

政府采购合同

项目名称：购买导诊等辅助类人员外包服务

招标编号：JSZC-320583-KSZJ-G2025-0045

甲方(招标人)：昆山市第一人民医院

联系人：张女士

联系电话：0512-57530347

联系地址：昆山市前进东路 566 号

乙方 (中标人)：苏州麦康企业管理服务有限公司

联系人：周芳

联系电话：15262688595

联系地址：苏州工业园区仁爱路 99 号 D601-602

第一章 总则

第一条 为了构建和谐互信的医患关系，全面营造良好的医疗生态环境，甲乙双方经友好协商，就门诊服务外包合作事宜，共同签署本合作方案，以资共同遵守。

本合作方案对甲乙双方权利义务、服务性质、服务内容、费用作相关约定。其他未尽事项或在执行过程中，双方认为需增加补充条款或说明的，补充条款可作为本合作方案的附件，与本合作方案具有同等的法律效力。

第二条 服务合作定义：甲方根据自身业务需要，将医院门急诊服务业务交由具有该类业务服务经验、良好的业绩、以及具备高效管理团队的乙方进行服务，要求乙方服务人员到甲方的服务场所，利用甲方的服务工具和场所，乙方承诺在确保满足甲方要求的服务标准的前提下，于本方案合作期内，为甲方提供相应合

作项目服务，由甲方向乙方支付项目服务费用。

第三条 乙方合作服务人员：是指乙方派出的符合本合作资格条件的、在甲方从事本合作规定的合作项目范围以内工作的人员。所有服务人员在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方。乙方有义务在本合作有效期内维持其与合作服务人员合法的劳动关系，不得因与合作服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合作项下的义务。

第四条 除双方另有约定外，甲、乙双方之间任何与本合作相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本方案中甲、乙双方指定的地址和银行开户帐号。

甲 方		乙 方	
名 称	昆山市第一人民医院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	苏州市昆山市前进东路 566 号	通讯地址	苏州西交大国际科技园 D 栋 601
邮 编	215300	邮 编	215000
电 话	0512-57027838	电 话	0512-68733727
传 真	/	传 真	0512-68733729
汇款人名 称	昆山市第一人民医院	收款人名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
开户银行	交通银行股份有限公司昆山支行	开户银行	建设银行千灯支行
银行帐号	391680666010149008333	银行帐号	32201986438051514256

第五条 甲乙任一方的名称、法定地址若有变更，变更一方应至少提前十个工作日书面通知对方。该书面通知须加盖变更方公章并经本合作授权代表签字确认后生效；甲乙双方的帐户名称、开户银行、银行帐号有变更的，变更方应在本合作约定的相关付款期限十个工作日前以加盖财务专用章的书面文件的原件通知对方。

第二章 服务合作项目范围和方式

第六条 服务合作内容范围：甲方将门诊一站式服务中心、门急诊各科室、医技科室、体检中心、自助机导医、收费人员等服务与乙方合作，乙方派遣相关服务人员在甲方客户门急诊大厅及科室等提供相应的服务，服务门诊部管理人员

的工作布置、调整，完成临时性指派任务。

服务内容包括：

1、门诊导医服务人员：

1.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

1.2、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，随时接受咨询。

1.3、高峰时对病人进行分流及引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。

1.4、认真落实承诺的各项便民措施，办理轮椅借用登记手续。

1.5、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。

1.6、指导病人使用自助设备，电子病历的打印，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。

1.7、对孕妇、儿童、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。

1.8、帮助病人办理住院登记手续、并指导病人至住院病区。

1.9、接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

1.10、发放各种健康教育资料。

1.11、发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。

1.12、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、病人查询等。

1.13、检查工作环境里的各种设备、设施，巡视各导诊区域，排查各区域隐患，并及时汇报。

1.14、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。

1.15、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。

1.16、其它大厅导诊服务等。

2、门诊楼层区域服务人员：

2.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

2.2、主动帮助孕妇、儿童、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推

送病人检查、治疗。

2.3、经常观察候诊病员的病情变化，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。

2.4、做好导诊，指导患者准确挂号，告知就诊流程，指引患者就诊楼层，位置。

2.5、协调帮助患者办理住院手续并指导病人至病区。

2.6、保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。

2.7、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。

2.8、门诊导诊服务人员，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。

2.9、其它科室导诊服务等。

3、医技科室服务人员：

3.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

3.2、在门诊部管理人员和科室负责人的领导及治疗医生的指导下进行工作。

3.3、负责候诊区域导医导诊、各种地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询。

3.4、负责检查前的准备工作，关照病人所需的注意事项。

3.5、做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。

3.6、做好窗口登记、排号及预约，登记相关工作

3.7、做好物品、器材的保管及维护工作。

3.8、协助护士处理意外突发事件。

3.9、负责受理接待患者投诉，做好解释工作。

3.10、下班前做好诊室物品整理、备齐次日所需物品、和准备工作。

3.11、其它医技科室服务等。

4、自助机岗位服务人员：

4.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

4.2、查阅前一天的工作交接本，了解有无需要处理的问题。

4.3、检查一下每个机器的电源插头是否插好，以防在使用过程中突然断电，造成困扰

- 4.4、帮助未挂号的患者使用自助机挂号。
- 4.5、负责导医导诊、各种地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询。
- 4.6、正确引导挂到号的患者去相对应诊室取号，等待叫号。
- 4.7、耐心帮助家属解答问题。
- 4.8、工作中，如发现自助机出现问题，先自我排查，挂故障牌，报有关部门维修。
- 4.9、负责分流医院窗口排队患者到自助设备操作。
- 4.10、负责对医院患者进行银医通自助设备操作指导。
- 4.11、负责对医院的银医通自助设备做好日常维护及故障报送。
- 4.12、做好各岗位人员的调配。
- 5、收费窗口工作人员：
 - 5.1、根据部门排班要求，开展收费工作。
 - 5.2、提供现场及电话咨询、指引。热情主动接待病人，礼貌待患，有问必答，白问不厌。
 - 5.3、严格遵守国家的财经纪律，熟悉《会计法》和医院各项财务管理制度。
 - 5.4、在工作中严格执行财务科制度的内部操作规程，熟悉收费和物价管理中的相关专业知识。
 - 5.5、收费人员严格按照物价的收费标准进行收入，做到不漏收、不重收、不多收。
 - 5.6、严格遵守收费退费操作的相关管理规定。
 - 5.7、收费人员应严格遵守本单位的现金管理制度。
 - 5.8、使用“窗口文明用语”，禁用“服务忌语”，不与病人争执，不得推诿病人，做好窗口服务工作。
 - 5.9、收付现金要“唱收唱付”，与病人当面点清，留有存根复核与备查。
 - 5.10、每日下班前要编制收入日报，当日现金收入全部缴存开户银行，做到表款相符。交款凭证必须与收入日报同时报财务科稽核人员。
 - 5.11 每日盘点备用金，如有特殊情况需及时报告收费负责人或者财务部门。
 - 5.12、认真保管和使用收费票据，报废的票据要按规定缴存，用完的收据应按序号整理装箱。
 - 5.13、按照医院财务管理需要，完成其他相关工作。

6、医学检验科辅助人员：

6.1、在科主任及专业组长领导下，认真执行各项规章制度和技术操作规程。

6.2、在检验师、检验士的指导下，收集和采集检验标本，进行一般的检验工作及担任本科的日常统计工作。

6.3、领取及保管检验用的耗材、试剂等，并填写消耗表。

6.4、做好院感标准防护，做好消毒隔离工作。

6.5、做好日常工作质量控制。

7、超声科录入人员岗位职责：

7.1、在科主任及副主任领导下，在本机组医师指导下负责超声数据录入、整理和归档工作；负责所在诊室患者报告录入及患者信息核对。

7.2、负责超声工作站正常运转，发现故障及时与信息科联系；协助相关部门做好超声设备维修与保养的日常工作。

7.3、配合完成上级交办的其他任务。

7.4、保持与上级的良好沟通；及时记录本岗位工作中发生的各类事项并及时向相关责任人反馈。

7.5、遵守医院及科室的各项规章制度及法律法规。

7.6、加强与超声科医师之间的沟通协调，配合超声科做好服务工作；及时与超声录入人员沟通协调，服务好超声科的日常工作。

7.7、奉公守法，廉洁自律，不断改进工作作风，切实服务于临床一线。

8、感染与免疫门诊工作职责：

8.1、在科主任和护士长领导下开展门诊工作，服从领导的工作安排。

8.2、仪表端庄，服装整齐，佩戴胸卡，准时上岗、不脱岗，工作时不闲谈，不玩手机，不干私活。严格遵守艾滋病治疗保密工作制度。

8.3、为本辖区内艾滋病病人提供治疗、随访“一站式”服务，负责接待登记并录入患者一般信息，建立个人档案。

8.4、为初诊病人发放随访卡，确认并记录随访时间。

8.5、为服药病人填写随访表并信息上传，录入患者用药信息及化验结果，对患者进行服药依从性督导。

8.6、通知艾滋病初筛阳性患者做确诊检查通知。

8.7、消毒隔离制度，防止医源性暴露的发生。

8.8、协助门诊医生做好丙肝患者的治疗、随访工作。

8.9、做好暴露后预防患者的治疗、随访工作。

8.10、根据疾控及医院要求适当调整工作范围。

9、科研助理岗位职责：

9.1、负责院士工作站的日常工作，包括样本的分装、储存、出入库登记、质量控制等相关工作。

9.2、协调临床及医技科室对生物样本的安全和临床资料的管理。

9.3、负责广州实验室社区队列人群样本管理。

9.4、协助负责人对样本库实验仪器和信息系统管理和维护。

9.5、完成样本库负责人交办的其他事务。

10、消毒员岗位职责：

10.1、消毒员应有压力容器操作证、消毒供应中心消毒员专业培训证，持证上岗。

10.2、严格按消毒供应中心行业标准要求，进行准备、装载、灭菌、卸载和记录等操作。

10.3、工作前必须检查压力表、记录打印装置、密封圈、柜门安全锁扣、冷凝水排出口、柜内壁清洁度、水、电、汽、压缩空气的压力等处于正常状态。

10.4、操作时必须穿戴个人防护用品，以防烫伤。

10.5、严格遵守压力蒸汽灭菌器操作规程，按规范装载、灭菌操作、卸载。

10.6、必须待压力表恢复零位后才能开门，温度降至室温方可移动，冷却时间 $\geq 30\text{min}$ 。

10.7、灭菌器应在完全正常状态下工作，遇有异常情况应立即检修并记录。

10.8、每个灭菌周期需进行物理、化学监测并记录。

10.9、每日每锅空锅做 B-D 试验一次。

10.10、每周每锅做生物监测一次。

10.11、每日清洁灭菌器，注意维护、保养。

11、胃镜室登记员的岗位职责：

11.1、按时上下班，服从内镜中心负责人的管理。

11.2、团结同事，做好窗口病人的解释工作，秩序井然。

11.3、负责窗口工作区的清洁，保证自己的工作区清洁、整齐。

11.4、每天做好检查登记前的常规准备工作。

11.5、根据就诊顺序操作电脑，协助工作人员做好签字及解释工作。并安置就诊家属的秩序。

11.6、负责整个接诊室常用物资的添加，常规用物的请领，待诊间书报架清理及更换。

11.7、协助内镜中心工作人员对就诊病人顺序安排并和接诊工人进行申请单和病历卡的交接。

11.8、内镜中心进行分时预约，协助工作人员做好接待及登记工作。

11.9、协助门口班工作人员对内镜工作量进行核对和登记工作。

11.10、协助工作人员做好各类报告的发放工作。

12、病案管理官：

12.1、负责集中管理全院的住院病案资料。

12.2、按时收回出院病案，及时整理、装订、编制、统计及归档上架。

12.3、使用病案时，需由病案管理员提供。

12.4、保持病案室整洁有序，做好防火、防潮、防盗工作。

12.5、严守病案资料保密工作。

12.6、住院病案原则上要永久保存。

第七条 服务性质、数量及相关约定

(一) 服务人员数量：70人

序号	科室及岗位	数量 (单位：个)
1	登记员	5
2	检查员	1
3	导诊(检)员	39
4	超声科记录员	3
5	药学辅助人员	4
6	消毒员	1
7	接线员	7
8	收费员	1
9	病案整理员	3
10	科研助理	3
11	感染与免疫门诊个案管理师	1

12	抽血员	2
		70

(二) 人员要求

- 1、有一定相关实践工作经验;
- 2、18-40 周岁;
- 3、形象气质佳、性格温和;
- 4、性格开朗, 善于与人沟通, 普通话标准;
- 5、学历要求: 大专及以上, 护理专业优先;
- 6、上岗员工 100%经过基础培训才能上岗;

(三) 服务区域: 甲方指定地点

(四) 服务时间: 周一到周日 (整周), 每周工作时间不超过 40 个小时 (含 40 个小时), 具体时间段可根据甲方要求安排, 甲方有权根据实际运营需求单方调整服务时段及排班模式, 乙方应在收到书面通知后 3 日内完成人员调配。加班、早中夜班、国假上班等按国家标准或相关行业标准另算费用。

本条约定在执行过程中如有变更, 甲方应提前 30 个工作日以书面方式通知乙方, 根据双方协商, 必要时签订补充协议或对协议进行变更。

第八条 甲方负责提供服务场地、设备、设施、工具, 并承担服务项目的日常运作费用, 包括但不限于水电费、电话费、办公用品、办公耗材、口罩、防护服等。

第三章 合作期限

第九条 本合作期限从 2025 年 8 月 31 日起至 2026 年 8 月 30 日。任何一方若提前解除合同, 应提前 30 个工作日以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜, 通知到达对方 30 个工作日后, 合同解除。任何一方未提前 30 个工作日通知对方的, 那么造成的一切损失由违约方负责。

第四章 合作费标准和结算方式

第十条 合作服务费用构成

合同总价 陆佰肆拾陆万捌仟元整

合作签署使用人数为 70 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。

第十一条 结算方式、程序及其他

(一) 以银行转账的方式进行结算；

(二) 每月 5 号前，乙方提供上月《人员考勤表》、《服务费清单》、服务费发票等；甲方完成对乙方服务的月度考核。

(三) 甲方应于收到乙方发票后 5 个工作日内完成服务费支付。

(四) 如遇特殊情况加班，按照相关规定，经双方协商确定后，另行计算加班工资。

(五) 合同期内如遇政府政策调整最低工资、社保公积金缴费标准及税费，新标准与现行标准间不足部分由甲方支付。凭工作交接单书面确认，不再另外签订补充合同。

第五章 权利和义务

第十二条 甲方的权利：

(一) 甲方有权监督乙方的服务工作，并进行月度质量考核。乙方服务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服务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；

(二) 甲方有权查看乙方服务人员的身份证明、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；

(三) 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服务人员；

(四) 甲方有权制止乙方服务人员在其工作场所内从事与服务无关的活动；

(五) 甲方有权根据工作需要制订相应的服务规范、考评办法，甲方有权要求乙方服务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；

第十三条 甲方的义务：

(一) 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 30 个工作日内，以书面形式向乙方进行反馈，双方达成一

致后方可执行。

(二) 甲方有义务及时支付乙方服务费用。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 甲方有义务提供乙方客服人员工作时的耗材，比如口罩，手套，消毒用品，防护服等

第十四条 乙方的权利

(一) 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。

(二) 乙方对派至甲方的服务人员有管理权，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。

(三) 甲方需要乙方服务人员加班（指每周工作时间超过 40 个小时之外的工作安排）或者上早中夜班等的，乙方有权要求甲方按照国家或者行业标准支付相应加班费或者早中夜班费等。

(四) 对于甲方安排的工作,如涉及专业医疗技能服务或者与岗位不相关的工作，乙方有权力进行拒绝，同时产生的一切损失由甲方负责。

(五) 乙方可根据客服人员实际工作量大小，提出服务人员数量调整的权利。

(六) 在合作期内甲方如需增加服务人员，按照合同所确定的人均费用增加相应金额。

(七) 合同期内如遇政府政策调整最低工资、社保公积金缴费标准及税费，新标准与现行标准间不足部分由甲方支付。凭工作交接单书面确认，不再另外签订补充合同。

第十五条 乙方的义务

(一) 乙方应保证具有履行本合作的法定资质。

(二) 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。

(三) 乙方应根据甲方的工作要求，选派符合甲方要求的服务人员到甲方指定的工作地点工作。

(四) 乙方服务人员按照规定统一着装，乙方服务人员应严格遵守甲方规定的工作时间，不得迟到早退。

(五) 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。涉及到甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。

(六) 乙方可设置管理人员，负责乙方服务人员的管理和监督，乙方服务人员接受甲方管理人员的监督和检查。

(七) 乙方管理人员应及时与甲方相关管理部门确认乙方服务人员的工作表现，如甲方发现乙方服务人员的工作方式、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服务人员，甲方保留辞换人员的权利。

(八) 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。

(九) 乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付员工工资，为员工按规定缴纳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。乙方服务人员发生工伤事故的（在甲方工作期间或者上下班途中），或者乙方原因导致甲方或任意第三方人身或财产损失的，一切费用由乙方承担。若因乙方服务人员工作中，未按相关规定及流程执行导致相关事故的，一切费用由乙方承担。

(十) 乙方服务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。

(十一) 乙方服务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，在乙方服务人员离职时，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。

(十二) 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）。

第六章 违约责任

第十六条 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。

第十七条 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。

第十八条 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，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，由乙方自行承担。

第十九条 甲方无正当理由，未按时支付甲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。

第二十条 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。

第二十一条 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，甲方有权解除合同。

第七章 合作变更和终止，不可抗力

第二十二条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合作，须提前 45 个工作日以书面形式通知对方并协商解决，经双方协商一致后签署书面变更合同。

第二十三条 本合作方案期满双方不再续约或者因一方违约导致本合作无法履行，则本合作方案项目终止。任何一方若终止合作，应提前 45 个工作日以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜，合作的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。如合作终止，任何一方未提前 45 个工作日通知对方，

那么造成的一切损失由违约方负责。若乙方退场，甲方的或者甲方指定的第三方继续使用乙方原有人员的，甲方需补偿乙方，金额为合同终止前一个月服务费总额，且承认乙方员工工龄。

第八章 附则

第二十四条 本合作方案中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第二十五条 在本合同履行中，甲方需要追加与本合同相同服务的，在不改变其他条款的前提下，可与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的金额不得超过本合同的百分之十。

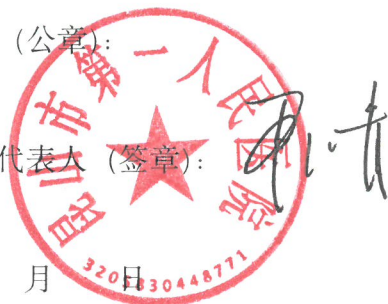
第二十六条 本合作方案有关附件及补充协议是本合作方案不可分割的组成部分，与本合作方案具有同等法律效力；本合作方案未尽事宜，双方另行协商并签署补充合作，作为本合作方案的附件，具有同等法律效力。

第二十七条 本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，招标代理机构执壹份。

甲方（公章）：

甲方代表人（签章）：

年 月



乙方（公章）：

乙方代表人（签章）：

年 月 日



附件 1:

服务考核表

考核项目	考核内容	标准分	考核标准	考核得分	扣分理由
仪容仪表 (10分)	1、接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。	4	一项不符扣2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2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	5	一项不符扣2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2分		
	3、主动规范服务,无投诉现象发生。	4	一项不符扣2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。	2	一项不符扣2分		
诊室秩序 (10分)	1、自助挂号缴费机使用率达到30%。	5	10%以下扣4分,20%以下包括20%扣2分		
	2、患者高峰时,导医是否联系科室主任,严禁与患者发生争执引起投诉。	6	一项不符扣2分		
日常检查情况 (40分)	1、医生对各科室导医服务是否满意(按序就医、一患一诊、是否帮医生打开灯、电脑、空调下班是否关闭等)	4	一项不符扣2分		
	2、医生对各科室导医的分诊方法是否满意(一看病一看报告)(特殊科室特殊对待)	4	满意4分不满意0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5分		
	4、有两名以上人员由于非工作原因聚众聊天。	3	一项不符扣3分		
	5、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。	3	一项不符扣2分		
	6、专家、专科、普通门诊的开诊前准备工作,门诊预约、分时段预约按照预约制度和流程执行。	5	一项不符扣2分		
	7、服务台及诊室各类登记本的登记完成情况,电话预约按要求及时完成。	3	一项不符扣1分		
	8、登记执行情况有无漏登、错登。	3	一项不符扣2分		
	9.保持诊区排队有序正常的开展。	4	一项不符扣1分		

附件 2:

评分结果和服务质量系数见下表:

序号	服务满意度得分	月度服务质量系数
1	<80 分 (含 80 分)	-3%, 连续三个月整改未达标则甲方可要求 乙方退场
2	81-85 分 (含 85 分)	-2%
3	85-90 分 (含 90 分)	-1%
4	91-100 分	0%

1.每月成绩汇总,将考评结果划分为 3 个质量等级,分别是优秀(91-100 分)、及格(81-90 分)、不及格(80 分以下),考核结果为优秀等级按照服务质量系数 1.0 计,及格等级按照服务质量系数 0.9 计,不及格等级按照服务质量系数 0.8 计,月度结算服务费用按照考评结果核算费用。

2.计算方式: 月度绩效考核费用=月度服务费的 6% * 月度服务质量系数。

3.满意度评估方式及内容由双方协商,对评估结果须由双方签字确认。详见服务考核表。