

合 同

项目名称： 淮安市淮安医院门诊导医导诊外包服务项目

甲方：淮安市淮安医院

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淮安市淮安医院门诊导医导诊外包服务项目进行友好协商，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	淮安市淮安医院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	淮安市淮安区山阳大道 19 号	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路 99 号 D601-602
邮 编	223200	邮 编	215028
电 话	0517-85105136	电 话	0512-68733727
传 真		传 真	0512-68733729
汇款人名称	淮安市淮安医院	收款人名称	苏州麦康企业管理服务有限公司
开户银行		开户银行	中国建设银行昆山千灯分理处
银行帐号		银行帐号	32201986438051514256

5. 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; 甲乙双方的帐户名称、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。

二、服务期、金额及相关约定

- 1) 服务期为 壹 年, 从 2025 年 11 月 01 日 到 2026 年 10 月 31 日。
- 2) 合同金额为 (人民币大写): 为壹佰壹拾贰万捌仟玖佰陆拾元, 乙方提供的服务人数为 16 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。任何一方未提前 30 个工作日通知对方的, 那么造成的一切损失由违约方负责。
- 4) 甲方按照实际提供服务的人员情况, 每月经过考核后按月支付给乙方服务费。

三、服务范围及内容

包括: 淮南市淮安医院门诊导医导诊外包服务项目, 资金由单位自筹, 现已落实。

服务内容:

1、门诊导医工作人员

- 每天早上提前 15 分钟上班, 开展导医工作。
- 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。
- 高峰时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。
- 认真落实承诺的各项便民措施, 办理轮椅借用登记手续。
- 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。
- 指导互联网医院、微信公众号的使用。
- 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。
- 帮助病人办理住院登记手续、并护送病人至住院病区。
- 接受病人投诉并登记处理, 协调医患关系。
- 发放一次性杯子和各种健康教育资料。

- 发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。
- 按病人需求为其联系安排“特需门诊”、“专家门诊”。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 推行迎宾式服务，实施急诊配送，无缝对接；
- 参加导医组预检分诊排班。
- 特殊情况及时汇报，并配合门诊部协调管理

2、门诊科室分诊台工作人员

- 每天早上提前 15 分钟上班，开展分诊工作。
- 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。
- 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护送至急诊科处理。
- 协调帮助患者办理住院手续并护送至病区。
- 做好患者就医流程的指导，提供必要的帮助。
- 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。
- 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）
- 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。
- 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。
- 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。
- 其它科室导诊服务等。

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个工作日内，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客服人员工作时的耗材, 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。

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) 乙方必须配备一名主管, 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), 由乙方调休。

9) 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。

10) 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。

11) 合同期内如遇政府政策调整最低工资、社保公积金缴费标准及税费, 新标准与旧标准之间所产生的费用, 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。

- 12) 乙方应保证具有履行本合同的法定资质。
- 13) 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。
- 14) 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。
- 15) 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。
- 16) 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。
- 17) 乙方可设置管理人员，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。
- 18) 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。
- 19) 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。
- 20) 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。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致第三人损害的，相关责任由乙方负责。
- 21) 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。
- 22) 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。

23) 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）。

五、付款方式

1. 根据附件一中《门诊导医导诊文员考核办法》的标准，按月支付，实际结算价格以每月实际用工人数量为准。
2. 以银行转账的方式进行结算。
3. 每月5号前，由乙方对上个月的服务费用进行核算。乙方核算结果以及《人员考勤表》、《客服满意度调查表》交甲方审核，甲方审核同意后，乙方开具服务费发票。
4. 甲方应于收到乙方发票后5个工作日内支付服务费。

六、争端的解决

因执行本合同方案发生的一切争议，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，合同方案其余部分应继续履行。

七、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，甲方每日应按1‰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。
4. 甲方无正当理由，未按时支付甲方服务费用而导致乙方的服务人员工资及办理各种社

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，由甲方自行承担。甲方只承担违约责任，乙方服务人员劳资纠纷仍由乙方自行解决。

5. 甲乙双方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。

八、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。

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. 本合同方案期满双方不再续约或若因一方违约导致本合同无法履行，则本合同方案项目终止。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，合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。如合同终止，任何一方未提前 30 个工作日通知对方，那么造成的一切损失由违约方负责。若乙方退场，甲方或甲方指定的第三方希望继续使用乙方原有人员，甲方需补偿乙方，金额为合同终止前的一个月服务费总额，且承认乙方员工工龄。

3. 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. 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执二份。

甲方（盖章）：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期： 年 月 日



薛代

乙方（盖章）：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

