合同书

合同编号：

甲方：南通大学附属医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规的规定、南通大学附属医院导医、护士助理服务采购项目的招标文件、乙方的投标文件和中标通知书、乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等，甲乙双方就甲方聘用乙方从事南通大学附属医院导医、护士助理服务工作相关事宜，自愿签订本合同书。

一、合同内容：

1、乙方负责南通大学附属医院范围内指定区域导医、护士助理服务具体服务范围和建筑分布按招标文件要求

2、甲、乙双方经协商一致同意：乙方应按照招投标文件约定，自备设备、工具耗材、服装等为甲方提供优质、安全、高效服务。

3、服务时间自 2026 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日。

二、合同价格及费用结算：

1、合同总价：（大写）人民币 壹仟陆佰叁拾柒万肆仟陆佰元整 （小写）16374600.00

以上价格为三年服务期的费用，应包括在承包期内完成服务内容所需要的一切费用，（包括但不限于耗材、通讯器材、服装、胸卡、办公设备、巡检器材、各种税费、人工、保险、劳保、管理、维护、利润、税金、及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用）。

2、乙方在本合同项下向甲方提供使用人数为 75 人（其中导医 51 人，护士助理 22 人，体检中心人员 2 人），合作期内若甲方提出服务人员数量的变更，签订书面补充协议，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。上述合同总价的标准为：每名导医人员每月甲方向乙方支付固定服务费人民币 6050 元，每名体检中心人员每月甲方向乙方支付固定服务费人民币 6050 元，每名护士助理人员每月甲方向乙方支付固定服务费人民币 6100 元，服务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。服务费用

从合作方案签订后，固定服务费从客服人员实际接受培训之日算起。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。

3、费用结算

(1)甲、乙双方每个月的25日前结算上一个月的费用(按实际到岗人数结算)。甲方在收到下列材料后向乙方付款：乙方出具与该期付款等额的合法有效财务发票、经甲、乙双方确认的服务合同履约报告、结合服务质量考核情况、上季度满意度测评情况向乙方付款。

(2) 如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权自行或另行委托第三方更正，所发生的费用及损失由乙方承担，且上述费用可在履约保证金中扣除。

(3) 甲方除支付本合同项下第二条约定的费用外不再承担其它任何费用。

(4) 确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成部分临时紧急工作。

(5) 甲方按照南通大学附属医院物业考核方法和制度，对乙方的服务工作进行考核，每月考核结果与服务费用挂钩，月考核≥90分，服务费全额给付；如月考核＜90分，较90分每下降1分扣除当月应付服务费的1%；月考核＜80分，较80分每下降1分扣除当月应付服务费的2%。每季度进行一次满意度测评，如满意率低于95%，较95%每低1%扣除当季度应付服务费的0.5%；满意率低于90%，较90%每低1%扣除当季度应付服务费的1%，于下期付款时扣除，并要求三个月内整改到位；如整改不到位或月考核≤75分，满意率≤85%，甲方将有权单方解除合同并没收全部履约保证（考核细则详见附件）。在月考核≥90分时，出现12345、自媒体等有效投诉的，视对甲方负面影响程度，扣100-1000元。

4、人员需求及岗位职责

内容一：门诊护士助理入职条件及岗位职责

一、岗位：门诊护士助理

二、人数：22人

三、入职条件

1、文化程度：年龄在35周岁及以下，全日制中专及以上护理专业学历。

2、形象佳，五官端正，身体健康。

3、具有一定的沟通能力。

4、有爱心，责任心强，有能胜任岗位工作的意愿和能力。

5、取得护士执业资格证书，并能在江苏省变更职业地点执业。

6、试用期内（一个月）工作考核合格。

四、岗位职责

（一）门诊分诊护士助理岗位职责：

(1) 在护士长的领导及护士组长的指导下开展工作。

(2) 协助分诊工作。

(3) 维持就诊论秩序。

(4) 回答患者及家属的各种咨询。

(5) 提供便民服务。

(6) 更换检查台布。

(7) 负责诊室物品补充。

(8) 负责诊室桌面及环境整齐清洁。

(9) 协助执行周事。

(10) 负责分诊单元水、电、气等检查。

(11) 服从院方的其他工作安排。

（二）内镜护士助理的岗位职责：

1、登记室：

(1) 在护士长的领导及护士老师的指导下开展工作。

(2) 负责内镜检查者的接待。

(3) 患者检查、治疗时间的预约、登记。

(4) 患者检查治疗前的准备及指导。

(5) 服从院方的其他工作安排。

2、内镜检查室：

(1) 在护士长的领导及护士老师的指导下开展工作。

(2) 负责检查治疗物品的准备。

(3) 负责抢救物品、药品的检查，保证抢救物品、药品处于备用状态。

(4) 负责吸引储液瓶清洁消毒、消毒液的更换。

(5) 仪器使用后的终末处理。

(6) 协助内镜的清洁消毒工作。

(7) 服从院方的其他工作安排。

内容二：导医人员入职条件及岗位职责

一、岗位：导医人员

二、人数：51人

三、任职条件

1、年龄 18-35 岁。

2、中专及以上学历。

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。

5、有相关医学背景人员优先考虑。

四、岗位职责

(一) 门诊导医工作人员

●每天早上提前 15 分钟上班，淡妆上岗，仪表端庄，衣着整洁，佩戴胸牌导医标识上岗，开展导医导诊工作。

●坚守岗位，热情主动接待病人，礼貌待人。

●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。

●负责公共区域、诊区患者的分流及引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。

●为患者提供信息咨询，指导选择专科医生，引导有序就诊。

●指导患者使用门诊各类自助设备，电子病历的打印，发票的打印，帮助患者自助打印门诊检查、检验等报告单。

●主动巡查自助设备是否故障及缺纸，发现问题及时解决，每天上下班前检查自助设备，发现缺纸及时补加，遇有故障及时报修并挂故障牌，保持设备正常运行。

●对孕妇、儿童、伤残、重症、无陪客老年人等特殊患者实行陪诊、陪检等援助式服务并及时记录。

●接受患者投诉并登记处理，协调医患关系。

●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、电话咨询等。

●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。

●如有特殊情况需暂时离开岗位时，应及时与旁边的老师和同事沟通后再离开。

●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。

●其它大厅导医导诊服务等。

●完成医院安排的其他工作。

（二）经理工作

●每天早上提前 15 分钟上班，淡妆上岗，仪表端庄，衣着整洁，佩戴胸牌标识上岗，在门诊部主任和老师们的指导下开展工作。

●查阅前一天的工作交接本，了解有无需要处理的问题。

●负责检查自助设备的运行情况，对自助设备故障报修后的维修情况跟踪检查。

●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。

●耐心帮助家属解答问题。

●负责对医院的自助设备做好日常维护及故障报送，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。

●负责协调公共区域、诊区患者的分流及引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。

●负责对医院患者进行自助设备操作指导。

●做好各岗位人员的调配、合理安排门诊各楼层导医人员。

●负责全院所有门诊导医的招聘培训和管理，保证人员满员状态。

●完成医院安排的其他工作。

内容三：体检中心工作人员入职条件及岗位职责

一、岗位：体检中心人员

二、人数：2 人

三、任职条件

●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。

●服从院方的其他工作安排。

三、甲、乙双方的责任

（一）甲方责任：

1、为乙方管理部门提供办公用房及通讯设施（1部市内固定电话）；并指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方的沟通，交流情况，互通信息。

2、甲方应教育所属人员尊重乙方工作人员的劳动成果，积极配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。

3、对乙方的服务进行考核，在乙方服务连续2个月有效投诉超过10次时，及时启动并做好新服务单位的选聘工作，督促乙方做好移交工作。

（二）乙方责任：

1、乙方在从事服务工作中应当遵守国家法律法规和甲方医院的规章制度，维护甲方正常的工作医疗秩序；

2、乙方应文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施。

3、乙方应及时调整不适应工作需求的服务人员。如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，乙方应在接到甲方书面通知七日内进行调整。

4、乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核，负责员工的所有工资、福利、加班、夜班等待遇。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用全部由乙方承担。因管理不当、违规操作等原因，造成医院感染、摔倒、烫伤、重大仪器设备的损坏、送检送验错误导致严重后果等各类安全事故，

使甲方或甲方的服务对象产生损失的，乙方需承担全部赔偿责任。如因乙方原因造成甲方社会评价降低，由乙方负责消除并承担由此产生的一切后果。

5、乙方及其服务人员应对在甲方从事服务期间获得的甲方的商业秘密予以保密。

6、乙方接受甲方的委托事项，进行服务，接受甲方和其上级主管部门的监督和检查和指导并持续改进、整改。

7、乙方应建立本项目的管理档案并作如实记载，在合同终止时，乙方必须移交委托管理的各类管理档案和相关物品设备资料。乙方自购的设备或者物品由乙方在终止服务时搬出自行处置。

8、本合同的服务项目不得外包，如有效投诉连续 2 个月超过 10 次，甲方仅应向乙方支付当月应付服务费用的 60%，且乙方将无条件撤离本项目，并配合做好移交工作，保证甲方日常工作不受影响，否则扣除全部履约保证金。

四、违约责任

1、违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、甲方违约责任

(1) 在合同生效后，非乙方原因，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 10%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

(2) 如因甲方原因导致逾期 20 天付款的应按照逾期付款金额的每日 0.04%支付逾期付款违约金。

3、乙方违约责任

(1) 乙方不能履行合同从而影响甲方按期正常使用的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 10%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

(2) 非因不可抗力，乙方在服务期内出现缺席或不提供服务的情况，乙方应向甲方支付合同总价款的每日 0.04%的违约金。

(3) 乙方不能履行合同条款而无故中途退场的，将没收合同总款价 5%的履约保证金，甲方也无需支付上月的服务费用，并追究其违约责任。

五、不可抗力

本合同书所指不可抗力包括但不限于战争、罢工、火灾、水灾、地震等非合同双方所能控制、预见或避免的事件。

(1) 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

(2) 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并且受不可抗力影响一方应当在不可抗力发生后 15 天内将当地有关部门出具的事故证明书以书面形式通知另一方。

六、合同的解除和转让

1、合同的解除

(1) 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

(2) 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同。

因合同一方严重违约导致合同不能履行或导致合同目的不能实现的，另一方有权解除合同。

合同一方延迟履行合同义务，经另一方书面催告后在 3 天内仍未履行的，合同另一方有权解除合同。

合同一方严重违约，经另一方一次书面催告后仍不改正的，另一方有权解除合同。

(3) 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后十（10）天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

2、合同的转让

合同的部分或全部均不得转让。

七、履约保证金

1 乙方应在收到中标通知书后于合同签订前，向甲方提交中标金额 5%（818730 元） 的履约保金。乙方提供相应金额的履约保函。

2.如果乙方在合同有效期内未能履行本合同项下乙方的义务，甲方有权从履约保证金中追索。

3. 履约保证金应采用合同规定货币，并采用电汇至甲方指定账户方式递交。

4. 合同履约完成后，履约保证金甲方将无息退还给乙方。

八、合同的生效

本合同在甲乙双方的法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。

九、下列文件为本合同不可分割部分：

（1）中标通知书；

（2）招标文件及其附件；

（3）乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

（4）乙方的投标文件；

（5）合同附件。

以上文件与本合同书具有同等法律效力，若上述文本之间，或文本与本合同书之间存在冲突，则以按有利于甲方的原则为准。

十、争议解决

本合同双方就本合同产生的争议可首先友好协商解决，协商不成，任何一方应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、附则

1、合同份数

本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份。

2、未尽事宜

本合同未尽事宜，甲、乙双方可另行协商并签订书面补充协议，若补充协议之间，或补充协议与本合同书之间存在冲突，则以签订时间在后的为准。

甲方：
单位名称（公章或合同章）：
法定代表人
或其委托代理人：
联 系 人：
联系电话：
通信地址：

邮政编码：
电子邮箱：
统一社会信用代码：

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司
单位名称（公章或合同章）：
法定代表人
或其委托代理人：胡必刚
联 系 人：张菊红
联系电话：18796186171
通信地址：苏州工业园区仁爱路 99 号 D601-602
邮政编码：215021
电子邮箱：zhangjuhong@medican.com.cn
统一社会信用代码：91320594331259340F

统一社会信用代码：	统一社会信用代码：91320594331259340F
开户名称：	开户名称：苏州麦康企业管理服务有限公司
开户银行： 银行账号：	开户银行：中国建设银行昆山市千灯支行 银行账号：32201986438051514256
日期：2025.12.16	日期：2025.12.16