常州市第三人民医院客服服务采购合同

招标人（以下称甲方）:常州市第三人民医院　　合同编号:

投标人（以下称乙方）:江苏帅煜物业服务有限公司　　签订地点：江苏常州

合同时间：2025 年 12 月　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：常州市第三人民医院客服服务外包项目，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

签约合同总价（人民币，下同）：2610000 元/年（小写：贰佰陆拾壹万元/年）。

本合同总价包括招标文件所确定的招标范围相应服务所有员工的实发工资、为所有员工缴纳的社会保险、津补贴、节日福利费、体检费、培训费、服装费、管理费、应缴的税费、以及为保障项目正常运行所需的各项物资设备和其它相关费用。合同期内若涉及本地区最低工资上调和社保政策调整，涉及到工资差额、固定岗位工资差额均由乙方承担。甲方不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次招标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）招标文件（编号：JSZC-320400-YTZB-G2025-0107）

（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。

第四条 合同期限

本合同期限自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止。

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，乙方向甲方开具正规税务发票。

3. 付款方式：客服服务费的结算形式（按实结算制）：由甲方于每月结束后10日内根据甲方实际使用人数及考核结果核定费用，由乙方开出合法发票并附费用清单，甲方自接收到发票之日起确认无误后10个工作日，按照付款审批流程及时将每月应付款项全额汇给中标人。

第六条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权提前30日书面通知乙方解除合同、解除合同通知自送达乙方之日起第30日生效，同时甲方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. 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。

3. 乙方属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，除乙方已交履约保证金不予退还外，还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，则应当依法赔偿甲方所有损失。

4. 乙方应当管理好派遣员工，如因乙方员工原因对甲方造成财物或名誉等损害，乙方应当承担全部赔偿责任。

5. 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。

第七条 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。

第八条 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。

第九条 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5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。

第十条 争议的解决

1. 因货物的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 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（ ）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。

3. 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。

第十一条 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。

第十二条 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. 本合同一式柒份，甲方执伍份，乙方执壹份，招标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(签章):常州市第三人民医院　　乙方：江苏帅煜物业服务有限公司

甲方使用科室代表：　　乙方授权代表：

经手人：　　法人代表：

分管院长：　　联系电话：

法人代表：　　日期：

日期：　2025.12.24

采购代理机构（见证方盖公章）：常州盈泰招标有限公司

法人代表：　　联系电话：

附件1：

廉政责任书

招标单位（甲方）：常州市第三人民医院

中标单位（乙方）：江苏帅煜物业服务有限公司

为规范双方的各项活动，防止发生谋取不正当利益的违法违纪行为，根据有关法律法规和廉政建设责任规定，特订立本廉政责任书：

本协议所称“关系人”是指近亲属、其他关系密切的亲属、朋友等自然人，有股权等经济联系的法人或其他组织。

1、甲乙双方在业务交往中，不论是单位或业务经办人员，均不得以任何形式（如现钞、有价证券、实物等）向对方人员或其他关系人、指定人行贿索贿或给付其他不正当利益。

2、甲乙双方均有责任教育本单位人员，禁止在业务活动中索贿、行贿、受贿，并拒绝对方人员的索贿、行贿行为。

3、在经济交往中，甲乙双方任何一方给予对方让利（返利）、回扣（佣金）、奖励等，均应在主合同中清楚列明，或以书面形式通知对方，并通过双方财务部门收付结算。

4、若因业务人员提出索贿要求，因此影响甲乙双方的正常业务时，任何一方人员均应向对方检举并提供相关证据，且有权向对方相关部门投诉举报。任何一方不得为自己或他人利益而唆使或利诱对方人员离职或背离职务。

5、任何一方或对另一方人员或亲友进行行贿的，另一方除如数上缴外，还有权向行贿单位通报情况，并按行贿价值金额的 10 倍收取廉政建设违约金。违约金可以从主合同价款中直接扣除。

6、任何一方行贿造成对方损失的，受害方除对受贿当事人依法追究法律责任外，有权终止主合同的继续履行。所发生的经济损失由行贿方单位承担。情节严重的，受害方可直接向有关单位报案。追究行贿方单位的法律责任。

7、本责任书作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。本责任书自双方签署后立即生效。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

2025 年 12 月 24 日　　年　月　日

附件 2：

服务范围及服务内容

（一）服务范围：服务中心、门急诊科室、各病区、医技药科室、体检中心及收费窗口等。

（二）服务时间：服务期一年，按照国家法定工作日时间要求，具体根据各岗位要求执行。

（三）服务内容

1.1 门诊导医工作岗位

1）根据排班要求准时到岗，开展导医服务工作。

2）负责导医导诊、预检分诊、咨询预约、院内地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询。

3）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。

4）认真落实承诺的各项便民措施，办理轮椅借用登记手续。

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。

6）为复印病历患者及家属提供信息咨询、协助办理相关手续，审核资料并全程引导。

7）指导病人使用自助设备，协助电子病历、门诊检验报告单等打印，必要时帮病人打印门诊发票清单。

8）对老弱、伤残、重症、无陪护患者实行陪诊、陪检等援助式服务。

9）帮助病人办理住院登记手续、并指引病人至住院病区。

10）接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

11）发放各种健康教育资料。

12）发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。

13）按病人需求联系安排“特需门诊”、“专家门诊”。

14）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、医保咨询、病人查询等。

15）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。

16）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。

17）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。休息或调休人员做好交接工作。

18）推行迎宾式服务，无缝对接。

19）其它大厅导诊服务等。

1.2 门诊科室分诊台工作岗位

1）根据排班要求准时到岗，开展分诊工作。

2）主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调轮椅推送病人检查、治疗。

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。

4）协调帮助患者办理住院手续并指导病人至病区路线。

5）维持好各分诊区域诊室的就诊秩序，严格执行各诊室一医一患制度，并对就诊者进行相关解释工作。

6）保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。

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。

8）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。

9）协助做好其它科室导诊服务等。

1.3 医、技、药科室工作岗位

1）在管理人员和科主任护士长的领导及科室医生的指导下进行工作。

2）根据排班要求准时到岗，提前做好准备工作，负责做好本科室岗位的工作职责。

3）做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。

4）做好预约挂号工作。

5）做好物品、器材的保管及维护工作。

6）协助护士处理意外突发事件。

7）负责受理接待患者投诉，做好解释工作。

8）做好抽血排号等工作。

9）提前 5 分钟进入超声科诊室，打开超声机器，电脑，打印机，保证诊室里物品齐全（如耦合剂，草纸，床单等），并认真仔细地配合好医生完成每一份报告。

10）CT、磁共振的预约工作，将预约时间，检查部位，禁忌注意事项都要和病人沟通清楚。

11）做好病人检查的登记工作，认真核对，保证资料的准确性。

12）接听电话，做好医生和病人间的沟通，协助医生处理问题。

13）协助病区及体检中心打印检查报告。

14）管理好电脑，打印机等各种设备，保证侯诊室的清洁整齐和宁静。

15）保护患者隐私，不得泄露患者相关信息。不在前台工作区内接待无关人员及谈论与工作无关的事情。

16）协助完成其它医技科室服务等。

1.4 门诊部收费大厅工作岗位

1）导诊、分诊、咨询、引导、维护就医秩序；

2）指导门诊部各种自助机的使用；

3）提供各种便民设施、设备等便民服务；

4）做好各负责区域内公共物品的维护工作。

5）发放宣传资料、协助完成门诊部开展的活动，如：门诊大讲堂、党建共享课堂、主题人文活动等。

6）服从院部及科室的其它工作安排。

1.5 消毒供应室工人岗位

1）严格按照排班表上班，不迟到、不早退。要求提前 10-15 分钟上岗，整理办公室，保持办公区域整洁整齐。工作人员要求淡妆上岗，精神饱满，举止端庄，较好地展示医院良好形象。

2）在护士长、护士指导下进行科室工作。

3）遵守科室各项规章制度，参加有关岗位的各种培训学习及考核。

4）塑封包装、打包。

5）整理洗涤公司送来的干净包布并归纳整洁。

6）每天协助护士下送无菌物品，负责下送车辆的清洁保养工作。

7）打扫检查包装区的桌面卫生。

8）负责科室检查包装区及无菌物品存放区的清洁工作。

9）服从科室安排，及时认真完成所分配的各项工作。

1.6 其他工作岗位

1）按照科室要求准时到岗，在岗期间精神饱满，仪容整洁。

2）依据科室工作需要及岗位职责，完成相关工作。

（三）服务要求

1. 工作过程中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。

2. 甲方有权利对乙方的工作实施考核，考核结果与服务费挂钩。

3. 凡因服务人员工作态度等引发的投诉，经核实由乙方负责，并给予扣除服务费 50 元/次。

附件 3：

人员配置表

序号	★岗位名称	★人数
1	1#楼自助机	2 人
2	服务台	1 人
3	一站式服务中心	1 人
4	眼科门诊	5 人
5	视光门诊	3 人
6	耳鼻喉门诊	1 人
7	口腔科门诊	1 人
8	内窥镜	2 人
9	检验科	1 人
10	公卫门诊	4 人
11	超声科	8 人
12	放射科	2 人
13	供应室	2 人
14	西药房	2 人
15	体检中心	1 人
16	静配室	1 人
17	主管	1 人
18	挂号室	1 人
19	采供中心	1 人
20	科教科	1 人
21	顶休人员	4 人
总计人数		45 人

附件 4：

门诊导医月度考核表

项目名称：三院　　考核人姓名：　　评价人：　　评价：　　得分：

考核模块	权重	考核内容	考核分值	得分
导医素质	20%	按照要求准时到岗，在岗期间精神饱满，仪容整洁，不戴夸张饰品，不留长指甲，佩戴工号牌上岗，规范执行手卫生。	5	
		在岗期间服装穿着符合标准。服装整洁、无异味。	5	
		对患者有同理心，保护患者隐私。热情接待患者，文明用语，耐心倾听患者咨询，工作期间使用不与患者或医护人员发生争执。	5	
		工作期间不玩手机，不吃零食，不做与工作无关的事情，不得私自离岗、串岗、不得聚众聊天、说笑。	5	
员工培训	10%	积极参与导医岗位培训以及公司或院方组织的各类培训并落实。	10	
工作状态	70%	每天提前到岗开展工作，工作桌面整洁、无杂物。	7	
		节能减耗，根据天气和室内光线强弱，温度等变化，选择性开启照明灯、空调、电视机电源开关等。	7	
		对照医生值班表，掌握当天值班医生名单，做到准确分诊。	7	
		维持就诊患者的秩序以及区域内环境，动态巡视区域。保持座椅等物品摆放整齐、清洁，楼层楼道整洁，遇有电话或新患者，应迅速返回导医台。	7	
		在导医台前站立服务和巡回服务时，对候诊焦虑者适当安慰和疏导。必要时简单询问病史，如发现异常，及时与医生联系。	7	

		做好门诊咨询、预约登记和健康教育宣传工作。主动介绍医院概况、科室构成、医疗设备、科室特色及医生特长等。	7	
		注意收集患者及陪同家属对医院各个环节医疗服务质量的反映，并将反映及时反馈到相关医生、护士长和门诊管理人员，以便改进工作。	7	
		发现问题及时上报科主任及主管。	7	
		加强主动服务意识，主动巡视、询问，观察门诊大厅患者病情变化，发现异常，根据情况，立即送抢救室或通知急诊科及时给予院前急救；维持秩序，及时合理分流排队挂号患者和缴费的患者；做好突发公共卫生应急事件的初步处理（电梯故障、信息故障、纠纷、暴力事件，患者摔倒等）	7	
		下班前清洗消毒物品，清理工作台，下班时关闭区域内电源。	7	

注：

（1）每月一次现场百分考核，考核得分达到考核标准 85 分（含 85 分以上）费用不扣减；得分低于 85 分高于 80 分（包括 80 分），扣减当月费用 5%；得分低于 80 高于 75 分（含 75 分）扣减当期应付费用的 10%；得分低于 75 分，扣减当期应付费用的 30%。

（2）中标人不考核或者连续叁个月及以上考核得分低于 75 分的，采购人有权终止合同。

中标通知书

致：江苏帅煜物业服务有限公司

常州盈泰招标有限公司现通知贵公司(单位），经评标委员会评审，并报经采购人确认，贵公司（单位）已成为JSZC-320400-YTZB-G2025-0107号常州市第三人民医院客服服务外包项目项目分包1的中标供应商。

中标金额： 2610000.0000元

请贵公司(单位）在中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的，根据《政府采购法实施条例》第七十二条追究法律责任。

特此通知！

常州盈泰招标有限公司

2025年12月08日

地址：常州市新北区太湖中路8号锦湖创新中心A座11楼

电话：0519-89853339

备注：

1.中标供应商可凭政府采购合同办理融资贷款，详情请见江苏政府采购网“政采贷”专栏。

2.如项目收取履约保证金，中标供应商可自愿使用履约保函（保险）代替缴纳履约保证金，具体详见《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购〔2023〕150号）规定。

风险提示：如因质疑、投诉事项成立或因财政部门监督检查，导致中标结果发生变化的，本中标通知书自动作废。