首都医科大学附属北京同仁医院

导医服务合同

第一章　总 则

第一条　合同当事人

委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京同仁医院

受托方（以下简称乙方）：北京普净物业管理有限公司

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，就 首都医科大学附属北京同仁医院导医 服务有关事宜，协商订立本合同，以期共同遵守。

第二条　服务范围

负责首都医科大学附属北京同仁医院亦庄院区和崇文门院区导医服务，主要包括：医院环境介绍、方位指引、就诊流程咨询、分流疏导、指导患者使用自助机等服务。

第二章　服务期限及服务费用及午餐补贴

第三条　服务期限

服务期限为一年，自 2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

特别说明：第一年度合同期满后，经甲方主管部门及相关部门对乙方综合服务质量进行评估，满足以下几项条件时可签署下一年度合同，最长服务期限 2 年合同一年一签。

1、在合同服务期满后，甲方对乙方的服务质量、顾客满意度、人员素质等方面进行综合评估，经综合评估后完全能达到甲方的标准和要求时；

2、在原合同服务范围、服务费用和各项条款不发生变化的情况下；

3、在甲方新一年度财务对该服务项目的预算充足的情况下；

4、最终解释权归甲方所有。

第四条　服务费用

1、本服务合同为固定单价合同，服务单价为：4800 元／人*月，计划配置人数59人（见附件一），每月服务费为：283200 元（大写）人民币：贰拾捌万叁仟贰佰元整。

2、每月实际支付服务费的人员及数额根据乙方实际上岗人数确定，并根据甲方实际需求的服务岗位进行动态调整。如甲方在约定服务内容的基础上另需增设或减少服务人员，则按合同人均费用 4800 元/月计算，与本合同服务费一并予以支付或扣除。

3、本服务合同费用包括：服务人员工资（包括节假日加班工资），各项社会保险费、服装费、培训费、管理费、企业税金、乙方自愿提供的增值服务费，甲方不再额外承担非甲方原因造成的人身、财产损失责任。

4、乙方应严格按照本合同条款提供服务，由甲方对乙方进行月度考核，在考核合格前提下，甲方应按月向乙方以支票形式支付上月服务费。

5、每月实际支付服务费的数额与乙方当月的月度考核得分相结合。

每月综合考核评分	支付服务费比例
大于等于 90 分	100%
小于 90 分，大于等于 70	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

以上罚金，甲方将作为奖励基金，用于奖励优秀员工、医院服务建设。

6、考核依据

（1）甲乙双方管理人员定期进行全面检查，结果由双方签字认可。每次检查结果作为质量考核指标之一。（见附件三）

（2）每月付款前甲方对乙方进行考核，考核比例比重为：临床满意度调查50%、甲方质控抽查 50%。

第三章　管理方式、服务内容、要求和标准

第五条　管理方式

甲方对乙方提供的导医服务实施监督管理，对乙方提供的所有日常服务进行

监督、检查、评定，并提出合理化意见和建议。

第六条　服务内容

1、提供医院环境介绍、方位指引、就诊流程等咨询服务；

2、熟练掌握自助机具使用，指导患者进行预约挂号、自助缴费、打印报告等操作；

3、分流疏导就诊患者，梳理排队人流，维持公共区域良好秩序，方便患者就诊；

4、发现自助机具故障及时报告；

5、遇到病情危重或行动极为不便需要帮助的患者，及时提供帮助；

6、在职责范围为患者就诊提供其他必要协助。

第七条 用人标准及工作要求

（一）用人标准

1、一周工作 40 小时，周六日上班将安排平日补休；

2、女性，年龄 18 至 45 岁，身高 1.60 米以上，五官端正，，身材匀称挺拔，身体健康；

3、亦庄院区和崇文门院区共计 59 人；

4、口齿清晰，普通话标准，语音和蔼；

5、有较强的服务意识，愿意从事导医咨询工作，乐于助人，具有亲和力，性格外向，阳光开朗，朝气蓬勃；

6、具有中专/职高或以上学历，服务类专业或有医疗相关工作背景优先。

7、乙方需向甲方提供项目所有人员的个人信息，包括：健康体检证明、无犯罪纪录证明，外地务工人员必须提供身份证、暂住正、就业证等相关证件的复印件，配合甲方对所有人员进行政审。当乙方人员增减变化时，应及时报告甲方，提交新增员工个人信息，随时更新备案。

8、所有人员入职前，需接受保密培训，并签订《保密协议》，对患者信息、甲方信息、医疗信息等不得肆意外泄，宣扬，私下诋毁。同时签订《安全责任书》，对医院安全风险、医疗安全风险要明确责任，规避相应安全风险。严格执行甲方管理制度，遵守同仁医院各项规章制度及要求。

9、导医上岗前需经乙方岗前培训不少于20小时，通过甲方笔试、口试、实操考核合格后方能上岗。甲方依据入职面试记录、每月培训合格的上岗人数支付服务费用。未通过甲方面试、考核合格即上岗的员工，甲方有权不支付相应服务费用。

10、甲方有权定期对乙方人员进行抽查考核，对考核不合格者乙方应按要求进行业务再培训，在培训仍旧不合格者，乙方必须在甲方规定的时间范围内对上述人员进行调整或更换，超过时限无任何原因久未更换的，甲方可在月度付款中对不合格人员进行相应处罚。

11、乙方要做好工作人员上岗前的安全管理教育、礼貌用语、消防安全知识培训工作。

12、所有人员要爱岗敬业，遵纪守法，严格遵守各项规章制度，服从管理，听从指挥。

13、乙方每月对导医人员进行工作培训，及时传达医院规章制度、业务流程及工作要求等到所有导医人员。

（二）导医服务工作要求

1、甲方考核确认后方可上岗；

2、上岗时着装统一，头饰整齐，淡妆，佩戴标志，精神饱满；

3、站立或流动工作，强调主动热情、微笑服务，杜绝简单、生硬回答问题，工作中不推诿、不懈怠。岗位上不允许发生与患者争吵；

4、熟悉甲方院内的环境、就医流程。指导患者有序就诊；

5、熟背重要的急救电话。异常突发情况及时报告；

6、积极维护甲方良好形象，有集体荣誉感和团队精神，互相团结协作，相互支援；

7、遵守职业道德，履行岗位职责，努力进取；

8、遵守劳动纪律，服从管理，考勤管理参照乙方提供的相关管理制度。

9、作风正派、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神，能够胜任岗位要求。

10、严令禁止导医人员以收取现金的形式帮助患者进行微信或银行卡支付，一经发现，视情节严重承担相应责任。

11、严令禁止乙方所有派驻甲方工作人员与号贩子勾结，参与倒号谋取利润，一经查实，立即通知乙方与其解除劳动关系，乙方对甲方造成不良后果或影响需承担相应责任。

（三）仪容仪表

1、头发

统一盘头，佩戴统一样式的头花，不准染发、留刘海。

2、面部

保持面部清洁，须化淡妆上岗。

3、工服

着统一样式的工服，佩带工牌，工服干净平整，大小适当，无破损，无异味等。工服定期清洗。

4、工鞋

着统一样式的黑色工鞋，保持干净，清洁，无异味，无破损。

5、袜子

无破损，无异味，着统一颜色的袜子。

6、手部

干净整洁，不允许留长指甲，不允许涂带色指甲油或带甲套。

7、饰物

只允许戴一枚婚戒和小巧的耳饰，不可佩戴其它首饰。

（四）行为举止

1、工作中使用文明礼貌用语。

2、工作中遇到医患人员主动问候并让路先行。

3、在工作区域巡视时，保持良好的礼仪形态，禁止出现不良姿势。

4、如发现环境卫生、设备设施不能正常运行或其它异常状况发生应立即上报至有关部门。

5、在岗期间不得接待亲友、接打私人电话。

6、公共区域内不能群聚谈天，大声喧嚷。

7、上班前或在岗期间不能饮酒。

第八条 东区体检科导医的岗位职责、工作流程、考核细则详见附件四。

第四章 双方权利和义务

第九条 甲方的权利和义务

1、甲方应明确乙方导医服务工作岗位及要求，辅助乙方对人员进行岗前培训。

2、按合同规定，甲方如期支付乙方服务费用。

3、甲方根据工作需要调整上述人员的工作岗位时，须告知乙方管理人员。

4、甲方有权通知乙方更换工作不达标、不符合甲方要求的导医人员。

5、甲方有权要求调换不能胜任岗位工作和不符合用人标准的乙方人员，乙方应在7个工作日内完成调换。

6、对乙方工作进行过程监督、检查、评定，并提出意见和建议。

7、对因乙方责任造成的建筑物、配套设备设施等管理项目的损坏，有权要求乙方赔偿损失。

第十条 乙方权利和义务

1、根据有关法律、法规及甲方的要求，结合首都医科大学附属北京同仁医院的实际情况，制定导医管理办法及管理制度；制定管理计划和管理服务实施细则，使管理工作实现制度化、规范化、标准化、科学化目标。

2、依据规章制度，在委托管理项目规定的范围内制止和纠正各类违章行为。

3、乙方人员全部经专业化礼仪培训及岗位相关知识培训合格后，经考核后上岗。

4、乙方人员应严格遵守甲方的各项规章制度，服从甲方的管理。

5、乙方应服务热情周到、礼貌用语规范，做到统一着装等。

6、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。

7、乙方人员在工作时间及工作区域内因意外等事件受到伤害，由乙方自行承担医疗、补偿及赔偿责任，并承担向加害人追究的责任。

8、乙方应在接到甲方人员更换通知后七个工作日内完成更换。

9、乙方自行招聘人员，并负责她们的工资、福利、保险、工伤、辞退等一切劳动待遇和劳动关系。

10、乙方人员如有缺岗不上班的情况，缺岗人员天数累计达到7个工作日以上，甲方将按缺岗日期扣减服务费。

11、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。

12、乙方应定期向甲方汇报管理情况，认真听取改进工作的意见和建议。

13、乙方应对己方人员进行足够的安全、业务、工作流程等培训，乙方人员应遵守各项安全规定，乙方人员在合同期限内发生的安全责任事故由乙方承担。

14、因乙方过错而导致的任何人身损害或财产纠纷事件均由乙方承担全部责任。

第五章　违约责任

第十一条　甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十二条　乙方违反本合同约定，未能达到约定的服务、管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期10天未整改的或整改后仍未达到标准的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿；造成物业使用人财产、人身损失的应承担相应的赔偿责任。

第十三条　在任何一方并未违约，合同正常履行情况下，应提前30天以书面形式通知对方，双方协商同意，可以终止合同，否则，要求解除合同的一方应以三个月的服务费作为支付对方的赔偿。

第十四条　本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及全部档案资料和钥匙，保证所有室内家具设施完好，否则须赔偿相应损失。

第六章　争议解决

第十五条　因合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，可向北京市东城区人民法院提起诉讼。

第七章　其他约定

第十六条　本合同连同附件，一式五份。甲方执三份、乙方执二份，具有同

等法律效力。

第十七条　本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并盖章后生效。

第十八条　自本合同生效之日起当日，根据本合同的管理服务事项，甲乙双方办理完毕交接手续。

以下无正文

甲方：首都医科大学附属北京同仁医院（公章）

法定代表人：

或授权代表：

2026 年 4 月 1 日

乙方：北京普净物业管理有限公司

法定代表人：

或授权代表：

2026 年 4 月 1 日

附件一：

院区	岗位	人数	六日剩余	岗位时间	类别
	经理	1		7：00-17：00	A 类
	主管	1		7：00-17：00	A 类
南区	南区咨询台	1			B 类
	一层综合服务	1		7：00-11：00 11：30-15：30	B 类
	体检中心	2		8：00-17：00	C 类
	呼叫中心	2		8：00-17：00	C 类
	互联网	2		8：00-17：00	C 类
	一期一层儿科诊区	1		7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	一期二层儿童眼病中心	1		7：00-12：00 12：30-15：30	C 类
	一期二层手术一站式服务	1		8：00-12：00 13：00-17：00	C 类
	一层大厅机动	1		7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	一层西侧自助机	2		早：7：00-11：00 11：30-15：30 晚：7：00-12：00 13：00-16：00	C 类
	一层东侧自助机	2		早：7：00-11：00 11：30-15：30 晚：8：00-12：00 13：00-17：00	C 类

	一层东侧自助机		1	中：7：30-12：00 13：00-16：30	C 类
	二层心血管自助机	2		早：7：00-11：00 11：30-15：30 晚：8：00-12：00 13：00-17：00	C 类
	二层超声自助机				
	二层心血管自助机		1	7：00-8：00 11：00-13：00	C 类
	眼科特需自助机	2		早：7：00-11：00 11：30-15:30 晚：10：00-14：00 15：00-19：00	C 类
	三层自助机	1		7：00-11：00 11：30-15：30	C 类
	耳鼻喉自助机	3		中班：7：00-12：00 13：00-16：00	C 类
	眼科电梯旁自助机			早班：7：00-11：00 11：30-15：30	C 类
	眼科二区自助机			晚班：7：30-12：00 13：00-16：30	C 类
	眼科二区自助机		1	中班：7：00-12：00 13：00-16：00	C 类
	眼科二区自助机		1	中班：7：00-12：00 13：00-16：00	C 类
	周六日值班	5		早：7：00-11：00 11：30-15：30 晚：8：00-12：00 13：00-17：00	C 类

	一层咨询台	3		早：7：00-15：00 晚：8：00-17：00	B 类
	一层小厅	3		早班：7：00-11：00 11：30-15：30	C 类
				中班：7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
				晚班：8：00-12：00 13：00-17：00	C 类
	透析中心	2		早班：7：00-11：00 11：30-15：30	C 类
	白内障/综合一区自助机			晚班：7：00-12：00 13：00-16：00	C 类
	白内障/综合一区自助机		1	中班：7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	白内障/综合一区自助机		1	中班：7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	采血中心报道机	1		7：00-11：30 2：00-15：30	C 类
	采血中心报道机		1	7：00-9：00 11：30-12：00	C 类
	二层二区自助机	2		早：7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	二层二区自助机			晚：7：30-12：00 13：00-16：30	C 类
	二层综合二区	1		7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	二层屈光中心	1		7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	三层咨询台	1		8：00-11：30	C 类

				12：00-16：30	
	三层咨询台		1	7：30-8：00 11：30-12：00	C 类
	会诊中心自助机	1		7：30-12：00 13：00-16：30	C 类
	三层六区自助机	1		7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	三层六区自助机		1	11：30-12：00 15：30-16：30	C 类
	三层六区自助机		1	11：30-12：00 15：30-16：30	C 类
	三层眼科特需	2		早：7：00-11：00 12：00-16：00	C 类
				晚：10：00-13：00 14：00-19：00	C 类
	四层耳鼻喉自助机	2		早：7：00-11：30 12：00-15：30	C 类
	四层综合检查自助机			晚：7：30-12：00 12：30-16：00	C 类
	五层耳鼻喉/皮肤科	1		早：7：30-12：00 13：00-16：30	C 类
	六日值班	5		早：7：00-11：00 11：30-15：30 晚：8：00-12：00 13：00-17：00	C 类
	西区体检	2		8：00-17：00	C 类
	合计	59			

附件二：　　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。	——	——

附件三：　　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	2	
		2. 男员工头发短而整洁，不可长于发际，不准染发及梳奇异发型，避免过多使用摩丝或发胶，指甲长度不可超过1毫米	2	
		3. 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	2	
		4. 只允许戴一枚婚戒和小巧的耳饰，不可佩戴其它首饰	2	
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	2	
		5. 在工作区域时，保持良好的礼仪形态，禁止出现不良姿势	2	
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	4	
		2. 合理安排下属班次，布置任务并进行分工	2	
		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	3	
		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	4	
		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	3	
4	走动管理	1. 经理每日巡检全楼不少于2次，主管每日巡检辖区不少于4次	5	
		2. 对员工各项工作标准、仪容仪表、节能减排工作（照明灯、电梯厅显示屏、公区空调）完成情况进行检查	3	

		3. 有走动管理痕迹，记录清晰、巡检人签字	3	
5	安全管理	1. 全员签订安全责任书	3	
		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	3	
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	4	
		2. 在巡视中出现的问题及时上报整改	3	
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	5	
		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	5	
8	人员数量	1. 导医公司需满足院方及监管方用人需求，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	8	
		2. 导医自然流失率每月不超过总人数的 5%，特殊情况流失率不超过 10%	10	

附件四：

体检中心导医岗位职责（东区）

导医的岗位职责

1、每年7:50分准时上岗，做好开诊前的准备工作。

2、维持体检区域内的秩序，循环介绍体检流程，按照体检者体检类别不同，引导其有序排队等待。

3、负责体检中心的安全保卫，如发现非体检者将其劝离。

4、对老年人和行动不便的体检者给与适当的照顾。

5、负责引领VIP客户完成体检指引单所列所有体检项目。

6、为B超体检者发放体检顺序序号并责任按序号叫号，提前通知即将排到的体检者在B超室门口等候。

7、主动介绍留取大小便标本的方法和注意事项。

8、主动介绍妇科体检的流程及注意事项。

9、负责指导完成体检的人员到前台老师处审核。

10、当日体检结束后整理心电图、人体成分、动脉硬化报告单以及特殊检查报告单。

11、上午体检工作完全结束后，更换床单，仪器整理套好，补充擦手纸和洗手液。

12、装订体检报告，按照体检类别不同分类，交给辅医A班人员。

13、认真装订体检报告，须将心电图，眼底相片，人体成分、动脉硬化等特殊检查报告单装订入内并将异常通知大小黄条附在对应的体检者报告上。

14、下班前协助老师整理工作环境，关闭所有仪器设备的电源，拔掉电源插销，关好门窗。

导医的工作流程

1、7:50准时到岗，着装整体，按照工作责任内容工作，打开前台所有电脑、打印机、条码机。

2、8:00准时开诊，维持体检区域内的秩序，耐心热情的循环介绍体检流程，按照体检者体检类别不同，引导其有序排队等待。

3、8:00—11:00维持体检区域内的秩序，做好宣教工作，介绍体检相关内容包

括留取尿标本的方法，妇科检查前的注意事项。

4、8:00—11:00 遇到 VIP 客户负责引领完成所有体检项目。

5、11:00（适当天体检情况定），体检结束后，整理心电图、人体成分、动脉硬化报告单，按体检编号排序。

6、11:00 体检工作结束后，更换室内床单。

7、8:00-5:00 体检中心的安全保卫、如非体检者将其劝离。

8、12：00—12:55 吃饭。

9、12：55 准时上岗，将所有个人体检报告摆放整齐，继续完成以上工作。

10、13：00 准时开门，维持秩序，指导取报告的人员有序排队。

11、1:30—4：50 装订体检报告，整理当天装订好的体检报告按照体检类别不同分类。

12、认真装订体检报告，须将心电图，眼底相片，人体成分，动脉硬化等特殊检查报告单装订入内并将异常通知大小黄条附在对应的体检者报告上。

13、4:50 巡视各个诊室，协助老师及时补充洗手液和擦手纸，关闭一切设备的电源、关好门窗。

体检中心导医考核细则

一、仪容仪表考核 25 分

1、违反医院统一着装要求，扣 4 分；

2、工作服不整洁，浓妆艳抹上班的，扣 4 分；

3、不佩戴胸卡的，扣 4 分；

4、在办公区内进食、看闲书，扣 4 分；

5、态度冷淡、心不在焉、打电话聊天者，扣 5 分；

6、上班时间聊天、高声喧哗、玩电脑，扣 4 分；

二、工作纪律考核 25 分

1、上班迟到、早退，扣 5 分；

2、严重违反劳动纪律，无故脱岗者，扣 5 分；

3、上班时间不坚守岗位，消极怠工，扣 5 分；

4、不服从工作分配、调动和指挥者，扣 5 分；

5、不遵守体检中心各项规章制度的，扣 5 分；

三、行为规范考核50分

1、服务态度及工作质量差，体检者不满意并向医院投诉，扣10分；

2、装订、发错或丢失体检报告的，扣10分；