政府采购合同

项目名称：苏州市福利总院护理辅助服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0053

甲方：苏州市社会福利总院

地址：苏州市相城区新福路 700 号

电话：67232450

传真：

乙方：苏州市苏康养居家养老服务有限公司

地址：苏州市高新区渔洋街 7 号（6 号楼）

电话：15599054099

传真：

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

1、合同项目及期限

1.1 乙方负责甲方 护理辅助服务 项目的服务工作。

1.2 服务期限：12 个月，从 2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

1.3 服务地点：相城区新福路 700 号苏州市社会福利总院内和服务对象临时性外诊接护地点。

2、合同总价款

2.1 合同价格（大写）人民币玖佰叁拾陆万元整（￥9360000.00 元）。本项目合同价格实际包括所有服务人员的工资和福利外，还应包括管理、劳务、体检、健康证、继续教育、劳动保护用品、疫情防控物资、办公费及设备折旧费、利润、税金、风险及政策性文件规定等的各项费用，甲方不再承担任何其他费用。

2.2 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

3、服务事项

乙方同意为甲方选派护理服务人员 132 人（含项目经理、业务主管、护理主管各 1 人）。

4、服务费用及结算

4.1甲方签订合同后每月支付乙方服务费（含护理服务人员、管理人员工资等费用，并在量化考核达标90%以上），签约同时，乙方一次性交纳**履约保证金二十万元**人民币，可以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或提交履约保证金。凡涉及处罚需扣除保证金额的，服务单位应在一星期内补足。履约保证金（无息）在合同期满后，无违约请况的,凭中标单位的收款收据在七个工作日内退还。

4.2 实行人员工资和管理费用总额包干，总费用结算按开设床位数核定（为保障入住对象的实际医疗需求，实际总床位数允许临时性增加核定床位数的 10%，期间不再增加人员及费用）；护理服务费用以签订合同价为准；乙方配备的护理服务人数少于需配备总人数 95%的，以合同总价计算每人日平均服务费，按实际缺少人数乘以实际缺少天数计算，扣除相应服务费。

4.3 护理服务费用以甲方对公司及个人平时、月度质量考核结果为依据于次月 15 日前结付；甲方不得安排乙方承担中标任务范围以外的任何工作。

4.3 乙方须按月提供有员工及甲方班组长签字确认的考勤表和人员月度综合考评表供甲方审核，用以核定支付服务费。

5、 服务检查与考核

5.1 甲方提供管理与岗位规章制度、质量管理和服务技术标准并实施考核。对服务提供方及人员按百分制进行即时、月度及年度考核，兑现奖罚决定是否继续服务。

5.2 甲方对服务提供方护理服务质量实行面向服务单位及其员工个人采用两级考核，两级考核均采用百分制量化考评办法。根据《苏州市社会福利总院护理服务外包项目管理实施细则》为规定对服务单位进行考核，根据《苏州市社会福利总院人员岗位考评实施细则》为规定由主任、护士长及中心负责人逐月对服务单位员工进行个人考核，填写《人员月度综合考评表》。对服务单位采用每半年一次服务满意度问卷调查，分别由服务对象（或家属）、部门负责人及总院职能科室进行考核，并将结果反馈给护理服务提供方。

5.3 各服务部门（中心）按照护理质量考核要求，填写《褥疮发生情况月报表》、《不安全事件发生月报表》、《基础护理质量达标月报表》、《居室环境达标情况月报表》、《消

毒隔离工作月报表》，每月上报职能科室备案；每月底填写《护理外包绩效目标管理考核表》，由职能科室、分管院长审核后，交职能科室备案。

5.4 服务提供方应制订具体可行的质量保证措施和相关的服务承诺。服务提供方所有的工作应按服务流程实施，自觉接受甲方或第三方（职能部门）的随时检查。如出现服务质量未达标情况，甲方有权要求其整改直至终止合同。

5.5 甲方定期和不定期地对服务提供方管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改期限将反馈给服务提供方，并每月对相应内容的检查结果按任务完成情况分解考核，于次月 15 日前逐项兑现。

5.6 经甲方平时和年终的业绩考核，各项护理服务量化考核达标指标达标率在 90%以上的，全额发放当月总包干费用，达标率在 85%—90%的，发放当月总包干费用的 80%，达标率在 80%—85%的，发放当月总包干费用的 50%，低于 80%的不再发放。

5.7 服务单位配备的护理服务人数少于需配备总人数 95%的，以合同总价计算每人日平均服务费，按实际缺少人数乘以实际缺少天数计算（同时保证实际到岗工时数不能少于应上岗工时数），扣除相应服务费。

5.8 护理服务人员，不能胜任工作的，应提出充分理由，服务方需在 1 周内负责调换人员或调换岗位；护理服务人员遇有病事假应及时补人，员工罹患传染性疾病应立即离岗并重新补人；如护理服务不当出现意外责任事故，由服务提供方承担法律责任作出相应经济赔偿（扣款或提前终止合同）。

6、需求说明

甲方在签订合同书时应说明对护理服务员的具体要求。乙方应为甲方选派体检合格和具备相应服务资质的护理服务人员，2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日需配备护理服务人员 132 名，其中乙方应根据实际工作需要配备甲方所要求的男女护理服务人员性别数，每个护理单元需根据工作需要各自单独配备护理组长一名。护理服务员应具有苏州市或其原所在地县级以上医院体检证明报告（体检合格）。

7、服务人员从业条件

乙方保证其委派的从事护理服务工作的人员应当具备以下条件：

7.1 所有人员的配备需获得相关主管部门的认证，参加过相关专业岗位培训，持有技能培训合格有效证明，女性年龄不超过 58 周岁、男性年龄不超过 63 周岁，有完成本岗位工作任务的书写水平和沟通能力。

7.2 所有人员要求思想素质好、爱岗敬业、无犯罪及不良行为记录。

7.3 乙方应与护理人员订立劳动关系，符合劳动法律与用工规定，建立工作人员花名册、档案，负责出勤、考勤和人员调配等。

7.4 所有人员均需佩证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装，配戴工牌号。为确保统一着装，甲方为乙方按配备人员数定制护理服务人员专用工作服，费用由乙方承担。

7.5 乙方必须在合同签订前提供项目经理、业务主管、护理主管等管理人员的有效培训合格证明等原件供采购人审核供甲方审核，如果乙方不能提供，则甲方有权单方面解除合同。所有人员必须专职为苏州市社会福利总院服务，不得外出兼职。中标后岗位人员如需更换，应及时告知甲方，经甲方同意认可后方可更换。

7.6 乙方应严格遵守甲方的各项规定和管理要求，保证在服务管理中获得的入住服务对象信息、甲方单位经营信息等安全，未经甲方同意，乙方不得利用与甲方有关的音像资料、数据进行对外宣传。

7.7 乙方应有风险管理措施和应急预案，认真做好各类事故的预防工作，确保安全无事故。

8、培训管理

8.1 为提高护理服务水平，所有护理服务人员需进行各类业务培训。除乙方对护理服务人员的培训外，需接受甲方对护理服务人员的集中培训。

8.2 乙方负责护理服务人员的培训和管理工作，定期或不定期进行跟踪管理，指导护理服务工作。

8.3 乙方对甲方提出的相关服务质量问题，应指导并督促护理服务人员限时改进。

8.4 甲方应为护理服务人员办理相关证件提供必要的协助，办理证件的费用由护理人员自行承担。

9、服务人员行为准则

乙方指定的护理服务人员须遵守以下行为准则：

9.1 自觉遵守甲方的管理制度和相关规定。

9.2 在中心（病区、班组）的相关人员的领导及指导下，负责服务对象的各类生活护理工作。

9.3 熟悉了解入住服务对象的生活、思想和健康情况，采取针对性措施做好服务对象生活护理、心理护理、康复护理、活动护理等工作，并协助医务人员做好入住对象的保健工作。

9.4 严格遵守护理程序和护理技术操作规程，优质完成生活分级护理内容和个案护理内容，规范服务；

9.5 根据不同护理级别及需求，定时巡视各居室，及时应接呼叫铃，认真观察服务对象情况，发现异常，及时报告、及时处理，杜绝差错事故发生。

9.6 落实好交接班工作，重点服务对象重点交接班，任务、责任清晰，各项记录清楚。

9.7 管理使用好中心（病区、班组）门禁系统，防止服务对象走失，落实好巡查与安全保护措施，防走失、防摔跌、防烫伤、防噎食、防坠床、防食品/药品误食、防他伤自伤、防文娱活动意外、防高空坠落等，防止服务对象及家属财产丢失。

9.8 督促、协助物业保洁公司做好生活区室内外卫生工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。

9.9 按要求做好各护理单元的卫生保洁和消毒工作（室内空气消毒、便器消毒、床单元消毒、餐具用品消毒等），防止交叉感染。

9.10 规范操作使用好相关护理等各类设施设备，做好保洁及检查，发现问题及时汇报。在护士指导下，正确发放内服药及使用各类外用药物；合理使用各类护理耗材，厉行节约。

9.11 协助服务对象参与各类有益身心健康的活动，如户外游艺、晒太阳、健身锻炼、康复训练、文体活动及各类节日庆典等。

9.12 配合做好卫生保健、饮食安全、健康长寿等知识宣教，指导老年人养成良好的生活习惯及行为方式。

9.13 自觉遵守各项规章制度，遵守相关法律法规的有关要求，坚守岗位，按规定做好各种护理记录。

9.14 尊重、关心老年人，语言文明礼貌，举止端庄大方，服务热情周到，耐心帮助解决心理问题，努力创造文明、健康、乐观、祥和的生活氛围。

9.15 参加总院、中心、部门组织的各项学习、培训和考核等活动。

9.16 完成项目负责人、质量监督、所在中心（班组、病区）领导交办的其他任务。

9.17 自觉接受中心管理人员、医护人员对服务过程的全程监督和指导。

10、服务人员仪态仪表

乙方护理服务人员须遵守以下仪态仪表要求，规范服务行为：

10.1 讲究个人卫生，着装整洁大方，不能过于随意，不穿紧身衣裤或过于暴露的服装。

10.2 佩戴饰物要按规定，不浓妆艳抹，不留长指甲和涂指甲油。

10.3 言谈举止大方得体，与服务对象交流时要正视对方，不要左顾右盼，不能双臂交叉或双手插在兜里。

10.4 进入服务对象卧室前应先行敲门，以示礼貌和尊重。

10.5 提倡讲普通话，要使用文明用语，杜绝不礼貌的语言和行为。

11、甲方的权利和义务

11.1 甲方有权按协议约定，根据考核结果按期核算和支付协议款项。

11.2 甲方具有审核确认乙方服务员工的排班和考勤的权利。

11.3 甲方具有审核、督导护理服务人员服务质量的权利。

11.4 甲方有权对存在以下情况的护理服务人员向乙方提出调换人员要求：

（1）不能胜任岗位工作的；

（2）严重违反甲方劳动纪律和规章制度的；

（3）由于工作差错造成服务对象或家属投诉，经查实，情况属实的；

（4）严重损害甲方声誉和利益的。

11.5 甲方不承担乙方与其工作人员签订合同后所发生的劳务纠纷的任何费用。

11.6 服务期内，如乙方服务不符合合同相关要求，甲方有权解除协议，且不承担任何责任。

11.7 甲方为乙方提供符合法定劳动条件与劳动保护条件的工作场所，劳动设备、劳动工具和除个人防护以外的用品用具，因甲方劳动场所和劳动条件等原因造成的纠纷和伤害，甲方应承担责任。乙方上下班的交通及其员工伙食费用自理。

11.8《民法典》规定的其他权利与义务。

12、乙方的权利和义务

12.1 提供合格的与合同约定数量相符或以上的护理人员供甲方挑选，建立用工信息表（照片、姓名、身份证号、年龄、性别、部门岗位、到岗时间），并统一着装、挂牌上岗，严格依据标书及本合同约定履职履约。

12.2 建立、执行服务规章和考核制度，提交甲方审核确认，严格管理和考核，确保服务质量。接受甲方的监督和指导，对于甲方提出的整改要求应当立即落实。

12.3 全力配合、及时完成甲方临时性服务需求和突击性任务。

12.4 乙方应根据有关劳动法律法规的规定，负责与员工劳动合同（用工合同）的签订、解除及缴纳社会保险费等相关手续。

12.5 未经甲方同意，不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域及承包合作协议内容，不得从事协议范围外服务，否则甲方有权单方面终止合作协议，并保留进一步追究乙方责任的权利。在合作协议履行期间，乙方任何重大变动或法律事宜均应及时通知甲方。

12.6 员工必须持证上岗，无护理员资格证书的工作人员，乙方应委托有资质的机构培训，所发生的培训费由乙方承担。

12.7 遇有员工患病、产假等涉及的费用由乙方承担，同时由乙方及时安排人员接替工作，甲方按原核定的岗位实际人数支付费用。

12.8《民法典》规定的其他权利与义务。

13、用工监督

鉴于甲方单位的特殊性质，为维护甲方社会声誉起见，在本协议履行过程中，甲方对乙方用工情况进行必要的监督，具体如下：

13.1 乙方在合同期间实际到岗人数、人员持证上岗须符合规定。

13.2 乙方员工在合同期间所发生的福利费、工伤、生病住院、意外伤（亡）害等费用均由乙方承担。

13.3 护理服务人员若发生劳动仲裁及劳动纠纷的一切事宜一律由乙方处理并承担相应法律责任。

13.4 意外情况处理及其他约定：

以下意外由乙方承担责任：

(1) 由于护理服务人员工作不到位而引起的服务对象走失、摔跌、烫伤、噎食、坠床、食品/药品误食、他伤自伤、文娱活动意外、高空坠落、火灾等意外，以及其他由于护理人员工作不到位而引起托养对象伤害及可能引发的不良后果。

(2) 若发生其他事故，乙方应按人道主义精神给予应急帮助，事后分清责任，由责任方承担。

14、合同的解除

14.1 符合下列情况之一，甲方有权解除合同：

(1) 有确凿理由证明服务需求不再存在的；

(2) 提供有效证据证明护理服务员有违法行为的；

(3) 甲方提出调换管理人员、护理服务员要求后 7 个工作日内，乙方不执行的；

(4) 护理服务员在上岗 15 个工作日的适应期后，仍不能相对独立完成工作，且乙方予以调换人员后仍未能达到相应服务标准的；

(5) 乙方过失或过错导致甲方产生纠纷或引起舆情。

14.2 甲方有下列情况之一的，乙方有权解除合同并追究甲方相应责任：

(1) 对护理服务员工作要求或内容违反国家法律、法规或地方治安管理条例的；

(2) 刁难、虐待、打骂护理服务员的。

14.3 甲乙双方无论何种原因解除，乙方应继续服务至甲方要求交接之日。

15、 违约责任

15.1 如甲方无故不按合同规定期限内向乙方付费，经乙方催讨后仍未支付时，对逾期未付的费用每逾一天，按交付金额的 0.2 ‰支付滞纳金。

15.2 如乙方未按合同要求进行优质的护理服务（按合同标准）给甲方造成恶劣影响和损失，由乙方承担所有损失及相关法律责任。甲方凭纠纷解决的协议或钱款签收单等即可获得乙方的相应赔偿，可在保证金中直接扣除

15.3 双方如无故中途变更或终止合同，应赔偿对方因此造成的损失并支付 10%的违约金。

16、 保密

甲乙双方保证对在讨论、签订、执行本协议过程中所获悉的属于对方的且无法自公开渠道获得的文件及资料（包括商业秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。保密期限为 10 年。

17、通知

17.1 根据本合同需要一方向另一方发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，必须用书面形式，可采用书信、传真、邮政 EMS、当面送交等方式传递。

17.2 各方通讯地址如下：

甲方：苏州市相城区新福路 700 号　苏州市社会福利总院（邮编：215137）。

乙方：苏州高新区渔洋街 7 号（6 号楼）　苏州市苏康养居家养老服务有限公司（215000）。

17.3 一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起 15 日内，以书面形式通知对方；否则，对上述地址的送达视为有效送达，送达日为寄出日。

18、合同的变更

本合同履行期间，发生特殊情况时，甲、乙任何一方需变更本合同的，要求变更一方应及时书面通知对方，征得对方同意后，双方在规定的时限内（书面通知发出 20 天内）签订书面变更协议，该协议将成为合同不可分割的部分。未经双方签署书面文件，任何一方无权变更本合同，否则，由此造成对方的经济损失，由责任方承担。

19、 合同的转让和分包

本项目不得转让和分包。

20、违约终止合同

20.1 在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

20.1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

20.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

20.1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下："腐败行为"是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；"欺诈行为"是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标人之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

20.2 如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

20.3 如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

21、争端的解决

21.1 甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

21.2 如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

21.3 诉讼费由败诉方负担。

21.4 因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

22、不可抗力

22.1 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

22.2 本条所述的"不可抗力"系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

22.3 在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协

议。

23、合同的解释

本合同未尽事宜或条款内容不明确，合同双方当事人可以根据本合同的原则、合同的目的、交易习惯及关联条款的内容，按照通常理解对本合同作出合理解释。该解释具有约束力，除非解释与法律或本合同相抵触。

24、破产终止合同：如果乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权力。

25、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府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。

26、未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及其同相关法律、法规之规定解释。

27、合同生效

27.1 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

27.2 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、成交单位的投标文件、中标通知书、中标人在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

27.3 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

27.4 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

27.5 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

27.6 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表签字：

签约日期：2026.3.31

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表签字：

签约日期：2026.3.31

合同签定地：苏州市社会福利总院（苏州市相城区新福路 700 号）