

溧阳市人民医院门诊导医服务项目合同

甲方：溧阳市人民医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

根据本项目的磋商文件、成交供应商的响应文件、《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，甲乙双方按照江苏溧投招标服务有限公司的磋商结果签订本合同。

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，甲乙双方经友好协商，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	溧阳市人民医院	名称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址		通讯地址	苏州市工业园区仁爱路99号A2-204、205
邮编		邮编	215028
电话		电话	0512-68733727

传 真		传 真	0512-68733729
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
银行账号		银行账号	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、银行账号有变更的，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。

公共服务岗

- 1、一般咨询指引：分诊咨询、楼层指引、医生就诊信息咨询等
- 2、实名制认证：对就诊的患者进行实名制认证；
- 3、便民措施：认真落实各项便民措施（如提供针线，老花镜等），办理轮椅、爱心伞借用手续。
- 4、提供就诊预约服务；
- 5、登记患者建议及投诉：协助患者登记相关内容并分轻重缓急及时向相关领导汇报，对登记不满的及有投诉倾向的患者（比如投诉医生或其他医务人员的）安抚并致歉，并做好记录及时反馈给投诉部门做好接待准备以防该患者去投诉。

医技维护岗

- 1、协助病人进行诊间的叫号报到，同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；
 - 2、指导病人使用自助设备，进行挂号、缴费以及取化验报告单。
 - 3、对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务；
 - 4、保持诊间清洁卫生和诊间整体的环境，有需要打扫部分及时通知后勤物业公司；
 - 5、做好诊间物品、器材的保管及维护工作；门诊科室分诊台客服
- 导医岗

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;

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;

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高岗情况;

上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、水龙头开和关闭情况;

经理岗

协同管理项目日常。协助医院新冠疫情防控措施的落实。

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: 20 名。

(二) 服务区域: 门诊导医服务台、各门诊科室分诊台、医技科室。

(三) 服务时间: 由医院根据门诊开诊流量弹性安排,具体工作时间根据甲方工作需要安排,每个星期工作的时间不超过 40 个小时/人(包括 40 个小时)。周一至周日全天开诊,节假日根据医院通知开诊。

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 合同期限

第九条 本合同期限从 2023 年 1 月 1 日起至 2023 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

本项目合同价款为 1248000 元大写: 壹佰贰拾肆万捌仟元整 (甲乙双方按照每月实际服务人数按时结算)。

甲方每月应付费用=月基本服务费用-考核扣款。甲方每月向乙方支付前一个月服务费用,服务方应当开具相应金额的增值税发票给甲方。月基本服务费和考核扣款每月结算一次。

(一) 月基本服务费用: 按 5200 元/人/月*当月实际服务人数,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计算服务费用。

合同签署使用人数为 20 人,如同同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，无需另外签订合同，当甲方客服人数超过 10 个人，只设立一名项目经理。

(二) 月度考核方法：(月度考核由采购方组织实施。每月考核一次。月度考核得分=100-考核扣分。考核方式以随机抽查、向患者随机调查、询问相关科室人员以及调取服务方满意度调查系统数据的方式进行)。考核扣款=月基本服务费用*月度考核质量系数。月度考核得分及月度考核质量系数见下表：

序号	月度考核得分	月度考核质量系数
1	<75 分	-5%；采购人有权终止合同
2	75-80 分	-3%
3	81-85 分	-2%
4	86-90 分	-1%
5	91-100 分	0

备注：详见附件“月度考核表”，对考核结果须由双方签字确认。

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 日前，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》、《服务满意调查表》；
- (三) 甲方应于收到乙方发票后 5 个工作日，或次月 15 日前完成服务费支付。

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，甲方有权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 个工作日内，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。

(七) 甲方有义务临时提供乙方会议室，用于客户开会，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作具有义务支持。

(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），按照甲方的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，乙方可以拒绝，如乙方擅自行为则由乙方承担全部责任。

(五) 乙方可根据服务人员实际工作量大小，征得甲、乙双方同意后。提出工作人员数量调整的权利。

(六) 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。

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。

(七)在合作期内遇政府调高社保基数标准或者调高当地最低工资标准,社保基数或最低工资标准新旧标准之间所产生的涨幅由乙方承担。

(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。

(十二)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。

(十三)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)。

(十四)若在服务期间乙方存在违约等情况,乙方应当向甲方支付中标(成交)金额5%的违约金。

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 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。

第十八条 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。

第十九条 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

第二十条 甲、乙双方有一方有正当理由要求终止本合同，须提前 45 个工作日以书面形式通知对方并协商解决。

第二十一条 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作出妥善处理。

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”等事项应以书面形式作出，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 本合同自双方签字盖章之日起生效；合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份，招标代理机构执一份。

甲方（盖章）：
法定（授权）代表人：
委托代理人：
地址：
联系电话：

乙方（盖章）：
法定（授权）代表人：
委托代理人：
地址：
联系电话：
开户行：
账号：

月度考核表

考核标准（总分 100 分）			
考核时间： 年 月 日		科室名称： 填写人员：	
	一、总体要求考核	扣分	扣分原因
1	各岗位服务人员都须经过基础培训后才能上岗。不定期随机抽查培训记录，服务人员无培训记录的，每次扣 2 分/人次；		
2	身体健康、无传染病、精神性疾病等。不定期抽查服务人员的健康证是否有效，健康证过期或无健康证的，每次扣 1 分/人次；		
3	性格开朗，善于与人沟通，吃苦耐劳。不定期抽查服务方对服务人员的绩效考核、服务质量考核记录（服务方应对不符合要求的服务人员采取培训、调岗、离岗等措施），无考核记录或未对不符合要求的服务人员采取培训、调岗、离岗等措施的，每次扣 2 分/人次；		
4	违反医院及相关科室的各项规章制度。上班迟到或早退的；未提前请假的；不按要求打卡考勤、代打卡的；上班时玩手机的；上班串岗、无故脱岗或离岗的；上班闲聊的；上班看杂志、书报、吃零食的，每次扣 5-10 分/人次；		
5	维护自身及医院的良好形象。如有损医院形象行为，视情节轻重，每次扣 1-10 分不等；		
6	未提前到岗做好医院开诊前的各项准备工作的，每次扣 2 分；		
7	导医服务区域就诊秩序混乱，人员聚集，不能及时引导和疏导患者恢复良好就诊秩序，引起患者不满的，每次扣 5-10 分；		
8	工作台面及诊疗场所脏乱差，未及时清洁的，每次扣 3-5 分；		
9	未及时劝阻吸烟者和不文明行为的，每次扣 1 分；		
10	未保持规范统一着装，仪容、仪表（站姿、坐姿）不得体的，每次扣 1 分/人次；		
11	接听电话或面对患者未使用礼貌用语，未对患者微笑相迎、热情接待、礼貌迎送、缺乏耐心、推诿的，每次扣 1 分/人次；		
12	未主动提供各类自助设备（挂号、缴费、取检验报告）操作指导的，每次扣 1 分/人次；		
13	未主动对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗的，每次扣 1 分/人次；		
14	上下班前导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗未开关的，每次扣 1 分；		
15	导医分管区域的物品、器材保管及维护不善，出现损坏或丢失，设备发生故障，未及时报告科主任联系维修，影响诊疗服务的，每次扣 2 分；		
16	未耐心接受患者投诉、协调医患关系、为患者做好解释工作，引起患者进一步不满的，每次扣 3 分；		
17	未积极做好现场管理、绩效考核、培训、质量监督、创新与标准化推进，不断提高服务水平，不定期抽查服务方的管理档案，无管理档案或管理档案不能充分体现上述要求的，每次扣 1 分；		
18	不服从各科主任和护士长的领导或未完成各科室安排的其他任务，每次扣 10 分；		
19	发生患者或家属或医生投诉，视情节轻重，每次扣 5-10 分不等；		
20	未对有投诉倾向的患者（比如投诉医生或其他医务人员的）有效安抚并致歉，致使矛盾进一步激化的，每次扣 2 分；		
二、门诊导医			

考核标准（总分 100 分）			
考核时间：____年__月__日 科室名称：_____ 填写人员：_____			
1	负责患者进出迎送，按照培训标准礼仪站立、引导手势大方得体、展示导医风采，时刻保持角色状态，让患者在不知不觉中感应医院的文化特色，随机抽查与上述要求不符的，每次扣 2 分；		
2	负责提醒患者保管好随身财物、提醒患者小心地滑。遇雨天，负责将患者的雨具用塑料袋装好，防止雨水打湿一楼大厅地面。注意发现形迹可疑人员，及时通知门诊保卫人员，随机抽查与上述要求不符的，每次扣 1 分；		
3	对就诊患者提出的分诊咨询、楼层指引、医生就诊、体检介绍信息咨询等，不能迅速准确地答复或答复错误的，每次扣 1 分；		
4	未对就诊患者推行实名制预约诊疗及医院微信公众号的，每次扣 1 分；		
5	各项便民措施（如提供针线、老花镜等），办理轮椅、爱心伞借用落实不到位的，患者不能快捷方便获得便民服务的，每次扣 1 分；		
6	未按要求协助医院做好门诊区域患者及家属的满意度调查的，每次扣 1 分；		
三、医技科室导医			
1	病人就诊出现插队现象，排号叫号不合理，就诊秩序混乱，引起患者不满，每次扣 5-10 分；		
2	未主动提醒病人做好诊前准备，对病人进行分流及引导不力，就诊效率低下，每次扣 3-5 分；		
3	未主动观察候诊患者的病情变化，对病情较重的病员未安排提前诊治或联系护送至急诊科处理，引起患者不满，每次扣 3-5 分；		
四、门诊科室分诊台导医			
1	未执行各诊室一医一患制度，患者就诊出现插队现象，诊室内患者聚集，引起患者和医生不满的，每次扣 3-5 分；		
2	未做好各分诊区域门诊出诊医生的登记签到与联系工作，当班坐诊医师在岗和离岗情况不了解，引起患者和医生不满的，每次扣 3-5 分；		
3	对患者或家属的询问未做到耐心细致答复，引起患者或家属不满的，每次扣 3-5 分；		
注：本考核表可在甲乙双方协商一致的前提下，适时调整。			
合计			