

导诊人员服务项目合同

甲方：项城市第一人民医院

负责人:

联系方式:

乙方：河南医管家物业管理有限公司

法人（或委托代理人）：

联系方式:

鉴于甲方有导诊管理服务需求，而乙方可以为甲方提供专业的导诊管理服务，因此根据医院导诊管理要求以及《中华人民共和国民法典》等相关法律规定，甲乙双方本着公平、公正、诚信之原则，签署本协议，以共同遵守。

第一条 导诊服务项目

乙方为甲方提供以下服务:

1. 精准导诊分诊，确保患者快速准确到达相应科室。
2. 提供全面导诊咨询，解答患者各类就诊疑问。
3. 积极接受患者投诉，及时反馈处理结果。
4. 免费为患者复印身份证，方便患者办理相关手续。
5. 开展疾病防治和政策咨询服务，提升患者健康意识和政策知晓度。
6. 为行动不便患者提供贴心陪诊助诊服务，保障患者顺利就诊。
7. 提供轮椅、平车、针线、老花镜等多项便民服务，满足患者不同需求。
8. 对年老体弱无家属陪同患者提供门诊全程导护，让患者感受温暖关怀。
9. 提供各类退费处理咨询服务，协助患者解决退费问题。
10. 高效进行标本转运，确保检验工作顺利进行。

乙方所有在岗人员无医疗执业资质，严禁开展病情诊断、诊疗方案推荐、用药指导、处方解读、康复治疗指导等一切医疗执业行

为，仅可提供本合同约定的非医疗辅助服务。因乙方人员违规开展医疗相关行为，引发的医患纠纷、人身损害、经济赔偿、行政处罚、舆情风险，均由乙方全额承担，甲方不承担任何责任，且甲方有权向乙方全额追偿损失。

第二条 导诊服务的质量和标准

1. 严格遵守到岗时间，提前 15 分钟到岗，充分做好岗前准备，坚守工作岗位，不得擅自离岗。

2. 上班时间专注工作，不做与工作无关的事情，如：玩手机、吃东西、闲聊等，确保工作效率和服务质量。

3. 着装规范整洁，展现良好职业形象。正确佩戴胸卡，便于患者识别和监督。

4. 始终保持微笑服务，工作热情主动，举止端庄大方。站立服务时双手交握于身前，不得踱步、转圈、把手插入口袋或抱于胸前，保持专业的服务姿态。

5. 实行首见首问负责制，不推诿患者，积极为患者解决问题。

6. 微笑服务，使用文明用语，做到见到患者有问候声，服务欠缺有道歉声，离开时要有送别声，营造温馨的就诊氛围。

7. 主动为年老体弱、行动不便的患者提供助诊陪检服务，体现人文关怀。

8. 服务主动热情，耐心周到，认真解答患者问题，不冷漠、不顶撞，提升患者满意度。

9. 接受咨询时，认真回答患者提出的问题，指引准确到位，确保患者顺利就诊。

10. 熟练掌握医院的基本情况，包括医院各科室分布位置、科室开展的工作项目、各临床医生疾病诊疗擅长等，为病人做好引导工作，提高就诊效率。

11. 应用“十步内关注、五步内问候”服务模式，对初次来院或需要帮助的患者，应主动帮助完成一系列医疗手续，提供贴心服务。

12. 尊重和关心患者，严格做好患者的隐私保密工作，维护患者合法权益。

13. 精准分诊病人，根据病人的症状，为病人提供专业分诊，引导病人到相应诊室就诊，使病人能够得到专业的诊治。

14. 发生意外情况或患者突然发生病情变化时，立即迅速做出处理，并及时报告相关部门，确保患者生命安全。

15. 为患者提供丰富的便民措施，如：轮椅、一次性纸杯、开水、针线包、体温表等等，方便患者就诊。

16. 积极维持就诊秩序，疏导窗口排队，确保无拥堵现象，做好健康教育工作，提升患者健康素养。

第三条 甲乙双方的权利和义务

A: 甲方的权利和义务

1、甲方有权依照合同规定及乙方服务的质量和标准，对乙方的导诊管理服务工作进行日常监督、检查、考核等，每周不低于一次大检查，评出先进导诊员和后进导诊员各3名，由乙方从导诊服务费中进行调剂奖惩（奖惩标准每人不低于100元），连续3次后三名者，甲方有权建议乙方进行辞退。若发现导诊服务质量不达标情况，甲方有权要求乙方限期整改，甲方有权同时扣除支付乙方当月管理服务费金额的1%进行处罚。若因导诊服务工作不达标被上级检查部门或院方通报，则每通报一次，扣除乙方当月管理服务费金额的2%进行处罚。

2、甲方有权要求乙方员工遵守医院各项规章制度，共同维护医院形象。具体人员配置需服从门诊部、医政科、护理部职能部门调配，新院区门诊楼导诊人员待启用后考核执行，后期根据院方业务实际情况，如老院区业务减少，及时动态调整，减少相应点位人员；如需增加导诊人员，由院方主管部门提交书面申请，经院委会研究通过后，进行实施。

3、甲方应按合同约定的期限按考核结果支付导诊服务费用。

4、甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，但不干

涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。

5、甲方应向乙方提供导诊服务管理用房及导诊更衣室，方便工作。

B: 乙方的权利和义务

1、乙方应根据有关法律、法规及合同中承诺的质量和标准，结合导诊管理实际情况，制定该导诊管理服务的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法、配备专职人员每天进行指导检查，确保实现管理目标，乙方应当自觉接受导诊主管部门及社会各界的监督、指导。

2、乙方所有人员要统一着装，按时上下班，乙方保证其培训人员合格上岗。

3、乙方所有人员应严格遵守各项规章制度，文明服务，不发生违规、违纪、违法行为，并执行事故报告制度。

4、乙方需自备四季导诊服装、工作证、手套、毛巾等物品。

5、乙方导诊人员年龄应在 20—35 岁之间，且有具体的岗位人员身份证明、健康体检证明、若发现未按合同约定配备岗位人员，发现空缺或缺岗一人，扣减乙方当月导诊费用 1%，以此类推。

6、乙方人员在岗期间发生的工伤、疾病、人身意外、财产损失等全部安全事故，由乙方全权负责并承担所有费用及法律责任；因乙方服务不规范、人员失职、分诊错误、隐私泄露、服务态度问题等乙方原因，引发患者投诉、医患纠纷、人身财产损害、负面舆情、上级处罚、医院名誉及经济损失的，由乙方承担全部赔偿、整改、舆情处置责任，甲方先行赔付的，有权向乙方全额追偿。

7、乙方应不断加强对导诊人员的专业培训，对不称职人员及时进行更换。

8、本合同服务项目严禁转包、分包、挂靠第三方，未经甲方书面同意，乙方不得委托第三方开展本合同约定服务。一经发现转包、分包、挂靠行为，视为乙方根本违约，甲方有权立即单方解除合同，乙方须向甲方支付合同总金额 20%的违约金，并赔偿甲方全部经济

损失。

9、乙方应当及时向甲方提供其工作人员信息的。工作人员发生变动的，应当提前三日告知甲方，否则由此带来的损失应当由乙方承担。

第四条 导诊管理服务费用及付款方式

A：合同价款：本合同总价为：¥1318656.00元（大写：人民币壹佰叁拾壹万捌仟陆佰伍拾陆元整）。甲方每月向乙方支付服务费109888.00元（该费用已经包含乙方人员工资、服装、保险、税金、耗材、利润等），实际执行时按当月考核人数及考核结果扣除罚款后的实际金额进行支付。具体考核要求及人员配置依据附件六：导诊服务项目管理方案执行。

B：付款方式：

甲方实行按月结算，每月15日前支付上月实际服务费；结算依据为甲方月度考核报表、人员在岗台账、合规增值税专用发票，实际付款金额为月度基准服务费扣除当月罚款、赔偿、违约金后的剩余金额。所有乙方应承担的罚款、赔偿、损失、违约金，甲方均有权直接从当月服务费中抵扣，不足部分乙方须在3日内足额补足。

第五条 合同期限

本合同服务期限为壹年，自2026年10月16日起，至2027年10月15日止。

第六条 其他

1、本合同在执行期间，任何一方不得无故终止合同，如有特殊情况需终止合同，需提前一个月书面通知对方，否则应赔偿守约方合同相应金额的经济损失，因不可抗力（如战争、自然灾害等）原因致使甲乙双方合同不能正常履行，合同自动解除。

2、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力，本合同自签字盖章之日起生效。

3、本合同争议解决办法：双方可以先行协商，协商不成任何一

方可以向甲方所在地人民法院起诉。

附件 1：导诊服务人员配备表及服务费用清单

附件 2：售后服务承诺函

附件 3：月度量化考核扣分标准

附件 4：法人代表授权委托书及人员证书

附件 5：供货单位资质、开户行信息

附件 6：导诊服务项目管理方案

甲方（盖章）



法定代表人（或委托代理人）

2016年 10月 16日

乙方（盖章）



法定代表人（或委托代理人）

仇素清

2016年 10月 16日

王慧
罗林

邱艳

马加号

陈分同附

周口市公共资源交易中心
政府采购中心成交通知书

采购单位联系人：张森 18238969876
成交单位法定代表人：常金环 13032011182

致：河南医管家物业管理有限公司

恭喜贵方在周口市公共资源交易中心政府采购中心组织的竞争性磋商采购“项城市第一人民医院导诊人员服务项目”项目(项财磋商采购-2026-75)中，经竞争性磋商小组综合评审和采购人确定，你单位为本次采购成交供应商。

成交金额：1318656.00元

贵单位请在本中标（成交）通知书发出之日起15日内与采购人签订合同。

采购合同签订后2个工作日内在周口市政府采购网上公示。



友情提醒：若成交供应商有融资需求的，可登录“周口市政府采购网”的“河南省政府采购融资平台”模块进行融资意向在线登记，并向融资机构提出融资申请。