合同

第一章　总 则

第一条 为了积极构建和谐互相的医患关系，全面营造良好的医疗生态环境，启东市第二人民医院（以下简称甲方）与 苏州麦康企业管理服务有限公司（以下简称乙方）就甲方导医导诊服务合作事宜，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：甲方根据自身经营需要，将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代理，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，甲方向乙方支付项目合作费用。

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账号。

甲方		乙方	
名称	启东市第二人民医院(新院区)	名称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	启东市吕四港镇来鹤东路 68 号	通讯地址	苏州工业园区仁爱路 99 号 D601-602
邮编	226241	邮编	215000

电话	0513-83419472	电话	18796186171
传真		传真	0512-68733729
汇款人名称		收款人名称	苏州麦康企业管理服务有限公司
开户银行		开户银行	中国建设银行昆山市千灯支行
银行账号		银行账号	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；甲乙双方的账户名称、开户银行、银行账号有变更的，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需求

第六条 服务范围及需求

1. 服务范围：启东市第二人民医院（新院区）综合服务中心、一站式服务中心、门急诊科室、医技科室、自助服务区等。

2. 服务内容

（1）门诊导医服务人员

●每天早上提前 15 分钟上班，开展导医工作。

●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。

●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。

●认真落实承诺的各项便民措施，办理轮椅借用登记手续。

●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。

●指导“就诊卡”办理相关手续，帮助病人信息登记（填写信息）。

●指导病人使用自助设备，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮

助病人打印门诊发票清单。

●对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。

●帮助病人办理住院登记手续、并护送病人至住院病区。

●接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

●接待办理：入职体检、招工体检、特殊工种体检、操作工体检等各类个人健康体检。

●发放一次性杯子和各种健康教育资料。

●发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。

●按病人需求为其联系安排“特需门诊”“专家门诊”。

●接受各类咨询：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、病人查询、药品查询、费用咨询、健康知识咨询等。

●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。

●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。

●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：电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。

●推行迎宾式服务，实施急诊配送，无缝对接。

●其它大厅导诊服务等。

（2）门诊科室分诊台服务人员

●每天早上提前 15 分钟上班，开展分诊工作。

●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。

●经常观察候诊病员的病情变化，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。

●协调帮助患者办理住院手续并护送至病区。

●维持好各分诊区域诊室的就诊秩序，严格执行各诊室一医一患制度，并对就诊者进行相关解释工作。

●保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。（必要时测体温、血压）

●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。

●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。

●其它科室导诊服务等。

（3）医技科室服务人员

●在管理人员和护士长的领导及治疗医生的指导下进行工作。

●负责检查前的准备工作。

●做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。

●做好预约挂号工作。

●做好物品、器材的保管及维护工作。

●协助护士处理意外突发事件。

●负责受理、接待患者投诉，做好解释工作。

●做好抽血排号、检验单发放等技能工作。

●其它医技科室服务等。

3. 服务要求：

（1）工作时间由医院安排（不含夜班），每个星期工作的时间不超过 40 个小时/人(含 40 个小时)，包括处理各项突发事件及紧急任务。

（2）工作过程中因乙方责任所造成的经济损失由乙方按实际额赔偿。

（3）甲方有权利对乙方的工作每月实施考核，具体方案由乙方在响应文件中详细列出，并要求给出具体的处罚措施。

（4）乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查等。

4. 方案的内容要求具体如下：

（1）门急诊导医导诊外包服务的目标：从人力资源成本、优化门诊服务质量、患者满意度方面进行阐述。

（2）门急诊导医导诊外包服务的具体内容、特色与亮点。

（3）岗位的具体配置。包括：岗位名称、主要岗位明细要求（根据具体给出但不限于岗位职责展开）、工作形式及聘任要求等。

（4）具体管理方案：包括项目管理人员的情况介绍、管理理念和方法、组织管理、人力资源管理、培训管理（培训包含但不限于企业文化、人力资源、沟通技巧、形象礼仪、消防、心肺复苏等）、绩效和激励、日常运营和现场管理、质量监控与管理。

（5）服务外包的实施和导入：实施中的工作、周期以及需要院方配合的内容。

（6）退场交接方案、应急措施等。

5. 考核标准：

以病人满意度调查的得分和医院相关部门的评分按一定比例计算得出的分数为标准，高于 75 分为合格。

●服务人员具有应有的职业道德，遵循社会公德，为就诊人员创建健康、文明服务环境；

●服务人员对门诊服务工作具备基本业务知识和技能，并能快速、准确运用；

●服务人员熟悉医院的服务流程、服务内容，能耐心、亲切地应答就诊人员的提问，正确指导患者就诊；

●服务人员能及时发现就诊人员的需求，主动服务，与就诊人员交谈时，做到用心倾听；

●仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；

●站、坐、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；

●礼貌用语、工作用语统一标准，工作期间首选使用普通话；

●准时上下班，不迟到早退，不脱岗。上班时间不玩手机，接听电话注意场合、注意音量、不超过规定时间；

●维持现场秩序和主动疏导就诊人员；

●对有需要特殊帮助的就诊人员（如残疾人士、行动不便的老年人等）应主动予以帮助；对需要走绿色通道的就诊人员及时与医院总值班进行联系；

●管理人员接到投诉，及时与医院相关部门沟通、协调，正确、快速进行处理；　　●服务中如有差错，应道歉并立即更正；

●其它服务标准等。

备注：

（1）满意度评估方式及内容由双方协商，评估结果须由双方签字确认，评估办法的解释权归甲方所有。

（2）在合同履行过程中，因乙方原因造成重大安全事故或重大不良影响及舆情的，甲方有权解除合同。

第七条 人员配备

1.人员要求：参加本项目服务人员为 17 人(其中 1 人为管理人员，只参与日常管理工作)。

2.员工需统一着装上岗。

3.任职条件：

①年龄 18-40 岁。

②中专及以上学历。

③无违法违纪等不良行为记录。

④政治素质好，人品好，沟通能力强，工作积极主动。

⑤通过公司内部的岗前培训且培训合格。

第八条 甲方负责提供服务场地、设备、设施等。

第三章　合作期限

第九条 本合作期限：一年。具体服务起始日以甲方发出的《进场通知书》中载明的具体进场日期为准。乙方应在收到《进场通知书》后七个工作日内完成进场准备工作并开始提供服务。

1.根据《政府购买服务管理办法》第二十四条规定，本项目根据采购结果，采取一次招标三年沿用。服务期自进场服务之日起一年，实行一年一考核一续签合同的办法，一年合同期满后，甲方可自主决定是否续签下一年度合同。如甲方因未获得预算批复或次年预算压减或需求变化等其他原因经书面通知乙方后，合

同到期终止不再续签，乙方自行承担相应风险。如果乙方没有达到合同所要求履行条件之一的，或者第二医疗集团对外包服务实行统一采购，则甲方有权在委托期限内随时终止合同。

2. 期间按实际使用人员核算，院方如需增加外包人员，费用按照成交金额所确定的标准相应增加。

3. 服务地点：具体地点由甲方指定。

第四章　付款方式和履约保证金

第十条 付款方式

1. 合同价为人民币大写：壹佰贰拾叁万叁仟陆佰元整（小写：1233600.00元）。

2. 每月固定服务费：导医人员按6000元/人/月、导医管理岗6800元/人/月的标准收取，不足一整月的按照当月实际上岗天数与当月完整工作日数比例支付服务费用。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负责。

3. 采购资金的支付方式：银行转账或银行汇票。

4. 甲方于每月10日前支付上月外包费用的95%，余款为月度浮动服务费，由甲方根据每月考核结果支付。（备注：对满足合同支付条件的，甲方应当自收到发票后30日内支付资金）

乙方每月的浮动服务费=余款*浮动服务费系数。浮动服务费系数及考核分值见下表：

序号	考核分值	浮动服务费系数
1	＜ 75分	不达标，浮动服务费不予支付。一个年度服务期内，连续三个月考核不达标，且经整改后第四个月仍未达标的，则甲方将终止合同。
2	75-85分（含75分）	浮动服务费不予支付。
3	85-90分（含85分）	90%
4	90-95 分（含90分）	95%
5	95-100分（含95分）	100%

第十一条 履约保证金

1. 本项目成交后的履约保证金为项目成交价的 10%（ 123360 元），乙方的履约保证金须在成交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），乙方凭成交通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃成交资格。

2. 乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验收合格后一次性退还履约保证金，甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日 0.05%支付违约金。

3. 发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a. 签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，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。

b. 乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

第五章 权利和义务

第十二条 甲方的权利

1. 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；

2. 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；

3. 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；

4. 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；

5. 甲方有权根据工作需要制定相应的服务规范、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

1. 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 22 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。

2. 甲方有义务及时支付乙方服务费用。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 甲方有义务提供乙方会议室，用于客服开会，员工培训，需要时可提供。

第十四条 乙方的权利

1. 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。

2. 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。

3. 对于甲方安排的工作，如涉及专业医疗技能服务或者与合同规定不相关的工作，乙方有权进行拒绝，同时产生的一切损失由甲方负责。

4. 乙方可根据服务人员实际工作量大小和排班变化，提出服务人员数量调整的权利。

5. 在合作期内甲方如需增加服务人员，按照合作所确定的人均费用增加相应金额。

第十五条 乙方的义务

1. 乙方应保证具有履行本合作的法定资质。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。涉及甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。

6. 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。

7. 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。

8. 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。

9. 乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付员工工资，为员工按规定投缴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），一切费用由乙方承担。

10. 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。

11. 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。

12. 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同的约定，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 乙方无正当理由，未按时支付派出甲方外包服务人员的工资及办理各种社会保险等福利的，逾期 10 日以上的，甲方可终止本合同的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由乙方自行承担。

第十八条 甲乙任何一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。

第十九条 因执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。

第七章 合同变更和终止

第二十条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前 30 个工作日以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。

第二十一条 本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第八章 附则

第二十二条 未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第二十三条 本合同中涉及的所有“通知”“同意”“确认”等事项均应以书面形式作出，并作为依据。

第二十四条 本合同有关附件及补充合同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；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

第二十五条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，经双方签字盖章之日起生效，至合同终止之日失效。

甲方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：2026年9月29日

乙方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：2026年9月29日