



江苏大学附属医院患者满意度 第三方调查服务协议

甲方：江苏大学附属医院

（地址：镇江市京口区解放路 438 号）

乙方：江苏全普市场调研咨询有限公司

（地址：南京市玄武区 258 号锦盈大厦 406 室）

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规，经协商就甲方患者满意度第三方调查的有关事项达成如下协议：

一、委托内容

甲方委托乙方对本院 2024 年 08 月 01 日至 2025 年 07 月 31 日的出院患者、门诊急诊患者抽样进行满意度电话调查，并对回访情况进行分析和医患关系管理的策划。

二、双方责任

1. 甲方按照统一时间（委托期间每月 5 号前，遇节假日顺延）将上个月度门诊患者、出院患者信息（主要包括姓名、年龄、性别、科室、电话、地址、入院时间及出院时间）、急诊患者信息交乙方。为保证甲方及时获得调查信息，乙方应在收到甲方数据后的 15 个工作日内将调查结果反馈给甲方。

2. 乙方按照每月抽取出院患者 600 例、门诊患者 150 例、急诊患者 50 例信息进行调查。

3. 甲方通过入出院宣教、张贴公告、院内刊物等多种途径将第三方调查的特定服务电话告知出院患者及家属。

4. 乙方根据甲方要求合理设计问卷内容，并经甲方确认，在协议签订后开展工作。

5. 本项目周期内，乙方免费为甲方提供一次职工满意度调查，并提供职工满意度书面及 PPT 调查分析报告。

6. 乙方收到甲方数据后的 15 个工作日内将上年度回访情况反馈至甲方，内容需包括回访的样本量（含总样本量、回访成功数、回访成功率、回访成功病例的相关信息）、满意度得分、满意度表现、各分项调查项目综合评价汇总、建议和要求信息汇总、表扬和批评信息汇总、不满意信息汇总、收受红包情况汇总、调查原始数据等；每月度向甲方提供内容详实的出院、门诊、急诊患者满意度调查报告，内容需包含各科室（单元）的满意度情况、结果分析、提出意见与建议。每年度结束后的 30 个工作日内，向甲方提供内容详实的年度患者满意度书面及 PPT 调查分析报告，内容需包含总体满意度情况、各科室（单元）的满意度情况、结果分析、提出意见与建议。

7. 乙方向甲方提供明确批评、收受红包情况等录音。所有回访录音，可供甲方抽查回访真实性及质量。

8. 本项目周期内，提供 1 次现场明查暗访，由乙方携带录音录像设备记录检查过程，调查结束后 15 个工作日内，反馈调查报告和视频等材料。

三、委托期限：2024 年 08 月 01 日至 2025 年 07 月 31 日

四、委托费用

电话每抽取一例 3.9 元，回访成功率不低于 60%，按每月 800 例有效例数计算，本项目每年调查费用 37440 元，大写：叁万柒仟肆佰肆拾元（按实际发生有效例数计算费用）。

五、付款方式

甲方每季度对乙方满意度调查服务进行评价考核（考核表见附件），考核合格为 90 分，考核合格及以上直接付款；考核不合格，每低 5 分，在应付费用中扣款 500 元。如有 2 次考核不合格甲方有权终止合同。双方确认后结算费用，乙方根据实际调查的患者数据及考核情况开具发票给甲方，甲方在收到发票后三个月内付款支付数据费用给乙方。

六、保密条款

双方保证对在讨论、签订、执行本协议过程中所获悉的属于对方的且无法自公开渠道获得的文件及资料（如患者基本信息、单位运营情况、财务信息、技术信息、经营信息等）予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，任何一方不得向第三方泄露涉及保密条款的内容（法律、法规另有规定或双方另有约定的除外）。

七、其他条款及条件

1. 本协议书原件一式肆份，甲方执叁份、乙方执壹份。
2. 未尽事宜由双方协商以补充协议或文件方式确定，与本协议具有同等效力。
3. 回访的具体项目附后（即调查问卷）。
4. 合同期内，如增加调查单元或例数，按照上述约定增加相关费用。

甲方签字（章）：

授权人签字：

日期：



乙方签字（章）：

授权人签字：

日期：



附件 1：乙方向甲方提交报表程序及内容

乙方向甲方提供专业回访分析，以提高医疗机构管理水平，提升病人满意度。

所有医患关系管理项目分阶段启动。第一阶段项目实时内容如下：

1. 服务内容描述：患者满意度回访
2. 服务内容：对出院患者、门诊患者、急诊患者进行满意度回访，并给予相应的报表以供分析。
3. 样本构成：为保证调查数据的实效性，乙方在甲方提供数据后的 15 个工作日内将调查结果反馈至甲方。乙方需将出院患者、门诊患者、急诊患者每月按比例调查（数据需覆盖所有调查科室），按时反馈至乙方。
4. 样本抽取：由乙方完成，甲方提供必要的配合；
5. 服务方式：向出院患者、门诊患者、急诊患者进行电话回访；
6. 语言类别：以普通话为主，方言为辅；
7. 服务时间：5×8 小时/周，星期一至星期五 9:00 至 18:00；
8. 服务热线：甲方将在项目执行阶段提供呼出号码；
9. 回访业务流程：病人满意度问卷设计→电话外呼系统设置→病人数据导入→外呼任务安排→外呼任务执行→外呼结果统计分析→外呼结果上报。

工作报表

报表种类	频率	报表内容
呼出	月报 年报	1. 医院调查样本量（包括调查总样本量、调查成功数、调查成功比例、回访成功病例的相关信息） 2. 医院各科室调查满意度得分总体表现及排名 3. 医院各科室满意度表现及排名 4. 各分项调查项目综合评价汇总 5. 建议和要求信息汇总 6. 表扬和批评数据汇总 7. 不满意信息汇总 8. 收受红包情况汇总 9. 调查原始数据

附件 2：问卷（1）出院患者满意度调查问卷

（告知调查对象：满意度调查评分为 0-100 分，75 分为合格）

- Q1. 您觉得所接触的医生的服务态度怎么样？
- Q2. 您觉得所接触的医生的技术怎么样？
- Q3. 您觉得所接触的护士的服务态度怎么样？
- Q4. 您觉得所接触的护士的技术怎么样？
- Q5. 您觉得挂号（收费）处的工作人员的服务怎么样？
- Q6. 您觉得药房的工作人员服务怎么样？
- Q7. 您觉得检验科的工作人员服务怎么样？
- Q8. 您觉得麻醉科的工作人员服务怎么样？
- Q9. 您觉得 ICU 的工作人员服务怎么样？
- Q10. 您觉得入院准备中心的工作人员服务怎么样？
- Q11. 您在办理住院（出院）手续时工作人员的服务怎么样？
- Q12. 您在做 B 超、彩超等检查时工作人员的服务怎么样？
- Q13. 您在做心电图等检查时工作人员的服务怎么样？
- Q14. 您在拍 X 光片检查时工作人员的服务怎么样？
- Q15. 您在做 CT、磁共振等检查时工作人员的服务怎么样？
- Q16. 您觉得工作人员是否注意保护您的隐私？
- Q17. 在目前伙食标准下，您觉得医院食堂饭菜情况 0-100 分可以打多少分？
- Q18. 您在住院期间是否收到每日费用清单或能查询到每日费用？
- Q19. 出院后该病区的工作人员是否回访过您？
- Q20. 您在这次就医期间是否给医院工作人员送过红包？
- Q20_1. 您给医务人员送红包时，他们的态度和做法是？
直接拒收、收下后退回、收下后未退
- Q20_2. 拒收/退回红包医务人员姓名、科室？（直接拒收、收下后退回时提问）
- Q20_3. 收受红包医务人员姓名、科室、何时、何地、金额··？（收下后未退时提问）
- Q21. 表扬/批评

Q22. 您对这家医院还有哪些建议和要求？

五、
分
部
二

问卷（2）门诊患者/家属调查问卷

（告知调查对象：满意度调查评分为 0-100 分，75 分为合格）

- Q1. 您觉得医院的就诊环境怎么样？
- Q2. 您认为医院的就诊流程怎么样？
- Q3. 您认为接诊医生的技术水平怎么样？
- Q4. 您认为接诊医生的服务态度怎么样？
- Q5. 您认为护士的服务态度怎么样？
- Q6. 您认为“一站式”服务中心工作人员的服务态度怎么样？
- Q7. 您觉得门诊挂号（收费）处工作人员的服务态度怎么样？
- Q8. 您觉得中药房工作人员的服务态度怎么样？
- Q9. 您觉得西药房工作人员的服务态度怎么样？
- Q10. 您认为检查预约中心工作人员的服务态度怎么样？
- Q11. 您觉得检验科工作人员的服务怎么样？
- Q12. 您觉得输液室工作人员的服务怎么样？
- Q13. 您觉得换药室工作人员的服务怎么样？
- Q14. 您觉得做 B 超、彩超等检查时工作人员的服务怎么样？
- Q15. 您觉得做心电图等检查时工作人员的服务怎么样？
- Q16. 在拍 X 光片检查时工作人员的服务怎么样？
- Q17. 在做 CT、磁共振等检查时工作人员的服务怎么样？
- Q18. 您觉得工作人员是否注意保护您的隐私？
- Q19. 您觉得本次治疗所花费的费用怎么样？
- Q20. 表扬/批评
- Q21. 您对这家医院还有哪些建议和要求？

问卷（3）急诊患者满意度调查问卷

（告知调查对象：满意度调查评分为 0-100 分，75 分为合格）

- Q1. 您觉得急诊科医生服务态度怎么样？
- Q2. 您觉得急诊科医生技术水平怎么样？
- Q3. 您觉得急诊科护士服务态度怎么样？
- Q4. 您觉得急诊科护士技术水平怎么样？
- Q5. 您觉得急诊科医护人员在诊治过程中，是否注意保护您的隐私？
- Q6. 您觉得急诊科医护人员在诊治过程中，是否与您交流、尊重您的知情权和选择权？
- Q7. 您觉得急诊科医护人员，在抢救或转送患者检查、住院过程中是否及时？
- Q8. 您觉得急诊科整体的工作秩序、卫生状况怎么样？
- Q9. 表扬/批评
- Q10. 您对服务改进工作有何建议和意见？

问卷（4）职工满意度调查问卷

分工会科室工号 _____

Q1. 你的努力工作得到了公平的回报

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q2. 你对自己的薪酬以及各项福利待遇感到满意

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q3. 你认为医院的制度是否能够得到有效的执行

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q4. 你对自己本科室是否满意

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q5. 你对医院人才培养及梯队建设是否满意

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q6. 你对医院的绩效分配制度的满意度

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q7. 你对目前的工作是否满意

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q8. 你的工作岗位晋升机会很多

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q9. 你的工作是否得到了领导及同事的认可

☐ 非常认可 ☐ 一般认可 ☐ 不认可

Q10. 你的工作让你感到高压和疲惫不堪

☐ 非常认可 ☐ 一般认可 ☐ 不认可

Q11. 你对医院环境、卫生和秩序的满意度

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q12. 你对目前医院各部门之间的团队协作是否满意

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q13. 和同类型医院相比，本医院的各项待遇及综合福利比较好

☐ 非常满意 ☐ 一般满意 ☐ 不满意

Q14. 你对医院下一步发展有哪些建议？（填空题）

Q15. 您对本单位工会工作的总体评价（）

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

Q16. 您对本单位工会进一步做好工会工作的意见和建议（填空题）

Q17. 您对校工会工作的总体评价（）

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

Q18. 您对校工会进一步做好工会工作的意见和建议（填空题）

附件 3：第三方满意度调查服务评价考核表

为加强对第三方满意度调查服务的监管，确保满意度调查工作顺利开展，特对第三方满意度调查服务情况进行考核。

内容		分值	实际得分
1. 乙方根据医院要求合理设计调查内容，满足医院调查需求。		10	
2. 乙方调查内容真实、客观、及时、准确，无弄虚作假等。		15	
3. 乙方在规定时间内反馈调查报告。		10	
4. 调查报告质量符合要求。		10	
5. 回访成功例数符合要求。		10	
6. 乙方不得向第三方泄露患者信息及医院相关信息。		15	
7. 乙方在紧急情况下能及时响应，时效性好，及时解决问题。		10	
8. 对甲方提出的意见及建议，乙方能及时整改。		5	
9. 未发生由于乙方调查态度或行为等所致的投诉。		10	
10. 其他不规范行为等。		5	
考核 结果			

注：考核合格为 90 分，考核合格及以上直接付款；考核不合格，每低 5 分，在应付费用中扣款 500 元。如有 2 次考核不合格甲方有权终止合同。

院方考核人员（签名）：

日期： 年 月 日