

# 广东省政府采购 合 同 书

采购计划编号：441900023-2025-00039

项 目 编 号：441900023-2025-00039

项 目 名 称：东莞市清溪医院煎药人员外包服务项目



**甲方：东莞市清溪医院**

电话：0769-38828836

地址：东莞市清溪镇香芒中路6号

**乙方：东莞益兴后勤服务有限公司**

电话：0769-22382240

地址：广东省东莞市莞城街道东纵路莞城段3号3074室

根据东莞市清溪医院煎药人员外包服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国民法典(合同编)》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

### 一、合同预算金额

合同预算金额为：壹佰叁拾捌万玖仟陆佰玖拾陆元整（¥1,389,696.00元）人民币。实际服务费最终按照中标单价5170元/月/人（1389696元÷24个月÷每月折合人数11.2人）计算。

### 二、服务范围

#### （一）项目概况

煎药室工作人员应具有初中或以上文化程度，身心健康，无传染性疾病等，中药学（药学）专业人员或者有相关煎药工作经验人员优先。服从药剂科工作安排。

煎药人员需要定期接受相关专业知识和操作技能的培训，以确保煎药质量。

#### （二）人员岗位要求及配置人数

1. 身体健康、形象端庄，身高须在1.5米或以上，年龄女性18-55岁（含），男性18-60岁（含），在岗人员超过合同规定年龄的员工，如身体状况良好，工作能力符合要求，经双方考核、评估合格后方可上岗。

2. 项目应当配置完善的培训系统，具备相应的培训人员或辅导员，以老带新促进团队健康发展。

3. 具体工作内容与时间根据科室要求执行，且各岗位每天必须有人在岗。

4. 乙方要做好岗位培训工作，除熟悉本岗位工作范围、工作内容外，能根据医院要求或实际工作量进行岗位内部调动。

5. 乙方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证甲方能安全、高效、有序和有计划地运转。

6. 乙方应制定严格的质量控制体系，从制度上、体系上确保服务质量。所有煎药人员均经甲方培训考核合格后，方可上岗，佩带工作证。煎药人员上岗统一着装，服务意识、服务态度优良。

7. 胜任临床晚早班岗位和轮休周日岗位工作，请假期间由乙方安排人员替岗。

8. 按岗位需要配置人员，有完成应急任务的能力，服从安排。

9. 制定各项规章制度、工作计划、协助各部门主管编写员工工作流程及质量标准，并监督执行；认真抓好本项目的安全管理、日常管理工作，保障各部门的工作能顺利完成。

10. 认真落实甲方交待的各项工作，组织实施完成各项工作计划（日常工作计划、周期性工作计划、月度工作计划、季度工作计划、年度工作计划、培训计划等），持续改进，确保服务质量、安全管理达标。

11. 具体人数、工作时间与岗位，按月计薪时间“（365天-52周×2天）÷12个月×8小时=174小时/月/人”安排，具体岗位配置如下：

序号	所属楼宇	楼层	科室	岗位名称	岗位数	工作时间	每月工作（时数）	每天工作（时数）	每月折合人数
1	门诊部	1F	药剂科	煎药工作人员	6	07:30-12:00 14:00-17:30	174	8	$6 \times 8 \times 30 \text{ 天} \div 174 \text{ 小时} / \text{月/人} = 8.4$
2		1F	药剂科	煎药工作人员	2	12:00-14:30 17:00-22:30	174	8	$2 \times 8 \times 30 \text{ 天} \div 174 \text{ 小时} / \text{月/人} = 2.8$
3	合计				8				11.2

①按照甲方实际发出岗位需求配置岗位数，各岗位每日签到，由科室签名确认，甲方凭到岗率支付服务费用。每月到岗率列入月度质量检查评估中，甲方、乙方双方签名确认作为凭据。

②甲方按照乙方提供服务岗位配置，按月计薪时间 174 小时/人/月折合成人数进行结算，即：每月实际投入总用工小时数÷174 小时/人/月=折合人数。然后再根据折合人数计算服务费，即：折合人数×中标单价 5170 元/月/人=当月甲方应支付的服务费。

[例如：假设 2025 年 5 月份总用工小时数为 1500 小时，即按照每月实际投入总用工小时数/有效工标准工时（174 小时/月）进行折合，计算得出 2025 年 5 月份乙方实际投入的人数为  $1500 \text{ 小时} \div 174 \text{ 小时/月} = 8.62 \text{ 人}$ 。即 2025 年 5 月份的实际服务费用为  $8.62 \text{ 人} \times 5170 \text{ 元/月/人} = 44565.4 \text{ 元}$  ]。

### **（三）服务内容及要求**

#### **1) 煎药流程与质量控制**

1. 领取与核对药物：煎药人员应凭中药房开取的煎药条领取药物，并仔细核对患者姓名、床号、服药时间、剂数和煎法等信息，确保无误。

2. 煎药操作：煎药人员应严格落实医院《中药煎药质量管理制度》熟悉中药煎药方法，掌握煎药机使用及保养方法。煎药时应按规程操作，如先煎、后下、另煎、兑服、烩化等特殊用药的煎煮，要按医嘱执行。同时，要注意火候和时间的掌握，确保煎出有效成分为度。

3. 建立煎药登记：煎药人员应建立煎药登记本，记录煎药时间、患者信息、煎药人员等信息，以备查考。

4. 急煎药处理：对于新入院和急、危、重病患者的急需服用汤药，煎药人员应立即安排煎药，并在 2 小时内煎出（除特殊药物外），确保患者及时用药。

#### **2) 清洁与消毒**

1. 日常清洁：煎药室工作人员应每日清洁煎药机、煎药室，对煎药器具定期消毒，并记录消毒情况。同时，要保持煎药室的整洁、卫生，确保煎药环境的安全。

2. 药液留样：煎药完成后，需取 1 包药液应妥善保存 7 天，以备必要时查对。之后，按药渣方式处理。

#### **3) 发药与核对**

1. 建立发药登记：煎药人员应建立发药登记本，记录发药时间、患者信息、发药人员等信息，并与药房取药药师双方签字。

2. 核对与发药：在发药前，煎药人员应仔细核对煎药锅和中药处方/医嘱单的患者姓名、日期等信息，确保无误后方可发药给药师，不得直接发放给护工、患者或家属。

#### **4) 安全意识与应急处理**

1. 加强安全意识：煎药室工作人员应增强安全意识，注意防火、防盗、防污染等。下班前要关闭水电阀等开关，确保煎药室的安全。

2. 应急处理：如遇紧急情况（如设备故障、药物污染等），煎药人员应立即停止煎药工作，并报告相关部门和领导进行处理。

#### **5) 保密要求**

##### **1. 患者信息保密**

煎药人员必须严格遵守保密规定，不得泄露患者的处方信息、个人信息等隐私内容。对于涉及患者信息的资料，应妥善保管，防止信息泄露。

##### **2. 商业信息保密**

乙方不得将本单位的商业信息（如煎药业务量、服务费用等）泄露给第三方。

#### **（四）服务质量**

##### **1) 总体要求：**

1. 严格执行医院制定的质量控制体系，从制度上、体系上确保服务质量。
2. 所有煎药人员上岗统一着装，佩带工作证。
3. 所有煎药人员均经培训考核合格后，方可上岗。
4. 员工的服务意识、服务态度优良。

##### **2) 培训要求**

1. 乙方须建立培训服务体系，规范服务流程、确保现场服务质量；
2. 培训内容包括但不限于岗前培训、新员工入职培训、服务礼仪培训、工作技能培训；
3. 乙方须每周对项目团队成员进行专题培训，培训内容须记录在案、存档，甲方可以对其培训内容进行检查；
4. 所有培训应当有考核机制，并在规定时间内进行对其考核内容进行跟踪。

##### **3) 服务效率**

1. 急煎药需 2 小时内完成，并做好相关记录；
2. 上午 11 点前处方当天能取药，11 点后处方第二天上午取药；
3. 特殊情况除外。（如煎药机故障等）

##### **4) 监督与考核**

###### **1. 监督机制**

甲方有权对煎药人员的工作进行监督，包括煎药过程的现场检查、操作记录的查阅等。

###### **2. 考核标准**

对煎药人员的煎药室工作质量包括人员管理、卫生管理、煎药操作、服务质量、煎药质量等方面的进行考核。（详见附件：《煎药室工作质量考核标准》）对煎药人员外包服务方进行考核，具体说明如下：

1、总分 100 分，90 分以上为良好，80 分≤考核总分 < 90 分为合格，80 分以下为差。

2、由业务管理相关部门对乙方的服务质量进行评价，考核频率为每月/次。

3、如果评分 < 80 分：第一次出现时甲方对乙方提出书面警告；第二次出现时甲方可要求乙方提交书面的整改报告；第三次出现时视为乙方严重违约，相关的违约责任按照本合同第八条第 3 款的约定处理。

#### 5) 投诉

1. 如当月因煎药质量等相关问题被连续投诉 3 次以上，甲方有权扣除部分服务费用。

2. 如被投诉到政府相关单位，如 12345 投诉热线等，经核查系有效投诉且严重影响甲方声誉，视为乙方严重违约，甲方有权解除合同，相关的违约责任按照本合同第八条第 3 款的约定执行。

### 三、甲方乙方的权利和义务

#### 1. 甲方的权利和义务

1.1 甲方有权随时检查乙方的服务履行情况，并向乙方提出修改。

1.2 当发生服务违约时，则甲方有权要求乙方赔偿。

1.3 甲方应按合同规定向乙方支付服务费用。

#### 2. 乙方的权利和义务

2.1 乙方应按招标文件的要求、投标文件的承诺和和本合同约定细则要求执行进行服务，发生任何服务的变更均须向甲方提出交书面报审报告。

2.2 乙方提供的服务不符合合同规定的，甲方有权拒绝验收。

### 四、服务期间（项目完成期限）

委托服务期间：两年，自 2025 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日止；或本合同第一条合同预算金额支付完毕之日止。

### 五、付款方式

服务费按月结算，当月甲方应支付的服务费=折合人数\*中标单价 5170 元/月/人。

乙方于每月 5 日前向甲方提供上月的服务凭证，经甲方核实确认后，自收到乙方开具合

法合规全额发票后 10 日内，甲方以银行汇款方式向乙方支付服务费，如乙方提供凭证或发票延迟的，甲方支付服务费用相应延迟。

## 六、知识产权归属

乙方对所提供的服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术专利等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如有第三方向甲方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由乙方承担。

## 七、保密

乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。

## 八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同预算金额 5‰的违约金；在合同期限内，若出现三次以上（含三次）上述情况，视为乙方严重违约，相关的违约责任按照本合同第八条第 3 款的约定处理。

2. 乙方未能按本合同约定时间向甲方交付货物或提供服务的，每逾期一天，须按照本合同总金额 3‰的标准向甲方支付违约金；逾期 15 天以上（含 15 天）的，视为乙方严重违约，相关的违约责任按照本合同第八条第 3 款的约定处理。

3、乙方出现如下情况，视为乙方严重违约，甲方有权解除合同、无须支付服务费，乙方赔偿甲方的损失并向甲方支付本合同预算金额 20%的违约金：

(1) 乙方无故提出解除合同、或乙方原因导致本合同终止或解除的；

(2) 任何甲方数据及资料均需要保密，未经甲方书面同意不能向第三方提供，如乙方违反本保密约定；

(3) 乙方擅自转包或分包的。

4、甲方无正当理由拒绝验收或接受乙方交付的货物或提供的服务，甲方向乙方支付当次交付货物或提供服务的价格的 5%的违约金。

5、本条款中约定的甲方损失，包括但不限于甲方的实际损失、再行采购的费用、委托第三人继续履行时超出本合同费用部分等。

## 九、争议的解决

本合同在履行过程中若发生争议，甲乙双方应友好协商；若协商不成，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼解决。违约方承担守约方为实现债权而支付的所有费用（包括但不限于诉讼费、律师费、担保费、保全费、公证费、鉴定费等）。

## 十、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。

## 十一、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。

## 十二、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、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。

## 十三、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. 合同一式五份，甲方执两份，乙方执两份，采购代理机构执1份。

甲方（盖章）：

代表：



*[Handwritten signature]*

乙方（盖章）：

代表：



开户名称：东莞益兴后勤服务有限公司

银行帐号：769912833010088

开户行：

招商银行股份有限公司东莞西城支行

签订日期：2025年3月31日

签订日期：2025年3月31日

签订地点：东莞市

附件：煎药室工作质量考核标准

项目	考核内容	分值	考核
人员管理	1. 按时参加院内各种指令性会议及培训	5	
	2. 认真完成医院布置的各项应急性工作	5	
	3. 煎药人员应注意个人卫生并定期体检	5	
卫生管理	1. 煎药室工作环境清洁，工作区与生活区分开，煎药机、封装机、操作台干净，无积尘，物品放置整齐有序。	5	
	2. 煎药人员应当注意个人卫生。煎药前要进行手的清洁，工作时应当穿戴专用的工作服并保持工作服清洁。	5	
	3. 煎药设备设施、容器使用前应确保清洁，要有清洁规程和每日清洁记录。用于清扫、清洗和消毒的在专用场所妥善保管。	5	
煎药操作	1. 煎药人员在收药、煎药、装药、送药时应当认真核对处方（或煎药凭证）有关内容，建立收发记录，内容真实、记录完整。	10	
	2. 煎药操作记录应保持整洁，内容真实、数据完整。	5	
	3. 煎药时应认真执行煎药操作规程，保证煎药质量。对先煎、后下、冲服、烩化、包煎等需要特殊处理的药物必须按规定特殊处理。	5	
	4. 对急重病患者的药剂，应即领、即煎、即送（取）。急煎药物应在 2 小时内完成。	5	
	5. 汤药送抵病房或药房，应请护士或收药人核对后在煎药凭证上签收	5	
服务质量	1. 患者、医生等对煎药室服务的满意度达到 90%以上。	5	
	2. 无病人投诉及医疗差错事故发生。	10	
	3. 严格遵守煎药机操作规程及医院制定的规章制度。	5	
煎药质量	1. 是否有漏液	5	
	2. 是否有焦糊味，药渣是否有硬心、白心。	5	
	3. 药液装量和数量是否按照医嘱要求。	5	
	4. 煎药标签打印是否准确。	5	
总 分		100	

考核时间：            年    月    日

考核人员签名：



