

启东市中医院门急诊导医导诊服务  
外包项目

服务合同

委托方： 启东市中医院

受托方： 苏州麦康企业管理服务有限公司

签订时间： 2024年09月20日

委托方（甲方）：启东市中医院

受托方（乙方）：苏州麦康企业管理服务有限公司

根据采购编号JSZC-320681-SHXP-C2024-0018竞争性磋商采购文件及该文件的投标文件和成交通知书，甲乙双方就此次成交的启东市中医院门急诊导医导诊服务外包项目采购事宜（以下简称“本服务项目”），签订本合同书，以兹共同遵守。

### 一、下列文件为本合同不可分割部分：

1. 成交通知书；
2. 乙方的响应文件；
3. 竞争性磋商文件；
4. 乙方在磋商过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

以上与本合同具有同等法律效力。

### 二、价格与支付：

1. 本合同价格按此次成交价格执行，本合同（含税）总金额为：人民币（大写）壹佰贰拾贰万伍仟伍佰捌拾肆元整（¥：1225584.00元）；月服务费5674元/人/月，合作签署使用人数为18人。

本合同为固定总价合同，合同价包括但不限于在服务期内完成服务内容所需要的费用，包括人工工资、办公设备、办公用品、交通、食宿、通讯费、保险、福利、利润、各项税费、国家政策性调整、咨询费、专家费等所有费用。在合同实施期间，合同价不随国家政策或法规、标准及市场因素的变化而进行调整，由此产生的相关风险由乙方自行承担。

2. 付款方式：甲方于每月 10 日前支付上月外包费用的 98%，余款为浮动服务费，由甲方于每季度末根据每月考核结果支付。（若服务期内遇不足一个季度的，则浮动服务费在当季度末结算。）（备注：对满足合同支付条件的，甲方应当自收到发票后 30 日内支付资金）

乙方每月的浮动服务费=余款\*浮动服务费系数。浮动服务费系数及考核分值见下表：

序号	考核分值	浮动服务费系数
----	------	---------

1	< 70 分	一个年度服务期内，连续三个月考核不达标，且经整改后第四个月仍未达标的，则甲方将终止合同。
2	70-85 分（含 85 分）	不达标，浮动服务费不予支付。
3	85-90 分（含 90 分）	90%
4	90-95 分（含 95 分）	95%
5	95-100 分	100%

3. 乙方要求付款应提供以下资料：

- A. 合格的发票。
  - B. 甲方财务制度需要提供的资料。
  - C. 相关服务人员出具的不欠薪证明或服务人员薪资已发放的证明材料。
4. 甲方支付此项费用外不再承担其它任何费用（包括个人），服务人员的薪金、福利、节假日补贴、安全措施等一切费用由乙方付给，与甲方无关。
5. 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。
6. 支付方式：银行转账。
7. 履约保证金：122558.40 元

(1) 本项目履约保证金为合同价的 10%（122558.40 元），乙方的履约保证金须在成交通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），乙方凭成交通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃成交资格。

(2) 乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，采购人在验收合格后一次性退还履约保证金。甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日 0.05% 支付违约金。

(3) 发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

- a. 签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。
- b. 乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴

纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

### 三、合同主要内容：

#### (一) 服务范围、内容及要求

1、服务范围：包括提供门诊大厅及服务台、内科导医台、彩超室、三楼四楼导医台、健康管理中心、医学美容科、放射科、住院大厅、机动岗、服务台的导医导诊服务。

#### 2、服务要求

(1) 工作时间由采购人安排（不含夜班），每个星期工作的时间不超过 40 个小时/人(包括 40 个小时)，包括处理各项突发事件及紧急任务。

(2) 人员要求：不少于 18 人（含管理人员 1 名），员工需统一着装上岗，年龄 18-40 周岁，具有中专及以上学历，政治素质好，人品好，沟通能力强，工作积极主动，无违法违纪等不良行为记录。

#### 3、服务内容

##### (1) 门诊导医工作人员

- 每天早晨提前 15 分钟上班，开展导医工作。
- 负责导医导诊、预检分诊、咨询预约、各种地点指引等门诊服务工作，并随时接受咨询。
- 高峰时对病人及时进行分流及引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。
- 认真落实承诺的各项便民服务措施，办理轮椅借用登记手续。
- 为初诊病人提供信息咨询，指导选择专科医生，指引就诊路线。
- 指导“医卡通”相关办理手续，帮助病人信息登记(填写信息)。
- 指导病人使用自助设备，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮病人打印门诊发票清单。
- 对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。
- 帮助病人办理住院登记手续、并护送病人至住院病区。
- 接受病人投诉并登记处理，积极协调医患关系。
- 接待办理：入职体检、招工体检、特殊工种体检、操作工体检等各类个人健康体检。
- 发放一次性杯子和各种健康教育资料。
- 发放“检查报告单”，并协调与此相关的问题。
- 按病人需求为其联系安排“特需门诊”、“专家门诊”。
- 接受各类咨询：医院科室布局查询、检查治疗流程咨询、医院专科介绍、

专家介绍、电话咨询、病人查询、药品查询、费用咨询、健康知识咨询等。

● 自动扶梯安全管理:对乘自动扶梯的患者应加强安全告知和指导工作,严防意外发生。

● 发现紧急情况或意外事件、标牌和电子屏损坏及时报告、报修、通知相应部门,及时处理。劝阻吸烟者,注意节能和按需开灯。

● 下班前负责关闭导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗,并负责收好导医物品:电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。

● 推行迎宾式服务,实施急诊配送,无缝对接。

● 其它大厅导诊服务等。

## 2、门诊科室分诊台工作人员

● 每天早上提前 15 分钟上班,开展分诊工作。

● 主动帮助老、弱、残、孕患者就诊,必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。

● 经常观察侯诊病员的病情变化,对病情较重的病员应安排提前诊治或联系护送至急诊科处理。

● 协调帮助患者办理住院手续并护送至病区。

● 维持好各分诊区域诊室的就诊秩序,严格执行各诊室一医一患制度,并对就诊者进行相关解释工作。

● 保持工作台面及诊疗场所的清洁,下班前整理干净。(必要时测体温、血压)

● 严格做好各分诊区域门诊出诊医生的登记签到与联系工作,确保随时知晓当班坐诊医师在岗和离岗情况。

● 下班前负责检查各分诊区域诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头关闭情况。

● 其它科室导诊服务等。

## 3、健康管理中心兼流动工作人员

● 认真执行医院及体检中心的各项规章制度,做好体检服务工作。

● 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。

● 负责体检预约及受检者候检的安排和协调工作,负责体检报告的录入、保存及发放工作。

● 配合医生完成体检中的各项工作,指导体检,并做好沟通工作,介绍健康体检理念及专业化健康体检、健康管理等内容。

● 配合做好消毒隔离工作、防止交叉感染及医源性感染。

- 协助做好体检物品的领取、保管工作，保证体检工作的顺利进行。
- 完成体检中心其它指令性工作。
- 其他流动导诊服务等。

#### 4、医技科室工作人员

- 在管理人员和护士长的领导及治疗医生的指导下进行工作。
- 负责检查前的准备工作。
- 做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。
- 做好预约挂号工作。
- 做好物品、器材的保管及维护工作。
- 协助护士处理意外突发事件。
- 负责受理接待患者投诉，做好解释工作。
- 做好抽血排号、检验单发放等技能工作。
- 其它医技科室服务等。

### (二) 服务期限

1、本次招标服务期限为1年（自2024年10月1日起至2025年9月30日），如乙方在本次招标年度中实施情况良好，经双方同意，可续签合同，合同一年一签，最多可续签2次。续签合同将参照本次中标结果执行，在国家没有政策性调资的情况下，价格保持本次年度中标价不变。

2、期间启东市中医院如需增减外包人员，费用按照中标额所确定的标准相应增减人员。

3、乙方为甲方所提供的服务人员的劳动、人事关系应归属乙方，乙方必须按照法律、法规及劳动法的有关政策为服务人员办理缴纳养老、失业、医疗等各项社保。乙方为甲方所提供的服务人员在合同期内如发生因工负伤、致残、疾病、死亡等各类劳动仲裁事宜均与甲方无关。

### (三) 其他

1、甲方提供口罩、帽子、手套等防护用品以及一台联网的电脑，一间休息室，更衣柜，一张办公桌等基础办公设施，其余物品乙方自行提供。

2、甲方对乙方每月进行一次考核，考核的结果作为月度浮动费用结算的依据。

3、乙方对服务缺陷下月不予更正，甲方有权另请其他单位更正，费用从乙方未支付的服务费中双倍扣除。

4、如遇甲方有节假日需要加班或者上夜班的情况（指每周工作时间超过40

个小时之外的工作安排），甲方需提前 5 个工作日告知乙方，甲方按照国家或者行业标准支付加班费或者夜班费，费用计入当月服务费总额中，下个月 10 号前结算给乙方。

5、乙方须配合甲方接受上级领导部门的监督、检查等，所涉费用列入报价。

6、约定事项：在合同的履行过程中对标的物的质量发生争议时，以启东市人力资源和社会保障局劳动仲裁结果为准。

#### （四）考核标准

以病人满意度调查的得分和医院相关部门的评分相结合得出的分数为标准，高于 85 分为合格，主要考核指标如下，具体标准另行制定：。

- 服务人员具有应有的职业道德，遵循社会公德，为就诊人员创建健康、文明服务环境；
- 服务人员对于门诊服务工作具备基本业务知识和技能，并能快速、准确运用；
- 服务人员熟悉医院的服务流程、服务内容，能耐心、亲切的应答就诊人员的提问，正确指导患者就诊；
- 服务人员能及时发现就诊人员的需求，主动服务，与就诊人员交谈时，做到用心倾听；
- 仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；
- 站、坐、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；
- 礼貌用语、工作用语统一标准，工作期间首选使用普通话；
- 准时上、下班，不迟到早退，不脱岗。上班时间不玩手机，接听电话注意场合、注意音量、不超规定时间；
- 维持现场秩序和主动疏导就诊人员；
- 对有需要特殊帮助的就诊人员（如残疾人士、行动不便的老年人等）应主动予以帮助；对需要走绿色通道的就诊人员及时与医院总值班进行联系；
- 管理人员接到投诉，及时与医院相关部门沟通、协调，正确、快速进行处理。服务中如有差错，应道歉并立即更正；
- 其它服务标准等。

#### （五）其他约定事项

1、本项目实施过程中需使用的所有设备设施均由乙方自行提供，所需全部费用包含在合同价内，乙方应对工作过程中需使用的设备设施有充分的准备，对

本项目的基本情况及工作量予以充分考虑，成交后不能以任何理由拖延项目工期、降低项目质量或提出增加经费等不合理要求，必须按采购文件的要求完成全部工作。

2、为规范和促进本项目的正常实施和推进，需有序高效、安全稳定、常态化运行，乙方要有明晰的组织机构，成立独立的项目组，项目实施人员齐全，岗位职责明确，配备经验丰富的专职项目负责人，能高标准实施项目管理，确保项目顺利完成。未经甲方同意，不得更换项目组成员。

3、乙方在成交后应在规定的时间内，按质按量完成全部工作，所需的全部费用都包含在合同价中。

4、在项目实施期间，乙方应遵守项目现场及甲方的各项规章制度。无条件的接受甲方的监督管理，对提出的问题要及时整改，整改完毕后通知甲方检查，合格后书面报送甲方备案。否则，甲方可以进行处罚。

5、乙方应当按照国家有关规定，妥善保管好所有工作底稿及相关材料，并做好归档管理工作，以备查用。

6、乙方必须开展安全作业，应保尽保。如果发生交通、作业质量缺陷、或安全措施不全等造成财产损失和人员伤亡等事故的，其责任概由供应商承担，甲方不承担任何责任。

7、乙方必须对所提供服务等知识产权方面的一切产权关系负全部责任，由此而引起的法律纠纷以及费用，由乙方全部承担。

8、乙方必须按照国家规定的方法进行相关工作，并对提交成果负责。在服务过程中如遇到国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范发生修改、变化的，以最新要求为准。

9、乙方遵守职业道德和工作纪律规定。

10、甲方有权随时召集乙方相关人员就项目相关事宜进行工作汇报或开会讨论。

11、相关部门对本项目的成果在核查等过程中发现问题的，乙方需对疑问部分再次进行详细核查及修改直至成果通过相关部门核查。



12、根据上级部门要求完成与本项目相关的其他任务。

13、未尽事宜按有关规定执行。

#### **四、双方的权利与义务：**

##### **（一）甲方权利和义务：**

1.根据甲方服务管理要求及乙方的相关承诺，对乙方提供的服务及履行本合同情况实行验收考核。

2.甲方有义务在适当的范围内公开考核结果。

3.因突发情况，甲方需调动或增加乙方人员时，乙方应服从安排予以配合。

##### **（二）乙方权利和义务：**

1.乙方根据国家标准、行业标准和规范要求及标书规定的服务质量标准和有关要求，积极主动保质保量地完成服务工作。

2.接受并主动配合甲方及行业主管部门的检查。

3.服务范围之外的突击性、突发性工作，乙方须服从甲方的安排，不得无故拖延。

#### **五、服务管理内容的调整：**

合同签订时因实际服务管理要求与采购文件中所述要求有差异，以实际要求为准，且不再因此调整合同金额。

#### **六、违约责任**

##### **（一） 违约责任**

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

##### **（二）甲方违约责任**

1.甲方要求终止或解除合同（但仅指非乙方原因造成），甲方应按乙方完成的实际工作量支付费用，甲方超过合同规定的日期付费时，应偿付逾期的违约金，违约金每逾期一天按相应部分工作经费的千分之一计算。

2.甲方延期付款时（有正当拒付理由者除外）应向乙方偿付逾期付款违约金，按逾期总额每日 0.05%的标准计算；最高支付违约金不超过合同总价的 5%。如

甲方因非乙方原因终止合同应双倍返回履约保证金，乙方保留进一步追诉权利。

### (三) 乙方违约责任

1.乙方不能提供服务的或服务不合格从而影响甲方按期正常使用的，应向甲方偿付指配项目按照成交百分率计算出的合同总价款的 5%违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。延期时间超过 2 周，甲方有权终止合同履行，并没收履约保证金和保留进一步追诉权利。

2.乙方逾期提供服务的，应与甲方和乙方部门协商，甲方仍需求的，乙方应立即提供服务按照逾期服务的每天万分之四支付逾期违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

3.如乙方延时服务，除不可抗拒的因素外，乙方应向甲方就延期偿还违约金，具体按合同的总价款每日 0.05%支付，最高支付违约金不超过合同总价的 5%。延期时间超过 2 周，甲方有权终止合同履行，并没收履约保证金和保留进一步追诉权利。

### 4.不可抗力

(1) 合同一方因不可抗力不能履行合同的，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后发生不可抗力的，不能免除责任。

(2) 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当自不可抗力发生后 3 日内通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在不可抗力发生后 15 日内提供书面证明。

(3) 不可抗力事由消除后，合同继续履行等相关事宜，由合同双方协商解决。

## 七、合同的解除和转让

1.合同的解除：有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

(1) 因不可抗力致使不能实现合同目的的，双方可协商一致解除合同；

(2) 因合同一方违约导致合同不能履行的，另一方有权解除合同；

(3) 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，合同在书面通知到达对方时解除。

2.合同的转让：本合同不得转让。

3.除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同签订后，甲方双方不得擅自变更、中止或终止本合同。

### 八、重大事项的通知

在本合同履行过程中，双方一切联系均以书面通知为准。双方所确认的联系人、联系方式及法律文书送达地址（本合同首部所载明的地址），如发生变更的，应当于变更之日起 3 日内书面通知另一方，未通知的自行承担由此引起的送达不能等一切不利后果。

### 九、争议解决

甲乙双方因履行本合同或与本合同相关的一切事项发生争议的，甲乙双方应友好协商解决，协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。因乙方违约或乙方追究甲方违约但不成立，导致甲方为处理此纠纷产生的费用由乙方承担，该费用包括但不限于诉讼费、保全费、鉴定费、执行费、律师费、差旅费等。

### 十、合同生效及其它

1.合同经甲乙双方法定或授权代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效。

2.采购文件及该文件的响应文件是本合同不可分割的组成部分。如上述文件与本合同约定内容不一致的，甲乙双方认可按照本合同约定的内容执行。合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案（补充协议），补充协议作为本合同的附件与本合同具有同等法律效力，但需要向招标代理方提交贰份备存。

3.本合同一式 5 份，双方各执 2 份，行政主管部门备案 1 份。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

地址：

开户银行：



张健  
张健

帐号：

邮政编码：



乙方(盖章)：

法定代表人或委托代理人(签字或盖章)：



地址：

开户银行：

帐号：

邮政编码：

0611890