**合同通用条款（服务类）**

**注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但不得偏离实质性条款。**

**一、总则**

**（一）合同当事人**

甲 方（采购人）：

电 话： 传真： 住所：

乙 方（中标人）：

电 话： 传真： 住所：

项目名称：

根据《中华人民共和国民法典》及“<#项目名称#>”采购文件的要求和采购结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的采购文件、响应文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

（二）乙方提供服务的受益人为甲方，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

**（三）基本情况**

服务类型：按采购文件“采购需求”的规定。

服务地点：按采购文件“采购需求”的规定。

**二、服务期限**

**服务期限**：两年，自 年 月 日至 年 月 日止。服务满一年后对乙方进行考核（详见合同附件2：宣传物料制作年度服务质量考核评分表），考核合格的，乙方继续提供第二年的服务；考核不合格的，服务合同终止，甲方不承担任何违约责任。（自合同签订生效之日起两年或采购金额达到99.9万元人民币为止，即以项目服务期限和项目限价先到者为准终止项目，乙方应自行充分评估、承担备货及经营风险，不得以此主张可期利益损失）。

1. **合同金额**

（一）合同金额

按实际产生的服务费用结算。具体按采购文件“采购需求”的规定及乙方的响应文件的报价。

（二）直接费用

本项目结算价格包括但不限于设计、制作、材料、送货上门、安装、检测检修、各种税费、人工、管理费、社会保险缴纳材料、机械、运输、劳保、管理、保险（包括服务人员的人身意外险等）、专利技术、技术支持与培训、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等一切费用，甲方不再另外支付任何费用。

**四、服务事项**

**服务事项**

具体事项按采购文件“采购需求”的规定及乙方的投标响应。

**五、双方权利义务**

**（一）甲方权利义务**

1.代表和维护产权人、使用人的合法权益；

2.审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等；

3.检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

4.负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料等，适时提供给乙方；

5.对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换；

6.协助乙方做好管理工作；

7.按时按采购需求的付款方式支付费用给乙方；

8.采购文件、响应文件及合同附件中约定的甲方其他权利义务。

**（二）乙方权利义务**

1.根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施。

2.未经甲方书面同意，不得将本项目以任何形式分包或转包给乙方之外的第三方，如有违反，甲方有权终止与乙方签订的服务合同。并限期乙方在规定的时间内移交服务项目及有关档案资料。

3.负责编制管理年度计划。

4.对乙方员工违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理。

5.在服务过程中发生的事故应及时告知甲方；所服务的设施需要维修、保养的，应事先告知甲方。

6.在服务过程中对无法解决的事项或设施需要维修、保养的，要及时向甲方反映。

7.在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责。

8.乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，要严格审查。同时，乙方的服务人员须严格按照甲方的规章制度提供相关服务。

9.乙方员工的工资、社会保险等福利，必须符合国家有关规定。

10.本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本服务事项，并向甲方移交全部有关档案资料。

11.采购文件及合同附件中约定的乙方其他权利义务。

**六、服务质量**

**服务质量要求详见采购文件“采购需求”的规定。**

**七、履约保证金**

**（一）履约保证金**

1.乙方提供履约担保的形式、金额及期限：乙方向甲方提供履约担保，担保方式采用现金履约担保，乙方自收到中标通知书之日起15日内通过银行转账的方式向甲方提交担保金额为人民币壹万元整（RMB¥10,000.00元），履约保证金须从乙方的银行账户转出。

2.保证范围：在合同有效期内或直至所有合同义务得到完全履行前，乙方不得撤销或撤回此担保。

3.发生以下情形，甲方应退还乙方票据：

（1）合同双方在合同期内履行了合同约定、没有违约行为，甲方应在服务期满起30天后20个工作日内无息退还乙方票据；

（2）甲方在合同期内因不履行合同约定等原因致使双方合同终止的，甲方应在合同终止之日起20个工作日内退还乙方票据；

（二）履约保证金的扣除及没收：

1.乙方违反合同及其附件约定的任何义务，甲方均有权在履约保证金中直接扣除，乙方应向甲方支付的违约金或损失赔偿额；履约保证金不足以弥补甲方损失的，由乙方另行承担赔偿责任。

2.乙方严重违约致使双方合同终止的，甲方有权全部没收上述履约保证金，不予退还；履约保证金不足以弥补甲方损失的，由乙方另行承担赔偿责任。

**八、付款方式**

（一）服务费按按季度进行结算。

（二）乙方不得委托第三方开具发票办理结算事宜，否则甲方有权拒付。支付前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，并承担由此产生的税费，否则甲方有权拒绝付款，且不承担违约责任。

（三）甲方以银行转账的方式支付。

（四）如遇不可抗因素，则甲方付款日期顺延。

（五）乙方收款银行名称、地址和账号如下：

户名：

开户银行：

账号：

纳税人识别号：

联系电话：

（六）乙方凭以下资料与甲方结算（每季度5日前提交上季度的结算资料）：

1.采购合同；

2.甲方签字确认的《宣传物料制作季度服务质量考核评分表》；

3.经甲方核对确认无误的宣传物料制作季度报表；

4.乙方开具的正式税务发票原件；

5.甲方财务部门要求的其他资料。

甲方在收到上述资料后30个工作日内开始办理付款手续。

**九、解除合同与赔偿损失**

（一）若乙方在履行合同期间违约（未按要求准时交货，或中途退出，或无故拖延工期，或产品制作质量不达标，或产品偷工减料，未按照要求的材质和参数进行制作等），甲方将向乙方发出整改通知。乙方不能限期整改的，每逾期一日，乙方需按当季度合格产品结算总金额的5%的数额支付违约金，甲方有权在每季度结算时进行扣减。

（二）服务期内，乙方拒绝整改或逾期整改达7个工作日或甲方向乙方发出各种整改通知累计达到5份，甲方有权单方面解除合同，造成的损失由乙方全部承担。若因乙方的违约，甲方有权向乙方追索损失，包括但不限于实际损失和甲方为维护合法权益支出的律师费、诉讼费、执行费、保全费等全部费用。

（三）其他违约责任按合同相应条款约定及《中华人民共和国民法典》的规定处理。

**十、不可抗力**

（一）由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起3天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

（二）不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

（三）由于法律法规或监管政策变化而导致本合同与法律法规或监管政策相抵触时，双方根据法律法规及监管政策以书面方式协商变更本协议，协商不成或者法律法规或监管政策变化致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

**十一、服务费的扣罚**

（一）每季度服务费支付前，进行考核评分，考核总分为100分，总分为《宣传物料制作季度服务质量考核评分表》（详见附件1），不同分值与费用支付如下：

1.当评分在90-100分为合格，当季服务费按100%支付；

2.当评分在80-89分为不合格，当季服务费按90%支付；

3.当评分在＜79分为不合格，当季服务费按85%支付；

4.合同执行期间累计达三次或连续两次不合格，甲方有权单方终止合同并将本项目另行发包，相关费用及损失由乙方承担。如终止合同，乙方必须在收到终止合同通知书之日起一个月内无条件退场并配合做好交接工作。

（二）上述服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方的意见为准。

**十二、争议及解决办法**

（一）本合同发生争议，由双方协商，协商或调解不成时按以下第 2 种方式解决：

1.中国广州仲裁委员会仲裁；

2.向甲方所在地人民法院提起诉讼；

3.下列文件被认为是组成本合同的一部分，并互为补充和解释，如各部分文件内容存在不一致的，其效力和解释按下列排列次序，排列在先者优先适用：

（1）合同实施后的补充协议、纪要、备忘录；

（2）本合同；

（3）中标通知书；

（4）采购文件及其澄清、补充文件；

（5）本合同附件；

（6）标准、规范和其他有关技术文件；

当合同文件出现含糊不清或不相一致，按以上排序仍不能解决的，在不影响项目合同履行进度的情况下，双方可协商解决。

**十三、检查与审计**

为配合监督管理部门的检查及评估合规风险的需要，甲方有权对乙方与本协议项下有关的经营情况进行调查或审计，乙方应当积极予以配合。

**十四、其他**

（一）如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更三日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

（二）乙方确保对甲方所有宣传物料制作信息严格保密，否则，由此产生的一切后果及责任均由乙方承担。

**十五、合同生效**

（一）本合同自甲乙双方法人代表或其授权代表签字及单位盖章之日起生效。

（二）本合同壹式陆份，其中甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等的法律效力。合同自双方签字盖章之日起即时生效。

（三）本合同未尽事宜，由双方协商处理，协商一致后签订补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

附件1：宣传物料制作季度服务质量考核评分表

附件2：宣传物料制作年度服务质量考核评分表

附件3：保密协议

（以下无正文）

甲方：广东省工人医院 乙方：

法定代表人： 法定代表人：

地址：广州市黄埔区长洲街长江路320号 地址：

电话：82556778 电话：

传真： 传真：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

开户行：工行广州黄埔军校路支行 开户行：

账号：3602004709000120050 账号：

**附件1：**

**宣传物料制作季度服务质量考核评分表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 供应商  名称 |  | | | 考核日期 | 年第 季度 | |
| 考核项目 | 所占  比例 | 考核指标具体描述 | | | | 得分 |
| 服务响应时间 | 30 | 设计服务 | 1.科室联系后的24小时内做出初步回应。初步回应的内容包括确认收到科室的请求以及预计完成进展的时间、预计价格。 2.在非工作时间内的请求提供一个紧急联系人在紧急情况时对接工作。 以上如符合条件得15分。 | | |  |
| 维修服务 | 售后服务响应的及时和有效；售后服务解决问题的准确性和专业性；  售后服务流程的规范性和完善性；  能够安排专业设计师（至少2名）负责医院物料制作项目。在接到紧急工作安排后能有1名人员在40分钟内到场响应；以上如符合条件得15分。 | | |
| 设计效果 | 20 | 设计内容表达清晰明确，符合医院的设计需求，且独立完成； 设计方案需提供清晰明确的图纸信息，内容不符合院方要求有及时修改设计内容直至院方满意。  以上如符合条件得20分。 | | | |  |
| 出品把控 | 20 | 产品需满足合同要求，且质量、安装需保证安全，无色差，无缺陷。以上如符合条件得20分。 | | | |  |
| 人员配置 | 20 | 项目负责人 | 固定一个对接联络人，以确保能够更快速地响应需求。该联系人将负责与客户保持紧密的沟通，并协调内部团队提供所需的支持。以上如符合条件得20分。 | | |  |
| 专业设计人员 | 配备固定的专业设计人员，配备的设计人员的标准满足合同要求，责任心强、具有良好的专业水平和沟通协调能力，可进行独立设计，至少2名固定设计人员。以上如符合条件得20分。 | | |  |
| 合作服务 | 10 | 需做到沟通与配合、敬业精神和服务态度、工作主动性。 | | | |  |
| 总分 | 100 |  | | | |  |
| 得 分 分 级 | | | | | | |
| 等级 | 分数标准 | | 相应措施 | | | |
| 合格 | 90～100 分 | | 当季服务费按100%支付 | | | |
| 不合格 | 80～89 分 | | 当季服务费按90%支付 | | | |
| 不合格 | ＜79 分 | | 当季服务费按85%支付 | | | |
| 合同执行期间累计达三次或连续两次不合格，甲方有权单方终止合同并将本项目另行发包，相关费用及损失由乙方承担。如终止合同，乙方必须在收到终止合同通知书之日起一个月内无条件退场并配合做好交接工作。 | | | | | | |

填表人： 填表日期：

**附件2：**

**宣传物料制作年度服务质量考核评分表**

**评分人： 所在科室： 时间：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评分内容** | **评分标准** | **评分** |
| **服务内容** | ①提供的服务内容全面、准确，能否满足医院的实际需求（20分）  ②服务方案的创新性和实用性（20分）  ③能否根据医院需求提供定制化服务（20分）  ④服务过程中是否积极沟通，及时反馈（20分）  ⑤服务内容的完整性和规范性（20分） |  |
| **响应时间** | ①及时响应医院的请求和需求（20分）  ②在约定时间内完成服务任务的准确性（20分）  ③对紧急情况或突发事件的快速处理能力（20分）  ④在服务过程中，及时告知进度和结果（20分）  ⑤响应时间的稳定性和可靠性（20分） |  |
| **物料质量** | ①提供的物料符合医院的质量标准和要求（20分）  ②物料的质量和耐用性（20分）  ③物料设计的专业性和美观性（20分）  ④物料制作过程中的质量控制和检验（20分）  ⑤物料使用过程中的安全性和环保性（20分） |  |
| **售后服务** | ①售后服务响应的及时和有效（20分）  ②售后服务解决问题的准确性和专业性（20分）  ③售后服务人员的态度和沟通能力（20分）  ④售后服务流程的规范性和完善性（20分）  ⑤售后服务的持续性和客户满意度（20分） |  |
| **价格考核** | **对不在常规物料清单的项目随机抽取进1项进行考核：**  **①与市场平均价一致（100分）**  **②低于市场平均价，加20分**  **③高于市场平均价，扣20分** |  |
| **平均总得分** | |  |

**年度服务质量评分标准说明**

1.年度服务质量评分表由办公室牵头组织4个临床/职能科室进行打分。总分平均分≥85分以上为及格，可续签第二年合同。

2.每个评分项中的评分标准都对应具体的分数，以便评委进行公正、客观的评分。

3.评委在评分时，应根据实际情况，结合评分标准，给出合理的分数。

**附件3：**

**保 密 协 议**

甲方：广东省工人医院

乙方：

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规及 项目（以下简称“项目”），为保障甲乙双方的合法权益，明确双方在项目过程中的保密义务，经双方友好协商，特订立本保密协议如下：

一、保密范围

1、甲方提供的所有涉及商业秘密、技术秘密、经营秘密、患者个人信息等所有信息；

2、乙方在提供项目过程中所知悉的甲方内部事务、财务状况、发展规划、合作供应商等涉及商业秘密的信息；

3、双方在协议履行过程中产生的其他涉及保密的信息。

上述保密信息可以以数据、文字及记载上述内容的资料、光盘、软件、图书等有形媒介体现，也可通过口头等视听形式传递。

二、保密义务

1、乙方应严格保守甲方的商业秘密，未经甲方同意，不得向任何第三方泄露或使用；

2、乙方应采取合理的保密措施，确保保密信息的保密性；

3、乙方在提供项目服务过程中，不得利用甲方的商业秘密为自己或第三方谋取利益；

4、乙方在协议终止或解除后，仍应继续履行保密义务。

5、双方保证保密信息仅可在各自一方从事该项目研究的负责人和雇员范围内知悉。在双方上述人员知悉该保密信息前，应向其提示保密信息的保密性和应承担的义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本协议规定的程度。

6、如果接收方被要求向政府部门、法院或其他有权部门提供保密信息，接收方在可能的情况下，应立即向提供方予以通报，以便提供方能以保密为抗辩理由或取得保护措施，并且应用尽适用法的所有程序来保护该保密信息，由此所花费的合理费用由提供方承担。

7、非权利授予条款：任何保密信息的获得并不意味着授予接收方任何有关提供方所有的专利权或版权，也不意味着授予接收方有关对方保密信息的任何权利，除了接收方有权为履行其在合同项下的义务合理使用提供方提供的保密信息。

8、在每一单独订立合同的项目终止之后，协议所涉及的由提供方送交给接收方的一切保密信息，无论是书面的还是其他具体形式，以及接收方所作的复印件均需立即交还提供方，或者予以销毁，且有关销毁凭证应同时送交给对方

9、任何一方不得将本协议项下的权利和义务转让给第三方，但获得对方书面同意的除外。

三、保密期限

保密义务不因合同履行完毕或者终止而终止。乙方承担保密义务的期限自甲、乙双方签订本合同时起至甲方向社会公众披露该信息时止，在此期间无论甲、乙双方合同关系是否存在，乙方都应无条件地保守甲方的商业秘密。

四、违约责任

1、任何一方违反本协议的规定，应在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响，并应承担违约责任，向守约方支付违约金，违约金的具体数额为双方合作项目金额的30%。

2、如违约方因泄露保密信息导致甲方遭受严重损失的，违约方应承担相应的法律责任。

3、上述违约金数额并不影响受损害方向违约方要求损害赔偿。该等赔偿以受损害方实际遭受的损失为限。

五、争议解决

双方在履行本协议过程中发生的争议，应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

六、其他

本协议一式陆份，双方签字、盖章生效后，具有同等法律效力，甲方执肆份，乙方执贰份。

甲方（盖章）：广东省工人医院 乙方（盖章）：

法定代表人： 法定代表人：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日