合同条款

甲方：泰州市姜堰中医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

签订地点：泰州市姜堰中医院

签订时间：2026 年 9 月 26 日

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及政府采购文件(文件编号:JSZC-321204-NJZX-G2026-0013)，按照平等、自愿的原则，协商签订政府采购供货合同。

一、说明：

受甲方委托，钟信工程项目管理咨询（南京）有限公司于 2026 年 09 月 18 日组织了的公开招标，经招标小组认真严格的评审，确定由乙方成交。

二、适用范围

本合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见附件（谈判文件和响应文件及补充文件、承诺书等）。

三、项目基本情况

1、服务要求

（1）工作时间由医院安排，工作时间原则上与医院工作时间同步，因工作需要产生的加班协商解决(包括处理各项突发事件及紧急任务)。

（2）工作过程中因中标人责任所造成的经济损失由中标人按实际额赔偿。

（3）招标人有权利对中标人的工作每月实施考核，具体方案由投标人在投标文件中详细列出，并要求给出具体的处罚措施。

2、服务范围

医院门急诊区域、药房、电梯等，服务人员具体分布区域服从医院相关岗位负责人调配。

四、委托服务事项

1. 人员要求：参加本项目服务人员不少于 17 人。按科室需求，对各岗位人员需求明确，导医导诊 9 人；药剂人员 5 人；电梯工 2 人；项目经理 1 人。

- 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，有医疗背景优先。
- （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。

五、合同期限

1. 本合同期限自 2026 年 9 月 26 日起至 2027 年 9 月 25 日止。

2. 期间甲方如需增减外包人员，费用按照中标额所确定的标准相应增减。

3. 乙方为甲方所提供的服务人员的劳动、人事关系应归属乙方，乙方必须按照法律、法规及劳动法的有关政策为服务人员办理缴纳养老、失业、医疗等各项社保。乙方为甲方所提供的服务人员在合同期内如发生因工负伤、致残、疾病、死亡等各类劳动仲裁事宜均与甲方无关。

六、费用结算方式

1. 甲方支付给乙方的费用分为：月固定服务费，每月结算一次。

（一）固定费用：导医导诊人员月固定服务费按 5800 元/人/月，导医导诊经理月固定服务费按 6800 元/人/月的标准收取，药剂人员月固定服务费按 6800 元/人/月，电梯工人员月固定服务费按 5600 元/人/月，每月甲方支付给乙方的服务费用为月固定服务费×服务人数，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。

（二）非固定费用：为做好科室内工作而产生加班的费用，按照院内编外人员费用发放管理办法执行。

合作签署使用人数为 17 人，其中：导医导诊人员为 9 人，导医导诊经理为 1 人，药剂人员为 5 人，电梯工为 2 人。合作期内若甲方提出服务人员数量的变更，则按照变更后的人数及标准支付服务费用，无须另外签订合作。

2.结算方式、程序及其他

（一）采购资金的支付方式：银行转账或银行汇票。

（二）采购资金的支付时间、条件：每月月初，由投标方对上月的服务费进行核算，向采购方提供《人员考勤表》和《客服满意度调查表》，采购方进行审核和考核，根据审核和考核结果确定服务费用，开具服务费发票，向成交供应商支付上月的服务费用。

七、履约保证金

本项目无履约保证金。

八、项目工作要求

以病人满意度调查的得分和医院相关部门的评分相结合得出的分数为标准，高于85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、亲切的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。

九、合同生效和终止：

1.甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合作，须提前30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。

2.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。若乙方退场，甲方或甲方指定的第三方希望继续使用乙方原有人员，甲方需补偿乙方，金额为合同终止前的一个月服务费总额，且承认乙方员工工龄。

十、双方权利义务：

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；

（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，甲方有权建议乙方更换服务人员；

（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；

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

3. 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。

（五）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。

（六）乙方可根据客服人员实际工作量大小，提出服务人员数量调整的权利。

（七）在合作期内甲方如需增加服务人员，按照合同所确定的人均费用增加相应金额。

（八）乙方为甲方所提供的服务人员在合同期内如发生因工负伤、伤残、疾病、死亡等各类劳动仲裁事宜均与甲方无关。

4.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，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，甲方保留辞换人员的权利。

（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。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。

（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）。

十一、争议处理

1.任何一方违反或擅自变更本合作的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

2.因甲方原因不能按合作规定的时间及时支付合作费，甲方每日应按3‰的比例向乙方支付拖欠部分的违约金。甲方连续拖欠款项达三个月以上，致使合作无法履行，乙方有权解除合作，并依法追回欠款和违约金。

3.乙方无正当理由，未按时支付派出甲方合作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，甲乙双方可终止本合作的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由乙方自行承担。

4. 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，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，合作方案其余部分应继续履行。

5. 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，提请泰州仲裁委员会仲裁。

十三、其他

1. 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2. 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

3. 采购文件（编号：JSZC-321204-NJZX-G2026-0013）、响应文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

4、本合同一式肆份，自签订之日起生效。经双方有权签字人签字并加盖单位公章之日起生效，至合作终止之日失效。

5、本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

甲方（盖章）：

法定代表人或受委托人（签字）：

联系人：

地址：

电话和传真：

开户银行：

帐号：

乙方（盖章）：苏州麦康企业管理服务有限公司

法定代表人或受委托人（签字）：邓蝉宜

联系人：邓蝉宜

地址：苏州工业园区仁爱路99号D601-602

电话传真：0512-68733729

开户银行：中国建设银行昆山市千灯支行

帐号：32201986438051514256

XX 年 XX 月院方对白兰鸽服务的考核表

考核项目	考核内容	标准分	考核标准	考核得分
仪容仪表(10 分)	1、接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。	5	一项不符扣 1 分	
	2、按要求统一着装，整齐规范，佩戴头花、工作牌。	5	一项不符扣 1 分	
服务规范(15 分)	1、执行首问负责制，用语规范，按照培训标准礼仪站立、端坐、引导手势大方得体。	5	一项不符扣 1 分	
	2、严禁与患者争执，耐心解释，做好沟通，做好引导. 。	4	一项不符扣 1 分	
	3、主动规范服务，无投诉现象发生。	4	一项不符扣 5 分	
	4、与工作相关的电话应该按照要求进行接听或拨打，不得长时间打私人电话。	2	一项不符扣 2 分	
考勤（10 分）	1、准时上下班，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行请假制度。 2、补位、顶岗客服部导医休息。	5	一项不符扣 1 分，旷工扣 5 分	
	3、坚守岗位，因人员不在岗位影响医生就诊或造成投诉。	5	一项不符扣 5 分	
日常检查情况（40 分）	1，工作台、办公区物品摆放整齐，工作区域干净整洁。	4	一项不符扣 1 分	
	2、熟悉各个科室的功能和开展的医疗技术服务项目，熟悉各科专家、专科的专长，出诊时间。	3	一项不符扣 1 分	
	3、上岗期间禁止看报、听音乐、吃零食、玩手机。	5	一项不符扣 1 分	
	4、有两名以上人员由于非工作原因聚众聊天。	3	一项不符扣 1 分	
	5、注意节约用电，在开启空调的区域门窗的关闭情况；下班前门窗、灯、空调、风扇等关闭情况。	5	一项不符扣 1 分	

	6、专家、专科、普通门诊的开诊前准备工作，门诊预约、分时段预约按照预约制度和流程执行。	5	一项不符扣1分	
	7、服务台及诊室各类登记本的登记完成情况.电话预约按要求及时完成。 8、熟悉医院各类检查（例如文明城市、消防、暗访等）的应知应会。	5	一项不符扣1分	
	9、登记执行情况有无漏登、错登。	5	一项不符扣1分	
	10.保持诊区排队有序正常的开展，（疫情期间严格按照防控要求1米距离）。	5	一项不符扣1分	
工作完成情况（15分）	1、每天安排以及监督、核查护工工作。 2、每天日常工作完成情况(门诊挂牌准确、自助机的开关机、轮椅借用、)	4	一项不符扣1分	
	3、各项登记记录情况，有无落实。	2	一项不符扣1分	
	4、住院部的满意度调查以及统计上报。	2	一项不符扣1分	
	5、患者门诊预约落实情况，如医生临时停诊，工作人员应及时做好安抚工作。	2	一项不符扣1分	
	6、发现问题有无及时上报科主任及主管。	2	未及时上报扣1分	
	7、门诊部及院部交办的其他临时工作完成情况。	3	一项不符扣1分	
职工及病人满意度（10分）	患者对白兰鸽服务满意度≥90	5	一项不符扣5分	
	科室对白兰鸽服务满意度≥90	5	一项不符扣5分	
综合考评得分（100分）				