导医客服服务项目合同

采购人（以下称甲方）：常州市肿瘤医院

投标人（以下称乙方）：苏州麦康企业管理服务有限公司

合同时间：2025 年 9 月 1 日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：导医客服，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

第二条 合同价格

签约合同三年总价（人民币，下同）：陆佰零陆万玖仟陆佰元整（小写 6069600 元）。实际付款金额由现场核定人员数确定，按实结算。分项报价及人员要求见附件。

本合同总价包括招标文件所确定的采购范围相应服务的提供、员工工资、社会保险费、公积金、加班费（包括全年法定假日、双休日、产假及职工带薪年假加班费，不包括使用人特别要求所产生的加班费）、福利费、体检费、培训费、制服费（服务人员必须统一配置工作服装）、其他人员费用支出、行政办公费、低值耗材费、固定资产折旧费、公共设施日常运行及维护、物价风险、政策性风险、合理利润、税费和规费等一切费用。如国家出台最低基本工资和最低社会保险缴纳基数标准等规定，中标人应保障服务人员的基本法定待遇，但采购人并不为此支付增加的有关费用。

第三条 合同履行期限

本项目服务期限为三年 2025 年 9 月 1 日-2028 年 8 月 31 日，合同一年一签。本合同履行期限自 2025 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。每年合同期满经甲方考核合格后续签下一年度合同，考核分数低于 80 分不得续签，乙方应当无条件予以接受。

第四条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

(1) 招标采购文件（编号：JSZC-320400-CTZB-G2025-0190）

(2) 乙方提供的投标文件；

(3) 中标通知书；

(4) 甲乙双方商定的其他文件等。

第五条 合同款结算及支付

1.本合同项下所有款项均以人民币支付。

2.本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3.结算原则：固定总价

4.付款方式（季度结账）：每月根据实际到岗人员及考核情况计算上月服务费用。双方确认无误后每三个月结算一次，由乙方开具发票，甲方收到发票后30天内支付对应款项。

第六条 检查要求

1.乙方必须与甲方管理部门保持密切联系，落实好客服服务管理，并随时接受监督、检查，如实提供检查时所需的各项资料。

2.乙方必须制定客服服务项目年度计划，每月向甲方管理部门汇报月工作计划和总结，并严格落实。

3.乙方要确保现场客服服务员工人数满足甲方和实际工作要求，每月上交甲方管理部门一份员工考勤表。甲方管理部门将不定期进行检查，如检查发现人员数量不符的，有权要求乙方整改，并按相关规定进行扣罚。

4.乙方不得在项目服务期限内将本项目的管理权转包或分包。

5.乙方在项目服务期间产生的一切债权和债务均由乙方负责。

6.乙方如有违法经营行为的，或纵容、煽动、无视工人权益导致员工有怠工、罢工等过激行为的，甲方有权即时终止本合同。

第七条 交接工作要求

1.为保证甲方的正常医疗活动的开展，乙方须提供详细的交接方案。

2.双方确定合同条款，办理好交接手续，乙方必须在合同签订生效之日起无条件进场，并按合同规定提供各项服务。

3.乙方根据实际情况选择是否留用现有岗位的客服员工。

4.合同期内如有因合同终止条款或其他原因提前退场的，须无条件配合甲方做好交接工作。

第八条 违约责任

1.如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合

同总价5%的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。

2.甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5 ‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5% 。

3.乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的5%向甲方承担违约责任。

4.乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

5.乙方投标属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙方应向甲方支付不少于合同总价30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

6.其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第九条 合同的变更和终止

1.本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2.除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十一条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 10个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

第十二条 争议的解决

1.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地人民法院提起诉讼；

（2）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第2种方式解决争议。

2.在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

1.本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。

2.本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。

3.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲　　方：	**乙　　方：**
单位名称（章）：	单位名称（章）：
单位地址：	单位地址：苏州工业园区仁爱路99号D601-602
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：0512-68733727
传真：	传真：0512-68733727
	开户银行：中国建设银行昆山市千灯支行
	账号：32201986438051514256

附件1：分项报价单；

附件2：服务要求；

附件3：考核表。

附件 1 乙方分项报价

项目编号/包号：JSZC-320400-CTZB-G2025-0190

项目名称：常州市肿瘤医院导医客服服务项目

序号	名称	具体服务范围	服务要求	服务时间（月）	服务标准	服务人数	备注（如果有）
1	公共区域导医岗	详见采购文件	详见招标文件“第五章采购需求”	36	详见招标文件“第五章采购需求”	26	采购范围相应服务的提供、员工工资、社会保险费、公积金、加班费（包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假（含产假）加班费）、福利费、体检费、培训费、制服费（服务人员必须统一配置工作服装）、其他人员费用支出、行政办公费、低值耗材费、固定资产折旧费、公共设施日常运行及维护、物价风险、政策性风险、合理利润、税费和规费等一切费用。如国家出台最低基本工资和最低社会保险缴纳基数标准等规定，中标人应保障服务人员的基本法定待遇，但采购人并不为此支付增加的有关费用。上述未列明，但投标人认为所需的其他费用也包含在内，采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加。投标人应考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素，在投标时自行预测并纳入投标总价中。合同期内若涉及本地区最低工资、社保缴费基数等上调，涉及到工资差额、固定岗位工资差额、假日工资差额、社保差额部分等均由投标人承担。
每月投标单价	**经理 7350 元/人/月　导医 6450 元/人/月**						
投标总价（三年）	**6069600 元（结算按实际上岗人员数计算）**						

乙方名称（加盖公章）：苏州麦康企业管理服务有限公司

附件 2 服务要求

（一）岗位要求

地点	岗位	上班时间	岗位人数	备注
常州市肿瘤医院	客服导医岗	按排班上岗	26（含客服经理 1 人）	每周工作 40 个小时，加班时间按《劳动法》规定执行，具体时间段根据甲方要求安排
合计			26 人	

（二）岗位服务要求

（1）公共区域导医岗服务要求

1）遵守法律法规和医院规章制度，服从工作安排，认真工作。

2）规范统一着装，做到仪表端庄，接待热情、态度和蔼、微笑服务。

3）落实首问负责制，使用文明用语、规范使用引导手势并耐心做好患者沟通，不得与患者发生争执。

4）熟练掌握医院科室布局、预约挂号、检查检验等流程，主动回应患者咨询，做到有问必答，帮助有需要的患者挂号、缴费、查询、打印，提供便民服务。

5）维持公共区域就诊秩序和整洁环境，高峰期主动疏导患者，如遇危重病人，及时汇报并配合医护人员做好患者转运。

6）认真履行岗位要求，准时上岗，不得迟到、早退、串岗聊天、无故缺岗，禁止在岗期间议论患者。

7）严格执行请假制度，按要求参加相关培训。

8）发现停电、设备故障等突发紧急情况，要及时上报，按规范参与处置。

9）保持工作台物品摆放整齐，工作区域干净整洁。

10）完成医院交办的其他工作，其中，部分科室需要协助医务人员处理医学类文书或开展辅医工作。

（2）导医经理

1）熟练掌握门诊区域导医服务内容和工作标准。

2）负责导医现场管理、绩效考核、创新与标准化推进、培训、质量监督、医院其他管理事项。

3）具备较强的沟通协调能力，较强的语言组织表达能力，较强的计算机操作能力。

(3) 其他

1) 如出现员工空岗需要在7天内完成人员补齐并培训上岗。

2) 乙方必须具备独立完成本项目的能力，了解项目情况及详细需求。乙方不得以不完全了解现场情况为理由而向甲方提出任何索赔的要求，对此甲方不承担任何责任并将不作任何答复与考虑。

3) 乙方必须在2025年8月31日前完成服务交接、提供合格人员现场服务。

4) 乙方必须保持导医服务人员队伍稳定，待遇合理，能充分体现导医劳动价值，发挥薪酬待遇的激励作用。

5) 乙方应加强内控管理，定期对驻场工作人员进行内控督查并做好记录，督查包括导医经理在内的所有导医人员的工作。因工作需要，乙方需配合医院做好包括但不限于现场抽查、查看台账、员工访谈、问卷调查等工作。

(三) 服务投入

1.人员要求

(1) 客服岗位年龄45周岁（含）以下，如工作经验丰富，五官端庄可适当放宽年龄，原则上不超过52周岁且人数≤5人，学历要求：中专及以上学历（含同等学历）；

(2) 五官端正，有良好的沟通表达能力，普通话标准，口齿清晰；

(3) 经过基础培训能胜任岗位要求；

(4) 身心健康、无传染病、精神性疾病，必须持健康证；

(5) 员工需统一着装上岗、站立服务；

(6) 公司内部有岗前培训，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗；

(7) 乙方为本项目配备的所有人员需作风正派，无犯罪记录、无失信记录。

2.导医服务方案内容要求具体如下

(1) 门诊导医服务的目标阐述：要求内容全面完整、理解得当、条理清晰；

(2) 门诊导医服务的具体内容、特色与亮点：要求内容全面完整、条理清晰；

(3) 岗位的具体配置：包括岗位名称、主要职责、工作形式及聘任要求等，要求项目团队组织管理机构配备合理，有明确和全面的岗位分工和职责划分；

(4) 具体管理方案：包括项目负责人的情况介绍、管理理念和方法、组织管理、人力资源管理、培训计划、绩效和激励、日常运营和现场管理、质监监控与管理，要求方案全面完整、措施有力、处置得当、科学合理；

(5) 服务推广方案：包括日常推广和宣传、院内推广活动策划、公共媒体宣传，要求方案全面完整、措施有力、处置得当、科学合理；

(6) 服务内容的实施和导入：实施中的工作、周期以及需要院方配合的内容，要求方案全面完整，实施步骤细化明确、科学合理，可操作性强，对顺利实施有保障；

(7) 突发事件应急预案：应急处置预案应结合医院项目特点，考虑全面，有公共卫生（疫情防控等）、人员安全、治安秩序、各类纠纷、消防、工作手册等，要求方案全面完整、措施有力、处置得当、科学合理；

(四) 服务质量考核

1.甲方对乙方采用百分制考核。月度考核得分 80 分及以上为整体符合服务要求，80 分以下考核不合格。特别约定：年度考核得分 80 以下的甲方有权单方面不续签合同，且不承担任何责任。在履约过程中，甲方可根据工作要求变化和实际执行情况动态调整考核内容与标准，乙方应完全配合。(考核表见附件)

2.医院每月根据有效投诉情况对乙方进行考核，处罚标准如下：每发生一起有效投诉扣 500 元。

工作完成情况（16 分）	1、每天日常工作完成情况（门诊实名制登记、轮椅借用、化验单仔细核对无误后发放等、巡视自助机正常使用情况、维修情况及时上报）	2	一项不符扣 1 分	
	2、各项登记记录情况，有无落实。	2	一项不符扣 0.5 分	
	3、患者门诊预约落实情况，如医生临时停诊，工作人员应告知已预约患者取消预约或更换其他医生就诊。	2	一项不符扣 1 分	
	4、发现问题有无及时上报科主任及主管。	2	未及时上报扣 0.5 分	
	5、门诊部及院部交办的其他临时工作（指令性任务）完成情况	8	一项不符扣 2 分	
投诉处置情况（10）	1、掌握接待投诉的流程、分流投诉的方式、反馈、记录	4	一次投诉扣 1 分	
	2、工作人员被投诉，经核实为有效投诉（院级、网络、第三方）	6	一次投诉扣 2 分	
职工及病人满意度（34 分）	患者对服务满意度≥90	10	每低于 1%扣 1 分	
	科室对服务满意度≥90	12	每低于 1%扣 1 分	
	职能部门对服务满意度≥90	12	每低于 1%扣 1 分	
综合考评得分（100 分）				
备注：考核等级 优良：≧90 分；合格：80－89 分；不合格： 80 分以下 .				