

# 浙江省医院陪护服务合同

(示范文本)

浙江省市场监督管理局

浙江省消费者权益保护委员会

浙江省家庭服务业协会

# 使用说明

1、本合同为示范文本，由浙江省家庭服务业协会和浙江省消费者权益保护委员会共同制定并报浙江省市场监督管理局备案后共同发布。本合同分为医院陪护服务三方中介合同和医院陪护服务合同，供本省医院陪护服务当事人在订立合同时参照使用。制定和发布单位不负责就已订立的合同内容进行解释。

2、签订合同时，对本合同示范文本中带“□”的选项，各方当事人约定同意的，在“□”内打“√”。对于实际情况未发生或双方当事人不作约定时，应当在空格部位打×，以示删除。

3、为更好的维护各方当事人的权益，签订合同时应当慎重，签订合同前请仔细阅读，力求严密。需要另行约定具体条款的，须表述清楚。

4、经营者不得将自行修改和拟定格式条款后的合同文本以示范文本名义或者以制定发布单位名义与消费者签订合同。

5、经营者若在合同中另外拟定或修改格式条款（含附件），应在开始使用该格式条款之日起三十日内，将合同样本报核发其营业执照的市场监督管理部门备案。

合同编号：\_\_\_\_\_

## 医院陪护服务三方中介合同

甲方（患者/家属）：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_

乙方（护工）：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_

丙方（公司、机构）：\_\_\_\_\_

法定代表人（经营者）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_

住所：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，甲乙丙三方遵循自愿、平等、诚实、守信、安全和方便的原则，经友好协商，就乙方为甲方提供陪护服务及丙方为此提供中介服务之事宜，签订本合同。

### 第一条 陪护服务

甲方系\_\_\_\_\_医院\_\_\_\_\_病区\_\_\_\_\_床\_\_\_\_\_患者，丙方向甲方推荐乙方，乙方为甲方提供住院期间一对一/一对二/一对多陪护服务。

### 第二条 服务费用及付费方式

收费标准：\_\_\_\_\_元/天（此费用未含税金），其中\_\_\_\_\_元为乙方劳务服务费用，\_\_\_\_\_元为丙方中介服务费用，劳务服务费用由丙方代乙方向甲方一并收取，并另行支付给乙方。本协议签订之日甲方支付预交款\_\_\_\_\_元，如甲方为短期住院病人（30天内），服务结束时进行结算；长期住院病人（30天以上），则按月结算（结算日约定为每月的1日/15日/最后一日/日）。

### 第三条 服务时间

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_时起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日截止（结束日期根据服务情况确定）。

### 第四条 服务内容

丙方为甲方推荐经过专业培训的乙方提供卫生清理、日常照护、饮食护理、治疗辅助等生活护理服务（非医疗技术护理）。内容包括：卫生清理（洗脸、洗手、洗脚、擦身、梳头、漱口）；日常照护（协助订餐、如厕、床单位整理、更换衣裤（不含洗衣））；饮食护理（喂水、喂食、餐具清洁）；治疗辅助（遵医嘱）（输液观察、翻身叩背、理疗协助、陪诊陪检（高压氧除外））。

除上述服务内容外，若甲方有特定服务需求的，约定如下：\_\_\_\_\_。

#### **第五条 甲方的权利和义务**

（一）甲方有权要求乙方和丙方提供乙方真实有效的身份信息。

（二）甲方有权要求乙方提供服务内容范围内的工作。未经乙方同意，不得强迫乙方提供合同约定以外的服务内容。若甲方向乙方提出超出上述所列内容的服务要求，乙方有权拒绝。

（三）甲方应平等待人，尊重乙方的人格和劳动，不得言语侮辱或虐待殴打乙方，对于乙方在服务过程中存在服务态度差、服务质量不合格、违法违规等行为，甲方有权向丙方投诉。

（四）甲方应在签订合同时出示有效身份证件，并如实告知是否患有传染性疾病、精神疾病等可能危及乙方身体健康和人身安全的严重疾病等信息。甲方有权要求乙方、丙方对其提供的信息保密。

（五）甲方应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案。

（六）甲方应当保障乙方每日至少六小时的睡眠时间，乙方睡眠期间甲方如有紧急需求，应唤醒乙方并明确告知服务需求。如甲方未告知乙方其服务需求而造成的不良后果，乙方不负任何责任。

（七）下列非因乙方原因所引起的伤害及事故，乙方不承担责任：

- 1、甲方因精神失常、情绪失控等原因导致意外伤亡（包括但不限于自杀、自残等）；
- 2、甲方自行离开医院或医疗机构、因吵架、斗殴、酗酒等引起的不良后果；
- 3、甲方不遵医嘱擅自改变饮食、擅自活动。

（八）乙方在服务过程中，因工作失误给甲方造成损失的，甲方有权依照国家法律和有关法规追究乙方责任并提出经济赔偿要求。甲方不得实施搜身、扣压钱和物以及殴打、威逼等侵犯乙方人身和财产等合法权益的行为。

（九）服务期间，若甲方对乙方的服务不满意，可随时告知丙方，丙方根据甲方需求另行推荐人员。若出现患者床位变更、服务费用变更等变更情况的，需进行明确标注，经各方书面确认后，本合同按照变更后的内容执行。

(十)甲方若直接与乙方签订协议不经由丙方知晓的,所产生的任何不良后果均与丙方无关。

(十一)约定服务期满,甲方如需要继续服务的,应提前\_\_\_天向丙方提出续约申请。

#### **第六条 乙方的权利和义务**

(一)乙方应遵守服务纪律和职业道德,为甲方提供专业、规范的照护服务。积极配合甲方需求,依照丙方制定的服务标准向甲方提供服务。

(二)乙方有权按时获取合同约定的劳务服务费;有权获得合同所约定的休息时间。若甲方未保障乙方获得合同所约定的休息时间,或甲方要求乙方放弃约定的休息时间且乙方同意的,乙方有权要求甲方支付加班服务费。

(三)乙方有权拒绝提供合同约定以外的服务,有权拒绝被带往非约定地址服务。

(四)甲方有侵权行为或严重违反合同约定行为的,乙方有权解除合同,并及时将情况反映给丙方,由丙方出面协调处理。乙方因工作不适应要求解除合同的,应提前天向甲方和丙方提出,丙方征得甲方同意后可以及时为甲方推荐其他护理人员。

(五)乙方不得谩骂、侮辱、虐待、殴打甲方,不准私自翻动、偷盗、骗取或者故意损毁甲方的财物,不参与甲方家庭纠纷,不得向他人泄露甲方隐私信息,在服务时间内不得擅自离开甲方所在的服务范围。

(六)乙方不提供物品保管服务,甲方应自行保管好贵重物品;乙方并非专业医务人员,不对治疗情况及康复情况负责。

(七)乙方不得开展另行收费的护理性技术操作,不得向患者或其家属推荐或兜售任何产品或服务。

#### **第七条 丙方的权利和义务**

(一)丙方应对乙方的身份信息进行查验,督促乙方进行健康体检,并留存相关有效证明的复印件。

(二)丙方承诺并保证乙方身体健康、来历清楚、经过专业的培训,可以使甲方得到良好的服务。

(三)丙方应在本合同服务有效期内对乙方的工作质量进行监督和评价,促使其为甲方提供优质满意的照护服务。

(四)丙方应当建立方便、快捷的投诉处理机制。对于甲方或乙方的投诉、反映的情况,丙方应当于收到投诉、反映之日起\_\_\_小时内向乙方或甲方了解、核实情况,并作相应处理。

(五)甲方和乙方不得脱离丙方私下自行建立陪护关系,否则甲乙双方都须向丙方赔付违约金\_\_\_元。

(六)丙方应当按照约定的时间将甲方按本协议约定所支付的劳务服务费及时支付给乙方,不得克扣、拖延支付乙方的劳务服务费。由于丙方未及时支付等原因造成乙方未向甲方提供符合合同约定的护理服务的,丙方应当向甲方承担赔偿责任。

(七)丙方承诺并保证其向甲方推荐的护理人员身体健康、无传染性疾病、无精神疾病、履历真实、具备从事护理工作的专业技能。如丙方所提供的信息不实,给甲方造成损失的,甲方有权解除合同,并要求丙方承担赔偿责任。

(八)丙方应与甲、乙两方共同协商责任保险购买事宜,由丙方代为购买责任保险,有效降低本合同服务有效期内所发生的被陪护对象和陪护人员人身损害的赔偿责任风险。

#### **第八条 合同的终止和续签**

1、乙方有下列情形之一的,甲方有权通知其他两方解除本合同,给甲方造成损失的,应当赔偿其损失。丙方对此有过错的,应承担其过错范围内的责任:

- (1)乙方患有传染性疾病或严重精神疾病等不适于从事护理工作的疾病的;
- (2)乙方存在谩骂、侮辱、虐待、殴打甲方等行为的;
- (3)乙方自行或教唆他人盗窃、骗取或者故意损毁甲方财物、泄露甲方隐私的;
- (4)乙方未按照合同约定的内容和标准向甲方提供护理服务的。

2、甲方有下列情形之一的,乙方有权通知甲方解除合同,并要求甲方赔偿其损失:

- (1)甲方患有传染性疾病或严重精神疾病等未如实告知的;
- (2)甲方存在谩骂、侮辱、虐待、殴打乙方等行为的;
- (3)未经乙方同意,甲方强迫乙方超出合同约定提供服务的,或者强迫乙方在非约定地址提供服务的。

3、服务期间内,甲方在提前一天通知乙方和丙方的情况下,可单方提出终止本合同,无需向其他两方承担违约责任。

4、乙方因突发疾病等非过错原因无法继续履行协议的,甲方有权要求丙方另行推荐新的护工。若无法就新护工协商一致的,甲方有权要求据实结算。

5、合同到期,各方若无续签,则合同自动终止。

#### **第九条 违约责任**

1、除本合同第八条前两款所约定情形外,丙方或乙方如不能继续履行合同的,应提前和甲方协商,造成甲方损失的,甲方可要求违约方承担相应法律责任。

2、甲方无正当事由逾期支付费用的,每逾期1天按应付费用的万分之\_\_\_向丙方支付违约金。甲方已按本协议约定将劳务服务费支付丙方的,丙方与乙方之间的劳务费用结算及责任承担与甲方无关。

3、本协议所约定的服务期内,如出现乙方提前离职情形的,丙方应在乙方离职前

\_\_小时(原则上不得超过\_\_小时)内重新向甲方推荐护工。若丙方未能向甲方成功推荐令甲方满意的新的护工的,甲方有权根据其尚未接受服务的期限占本协议所约定的服务期限的比例,要求丙方返还已支付到丙方处的相应费用。

4、在服务期间因甲方过错造成乙方人身损害或经济损失的,丙方有权代乙方追究甲方相应法律责任;因乙方过错造成甲方人身损害或者经济损失的,甲方有权要求乙方承担赔偿责任,丙方应协助处理。若丙方存在隐瞒乙方不良履历信息,或丙方存在其他未适当履行合同义务情形的,就乙方给甲方造成的损失,丙方应根据其过错程度,在相应比例范围内与乙方承担连带赔偿责任。

#### 5、其他违约责任

\_\_\_\_\_。

#### 第十条 其他约定

本合同未尽事宜,由下列条款进行约定。

- 1、\_\_\_\_\_。
- 2、\_\_\_\_\_。
- 3、\_\_\_\_\_。

#### 第十一条 争议处理

本合同在履行过程中发生争议,三方可协商解决,协商不成的,一方可以向行业协会申请调解,仍无法解决的,三方一致同意按下列第方式处理(单选):\_\_\_\_\_。

- 1、依法向仲裁委员会申请仲裁
- 2、依法向人民法院提起诉讼

#### 第十二条 生效方式

本合同一式三份,甲乙丙三方各持一份,自各方签字盖章之日起生效。

甲方(签字):

乙方(签字):

丙方(盖章):

经办人(签字):

签订日期:

合同编号：\_\_\_\_\_

## 医院陪护服务合同

甲方（患者/家属）：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_

乙方（公司、机构）：\_\_\_\_\_

法定代表人（经营者）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_

住所：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，双方遵循自愿、平等、诚实、守信、安全和方便的原则，就提供医院陪护服务协商达成一致意见，签订本合同。

### 第一条 陪护服务

甲方系\_\_\_\_\_医院\_\_\_\_\_病区\_\_\_\_\_床\_\_\_\_\_患者，乙方向甲方委派护工，为甲方提供住院期间一对一/一对二/一对多陪护服务。

### 第二条 服务费用及付费方式

收费标准：\_\_\_\_\_元/天（此费用未含税金）。本协议签订之日甲方支付预交款\_\_\_\_\_元，如甲方为短期住院病人（30天内），服务结束时进行结算；长期住院病人（30天以上），则按月结算（结算日约定为每月的1日/15日/最后一日/日）。若相关费用由乙方所委派的护工代为收取的，乙方所委派的护工应当向甲方出具加盖乙方财务印章的正式收款收据。

### 第三条 服务时间

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_时起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日截止（结束日期根据服务情况确定）。

### 第四条 服务内容

乙方提供经过专业培训的护工为甲方开展卫生清理、日常照护、饮食护理、治疗辅助等生活护理服务（非医疗技术护理）。内容包括：卫生清理（洗脸、洗手、洗脚、擦身、梳头、漱口）；日常照护（协助订餐、如厕、床单位整理、更换衣裤（不含洗衣））；

饮食护理（喂水、喂食、餐具清洁）；治疗辅助（遵医嘱）（输液观察、翻身叩背、理疗协助、陪诊陪检（高压氧除外））。

除上述服务内容外，甲方有特定服务需求的，约定如下：\_\_\_\_\_。

#### **第五条 甲方的权利和义务**

（一）甲方有权要求乙方提供所委派护工真实有效的身份信息，包括资格证书、培训情况、工作年限、健康合格证明等。

（二）甲方有权合理选定护工，在护工不能胜任工作的情况下要求乙方予以调换。

（三）乙方或乙方委托护工有下列情形之一的，甲方有权要求调换护工或解除合同，造成损失的，甲方有权追究乙方相应的法律责任：

①护工患有疾病(如法定传染病、严重精神病等)不能工作或可能影响到甲方健康的；

②未经甲方同意，乙方擅自更换护工或乙方所委派的护工擅自让第三人代为提供服务的；

③护工存在刁难、虐待、伤辱甲方或甲方亲属的行为的；

④因护工故意或重大过失给甲方造成较大人身财产损失；

⑤护工工作消极懈怠或服务质量不合格的；

⑥护工主动要求离岗的（护工自身原因，非甲方原因造成的）；

⑦护工有其他违法和违反职业道德行为的；

⑧其他：

（四）甲方应平等待人，尊重乙方护工的人格和劳动，不得言语侮辱或虐待殴打乙方护工，对于乙方护工在服务过程中存在服务态度差、服务质量不合格、违法违规等行为，甲方应及时向乙方投诉反映。

（五）甲方应在签订合同时出示有效身份证件，如实告知是否患有传染性疾病、精神疾病等可能危及乙方护工身体健康和人身安全的严重疾病信息等。甲方有权要求乙方对其提供的信息保密。

（六）甲方应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案。

（七）甲方应当给予乙方护工每日至少六小时的睡眠时间，乙方护工睡眠期间甲方如有紧急需求，可唤醒乙方护工并明确告知服务需求。如甲方未告知乙方护工其服务需求而造成的不良后果，乙方不负任何责任。

（八）甲方因精神失常、情绪失控等原因导致的意外伤亡（包括但不限于自杀、自残等）；甲方自行离开医院或医疗机构、因吵架、斗殴、酗酒等引起的不良后果；甲方不遵医嘱擅自改变饮食、擅自活动等非因乙方原因引起的伤害及事故，乙方不负任何责

任。

(九)乙方护工在服务过程中,因工作失误给甲方造成损失,甲方有权依照国家法律和有关法规追究乙方责任并提出经济赔偿要求。甲方不得实施搜身、扣压钱和物以及殴打、威逼等侵犯乙方护工人身和财产等合法权益的行为。

(十)合同期满前,甲方若续用乙方护工,应提前\_\_\_\_\_天与乙方提出续签合同。

#### **第六条 乙方的权利和义务**

(一)乙方应为甲方委派身体健康、来历清楚、经过专业培训的护工,使甲方得到良好的服务。

(二)乙方有权向甲方询问、了解投诉情况或核实护工反映情况的真实性。

(三)甲方有下列情形之一的,乙方有权召回护工或解除合同,造成乙方损失的,乙方有权追究甲方相应的法律责任:

- ①教唆护工脱离乙方管理的;
- ②患有传染病、严重精神病等未如实告知乙方;
- ③无正当理由未按时支付足额劳务费的;
- ④有言语侮辱或虐待殴打等损害乙方护工身心健康情形的;
- ⑤其他:\_\_\_\_\_。

(四)乙方应对安排的护工进行过程管理、服务指导和监督,接受甲方投诉并妥善处理。

(五)护工在为甲方提供服务过程中,如遇到不公正待遇,或出现身体不适或其他疾病,或发生意外事件等特殊情况下,乙方应做好和甲方的沟通协调工作,依法维护护工的合法权益。

(六)乙方应保障甲方信息安全和隐私,不得泄露给他人。

(七)甲方不得脱离乙方私下与乙方委派的护工自行建立陪护关系,否则甲方须向乙方赔付违约金\_\_\_\_\_元。

(八)被甲方预约选定的护工因故不能如期上岗,乙方应提前与甲方协商,甲方同意变更的,由甲方重新选定服务人员;甲方拒绝变更的,则本合同自动终止。

(九)乙方应当购买责任保险,有效降低本合同服务有效期内所发生的被陪护对象和陪护人员人身损害的赔偿责任风险。

(十)其他:\_\_\_\_\_。

#### **第七条 合同的终止和续签**

(一)合同到期,双方无续签,合同自动解除。如续用乙方护工的,甲方应提前\_\_\_\_\_日与乙方续签合同。

(二)合同履行期间,甲方拟提前解除合同的,应提前\_\_\_\_\_日通知乙方,无需向乙

方承担违约责任。

(三) 其他约定双方可解除合同的情况。

#### **第八条 违约责任**

(一) 乙方如不能继续履行合同的, 应与甲方提前协商, 造成甲方损失的, 甲方可要求乙方承担相应法律责任。

(二) 甲方无正当理由逾期支付乙方费用的, 每逾期 1 天按应付费用的万分之\_\_\_支付违约金。

(三) 甲方因乙方护工原因而不能继续接受原护工服务的, 乙方应接到甲方要求更换护工的通知之日\_\_\_小时(原则上不得超过\_\_\_小时)内重新提供护工, 否则每逾期 1 天按\_\_\_元/人/天向甲方支付违约金, 原护工离岗后新护工到岗前的期间应当停计服务费。

(四) 在服务期间因甲方过错造成乙方护工人身损害或经济损失的, 乙方有权追究甲方相应法律责任。

(五) 因乙方所委派的护工所实施的与职务行为不相关的侵权行为造成甲方损失的, 甲方有权追究护工的侵权法律责任, 乙方应当协助处理。

(六) 乙方应对其护工因职务行为或与职务行为密切相关的行为给甲方造成的损失先行予以赔偿, 然后再视事由情况, 根据其内部合同决定是否对护工进行追偿。

#### **第九条 其他约定**

本合同未尽事宜, 由下列条款进行约定。

- 1、\_\_\_\_\_。
- 2、\_\_\_\_\_。
- 3、\_\_\_\_\_。

#### **第十条 争议处理**

本合同在履行过程中发生争议, 双方可协商解决, 协商不成的, 一方可以向行业协会申请调解, 仍无法解决的, 双方一致同意按下列第\_\_\_方式处理(单选):

- 1、依法向仲裁委员会申请仲裁。
- 2、依法向人民法院提起诉讼。

#### **第十一条 生效方式**

本合同一式两份, 甲乙双方各持一份, 自各方签字盖章之日起生效。

甲方(签字): \_\_\_\_\_ 乙方(盖章): \_\_\_\_\_

经办人(签字): \_\_\_\_\_

签订日期: \_\_\_\_\_