锡山区精神卫生中心2026年度护工服务项目

合 同 书

项 目 名 称 ：锡山区精神卫生中心2026年度护工服务项目

需方(采购人)：无锡市锡山区鹅湖人民医院

供方(中标方)：江苏金豆医院管理有限公司

签 约 日 期 ：2026年 4 月 7 日

合同书

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法规、《中华人民共和国民法典》，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就项目（项目编号：JSZC-320205-JYJF-G2026-0004）实施及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

甲方（采购人）：无锡市锡山区鹅湖人民医院

乙方（中标人）：江苏金豆医院管理有限公司

一、政府采购编号：JSZC-320205-JYJF-G2026-0004

二、采购内容：锡山区精神卫生中心2026年度护工服务项目

三、中标总金额：人民币（大写）壹佰壹拾贰万伍仟元整；人民币（小写）1125000.00元

四、质量要求及验收标准：满足甲方需求。

五、服务期：2026年4月27日至2027年4月26日。

六、服务地点：项目合同履行地点为甲方指定的地点。

七、合同款支付步骤和办法：服务费月结，1年分12次付清，每月考核服务质量后确定当月支付款，甲方在收到乙方发票后完成支付。考核内容由甲方在签订合同时明确，乙方须无条件执行。每次付款前五日，乙方需向采购人提供符合甲方要求的合法有效的增值税普通发票。乙方逾期开具发票的，甲方有权顺延付款时间且不视为违约，乙方不得以此为由迟延履行。

八、违约责任：详见合同条款“第六条 违约责任”。

九、解决争议的方式：详见合同条款“第八条 合同生效及其他”。

十、其他事项：详见合同条款“第八条 合同生效及其他”。

十一、合同不可分割部分：招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十二、合同备案：合同一式五份，甲乙双方各执两份，采购代理机构执一份。

十三、本合同由甲乙双方签字、盖章，经采购代理机构见证后生效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定（授权）代表人：

乙方（中标人）：（盖章）

法定（授权）代表人：

2016年4月5日

2016年4月5日

乙方户名：江苏金豆医院管理有限公司

乙方开户银行：建行无锡城东支行

乙方账号：32001615136052513416

见证单位（盖章）：



合同条款

根据项目编号：JSZC-320205-JYJF-G2026-0004的招标文件和该文件的中标通知书及乙方投标文件，甲乙双方就锡山区精神卫生中心2026年度护工服务项目及相关问题，同意按下列条款规定执行。

第一条　组成本合同的有关文件

关于锡山区精神卫生中心2026年度护工服务项目的招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

第二条　看护人员服务内容和标准

依据双方共同确认的看护人员服务范围和内容，乙方向甲方提供看护人员服务，承担相应的服务责任。

具体工作标准如下：

1、尊重病患，不得随意殴打、辱骂病人。

2、按照病区管理排班，协助护士共同做好病区患者的饮食起居，中午巡视观察病人病情及睡眠情况，巡视巡查，做好安全防范工作及突发事件的处置工作。

3、为病人供应茶水及生活用水，协助病人上厕所、洗澡等服务工作并做好安全防范措施。

4、安置新病人入院，协助护士做好安全检查，入院宣教。

5、做好病人各项早、中、晚开饭工作（数饭盆，饭勺，泡开水）及饭后清洗消毒工作。

6、病床、浴室、床头柜、凳、设备带、卫生间、柜门无灰尘、无污物包括病房门窗，毛巾及时晾晒，无异味；配餐间、活动室卫生，开窗通风保持清洁。

7、做好入院及出院病人的物品发放、清点、台账登记汇总工作，做到账物相符，不允许发生纠纷。

8、负责病区的卫生工作按照医院消毒隔离要求做好相应的卫生保洁，每日湿式打扫两次，地面清洁干燥，餐厨及生活垃圾分类收集并及时倾倒，随时保持病区环境、物品整洁有序。保洁用具（如洗洁精、洁厕灵等）由乙方自行配备。

9、有看护人员紧急调配制度，做到满足临床各科室的需求，当院方需新增或更换看护人员时，投标供应商应迅速应答，并按制度迅速调配，确保在任何情

况下的人员配备保证。

10、严格执行医院各项规章制度，热情主动，服务规范。

（1）提供岗前培训，经考核合格后方可上岗。

（2）看护人员具有健康证（每年体检一次，患有精神分裂症、严重皮肤病、严重药物过敏、残疾、传染病的人员及传染病原携带者不得从事看护人员服务）、护理员证（具有卫生行政主管及以上部门或三级医疗卫生机构颁发的护理员证，持证率不低于50%）。

（3）乙方要设立投诉台、投诉电话，及时接受病员及家属的投诉，及时与看护人员沟通，并给投诉者一个满意的答复，同时向医院递交切实可行整改的书面意见。

11、协助医院做好增收节支，节能降耗工作。看护人员协助做好所在病区水、电、空调开关的日常管理。

12、以上工作标准与服务要求将作为甲方对中标方工作进行考核的基本依据。甲方定期组织相关人员进行检查，并结合人员配置、事件响应、满意度测评情况、被投诉情况和其他质量考核标准等每月进行考核汇总。具体考核与奖惩办法另附。

第三条　双方责任和义务

（一）甲方责任和义务

1、甲方与乙方所派遣的看护人员无直接聘用关系。

2、甲方负责提供乙方管理人员办公地点及内线电话一部。

3、甲方有权监督和考核乙方管理人员日常工作，有权监督、指导看护人员日常工作。

4、甲方委派专职管理人员配合乙方管理人员做好看护人员的培训、日常管理、协调和沟通工作。

5、甲方根据临床工作需要合理设置看护岗位，看护人员根据招标要求配置。

6、甲方根据临床岗位服务要求制订看护人员及管理人员素质要求及工作职责（见附件3）。

7、甲方根据工作岗位特点制订工作考核标准：看护人员考核细则，看护人员服务项目单位综合考核表（见附件1、2）。

（二）乙方责任和义务

1、看护人员直接隶属于乙方，乙方负责看护人员的用工登记备案和合法用工管理工作，有关看护人员劳动或其他合法用工关系争议、薪资或收入纠纷、其他纠纷等事项由乙方负责。

2、乙方负责看护人员的收入、福利发放，并按政策规定，每月及时缴纳相关保险费，同时负责向看护人员做好相关政策解释工作。

3、乙方派驻的管理人员，根据甲方及患者需求，负责向甲方提供符合条件的看护人员为住院患者提供服务，并做好管理工作。

4、乙方应确保在甲方的看护人员队伍稳定。对医院提出的聘请看护人员服务需求的响应时间为1小时之内，5日内保障率100%，如遇特殊原因乙方必须以书面形式提交甲方说明原因并明确解决期限。

5、如发生纠纷、事故、投诉等，乙方需派人立即进行处理。乙方要设立投诉台、投诉电话，及时接受病员及家属的投诉，及时与看护人员沟通，并给投诉者一个满意的答复，同时向医院递交切实可行整改的书面意见。履行护理服务任务中发生差错造成第三者的意外伤亡事故及所引发的责任、经济赔偿由乙方承担。

6、乙方对所有看护人员进行登记，建立电子化管理档案（包括但不限于人事档案、就业证件档案管理），确保看护人员在甲方服务期间的人事档案完整。看护人员须持健康证、身份证以及卫生行政主管及以上部门或三级医疗卫生机构颁发的护理员证；健康证持证率100%，护理员证持证率不低于50%。

7、乙方根据甲方护理部要求，对新招录人员进行上岗前培训，入职时向甲方提供护理员证（如有）、身份证、健康证、培训合格证明。并配合做好看护人员常规培训的组织管理工作，记录在册看护人员的培训、考核情况。如证书不符合甲方需求，则在甲方规定期限内配备到位，否则甲方有权终止合同并赔偿甲方全部损失。

8、协助医院做好增收节支，节能降耗工作。

9、乙方履行合约要保证看护人员的权益，确保合理作息时间。

10、为确保看护人员队伍的相对稳定，在服务期间更换管理人员须征得医院同意，未经允许私自调换的，甲方有权按违约处理；新更换的管理人员需经试用期（不少于1个月）合格后，才予以正式更换。

11、乙方应配备各病区的保洁车辆。

第四条　看护人员服务费及支付方式

1、本合同项下看护人员服务费用：人民币（大写）壹佰壹拾贰万伍仟元整；人民币（小写）1125000 元整；

2、支付方式：服务费月结，1 年分 12 次付清，每月考核服务质量后确定当月支付款，甲方在收到乙方发票后完成支付。考核内容由甲方在签订合同时明确，乙方须无条件执行。每次付款前五日，乙方需向采购人提供符合甲方要求的合法有效的增值税普通发票。乙方逾期开具发票的，甲方有权顺延付款时间且不视为违约，乙方不得以此为由迟延履行。

3、履约保证金：本项目无需缴纳履约保证金。

第五条　合同期限

合同期限：2026 年 4 月 27 日至 2027 年 4 月 26 日。

第六条　违约责任

1、甲方无正当理由，违反有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价 5%的违约金，或依照法律程序解除部分或全部合同。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

3、乙方无正当理由，违反有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失并向甲方支付合同总价 10%的违约金。

4、乙方无正当理由，违反有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5、乙方在承担上述 3、4 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

6、甲方指派看护人员从事本合同约定的看护人员服务职责范围外的工作，由此造成的对看护人员和其他第三方的经济赔偿责任，由甲方负责。

第七条　合同的变更及终止

1、除《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、本合同终止时，乙方应移交看护人员服务管理权，协助甲方做好看护人员服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交工作用房和全部档案资料等。

3、合同履行过程中发生下列情形的，甲方有权变更、中止或终止合同，乙方应当予以配合，但甲方应当在发生相应情形后及时通知乙方，并组织双方协商确定解决方案，甲方应当按约定支付乙方已经完成的服务对应的合同价款，并补偿因合同变更、中止或终止而引发的乙方直接损失：

（1）甲方内部工作安排、计划调整等自身原因；

（2）中央、省、市、区级政策变动，以及规划、计划调整等外部原因；

（3）其他甲方原因。

本合同对合同变更、中止或终止合同有其他特殊约定的，按特殊约定执行。

第八条　合同生效及其他

1、合同经甲乙双方代表签字并盖章，经采购代理机构见证后生效。

2、合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下（2）方式处理：

（1）向无锡仲裁委员会申请仲裁。

（2）向甲方所在地法院提起诉讼。

3、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

4、甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

5、合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

第九条　双方认为需要约定的其他事项

1、合同期内，经双方协商一致，考核细则等内容均以附件的形式列出，与本合同具有相同法律效力。

合同附件 1

护工服务管理综合考核表（月）

考核内容	标准分	考核要求	得分
满意度	20	满意度测评≥90%，若满意度＜90%，每下降一个百分点，扣 2 分。每月由院方对不少于 50 位病人（出院病人）进行随访。	
人员保障	20	服务需求及时响应，48 小时内安排到位率 100%，不到位 1 例扣 2 分/人次；72 小时内安排不到位 1 例扣 3 分/人次，以此类推。	
员工素质	10	年龄、文化程度符合要求，遵章守纪，团结协作、服从管理，每发现 1 人次与要求不符，扣 0.1 分。	
规范服务工作质量	20	文明服务、操作规范、及时有效完成工作（对照招标内容和要求），不规范一次扣 0.5 分。	
投诉纠纷不良事件	10	按一、二、三、四类护理不良事件及投诉、纠纷区分考核打分。一类不良事件扣 10 分/次，二类扣 6～8 分/次，三类、四类不良事件扣 1～5 分/次，纠纷扣 1 分/次，投诉查实后每次扣 500 元，产生严重后果的扣 1000 元。 涉及赔款均由乙方承担。	
管理成效	20	管理公司制定年度陪护工培训计划并实施，陪护工信息登记真实、全面，有陪护工紧急调配制度、不良事件管理制度及纠纷投诉处理机制，有培训和奖惩记录，上岗持证率＞30%，管理有序。如无缺一项考核 1 分。不能有效协调沟通解决实际问题、管理不到位、处理投诉、纠纷等不及时视情况扣 1～5 分/次。	
合计得分	100		
考核人员			

注：1、综合考核不低于 90 分，每低 1 分罚 200 元。

2、连续 3 个月满意度＜80%、陪护服务综合考核低于 70 分，甲方有权提前解除合作协议并不承担任何违约、赔偿责任。

附件 2

护工服务考核细则

一、劳动纪律

1.陪护工的躺椅在夜间 19:00 前和中午 12:00 前放下或 13:30 和早上 06:00 后未收起罚 10 元。

2．陪护期间未与协作同伴或护士交接，擅自脱岗超过 30 分钟＜1 小时，考核 100 元，超过 1 小时，考核 200 元。在未请假的情况下，私自将病人带至院外，发现一次罚 50 元。

3．07:00—17:00 期间不穿工作服，不戴工号牌，仪表不整洁发现一次罚 10 元，06:00—17:00 之间穿拖鞋罚 10 元。指甲过长、较脏，发现一次 10 元，穿工作服出入食堂，发现一次扣 100 元

4．21:30 后独自一人看电视罚 10 元。工作期间不能玩游戏、看手机或平板电脑视频，发现一次罚 50 元。

5．严禁病房内、公共场所吸烟，严禁病房内点蚊香或使用明火装置，发现一次罚 50 元。

6．陪护工亲戚及家人长时间在医院逗留，影响工作罚 50 元；未经病区护士长同意私自留亲戚及家人在病区内住宿，罚 100 元。

7．在院内拾捡报纸及塑料瓶等废品发现一次罚 50 元。不得将医疗垃圾放在生活垃圾内，或将医疗垃圾带出院外，或当作生活用具使用，发现一次，罚 200 元

8．工作期间串岗、聚众闲聊，发现一次罚 50 元。

9．捡到钱物占为己有，不及时上交，一经查实，严加考核（给予罚款同等钱物的 5 倍）如有盗窃行为，立即辞退，并移交公安机关处理。

10．陪护期间，不得转做保姆，一经发现立即辞退，不得再进公司。

二、服务规范

1．陪护工经过培训合格后再上岗。

2．陪护工工作期间严禁喝酒、打牌或赌博，发现一次罚 100 元。若因酒醉后发生不良后果者按实际情况罚款。

3．不服从病区护士长、护士和管理老师的调配、管理罚 50 元。

4．无故不参加组织的活动（学习、会议等）一次罚 10 元。在病区、走廊内大声喧哗罚 10 元。

5．严禁使用电饭锅、电炉等电器，发现一次罚 100 元。再次发现没收并双倍罚款。不能在病区微波炉内转生的食物，发现一次罚 50 元。

6．挑拣病人，私接病人或私自向病人介绍护工、哄抢病人一次罚 100 元。私自收护工费，抬高或压低价发现一次罚 50 元。

7．陪护工之间不团结、挑拨是非、谩骂等，予写检查、赔礼道歉，并罚 100 元，经教育后如再次发生予以辞退。聚众闹事、打架罚 200 元，并作辞退处理。

8．随意浪费医院水电，开无人灯、电视，空调、长流水一次罚 10 元。

9．私拿病人物品、点心、饭菜，与病人有经济来往，罚 500 元，经教育后如再次发生予以辞退。

10．挪用公物或不爱护公物，损公利己，视情节轻重罚款。

11．与患者或其家属或外来人员发生争吵，收到举报投诉等，经查实，视情节轻重和影响大小进行考核或予以辞退。对病人服务态度差，发现一次罚 50 元，对病人有殴打现象者，一经发现立即辞退。

12．精神科陪护工不得将危险品（剪刀、水果刀、绳子等）带入病区，一经发现给予没收，屡教不改者如未造成后果，罚款 20 元。

13．无故不带病人去做康复治疗及检查项目，影响病人治疗和康复，发现一次罚 50 元。

三、工作质量

1．不关心病人饮食、饮水罚 10 元，不及时给病人增减衣裤、鞋袜罚 10 元，未及时为病人更换衣裤、床单罚 10 元。

2．随时保持病区及床单位整洁，物品摆放有序，并放在指定地方，屡次不改或检查时影响病区考核的，根据考核分给予相应扣款。

3．病人个人卫生处理不及时、不到位，便器未及时倾倒，发现一次罚 10 元。

4．经医生、护士指导后，未按规范和要求，将病人置于合适的体位，发现一次罚 20 元。

5．在陪护期间，不慎造成患者跌倒、坠床、撞伤等事件发生，经检查无不良后果者，由护理部讨论后给予相应扣款；视具体情况罚 50-100 元；隐瞒不报者或知情不报者，发现一次罚 200 元；如造成骨折、脑出血等意外视实际情况进行赔偿，追究其相关责任。护送病人时没有保护措施（不系保护带）一次 10 元，屡教不改者发现一次叠加翻倍。

6．因看护不到位，导致病人各种管道拔出或脱出者，视情况罚 50-100 元。

7．病人进食时看护不到位，直接将鸡蛋、馒头、粽子等大块食物给病人食用，发现一次罚 50 元，如发生意外视情节考核。

8．陪护工在康复治疗区域擅自使用和碰触各类仪器设备，发现一次罚 50 元。

9．陪护工从事护士工作（如鼻饲、吸痰、吸氧、拔盐水、私自调节滴速等），发现一次罚 100 元。（情节严重，作辞退处理或交司法部门处理）。

10．未将衣物晾在指定的地点一次罚 10 元。

11．使用病房卫生间后未及时清理，地漏未及时放好一次罚 10 元。

12．病人床头柜、衣物柜、物品等未及时整理一次罚 10 元。

13．　将开塞露、骨头、垃圾袋等投入抽水马桶者，发现一次罚 50 元。

四、奖励

1．陪护工及时发现病人病情变化，杜绝不良事件发生者视情况给予奖励。

2．得到病人、家属、护士一致好评的陪护工，视情况予以奖励。

附件 3

管理人员及看护人员工作职责

1．管理人员工作职责

（1）管理人员每天必须在医院进行工作督导，按职责分工每日至少两次巡视病区，检查所有病区的看护人员工作质量。

（2）对新上岗的看护人员进行劳动纪律、规范要求等基本知识的培训。

（3）掌握病区看护人员信息，及时应答、协调解决临床用工问题。

（4）协助护士长解决病区看护人员工作中存在的问题，如发生纠纷、事故、投诉，接到信息立即进行调查处理，重大事件向院方通报、反馈。

（5）对全院看护人员进行登记，建立看护人员档案，所有人员须持健康证、身份证以及护理员证具有卫生行政主管及以上部门或三级医疗卫生机构颁发的护理员证，上岗持证率 50%以上。

2．看护人员工作职责

（1）必须服从病区护士长及院方管理员的监督和管理，认真履行岗位职责，并严格执行院方制定的所有规章制度、操作规程、要求、规定等。

（2）上岗期间文明用语，态度和蔼，主动服务，统一着装、挂牌上岗。

（3）看护好患者，结合精神科特点落实患者安全防范措施，协助护士做好精神科危急事件（冲动、外逃、自弃、藏药、噎食、跌倒、压疮）的预防和处置工作。

（4）做好患者的生活护理工作：关心患者冷暖、做好患者的饮食饮水护理、排泄护理、皮肤口腔护理等工作。

（5）负责整个病区及公共区域的卫生工作（电梯口、病区所在楼层的楼梯、晒衣台等）按照医院消毒隔离要求做好相应的卫生保洁，每日湿式打扫两次，地面清洁干燥，餐厨及生活垃圾分类收集并及时倾倒，随时保持病区环境、物品整洁有序。

（6）每天清点病区送洗物品，如病人床单、被套、枕套、被褥、医护人员的工作服、值班室的床单、被套、枕套等，如有遗失及时查找，并报护士长。

（7）负责住院患者标本、医技检查、ECT 治疗、康复训练、医疗辅助器具、氧气瓶、营养液、特殊饮食、药盘等的运送；负责住院患者医技检查单、报告单

的收发（包括临时检查单据）；负责病区各项物品、药品、患者临时检查等的运送，并做好检查、治疗过程中的安全防护工作。

（8）配餐员需持健康证上岗，负责住院患者早、中、晚三餐的配送分发、餐具与餐车的洗刷及消毒、配餐间的清扫、擦拭、保洁、订餐数据的统计、上传；负责住院患者及其家属的订餐、送餐及相关工作。主动巡视患者饮食情况，发现异常及时汇报。

（9）物品运送时严格按照要求执行并做好相关记录，每月资料交管理部门；同时物品交接必须当面，确保物品完好。

（10）实行早、中、夜 8 小时三班工作模式，每班认真做好交接。

（11）协助、配合护士完成各项护理工作，并完成其他指令性工作，发现问题及时汇报。