南通市第一人民医院导医社会化服务项目合同

甲方：南通市第一人民医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规的规定、南通市第一人民医院导医社会化服务项目的招标文件、乙方的投标文件和中标通知书、乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等，甲乙双方签订本合同书。

一、合同内容：

1、服务范围：为医院门急诊大厅引导、老弱病残陪诊、陪检，门急诊大厅及各诊区自助设备管理、挂号缴费协助、患者报到引导，预约中心电话接听、预约登记、医院诉求电话接听等。（具体服务要求、服务标准及人员配置要求见附件 1）

2、甲、乙双方经协商一致同意：乙方应按照招投标文件约定，自备相关设备、工具耗材、服装等为甲方提供优质、安全、高效服务。

3、服务期限：

3 年，首次合同签订一年，服务期内甲方按照招标文件的要求、乙方投标文件的响应及甲方的管理规范和相关制度对乙方的服务质量进行考核。考核合格，甲方可以与乙方续签合同，每次续签合同期为一年；考核不合格，甲方可以重新组织招标采购。

本次合同期限：2026 年 08 月 18 日～2027 年 08 月 17 日

二、合同价格及费用结算：

1、合同总价：（大写）贰佰壹拾伍万陆仟肆佰元整 /年（小写）2156400 元/年

岗位工种	人数	人均月度综合费用	年度综合费用合计
导医	30	5990 元/人/月	2156400 元/年

注 1.1 以上价格为甲方支付的一年服务期的费用，除双方另有约定外，该费用包含但不限于人工（包括工资、奖金、社保、加班费、夜班费等费用）、专用设备、工具、易耗品、办公设备、信息系统使用、服装、胸卡、培训费、管理费、各种税费、利润、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等费用。

1.2 乙方导医人员的工作时间由甲方安排，不参与 24 小时投诉电话接听的岗位每周工作时间≤40 个小时/人，超出 40 个小时部分及周末、节假日加班的予以调休。乙方应每天安排一人 24 小时投诉电话接听，参与 24 小时投诉电话接听岗位人员，夜班时间段不算加班，但发放夜班费，由乙方支付，包含在合同价中。

2、费用结算

2.1 合同签订后，按甲方要求各岗位人员正式上岗开始计算服务费用。甲方的付款方式为季付，即导医服务运行每满三个月，乙方于次月提交前三个月的《人员考勤表》给甲方，甲方进行审核并结合考核情况，确定结算费用，乙方根据甲方审核确定后的结算费用开具正式税票，甲方收到发票等完整结算资料一个月内支付应付费用的 90%，剩余 10%根据年终考核结果支付（应付费用指考核后应付的费用）。

2.2 以自然月为结算单位，如乙方提供服务不足一个月按日计算服务费。

3、在服务期内，国家或地方政府征收新的或额外的税收、费用、调整最低工资标准等

时，乙方必须按照要求做出相应调整，甲方仍按中标综合月单价支付，不予调整。

4、在服务期内，如遇政府政策调整相关费用缴纳标准（如社保费用等），乙方需作出相应调整，甲方仍按中标综合月单价支付，不予调整。

5、甲方对乙方的管理及服务工作进行考核，考核结果与服务费用挂钩。服务工作质量考核包括但不限于：

5.1 乙方对导医服务公司进行考核（见附件 2：导医服务公司管理考核条款）。

5.2 根据甲方制定的导医工作质量考评标准（见附件 3：导医服务人员工作质量考核标准），服务质量月考核≥90 分，90%服务费全额给付；月考核 80-89 分，在 90 分基础上每下降 1 分扣除当月服务费 1%；首次月考核低于 80 分，甲方向乙方开具整改通知书并在 80 分基础上每下降 1 分扣除服务费 3%，连续两个月或半年内三次考核低于 80 分的视为不能履约服务要求，甲方有权无条件终止合同。

5.3 全年月度考核得分算术平均值达到 85 分及以上的，为全年考核合格，支付每季度剩余款（即指考核后应付的费用 10%），双方协商一致可续签下一年度服务合同。全年月度考核得分算术平均值低于 85 分的，扣除每季度剩余款（即指考核后应付的费用 10%），不得续签下一年度服务合同。

5.4 投诉管理，被服务对象投诉的，经甲方主管部门查实为乙方服务人员服务不到位所致，每发生 1 例，扣除服务费叁佰元；同一服务人员被投诉 2 次，甲方有权要求乙方更换服务人员。

三、甲、乙双方的责任与义务

（一）甲方责任与义务：

1、甲方有义务协助乙方对导医人员进行业务知识和操作技能培训，及时有效地维护院内服务区域内导医服务秩序，更好的起到监管作用。

2、每月一次对乙方的管理及服务进行全面考核评定，同时要求乙方按双方约定的管理标准提供管理报告等资料和信息。

3、对乙方服务费用具有审核权。甲方有权审核其招录导医的工资性收入发放及社保费用缴纳的情况，包括但不限于员工工资性收入、按国家规定上缴的员工社保费用等，乙方应予以积极配合。

4、有权对乙方派驻的导医人员的工作进行监督、检查和指导，有权对乙方使用的人员进行审核，有权要求乙方对违反服务承诺的事项和不称职、不符合用人标准的导医限期整改和撤换，乙方应在接到甲方书面通知三个工作日内完成调换。

5、对乙方导医人员健康状况进行审核，对健康状况有异议时，甲方有权要求乙方安排导医人员在甲方体检部门重新体检。

6、甲方有权追究乙方因自身原因，给甲方造成经济损失。

7、合同履行期间甲方根据实际工作需要为乙方免费提供办公用房。

（二）乙方权利和义务：

1、制定各项管理办法、规章制度、工作制度、工作流程、奖惩考核措施及突发事件的应急预案，定期发放满意度调查表等，维持导医服务工作有效运转，接受甲方主管部门及有关政府部门的监督、指导，并提供必要资料。

2、项目正式履约后乙方承诺提供与投标响应一致的人员配备到本项目中，其中导医管

理人员为包梦佳 ，联系电话：15050131442 ；人员配置中有两名具有医学相关专业背景，分别为单莹莹（护理背景）及李钱琪（护理背景）。本项目的所有的导医人员一经确认不得随意更换，如需要更换的，更换人员必须符合同等资格条件，同时提交原导医人员不能履职的相关证明材料、更换人员证书等证明材料经甲方审核后方可上岗。

3、乙方必须有岗前培训机构并有各岗位培训计划，服务人员100%经过岗前培训合格才能上岗，培训资料有据可查。乙方负责与导医人员签订劳动合同（或劳务协议），负责劳动管理，为导医人员依法提供劳动保护待遇。乙方的导医人员在工作中考核不合格，绩效低下，乙方有义务根据甲方要求更换人员，更换人员的要求与上述第2条款相同。

4、乙方制作相应台账资料，按规范操作，人员名单及相关台账资料报院方及时备案，如有人员变动，须于十个工作日内补齐，否则从下一个月起扣除相关人员定额费用。

5、乙方有义务参与维持甲方正常医疗秩序，不影响医护人员正常工作。

6、甲方就服务质量向乙方提出整改意见的，乙方应在三个工作日内采取有效措施给予纠正和改进。因乙方管理不善、服务不规范，导致的服务纠纷和事故或由此引起的其它事件，由乙方承担全部责任。

7、乙方应保证员工工资、工作时间不得违反南通市相关工资标准、《中华人民共和国劳动法》（以下简称《劳动法》）关于每月最高工作时间的相关规定，并按照《劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称《劳动合同法》）等有关法律、法规缴纳相应社会保险，合法用工。乙方需为员工购买商业保险（包括但不限于人身意外伤害险及附加等），按期支付员工的所有工资、福利、加班、夜班等待遇。如有劳资、保险纠纷由乙方自行处理解决，并由其按《劳动法》相关规定给予劳动者补偿，费用由乙方承担；如因乙方原因造成不良舆情，由乙方负责消除并承担由此产生的一切后果。

8、乙方须严格员工的准入、退出、培训及考核管理。应定期实施安全培训和教育，落实岗位责任考核，督促员工文明工作，采取必要的安全防范措施，按规范流程提供服务，服务期内确保不发生安全责任事故。如发生工伤和因工死亡的一切责任及费用全部由乙方负责。如因乙方管理不当及安全责任或义务履行不到位或乙方服务人员原因，发生医院院内感染、重大仪器设备损坏等导致甲方及第三方人身伤害、机器损毁或财产损失等，乙方应承担一切后果及责任，包括但不限于赔偿责任及由此对甲方、第三方造成的影响等。

9、乙方应对提供导医服务过程中获取的甲方商务、财务、技术、产品的信息、病患资料或其他标明保密的文件或信息的内容（简称“保密资料”）保守秘密，未经甲方书面事先同意，不得向任何其他方披露。乙方可仅为提供导医服务目的向其确有知悉必要的雇员披露甲方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本款规定的保密及不披露义务。乙方若有违反上述保密规定的，应承担相应法律责任。乙方保密义务应在合同期满、解除或终止后仍然有效。

10、乙方在合同结束时，与甲方下一中标单位做好导医服务人员、服务内容等事项的延续性交接。

11、乙方在投标时所提及的相关服务创新、特色及亮点应运用到本项目中，包括通过健康宣教机器人进行诊间健康宣教服务，为老、弱、病、残、孕及行动不便无家属陪伴的人群提供全程陪诊服务等。

12、乙方需将本项目配备的信息化系统(包括不限于项目管理系统、项目人事管理系统、项目培训管理系统、项目报销系统等）的管理员账号提供给甲方，方便甲方随时查看监管。

13.在突发应急任务、重大活动、专项活动、政策调整等活动时，乙方须无条件服从甲方对服务时间、服务人数的临时调整，以确保完成任务。

14、乙方承担办公用品费用，包括但不限于：对讲机以及对讲机公共频道占费及维修费等、通讯费、考勤设备、电脑、打印设备及耗材等。

四、违约责任

1、甲乙双方按照本合同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赔偿金；如违约方对违约金或赔偿金金额有异议，应在收到通知后七个工作日内书面通知对方，双方应在收到对方的书面通知或书面答复后尽快协商明确违约责任。

2、违约行为

发生以下行为构成对本项目的违约：

2.1 没有履行或未完全履行其在本签订合同下的任何一项实质性责任和义务；

2.2 无故终止合同履行。

3、甲方违约责任

3.1 在合同生效后，甲方违反合同规定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限【三十天】内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

3.2 如因甲方原因导致付款逾期二十天以上的，自逾期付款第二十一天起应按照逾期付款金额的每天 0.01%支付逾期付款违约金。

4、乙方违约责任

4.1 如果乙方出现上述违约行为，乙方应在甲方发出表明违约的书面通知后三十天之内补救该违约行为（简称"违约宽限期")。

4.2 如果乙方的补救行为未能在上述违约宽限期实现，则自甲方发出表明违约的书面通知之日起第三十一天，乙方除了纠正其违约行为外，甲方有权要求乙方支付违约金，其违约金按照违约当季（自违约书面通知发出起）甲方应支付给乙方服务费用 5%计算；如果违约宽限期后玖拾日，乙方仍不就违约行为采取补救措施，致使违约行为持续，并对甲方造成损失，则甲方没收乙方全部履约保证金并解除合同关系。

4.3 除本合同另有约定之外，乙方应当完全赔偿甲方因违约所遭受的所有实际的直接和间接损失（包括但不限于因违约而支付或损失的利息以及律师费）。如违约金不足以支付甲方的全部损失，甲方有权要求乙方继续赔偿相应的损失，同时有权继续追究乙方相应的法律责任。乙方支付违约金、赔偿金并不影响甲方要求乙方继续履行本合同要求及解除本合同的权利。

4.4 乙方无正当理由，未按时足额支付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，甲方在服务期限内第一次发现，有权扣除乙方合同总金额 3%的违约金（从服务费中扣除）并督促乙方及时足额补发工资及办理社保等福利；乙方未及时整改、或引起罢工闹事等事件、或者甲方第二次在服务期限内发现乙方不能及时发放工资及办理社保

等福利的，视为乙方根本违约，甲方有权扣除全部履约保证金并单方解除合同，甲方有权将当期应当支付给乙方的服务费用参考导医服务人员提供的真实可信的上月工资明细，结合当期考勤，以打卡形式补偿给在甲方工作的导医服务人员。

4.5 乙方与任何个人和单位发生的争议或卷入的诉讼与甲方无关，由乙方负责解决，不得影响甲方正常工作的开展，否则乙方将赔偿甲方由此所受到的一切损失（甲方对该争议或诉讼的发生负有责任除外）。

4.6 乙方属虚假承诺，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，应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金，且甲方有权解除合同。

4.7 乙方未按合同规定配备上岗人数或虚报上岗人数，一经发现扣除虚报人员或不符合合同规定配备人员的服务费用，并应向甲方支付虚报人员或不符合合同规定配备人员的当月服务费用 5 倍的违约金，且及时按合同约定补足上岗人数。

4.8 乙方发生其他违法经营行为或责任事故，乙方应当完全承担相关法律责任，且赔偿甲方因此所遭受的所有实际的直接和间接损失，甲方有权终止合同。

4.9 合同履行过程中，如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权自行或另行委托第三方更正，所发生的费用及损失由乙方承担，且上述费用可在服务费中扣除。

4.10 服务期结束时，因乙方原因导致与下一中标单位未平稳交接，扣除履约保证金的 50%，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方实际损失。

五、责任事故处置

1、在服务期内，因乙方导医人员工作疏忽、操作不当、故意等导致发生患者跌倒、肢体损伤等损伤事件，乙方应本着第一时间介入，不给甲方造成负面影响为原则，通过与当事人或亲属的积极沟通，形成最佳的解决方案，由乙方承担相应的全部法律责任和经济赔偿责任。

2、如因乙方管理不当及安全责任或义务履行不到位，发生医院院内感染、重大仪器设备损坏等导致院方及第三方人身伤害、财产损失等，由乙方承担一切后果及责任，包括但不限于赔偿责任及由此对甲方、第三方造成的影响等。

3、若因乙方原因造成甲方服务对象及相关人员损害，乙方未能及时处置的，甲方代为处置，并保留向乙方追偿的权利；乙方造成甲方损失或人员伤害的，或恶劣社会影响的，甲方保留向乙方追究相应法律责任的权利。

六、不可抗力

本合同所指不可抗力包括但不限于战争、火灾、水灾、地震等非合同双方所能控制、预见或避免的事件。

1、因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，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，应当及时书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在不可抗力发生后十五天内将当地有关部门出具的事故证明书以书面形式通知另一方。

七、合同的解除

1、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

1.1 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。

1.2 因合同一方违约导致合同不能履行或导致合同目的不能实现的，另一方有权解除合同并要求违约方承担赔偿等相关法律责任。

1.3 有权解除合同的一方，应当按照合同解除相关情形，根据合同约定书面通知对方以解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

2、发生下列情形之一的，甲方有权解除合同并扣除乙方全部履约保证金：

2.1 乙方发生工作人员罢工、重大服务质量问题、重大安全事故等。

2.2 乙方发生法律、法规禁止或严重损害甲方利益的行为，以及发生其他比较严重足以导致合同必须终止的情况。

八、履约保证金

1、本项目履约保证金壹拾万柒仟捌佰贰拾元整（¥：107820 元）。在中标通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交）。

2、乙方第一年度履约后，经考核后续签第二年度合同的，第一年度履约保证金不退还，自动转为第二年度履约保证金，以此类推，如果乙方未能续签或三年期满后，履约期间无违约行为且符合合同约定退还条件的，在一个月内无息退还。甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日 0.01%支付违约金。

3、由于乙方原因，在签订合同后出现不按合同履行的情况，甲方有权将履约保证金作为违约金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

九、合同的生效

本合同在甲乙双方的法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。

十、下列文件为本合同不可分割部分：

1、合同书、补充协议

2、中标通知书；

3、招标文件及其附件；

4、乙方的投标文件；

5、乙方在招投标过程中所做的承诺、申明、书面澄清等材料；

以上各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所做出的补充和修改，与本合同具有同等法律效力；属于同一类内容的文件，如存在歧义或相互冲突的条款，应以最新签署的为准。

十一、争议解决

1、对重大责任事故处置发生争议的，应当邀请国家认可的质量监督机构或权威部门对安全生产问题进行鉴定。若鉴定为甲方责任，鉴定费由甲方承担；若鉴定为乙方责任，鉴定费由乙方承担；

2、本合同双方就本合同产生的争议应首先友好协商解决，若协商不成则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、附则

1、合同份数

本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方持壹份。

2、未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规之规定解释。

附件 1：导医服务要求、服务标准及人员配置要求

附件 2：导医服务公司管理考核条款

附件 3：导医服务人员工作质量考核标准

甲方（签章）：南通市第一人民医院

地址： 南通市崇川区胜利路 666 号

开户行：中国银行陈家园支行

账号： 480658221022

法定代表人：

授权代表人：

联系电话：

2026年08月18日

乙方（签章）：苏州安康企业管理服务有限公司

地址：苏州工业园区仁爱路 99 号 D601-602

开户行：中国建设银行昆山市千灯支行

账号：32201986438051514256

法定代表人：

授权代表人：

联系电话：

2026年08月18日