昆山市第五人民医院

昆山市第五人民医院医疗辅助服务

（JSZC-320583-SZYE-T2026-0044）

合

同

书

合同条款

项目名称：昆山市第五人民医院医疗辅助服务

招标编号：JSZC-320583-SZYE-T2026-0044

甲方(招标人)：昆山市第五人民医院

乙方（中标人）：杭州蔚尔医疗技术服务有限公司

联系人：陈科

联系人：郁凯博

联系电话：0512-57461137

联系电话：16621196961

联系地址：千灯镇少卿东路 350 号

联系地址：浙江省杭州市拱墅区祥符街道丰潭路 508 号天行国际中心 7 幢 704 室

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帐号。

甲方		乙方	
名称：	昆山市第五人民医院	名称：	杭州蔚尔医疗技术服务有限公司
通讯地址：	昆山市千灯镇少卿东路 350 号	通讯地址：	浙江省杭州市拱墅区祥符街道丰潭路 508 号天行国际中心 7 幢 704 室
邮编：	215341	邮编：	
电话：	0512-57461137	电话：	16621196961
传真：		传真：	/
汇款人名称：		收款人名称：	杭州蔚尔医疗技术服务有限公司
开户银行：		开户银行：	中国农业银行股份有限公司杭州和睦支行
银行帐号：		银行帐号：	19010201040026538

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、银行帐号有变更的，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、消毒供应中心、自助机导医、收费人员等服务与乙方合作，乙方派遣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，服从门诊部管理人员的工作布置、调整，完成临时性指派任务。

服务内容包括：

（一）采购需求：昆山市第五人民医院医疗辅助服务，以甲方实际岗位需求为准，共计 22 人；

（二）岗位人员配置

序号	区域	岗位分配	工种	人数
1	五院	主管领班	门诊区域	1
2		医疗辅助	供应消毒室	1
3		医疗辅助	供应消毒室	1
4		医疗辅助	体检科	1
5		医疗辅助	四楼耳鼻咽喉科	1
6		医疗辅助	超声科	1
7		医疗辅助	超声科	1
8		导医	超声科候诊区登记分诊	1
9		导医	门诊一楼一站式服务中心	1
10		导医	门诊一楼一站式服务中心	1
11		导医	门诊一楼大厅巡岗、陪诊、放射科	1
12		导医	二楼内科诊区、检验科诊区	1
13		导医	二楼中医科、康复科、疼痛科诊区	1
14		导医	三楼骨科诊区、妇科、专家诊疗区	1
15		导医	三楼普外、泌尿外诊区	1
16		导医	四楼儿科、内镜中心	1
17		导医	四楼眼耳鼻口腔科、皮肤科	1
18		导医	体检科引导	1
19		轮换人员	医疗辅助及医导	4
合计：				22

（三）岗位职责要求

1.门诊服务台

1)在院部的领导下，在科主任的指导下，负责导医导诊、预检分诊、咨询预约、现场及电话咨询、各种地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询门诊服务工作。

2)维持门诊大厅良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。

3)引导患者候诊、检查，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。

4)熟悉各科医疗信息、医保动态，为患者提供正确的信息。

5)做好医保退费审核及登记统计工作。

6)严格执行医事证明等审批规章制度，做好登记。

7)遵医嘱办理麻醉卡，保管麻醉病历本，做好登记。

8)提供医保卡挂失服务，并做好登记。

9)危急值报告打印、登记并送至门诊医生诊室签收。

10)指导病人使用自助设备，提供门诊电子病历补打、部分辅助检查报告的打印及发放及门诊缴费明细打印服务。

11)热情接待投诉/表扬患者，耐心做好沟通、协调、记录工作，必要时提交相关部门处理。

12)提供各类便民服务，如租借轮椅，免费提供纸笔、老花镜，针线包，指甲剪等。

13)负责门诊自助报告机保修及添纸。

14)协助特殊人群的转运。

15)对老年人、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。对进行预约陪诊的患者，提供检查前注意事项的告知。

16)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。诊间物品整理收集。

17)负责各诊间一次性物品请领，定期查诊间一次性物品，确保在有效期内。

18)熟悉各专家出诊时间，每日更新当日出诊医生排班表。提前一天了解次日排班情况，如有异常提前上报调整。

19)负责失物招领工作，及时联系失主归还物品。

20)协助门诊管理部门填报、统计、收集相关数据报表。

21)执行门诊管理部门临时布置的工作。

2.科室分诊

1)在门诊部领导及科主任的指导下，负责门诊二次分诊工作。

2)熟悉楼层分布、分诊知识以及各科医生出诊信息，主动服务，首问负责制。

3)按规范落实门诊专科二次分诊，包括二次测温、测血压等工作。

4)维持候诊秩序，协助病人按序就诊，做好一人一诊室。

5)随时观察候诊区域及楼层的人流动态，流量异常及时上报候诊情况，并通知医生联系备班支援，不能协调的，上报门诊部进行协调。主动协助年老体弱、行动不便的病人，必要时提供轮椅、协助就诊，有病情急重的患者可安排优先就诊或送至急诊科就诊，胸痛患者协

助送至胸痛中心。

6)做好门诊医生的联系工作，了解医生在岗情况，并每日上报。完成第二天出诊医生的电子排班。核查出诊公示与电脑排班是否一致，如有问题及时汇报门诊部。

7)保持诊室环境安静整洁，地面如有水渍等异物，及时联系保洁清理，提醒患者小心跌倒。

8)保证诊室、候诊区设施的完备，候诊椅摆放整齐，诊室环境整洁，一次性物品在有效期内。必要时通知相关部门处理。

9)提供门诊电子病历打印服务。

10)做好诊室空气消毒及登记。

11)做好工作交接，及时书写交班本。

12)发现门诊叫号系统出现异常及时上报，通知相关部门进行处理。

13)知晓门诊医生的出诊情况，及时向有需要的患者进行告

14)叫号系统出现故障、差错及时上报。并启动人工排号，维持好现场就诊秩序。

3. 急诊导医

1)在急诊科医护人员的业务指导下开展工作，严格遵守医院的规章制度，工作认真负责、态度热情、着装规范、仪表端庄、文明用语、有问必答，有主动服务意识。

2)协助维持急诊大厅就诊秩序，引导急诊患者按流程就诊，做好相关的导诊、告知工作。遇有突发事件立即汇报护士长或当班分诊护士。

3)协助分诊护士保持各诊室及急诊大厅的环境整洁、安静，督促保洁人员做好卫生清洁工作。

4)协助救护车送达的三、四级急诊患者至相关诊室就诊，协助无陪护患者代办挂号、缴费、取药等。

5)协助引导高热患儿及家属至急诊儿科医生处提前开具退热药处方。

6)检查急诊大厅各类打印机性能，及时添加打印纸。

7)负责打印急诊患者的电子病历。

8)定时巡视诊室，必要时提供患者生活所需。

9)指导、协助患者及家属租赁轮椅、平车等。

4. 预约中心

1)在门诊部的领导及科主任的指导下负责门诊预约工作。

2)预约渠道包括现场预约、网络预约及电话预约。

3)熟悉各科医生出诊情况，耐心倾听病人提出的预约问题。

4)根据门诊部的通知，如有停诊、改诊等情况，须及时更新出诊医生的排班，并电话通知患者退号或者重新预约。

5)预约挂号出现系统或号源异常等情况应及时与总值班、信息科、挂号收费处或相关科室联系处理。

6)保守患者医疗秘密，保护患者个人隐私，严禁向他人泄漏患者个人信息。

7)完成部门负责人交办的其他相关工作。

5.医技科室分诊

1)在管理人员和科主任护士长的领导及治疗医生的指导下进行工作。

2)每天早上提前 15 分钟到岗，提早做好准备工作，负责做好本科室的岗位职责。

3)做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。

4)做好预约登记工作。

5)协助护士处理意外突发事件。

6)负责受理接待患者投诉，做好解释工作。

7)做好患者排号、报告单发放等技能工作。

8)医技科室其他专科服务内容等，熟悉各项工作流程、操作流程。

6.科室辅助人员

6.1 超声科打字员

1)在科主任和护士长的领导下进行工作。

2)严格遵守医院的规章制度，遵守窗口服务标准，保持文明礼貌、耐心细致的工作态度，使用规范用语。

3)首问责任制，仔细核对患者姓名、检查部位等、认真记录报告内容，确保录入信息正确等。

4)协助护士处理意外突发事件。

5)维持诊疗室整洁、安静、诊疗秩序，做好卫生宣传。

6)负责报告登记录入，协助医生共同维持好当班检查室的秩序，注意保护患者隐私。

7)工作时不聊天、不看小说、杂志、不干私活。

8)打印报告前注意核对检查项目及姓名等符合情况。

9)负责当班时的诊间、工作站的整洁，做好当日设备登记。

10)辅助科室其他服务内容等。

6.2 医保窗口人员

1)在科主任和管理人员的指导下进行工作。

2)遵守窗口服务标准，保持文明礼貌、耐心细致的工作态度，使用规范用语，认真负责、有问必答。

3)了解苏州大市医保政策，做好医保解释工作。

4)熟练掌握基本医疗保险、大病保险、医疗救助等政策，为参保人解答报销范围、待遇享受条件等问题。

5)清晰告知异地就医备案、慢特病等业务的办理流程、所需材料及注意事项。

6)熟练操作医保信息管理系统，准确录入参保人员信息、业务办理数据，定期核对系统数据与纸质材料的一致性，确保信息真实可靠。

7)严格遵守医保信息保密制度，妥善保管参保人个人信息，不得泄露数据，防止信息滥用或泄露风险。

6.3 放射科窗口登记人员

1)在放射科主任的领导下进行工作，负责门诊和住院患者的各项放射影像检查及特殊检查的登记、预约工作。

2)严格遵守医院的规章制度，遵守窗口服务标准，保持文明礼貌、耐心细致的工作态度，使用规范用语。

3)工作人员以热情、耐心、细致的工作态度，积极主动地迎接患者的来检，树立放射科良好的窗口形象，严禁与患者争吵。并做好各种检查前后的解释工作，对不明之处应及时与检查技术员或医师或护士联系。

4)协助科室人员处理意外突发事件。

5)接到各种检查申请单后要认真检查单是否有误，核对病人的姓名、性别、年龄、检查部位，如有不符要及时补充更正。

6)对预约检查的患者，要注意交代患者检查的时间、检查前的注意事项、核对患者信息，填写患者增强检查知情书。

7)患者登记完毕后及时引导患者到相应的检查室进行检查。

8)负责登记室及分诊台的环境卫生，整理放射科所需总务物资。

9)告知患者领取检查报告时间和流程。

10)辅助科室其他服务内容等。

6.4 主管领班

1)负责本项目人员的招聘、面试、储备。

2)保证项目人数满员满岗状态，排班与实际上岗人员相符。

3)负责本项目所有人员（含客服经理）入职手续办理，员工劳动合同的签订、续 签与管理。

4)负责本项目所有人员考勤打卡的录入及每月数据的保存（保存时间为两年及以上）。

5)明确每位员工社保公积金缴纳起始月份并正确传达给公司。

6)负责本项目所有人员人事档案（含入职材料、入职登记表、劳动合同、体检报告等）的建立与管理。

7)负责本项目人员的考勤表、绩效考核表、工资单领取确认表等员工签字确认并保证真实有效性且将此档案保存入档，确保数据保存两年及以上。

8)负责员工考勤（加班、请假等）流程的跟踪，材料的收集。

9)负责本项目离职员工的善后处理工作，包括办公用品、钥匙、工作服、出勤核 算、合同解除、社保公积金退出提醒等。

10)负责本项目产假及流产假人员津贴申请材料的追踪，确保及时递交给社保缴纳主体单位确保生育津贴的申请。

11)负责本项目客服主管聘期制执行与管理。

12)负责新员工以及所有员工的人事培训计划及配合医院制定相关培训计划。

13)确保本项目所有人员知晓公司各项人事行政规章制度并签字确认。

14)负责本项目所有人员劳动合同签订（签订三份）邮寄盖章与返还（返还两份） 跟踪。

15)负责每月统计本项目缴纳社保人员明细以邮件方式及时发送给社保缴纳主体单位。

16)负责本项目人员社保新签办理及离职人员社保的及时退出沟通。

17)负责本项目新进人员的身份证信息、银行卡等工资发放所需材料及社保缴纳所需材料及时提交给到对接公司。

18)负责本项目所有人员工资条的发放确认。

19)负责本项目服务费清单台账于每月 1 号前及时准确的按要求发出。

20)负责本项目人事台账于每月 5 号前及时准确的按要求发出。

21)熟知公司在项目上关于人事管理的各种制度、条例，并熟练做出人事台账。

22)每天检查员工的到岗情况及仪容仪表、桌面整洁度、诊区卫生诊区秩序并详细 记录，月底考核评比。每日开展岗位巡视不少于 4 次，查看各岗位导医工作情况。个别岗位繁忙时主动协调。

23)每天早上晨会，会议内容为上一日发生的问题和解决方案，布置当日工作，每周一晨会通报上一周存在问题及解决方案。

24)利用社交工具（QQ\微信）搭建交流平台，踊跃发言员工互动，了解员工内部情况和动向。

25)根据年度培训计划合理安排每月培训，做好培训后知识点掌握情况的相关考核。

26)制定各岗位岗位 sop，并做好实时更新。

27)每周一次会议、培训评比礼貌用语和微笑服务的应用情况并详细记录。

28)协调好门诊部、各科室医生和导医之间的关系，发现问题及时解决。

29)出现导医和患者纠纷及时处理并上报结果，无法处理的情况下，及时汇报上一级领导。

30)按照公司规定及时做好人事、运营台账，并及时发送到对应部门和领导；

31)按照公司或者院方要求定期向院方领导汇报服务外包的工作；

32)熟知公司在项目上关于人事管理的各种制度、条例，并熟练做出运营台账；

33)负责每月的服务费发票的付款流程，并及时跟踪付款情况；

34)服从门诊部工作分配与管理，积极接受门诊部布置的工作任务，并做好任务分配，落实执行；每月完成门诊部布置的工作，包括各项表单、数据的收集、汇总、分析并上报门诊部。

35)公司以及医院安排的其他相关事宜。

36）负责协助门诊部处理现场纠纷投诉，并登记。

（四）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(包括 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损失额全额赔偿。

3.招标人有权利对乙方的工作每月实施考核，具体方案由乙方在投标文件中详细列出，并要求给出具体的处罚措施。

4.员工需统一着装上岗。

5.乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查。

6.乙方必须为服务人员缴纳社保。

7.乙方给予服务人员的薪资水平不得低于昆山市最低工资标准和其它规定。

8.乙方需在合同履行日前 5 天派员进入医院熟悉情况和办理交接手续，相关费用包含在

投标总价中。

（五）合同履行期限

1. 本次招标合同履行期限为 1 年，在此期限内乙方须按合同规定向甲方提供上述服务。

2. 期间甲方如需增加外包人员，费用按照中标额所确定的标准相应增加。

3. 乙方为招标人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。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，由乙方支付相应的差额费用。**如涉及加班，加班费基数为最低工资标准。**

乙方为招标人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招标人无关。

第七条 服务性质、数量及相关约定

（一）服务人员数量：22人

（二）人员要求

1. 有一定相关实践工作经验；

2. 人员年龄要求，18-40周岁以内，消毒供应室可适当放宽，不超过50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，有医学相关专业教育背景者优先录用；

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

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。

第八条 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、口罩、防护服等。

第三章 合作期限

第九条 本合作期限从2026年11月01日起至2027年10月31日。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

合同总价人民币壹佰肆拾捌万元整（¥ 1480000.00元），总价应包括所确定的采购范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、耗材、投放、保险、劳保、管理、成交服务费、各种税费、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，乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

合作签署使用人数为22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；

（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、社保缴费凭证等；

（三）甲方完成对乙方服务的月度考核。院方每月根据考核分数扣除月考核的罚款（如有）后支付服务费用。详见月考核表得分。

服务费计算方式为：基础服务费*服务人数-月度考核罚款（如有），不足一整月服务费计算方式：｛月度基础服务费*实际出勤天数/当月应出勤天数-月度考核罚款（如有）｝，支付服务费用。

（四）如遇特殊情况加班，加班工资由甲方承担。**加班费基数为最低工资标准。**

（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（差额含公司和个人部分），由乙方承担相应的差额费用。

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；

第十三条 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，乙方必须保证每日出勤人数，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。

（七）原合同制导医参与导医服务工作，由乙方负责现场管理，排班考勤、工作岗位协调、工作内容安排由乙方统一协调安排，原合同制导医因病假及事假出现空岗的，由乙方负责协调排班安排。

第十四条 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（指每周工作时间超过40个小时之外的工作安排）或者上中夜班的，乙方有权要求甲方按照最低工资标准支付加班费或者中夜班费。

（四）对于甲方安排的工作，如涉及专业医疗技能服务或者与岗位不相关的工作，乙方有权力进行拒绝，同时产生的一切损失由甲方负责。

（五）乙方可根据客服人员实际工作量大小，提出服务人员数量调整的权利。

（六）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。

（七）乙方服务人员及甲方原合同制导医，需严格遵守乙方的管理制度。

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。

（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。

（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（在甲方工作期间或者上下班途中），或者乙方原因导致甲方或任意第三方人身或财产损失的，一切费用由乙方承担。若因乙方服务人员工作中，未按相关规定及流程执行导致相关事故的，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）。

（十三）乙方需提供配套服务和系统：

1.人事管理系统：乙方需要提供的人事管理系统需要具备人员考勤打卡功能、人排班管理工功能、人员基本信息功能、人事常见流程申请功能（请假、加班、休假、转正、离职等），并有对应的数据报表分析功能。

2.项目管理系统：乙方需要提供的项目管理系统需要具备项目月度运营数据填报功能、项目表扬/建议记录功能、项目投诉记录功能、每日现场自检督导功能、服务费/发票跟踪功能、项目管理岗月度绩效考核功能、并有对应的数据报表分析功能。

3.门诊电子病历自助打印系统：乙方提供1台自助设备，并负责安装并正常使用，自助设备配套的系统需要根据医院提供的电子病历数据接口，对接医院现有的电子病历系统；实现患者通过扫就诊码，自助打印其就诊过程中产生的电子病历数据，同时要求系统对患者打印次数进行合理控制。

第六章　违约责任

第十六条 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。

第十七条 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0.1‰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。

第十八条 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。

第十九条 甲方无正当理由，未按时支付甲方服务费用而导致乙方的服务人员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，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，甲方有权解除合同。

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45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45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，甲方的或者甲方指定的第三方继续使用乙方原有人员的，甲方需补偿乙方，金额为合同终止前一个月服务费总额，且承认乙方员工工龄。

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）：

日期：2026年11月01日

乙方（公章）：

乙方代表人（签章）：

日期：2026年11月01日

附件

年　　月服务考核表

考核项目	考核内容	标准分	考核标准	考核得分	扣分理由
仪容仪表（10分）	1、接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。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	随机抽查，不符合要求一次扣0.1分		
	2、按要求统一着装，仪表端庄，整齐规范，佩戴头花、推行淡妆上岗，不涂指甲油，不戴有坠耳环，佩戴胸牌。	5			
工作纪律（10）	1.严格遵守医院各项规章制度、劳动纪律，不做损坏医院名誉的事。严格执行医院的基本管理制度，无空岗、脱岗、窜岗，按照医院管理规定做好岗位相关工作，及时上报问题，违者按医院相关制度进行处罚并视情况扣分；	3			
	2. 执行首问（接）负责制，准时挂牌到岗，落实岗位职责，	3			
	3.关心爱护病人，及时解决问题，按岗位要求及时接听工作电话。工作时间禁止聚众聊天、电话聊天、发短信、玩游戏等与工作无关的事情。	4			
服务规范（10分）	1.接待病人热情耐心、对待患者的问题做到文明用语、耐心解答。严禁与患者争执，做好沟通，做好引导。	5	随机抽查，不符合要求一次扣0.1分		
	2.主动规范服务，无投诉现象发生。	5			
工作质量（50分）	1.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	随机抽查，不符合要求一次扣0.1分		
	2.做好专家、专科、普通门诊的开诊前准备工作及诊后的整理工作，每日开诊前上报出诊医生到岗情况，确保诊疗工作有序进行。	3			
	3.按照预约制度和流程落实门诊预约（网络预约、现场预约、电话预约）、分时段预约。门诊预约率≥85%以上。	3			
	4.遵守医院感染管理规范、认真执行消毒隔离制度，落实手卫生。各诊间一次性物品定期检查，确保在有效期内。	3			

工作质量（50 分）	5. 维护门诊大厅及诊间秩序，保持诊区排队有序正常的开展。落实门诊一人一诊。医生对各科室导医服务是否满意（是否帮医生打开灯、电脑、空调下班是否关闭等）保持良好就诊环境。	3	随机抽查，不符合要求一次扣 0.1 分		
	6. 每天日常工作完成情况（门诊出诊医生公示准确、医事证明按要求审核盖章、轮椅借用、化验单仔细核对无误后发放，各项登记记录情况无漏登、错登等。	3			
	7. 如医生临时停诊，提前核对出诊排班信息。工作人员电话告知已预约患者取消预约或协助更换其他医生就诊。	3			
	8. 落实陪诊服务，措施有效，保障患者安全。	3			
	9. 严格落实安全生产责任制，履行安全生产岗位职责，上下班做好岗位安全排查，并做哈登记。特殊天气及时关闭门窗，发现安全隐患及时上报。	3			
	10. 积极参加医院及科室组织的培训及各项活动，医院会议培训（参加率 50%）。	2			
	11. 妥善接待门诊来信、来访，及时上报，发现问题及时上报科主任及主管。	3			
	12. 及时完成门诊部及院部交办的其他临时工作。	3			
	13. 工作台、办公区物品摆放整齐，诊间工作区域干净整洁。	2			
	14. 就诊高峰时段，正确及时分流患者，引导患者专科就诊。导医及时联系科室主任，告知门诊候诊情况。安抚患者，保证就诊秩序顺畅。严禁与患者发生争执引起投诉。	3			
	15. 正确分诊引导患者就诊，对老年人、孕妇、儿童、伤残、重症等特殊人员安排优先就诊。	2			
	16. 导诊人员经常巡视就诊区域秩序、就诊患者情况，及时发现在候诊过程中出现的突发事件及患者病情变化，在第一时间内通知医生，并配合好医生处理。	3			
	17. 每天不定时进行意见箱的开启工作，并做好登记；将其存在的有效意见上报门诊部或院办公室，进行有效的整改措施。	2			
	18. 电话回访按照要求、规范、按时完成，抽查回访率 100%。	3			
工作完成情况（10 分）	1. 每天日常工作完成情况（门诊出诊医生公示准确、医事证明按要求审核盖章、轮椅借	3	随机抽查，不符		

	用、化验单仔细核对无误后发放，各项登记记录情况有无漏登、错登等，每月及时上交门诊部各项报表。		合要求一次扣 0.1 分		
	2. 门诊患者预约落实情况，依据门诊部要求，门诊预约率≥85%以上。如医生临时停诊，提前核对出诊排班信息。工作人员告知已预约患者取消预约或更换其他医生就诊。	2	随机抽查，不符合要求一次扣 0.1 分		
	3. 导医团队对医院的工作配合情况。	2			
	4. 门诊部及院部交办的其他临时工作（体检、儿保等）完成情况	3			
满意度（10 分）	1. 患者对导医服务满意度≥95	4	满意度没下降一分扣 0.1 分，投诉一次扣 2 分		
	2. 科室对导医服务满意度≥95	4			
	3. 无投诉	2			
综合考评得分（100 分）	**主任：** **分管领导：**				

附件 2：

评分结果和服务质量系数见下表

序号	服务满意度考核得分	月度服务质量系数
1	<80 分（含 80 分）	-3%，连续三个月整改未达标则甲方可要求乙方退场
2	80-85 分（含 85 分）	-2%
3	85-90 分（含 90 分）	-1%
4	90-100 分	0%

备注： 1. 满意度评估方式及内容由双方协商，对评估结果须由双方签字确认。详见服务考核表。