合同号：2026-HL-012

物业管理服务合同

项目名称：常州市第一人民医院 2026-2029 年物业管理服务（二）

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0277

甲方：（买方）常州市第一人民医院

乙方：（卖方）上海益中亘泰（集团）股份有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市第一人民医院 2026-2029 年物业管理服务（二）项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：常州市第一人民医院 2026-2029 年物业管理服务（二）

1.2 标的质量：

1.2.1 总体要求

（1）所有人员必须经过岗前培训、院感培训、消防安全培训合格后方可上岗。

（2）特殊岗位须按规定持证上岗，统一着装、佩戴工牌，规范服务行为。

（3）岗位相对固定，不得兼职与本标段无关工作，须配备充足机动替岗人员。

（4）严格遵守甲方各项规章制度，服从科室及医院统一管理，按时保质完成工作。

（5）乙方须建立健全管理制度、岗位职责、操作流程、考核细则及奖惩机制。

（6）实行项目负责人负责制，乙方配备项目负责人及专项主管，实行 24 小时响应机制。

1.2.2 人员全员接管要求

（1）乙方须在合同签订后，对项目所有在岗人员实施全员平稳接管，包括但不限于现有人员身份核实、劳动（劳务）关系转移、岗前复核、岗位重新分配、薪酬衔接、社保接续等全部工作。乙方须在合同生效前完成与原服务方的无缝交接，甲方全程监督但不承担交接责任与费用。

（2）接管过程须确保服务不断档、岗位不空岗、管理无真空，不得因人员交接影响甲方医院正常诊疗秩序。

（3）接管期间所有人员管理、培训、考核、劳资纠纷、劳动争议等均由乙方全权负责。交接期间发生的一切问题与责任，由乙方自行承担。

（4）甲方不对原人员身份、劳动关系、薪酬历史承担任何责任，所有接管成本

与风险均包含在乙方的报价内。

（5）乙方须制定详细的人员平稳接管方案，明确接管流程、时间节点、责任人和保障措施。

（6）交接内容包括：岗位交接、流程交接、钥匙交接、工具交接、资料交接、人员交接，确保零空档、零投诉、零事故。

1.2.3 乙方承担全部责任条款

（1）本项目实行乙方全责制：乙方对服务期内全部服务质量、安全管理、感染控制、人员管理、用工合规、财产损失、患者投诉、舆情事件、行政处罚、第三方索赔等承担全部、唯一、最终责任。乙方确认并同意，甲方因乙方责任对外承担的任何赔偿、补偿、罚款等，甲方有权直接从应付服务费或履约保证金中扣除，不足部分乙方应在收到甲方书面通知后 7 日内补足。乙方不得以任何理由抗辩或要求甲方先行对外赔付。

（2）因人员管理不到位、服务不规范、操作失误、院感防控疏漏、劳资纠纷、侵权行为、第三方投诉索赔等产生的一切后果、损失、赔偿、处罚，均由乙方独立承担。凡因乙方原因导致甲方被投诉、被曝光、被处罚、被索赔、造成声誉或经济损失，甲方有权全额追偿、直接扣款、暂停付款、终止合同、列入政府采购不良行为记录，乙方不得提出任何异议。

（3）乙方须购买足额公众责任险、雇主责任险、医疗相关责任险，保单受益人包含常州市第一人民医院，保险金额不低于常规医院物业标准，并在合同签订前提交保单复印件备案。

（4）乙方须对员工行为承担全责，服务期间发生任何劳动纠纷、经济赔偿、行政处罚、名誉损失安全事故、院感事件、隐私泄露、舆情事件、借工作之便牟利等，乙方须第一时间上报、全力处置、承担全部费用与责任，甲方不承担任何连带责任。

（5）乙方及其人员不得以任何理由（包括但不限于劳资纠纷、费用争议、内部管理问题）停工行为，罢工行为，怠工或变相减少服务影响甲方医疗秩序。违反的，甲方有权立即解除合同，全额扣除履约保证金，并报有关部门列入不良行为记录；造成甲方损失的，乙方应全额赔偿。

1.2.4 乙方人员管理要求

（1）乙方须建立完善的人员招聘、政审、体检、培训、上岗、考核、离职全流程管理制度，所有人员档案齐全、可查、可追溯。

（2）乙方所有人员必须无违法犯罪记录、无不良从业记录，上岗前须提供有效健康证明。

（3）乙方所有人员上岗前必须接受院感、消防、职业道德、应急处置等专项培训并考核合格。

（4）乙方应严格执行考勤，杜绝迟到、早退、脱岗、串岗、睡岗等行为。

（5）乙方所有人员在岗统一着装、佩戴工牌，文明服务，严禁与医患发生争执。

（6）乙方岗位相对固定，不得兼职与本标段无关的工作。建立替班补岗机制，确保任何时段岗位不空岗。当月人员离职率＜5%，人员更换须提前报备并完成交接。

（7）乙方须依法签订劳动（劳务）合同、按时足额发放工资、缴纳社保、落实带薪休假、加班费、高温费等法定待遇，不得拖欠、克扣工资，不得违法用工。

（8）甲方有权不定期抽查用工资料、工资发放记录、社保缴纳记录，发现违法用工立即责令整改、扣款直至解约。甲方有权随时对乙方用工资料、工资发放、社保缴纳、考勤记录、培训档案等进行审核，乙方应在收到甲方通知后 3 个工作日内提供全部资料。

（9）乙方所有人员应严格遵守保密规定，不得泄露患者隐私与医院信息，未经甲方同意，不得私自获取患者或家属信息进行联系。

（10）乙方须建立完善管理制度、岗位职责、操作流程、考核标准。建立奖惩机制，对违规、投诉、院感问题及时整改闭环。

1.2.5 各岗位工作内容和质量标准（见附件一）

1.2.6 应急保障服务

（1）乙方须制定突发公共卫生事件、院感暴发、火灾、停电、停水、极端天气、舆情事件、重大活动保障等应急预案，报甲方审核后演练并执行。

（2）应急期间须全员在岗、24 小时待命、无条件服从甲方调度、优先保障医疗秩序与患者安全，不得推诿、不得加价、不得延误。

1.2.7 场地、设备、工具及保洁耗材要求

物业服务相关场地、设备、工具及保洁耗材的配置、管理、使用，乙方须严格遵照执行，确保符合甲方医院院感防控、安全生产及服务质量要求，所有相关费用均已纳入报价，甲方不额外支付任何费用。乙方具体投入的设备见附件二；乙方关于场地、设备、工具及保洁耗材的承诺见附件三。

1.2.8 物业服务信息化建设要求（见附件五）

1.网络与安全

（1）签订网络安全协议，保障患者信息安全，系统无安全漏洞。

（2）满足信息系统等级保护要求，上线前完成风险自评。

（3）不提供远程 VPN / 堡垒机，开发调试维护须现场进行。

（4）网络站点设备由乙方提供。

（5）硬件及服务器、PDA 由乙方提供，安卓系统，性能不低于甲方医院现有。服务器内网本地化部署，严禁上云，优先国产操作系统。数据库正版化，采用 SQLServer、Oracle 等通用数据库

2.软件接口

（1）所有接口费用由乙方承担，通过 MQ 对接甲方医院集成平台。

（2）数据资产归甲方所有，开放接口，支持第三方调用。

3.系统功能（必须全部实现）

（1）护理员管理：移动巡检、拍照、整改闭环、周期计划、数据统计等。

（2）运送管理：与 EMR 对接、陪检闭环、标本一管一码溯源、智能派单、全程追踪等。

（3）辅医管理：电子档案、人脸识别 / 定位考勤、缺岗预警、投诉与满意度、应急调度等。

（4）统一对接甲方医院智慧管理平台，实现全流程闭环管理。

4.交付时限

合同签订后 6 个月内完成全部功能开发、部署、验收。

5. 数据资产

乙方为本项目开发或部署的信息化系统，其数据资产（包括但不限于患者信息、考勤数据、巡检记录、投诉数据等）归甲方所有。合同终止或解除时，乙方应在7日内将全部数据以可读格式移交甲方，并删除本地副本。乙方不得以任何理由拒绝、拖延或设置技术障碍。

1.3 标的数量（规模）：

1.3.1 服务范围

院区内所有楼宇和室外环境（含外墙）；真儒大厦（1-2层食堂除外）；工行博爱路、广化桥、迎春大楼学生宿舍；医美中心和社保楼；**西南片区拆迁过渡区域：药业大厦、人防；其他：局前所和春锦园小区。**

（1）全院各临床病区、门诊、急诊、医技科室

（2）手术室、消毒供应中心、ICU、新生儿科、内镜中心、血液层流病房

（3）发热门诊、检验科、病理科、静配中心等特殊区域

（4）全院范围内标本运送、药品运送、物资运送、被服收发转运

（5）护理员服务、陪检服务、辅助医疗服务、特殊单元工勤服务

（6）医院指定的其他辅助服务及应急保障区域

1.3.2 服务内容

服务内容包括但不限于以下内容：护理员服务、陪检运送服务（含送检陪检、标本运送等）、特殊单元服务（含消毒供应中心、监护室、手术室等）、辅助医疗（含导医、登记员、报告员、事务员、收费员、数据员、辅助护士、会务员、驾驶员等），其他与本标段相关的服务。

1.3.3 服务人数

（1）初始接管人数：乙方接管时，现有岗位配置人员数为 人（含项目经理 人、项目主管 人），乙方应优先全员接管。（**详见附件四：人员配置表**）

（2）最低配置人数：乙方须根据医院实际工作量、服务范围、服务时限足额配置人员，可通过高效管理和信息化手段优化人员配置，但运送、护理员、辅助医疗等岗位服务人员（含项目经理1人，项目主管3人）配置不低于385人。任何单个岗位的配置（含人数）调整，均需经过甲方主管职能部门同意。确保24小时不间断服务。人员配置满足医院满负荷运转需求，人员稳定，月离职率＜5%，其中法定节假日在岗人数应不少于最低配置人数的65%。

1.3.4 乙方项目管理团队及人员具体要求

（1）项目管理团队不少于 4 人，其中项目经理 1 人，年龄要求 50 周岁及以下，具有相应能力和工作经验，具备服务本项目相应资质证书；项目主管 3 人，年龄要求 50 周岁及以下，具有相应能力和工作经验，具备服务本项目相应资质证书。

（2）运送员、护理员、手术室及消毒供应中心工勤人员，年龄要求 65 周岁及以下，社保缴纳比例不低于总人数的 40%。其中，1 年内护理员持有国家或江苏省认可的《医疗护理员》培训合格证书或相应职业技能等级证书须达 100%。

（3）辅医人员，年龄要求 60 周岁及以下，社保缴纳比例不低于总人数的 90%。

（4）辅医新进人员，具有相应学历和工作经验，男性年龄要求 60 周岁及以下，女性年龄要求 55 周岁及以下。其中，护士及采血员须持有护士资格证书，乙方须配合办理护理人员在医院的执业注册手续，不得多点执业或院外挂证。驾驶员须持有 A 类机动车驾驶证，且近 3 年无责任交通事故记录。所有辅医新进人员具体还应符合各科室、各岗位对年龄、学历、专业及技能的相关要求。

（5）运送员、护理员、手术室及消毒供应中心工勤人员新进人员：具有相应学历、工作经验及相应证书，男性年龄要求 60 周岁及以下，女性年龄要求 55 周岁及以下，其中，护理员须持有国家或江苏省认可的《医疗护理员》培训合格证书或相应职业技能等级证书。

（6）所有人员须身体健康，具备胜任岗位工作的能力无传染病、无违法记录。统一着装、佩戴工号牌。乙方在岗人员月离职率小于 5%，此项纳入日常考核中。

（7）项目管理团队中参与评审得分的人员应与实际提供服务的项目团队成员一致。服务期间，不得随意更换项目团队成员。特殊情况确需调整的，经甲方同意后，按招标文件评审因素量化指标的资质能力相适配。未达要求的，甲方可要求乙方限时整改，限时仍未按要求提供并调整到位的，甲方可单方面终止合同。

（8）所有服务人员必须经过岗前培训，培训应注重院感培训，培训合格后入职上岗。特殊岗位应根据行业要求持证上岗。服务人员岗位须相对固定，不得兼职非物业服务类岗位。

（9）乙方应根据项目实际情况，配置可调剂的机动人员，能够适应甲方医院各区域临时替班工作。

（10）乙方所有服务人员应服从各区域主管的安排。严格遵守医院各项规章制度，

规范工作行为，不迟到早退，不随意换班，保证工作质量。

（11）乙方应制订详细的工作流程、工作方案，细化各类人员岗位职责及考核标准，严格按照甲方考核细则的要求实施考核和评价工作。

1.4 履行时间（期限）：本项目服务期限共三年，自 2026 年 11 月 01 日起算。合同一年一签。一年合同期满后经甲方考核合格后可续签下一年合同。其中：第一年度的前三个月为试用期，试用期满经甲方考核合格后，本合同方为生效。本合同为第一年度合同，合同期限自 2026 年 11 月 01 日至 2027 年 10 月 31 日。

1.5 履行地点：常州市天宁区局前街 185 号

1.6 履行方式：现场派驻工作人员及管理团队提供服务。

二、合同金额

2.1 每月服务的含税价格为（大写）：，。本合同年含税总价为（大写）：。三年服务期含税总价为（大写）：。

2.2 本合同总价包含所有人员支出（基本工资、社保、加班费、高温费、特殊津贴等）、培训费（包括特殊需要持证上岗人员岗位培训费）、投入设备、信息化平台软硬件建设、布类洗涤、各类耗材等与本项目相关的应有费用。以及创文创卫、上级检查、清扫积雪、消防演练和救火救灾等与综合物业服务相关的所有费用。甲方可根据应急处置、突发保障、迎检等实际需求调整服务内容，乙方须无条件响应，费用包含在合同总价内，甲方无需额外支付费用。甲方不提供布类洗涤场地，由乙方自行解决，确保工服和拖把、抹布等洗涤消毒频次符合院感要求，费用包含在合同总价内，甲方无需额外支付费用。合同期内若涉及本地区最低工资上调和社保政策调整，涉及工资差额、固定岗位工资差额、社保差额部分等均由乙方承担。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向

履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 乙方须在合同签订后 5 个工作日内向甲方支付履约保证金（ ），乙方可以以支票、汇票、本票、保函等非现金形式提交履约保证金。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金（若有）。

6.2.1 履约保证金退还方式：按乙方支付路径原路无息返还。

6.2.2 履约保证金退还时间：合同期满且乙方按规定完成全部服务交接、退场，甲方在验收确认无误及完成结算后 30 个工作日内无息退还。

6.2.3 履约保证金退还条件：

同时满足以下全部条件，甲方可退还履约保证金：

①三年服务期限届满，且年度考核均合格，合同正常终止；

②乙方已完成全部人员、物资、工具、设备、资料、钥匙等交接，平稳退场，不影响医院正常运营；

③乙方无遗留未处理的投诉、纠纷、赔偿、处罚、欠费及其他违约责任；

④乙方已结清服务期内所有应承担的费用（含人员薪酬、社保、耗材、设备、赔偿等）；

⑤履约验收合格，无未整改问题。

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：

出现以下任一情形，甲方有权全额或部分扣除履约保证金，不予退还，不足部分甲方有权继续追偿：

①乙方在服务期内擅自终止合同、撤场、停工、罢工，严重影响医院诊疗秩序；

②乙方发生招标文件中一票否决项所列情形，包括但不限于：重大安全事故、严重院感事件、泄露患者隐私、被上级通报/媒体曝光造成不良后果、利用岗位牟利、伪造考勤/虚报人员骗取服务费、员工违法犯罪被立案等；

③乙方违约导致合同被甲方依法解除；

④乙方未按要求平稳接管、交接，造成人员断档、服务中断、财产损失或医患纠纷；

⑤乙方拖欠员工工资、社保，引发劳动仲裁/诉讼，给甲方造成负面影响或损失；

⑥乙方未履行服务承诺，服务质量不达标且拒不整改,或月度考核连续不合格；

⑦乙方因管理不当、操作违规、院感防控不到位等，给甲方造成经济损失或声誉损害；

⑧服务期满乙方拒不退场、拖延交接，或退场时遗留违规问题、损坏设施设备；

⑨乙方存在其他严重违约、违规、违法行为，给甲方造成损失的。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、考核与合同款项支付

8.1.1 考核得分计算

每月由主管部门和使用科室分别评分。

月度综合得分 =（主管部门考核平均得分 + 各科室考核平均得分）÷2。

8.1.2 月度付款比例

根据月度综合得分分段计算当月应付服务费：

8.1.3 科室单独扣款

8.1.4 信息化单独考核

甲方信息科每月对乙方信息化管理进行独立评分（满分 100 分，合格线 90 分），考核细则（**详见附件五：物业服务信息化建设要求**）。

8.1.5 一票否决项

发生下列情形之一，当月考核得分按 0 分计算，甲方有权扣除当月全部服务费，并视情节决定是否解除合同；由此产生的用工管理责任、法律责任均由乙方自行承担：

（1）造成重大安全事故，包括但不限于火灾、患者或员工伤亡、院内严重感染等；

（2）发生严重医患纠纷，且主要责任在乙方；

（3）泄露患者隐私，造成不良后果；

（4）被上级部门通报批评或被媒体曝光，造成不良后果；

（5）利用岗位之便牟利，造成不良后果；

（6）伪造考勤、虚报人员数量，骗取服务费；

（7）聚众闹事、罢工等严重扰乱院区秩序，或拒不配合应急任务造成严重后果；

（8）员工因利用岗位之便盗窃、侵犯公民信息、行贿受贿等行为被公安机关立案、刑事拘留或判处刑罚；

（9）乙方未经甲方书面同意，擅自将本合同项下服务转包、分包的；

（10）乙方项目负责人未经甲方同意擅自更换，或项目负责人不能胜任工作经甲方要求更换而拒不更换的。

（11）因乙方原因导致医院信息系统被攻击、患者数据泄露、网络瘫痪等重大网络安全事件的；

（12）其他严重违约或违法行为。

8.1.6 连续不合格与合同解除

8.1.7 试行期

乙方签订合同后，前 3 个月为考核试行期。试行期间甲方与乙方可充分沟通，对考核标准进行适用性调整，3 个月后正式执行。

8.2 分期付款

自合同签订之日起 15 日内支付当年度合同价款的 作为预付款；剩余年度合同金额的 按月支付，甲方根据考核结果确定当月支付物业服务费用。乙方应提供正式发票，甲方收到发票后于 10 个工作日内支付相关费用。甲方按照医院签票流程走付款程序，具体到账时间以甲方付款流程为准。

甲方依据本合同享有的所有扣款权、追偿权，均有权直接从应付服务费或履约保证金中扣除，甲方应将扣款项目及具体金额通知乙方。乙方对扣款有异议的，应在收到扣款通知后 5 个工作日内提出书面异议，逾期视为认可。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收，验收前制定专项验收方案，明确时间、方式与程序，并结合服务期分期考核结果综合验收，乙方须全力配合。

10.2 甲方成立验收小组，可邀请使用科室、第三方专家共同参与，依据招标文件、投标文件、合同及质量标准逐项验收，资料全程存档备查。

10.3 验收小组按合同约定对服务、技术、安全等履约情况逐项确认，验收完成后出具验收书，双方签字确认，验收结果直接与资金支付挂钩。

10.4 验收合格，按合同支付款项；验收不合格，甲方依法处置。履约过程中存在违法违规情形的，上报财政部门。

10.5 验收依据：招标文件质量标准及扣分细则、乙方服务方案、采购合同。

10.6 履约验收要点

（1）人员配置、年龄、健康、培训、上岗资格等全部达标。

（2）服务内容、质量标准、院感规范、闭环管理严格执行。

（3）工资社保、人员稳定、替岗机制符合规定。

（4）全员平稳接管、过渡，投标人全责条款落实到位。

（5）不得降低服务标准、缩减服务内容与在岗人员。

（6）信息化系统须在合同签订后 6 个月内上线验收，确保数据安全、对接医院平台。

（7）人员档案、服务记录、设备耗材、管理方案、信息化报告、交接文件等资料齐全完整。

10.7 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同一年期价款总值_____的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额_____每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付本期合同价款总额_____的违约金，如

造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关条文执行。

14.3 本合同正本一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：常州市第一人民医院　　乙方：上海益中医药（集团）股份有限公司

地址：常州市天宁区局前街 185 号　　地址：上海市虹口区东大名路 1158 号浦江国际金融广场 51 层

法定代表人：　　法定代表人：

授权代表：　　授权代表：

开户行：　　开户行

账号：　　账号：

联系电话：　　联系电话：

日期：2026 年 10 月 19 日　　日期：　　年　　月　　日