合同编号 Zb 下-398

2026 年度第三方满意度调查委托合同

甲方：西安市第三医院

住所地：西安市未央区凤城三路东段 10 号

法定代表人：刘永忠

乙方：西安吉百士信息科技有限公司

住所地：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：马丹

一、委托事项

甲方委托乙方通过电话调研、现场一对一线上平台调研、线上二维码调研等方式开展对患者和职工的满意度调研工作，12 个月完成≥12525 份患者有效样本量调查。

其中门诊患者采用现场一对一线上平台调查方式，调查有效量≥5010 份/年；出院患者/住院患者采用电话调查和现场一对一线上平台调查方式，调查有效量≥7515 份/年。按月提交患者满意度分析报告结果。

职工满意度调研采用线上二维码方式进行调研，每半年调研一次，调研有效量≥1180 份/半年（在岗职工 75%），按时提交职工满意度分析报告结果。

二、甲方责任

（一）甲方指定专人对接调研事宜，联系人：许洋　联系电话：18189194890 指定邮箱：397890742 @qq.com。

（二）甲方需积极配合乙方调研工作，包括但不限于在不影响经营秩序的情况下许可乙方在导台或科室分诊台等医院现场开展问卷采集工作。

（三）甲方应在需要电话调研前 20 日向乙方提供出院患者信息，患者信息

包括但不限于姓名、性别、年龄、就诊科室、疾病诊断、联系电话、就诊医生等。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

（一）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。

（二）乙方应通过 电话、医院现场一对一线上平台调研、线上二维码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。

（三）乙方调查时间为每月 10-20 日。调查结束后一周形成调查报告，含纸质版电子版交于医院指定部门。调研报告内容应包括：调研形式、调研范围、调研数据及结果分析建议，除以上内容外，乙方应本着真实全面地调研形式出具报告的其他内容。

（四）乙方保证切实、认真进行调研工作，所提交的调研报告和数据真实可信、分析科学全面、意见切实可行。

四、乙方服务承诺

（一）满意度调查表内容符合医院实际情况，响应医院工作随时调整调查细节，科学务实的完成调研工作。

（二）调研人员通过严格考核和岗前培训，且人员应包含医学类专业人员，数据分析统计人员，以上人员需提供证书复印件或专业证明作为本合同附件；同时确保调研人员遵纪守法、注意仪容仪表，使用文明礼貌用语。

（三）乙方不定期将与甲方沟通医院的实际情况（门诊科室及各科室日门诊量、住院科室数量及出院患者数量），按照科学的数据样本采集理论，对有效样本进行分配，保证公平公正。

（四）调研人员按时进驻医院现场开展门诊/住院患者满意度调研工作；按时完成调研任务，按时提交满意度调研报告。

（五）门诊/住院患者采用现场一对一线上平台调研，保证调研结果真实性，记录患者反馈意见尽量详细（责任到人），住院患者备注床号，后续方便医院落实和整改。

（六）乙方不定期将有督导人员进行现场督导，保证调研工作不弄虚作假，保证调研问卷结果真实性和可靠性。

（七）乙方严格遵守保密工作，确保被调研患者信息、调查问卷内容、调查报告等资料不外泄，如相关信息因乙方原因外泄，由此给甲方及患者造成的一切损失，由乙方全部承担。

（八）乙方承诺绝不将项目分包或转包给其他企业，均有乙方在职人员完成调研工作，杜绝临聘人员或兼职人员参与调研工作。

五、甲方考核标准

（一）调研期间如乙方人员与患者或家属发生矛盾，甲方可终止或解除合同，乙方应按照本合同第九条承担违约责任。

（二）甲方调查数据不得外泄，一经发现，甲方可终止合同，乙方应按照本合同第九条承担违约责任。

（三）甲方将随时组织人员对现场调研工作进行监管，如乙方人员存在弄虚作假，捏造事实等调研不真实现象，甲方可终止或解除合同，乙方应按照本合同第九条承担违约责任。

（四）乙方应在规定的时间内，保质保量完成有效调研样本量，提交调研报告不得拖延，乙方应按照本合同第九条承担违约责任。

（五）甲方可根据患者反馈的意见或建议真实性对乙方进行考核，乙方应尽全力将患者反馈意见责任到人（时间、地点、事件、当事人等），方便甲方根据意见进行落实调研真实性和后续整改，乙方应按照本合同第九条承担违约责任。

（六）乙方应按时将满意度报告、电话调研录音呈交甲方，甲方对调研数量和相关细节进行审核，乙方应按照本合同第九条承担违约责任。

（七）乙方人员接受甲方全体人员的监督：包括但不限于以下：是否持证上岗、是否规范着装、是否与患者发生冲突等，乙方应按照本合同第九条承担违约责任。

六、费用标准、支付考核标准、支付时间和方式

（一）本合同中的收费标准，服务周期 3 年，总费用 420000 元整（大写：肆拾贰万元整）。

（二）支付考核标准：

1.现场调研人员每次前往医院调研需在门诊办签到，是否存在频繁更换调研人员现象，杜绝兼职人员从事调研工作。

2.月度各模块满意度调研有效量是否完成；抽查出院患者回访录音；是否存在弄虚作假现象。

3.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。

4.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。

5.是否存在泄露患者信息和医院商业机密现象。

6.提供临时数据是否及时，处理突发时间是否及时，联系后项目负责人是否及时到场沟通协调处理。

7.供应商与医院对接配合是否融洽。

（三）支付时间：服务费用逐季度支付，达到付款条件后，供应商提供全额发票于采购人，采购人自收到发票后在30日内支付当季度服务费用。

（四）甲方通过银行转账方式向乙方支付咨询服务费：

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

七、保密事项

合作过程中，乙方知悉的甲方有关保密信息（包含但不限于甲方所提供的任何患者资料、信息及合作过程中乙方知悉的甲方其他信息），未经甲方书面同意，乙方不得向任何第三方披露；同时未经乙方书面同意，甲方不得向任何第三方披露乙方商业秘密（调研形式、调研问卷内容、调研报告内容等），若乙方泄露甲方提供的任何资料信息的，造成甲方的一切损失，乙方承担全部赔偿责任，赔偿的范围包括但不限于第三人对甲方主张的损失、直接损失、间接损失，以及甲方可能因此支出的律师费、诉讼费等。双方约定，合同期满结束，乙方将甲方提供的所有资料全部返还，不得保留。

八、合作期限

双方协商一致，本合作期限为 3 年，本次签订为第一年度合同，合同一年一签。任何一方非因法定或约定原因不得单方解除本合同。

九、违约责任

（一）乙方应按照合同约定交付调研报告，每延迟一天，应向甲方支付合同总金额 的1%作为违约金，逾期超过15天的，甲方有权单方面解除合同，合

同自甲方书面解除通知到达（即使拒收）乙方时解除，乙方应向甲方支付合同总价款30%的违约金，并赔偿造成甲方的全部损失。甲方原因导致迟延交付的除外。

（二）乙方若违反第七条保密义务约定，造成甲方保密信息泄露，应向甲方支付当期应得款项的30%违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

（三）如因乙方原因造成调研报告不符合同约定的质量要求，乙方应于20日内重新制作和提交调研报告，并向甲方支付合同总金额的30%违约金，甲方就重新提交调研报告，不再支付任何费用。

十、其它

（一）因履行本合同产生的争议，双方应协商解决，协商不成的，有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

（二）本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同一式陆份，甲方执伍份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

甲方:西安市第三医院

法定代表人或授权代表:

签订日期：2026年8月25日

乙方：西安吉百士信息科技有限公司

法定代表人或授权代表：

签订日期：2026年8月25日