合 同 书

根据《民法典》有关规定，为明确采购方（甲方）和投标人（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，经双方友好协商，签订以下条款，共同遵守。

一、根据 昆山市民政局 招标编号为 JSZC-320583-SZMJ-G2026-0006 的招标文件及该文件的投标文件和中标通知书，甲乙双方就甲方采购乙方提供的 昆山市福利院特困人员及孤残儿童住院陪护服务 等事宜，签订本合同书。

二、项目地点

项目名称：昆山市福利院特困人员及孤残儿童住院陪护服务采购项目

项目地点：甲方指定地点

三、合同价：

1、一对一服务单价： 228 元/天，上述单价为全包价，已包含国家法定节假日、休息日、夜间等所有时段的加班费用。无论国家法定节假日如何调整，乙方均不得以任何理由要求甲方支付高于本合同约定单价的费用。

2、单价已包括人员工资、培训费、交通费、风险费、保险费、税金、利润等政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。合同价格不因物价变动及规范性、指导性、政策性文件等发生变化等因素而调整。

3、中国政府根据现行税法征收的与本合同有关的一切税费均已包含在本合同约定的单价中，由乙方承担。

四、服务内容（包括但不限于）：

（1）晨间护理：洗漱、抹身、换衣服、梳头、整理床单元；

（2）喂食、喂水、清理食具、喂药；

（3）病情及时间允许陪同病人到花园散步；

（4）协助翻身拍背、协助病人床上二便，递送及清洗便器；更换湿、污床单、及时更换衣服，保持病人体位舒适；二便失禁者，为病人更换尿布并保持会阴部清洁、干爽；

（5）观察输液情况，保持输液状态正常，及时发现异常情况及时通知护士；

（6）修剪指/趾甲、刮胡子，根据病情协助病人功能锻炼；

（7）协助运送病人进行各项检查或康复治疗；

（8）保持病人及床单位清洁、整齐、无异味；

（9）根据医生护士的指导，注意观察病情，了解病人的各种情况，保持各管道及输液管道通畅，发现异常及时通知护士或医生处理，不得作出任何病情判断、诊疗建议，不得擅自处置；

（10）晚间护理：抹身、洗脸、洗脚、整理床单、协助病人入睡；

（11）根据病人需求及时给予帮助，仅限本合同约定的非医疗技术性生活照护服务范围，超出范围的需求应第一时间通知医护人员处置，不得擅自处理；

（12）协助病人留取各项标本；

（13）适当给予病人心理护理；

（14）在保证所陪病人安全及陪护质量的情况下，协助护士完成病人送检、送标本、晨晚间护理、病区单元整理、收发病人服、更换床单、给有需要的病人翻身，协助重病人床上浴、更换尿片，协助病人大小便、剃胡子、剪指甲等非技术性生活护理。

五、合同期：2026 年 7 月 16 日至 2028 年 7 月 16 日，若期间累计服务金额达到 240 万元（含税金额），则合同提前终止。

六、付款方式：

1、服务期内甲方根据实际陪护天数及单价，当月结算上一个月的实际服务费用。乙方应于每月 5 日前向甲方提交上月服务明细、签到记录等佐证材料；甲方在收到完整材料后 3 个工作日内完成核验，核验无误后进入付款流程。乙方提交材料存在不实的，甲方有权扣除不实对应金额；乙方如有异议，应当于 3 个工作日内提交书面证明材料，逾期未提出的，视为认可甲方核验结果。若服务期内乙方无法在 2 小时内响应需求，则甲方将在结算时直接扣除未到位的需求人数*成交单价*3 倍的金额作为违约金。

2、付款前乙方需出具符合甲方要求的等额合规发票至甲方，经甲方核验无误后支付款项，如乙方出具的发票不符合要求，甲方有权顺延付款且不承担违约责任。

七、履约保证金

1、签订合同前，乙方须向甲方交纳人民币壹拾万元整（¥100,000.00）足额履约保证金至甲方指定账户或以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等形式提交。履约保证金用于保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在规定存续期间不计息。如乙方未能履行合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

2.履约保证金缴纳账户信息：

户名：昆山市市级非税收入财政汇缴专户

开户行：中国建设银行股份有限公司昆山分行营业部

账号：32201986436051511978-701501

八、违约责任：

1、甲方违约责任

（1）合同生效后，甲方无故要求停止服务的，应向乙方偿付合同已产生服务费用的5%作为违约金，违约金不足以补偿直接经济损失的，乙方有权要求甲方补足。

（2）甲方无正当理由逾期支付合同金额的，应按照逾期应付未付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金。

2、乙方违约责任

（1）合同生效后，乙方未按采购要求配备并安排充足人员履行服务，或不能按采购要求履行服务的，每发生一次，甲方都有权扣除未到位的需求人数*成交单价*3倍的金额作为违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，甲方有权要求乙方补足差额损失。乙方应自甲方通知之时起限期自行整改，如乙方整改期满仍无法满足甲方采购需求的，甲方有权另行委托第三方提供替代服务，由此产生的费用由乙方承担。

（2）因乙方违约给甲方造成的全部损失由乙方承担，包括但不限于甲方支出的赔偿费用、重新寻找替代服务产生的额外费用、因服务中断导致的运营损失、行政罚款、其他经济损失、甲方为实现合法权益而支出的调查费、鉴定费、诉讼费用及律师费等。

（3）本合同约定的违约金或其他应付费用，甲方有权在应付未付服务费或履约保证金中扣除，也有权要求乙方另外支付。

（4）在本合同有效期间，甲方给予乙方的任何宽容、宽限或延缓行使本合同中享有的权益或权利，均不损害、影响或限制甲方依有关法律规定和本合同应享有的一切权益和权利，不应视为甲方对本合同项下权利、权益的放弃，也不影响乙方在本合同项下的任何义务与责任。

九、不可抗力

1.因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行合同义务后发生不可抗力的，违约方不能免除责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

十、索赔

1、甲方有权根据当地有权部门出具的相关事故报告向乙方提出索赔。

2、在本合同规定的服务期限内，如果乙方对甲方提出的索赔负有责任，则乙方应按甲方同意的方式解决索赔事宜；

3、如果在甲方发出索赔通知后七天内，乙方未能答复，上述索赔应视为已被乙方接受。若乙方未在甲方提出索赔通知后七天内或甲方同意的更长时间内，按照合同规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从未付款或乙方开具的履约保证金中扣回索赔金额，如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出对不足部分的补偿。

十一、合同的解除和转让

（一）合同的解除

1、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

1.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

1.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

1.3 如乙方中标后投入项目的服务人员不满足招标文件要求，甲方有权要求乙方进行人员调整，如乙方拒不整改的或整改后仍不符合甲方采购需求的，甲方有权与乙方解除合同并要求乙方赔偿相应的损失。

1.4 护工服务在**《陪护工作质量检查考核表》**中扣分达到 20 分或以上的，甲方有权每次扣除履约保证金的 5%作为违约金，一年内累计三次甲方有权单方解除合同并扣除所有履约保证金，乙方须无条件按甲方要求办理移交、退场手续。

1.5 乙方在月度考核**《月度考核标准表》**中扣分达到 20 分或以上的，甲方有权每次扣除履约保证金的 5%作为违约金，一年内累计二次甲方有权单方解除合同并扣除所有履约保证金，乙方须无条件按甲方要求办理移交、退场手续。

1.6 如乙方有越权收费的，除没收乙方越权所收款项外，甲方有权处以越权所收款项金额 5—10 倍的罚款作为惩罚性违约金，并有权单方解除合同且不承担任何违约责任。

1.7 如乙方有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因乙方无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的，一经查实，甲方有权解除合同并没收全部履约保证金，且乙方应赔偿甲方因此遭受的一切损失。

1.8 如乙方有违法经营行为的，一经查实，甲方有权解除合同并没收全部履约保证金，且乙方应赔偿甲方因此遭受的一切损失。

2、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

（二）合同的转让： 合同的部分和全部都不得转让。

十二、特别条款

1．双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2．本合同系指本文件及其附件中的所有部分；其中招标文件、中标的投标文件、中标单位在招标过程中的澄清、承诺等为本合同不可缺少的必要组成部分。（包括以下条款）

（1）护工人员要求统一着装，干净、整洁、挂牌服务，讲究礼仪、仪表，态度热情，服务到位，服装等相关费用均由中标单位承担。

（2）乙方中标后投入本项目护工人员均须满足招标文件关于服务人员的岗位要求。

（3）如乙方中标后投入项目的服务人员不满足招标文件要求，甲方有权要求乙方进行人员调整，如乙方拒不整改的或整改后仍不符合甲方采购需求的，甲方有权与乙方解除合同并要求乙方赔偿相应的损失。

（4）接受甲方管理部门对日常工作的监督。

（5）制定安全防范预案（食物中毒应急、投诉处理，卫生医疗事故等其他突发性事件。护工人员若因工作失误被投诉或发生安全事故和经济纠纷，由乙方负责）。

（6）因甲方人员的特殊性质，乙方应有做好保密工作的相关经验及相应的管理制度，并有责任在提供服务时及合同解除、终止后持续履行保密义务，护工人员不得以任何方式泄露、传播、披露、私自使用或向第三方提供老人及幼儿等患者的任何个人信息（包括但不限于身份信息、健康信息、生活信息、影像资料等）以及甲方的任何非公开信息，若发生以上纠纷，由乙方负责。

（7）承诺支付服务人员的人工工资不低于现行昆山市有关法律法规规定的最低人工工资标准。

（8）承诺为全部工作人员交纳不低于现行昆山市最低社会保障标准的社会保障金和最低标准的住房公积金。

（9）昆山市有关法律法规规定的最低标准、最低社会保障金、最低住房公积金如有调整，乙方应当依法为服务人员调整相应待遇，相关成本由乙方自行承担，本合同约定的服务单价不作调整。甲方与乙方工作人员之间不存在劳动、劳务等任何人身隶属关系，乙方自主管理护工、自主用工，并制定相关的服务流程和规范；乙方应对员工严格管理，确保服务质量，并负责对员工进行培训和考核。

（10）卫生检疫，工作人员健康入职体检，伤残疾病等费用均由乙方负责，与甲方无关。

十三、其它

1. 甲乙双方签字盖章后生效，合同签订后应在规定时间内报政府采购部门备案。

2. 本合同未尽事宜，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》等与招标相关之法规规定解释。

3. 甲乙双方因合同发生争议，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方所在人民法院提起诉讼。

甲方：

法人（授权代表）：

签约日期：2024.7.16

开户行：

帐户：

合同签定地：昆山市

乙方：

法人（授权代表）：陈海英

签约日期：2024.7.16

开户行：

帐户：

附考核标准如下：

陪护工作质量检查考核表

姓名：

类别	序号	考核标准	分值	扣分项	实得分
一、基础生活照护	1.1	口腔护理：口腔及牙齿无异味、无损伤，胡须干净清洁。	2	未做口腔护理扣 2 分；有异味或损伤扣 1 分。	
	1.2	面部清洁：洗脸水温适宜，无烫伤/受凉，眼、耳、口、鼻内无污垢。	2	未清洁扣 2 分；水温不当导致不适扣 1 分。	
	1.3	头发护理：头发干净无异味，无打结。	2	有异味或凌乱打结扣 1-2 分。	
	1.4	穿脱衣/翻身：动作轻柔，无碰撞、皮肤损伤，未中断输液。	2	操作粗暴致碰伤扣 2 分；导致输液中断扣 1 分。	
	1.5	指（趾）甲护理：指甲短、圆润，甲内无污物，操作未伤及皮肤。	2	指甲过长或有污垢扣 1 分；划伤皮肤扣 2 分。	
二、饮食与服药	2.1	规范进食：食物温度适宜，送食速度适中，不强求病患饮食。	2	温度/速度不当扣 1 分；强迫进食扣 2 分。	
	2.2	进食卫生：食品、餐具清洁无污垢，进食后清洁面部及餐位，无残留。	3	餐具/面部不洁扣 2 分；未清理卫生扣 1 分。	
	2.3	餐后整理：及时清理床上、衣物污物，清洗餐具。	2	未及时清理扣 2 分。	
	2.4	服药执行：水温适宜，药物剂量/种类核对无误，辅助吞咽。	3	水温不当扣 1 分；未核对药物扣 3 分。	
	2.5	服药后清洁：服药后及时清	2	未清洁扣 2 分。	

		洁口腔及口周。			
	2.6	服药安全（重点）：必须遵医嘱喂药，确认进药数量。	5	未遵医嘱或主观判断喂药，扣 5 分。	
三、二便护理	3.1	便器操作：协助排泄动作轻柔，无碰伤。	3	操作粗暴扣 1-3 分。	
	3.2	管线安全：放置便器时安全避开输液瓶、引流管等治疗用具。	3	造成管线打折、脱落扣 3 分。	
	3.3	污染处理：大便不沾污被服，若有污染及时清理并更换，远离排泄区。	3	污染被服未更换扣 2 分；物品未远离排泻区扣 1 分。	
	3.4	主动响应：病人发出排泄需求时，及时递送便器。	3	未及时响应造成失禁扣 3 分。	
	3.5	用后消毒：使用后的便器按院感/病区规定立即清洗消毒。	3	未清洗或未消毒扣 3 分。	
四、卧床与移动	4.1	翻身操作：操作规范，动作轻柔，无碰伤。	2	操作粗暴扣 1-2 分。	
	4.2	管路固定：输液瓶/袋按要求位置摆放，管路固定妥善。	2	管路未固定妥当扣 2 分。	
	4.3	院内转运：转运对象、地点准确，符合规范。	4	送错地方或未按规范扣 4 分。	
	4.4	转运途中：保持病人身上导管不松脱，输液瓶固定安全。	4	导管松脱或物品掉落扣 3-4 分。	
	4.5	转运安全：动作轻柔，关注病人感受，确保不跌落、不碰伤。	4	发生跌落或严重磕碰，直接按重大事故处理（全扣）。	
	4.6	突发事件处置：发现病人体征异常，能及时报告和处	4	隐瞒不报扣 4 分。	

		理。			
	4.7	转运交接：运送到位后，需与相关责任人交接清楚。	4	未交接即离开扣 4 分。	
五、床铺与环境	5.1	床铺整洁：床单被套凌乱需立即清理更换。	3	发现明显脏乱未处理扣 3 分。	
	5.2	铺床规范：床铺平整，叠被动作轻柔，避免扬尘。	3	动作粗暴或尘土飞扬扣 2 分。	
	5.3	从事所有操作时，需七部洗手法消毒，禁止戴普通手套。	3	违反手卫生原则扣 3 分。	
六、物品与安全	6.1	病室整理：病室无晾晒衣物，杂物不得挂于输液架上。	3	乱挂衣物扣 2 分；输液架挂杂物扣 3 分。	
	6.2	床单位管理：便盆使用后及时折叠收起，按规定分类放置。	3	便盆未收回扣 2 分；未分类存放扣 1 分。	
	6.3	安全隐患：病人离床或无人坐定时，床挡必须立起，防止坠床。	3	未拉床挡引发隐患扣 3 分。	
	6.4	随身物品：除必要随身行李外，禁止将其他个人物品带入病房。	3	违规携带杂物扣 2 分。	
	6.5	安全刀具管理：提醒或协助病人，将使用后的刀具、利器放入专用收纳盒。	3	未按规定处置刀具扣 3 分。	
	6.6	桌面管理：个人生活物品使用时需即时收纳，保持桌面整洁。	3	桌面凌乱扣 2 分。	
七、职业道德与纪律	7.1	消毒隔离：遵守消毒隔离规定，勤洗手，防止交叉感染。不擅自进入办公区/治疗室。	2	违反院感规定扣 2 分；擅自闯入扣 1 分。	

	7.2	仅限病区：非必要情况，限个人用物在病区内，不带出病区影响环境。	2	违规带出物品扣 2 分。	
	7.3	用电安全：严禁在病区私自烹饪、煮食、使用/私接病人电器。	2	违规用电扣 3 分（并记严重警告）。	
	7.4	考勤纪律：按时上下岗，不得迟到早退，工作期间不得做私事及带闲杂人员入病区。	2	迟到/早退扣 1 分；做私事带闲人扣 2 分。	
总计			100		
考核人：				考核时间：	
成交供应商确认：					

备注：1.乙方根据综合得分给予相应的处理（低于 60 分直接解除合同，60-80 之间扣除工资 5%，85 分以上合格，90 分以上奖励 50 元，95 分以上奖励 100 元。）

2.如发生下列情况：（1）打骂/虐待患者；（2）造成患者坠床、跌倒或严重意外伤（3）严重违反院感规定（如洗手不规范引起感染）；（4）私收家属红包。当月考核直接作废（0 分），并做辞退/严肃处理。”

3. 扣分达到 20 分或以上的，甲方有权每次扣除履约保证金的 5%作为违约金，一年内累计三次甲方有权单方解除合同并扣除所有履约保证金，乙方须无条件按甲方要求办理移交、退场手续。

月度考核标准

考核维度	权重	考核项目	具体评分细则（符合打满分，不符合酌情扣减）	满分	实得分
一、业务能力与素养	30%	1. 爱岗敬业	不迟到早退，工作积极负责，不敷衍了事，主动协助病患。	5	
		2. 护理专业性	基础护理操作规范（如翻身、拍背、喂食、二便处理），无违规操作。	5	
		3. 全天服务连贯性	24 小时在岗（或按排班），交接班清晰，无脱岗，病人无人照护现象。	5	
		4. 工作纪律执行	上班期间不玩手机、不看视频、不打瞌睡、不私自外出、不带亲属入病房。	5	
		5. 人文关怀	对病人态度温和、情绪抚慰及时、尊重病人隐私、积极与家属沟通病情。	5	
二、企业管理与合规	20%	6. 费用与制度规范	严格按照公司标准收费，无乱收费、多收费、私下向家属索要财物现象。	10	
	20%	7. 人员管理配合度	积极配合公司管理人员检查，服从排班和临时调配，遇到问题能及时解决。	5	
	20%	8. 突发事件应对	发现异常情况（如病人病情突变、发生意外等）能第一时间上报处理，不隐瞒。	5	
三、从业资质	10%	9. 年龄与身体状况	年龄合规，身体健康，无传染性疾病，能胜任高强度护理工作。	3	
		10. 健康证与体检	持有有效健康证明，且在公司规定周期内完成体检。	3	

		11. 持证上岗	持有正式护理员上岗证或相关培训合格证，并在公司备案。	4	
四、服务体验（外部评价）	25%	12. 服务态度满意度	护工对病人的态度、礼貌程度评价。	10	
		13. 响应速度满意度	病人提出需求（如翻身、喂食喂水、协助如厕）时，响应及到位速度。	10	
		14. 额外表扬/投诉	福利院给予书面/口头表扬（加 1-3 分）或有效投诉（扣除 1-5 分）。	5	
五、出勤与在位率	15%	15. 按时到岗率	月度内按时完成每日打卡/签到，无迟到早退。	15	
加分项	-	优秀事迹	受到医院/科室/福利院特别公开表扬；协助公司避免重大安全风险。	+5	
一票否决项	-	重大事故/严重违规	1. 造成病人坠床、烫伤、走失等重大事故；2. 收受红包、侵占病人私有物品；3. 与病人发生严重冲突。	当月 0 分	
合计	-			100	
考核人：			考核时间：		
成交供应商确认：					

备注：1.考核说明：1. 满分 100 分。总分≥90 为非常满意；≥80 为满意；≥70 为基本满意；<70 为不满意。

2.扣分达到 20 分或以上的，甲方有权每次扣除履约保证金的 5%作为违约金，一年内累计二次甲方有权单方解除合同并扣除所有履约保证金，乙方须无条件按甲方要求办理移交、退场手续。