

连云港市政府采购

医疗辅助岗位外包服务合同

合同编号：LYGSY-2024-FW-037

采购人：连云港市第四人民医院

中标人：连云港开发区人力资源开发有限公司



连云港市政府采购合同

(合同编号：LYGSY-2024-FW-037)

甲方：连云港市第四人民医院

乙方：连云港开发区人力资源开发有限公司

甲、乙双方根据 2024 年 09 月 12 日 医疗辅助岗位外包服务 项目（标段编号：JSZC-320700-JS.JY-G2024-0055）招标的结果，按照《中华人民共和国民法典》及其它相关法律、法规的规定，并遵循平等互利、自愿、公平和诚信的原则，结合本项目具体情况和特点，为明确双方的权利、义务和责任，经双方协商一致，签订本合同。

一、采购标的

1.1 服务范围：为适应患者服务需求，给患者提供更完善的就医体验和就医保障，提高医院工作效率和患者满意度，需要辅助性、服务型的岗位协助完成患者服务工作。

1.2 人员方面

1.人员：乙方委派的人员必须经相关部门或授权部门进行专业培训、考核，具备从事为甲方服务的技術能力与身体条件，甲方有权对人员资格进行审查和能力测试，对不能胜任人员提出更换要求，乙方应当无条件服从。

2.按照甲方不同服务需要，人员由乙方统一招录、培训、使用，并建立规范的人员退出机制，乙方委派人员与甲方之间不存在劳动关系或雇佣关系。

1.3 权利与义务

(一) 甲方

1.指定专人（具体人员另行约定或与乙方日常发生业务联系的人员）作为甲方联系人予以协调工作，保障外包项目顺利开展，加强与乙方沟通，交流情况，互通信息。

2.尊重乙方工作人员的劳动成果，积极配合乙方工作。如果乙方人员不服从甲方科室负责人合理调配或与病人发生纠纷，甲方（病区）有权通过甲方联系人向乙方要求更换人员或调整工作岗位。乙方自接到通知之日起 5 个工作日内予以更换或调岗。

3.有权要求乙方提供所招录人员的基本情况，乙方所招录的人员工作能力等不能达到甲方工作标准时，甲方可要求乙方更换。

4.协助乙方开展相关工作技能培训、指导。

5.本合同有效期内不再安排或允许其他单位或社会组织在甲方从事该外包工作（但乙

方违反本合同约定且不能予以纠正的除外），如有未在甲方备案的人员或组织，乙方积极主动清理，甲方协助清理。

（二）乙方

1.乙方应认真履行各岗位职责，遵守国家、省市及医院的各项法律法规、规章制度与工作流程，为派驻甲方员工办理合法劳动用工手续，按时支付员工工资及缴纳社会保险费。

2.乙方应在甲方成立相应的项目管理部门，按需求全年 365 天不间断提供服务，包括处理各项突发事件及紧急任务，但乙方不得要求甲方支付额外费用。乙方因完成甲方外包任务而自行安排人员加班的，不得要求甲方向乙方及工作人员支付加班费用。

3.工作过程中因乙方以及外派人员未尽管理责任或其他过错行为所造成的经济损失由乙方按实际金额赔偿。

4.乙方的用工必须符合国家的有关法律法规的规定，必须依法与员工签订正式劳动合同，并为员工按规定缴纳五险（养老、失业、医疗保险、工伤、生育等五险）和公积金。

5.乙方需按投标文件描述的实施方案提供服务，包括组织计划、人员安排、时间安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等，并提供严格的管理细则和岗位责任制度。管理方案的内容要求具体如下：

- （1）拟采取的管理及服务方式。包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道等；
- （2）管理人员配备和其他员工的配备：须明确列出各区域工作人员数量及工作职责；
- （3）管理质量和服务质量考核计划及奖罚措施；
- （4）甲方外包服务档案的建立与保存；
- （5）服务公司为甲方提供的相关设备、物资清单。

6.乙方所有工作应符合：

门诊部导诊员岗位职责

- （1）在门诊部护士长的领导下、助诊护士指导下，为门诊就诊病人提供导诊服务，遵守服务规范，服从上级管理，维护现场秩序。
- （2）秉承“患者至上”，主动、热情地为患者提供人性化、个性化、优质化的医疗服务，落实首问负责制。
- （3）仪表端庄，举止大方，作风严谨，以饱满的精神面貌，面带微笑迎接每个患者。
- （4）熟练掌握各种线上预约及就诊操作流程，熟练指导患者运用各类诊疗卡办理挂号、充值、缴费等自助服务。

(5) 熟悉医院环境、布局、主动服务引导病人正确就诊，对病人热情接待，耐心解释，语言文明，态度和蔼，服务周到。

(6) 解答病人提出的各种疑问，征询与收集病人对医院各项工作的意见和建议，并及时报告有关领导。

(7) 按疾病轻、重、缓、急及病种，有序地排号分诊，维持好就诊秩序，熟悉并掌握应急预案流程及预案职责分工。

(8) 积极向病人宣传卫生知识，做好健康教育宣传工作，协助维持诊区的各项工作秩序，督查做好维持公共卫生和保持环境清洁。

(9) 负责自助设备的维护工作，接受自助服务及诊疗卡问题咨询。

(10) 积极参加政治和业务学习，不断提高服务质量和业务技术水平。

(11) 根据医院要求，做好传染病疫情防控等其他相关工作。

精神科护理助理岗位职责

(1) 在病区科主任及护士长的领导下，辅助当班医务人员为封闭病区精神科患者提供标准化的护理服务，包括：生活护理、疾病护理和其它相关内容。

(2) 认真执行医院各项规章制度，严格遵守不迟到、不早退、不旷工、不脱岗和串岗。参与夜班轮排。

(3) 着整齐、干净的工作服上岗，佩戴工作牌，严禁在办公室玩手机、抽烟。

(4) 保持正常的护患关系，不吃请、不收礼，对待患者及家属态度和蔼，严禁打骂患者。

(5) 注意观察患者的病情变化，及时报告医务人员，配合医务人员做好对患者的巡视、检查、治疗、保护性约束等工作。

(6) 根据医院和科室的工作要求，做好各项交办的工作。

7.乙方对其委派的人员进行帮助、协调、沟通，乙方负责制定相应岗位的服务标准和服务意见征询表等，并根据甲方和患者的考核结果实施对所介绍的人员进行评估，选用。

8.乙方应根据不同岗位的工作内容、工作强度、工作风险、工作责任等制定不同的岗位标准，保障并发放外包人员获得合理的收入报酬。接受甲方委托免费代为发放（向甲方提供普通税票并收取3%的税费）。外包人员的收入中已包含乙方给付外包人员的各项社会保险、福利等费用；外包人员工作中发生的工伤事故由乙方负责处理并承担责任。

9.外包人员服务纳入甲方组织的医院综合服务满意度测评内容中进行测评，如满意度

低于 90%，按照当月低出部分比例扣除应支付的外包费用。

10.外包员工在工作过程中因操作不当或自身疏忽等造成对病人伤害，或者给甲方造成一切纠纷引发的赔偿等经济损失，以及发生的一切安全责任纠纷，由乙方负责并承担赔偿
责任，与甲方无关。

11.确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作，甲方不另外支付完
成突击工作的相关费用。如：安排服务人员（内部）临时加班，处理突发事件。

12.乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料。

13.乙方的项目运作中必须定期向甲方汇报工作情况，接受甲方的领导监督。

14.乙方在从事服务工作中应当做到文明工作、规范操作生产，采取必要的防范措施。

15.乙方应及时调整不适应工作需求的服务人员及其员工。如甲方认为该员工不能胜任
本职工作的，乙方必须进行调整。

16.乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因管理不当、违
规操作发生设备损坏、被盗等安全事故对甲方造成损失的，乙方需承担相应的赔偿责任。
具体办法于合同签订后经甲乙双方协商后确定。

17.合同履行期间，乙方工作人员与甲方无任何劳动人事关系，用工制度由乙方负责，
但须符合国家法律法规的规定。

18.合同履行期间，乙方对甲方财产有损坏的须按价赔偿。

19.乙方不得将本项目转包他人，双方协议一致的除外。

20.乙方在本合同执行期内应保守甲方的各项商业秘密，不得将有关资料透露给任何第
三方。

21.除非征得甲方许可，乙方不能随意调换员工的工作岗位，更不得随意召回员工。

22.因乙方原因造成的外包工作岗位空缺，乙方应在接到通知后 2 个工作日内补齐。

23.乙方应及时将外派人员的名单、劳动合同原件以及甲方要求的其他资料交付甲方。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：肆佰柒拾肆万玖仟壹佰捌拾柒元（¥4749187 元）人民
币。

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、接受本合同中产品和服务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 乙方保证所交付标的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 乙方提交人民币 142476 元（合同金额的 3%）作为本合同的履约保证金。（乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式在合同签订前提交。）

6.2 履约保证金在乙方合同义务履行完毕后由甲方退还（不计利息）。

6.3 乙方违约的，甲方将扣除其全部或部分履约保证金。如乙方违约给甲方造成的损失超过履约保证金的，应当依法赔偿超过部分的损失。

七、转包或分包

7.1 本合同范围内产品或服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

7.2 除非得到甲方的同意，乙方不得部分分包给他人供应。

7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

八、合同期限

8.1 2024 年 9 月 18 日—2027 年 9 月 17 日

九、交付期、交付方式及交付地点

9.1 交付期：（合同期限）。

9.2 交付方式：现场交付。

9.3 交付地点：甲方指定地点

十、合同款支付

10.1 付款方式：

1. 中标人每月应认真核实用工数量，结合各相应岗位薪资标准核算应结算费用，经采购人护理部签审确认后，开具税务票据进行外包服务费结算。

2.采购人根据该月考核结果按月支付服务费。（经采购人护理部审核后，开具票据进行结算）。

10.2 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方根据实际使用量提供产品和服务，合同的最终结算金额按实际使用量乘以中标单价进行计算。

10.3 当岗位人数超出合同约定时，按经院方批准的实际岗位数进行结算。

十一、税费

11.1 本合同执行中相关的一切税费由双方依法各自承担。

十二、验收

12.1 乙方为甲方外包服务招聘人员需设定1个月试用期，明确到期后疏导分流或解聘方式。

十三、违约责任

13.1 如甲、乙双方有一方发生本合同第九条解除约定的行为，另一方有权解除合同，违约方应承担因解除合同给守约方造成损失的全部赔偿责任。

13.2 本合同签字生效后，双方都应严格履行本合同的约定，任何一方违约都应赔偿给另一方造成的经济损失。

13.3 乙方违约，所交保证金全部或部分不予退还。

十四、不可抗力事件处理

本合同所称不可抗力是指不能预见、不能克服、不能避免并对乙方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、火灾、风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。如在合同期内，因不可抗力原因以及国家有关法律法规或上级主管部门的要求需要提前终止合同，则双方不承担责任。乙方将甲方提供的房屋及物品如数退还给甲方，双方应充分协商，妥善安排外包人员的善后事宜。

十五、争议解决

15.1 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商，签订补充合同；

15.2 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，向合同签署地人民法院提起诉讼。

十六、合同解除

出现下列情况之一的，合同将终止：

1、合同期满，双方不再延续；

2、双方取得一致意见，都同意终止；

3、乙方不能按照工作标准完成工作任务，严重影响甲方工作秩序或不服从甲方安排应对突发事件的；

4、乙方连续2个月被服务对象不满意、整体考核低于80分，或累计达到3个月被服务对象不满意、整体考核低于80分的；

5、乙方出现重大安全事故、对甲方声誉造成严重影响的；

6、乙方管理不到位出现员工罢工、工作推不动等各种恶劣情况和后果的；

7、发生法律、法规禁止或严重损害甲方利益的行为的；

8、发生其他比较严重足以导致合同必须终止的情况的。

十七、合同生效及其它

17.1 合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

17.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

17.3 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方执叁份、乙方执壹份、自双方签字盖章后生效；招标代理公司壹份。

甲方：连云港市第四人民医院

地址：连云港市海州区解放

东路316号

法定代表人：

委托代理人：

电话：

乙方：连云港开发区人力资源开发有限公司

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

签订日期：2024年10月8日

考核表

用人科室：

考核周期： 年 月 日— 年 月 日

序号	考核内容	评分标准	规定分值	科室考核分	人力资源科复核分
1	人员配置合理、无缺编，保证工作连续有序开展。	每缺编一个扣3分；无故缺编，人员配备不及时、不到位的扣6分。	6分		
2	外包人员上下班考勤记录完整，无迟到、早退现象。	迟到、早退每发现一例扣3分/次；无考勤记录或记录不完整的扣3分；未履行请假手续旷工半天的扣3分。	6分		
3	外包人员遵守医院及科室相关纪律要求。	工作期间聊天、扎堆每发现一次扣1分；上班期间看杂志、报纸、听音乐、广播、玩手机等与工作无关行为每发现一次扣2分；未经科室负责人同意，擅自脱岗、离岗、串岗的扣2分/次。	6分		
4	外包人员着装统一，规范服务礼仪，佩戴胸牌上岗。	服装不整每发现一次扣1分；未带胸牌上岗每发现一次扣2分；与病人发生冲突的每发现一次扣3分。	6分		
5	交接班制度完善，记录详细，未完成事项交接无遗漏。	交接不完整每发现一次扣1分，无记录每发现一次扣2分。	6分		
6	严格遵守科室、医院及上级各类工作、操作流程。	违反规程、流程的每次扣2分。	6分		
7	无投诉、违规违纪行为。	发生服务态度、违规违纪类投诉，通过来访、来电、来信等途径反映到监察室，经查实负有责任的扣2分/起，反映到病区、科室的扣1分/起；发生纠纷经查实责任明确的扣3分/起。	6分		
8	服从科室与医院管理。	外包人员不服从科室、上级管理，每次扣2分；发生语言顶撞行为的扣3分；有肢体顶撞行为的扣6分。	6分		
9	认真履行岗位职责。	定期、不定期组织检查职责履行情况，发现履职不到位的每项扣2分；没有履行职责的每项扣3分；本职工作推诿、拖延造成不良后果的每次扣6分。	6分		
10	按时保质保量完成各工作计划及任务。	确保按计划完成本职责工作内各项工作任务，未完成的每项扣2分；完成了但质量不过关的每项扣3分；当上级交给工作任务隶属他人工作时，应及时通知并监督工作所属人按时完成任务，未完成的工作所属人扣4分、监督人扣2分。	6分		
11	尊重上级、团结同事，积极参与、配合其他部门工作	与同事、上下级关系紧张，发生吵架行为的扣2分；发生打架行为的扣3分；情节严重的扣6分；造成伤害的不得分，并移交司法机关处理。	6分		

考核表

用人科室：

考核周期： 年 月 日— 年 月 日

序号	考核内容	评分标准	规定分值	科室考核分	人力资源科复核分
12	项目管理人员认真负责，及时处理各类问题。	项目管理人员不配合用人科室、医院工作的，每发现一次扣3分；态度怠慢、恶劣，造成工作延误的，每次扣4分；不能有效解决相关问题的，每次扣6分。	6分		
13	项目管理人员督查、管理相关科室外包人员	项目管理人员深入用人科室了解人员使用情况，与科室保持沟通联系，督查外包人员有序开展工作的。视具体完成情况酌情扣分。	8分		
14	外包公司认真履行协议内容，确保工作质量与服务水平。	每月采取院科两级满意度测评。	20分		
合计			100分		
注：考核内容及权重可根据阶段性管理要求进行合理调整。					