(注意保护好事故现场),项目经理应在 30 分钟内用电话或其它方式尽可能准确地向公司品质部门、主管副总经理报告发生事故的时间、地点、伤亡情况和初步分析的事故原因基本情况。

3. 若发生重大事故、特重大事故立即将事故情况向项目主管或项目主管以及主管领导逐级上报至公司总经理,由总经理向上级主管部门报告

4. 有人员受伤应同时报医院,火灾事故应同时报火警 119,发生人员伤亡事故应同时报告 110,交通事故同时报告 122,并通知公司保险负责人和意外险售后负责人到现场。

5. 事故报告内容

- (1) 事故发生的时间、地点、单位、类别;
- (2) 伤亡人员简况、人数或初步估计经济损失;
- (3) 事故发生的简要经过及原因的初步判断;
- (4) 事故现场采取的措施及控制情况;
- (5) 报告人姓名、电话,项目负责人姓名、电话。

6. 事故调查

事故发生的项目部应积极配合事故调查组调查、取证,为调查提供一切便利,不得拒绝调查,不得拒绝提供有关情况和资料,不得作伪证。

7. 事故处理

事故处理要坚持“四不放过”的原则,即事故原因没有查清不放过;事故责任者没有严肃处理不放过;项目员工没有受到教育不放过;防范措施没有落实不放过。

第三条、其他服务承诺【优于磋商文件需求】

为了能够确保向甲方提供优质服务，我公司愿意按照甲方的规定要求，严格自觉遵守北流市妇幼保健院医疗护理员陪护培训服务采购项目的相关规定。如我公司有幸中标，将对本项目的服务质量作出以下郑重承诺：

一、客户满意度的承诺

若我公司中标，每月会与单位联合开展客户满意度调查，承诺做到每月管理满意率达 95%及以上。

二、按时足额发放工资的承诺

若我公司中标，我公司承诺将按照国家《劳动法》及相关法律按时足额发放员工工资，每月工资发放时间不超过 15 号，员工工资标准不低于北流市最低保障工资。

三、为员工购买社会统筹保险的承诺

若我公司中标，我公司承诺：对加入我公司的员工，会为其购买社会统筹保险，确保员工享受到合法的待遇和权益。

四、购买意外保险的承诺

若我公司中标，我公司承诺：

- 1、按医疗护理员试点要求为员工购买人身意外保险。
- 2、按医疗护理员试点要求为员工所服务的患者购买第三者意外伤害保险。

五、服务响应时间的承诺

1. 服务响应时间的承诺

我公司承诺，除不可抗拒因素外，我司不会主动放弃对医院的护理工作。但若工作达不到采购人要求，采购人可单方面终止合同。

1335

您需要 我就在

2. 责任事故、经营过程中产生矛盾的处理措施、解决方案的承诺

如果我公司中标，将对责任事故、经营过程中产生矛盾的处理措施、解决方案作出以下承诺：

1) 处理问题响应时间：

接到采购人处理问题通知后 15 分钟内到达采购人指定现场；

一般问题，4-8 小时内处理完毕并将处理结果反馈客户及投诉方；

重大事故，24 小时内了解事故情况及拟出处理方案并予以实施。

2) 有效投诉率 2% 以下，对客户及来访人员的投诉做好态度诚恳，认真记录，判定投诉性质后及时传达有关部门处理；对投诉事项不确定或不属实的，应礼貌解释，妥善消除误会。

3) 投诉处理率 100%，对已经确定的投诉事项承诺做到处理及时，跟进到位，反馈积极。

六、人员保障的承诺

通过优异的业绩和良好的工作环境，我公司集聚了一大批综合素质较高的专业管理人才及复合型人才，包括物业管理、法律、经济、企业管理等专业的人才，公司还根据行业特点，定制了不同岗位的管理制度、培训教材，建立了良好的工作激励机制，对每位员工进行各类专业知识及技能培训，不断提高员工的综合素质，以适应物业新形势发展的需要，为提升公司服务水平，加快公司发展提供了坚强的组织保证和智慧保证。

随着公司的不断发展，我公司在人力资源储备、培训、调动和管理方面已经做好了充分的准备：

① 人员招聘渠道保障。为保证项目充足的人力资源，我公司将利用社会招聘、中介单位推荐、熟人介绍、医院招收等多渠道网罗各路人才，保证

项目服务工作人员的需要。

②选用、培养复合型的管理人才。一专多能的全面型人才才能有效的节约人力资源，提高工作效率。

③加强员工素质的培训，提高员工综合素质以达到项目服务工作的技术管理要求。

因此，我公司专门选择专业对口，一专多能，经验丰富，作风优良的管理人才为本项目服务，以达到组织简单，人员精干，管理高效，服务优良。我公司一旦中标，所有岗位人员完全按照以下要求配备到位：

①保证为本项目服务区域内各项服务工作配备足够的工作人员，并按照国家规定给工作人员发放劳动报酬和购买各种社会保险及意外伤害险，实行国家各项劳务政策。

②工作人员实行岗前培训考核达标上岗制。所有工作人员入职前均实行相关岗位的培训 and 考评，合格者准予录用，不合格者不予以录用。

七、保密工作的承诺

我公司承诺，将对所有服务人员进行保密工作培训。对医院所有文件及所有保密事项做到严格保密，不因我们的原因泄露医院或公司机密。并且我们将制定保密管理制度，实施严格可行的保密措施。坚决不带陌生人随便混入工作，新员工入职管理人员第一时间带去给科室介绍并相互认识。

八、工作协助的承诺

我公司承诺，若甲方有需求的情况下，无论是否在工作职责范围内，我公司将积极予以协助，确保甲方工作顺利开展。且我公司保证有能力且有实力保证人员、技术到位，确保虽协助甲方工作，也不给甲方带来任何麻烦，最大限度做到有需必应。

1337

您需要 我就在

九、投诉工作的承诺

1. 我公司提供处理投诉及不良事件的措施方案，方案不仅切合行业实际，且有建设性及可行性，能有效为采购人解决问题，并承诺“接到采购人处理问题通知后在 15 分钟内到达采购人指定现场，一般问题应在 1 小时内解决，重大问题或其它无法迅速解决的问题应在 8 小时内解决”。

2. 我公司郑重承诺，投诉处理率将达 100%，事后处理跟进率达 100%，确保投诉工作有人管、有整改、有反馈。并且对于投诉事件积极处理，虚心接受，积极整改，勇于面对问题。对于投诉事件耐心解释，礼貌处理，不影响甲方形象，不给甲方带来任何负面影响，勇于承担责任。

十、对服务态度、效率、质量的承诺

1. 制订员工行为规范标准，并予以实施，
2. 制定员工工作纪律，并坚决执行；
3. 制定奖惩制度，对员工实行奖惩赏罚分明；
4. 管理服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务热情。
5. 制定具体的工作制度、考核制度、工作流程、协调制度和质检制度，对所提供的服务工作质量定期进行质检、考核及督查。
6. 公司对管理人员的培训合格率达到 100%以上。

十一、品质、信誉、资金保障的承诺

我公司是一家专业资质为贰级的物业管理服务企业，我们在行业内有良好的口碑，在甲方中有良好的信誉，在员工中有良好的形象。我们以“急客户之所急，想客户之所想”为宗旨，“以人为本，规范管理，专业服务，创新发展”的理念，“怀大爱心，做小事情”的精神，认真履行职责和义务。在我公司所管的项目中没有发生过重大过失，得到大多数客户的认可。并且近三年期间，企业未发生过重大的管理责任事件。

我公司注册资金为 6929.75 万元人民币，我们所管的 130 余个项目中，

绝大部分经营状况良好，不存在资金链断和挪用甲方资金问题，能够应对短时间的经济困难。

十二、按照国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

我公司是具有国内法人资格，注册经营范围满足本项目所采购内容的供应商。保证严格执行国家、区、市政府有关物业管理法规和物业管理服务合同，对项目实行专业化统一管理，依法经营，诚信经营。

十三、其他承诺

1. 保证人员到位

- 1) 严格按照与医院的合同约定，保证员工工作运转。
- 2) 明确员工工作职责和工作范围，合理安排劳动量，优化组合，高效服务。

2. 重视员工培训

- 1) 严抓员工岗前应知应会培训，至少完成 6 课时岗前培训，杜绝不合格员工上岗；
- 2) 严抓员工在岗操作技能培训，每月至少集中培训 1 次，不断提升员工工作水平；
- 3) 重视员工思想教育和观念转变，传播公司文化理念、行业服务理念、社会公共道德和国家法律法规，规范服务意识，端正职业心态；
- 4) 采取集中培训与个别培训、公共培训与专题培训相结合的方式，培养熟练的辅助护理服务员工队伍和专业的技术人才。

3. 规范工作流程

根据工种、岗位和时段，拟订详细的工作流程。

4. 细化工作标准

拟订并落实各区域、岗位、工作事项的质量标准和操作标准，领班和主任负责监督执行。

5. 改进工作方法

根据现场工作状况及客户要求，不断改进工作措施、标准和方法，保证服务质量稳定、达标。

6. 落实四级检查制度

- 1) 领班每天巡回检查每个工作岗位；
- 2) 管理人员每天检查每个服务区域；
- 3) 部门质检小组每周检查整体服务情况：卫生质量、规范管理情况、工作计划完成情况、客户交流情况及客户满意度；
- 4) 公司质检组每季度检查整体服务情况：卫生质量、规范管理情况、工作计划完成情况、客户交流情况及客户满意度。

7. 重视客户交流，满意度达 95%以上

- 1) 管理人员每天保持与主管进行沟通，每周至少与主管部门沟通 1 次；
- 2) 部门经理每月至少与主管部门沟通 1 次；
- 3) 公司领导每季度至少与医院相关部门领导沟通 1 次；
- 4) 管理处每 2 个月以书面形式向客户汇报服务情况 1 次；
- 5) 充分重视客户意见、建议和投诉，做到：有记录、有整改、有结果、有反馈，保证及时处理，不得推诿、找借口。

8. 针对知识产权的承诺

我公司保证针对本项目的货物或服务涉及到的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责

任均由我公司承担。