

门急诊服务外包项目合同

甲方：泗阳县第一人民医院（泗阳县运南区域医疗卫生中心）

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

签订日期：2025年11月01日

目 录

第一章	总则
第二章	服务合作项目范围和方式
第三章	合作期限
第四章	费用支付标准和结算方式
第五章	权利和义务
第六章	违约责任
第七章	变更和终止
第八章	附则

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，泗阳县第一人民医院（泗阳县运南区域医疗卫生中心）（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）经友好协商（通过公开招标采购），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丰富、业绩良好的、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进行服务，但乙方应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	泗阳县第一人民医院（泗阳县运南区域医疗卫生中心）	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	水杉大道西延段北侧废黄河南侧	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路 99 号 D601-602
邮 编	223700	邮 编	215000
电 话		电 话	
传 真		传 真	
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	
银行帐号		银行帐号	

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。该书面通知原件须加盖变更方公章并经变更方法定代表人签字确认后生效；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起止前十个工作日以加盖财务专用章、且经变更方法定代表人签字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。服务内容包括：

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、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“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。
- 其它大厅导诊服务等。

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。
- 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。
- 其它科室导诊服务等。

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、检验单发放等技能工作
- 其它医技科室服务等

1.4 体检中心服务人员

- 每天早上提前 15 分钟上班，开展工作。
- 认真执行医院及体检中心的各项规章制度，做好体检服务工作。
- 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。
- 负责组织、接待、引导、协调体检人员有序进行健康体检，负责安排合理的体检流程，做好体检人员的导检咨询工作。
- 配合医生完成体检中各项工作，指导体检，并做好沟通工作。
- 配合做好消毒隔离工作、防止交叉感染及医源性感染。
- 协助做好体检物品的领取、保管工作，保证体检工作的顺利进行。
- 完成体检中心其它指令性工作。
- 其它流动导诊服务等。

1.5 影像中心服务人员

- 每天早上提前 15 分钟上班，开展工作。

- 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。
- 负责导医导诊、各种地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询。
- 负责检查前的准备工作，关照病人所需的注意事项。
- 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。
- 其它医技科室服务等。

1.6 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。

2 服务质量和服务标准:

- 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；
- 服务人员对于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；
- 服务人员仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；
- 服务人员站、坐、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；
- 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；

- 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；
- 服务人员维持现场秩序和主动疏导就诊人员；
- 服务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。

第七条 服务性质、数量及相关约定

（一）门诊服务服务人员数量： 10 人

（二）服务区域： 门诊、影像科、机动岗、体检中心

（三）服务时间：周一到周日（整周），每周工作时间不超过 40 个小时（含 40 个小时），具体时间段可根据甲方要求安排，国假上班、加班、夜班等按照国家或者甲方相关规定另算工资。

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、办公耗材等；乙方应遵循绿色环保、节约节能原则，对其派遣的相关服务人员进行职业道德培训，督促相关服务人员养成绿色环保、节约节能的习惯，若甲方工作人员发现乙方派遣的相关服务人员浪费情节严重的，可追究乙方的违约责任。

第三章 合作期限

第九条 本合作期限从 2025.11.01 起至 2026.10.31 。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。

第四章 合作费标准和结算方式

第十条 合作服务费用构成

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：门诊客服月固定服务费按_____元/人/月的标准收取，每月甲方支付给乙方的服务费用为_____元 × 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，服务费从服务人员接受培训之日算起。

合作签署使用人数为10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。

时间	地点	岗位	上班时间	岗位人数	合计
12个月	泗阳县 第一人民医院	门诊分诊台	每周五天	5	10人
		影像科	每周五天	1	
		机动岗	每周五天	1	
		体检中心	每周五天	2	
		现场经理	每周五天	1	

甲方支付给乙方的服务费每个合同期根据当地最低工资的涨幅进行调整，幅度不低于 3%，不高于 5%，具体比例由甲乙双方沟通确定。

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（将资金支付到合同约定的供应商账户或供应商数字人民币账户）；

（二）支付方式：次月 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，甲方应于收到乙方发票后 5 个工作日内完成服务费支付。**注：在签订合同时，成交人明确表示无需预付款。**

（三）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。

（四）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。

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工具有义务支持。

(三) 当甲方要求的服务人员达到 10 人及以上时, 乙方有权要求派到医院的管理人员只参与日常管理和协调工作, 不再参与日常的本职工作, 同时管理人员的费用以服务人员基本费用的标准计入合作服务总费用。服务人员在 10 人以内的, 配备一名主管, 给予机动岗位, 能做部分管理和协调工作。

(四) 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) 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, 乙方服务人员及设置的管理人员应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)。

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 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,乙方有权解除合同,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,未按时支付乙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 甲乙双方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，合作方案的其余部分应继续履行。

第七章 合作变更和终止，不可抗力

第二十二条 甲、乙双方任一方有正当理由要求变更本合作（除本协议约定的除外），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。

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（金额应以甲方希望继续使用的原有人员的数量计算），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（除本协议约定的除外），并作为依据。

第二十五条 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。

第二十六条 本合作方案一式肆份，甲乙双方各执贰份，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。

甲方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：2025年11月01日

乙方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：2025年11月01日

