

北京市房山区中医医院
劳务服务 项目
服务合同书

委托单位（甲方）：北京市房山区中医医院

受托单位（乙方）：北京盛鑫东方物业管理有限公司

签订时间：2026.6.1

签订地点：北京市房山区城关街道保健路4号



服务合同书

委托单位（甲方）：北京市房山区中医医院

受托单位（乙方）：北京盛鑫东方物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和国家有关法律法规，甲、乙双方经协商就乙方为甲方提供辅助性岗位服务等相关事宜达成一致，签订本合同。

一、项目基本情况及服务内容

第1条 项目基本情况

1.1 项目名称：北京中医药大学房山医院劳务服务购置项目

1.2 服务地点：（总院）北京市房山区城关街道保健路4号、（西门分院）房山区良乡镇西潞南大街甲8号、（月华分院）房山区良乡月华北大街10号、（杏花分院）房山区迎风南路甲6号、（口腔科）北京市房山区城关南大街84号。

1.3 服务范围：北京市房山区中医医院教学基地综合维修服务；引导服务；宿舍管理服务；收费服务；信息录入服务。

第2条 服务内容

乙方为甲方提供具体服务内容如下：

（一）教学基地综合维修服务8人，服务范围及服务内容

1、服务范围：教学基地

2、服务要求：

1) 遵守教学基地各项规章制度，统一着装，挂牌上岗，按时上下班，上班期间严禁做与本职工作无关的事情。

2) 严格遵守纪律，严守职业道德，有较强的责任心。

3) 坚持提供 24×7 巡查制度。做好各项文字记录。

3、服务内容：

1) 楼宇设备设施的维护与保养及相关小型安装。

2) 木工零星维修及相关小型安装。

3) 室内管道疏通。

4) 机房设备运行与管理(不含末端及管道的安装、维修)。

5) 建立完整的设备清单，阀门图表，管道标志和相应的控制区域，仪表运行范围等。

6) 提供 24×7 紧急维修服务，不得推脱让科室自行解决，做到首接责任制，若无法维修应马上上报。

7) 每天安排定时对所有设施设备进行巡检并记录，及时做到教学基地的设施设备不用就随手关停。协助教学基地做好节能、节电和节水的管理。

8) 节约维修成本，跟踪维修质量。维修材料的控制：以修为主，对能够更换配件的不允许更换整件；对更换后的废弃材料，有使用价值的要充分加以利用。对教学基地的水电设施设备进行节能使用。

(二) 引导服务 11 人 (含口腔科门诊夜班 1 人)，服务范围及服务内容

1、服务范围：门诊楼、住院楼等区域

2、服务要求：

1) 必须掌握医院相关引导服务岗位知识和技能。

2) 主动服务，善于沟通，掌握导诊工作技巧。

3) 熟悉全院布局、科室特色、专家专业及出诊时间，为来诊人士提供快捷、准确一步到位的参考和引导服务。

4) 积极主动观察和管理工作岗位的环境、人流秩序、公用设施、便民服务等项工作，做到眼观全局，及时发现和处理各项事宜。

5) 严格执行行为礼仪规范，主动服务、文明用语、热情礼貌。

3、服务内容：

1) 负责按照采购人指定地点迎候病人。

2) 主动引导患者就诊、检查、取药路线，为诊前患者指导，为诊后患者服务。

3) 实行首问负责制，主动热情迎接和问候来本科室就诊及咨询的客户，耐心解答客人提出的咨询，解释有关就诊程序及注意事项。

4) 热情、准确引导病人，指引病人到有关科室检查。

5) 维护各诊室及候诊大厅的良好秩序和保持环境安全，发现脏乱情况，及时通知保洁员清扫。

6) 协助需住院的患者办理入院手续并协助运（护）送到相应的科室住院。

7) 为有需要的病人量体温。

8) 为不识字的病人填写病历封面，指导就诊。

9) 接听咨询电话及接受病人的投诉并及时反馈采购人。

10) 巡查控烟场所。

(三) 宿舍管理 4 人，服务范围及服务内容

1、服务范围：职工宿舍区域

2、服务要求：

1) 遵守医院一切规章制度，管理好职工宿舍，严格遵守医院宿舍管理制度，对违反职工宿舍管理制度和纪律的个别职工提出批评，纠正不良行为，记录在案，必要时报告主管部门及职工所在部门处理。

2) 热爱本职工作，遵守职业道德，严格执行公司的规章制度，认真履行，做到文明管理，热忱服务。

3) 提供 24×7 服务。

3、服务内容：

1) 全面负责员工宿舍的日常管理工作。

2) 负责安排新入职员工的住宿，安排员工住宿，做好登记，并告知宿舍管理相关规定。

3) 离职人员退宿时，要严格检查携带物品，确保院方财物不流失。

4) 监督、检查宿舍的卫生工作，分配清扫，维护员工宿舍正常秩序，制止员工在宿舍楼内乱扔垃圾、倒脏水等行为，保证宿舍楼清洁卫生、营造良好的住宿环境。

5) 维护正常的宿舍秩序，监督、检查、员工按时作息，制止员工在睡觉时间内大声喧哗，以免影响他人休息。

6) 按标准定额，做好添购宿舍床垫、床、洁具用品、器具等计划编制和申购手续工作，做到既不脱档又不长期积存；并做好出入库登记、及时报销票据。

7) 负责员工宿舍楼的钥匙管理工作。

8) 负责员工宿舍楼的仓库管理工作。

9) 负责建立在住员工信息管理档案、钥匙发放归还档案、物资领取、仓库出入库、宿舍楼固定资产等。

10) 负责宿舍楼区域内所有设施、设备的维修保养及处理有关工程维修的工作。

11) 保证员工宿舍水、电的供应，发现跑、漏情况要及时处理。

12) 提高警惕，做好宿舍的安全工作，防火、防盗工作，做好水、电及门户管理，慎重防范其他的不安全因素。

13) 妥善处理职工在宿舍中的偶发事件，制止员工在宿舍酗酒、打架斗殴或辱骂他人，发现有矛盾的员工及时进行劝导并向上级领导报告，对违反其它宿舍管理规定的员工要及时通知上级领导。

14) 负责对本宿舍区域内和违反消防安全行为的查处，定期检查宿舍公共设施是否有损害的情况，杜绝员工私拉电线的行为。

15) 学会使用消防设备，如紧急情况，应及时打开通道大门，组织住宿人员有序疏散。

16) 出现突发事件、刑事或灾害事故时，及时处置，注意保护现场，并及时上报，采取积极有效措施，确保员工生命和财产安全。

(四) 收费服务 10 人，服务范围及服务内容

1、服务范围：收费窗口

2、服务要求：

1) 遵守医院各项规章制度，统一着装，挂牌上岗，按时上下班，上班期间严禁做与本职工作无关的事情。

2) 严格遵守纪律，严守职业道德，有较强的责任心，掌握会计专

业知识及计算机专业知识，并能熟练掌握收费系统的操作流程。

3) 服从科室的岗位培训，具备较强的沟通协调能力，服务态度主动，耐心，细致，有问必答，努力提高工作效率，缩短病人等待时间。

4) 熟练掌握门诊、住院收费的各项业务及预约挂号相关工作流程。

5) 提供 24×7 服务，收费员在值班时不得私自将非本室人员留宿聊天等。

6) 遵守医院关于患者信息的管理规定，保护患者隐私。

3、服务内容：

1) 负责医院窗口各类就诊患者的挂号、划价、收费、出入院结算、费用清单打印等工作。

2) 负责工作期间确保随时挂号、划价、收费等，并积极宣传就诊须知及制度等。工作认真负责，语言文明，态度和蔼。熟练掌握收费程序和各项收费标准。

3) 根据就诊患者需求，为其填写门诊病历首页的姓名、性别、年龄、职业、籍贯、工作单位、住址等。

4) 负责做好收费前的准备工作，如各科挂号券、手册、初诊门诊病历、适量零钞、收费收据等工作。

5) 收付现金要唱收唱付，当面点清，开收收据保存存根复核和备查。

6) 建立交接班制度。每日收入现金、支票要当日汇总，做到钱账相符，如有不符立即查找原因及时解决。钱账相符后，按时向财务科交纳结算，除留存少量零钞外，不得留存大量现金。

7) 严格执行现金管理制度, 不得挪用公款或将公款借给他人。

8) 保持收费室内外清洁卫生, 做到室内、窗口无蛛网、积尘, 保持电脑清洁, 无污渍。

(五) 信息录入 6 人, 服务范围及服务内容

1、服务范围: 功能检查科

2、服务要求:

1) 遵守医院的各项规章制度, 不迟到早退。

2) 打字速度快, 准确率高, 学习能力强, 能够按时保质保量完成超声报告打印任务, 力求准确无误, 报告书写符合规范。

3) 了解(计算机、打印机)基本性能, 操作熟练, 能排除一般故障, 保持两机的清洁和检查室的卫生工作。

4) 遵守科室关于患者信息管理的规定, 保护患者隐私, 不私自修改超声报告内容、修改数据等。

5) 严格遵守医院有关信息系统规章制度, 确保网络安全、正常运行。

3、服务内容:

1) 严格按照计算机使用管理操作规程进行操作, 系统开机按先外设后主机的顺序, 关机时先关主机, 后关外设。

2) 认真、准确、及时地做好本站责任范围内各项数据和信息的汇集、录入、核对、确认、打印及执行工作。

3) 严格落实现任责任制和数据安全保护措施, 定期更改用户登录密码并注意保密。

4) 严禁安装和使用非医院信息系统应用软件，确属工作需要安装使用其他软件，必须经采购人批准。

5) 严禁私自拆卸计算机设备和网络、其他信息设备和设施，出现故障及时与采购人联系解决。

6) 不得私自带领外单位人员参观、演示操作网络系统软件，必须参观者须报采购人批准。

7) 禁止非本科室工作人员操作使用计算机，任何人都不准在计算机上进行非工作性操作。

8) 切实执行网络设备维护保养制度，保持计算机及其场所的清洁卫生。

9) 工作中遇到技术性问题，及时与采购人联系。

10) 协助医师预约特殊检查患者和随访结果登记。

二、服务人员数量及服务期限

第3条 根据岗位设置，乙方提供服务人员40名（含管理人员1名）。

第4条 服务期限壹年，自2026年6月1日至2027年5月31日止。

三、工作时间

第5条 乙方工作人员实行综合计算（综合计算/标准/不定时）工时工作制。若甲方需要相关人员加班，应遵守《劳动法》规定的时限制。

四、服务费标准及支付

第6条 服务费总计为人民币贰佰贰拾玖万叁仟零肆拾贰元整

(大写), ¥ 2293042.00 元整。每月 壹拾玖万壹仟零捌拾陆元八角叁分, ¥ 191086.83 元。上述服务费用已包含乙方履行本合同义务的所有费用,包括但不限于服务费、人员工资、加班、福利、管理费、税金等与本合同服务相关的一切费用,甲方不再另行支付乙方任何其它费用。

第7条 服务费以转账或支票方式按月支付。自乙方入场全面接管本项目、甲方初次验收合格并收到乙方发票之日起15日内支付首月服务费,之后每月15日前支付上月服务费。

五、双方的权利和义务

第8条 双方权利义务

8.1 甲方的权利义务

8.1.1 甲方有权指定人员对乙方服务人员的工作进行监督、检查和指导,有权要求调换不适合在甲方工作的服务人员。但甲方是否行使本项权利与否,均不降低乙方自己的注意义务,也不代表甲方应对乙方所提供的服务承担任何法律责任及风险,并不能够构成乙方义务的减免事由。

8.1.2 甲方允许乙方服务人员到职工食堂有偿就餐。

8.1.3 甲方应及时解决乙方在服务中发现的问题并采取必要的改进和防范措施。

8.1.4 甲方应当向乙方支付服务费用。

8.1.5 甲方应尊重乙方服务人员的工作,对乙方服务人员履责给予支持、配合。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 乙方按照甲方的规定向甲方提供服务,乙方负责服务人员的

工作指挥、人员调整和休息等管理事宜。

8.2.2 乙方有权向甲方提出合理化意见和建议。

8.2.3 根据甲方的工作需要要求乙方向甲方提供合同约定范围以外的服务，服务费用由甲、乙双方书面约定。

8.2.4 乙方服务人员应统一着工作所需的制式服装。

8.2.5 乙方应负责服务人员的思想教育、日常管理和相关人员违纪问题的处理。

8.2.6 乙方保证服务人员具备相应的服务职业资格。

8.2.7 乙方应及时调换不适合在甲方提供服务的人员。

8.2.8 乙方服务人员在工作中给甲方及第三方造成人身、财产损失的，由乙方承担全部法律责任。

8.2.9 乙方应保障其提供的服务人员能够满足甲方的日常工作需求。

8.2.10 如乙方在执行本合同发生安全责任事故或劳动争议等任何争议，一概与甲方无关，乙方应负责处理，如因此造成甲方损失的，乙方应予全部赔偿。

六、违约责任

第9条 甲方逾期支付服务费，每逾期一日，甲方按照欠付服务费的千分之一向乙方支付违约金。

第10条 本合同履行过程中，甲、乙双方任何一方根本违约，导致合同无法继续履行的，违约方应当向守约方支付合同总金额20%的违约金。当守约方的经济损失超过违约金时，违约方应当赔偿守约方的经济损失。

七、合同的变更、解除、终止和续订

第11条 合同期内遇国家法规政策或北京市重大政策变化，甲乙双

方可以协商调整服务费价格。

第 12 条 一方因不可抗力不能继续履行合同时，应及时通知对方。

八、争议的解决

第 13 条 本合同争议由双方协商解决，协商不成可以依法向北京市房山区人民法院提起诉讼。

九、其他

第 14 条 本合同未尽事宜由双方另行协商，协商一致后签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力，补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议为准。

第 15 条 合同的组成由本合同、磋商文件、成交供应商响应文件、补充文件等组成。

第 16 条 本合同一式 3 份，甲方执 2 份、乙方执 1 份，具有相同法律效力。

第 17 条 本合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章或合同专用章后即日生效。

甲方（盖章）北京市房山区中医医院

法定代表人（或授权委托人）：

地址：北京市房山区城关街道保健路 4 号



乙方（盖章）北京盛鑫东方物业管理有限公司

法定代表人（或授权委托人）：

地址：



附件一：

廉洁协议承诺书

甲方：北京市房山区中医医院

乙方：北京盛鑫东方物业管理有限公司

为进一步规范医院货物及服务采购行为，营造公平交易、诚实守信的环境，保证医院采购环节的公开、公正、透明，杜绝采购领域中不正之风的发生，甲、乙双方特签订购销环节廉洁承诺书，以共同遵守：

一、甲方购进货物及服务不得以任何方式向乙方索取回扣，不得要求乙方代为支付任何费用开支。

二、甲方工作人员不得以暗示或任何形式索要回扣、提成、有价证券、现金、信用卡、购物卡等。如甲方工作人员以暗示或任何形式索要回扣、提成、有价证券、现金、信用卡、购物卡等，乙方应予拒绝，并有责任如实向甲方纪检监察部门反映情况。

三、乙方不得暗中给予甲方回扣，不得以提成和赠送有价证券、现金、信用卡、购物卡、宴请、娱乐及提供国内外学术活动等手段影响甲方购置相关产品的选择权。

四、乙方洽谈业务，必须在工作时间到甲方指定科室或者办公室联系商谈，不得借故到甲方主管领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈或向介绍人提供任何好处费。

五、乙方如违反以上条款，经核实后，甲方给予警告而又拒绝不整改的，甲方有权终止购销合同，并将该公司设为乙方黑名单用户，2年内将不考虑从该公司购买任何医疗产品。

六、甲方工作人员如违反以上条款的，甲方将按国家有关法律规定和有关廉政制度规定给予处理，涉嫌违法的，由执法部门予以处理。

甲方（盖章）：北京市房山区中医医院



乙方（盖章）：北京盛鑫东方物业管理有限公司

