政府采购合同（服务）

审计编号：YDFYCGZX-其他 2026011

甲方（采购人/买方）：**扬州大学附属医院**

乙方（供应商/卖方）：**上海益中亘泰（集团）股份有限公司**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方根据江苏省政府采购中心招标结果签订本合同。

1.合同标的

乙方根据甲方需求，提供下列服务，人员配置详见附件 1：

1.负责门诊、医技、急诊、住院区域的导医导诊、现场陪诊、发热病人引导、自助就医设备服务的工作，维持大厅及各诊区的就诊秩序、合理疏导病人，缩短病人就诊时间；

2.处理现场突发事件，及时缓解医患或患者间矛盾，解决病人的一般性争议；

3.完成满意度调查，征求与梳理病人提出的意见及建议，及时向医院部门负责人反馈；

4.负责发放宣传资料；

5.负责诊疗辅助工作；

6.协助工作区域禁烟监督工作；

7.负责医院入口处疫情防控相关工作；

8.完成采购人交办的其他任务（如：应急事件处理等）。

服务内容等要求详见招投标文件。

2.合同总金额

2.1 本合同金额为人民币叁佰玖拾叁万叁仟玖佰壹拾柒元玖角贰分/年（¥：3933917.92），分项报价见附件 2。

2.2 本合同总价款是招标文件中发生的所有费用，包括服务人员基本工资（符合政府最低工资标准）、岗位考核工资、各种岗位津贴，各种加班费、五险一金、防暑降温费（仅高温岗位发放）、年终考核、满勤奖、管理人员薪资、服务人员资质证件费用、培训费、服装费、管理费、各种规费、税金等支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金、国家政策性调整等招标文件所要求和完成本项目发生的的全部费用。

2.3 本合同总价款包含乙方根据甲方需要应当提供的伴随服务费用。如根据甲方节假日或重大活动或者应急处置等需要，乙方增（减）服务人员等。

2.4 价格调整

2.4.1 服务期间，甲方若由于各种客观原因，必须对采购项目所牵涉的服务或人员进行适当的增减时，在双方协商一致的前提下，可以按照招标采购时的价格水平做相应的调整，并据此签订补充合同。

2.4.2 服务期间，若当地人社主管部门最低工资标准或社保缴费基数等上调，续签合同时经甲方同意可根据政策同比例上浮续签合同金额。

2.4.3 除上述两种情况，本合同执行期间合同总价款不变。

3.组成本合同的有关文件

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文或资料提供给任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

3.3 关于本项目政府采购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，这些文件包括但不限于：

（1）投标响应文件；　　（2）投标报价文件；

（3）项目组人员表；　　（4）技术参数、商务条款响应及偏离表；

（5）服务承诺；　　（6）中标通知书；

（7）甲乙双方补充协议；　　（8）乙方投标时提供的响应文件。

4.知识产权保证

乙方保证甲方在使用、接受本合同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、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

5.产权保证

乙方保证所交付的服务和服务所涉及的物品所有权无任何抵押、查封等权利瑕疵。

6.保证金

6.1 乙方在签订合同前须缴纳当年合同总价的 10%作为履约保证金缴纳至甲方指定账户。

6.2 履约保证金用以约束乙方在合同履行中的行为，以及弥补合同履行中由于乙方自身行为可能给甲方带来的各种损失；若保证金额不足以弥补乙方违约造成甲方损失的，

甲方可继续向乙方主张索赔。

6.3 履约保证金的退还：一年合同履行结束后，乙方凭甲方签署的项目验收单或项目验收报告，办理保证金退还手续，若合同续签，则在下一年合同签订前重新缴纳。

7.转包或分包

本合同禁止转包或分包，本合同范围的服务，应由乙方直接提供的，不得转让他人提供。

8.服务期

8.1 本项目服务期限 3 年（自 2025 年 7 月 1 日-2028 年 6 月 30 日），本合同服务期一年（自 2026 年 7 月 1 日-2027 年 6 月 30 日），考核合格的情况下（考核表见附件 3），甲方与乙方可签订下一年合同，合同一年一签。

9.服务方式及服务地点

9.1 服务方式：甲方指定形式（详见附件 3 考核表）

9.2 服务地点：扬州大学附属医院（东西区），甲方指定地点

10.货款支付

10.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

10.2 本合同项下的采购资金由甲方支付，付款前乙方向甲方开具发票。

10.3 支付方式：

服务款项按月支付，先服务后付费。服务费用实行先考核，后拨付制度。甲方根据考核结果按实支付（实际费用根据考核结果计算出的服务系数进行折算，每月服务费=每月服务总价×服务系数），于下一个月 10 日前乙方凭甲方的月考核表及开具的正规增值税发票等材料向甲方办理付款手续，甲方凭手续齐全的票据向乙方支付上一个月的服务费用，合同期满，甲方考核满意后签订下一年合同。服务期满达到离场要求且按时撤场后，15 个日历天内结清全部账目。（以上均不计息）

11.税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

12.质量保证及售后服务

12.1 乙方应按招标文件规定及响应文件承诺的技术性能、技术要求、质量标准向甲方提供服务；若无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

12.2 乙方应保证其提供的服务是全面和规范的，并完全符合其响应文件。如因乙方

提供的服务有瑕疵造成甲方损失的，所需费用由乙方承担。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在 24 小时内到达甲方现场。

12.4 服务期内，乙方应对所提供服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

12.5 服务期内，若接到甲方应急服务响应（如疫情防控等）要求，保证能够 40 分钟内（不含 40 分钟）到达医院响应现场，提供应急（疫情防控）支援。

12.6 服务承诺

1.安全管理 5 个为零（人身伤亡责任事故为零、生产设备责任事故为零、火灾责任事故为零、偷盗事件为零、重大环保责任事故为零）；

2.违规违纪事件发生率为零；

3.确保人员一周以内招聘到岗；

4.确保医患人员发生冲突为零；

5.用工科室综合服务满意度 90%以上。

（其他内容详见招标文件）

13.交付内容和验收

13.1 乙方应当在合同签订后一年内完成服务事项，招标文件有约定的，从其约定。

在交付前，乙方应作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方初验收和使用的技术条件依据，检验的结果交甲方。

13.2 验收标准：按乙方响应文件的承诺，并不低于国家相关标准。

对于乙方要交付的服务，甲乙双方须在 7 个工作日内初验收，甲方对乙方提交的服务依据招标文件上的技术要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，符合招标文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。

13.3 新入职人员须培训合格上岗。

13.4 如出现新增岗位、增设人员（甲方以书面形式通知乙方）或如出现人员缺额时，乙方根据具体需求应在一周内完成人员招聘，如未能补充到位，甲方对此有考核权，并因此所发生的所有费用均由乙方承担。

13.5 乙方须按照招标文件的要求配置甲方驻点项目经理和驻点专职管理人员进行门诊外包服务人员日常管理工作，负责日常用工管理事务，确保各项工作有效落实。其薪资应按照投标文件投标标准发放，甲方对此有考核权。

13.6 甲乙双方关于调试和验收的其他约定：无。

14.人员要求及考核标准

14.1 拟派人员要求

14.1.1 项目主管有一定的计算机办公软件应用水平，熟练运用 PPT 及 ELS 工作表制作，具备良好的沟通协调能力。

14.1.2 身心健康，品行端正，爱岗敬业。

14.1.3 无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无犯罪记录、无不良嗜好。

14.1.4 对门诊外包服务人员进行现场管理、岗前培训、日常岗位巡查、定期安全培训与教育等工作，并做好技能、操作规范等方面培训工作。

14.1.5 各岗位专业人员须符合：

14.1.5.1 符合招标文件对员工年龄、性别、文化水平等要求。

14.1.5.2 身心健康，品行端正，爱岗敬业。

14.1.5.3 无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无犯罪记录、无不良嗜好

14.1.5.4 特殊岗位、特种设备操作人员需持有有效的岗位操作证。

14.1.5.5 所有员工须持有有效期内的健康证，并经采购人验收合格后方可入职。

14.2 考核标准

14.2.1 乙方应加强对门诊外包服务人员的领导与管理，充分调动所有门诊外包服务人员的积极性，在合同约定的有效期内应做好如下工作：

14.2.1.1 员工培训

14.2.1.1.1 岗前培训：由乙方负责在入职 2 天内完成岗前培训，培训内容应包括医院概况及各项规章制度、相应岗位职责等，并对培训内容进行书面考核合格（部分科室有笔试要求的，考试成绩要达到合格标准）后，方可派往甲方相关岗位工作。

14.2.1.1.2 岗中培训：甲方用工部门，定期组织开展相关专业知识培训和演练，乙方所有在甲方工作人员必须无条件服从，并做好相关培训手册的规范填写，每年培训不低于 12 次（每月进行一次，公共情况、突发事件加做），培训后乙方按照 PDCA 管理方式做好培训数据的分析及总结。

14.2.1.1.3 岗前、岗中培训期间，与专业有关的业务培训，由乙方负责开展。

14.2.2 日常管理与考核

14.2.2.1 建立用工人员花名册，信息齐全并每月维护，提前上报工人保险费用更改及其他人事变动情况。

14.2.2.2 乙方外包服务人员有下列情况之一，经查证属实的，甲方可以随时提出更换人员，乙方应在一周内更换到位。

14.2.2.2.1 不遵守劳动纪律或甲方规章制度，损害甲方经济利益。

14.2.2.2.2 违背职业道德并一生不良影响的。

14.2.2.2.3 连续旷工时间超过二天或一年内累计旷工时间超过三天者。

14.2.2.2.4 无理取闹、打架斗殴或恐吓威胁相关管理人员严重影响工作秩序的。

14.2.2.2.5 贪污、诈骗、盗窃、赌博、营私舞弊等情节严重的。

14.2.2.2.6 违反工作规定或操作规程，发生责任事故，造成严重经济损失的。

14.2.2.2.7 伪造或缴单、学历、健康证明及用其他不正当手段欺骗甲方的。

14.2.2.2.8 有违法行为、被依法追究刑事责任的。

14.2.2.2.9 乙方工作人员服务差，被有效投诉一年内累计达到 3 次的。

14.2.2.2.10 在工作时间发现脱岗、迟到或早退达半小时，在一月内累计达到 3 次，一年内累计达到 5 次的。

14.2.2.2.11 出现其它违反国家法律、法规或甲方规章制度造成严重后果的。

14.2.3 员工进行法定休假（年休假、婚假、产假、丧假等，下同）和病假、事假等须履行休假手续，并增派相应服务人员进行服务。

14.2.4 乙方每周组织自查，建立巡查表，对派出的所有员工工作期间遵章守纪、履行职责、工作质量和安全情况进行检查，并做好检查记录。在日常检查过程中如发现问题或存在重大隐患，应在第一时间上报所在科室进行整改，汇报沟通。乙方未能及时上报或故意隐瞒情况的，由此造成的一切后果由乙方承担。

14.2.5 每月发放服务质量调查表，乙方管理考核表、对各专业服务人员在日常工作中的服务态度、工作质量等以书面形式向被服务的单元征求意见，做好书面记录并分析改进，对提出的问题不能及时解决的，将进行考核评分。考核结果与乙方管理费挂钩。

14.2.6 做好日常管理表格台账的档案管理工作，报甲方相关管理部门存档备查。

14.2.7 每月进行工作总结，月底前上报甲方相关管理部门。

14.2.8 年终乙方服务单位及管理人员，须进行年度工作总结与考核。

14.3 服务在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

14.4 服务在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点。

14.5 人员需统一着装上岗、站立服务，四季服装、配饰、办公用品、通讯工具等由中标人承担，服装需要经过采购人审核。

14.6 工作时间根据开诊流量弹性安排，按照国家劳动法相关规定执行。

14.7 工作要求和岗位职责

14.7.1 导医服务工作人员

14.7.1.1 在门诊护士长和导医主管的领导下工作。每天准时到岗开展导医工作。

14.7.1.2 掌握医疗服务基本特点和医疗业务基本流程，熟悉医院所有科室布局和功能，负责导医导诊、咨询预约、各种地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询。热情耐心解答患者提出的问题，服务用语规范。

14.7.1.3 流动巡查各诊疗区域，高峰时对病人进行分流及引导，指导病人使用自助设备，帮助病人自助挂号、自助缴费、自助打印门诊检验报告单、自助打印发票，必要时引导病人完成退费。

14.7.1.4 经常观察候诊病人，发现病情变化和病情较重的病人安排提前诊治或联系护送至急诊科处理。协助护士处理意外突发事件。

14.7.1.5 主动帮助老、弱、残、重病人优先就诊。必要时协助轮椅推送至对应科室。

14.7.1.6 认真落实各项便民措施，如免费提供轮椅、平车、健康教育宣传材料等。

14.7.1.7 熟悉高效投诉处理机制、首接负责制，征询病人意见，协调处理医患双方有关问题。

14.7.1.8 保持工作台面及诊区环境的清洁，劝阻吸烟者。

14.7.1.9 下班前负责检查诊区的房间、电脑、电灯、空调、门窗、水龙头关闭情况。

14.7.1.10 自动扶梯安全管理：对乘自动扶梯的患者应加强安全告知和指导工作，严防意外发生。

14.7.1.11 征询、收集患者对医院意见和建议，发现问题，及时向门诊部汇报。

14.7.1.12 疫情期间，观察进入门诊大厅人员的体温，发现异常，及时复测，发现发热病人，及时汇报，并按相关规定处理。

14.7.1.13 完成医院和门诊部布置的其他工作。

14.7.1.14 认真落实医院安全生产工作要求。

14.7.2 预检分诊工作人员

14.7.2.1 在门诊护士长和导医主管的领导下工作

14.7.2.2 主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。

14.7.2.3 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。

14.7.2.4 维持门诊良好的就诊秩序，严格执行诊室一医一患制度，并对就诊者进行相关解释工作。

14.7.2.5 保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。

14.7.2.6 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。

14.7.2.7 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。

14.7.2.8 疫情期间，做好各级防控工作，来院人员流调流程指引、信息采集、引导发热门诊。

14.7.3 自助服务工作人员

14.7.3.1 热情耐心解答患者提出的问题，服务用语规范。

14.7.3.2 协助并指导患者进行各区域自助机当日挂号、预约挂号、取预约号、自助缴费、自助打印发票等。

14.7.3.3 做好门急诊各楼层机器的日常维护，及时更换打印纸，保持机器外观整洁，显示屏呈正常使用界面。

14.7.3.4 做好门急诊电子病例售卖机的日常维护，及时放置空白病历本，保持机器外观整洁，显示屏呈正常使用界面。

14.7.3.5 做好门急诊电子病历打印机的日常维护，及时添加打印纸，保持机器外观整洁，显示屏呈正常使用界面。

14.7.3.6 做好门急诊自助报告机、自助胶片机的日常维护，及时添加打印纸，保持机器外观整洁，显示屏呈正常使用界面。

14.7.3.7 积极宣传预约挂号方式，指导并教会患者至少能使用一种有效预约方式操作。

15.违约责任

15.1 甲方无正当理由拒绝初验收和终验收服务项目的，甲方应按未付服务项目款金

额每日万分之五向乙方支付违约金。

15.2 甲方无故逾期验收和无故逾期办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款金额每日万分之五向乙方支付违约金。

15.3 乙方违约，在消除违约情形前，应按本合同项目总额每日万分之五向甲方支付违约金，甲方可以从待付款项中扣除。

15.4 乙方因逾期交付服务项目或因其他违约行为，导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

15.5 乙方所交的服务项目全部或部分品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，乙方更换服务但逾期交付的（甲方拒绝接受的除外），按乙方逾期交付处理；乙方拒绝更换的，甲方可选择解除本合同或本合同的一部分，并可追究乙方的其他违约责任。

15.6 合同生效后，发现乙方响应属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足招标文件要求，造成合同无法继续履行的，乙方履约保证金不予退还外，还应向甲方支付不少于合同总价10%赔偿金。

15.7 乙方应加强工作人员的管理，禁止乙方以各种手段腐蚀、贿赂甲方单位工作人员，并将诚信档案记录的工作人员违规不良行为纳入违约行为，如有违反，甲方将停止履行合同，并追究乙方违约责任。

16. 不可抗力事件处理

16.1 在合同有效期内，甲乙双方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。不可抗力，是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，例如战争、严重的地震、洪水等，但一方违约或疏忽导致合同不能履行的不属于不可抗力因素。

16.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。除甲方书面另行要求外，乙方应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。若不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

17. 争议解决

17.1 因服务的品质质量问题发生争议的，可在国家认可的质量检测机构对服务内容质量进行鉴定，服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务项目不符合质量标准的，鉴

定费由乙方承担。

17.2 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，甲乙双方同意最终采取下列两种方式的第（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，适用中华人民共和国法律；

（2）向扬州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

17.3 若甲乙双方任何一方都没有选择解除合同的，为避免扩大损失，在诉讼或仲裁期间，双方应继续履行。

18. 合同其它

18.1 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。

18.2 合同履行期限内，因乙方工作失职造成的事故或其他财产损失和人身伤害，均由乙方承担经济和法律责任，与甲方无关。

18.3 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位章后生效。

18.4 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

18.5 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方执贰份、乙方执贰份。

甲　　方：扬州大学附属医院　　乙　　方：上海益中宜泰（集团）股份有限公司

地　　址：　　地　　址：

法定代表人或授权代表：　　法定代表人或授权代表：

联系电话：　　联系电话：

日　　期：2026 年 7 月 1 日　　日　　期：2026 年 7 月 1 日

廉洁合作协议

甲方名称：**扬州大学附属医院**

乙方名称：**上海益中亘泰（集团）股份有限公司**

在甲乙双方订立、履行合同过程中，为保持廉洁自律的工作作风，防止各种不正当行为的发生，甲乙双方订立协议如下：

一、甲乙双方应当自觉遵守国家、地方法律法规以及本合同的约定，在合同的订立、履行过程中廉洁自律。

二、甲乙双方工作人员严禁进行商业目的的统方，不得对外泄露涉及业务或个人的隐私数据，不得违规规提供医疗机构内未公开的数据、患者用药化验检查诊疗等信息。

三、甲乙双方工作人员应当保持与合作方的正常业务交往，不得以任何形式向合作方索要和收受个人回扣等好处费，不得接受合作方或其关联机构的礼金、有价证券和贵重物品。

四、甲乙双方工作人员不得参加可能对公正开展业务有影响的宴请、旅游、学习、考察、健身、娱乐活动等，不以讲课费、顾问费、咨询费、课题费等名义牟取高额利益，不违规在对方机构等兼（任）职并取酬，不利用职权为本人及特定关系人经商办企业提供便利条件。

五、甲乙双方工作人员不得要求或者接受合作方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。不得接受合作方工作人员介绍的家属、亲友等关系人从事与合同相关的业务。

六、甲乙双方工作人员不在交往中发生违背公序良俗行为，不通过合作方机构或关联机构支付或报销应当由本人支付的费用，不接受合作方提供的学术论文发表、个人关系疏通、工作生活照护等便利，不在医药产品院内推荐、采购、使用、管理等环节中接受不当利益，不通过编造学术讲课虚假理由等方式收受利益、收取超标准报酬、接受超规格接待等。

七、甲乙双方不得采用任何方式向对方索要、摊派或者变相摊派捐赠，不违规接受与医院采购、知识产权、科研成果、行业数据及信息等权利和主张相关的捐赠。

八、如发现工作人员有违反上述合同者，应向医院纪检部门举报（医院举报接待部门：纪委办公室；举报电话：87907263，电子邮箱：yyyjcs@126.com）。被投诉方不得找任何借口对投诉人进行报复。

九、任何一方发现对方有违反本合同或者采用不正当的手段行贿合作方工作人员等不正当竞争行为的，有权解除合同。

十、本廉洁协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。经合同双方签署后立即生效。

十一、本协议一式肆份，甲、乙双方各执贰份，从签订之日起生效。

甲方：（盖章）扬州大学附属医院　　乙方：（盖章）上海益中亘泰（集团）股份有限公司

法定代表人：

（或授权签约人）：

日　期：2026 年 1 月 1 日　　日　期：2026 年 1 月 1 日

附件 1

扬州大学附属医院服务外包人员配置表

岗位		数量	备注
东区门诊一楼	门厅	1	医学背景优先
	志愿者服务		
	一站式服务中心	3	分诊辅助，持有《护士资格证》
	自助服务区、收费窗口	1	
	采血处、检验自助机	1	
	急诊自助机、收费窗口	1	
东区住院处	住院处自助机、窗口	1	
东区医技一楼	影像自助区	1	
东区医技三楼	心电、超声自助区	1	
东区门诊二楼	诊区	3	分诊辅助，持有《护士资格证》
	收费窗口、自助服务区	1	
	互联网医院线下服务	2	医学背景优先
东区门诊三楼	诊区（机动）	1	分诊辅助，持有《护士资格证》
	自助服务区	1	
东区门诊四楼	诊区（机动）	3	分诊辅助，持有《护士资格证》
	自助服务区	1	
东区门诊五楼	诊区（儿保+口腔科）	1	分诊辅助，持有《护士资格证》
现场管理	东区经理	1	
西区门诊一楼	门厅	1	医学背景优先
	志愿者服务		
	一站式服务中心	4	分诊辅助，持有《护士资格证》
	自助服务区	2	

	药房窗口、报到机	1	
	门诊收费窗口、自助机	1	
	互联网医院线下服务	2	医学背景优先
	儿科	1	医学背景优先
	急诊自助机、收费窗口	2	
西区住院处	住院处自助机、窗口	1	
西区门诊二楼	诊区	4	分诊辅助，持有《护士资格证》
	采血处、检验自助机	1	
	收费窗口、自助机	1	
	影像自助服务区	1	
西区门诊三楼	诊区	4	分诊辅助，持有《护士资格证》
	自助服务区（机动）	1	
	医技检查候诊区	1	
西区门诊四楼	诊区	2	分诊辅助，持有《护士资格证》
	自助服务区（机动）	1	
现场管理	西区经理	1	
总人数		56	

扬州大学附属医院 Affiliated Hospital Of Yangzhou University

附件 2

扬州大学附属医院导医服务分项报价表

序号	项目	人数	金额（元/年）	备注
1	普通岗工资	31	1079241.7	根据 2025 年 12 月 29 日发布关于调整全市最低工资标准的通知，岗位月最低工资标准调整为 2660 元（详见附件 1），另有 241.19 元用作每月绩效考核，考核岗位工作量和服务质量
	辅诊岗工资	25	1020357.45	
2	个人五险	56	353446	根据 2025 年 9 月 18 日江苏省公布 2025 年度社会保险缴费基数（详见附件 2），按照政府规定，社保基数和比例，个人部分金额 525.96 元/人/月
	公司五险	56	855228	根据 2025 年 9 月 18 日江苏省公布 2025 年度社会保险缴费基数（详见附件 2），按照政府规定，社保基数和比例，公司部分金额 1272.66 元/人/月
3	个人一金	56	89376	根据 2025 年 12 月 29 日发布关于调整全市最低工资标准的通知，月最低工资标准调整为 2660 元，劳动者按下限缴存的住房公积金（详见附件 3）按照政府规定，个人部分金额 133 元/人/月
	公司一金	56	89376	根据 2025 年 12 月 29 日发布关于调整全市最低工资标准的通知，月最低工资标准调整为 2660 元，劳动者按下限缴存的住房公积金（详见附件 3）按照政府规定，公司部分金额 133 元/人/月
4	员工综合福利	56	180000	月度优秀导医、年度优秀导医、表扬单、锦旗、节日福利、年终、产假、组长、特殊岗位等综合福利
6	人事服务培训费	56	3360	招聘、培训、社保管理等
7	员工服装	56	8064	春装、夏装、秋装、冬装
8	管理成本	56	6720	现场管理、办公用品、办公耗材、员工激励、团体活动、团队文化建设等
	普通岗税点	31	128744.51	普通岗 31 人工资、五险一金、员工综合福利、人事服务培训费、员工服装、管理成本合计 1956968.7 元，按照国家税务要求
	辅诊岗税点	25	120004.41	辅诊岗 25 人工资、五险一金、员工综合福利、人事服务培训费、员工服装、管理成本合计 1728200.45 元，按照国家税务要求
9	普通岗合计	31	**2036070.51**	
	辅诊岗合计	25	**1897847.41**	

附件 3

扬州大学附属医院门诊外包服务评价表

评价指标		权重	得分细则	评价方式
工作管理40%	人员形象	3	1、仪表端正，着装整洁得体，符合着装规范，得 1 分。 2、挂牌上岗，淡妆修饰，形象健康，简洁大方，得 1 分。 3、举止文雅，坐姿站姿优美，精神饱满，得 1 分。	查现场 查记录
	劳动纪律	4	1、严格遵守医院各项规章制度，准时上下班，不迟到、不早退、无故缺席、旷工，每查出一项违规扣 1 分，扣完为止。 2、上班时间不在岗位接打手机、发短信，不串岗，不脱岗，不离岗，不闲聊，不做与工作无关的事，每查出一项违规扣 1 分，扣完为止。	查现场 查记录
	工作质态	15	1、对来院人员主动相迎，态度和蔼，微笑服务，语言亲切，礼貌称呼，得 1 分。 2、做到首问负责，有问必答，百问不厌，热情引导，使用规范服务用语，发现违规扣 3 分。 3、电话铃响三声之内接起，解答问题耐心细致，亲切和蔼，语言表达清晰准确，发现违规扣 1 分。 4、对特殊人群（老年人、孕妇、残障人士）主动相迎，引导陪同就诊，每月≥10 次，得 10 分，每减少 1 次扣 1 分，扣完为止。	查现场 查资料
	工作能力	4	1、履行岗位职责，且执行质量较高，能协助解决各类应急突发问题，每月≥1 项，得 2 分，没有不得分。 2、能够发现问题，提出合理性建设性建议，每月≥1 项，得 2 分，没有不得分。	查资料
	员工培训	4	根据医院服务要求，加强员工的培训，有针对性的进行在岗培训，确保员工正确掌握操作规范，熟练掌握应知应会的相关知识，培训覆盖率≥95%，得 2 分，考试合格率 100%，得 2 分。	查资料 现场提问
	资料齐全	8	按医院管理部门需求每月提供完整的各类工作表单，包括月度工作计划、小结，排班表、考勤表，培训及考核，工作量及绩效等台账资料，内容真实、详细，缺少一项扣 1 分，扣完为止。	查资料

	思想品德	2	1、积极维护医院名誉，自觉遵守医院保密制度，维护医院良好形象及声誉，爱护医院的公共财产，养成节约为本的美德，查出一项违规扣 1 分，扣完为止。 2、良好的团队精神，作风正派，同事相处融洽，发现违规扣 1 分。	查资料
工作效率 30 %	自助设备预约率	10	自助机预约量较前一年同比增长得满，每下降 1%，扣 1 分，扣完为止。	查数据
	自助设备使用率	10	自助设备使用率（挂号、缴费、打印等）较前一年同比增长得 5 分，较上一月环比增长得 5 分，同比、环比每下降 1%，扣 1 分，扣完为止。	查数据
	工作整改	5	对提出的改善建议积极响应和回复，制定纠正预防措施，无响应无措施，不得分。	查资料
	工作能动性	5	1、积极配合部门工作安排，及时汇报工作过程中存在的问题，完成率 100%，得 2 分。 2、积极配合各类各级迎检工作，表现良好，得 3 分。	查资料
服务态度 30 %	患者满意度	10	门诊患者综合满意度≥90%，且主动服务满意度≥95%，得满分，每减少 1%，扣 1 分，扣完为止。	查数据
	患者投诉	10	发生一次门诊患者有效投诉得 0 分。	查资料
	导医满意度	5	医院工作人员对导医的满意度≥80%得满分，每减少 1%，扣 1 分，扣完为止。	问卷调查
	公司满意度	5	医院管理部门对外包公司的满意度≥80%得分，每减少 1%，扣 1 分，扣完为止。	问卷调查

扬州大学附属医院 Affiliated Hospital Of Yangzhou University