南京市政府采购合同（服务）

合同编号：

项目名称：南京市儿童医院两院区导医服务合同
项目编号：JSZC-320100-JZCG-G2026-0174

甲方（买方）：南京市儿童医院

乙方（卖方）：上海颢瓴后勤管理服务有限公司

甲、乙双方根据南京市公共资源交易中心组织的南京市儿童医院两院区门急诊导医服务采购项目公开招标结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：

1.2 标的质量：按招标文件及投标文件执行。

1.3 标的数量（规模）：按招标文件及投标文件执行。

1.4 履行时间（期限）：服务期3年，合同一年一签，每年考核合格后续签下一年度合同，本次合同服务期2026年10月19日至2027年10月18日，每年服务期满，甲方有权根据预算调整或考核情况决定继续履行合同（可能根据预算调整压缩合同金额）或终止合同。

1.5 履行地点：甲方指定地点。

1.6 履行方式：按招标文件及投标文件执行。

1.7 合同组成：关于本项目的招标文件、投标文件、工作说明书（如有）、绩效目标考核方法（如有）是本合同的组成部分，本合同未约定的，双方应当按照上述文件履行，如上述文件存在冲突的，以甲方选择的解释顺序为准。

二、合同金额

2.1 本合同金额为：人民币 9,598,888.00 元/年，（大写：玖佰伍拾玖万捌仟捌佰捌拾捌元整），人民币 28,796,664.00 元/三年，（大写：贰仟捌佰柒拾玖万陆仟陆佰陆拾肆元整）。

2.2 第一年合同期内不因社保、最低工资标准等因素调整而调整合同金额。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）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、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。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。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后5年为止，以两者孰长为准。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）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。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、

查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 签订合同时，乙方按照年合同金额1%缴纳履约保证金。合同履行结束后，甲方按以下约定退还：

6.1.1 退还时间及条件：验收合格且合同履行期结束后5个工作日内。

6.1.2 退还方式：扣除违约费用后一次性无息退还。

6.1.3 不予退还的情形：合同约定的交付期内未履约完成、验收不合格、整改不到位等情形。

6.1.4 逾期退还履约保证金责任：甲方逾期退还履约保证金的，除应当退还履约保证金本金外，还应当按照每日万分之五的利率支付逾期利息，但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

6.2 乙方可以采用银行、保险公司、担保公司等第三方机构出具的履约保函（保险）代替缴纳履约保证金，乙方提供履约保函（保险）的，保函有效期必须覆盖完整3年服务期+服务结束后6个月回溯期。保函（保险）有效期届满且担保人按照约定履行了担保责任后自动失效。若服务期内乙方出现违约、赔偿、扣款等事项，甲方可直接向保函（保险）出具机构申请赔付，乙方无异议（保函性质：无条件见索即付型）。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行或交由他人履行。

7.2 除招标文件接受分包并经甲方同意、乙方可按分包意向协议分包情况外，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为或交由他人履行，甲方有权终止合同，全额扣除履约保证金，另外乙方支付年合同金额30%作为违约金，由此给医院造成的包括但不限于运营混乱、患者投诉、第三方索赔等，全部损失由乙方承担。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及时间

8.1.1 甲方于合同签订后支付年度合同款的10%作为预付款，预付款支付前，乙方须足额缴纳履约保证金或提交合规履约保函（保险），该预付款在支付合同款时分2次扣回，用于抵扣首月及次月合同款。合同款按月考核合格后支付，考核扣除的费用从应支付的款项中扣除。

8.1.2 满足合同约定支付条件的，甲方收到乙方发票后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。若乙方出具的发票不合规，甲方有权延迟付款且不承担任何逾期付款的违约责任。

8.2 根据《保障中小企业款项支付条例》规定，甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。

九、税费

9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方可邀请参加本项目投标的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，

相关意见将作为验收结论的参考。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见招标文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金退还挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无故逾期验收和办理支付手续的，逾期每日按 500 元向乙方支付违约金，但违约金最高不得超过年合同金额的 1 %。

11.2 乙方逾期提供服务的，应按逾期提供服务合同总额每日 1000 元向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。

11.3 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

11.4 乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应按照合同年度价款的 30%承担违约金，造成损失的，另行赔偿。

11.5 甲乙双方任何一方违反本合同约定的，除应承担上述违约责任外，违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费等）。

11.6 若因乙方派驻人员在服务期间发生任何包括但不限于人身伤害、财产损坏、泄露患者隐私、院内安全事故、劳动纠纷、行政处罚等，由此产生的全部损失由乙方全额承担，若甲方先行垫付的，甲方有权从服务费、履约保证金中直接全额抵扣。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一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。

12.2 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。

12.3 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。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 本合同经双方加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式五份，具有同等法律效力，甲方执四份、乙方执一份。

十五、专门约定条款

15.1 **服务合作内容范围：**

甲方将门诊一站式服务中心、门急诊各科室、医技科室、自助机导医等服务与乙方合作，乙方相关服务人员在甲方门急诊大厅及科室等提供相应的服务。服务内容包括但不限于：

15.1.1 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，预检分诊处、咨询处、自助机等各种地点指引门诊导诊服务工作，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，指引就诊路线。

指导“医卡通”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，电子病历的打印，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮病人打印门诊发票清单。

对孕妇、儿童、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、并指导病人至住院病区。

接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

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。

其他导诊服务。

15.1.2 门诊楼层区域服务人员

每天早上提前 15 分钟上班，开展分诊服务工作。

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。

经常巡视候诊区域，对发生的异常情况及时报告医务人员处理。

做好导诊，指导患者准确挂号，告知就诊流程，指引患者就诊楼层，位置。

协调帮助患者办理住院手续并指导病人至病区。

保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。

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。

其他科室导诊服务。

15.1.3 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、检验单发放等工作

其他医技科室服务

15.1.4 自助机岗位服务人员

每天早上提前 15 分钟上班，开展工作。

查阅前一天的工作交接本，了解有无需要处理的问题。

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

帮助未挂号的患者使用自助机挂号。

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。

正确引导挂到号的患者去相对应诊室取号，等待叫号。

耐心帮助家属解答问题。

工作中，如发现自助机出现问题，先自我排查，挂故障牌，报有关部门维修。

负责分流医院窗口排队患者到自助设备操作。

负责对医院患者进行银医通自助设备操作指导。

负责对医院的银医通自助设备做好日常维护及故障报送。

做好各岗位人员的调配。

全院所有导医、收费人员的管理。

15.1.5 预约回访中心导医（白班、晚夜班） 电话回访、预约业务

按照医院规范完成复诊预约、电话回访工作；规范使用 文明用语，完整记录回访结果。

来电咨询接听：接听患者来电咨询，解答预约、改约、停诊通知，做好登记； 超出业务范围的咨询指引对应科室。

信息登记留存：按照院方要求完成预约、回访信息登记，保护患儿隐私，严禁 私自截图、拍照患儿信息，严禁泄露家属联系方式。

夜班回访岗位：严格落实夜班双重上报机制，夜班交接班书面记录，妥善保管 回访台账。

15.1.6 其他

应甲方要求安排的其他工作。

15.2 **服务质量和服务标准**

15.2.1 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；

15.2.2 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；

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

15.2.4 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；

15.2.5 服务人员仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；

15.2.6 服务人员站、坐、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；

15.2.7 服务人员礼貌用语、工作用语统一标准，工作期间首选使用普通话；

15.2.8 服务人员准时上、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、不超规定时间；

15.2.9 服务人员维持现场秩序和主动疏导就诊人员；

15.2.10 服务人员对有需要特殊帮助的人员（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；

15.2.11 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；

15.2.12 甲方要求的其他服务标准。

15.3 **服务性质、数量及相关约定**

15.3.1 门诊服务人员数量：130 人。

15.3.2 服务区域： 南京市儿童医院两院区门、急诊 。

15.3.3 服务时间：周一到周日（整周），具体时间段可根据甲方要求安排，国家法定节假日上班、休息日加班、延时加班、夜班等费用据实结算。

15.3.4 加班工资计算标准为南京市最低工资标准，夜班费用约定为_40_元/班次。合同执行期

间，如遇南京市最低工资标准调整的，相应调整加班费，自调整生效之日起计算。合同关系存续期间，夜班费用不做调整。

15.3.5 加班工资计算系数按照国家法律规范执行（延时加班系数 150%，休息日加班系数 200%，法定节假日加班系数 300%）。

15.3.6 甲方有权根据季节因素、工作因素等调整加班、夜班的需求，乙方应予以配合。

15.3.7 乙方应确保能满足招标人的岗位设置及工作需求，通过在法律规范范围内的加班（包括不限于法定节假日加班、休息日加班及工作日延长加班），完成招标人所安排的工作任务。乙方不得违反法定规范范围安排加班，做到合法用工。因违法用工造成的法律后果，由乙方自行承担。

15.3.8 本条约定在执行过程中如有变更，甲方应及时通知乙方，根据双方协商，必要时签订补充协议或对协议进行变更。

15.3.9 甲方负责提供服务场地、设备、设施、工具，并承担服务项目的日常运作费用，包括但不限于水电费、电话费、办公用品、办公耗材等。

15.4 人员费用标准：

15.4.1 甲方支付给乙方的费用分为：月固定服务费、加班及夜班费用，每月结算一次。（具体明细见附件一）

15.4.2 固定费用：门诊导医月固定服务费按以下标准收取，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，服务费从服务人员实际到岗之日起计算，且服务费用按照实际聘用人数据实结算。

15.4.3 合作签署使用人数为 130 人，合作期内若甲方以变更签证方式提出服务人员数量变更的，则按照变更后的人数及相关标准支付服务费用，无须另外签订合作协议。（具体明细见附件一）

15.4.4 加班及夜班费用：其中加班及夜班费用由甲方根据实际加班班次、夜班班次据实结算。每月乙方提供上月《加班明细表》、《夜班明细表》交由甲方核对无误后，甲方支付相应服务费用。

15.4.5 合同履行期间，如遇最低工资、社保和公积金等政策调整，首年度合同金额不作调整，后续合同履行期间可以与甲方协商，按双方协商意见执行。

15.5 权利义务

15.5.1 甲方权利义务

15.5.1.1 甲方的权利：

（一）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；

（二）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；

（三）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，甲方有权要求乙方更换服务人员；

（四）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；

（五）甲方有权根据工作需要制订相应的服务规范、考评办法，甲方有权要求乙方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；

15.5.1.2 甲方的义务：

（一）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，应以书面形式向乙方进行反馈。

（二）甲方有义务及时支付乙方服务费用。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）甲方有义务提供乙方客服人员工作时的耗材，比如口罩、手套、消毒用品、防护服等。

15.5.2 乙方权利义务

15.5.2.1 乙方的权利

（一）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。

（二）乙方负责管理派至甲方的服务人员，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。

（三）甲方需要乙方服务人员加班或者上夜班的（指每周工作时间超过 40 个小时之外的工作安排），乙方有权要求甲方按照国家或者行业标准支付加班费或者夜班费。

（四）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，乙方有权力进行拒绝，同时产生的一切损失由甲方负责。

（五）乙方可根据服务人员实际工作量大小，提出服务人员数量调整的建议。

（六）在合作期内甲方如需增加服务人员，按照合同所确定的费用标准增加相应金额。

15.5.2.2 乙方的义务

（一）乙方应保证具有履行本合作的法定资质。

（二）乙方应保证严格遵守法律法规，同时承诺遵守甲方医疗机构的相关规定和要求。

（三）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。

（四）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。

（五）乙方应根据甲方要求，实施员工岗前培训，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。涉及到甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。

（六）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（包括管理人员）接受甲方的监督和检查。

（七）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，甲方有要求辞换人员的权利。

（八）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。

（九）乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付员工工资，为员工按规定缴纳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。夜班及加班费用据实足额发放，乙方不得克扣，或以管理费等名义变相克扣。岗位津贴由乙方统筹安排，乙方将发放明细报甲方，乙方不得克扣。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），一切费用及法律后果由乙方承担。

（十）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。

（十二）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。

（十三）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）。

15.6 本合同内通用条款与专门约定条款不一致的，以专门约定条款为准。

甲方：南京市儿童医院

地址：南京市江东南路8号

法定代表人或授权代表：

签订日期：2026.9.16

乙方：上海颢瓴后勤管理服务有限公司

地址：

法定代表人或授权代表：

签订日期：2026.9.15