政府采购合同

合同编号 ：

项目名称 ：江苏省第二中医院 2026 年门诊导医服务外包项目

使用单位 ：江苏省第二中医院

供货单位 ：苏州麦康企业管理服务有限公司

签订日期 ：　2026 年 1 月 14 日

扫描全能王 创建

第一条　合同当事人

甲方（采购人）：江苏省第二中医院

乙方（中标人）：苏州麦康企业管理服务有限公司

根据《中华人民共和国民典法》、《中华人民共和国政府采购法》及“江苏省第二中医院2026年门诊导医服务外包项目”（项目编号：JSZC-320000-JSHY-G2025-0462）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

第二条　合同标的：江苏省第二中医院2026年门诊导医服务。

服务区域：本部门诊、涟城门诊部、北圩路门诊部、康复中心。

岗位设置：门诊导医服务人员、门诊候诊区域服务人员、自助机岗位服务人员、导医管理人员。

人员分布：医院本部8人，涟城门诊部4人，北圩路门诊部3人，共计15人。

人员要求：

1、人员要求女性，年龄20-40周岁；

2、身高160cm及以上，形象好，五官端正，身体健康；

3、亲和力强，性格开朗大方，善于与人沟通，工作积极主动；

4、学历要求全日制中专及以上学历，医学相关专业优先；

5、有爱心，责任心强，有能胜任岗位工作的意愿和能力；

6、导医队伍相对稳定且业务熟练，能独立完成导医所有岗位职责，各门诊部熟练人员不少于各门诊导医队伍50%，保证门诊工作正常运转；

7、上岗员工100%经过基础培训并考核合格才能上岗，

8、表现优异者条件适当放宽。

服务时间：2026年1月14日至2027年1月13日；服务期限为壹年。

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。乙方有义务在本合同有效期内维持与导医服务人员合法的劳动合同关系，不得因与导医服务人员就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响履行在本合同项下的义务。否则乙方赔偿甲方由此受到的一切损失。

每个星期工作的时间不超过40个小时/人，365天排班，具体时间段可根据甲方要求安排。

第三条 合同总价款

本合同项下服务本合同价格为人民币壹佰壹拾壹万肆仟贰佰元整（¥1114200.00元）。乙方所提供的服务人数为15人。人均单价6190元/月。服务人数少于15人时按实结算，超出15人时另行协商签订补充协议。

本合同总价款是完成本项目所发生的所有费用（含税），包含但不限于支付给员工

扫描全能王 创建

的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及乙方认为需要的其他费用等。

本项目合同期内单价不变，不随国家相关工资政策变化而调整，下一年度合同价格根据国家调资政策做相应调整。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于《江苏省第二中医院 2026 年门诊导医服务外包项目》的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（1）乙方提供的投标文件和投标报价表；

（2）技术规格响应表；投标承诺/服务承诺；

（3）中标通知书；

（4）甲乙双方商定的其他文件等。

第五条 权利保证

1、乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标 权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

2、乙方因为工作失责导致甲方的物品丢失或损坏造成的损失由乙方承担全部责任。

3、乙方因为工作失责引起的纠纷及投诉造成的损失由乙方承担全部责任。

第六条 质量保证

乙方所提供的服务的技术规格应与招标文件规定的技术规格及所附的“技术条款偏离表”相一致，若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

乙方服务人员如遇休假、离职等情况，乙方需补齐实际工作人数。

第七条 交付和验收

1、乙方服务人员应当在本合同签订后 5 个工作日内上岗。

2、验收标准：按行业通行标准和乙方投标文件的承诺（详见合同附件载明的标准，并不低于国家相关标准）

第八条 合同款支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3、付款方式：甲方每月末须对乙方的服务工作进行考核【详见附件一】，如果医院层面有新的考核制度办法以医院新的考核为准，考核结果一周内告知乙方，并经甲、乙双方确认。乙方根据考核结果向甲方提供合法增值税普通发票，同时附甲乙双方确认后的考核结果，甲方收到发票后的 15 个工作日内支付上月服务费用。

乙方账户信息如下，乙方的下述信息发生改变时，应当及时通知甲方。因通知不及时导致的一切损失由乙方承担。

乙方名称、开户银行和账号为：

扫描全能王 创建

账 户 名： 苏州麦康企业管理服务有限公司

开户银行： 中国建设银行昆山千灯分理处

账　　号： 32201986438051514256

第九条 违约责任

1、甲方有权对乙方的服务进行考核，考核结果具有法律效力。若乙方连续 3 个月服务考核低于考核标准，甲方有权解除合同，乙方向甲方支付合同总价 5%的违约金。

2、乙方在承担上述违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

3、甲方有权决定参与员工的面试、筛选过程，并向乙方提供专业意见。经录用后，如在工作中考核不合格，绩效低下，甲方有权利要求乙方更换工作人员。

4、甲方要求乙方合法合规为员工缴纳社保，乙方除主动上交员工信息及社保激纳情况外，甲方有权在任何时间要求乙方如实提供以上证明。

5、合同期内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。

6、甲方未按合同规定的期限向乙方支付服务费用的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 3‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。甲方连续拖欠款项达两个月以上，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。

7、甲方无正当理由，未按时支付乙方服务费，而影响乙方服务人员的工资及各种社会保险等福利办理的，逾期 15 日以上的，乙方可终止本合作的履行。

8、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。

9、乙方投标属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足招标文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付合同总价 5%赔偿金。

第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如果合同中的内容发生变更，必须以书面形式进行约定，经双方认可后，完善变更手续，变更内容与本合同具有同等法律效力。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

3、任何一方若终止合作，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。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

扫描全能王 创建

负责。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 争议的解决

1、因服务的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

3、在诉讼或仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：
（盖章）
法定代表人：
电话：
开户银行：
帐号：
日期：2026 年 1 月 19 日

乙方（供应商）：
（盖章）
法定代表人：
电话：0512-68733787
开户银行：中国建设银行昆山千灯分理处
帐号：32201986438051514256
日期：2026年 1月 19日

扫描全能王 创建

附件一：

门诊导医导诊考核办法

（一）考核目的：

不断提升门诊导医团队综合服务质量，促进整体服务效果，达到有效补充服务力量、协助医院为患者提供优质的医疗服务的目的。

（二）考核小组组成及职责：

1.门诊导医服务考核小组由门诊部、用人科室（单元）组成，对导医管理及服务质量进行考核。

2.门诊部负责监督、指导导医服务工作，制定考核方案和评价指标，考核频次并审定考核结果。

3.评价分为阶段性评价和每月考核。阶段性评价可根据具体情况执行，由门诊部完成。

4.每月考核由用人科室（单元）和门诊部负责，对每月导医服务工作人员的工作日常评价。

（三）考核结果使用：

导医服务考核小组考核结果与每月结算、合同续签挂钩。

1.每月评价作为日常结算依据。考核分大于 85 分为合格，按照合同全额结算每月资金；考核分 80-85 分，每降低 1 分，从当月结算资金中扣除 1%；考核分低于 80 分，每降低 1 分，从当月结算资金中扣除 1000 元；在 6 个月内，考核分连续两个月合格，返还 6 个月内扣除的资金，85-90 分 70% 返还，90 分以上全额返还。

2.阶段性评价作为年度考核、人员增减、合同续签等情况的主要依据。权重分配为用人科室占 30%，门诊部占 70%。月考核未达到考核标准，该工作岗位将于次月进行人员调整，调整的人员需经甲方考核认可。

扫描全能王 创建

附件二：服务考核表

服务考核表

考核项目	考核内容	标准分	考核标准	考核得分
仪容仪表（4分）	1、接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。	2	一项不符扣1分	
	2、按要求统一着装，整齐规范，佩戴头花、工作牌。	2	一项不符扣1分	
服务规范（10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。	2	一项不符扣1分	
	2、严禁与患者争执，耐心解释，做好沟通，做好引导。	3	一项不符扣2分	
	3、主动规范服务，无投诉现象发生。	3	一项不符扣3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（6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。	3	一项不符扣2分，旷工扣3分	
	2、坚守岗位，因人员不在岗位影响就诊或造成投诉。	3	一项不符扣3分	
日常检查情况（30分）	1、工作台、办公区物品摆放整齐，工作区域干净整洁。	2	一项不符扣1分	
	2、熟悉门诊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，熟悉门诊各项流程。	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。	4	一项不符扣1分	
	4、上岗期间禁止聚众聊天。	3	一项不符扣3分	
	5、门诊上班前、下班后，及时开关门窗、灯、空调、风扇等。	3	一项不符扣1分	
	6、开诊前准备工作到位。诊室内电脑开启、物品备用状态。	3	一项不符扣1分	
	7、服务台及诊室各类登记本的登记完成情况按要求完成。	4	一项不符扣1分	
	8、主动引导患者就诊、为患者提供必要的协助。	4	一项不符扣1分	
	9、维护就诊秩序，保持诊室一	4	一项不符扣2分	

扫描全能王 创建

	医一患。			
工作完成情况（40分）	1、每天日常工作落实到位、完成情况良好，无遗漏。	5	一项不符扣1分	
	2、无差错发生。	2	一项不符扣1分，引起投诉扣2分，导致不良后果根据情节严重扣分。	
	3、每天专家及普通门诊排班正常	5	一项不符扣5分	
	4、每天门诊宣传内容的正确播放	5	一项不符扣2分	
	5、每天外聘专家、退休返聘专家、抄方学生及志愿者盒饭的分发到位	5	一项不符扣2分	
	6、严格执行疫情防控管理要求	5	一项不符扣2分	
	7、每天自助设备的正常运行	3	一项不符扣1分	
	8、正确办理本院及网络的增诊、停诊、临时加号等	5	一项不符扣5分	
	9、保证候诊区域无吵闹	2	一项不符扣1分	
	10、工作中发现问题及时上报科室。	3	一项不符扣1分	
职工及病人满意度（10分）	患者满意度≥95	5	一项不符扣5分	
	科室满意度≥90	5	一项不符扣5分	
综合考评得分（100分)				

扫描全能王 创建

服务内容：

（一）门诊导医服务人员

1、每天早上提前 15 分钟上班，开展导医工作，巡视楼层，清点导医台相关物品及抢救物品，保证公共区域自助设备及显示屏的正常运转。

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。

3、接受电话和现场各类咨询：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、病人信息查询、预约挂号、分部门诊班车咨询等。

4、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。

5、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。

6、认真落实承诺的各项便民措施及各种健康宣教，办理轮椅、平车借用、失物招领登记手续，登记发放献血优免优惠号。

7、帮助病人测量血压、体温、身高、体重等。

8、指导病人使用所有自助设备，帮助病人自助打印各种单据。

9、发放病理检查报告单，并协调与此相关问题，医疗证明盖章。

10、帮助患者发票、病历、假条、出院小结等加盖医疗专用章，处方单加盖外购专用章。

11、住院患者审核盖章，协调共享床位，指导患者到住院收费窗口办理入院手续，指导病人至住院病区。

12、导医台电话咨询，接受病人表扬、投诉并登记处理，协调处理门诊医患矛盾，通知相关部门处理患者投诉。做好满意度调查。

13、对孕妇、儿童、伤残、重症、无陪客患者、绿色通道、发热病人、老年人、实行陪诊、陪检等援助式服务、将持有体检直通车患者送至就诊科室，并进行登记。

14、按病人需求为其联系安排“特需门诊”、“专家门诊”。

15、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。

16、负责志愿者每日签到、打卡、分发服装、带教等。

17、统计当日门诊退休返聘、外聘专家、抄方学生及志愿者盒饭数量，并负责领取与发放。

18、根据医院工作安排调整公共区域宣传内容，保证显示屏内容的正常播放（易拉宝、LED 显示屏、电视机、展架资料等）。

19、根据门诊办公室工作需求，督查门诊医生的迟到早退并登记，提高门诊满意度和预约诊疗率。

20、掌握科室及医生出诊时间及开停诊情况，办理本院及网络增诊、停诊排班，负责临时加号、增号，每周上传排班至网络，修改 LED 显示屏及纸质版专家介绍，保证当日门诊的正常开诊。

21、领取、发放医疗用品、办公用品和后勤维修相关物品，做好物资的入库、出库登记。

22、指导患者脱卡支付结算，减少患者在窗口、自助机等待时间。

23、推荐指导患者挂专病门诊号，指引患者到相应诊室就诊。

24、指导患者注册互联网医院，方便患者在互联网医院咨询就诊。

25、负责夜门诊的排班加号、挂号人次及患者来源的统计，指导患者使用自助机挂号缴费，指引患者去相应诊室就诊，打印中医康复中心医生开具的治疗单。

26、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；

扫描全能王 创建

电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。
27、根据门诊感控制度，严格执行感控要求。
28、配合院内义诊工作；其它大厅导诊服务；服从医院其他工作安排。
（二）门诊候诊区域服务人员
1、每天早上提前 15 分钟上班，开展分诊工作。
2、了解医生出诊时间及开停诊情况，并协助医院及时更新医生开、停诊信息。
3、门诊病人的健康宣教，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。
4、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，维护就诊秩序。
5、分诊叫号，指引患者到相应诊室就诊，告知就诊流程，维持诊室就诊秩序。
6、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。
7、协调帮助患者办理住院手续并指导病人至病区。
8、指导患者脱卡支付结算，减少患者在窗口、自助机等待时间。
9、推荐指导患者挂专病门诊号，指引患者到相应诊室就诊。
10、指导患者手机挂号、注册互联网医院，方便患者在互联网医院咨询就诊。
11、负责夜门诊的排班加号、挂号人次及患者来源的统计，指导患者使用自助机挂号缴费，指引患者去相应诊室就诊，打印中医康复中心医生开具的治疗单。
12、正常工作日做患者满意度调查表。
13、保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净，及时更换门诊诊室床罩。
14、在门诊医生下班后负责检查诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头关闭情况。
15、协调名医堂抄方学生统筹安排；会务接待工作。
16、协助护士老师做好相关事宜，其它科室导诊服务等。服从其他工作安排。
（三）自助机岗位服务人员
1、每天早上提前 15 分钟上班，检查自助机当日排班是否正确，开展工作。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。
2、查阅前一天的工作交接本了解有无需要处理的问题。
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；帮助患者使用自助机挂号、缴费，提高自助机使用率，降低窗口排队量。
4、熟知医生排班，准确的指引指导患者挂号。正确引导已挂号患者去相应诊室，等待叫号，。
5、分流医院窗口排队患者到自助设备操作，协助维持人工收费处的排队秩序。
6、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。
7、耐心帮助家属解答问题。
8、工作中，如发现自助机软件、硬件出现问题，先自我排查，挂故障牌，再报有关部门维修。 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。
9、指导患者使用脱卡支付结算，减少患者在窗口、自助机等待时间。
10、推荐指导患者挂专病门诊号，指引患者到相应诊室就诊。
11、指导患者手机挂号、注册互联网医院，方便患者在互联网医院咨询就诊。
12、负责夜门诊的排班加号、挂号人次及患者来源的统计，指导患者使用自助机挂号缴费，指引患者去相应诊室就诊，打印中医康复中心医生开具的治疗单。

扫描全能王 创建

13、服从其他工作安排。

（四）导医管理人员

1、每天早上提前 15 分钟上班，检查当日上班人员的仪容仪表，总结前一天的工作情况并安排当天的工作计划。

2、查看人员到岗情况，岗前准备工作是否完成。查看诊区就诊秩序，就诊环境，查看各岗位人员工作情况。

3、处理现场投诉，并进行跟进。与医院领导做好解释工作，告知事情经过，处理结果等。

4、有基础的处理设备故障的能力，解决不了时及时报告、报修、通知相应部门。

5、根据医院专家坐诊时间变化，及时修改专家时间表、LED 显示屏，打印专家时间表等。

6、月底做好一月总结台账及相关数据的统计（办公用品、公共区域及诊室、专家和志愿者盒饭汇总及上报、专家停诊次数等，后续会根据工作内容进行相应的调整）。讨论不足之处，做好整改。表扬做得好的地方，加以保持。

7、做好新老员工交替期衔接工作。培训新员工（分诊知识，客服手册，医院分布 概况，礼仪，仪容仪表）并进行考核。通过后安排老员工带教从中观察新员工工作情况，了解该员工性格以及工作能力，合理安排岗位。

8、负责办公用品及医疗用品的申请、管理、发放。

9、指导患者使用脱卡支付结算，减少患者在窗口、自助机等待时间。

10、推荐指导患者挂专病门诊号，指引患者到相应诊室就诊。

11、指导患者注册互联网医院，方便患者在互联网医院咨询就诊。

12、负责夜门诊的排班、挂号人次及患者来源的统计。

13、合理排班，安排好员工平时的调休，事假，病假等并做好登记工作。

14、协助院领导调配工作岗位。岗位变动时及时做好岗位调节工作。

15、做好科室及门诊医生的沟通，协调在开诊过程中遇到的各项问题。

16、做好退休及外聘专家的保障工作，负责平时及节假日排班的增、停诊需求，有问题及时反馈及时解决。

17、做好与医院其他部门的沟通，完成院领导安排的其他工作。

18、月初月底做好各类数据统计汇总工作，协助门诊部主任完成数据统计、阶段总结计划等。

19、配合医院完成各项检查工作，服从其他工作安排。

扫描全能王 创建