

合同

项目名称：盱眙县人民医院门诊导医导诊外包服务采购项目

项目编号：JSZC-320830-JIAH-C2025-0003

甲方：盱眙县人民医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

甲、乙双方根据公平公正自愿原则就盱眙县人民医院门诊导医导诊外包服务采购项目的招标采购结果，签署本合同。

一、总则

1. 本合同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同方案的附件，与本合同方案具有同等的法律效力。

2. 服务合同定义：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、良好的业绩、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，乙方承诺在确保满足甲方要求的服务标准的前提下，于本方案合同期内，为甲方提供相应合同项目服务，由甲方向乙方支付项目服务费用。

3. 乙方合同服务人员：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合同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。乙方有义务在本合同有效期内维持其与合同服务人员合法的劳动合同关系，不得因与合同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目下的义务。

4. 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	盱眙县人民医院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	江苏省淮安市盱眙县经济开发区洪武大道 28 号	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路 99 号 D 栋 601-602
邮 编	211700	邮 编	215028
电 话	0517-80811086	电 话	0512-68733727
传 真	0517-80811099	传 真	0512-68733729
汇款人名称	盱眙县人民医院	收款人名称	苏州麦康企业管理服务有限公司
开户银行	建设银行盱眙支行	开户银行	中国建设银行昆山千灯分理处
银行帐号	32001728036052509916	银行帐号	32201986438051514256

二、服务期和合同金额

1、服务期为叁年，从 2025 年 5 月 8 日 到 2028 年 5 月 7 日 。

2、合同金额为（人民币大写）：叁佰伍拾陆万肆仟元整，乙方提供的服务人数 18 人。

3、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。因任何一方未提前 30 个工作日通知对方的，造成的一切损失由违约方负责。

三、服务范围及内容

包括盱眙县人民医院门诊导医导诊外包服务采购项目，资金由单位自筹，现已落实。

服务内容：

1. 门诊导医工作人员

1.1 总服务台每班提前 30 分钟到岗，其他岗位提前 15 分钟到岗，开展导医工作。

1.2 负责门诊各区域照明灯光管理。

1.3 负责导医导诊、预检分诊、咨询预约、协助预约（挂号、退号等）各岗位指引等门

诊服务工作，随时接受咨询。

1.4 高峰时主动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。

1.5 认真落实承诺的各项便民措施，为就诊患者测量生命体征、血糖，办理轮椅、平车借用登记手续等，并按规范执行所在区域内清洁消毒措施，做好相关登记工作。

1.6 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。

1.7 指导互联网医院、微信公众号的使用。

1.8 指导病人使用自助设备，帮助病人自助打印门诊检验报告单。对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。

1.9 必要时帮助病人办理住院登记手续、并护送病人至住院病区。

1.10 接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

1.11 发放一次性杯子和各种健康教育资料。

1.12 发放“检查报告单”、“医保转诊单”，打印门诊电子病历、对一周内病假证明审核盖章，并协调与此相关问题。

1.13 按病人需求为其联系安排“MDT 门诊”、“专家门诊”。

1.14 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、病人查询、药品查询、费用咨询、健康知识咨询等。

1.15 负责自动扶梯安全管理：按时开关自动扶梯，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。

1.16 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。发现吸烟者及时劝阻，注意节能和按需开灯。

1.17 按文明城市创建要求，积极配合医院做好文明创建各项工作。

1.18 根据疫情防控规范要求，落实各项管控措施。

1.19 下班前负责关闭导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗，手扶梯并负责收好导医物品：电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。

1.20 推行迎宾式服务，实施急危重症病人陪送，无缝对接。

1.21 特殊情况及时汇报，并配合门诊部协调管理。

1.22 其他大厅导诊服务等。

2. 门诊医技科室分诊台工作人员

- 2.1 每天早上提前 15 分钟上班，开展分诊工作。
- 2.2 主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协助病人检查、治疗。
- 2.3 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患者办理住院手续并护送至病区。
- 2.4 做好患者就医流程及预约流程的指导，提供必要的帮助。
- 2.5 维持好候诊区的秩序，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。
- 2.6 及时干预、接待处理诊区的投诉及突发应急情况，特殊情况及时汇报，并配合门诊部协调管理。
- 2.7 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。
- 2.8 保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前负责检查各分诊登记台及候诊区域诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头关闭情况，下班前整理干净。
- 2.9 检验分诊人员协助就诊患者做好采血排号、登记工作、发放检验报告单、报告单自助打印、检验报告单发放登记、发放一次性大小便杯、痰管等存放容器。
- 2.10 完成医院和门诊部布置的其他工作。

四、甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- (1) 审定乙方拟定的管理制度，检查监督乙方管理工作的实施、制度的执行和岗位职责的履行情况。
- (2) 审定乙方所聘用的工作人员，并提出建议和意见。
- (3) 甲方负责在合同约定的时间内完成付款。
- (4) 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。
- (5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 甲方有权根据工作需要制订、修订相应的服务规范、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同方案的规定为甲方提供服务。甲方有权要求乙方根据招标文件要求配置足量的、合格的服务人员。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；甲方有权根据工作实际需要调配乙方工作人员排班。

(9) 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。

(10) 甲方有义务及时支付乙方服务费用。

(11) 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。

(12) 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。

(13) 甲方有义务对本合同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。

(14) 甲方有义务提供乙方工作人员工作时的耗材，比如口罩，手套，消毒用品，防护服等。

(15) 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。

(16) 合同期内，甲方可根据现场工作量情况对合同使用人员进行增减。如需增减人员，甲方需提前 1 个月告知乙方，人员增减后合同金额同时变更。

2. 乙方的权利和义务

(1) 自觉遵守甲方的有关规章制度，并根据协议接受甲方的监督、检查和考核，对甲方提出的问题及时进行整改。

(2) 乙方所聘用的工作人员，在接受甲方审查同意的前提下由乙方自主聘请并与之签定协议，乙方自主安排其分工。

(3) 乙方与所聘用的人员如果发生工资福利、各种保险、劳动关系、安全事故等方面的纠纷，由乙方自行协商解决，与甲方无关。

(4) 乙方派项目实施经理为（吴静、320821199310013909）。

(5) 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。

(6) 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管理工具有义务支持。

(7) 乙方必须配备一名经理，给予机动岗位，负责日常的管理与协调工作。

(8) 甲方需要乙方服务人员国假假期上班、加班的（指每周工作时间超过 40 个小时之外的工作安排），由乙方负责调休。

(9) 在合同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。

(10) 乙方应保证具有履行本合同的法定资质。

(11) 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。

(12) 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。

(13) 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。

(14) 乙方管理人员负责乙方服务人员的管理和监督，乙方服务人员接受甲方管理人员的监督和检查。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，甲方有权要求乙方更换人员。

(15) 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。

(16) 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标准。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。因乙方工作人员原因导致第三人损害的，相关责任由乙方负责。

(17) 乙方服务人员如因不履行职责或违反职业道德、服务行为、态度等原因被投诉后，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。甲方根据情节严重程度对乙方进行适度经济处罚，并体现在月度服务考核评分中。

(18) 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。

(19) 乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露各方的商业秘密（包括本合同方案及其附件和合同签订前的各项方案）。

(20) 合同期内如遇政府政策调整最低工资标准、社保等缴费标准及税费，新标准与旧标准之间产生的费用，由甲方支付乙方公司相应的差额费用。凭工作交接单书面确认，不再另

外签订补充合同。

五、付款方式

合同签订后，按月支付，甲方每月经过考核后支付给乙方服务费，实际结算价格以每月实际用工人人数为准，考核按附件一中《门诊导医导诊考核办法》的标准，付款期限为付款手续齐备后的1个月内。每次支付前，乙方需向甲方提供合法有效的增值税发票。

六、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

七、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

八、违约责任

1. 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。

2. 因甲方原因不能按合同规定的时间及时支付合同费用，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，致使合同无法履行，乙方有权解除合同，并依法追回欠款和违约金。

3. 乙方无正当理由，未按时支付派出甲方合同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。

九、合同变更和终止

1. 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，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。

2. 如果乙方考核连续三个月低于80分，甲方有权终止合同，工作人员全部退场。

十、税费：在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十一、其它

1. 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十二、合同生效

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方、代理公司各执贰份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

地址：

地址：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

附件一：

门诊导医导诊考核办法

一、考核目的

不断提升门诊导医团队综合服务质量，促进整体服务效果，达到有效补充服务力量、协助医院为患者提供优质的医疗服务的目的。

二、考核小组组成及职责

门诊导医服务考核小组由门诊部、用人科室（单元）组成。

门诊部负责监督、指导导医导诊服务工作，制定考核方案和评价指标，考核频次并审定考核结果。

评价分为阶段性评价和每月考核。阶段性评价可根据具体情况执行，由门诊部完成。每月考核由检验科、影像科和门诊部负责，对导医导诊服务工作每月进行日常评价。

三、考核结果使用

导医服务考核小组考核结果与每月结算、合同续签挂钩。

1. 每月评价作为日常结算依据。考核分大于 85 分为合格，按照合同全额结算每月资金；考核分 80-85 分，每降低 1 分，从当月结算资金中扣除 500 元；考核分低于 80 分，每降低 1 分，从当月结算资金中扣除 1000 元；在 6 个月内，考核分连续两个月合格，返还 6 个月内扣除的资金（返还比例：85-90 分 70% 返还，90 分以上全额返还）；如果乙方在考核连续三个月低于 80 分，甲方有权终止合同，工作人员全部退场。

2. 阶段性评价作为年度考核、人员增减、合同续签等情况的主要依据。权重分配为用人科室占 30%，门诊部会占 70%。

附件二：

服务考核表

考核项目	考核内容	标准分	考核标准	考核得分
仪容仪表(10分)	1、接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。	5	一项不符扣2分	
	2、按要求统一着装，整齐规范，佩戴头花、工作牌。	5	一项不符扣2分	
服务规范(15分)	1、执行首问负责制，用语规范，按照培训标准礼仪站立、端坐、引导手势大方得体。	5	一项不符扣2分	
	2、严禁与患者争执，耐心解释，做好沟通，做好引导。	4	一项不符扣2分	
	3、主动规范服务，无投诉现象发生。	4	一项不符扣5分	
	4、与工作相关的电话应该按照要求进行接听或拨打，不得长时间打私人电话。	2	一项不符扣2分	
考勤(10分)	1、准时上下班，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行请假制度。	5	一项不符扣2分，旷工扣5分	
	2、坚守岗位，无因人员不在岗位影响就诊或造成投诉。	5	一项不符扣5分	
日常检查情况(40分)	1、工作台、办公区物品摆放整齐，工作区域干净整洁。	4	一项不符扣1分	
	2、熟悉门诊科室的功能和开展的医疗技术服务项目，熟悉各科专家、专科的专长，出诊时间，熟悉门诊各项流程。	3	一项不符扣2分	
	3、上岗期间禁止看报、听音乐、吃零食、玩手机。	5	一项不符扣5分	
	4、上岗期间禁止聚众聊天。	3	一项不符扣3分	
	5、门诊上班前、下班后，及时开关门窗、灯、空调、风扇等。	5	一项不符扣2分	
	6、开诊前准备工作到位。及时开启电脑、扶手电梯、大屏、及时更新专家出诊信息、物品处于备用状态。	5	一项不符扣2分	

	7、按照规范填写各类登记本。	5	一项不符扣1分	
	8、主动引导患者就诊、自助挂号、缴费等、为患者提供必要的协助。	5		
	9、维护就诊秩序，落实一米距离、间隔就座等疫情管控措施。	5	一项不符扣2分	
工作完成情况 (15分)	1、每天日常工作落实到位、完成情况良好，无遗漏。	5		
	2、熟悉门诊急危重病人分流处置流程，必要时能实施心肺复苏，无差错发生。	5	一项不符扣1分，引起投诉扣2分，导致不良后果根据情节严重扣分。	
	3、工作中发现问题及时上报科室。	5	一项不符扣1分	
职工及病人满意度(10分)	患者满意度 ≥ 95	5	一项不符扣5分	
	科室满意度 ≥ 90	5	一项不符扣5分	



附件三：

公立医院货物、服务购销廉洁协议

甲方：盱眙县人民医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

为进一步加强党风廉政建设，预防业务活动中不规范和违纪违法行为的发生，根据有关法律法规和单位行风建设规章制度，甲方（盱眙县人民医院）、乙方（苏州麦康企业管理服务有限公司）特订立如下协议：

一、甲乙双方的权利和义务

- 1、双方严格遵守国家有关法律法规及党风廉政的规定。
- 2、双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则，不得损害国家、集体和服务对象的利益，违反行业管理的各项规章制度。
- 3、发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- 4、双方承诺严格遵守本协议，自觉接受纪检监察、财政、审计等部门的监督。

二、甲方的承诺

- 1、甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的钱物。
- 2、甲方工作人员不得私自接受乙方承担费用的旅游、参观、学习培训活动。
- 3、甲方工作人员要秉公办事，不得营私舞弊，不得以权谋私，获得非法利益。
- 4、甲方工作人员有义务宣传、告知本单位已建立的行风建设制度和规定。

三、乙方的承诺

- 1、不以现金、有价证券、实物或变相组织旅游和娱乐活动等形式贿赂甲方管理人员和医务人员。
- 2、不得以任何名义为甲方工作人员报销应由个人支付的任何费用。
- 3、不得以任何理由安排甲方工作人员参加高消费宴请及娱乐活动。
- 4、不为甲方工作人员及其家属购置或提供通讯工具、交通工具、高档办公用品和其他服务。
- 5、不得要求甲方任何部门、任何个人对设备的使用情况进行统计。

四、违约责任

1、甲方及其工作人员违反本协议，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

2、乙方及其工作人员违反本协议，按管理权限，依据有关规定，给予相应处分。实施商业贿赂行为的，将列入商业贿赂不良记录；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。同时，甲方有权终止其业务往来。

甲 方：

乙 方：

代表签字：

代表签字：

日 期：

日 期：

