

南京市口腔医院导医服务采购合同

2026-076

医院合同编号：NJKQ-TYFW20260081

甲方：南京市口腔医院

乙方：苏州麦康企业管理服务有限公司

甲、乙双方根据南京市口腔医院导医服务项目（招标编号：JSZC-320100-NJXD-G2026-0024）公开招标结果，本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，就甲方导医服务事宜，共同签署本合同，以资共同遵守。

一、项目概况：

1、甲方根据自身业务需要，将医院（含分部）所有科室导医服务业务交由乙方代理。乙方承接甲方所有科室（含分部）导医服务，乙方承诺在确保满足甲方要求的服务标准前提下，于本协议合作期内，为甲方提供导医服务，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，并通过数据分析持续对服务进行优化，同时甲方向乙方支付项目服务费用。

2、乙方导医服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事导医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、社会保险等各薪资事宜均由乙方负责。乙方负责在本合同有效期内维持其与导医服务人员合法的劳动合同关系，不得因与导医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。

3、履约保证金：本项目须缴纳合同金额 10%的履约保证金。

3.1 履约保证金除银行电汇、网上银行、数字人民币外，乙方还可选用银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等多种形式向甲方缴纳；

3.2 履约保证金退还的方式：扣除违约费用后一次性无息退还。以银行电汇、网上银行、数字人民币形式缴纳履约保证金的，退回至乙方存款账户或乙方数字人民币账户；以保函、担保、保险等形式缴纳履约保证金的，在保函、担保、保险约定的保证期限届满之日起自行失效；

3.3 履约保证金退还的条件，按以下方式实行：

服务类项目，合同履行期结束后 7 个工作日内退付。；

履约保证金退还时间：甲方收到乙方退付申请后 5 个工作日内退还；

履约保证金不予退还情形：合同约定的履行时间内未履约完成、验收不合格、整改不到位等情形。给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

3.4 逾期退还履约保证金的违约责任：甲方逾期退还履约保证金的，除应当

退还履约保证金本金外，还应当按照每日万分之五的利率支付逾期利息，但因中标人自身原因导致无法及时退还的除外。

(一) 乙方人员工作时间及配置人数要求

地点	岗位	岗位数	工作时长	备注
南京市口腔医院	门诊导医岗	22个	8小时/天	每周工作40个小时，加班时间按《劳动法》规定执行，具体时间段根据甲方要求安排 (门诊每周开诊7天)
人数	37人(含导医经理1名)			

(二) 服务范围：南京市中央路30号南京市口腔医院(含分部)所有科室导医人员。

(三) 服务要求

1. 导医人员

年龄45周岁以下，大专及以上学历；有相关工作经验，条件优异者可适当放宽年龄到50岁(包含50岁)，并经甲方同意可录用；五官端正，有良好的沟通表达能力，普通话标准，口齿清晰；作风正派，无犯罪记录、无失信记录；熟练电脑操作，部分特殊岗位有英语需求，经过基础培训能胜任岗位要求；身心健康、无传染病、无精神性疾病，必须持健康证；员工需统一着装上岗、站立服务；乙方内部有岗前培训，乙方服务人员100%经过岗前培训合格才上岗。

序号	岗位	工作岗位班次
1	1号楼1F自助机	早班：7:15—11:15；下午13:15—17:30 连续班：7:15--15:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:45
2	1号楼1F总服务台	早班：7:15—11:15；下午13:15—17:30 连班：8:00--15:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:45
3	2号楼1F预约中心	早班：7:15—11:15；下午13:15—17:00 连续班：7:30--15:30 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30 延时门诊：12:00--19:30
4	1号楼1F老年科	7:30—11:30；13:30—17:00
5	1号楼2F牙周科	早班：7:30—11:30；下午13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
6	2号楼2F综合一科、预防科	早班：7:30—11:30；下午13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
7	1号楼3F牙体牙髓科	早班：7:30—11:30；下午13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30

序号	岗位	工作岗位班次
8	2号楼 3F 修复科	早班：7:30—11:30；下午 13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
9	1号楼 4F 外科门诊	早班：7:15—11:15；下午 13:15—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30 心电监护拔牙预约，开单，提前通知病人拔牙时间及注意事项。7:15—11:15；下午 13:15—17:00
10	2号楼 4F 种植科	早班：7:30—11:30；下午 13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
11	1号楼 5F 高专	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
12	1号楼 6F 儿童	早班：7:30—11:30；下午 13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
13	2号楼 6F 正畸	早班：7:30—11:30；下午 13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
14	2号楼 7F 正畸	早班：7:30—11:30；下午 13:30—17:00 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
15	2号楼 8F 综合二科	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
16	一门诊	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
17	二门诊	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
18	三门诊	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
19	四门诊	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
20	五门诊	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
21	江北口腔医学中心	早班：7:30—11:30；下午 13:15—17:15 正常班：8:00—12:00；14:00—17:30 种植中心：8:00—12:00；14:00—17:30
22	医学影像科	正常班：8:00—12:00；14:00—17:30
23	轮班导医	本部双休替班；分门诊等长时间休假，如公休、病假、事假等替岗

2. 门诊导医岗服务要求

- (1) 遵守法律法规和医院规章制度，服从工作安排，认真工作。
- (2) 规范统一着装，做到仪表端庄，接待热情、态度和蔼、微笑服务。
- (3) 落实首问负责制，使用文明用语，规范使用引导手势，并耐心做好患者沟通，不得与患者发生争执。
- (4) 熟练掌握医院科室布局、业务咨询、预约挂号、分诊叫号、检查检验等规则及流程，主动回应患者咨询，做到有问必答，帮助有需要的患者挂号、缴费、查询、打印，提供便民服务。
- (5) 维持公共区域就诊秩序和整洁环境，高峰期主动疏导患者，如遇危重病人，及时汇报并配合医护人员做好患者转运。

(6)认真履行岗位要求,准时上岗,不得迟到、早退、串岗聊天、无故缺岗,禁止在岗期间议论患者。

(7)严格执行请假制度,按要求参加相关培训。

(8)发现停电、设备故障等突发紧急情况,要及时上报,按规范参与处置。

(9)保持工作台物品摆放整齐,工作区域干净整洁。

(10)完成科室交办的工作记录、统计、数据上报,准确无遗漏。

(11)完成医院交办的其他工作。

3. 导医经理

姓名: 包梦佳 联系方式: 15050131442 出生年月: 1993年3月

学历: 本科 工作经历: 5年

4. 内控管理

除现场导医岗位(含经理)外,乙方内部应配备独立的督查管理人员,按季度对驻场工作人员进行内控督查并做好记录,督查包括导医经理在内的所有导医工作。因工作需要,乙方的督查管理人员需配合医院做好包括但不限于现场抽查、查看台账、员工访谈、问卷调查等工作。

三、双方的权利义务

(一) 甲方的权利义务

1、甲方有权监督乙方服务工作,按月考核,并根据每月考核结果支付服务费用,详见附件《南京市口腔医院门诊导医质量考核表》。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。

2、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。

3、甲方有权要求乙方更换不符合招标文件导医岗位要求或月考核不合格的工作人员。

4、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。

5、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同的约定为甲方提供服务。根据相关服务项目的质量考核标准,甲方有权对乙方工作人员的服务质量进行考核。具体按月对乙方工作人员的服务质量按百分制进行考核。详见附件《南京市口腔医院门诊导医质量考核表》。

6、甲方有权确定乙方上岗人数,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。

7、甲方有权监督乙方发放员工工资、福利和社会保险情况。

8、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，甲方应提前3天以书面形式通知乙方。

9、甲方有义务及时支付乙方服务费用。

10、甲方有义务配合乙方进行服务满意度调查、导医服务质量改进、员工培训等工作的开展。

（二）乙方的权利义务

1. 乙方承诺，如出现员工空岗，乙方应即刻安排人员顶岗。

2. 乙方必须具备独立完成本项目的的能力，了解项目情况及详细需求。乙方应承担前期调研的责任和风险，乙方中标后，不得以不完全了解现场情况为理由而向甲方提出任何索赔的要求，对此甲方不承担任何法律责任。

3. 乙方必须保持导医服务人员队伍稳定，待遇合理，能充分体现导医劳动价值，发挥薪酬待遇的激励作用；乙方的员工工资、工休时间、社会保险等不得违反本项目招标文件的要求。

4. 乙方须向服务人员提供员工工作服，工作服的款式、颜色等应满足医院要求，费用已包含在投标总价中。

5. 乙方须遵守相关法律法规中列明的有关消防安全及设备安全操作规范的要求。甲方有权指派代表对乙方管理范围内的消防安全和卫生进行检查，因乙方违反法律法规及影响甲方工作形象所造成的一切后果由乙方承担。

6. 乙方不得利用服务区域内的甲方房产、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。

7. 如果发生因乙方工作失职造成安全生产事故、消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，相关经济和法律責任均由乙方承担。若由甲方先行承担的，甲方在向乙方追偿时还可一并主张相关合理费用（如律师费、公证费、诉讼费、执行费等）。

8. 乙方工作人员的岗位职责、操作规范、人身安全、医疗、工资、各项保险、劳动工具、劳保用品、内部管理、各类劳动争议、工伤事故等事宜及所涉及的经费均由乙方自行负责解决，并不得影响甲方的正常诊疗秩序。

9. 遇突发事件、医疗纠纷、重大疾病救治、灾害预防、火灾扑灭、暴雨、暴雪、重大事故的急救或安全检查时，乙方应配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。在服务期内，若乙方遇到医院重大活动、各类检查（如

上级部门来院检查等），乙方应无条件配合甲方，服从甲方相关安排（包括人员配置、工作要求等），医院不另支付加班费，即此项造成的费用已包含在乙方投标总价中。

10. 乙方每月均须将本项目所有工作人员岗位花名册报甲方核查，如发现花名册人数与现场实际人数不符造成少员，或人员没有健康证，或健康证人证不符等情形，甲方有权要求乙方限期整改并从当月费用中扣除相应岗位人员的工资、社保与福利等服务费用。乙方拒绝整改或整改不到位的，视作乙方严重违约，甲方可单方面解除合同，并保留追偿损失的权利。

四、合同期限

本合同期限从 2026 年 6 月 1 日 起至 2027 年 5 月 31 日 止。本合同期满后，甲方根据对乙方的年度考核得分，有权决定是否续签下一年合同或重新组织招标，若双方续签合同，合同总期限应不超 3 年。

五、合同价款和费用结算

1. 首年合同总价款为： 2806800 元 （大写： 贰佰捌拾万陆仟捌佰 元整）
付款方式：每月 15 号前，乙方应向甲方提交月服务费用核算单，甲方付款前乙方应提供合法票据，甲方收到发票后 20 个工作日内付款，如乙方未提供合法票据的，甲方有权拒绝支付款项，由此产生的一切损失由乙方承担，与甲方无关。

2. 乙方为甲方提供服务的所有员工工资、员工缴纳的社会保险（包括养老、工伤、失业、生育、医疗）和公积金、津补贴、夜班费、节日福利费、加班费（包括执行国家法规所有法定节假日的加班费）、病假人员替班工资、夏季高温费、特殊人员体检费、服务所用材料消耗费用、培训费、工具、设备购置及维护费用、服装与装具费、离职补偿费、办公区域所消耗水电费（如果有）、管理费、营业利润、应缴的税费、甲方重大或者临时性活动服务费用、其他相关费用等均包含在合同总价中，在合同履行过程中甲方不再增加任何费用，除本合同另有约定外。如发生漏、缺、少项，都将被认为是乙方的报价让利行为，乙方的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低服务质量的理由。

3. 其他要求：

3.1 员工工资：根据省级人社部门现行文件，员工月最低工资不得低于南京市最低标准。

3.2 社会保险和公积金：乙方应按照《中华人民共和国社会保险法》等相关法律法规规定为员工缴纳养老、工伤、失业、生育、医疗等社会保险，缴费基数

不得低于省级人社部门现行文件规定；中标人应按照《住房公积金管理条例》等相关法律法规规定为员工缴存住房公积金，缴存基数不得低于本市关于住房公积金缴存基数的相关规定。根据省级人社部门文件规定，最低工资不包含劳动者按下限缴存的住房公积金，由乙方按规定另行支付。

3.3 法定节假日工资：员工工作时间和休息休假应符合《中华人民共和国劳动法》等法律法规规定，延长工作时间、休息日安排工作又不能安排补休以及法定休假日安排工作的，乙方应依法支付高于劳动者正常工作时间工资的工资报酬，并充分考虑到投标报价中。

3.4 法定税费：乙方应依法缴纳税费。

3.5 服务费用的调整

①如果本项目第一年合同期满，经甲方考核合格后决定续签合同的，若续签合同期内南京市调整最低工资标准，导致乙方员工社保缴费基数增加的，甲方承担企业应缴纳部分的差额（以南京市人社局公布的缴费基数调整比例为依据），乙方承担员工个人缴费部分的差额。调整后员工月工资总额（含社保个人缴费）不得低于南京市最低工资标准。

②合同执行期内，除新增服务区域或范围外，人员数量不予调增；如遇甲方根据实际情况需要减岗的，乙方应无条件配合甲方减少相应岗位，乙方服务费用相应减少。

3.6 社保费用缴纳比例测算要求。

乙方为甲方提供服务的导医岗位人员费用中社会保险（包括养老、工伤、失业、生育、医疗）和公积金的计算比例，按导医人数 100%缴纳。

六、质量考核

（一）考核周期

1. 甲方每月根据《南京市口腔医院门诊导医质量考核表》对乙方进行日常考核，考核得分 90 分及以上的为合格。考核得分为 90 分以下的视为乙方违约，乙方将向甲方支付一定数额的违约金，违约金将从甲方支付给乙方当月的服务费中直接扣除。详见下表：日常考核管理细分表

日常考核管理细分表

第一档	85 分 ≤ 总分 < 90 分	扣除违约金 10000 元
第二档	80 分 ≤ 总分 < 85 分	扣除违约金 15000 元
第三档	75 分 ≤ 总分 < 80 分	扣除违约金 20000 元

第四档	70分≤总分<75分	扣除违约金30000元
-----	------------	-------------

2. 当月考核分值<70分，甲方有权停止支付服务费用，并有权单方面解除合同，全部责任及损失由乙方负责。

3. 连续2个月考核分值<80分或一年内累计3次考核分值<80分的，甲方有权单方面解除合同，全部责任及损失由乙方负责。

4. 终期考核：在合同期满前由甲方对服务满意度及人员服务进行终期考核。考核结果与是否续签合同挂钩，终期考核得分≥90分的，可续签下一年合同。

(二) 其他考核内容

1. 乙方应配置至少1名项目管理人员，管理人员由乙方自行按招标文件要求配置。本项目所需22个岗位，配置37名工作人员，乙方应将本项目所有人员的劳动合同、身份证复印件、健康证交甲方备案（原件备查）。导医经理（姓名：包梦佳）每周5天（周一到周五），每天8小时在项目现场。

2. 乙方未按要求配备管理人员的，或管理人员未按要求在现场的，视为乙方违约，乙方按1000元/人次支付违约金。

3. 乙方应自觉接受甲方及有关部门对合同履行情况的监督和考核，接受甲方的考核制度及奖惩制度的规定。

4. 乙方因特殊原因需要更换项目管理人员的，应提前30天书面通知甲方。经甲方同意后方可更换，且更换人员要符合甲方要求，否则按违约处理。更换后的人员劳动合同、身份证复印件、健康证送甲方备案（原件备查）。

5. 甲方有权要求乙方更换不合格项目人员，乙方应按甲方要求在15天内完成更换，否则按违约处理。

6. 岗位人员缺编处罚。乙方岗位人员缺编按以下方法扣罚：

(1) 人员岗位配置表设定为22个岗位，配置37名工作人员，如有人员因病事假、年假、产假等原因休息，乙方应即刻安排人员顶岗，空岗时间超过1天且不满10天的，扣除该岗位人员当月一半费用，空岗时间超过10天的，扣除该岗位人员当月费用，超过1个月的除扣除岗位人员费用以外，对乙方予以10000元/月的违约金扣除。

(2) 在缺编情况下，甲方于当月未扣除并支付给乙方的服务费，须用于乙方员工额外承担工作量费用。乙方不得因此克扣该部分费用，留为公司利润。

7. 所有在甲方项目现场的乙方工作人员，其任职的岗位必须相对固定，不得随意转岗、流动、如果变化，乙方需提前和甲方管理部门沟通，说明原因经甲方

同意后方可调换。若发现乙方在甲方不知情的情况下随意调岗、轮转、变更各岗位(工作地点)的人员,以及甲方在检查过程中发现服务人员有缺岗、脱岗现象,每检查发现一人/次,处罚 1000 元/人次。

8. 对乙方的投诉并经核实确认为有效投诉的,甲方扣除乙方服务费 2000 元/次。乙方若有其他违规行为,甲方视情节轻重有权要求乙方承担 2000-10000 元的违约金。

9. 对于乙方服务人员出现不符合招标文件规定行为的,甲方有权扣除服务费 500 元/人次;违约行为严重者,甲方有权扣除该服务人员当月服务费用,乙方应将不合格服务人员立即调离甲方单位。乙方不符合招标文件要求的行为应立即整改,甲方有权视违约行为轻重要求乙方承担 2000-10000 元的违约金。乙方月考核不合格(月考核得分低于 90 分),乙方无法按要求整改并经甲方沟通无效的,乙方除应按约定支付违约金外,甲方有权单方面终止合同。

10. 乙方在服务过程中违约,或造成甲方损失或重大影响时,甲方有权从合同款项中直接扣除乙方应承担的赔偿金或违约金。乙方造成重大责任事故或恶劣社会影响,甲方有权解除本合同。

11. 甲方对乙方每月服务质量的考核结果作为每月支付合同款项的依据,考核所扣违约金等费用甲方有权从当月的服务费中直接扣除。

七、违约责任

1、若乙方未经甲方同意擅自更换项目管理人员或更换的项目管理人员不符合甲方要求的,乙方应向甲方支付违约金 1 万元,乙方仍须按照约定配置合格的项目管理人员。

2、若乙方未按照约定及时更换不合格的导医,每逾期一天,乙方按每天 1000 元的标准向甲方支付违约金,直至乙方按照约定更换合格的导医。

3、若因乙方月考核不合格或其他严重违约行为导致甲方依法解除本合同的,乙方应按本合同总价款的 20%向甲方支付违约金。

4、乙方违反保密义务泄露甲方就诊患者个人信息、医院内部资料等需要保密的各类信息,乙方应按本合同总价款的 10%向甲方支付违约金。

5、甲方逾期支付月服务费用的,每逾期一天,甲方按照应付金额万分之五的标准向乙方支付逾期付款违约金。

6、乙方履行其他义务不符合合同约定的,经整改后仍不符合甲方要求的,甲方有权按违约行为轻重程度要求乙方支付违约金 2000-10000 元。

7、导医岗位出现 5 人及以上空岗情形，若乙方没有按照约定及时安排合格人员顶岗的，在甲方催告后 30 天内乙方仍未整改到位的，甲方有权解除本合同，乙方应按本合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。

8、除合同另有约定之外，乙方应当完全赔偿甲方因违约所遭受的所有实际的直接和间接损失(包括但不限于因违约而支付或损失的利息以及律师费)。如违约金不足以支付甲方的全部损失，甲方有权要求乙方继续赔偿相应的损失，同时有权继续追究乙方相应的法律责任。乙方支付违约金、赔偿金并不影响甲方要求乙方继续履行本合同要求、解除合同的权利。

9、乙方与任何个人和单位发生的争议或卷入的诉讼与甲方无关，由乙方负责解决，不得影响甲方正常工作的开展，否则乙方将赔偿甲方由此所受到的一切损失(甲方对该争议或诉讼的发生负有责任除外)。

八、保密条款

1、双方对于本合同的签订、内容、履行以及因履行本合同而获知的甲方的技术、商务、管理(及甲方患者的)等相关信息应承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得向任何第三方泄露。法律、行政法规另有规定者除外。

2、双方应确保己方人员遵守本条约定保密义务，否则由此产生的一切后果由违约方承担责任。

3、本条约定在本合同解除、终止或被认为无效后仍然有效。

九、安全责任条款：乙方在为甲方服务的合同期内，应执行国家相关安全生产的法律、法规、行业规范和医院相关制度，并掌握甲方的消防安全状况，自觉接受甲方保卫处、总务处等相关部门的安全管理领导。乙方必须依法执行安全生产责任制度，采取有效措施，防止伤亡和其他安全生产事故的发生。如因乙方服务不当或违规操作而发生人身伤亡、经济损失或其他安全事故，均由乙方承担全部责任。

十、争议的解决：双方对其它违约责任按《中华人民共和国民法典》的有关规定处理，解决与本协议有关的一切争议。如一方不愿意协商或协商 30 日后无法解决的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、本项目合同及双方签字盖章的补充协议、变更协议；中标通知书；投标文件(含乙方澄清、承诺文件)；招标文件(含招标答疑、补遗文件)；合同附件(技术参数、服务标准、报价单等)等，均为本合同不可分割的重要组成部分，具有同等法律效力。(是否约定合同组成文件的解释顺序，由审计科酌定)

十二、本协议壹式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，经双方签字盖章后即生效。未尽事宜，由双方友好协商解决。

附件： 《南京市口腔医院门诊导医质量考核表》

甲方：（公章） 南京市口腔医院

乙方：（公章） 苏州麦康企业管理服

地址：

地址： 苏州工业园区仁爱路99号D-601

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： 18251872437

签订日期： 2026.5.26

签订日期： 2026.5.26



南京市口腔医院 NJKQ-TYFW20260081

1562

1562