

一、项目组人员



姓名	职务	学历	身份证号	相关证书	备注
	项目负责人（项目经理）	本科		人力资源管理证书	
	运营总监	本科		救护证书	
	培训师	大专		救护证书	
	人事招聘	大专		救护证书	

注：如供应商成交，项目组成员必须按本表承诺人员操作，不得随意更换。按磋商文件要求附相关人员证书。

1.1 项目负责人学历证书

 普通高等學校

畢業證書

學 日生，于 2008

年 9 月至 2012 年 6 月在本學院 金融學

專業 四 年制 本 科學習，修完教學計劃規定的全部課程，成績合格，准予畢業。

校 名：南京大學金陵學院

院 長： 

證書編號： 136461201205050933

二〇一二年 六 月 三十 日

中華人民共和國教育部學歷證書查詢網址：<http://www.chsi.com.cn>

1.2 项目负责人学位证书



1.3 项目负责人三级企业人力资源管理师证书

姓名
Name

出生日
Birth Date

证书编号
Certificate No.

身份证号
ID Card No.

2015020921562

职业技能鉴定
专用章
Issued by

职业(工种)及等级
Occupation & Skill Level

三级企业人力资源管理师
管理师三级

理论知识考试成绩
Result of Theoretical Knowledge Test

60.0

操作技能考核成绩
Result of Operational Skill Test

63.0

评定成绩
Result of Test

合格

职业技能鉴定(指导)中心(印)
Seal of Occupational Skill Testing Authority

2015年12月31日
Year Month Day

职业技能鉴定专用章
N901776123

1.4 项目负责人项目管理经验证明



第一章	总则
第二章	服务合作项目范围和方式
第三章	合作期限
第四章	费用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	变更和终止
第八章	附则



第一章 总 则

第一条 为了积极构建和谐互信的医患关系，全面营造良好的医疗生态环境，经医院院长办公会议讨论决定，启东市人民医院（以下简称甲方）与苏州麦康企业管理服务有限公司（以下简称乙方）经友好协商，就甲方门诊服务合作事宜，共同签署本合作方案，以资共同遵守。

本合作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作方案的附件，与本合作方案具有同等的法律效力。

第二条 服务合作定义：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，于本方案合作期内，为甲方提供相应合作项目服务，甲方向乙方支付项目合作费用。

第三条 乙方合作服务人员：是指乙方派出的符合本合作资格条件的、在甲方从事本合作规定的合作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。乙方有义务在本合作有效期内维持其与合作服务人员合法的劳动关系，不得因与合作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作项下的义务。

第四条 除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合作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	启东市人民医院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址		通讯地址	苏州西交大国际科技园 A3 栋 406
邮 编	2	邮 编	2
电 话		电 话	05
传 真		传 真	05
汇款人名称		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	建设银行千灯支行
银行帐号		银行帐号	3



第五条 甲乙双方任一方的名称、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作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，变更方应在本合作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。

第二章 服务合作项目范围和方式

第六条 服务合作内容范围：甲方将门急诊服务中心的服务与乙方合作，乙方派遣相关服务人员到甲方服务中心、门急诊科室、各病区、医技科室等提供相应的服务。

1. 具体服务内容：

1.1 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“医卡通”办理相关手续，帮助病人信息登记（填写信息）。
- 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，必要时帮病人打印门诊发票清单。
- 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。
- 接待办理：入职体检、招工体检、特殊工种体检、操作工体检等各类个人健康体检。
- 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。

- 
- 对有需要特殊帮助的就诊人员（如残疾人、行动不便的老年人等）应主动予以帮助；对需要走绿色通道的就诊人员及时与医院总值班进行联系。
 - 管理人员接到投诉，应及时与相关部门沟通、协调，正确、快速进行处理。服务中如有差错，应道歉并立即更正；
 - 其它服务标准等。

第七条 服务性质、数量及相关约定

（一）门诊服务工作人员数量： 27 名

（二）服务区域：甲方医院

（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，加班按照国家或甲方相关规定另算加班工资。

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。

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 合作期限

第九条 本合作期限从 2022 年 05 月 01 日 起至 2023 年 04 月 30 日。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。

第四章 合作费标准和结算方式

第十条 合作服务费用构成

甲方支付给乙方的费用分为：月固定服务费和季度浮动服务费，其中月固定服务费每月结算一次，季度浮动服务费每季度结算一次。

元/月的标准收取，每月甲方支付给乙方的服务费按乙方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。季度浮动服务费用根据季度服务费总额和季度服务质量系数结算。服务费用从合作方案签

订后，乙方实到人员正式上岗之日。

合作签署使用人数为 27 人，合作期内若甲方提出服务人员数量的变更，则按照变更后的人数及标准支付服务费用，无额外费用。

(二) 浮动费用：浮动费用与质量考核结果挂钩，季度浮动费用为当季度各月度浮动服务费用的总和，月度浮动服务费用为当月服务费总额 $\times$ 月度服务质量系数。

即：季度浮动费用 = Σ 月度服务总额 $\times$ 月度服务质量系数

评分结果和服务质量系数见下表：

序号	客服满意度得分	月度服务质量系数
1	< 70 分	-1%, 连续三个月整改未达标则甲方可要求乙方退场。
2	70-80 分	0%
3	81-85 分	1%
4	86-95 分	3%
5	96-100 分	5%

备注：1. 满意度评估方式及内容由双方协商，对评估结果须由双方签字确认。评估办法的解释权在甲方，以病人满意度调查的得分和医院相关部门的评分按一定比例计算得出的分数为标准，详情见附表。

第十一条 结算方式及程序

(一) 以银行转账的方式进行结算；

(二) 每月 2 号前，由乙方对上个月的服务费用进行核算，经甲方审核后，开具服务费发票，并向甲方提供《人员考勤表》、《客服满意度调查表》；

(三) 甲方应于收到乙方发票后 5 个工作日，或次月 5 日前完成服务费支付。

(四) 下季度第一个月，乙方同时提供上一个季度浮动费用的发票。

第二十条 因执行本合同发生争议，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

第二十一条 甲、乙双方在正常合作中要求变更本合同，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。

第二十二条 本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但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。

第八章 附则

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 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）

授权签约人签字：

签订时间：2022年11月29日

乙方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：2022年11月29日



医疗服务
Paloma Medical Services

采购单位	启东市人民医院		
合同编号	Z320681190140 (ZB062)-1	项目内容	门急诊导医导诊服务外包
合同期间	2022 年 5 月 1 日-2023 年 4 月 30 日	项目人数	27 人
验收人员	杨娟	联系电话	
项目经理	王磊	联系电话	
服务验收评定	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差		

项目验收情况:

团队凝聚力强, 工作执行力强.

采购单位: (盖章)



验收人: 杨娟

2022 年 6 月 1 日

供方单位: (盖章)

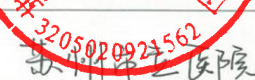
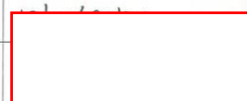


经办人: 王磊

2022 年 6 月 1 日



医疗服务
Paloma Medical Services

采购单位			
合同编号		项目内容	门诊服务外包
合同期间	2023.5.1 - 2024.4.30	项目人数	50
验收人员	刘世庆	联系电话	
项目经理	王磊	联系电话	
服务验收评定	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差		
项目验收情况: 合格!			
采购单位: (盖章)  验收人: 王磊 2023 年 6 月 7 日		供方单位: (盖章)  经办人: 王磊 2023 年 6 月 7 日	

1.5 救护证书（包梦佳）

持证人须知		救护培训合格证书	
一、持证者必须树立人道主义思想，积极参与现场救护工作 二、持证者自觉接受定期复训，凡两年未参加复训者，本证自动失效 三、本证仅为培训红十字救护员资格证明，不得他用		苏州市红十字会地址：竹辉路510号 网址：www.sz-redcross.org.cn 救护培训：0512-65720792 邮编：215007	
苏州市红十字会 Red Cross Society of China Suzhou Branch		苏州市红十字会 Red Cross Society of China Suzhou Branch	
姓名 (Name)		复训记录	
工作单位 (Company/Organization)		年 月 日经复训有关课目， 考试合格。	
培训内容 (Training content)		红十字会印	
发证日期 (Release date)		年 月 日经复训有关课目， 考试合格。	
2020年07月10日		红十字会印	

1.6 救护证书（孙莉）

持证须知	
一、持证者必须树立人道主义思想，积极参与现场救援工作	
二、持证者自觉接受定期复训，凡两年未参加复训者，本证自动失效	
三、本证仅为培训红十字救护员资格证明，不得他用	
苏州市红十字会地址：竹辉路510号 网址：www.sz-redcross.org.cn 救护培训：0512-65720792 邮编：215007	

救护培训合格证书	
First Aid Training Certificate	
苏州市红十字会 Red Cross Society of China Suzhou Branch	

复训记录	
姓名 (Name)	年 月 日经复训有关课目， 考试合格。
	红十字会印
	年 月 日经复训有关课目， 考试合格。
工作单位 (Company/Organization)	苏州麦康企业管理服务有限公司
培训内容 (Training content)	应急救护
发证日期 (Release date)	2020年07月10日

1.7 救护证书（许恬静）

持证须知	
一、持证者必须树立人道主义思想，积极参与现场救援工作	
二、持证者自觉接受定期复训，凡两年未参加复训者，本证自动失效	
三、本证仅为培训红十字救护员资格证明，不得他用	

苏州市红十字会地址：竹辉路510号
网址：www.sz-redcross.org.cn
救护培训：0512-65720792
邮编：215007

苏州市红十字会
Red Cross Society of China Suzhou Branch

救护培训合格证书
First Aid Training Certificate

复训记录	
姓 (Name) 工作单位 (Company/Organization) 培训内容 (Training content) 发证日期 (Release date)	年 月 日经复训有关课目， 考试合格。 红十字会印
	年 月 日经复训有关课目， 考试合格。 红十字会印

1.8 承诺书

致泗阳县第一人民医院（泗阳县运河南区域医疗卫生中心）：

我司承诺所投入上述项目人员为本单位在职人员。

特此声明。



供应商名称（盖章）：

日期：2025 年 10 月 20 日



一、企业业绩

投标人承担类似项目业绩一览表

序号	项目名称	采购单位	合同金额
1	泗阳康达医院门诊导医外包服务	泗阳康达医院	10
2	泗阳医院门诊导医外包服务	泗阳医院	6
3	泗阳县第一人民医院门诊导医外包项目	泗阳县第一人民医院	8
4	淮安市第一人民医院门诊导医导诊外包服务采购项目	淮安市第一人民医院	60
5	南京市儿童医院广州路院区门急诊导医服务外包服务	南京儿童医院	34
6	江苏省第二中医院门诊导医第三方服务合作	江苏省第二中医院	13
7	南通大学附属医院 1 号楼导医、护士助理服务采购项目	南通大学附属医院	13
8	扬州大学附属医院门诊服务人员外包采购项目	扬州大学附属医院	31
9	淮安市淮安医院门诊导医外包项目	淮安市淮安医院	9
10	昆山市第五人民医院门诊导医外包项目	昆山第五人民医院	17

注：请填写此表，并按要求上传业绩资料电子件。

1 泗阳康达医院



门诊急诊服务外包项目合同

甲方：_____泗阳康达医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

签订日期：2024年6月19日

第一章 总 则

第一条 为了构建和谐互信的医患关系,全面营造良好的医疗生态环境,泗阳康达医院(以下简称甲方)与苏州麦康企业管理服务有限公司(以下简称乙方)经友好协商,就门诊服务外包合作事宜,共同签署本合作方案,以资共同遵守。

本合作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作方案的附件,与本合作方案具有同等的法律效力。

第二条 服务合作定义:甲方根据自身业务需要,将医院门诊急诊服务业务交由具有该类业务服务经验、良好的业绩、以及能配备相应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,利用甲方的服务设施场所,乙方需确保满足甲方要求的服务标准的前提下,于本方案合作期内,为甲方提供相应合作项目服务,甲方按月向乙方支付项目服务费用。

第三条 乙方合作人员是指乙方委派的符合本合作资格条件的,在甲方从事本合作规定的合作项目且常驻甲方工作的人员,所有服务人员均系劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方。乙方有义务在本合作有效期内维护其与合作服务人员合法的劳动关系,不得因与合作服务人员间就劳动关系或其他任何争议或形成影响其履行在本合作项下的义务。

第四条 除双方另有约定外,甲、乙双方之间任何与本合作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	泗阳康达医院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	宿迁市泗阳县长春中路1号	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路95号A2/204-205
邮 编		邮 编	215000
电 话		电 话	0512-82201569
传 真		传 真	0512-82201569
汇款人名称		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	3220158054380515142566

第七条 服务性质、数量及相关约定

(二) 服务区域: 泗阳康达医院内

具体时间段可根据甲方要求安排，国假上班、加班、夜班等按照国家或者甲方相关规定另算工资，或者给予调休。

第八条 乙方负责提供物业服务所需地、设备、设施、工具,并承担服务项目的日常运作费用,包括但不限于水费、电费、电话费、办公用品、办公耗材等。

第九条 本合同自 2024 年 6 月 20 日起至 2025 年 6 月 19 日。任何一方若终止合

第四章 合作费标准和结算方式

甲方支付给乙方的费用分为：月固定服务费，每月结算一次。

乙方的服务费用为_____，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。

甲方支付给乙方的服务费每个合同期根据当地最低工资的涨幅进行调整,幅度不低于3%,不高于5%,具体比例由甲乙双方沟通确定。(可根据实际情况)

第十一条 结算方式、程序及其他

- (一) 以银行转账的方式进行结算；
- (二) 每月5号前，乙方提供上月《人员考勤表》、《服务费清单》、服务费发票等；甲方完成对乙方服务的月度考核。
- (三) 甲方应于收到乙方发票后5个工作日内完成服务费支付。
- (四) 如遇特殊情况加班，按照相关规定，经双方协商确定后，另行计算加班工资。
- (五) 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，由甲方支付相应的差额（公司和员工）费用。凭工作交接单书面确认，不再另外签订补充合同。

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。乙方服务人员必须严格执行甲方的工作制度及岗位要求，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；
- (二) 甲方有权要求乙方服务人员提供身份证明、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服务人员；
- (四) 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；
- (五) 甲方有权根据工作需要制订相应的服务规范、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。
- (二) 甲方有义务及时支付乙方服务费用。

第八章 附则

第二十四条 本合作方案中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第二十五条 本合作方案有关附件及补充协议是本合作方案不可分割的组成部分，与本合作方案具有同等法律效力；本合作方案未尽事宜，双方另行协商并签署补充合作，作为本合作方案的附件，具有同等法律效力。

第二十六条 本合作方案一式肆份，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，至合作终止之日失效。

甲方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：

乙方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：

2024年6月19日



2 泗阳医院



门急诊服务外包项目合同

甲方：____泗阳医院____

乙方：____苏州麦康企业管理服务有限公司____

签订日期：____2023年12月13日____

第一章 总 则

第一条 为了构建和谐互信的医患关系，全面营造良好的医疗生态环境，泗阳医院（以下简称甲方）与苏州麦康企业管理服务有限公司（以下简称乙方）经友好协商，就门诊服务外包合作事宜，共同签署本合作方案，以资共同遵守。

本合作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作方案的附件，与本合作方案具有同等的法律效力。

第二条 服务合作内容：甲方根据自身业务需要，将医院门诊急诊服务业务交由具有该类业务服务经验、良好的业绩，以及具有相应资质的乙方进行服务，要求乙方服务人员到甲方的服务场所，利用甲方的服务场所提供服务，乙方承诺在确保满足甲方要求的服务标准的前提下，于本方案合作期内，为甲方提供门诊合作项目服务，并由甲方按合同约定支付项目服务费用。

第三条 乙方服务人员：是指乙方派遣的符合本合作资格条件的、在甲方从事本合作规定的合作项目范围以内工作的人员。所有服务人员均在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方，乙方有义务在本合作期限内与合作服务人员合法的劳动关系，不得因与合作服务人员间就劳动法律关系或其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合作项下的义务。

第四条 除双方另有约定外，甲、乙双方之间任何与本合作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	泗阳医院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	泗阳县众兴街道众兴中路 26 号	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路 99 号 A2
邮 编	223700	邮 编	215008
电 话		电 话	051
传 真		传 真	051
汇款人名称		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

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作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，变更方应在本合作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。

第二章 服务合作项目范围和方式

第六条 服务合作内容范围：甲方将门诊一站式服务中心、门急诊各科室、自助机导医、病区助理等服务与乙方合作。乙方派遣相关服务人员到甲方客户门急诊大厅及科室等提供相应的服务。

服务内容包括：

1.1 门诊导医服务人员

- 每天早上提前15分钟上班，负责导医工作。
- 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引导，维持就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“医卡通”办理相关手续，帮助病人信息登记（填写信息）。
- 指导病人使用自助设备，电子病历的打印，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮病人打印门诊发票清单。
- 对孕妇、儿童、伤残、重症、无陪客患者实行随诊、陪检等援助式服务。
- 帮助病人办理住院登记手续，并指导病人至住院病区。
- 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。

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, 比如口罩, 手套, 消毒用品, 防护服等

第十四条 乙方的权利

(一) 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。

(二) 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作具有义务支持。

(三) 当甲方要求的服务人员数量在9人以上时, 乙方有权要求派到医院的管理人员只参与日常管理和协调工作, 不参与日常的本职工作, 同时管理人员的费用以服务人员基本费用的标准计入合作服务总费用, 服务人员数量在9人以内时, 乙方派一名主管, 给予机动岗位, 能做部分管理和协调工作。

(四) 甲方要求乙方服务人员加班或上夜班的(指每周固定工作时间外的工作安排, 例如国假加班等等, 医院给予加班费), 乙方有权拒绝。

(五) 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。

(六) 乙方可根据客服人员实际工作量大小, 提出服务人员数量调整的权利。

(七) 在合作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。

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, 在签订本合同时向甲方提供营业执照、资质证书(或者许可证); 否则承担不利后果。

(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服务人员到甲方指定的工作地点工作。

(四) 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。

(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, 负责乙方服务人员的管理和监督。乙方服务人员接受甲方管理人

之日起生效，至合作终止之日失效。

甲方：(盖章)

授权签约人签字：

签订时间：2022年12月13日

乙方：(盖章)

授权签约人签字：

签订时间：2023年12月13日



3 泗阳县第一人民医院

第一章 总 则

第一条 为了构建和谐互信的医患关系，全面营造良好的医疗生态环境，泗阳县第一人民医院（泗阳县运南区域医疗卫生中心）（以下简称甲方）与苏州麦康企业管理服务有限公司（以下简称乙方）经友好协商（通过公开招标采购），就门诊服务外包合作事宜，共同签署本合作方案，以资共同遵守。

本合作方案对甲乙双方的权利义务、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，双方如需增加补充条款或说明的，补充条款可作为本合作方案的附件，与本合作方案具有同等的法律效力。

第二条 服务合作内容：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丰富、业绩良好的乙方进行服务，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进行服务，但乙方应承诺在确保满足甲方要求的服务标准的前提下，于本方案合作期内，为甲方提供相应合作项目服务，由甲方向乙方支付项目服务费用。

第三条 乙方合作服务人员：是指乙方派出的符合本合作资格条件的、在甲方从事本合作规定的合作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。乙方有义务在本合作有效期内维持其与合作服务人员合法的劳动关系，不得因与合作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作项下的义务。

第四条 除双方另有约定外，甲、乙双方之间任何与本合作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	泗阳县第一人民医院（泗阳县运南区域医疗卫生中心）	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	水杉大道西延段北侧废黄河南侧	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路 99 号 D601-602
邮 编	223700	邮 编	
电 话		电 话	
传 真		传 真	
汇款人名称		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	中国建设银行昆山市千灯分理处
银行帐号		银行帐号	32201986438051514256

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。该书面通知原件须加盖变更方公章并经变更方法定代表人签字确认后生效；甲乙双方的帐户名称、开户银行、银行帐号有变更的，变更方应在本合作约定的相关付款期限起前十个工作日以加盖财务专用章、且经变更方法定代表人签字的书面文件的原件通知对方。

第二章 服务合作项目范围和方式

第六条 服务合作内容范围：甲方将门诊一站式服务中心、门急诊各科室、医技科室、体检中心、自助机导医等服务与乙方合作，乙方派遣相关服务人员在甲方客户门急诊大厅及科室等提供相应的服务。服务内容如下：

1.1 门诊导医服务内容

- 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，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“医卡通”办理相关手续，帮助病人信息登记（填写信息）。
- 指导病人使用自助设备，电子病历的打印，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮病人打印门诊发票清单。
- 对孕妇、儿童、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、并指导病人至住院病区。
- 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。
- 其它大厅导诊服务等。

1.2 门诊楼层区域服务人员

- 每天早上提前 15 分钟上班，开展分诊工作。
- 主动帮助孕妇、儿童、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急诊科处理。
- 做好导诊，指导患者准确挂号，告知就诊流程，指引患者就诊楼层，位置。
- 协调帮助患者办理住院手续并指导病人至病区。
- 保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。
- 严格做好各分诊区域门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。
- 其它科室导诊服务等。

1.3 医技科室服务人员

- 在管理人员和护士长的领导及治疗医生的指导下进行工作。
- 负责检查前的准备工作。
- 做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。
- 做好预约挂号工作。
- 做好物品、器材的保管及维护工作。
- 协助护士处理意外突发事件。
- 负责受理接待患者投诉，做好解释工作。
- 做好抽血排号、检验单发放等技能工作。
- 其它医技科室服务等。

1.4 体检中心服务人员

- 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。

1.5 影像中心服务人员

- 每天早上提前 15 分钟上班，开展工作。

- 在管理人员和护士长的领导及治疗医生的指导下进行工作。
- 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。
- 负责检查前的准备工作，关照病人所需的注意事项。
- 做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。
- 做好预约挂号工作。
- 做好物品、器材的保管及维护工作。
- 协助护士处理意外突发事件。
- 负责受理接待患者投诉，做好解释工作。
- 其它医技科室服务等。

1.6 自助机岗位服务人员

- 每天早上提前15分钟上班，开展工作。
- 查阅前一天的工作交接本，有无需要处理的问题。
- 检查一下每个机器的电源插头是否插好，以防在使用过程中突然断电，造成困扰。
- 帮助未挂号的患者使用自助机挂号。
- 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。
- 正确引导挂到号的患者去相对应诊室取号，等待叫号。
- 耐心帮助家属解答问题。
- 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。
- 负责分流医院窗口排队患者到自助设备操作。
- 负责对医院患者进行银医通自助设备操作指导。
- 负责对医院的银医通自助设备做好日常维护及故障报送。
- 做好各岗位人员的调配。
- 全院所有导医、收费人员的管理。

2 服务质量和标准:

- 服务人员具有应有的职业道德，遵循社会公德，为就诊人员创建健康、文明服务环境；
- 服务人员门诊服务工作具备基本业务知识和技能，并能快速、准确运用；
- 服务人员熟悉医院的服务流程、服务内容，能耐心、亲切的应答就诊人员的提问，正确指导患者就诊；
- 服务人员能及时发现就诊人员的需求，主动服务，与就诊人员交谈时，做到用心倾听；
- 服务人员仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；
- 服务人员站、坐、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；
- 服务人员礼貌用语、工作用语统一标准，工作期间首选使用普通话；

- 服务人员准时上、下班，不迟到早退，不脱岗。上班时间不玩手机，接听电话注意场合、注意音量、不超规定时间；
- 服务人员维持现场秩序和主动疏导就诊人员；
- 服务人员对有需要特殊帮助的就诊人员（如残疾人士、行动不便的老年人等）应主动予以帮助；对需要走绿色通道的就诊人员及时与医院总值班进行联系；
- 管理人员接到投诉，及时与医院相关部门沟通、协调，正确、快速进行处理。服务中如有差错，应道歉并立即更正；
- 其它服务标准等。

第七条 服务性质、数量及相关约定

- (一) 门诊服务服务人员数量：10人
- (二) 服务区域：门诊、急诊、机动岗、体检中心

(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，国假上班、加班、夜班等按照国家或者甲方相关规定另算工资。

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。

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、办公用品、办公耗材等；乙方应遵循绿色环保、节约节能原则，对其派遣的相关服务人员进行职业道德培训，督促相关服务人员养成绿色环保、节约节能的习惯，若甲方工作人员发现乙方派遣的相关服务人员浪费情节严重的，可追究乙方的违约责任。

第三章 合作期限

第九条 本合作期限从 2024.10.16. 起至 2025.10.15.。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。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。

第四章 合作费标准和结算方式

第十条 合作服务费用构成

甲方支付给乙方的费用分为：月固定服务费，每月结算一次。

(一) 固定 /月的标准收取，每月甲方支付给乙方的服务费用为 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，服务费从服务人员接受培训之日算起。

合作签署使用人数为 12 人，合作期内若甲方提出服务人员数量的变更，则按照变更后的
人数及标准支付服务费用，
无另签合作。

时间	地点	岗位	上班时间	岗位人数	合计
12 个月	酒阳县 第一人民医院	超声科	每周五天	5	12 人
		影像科	每周五天	1	
		机动岗	每周五天	3	
		体检中心	每周五天	2	
		现场经理	每周五天	1	

甲方支付给乙方的服务费每个合同期根据当地最低工资的涨幅进行调整，幅度不低于 3%，不高于 5%，具体比例由甲乙双方沟通确定。

第十一条 结算方式、程序及其他

(一) 以银行转账的方式进行结算（将资金支付到合同约定的供应商账户或供应商数字人民币账户）；

(二) 支付方式：次月 5 号前，乙方提供上月《人员考勤表》、《服务费清单》、服务费发票等；甲方完成对乙方服务的月度考核，甲方应于收到乙方发票后 5 个工作日内完成服务费支付。注：在签订合同时，成交人明确表示无需预付款。

(三) 如遇特殊情况加班，按照相关规定，经双方协商确定后，另行计算加班工资。

(四) 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。

第五章 权利和义务

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，合作方案的其余部分应继续履行。

第七章 合作变更和终止，不可抗力

第二十二条 甲、乙双方任一方有正当理由要求变更本合作（除本协议约定的除外），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。

第二十三条 本合作方案期限届满不再续约或者因一方违约导致本合作无法履行，则本合作方案项目终止。任一方有终止合作，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，合作的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。如合作终止，任何一方未提前30个工作日通知对方，给对方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（金额应以甲方希望继续使用的原有人员的数量计算），且承认乙方员工工龄。

第八章 附则

第二十四条 本合作方案中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出（除本协议约定的除外），并作为依据。

第二十五条 本合作方案有关附件及补充协议是本合作方案不可分割的组成部分，与本合作方案具有同等法律效力；本合作方案未尽事宜，双方另行协商并签署补充合作，作为本合作方案的附件，具有同等法律效力。

第二十六条 本合作方案一式肆份，甲乙双方各执贰份，经双方有权签字人签字并加盖单位公章之日起生效，至合作终止之日失效。

甲方：（盖章）

授权签约人签字：[Signature]

签订时间：2024年9月20日

乙方：（盖章）

授权签约人签字：[Signature]

签订时间：2024年9月20日

4 淮安市第一人民医院

淮安市第一人民医院
门诊导医导诊外包服务采购项目

委托方（甲方）：淮安市第一人民医院 受托方（乙方）：苏州康康企业管理服务有限公司
地址：淮安市淮阴区黄河西路1号 地址：苏州工业园区仁爱路99号A2-204/205
法定代表人或代理人：杨晓坤 法定代表人或代理人：胡志刚

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规，甲、乙双方根据公平、公正、自愿原则就淮安市第一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、服务期限、金额：
乙方同意向甲方提供本合同项下门诊导医服务的期限为3年，即自2023年4月26日起至2026年4月25日止。
2、本合同金额为（人民币大写）：_____元，金额根据实际用人情况多退

二、服务范围及内容

淮安市第一人民医院门诊导医导诊外包服务采购项目，岗位、数量及服务内容详见下表。

岗位	工作区域	人数（人）	工作时间/周	服务内容
门诊客服中心岗	门诊服务中心、公共区域及诊区等	24	40小时	导医导诊、业务咨询、便民服务、助老服务、陪诊服务等；区域巡查，患者分流及引导，主动发现并解决患者需求，协助突发应急情况处理；诊区规范管理及巡视，患者咨询，秩序维持等
医技科室岗	影像科室	5	40小时	医技科室患者咨询、引导、患者分诊等
合计		29		

注：实际用人情况根据医院需求动态调整。

三、 甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- 1) **管理监督：**甲方有权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，并根据《门诊导医导诊文员服务考核评价表》进行月度质量考核。
- 2) **服务规范：**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，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。
- 3) **人员保障：**甲方确定乙方岗位人数，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。
- 4) **人员聘用：**甲方有权要求参加服务人员面试、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，甲方有权要求乙方更换服务人员（聘用要求：大专以上学历，35周岁以下）。
- 5) **人员资质：**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) **工作配合：**甲方有权以合适的方式进行满意度调查、质量改进、员工培训等工作的开展；提供乙方客服人员工作时的耗材，比如口罩、手套、消毒用品等。
- 7) **服务费用：**甲方有义务在合同约定的时间内完成付款。

2. 乙方的权利和义务

- 1) **运营资质：**乙方应保证具有履行本合同的法定资质，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。
- 2) **管理要求：**乙方应自觉遵守甲方的有关规章制度及岗位职责，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。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。
- 3) **人员配备：**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，乙方服务人员应按照规定统一着装。乙方设置专职管理人员，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。
- 4) **人员聘用：**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。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。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。
- 5) **人员培训：**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，

扣除的资金，85-90 分 70%返还，90 分以上全额返还。

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 40%，门诊部占 60%。

(二) 门诊导医导诊文员服务考核评价表

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、微笑、引导、热大方得体。	5	一项不符扣 2 分	
	2、接待患者主动、耐心解释，做好沟通，做好引导。	4	一项不符扣 2 分	
	3、主动与患者沟通，不致出现现象发生。	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，不得长时间私人电话。	2	一项不符扣 2 分	
考勤 (10 分)	1、严格遵守考勤制度，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行考勤制度。	5	一项不符扣 2 分，旷工扣 5 分	
	2、坚守岗位，因人员不在岗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、熟悉门诊科室功能和开展的医疗技术服务项目，熟悉各科专家、专家的专长，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。诊室内电脑开启、物品备用状态。	5	一项不符扣 2 分	
	7、服务台及诊室各类登记本的登记完成情况按要求完成。	5	一项不符扣 1 分	
	8、主动引导患者就诊、为患者提供必要的协助。	5		
	9、维护就诊秩序，保持诊室一医一患。	5	一项不符扣 2 分	
工作完成 情况 (8 分)	1、每天日常工作落实到位、完成情况良好，无遗漏。	5		
	2、无差错发生。	5	一项不符扣 1 分，投诉扣 2 分，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	

严重事件	凡出现以下情况，当月质量评价评定为不达标： 1. 团队严重不稳定，离职率大于 60%； 2. 团队服务水平差，满意度严重低下，当月投诉超过 10 例； 3. 公司不能及时、按照标准支付员工收入且不及时整改。			
综合得分 (100 分)				

八、附则

(一) 本合同正本一式肆份，甲乙双方各执贰份，经双方法定代表人签字并加盖公章后生效。

(二) 本合同经甲、乙双方协商一致，可以进行变更、补充。补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

(三) 本合同生效后，任何一方无正当理由不能继续履行本合同时，应及时通知对方，经双方协商可终止或解除合同。

(四) 本合同的签订、效力、解释和履行均适用中华人民共和国法律。因执行本合同发生的争议，由当事人双方协商解决；协商不成，双方同意提交甲方所在地人民法院解决。

(五) 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。

(六) 本合同履行过程中，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。

(七) 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。

(八) 送达条款：确认本合同载明的双方地址为法院文书、公函等送达地址。

委托方（甲方）：淮安市第一人民医院 受托方（乙方）：苏州麦康企业管理服务有限公司

法定代表人或

法定代表人或

授权委托人：（签字或盖章）

授权委托人：（签字或盖章）

电话：

电话：0512-68733727

地址：

地址：苏州工业园区仁爱路 99 号 A2*8042203

2023 年 4 月 16 日

2023 年 4 月 16 日

（以下无正文）

5 南京儿童医院



第二章	服务合作项目范围和方式
第三章	合作期限
第四章	费用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	变更和终止
第八章	附则



采购，就门诊服务外包合作事宜，共同签署本合作方案，以资共同遵守。

本合作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作方案的附件，与本合作方案具有同等的法律效力。

第二条 服务合作定义：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，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，于本方案合作期内，为甲方提供相应合作项目服务，由甲方向乙方支付项目服务费。

第三条 乙方合作服务人员：是指乙方派出的符合本合作资格条件的、在甲方从事本合作规定的合作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。乙方有义务在本合作有效期内维持其与合作服务人员合法的劳动关系，不得因与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作项下的义务。

第四条 除双方另有约定外，甲、乙双方之间任何与本合作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	南京市儿童医院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	南京市建邺区江东南路 8 号	通讯地址	苏州市工业园区仁爱路 99 号 A2
邮 编	210000	邮 编	215028
电 话	116969	电 话	0512-68733727
传 真		传 真	0512-68733729
收款人名称		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

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作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，变更方应在本合作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。

第二章 服务合作项目范围和方式

第六条 服务合作内容范围：甲方将门诊一站式服务中心、门急诊各科室、医技科室、自助机导医等服务与乙方合作，乙方相关服务人员在甲方门急诊大厅及科室等提供相

- 为初诊病人提供信息咨询，指引就诊路线。
 - 指导“医卡通”办理相关手续，帮助病人信息登记（填写信息）。
 - 指导病人使用自助设备，电子病历的打印，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮病人打印门诊发票清单。
 - 对孕妇、儿童、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、并指导病人至住院病区。
 - 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。
 - 其他导诊服务。
- 1.2 门诊楼层区域服务人员**
- 每天早上提前15分钟上班，开展分诊服务工作。
 - 主动帮助孕妇、儿童、伤残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。
 - 经常巡视候诊区域，对发生的异常情况及时报告医务人员处理。
 - 做好导诊，指导患者准确挂号，告知就诊流程，指引患者就诊楼层、位置。
 - 协助帮助患者办理住院手续并指导病人至病区。
 - 保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。
 - 严格做好各分诊区域进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。
 - 其他科室导诊服务。
- 1.3 医技科室服务人员**
- 在管理人员和护士长的领导及治疗医生的指导下进行工作。
 - 负责检查前的准备工作。
 - 做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。
 - 做好预约挂号工作。
 - 做好物品、器材的保管及维护工作。
 - 协助护士处理意外突发事件。
 - 负责受理接待患者投诉，做好解释工作。
 - 做好抽血排号、检验单发放等工作。
 - 其他医技科室服务。

- 耐心帮助家属解答问题。
- 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。
- 负责分流医院窗口排队患者到自助设备操作。
- 负责对医院患者进行银医通自助设备操作指导。
- 负责对医院的银医通自助设备做好日常维护及故障报送。
- 做好各岗位人员的调配。
- 全院所有导医、收费人员的管理。

1.5 其他

- 应甲方要求安排的其他工作。

2 服务质量和标准:

- 服务人员具有应有的职业道德，遵循社会公德，为就诊人员创建健康、文明服务环境；
- 服务人员门诊服务工作具备基本业务知识和技能，并能快速、准确运用；
- 服务人员熟悉医院的服务流程、服务内容，能耐心、亲切的应答就诊人员的提问，正确指导患者就诊；
- 服务人员能及时发现就诊人员的需求，主动服务，与就诊人员交谈时，做到用心倾听；
- 服务人员仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；
- 服务人员站立、坐姿、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；
- 服务人员礼貌用语，工作用语统一标准，工作期间首选使用普通话；
- 服务人员准时上下班，不迟到早退，不脱岗。上班时间不玩手机，接听电话注意场合、注意音量、不超规定时间；
- 服务人员维持现场秩序和主动疏导就诊人员；
- 服务人员对有需求特殊帮助的人员（如残疾人士、行动不便的老年人等）应主动予以帮助，对需要走绿色通道就诊人员及时与医院总值班进行联系；
- 服务人员接到投诉，及时与医院相关部门沟通、协调，正确、快速进行处理。服务中如有差错，应道歉并立即更正；
- 甲方要求的其他服务标准。

第七条 服务性质、数量及相关约定

- (一) 服务人数：45人；
- (二) 服务区域：南京市儿童医院广州路院区门、急诊
- (三) 服务时间：周一到周日（整周），具体时间段可根据甲方要求安排，国家法定节假日上班、休息日加班、延时加班、夜班等费用据实结算。
- (四) 加班工资计算标准为南京市最低工资标准，夜班费用约定为 40 元/班次。合同执行期间，如遇南京市最低工资标准调整的，相应调整加班费，自调整生效之日起计算。合同关系存续期间，夜班费用不做调整。
- (五) 加班工资计算系数按照国家法律规范执行（延时加班系数150%，休息日加班系数200%，法定节假日加班系数300%）。
- (六) 甲方有权根据季节因素、工作因素等调整加班、夜班的需求，乙方应予以配

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;
- (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, 甲方有权要求乙方更换服务人员;
- (四) 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;
- (五) 甲方有权根据工作需要制订相应的服务规范、考评办法, 甲方有权要求乙方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要求及具体要求, 如有变动或人员岗位数量增减, 应以书面形式向乙方进行反馈;
- (二) 甲方有义务及时支付乙方服务费用。
- (三) 甲方应确定乙方上岗人数, 乙方必须保证出勤人数, 保持员工的相对稳定, 不影响甲方正常业务开展。
- (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, 比如口罩、手套、消毒用品、防护服等。

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) 乙方负责管理派至甲方的服务人员, 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) 甲方需要乙方服务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。
- (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。
- (五) 乙方可根据服务人员实际工作量大小, 提出服务人员数量调整的建议。
- (六) 在合作期内甲方如需增加服务人员, 按照合同所确定的费用标准增加相应金额。

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法律法规, 同时承诺遵守甲方医疗机构的相关规定和要求。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 乙方应根据甲方要求, 实施员工岗前培训, 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，负责乙方服务人员的管理和监督，乙方服务人员(包括管理人员)接受甲方的监督和检查。

(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，甲方有要求辞换人员的权利。

(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。夜班及加班费用据实足额发放，乙方不得克扣，或以管理费等名义变相克扣。岗位津贴由乙方统筹安排，乙方将发放明细报甲方，乙方不得克扣。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)，一切费用及法律后果由乙方承担。

(十) 乙方服务人员如因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；调查处理情况应及时告知投诉人，乙方应已备案以便查询。

(十一) 乙方服务人员应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。

(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作的约定，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 因甲方原因不能按合作规定的时间及时支付合作服务费，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，致使合作无法履行，乙方有权解除合作，并依法追回欠款和违约金。

第十八条 乙方无正当理由，未按时支付甲方合作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作的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由乙方自行承担。

第十九条 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作的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由甲方自行承担。

第二十条 甲乙双方任何一方按照本合作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，合作方案其余部分应继续履行。

第七章 合作变更和终止，不可抗力

第二十二条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合作，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。

第二十三条 本合作方案期满双方不再续约或者因一方违约导致本合作无法履行，则本合作方案项目终止。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，合作的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。如合作终止，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。

第八章 附则

第二十四条 本合作方案中涉及的所有“通知”“同意”“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第二十五条 本合作方案有关附件及补充协议是本合作方案不可分割的组成部分，与本合作方案具有同等法律效力；本合作方案未尽事宜，双方另行协商并签署补充合作，作为本合作方案的附件，具有同等法律效力。

第二十六条 本合作方案壹式肆份，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，至合作终止之日失效。

甲方：南京市儿童医院（盖章） 乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司（盖章）

法定代表人签字：

法定代表人签字：

签订时间：____年____月____日

签订时间：____年____月____日

附件一：分项明细报价

附件二：导医考核办法

附件三：岗位设置

附件四：人员设置

附件五：休息日班次及法定节假日班次设置

附件六：夜班设置

6 江苏省第二中医院



合同编号：3205020921562

项目名称：江苏省第二中医院门诊导医第三方服务合作

使用单位：江苏省第二中医院

供货单位：苏州麦康企业管理服务有限公司

签订日期：2024年3月12日



4、乙方要求甲方支付违约金或赔偿损失的，乙方应提供甲方违约的证据，乙方有权在任何时间要求乙方如实提供以上证明。

5、合同期内任何一方违反或擅自变更本合作的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

6、甲方未按合同规定的期限向乙方支付服务费用的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 3‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。甲方连续拖欠款项达两个月以上，致使合作无法履行，乙方有权解除合作，并依法追回欠款和违约金。

7、甲方无正当理由，未按时支付乙方服务费，而影响乙方服务人员的工资及各种社会保险等福利办理的，逾期 15 日以上的，乙方可终止本合作的履行。

8、甲乙双方任何一方按照本合作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。

9、乙方投标属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足招标文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付合同总价 5%赔偿金。

第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同，如果合同中的内容发生变更，必须以书面形式进行约定，经双方认可后，完善变更手续，变更内容在本合同具有同等法律效力。

2、除不可抗力或法律规定的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行本合同。

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。任何一方若提前 30 个工作日通知对方的，给对方造成的一切损失由违约方负责。

第十一条 合同的转让

乙方不得将本合同部分或全部转让其应承担的合同义务。

第十二条 争议的解决

1、因履行本合同发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；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（1）种方式解决争议：

- （1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- （2）向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

乙方应妥善保管，不得擅自将合同内容泄露给任何第三方，否则乙方应承担由此产生的一切法律责任。
不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

- 1、本合同自签订之日起生效。
- 2、本合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，壹份报送政府采购监督管理部门备案。
- 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（采购人）：
（盖章）
法定代表人：
电话：
开户银行：
帐号：
日期：2024 年 3 月 11 日

乙方（供应商）：
公司（盖章）
法定代表人：
电话：0512-68733727
开户银行：中国建设银行昆山千灯分理处
帐号：38051514256
日期：



7 南通大学附属医院

合同书

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
1号楼导医、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，经过商谈签订本合同
书。

一、合同内容：

1、乙方负责南通大学附属医院安排范围内的导医、护士助理服务，具体服务
范围按招标文件要求。

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：壹年。合同一年一签，合同期限自 2023 年 01 月 01 日
至 2023 年 12月31 日。合同期满一个月经考评合格后可续签下一年合同，最多
续签两次。

二、合同价格及费用结算：

1、合同总价：(大写)人民币 500000.00 元

以上价格为一年服务期的费用，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 32 人(其中导医 22 人，护士助
理 10 人)，合作期内若甲方提出服务人员数量的变更，双方应签订书面补充协议。

七、履约保证金

- 1、乙方应在本合同签订前向甲方提供本合同总价款 1%的履约保证金。
- 2、如果乙方出现不履行合同的情况，甲方有权没收履约保证金。同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。
- 3、合同履行完毕，且在甲方认可乙方无违约情形时，履约保证金将在合同履行完毕后在 7 个工作日内全额（无息）退回。

八、合同的生效

本合同在甲乙双方签署之日起生效。

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。

九、项目需求内容

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：10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，并能在江苏省变更执业地点执业。
- 6、试用期内（一个月）工作考核合格。

(四)、岗位职责

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（签章）：

乙方（签章）：

法定代表人

法定代表人

或其

或其

授权代理人

授权代理人

年 月 日

2023年01月01日

8 扬州大学附属医院

扬州大学附属医院门诊服务人员外包采购项目（二次）政府采购合同

项目名称：扬州大学附属医院门诊服务人员外包采购项目（二次）

审计编号：YDFYQT-2022013

编号：SWCGDLG-2022-2084

甲方（采购人/买方）：扬州大学附属医院

乙方（供应商/卖方）：苏州麦康企业管理服务有限公司

见证方：江苏苏维工程管理有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，

甲乙双方按照江苏苏维工程管理有限公司关于本项目招标结果签订本合同。

1. 合同标的

乙方根据甲方需求，提供下列服务：

1.1 负责门诊、医技、急诊、住院区域的导医导诊、现场陪诊、发热病人引导、自助就

医设备服务的工作，维持大厅及各诊区的就诊秩序，合理疏导病人，缩短病人就诊时间；

1.2 处理现场突发事件，及时缓解医患或患者间矛盾，解决病人的一般性争议；

1.3 完成满意度调查，征求与梳理病人提出的意见及建议，及时向医院部门负责人反馈；

1.4 负责发放宣传资料；

1.5 负责诊疗辅助工作；

1.6 协助工作区域禁烟监督工作；

1.7 负责医院入口处疫情防控相关工作；

1.8 完成采购人交办的其他任务（如：应急事件处理等）。

服务内容等要求详见招投标文件。

2. 合同总金额

2.1 本合同金额为（大写）：人民币叁佰壹拾捌万柒仟贰佰元整（¥3187200.00 元）。

2.2 本合同总价款是招标文件中发生的所有费用，包括服务人员基本工资（符合政府最低工资标准）、岗位考核工资、各种岗位津贴，各种加班费、五险一金、防暑降温费（仅高温岗位发放）、年终考核、满勤奖、管理人员薪资、服务人员资质证件费用、培训费、服装费、管理费、各种规费、税金等支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金、国

方指定账户。

6.2 履约保证金用以约束乙方在合同履行中的行为，以及弥补合同履行中由于乙方自身行为可能给甲方带来的各种损失；若保证金额不足以弥补乙方违约造成甲方损失的，甲方可继续向乙方主张索赔。

6.3 履约保证金的退还：一年合同履行结束后，中标供应商凭采购人签署的项目验收单或项目验收报告，办理保证金退还手续，若合同续签，则在下一年合同签订前重新缴纳。

7. 转包或分包

本合同禁止转包或分包，本合同范围的服务，应由乙方直接提供的，不得转让他人提供。

8. 服务期

8.1 项目服务期限 3 年，本合同首签一年（自签订合同之日起计），考核合格的情况下，甲方与乙方可签订下一年合同，合同一年一签。本合同自 2023 年 5 月 10 日至 2024 年 5 月 9 日。

9. 服务方式及服务地点

9.1 服务形式：甲方指定形式（详见考核表）

9.2 服务地点：扬州大学附属医院（东西区），甲方指定地点

10. 货款支付

10.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

10.2 本合同项下的采购资金由甲方支付，付款前乙方应向甲方开具发票。

10.3 支付方式：

合同签订后，乙方向甲方开具正规增值税发票，甲方自收到发票之日起 15 个日历天内支付一年期合同总价 10% 的预付款；

剩余服务款项按月支付，先服务后付费。服务费用实行先考核，后拨付制度。甲方根据考核结果按实支付（实际费用根据考核结果计算出的服务系数进行折算，每月服务费=每月服务总价×服务系数），于下一个月 10 日前凭乙方凭甲方的月考核表及开具的正规增值税发票等材料向甲方办理付款手续，甲方凭手续齐全的票据向乙方支付上一个月的服务费用，合同期满，甲方考核满意后签订下一年合

18.1 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。

18.2 合同履行期限内，因乙方工作失职造成的事故或其他财产损失和人身伤害，均由乙方承担经济和法律责任，与甲方无关。

18.3 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章，并经江苏苏维工程管理有限公司见证盖章后生效。

18.4 本合同未尽事宜，按照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

18.5 本合同正本一式捌份，具有同等法律效力，甲方执肆份、乙方执贰份、见证方及财政监管部门各壹份。

甲方：扬州大学附属医院 乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

地址：扬州市江都路368号 地址：苏州工业园区仁爱路99号A2-204

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

经办人：

经办人：

联系电话：

日期：2022年5月10日

日期：2022年5月10日

见证方：江苏苏维工程管理有限公司

项目经办人：

日期：2022年5月10日

9 淮安市淮安医院

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. 本合同方案对于甲乙双方权利义务、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，双方如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，于本合同合同期内，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
邮 编	223200	邮 编	
电 话		电 话	
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 2024 年 8 月 1 日到 2025 年 7 月 31 日。
- 2) 合同金额为(人民币大写), 壹拾玖万玖仟玖佰玖拾玖元玖角玖分 13 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：对乘坐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，实施导医服务，主动对接。
 - 参加导医组预检分诊接待。
 - 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
- 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, 并定期进行质量考核。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, 乙方应接受甲方的合理要求, 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高、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面试过程, 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发生工资福利、社会保险、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 王林, 3662199310029802。

5) 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。

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、岗位职责及甲方业务的培训，甲方有义务进行配合。
- 17) 乙方可设置管理人员负责对乙方服务人员的培训和监督，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。

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. 本合同在甲乙双方签字、盖章并加盖公章之日起生效。

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

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

第二十一条 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，可向乙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，合作方案其余部分应继续履行。

第七章 合作变更和终止

第二十二条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合作，须提前 45 个工作日以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合作方案。

第二十三条 本合作方案期满或因一方违约导致本合作无法履行，则本合作方案项目终止。但合作的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第八章 附则

第二十四条 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。

第二十五条 本合同有关附件及补充协议是本合作方案不可分割的组成部分，与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作，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

第二十六条 本合作一式肆份，甲、乙双方各执一份，招标代理机构执一份，备案机构执一份。

甲方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

2022 年 9 月 4 日

乙方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

2022 年 09 月 14 日

备案机构：

政府采购
备案专用章

年 月 日

1. 泗阳康达医院

1. 泗阳康达医院

1

2. 淮安市第一人民医院



2023 年度院方服务满意度反馈表

项目名称	门诊导医服务外包	现场主管/经理	王海青
院方名称	淮安市第一人民医院		
院方联系人	张主任	联系电话	
服务登记评定 (打√)	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差		
详细意见 (选填):			
总体满意，多次收到患者好评。在医院等收医院评审中起到很明显的助力作用。			
院方领导签字: 张主任			
日期:			
盖章:			

3. 南京儿童医院



2023年度院方服务满意度反馈表

项目名称	门诊导医服务外包	现场主管/经理	陈燕
院方名称	南京市儿童医院		
院方联系人	花芳	联系电话	
服务登记评定 (打√)	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差		
详细意见(选填):			
院方领导签字: 花芳 日期: 2024.1.25 盖章:			

4. 江苏省第二中医院



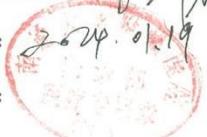
2023年度院方服务满意度反馈表

项目名称	门诊导医服务外包	现场主管/经理	于晓燕
院方名称	江苏省第二中医院		
院方联系人	狄红杰主任	联系电话	
服务登记评定	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差		
(打√) 详细意见（选填）：			

5. 南通大学附属医院



2023年度院方服务满意度反馈表

项目名称	导医台外包项目		现场主管/经理	蔺燕
院方名称	南通大学附属医院			
院方联系人	3205020921562	联系电话		
服务登记评定 (打√)	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差			
详细意见(选填):				
院方领导签字:  日期: 2024.01.19 盖章: 				

6. 扬州大学附属医院



2023年度院方服务满意度反馈表

项目名称	扬州市白兰鸽医疗服务		现场主管/经理	袁卫
院方名称	扬州大学附属医院东区			
院方联系人	袁卫	联系电话		
服务登记评定 (打√)	☐ 非常满意 ☒ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差			
详细意见(选填): 2023年在袁卫院长领导的英明指导下,扬州大学附属医院东区,主管和医生遵守医院规章制度,工作认真,服务态度好,为扬州百姓提供了优质的导医导诊服务,体现了袁卫院长的敬业精神,得到了患者和扬州附属医院员工的肯定,多次收到患者家属锦旗表扬。不足之处在于人员流动太大,尤其是东区的导医经理更换频繁,导致队伍不稳,管理断层,严重影响的服务质量。建议: 1. 加强队伍建设,稳定管理团队。2. 鼓励经理发挥作用,尤其是对新入职导医经理的传帮带。3. 加强培训,提高导医专业素养。4. 加大人员配备,确保导医队伍的稳定。请假时间较长,应提前做好安排。				
院方领导签字:				袁卫
日期:				2024-1-19
盖章:				

7. 昆山市第五人民医院



2023 年度院方服务满意度反馈表

项目名称	医疗服务	现场主管/经理	邱文峰
院方名称	昆山市第五人民医院		
院方联系人	叶美娟	联系电话	139-0620-9236
服务登记评定 (打√)	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 较差		
详细意见 (选填): 无。			
院方领导签字: 叶美娟			
日期: 2024.01.15			
盖章:			