常州市金坛第一人民医院医共体集团分院西城街道社区卫生服务中心医疗服务外包项目

服务合同

甲方：常州市金坛第一人民医院

乙方：江苏天天欣业物业服务有限公司

采购编号：JSZC-320413-JFGC-G2025-0014

签订日期：2025年12月31日

合同目录

第一章总则

第二章服务外包项目范围和方式

第三章合同期限

第四章外包费支付标准和结算方式

第五章权利和义务

第六章违约责任

第七章合同的变更和终止

第八章附则

第一章 总则

第一条本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，常州市金坛第一人民医院（以下简称甲方）与江苏天天欣业物业服务有限公司（以下简称乙方）经友好协商，就甲方门诊服务外包事宜，共同签署本合同，以资共同遵守。

本合同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，双方可另行签订补充合同作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律效力。

在执行过程中，也可签订补充协议，对未尽事宜进行补充说明，与本合同具有同等的法律效力。

第二条服务外包定义：甲方根据自身经营需要，将门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代理，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，于本框架协议合作期内，为甲方提供相应外包项目服务，甲方向乙方支付项目外包费用。

第三条乙方外包服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的外包项目范围以内工作的人员。所有工作人员在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方。乙方有义务在本合同有效期内维持其与外包服务人员合法的劳动合同关系，不得因与外包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同项下的义务。

第四条除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户账号。

甲方		乙方	
名称	常州市金坛第一人民医院	名称	江苏天天欣业物业服务有限公司
通讯地址	常州市金坛区金坛大道500号	通讯地址	常州市武进区湖塘镇武宜中路天豪大厦1号-26
邮编	213200	邮编	213000
电话	0519-82432646	电话	0519-88993800
传真	/	传真	/
汇款人名称	常州市金坛第一人民医院	收款人名称	江苏天天欣业物业服务有限公司

开户银行	工行常州市金坛支行	开户银行	中国农业银行武进支行
银行帐号	1105027109000094715	银行帐号	10600601040017377

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同授权代表签字确认后生效；甲乙双方的账户名称、开户银行、银行帐号有变更的，变更方应在本合同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。

第六条合同文件构成

(1)成交通知书；

(2)乙方的投标文件；

(3) JSZC-320413-JFGC-G2025-0014 招标文件；

(4)合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

第二章 服务外包项目范围和方式

第六条服务外包内容范围：甲方将门诊导医服务台、各门诊科室分诊台、各医技分诊台等区域客服服务外包给乙方，乙方派遣相关人员在甲方服务中心提供相应的服务，乙方服务应满足甲方提出的相关要求，提供服务记录和数据，并通过对数据分析持续对服务进行优化。

1、服务内容

（1）门诊医疗科室诊区服务、门诊接待协助岗

① 每天早晨提前 30 分钟上班，延后下班（至诊区无患者），具体工作时间以岗位实际需求为准。所有的准备工作如增添打印纸、添补病历本、物品准备等应在开诊前或前一天诊疗结束后完成，原则上不得占用当天的服务时间。

② 负责导医导诊、咨询预约、各种地点指引及各种自助机的指导和维护等门诊服务工作，随时接受咨询。

③ 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。

⑤ 为初诊病人提供信息咨询，指导选择医生，指引就诊路线。

⑥对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。

⑦ 接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

⑧ 接待办理：入职体检、招工体检、操作工体检等各类个人健康体检。

⑨ 发放一次性杯子和各种健康教育资料。

⑩发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。

⑪ 按病人需求为其联系集团总院“专病门诊”、“专家门诊”。

⑫ 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、药品查询、费用咨询、健康知识咨询等。

⑬ 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。

⑭ 下班前负责关闭诊疗区域的电脑、电灯、空调、门窗等物品。

⑮服从科室其他工作安排。

（2）门诊预检分诊服务、综合检查区域服务岗

① 每天早晨提前 30 分钟上班，延后 15 分钟下班，具体工作时间以岗位实际需求为准。

② 主动帮助老、弱、残、孕患者就诊。必要时协调帮助轮椅推送病人检查、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集团总院处理。

④ 协调帮助患者办理集团总院住院手续。

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。（必要时测体温、血压）

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 检查预检分诊所需的物品准备及维护、测量体温、流行病学史调查、登记、老年人就诊协助等。

⑨ 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。

⑩ 服从科室其他工作安排。

（3）公共卫生服务岗

① 每天早晨提前 30 分钟上班，延后 15 分钟下班，具体工作时间以岗位实际需求为准。

②工作人员提前到岗，做好接线前各项准备工作，包括电脑启动，物品整理，环境整理等，工作时间禁止大声喧哗、禁止长时间聊天。

③实行一人一工位，适当做好分工，保持热线电话通畅，耐心解答患者咨询，对患者的意见建议及时反馈给相关部门，并做好解释工作。

④老年人体检现场准备工作、健康管理宣传工作、核对疾控中心下发的病人信息、回访患者时态度和蔼、语言亲切、热情耐心。

⑤根据乡村医生建立的居民健康档案进行电话回访、回访前充分做好准备，了解患者的基本情况，对居民健康档案进行质控工作、对居民健康档案进行宣传工作、回访患者时态度和蔼、语言亲切、热情耐心。

⑥根据乡村医生建立的慢病患者进行电话回访、回访前充分做好准备，了解患者的基本情况、回访患者时态度和蔼、语言亲切、热情耐心。

⑦ 通过定期回访工作，不断改进患者回馈的信息，了解并牢记患者提出的需求，跟踪处理结果的落实，直到患者满意为止。

⑧经常检查电脑运行情况，及时保修排除故障。

⑨严格劳动纪律，科室人员团结协作、服从安排确保各项工作有序进行。

⑩积极参加服务理念，业务知识、沟通技巧等方面的学习，不断提高自身的专业技能和素质，提升服务水平。

⑪保持工作场所环境整洁，每天下班前做好地面，桌面清洁，关闭电脑，电灯以及所有电源，方可锁门离开。

⑫ 在合同约定的服务范围内，甲方可提出合理的工作要求。

第七条服务性质、数量及相关约定

(一)门诊服务外包人员数量：6 名

(二)服务区域：常州市金坛第一人民医院医共体集团分院西城街道社区卫生服务中心。

(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。乙方应保证其派驻人员按照甲方门诊运营时间在岗提供服务，确保各服务岗位无缝衔接，满足患者需求。乙方应通过科学排班与管理，确保其员工每周工作时间符合国家劳动法律法规规定，相关用工风险与成本由乙方完全承担。

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。

（四）本合同项下服务为结果导向的业务外包。乙方应以其专业人员、独立管理及组织形式，确保达成附件《服务质量考核评价表》中约定的各项服务标准与考核指标。甲方有权对服务结果进行监督与考核，但不对乙方人员实施具有劳动关系的直接指挥与管理。

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、电话费等。

第三章 合同期限

第九条本合同期限从2026年1月1日－2026年12月31日任何一方若终止合同，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。

第四章 外包费标准和结算方式

第十条外包服务费用构成

本合同服务费采用包干单价形式，每月固定服务费总额为人民币 45325.00 元大写肆万伍仟叁佰贰拾伍），该费用已包含乙方为履行本合同所需支付的全部人工成本、管理费、税费、利润、保险及国家政策调整（包括但不限于社保基数、最低工资标准上调）所增加的全部成本。

若甲方确需增减服务人员数量，应由甲方提前15个工作日提出书面需求。双方另行签署书面补充协议，明确变更后的服务费金额。未经书面确认，甲方不承担任何额外费用。

第十一条结算方式及程序

（1）服务费用以银行转账的方式，每月固定服务费总额为人民币人民币 45325.00 元大写肆万伍仟叁佰贰拾伍）；

（2）甲方每月依据《服务质量考核评价表》（见附件）对乙方服务质量进行考核，考核结果作为每月结算的依据；

（3）乙方应于每月 5 号前向甲方提供经双方确认的上月度《人员考勤表》、《服务质量考核评价结果》、费用结算材料及等额合规发票，甲方确认无误后，在 10 个工作日内向乙方支付上个月的服务费用。若甲方对考勤、考核结果或发票有异议，有权暂停支付异议部分款项，待双方协商一致后再行支付，此情形不构成甲方违约。

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。乙方工作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工作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)甲方有权查看乙方工作人员的身份证明、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工作人员；

(四)甲方有权制止乙方工作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，要求乙方工作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22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和办公用品，比如口罩，手套，纸笔等。

(七)甲方有义务提供乙方，客服办公室一间：配置能够连接外网的电脑一台，电话一部，打印机一台，办公桌两套以及白板，更衣室和储物柜。

(八)甲方有义务临时提供乙方会议室，用于客服开会，员工培训，需要时可提供。

第十四条乙方的权利

(一)乙方有权向甲方询问、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)乙方对派至甲方的工作人员有管理权，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)甲方需要乙方工作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，法定节假日加班按照：常州市最低工资/21.75*3/天/人来计算。

(四)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，乙方有权力进行拒绝，同时产生的一切损失由甲方负责，如乙方擅自行为则由乙方承担全部责任。

(五)对于甲方安排的工作，属于工作范围以外的，乙方有权拒绝。

(六)乙方可根据客服人员实际工作量大小，提出工作人员数量调整的要求。

(七)在合作期内甲方如需增加工作人员，按照合作所确定的人均费用增加相应金额。

(八)合作期内，服务价格不得受未来两年社保基数、最低工资标准等政策调整等因素影响而增加。

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工作人员到甲方指定的工作地点工作。

(四)乙方工作人员按照规定统一着装，乙方工作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，负责乙方工作人员的管理和监督，乙方工作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工作人员的工作表现，如甲方发现乙方工作人员的工作方式、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工作人员，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，为员工按规定投缴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。乙方工作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)乙方工作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，如造成甲方损失，由乙方承担全部赔偿；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)乙方工作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，在乙方工作人员离职时，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)。

第六章 违约责任

第十六条任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第十七条发生以下情形之一的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付相当于两个月服务费的违约金，若违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步追偿：

（1）未经甲方同意，擅自撤场或停止服务超过24小时的；

（2）月度服务质量考核连续两个月或累计三个月不合格的；

（3）发生重大安全责任事故、严重医患纠纷或媒体负面报道，经核实主要责任在于乙方的；

（4）乙方拖欠其员工工资或未依法缴纳社会保险，导致员工在甲方工作场所聚集、投诉或引发行政调查，对甲方正常运营或声誉造成影响的；

（5）乙方丧失履行本合同所需的法定资质或许可的。

第十八条因甲方原因不能按合同规定的时间及时支付外包费，甲方每逾期一日，应向乙方支付应付未付款项万分之五的违约金，但违约金总额不超过欠付总额的百分之五。

第十九条乙方无正当理由，未按时支付派出甲方外包服务人员的工资及办理各种社会保险等福利的，逾期10日以上的，甲方可终止本合同的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由乙方自行承担。

第二十条甲乙任何一方按照本合同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，合同其余部分应继续履行。

第七章 合同变更和终止

第二十二条甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前45个工作日以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。合同的变更或终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第二十三条因外界不可抗力因素导致合同终止的乙方应当积极配合甲方做出妥善处理。

第八章 附则

第二十四条未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第二十五条本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第二十六条本合同有关附件及补充合同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；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

第二十七条本合同一式四份，甲乙双方各执二份，经双方有权签字人签字并加盖单位公章之日起生效，至合同终止之日失效。

甲方：（盖章）　　乙方：（盖章）

授权签约人签：　　授权签约人签：

年　月　日