

合同书

以下为采购人与成交供应商签订本项目合同的通用条款，成交供应商不得提出实质性的修改，关于专用条款将由采购人与成交供应商结合本项目具体情况协商后签订。

甲方：泰州市中医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

甲乙双方根据项目编号 JSZC-321200-JTTZ-C2024-0041 号的泰州市中医院门诊导诊等服务外包项目竞争性磋商采购结果及采购文件的要求，经协商一致，达成如下采购服务合同：

一、采购标的

1、服务名称：泰州市中医院门诊导诊等服务外包项目

2、服务内容：

（一）人员需求

1. 人数：16 人；

2. 年龄 18-35 周岁，女性；

3. 身高 158cm 及以上；

4. 学历高中及以上；

5. 具有医疗相关专业背景的人员占比不低于 50%；

6. 遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录；

7. 须五官端正，身体健康，无传染病，无明显疤痕和纹身；

8. 经过基本素质和导医服务的培训，有较强的服务意识和一定的服务技能；

9. 导医到岗人数达到 10 人及以上需配备一名驻场项目管理人员，驻场项目管理人除了完成导医岗位工作要求外，还需负责全面组织、落实、监督和控制本项目的日常管理运行，代表供应商与采购人做好沟通、对接，确保达到项目要求的管理目标和服务内容，包括但不限于人员管理、人员培训、问题处理、沟通协

调、突发事件处置等工作。

9.1 项目经理应在 40 周岁以下，大专以上学历，应具有任职所需的专业知识、业务能力及管理能力和能力，具有一定的人事管理及服务管理知识和能力，综合素质高，专业水平强。

9.2 熟悉医疗机构人员服务管理；具有长期医疗机构等类似公共机构服务管理工作经验和处置问题能力，责任心强，有较强的问题意识，善于发现问题、解决问题。

9.3 具备较强的组织与管理能力，负责全面组织、落实、监督和控制项目的日常管理运行，确保达到项目高效运转的管理目标和满足本项目中承诺的各项服务内容。

9.4 具备较强的沟通与协调能力，与采购人直属管理部门、门诊部等保持良好的工作关系，并贯彻落实采购人的重大决定，确保医院导诊服务按时完成，并向公司定期汇报。

9.5 具有较强的团队管理能力，负责全面监督项目的管理体系推行和日常维护，并根据需要持续改进项目管理工作，保证项目的质量。此外，做好员工的招聘、培训和考核，确保团队高效配合并完成工作目标。

9.6 做好日常管理工作，牵头组织项目联席会议、工作总结会议、人员培训、服务质量分析研讨会议等各种会议和培训，确保项目的实施和落实。

9.7 具有一定的应急处置能力，能第一时间到达现场，并采取措施进行处理。按国家政策和医院要求做好各类服务工作以及突发事件的处理。

10. 所有服务人员必须经过专业培训等各类培训，掌握基础技能、医疗救护、院感防控、消毒隔离等方面知识，培训合格、经采购人确认后方可上岗。培训内容包括但不限于职业道德规范、工作任务、服务规范、院感防控、基本救护培训、技能培训、应达到的工作要求、应注意的安全事项、应遵守的各项纪律、法律法规、岗位知识等方面。同时要定期接受应急培训，提高人员应对突发事件、火灾处置能力。

（二）工作时间

1. 工作时间原则上与医院门诊时间同步，服从医院工作时间安排；
2. 本项目采取人员分批次到岗，具体到岗人员、到岗时间由采购人根据医院实际情况确定。

（三）服务需求

1. 自觉遵守医院规章制度，并服从医院管理安排。
2. 精神饱满，主动热情迎接病人。
3. 微笑站立接待病人，态度和蔼，语言亲切，做到有问必答，有求必应。
4. 认真仔细听取病人的主诉，根据症状做好就诊指导。
5. 对年老体弱，行动不便者：①主动迎接搀扶；②提供轮椅或推车；③协助挂号、就诊、取药、检查等。
6. 对危重病人：①直接与医生联系；②及时安排至急诊就诊。
7. 对待投诉病人：①稳定其情绪；②热情接待；③耐心倾听；④做好解释工作；⑤向门诊部等相关部门进行汇报。
8. 为病人提供各种便民措施和健康宣传资料等。
9. 协助保持诊疗环境安静、整齐、清洁，配合做好消毒隔离工作、防止交叉感染及医源性感染。
10. 保持大厅及各诊疗区域就诊人群队伍秩序井然有序。
11. 负责组织、接待、引导、协调体检人员有序进行健康体检，负责安排合理的体检流程，做好体检人员的导检咨询工作。
12. 完成门诊部其他指令性工作。
13. 对院方的突发性任务、大型活动安排等服务要求、临时性安排及医院突发情况，能够无条件服从，并有相应应对措施。
14. 其他流动导诊服务等。

（四）对供应商的要求

1. 供应商必须针对此次导医服务项目制定各项管理制度、服务质量标准、服

务规范、工作岗位考核标准、奖惩办法、应急方案并保证制度得到严格执行；建立健全员工培训机制，加强员工培训，不断提高员工工作技能和水平。

2. 供应商需要为导医服务项目建立投诉处理程序，对确认有效的投诉，供应商要及时妥善处理。如需撤换投诉责任人的需予以调整；

3. 供应商必须具备独立完成本项目的能力，因此请各供应商必须在投标前进行实地勘查和调研，了解项目情况及详细需求。供应商应承担前期调研的责任和风险，供应商中标后，不得以不完全了解现场情况为理由而向采购人提出任何要求，对此采购单位不承担任何责任并将不作任何答复与考虑。

4. 成交供应商实际派驻现场的项目经理等人员必须完全响应招标文件要求（包括但不限于年龄、证书、经验等，在中标后实际进场前提供相应证明材料供采购人审核），且与其投标时的投标文件中所配备的人员一致，未经采购人同意不得更换。如未得到采购人同意随意更换服务人员的，将取消中标资格，合同自行终止并追究成交供应商相关责任。

5. 供应商对承接的项目不得转包。

6. 供应商需按国家和省市相关规定为每一位项目在职员工缴纳社会保险等各项费用。根据甲方要求，现场员工平均到手薪资不低于 4000 元/人/月。即无医疗背景人员平均到手薪资 3500 元/人/月，有医疗背景人员平均到手工资 4500 元/人/月。若低于上述员工平均薪资待遇，甲方审批时等额扣除，并且乙方要承担等额罚款。

7. 合同生效后成交供应商必须 10 个工作日内完成服务交接、安排合格人员提供现场服务。

（五）其他服务要求：

1. 医疗机构作为特殊公共场所，供应商应充分识别危险源及可能发生的各类突发事件，制定各类应急预案（包括但不限于特殊时期重大突发传染病疫情、医患纠纷、公共事件、院方提出的服务要求、临时性安排及医院突发情况的应急处置等等），制定应急突发事件处置程序，确保突发事件发生时，相关工作的正常

运转。组织相关人员参加应急培训，适应医院应急救援工作需要，学习掌握基本应急救援技能，熟悉医院重点部位（重点区域），疏散路线，对突发事故，能够做到紧张而有序开展处置。

2. 为保证医院的正常医疗活动的开展，供应商应针对医院特征和服务要求特点，充分考虑交接过程中的难点，要有详细的进场交接过渡方案，包括交接时间进度安排、人员培训、具体交接的内容等，确保交接工作顺利过渡。须承诺按采购人要求时间进行交接，不得延误。

3. 为全面提升项目运行管理效率，实时掌握项目服务情况，本项目应采用信息化技术对导医服务进行全流程、数字化、网络化管理，借助管理软件平台和信息化手段做好相关服务的全流程、信息化管控。软件平台应能实现相应工作流程的综合调度、工作量考核、数据统计和服务满意度评价等功能。通过管理平台能实现项目的科学化、规范化、高效化、信息化管理。

4. 成交供应商根据采购人需求合理配备服务人员，必须遵守《中华人民共和国劳动法》，依法规范用工，依法签订劳动合同，保证从业员工工资不低于泰州市最低工资标准和行业平均工资标准，并依法缴纳社保及人身意外伤害等保险，保障从业人员的合法权益和应享受的福利待遇，有相应的人文关怀方案和关爱措施，按规定发放高温津贴补助和国假加班费等薪酬福利，保障员工的合法权益，提升员工的工作积极性。采购人发现成交供应商没有按规定发放员工薪酬福利的情形，采购人有权对成交供应商进行处理。

5. 成交供应商有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必要的服务和资料。配合院方做好文明城市、卫生城市、等级医院评审等一系列工作。当院方有特殊任务时，如参观访问、专项检查、庆典活动等，成交供应商应在指定范围积极配合，加大人力物力资源投入，做好突击性服务、保障工作。

6. 导医服务工作中因供应商管理失误、服务人员工作失误造成医院损失或第三方损失，供应商必须负全部责任并承担相应经济赔偿或调整人员，造成严重影响的事件，医院有权及时终止合同；如供应商承诺为供应商及员工购买其

他商业保险（包括但不限于财产险、人身意外伤害险及附加险等），投标时供应商须提供相应承诺并加盖公章。

7. 信息保密要求：成交供应商及其雇员应对服务过程中获取的采购人商务、财务、技术、产品的信息、病患资料或其他标明保密的文件或信息的内容（简称“保密资料”）保守秘密，未经采购人事先书面同意，不得向任何其他方披露。成交供应商若有违反上述保密规定的，应承担相应法律责任。成交供应商保密义务应在合同期满、解除或终止后仍然有效。

3、服务期限：自合同签订生效之日起一年。

4、合同日期：2024年10月01日-2025年09月30日。

5、补充条款：本合同执行期间，如有相关政府或主管部门统一要求，按照相关要求执行。

二、合同价款：人民币。

甲方支付给乙方的费用分为：月固定服务费，每月结算一次。

1. 固定费用：门诊客服月固定服务费按 7100元/人/月 的标准收取，每月甲方支付给乙方的服务费用为 7100元 × 服务人数，不足一整月的按照当月实际上岗天数与当月完整工作日数比例支付服务费用，服务费从服务人员接受培训之日算起。

合作签署使用人数为 16 人，合作期内若甲方提出服务人员数量的变更，则按照变更后的人数及标准支付服务费用，无须另外签订合同。

本合同价款包含所有乙方提供合同约定的服务内容的报酬及乙方提供该项服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

三、合同履行：本合同项下服务的提供参照磋商文件的具体要求履行，甲乙双方通过补充条款进行特殊约定的从其约定。

补充条款：本合同执行期间，如有相关政府或主管部门统一要求，按照相关要求执行。

四、验收：甲方在合同履行期间，有权依照磋商文件相关要求对乙方提供的相关服务或交付的工作成果进行阶段性验收及/或总体验收。

经验收不合格的,乙方应当按照甲方要求在指定的合理期限内进行整改和完善,直至符合磋商文件要求的相关标准。逾期不予整改或经整改仍不能符合相关要求,或者导致合同目的无法实现,甲方有权解除合同,并追究乙方违约责任。

五、合同责任:

1、甲方应当为乙方履行合同提供必要的支持。

2、乙方保证其对为履行本合同交付的工作成果、使用的技术手段或提供的服务内容涉及的各方面均享有完全的法律权利或获得充分的授权。乙方因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯任何第三方合法权益的,均由乙方承担相关责任。

3、乙方在履行合同中产生的一切非因甲方过错导致的损失,均由乙方自行承担。

4、甲乙双方均应指定专人作为本合同履行期间双方之间的联络人,所有一方向相对方正式知会事项的通知到达相对方指定联络人即视为到达对方。

甲方指定联络人:

姓名:

联系方式:

乙方指定联络人: 苏州麦康企业管理服务有限公司

姓名: 张菊红

联系方式: 18796186171

六、履约保证金:

成交价的5% (供应商选择以保函、保证保险等非现金形式缴纳或提交),在中标后签订合同前缴纳至采购人指定账户,在服务期满后无违约问题返还(无息)。

七、付款: 采购人根据合同,每月对成交供应商派遣的人数及每位导医的服务质量进行考核,并依据相应考核结果在次月支付上个月的相应项目费用。

八、保密条款: 乙方不得将在履行本合同中知悉的甲方任何信息随意泄露、擅自使用。

如违反本条款规定，乙方应当承担如下责任：乙方需承担因此给甲方造成的所有直接和间接损失。

九、考核标准与办法

甲方在服务合同履行期间，依据磋商规定的管理服务内容及标准要求进行检查，对乙方的服务质量、服务满意度评价进行定期或随机的考核，每月至少考核一次。考核方式可由甲方自行组织或委托第三方进行，可采取定期检查、随机抽查调查、问卷调查，但不仅限于以上方式。考核实行打分制，满分为100分。甲方依据规定的管理服务内容及标准，制定实施物业管理服务百分制考核制度，做好检查考核各方面的记录工作。

门诊客服服务质量评分表

考核项目	考核内容	标准分	扣分标准	得分
仪容仪表 (10分)	1. 接待病人时热情耐心、文明用语、态度和蔼。	5	一项不符扣0.5分	
	2. 按要求统一着装，整齐规范，佩戴头花、工作牌。	5	一项不符扣0.5分	
服务规范 (15分)	1. 执行首问负责制，用语规范，按照培训标准礼仪站立、端坐、引导手势大方得体。	3	一项不符扣0.5分	
	2. 严禁与患者争执，耐心解释，做好沟通，做好引导。	4	一项不符扣0.5分	
	3. 主动规范服务，无投诉现象发生。	4	一项不符扣1分	
	4. 与工作相关的电话应该按照要求进行接听或拨打，不得长时间打私人电话。	4	一项不符扣1分	
考勤 (10分)	1. 准时上下班，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行请假制度。	5	一项不符扣1分，旷工扣2分	
	2. 坚守岗位，因人员不在岗位影响医生就诊或造成投诉。	5	一项不符扣1分	
日常检查情况 (38分)	1. 工作台、办公区物品摆放整齐，工作区域干净整洁，并做好消毒隔离工作、防止交叉感染及医源性感染。	3	一项不符扣0.5分	
	2. 熟悉各个科室的功能和开展的医疗技术服务项目，熟悉各科专家、专科的专长，出诊时间。	5	一项不符扣0.5分	

	3. 上岗期间禁止看报、听音乐、吃零食、玩手机。	5	一项不符扣 0.5 分	
	4. 有两名以上人员由于非工作原因聚众聊天。	5	一项不符扣 1 分	
	5. 注意节约用电, 及空调开启区域的门窗关闭情况; 下班前关闭门窗、灯、空调、电脑、叫号屏、电视、打印机、读片灯、充电宝等设备。	5	一项不符扣 0.5 分	
	6. 专家、专科、专病、普通门诊的开诊前准备工作, 门诊预约、分时段预约、签到、报告回看按照预约制度和流程执行。	5	一项不符扣 1 分	
	7. 登记执行情况有无漏登、错登。	5	一项不符扣 1 分	
	8. 保持诊区候诊有序, 严格执行一医一患一诊室。	5	一项不符扣 1 分	
工作完成情况 (17分)	1. 巡视自助机正常使用情况、维修情况及时上报。	3	一项不符扣 1 分	
	2. 各项登记记录情况, 有无落实。	3	一项不符扣 0.5 分	
	3. 如遇医生临时停诊, 工作人员应做好现场沟通解释、秩序维护, 并配合替诊医师开诊。	3	一项不符扣 1 分	
	4. 发现问题有无及时上报科主任及主管。	4	未及时上报扣 0.5 分	
	5. 门诊部及院部交办的其他临时工作(指令性任务)完成情况。	4	一项不符扣 0.5 分	
投诉处置情况 (10分)	1. 掌握接待投诉的流程、分流投诉的方式、反馈、记录。	10	一次投诉扣 1 分	
综合考评得分		100		

扣款按每月付款金额的百分比计算(见下表):

序号	服务满意度评价平均得分	月度服务质量系数
1	<70 分	-15%, 连续三个月整改未达 70 分, 则甲方可要求乙方退场
2	70-80 分(不含 80 分)	-10%
3	80-90 分(不含 90 分)	-5%
4	90-100 分	0%

备注：如有相关投诉，一经查实，一次扣款 5%，一年度内超过 5 次投诉可要求乙方退场，终止合同，并扣除全部履约保证金。

十、合同纠纷处理：本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商处理，若协商不成，双方一致同意作如下 2 处理：

- 1、申请仲裁。选定仲裁机构为泰州市仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。约定由采购人所在地法院管辖。

十一、合同生效：本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

十二、合同见证：代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与采购文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购服务和技术参数进行实质性修改。

十三、组成本合同的文件包括：

- (一) 合同通用条款和专用条款；
- (二) 采购文件和乙方的响应文件；
- (三) 中标通知书；
- (四) 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十四、合同备案

本合同一式四份，中文书写。甲乙双方各执贰份。

甲方：

单位名称(章)：

统一社会信用代码：

授权代表：

日期：2024年 9 月 23日

地址：

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

单位名称(章)：

统一社会信用代码：91320594331259340F

授权代表：

日期：2024 年 09 月 11 日

地址：苏州工业园区仁爱路 99 号 D601-602

联系电话:

联系电话: 18796186171

邮政编码:

邮政编码: 225000

开户行:

开户行: 中国建设银行昆山市千灯支行

账号:

账号: 32201986438051514256

