

## 第五章 采购需求

### 一、采购需求表

|          |                    |
|----------|--------------------|
| 名称<br>内容 | 芦溪县人民医院第三方护理服务采购项目 |
| 数量       | 1项                 |
| 服务期      | 自合同签订之日起一年。        |
| 服务地点     | 招标人指定地点。           |
| 备注       | /                  |

## 二、采购要求

### 一、服务范围

芦溪县人民医院医养结合部失能老人照护工作，聘用第三方医疗护理员承担生活照顾服务（如助餐、助洁、助浴等）。

### 二、服务要求

#### 1. 服务标准:

- (1) 按需求提供全年365天不间断服务，包括处理各项突发事件及紧急任务的配合。
- (2) 服务人员仪容仪表要求：统一着装、佩戴上岗证等。
- (3) 服务内容公开透明。
- (4) 供应商的从业人员要求：保证所派遣的人员资质符合要求。服务人员100%经过岗前培训考核合格才能上岗。
- (5) 成交供应商工作人员与医院不发生任何劳动和雇佣关系，成交供应商应按法律法规和地方政府的规定支付工作人员工资、福利、保险、奖金、加班费等一切服务相关的费用。
- (6) 积极配合完成文明城创建和无烟环境宣教及一些临时性工作任务。
- (7) 严格遵守国家及行业相关标准，包括但不限于：《医疗护理员服务规范》、《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》、《医疗护理员培训大纲（试行）》、《医疗机构管理条例》及医院感染管理相关规定。
- (8) 严格按照院感的标准要求开展生活照顾性服务。

#### 2. 服务内容:

在护士指导下提供24小时规范化生活照护，严禁从事医疗操作。

| 类别   | 服务细项  | 执行标准  |
|------|---|---|
| 个人清洁 | 协助晨晚间护理（洗脸、漱口/口腔清洁、梳头）、洗头、洗澡/擦浴、会阴冲洗、修剪指/趾甲、剃须等 | 每日至少1次全身清洁，口腔清洁早晚各1次，冬季至少每周沐浴1-2次，夏季每1-2天沐浴一次，每次沐浴更换衣物并清洁，污染随时处理； |
| 饮食照护 | 协助进食/水、喂食、餐具清洁                                  | 协助三餐，喂食速度适宜防误吸，餐具用后30分钟内清洁；记录进食量及异常情况。                            |
| 排泄照护 | 协助使用便盆/尿壶、更换尿布/纸尿裤、人工取便；做好失禁护理及会阴部清洁。           | 失禁患者2小时检查1次，皮肤清洁干燥无红肿   |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 体位移动 | 协助翻身、叩背、床上移动；安全使用轮椅、平车转移老人；根据评估定时协助更换卧位，预防压疮。 | 卧床患者每2小时翻身1次，无压疮。                               |
| 仪容整理 | 保持老人床单位整洁、衣物平整干净；协助老人保持舒适体位。                  | 每日整理床单位，床铺整洁干净，床上用品每两周更换1次，污染随时处理；              |
| 物品管理 | 清洁、消毒老人个人生活用具（如毛巾、水杯、便盆等）                     | 毛巾、水杯、便盆用后及时清洁，便盆尿壶每日至少消毒一次。                    |
| 心理支持 | 与老人进行基本沟通、陪伴                                  | 观察情绪变化并及时报告。                                    |
| 环境维护 | 保持照护区域空气清新、地面干燥无障碍物，协助维护病房秩序。                 | 开窗通风，温湿度适宜，每天清洁房间物体表面、地面和卫生间，无异味，每周完成一次房间大扫除。   |
| 巡视安全 | 协助翻身、拍背、体位转换、床椅转移、预防跌倒                        | 每2小时巡视一次，翻身、查被、喝水，转移时使用助行器/二人协作，高危跌倒患者执行预防跌倒措施。 |

### 3. 相关责任

#### (1) 中标方责任：

因护理员违反操作规程、擅离职守、照护疏忽导致老人发生压疮、坠床、跌倒、烫伤、误吸、走失、意外拔管、非正常死亡等不良事件，由中标方承担主要责任及由此产生的直接医疗费用、赔偿费用。

护理员自身发生的工伤、意外伤害、劳资纠纷等，由中标方全权负责。

由于服务人员不足或技能不足导致服务质量不达标，承担相应违约责任。

#### (2) 院方责任：

负责提供必要的照护场地、基本设施（护理床、轮椅等）及耗材（尿垫、消毒剂等）。

负责老人的医疗诊断、治疗方案、危急抢救及专业护理操作（如注射、换药等）。

对护理员工作给予专业指导，并协助处理突发医疗事件。

(2) 共管事项：双方共同做好服务记录、不良事件的上报与调查。因老人自身疾病发展（如自然病程加重）导致的健康恶化或死亡，不归于生活照护责任。

### 4. 医疗护理员要求

#### 4.1 基础要求

- (1) 初中及以上文化学历，女性年龄 18-55 周岁，男性年龄 18-60 周岁，符合国家法律规定的劳动者。
- (2) 具备完成本岗位职责的能力，持证上岗，取得《医疗护理员培训合格证书》。
- (3) 身体健康，上岗需持有近 6 个月内二级及以上医疗机构出具的健康检查证明。
- (4) 患有精神障碍、传染性疾病及吸毒等人员，不得从事护理员工作。
- (5) 品行：无犯罪记录，富有爱心、耐心、责任心，尊重老人隐私及人格。
- (6) 技能：熟练掌握失能老人翻身、搬运、喂食、清洁、应急呼救等实操技能，了解常见老年病（如高血压、糖尿病、痴呆）基本照护注意事项。
- (7) 储备护理员数量≥医院需求 200%，保障突发调配能力。

#### 4.2 人员配置

- (1) 项目负责人：提供 1 名项目负责人，明确项目负责人职责，负责及时协商解决合作过程中出现的问题，妥善处理各项事务，协助采购人的相关工作。
- (2) 生活护理人员配置：暂定 26 人，所有生活护理必须满足以上基础要求，能胜任本职工作。要求各岗位固定人员，到岗人员情况及调换应及时告知各科负责人及护士长，若有调离必须征得同意；对工作表现差、不负责任的人员各科负责人有权提出调离，中标单位应及时安排顶替人员。采购人根据实际情况可随时增减护理人员。（**需提供证书扫描件及劳动合同并加盖响应供应商公章**）
- (3) 其他人员配置：暂定 3 人，身体健康，上岗需持有近 6 个月内二级及以上医疗机构出具的健康检查证明。因考虑到本项目护理工作中有配餐服务，其中一人需具备厨师工作经验。

#### 5. 服务质量及考核要求

| 考核维度   | 具体要求  | 考核方式         |
|--------|---|--------------|
| 基础护理质量 | 老人“六洁”（头发、口腔、皮肤、手足、会阴、床单位清洁）落实率 100%；无新发难免性压疮（I 期以上）。 | 每周抽查、每月全覆盖检查 |
| 服务态度   | 无训斥、冷漠、粗暴对待老人行为；沟通用语礼貌、耐心。                            | 随机观察、家属访谈    |
| 安全指标   | 责任性重大安全事故（如骨折、烫伤、走失）为 0。                              | 事件上报统计       |
| 准时响应   | 呼叫铃或老人求助后，响应时间≤3 分钟                                   | 现场测试、监控抽检    |
| 晚间查房   | 按时巡视，入室巡视，确保安全  | 现场检查、监控抽检    |

|      |                            |      |
|------|----------------------------|------|
| 记录规范 | 照护记录（翻身、进食、排泄等）填写完整、真实、及时。 | 查阅记录 |
|------|----------------------------|------|

## 7. 考核办法及处理

(1) 每月对成交供应商的工作质量和满意度考核一次。

A: 评分90分（含）以上的、满意度高于90%（含），均不作扣罚。

B: 评分80分（含）~89分的或满意度89-80%，每降低一分和每降低一个百分点各扣罚200元。

C: 评分70分（含）~79分的或满意度79-70%，每降低一分和每降低一个百分点各扣罚300元。

D: 评分69分（含）以下的或满意度70%以下，每降低一分和每降低一个百分点各扣罚500元。

(2) 对成交供应商服务连续三个月质量考评评分在70分以下且满意度在70%以下，医院有权利单方终止合同而无需承担任何责任。

(3) 投诉处理：收到口头或书面投诉，经核实无误时对成交供应商进行扣罚，口头投诉200元/次，书面投诉500元/次。

(4) 擅自进行医疗、护理操作，每次扣罚成交供应商2000元，造成患者损害的，由成交供应商承担全部法律责任和赔偿。

(5) 与成交供应商人员有关的投诉、纠纷，成交供应商必须积极主动进行协调处理，所造成的所有后果由成交供应商承担。

(6) 其他处理：上班时间抽烟、干私活、不穿工作服上班和科室无交接等，以上这些行为，每项每次扣罚100元；偷盗患者及家属物品钱财的将依法报告公安机关，同时将扣罚成交供应商2000元一次。

(7) 一票否决项：发生责任性压疮（II期以上）、导致老人骨折、噎食窒息、误吸肺炎入院、走失超过1小时，或发生暴力对待老人的，当月考核直接为0分，院方有权单方面解除合同，并追究中标方赔偿及违约责任。

(8) 投诉处理：对于有效投诉（经院方核实的），第一次警告并要求整改，第二次扣罚500元，第三次可要求更换该名护理员。

## 附件1:

### 医疗护理员服务规范

#### 一、基本要求

- (一)具有一定的文化程度、沟通能力、协作意识和人文关怀素养。
- (二)身体健康、品行良好、有责任心、具备良好的职业道德。
- (三)熟悉并遵守医疗机构相关规章制度，工作时举止文明、态度和蔼、着装整洁。
- (四)具备履行医疗护理员岗位职责所必需的理论知识和实践技能。
- (五)尊重关心爱护患者，维护患者权益，保护患者隐私。
- (六)在医务人员指导下,协助提供助餐、助洁、助浴等生活照护服务。
- (七)严禁替代医务人员从事医疗护理专业技术性工作。

#### 二、生活照护

##### (一)清洁照护

##### 1. 服务内容

- (1)整理病房环境，定时通风。
- (2)整理床单元，铺备用床、暂空床和麻醉床，更换患者床上用品。
- (3)协助部分生活不能自理或行动受限的患者进行晨晚间护理，包括梳头，清洁面部、口腔、会阴部和手足部。
- (4)协助患者沐浴，为部分生活不能自理或行动受限的患者进行床上擦浴。
- (5)协助患者洗头，为部分生活不能自理或行动受限的患者进行床上洗头。
- (6)协助患者摘戴、清洁和存放义齿。
- (7)协助男性患者剃须。
- (8)协助患者修剪指(趾)甲。
- (9)协助患者更换清洁衣物。

##### 2. 服务要求

- (1)每日保持病房环境整洁。
- (2)按需定期更换床上用品，保持床上用品清洁、平整、舒适。及时更换污染的床上用品。
- (3)每日协助患者进行晨晚间护理，保持面部、口腔、会阴部和手足部清洁。
- (4)按需定期协助患者沐浴或擦浴，使身体清洁、无异味。
- (5)按需协助患者洗头，去除头皮屑和污垢，保持头发清洁。
- (6)每日按需协助患者清洁使用中的活动义齿，不佩戴时浸没于冷水中，每日换水。
- (7)按需协助男性患者剃须，避免皮肤破损。
- (8)按需协助患者修剪指(趾)甲，不可修剪得过深或过短，以防组织损伤。

(9) 按需协助患者更换清洁、宽松、合体衣物。

### 3. 注意事项

(1) 告知清醒患者操作目的和配合方法。

(2) 随时观察患者反应，注意与患者沟通，有异常情况及时报告医务人员。

(3) 操作时动作轻柔，为患者保暖，保护隐私。

## (二) 饮食照护

### 1. 服务内容

(1) 协助患者进行餐前洗手、环境准备。

(2) 协助患者备齐进食所需用品，如碗、筷子、汤匙、纸巾。

(3) 根据食物的性质和患者的具体情况，协助患者加热食物。

(4) 根据患者病情，摆放适当进食(水)体位。

(5) 根据医务人员对患者咀嚼、吞咽能力等评估结果，选择软硬度和稀稠度合适的食物。

(6) 协助部分生活不能自理或行动受限的患者进食(水)，过程中观察有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等异常情况。

(7) 协助患者清洁口腔并检查口腔内有无异物残留，完成后根据病情调整至合适体位。

(8) 餐后及时撤除餐具，并进行清洁。

(9) 协助记录患者进食(水)情况，如时间、种类、摄入量。

### 2. 服务要求

(1) 就餐时，为患者提供安全、舒适、卫生的用餐环境。

(2) 每餐开始前，为患者选择合适的餐具，提高患者进食的便利性。

(3) 进食(水)过程中，关注食物(水)的温度，以防过热烫伤患者，或过冷导致患者肠胃不适。

(4) 进食(水)过程中，如病情允许，尽可能协助患者采取端坐位或半坐卧位，保持食道通畅，便于吞咽。

(5) 喂食(水)过程中，注意喂食(水)的速度和量，待患者完全咽下后再行下一次喂食(水)，防止呛噎。

(6) 喂食(水)过程中，患者出现吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等异常情况，及时报告医务人员。

(7) 餐后协助患者清除口腔内食物残渣，保持清洁。

(8) 每次使用餐具后，立即洗净，使其处于清洁备用状态。

(9) 按需协助记录患者进食(水)情况及出入量。

### 3. 注意事项

(1) 第1次协助患者进食前，与医务人员确认患者饮食有无禁忌。

(2) 特殊饮食的患者，进食前仔细查对食物的种类、量等。

(3) 知晓不同患者对膳食和水分的个性化需求，如患者自带食物，应咨询医务人员是否符合治疗饮食要求。

(4) 进食(水)过程中避免与患者频繁讲话。

### **(三) 睡眠照护**

#### 1. 服务内容

(1) 协助患者避免影响睡眠的因素，如睡前剧烈活动、情绪激动。

(2) 根据患者病情，按需采取温水泡脚、做放松活动等措施促进睡眠。

(3) 根据患者病情，协助调整适当的睡眠体位。

(4) 帮助患者保持规律睡眠，固定就寝时间。

(5) 按要求巡视患者入睡情况，协助患者盖好被服，避免受凉。

#### 2. 服务要求

(1) 每日根据患者的睡眠习惯和需求，布置睡眠环境，如关闭门窗、减少噪音、调整光线、调节温湿度、保持空气清新。

(2) 在医务人员指导下，调整特殊患者(如老人、昏迷患者)的泡脚频次、水温和时长。

(3) 定时协助部分生活不能自理或行动受限的患者更换睡眠体位，减轻肢体压迫及疲劳。

(4) 每日观察患者睡眠时间和睡眠效果。

(5) 根据患者护理级别的巡视频率要求，按时查看患者睡眠情况。

#### 3. 注意事项

(1) 在睡眠过程中，注意避免患者的骨折部位、伤口、皮肤破溃处受压，避免患者的引流管、输液管等管道打折、受压等。

(2) 注意观察患者睡眠过程中是否出现异常情况，如失眠、易醒、多尿、疼痛、胸闷、呼吸不畅，及时报告医务人员。

### **(四) 排泄照护**

#### 1. 服务内容

(1) 根据患者自理程度和病情，协助选择如厕方式，并完成如厕。

(2) 协助卧床患者床上使用便盆或尿壶。

(3) 协助失禁患者更换保护垫、纸尿裤等用品，便后清洁。

(4) 协助患者倾倒排泄物并清理便盆或尿壶。

(5) 必要时协助患者留取大小便标本。

(6) 必要时协助记录并报告患者大小便的性状、颜色、量、次数等。

## 2. 服务要求

- (1) 如厕过程中关注患者平衡能力及稳定性，防止出现跌倒、碰伤、脱管等意外事件。
- (2) 及时取出床上便盆，避免局部皮肤长期受压。
- (3) 为患者进行便后清洁时，动作轻柔，避免皮肤破损。
- (4) 便盆或尿壶使用后，使其处于清洁备用状态。
- (5) 大小便标本采集完成后立即放到指定地点，及时报告医务人员。
- (6) 鼓励患者晨起或餐后 1 小时排便，刺激肠道蠕动。

## 3. 注意事项

- (1) 尊重患者排泄习惯，帮助患者适应住院期间的排泄方式。
- (2) 借助隔帘、屏风等遮挡措施保护患者隐私。
- (3) 指导心脏病、脑疝等患者避免用力排便，必要时报告医务人员。

## 三、临床照护

### (一) 移动照护

#### 1. 服务内容

- (1) 在医务人员指导下，按治疗要求协助患者采取合适卧位(如平卧位、侧卧位、俯卧位、半卧位、半坐位)并定时变换体位。
- (2) 在医务人员指导下，协助患者进行翻身、叩背和有效咳嗽。
- (3) 在医务人员指导下，协助患者进行肢体主动、被动活动。
- (4) 在医务人员指导下，选择和使用支撑物(如楔形垫、软枕),协助患者保持肢体功能位。
- (5) 在医务人员指导下，使用过床易、平车、轮椅等工具移动患者。
- (6) 协助患者进行床椅转移等上下床活动。
- (7) 协助清醒的患者使用拐杖、手杖等助行器具行走。

#### 2. 服务要求

- (1) 按需定时为卧床患者变换体位，在医务人员指导下，协助特殊病情患者(如术后患者、病情危重患者)完成体位变换。
- (2) 叩背宜安排在餐前 30 分钟或餐后 2 小时进行，以防震荡过度造成呕吐。
- (3) 进行肢体主动、被动活动时，根据患者病情和耐受程度，从低强度开始，循序渐进，逐步增加运动强度和时间。
- (4) 当患者进入或返回病区时，在医务人员指导下，协助患者选择合适的辅助用具支撑体位。
- (5) 当患者外出治疗时，使用合适的转运工具移动患者。
- (6) 活动过程中加强对患者保护，防止发生跌倒或坠床。

(7)使用助行器具时，观察患者耐受情况，及时提醒患者就近休息。

### 3. 注意事项

(1)注意节力原则，动作轻稳，协调一致。

(2)注意在患者活动、转运时保护各种管路，避免管路打折、牵拉、脱出等，出现异常情况及时报告医务人员。

(3)变换体位时，避免拖拉硬拽，保护局部皮肤，发现受压部位出现红、肿、痛等异常情况，及时报告医务人员并做好交接。

## (二)冷热应用

### 1. 服务内容

(1)在医务人员指导下，按要求进行温水擦浴或使用冰块、冰袋等方式实施物理降温。

(2)在医务人员指导下，按要求使用热水袋等物品为患者保暖。

(3)做好冷热疗法后的患者护理。

### 2. 服务要求

(1)用冷时间一般为 15-20 分钟，时间过长或反复用冷可导致寒战、面色苍白等不良反应，防止冻伤。

(2)当患者使用热水袋时，观察局部皮肤状况，出现色泽或感觉异常时，立即停止使用，防止烫伤。

(3)冷热疗法结束后，及时清洁皮肤并更换患者潮湿的被服。

### 3. 注意事项

掌握物理降温的种类及方法。

## (三)清洁消毒

### 1. 服务内容

(1)根据手卫生要求完成洗手或手消毒，手部不佩戴戒指等饰物，不涂指甲油。

(2)规范戴摘口罩、手套、工作帽，穿脱工作服、隔离衣。

(3)分类放置生活垃圾和医疗垃圾，对污染的物品、环境进行初步处理。

(4)按要求对患者的排泄物、呕吐物、分泌物等进行初步消毒处理。

(5)实施环境及物表清洁消毒。

### 2. 服务要求

(1)进行各项操作前后、接触患者前后、接触患者周围物品及环境后、接触污物后、穿脱隔离衣前后、戴摘口罩前后、脱手套后应洗手或手消毒。

(2)根据口罩类型、隔离要求等定时更换口罩，口罩潮湿后或受到体液污染后，及时更换。

(3)处理污染物品时，应戴一次性医用橡胶手套。必要时戴口罩、穿隔离衣。

(4) 在处理患者排泄物、呕吐物、分泌物等过程中，不能用手直接接触，应佩戴手套。

(5) 按要求定期对医疗表面进行湿性擦拭，如表面有明显的体液污染，应消毒后再采用清水擦拭清洁。

### 3. 注意事项

(1) 佩戴手套不能作为洗手的替代措施。

(2) 接触污物后注意手部清洁，清洗后方可进行其他工作。

## (四) 安全照护

### 1. 服务内容

(1) 观察患者体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征异常情况，及时报告医务人员。

(2) 知晓患者护理相关标识(如分级护理标识、饮食标识、药物过敏标识、压力性损伤标识、跌倒高危标识、非计划拔管高危标识、深静脉血栓标识、营养风险标识、隔离标识)。

(3) 协助患者下床活动时预防跌倒、坠床，发现患者有跌倒、坠床风险或发生跌倒、坠床及时报告医务人员。

(4) 协助患者翻身，存在压力性损伤风险或出现压力性损伤及时报告医务人员。

(5) 发现患者约束带松开或约束部位异常情况(如皮肤损伤、血液循环障碍)，及时报告医务人员。

(6) 发现患者存在误吸、噎食等风险及时报告医务人员，必要时对噎食患者进行初步应急处理。

(7) 发现患者发生烫伤、烧伤等意外伤害及时报告医务人员，并进行初步应急处理。

(8) 发现患者存在走失风险或发生走失及时报告医务人员。

(9) 发现患者使用中的仪器设备报警或处于异常状态及时报告医务人员。

(10) 对专科疾病意外风险进行初步应急处理并及时报告医务人员。

(11) 运用灭火器等消防设施进行灭火操作。

(12) 运用初级的急救技术，包括心肺复苏术(CPR)。

### 2. 服务要求

(1) 掌握体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征的正常值。

(2) 掌握各类护理相关标识的含义和应用场景。

(3) 患者活动时，协助使用防滑鞋、床档、床刹等预防患者发生跌倒或坠床。

(4) 按需定时为卧床患者翻身，避免局部皮肤长期受压。

(5) 在医务人员指导下，按需定时为患者放松约束带，放松期间注意管路安全。

(6) 患者进食时，选择合适的食物和正确的进食体位，重点观察存在吞咽障碍或意识障碍的患者。

(7) 当患者发生烫伤、烧伤时，保护伤口，避免摩擦，防止感染。

(8) 定时巡查患者所在区域门锁、监控等安全设施是否完善，重点看护存在走失或自杀风险的患者。

(9) 持续关注患者使用中的仪器设备是否存在异常，并观察患者反应。

(10) 正式上岗前，进行专科疾病的应急理论和实践培训。

(11) 定期参加消防培训，知晓病区消防器材的存放位置和使用方法。

(12) 定期参加急救技术培训和实践演练。

### 3. 注意事项

(1) 了解患者是否存在容易引起跌倒、坠床等安全风险的基础疾病(如糖尿病、高血压)。

(2) 时刻关注患者的心理反应。

## 四、沟通支持

### (一) 服务内容

1. 识别患者的异常情绪(如抑郁、焦虑、愤怒),鼓励患者以语言等适当方式表达和宣泄情绪,耐心倾听患者的想法并报告医务人员。

2. 关注患者的表情、肢体动作等非语言表达,并与患者进行积极地沟通。

3. 关注患者是否存在暴力、自杀等失控行为。

### (二) 服务要求

1. 言语沟通时,音量适宜,语速缓慢清晰,用词简单易懂。

2. 交谈时,态度亲切,与患者保持适当的目光接触。

3. 当患者出现行为失控时,立即呼叫医务人员,避免言语激惹患者或与患者肢体对抗。

### (三) 注意事项

1. 日常照护过程中注重人文关怀,为患者提供必要的心理支持。

2. 禁止向患者提供病情解释或诊疗行为的相关信息。

## 二、商务条件

(1) 服务期限：自合同签订之日起一年。

(2) 报价要求：报价包含，人员工资、福利、员工保险、社险等人员费用）、企业利润及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。

(3) 付款方式：合同签订后，采购人按月（以每月实际服务的人员数）支付费用，中标人 在按采购人要求完成一个月相关服务并考核合格之后，根据考核情况结算款项，采购人 收到中标人开具合法、等额、完税的正规发票后，将本月服务款项付款至中标人发票指定的开户银行及账号。

(4) 成交供应商因陪护服务产生的争议纠纷，由成交供应商负责处理并承担法律责任，如产生赔偿或补偿款的，由成交供应商承担，与采购人无关。因成交供应商陪护服务导致采购人产生的争议纠纷、赔偿及补偿款、律师费、诉讼费等开支，全部由成交供应商承担。

(5) 违约责任

①成交供应商不按规定与采购人签订合同的，视为成交供应商自动放弃中标，由此给采购人造成损失的，成交供应商应赔偿采购人所受的一切损失。

②在签订采购合同之后，成交供应商违反磋商文件及合同约定的，采购人有权要求成交供应商支付相应违约金已发生的服务费总额的3%，并有权要求成交供应商赔偿由此给采购人造成的一切经济损失。

③成交供应商未能按合同约定提供服务，或成交供应商未能履行采购合同项下任何义务，或成交供应商要求解除合同的，或成交供应商以任何名义和理由进行分包或转包的，均视为成交供应商违约。成交供应商的违约行为一经查实，采购人有权单方面终止或解除合同。成交供应商违约对采购人造成损失的，采购人有权要求成交供应商赔偿由此造成的一切经济损失。

④若因成交供应商原因发生重大事故的，除依约承担赔偿责任外，还将按有关管理办法规定执行。同时，采购人有权保留更换成交供应商的权利，并报相关行政主管部门处罚。

⑤若因成交供应商原因发生死亡安全事故的，除按国家有关安全管理规定及采购人有关安全管理办法执行外，并报相关行政主管部门处罚；发生重大安全事故或特大安全事故，除按国家有关安全管理规定及采购人有关安全管理办

法执行外，采购人有权单方面终止或解除采购合同，给采购人造成损失的，还应赔偿该损失。

⑥若因护理员护理不当引起纠纷或造成人身、财产损失及护理员劳动合同纠纷，成交供应商必须出面协调解决并承担由此产生的一切经济、法律责任，不得因此给采购人带来任何负面影响、任何法律责任，否则采购人有权单方面终止或解除采购合同，并没收履约保证金。

⑦成交供应商在服务期内，连续2个月未达到承诺的服务满意度或连续2个月每月投诉件经查实的有2起及以上的，采购人有权暂时中止本合同，给予成交供应商7天的整改期，待整改完成后恢复合同履行，如成交供应商拒绝整改或逾期整改或整改后仍达不到承诺的服务满意度的，采购人有权单方面终止或解除采购合同。

⑧成交供应商在服务期内，对采购人反馈的问题应予以整改到位，采购人给予成交供应商7天的整改期，如中标人拒绝整改或逾期整改或整改后仍存在问题的，采购人有权单方面终止或解除采购合同，并没收履约保证金。

⑨除磋商文件另有约定外，若成交供应商违反约定义务且在采购人书面通知后仍无法在书面通知上载明的时限内纠正违约行为或过错行为，采购人有权解除采购合同。

⑩因成交供应商违约，被服务人为实现债权及采购人为行使解除权而产生的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、财产保全费、评估鉴定费、执行费、拍卖费、差旅费等）均由成交供应商承担。

⑪在明确违约责任后，成交供应商应在接到书面通知书起七天内支付违约金、赔偿金等。

⑫解决争议的方法：双方协商解决。若协商解决不成，则双方均有权向采购人所在地人民法院提出诉讼。

⑬成交供应商须保障采购人在使用该服务或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权等知识产权的指控，任何第三方如果提出此方面指控均与采购人无关。成交供应商应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若采购人因此而遭致损失的，成交供应商应赔偿该损失。

⑭除磋商文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但比选文件未列明的情形，则成交供应商应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

**注：以上服务要求和商务条件均为重要条款，供应商必须完全满足或优于，否则作无效投标处理。**