

市场服务包合同

甲 方：

地 址：

法 定 代 表 人：

联 系 人：

联 系 电 话：

乙 方：

地 址：

法 定 代 表 人：

联 系 人：

联 系 电 话：

鉴于：

1、甲乙双方 2024 年已签署《产品市场服务合作协议》（协议编号：_____）（以下简称“**母合同**”），建立了产品市场服务项目合作关系，乙方获得母合同约定下对甲方指定区域、产品提供市场服务的资格。

2、乙方需根据甲方营销行为信息化管控系统发布的服务要求开展具体市场服务活动，该具体服务要求甲方将以特定服务包（以下简称“**服务包**”）需求的方式向乙方提供。

现经甲乙双方友好协商，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规以及母合同的约定，就服务包的相关事项达成如下子合同（以下简称“**本合同**”）：

一、 服务包期限

1、本合同项下的服务包期限为：_____至_____（以下简称“**服务期限**”）。

2、若因乙方需求或双方协商一致，需要延长服务期限，乙方应在服务期限届满前

至少【5】个工作日内向甲方书面提出延期申请，双方应另行签订补充协议明确延期的期限和条件等相关内容。

3、若本合同服务期限内母合同出现提前解除或终止的情形，则本合同随之提前解除或终止，且甲方无需就本合同提前解除或终止承担任何补偿或赔偿责任。

二、 服务包内容

1、本合同中服务包系指甲乙双方按母合同约定的市场服务内容项下，乙方根据甲方提出的服务要求拟具体提供的市场服务。该服务包均发布在营销行为信息化管控相关系统（统称“营销行为信息化管控系统”，以下简称“系统”）中。如根据市场服务需求，服务过程中涉及系统未能涵盖或支持的事项，以双方书面约定为准。

2、本合同项下，乙方向甲方提供以下服务包内容：

序号	服务项目	服务项目计划数量 (次)	服务项目基础价格 (元)	服务项目目标权重(%)

3、甲方有权根据业务开展情况和市场环境变化对服务包内容进行适当调整，如本条第2款中约定的服务项目、数量及价格有调整，双方需另行签署补充协议。

4、本合同中所用术语定义如下：

1) 服务项目计划数量：指本合同第二条第 2 款所列服务项目在系统中下发的预计执行次数或频率，单位为次。

2) 服务项目完成数量：指乙方实际完成且经甲方系统审核通过的服务项目数量，单位为次。

3) 服务项目基础价格：指单次服务项目的服务费用（本合同项下所有金额均为人民币且含税，单位为元）。

4) 服务项目目标权重：指甲方为服务项目设定的相对重要性比例，以百分比表示。

三、 服务包评价

1、 概述

乙方为甲方提供服务期间，甲方将对乙方本合同项下服务包中各服务项目的完成数量、服务项目执行程度、服务项目完成质量和被服务市场服务成效进行综合评分（以下简称“服务包评价”）。

服务包评价的最终得分将以百分比的方式进行评估和打分，具体评价指标和权重以本合同及后续签订的与服务评价相关的文件（如有）为准，甲方将提供评价结果的详细报告至乙方，乙方有权反馈相关意见，但甲方对乙方的评价得分拥有最终解释权和确认权。服务包评价结果将作为甲方向乙方结算服务费用的重要依据，如乙方已执行的服务包项目未达到约定标准，除双方另有约定外，甲方将根据服务包评价结果按比例扣减服务费用。

2、 服务包评价

2.1 服务包评价标准

为保障市场服务质量与效果，乙方须接受并配合甲方开展的服务包评价工作，具体评价标准如下表：

指标分类	指标名称	指标设置		指标定义	指标计算方式
服务项目完成数量	服务包执行数量	基础分值		在服务期限内，按合同要求乙方实际执行并完成的服务项目数量	依据系统统计服务期限内乙方完成的服务项目数量的积分
服务项目执行程度	服务项目完成度	指标权重	90%	即服务包计划完成率，指的是服务期限内本合同项下所有服务项目实际完成积分与下发计划积分的比例	所有服务项目实际完成积分/所有服务项目下发计划积分

指标分类	指标名称	指标设置		指标定义	指标计算方式
	服务计划偏差率		10%	旨在考察服务期限内，本合同项下的各项服务项目实际完成情况与系统下发的计划数量的总体结构偏离程度	单项服务项目偏差率的绝对值 $= (\text{实际完成积分} - \text{下发计划积分}) / \text{下发计划积分}$ $\text{服务计划偏差率} = \sum (\text{单项服务项目偏差率的绝对值} \times \text{服务项目目标权重})$
服务项目完成质量	服务质量评价	指标权重	50%	此项为定性指标，甲方拟从专业性、可靠性、有效性、沟通能力和问题解决能力等指标对乙方进行评价。根据实际情况由业务团队进行评分	制定具体评价指标，由甲方及甲方授权的关联方及人员（主要指业务团队）对服务项目完成质量以甲乙双方认可的形式进行综合评价，通过系统或书面形式告知乙方评价结果 最终参考目标分值确定的得分
	市场客户接洽率		20%	旨在考察在服务期限内，乙方市场服务活动所接触到的目标客户总数与潜在目标客户总数的比例，目标客户包括但不限于区县疾控、POV、社区、广泛人群等	服务项目服务区域内实际覆盖的客户数量/服务区域内目标客户数量 以服务区域为维度设置接洽率目标值，并按照实际接洽数量计算接洽率，服务区域目标值以甲方或系统设定为准 最终参考目标分值确定的得分
	市场覆盖率		20%	旨在考察乙方的市场服务活动的有效性，该指标通过区县疾控客户分级、各级客户分值设定和目标分值设定，最终评价实现分值与目标分值的比例，为乙方最终得分	服务包项下服务产品在服务期限内的实现得分/双方共同协商并在系统发布的目标分值
	客户满意度		10%	从甲方选定的市场目标客户角度，对乙方的市场服务做出满意度评价，通过甲方及甲方授权的关联方及人员给目标客户发放调查问卷的方式完成	根据调查问卷收集数据进行计算
被服务市场服务成效	目标人群市场渗透率	最终参考目标分值确定的得分		旨在考察服务期限内，乙方服务区域内服务包覆盖产品在目标人群中的使用情况，动态监测市场服务的长期效果	实际达成的目标人群市场渗透率/目标人群市场渗透率目标分值

2.1.1 服务包评价标准中的服务质量评价和目标人群市场渗透率指标，由甲方根据历史数据、市场调研和业务增长预测设定目标分值，并根据目标分值设定对应得分，具体目标分值及对应得分如下表：

指标分类	指标名称	指标目标分值	对应得分（百分比）
服务项目完成质量	服务质量评价	90%（含）	100%
		90%以下	依据实际评分确定的得分
被服务市场服务成效	目标人群市场渗透率		依据指标计算方式确定的得分

2.1.2 甲方有权根据业务开展情况和市场环境变化进行调整服务包评价标准，调整后标准经甲乙双方协商一致后执行，并另行签署补充协议。

2.1.3 总市场服务费用计算规则

总市场服务费用=服务项目基础费用*服务项目执行程度得分*服务项目完成质量得分*被服务市场服务成效得分

其中：

服务项目基础费用=服务项目完成数量*服务项目基础价格

服务项目执行程度得分=服务项目完成率*指标权重+（1-服务计划偏差率）*指标权重

服务项目完成质量得分和被服务市场服务成效得分，根据本条约定的服务包评价标准，确定最终实际得分。

总市场服务费用的金额将根据服务包评价动态调整，并作为本合同第四条第2款付款方式中所有付款阶段的付款基础。

2.1.4 甲方承诺，乙方完成的本合同项下的服务项目数量，经甲方审核确认后，作为支付服务费用的基础，甲方同意向乙方支付总市场服务费用的【20%】作为保底服务费用，以保障乙方获得基本收益，具体付款方式遵循本合同第四条第2款中关于首期付款的规定。

2.2 服务包监督检查

服务包监督检查包括对乙方服务包涉及的服务过程文件完整性、真实性、充分性与合规性进行抽查。

甲方每季度采用随机抽样方式对乙方已进入“待结算”状态服务包进行服务合规评价。若结果显示服务包存在合规风险或异常，则甲方有权对该等服务包进行补充检查，

补充检查结果最终显示无异常，则该等服务包可进入本合同第四条第2款中期付款前服务包评价流程；若补充检查发现乙方不满足合规评价标准（包括但不限于出现违规事件、服务包所涉文件不满足完整性、真实性、充分性与合规性要求等），则甲方有权扣减或停止该服务包结算。就合规评价中发现的违规或违约事项，甲方有权依据法律法规及本合同和母合同的约定向乙方追究违约责任。

甲方就前述随机抽样涉及的服务包进行监督检查，并形成监督检查报告，作为相应服务包结算依据之一。

2.3 服务包评价及监督检查结果确认

2.3.1 乙方应认同并接受甲方对服务包的评价标准和监督检查，并同意接受及配合甲方的服务包评价和监督检查工作。

2.3.2 就符合服务包监督检查要求，进行中期付款前服务包评价流程的服务项目，甲方将按评价指标完成评价后通知乙方具体评价结果。如乙方对评价结果持有异议，必须在甲方正式通知服务包评价结果后的【7】个工作日内，通过甲方指定的营销行为信息化管控系统或其他经甲方认可的有效方式提出书面反馈及支撑该等意见的证明材料。

如乙方未能在上述规定时限内提交反馈，则视为乙方对甲方提供的评价结果予以确认。甲方若在前述时间内收到乙方对评价结果的反馈及相关证据的，在收到反馈及相关证据之日后【7】个工作日内，以书面或者会议的方式向乙方反馈该等意见及相关证明材料是否对最终评价结果产生影响，并通知乙方最终的评价结果。乙方确认按照前述流程由甲方确认的最终评价结果对双方均有约束力，应作为甲方计算本合同项下计算市场服务费的依据。

四、 市场服务费用结算

1、 结算清单

1.1 甲乙双方同意，每笔市场服务费用结算前，甲方按照附件一约定格式编制结算清单等结算材料提交给乙方，乙方应在收到结算清单后【5】个工作日内完成确认。同时，双方确认，前述结算清单的格式可根据甲方结算需求进行相应调整。

如乙方对结算清单有异议，应在前述期限内一次性提出，并说明具体理由。由甲乙双方通过友好协商解决并确认最终结算清单。

1.2 结算清单经甲乙双方确认后，应由双方法定代表人或授权代表签字，并加盖公

司公章或合同专用章，作为合同的有效附件，与合同具有同等法律效力。

1.3 如乙方未在前述期限内一次性提出，并说明具体理由，则视为乙方确认结算清单，该结算清单无论乙方是否签字或盖章确认，均应当作为双方结算依据。

2、付款方式

本合同项下的市场服务费用甲方将根据乙方已执行服务包的情况分三期支付给乙方，付款安排详见下表：

付款阶段	付款条件	付款金额	付款时间
首期付款	乙方完成本合同项下服务包且经甲方审核确认，甲方完成服务包首轮评价并达成一致，作为保底款项支付	总市场服务费用的【20%】	满足首期付款条件，在服务期结束后的随后季度第二个月进行支付
中期付款	在满足首期付款条件下，甲方完成服务包中期评价并达成一致 结合目标人群市场渗透率滚动测算结果，拟将进行多次动态支付，且支付总金额不超过本表约定付款金额	中期付款金额等于当期测算总市场服务费用的【60%】减去首期已支付金额，按本表本期付款条件执行	满足中期付款条件，且原则上在服务期结束后的第二个季度进行支付
尾期付款	在满足首期和中期付款条件下，本合同服务期限结束，且原则上按被服务市场客户采购的甲方产品效期到期前，双方完成服务包全部评价并达成一致	总市场服务费用减去首期与中期已支付金额后的余额	满足尾期付款条件后进行支付

具体说明：

2.1 首期付款：甲方在乙方完成本合同项下服务包且经甲方审核确认，甲方完成服务包首轮评价并达成一致，向乙方支付总市场服务费用的【20%】作为保底款项支付。

2.2 中期付款：双方完成服务包中期评价并就评价结果达成一致后，根据评价结果向乙方支付相应的中期费用。中期费用的计算方法为：总市场服务费用的【60%】减去首期已支付金额。

中期付款甲方将结合目标人群市场渗透率滚动测算结果，拟将进行多次动态支付。

2.3 尾期付款：甲乙双方约定，在本合同服务期限结束，且原则上按被服务市场客户采购甲方产品效期到期前，双方完成服务包最终全部评价并达成一致，甲方向乙方支付剩余款项。尾期付款金额为总市场服务费用减去首期、中期已支付金额后的余额。

经双方约定，甲方财务权益得到保障后，服务费用的结算拟按季度进行，首期付款和中期付款依据本条第2款付款安排执行。尾期付款的支付时间将根据全部服务包评价

结果来确定。

在结算尾款时，如甲方在前期付款中支付的金额超出合同规定，乙方应根据甲方计算的超额金额在甲方要求乙方退还之日起【5】个工作日内退还相应款项。

3、付款要求

3.1 每笔付款前，甲乙双方应按照本条第1款的约定确认结算清单，甲方根据结算清单中列明的金额向乙方支付相应的款项。

3.2 乙方应在每笔付款前向甲方提供本合同项下有真实服务活动依托的合法增值税专用发票或普通发票，发票上应详细列明服务内容、付款阶段和总金额。

3.3 甲方在双方确认完结算清单，且收到乙方等额的正式发票后的【30】个工作日内完成支付。如因乙方逾期提供发票的，甲方有权顺延付款而不承担任何责任。

4、账号信息

所有付款应通过银行转账进行。

4.1 甲方开票信息

单位名称：

税号：

单位地址：

电话号码：

开户银行：

银行账号：

4.2 乙方指定收款账户信息

账号名称：

开户银行：

银行账号：

银行行号：

五、关于超额服务约定

1、在服务提供期间，由于市场情况变化，如乙方在完成本合同约定的服务包内容之外，需追加提供服务量（统称“超额服务”），乙方在提供超额服务前，与甲方进行协商并获得甲方的书面同意。若甲方同意乙方提供超额服务，双方应另行签署协议并结

算超额服务对应的市场服务费用。

2、除经甲方书面同意的超额服务或双方另有书面协议约定，甲方不予支付乙方提供的本合同第一条和第二条约定范围以外的服务费用。

六、 双方权利义务

1、甲方有权对乙方提供的服务进行监督和检查，确保服务质量和效果符合合同约定，有权向乙方收集乙方市场服务合规体系建立情况说明。

2、甲方有权对乙方的服务质量和效果、乙方内部合规管理情况等进行综合性评价，并将该评价结果作为甲方调整乙方市场服务具体区域、产品、服务包要求的依据。

3、乙方应按照合同约定的服务内容和标准，按时、按质完成服务包。

4、乙方应建立/完善推广甲方产品可适用的合规体系，并开展合规培训，确保合法合规开展甲方产品市场服务。

5、乙方服务过程中应保证需进行医药代表备案的员工严格遵守《医药代表备案管理办法》规定，对医药代表的备案和管理负责（包括备案人员后续管理，即，若备案代表信息变更，应当于信息变更之日起5个工作日内书面通知甲方，并配合甲方完成医药代表备案信息变更流程），保证备案人员不得从事前款办法规定的禁止行为、员工个人行为以及使用的材料等符合相关法律法规和标准要求，对因员工个人违法、违规行为及材料使用不当等给甲方造成的损失承担全部责任。

6、乙方应保守甲方的商业秘密和机密信息，未经甲方书面同意不得向任何第三方泄露。

7、本合同履行过程中甲乙双方均应严格遵守有关个人信息保护、数据安全、网络安全法律法规，乙方应确保服务过程中涉及的个人信息收集及处理活动、录入甲方营销行为信息化管控系统的信息、提供给甲方的资料及数据等均符合法律要求。

七、 违约责任

1、若乙方未能按照合同约定提供市场服务，或提供服务质量未达到甲方管理要求，甲方有权要求乙方按照母合同约定承担违约责任，且甲方有权从应兑付乙方的市场服务费用（如有）中扣减相应金额。

2、除本合同另有明确约定外，如甲方发现乙方提供的服务包相关资料存在不真实、不准确、不完整或违反合规要求等情况，甲方有权立即终止本合同并无需向乙方支付任何剩余的服务费，且甲方有权要求乙方承担母合同中约定的违约责任。

八、 争议解决

本合同在履行过程中如发生争议，双方应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、 其他

1、 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

2、 本合同构成对母合同的补充和细化，与母合同具有同等的法律效力；本合同未约定事宜，按照母合同的相关条款执行；本合同与母合同约定相冲突的，适用本合同约定；本合同与母合同均未尽事宜，可由双方另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、 如本合同提前终止或解除，双方应根据母合同的相关条款处理后续事宜。

4、 本合同的任何修改和补充，均应以书面形式作出，并作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

5、 本合同经双方法定代表人或授权代表签字，并加盖公司公章或合同专用章后生效。

附件一、结算清单（格式）

结算清单

生产单位（甲方）名称：
市场服务供应商（乙方）名称：

服务包期限/编号：
【首、中（第一次、第二次……）、尾】期结算

服务项目	服务项目完成数量（次）	服务项目基础价格（元）	服务项目基础费用（元）
基础合计			
监督检查扣减			
扣减后基础合计			

本期服务包评价得分	服务项目执行程度得分（%）	
	服务项目完成质量得分（%）	
	被服务市场服务成效得分（%）	

总市场服务费用（元）	
本期付款比例	
前期累计付款	
本期付款	

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：
日期：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：
日期：

甲方（盖章）

乙方（盖章）

合同编号：_____

本页系《市场服务包合同》签署页

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期：_____