



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

住所地：南京市玄武区中央路 258 号锦盈大厦 4 楼 406 室

联系电话：18115601414

法定代表人：张德琴，职务：董事长。

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 2025 年 10 月 01 日至 2028 年 09 月 30 日的出院患者、门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 10 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 30 日内将调查结果反馈给甲方。乙方的指定对接人员为周佳佳，如乙方变更对接人员，应立即书面告知甲方。

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，乙方应甲方的通知免费为甲方提供一次职工满意度调查，并于 15 日内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 30 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、调查原始数据及录音原始载体等；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 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. 乙方收到甲方数据后的 30 日内，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. 乙方回访人员使用礼貌用语，语速适中，态度温和，具备高度的责任心和耐心，能够细致倾听患者诉求。

9. 乙方保证其统计的回访成功率的真实性，保证每月的回访成功率不低于 60%。

三、委托期限：2025 年 10 月 01 日至 2028 年 09 月 30 日

四、委托费用

合同总费用：155000 元/三年，大写：人民币壹拾伍万伍仟整，电话每抽取一例 5.38 元，按实际发生有效例数计算费用，月回访成功率不低于 60%（全部问卷回答完成即为有效，若成功率低于 60%需扩大回访基数进行补充），。该价款已包含乙方履行本协议全部义务所应获得的价格，乙方在协议规定的服务范围内不得以任何理由要求增加费用，甲方书面同意的除外。

甲方支付前述款项的前提至少还包括乙方无任何存量的违约行为。

五、付款方式

甲方每三个月对乙方满意度调查服务进行评价考核（考核表见附件），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费用给乙方。

六、保密条款

乙方保证对在讨论、签订、执行本协议过程中所获悉的属于甲方的且无法自公开渠道获得的信息、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。未经甲方同意，乙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）。乙方存在向第三方泄露本协议对应的任何信息的情形，均视为违约，乙方应立即纠正其违约行为并赔偿由此给甲方造成的损失。

七、其他条款及条件

1. 本协议生效后，如乙方违约，须向甲方承担协议总价 10%的违约金。
2. 如乙方逾期提交回访情况，每逾期一日承担违约金 500 元；如逾期超过五日，甲方有权解除本协议，且不影响乙方承担其他违约责任。
3. 乙方连续两个月或者连续 12 个月内累计三个月回访成功率低于 60%，甲方有权解除本协议。
4. 乙方应负责处理因回访造成的负面影响及投诉等，在投诉被处理完毕前，甲方有权暂停支付所有款项。单月投诉超 3 起，甲方有权解除协议并无需向乙方支付任何费用，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失，
5. 甲方抽查发现乙方上报的成功率虚假，甲方有权拒绝支付对应统计周期的费用，且有权解除协议并要求乙方承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的损失。
6. 乙方存在明显违约且对甲方利益造成影响，或者存在其他违约行为且未能按照甲方要求全部整改完毕，甲方均有权解除本协议。
7. 如甲方基于乙方违约而解除协议的，乙方应向甲方支付违约金并赔偿由此给甲方造成的赔偿损失。
8. 本协议无论因何种原因解除或者终止，乙方均应立即向甲方移交全部调

查数据和回访录音原始载体。

9. 根据甲方招标要求及乙方中标承诺投标文件、承诺书服务要求等均为本协议附件，甲方的相关制度亦对乙方具备对应的约束力，构成乙方在本协议项下的义务来源并应得到乙方的全面遵守；

10. 乙方的工作人员不与甲方构成任何的劳动或者劳务关系，乙方就保障其工作人员的合法权益。

11. 乙方因签订和履行本协议而涉及的所有安全义务以及对应的费用，均由乙方自行承担，由此产生的所有法律责任(包括民事\行政\甚至刑事)均由乙方承担。

12. 本协议载明的乙方住所地以及联系方式，既可作为甲方向乙方送达使用，亦可作为法院向乙方送达使用，且据此所作的前述送达均为有效。

13. 本协议所述的各项义务，乙方均应切实履行，即使双方存在付款、开票等争议，乙方亦无权以任何借口或理由拒绝履行。

14. 本协议签署地为镇江市京口区；因本协议发生争议，由双方协商解决，协商不成的，提交甲方所在地人民法院解决；

15. 本协议书原件一式肆份，甲方执叁份、乙方执壹份。

16. 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。

17. 回访的具体项目附后（即调查问卷）。

甲方签字（章）：

授权人签字：

日期：2025.9.29



乙方签字（章）：

授权人签字：

日期：2025.09.30



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 30 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，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（低于 70 分的内容，须提供科室、人员、事由等具体失分原因） 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

- 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. 您觉得综合服务窗口（挂号收费、医保、预约）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. 您觉得入出院中心的工作人员服务怎么样？
- Q11. 您在做超声检查时工作人员的服务怎么样？
- Q12. 您在做心电图等检查时工作人员的服务怎么样？
- Q13. 您在做影像（X 光、CT、磁共振、PET-CT 等）检查时工作人员的服务怎么样？
- Q14. 您觉得工作人员是否注意保护您的隐私？
- Q15. 您觉得第三方（护工、保洁、陪检、保安）人员服务怎么样？
- Q16. 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？
- Q17. 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？
- Q18. 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. 您给工作人员送红包时，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？

问卷（2）门诊患者/家属调查问卷

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. 您认为综合服务窗口（挂号收费、医保、预约）工作人员的服务态度怎么样？

Q7. 您认为服务台、志愿者、自助机指导等工作人员服务怎么样？

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. 您觉得检验科工作人员的服务怎么样？

Q11. 您觉得输液室、注射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. 您觉得做超声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. 在您在做影像（X光、CT、磁共振、PET-CT等）检查时工作人员的服务怎么样？

Q17. 您觉得工作人员是否注意保护您的隐私？

Q18. 您觉得第三方（保洁、保安）人员服务怎么样？

Q19. 您觉得本次治疗所花费的费用怎么样？

Q20. 您在这次就医期间是否给医院工作人员送过红包？

Q20_1. 您给工作人员送红包时，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？

问卷（3）急诊患者满意度调查问卷

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. 您觉得第三方（保洁、物业、保安）人员服务怎么样？

Q10. 表扬/批评

Q11. 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。		10	
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。		20	
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协议。

院方考核人员（签名）：

日期： 年 月 日

