服 务 合 同

项目名称：启东市第三人民医院永阳院区（含25病区）消防监控室监控员、精神科护工及后勤服务（含分院）外包项目

甲　　方：启东市第三人民医院

乙　　方：江苏佳创物业管理有限公司

日　　期：2026年6月4日

采购方：启东市第三人民医院（甲方）

地　址：启东市人民东路78号

服务方：江苏佳创物业管理有限公司（乙方）

地　址：江苏省常州市新北区三井街道黄河东路89号101室

签订地点：启东市第三人民医院　签订时间：2026年6月4日

根据政府采购相关要求，启东市第三人民医院永阳院区（含25病区）消防监控室监控员、精神科护工及后勤服务（含分院）外包项目，通过竞争性磋商方式采购，经过评委的严格审核评定，确定江苏佳创物业管理有限公司为本项目成交供应商，现就本项目服务事宜订立如下合同：

第一条　本合同由合同文本和下列文件组成

1.磋商文件

2.投标文件

3.中标（成交）通知书

4.乙方在评标过程中做出的书面澄清或承诺

第二条　项目内容及需求

1.项目概况及岗位职责

启东市第三人民医院是一所集医疗、预防、急救为一体的二级综合性医院，坐落于启东市汇龙镇人民东路78号，永阳院区（精神卫生中心）建成于2020年3月，院区现有精神病床位249张。

（1）项目负责人：全面统筹、监督和协调由第三方机构承担的后勤服务项目，确保服务安全、合规、高效运行，保障医疗环境的稳定与质量。包括项目统筹与方案制定、全流程管理、服务质量监督与考核、安全与应急管理、跨部门协调与沟通、合规与风险防控。

（2）搬运工：负责院内安全、高效地转运病人、医疗物资、后勤物资及文件，是保障院区日常运营和医疗流程顺畅的重要支持。

（3）消控室监控员：实行24小时值勤制度(包括节假日)，依照《机关、团体、企业事业单位消防安全管理规定》的要求每天进行防火安全检(巡)查，做好消防设备、设施安全检查和维护保养，使所有消防设备、设施完全处于良好工作状态；发现火灾隐患及时消除，并对检(巡)查内容做好记录；根据维保要求，配合消防维保单位对消防系统进行联动测试，确保所有设备设施处于良好的工作状态。

（4）门卫：是维护医院安全秩序的第一道防线。主要职责包括人员出入管理、

车辆出入管控、物品出入监管、院区安全巡查、应急事件处置，服务与沟通须规范。

（5）保洁员：不仅需要进行常规的环境清洁，更需严格遵守医疗场所的消毒隔离规范，保障患者与医护人员的健康安全。包括分区清洁与日常保洁、高频接触部位消毒、医疗与生活垃圾规范处理、卫生间深度清洁与防滑管理、特殊事件应急处理、配合感染控制与检查、安全巡查与异常上报。

（6）水电维修工：是保障医院基础设施安全稳定运行的“隐形守护者”，尤其在精神专科医疗机构中，水电系统的正常运转直接关系到患者安全、医疗设备运作与整体就医环境。因此，不仅需要其具备常规维修技能，更需具备应急响应与安全防控意识。其职责包括日常巡检与预防性维护、故障抢修与应急响应、医疗设备用电安全保障、节能管理与能耗监控、安全规范与风险防控、跨部门协作与服务支持、记录归档与物资管理等。

（7）污水处理工：是保障医疗废水安全处理、防止环境污染的关键岗位，需做好医疗废水日常运行管理、设备维护与故障应急、化学品与危废安全管理、合规排放与迎检准备、安全操作与个人防护，严格遵循医疗废水排放标准，确保出水水质稳定达标，守护公共健康与生态环境。

（8）男女护理员：实行 24 小时值勤护理工作(包括节假日)，依照第三人民医院关于精神病患者的护理制度和要求，认真而细致地做好各项护理工作，包括配合医护人员查看精神科患者病情；关心精神病患者的日常生活、饮食和起居；关心精神病患者的安全，对一时失控的精神病患者采取必要的防范措施，预防可能发生的精神病患者的安全事故；做好精神科病房的卫生工作，为患者创造良好的医疗环境。

（9）送药员：是连接药房与临床科室的“生命通道守护者”，主要职责包括药品安全配送与精准交接、特殊药品全程闭环管理、退回药品合规处理等。

（10）医废运送员：主要负责各分院及辖区内各卫生服务站医废转运。

（11）收费员：是医院财务运行的“第一窗口”，主要负责门诊与住院费用结算、医保与公费医疗政策执行、费用清单与发票管理、现金与账户安全管理、系统操作与数据准确性、政策宣传与咨询解答等。

2.服务人员的配置数量和条件

序号	服务项目	服务内容	服务人数	备注
1	项目负责人	全院区工作协调管理	1	
2	搬运工	物资运送	1	

3	消控室监控	永阳院区监控室	6	
4	门卫	永阳院区门卫	2	
5	保洁员	辖区分院卫生保洁	4	永阳院区1人、惠丰分院2人、圩角
6	水电维修工	永阳院区水电零星维修	1	
7	污水处理	污水处理	1	
8	男护理员	永阳院区男病区护理	33	其中1人需兼任主管职责
9	女护理员	永阳院区女病区护理	15	
10	送药员	分院药品运送	1	
11	医废运送员	辖区卫生服务站医废运送	1	
12	收费员	医院收费窗口	3	永阳院区2人，圩
	合计		69人	

(1)消防监控保安人员的配置和条件

根据永阳院区消防监控室的实际情况，消防监控保安员配置数为6人，人员配置的基本条件：

①须持有消防设施操作员证书（四级/中级）；

②要求中专或高中及以上学历，18至55周岁之间，能适应轮班或夜班工作；

③身体健康，无妨碍工作的疾病（如严重心脏病、癫痫等），能适应长时间值守；

④无犯罪记录、无不良嗜好，要求提供无犯罪记录证明；

⑤有1年以上消防监控、安保或物业相关工作经验者优先；

⑥熟悉计算机操作，能熟练使用监控系统、火灾自动报警系统、联动控制设备等；

⑦具备良好的沟通能力、应急处置能力，责任心强，工作期间禁止睡岗、玩手机。

(2)精神科护理人员的配置和条件

根据第三人民医院精神科的实际情况，精神科护工人员配置数为48人，其中男性33人、女性15人。人员配置的基本条件：

①年龄在18至55周岁之间，具备良好体力以应对轮班和突发情况；

②身体健康，无传染病、无色盲色弱、无双耳听力障碍、慢性病或精神疾病史，入职前提供二级及以上医院体检报告；

③要求初中及以上学历；

④无犯罪记录、无不良品行，要求提供无犯罪证明；

⑤经过二级及以上医院的护理培训，熟悉精神病患者的基本特点；

⑥熟悉精神科常见风险（如自伤、攻击、逃跑），具备观察力与应急处置能力；

⑦能配合医护人员执行安全护理程序，如药物监督、行为管理、环境巡查等；

⑧具备良好的沟通能力与服务意识，能耐心倾听患者表达，避免冲突；

⑨拥有较强的心理承受能力，能在压力下保持冷静，应对患者情绪波动；

⑩遵守职业道德，尊重患者人格尊严，不歧视、不侮辱、不泄露隐私信息。

（3）精神卫生中心及分院后勤服务人员配置和条件

根据第三人民医院精神科的实际情况，精神卫生中心及分院后勤服务配置人数为：水电维修工 1 人、门卫 2 人、保洁员 4 人、污水处理 1 人、搬运工 1 人、项目负责人 1 人。

①年龄在 18 至 55 周岁之间，具备良好体力以应对轮班和突发情况；

②身体健康，无传染病、无色盲色弱、无双耳听力障碍、慢性病或精神疾病史，入职前提供二级及以上医院体检报告；

③要求初中及以上学历；

④无犯罪记录、无不良品行，要求提供无犯罪证明；

⑤服从管理，有奉献和风险意识，服务意识强；

⑥水电维修工须持有国家颁发的电工作业操作证（含低压电工作业和高压电工作业），要求“双证齐全”；

⑦污水处理工必须持有国家认可的污水处理工职业技能等级证书或污水处理培训合格证；

⑧项目负责人：须具有同类项目管理经验。

（4）辖区卫生服务站医废运送员 1 人、送药员 1 人、窗口收费员 3 人。人员配置和条件

①年龄在 18 至 55 周岁之间，具备良好体力以应对轮班和突发情况；

②身体健康，无传染病、无色盲色弱、无双耳听力障碍、慢性病或精神疾病史，入职前提供二级及以上医院体检报告；

③要求初中及以上学历；

④无犯罪记录、无不良品行，要求提供无犯罪证明；

⑤服从管理，有奉献和风险意识，服务意识强；

⑥医废运送员需接受过医疗废物管理专项培训，熟悉《医疗废物管理条例》及相关操作规范，并取得合格证明；

⑦窗口收费员应具备相应的上岗证书。熟练掌握 Windows 系统、Office/WPS 等办公软件，并能快速上手医院 HIS（医院信息系统）或收费管理系统，了解基本医保报销流程，能准确结算并解答患者疑问。

3.服务标准及地点

（1）服务标准：满足甲方考核要求，若在实施过程中乙方不按合同履行相应职责，甲方有权无条件终止合同。

（2）服务地点：按照项目需求指定地点。

4.其它要求

（1）卫生保洁的物料及用具由乙方无偿提供。

（2）乙方签订本合同前，需将项目需求中配置人员所需的体检报告、各岗位对应的证书等材料的复印件（原件备查）提交给甲方。

第三条　服务期限及地点

1.服务期：一年，自 2026 年 6 月 04 日起至 2027 年 6 月 03 日止。

1.根据《政府购买服务管理办法》第二十四条规定，本项目根据采购结果，采取一次招标三年沿用。服务期自合同签订之日起一年，实行一年一考核一续签合同的办法，一年合同期满后，甲方可自主决定是否续签下一年度合同。如甲方因未获得预算批复或次年预算压减或需求变化等其他原因经书面通知乙方后，合同到期终止不再续签，乙方自行承担相应风险。如果乙方没有达到合同所要求履行条件之一的，或者第一医疗集团对外包服务实行统一采购，则甲方有权在委托期限内随时终止合同。

如果乙方在履约期间出现提前终止合同情形之一的，则甲方有权在委托期内终止合同。

2.提前终止合同情形

①乙方理应按照《中华人民共和国劳动合同法》为所有员工按时发放基本工资（不低于国家政策性规定）、定额缴纳相关五险；如未能按政策规定实施而产生劳资纠纷，且不能妥善整改解决直接影响服务质量的。

②乙方未按照本磋商文件的规定要求，没有足额配置服务人员，或擅自减少服务人员，或未经甲方同意，擅自变动或调动服务人员，或对甲方提出劝辞建议的不称职人员未及时予以清退或调离，从而严重影响甲方工作的。

③因乙方工作失职造成重大安全保卫事故、护理安全事故、其他责任事故或隐瞒、瞒报安全责任事故。

④乙方不能完全履行合同约定的其它义务，且经甲方两次通知整改，未整改到位的。

⑤累计三次以上有严重违规违纪现象。

⑥考核得分连续两个月低于 90 分的。

第四条　合同总金额

1. 本项目合同总金额为人民币大写：叁佰柒拾捌万元整（ ¥3780000 元）。

本项目合同价包含完成本项目所确定的招标范围内全部服务所发生的费用，包括（但不限于）员工的工资（不得低于启东市最低工资标准）、高温费、加班、福利、设备，工具，物料耗材，管理费，税金及相关费用等一切费用，乙方报价时应充分考虑现场环境以及国家政策性调整等风险因素。

2. 期间甲方如需增加外包人员，费用按照合同金额所确定的标准相应增加。

乙方为甲方所提供的服务人员的劳动、人事关系应归属乙方，乙方应按照法律、法规及劳动法的有关政策为服务人员办理缴纳养老、失业、医疗等各项社保。合同期内如遇政府调整最低工资标准，新标准与旧标准之间所产生的费用，由甲方支付相应增加费用。乙方为甲方所提供的服务人员在合同期内如发生因工负伤、致残、疾病、死亡等各类劳动仲裁事宜均与甲方无关。

第五条 考核标准

详见附件《启东市第三人民医院服务质量检查考核要求》，考核由甲方和乙方共同参与，并需经双方代表共同签字确认。

第六条　结算方式和期限

先考核后支付，即每月结束后的十个工作日内，由甲方对乙方上月的服务工作进行考核，考核结束后的七个工作日内将上月的服务费按考核结果支付给乙方（考核方式按甲方相关规定执行）。

本项目人员社保按实际缴纳人数由乙方垫付缴纳后，按实际缴纳人数费用开票与甲方结算（按启东市社保缴纳标准执行）。

第七条　履约保证金

1. 本项目成交后的履约保证金为 5 万元整，乙方的履约保证金须在成交通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），乙方凭成交通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃成交资格。

2. 乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验

收合格后一次性退还履约保证金，甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日0.05%支付违约金。

3.发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a.签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

b.乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

第八条 甲方违反本合同的约定，乙方有权解除合同，造成乙方经济损失的，甲方赔偿乙方实际经济损失。

第九条 经双方协商一致可对本合同的条款按规定进行修订、更改和补充，签订的补充协议与本合同具有同等效力。

第十条 本合同执行期间发生不可抗力事件，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任，按有关法规、政策规定及时协商处理善后事宜。

第十一条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

第十二条 未尽事宜，本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
联系电话：0513-83313036	联系电话：
开户银行：	开户银行：
银行账号：	银行账号：

附件

启东市第三人民医院服务质量检查考核要求

（一）公司、医院管理人员检查情况记分汇总表

（双方管理人员每周检查一次）

检查时间：　年　月　日

项目	分项得分	本周汇总得分
保　洁 30%		
护　工 30%		
监控室 20% 大门岗 10%		
污水处理 10%		

1、综合得分应不低于 90 分，每低于 1 分扣每月物业费用合同总额的 1%。

2、同时在院方各项创建活动以及突发事件的应急处置中，如表现突出，院方也给予一定的精神或物质奖励。

（二）保洁服务工作质量标准检查表

项目	序号	考核内容及标准	分值	扣分	得分
行为指标	1	人员在岗、着装整齐、挂牌上岗、服从管理、无投诉，服务规范。	6		
	2	按时上、下班，不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈。	6		
	3	工具不乱丢、乱放、不干私活。	6		
	4	不怕累、不怕脏，无吵架、打架等不良行为。	6		
室内卫生	1	每天在医护人员上班前按质量要求打扫好医护办公室、治疗室、处置室、病房等内外环境。	6		
	2	每天用清水拖地不少于两次，保证水池清洁、地面光洁，无痰迹、污渍、烟头、无积水等。	6		
	3	各室桌椅、柜、病床、床头柜、晒衣架每日擦拭，保证清洁。	6		
	4	门窗、阳台、死角清洁无灰，天花板无吊灰、无蜘蛛网。	6		
公共区域卫生	1	玻璃清洁明亮、地面无水迹、污迹、烟头、纸屑、杂物。	7		
	2	楼梯、扶手、栏杆、标牌、消防箱等清洁无灰。	6		
	3	候诊椅干净无灰、无污迹，如有损坏及时报修，垃圾袋更换每日不少于两次，保持清爽、垃圾不得超过垃圾篓容量的2/3。	6		
	4	院内广场道路卫生做到无积水、污物，树叶、纸屑、烟头等。	7		
	5	卫生间定时消毒，墙、地面、水池清洁，无尿垢。	6		
	6	蹲坑、隔板无污迹，垃圾袋每日更换不少于两次（袋内污物不超过三分之二）。	5		
	7	病房卫生间地面清洁、无锈迹，镜面明亮，地漏畅通无杂物。	5		
	8	洗脸池、纸架、毛巾架、肥皂盒、龙头，光洁无污渍。	5		
	9	医疗固体废弃物的收集须定时、定人，工作人员应戴好工作帽、口罩、手套、穿胶底鞋、着防护服，使用黄色垃圾袋统一收取、分类存放、做好记录并双方签字，运送中应使用专用运送车从专用通道运送，每日有登记，做到日产日清。每日按规定定时收集和清运生活垃圾。	5		
合计			100		

（三）护理员工作质量月度考核表

项目	考核内容	分值	得分
仪容仪表服务态度	1.规范着装、整洁大方，佩戴工号牌上岗	2	
	2.无长甲、不留胡须、长发，不穿响底鞋	2	
	3.坚持文明用语、微笑服务，不在服务区大声喧哗	2	
	4.不得与病人及家属、医生、护士发生口角	7	
	5.病人和临床工作需要服务及时到位，无上访和投诉	7	
劳动纪律服务质量	1.无迟到、早退现象，无串岗、脱岗，不无故旷工	2	
	2.提前十分钟到岗，按照医院规章、操作规程护理服务	2	
	3.严格执行医院保护性医疗制度的规定，不打听服务对象病情，不得向患者泄密	7	
	4.班内不做与本岗无关的事，禁穿工作服进公共卫生间、出院门	2	
	5.服从中心主管突击安排的临时工作任务	2	
	6.不吃、拿服务对象食品，不收受礼品和现金	7	
工作质量	1.对照操作流程，做好患者晨、晚间生活护理	3	
	2.协助生活不能自理及卧床病人进食	3	
	3.协助病人起床活动和肢体的功能性锻炼	3	
	4.协助病员个人的清洁卫生服务。每周洗头一次，冬季每周洗澡或擦澡一次，春秋季每周2～3次，夏季每天1～2次。	5	
	5.协助病员大小便，递送便器及整理个人卫生	3	
	6.协助病人做好入院准备工作以及出院后的床单元整理和终末消毒	3	
	7.护理范围的床单元的整洁、下部无杂物	4	
	8.被服的按期更换和清点，不得乱扔乱放	3	
	9.旁桌、床栏每日的擦拭和消毒	4	
	10.负责病人生活用品的清洁和消毒	4	
	11.特殊情形下病人辅助检查和治疗的协助	4	
	12.保证病人安全，防止病人坠床、滑倒、肢体损伤等意外事故	10	
	13.细心观察病员病情，及时向医生、护士报告	5	
	14.按要求配置和及时更换浸泡物品消毒液	4	
合计		100	

（四）门岗及监控室服务质量标准检查表

序号	考核内容及标准	分值	扣分	得分
1	仪表规范、着装整齐、挂牌上岗。	10		
2	遵守医院、公司各项规章制度。	10		
3	树立以病人为中心、人性化服务思想，遇年老体弱病人主动协助，对进出人员热情招呼，仔细询问，做好记录。	10		
4	严格执行操作规程和安全管理规定，严禁违章操作，有特殊情况立即向主管负责人汇报，不得擅自决定处理。	10		
5	语言文明、微笑服务、在班在岗、站立服务，耐心回答询问，不得与病员及医院领导顶撞、争执，积极配合完成医院临时指令性任务。	20		
6	发现设备故障，认真回答维修人员的询问，协助维修人员及时解决故障，遇有紧急情况，应沉着冷静，并及时报告保卫科，总务科妥善处理、疏导人员安全转移。	30		
7	工作区内，保持地面干净、无杂物、污迹，不锈钢部件光亮无污垢，并做到每周大清洁一次。	10		
合计		100		

（五）污水处理满意度调查表

年　月　日

项　目	调查结果			
	满意(5 分)	较满意(4 分)	一般(3 分)	不满意(0 分)
污水处理				

备注：调查结果有一个“不满意”扣 1 分，有一个“一般”扣 0.8 分，有一个“较满意”扣 0.5 分。