合同编号:JJCW-[redacted]WZB-02174

南京医科大学第四附属医院患者服务合同

甲方：南京医科大学第四附属医院

乙方：医腾互联网服务（南京）有限公司

南京医科大学第四附属医院一站式患者服务中心运营项目（项目编号：JSZC-320192-JSCG-G2026-0018）本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，就甲方导医服务事宜，共同签署本合同，以资共同遵守。

一、项目概况：

1、甲方根据自身业务需要，将导医服务业务交由具备服务经验、业绩及管理能力的团队进行代理。乙方在开展导医服务项目上具备一定经验和管理能力。乙方承接甲方导医服务，承诺在确保满足甲方要求的服务标准前提下，于本协议合作期内，为甲方提供相应的服务，同时甲方向乙方支付项目服务费用。

2、乙方导医服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的导医项目范围以内工作的人员。所有工作人员在劳动人事、工资福利、社会保险、统一服装费用等各项薪资事宜均由乙方负责。乙方负责在本合同有效期内维持其与导医服务人员合法的劳动合同关系，不得因与导医服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。

二、服务内容：

甲方将导医服务交给乙方，乙方派遣相关人员在甲方指定区域提供相应的服务，乙方服务应满足甲方提出的相关要求，提供服务记录和数据，并通过对数据分析持续对服务进行优化。

1、人员工作时间及配置人数要求

<table>
<tr><td>区域</td><td colspan="3">京新、浦园院区</td></tr>
<tr><td>导医人数</td><td colspan="3">不少于 46 人</td></tr>
<tr><td>工作时间</td><td colspan="3">按排班上岗</td></tr>
<tr><td rowspan="2">岗位数</td><td>序号</td><td>部门</td><td>岗位</td></tr>
<tr><td>1</td><td>浦园院区</td><td>各楼层导诊台</td></tr>
</table>

	2	京新院区	各楼层导诊台
	3	儿童保健	儿童保健
	4	体检中心	体检中心
	5	患者服务中心	患者服务中心
	6	其它	机动岗
备注	医院周末、节假日正常工作		

2. 服务地点：南京医科大学第四附属医院

3. 服务范围：甲方导医。

4. 服务内容

4.1 患者服务中心工作内容

1. 工作时间：根据甲方各科室门诊的工作时间。

2. 工作职责如下：

（1）在甲方院领导和科室主任的领导下，负责分诊、导诊工作。

（2）对于患者及家属的有关咨询（包括医院的相关法律、政策、法规；医院常务；挂号咨询；专家门诊；药物咨询；保健咨询；其他相关信息咨询），服务中心人员要认真回答，详细解释，如属专业性较强的问题，不能准确回答的，应很礼貌地告诉患者及家属找专业科室或专家咨询。

（3）深入各个临床和医技科室以及其他相关科室，收集各种医疗技术与服务信息，为患者提供更优质的咨询和导医服务。

（4）熟悉各科室的功能和所开展的医疗技术项目；熟悉各科专家的专长、出诊时间以及专科出诊时间；掌握各科常见病的分诊和防治知识；了解常做的检验报告的数值和临床意义；与各科室做好沟通，密切配合。

（5）维持门诊大厅秩序，劝阻患者及家属不要随地吐痰，不乱扔果皮纸屑，不在门诊楼内吸烟。

（6）工作热情周到，扶患携幼，帮助行动不便的病员挂号看病，为老、弱、残、无陪护的病人提供全程陪同诊疗服务（包括代患者计价、缴费、取药，护送各类检查、治疗等工作）。如遇到危重病员，应及时与有关科室联系，给予及时诊治和抢救。

（7）随时为病员提供方便服务，做到嘴勤、眼勤、手勤、腿勤。做好住院满

意度调查、出院回访等服务。

(8）每周填写《医院患者服务意见表》，将一周内患者对甲方的服务意见和建议进行整理，送交相关职能科室。对服务资料汇总、分析和整理，每月做出分析报告供相关领导和有关部门决策。

(9）患者服务中心力争为患者提升服务工作，提高患者满意程度。不断探索，力求创新。以患者100%的满意为工作目标，树立甲方医院新形象。

(10）负责患者及家属心态的调查，避免因患者对甲方产生不满而未予及时处理或因导诊情绪波动影响工作质量而造成医疗纠纷或患者流失。

(11）经常和临床医务人员及医技科室人员沟通、交流，了解其工作习惯与专业特长，以便合理分诊，最大限度的为患者服务。

(12）运用服务技巧协调好医务人员之间及医患之间的关系，发现问题及时解决，不能解决的及时告知上级领导，做到勤观察、勤思考，及时发现并处理来自临床科室或患者之间的隐患和矛盾。

(13）创造使导医、电话咨询医生安心工作的条件，了解并掌握每个导诊员的心理变化，使其端正态度，积极工作。

(14）积极组织导诊员进行礼仪培训与业务学习，提高其工作能力与业务水平，并注意提高其心理分析能力，使其最大可能挖掘患者需求。

(15）积极收集甲方院内、院外的信息，并收集患者及医疗医技科室的信息，掌握市场信息及患者需求的变化，分析患者对服务要求的变化，及时更新观念，改变服务方法，以适应广大患者需求。

4.2 导医团队工作内容

1.工作时间：根据甲方各科室门诊的工作时间；

2.导医团队工作职责：（可根据甲方现有规章制度进行调整优化）

(1）在项目管理员和甲方的领导下进行工作。

(2）仪表端庄，举止大方，以饱满的精神面貌、面带微笑迎接每一个患者。

(3）树立患者至上的观念，语言文明、礼貌待人、态度和蔼、服务周到，使患者能切实感受到甲方的便民服务措施。

(4）主动询问患者挂号情况，做好初、复诊患者的登记工作。

(5）根据患者病情做好分诊工作，把患者引导到专家就诊处。为不识字或看

不清楚的患者填写病历封面，指导其就诊，VIP 陪诊陪检、门诊国考满意度调查、医联体患者转诊等工作。

(6)负责门诊公共区域的导诊咨询，主动回应患者，帮助、指导有需要的患者包括但不限于预约挂号、获取各类医学报告等。

(7)维持门诊公共区域就诊秩序和环境卫生，合理疏导病人，缩短病人就诊时间。

(8)熟悉医院的绿色通道，为病人提供必要的帮助，为危急重症病人提供快捷服务。

(9)发现应急、突发事件及时上报，并按要求积极协助参与处置，遇到抢救患者的情况，除通知医务人员之外，还要及时通知甲方门诊部、医务科、护理部，以便及时组织抢救。

(10)完成甲方交给的其他与本职工作相关的任务。

(11)门诊服务设施日常巡查及反馈，配合门诊部完成各项专项服务保障任务等。

(12）应掌握一定的专业知识和甲方各科室的相关信息，尽可能解答患者提出的问题。在患者提出要求时，应认真倾听，做到有问必答，百问不厌，规范服务。

（13）负责有关统计表的统计、上报。

（14）负责为患者办理入院手续，并引导到病房护士站，交病房护士接待。引导患者就诊、检查、取药路线。协助患者缴费、挂号取药。

5.岗位服务要求

5.1 导医岗服务要求

（1）遵守法律法规和医院规章制度，服从工作安排，认真工作。

（2）规范统一着装，做到仪表端庄，接待热情、态度和蔼、微笑服务。

（3）落实首问负责制，使用文明用语、规范使用引导手势并耐心做好患者沟通，不得与患者发生争执。

（4）熟练掌握医院科室布局、预约挂号、检查检验等流程，主动回应患者咨询，做到有问必答，帮助有需要的患者挂号、缴费、查询、打印，提供便民服务。

（5）维持公共区域就诊秩序和整洁环境，高峰期主动疏导患者，如遇危重病人，及时汇报并配合医护人员做好患者转运。

（6）认真履行岗位要求，准时上岗，不得迟到、早退、无故缺岗，严格执行请假制度。

（7）发现停电、设备故障等突发紧急情况，要及时上报，根据工作安排参与处置。

（8）保持工作台物品摆放整齐，工作区域干净整洁。

（9）完成医院交办的其他工作。

5.2 导医主管

（1）熟练掌握门诊区域导医服务内容和工作标准。

（2）负责导医现场管理、绩效考核、创新与标准化推进、培训、质量监督、导医人员排班、医院其他管理事项。

（3）具备较强的沟通协调处理能力，能配合门诊部工作。

5.3 内控管理

除现场导医岗位（含主管）外，乙方内部应配备独立的督查管理人员，定期对驻场工作人员进行内控督查并做好记录，督查包括导医主管在内的所有导医工作。因工作需要，中标单位督查管理人员需配合医院做好包括但不限于现场抽查、查看台账、员工访谈、问卷调查等工作。

三、双方权利、义务

（一）甲方的权利义务

1、甲方有权监督乙方服务工作，进行月度质量考核，并根据月度考核结果支付服务费用，月度考核表详见**附件一《南京医科大学第四附属医院门诊导医服务考核表》**。乙方工作人员必须严格执行甲方的工作制度及岗位职责，在集体或重大事件中乙方工作人员必须服从甲方的统一调度及接受甲方临时派遣的工作，乙方应按照甲方的合理要求，对服务中存在的不足予以改进。

2、甲方有权查看乙方工作人员的身份证明、健康证明、技能证书等相关档案，若相关条件不符合岗位要求，甲方有权要求乙方更换相关人员或对岗位进行调整。

3、甲方有权要求参加服务人员的面试、筛选等过程，并向乙方提供专业意见。经录用后，在工作中考核不合格的，甲方有权建议乙方更换工作人员。

4、甲方有权制止乙方工作人员在其工作场所内从事与服务无关的活动。

5、甲方有权根据工作需要制订相应的服务规范、考评办法，甲方有权要求乙方工作人员遵照甲方的服务规范和本合作方案的规定为甲方提供服务。根据相关服务项目的质量考核标准，甲方有权对乙方工作人员的服务质量进行考核。具体按月对乙方工作人员的服务质量按百分制进行考核。**详见附件二《导医奖惩细则》**。

6、甲方有权确定乙方上岗人数，乙方必须保证出勤人数，保持员工的相对稳定，不影响甲方正常工作的开展。

7、甲方有权审核乙方发放员工工资、福利和社会保险情况。

8、甲方应明确乙方工作岗位及具体要求，如有变动或人员岗位数量增减，应于期望调整日提前 **22 个**工作日以上，以书面形式通知乙方。

9、甲方有义务及时支付乙方服务费用。

10、甲方有义务配合乙方进行服务满意度调查、质量改进、员工培训等工作的开展。

（二）乙方的权利、义务

1、乙方有权利向甲方询问、了解投诉或服务人员反映情况的真实性，甲方有义务配合乙方进行情况核实。

2、乙方负责对派至甲方的工作人员进行管理。甲方对乙方的管理提出合理化建议的，乙方应当采纳。

3、如乙方认为甲方安排的工作涉及专业医疗执业行为或超出本合同约定服务范围，应立即书面告知甲方并可暂停实施。甲方应在 3 个工作日内书面回复界定：

（1）甲方确认属于乙方导医服务范围且不涉及专业医疗执业的，乙方应当执行；

（2）甲方确认超出服务范围或涉及专业医疗执业的，不得要求乙方实施。

（3）乙方不得擅自开展专业医疗服务或合同外无关工作，否则由此产生

的全部损失由乙方自行承担。”

4、乙方应保证具有履行本合作的法定资质。

5、乙方应保证严格遵守中华人民共和国的相关法律法规，同时承诺遵守甲方医疗机构的相关规定。

6、乙方应根据甲方的工作要求，选派符合甲方要求的工作人员到甲方指定的工作地点工作。

选派人员应满足以下要求：

① 年龄 40 周岁以下，大专及以上学历；

②五官端正，有良好的沟通表达能力，普通话标准，口齿清晰；

③经过基础培训能胜任岗位要求；

④身心健康、无传染病、无精神性疾病，必须持健康证；

⑤员工需统一着装上岗；

⑥乙方提供岗前培训，服务人员 100%经过岗前培训合格后上岗，能够胜任岗位要求；

⑦乙方为本项目配备的所有人员需作风正派，无犯罪记录、无失信记录。

7、乙方工作人员按照规定统一着装，乙方工作人员应严格遵守甲方规定的工作时间，不得迟到早退。

8、乙方应根据甲方要求，对派至甲方的员工实施岗前培训，培训内容应包括医疗机构及其科室的有关规章制度、工作流程、岗位技能等。涉及到甲方业务的培训，甲方有权对乙方岗前培训情况进行监督、检查。

9、乙方工作人员接受甲方管理人员的监督和检查。乙方工作人员必须相对固定，不得随意转岗、流动，如确定需要变动，乙方相关负责人需与甲方沟通说明缘由后，方可变动。

10、乙方管理人员应及时与甲方相关管理部门确认乙方工作人员的工作表现，如甲方发现乙方工作人员的工作方式、工作态度、工作能力存在不足，乙方应采取有效措施及时改进。对于经过教导仍不适合需求的乙方工作人员，甲方保留辞换人员的权利。

11、乙方应对各项服务过程进行记录，对各项记录和数据进行分析，并制定相应的服务优化方案和计划，与甲方达成共识后执行。

12、乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付员工工资，为员工按规定投缴社会保险及支付其他国家规定的相关费用，乙方支付给员工的工资不得低于当地政府规定的最低工资。劳资及保险等纠纷与甲方无关，因保险、工资等被政府行政部门查处与甲方无关。乙方工作人员发生工伤事故的（在甲方工作期间），一切费用由乙方承担，与甲方无关。所有聘用人员工资的人均实发收入（交纳个人五险一金之后）必须足额发放，如发现不能足额发放，采购人有权扣除未足额发放部分并予以双倍处罚。

13、乙方工作人员如因不履行职责或违反职业道德被投诉或与患者发生纠纷，乙方应与甲方一起进行调查，经查证属实应当要求乙方员工及时改正，如导致医院赔偿，造成甲方损失，乙方应当主动承担责任，医院有权对赔偿等损失全额追偿；调查处理情况应及时告知投诉人，乙方应对投诉情况进行书面记录，留档备查。

14、乙方工作人员从甲方领取的工作工具、设备和其他物品，由甲方负责登记管理，在乙方工作人员离职时，由乙方负责协助收回交还甲方，发生缺失由乙方负责按原价赔偿。

15、乙方不得将本合作的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合作无关的任何第三方透露，不得泄露各方的商业秘密（包括本合作方案及其附件和合作签订前的各项方案）。

16、乙方不得将本合同项下的任何权利和义务转让、转包、分包或变相转委托给任何第三方。乙方在任何情况下均应对其人员（包括但不限于其员工、雇员或代理人）的行为承担全部责任。如乙方违反本条规定，甲方有权单方即时解除本合同，要求乙方支付相当于本合同已产生总服务费用30%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失(包括但不限于重新招标的费用、新旧服务商的差价等)。

四、合同期限

本合作期限**自合同签订之日起一年**。任何一方若终止合作，应提前30个工作日以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜。合同终止或解除后，服务费用结算至甲方通知确定的终止之日，按实际服务天数与当月总天数比例计算。乙方应在合同终止后10个工作日内完成费用核算及交接工作。任何一方未提前30个工作日通知对方的，那么造成的一切损失由违约方负责。

五、费用结算

1、甲方支付给乙方的费用为：

（1）全年服务费用合计：¥3,700,000.00元，（大写）人民币叁佰柒拾万元整。本合同为固定总价合同，全年服务费用锁定为人民币叁佰柒拾万元整（¥3,700,000.00）。前11个月结算时，按“6702.90元/人/月×实际人数”进行结算（保留两位小数）；由此产生的任何尾差，均在最后一个月结算时一次性调整（多退少补），确保全年总支付金额准确无误。

（2）乙方服务人数及服务期限：每月不少于46人（每人次每月工作时长不少于22天），服务期限为12个月；

（3）服务费每月结算一次。

2、服务人数每月不足46人次时，按照当月实际上岗人数支付服务费用。服务费用从合同签订后，乙方人员实际到岗之日起计算。甲方有权审核乙方发放员工工资、福利和社保费用的情况，如发现乙方未实足发放员工工资、福利和社保费用的，甲方有权要求乙方退还未实足发放部分。

3、服务费用包括但不限于：乙方为甲方提供服务的所有员工工资、员工缴纳的社会保险（包括养老、工伤、失业、生育、医疗）和公积金、津补贴、夜班费、节日福利费、加班费（包括执行国家法规所有法定节假日的加班费）、病假人员替班工资、夏季高温费、特殊人员体检费、服务所用材料消耗费用）、培训费、工具、设备购置及维护费用、服装与装具费、离职补偿费、办公区域所消耗水电费(如果有)、管理费、营业利润、应缴的税费、甲方重大或者临时性活动服务费用、其它相关费用等。乙方的员工工资、工作时间不得违反南京市对于最低工资标准、每月最高工作时间的相关规定，乙方员工必须按照《劳动法》、《劳动合同法》等有关法律、法规缴纳相应社会保险，合法用工。乙方劳资纠纷由乙方自行处理解决，并由其按《劳动法》相关规定给予劳动者补偿，该费用由乙方承担。

4、合同执行期内，除新增服务区域或范围外，导医人员数量不予调增；如遇甲方根据实际情况需要减岗的，乙方应无条件配合甲方减少相应岗位。经甲方管理部门批准后调整工作人员数量后，甲方按实际在岗天数和合同规定的人均服务费用结算服务费用。

5、社保费用缴纳比例要求。

导医岗位人员月固定服务费用中社会保险（包括养老、工伤、失业、生育、医疗和公积金）的计算比例，按导医岗位员工总数的100%计算测定。

6、岗位编制情况考核：甲方每月对乙方导医人员考勤情况进行审核，如出现缺编情况，甲方按实际在岗人数支付当月乙方服务费用。

7、其他考核与处罚措施：

（1）人员更迭率≥20%，每月扣除3000元；

（2）无健康证上岗每人次扣罚500元；

（3）乙方服务人员的服务质量不符合考核要求并经再次提醒（口头或者书面）仍不达标，对服务人员扣款20元/月/人，同时扣款乙方50元/月/人次。

（4）医院每月根据有效投诉情况对乙方进行考核，处罚标准如下：每发生一起有效投诉扣500元。

（5）连续3个月考评均分低于75分，合同终止。

（6）月度考核得分70以下，甲方有权单方面通知乙方解除协议而且不承担任何责任。

8、结算方式：每月5号前，乙方向甲方提交费用核算单，经甲方管理部门审核后将服务费支付给乙方。付款前乙方应提供合法票据，如乙方未提供合法票据的，甲方有权拒绝支付款项，由此产生的一切损失由乙方承担，与甲方无关。

六、违约责任

1、违约行为。乙方发生以下行为构成对本项目的违反（“违约”）：

（1）没有履行其在本合同（或签订协议）项下的任何一项实质性义务；

（2）无故终止协议履行。

2、除合同另有约定外，如果乙方违约，乙方应在甲方发出表明违约的书面通知后叁拾(30)日之内补救该违约行为(简称“违约宽限期”)。

3、如果乙方的补救行为未能在上述违约宽限期内实现，则自甲方发出表明违约的书面通知之日起第叁拾壹（31）日，乙方除了纠正其违约行为外，甲方有权要求乙方按照违约当期甲方应支付给乙方服务费用5%计算的违约金；如果违约宽限期后玖拾（90）日，乙方仍不就违约行为采取补救措施，致使违约行为持续，并对甲方造成损失，则乙方除了要继续纠正其违约行为外，乙方应增加支付

人民币壹拾（10）万元的违约金。

4、除合同另有约定之外，乙方应当完全赔偿甲方因违约所遭受的所有实际的直接和间接损失(包括但不限于因违约而支付或损失的利息以及律师费)。如违约金不足以支付甲方的全部损失，甲方有权要求乙方继续赔偿相应的损失，同时有权继续追究乙方相应的法律责任。乙方支付违约金、赔偿金并不影响甲方要求乙方继续履行本合同要求、解除签订协议的权利。

5、乙方与任何个人和单位发生的争议或卷入的诉讼与甲方无关，由乙方负责解决，不得影响甲方正常工作的开展，否则乙方将赔偿甲方由此所受到的一切损失（甲方对该争议或诉讼的发生负有责任除外）。

七、保密条款

1、双方对于本协议的签订、本协议的内容、本协议的履行以及因履行本协议而获知的甲方的技术、商务、管理（及甲方患者的）等相关信息应承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得向任何第三方泄露，亦不得用于本合同目的之外的任何用途，法律、行政法规另有规定者除外。乙方应采取一切必要的技术和管理措施，确保上述信息的安全，防止泄露、丢失、篡改或毁损。

2、双方应确保己方人员遵守本条约定保密义务，否则由此产生的一切后果由违约方承担责任。

3、本条约定在本协议解除、终止或被认为无效后仍然有效。

八、安全责任条款：乙方在为甲方服务的合同期（协议期）内，应执行国家相关安全生产的法律、法规、行业规范和医院相关制度，并掌握甲方的消防安全状况，自觉接受甲方保卫处、总务处等相关部门的安全管理领导。乙方必须依法执行安全生产责任制度，采取有效措施，防止伤亡和其他安全生产事故的发生。如因乙方服务不当或违规操作而发生人身伤亡、经济损失或其他安全事故，均由乙方承担全部责任。

九、争议的解决：双方对其它违约责任按《中华人民共和国民法典》的有关规定处理，解决与本协议有关的一切争议。如一方不愿意协商或协商 30 日后无法解决的，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、本合作方案中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

十一、本合作方案有关附件及补充协议是本合作方案不可分割的组成部分，

与本合作方案具有同等法律效力；本合作方案未尽事宜，双方另行协商并签署补充协议，作为本合作方案的附件，具有同等法律效力。

十二、本合作方案一式肆份，甲乙双方各执二份，具有同等效力。

甲方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：2026年8月28日

乙方：（盖章）

授权签约人签字：

签订时间：2026年8月28日