



2026 年度门诊导医服务合同

第一章 总则

委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京妇产医院

统一社会信用代码：12110000400686443X

住所地：北京市东城区骑河楼大街 17 号

法定代表人：王建东

联系人：施丝

联系电话：52273431

通讯地址：北京市朝阳区姚家园路 251 号

受托方（以下简称乙方）：北京普净物业管理有限公司

统一社会信用代码：91110116766756805U

住所地：北京市怀柔区富乐大街 25 号 11 号楼 3 层 3306

法定代表人：陈沪生

联系人：安玉敏

联系电话：13001091200

通讯地址：北京市石景山区万达广场 C 座 717 室

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚信的基础上，依据甲方的实际需求就 2026 年度门诊导医服务 有关事宜，协商订立本合同，以期共同遵守。

第一条 合同组成及解释顺序

下列文件构成本合同的组成部分，应当认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为

便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书



2. 技术协议书
3. 中标通知书
4. 投标文件
5. 招标文件
6. 公司资质

第二条 服务地点、内容及标准

- 1、服务地点：首都医科大学附属北京妇产医院：西院区（东城区骑河楼街 17 号）；东院区（朝阳区姚家园路 251 号）。
- 2、乙方负责按照甲方提出的要求向甲方提供导医服务。根据甲方的实际需求，乙方指派其导医人员在甲方指定的自助终端机附近进行引导及帮助患者使用自助机操作等服务，具体内容包括但不限于：
 - ①引导及帮助患者使用自助终端机具，进行包括但不限于：建卡、预约挂号、取号、缴费、自助报到等操作。
 - ②为患者提供咨询服务和问题解答，负责现场指引就诊科室位置及介绍就诊流程和注意事项。
 - ③了解、分析、收集患者使用自助机具情况并向甲方反馈。如有新功能上线及原业务流程更新优化及时更新知识库。
 - ④检查机具数量及功能是否正常，如有异常及时处理汇报。每日检查耗材使用情况，数量不足及时补充。
 - ⑤日常门诊区域巡视，及时疏导队伍及拥堵，维护良好门诊秩序。
 - ⑥协助高龄、残疾、体弱患者就诊。
 - ⑦引导及帮助患者使用手机等移动设备，进行包括但不限于：建卡、预约挂号、取号、缴费、自助报到等操作。
 - ⑧发现安全隐患及时上报，如遇突发情况，协助医务人员引导患者疏散。
 - ⑨甲方需要乙方提供的其他服务。
- 3、服务标准：（见附件一）

第二章 服务期限及服务费用

第二条 服务期限



本合同服务期限为一年，自 2026 年 4 月 8 日到 2027 年 4 月 7 日止。

第三条 服务人员数量、服务时间及服务天数

- 1、导医服务人员数量：乙方为甲方按照工作日 15 人/天（东院区 9 人、西院区 6 人），周六、日 6 人/天（东院区 3 人、西院区 3 人）提供导医人员服务（法定节日不排班，但如法定节日甲方安排门诊出诊，则乙方按照周末进行排班）。其中其中 B 类普通导医 8 人、A 类高级导医 7 人，具体人员排班安排按照甲方医院院区及实际需要而调整。
- 2、服务时间：7:00-17:00，早晚排班，8 小时/天/人。
- 3、实际排班人次如不足合同约定人次，乙方应当在合同期限届满后，继续指派导医人员上岗至补齐人次为止。出勤人次及出勤差额将在考勤每月确认邮件中体现。

第四条 服务费用结算及付款方式

- 1、合同约定总金额共计：人民币壹佰肆拾柒万零柒拾贰元整（¥1470072 元整）。
- 2、乙方应严格按照本合同条款提供服务，甲方在本合同正式签订并收到乙方开具的相当于合同总金额 50% 的正式增值税普通发票之日起 30 个工作日内向乙方支付合同总额的 50%，即人民币柒拾叁万伍仟零叁拾陆元（¥735036 元整）。合同期满后（如因乙方人员缺失导致合同期限顺延，则以顺延后的实际日期为准），甲方在扣除乙方因考核评分扣减的服务费及相关违约金、并收到乙方开具的剩余款足额正式增值税普通发票之日起 30 个工作日内向乙方支付剩余服务费尾款。甲方通过电汇转账形式支付服务费。
- 3、甲方实际支付服务费的金额与乙方服务期内的年度考核得分相结合（见下表）。甲方在合同约定的服务期限到期前 14 日内对乙方所提供的导医服务进行年度考核与评价，同时甲方有权随时对乙方进行考核与抽查，每次抽查考核的扣分结果将累计计入年度考核结果。考核内容详见附件 2。

年度考核评分	支付服务费比例
大于等于 90 分	100%
小于 90 分，大于等于 70 分	每少 1 分，减付服务费 0.2%
小于 70 分	甲方有权单方面提前解除服务合同，并由乙方承担违约责任



4、本合同约定的服务费用为本合同下甲方应向乙方支付的全部费用，除本合同另有明确约定或双方重新达成一致外，甲方不再就本合同的订立和履行向乙方支付其它款项。本合同下的金额均为含税价格，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，相关税率按照国家法律法规规定执行。

5、乙方在甲方支付服务费前应向甲方开具等额的正式增值税普通发票，甲方收到合格发票后30个工作日内向乙方支付，否则甲方有权延迟付款且不视为违约，乙方仍需履行合同义务。

6、乙方收款账户信息如下：

账户：北京普净物业管理有限公司

开户行：上海浦东发展银行北京万寿路支行

账号：91100155300000078

乙方指定账户出现错误或发生变化未及时书面通知甲方，导致甲方支付不能或支付错误等，一切后果、损失和法律责任由乙方承担，甲方不承担任何责任。

第三章 双方权利和义务

第五条 甲方的权利和义务

- 1、甲方有权根据自身业务和需求就上述第二条中所述“导医服务”的内容和标准与乙方协商进行调整。经双方同意后，甲方有权要求乙方按照甲方提出的工作内容与标准提供导医服务。
- 2、甲方有权对乙方及其人员的服务工作进行监督和检查，如发现有不当行为或不符合甲方合理要求的，甲方有权要求乙方整改或者要求乙方及时替换人员至甲方满意为止。
- 3、乙方安排的人员不符合双方约定的服务标准时，甲方有权向乙方主张调换不合格人员，乙方在收到甲方通知后应尽快予以调换至甲方满意为止。
- 4、甲方根据其自身管理制度，对乙方提供服务排班及管理需求的，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费。
- 5、在乙方履行了本合同项下义务的前提下，甲方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费。
- 6、甲方可根据实际导医需求变更导医人数。应甲方要求变更或者实际到岗人数减少时，应当按照本合同约定的费用标准据实延长服务期限。如甲方需要乙方增加实际到岗人数（重大活动期间乙方免费增加人员时除外），应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费，乙方应按照国家法律法规规定向主管税务机关足额缴纳相关税费。



第六条 乙方的权利和义务

- 1、乙方保证具有履行本合同的相应资质和能力，所提供的服务符合国家、行业的相关标准和水平并符合甲方要求。乙方应严格按照国家相关法律法规及本合同约定履行责任和义务，完成甲方提出的工作内容和要求，确保甲方的工作顺利进行，不因乙方的原因而导致甲方工作未能按时进行或无法完成。
- 2、接受甲方对于服务规范性的监督与检查，在服务过程中根据甲方的需求、所遇到的问题及有关意见反馈及时做出回应并调整自身的工作方式和安排。
- 3、乙方应安排具有相应资质、能力的人员作为导医服务人员，并定期和甲方就所提供的导医服务人员在医院工作期间的工作情况（包括工作人员，工作状态，排班情况，人员补缺等）以及服务方案进行沟通和调整。
- 4、乙方须及时、合理的安排导医服务人员的入职、培训（专业化礼仪培训及岗位相关知识、工作时间等）培训合格后上岗。做好对导医服务人员的管理和报酬发放等工作。
- 5、乙方应服务热情周到、礼貌用语规范，做到统一着装等。
- 6、乙方及乙方提供的服务人员不得恶意污蔑甲方名誉，并不得在各种媒体、网络渠道发布、转发、评论涉及甲方及甲方人员的信息，不得泄露甲方的工作内容、工作制度、工作情况等信息。如乙方原因导致甲方、患者或者其他用户信息泄露、损失、索赔等，甲方有权解除合同，乙方应承担全部损害赔偿责任（包括但不限于诉讼费、律师费等）或者支付相当于合同总价20%的违约金。
- 7、乙方及乙方提供的服务人员应严格遵守甲方的各项规章制度。
- 8、乙方应制定严谨的服务人员工作手册、工作规范及工作指引，履行其管理职责。
- 9、在履行本合同的过程中，乙方应高度注意维护甲方的良好声誉，发生可能影响甲方声誉的事件时，乙方应及时通知甲方并应采取合理的应对措施。乙方存在有损甲方名誉的行为，甲方有权视情况解除合同并要求乙方承担十万元违约责任与直接、间接损害赔偿责任。
- 10、在乙方履行了相应义务的前提下，乙方按照上述第四条中的条款收取服务费用。
- 11、乙方及乙方工作人员就本合同下的事项对外发布的信息及进行的宣传等，只要涉及甲方的，必须经甲方事先书面认可。
- 12、乙方对其人员承担全部责任，除甲方故意或重大过失外，乙方人员自身原因或者非甲方原因导致的乙方人员、甲方、第三方人身或者财产损失，相关责任全部由乙方承担，与甲方



无关。因乙方人员工作失误造成的甲方或第三方财物损失或人员伤残，均由乙方承担经济赔偿及其它法律责任。

- 13、乙方委派到甲方的工作人员与乙方存在劳动或劳务、用工、雇佣、聘用等关系，与甲方没有任何关系，也不属于劳务派遣。乙方委派到甲方工作人员的工资及其他福利等费用全部由乙方承担并支付，甲方不支付任何费用。若乙方委派到甲方的工作人员与乙方发生劳动或劳务以及其他纠纷，应由乙方内部解决，与甲方无关。同时不得延误甲方工作，否则应按相应的违约条款向甲方支付违约金。
- 14、乙方工作人员自身发生人身、财产损害或意外事故、或者上班途中发生交通事故或其他纠纷等，相关的责任及费用均由乙方承担，甲方不承担任何费用。
- 15、乙方需为导医服务人员提供冬季、夏季两款服装，作为导医服务人员在医院工作的工作服装。工作服装应由乙方或乙方工作人员负责定期清洗、更换，确保导医人员着装整洁，相关费用由乙方承担，甲方不承担任何费用。
- 16、乙方应遵守并执行甲方传染病及院内感染防控相关制度，自行承担疫情防控、人员防护等所需要的物资、支出及费用等。
- 17、对于双方确定的岗位配置人数，乙方必须保证人员月度缺失率不超过 5%，且缺失人员必须在 3 个工作日内补齐。乙方应当在合同约定期限届满后，继续指派导医人员上岗至补齐缺失的人次为止，同时合同期限顺延。
- 18、乙方人员如因生病等任何原因不能上岗工作的，乙方应在当日安排临时替岗人员。如未提供替岗人员，乙方应当在合同约定期限届满后，继续指派导医人员上岗至补齐缺岗的人次为止，同时合同期限顺延。
- 19、乙方应定期向甲方汇报管理情况，主动提供月度考勤表，认真听取改进工作的意见和建议。
- 20、乙方应保证所提供的导医人员队伍稳定，指定导医组长负责与甲方现场沟通及乙方导医人员的管理。除导医服务人员主动提出辞职或考核不合格需要更换外，未经甲方同意，不得随意更换导医人员。
- 21、如遇甲方重大活动安排，乙方应根据甲方需求免费增派临时导医服务人员协助甲方服务。
- 22、乙方应保证乙方工作人员按时到岗，不迟到、不早退、不脱岗，如无故迟到、早退、脱岗，则当日视为未出勤，并在合同约定期限后，补足未出勤的天数，同时合同期限顺延。
- 23、严令禁止乙方提供的服务人员与号贩子勾结，参与倒号赚取利润。一经发现，立即开除，情节严重者乙方需承担相当于合同总额 50%的违约赔偿责任。



第七条 保密责任

- 1、甲、乙双方任何一方应对其从另一方所直接或间接获得或了解的任何未公开的有关技术、业务流程或方法、专有技术、商业秘密、业务及财务信息、客户信息（包括涉及甲方工作人员、患者、患者家属姓名、身份证号等基本信息等）和相关文件（工作制度、工作流程等）、数据、工作情况或其他涉及甲方及甲方人员信息，包括文档、技术规格、数据、图表、计划、流程、图像、数据库、计算机软件，无论是以磁盘、磁带、电子文档其它任何形式的介质记录或表达、还是通过口头描述、演示或观察所得的信息严格保密。未经对方事先书面同意，不得披露给任何第三方。任何一方泄密，另一方有权追究泄密方的违约赔偿责任。
- 2、甲、乙未经一方事先书面同意，另一方不得将从对方获得的保密信息用于履行本合同或本项目工作以外的任何目的。法律、法规、规章另有规定的和下列情形除外：
 - (1) 与本协议项目有直接关系且必须了解有关机密信息的人员，即雇佣人员等。
 - (2) 具有合法权利或职责的甲方的专业顾问。
- 3、本协议终止时，甲乙双方均须将载有机密信息的文件、资料或软件按归还或予以销毁，并从任何记忆装置或电子媒介中删除该机密信息。
- 4、发生下列情况，甲乙双方对机密信息不负有任何义务：
 - (1) 在无保密义务的前提下，已经由对方所拥有。
 - (2) 已经被公众了解或知晓的。
 - (3) 在不违反本协议规定下从有权提供信息的第三方合法获得的。
 - (4) 根据法院命令或根据具有司法管辖权的政府或行政主管机构的要求而必须透露的。
- 5、双方应保证自己雇佣的工作人员遵守并执行此保密协议。无论所雇佣的工作人员是否已经离职，任一方工作人员违反本保密协议都被视为该方违反保密协议，并由该方承担违约赔偿责任与由此导致对方产生的直接与间接损失赔偿责任。
- 6、本条所述相关规定不因本合同的解除或终止而失效，保密期限：永久有效。

第八条 合规、反贿赂、反腐败和利益冲突

- 1、双方应当以符合反贿赂和反腐败相关法律法规条款规定的方式履行其在本协议项下之义务。各项费用的支付并非为了获得不正当利益或不公平的商业优势，或影响他人或官方的决策、影响处方行为或诱使任何人违反职业职责或标准。



- 2、双方未曾亦不会直接或间接向政府官员、客户、业务伙伴、医疗专业人士或其他任何人提供任何利益。
- 3、双方均应按相关法规要求储存、使用和公开相关的信息（包括个人数据）。
- 4、双方确认己方成员不受任何冲突义务或法律障碍的约束，亦不存在可能干扰或影响合同履行涉及的数据的完整可靠性的情形。一方如获悉其人员与另一方之间存在任何财务或利益关系，应立即通知另一方。

第九条 违约责任

- 1、如果乙方违反合同约定或者未达到甲方的要求，甲方有权解除合同并按照本合同约定的违约赔偿责任、导致甲方发生的直接与间接损失赔偿责任、按照附件 2 所规定的考核标准，在支付尾款时扣除相关费用，如尾款不足以抵除上述扣减项目，乙方应向甲方支付不足的部分。
- 2、除扣减尾款或退还费用外，乙方应及时采取补救措施，按合同约定提供符合甲方标准的服务并赔偿因此给甲方造成的直接与间接损失。
- 3、除上述条款已经规定的违约及赔偿责任以外，乙方有违反本合同约定行为的，每发生一次/天，应按照合同金额的 1%向甲方支付违约金，此项违约金的总额累计达到合同总金额的 10%，甲方有权终止本合同并有权按法律规定和本合同约定追究乙方的违约责任和直接、间接损失的赔偿责任。
- 4、乙方在合同履行过程中出现违法行为的，应向甲方支付相当于合同总价 50%的违约金，同时甲方有权终止本合同并有权按法律规定和本合同约定追究乙方的违约责任和直接、间接损失的赔偿责任。
- 5、乙方不得擅自用甲方名称和本合同做任何公布、宣传、推广等行为，否则需要承担合同总金额 50%的违约责任和甲方的全部损害赔偿赔偿责任。
- 6、未经甲方书面同意，乙方不得分包或转让本合同的任何权利和义务。乙方擅自转让或者分包，转让或者分包行为无效。乙方与接受转让或者分包方承担连带责任；乙方并需向甲方承担合同总金额 50%的违约责任。
- 7、如乙方原因导致甲方、患者等信息泄露、损失、索赔等，甲方有权解除合同，乙方承担全部损害赔偿赔偿责任和合同总金额 50%的违约责任。
- 8、如因乙方工作人员服务质量、服务态度、服务行为导致与甲方或第三方（包括但不限于患者、家属、其他在甲方的工作人员等）发生纠纷或损害赔偿时，乙方应作为被诉讼主体独



立承担调解及相关法律责任、主动消除由此对甲方造成的名誉损失，并承担由此造成甲方与第三方的全部直接与间接损失的赔偿责任。

- 9、甲方解除合同的，自甲方发出解除通知的次日合同解除。
- 10、甲方有权从应当支付给乙方的费用中扣除乙方应当承担的违约金、损害赔偿金等。
- 11、上述条款约定的违约金和损害赔偿金应当在行为发生的次月内完成支付。逾期支付的，需按照应付款项千分之五/日的标准支付逾期违约金。

第十条 不可抗力

- 1、不可抗力是指任何超出受影响一方合理控制、在签署本合同时双方均不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，并导致该方不能履行本合同义务或不能按本合同约定履行义务的任何事件或情形，例如战争、严重自然灾害以及行政命令等，如因不可抗力事件不能履行或迟延履行，不视为违反本合同项下义务，双方互不承担违约责任；但是不可抗力不包含受影响一方的人工或材料短缺或受影响一方的劳资纠纷。
- 2、如任何一方因不可抗力阻止、妨碍或延误其履行本合同项下任何义务，该方应于不可抗力发生后尽快通知另一方，并在不可抗力事件发生后5个工作日内向另一方提供由有关当局签发的有关不可抗力事件的书面证明。

第十一条 终止

- 1、如甲、乙双方实质性违反本合同项下的任何义务、保证或承诺，在收到对方要求纠正违约的书面通知并要求予以纠正之日起三十日内或双方协商同意的其它期限内未能对该违约采取补救或有效补救措施，非违约方有权终止本合同。本合同的终止不影响任何一方在终止前所产生的权利或义务，包括守约方依照本合同及适用法律追究违约方的损害赔偿责任。
- 2、本合同任何条款，如其性质属于在本合同终止后继续的，应继续有效直至完全履行为止。本合同的权利和义务终止后，双方应当按照诚实信用原则，履行通知、协助、保密等义务。

第十二条 培训及管理

- 1、乙方根据甲方用人需求，招聘合适的人员后，当日即开始进行入职培训工作，主要包括针对业务内容（包括但不限于自助终端设备、微信、APP等）对导医进行系统化培训并进行考核；考核通过后，在各导医入职上岗后1-2个工作日内辅导导医熟悉院内相关业务场景及工



作内容。

- 2、导医人员在岗期间，乙方将定期或不定期安排导医进行再培训；根据甲方需求、新功能上线或原业务流程更新、优化等，对导医工作进行合理化调整，优化其服务水平。
- 3、乙方根据甲方的排班，每周制作导医排班表，并交甲方审核，在导医每日到岗后及下班前，需进行签到及签退，乙方每月3日前（如遇节假日，则延至节假日后第一个工作日）将导医上一周期考勤情况提交至甲方审核。

第十三条. 适用法律及争议解决

- 1、有关本合同的争议适用中华人民共和国法律。
- 2、发生争议，双方应通过友好协商予以解决；如果协商未果，应将争议交由北京市朝阳区人民法院诉讼解决。甲方诉讼费、律师费、鉴定费等全部由乙方承担。

第十四条. 通知和送达

- 1、双方一致确认本合同中的地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时接收其他方商业文件信函或司法机关(法院、仲裁机构)诉讼、仲裁文书的地址和联系方式。
- 2、上述地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止，除非各方依下款告知变更。
- 3、任何一方地址和联系方式需要变更的，应提前5个工作日向合同其他方和司法机关送交书面变更告知书(若争议已经进入司法程序解决)。
- 4、双方均承诺上述确认的地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。双方均明知：因各方提供或者确认的送达地址和联系方式不准确、或者送达地址变更后未及时依程序告知对方和司法机关、或者当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被当事人实际接收，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第十五条. 合同修改

除本合同另有约定外，若一方要求修改合同条款，应提前十（10）天通知另一方，经双方协商达成一致后，以补充协议的方式予以修改。经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章确认后的补充协议为本合同不可分割的部分。



第十六条. 合同生效及其他

- 1、本合同经双方法定代表人或授权代表签字或签章并加盖公章或合同专用章后生效。
- 2、合同正本一式肆份, 甲方、乙方各执两份, 肆份具有同等法律效力。
- 3、合同附件是本合同不可分割的一部分, 与合同具有同等法律效力。

甲方: 首都医科大学附属北京妇产医院

乙方: 北京普净物业管理有限公司

(盖章)

(盖章)

法定代表人或授权代表:

法定代表人或授权代表:

(签字)

(签字)

2026年4月2日

2026年4月2日

首都医科大学附属北京妇产医院
 Beijing Obstetrics and Gynecology Hospital
 Capital Medical University

北京普净物业管理有限公司
 Beijing Pure Management Co., Ltd.
 Capital Medical University



附件一

导医服务工作标准

1、仪容仪表标准

序号	编号	项目及工作标准	时间	频次
1	1	制服整洁，胸牌佩带于左胸前	——	——
2	2	发型符合公司要求	——	——
3	3	着自然、典雅的淡妆，包括腮红、眼影、口红及接近肤色的粉底等，要保持干净、清爽、非油腻的面容，不允许化浓妆	——	——
4	4	指甲干净整洁，长度不可超过1毫米，不允许长或脏的指甲、涂艳色的指甲油	——	——
5	5	饰品：只可戴一枚样式简单的戒指，只可戴一对样式简单的耳钉，不可戴吊坠式耳环，不可以在外配戴任何链饰及留有刺青	——	——
6	6	手臂自然弯曲、双手在小腹处叠搭、右手放在左手上面	——	——

2、礼仪礼节标准

序号	编号	项目及工作标准	时间	频次
7	1	迎送时保持正确站姿：头正、收腹挺胸双腿并拢、脚后跟合拢、脚尖分开30度	——	——
8	2	点头致意，礼貌问好。鞠躬呈15度。双手在小腹处叠搭、右手放在左手上面	——	——
9	3	手势引导：右手放在小腹处，左手五指并拢，手臂尽量伸展，手心外翻45°。	——	——

3、微笑标准

序号	编号	项目及工作标准	时间	频次
10	1	面部表情：亲切甜美，伴随微笑自然地露出6-8颗牙齿，嘴角微微上翘；微笑注重“微”字，笑的幅度不宜过大。微笑时真诚、充满爱心。注意场合。	——	——
11	2	眼睛眼神标准：面对病患眼神柔和，亲切坦然，眼睛有神，自然流露真诚。眼睛礼貌正视病患，不左顾右盼、心不在焉。	——	——
12	3	声音标准：声音要清晰柔和，语速适中，富有甜美悦耳的感染力；语调平和，语音温和；控制音量适中，让病患听得清楚，但声音不能过大；说话态度诚恳，	——	——



		语句流畅, 语气不卑不亢。		
--	--	---------------	--	--

首都医科大学
Beijing University of Traditional Chinese Medicine
Capital Medical University

首都医科大学
Beijing University of Traditional Chinese Medicine
Capital Medical University

首都医科大学附属北京妇产医院
Beijing Obstetrics and Gynecology Hospital
Capital Medical University

首都医科大学
Beijing University of Traditional Chinese Medicine
Capital Medical University



附件二

导医服务月度考核评分细则

序号	考核项目	考核标准	分值	得分
1	仪容仪表	1. 女员工统一盘头，佩戴统一样式头花及装饰帽，不准染发、留刘海，保持面部清洁，须化淡妆上岗，指甲长度不可超过1毫米，不涂彩色指甲油	3	
		2. 着统一样式的工服、黑色工鞋、丝袜，保持干净，清洁，无破损，无异味等，工服定期清洗，工牌佩带于左胸前	3	
		3. 只允许戴一枚婚戒和小巧的耳饰，不可佩戴其它首饰	3	
2	服务态度	1. 无患者反映服务态度问题，每有一次扣2分	5	
		2. 无医护人员反映服务态度问题，每有一次扣2分	5	
		3. 无有单投诉（院内投诉工单、12345信访投诉工单），每有一单扣5分	10	
		4. 工作中遇到领导、医患人员主动问候并让路先行	3	
		5. 在工作区域时，保持良好的礼仪形态，禁止出现不良姿势	3	
3	制度执行	1. 按规定进行交接班，按时召开班会、总结会、提交各类报表	6	
		2. 合理安排下属班次，布置任务并进行分工	5	
		3. 及时上报工作区域内的问题，未完成当日工作或交接不清	5	
		4. 所有员工严格按照院方要求、标准开展工作，配合工作的调配	5	
		5. 严格遵守医院各项规章制度，准时上下班，不迟到早退、无故缺席、旷工	5	
5	安全管理	1. 全员签订安全责任书	5	
		2. 开展风险隐患识别及安全隐患排查，责任到人定期排查整改	5	
6	问题整改	1. 对院方领导及主管部门领导检查出的问题，及时整改	5	
		2. 在巡视中出现的问题及时上报整改	6	
7	培训	1. 对新员工进行安全教育培训，定期对员工进行岗位练兵、技能比武，记录清晰，有签字	3	
		2. 定期对员工进行培训及考核（包括应知应会内容）记录清晰，有签字	3	
8	人员数量	1. 导医公司需满足院方用人需求，必须保证人员月度缺失率不超过2%；缺失或更换人员必须在3个工作日内补齐	6	
		2. 导医自然流失率每月不超过总人数的10%，特殊情况流失率不超过30%	6	
合计			100	

单独扣分项：发现缺岗或者在岗人数不足，按人次从当季评分中扣分，扣分标准为1人1次扣5分。



安全协议书

甲方：首都医科大学附属北京妇产医院
统一社会信用代码：12110000400686443X
住所地：北京市东城区骑河楼大街17号
法定代表人：王建东 职务：院长
通讯地址：北京市朝阳区姚家园路251号
联系人：施丝
联系电话：52273431

乙方：北京普净物业管理有限公司
统一社会信用代码：91110116766756805U
住所地：北京市怀柔区富乐大街25号11号楼3层3306
法定代表人：陈沪生 职务：董事长
通讯地址：北京市石景山区石景山路乙18号院万达广场C座717室
联系人：安玉敏
联系电话：13001091200

为了加强外包项目驻场作业的安全管理工作，经双方充分协商签订本协议。

第一条：适用法律

乙方应严格遵守国家安全生产有关法律、行政法规、条例；按照《中华人民共和国安全生产法》等法律、法规规定，建立有关制度，规范管理行为；严格执行有关安全工作标准、安全工作程序、安全生产奖惩标准等规定。

第二条：甲乙双方责任

(一) 甲乙双方共同遵守国家和地方有关安全生产的法律、法规和规定，认真执行国家、行业、企业安全技术标准。

(二) 定期召开安全工作会议，建立健全安全生产责任制和群防群治制度，制定各项安全生产规章和安全生产目标责任，形成一体化的安全生产监督管理体系和保证体系，并按照职责分工抓好落实工作。

(三) 坚持“安全第一，预防为主”的方针，不得违章指挥和违章作业。在组织施工生产时先落实安全保护措施，防止事故发生。

(四) 抓好安全教育，严肃安全纪律，规范安全行为，净化作业环境，禁止野蛮施工，防止施工扰民。

(五) 发生事故时，应立即采取措施保护现场，抢救伤员，防止事故扩大，并及时报告上级主管部门，查明事故原因，确定事故责任，拟订改进措施，提出对事故责任者的处理意见。

(六) 甲、乙双方严格遵守本协议条款，履行各自管理范围内的安全职责，做好安全管理工作。

第三条：甲方安全责任

驻场作业前要求乙方负责人进行现场口头的安全事项说明，其内容是：项目的安全规章制度及对该项目有关联的安全注意事项，有权提出建议和整改。

第四条：乙方安全责任

(一) 乙方负责人为安全生产责任人，负责该项目的日常安全管理工作，严格遵守国家安全生产有关的法律、法规及管理规定。乙方对双方合同中约定的乙方工作范围、工作职责、作业设备以及工作人员的安全负责。



(二) 乙方应制定安全相关的规章制度，并向甲方备案。

(三) 乙方需编制本单位承包范围内的安全施工方案和安全技术措施，按规定提出和使用安全技术措施费。

(四) 特殊工种必须持证上岗。不得安排非特殊工种的人员从事特殊工种作业，不得安排不适于高处作业的人员从事高处作业。非操作人员不得使用机械设备。

(五) 乙方应对本单位的工作人员登记造册，如实向甲方报告，并组织安全教育。乙方必须对所属人员进行安全注意事项、措施交底的安全教育，未经过安全教育的人员不得进入甲方院区内上岗。

(六) 乙方如需自带机具或其他中小型设备，需向甲方报告并经甲方同意后，按甲方要求管理。大型设备须经具有资质的单位检验合格后方可使用。

(七) 乙方实施高危作业时，需按照相关规范设置安全防护设施，禁止任何人擅自拆除安全防护设备或设施。

(八) 需使用甲方的机械、电器等设备、设施，必须事先经得甲方书面同意，并对其安全防护措施负责和承担安全责任。

(九) 乙方负责教育和监管所属人员不得随意进入非该作业项目区域外的场所及触摸、启动机械、电器、控制阀等设备，由此而引起的事故，乙方负全部责任。

(十) 乙方对该项目的全部人员的安全负责。

(十一) 乙方的任何人员均不得在甲方院区及生活区打架斗殴、酗酒赌博，严禁酒后上班。

(十二) 乙方负责此项目生产的全部安全责任，如果在生产中发生生产安全事故，由乙方承担全部的事故责任和经济责任。

(十三) 对乙方有效投诉，乙方未能及时正确处理，甲方有权提出警告，并可在当月扣除部分服务费用。

(十四) 乙方有违章操作、违反规章制度等，经指出后仍不改的，甲方有权对其进行处罚。

(十五) 现场混乱，发生事故造成损失的，由乙方负责照价赔偿，并追究有关人员的相关责任。

(十六) 乙方在甲方住宿人员，需遵守甲方相关要求，不得使用违禁物品和设备，包括但不限于电动自行车充电、做饭等，因乙方住宿人员引起的任何问题，由乙方承担全部责任及甲方经济处罚。

(十七) 发生安全生产事故，第一时间上报甲方，并开展应急救援工作。

第五条：违约责任

乙方违反本协议的相关条款，甲方有权按次/天要求乙方承担合同总金额 1% 的违约责任。违约金累计达到合同总金额的 5%，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额的 50% 的违约金，违约金的金额不足以赔偿甲方损失，以甲方实际产生的损失为准，乙方应当予以补足。

第六条：管辖

因本协议发生争议，由双方协商解决，协商不成，应提交甲方所在地人民法院诉讼解决，所产生的全部费用由乙方承担，包括但不限于诉讼费、律师费、保险费、赔付第三方的资金等。

第七条：其他

(一) 本协议未尽事宜，双方协商一致后可另行签署补充协议，该补充协议是本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等效力。

(二) 本协议自双方签字并盖章后生效，一式四份，甲、乙方各执两份，具有同等效力。

(以下无正文)



北京妇产医院合同编号：FC-MZ-2026-003

甲方：首都医科大学附属北京妇产医院
名称：（盖章）
法定代表人或授权代表人：



乙方：北京普净物业管理有限公司
名称：（盖章）
法定代表人或授权代表人：



签署日期：2026年 4 月 2 日

签署日期：2026年 4 月 2 日

此《安全协议书》对应北京妇产医院合同编号为：FC-MZ-2026-003

首都医科大学附属北京妇产医院
Beijing Obstetrics and Gynecology Hospital
Capital Medical University

首都医科大学附属北京妇产医院
Beijing Obstetrics and Gynecology Hospital
Capital Medical University