

信阳市中心医院门诊导诊外包项目合同

采购人（招标人）：信阳市中心医院（以下简称甲方）

投标人（供应商）：河南圆方物业管理有限公司信阳分公司（以下简称乙方）

为维护双方权益，依照《中华人民共和国合同法》及其它有关法律、遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，在招标项目内容及要求基础上，双方就信阳市中心医院羊山、浉河、淮滨院区导诊服务事项协商一致，特订立本合同，以便共同遵守。

一、合同标的

根据招标文件（信财公开招标-2025-39）及其补充文件、乙方的投标文件及澄清文件确定。服务清单详见附件（双方盖章确认）。

二、承包范围、内容

1. 服务地点：信阳市中心医院羊山、浉河、淮滨院区三院区。
2. 服务范围：信阳市中心医院羊山、浉河、淮滨三院区门诊部、健康管理科。
3. 服务项目：导诊服务。

三、服务内容

乙方负责提供门诊导诊服务，具体包括但不限于：

1. **规范引导与咨询：**在门诊各区域主动接待患者，解答咨询，引导患者到相关科室做检查和治疗，向患者讲解各种医疗政策宣讲、医保报销流程等。
2. **自助服务支持：**熟练指导患者操作医院自助设备及线上平台，解决操作性问题。
3. **志愿服务：**按规范借用、登记、回收轮椅等便民设施，提供基础便民用品（饮用水、老花镜等），为需要帮助的患者（老弱病残孕幼等）提供“全程引导服务”。

四、服务期限

服务期约定三年，合同实行一年一签。

本年度合同起止时间：2025年8月1日至2026年7月31日。

甲方对乙方上一年度服务考核合格后，方可续签下一年合同，否则甲方有权解除续签合同的权利。

五、甲方权利义务

1. 甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作,如乙方导诊人员未能正确履行职责或造成不良影响,甲方有权向乙方提出更换,乙方应在 5 日内更换,并向甲方报备。

2. 甲方如有其它临时性接待或者其它重要活动时,乙方应根据甲方要求提供服务,甲方不再另行支付费用。

3. 合同期内如乙方导诊人员出现集体罢工、停工现象,甲方有权根据情况终止合同;如乙方导诊人员出现旷工、擅自离岗,甲方有权从支付款中扣罚乙方违约金 100 元/人次,多人可累计计算。

4. 甲方为乙方提供必要的服务便利(如工作场地、信息系统权限等),并审定结算支付给乙方的费用。

5. 概不承担乙方的任何法律纠纷。

6. 合同执行期间,对乙方服务质量进行监督考核,考核结果作为续签依据;乙方未能达到甲方导诊管理要求,经双方协商仍无法达到甲方标准,甲方有权解除合同,不接受乙方主张的其他诉求。

六、乙方权利义务

(一) 工作职责

严格履行本合同“第三项”所列职责。

(二) 人员要求

1. 政治素养:具有中华人民共和国国籍,拥护中国共产党的领导和党的路线、方针、政策,遵纪守法,无违法违纪记录。

2. 学历与专业:专科及以上学历,医学相关专业优先;护理专业且持护士资格证书者优先录用。

3. 人员要求:

①社会招聘人员:年龄 ≤ 35 周岁(1990年1月1日以后出生),女性,身高 $\geq 162\text{cm}$ 。

②院内退休人员:身体健康,年龄 ≤ 60 周岁。

4. 能力要求:形象气质佳,普通话标准,沟通能力强;熟练操作办公软件及医院信息系统;具备团队协作及应急处理能力。

5. 工作时间：每周 6 天，每天 8 个小时。

（三）管理要求

1. 由门诊部和外包公司对羊山、浍河、淮滨院区导诊人员进行同质化管理，定期考核，不达标者予以退还乙方，缺额人员由乙方招聘补充。

2. 乙方制定规章制度、工作标准、考核细则、奖惩措施、工作满意度调查等管理措施并报甲方备案。

3. 乙方不得随意更换导诊人员，如需更换，必须提前 7 日书面通知甲方并征得同意，及时补充合格人员。

4. 在服务期内，乙方做好导诊人员的安全教育及安全措施，保证导诊人员的安全。

5. 乙方聘用导诊人员需无违法犯罪记录，重要岗位导诊人员聘用要经甲方审定，同时导诊人员须听从甲方调动指挥，并统一着装佩带工号牌上岗（工牌、服装、鞋、发网、口罩由乙方提供），做到着装规范、文明服务。

6. 不得将本合同项目转包分包给第三方经营管理。否则，甲方有权解除合同。

7. 聘用导诊人员仅与乙方发生劳动关系，并由乙方承担与管理服务有关的各项运营费用（如工资、福利、劳保费用及五险一金、意外伤害险等费用）。

8. 乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关考核，确保甲方导诊工作每天正常运行，同时有权向甲方提出合理化建议。

9. 乙方必须按国家有关规定按时支付导诊人员工资、社会保险等福利。

10. 合同执行期间，乙方无法继续履行合同，必须提前 30 天以书面形式告知甲方。

11. 为保证导诊工作有序开展，乙方全年导诊人员流动率小于 30%，单月流动人数 ≤ 2 人，否则按考核内容处罚。

（四）培训及考核要求

1. 制定培训计划，每月按时完成培训内容（每年 ≥ 12 次），须有课件、讲课人、签到名单、讲课照片等资料。

2. 对导诊人员工作态度、专业能力进行满意度调查，按照考核标准予以奖惩。

3. 经核实导诊人员投诉超过 2 次，且对甲方造成较大社会负面影响，甲方有权退回乙方，乙方须及时补充合格人员。

七、合同金额与支付方式

(一) 本项目服务费用共计 1518000 元/年 (大写: 壹佰伍拾壹万捌仟元整) 单价为 3162.5 元/人/月。最终费用以实际派遣人数及服务考核结果据实结算。

(二) 付款方式:

费用按月结算, 乙方于次月 5 日前开具合法发票。甲方收到发票后 15 个工作日内支付。

八、违约责任

1. 甲方无故逾期付款: 按应付金额 0.5%/日向乙方支付违约金。
2. 乙方服务不达标: 按考核结果扣减费用; 违反合同情节严重者甲方有权单方解除合同。

九、争议解决

因本合同发生的争议, 由双方协商解决; 协商不成的, 可向属地人民法院提起诉讼。

十、合同生效及其他

1. 本合同自双方法定代表人或授权代理人签字并盖章之日起生效。
2. 本合同自签字之日起生效, 甲乙双方均不得随意变更或解除合同。
3. 本合同一式六份, 甲方执四份, 乙方执二份。
4. 未尽事宜由双方协商签订补充协议, 补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方: 信阳市中心医院 (公章)

法定代表人或授权代理人: 

地址: 

电话: _____

日期: 2025 年 7 月 12 日

乙方:  (公章)

法定代表人或授权代理人: 

地址: _____

电话: _____

日期: 2025 年 7 月 12 日