

门诊服务外包协议

甲方：常州市妇幼保健院



乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

签订日期：2023年6月1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，常州市妇幼保健院（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	常州市妇幼保健院	名 称	苏州麦康企业管理服务有限公司
通讯地址	常州市丁香路16号	通讯地址	苏州西交大国际科技园 A3 栋 406
邮 编		邮 编	
电 话	0519- 88581188	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	建设银行千灯支行
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。

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. 具体服务内容：

1.1 门诊公共区域服务

- 每天早上提前 30 分钟上班，延后下班(至诊区无患者)。工作时间：7 点 30—11 点 30，下午 1 点 30—5 点 15；
- 负责导医导诊、预检分诊、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。
- 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。
- 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。
- 推广使用智慧门诊微信公众号。
- 对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。
- 帮助无陪护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“专病门诊”、“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。

1.2 门诊科室诊区服务

- 每天早上提前 30 分钟上班，延后 15 分钟下班。工作时间：7 点 30—11 点 30，下午 1 点 30—5 点；
- 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。
- 协调帮助无陪护患者办理住院手续并护送至病区。
- 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。

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： 21 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：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。

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 6 月 1 日 起至 2024 年 5 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

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。

（一）固定费用：月固定服务费按 5400 元/人/月的标准收取，每月甲方支付给乙方的服务费用为 5400 元 × 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。服务费用从合同签订后，乙方实到人员入职培训开始日算起。

合同签署使用人数为 21 人，如合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，无须另外签订合同，当甲方客服人数超过 10 个人，必须独立出一名脱岗的经理，常州市妇幼保健院·常州市第一人民医院钟楼分院项目只设立一名脱岗经理，人数达 20 人或以上不再设立。

（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 × 月度服务质量系数。

即：季度浮动费用 = Σ 月度服务总额 × 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	<50 分	甲方有权终止合同
2	<60 分	-1%

3	60-70 分	0%
4	71-80 分	1%
5	81-90 分	3%
6	91-100 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。

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），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，国假加班按照：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，乙方有权利拒绝。

(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权利。

(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 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及以上，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。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 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

第二十一条 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。

第二十二条 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

第二十三条 未经对方同意，甲乙双方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：_____年_____月_____日

合法注册地点：

工商登记号：

开户银行：

帐号：

办公地点：

邮政编码：

乙方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：_____年_____月_____日

合法注册地点：

工商登记号：

开户银行：

帐号：

办公地点：

邮政编码：

招标代理机构（见证方）（章）：常州金诚招投标有限公司

单位地址：常州市新北区汉江路 368 号金城大厦 1515 室

法定代表人：

委托代理人：

经办人：