

常州市德安医院保安及精神科护理委托管理服务合同

项目编号：JSZC-320400-CZJC-G2024-0048 号

甲方：常州市德安医院

乙方：常州高科保安服务有限公司

甲、乙双方根据常州金诚招投标有限公司常州市德安医院保安及精神科护理委托管理服务项目公开招标的结果，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

一、合同内容

1. 标的名称：常州市德安医院保安及精神科护理委托管理服务项目

2. 标的数量（规模）：

岗位	岗位地点	人员配置 (人)	备注
项目经理	全院	1	8小时工作制，轮休
项目主管	全院	1	8小时工作制，轮休
保安 (共32人)	门诊	3	8小时工作制，轮休
	急诊	4	
	住院部	3	
	收费岗(南、北)	5	
	精卫中心	4	
	行政楼	4	
	巡逻兼班长	6	
	强制病房	3	
消控、监控值班人员	消控室	8	8小时工作制，轮休
护理员 (含护理主管)		58	8小时工作制，轮休
总计		100	

要求：

(1) 本合同总配备人数为100人，除正常工作日内提供安保服务外；节假日

期间（全年 11 天节假日）确保全天 57 人在岗值班，周末期间（周六、周日）确保 57 人在岗值班。

(2) 所有派驻服务人员须身体健康、适合医院环境工作。

(3) 有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格后上岗。

(4) 确保人员必须相对固定，避免经常更换。

(5) 乙方应做好职工的安全生产教育，定期开展安全知识培训，服务人员的一切安全责任事故均由乙方负责。因乙方原因导致出现的重大安全责任事故，一切责任由乙方承担。

3. 履行时间（期限）：本项目服务期限三年自 2024 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日，合同一年一签，一年服务期结束后经考核合格后续签下一年度合同。本合同为第一年度合同，自 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日。

4. 履行地点：采购文件中约定的采购人指定的地点。

5. 乙方提供的服务内容：

5.1 保安管理服务

(1) 保安员必须经过保安培训并持证上岗，实行 24 小时值班巡逻制度，维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生，有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率 100%。

(2) 建立完善各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医患纠纷、其它破坏、盗窃等），以书面的形式报采购人备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故的发生。

(3) 对外来探访人员，建立询问登记制度，要求记录完整，有回执，无上门推销现象。

(4) 做好信件和报刊的收发工作，严肃收发纪律和程序，不得有任何失误。

(5) 汽车、电动车等车辆的管理，按指定地点停放并进行管理。

(6) 协助消防、闭路监控异常情况处理，并负责晚间任务接受及下达。

(7) 严格执行消防操作规程，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

全体保安员均为义务消防员，乙方应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质，并保证每年不少于四次的消防演练安排。

(8) 全体保安员均为医院应急救援队员，乙方应对保安员进行培训，特别是应急救援培训，保证每年不少于两次的演练安排，使保安员能有效的处理突发事件。

(9) 院方要求的其他相关工作内容。

5.2 消控及监控值班服务

(1) 乙方需派持有国家颁发的消防职业资格证书中级的人员在监控室实行 24 小时值班制度，工作人员应严格遵守消防控制室和视频监控的各项安全操作规程和安全管理制

(2) 对建筑消防设施要定期检查、测试和保养，保证消防系统全时制、全方位、全功能地安全运转及其设备功能作用的充分发挥。未经公安消防机构同意严禁擅自关闭、停用消防设施。

(3) 值班人员严密监视设备运行状况，遇有报警要按规定程序迅速、准确处理，做好各种记录，遇有重大情况要及时报告。

(4) 视频监控中心值班人员在值班时对所观察到的非正常情况，可疑人物，应进行详细记录，并视情况向有关领导或部门报告，采取必要的措施。

(5) 未经医院主管部门许可，任何人不得调阅、拷贝、使用视频监控图像。对图像信息的调取人员、调取时间、调取用途等事项需进行登记。

5.3 车辆管理与收费管理服务

(1) 医院车辆管理与收费服务实行 24 小时值班制度。

(2) 引导进入院内的车辆停放在指定区域，必须按划线车位规范停放。

(3) 加强对车辆出入管理和登记制度，防止可能发生的盗窃事件。

(4) 保持院内道路特别是急救通道通畅，进入院内的车辆必须熄火候车。

(5) 按照常州市物价局制定的收费标准收取停车保管费，并如数上交医院财务科。

5.4 禁烟管理服务

(1) 贯彻落实《江苏省爱国卫生条例》中有关禁烟管理规定，常州市德安医院是全面禁止吸烟场所。

(2) 认真执行医院禁烟制度，保安应带头禁烟，不得在院内吸烟。

(3) 全体保安员均有禁烟管理职责，负责全院的禁烟工作，发现病人或家属吸烟，及时劝阻，保证全院内无人吸烟、无烟头。

5.5 全院的精神科护理员服务

(1) 遵守医院工作人员守则、在护士长和护士的领导下进行工作，参加病区值班，严格落实精神科工作制度。

(2) 负责病区内清洁卫生，病人毛巾、漱洗用具的清洁，消毒工具及一切杂物工作。

(3) 负责病人的开饭和餐具洗涤，及时做好病人的茶水及生活用水的供应。

(4) 负责病区内环境卫生。

(5) 协助护士做好病房巡视工作防止病人自杀、自伤、伤人、毁物逃跑等意外事故，未经病区医师同意不得任意把病人放出病区。

(6) 协助医师或护士对病人进行检查、治疗、护理、消毒隔离等工作。

(7) 配合护士带领病人户外活动，护送病人到辅助科室检查治疗。

(8) 发现病人病情变化时，应立即向医师、护士长或在班护士报告。

(9) 协助护士做好交接班，如病人数的清点及特殊病情的交班等。

(10) 在护士指导下，学做一部分基础护理工作，负责病人的个人卫生，帮助病人洗澡、理发等。

(11) 维护病区的固定资产、建筑设施、卫生设施及其他物品的完好，尽力制止病人破坏被褥、服装、鞋帽等。

(12) 协助护士组织病人工娱疗活动。

(13) 注意服务态度，避免与患者及家属发生争执，严禁殴打和辱骂病人。

(14) 精神科护理员各班工作流程详见附件一。

二、合同金额

1. 本合同金额（含税价）为（大写）：每年伍佰壹拾伍万贰仟贰佰圆（5152200.00元/年）人民币或其他币种，每人每月平均价格为4293.5元。

2. 本合同合同期内费用一律不予调整（人员增减所致的费用增减除外），合同期内的物价、政策等所有风险因素，由乙方承担。如国家出台最低基本工资和最低社会保险缴纳基数标准等规定，乙方应保障服务人员的基本法定待遇，但甲方并不为此支付增加的有关费用。合同期内如果因医院工作需要而增减的人员结算费用时将按照合同单价与实际派驻人数结算。

三、合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币按月支付。

2. 甲方根据考核结果支付物业服务费用，乙方应提供正式发票，甲方收到发票后于45个工作日内支付相关费用。

3. 结算原则：固定单价

4. 付款方式：按医院实际派驻人员按实结算。由采购人于每月结束后30日（节假日除外）内对中标投标人进行考核，考核满分为100分，根据各考核项的情况，得出最后得分。考核表在每天检查的基础上，进行每月考核一次。考核分在85分及以上的，全额支付服务费；考核在85分以下75分及以上的，每降1分，支付金额在100%的基础上相应减1%；考核分在75分以下65分及以上，每降1分，支付金额在90%的基础上相应减2%；考核分在65分以下60分及以上，每降1分，支付金额在70%的基础上相应减3%；考核分数在60分以下，甲方有权单方面终止服务合同，甲方不负任何责任。合同期内连续2个月考核均在65分以下的，甲方发警告通知书，合同期内发出3次警告通知书后，甲方有权单方面终止服务合同，甲方不负任何责任。全年考核分数平均在80分及以上的可续签合同，在65分以下的终止合同。如果保安管理服务

质量严重与双方达成协议偏离，甲方有权扣除上月度的服务费，造成重大损失将追究责任并赔偿损失。具体考核办法详见合同附件二。

四、违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合同总价 5% 的标准支付违约金。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，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. 乙方在承担上述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。

4. 乙方所提供的服务侵犯第三方的知识产权，乙方应向甲方支付已付货款部分百分之五违约金；导致甲方、采购代理机构为此参与诉讼或仲裁，乙方另应支付甲方、采购代理机构为此引发的律师费、诉讼费、调查费、差旅费等一切费用。

5. 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且乙方无理由不予整改的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

6. 其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

五、合同的变更和终止

1. 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. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

六、合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

七、不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 5 个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

八、争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地人民法院提起诉讼；

（2）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、合同生效及其它

1. 下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：JSZC-320400-CZJC-G2024-0048 号公开招标文件、乙方的投标文件、中标（成交通知书）、甲乙双方商定的其他文件等。

2. 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

3. 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。

4. 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

（以下无正文）

甲方单位名称（章）：常州市德安医院

单位地址：常州市丽华北路 157 号

法定代表人：

统一社会信用代码：

经办人：叶松

电话：



乙方：单位名称（章）：常州高科保安服务有限公司

单位地址：常州市钟楼区通江南路 58 号

法定代表人：

统一社会信用代码：913204110941899153

经办人：

电话：

开户银行：工商银行常州西新桥支行银行账号：1105031519000505166



代理机构（见证方）（章）：常州金诚招投标有限公司

单位地址：常州市新北区汉江路 368 号金城大厦 19 楼

法定代表人或委托代理人：

侯小军



合同附件一：精神科护理员各班工作流程

（一）早班护理员工作程序

工作时间：06:45~11:00, 11:30~16:00

- 1、提前 15 分钟到岗，清点病人数、餐具等物品，并填写物品点交本，与夜班护理员做好交接。
- 2、交接后待病人进活动室后，负责病房走廊及病房厕所卫生打扫工作。
- 3、与夜班护理员一同看护患者进食早餐，协助护士做好发药工作。
- 4、患者进食早餐后至病房进行病区卫生打扫工作，打扫完后清点所有地巾数量（节假日需负责送至一楼清洗房，下午再取回）。
- 5、参加早会，并将早会精神传达夜班护理员。
- 6、在活动室内观察看护病人，维持正常的病房秩序，协助护士做好各类治疗护理工作。
- 7、负责活动室、病房的保温桶内饮用水供应，做好病房环境的清洁卫生及消毒工作。
- 8、负责早餐、午餐的集体开饭工作，饭前督促患者洗手，做好餐具的清洗、消毒工作。
- 9、中午值班，午餐后清点病人数，督促病人午休，倾倒办公区域所有垃圾，并于 12:30 前将大垃圾桶拖至门口等待换新（节假日负责将垃圾桶转运至一楼垃圾房更换新的垃圾桶）。
- 10、与责连班护士密切配合，按要求巡视病房，观察病人午休情况，发现异常应及时汇报护士或通知医生。
- 11、做好午休期间病人开水供应工作。
- 12、协助护士测量体温，午休后及时督促病人起床离开病房进活动室，并开窗通风。
- 13、患者进活动室后再次冲洗病房厕所。
- 14、协助护士安排病人参加各种工娱疗活动。
- 15、督促病人修剪指（趾）甲，洗澡日督促并协助病人做好洗澡工作。
- 16、协助护士做好新病人接收及安检工作。
- 17、协助护士做好病人的陪检工作。
- 18、下班前，与中班护理员做好交接班。

（二）早 2 班护理员工作程序

工作时间：08:00~11:30, 13:30~16:30

- 1、提前 15 分钟到岗，与早班护理员做好交接。
- 2、与早班护理员一起参加早会。
- 3、协同护士及其他人员做好患者的陪检工作。
- 4、根据护士长安排，完成病房卫生工作。
- 5、无特殊事宜，对自己所分管的包干区进行打扫保洁。
- 6、做好急查标本送检及陪检工作。

7、协助早班护理员做好病人午饭开饭工作，做好配餐室、活动室等清洁卫生工作，每周一协同早班护理员彻底清洁餐具。

8、下午上班后督促病人洗澡，如当天患者沐浴，应协助护士及早班护理员做好病人洗澡时的看护工作，必要时协助患者沐浴，沐浴后应督促或协助病人修剪指（趾）甲，做好病人的胡须、头发的修剪工作。

9、协助早班护理员做好病人的温水供应。

10、完成护士长临时分配的各项工作。

11、协助中班护理员做好病人的晚餐开饭工作。

12、下班前与中班护理员做好交接工作。

（三）中班护理员工作程序

工作时间：16:00~23:00

1、提前 15 分钟到岗，清点病人人数，与早班护理员交接病人、餐具，点交物品，并填写物品点交本。

2、在活动室内看护病人，有情况及时汇报，维持正常工作秩序，协助护士做好各类治疗护理工作。

3、负责晚餐集体开饭工作，餐前督促病人洗手，餐后对餐具进行清洗、消毒，做好配餐室、活动室的清洁卫生工作，做好病人茶水供应工作。

4、协助中班护士对患者进行安全检查。

5、协助中班护士做好各种治疗护理工作，病人回病房后督促病人洗漱，按时就寝（护理员检查洗漱间门口防滑垫铺设状况，护理员全程专人看护患者洗漱）。

6、待所有患者服药返回病房后做好病区卫生工作，及时倾倒垃圾。

7、待所有病人回病房后与两头班护士做好交接，定岗于一二级病房，看护重点患者。

8、与中班护士相互配合，按要求巡视病房，观察病人睡眠及病情变化。

9、协助中班护士做好新病人的接收及安检工作。

10、与夜班护理员做好交接班工作。

（四）夜班护理员工作程序

工作时间：23:00~08:00

1. 提前 15 分钟到岗，点交餐具、牙刷及各类物品，并填写物品点交本。

2. 与中班护理员进行一级病房岗位交接。

3. 做好办公区域及工作人员更衣室、厕所等区域的卫生相关工作。

4. 与夜班护士密切配合，按要求巡视病房，做好病人的适时保温工作，观察病人睡眠及病情变化。

5. 协助护士留取各类标本，配合护士完成各种治疗工作。

6. 按时督促病人起床、洗漱（护理员检查洗漱间门口防滑垫铺设状况，护理员全程专人看护患者洗漱），待早班护理员到岗后将患者开至活动室。

7. 与两头班护士做好一级病房的交接工作，预留禁食病人的早饭。

8. 做好病人的早餐开饭工作。
9. 餐后对餐具进行清洗、消毒，做好配餐室、活动室等相关区域的卫生工作。
10. 早餐后看护活动室病人，维持正常工作秩序，不参加早会。
11. 早会后与参加早会的护理员做好交接工作。

注：

- 1、严格钥匙管理，保管钥匙，进出护士站、医生办公室、治疗室、抢救室、值班室、病房应随手锁门。
- 2、早班护理员必要时需协助陪检护士带病人到有关科室做好相应的检查、体检、转运，保障科室及病人的安全。
- 3、各班新病人入院，当班护理员必须协助当班护士为患者进行安全检查。
- 4、按照《中华人民共和国职业分类大典（2022 版）》中医疗护理员的职责完成相关工作，不得从事医疗机构卫生专业技术人员（医生和护士等）的工作。

合同附件二：

综合考核办法

为提高服务质量，履行管理责任，提高服务单位的工作责任性和主动性，特制定本综合评价办法。

第一条：院方相关业务管理部门按照部门及岗位职责，对服务单位的服务质量实施过程管控，每月度进行综合评价，年终进行年度汇总。

第二条：相关业务管理部门应开展日常检查和专项检查，对发现问题必须及时改正，并就发现的问题出具检查单，由服务单位当事人或主管签字确认，检查单应存档至少两年以备查。

第三条：综合评价结果将应用于院方服务类项目的招投标。年度评价低于70分的单位，院方不再推荐参加下一轮服务类项目的招投标。

第四条：评价以月度为周期，年度实现年度评价。年度评价以月度评价的平均分为年度评价值。

第五条：综合评价满分100分，评价分扣分项、加分项。扣分以100分扣完止，每月度加分累计不超过10分。

第六条：服务单位的扣分项分为三类：轻微违规扣分、一般违规扣分、严重违规扣分。

第七条：轻微违规指下列工作期间有下列行为举止或现象之一的：

工作期间仪容仪表、着装、号牌不符合要求；

有随地吐痰，乱扔烟头、纸屑或杂物、对院方或同事粗言秽语、大声喧哗等不文明、不礼貌的行为的；

工作时间有串岗、吃零食、扎堆聊天、玩手机或游戏、打瞌睡、接待亲友或私人探访等与工作无关的行为；

迟到、早退、离岗等不遵守劳动纪律的；

未经许可收集、处理废旧物，情节轻微的；
未按照工作流程、规范要求作业，但未造成不良影响的；
工作质量有轻微瑕疵的；
其它不符合服务要求、情节轻微的行为。

第八条：一般违规指下列工作期间有下列行为举止或现象之一的：

蓄意破坏大楼设备或窃取财物，情节轻微或数额较小的，且未造成恶劣影响的；

中伤他人、损害委托方声誉和利益，弄虚作假者；

未正确履行工作职责，造成业主或委托方设备损坏、人身轻伤，情节一般的；

未按照工作流程、规范要求作业，并造成不良影响的；

随意泄露委托方信息及违反院方保密要求，并造成不良影响的；

不服从委托方管理的；

缺编人员三个月以内的；

其它不符合服务要求、情节较重的行为。

第九条：严重违规指下列工作期间有下列行为举止或现象之一的：

泄露院方信息及违反保密要求，并造成严重影响的；

未按照合同约定全面履行职责，造成业主或委托方较大的财产损失或造成恶劣影响的；

未按照工作流程、规范要求作业，造成业主或委托方较大的财产损失或造成恶劣影响的；

殴打或辱骂院方管理人员的；

蓄意破坏大楼设备或窃取财物，情节较重或数额较大的或造成恶劣影响的；

引起投诉并查实属于严重的服务质量的；

缺编人员三个月（含）以上的；

其它不符合服务要求、情节严重的行为。

第十条：违规扣分。

对轻微违规行为，查见一次，扣服务单位 0.5 分。

对一般违规行为，查见一次，扣服务单位 2 分。

对严重违规行为，每查实一次扣 5 分。

第十一条：加分项。医院对服务单位涉及维护重大财产安全、人身安全、优质服务等行为实施加分。

抗洪救灾中表现突出，避免业主或委托方重大财产损失；

协助公安机关破案或抓获犯罪嫌疑人；

对业主进行人身救助的；

院方表扬或嘉奖的；

院方认为需要的其他加分项。

第十二条：每发现一次加分项，根据情节，加分 1-10 分。

第十三条：评价流程。

每月院方发起评价流程，相关部门填写评价表每年 12 月 20 日前汇总年度评价。

第十四条：服务单位对评价结果存在异议，可向院方分管领导或主要领导提出申诉。

第十五条：本细则自发布之日起执行。

保安月度检查考核表

被考核单位：		日期：				
项目	分值	具体内容	评分标准	扣分	扣分原因	得分
人员管理	20	1、人员配置，按合同执行	发现未执行到位的一次扣 0.5—2 分			
		2、持证上岗，消控室必须持有国家颁发的消防职业资格证书，保安按相关规定执行，工作期间注意仪容仪表、统一着装。				
		3、遵守劳动纪律，不迟到早退，不脱岗，实行 24 小时值班巡逻制				
		4、没有随地吐痰，乱扔烟头、纸屑或杂物、对院方或同事粗言秽语、大声喧哗等不文明、不礼貌的行为。				
		5、工作时间不串岗、吃零食、扎堆聊天、玩手机或游戏、打瞌睡、接待亲友或私人探访等与工作无关的行为				
安保管工作	20	1、建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医患纠纷、其它破坏、盗窃等）确保各类突发事件得到快速、妥善处理	发现未执行到位的一次扣 0.5—2 分			
		2、协助消防、闭路监控异常情况处理				
		3、定期组织应急救援培训及演练，确保所有保安有有效处理突发事件的能力				
		4、对外来探访人员，建立询问登记制度，要求记录完整				
车辆管理工作	20	1、有效管理各类车辆按指定地点停放	发现未执行到位的一次扣 0.5—2 分			
		2、实行 24 小时机动车收费服务与管理				
		3、保持院内道路特别是急救通道通畅，引导进入院内的车辆停放在指定区域				
消控及监控	20	1、实行 24 小时值班制，排班合理	发现未执行到位的一次扣 0.5—2 分			
		2、严格遵守消防控制室和视频监控的各项安全操作规程和安全管理制				
		3、值班人员严密监视设备运行状况，遇有报警要按规定程序迅速、准确处理，做好各种记录，遇有重大情况及时报告				

		4、值班人员在值班时对所观察到的非正常情况、可疑人物，应进行详细记录，并视情况向有关领导或部门报告，采取必要的措施			
		5、未经医院主管部门许可，任何人不得调阅、拷贝、使用视频监控图像。对图像信息的调取人员、调取时间、调取用途等事项需进行登记			
禁烟管理	10	1、贯彻落实《江苏省爱国卫生条例》中有关禁烟管理规定	发现未执行到位的一次扣扣 0.5—2分		
	2、认真执行医院禁烟制度，保安应带头禁烟，不得在院内吸烟				
	3、全体保安均有禁烟管理职责，负责全院的禁烟工作，发现病人或家属吸烟，及时劝阻				
安全工作	10	未发生安全事故	一次扣 5 分		
嘉奖	10	1、抗洪救灾中表现突出，避免业主或委托方重大财产损失；	每发现一次加分项，根据情节加分 1-10 分		
		2、协助公安机关破案或抓获犯罪嫌疑人；			
		3、对业主进行人身救助的；			
		4、院方表扬或嘉奖的；			
		5、院方认为需要的其他加分项。			
考核总得分		检查人员			