

合同编号：

西安市第九医院

2025 年患者及职工满意度调查服务项目

服 务 合 同

(项目编号: DX2024-241)

甲 方：西安市第九医院

乙 方：西安吉百士信息科技有限公司

2025 年 1 月

中国 西安

服务合同

甲方（采购人）：西安市第九医院

乙方（供应商）：西安吉百士信息科技有限公司

甲方所需服务在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织竞争性磋商，确定乙方为西安市第九医院 2025 年患者及职工满意度调查服务项目（项目编号：DX2024-241）成交供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等规定以及西安市第九医院竞争性磋商文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以响应文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务名称	规格	数量
1	门诊患者满意度	≥200 份/月	12 个月
2	住院患者满意度	≥300 份/月	12 个月
3	出院患者满意度	≥400 份/月	12 个月
4	患者对医技科室满意度	≥40 份/月	12 个月
5	患者对服务窗口满意度	≥35 份/月	12 个月
6	行政职能科室满意度	≥100 份/月	12 个月
	职工满意度	≥1300 份/次	2 次/年
	满意度调研系统和数据库	/	/
合同 总价	¥160000.00 元（壹拾陆万元整）		

二、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

(二) 服务期：自合同签订之日起壹年。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币(大写) 壹拾陆万元整(¥160000.00元)。

(二) 合同总价已包含但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的费用等全部费用。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、结算与支付

(一) 结算与支付：费用半年度结算，乙方需在提交半年度所有调查报告后5个工作日内向甲方提供合规正式发票，甲方在收到发票后60日内付清款项。若因乙方未提供发票或提供发票不符合要求，甲方有权迟延付款且不承担任何违约责任。

(二) 付款方式：银行转账。乙方银行账户信息如下：

账户全称：西安吉百士信息科技有限公司

账 号：5130 1154 0000 0415 95

开 户 行：西安银行股份有限公司朱雀路支行

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

若因乙方开具发票引起的任何争议，均由乙方承担责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款等责任。

(三) 履约保证金：乙方在签订本合同前应向甲方指定账户交纳履约保证金，为本合同总价款5%，即人民币(大写) 捌仟元整(¥8000.00元)。乙方交付全部满意度调查报告并经甲方验收合格，扣除相应款项(若有)后，甲方无息返还剩余履约保证金。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对乙方的服务进行核查验收；甲方认为服务不达标的（包括调查数据和报告数量不达标、是否亲自调查、数据真实性等），有权下达整改通知书，乙方应在接到通知书10日内整改合格。

2. 甲方依据本合同的约定、甲方的验收结果及乙方的调查数据和报告，向乙方支付款项。

(二) 乙方的权利和义务

1. 调研方式为现场一对一调研及电话调研。其中电话调研仅限于出院患者满意度调研，其他均为现场一对一调研方式。职工满意度每年年中、年底各开展一次。对门诊、住院、出院患者、行政职能科室进行调查并收集数据，每月不得少于3次（月初、月中、月底）；其中住院患者满意度调查需针对住院满3天或3天以上的患者。调查后乙方应每月对调查数据进行汇总、分析，并作出书面调查报告，调查报告内容应包括但不限于：调查形式、调查范围、调查数据及结果分析建议。

2. 乙方应在次月8日前将上月调查数据和调查报告交至甲方，节假日顺延。

3. 乙方保证：调查报告和调查数据真实可靠、分析科学全面、建议切实可行。

4. 乙方不得擅自填写满意度调查表。

5. 乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。

6. 未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。

7. 甲方需要现场或者新需求沟通的，乙方应于0.5小时内到达现场。

8. 乙方调研人员调研期间不得与患者或家属发生矛盾，否则产生的一切后果由乙方负责。

六、验收

(一) 乙方按照合同向甲方提供所有服务后,可向甲方提起服务内容确认。甲方对乙方提供的相关调查服务报告验收合格后,方可按半年度向乙方付款。

(二) 乙方应向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

(三) 验收依据:

- 1、竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、澄清表(函);
- 2、本合同及附件文本(包括但不限于满意度调查表);
- 3、国家相应的标准、规范。

七、违约责任

(一) 按《民法典》等规定和本合同的约定执行。

(二) 乙方未按本合同的约定提供服务或服务数量和质量不能满足本合同要求的,甲方有权单方解除本合同,合同自书面解除通知到达乙方之日起解除。乙方应承担违约责任,支付本合同总价款 30 %的违约金,并赔偿甲方的损失。

(三) 乙方未能按照本合同约定的时限提供服务或完成服务的,从逾期之日起,每日支付本合同总价款 0.5 %违约金,违约金可累计计算;逾期 10 日以上的,甲方有权单方解除本合同,合同自书面解除通知到达乙方之日起解除。乙方除了支付违约金之外,还应赔偿甲方的损失。

(四) 本合同所涉“赔偿甲方的损失”包括但不限于甲方重新采购产生的所有费用、经营损失、甲方维权费用如诉讼费、律师费等直接损失和间接损失,且甲方的损失至少为本合同总价款的 10 %。

(五) 本合同所涉“违约金”,甲方可直接自履约保证金中扣减。

八、保密条款

(一) 乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的责任。若因此给甲方造成损失的，乙方应当承担全部的赔偿责任，包括但不限于甲方的全部经济损失以及引发诉讼所产生的诉讼费、律师费等一切费用。

(二) 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

九、争议解决

因履行本合同发生的争议，由甲、乙双方协商解决；协商不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉。

十、关于送达的约定

(一) 本合同项下甲乙双方任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，依据下列地址、联系人和通信终端送达。

甲方联系人: 侯鹏飞

联系电话: 029-61165949

联系地址: 西安市碑林区南二环东段 151 号西安市第九医院医务科，邮编: 710054。

甲方同意接受电子文件送达，电子终端信息如下:

电子邮箱: xasdjywywk@126.com。

乙方联系人: 高飞

联系电话: 15529467639,

联系地址: 西安市碑林区友谊西路 167 号天金大厦南楼 307-1, 邮编: 710054。

乙方同意接受电子文件送达, 电子终端信息如下:

移动电话: 15529467639, 电子邮箱: 317754935@qq.com。

(二) 行政、司法等送达同样适用。

十一、合同变更

本合同签署后, 双方均不得随意变更。如因甲方项目需求确需变更的, 双方协商一致后应签订书面变更协议, 变更协议与本合同具有同等效力; 如双方就变更事项不能达成一致的, 仍应继续履行本合同, 否则视为违约, 应承担相应的违约责任。

十二、合同生效

本合同共柒份, 甲方持陆份, 乙方持壹份, 本合同自甲、乙双方签字盖章后生效。

十三、其他事项

(一) 本合同未尽事宜, 由甲、乙双方协商一致后签订补充协议, 补充协议与本合同具有同等法律效力。

(二) 本合同执行完毕后, 自动终止, 但本合同的服务承诺长期有效。

以下无正文

甲方 西安市第九医院 (盖章)	乙方 西安吉百士信息科技有限公司 (盖章)
地址: 西安市南二环东段151号	地址: 西安市碑林区友谊西路167号天 金大厦南楼307-1
邮编: 710054	邮编: 710054
承办人: 侯鹏飞	法定代表人: 马丹
主管院长: (签字)	被授权代表: (签字)
电话: 029-61165949	电话: 15529467639
法定代表人或委托代理人:	传真: 02985244118
开户银行: 中国银行南二环东段支行	开户银行: 西安银行股份有限公司 朱雀路支行
帐号: 102006573256	帐号: 513011540000041595
日期: 2025年1月21日	日期: 2025年1月15日