西安市精神卫生中心

（第三方满意度调查）

服 务 合 同

甲　方：西安市精神卫生中心
乙　方：西安吉百士信息科技有限公司

2026 年 5 月
中国　西安

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

甲方：西安市精神卫生中心

乙方：西安吉百士信息科技有限公司

一、服务事项

甲方委托乙方通过电话回访、纸质问卷、电话回访等方式开展对患者和职工的满意度调研工作。其中每月门诊患者有效调研量300份；每月患者对医技科室满意度有效调研量100份；每月患者对服务窗口满意度有效调研量100份；每季度电话回访出院患者有效调研量300份；每年职工满意度有效调研量500份。按月份提交调研数据和调研分析报告。

二、甲方责任

1、甲方应指定专人对接调研事宜，联系人：郭彦祥，联系电话：18392620691，指定邮箱：772665802@qq.com。

2、甲方需积极配合乙方调研工作，包括但不限于许可乙方在导诊台或科室分诊台等医院现场开展问卷采集工作。

3、甲方应在需要回访前20日，向乙方提供不少于当期所需有效回访量3倍的患者信息，患者信息包括但不限于姓名、就诊科室、疾病诊断、联系电话等。甲方应对患者信息的真实性、来源的合法性负责。

三、乙方责任

1、 乙方应指定专人对接调研事宜，联系人：高飞， 联系电话：15529467639，指定邮箱：317754935@qq.com。

2、乙方应通过 电话、医院现场调研等形式进行数据收集，并对采集的数据进行汇总、分析，作出书面调研报告。

3、乙方应在次月10日以前将上月调研数据和调研报告交甲方处审核，节假日顺延；调研报

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

告内容应包括：调研形式、调研范围、调研结果应有全院满意度，各科室满意度，意见分类和总结等等。

4、乙方在调研中不得与被调研对象发生冲突，由此产生的纠纷和后果由乙方承担。乙方不得泄露患者就诊信息，调查原始数据至少保存 2 年，确保结果可追溯。

5、乙方应该采取措施，使调查样本具有代表性。务必保证调查数据真实准确，如发现造假一票否决，永不再用。

6、服务要求

（1）人员要求

乙方必须具有专业的调研团队，负责现场调查和电话调查人员应为医学类专业人员（≥2 人），数据分析统计人员应为统计学类专业人员（≥2 人），以上人员需提供证书复印件。为保证调研结果科学性和准确性，严禁聘请兼职人员开展调研工作，乙方需提供调研人员和数据分析人员。

（2）服务标准

1）调研方案和调查问卷维度参照《国家医管中心》患者和职工满意度考核维度，并符合医院要求和医院实际情况；

2）乙方按时完成调研工作和出具调研报告。现场调研采用一对一访问调研，保证调研结果真实性，记录患者反馈的意见尽全力责任到人（时间、地点、事件经过、当事人、床号等），方便甲方根据意见进行落实调研真实性和后续整改，住院患者备注床号，后续方便甲方落实和整改；

四、费用标准及支付时间、方式

1、合同金额：年度费用 98000 元整。

2、支付时间：按季度结算，下季度支付上季度费用 24500 元整，乙方需在甲方付款之前提供合规正式发票，甲方在收到发票后 30 日内付清款项，若乙方未按时提供发票，甲方有权顺延付款周期。

3、甲方通过银行转账方式向乙方支付咨询服务费：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

乙方开户名称：西安吉百士信息科技有限公司

乙方开户行：西安银行股份有限公司朱雀路支行

乙方银行账号：5130 1154 0000 0415 95

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。

4. 乙方要如实开具发票，不得变更开票内容，乙方开具发票出现税务争议时，乙方需承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。

5 结算方式：乙方持成交通知书、正式合同、正式发票、调研报告、考核表，与甲方进行结算。

五、甲方对乙方服务的考核标准

1. 现场调研人员每次前往医院调研需在门诊办签到；月度各模块满意度调研有效量是否完成，由门诊办抽查。

2. 对乙方是否按时提交调研报告，调研报告科学合理，意见责任到人，数据真实客观准确；现场调研人员是否规范着装，是否与患者或医护人员发生冲突。

3. 乙方对甲方提供临时数据是否及时，处理突发事件是否及时，联系后项目负责人是否及时到场沟通协调处理。

六、保密事项

1. 甲方提供的任何背景资料严禁泄露给未经授权的第三方，调研报告涉及甲方商业秘密的内容，未经甲方同意，乙方不能泄露给任何第三方；未经甲方同意，乙方在完成调研报告后不能留存甲方属于商业秘密的技术文件与资料；未经乙方同意，甲方不能将乙方调研报告、调研问卷内容、调研方式等商业秘密泄露给第三方。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2. 乙方对合同履行过程中获得的甲方经营信息，技术信息，负有保密义务，如乙方私自泄露，造成甲方损失，除赔偿损失外，按照本合同承担违约责任。

七、合作期限

双方协商一致，合同服务期壹年，自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止，任何一方不得单方面解除本合同。

八、违约责任

1、乙方应按照合同约定交付调研报告，每延迟一天，应向甲方支付当期应得款项的 0.5%作为违约金，逾期超过 15 天的，视为乙方根本违约，甲方有权单方面解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 30%的违约金，并赔偿甲方因此造成的损失。甲方自身原因导致迟延交付的除外。

2、乙方若违反第五条保密约定，造成甲方保密信息泄露，应向甲方支付总费用 30%作为违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3、乙方提供服务过程中出现的一切纠纷与医院无关，由乙方独立承担责任。

4、乙方交付调研报告内容不符合甲方要求的，应在甲方通知后【7】日内进行修改完善，逾期【7】日未修改或者修改【2】次后仍不满足甲方要求的，视为乙方根本违约，甲方有权单方面解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款【30】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，由乙方另行承担。

九、其它

1、因履行本合同产生的争议，双方应协商解决，协商不成的，有权向 甲方住所地人民法院提起诉讼。

2、本合同自双方签约人签字并加盖公章之日起生效。本合同一式四份，甲方执三份，乙方执一份，具有同等法律效力。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

此页以下无正文。

甲　方（法人公章）

单位名称：西安市精神卫生中心

地　址：西安市长安区康和路 666 号

法定代表人/授权代表人（签字或盖章）：

联系电话：

签订日期：2026 年 1 月 1 日

乙　方（法人公章）

单位名称：西安吉百士信息科技有限公司

地　址：西安市碑林区友谊西路 167 号天金大厦南楼 708-1

法定代表人/授权代表人（签字或盖章）：

开户银行：西安银行股份有限公司朱雀路支行

帐　号：5130 1154 0000 0415 95

联系电话：15529467639

签订日期：2026 年 6 月 1 日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App