政府采购合同

项目名称：购买导诊等辅助类人员外包服务

招标编号：JSZC-320583-KSZJ-G2026-0023 号

甲方(招标人)：昆山市第一人民医院

联系人：张女士

联系电话：0512-57530347

联系地址：昆山市前进东路 566 号

乙方（中标人）：苏州麦康企业管理服务有限公司

联系人：周芳

联系电话：15262688595

联系地址：苏州工业园区仁爱路 99 号 D601-602

第一章　总 则

第一条 为了构建和谐互信的医患关系，全面营造良好的医疗生态环境，甲乙双方经友好协商，就门诊服务外包合作事宜，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：甲方根据自身业务需要，将医院门急诊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服务，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，由甲方向乙方支付项目服务费用。

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	昆山市第一人民医院	名　　称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	苏州市昆山市前进东路566号	通讯地址	苏州西交大国际科技园D栋601
电　　话	0512-57027838	电　　话	0512-68733727
传　　真	/	传　　真	0512-68733729
汇款人名称	昆山市第一人民医院	收款人名称	苏州麦康企业管理服务有限公司
开户银行	交通银行股份有限公司昆山支行	开户银行	建设银行千灯支行
银行帐号	391680666010149008332	银行帐号	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；甲乙双方的帐户名称、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方式

第六条 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、体检中心、自助机导医、收费人员等服务与乙方合作，乙方相关服务人员在甲方客户门急诊大厅及科室等提供相应的服务。乙方接受甲方提出的项目需求、服务标准及工作任务，由乙方现场管理人员负责向乙方服务人员传达、分配、监督和反馈；甲方不得直接向乙方服务人员下达劳动管理指令或进行人员管

理。临时性任务应属于本合同服务范围，并以项目工作成果为验收依据。

服务内容包括：

1、门诊导医服务人员：

1.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

1.2、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。

1.3、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。

1.4、认真落实承诺的各项便民措施，办理轮椅借用登记手续。

1.5、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。

1.6、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。

1.7、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。

1.8、帮助病人办理住院登记手续、并指导病人至住院病区。

1.9、接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

1.10、发放各种健康教育资料。

1.11、发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。

1.12、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。

1.13、检查工作环境里的各种设备、设施，巡视各导诊区域，排查各区域隐患，并及时汇报。

1.14、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。

1.15、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。

1.16、其它大厅导诊服务等。

2、门诊楼层区域服务人员：

2.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

昆山市第一人民医院

2.2、主动帮助孕妇、儿童、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助使用轮椅推送病人检查、治疗。

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。

2.4、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。

2.5、协调帮助患者办理住院手续并指导病人移动至病区。

2.6、保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。

2.7、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。

2.8、门诊导诊服务人员，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。

2.9、其它科室导诊服务等。

3、医技科室服务人员：

3.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

3.2、在门诊部管理人员和科室负责人的领导及治疗医生的指导下进行工作。

3.3、负责候诊区域导医导诊、各种地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询。

3.4、负责检查前的准备工作，关照病人所需的注意事项。

3.5、做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。

3.6、做好窗口登记、排号及预约，登记相关工作

3.7、做好物品、器材的保管及维护工作。

3.8、协助护士处理意外突发事件。

3.9、负责受理接待患者投诉，做好解释工作。

3.10、下班前做好诊室物品整理、备齐次日所需物品、和准备工作。

3.11、其它医技科室服务等。

4、自助机岗位服务人员：

4.1、根据门诊排班要求，开展导医工作。

4.2、查阅前一天的工作交接本，了解有无需要处理的问题。

昆山市第一人民医院

4.3、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。

4.4、帮助未挂号的患者使用自助机挂号。

4.5、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。

4.6、正确引导挂到号的患者去相对应诊室取号，等待叫号。

4.7、耐心帮助家属解答问题。

4.8、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。

4.9、负责分流医院窗口排队患者到自助设备操作。

4.10、负责对医院患者进行银医通自助设备操作指导。

4.11、负责对医院的银医通自助设备做好日常维护及故障报送。

4.12、做好各岗位人员的调配。

5、收费窗口工作人员：

5.1、根据部门排班要求，开展收费工作。

5.2、提供现场及电话咨询、指引。热情主动接待病人，礼貌待患，有问必答，白问不厌。

5.3、严格遵守国家的财经纪律，熟悉《会计法》和医院各项财务管理制度。

5.4、在工作中严格执行财务科制度的内部操作规程，熟悉收费和物价管理中的相关专业知识。

5.5、收费人员严格按照物价的收费标准进行收入，做到不漏收、不重收、不多收。

5.6、严格遵守收费退费操作的相关管理规定。

5.7、收费人员应严格遵守本单位的现金管理制度。

5.8、使用“窗口文明用语”，禁用“服务忌语”，不与病人争执，不得推诿病人，做好窗口服务工作。

5.9、收付现金要“唱收唱付”，与病人当面点清，留有存根复核与备查。

5.10、每日下班前要编制收入日报，当日现金收入全部缴存开户银行，做到表款相符。交款凭证必须与收入日报同时报财务科稽核人员。

5.11 每日盘点备用金，如有特殊情况需及时报告收费负责人或者财务部门。

昆山市第一人民医院

5.12、认真保管和使用收费票据，报废的票据要按规定缴存，用完的收据应按序号整理装箱。

5.13、按照医院财务管理需要，完成其他相关工作。

6、医学检验科辅助人员：

6.1、在科主任及专业组长领导下，认真执行各项规章制度和技术操作规程。

6.2、在检验师、检验士的指导下，收集和采集检验标本，进行一般的检验工作及担任本科的日常统计工作。

6.3、领取及保管检验用的耗材、试剂等，并填写消耗表。

6.4、做好院感标准防护，做好消毒隔离工作。

6.5、做好日常工作质量控制。

7、超声科录入员岗位职责：

7.1、在科主任及副主任领导下，在本机组医师指导下负责超声数据录入、整理和归档工作；负责所在诊室患者报告录入及患者信息查对。

7.2、负责超声工作站正常运转，发现故障及时与信息科联系；协助相关部门做好超声设备维修与保养的日常工作。

7.3、配合完成上级交办的其他任务。

7.4、保持与上级的良好沟通；及时记录本岗位工作中发生的各类事项并及时向相关责任人反馈。

7.5、遵守医院及科室的各项规章制度及法律法规。

7.6、加强与超声科医师之间的沟通协调，配合超声科做好服务工作；及时与超声录入员沟通协调，服务好超声科的日常工作。

7.7、奉公守法，廉洁自律，不断改进工作作风，切实服务于临床一线。

8、感染与免疫门诊工作职责：

8.1、在科主任和护士长领导下开展门诊工作，服从领导的工作安排。

8.2、仪表端庄，服装整齐，佩戴胸卡，准时上岗、不脱岗，工作时不闲谈，不玩手机，不干私活。严格遵守艾滋病治疗保密工作制度。

8.3、为本辖区内艾滋病病人提供治疗、随访“一站式”服务，负责接待登记并录入患者一般信息，建立个人档案。

8.4、为初诊病人发放随访卡，确认并记录随访时间。

昆山市第一人民医院

8.5、为服药病人填写随访表并信息上传，录入患者用药信息及化验结果，对患者进行服药依从性督导。

8.6、通知艾滋病初筛阳性患者做确诊检查通知。

8.7、消毒隔离制度，防止医源性暴露的发生。

8.8、协助门诊医生做好丙肝患者的治疗、随访工作。

8.9、做好暴露后预防患者的治疗、随访工作。

8.10、根据疾控及医院要求适当调整工作范围。

9、科研助理岗位职责：

9.1、负责院士工作站的日常工作，包括样本的分装、储存、出入库登记、质量控制等相关工作。

9.2、协调临床及医技科室对生物样本的安全和临床资料的管理。

9.3、负责广州实验室社区队列人群样本管理。

9.4、协助负责人对样本库实验仪器和信息系统管理和维护。

9.5、完成样本库负责人交办的其他事务。

10、消毒员岗位职责：

10.1、消毒员应有压力容器操作证、消毒供应中心消毒员专业培训证，持证上岗。

10.2、严格按消毒供应中心行业标准要求，进行准备、装载、灭菌、卸载和记录等操作。

10.3、工作前必须检查压力表、记录打印装置、密封圈、柜门安全锁扣、冷凝水排出口、柜内壁清洁度、水、电、汽、压缩空气的压力等处于正常状态。

10.4、操作时必须穿戴个人防护用品，以防烫伤。

10.5、严格遵守压力蒸汽灭菌器操作规程，按规范装载、灭菌操作、卸载。

10.6、必须待压力表恢复零位后才能开门，温度降至室温方可移动，冷却时间≥30min。

10.7、灭菌器应在完全正常状态下工作，遇有异常情况应立即检修并记录。

10.8、每个灭菌周期需进行物理、化学监测并记录。

10.9、每日每锅空锅做 B-D 试验一次。

10.10、每周每锅做生物监测一次。

昆山市第一人民医院

10.11、每日清洁灭菌器，注意维护、保养。

11、胃镜室登记员的岗位职责：

11.1、按时上下班，服从内镜中心负责人的管理。

11.2、团结同事，做好窗口病人的解释工作，秩序井然。

11.3、负责窗口工作区的清洁，保证自己的工作区清洁、整齐。

11.4、每天做好检查登记前的常规准备工作。

11.5、根据就诊顺序操作电脑，协助工作人员做好签字及解释工作。并安置就诊家属的秩序。

11.6、负责整个接诊室常用物资的添加，常规用物的请领，待诊间书报架清理及更换。

11.7、协助内镜中心工作人员对就诊病人顺序安排并和接诊工人进行申请单和病历卡的交接。

11.8、内镜中心进行分时预约，协助工作人员做好接待及登记工作。

11.9、协助门口班工作人员对内镜工作量进行核对和登记工作。

11.10、协助工作人员做好各类报告的发放工作。

12、病案管理官：

12.1、负责集中管理全院的住院病案资料。

12.2、按时收回出院病案，及时整理、装订、编制、统计及归档上架。

12.3、使用病案时，需由病案管理员提供。

12.4、保持病案室整洁有序，做好防火、防潮、防盗工作。

12.5、严守病案资料保密工作。

12.6、住院病案原则上要永久保存。

第七条 服务性质、数量及相关约定

（一）服务人员数量：70人 （根据服务需求初步拟定）

序号	科室及岗位	数量 （单位：个）
1	登记员	6
2	检查员	1
3	导诊员组长	1
4	导诊员	35

昆山市第一人民医院

5	超声科记录员	4
6	药学辅助人员	4
7	消毒员	1
8	接线员	7
9	收费员	1
10	病案整理员	3
11	科研助理	3
12	感染与免疫门诊个案管理师	2
13	抽血员	2
合计		70

（二）人员要求

1、有一定相关实践工作经验；

2、新增人员年龄≤40 周岁；

3、形象、气质佳、性格温和；

4、性格开朗，善于与人沟通，普通话标准；

5、学历要求：大专及以上，护理专业优先；

6、上岗员工 100%经过基础培训才能上岗；

（三）服务区域：甲方指定地点

（四）服务时间：周一到周日（整周），每周服务时间不超过 40 个小时（含 40 个小时）。乙方根据服务目标、服务时间及项目运行要求，自主制定排班表并负责人员调配、替岗和补岗。甲方仅提出项目服务时段、现场服务需求及验收要求，不直接安排或调整乙方服务人员的工作时间、班次和休假。超出约定服务范围的服务，由双方另行确认服务内容及费用。

本条约定在执行过程中如有变更，甲方应提前 30 个工作日以书面方式通知乙方，根据双方协商，必要时签订补充协议或对协议进行变更。甲方有权根据实际需求调整服务内容、岗位、人数、服务时间等，乙方应在收到书面通知后 10 个工作日内完成相应调整，相关费用按甲方确认的标准据实增减。

第八条　甲方为实现本合同服务目的提供服务场地、设备、设施、工具供乙方使用，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、口罩、防护服等。乙方人员使用甲方场所、设备或系统的，仅限于履行本合同服务。

第九条

眉山市第一人民医院

第三章　合作期限

第九条　本合作期限从 2026-08-31 起至 2027-08-30 。任何一方若提前解除合同，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，通知到达对方 30 个工作日后，合同解除。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。

第四章 合作费标准和结算方式

第十条　合作服务费用构成

合同总价**柒佰壹拾捌万柒仟贰佰元整 小写: 7187200 元**，报价应包括完成该项工作所需的招标服务费、各种税费、人工、保险、劳保、维护、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，投标人所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

合同签署时拟定使用人数为 70 人，具体人数由乙方根据甲方服务需求安排，以实际使用人数为准。本合同每月服务费为 7730 元/人，以乙方完成约定服务项目、达到约定质量标准并经甲方验收合格为结算依据，因服务范围、服务成果、服务期限或甲方需求发生实质变化需调整费用的，应由双方另行签订书面补充合同。

第十一条 结算方式、程序及其他

（一）以银行转账的方式进行结算（考核内容及标准详见附件）；

（二）每月 5 号前，乙方提供上月《人员考勤表》、《服务费清单》、服务费发票等; 甲方完成对乙方服务的月度考核。如乙方未在规定时间内提交符合要求的《人员考勤表》、《服务费清单》及合法有效的发票，甲方有权顺延付款期限且不承担违约责任。《人员考勤表》仅作为辅助核验资料，不作为直接结算依据。甲方有权根据考核结果对服务费进行扣减。考核不合格的，甲方有权要求乙方限期整改，若乙方逾期未整改或整改后仍不能满足甲方要求，甲方有权要求乙方更换人员，整改期间甲方可暂停支付服务费。

（三）甲方应于收到乙方发票并确认无误后 5 个工作日内，按照乙方考核结果完成服务费支付。除月度服务费以及合同另行约定应由甲方承担的费用外，甲方无需向乙方或者服务人员承担任何额外费用。

（四）如遇特殊情况加班，按照相关规定，经双方协商确定后，另行计算加班工资。

（五）合同期内如遇政府政策调整最低工资、社保公积金缴费标准及税费，新标准与旧标准之间所产生的费用，由甲方支付相应的差额费用。凭工作交接单书面确认，不再另外签订补充合同。

第五章　权利和义务

第十二条 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。乙方应参照甲方工作制度及岗位职责制定相应员工守则，在紧急情况中及时安排服务人员工作以实现本合同服务目的。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、技能证书等与项目履行相关的材料，并可就不符合项目要求的人员向乙方提出更换建议。如乙方服务人员在服务过程中不符合约定的服务标准，甲方有权要求乙方在 5 个工作日内整改，乙方不得以任何理由拒绝或拖延。期满乙方仍未整改的，甲方有权要求更换不符合要求的服务人员。

（三） 甲方不参加服务人员的面试、筛选等过程。但甲方可基于项目服务成果和服务质量向乙方提出意见。对于不符合项目要求的服务人员，甲方可向乙方反馈，由乙方自主决定人员安排。

（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，考核结果直接影响服务费支付、合同续签等，乙方须无条件接受。

第十三条 甲方的义务：

（一）甲方应明确项目服务需求、服务标准及验收标准，如有变动，应于期望调整日提前 30 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。

（二）甲方有义务及时支付乙方服务费用。

（三）甲方根据服务需求拟确定乙方上岗人数，乙方必须保证出勤人数符合项目运营需要，保持员工的相对稳定，不影响甲方正常工作的开展。

昆山市第一人民医院

（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服务人员工作时的耗材，比如口罩，手套，消毒用品，防护服等。

第十四条 乙方的权利

（一）乙方有权利向甲方询问、了解与乙方服务相关的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，涉及甲方内部管理信息、患者隐私的内容甲方有权拒绝提供。

（二）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。

（三）甲方需要乙方提供本合同约定之外的服务，乙方有权要求甲方调整服务费用，双方协商一致后另行签订补充协议。

（四）对于甲方安排的工作，如涉及专业医疗技能服务或者与岗位不相关的工作，乙方有权利拒绝但需提供合理说明，同时产生的直接损失由甲方负责。非属上述情形的工作安排，乙方不得拒绝。

（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，以甲方最终书面确认为准。

（六）在合作期内甲方如因服务需求的变化要求乙方增加服务人员，双方可另行协商本合同项下约定的服务费用，按照甲方确认的费用标准增加相应金额。

第十五条 乙方的义务

（一）乙方应保证具有履行本合作的法定资质，如因乙方资质不足或本合同被认定为劳务派遣导致甲方遭受任何处罚或损失的，乙方应全额赔偿甲方。

（二）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。

（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）乙方服务人员应统一穿戴乙方提供的制服，乙方应严格遵守甲方规定

昆山市第一人民医院

的工作时间，不得迟到早退。

（五）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。涉及到甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。

（六）乙方应设置管理人员，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。

（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，甲方可建议乙方更换，乙方独立负责具体人员安排和整改落实。

（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，所有记录和相关数据的所有权均归甲方所有，乙方不得留存或用于本合同之外的用途。乙方应按月将服务记录报送甲方，服务优化方案和计划必须经甲方书面同意后方可执行。

（九）乙方必须与服务人员依法订立劳动关系，承担用人单位相关的法律责任。乙方应根据当地政府的有关规定，与服务人员签订书面劳动合同，按月支付服务人员工资，为服务人员按规定缴纳社会保险及支付其他国家规定的相关费用，乙方支付给服务人员的工资不得低于当地政府规定的最低工资。乙方与服务人员之间劳资及保险等纠纷与甲方无关，乙方应自行承担因劳动用工问题引发的全部行政处罚及民事赔偿责任，因保险、工资等被政府行政部门查处与甲方无关。如因此导致甲方被行政机关处罚或向任何第三方先行赔付的，乙方应在甲方通知后立即向甲方全额补偿甲方因此遭受的全部损失。乙方服务人员在岗期间发生意外伤亡、突发疾病或发生工伤事故的（在甲方工作期间或者上下班途中），或者乙方原因导致甲方及其工作人员或其他任意第三方人身或财产损失的，全部由乙方负责处理和赔偿，甲方不承担任何责任。乙方还需赔偿因此给甲方造成的损失。若因乙方服务人员工作中，未按相关规定及流程执行导致发生事故的，一切费用由乙方承担，造成甲方损失时，甲方有权要求乙方赔偿。乙方应承担的违约金或者损失，甲方有权直接从应付款中抵扣，不足部分乙方另行补足。

（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

昆山市第一人民医院

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。

（十一）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。

（十二）乙方及乙方服务人员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）或者患者个人信息，亦不得为本合同目的之外使用上述商业秘密或者信息。保密义务在本合同终止或解除后持续有效。

（十三）乙方不得将服务项目分包或转包，否则甲方有权立即终止合同并追偿合同总额30%的违约金。

（十四）乙方必须依法为服务人员发放工资待遇，不得无故克扣或调低员工工资。如乙方未按时足额发放工资引发劳动争议，导致服务人员向甲方主张权利或甲方承担连带赔偿责任的，甲方有权暂停后续付款且不承担任何违约责任，甲方亦有权就因此遭受的损失向乙方全额追偿，并直接从应付乙方的任何款项中予以抵扣且不承担任何违约责任。

（十五）乙方服务人员的各类福利参考甲方合同制员工标准，由乙方根据甲方福利制度和实际人数进行发放，若乙方委托甲方采购，甲方不因此承担用人单位的法定支付义务，法定支付义务仍由乙方承担。

昆山市第一人民医院

第六章　违约责任

第十六条 任何一方违反本合作的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第十七条 因甲方过错不能按合作规定的时间及时支付合作费，甲方每日应按全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率（LPR）向乙方支付拖欠部分的违约金。甲方无正当理由连续拖欠款项达三个月以上，致使合作无法履行，乙方有权解除合同，并依法追回欠款和违约金。

第十八条 乙方如未按约提供服务、未按约与服务人员签订劳动合同、缴纳社保或者公积金、未及时支付服务人员薪资待遇、未及时更换不合格人员、泄露甲方信息、泄露患者信息，或有其他违约行为的，经甲方提示后仍未及时整改到位的，甲方有权单方解除本合同、要求乙方支付违约金（违约金标准为当月服务费的 20%），并要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部实际损失（包括但不限于直接损失、间接损失以及诉讼费、律师费等甲方为维权支出的费用）。

第十九条 甲方依据项目整体验收结果进行考核并支付服务费，有权按照考核结果扣减相应的服务费，并要求乙方在甲方指定期限内完成整改。考核不合格的，乙方应在 5 个工作日内完成整改；整改后仍不合格的，甲方有权单方解除合同、要求乙方支付违约金（违约金标准为当月服务费的 20%），并要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部实际损失（包括但不限于直接损失、间接损失以及诉讼费、律师费等甲方为维权支出的费用）。甲方无正当理由，未按时支付服务费用而导致乙方无法向其服务人员支付工资及办理各种社会保险等福利的，经乙方催告后仍逾期 15 日以上未支付的，甲乙双方可终止本合作的履行，由此造成的直接损失，由甲方自行承担。

第二十条 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 10 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 7 个工作日内通知对方并提供书面说明，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。乙方应承担的赔偿、违约金或其他责任，甲方有权从应付未付的任何款项中直接优先抵扣；抵扣不足的，甲方有权向乙方追偿，乙方应另行补足。

第二十一条 因执行本合同方案发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第七章 合作变更和终止，不可抗力

第二十二条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合作，须提前 45 个工作日以书面形式通知对方并协商解决，经双方协商一致后签署书面变更合同。

第二十三条 本合作方案期满双方不再续约或者因一方违约导致本合作无法履行，则本合作方案项目终止。任何一方若终止合作，应提前 30 个工作日以书

昆山市第一人民医院

面形式通知对方并协助处理有关善后事宜，合作的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。如合作终止，任何一方未提前 30 个工作日通知对方，那么造成的一切损失由违约方负责。

第八章　附则

第二十四条 本合作方案中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第二十五条 在本合同履行中，甲方需要追加与本合同相同服务的，在不改变其他条款的前提下，可与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的金额不得超过本合同的百分之十。

第二十六条 本合作方案有关附件及补充协议是本合作方案不可分割的组成部分，与本合作方案具有同等法律效力；本合作方案未尽事宜，双方另行协商并签署补充合作，作为本合作方案的附件，具有同等法律效力。

第二十七条 本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，招标代理机构执壹份。

甲方（公章）：

甲方代表人（签章）：

2026年 9月 11日

乙方（公章）：

乙方代表人（签章）：

2026年 9月 11日

附件：考核内容及标准：

（一）考核内容

1. 合规管理（30 分）。围绕人力资源全流程合规管控设置考核指标。**资质合规**，公司须具备法定经营资质、许可文件，相关资质真实有效。**合同管理**，规范劳动合同签订、续签、变更、解除操作，合同条款完整合规、签订及时，无漏签、错签、违规解约情形。**社保公积金缴纳**，严格按照国家及属地政策标准，按时足额为服务人员办理社保、公积金申报、缴纳、增减员业务。**台账管理**，建立人员信息、合同、社保、薪酬等标准化台账，台账数据真实完整、更新及时，全程可查阅追溯。

2. 人员管理服务（40 分）。统筹在岗人员全周期日常管理服务。**人员稳定性**，持续做好在岗人员关怀、沟通疏导，优化人员适配管理，减少非正常离职。**薪资发放**，严格按照双方核定标准，按时、准确完成人员薪酬核算、发放工作，薪资明细清晰无误，无迟发、错发、漏发薪资情况。**日常与离职管理**，规范人员考勤、在岗行为、培训引导等日常管理工作，标准化办理离职面谈、手续交接、资料归档等离职全流程业务，手续完备。**岗位空缺增补管理，**人员离职后产生空缺岗位，须第一时间完成空缺岗位的增补工作，保障医院岗位不间断运转，确保完成服务。

3. 纠纷与风险管控（20 分）。强化用工风险前置防控与事后处置。**纠纷处理**，高效处置劳动争议、用工矛盾，规范处置流程，主动协调化解各类劳资纠纷，避免矛盾升级。**投诉处理**，建立投诉快速响应机制，及时受理医院及服务人员各类诉求投诉，限时办结、反馈闭环。**风险预警**，常态化开展用工合规自查，针对各环节潜在风险提前排查预警，及时报送风险隐患并落实整改措施。

4. 配合度与增值服务（10 分）。考核整体协同配合能力与附加服务供给水平，主动对接医院工作需求，高效配合完成人员统计、专项核查等交办工作；主动提供人力数据分析、

昆山市第一人民医院

政策宣讲、人员培训等增值服务，积极响应医院临时性、阶段性人力工作安排。

（二）考核结果应用

考核总分 100 分，分为三档，结果直接与服务费结算挂钩：**优秀（≥80 分）、合格（60-79 分）、不合格（＜60 分）。甲方支付前根据对乙方的考核记录进行相应支付：考核为优秀则每月支付上月的全额服务费，考核为合格则每月支付上月的全额服务费的 95%；考核为不合格则每月不予支付上月的全额服务费，且不免除乙方因服务质量不达标应承担的其他违约责任，甲方保留追究乙方因此给甲方造成全部损失的权利。甲方完成考核后 3 个工作日内将考核结果书面告知乙方，乙方对考核结果有异议的，应当在收到考核结果后 3 个工作日内以书面形式向甲方提出并附相应证明材料，甲方应当在收到异议后 5 个工作日内完成复核并答复乙方；乙方逾期未提出异议的，视为认可该考核结果。**

（三）考核评分表

考核维度	考核指标	权重分值	详细扣分标准
一、合规管理（30 分）	合同管理	10	1.员工入职超一个月未签订劳动合同，每出现 1 例扣 1 分；2.合同条款与双方约定出现偏差、错签漏签，每出现 1 例扣 2 分；3.合同归档混乱、丢失、续签不及时，每出现 1 例扣 0.5-1 分。
	社保、公积金缴纳	10	1.出现漏缴（应缴未缴），每出现 1 例扣 3 分；2.出现错缴（基数、险种、比例错误），每出现 1 例扣 2 分；3.出现迟缴，每迟缴 1 个工作日扣 1 分；4.因缴纳问题导致员工投诉、社保稽核，扣 5-10 分，情节严重直接扣 10 分；5.未按时提供缴费凭证、缴费明细，每逾期 1 次扣 1 分。
	台账管理	10	1.台账数据与实际情况不符，每出现 1 项错误扣 1 分；2.员工入职/离职/调岗后次月未更新台账，每出现 1 例扣 0.5 分；3.台账归档混乱、数据缺失，每出现 1 项缺失扣 1 分；4.未按甲方要求定期提供台账报表，每逾期 1 个工作日扣 0.5 分；5.台账数据泄露、丢失，扣 3-5 分。
二、人员管理服务（40 分）	人员稳定性	10	1.因乙方管理不当造成到岗人员未完成服务周期而流失，每出现 1 例扣 3 分；2.因服务方管理不当导致 3 人及以上批量离职，扣 5-10 分，情节严重直接扣 10 分；3.未提前预警人员流失风险，每出现 1 次扣 1 分。

昆山市第一人民医院

	薪资发放	10	1.薪资计算错误，每出现 1 例扣 2 分；2.出现薪资漏发、少发，每出现 1 例扣 3 分；3.未按时提供薪资明细、个税申报明细，每逾期 1 个工作日扣 1 分；4.因薪资发放问题导致员工投诉、劳动仲裁，扣 4-8 分，情节严重直接扣 8 分。
	日常与离职管理	10	1.员工入职/离职手续办理不及时、不规范，每出现 1 例扣 1 分；2.考勤、假期管理数据错误，每出现 1 例扣 0.5 分；3.离职员工薪资结算错误，每出现 1 例扣 2 分；4.未按甲方要求完成日常管理工作，每出现 1 次扣 1 分；5.离职员工未按约定完成工作交接，每出现 1 例扣 1 分。
	岗位空缺增补管理	10	人员离职后产生空缺岗位，须第一时间完成空缺岗位的增补工作，保障医院岗位不间断运转，确保完成服务。每逾期一周扣 2 分。
三、纠纷与风险管控（20 分）	纠纷处理	8	1.未按约定时效响应纠纷处理需求，每逾期 1 个工作日扣 2 分；2.纠纷处理不当导致甲方产生经济损失，按损失金额程度进行扣分，最低扣 2 分；3.纠纷处理结果未达到甲方预期，每出现 1 次扣 3 分；4.未全程跟进纠纷处理、未及时同步进展，每出现 1 次扣 1 分；5.因服务方过错导致纠纷发生，扣 5-8 分，情节严重直接扣 8 分。
	投诉处理	8	1.未按约定时效响应投诉，每逾期 1 个工作日扣 1 分；2.投诉处理不到位导致重复投诉，每出现 1 次扣 2 分；3.投诉处理结果未达到预期，每出现 1 次扣 1 分；4.未及时同步投诉处理进展，每出现 1 次扣 0.5 分；5.因服务方过错导致投诉发生，每出现 1 次扣 1 分。
	风险预警	4	1.未及时向甲方预警潜在的人事合规风险、劳动风险，每出现 1 次扣 1 分；2.风险预警内容不准确、不全面，导致甲方未能及时规避风险，每出现 1 次扣 2 分；3.未按约定定期提供风险预警报告，每逾期 1 个工作日扣 0.5 分；4.风险预警后未提供对应应对预案，每出现 1 次扣 1 分。
四、配合度与增值服务（10 分）	配合度与增值服务	10	1.未按甲方要求配合完成人事相关工作，每出现 1 次扣 2 分；2.对甲方合理需求响应不及时，每逾期 1 个工作日扣 1 分；3.配合工作中出现重大失误，影响甲方工作进度，每出现 1 次扣 3 分；4.未按约定提供增值服务内容，每缺失 1 项扣 1 分；5.多次出现推诿、拖延情况，配合度极差，扣 3-5 分。

昆山市第一人民医院