政府采购合同

项目名称：导医等辅助类人员服务外包

招标编号：JSZC-320583-LHZX-G2026-0003

甲方(招标人)：昆山市妇幼保健院

联系人：王冬

联系电话：0512-57027295

联系地址：昆山市开发区青阳中路 5 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合作关系，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	昆山市妇幼保健院	名　　称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	昆山市开发区青阳中路5号	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路99号D601
邮　　编	215334	邮　　编	215028
电　　话	0512-57027295	电　　话	0512-68733727
传　　真	/	传　　真	0512-68733729
汇款人名称	昆山市妇幼保健院	收款人名称	苏州麦康企业管理服务有限公司
开户银行	昆山农村商业银行开发区支行	开户银行	中国建设银行昆山千灯分理处
银行帐号	3052253012018000002599	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：

（一）采购需求：导医人员、收费员、登记员、记录员、项目经理等共计96人，以甲方实际岗位需求为准；

（二）（二）岗位要求

1、岗位人员配置

岗位名称	人数	备注
导医	57人	
收费员	17人	
登记员	9人	
记录员	12人	
项目经理	1人	
合计	96人	

2、岗位职责要求

一）门诊部导医

岗位工作内容：

1.做好门诊患者咨询引导、便民服务。

2.负责门诊现场秩序管理，引导患者挂号、候诊、检查等。

3.负责门诊导医台信息系统的使用。

4.主动询问患者需求、提供相应协助和服务。

5.医院安排的其他工作。

二）收费员

岗位工作内容：

1.格遵守财经纪律、严格执行医院各项规章制度；熟悉物价、医保政策，严格执行相关的物价、医保制度。

2.严格遵守“六、五、四”规范，规范化操作，对患者态度和蔼，坚持文明用语，解释问题耐心，对患者不顶、不气、不刁难。

3. 负责办理门急诊患者的挂号收费服务工作（夜班人员兼办理病人入院手

续）。

4.工作认真仔细，努力提高工作效率，减少患者排队等候时间；接收、找零现金唱收唱付、当面点清。

5.门诊退票、退费要根据《门诊收费退票、退费操作办法》规范操作，对于不符合退票手续者要耐心解释原由。

6.理门诊病人入、出院手续及在院病人催款等相关事务。

7.规定收取患者住院预交金。如病人病急而又未带足钱款可由总值班签字后先予以入院再催款。

8.随时掌握患者住院费用情况,发现病人欠费要及时和医生或护士说明并制作催款单请欠费患者补交预交金。

9.对住院收费进行审核监督，严格按标准收费；结算时要认真仔细逐项结算，防止多收或漏收,同时向完成出院结账手续后的病人提供发票及住院费用明细单，异地病人提供异地结算单。

10.对出入院患者的各项费用，要及时结账，当天收到的业务款要及时解缴银行，做到日清月结，日报表按时上报财务处。

11.妥善保管好各种收费图章和会计资料。由于使用不当或保管不善出现问题，要追究当事人的责任

12.安全防范意识，非本室人员，未经许可不得入内，严禁室内会客；妥善保管备用金等有价证券，出现短缺自己负责；每天收到的业务款要日清、日结，解缴银行，同时将日报表送交财务处。

13.作时间不得擅离岗位，不准由外人代替收费员收费。

14.收费过程中需要科室间配合的要主动与相关科室协调,不能让病人无谓的往返，增加病人的不满。

15.文明礼貌，优质服务，努力构建和谐医患关系。

三）放射科登记员

岗位工作内容：

1.熟练操作放射科 PACS、RIS、预约登记系统；

2.正确及时的执行放射检查患者的分诊登记、健康宣教及物价收费；熟悉苏

州市各项放射影像检查费用的物价收费与医保政策；

3.根据患者病情的轻重缓急及检查项目合理预约检查时间；

4.具有良好的窗口服务形象及沟通交流技巧等。

四）超声科记录员

岗位工作内容：

1.提前5分钟到达科室，准备诊间日常所需耗材，查看开机状况，及时汇报设备故障，在医生下班后检查并关闭设备；

2.核对病人信息，查看报告申请单内容，按照图文软件规则通过文字记录医生口述描述及诊断内容，并核对输入信息的错误及疑点；

3.定期清洁桌面及设备，让诊室及工作台面整洁美观，检查并排除简单的故障；

4.辅助管理科室的耗材，纸张，墨盒等，耗材库存不足时及时上报相关人员；

五）儿童保健科登记员

岗位工作内容：

1.服务台导诊咨询

2.服务台分诊取号

2.服务台接电话预约咨询

3.每日科室门牌更换

4.门诊工作量统计登记

5.科室安排的其它工作

六）妇女保健科登记员

岗位工作内容：

1.两癌筛查信息登记及录入和打印条形码

2.导诊咨询，分诊，取报告

3.阴道镜信息登记

4.阴道镜打印报告

5.两癌筛查及阴道镜病理管理

6.登记台电话预约咨询

7.科室安排的其他工作

七）孕产保健科登记员

岗位工作内容：

1.引导当日结婚的新人参加婚前医学检查；

2.协助服务台另一工作人员为参与婚前医学检查的新婚夫妇在省妇幼系统建立基本档案，需要省妇幼账号登录，涉及信息安全；

3.统筹协调其他安排在婚检区域的辅助人员的工作包括为参加婚检者在诊间系统进行挂号、收费等财务要求的相关工作、导医导诊、发放叶酸等工作；

4.整理、收纳纸质病历，将医生审核完成的纸质病历归档；

5.诊室区域紫外线灯消毒、登记工作；

6.科室耗材整理及仓管的工作；

7.完成科主任交代的其他工作。

八）门诊护理导医

1.胎心监护室导诊岗位工作内容：

（1）协助检查监护仪等设备基础状态，备足耗材，异常及时上报。

（2）清洁胎心监护设备，处理医疗废弃物，做好接诊准备。

（3）核对孕产妇信息，引导入室并讲解流程，协助取舒适体位。

（4）按规范协助涂抹耦合剂、在护士指导下佩戴监护带、连接探头。

（5）观察设备运行与探头贴合度，遇探头脱落、报警等情况，立即告知当班护士。

（6）协助记录基础信息，不独立解读报告、不反馈结果。

（7）监护结束后协助清理，引导孕产妇后续流程，及时移交报告并做好交接登记。

（8）汇总工作量与耗材消耗，按时上报当班护士。

（9）维护就诊秩序，落实院感防控要求，避免交叉感染。

（10）孕产妇出现不适时，立即呼叫医护人员并协助安抚。

（11）妥善保管设备与耗材，做好安全防护。

（12）及时沟通工作问题，反馈孕产妇需求，配合优化流程，遵守科室制度。

2.人流室 PAC 导诊岗位工作内容：

（1）负责预约登记，核对服务对象基本信息，协助完成术前基础信息录入。

（2）PAC 术前咨询、心理疏导、术前准备协助、术中陪伴、信息传递。

（3）协助维护手术室候诊区域的整洁、安静，准备术中所需的非诊疗类辅助物品。

（4）术后康复指导、避孕强化指导、随访预约、情绪安抚、随访与数据管理。

（5）参与科室科普宣传

（6）负责维护咨询区域的环境整洁，定期整理宣传资料、随访台账等物资，确保工作有序开展。

产科门诊专项导诊岗位工作内容：

（1）出生证盖章服务。

（2）抑郁量表专项工作。

（3）产后避孕套发放与登记。

（4）NT 电话提醒随访。

（5）咨询引导、就诊协助、环境维护。

九）项目经理

1.负责本项目人员的招聘、面试、储备。

2.保证项目人数满员满岗状态。

3.负责本项目所有人员（含客服经理）入职手续办理，员工劳动合同的签订、续 签与管理。

4.负责本项目所有人员考勤打卡的录入及每月数据的保存（保存时间为两年及以 上）。

5.明确每位员工社保公积金缴纳起始月份并正确传达给公司。

6.负责本项目所有人员人事档案（含入职材料、入职登记表、劳动合同、体检报 告等）的建立与管理。

7.负责本项目人员的考勤表、绩效考核表、工资单领取确认表等员工签字确认并 保证真实有效性且将此档案保存入档，确保数据保存两年及以上。

8.负责员工考勤（加班、请假等）流程的跟踪，材料的收集。

9.负责本项目离职员工的善后处理工作，包括办公用品、钥匙、工作服、出勤核 算、合同解除、社保公积金退出提醒等。

10.负责本项目产假及流产假人员津贴申请材料的追踪，确保及时递交给社保缴 纳主体单位确保生育津贴的申请。

11.负责本项目客服主管聘期制执行与管理。

12.负责新员工以及所有员工的人事培训计划。

13.确保本项目所有人员知晓公司各项人事行政规章制度并签字确认。

14.负责本项目所有人员劳动合同签订（签订三份）邮寄盖章与返还（返还两份） 跟踪。

15.负责每月统计本项目缴纳社保人员明细以邮件方式及时发送给社保缴纳主体单位。

16.负责本项目人员社保新签办理及离职人员社保的及时退出沟通。

17.负责本项目新进人员的身份证信息、银行卡等工资发放所需材料及社保缴纳所需材料及时提交给到对接公司。

18.负责本项目所有人员工资条的发放确认。

19.负责本项目服务费清单台账于每月 1 号前及时准确的按要求发出。

20.负责本项目人事台账于每月 5 号前及时准确的按要求发出。

21.熟知公司在项目上关于人事管理的各种制度、条例，并熟练做出人事台账。

22.每天检查员工的到岗情况及仪容仪表、桌面整洁度、诊区卫生诊区秩序并详细 记录，月底考核评比。

23.每天早上晨会，会议内容为本星期发生的问题和解决方案。

24.利用社交工具（QQ\微信）搭建交流平台，踊跃发言员工互动，了解员工内部情况和动向。

25.根据年度培训计划合理安排每月培训，做好培训后知识点掌握情况的相关考核。

26.制定各岗位岗位 sop，并做好实时更新。

27.每周一次会议、培训评比礼貌用语和微笑服务的应用情况并详细记录。

28.协调好门诊办、各科室医生和导医之间的关系，发现问题及时解决。

29. 出现导医和患者纠纷及时处理并上报结果，无法处理的情况下，及时汇报上一 级领导。

30. 按照公司规定及时做好人事、运营台账，并及时发送到对应部门和领导；

31. 按照公司或者院方要求定期向院方领导汇报服务外包的工作；

32. 熟知公司在项目上关于人事管理的各种制度、条例，并熟练做出运营台账

33. 负责每月的服务费发票的付款流程，并及时跟踪付款情况；

34. 公司以及医院安排的其他相关事宜。

第七条 服务性质、数量及相关约定

（一）服务人员数量：96人

（二）人员要求

1、有一定相关实践工作经验；

2、人员年龄要求，18-40周岁以内；

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：中等专业及以上，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。国假上班，以调休为主，无法调休的情况下，按照国家或者甲方相关规定另算费用。

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2026年4月01日起至2027年3月31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**人民币玖佰零捌万壹仟贰佰零肆元整（¥9081204.00）**，报价应包括完成该项工作所需的招标服务费、各种税费、人工、保险、劳保、维护、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

合作签署使用人数为96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）国假加班费、中夜班费、考核专项奖等医院额外支付的费用另算，发放流程为：甲方提供明细金额，乙方提供清单及发票；费用由甲方支付于乙方后，乙方发放于岗位人员，因此项费用产生的开票税费由甲方承担。如遇其他特殊情况加班，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，新标准与旧标准之间所产生的费用（差额含公司和个人部分），由甲方支付相应的差额费用。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。

（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）或者上中夜班的，乙方有权要求甲方按照国家或者行业标准支付加班费或者中夜班费。

（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，新标准与旧标准之间所产生的费用，由甲方支付相应的差额费用。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（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

日期：2026年 4月 1日

乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

日期：2026年 4月 1日