政府采购合同书

LWZC3205000002025000 32-003

合同编号：JSZC-320500-CJZB-G2025-0059 号

25.6.1

甲方（采购单位）：苏州市立医院本部

地址：苏州市道前街 26 号

联系人：王俊文

联系电话：0512-62362541

乙方（中标单位）：苏州协雅企业管理服务有限公司

地址：苏州高新区华枫路 211 号华枫科创园 3 幢 2 楼 231 室

联系人：于海峪

联系电话：13338667680

根据苏州市政府采购招标编号 JSZC-320500-CJZB-G2025-0059 号招标文件、乙方的投标文件和中标通知书，依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲方（需方）乙方（供方）双方就此次中标的非医疗性岗位服务外包第三标段：非医疗性岗位服务外包 3（道前院区、白塔院区、山塘院区、康复院区）的事宜，签订本合同书。

一、总则

1. 甲方作为医院非医疗性岗位服务人员外包服务的采购人，乙方作为服务方，双方经友好协商，就乙方为甲方提供人员外包服务，签署本合同。

2. 甲方根据自身经营需要，将相关业务交由乙方承包处理，乙方为甲方提供符合甲方要求的服务成果。乙方了解并知晓本次人员外包服务为民事法律关系，而非劳动法律关系。甲乙双方不构成劳务派遣、雇佣或代理等关系，甲方与乙方服务人员不存在劳动、劳务、雇佣等关系。

3. 乙方自行招聘和管理服务人员，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，以及服务人员可能产生的经济补偿金、经济赔偿金等均由乙方负担。乙方有义务在本合同有效期内维持其与服务人员合法的劳动合同关系，不得因与服务人员间的任何争议影响履行本合同项下的义务。

二、服务要求

1. 乙方应按甲方要求和本合同要求保质保量完成外包工作，服务过程和效果应符合甲方业务流程、操作规范、监督机制和风险管控机制等有关规定。

2. 乙方服务人员应满足如下基本条件：

（1）服务人员年龄不得超过法定退休年龄。

（2）身体健康，具有从事相应岗位所必须具备的合格有效的资格证书（例如驾驶员必须具备驾驶证等）。

（3）遵纪守法，未因违法违纪行为接受经济处罚、治安处罚、行政处罚或被依法追究刑事责任，无黄赌毒等不良记录和嗜好。

3. 乙方应配备的服务人员（包括管理人员）应符合甲方的人数、岗位等要求。

4. 未经甲方同意，乙方不得将外包服务进行转包、分包、随意变更外包服务人员或调动外包服务人员从事其它工作。

三、服务期限

乙方服务期限 24 个月，2025 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。

四、费用结算

1、第_三_标段合同总金额：人民币玖佰玖拾玖万伍仟伍佰贰拾元整（￥9995520.00）。

2、各岗位费用标准：

序号	岗位名称	数量或人数	综合单价（元/人/月）	服务时间（24 个月）	总价（元）	备注
1	导医人员	1	6630	24	159120	
2	打字员/登记员	54	7300	24	9460800	
3	收费人员	1	7800	24	187200	
4	综合服务人员	1	7850	24	188400	
	合计	57			9995520	

2.1 按月结算费用，每月支付的服务费用=每月实际服务人员数量及时间*中标综合单价*95%。剩余 5%作为服务期满后最终考核费用，根据服务期满后的最终考核情况结算。

3、每月考核标准：具体见合同附件；最终考核细则另行商定。

考核均以百分制为基准。月考核由甲方每月对乙方的工作进行现场评价、打分，如果连续三个月考核得分低于 60 分的，甲方有权解除合同。服务期满后的最终考核得分≥80 分的，按合同全额支付考核费用；服务期满后的最终考核得分为 60（含）分-80 分的，扣除考核总费用的 50%；服务期满后的最终考核得分为 60 分以下的，扣除全部考核总费用的 100%。

4、乙方银行账户信息如下：

账户名：苏州协雅企业管理服务有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司苏州吴中支行

账　号：32250199753600005913

五、质量与验收要求：

1、乙方应按照采购文件的有关规定提供优质服务；

2、验收标准：

2.1 履约验收标准：根据国家相关法律法规、行业相关标准、政府采购合同要求、招标文件要求、投标文件规定。

2.2 履约验收主体：由甲方进行验收。

2.3 履约验收方式：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，提供与验收相关的生产、技术、服务、数量、质量、安全等资料，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。相关检测（检验）费用或验收小组成员中的专业技术人员费用由乙方承担，并在报价时综合考虑。

2.4 验收程序：

2.4.1 履约验收时间：本项目采用分期验收。甲方对乙方提供的服务进行月度考核。

2.4.2 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。

2.4.3 甲方成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

2.4.4 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招标文件、投标文件、政府采购合同等进行逐一核对、验收，并做好验收记录。

2.4.5 履约验收工作结束后，验收小组应形成书面验收意见，列明各项标准的验收情况及项目总体评价。验收小组所有成员应当在书面验收意见上签字并报送甲方。验收小组成员意见不一致时，按照少数服从多数的原则作出验收意见，并将不一致意见如实记录。

2.5 经双方共同验收，项目履约验收合格的，甲方根据政府采购合同约定及时向乙方支付采购资金、退还履约保证金（如有），不得拖延、拖欠或非法扣留；项目验收不合格的，甲方应当停止支付采购资金，并按照政府采购合同约定追究乙方违约责任。

2.6 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、权利和义务

1.甲方的权利和义务

（1）甲方有权自行决定是否接受乙方派出的工作人员，有权要求乙方撤换不合格的工作人

员。

（2）甲方有权根据外包项目的工作需要制订相应的服务规范、考核办法，每月对供应商的服务质量进行考核。

（3）甲方有权要求乙方提供外包服务人员的有关资料，包括健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明等。

（4）在提供项目外包服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果归甲方所有。

（5）合同期内，如甲方需要增加或减少服务人员，甲方应提前 1 个月通知乙方进行人员变动。

（6）甲方应按月足额及时向乙方支付费用。

2. 乙方的权利和义务

（1）乙方应管理和督促其工作人员服从甲方的工作安排，按甲方要求及本合同要求完成服务工作，并负责协调和处理甲方与乙方工作人员的关系和纠纷。

（2）乙方应对服务人员进行上岗前的基本培训，包括但不限于工作纪律、考勤纪律、岗位基本素质和岗位工作等，并对服务人员进行日常服务、业务、风险培训，制定和落实培训计划，培训记录应留档。

（3）乙方应保持外包服务人员的稳定性，在其服务人员劳动合同到期前 40 天通知甲方，并征询甲方的意见，甲方在 5 个工作日内给出意见回复。

（4）乙方需做好服务人员入职前背景调查核实个人信息，确认服务人员无违法行为，甲方有权对书面记录进行抽查，包括但不限于：人员的身份证明、学历等证件是否合法有效；是否曾因违法违纪接受经济处罚、治安处罚、行政处罚或被依法追究刑事责任；是否有黄赌毒等不良记录和嗜好；是否有其他劳动用工关系或兼职情况；是否有因借贷活动引发的债务纠纷；是否有身体残障和智能障碍或精神病史等方面。为了保证服务过程的安全，甲方有权要求服务人员到达现场时具备上述材料方可提供服务。

（5）乙方应做好服务人员名册信息维护及人员录用、离职、考核、奖惩等资料准确完整，以便甲方随时查询。

（6）乙方应向甲方提供劳动保障政策法规更新及咨询服务。

（7）未经甲方书面同意或工作需要，乙方及其工作人员不得将其知悉的甲方及其关联公司的商业秘密、技术秘密、业务数据、资料信息等透露、使用或允许第三方使用。

七、劳动关系澄清

为避免乙方服务人员存在误解造成甲方与乙方服务人员之间存在纠纷，乙方同意遵守并且承

诺明确告知服务人员与劳动有关的一切内容，包括但不限于：乙方与服务人员签订正式劳动合同并承担用人单位的全部法定责任，如服务人员的工资、社会保险、高温费、餐贴、交通住宿补贴、福利等费用均由乙方承担。

国家法定节假日产生的加班费用，或因甲方业务需要产生的加班及夜班费用由甲方按照劳动法的相关规定，按照乙方实际加班服务人员的数量结算，费用计入当月服务费总额中。

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），均由乙方承担。

八、违约和赔偿责任

1. 双方约定的服务内容必须由甲方提供工作场所的，由于工作场所不安全或存在隐患，影响乙方人员安全的，乙方有权要求甲方在一定期限内改正。若上述相关问题未及时改正，导致乙方未能按约提供服务的，乙方不承担责任。

2. 乙方服务人员在服务中受到来自甲方的人身伤害的，乙方及其服务人员有权向甲方或行为实施者提出赔偿（根据各自的过错程度承担责任）。若甲方对上述情形的发生存在过错，由此导致乙方服务人员未能按约提供服务的，甲方仍按已确定的价款支付未按约提供服务期间的服务费用。

3. 如乙方服务不符合本合同及甲方的考核要求，乙方应在收到甲方书面意见 5 日内，以书面形式将其整改的结果或整改措施回复甲方，且甲方有权从管理费中扣除乙方相应金额。如造成损失，乙方还应按造成的损失进行赔偿。乙方如在当年度连续 3 个月考核分值低于 60 分，则应退出供应库，外包服务自动终止。

4. 除非是因甲方原因导致的侵权，否则乙方服务人员给甲方、第三方造成人身或财产损害的，由乙方或其当事服务人员自行承担赔偿责任。

5. 甲方为维护自身安全，有权（但并非义务）对服务人员签订、变更、续签的劳动合同进行抽查。如乙方未按规定与服务人员办理相应手续及签订合同，应在 10 日内改正以上行为，如超过 15 日未改正，甲方有权解除本合同。

九、争议解决

因履行本合同发生的一切争议，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，合同其余部分应继续履行。因乙方违约导致诉讼的，甲方为此产生的所有费用均由乙方承担，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费等。

十、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，

5

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。

十一、合同的解除和转让

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2、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，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（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）乙方如在当年度连续三个月服务考核分值低于 60 分，甲方有权解除合同。

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提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4、合同的部分和全部都不得转让。

十一、合同生效及其他

1、合同经招标代理机构加盖骑缝章，甲乙双方代表签字（或盖章）并加盖公章（或合同章）后生效，生效合同在合同签订后 2 个工作日内上传系统网上公示。

2、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招标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，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，但需提交招标代理机构一份备存。

3、本合同一式肆份，甲方贰份、乙方壹份，招标代理机构壹份，具备同等法律效力。

甲方(公章或合同章)：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

合同签订日期：　　年　　月　　日

乙方（公章或合同章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

合同签订日期：　　年　　月　　日

6

附件：

苏州市立医院非医疗性岗位外包服务项目的考核表

考核项目	考核内容	标准分	考核标准	考核得分
仪容仪表（10分）	1、接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。	5	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	
考勤（10分）	1、准时上下班，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行请假制度。	5	一项不符扣2分，旷工扣5分	
	2、坚守岗位，因人员不在岗位影响医生就诊或造成投诉。	5	一项不符扣5分	
日常检查情况（40分）	1、工作台、办公区物品摆放整齐，工作区域干净整洁。	4	一项不符扣1分	
	2、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	
	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、注意节约用电，在开启空调的区域门窗的关闭情况；下班前门窗、灯、空调、风扇、饮水机等关闭情况。	5	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。	5	一项不符扣1分	
	8、登记执行情况有无漏登、错登。	5		
	9.保持诊区排队有序正常的开展。	5	一项不符扣2分	

工作完成情况（8分）	1、每天日常工作完成情况（门诊挂牌准确、医事证明按要求审核盖章、轮椅借用、化验单仔细核对无误后发放等）	4	一项不符扣2分	
	2、各项登记记录情况，有无落实。	4	一项不符扣1分	
工作完成情况（7分）	3、患者门诊预约落实情况，如医生临时停诊，工作人员应告知已预约患者取消预约或更换其他医生就诊。	2	一项不符扣1分	
	4、发现问题有无及时上报科主任及主管。	2	未及时上报扣2分	
	5、门诊部及院部交办的其他临时工作完成情况	3	一项不符扣2分	
职工及病人满意度（10分）	患者对导医服务满意度≥90	5	一项不符扣5分	
	科室对导医服务满意度≥90	5	一项不符扣5分	
综合考评得分（100分）				

注：由甲方每月对乙方的工作进行现场评价、打分。连续三个月考核低于60分的，甲方有权解除合同。

8