政府采购合同

甲　方：苏州市吴江区儿童医院
地　址：苏州市吴江区公园路 176 号
联系人：钱学花
联系电话：0512-60905019

乙　方：东吴服务产业集团（江苏）有限公司
地　址：苏州市干将东路 178 号
联系人：解国庆
联系电话：18762192214

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，甲乙双方就此次成交的 2026 年苏州市吴江区儿童医院导医服务项目（编号：JSZC-320509-SZSD-C2026-0011）的相关事宜，协商一致，签订本合同书，以兹共同遵守。

一、合同内容

1. 乙方负责完成甲方的 2026 年苏州市吴江区儿童医院导医服务项目。

2. 服务期限：**一年（自 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日）。**

3. 下列文件为本合同不可分割的部分：

3.1 成交通知书；

3.2 竞争性磋商文件及其附件；

3.3 乙方的响应文件；

3.4 乙方在磋商过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

3.5 合同附件。

以上文件与本合同具有同等法律效力，若文件之间存在歧义或不一致的，则按照上述编号优先次序进行解释，编号相同的以形成时间在后的为准；若上述文件与本合同内容不一致的，以本合同内容为准。

二、合同价格及费用结算

1. 本合同含税总价（人民币）：大写**贰佰伍拾玖万玖仟陆佰捌拾元整**，小写**¥2599680.00**。上述费用包括在承包期内完成服务内容所需人员工资、奖金、节假日加班费用、社会保险及住房公积金、意外险及各类保险、利润等、代理服务费、管理费及合同包含的所有风险、责任等。具体清单见下表：

序号	岗位	岗位人数（人）	综合单价（元/人/月）	服务期限（月）	小计（元）（人数×综合单价×月数）
1	导医	30	6978.80	12	2512368.00
2	专职管理人员	1	7276.00	12	87312.00
合计金额（大写）：贰佰伍拾玖万玖仟陆佰捌拾元整（¥2599680.00）					

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2. 履约保证金：

2.1 乙方应在本合同签订前，向甲方缴纳 40000 元作为履约保证金。

2.2 如果乙方未能履行合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿，履约保证金不足的，乙方需补足。

2.3 履约保证金（无息）将在服务期限结束后由甲方全额退回。

2.4 履约保证金应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

3. 付款步骤：每月按实际出勤人员数量，结合经甲乙双方确认后的考核结果进行结算，乙方出具合格的发票，甲方支付上月考核后的费用。

4. 付款方式：银行转账。乙方账户信息如下：

账户名：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

开户行：中国建设银行苏州市沧浪支行

账号：32201988736050054249

5. 如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用在合同金额中扣除。

6. 甲方支付合同项中所列费用外不再承担其他任何费用（包括个人）。

7. 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。如：安排服务人员（内部）临时加班。

8. 甲方可根据工作需要增减岗位设置，由此产生的费用以相应岗位费用结算。

9. 甲方对乙方的服务工作进行考核，每月考核结果与服务费用挂钩。

10. 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。

三、甲方权利和义务

1. 甲方的权利：

1.1 甲方有权监督乙方的服务工作，并进行月度质量考核。乙方工作人员必须严格执行甲方的工作制度及岗位职责，在集体或重大事件中乙方工作人员必须服从甲方的统一调度及接受甲方临时派遣的工作，乙方应按照甲方的合理要求，对服务中存在的不足予以改进；

1.2 甲方有权查看乙方工作人员的身份证明、健康证明、技能证书等相关档案，若相关条件不符合岗位要求，甲方有权要求乙方更换相关人员或对岗位进行调整；

1.3 甲方有权要求参加服务人员的面试、筛选等过程，并向乙方提供专业意见。经录用后，在工作中考核不合格的，甲方有权建议乙方更换工作人员；

1.4 甲方有权制止乙方工作人员在其工作场所内从事与服务无关的活动；

1.5 甲方有权根据工作需要制订相应的服务规范、考评办法，甲方有权要求乙方工作人员遵照甲方的服务规范和本合作方案的规定为甲方提供服务。甲方根据相关服务项目的质量考核指标要求，按月对乙方的服务质量进行考核；

2. 甲方的义务：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2.1 甲方应明确乙方工作岗位及具体要求，如有变动或人员岗位数量增减，应于期望调整日提前 22 个工作日以上，以书面形式向乙方进行反馈，双方达成一致后方可执行。

2.2 甲方有义务及时支付乙方服务费用。

2.3 甲方确定乙方上岗人数，乙方必须保证出勤人数，保持员工的相对稳定，不影响甲方正常工作的开展。

2.4 甲方有义务配合乙方进行服务满意度调查、质量改进、员工培训等工作的开展。

2.5 甲方有义务对本合作所涉及的商务信息内容进行保密，未经乙方许可，不应向任何第三方透露服务价格等内容。

四、乙方权利和义务：

1. 乙方的权利

1.1 乙方有权利向甲方询问、了解投诉或服务人员反映情况的真实性，甲方有义务配合乙方进行情况核实。

1.2 乙方对派至甲方的工作人员有管理权，甲方对乙方的管理可以提出合理的建议，同时对乙方的管理方法和管理工具有义务支持。

1.3 当甲方要求的合作服务人员达到 10 人及以上时，乙方有权要求派到医院的一名管理人员负责日常管理和协调工作，同时管理人员的费用以工作人员基本费用的标准计入合作服务总费用。

1.4 对于甲方安排的工作，如超出专业医疗技能服务或者与合同规定不相关的工作，乙方有权进行拒绝，同时产生的一切损失由甲方负责。

1.5 乙方可根据人员实际工作量大小，提出工作人员数量调整的权利。

1.6 在合作期内甲方如需增加工作人员，按照合作所确定的人均费用增加相应金额。

1.7 合同期内如遇政府政策调整社保公积金缴费标准及税费，新标准与旧标准之间所产生的差额费用，合同期内由乙方承担相应的差额费用，合同到期时，下个合同期服务费根据政府政策变化做相应调整。

2. 乙方的义务

2.1 乙方应保证具有履行本合作的法定资质。

2.2 乙方应保证严格遵守中华人民共和国的相关法律法规，同时承诺遵守甲方医疗机构的相关规定。

2.3 乙方应根据甲方的工作要求，选派符合甲方要求的工作人员到甲方指定的工作地点工作。

2.4 乙方工作人员按照规定统一着装，乙方工作人员应严格遵守甲方规定的工作时间，不得迟到早退。

2.5 乙方应根据甲方要求，对派至甲方的员工实施岗前培训，培训内容应包括医疗机构及其科室的有关规章制度、工作流程、岗位技能等。涉及甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。

2.6 乙方可设置管理人员，负责乙方工作人员的管理和监督，乙方工作人员接受甲方管

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

理人员的监督和检查。

2.7 乙方管理人员应及时与甲方相关管理部门确认乙方工作人员的工作表现，如甲方发现乙方工作人员的工作方式、工作态度、工作能力存在不足，乙方应采取有效措施及时改进。对于经过教导仍不适合需求的乙方工作人员，甲方保留辞换人员的权利。

2.8 乙方应对各项服务过程进行记录，对各项记录和数据进行分析，并制定相应的服务优化方案和计划，与甲方达成共识后执行。

2.9 乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付员工工资，为员工按规定投缴社会保险及支付其他国家规定的相关费用，乙方支付给员工的工资不得低于当地政府规定的最低工资。劳资及保险等纠纷与甲方无关，因保险、工资等被政府行政部门查处与甲方无关。乙方工作人员发生工伤事故的（在甲方工作期间），一切费用由乙方承担。乙方须确保社会保险缴纳标准不低于苏州市吴江区规定的最低要求，且住房公积金缴存比例不得低于 8%。若因政策调整导致成本增加，由乙方自行承担（参照合同 4.1.7 条）、乙方应严格按照《劳动法》规定，以不低于苏州市最低工资标准为基数，足额支付延时加班、双休日及法定节假日加班费用。

2.10 乙方工作人员如因不履行职责或违反职业道德被投诉后，乙方应与甲方一起进行调查，经查证属实，应当要求乙方员工及时改正；调查处理情况应及时告知投诉人，乙方自己备案以便查询。

2.11 乙方工作人员从甲方领取的工作工具、设备和其他物品，由甲方负责登记管理，在乙方工作人员离职时，由乙方负责协助收回交还甲方，发生缺失由乙方负责按原价赔偿。

2.12 乙方不得将本合作的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合作无关的任何第三方透露，不得泄露各方的商业秘密（包括本合作方案及其附件和合作签订前的各项方案）。

五、项目验收：

1. 验收标准：根据政府采购合同要求、采购文件要求、响应文件规定。

2. 验收方式：乙方应当按照政府采购合同的约定，配合甲方做好项目验收，提供与验收相关的资料，根据实际需要做好技术说明等工作，并对所提供资料和材料的真实性负责。验收结束后，出具验收书，列明各分项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

3. 验收程序：

3.1 政府采购合同约定的履约验收条件达到时，甲方应当在 5 个工作日内启动履约验收工作，并向乙方发出《政府采购履约验收通知单》。在政府采购合同约定的履行验收条件达到时，乙方可以主动联系甲方启动履约验收工作。

3.2 甲方成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

3.3 验收小组应当按照验收工作实施方案开展验收，对乙方提供的服务按照采购文件、响应文件、政府采购合同等进行逐一核对、验收。

3.4 甲方所有验收意见将以书面形式做出并加盖甲方公章，因此除非甲方书面明示通过验收，否则任何其他行为均不代表甲方已验收合格。

4. 任一项验收不合格的，乙方应负责在甲方限定的期限内完成整改，因整改而导致的费用和损失由乙方自行承担，若导致项目逾期的，乙方承担逾期违约责任。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5. 其他验收要求按照《江苏省政府采购履约验收管理办法》规定执行。

六、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。

七、服务管理基本要求：

1. 为确保服务质量，乙方安排管理人员进行监督管理。

2. 对于乙方服务期间由于服务工作不能及时完成，且造成较大影响的，甲方有权通过扣除服务费用进行处罚。

3. 服务过程中，乙方必须采取周密的安全措施，以避免对人身和财产的损害。如因乙方原因而造成人身伤害或财产损失的，由乙方承担。

八、违约责任：

1. 任何一方违反或擅自变更本合作的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

2. 因甲方原因不能按合作规定的时间及时支付合作费，甲方每日应按 3‰的比例向乙方支付拖欠部分的违约金。甲方连续拖欠款项达三个月以上，致使合作无法履行，乙方有权解除合作，并依法追回欠款和违约金。

3. 乙方无正当理由，未按时支付派出甲方合作服务人员的工资及办理各种社会保险等福利的，乙方逾期 15 日以上的，甲乙双方可终止本合作的履行，应向甲方偿付合同总金额的 2%，作为违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足，由此产生的一切法律责任，由乙方自行承担。

4. 甲方无正当理由，未按时支付乙方服务费用而导致乙方的服务人员工资及办理各种社会保险等福利的，逾期 15 日以上的，甲乙双方可终止本合作的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由甲方自行承担。

5. 乙方如发生拖欠服务人员工资、未按规定缴纳社保保险及住房公积金而导致外包服务人员至行政主管部门投诉举报或向甲方反馈情况的，每延迟清偿缴存一天乙方向甲方支付违约金 1000 元；乙方延迟超过五日的，甲方有权解除合同。

6. 甲乙任何一方按照本合作规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

7. 因执行本合同方案发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合作方案其余部分应继续履行。

九、不可抗力：

1. 因不可抗力（或甲、乙双方）不能控制的原因不能履行合同的，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。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2. 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

十、合同生效：

合同经甲乙双方法定或授权代表签字并加盖公章后生效，并网上备案。

十一、合同的解除和转让：

1. 解除合同：除《中华人民共和国政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形及本合同约定的情形外，本合同签订后，甲乙双方不得擅自变更、解除或终止本合同。

2. 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，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。

4. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同的部分和全部转让给任何第三人。

十二、争议解决：

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院起诉。

十三、附则：

1. 合同份数：本合同一式柒份，甲方肆份，乙方壹份，采购代理机构壹份，政府采购管理部门壹份，各份合同具有同等法律效力。

2. 本合同文件使用中文书写、解释和说明。

3. 未尽事宜：本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

（以下无正文）

甲 方：苏州市吴江区儿童医院

（公章或合同章）

甲方代表签字：

乙 方：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

（公章或合同章）

乙方代表签字：

签订日期：2026 年 4 月 29 日

附件：2026年苏州市吴江区儿童医院导医服务项目服务内容及要求

1.服务范围：医院门诊一站式服务中心、门急诊各科室、医技科室及院内自助机区域等患者服务相关场所。

2.服务内容：

2.1 导医导诊服务：主动提供就诊引导、咨询预约、科室指引及就诊协助。

2.2 审批引导服务：协助办理医保统筹报销、退费审批、病假证明开具等行政手续办理。

2.3 咨询服务：提供医保政策、就医流程及相关规定的咨询解答。

2.4 预约登记服务：负责专家专科门诊、特殊检查及体检等预约登记，并做好与相关科室的衔接。

2.5 便民服务：免费提供担架、轮椅、推车、饮用水、茶杯、针线包等便民设施及物品。

2.6 健康宣教：协助发放健康宣传资料，普及健康知识。

2.7 秩序维护：门急诊服务疏导、合理分流人员，协助护士维护候诊秩序及协调相关事务。

2.8 业务接待：在服务中心做好现场投诉的接收与沟通，并为外来人员提供路线指引和咨询。

2.9 诊间辅助服务：在各候诊区为患者提供非医疗性协助服务，如医技科室查验收发票、秩序维护、协助患者满意度调查等。

2.10 完成医院交办的其他临时性、指令性服务。

3.服务要求：

3.1 工作时间服从医院统一安排，并能够响应各类突发事件及紧急任务的保障需求。

3.2 服务过程中因乙方责任导致的经济损失由乙方按实际发生金额承担赔偿责任。

3.3 甲方每月对乙方的服务情况进行考核。

4.服务人员配备及服务管理方案要求：

4.1 人员要求：

4.1.1 总人数：参与本项目服务人员不少于31人（其中至少包含1名专职管理人员）。

4.1.2 年龄：平均年龄≤45周岁；最大年龄不得超过50周岁。

4.1.3 女性比例≥80%。

4.1.4 新招录人员须具备高中（或中专）及以上学历，能听懂当地方言，且无违法犯罪及其他不良记录。

4.1.5 优先接收原服务团队人员；确保接收人员薪资待遇水平不低于现在岗导医服务人员标准。

4.2 服务人员需统一着装上岗，形象较好，严格遵守医院职业形象规范、语言规范、行为规范。

4.3 拟派服务人员须100%通过岗前培训，考核合格后方可上岗；培训内容应至少包括：医疗机构及科室规章制度、岗位工作流程、服务技能、医患沟通技巧及应急处置常识等。

4.4 乙方必须无条件配合甲方接受上级领导部门的监督、检查。

5.服务质量考核要求：甲方每月对乙方提供的服务进行服务质量考核；苏州市吴江区儿童医院导医服务质量考核表如下：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

指标	条款	违规条例	考核服务公司（处罚金额）
劳动纪律	1-1	上班期间有迟到、早退、脱岗等行为的	100 元/次
	1-2	上班期间擅自脱岗超过 1 小时的	200 元/次
	1-3	无故旷工（缺勤时长≥7 小时）的	500 元/天
	1-4	上班时间玩手机、长时间接打私人电话	100 元/次
工作职责	2-1	未按要求做好各岗位开诊前准备	50 元/次
	2-2	工作台、办公区域物品排放不整齐，工作区域杂乱	50 元/次
	2-3	未按要求管理好诊区秩序，导致诊区秩序混乱	50 元/次
	2-4	各科室功能、服务项目、专家专长及出诊时间掌握不准确的	20 元/次
	2-5	各类登记本记录不及时；存在漏登记、错登记等现象	20 元/次
仪容仪表及服务规范	3-1	未执行首问负责制；未使用文明用语的，未按培训标准礼仪服务	100 元/次
	3-2	服务中未做好解释工作，与家长发生争执的	50 元/次
	3-3	未做到主动服务；引起家长不满意的	50 元/次
	3-4	未按照要求及时接听工作电话；长时间接打私人电话的	50 元/次
	3-5	未按要求统一着装，未佩戴头花、工作牌，未淡妆上岗	50 元/次
管理类	4-1	未定期对导医进行培训（每季度一次，检查培训记录等）	1000 元/次
	4-2	未对新导医进行培训考核合格后上岗	500 元/次
	4-3	不服从岗位调动或工作安排	100 元/次
	4-4	对于多次（三次以上）出现的问题未按要求整改的	500 元/次
	4-5	医务人员、门诊患儿对导医满意度测评未达标（90 分达标）	1000 元/月
	4-6	导医人员学历、年龄、形象等不符合要求	100 元/人
	4-7	新招聘导医未经门急诊办公室考核而上岗	1000 元/次
	4-8	医院要求导医服务公司对不合格情况进行整改，一个月内仍未整改完成的	扣罚当月应付金额 10%
其他	5-1	导医泄露医院机密（如文件、资料）或病人隐私的（视情节轻重追究法律责任）	1000 元/次，同时要求服务公司换人
	5-2	导医服务引起患儿或患儿家长不满而被投诉，经查实过错方在导医（含服务态度恶劣）	200 元/次
	5-3	导医不得利用工作之便为个人谋利	500 元/次，情节严重要求服务公司换人

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App