

## 第五章 采购需求

### 一、项目背景

本项目所采购的是首都医科大学附属北京妇产医院门诊导医服务，该服务期限为1年，自2026年4月8日到2027年4月7日止。服务地点为采购人东、西两个院区指定地点，具体的服务标准见技术要求。

### 二、采购需求一览表

包号	品目号	服务名称	预算金额 (人民币元)
1	1	2026年度门诊导医服务	1500000
服务地点/项目现场		首都医科大学附属北京妇产医院指定地点	

### 三、对供应商的要求

1. 未处于被责令停业或者财产被接管、冻结和破产状态。
2. 自愿接受北京妇产医院对合同履行过程中的考核和监督管理。
3. 保证完全遵守北京妇产医院有关安全保密条例，并保守北京妇产医院的商业秘密。

采购合同签署前，若供应商出现不能满足上述要求或采购人发现所提供材料不真实不完整的，采购人有权向财政监督管理部门汇报取消中标候选人资格。采购合同签署后，依据合同终止条款，采购人有权解除合同。

### 四、技术要求

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. 服务期限为一年，自2026年4月8日到2027年4月7日止。
  3. 导医服务人员数量、服务时间及服务天数
- ★3.1. 供应商为采购人按照工作日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，但如法定节日采购人安排门诊出诊，则供应商按照周末进行排班）。其中B类普

通导医9人、A类高级导医6人，具体人员排班安排可按照采购人医院内部及实际需要而调整。

★3.2. 服务时间：7:00-17:00，早晚排班，8小时/天/人。

3.3. 实际排班人次如不足采购人约定人次，供应商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。

3.4. 除导医服务人员主动提出辞职或考核不合格需要更换外，采购人要求服务人员固定；未经采购人同意，供应商不得自行更换人员。

#### 4. 导医服务内容

4.1. 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。

4.2. 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。

4.3. 了解、分析、收集患者使用自助机具情况并向采购人反馈。如有新功能上线及原业务流程更新优化及时更新知识库。

4.4. 检查机具数量及功能是否正常，用电是否安全，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。

4.5. 日常门诊区域巡视，及时疏散队伍及拥堵，维护良好门诊秩序。

4.6. 协助高龄、残疾、体弱患者就诊。

4.7. 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。

4.8. 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。

4.9. 采购人需要供应商提供的其他服务。

#### 5. 导医人员要求

##### 5.1. B类普通导医人员要求

5.1.1. 女性，年龄18至55岁，五官端正，身材匀称，身体健康。

5.1.2. 口齿清晰，普通话标准，语音和蔼。

5.1.3. 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，耐心细致。

5.1.4. 具有中专/职高或以上文化水平，服务类专业或有医疗相关工作背景优先。

- 5.1.5. 医院考核确认后方可上岗。
- 5.1.6. 上岗时穿着供应商提供的统一服装，头饰整齐，淡妆，佩戴标志，精神饱满。
- 5.1.7. 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医护人员或患者争吵。
- 5.1.8. 熟悉院内的环境、就医流程，指导患者有序就诊。熟背重要的应急电话。异常突发情况及时报告。积极维护医院良好形象，有集体荣誉感和团队精神，互相团结协作，相互支援。
- 5.1.9. 遵守职业道德，履行岗位职责，不迟到、早退、脱岗。如无故迟到、早退、脱岗，则当日视为未出勤。严格遵守各项法律法规和采购人各项规章制度，服从管理。
- 5.2. A类高级导医人员要求  
满足B类导医人员全部要求，并在此基础上满足以下额外要求：
  - 5.2.1. 年龄要求25-45岁以内，身高在160cm以上。
  - 5.2.2. 有良好的职业形象和气质，懂得基本的接待礼仪，沟通表达能力强，形象佳，身体健康，口齿清楚，普通话标准，亲和力强。
  - 5.2.3. 具备大专以上文化水平，有导医、前台、酒店、客服等2年以上工作经验者优先，有较强的学习能力。
  - 5.2.4. 其他条件优异者，根据采购人需求，经采购人面试，可适当放宽上述要求。
  - 5.2.5. 除非采购人要求更换，A类高级导医人员应能在采购人指定地点长期工作。
6. 供应商要求
  - 6.1. 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、采购人信息、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。严格执行采购人管理制度，遵守医院各项规章制度及要求。
  - 6.2. 上岗前需供应商岗前针对性服务培训不少于20小时，通过供应商笔试、口试、实操考核合格后方能上岗。采购人依据入职面试记录、培训合格上岗人数支付服务费用。未通过采购人面试、考核合格即上岗的员工，采购人有权核减未考试合格人员上岗的天数。
  - 6.3. 采购人有权定期对供应商提供的服务人员进行抽查考核，对考核不合格者供

应商应按要求进行业务再培训，再培训仍旧不合格者，供应商必须在采购人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，采购人可在每次付款中对不合格人员进行相应处罚。可按照超过的时间核减供应商出勤的天数。

6.4. 做好工作人员上岗前的安全管理教育、礼貌用语、消防安全知识的培训工作。

供应商应为导医人员提供统一的定制服装，并定期清洗，保持着装整洁。

6.5. 供应商须具有健全、合理的企业内部管理制度和员工绩效考核及激励管理制度，能够充分保证服务质量，对员工的工作职责有明确的划分和具体规定

6.6. 严令禁止供应商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，情节严重供应商需承担相当于合同总额50%的违约赔偿责任。

6.7. 供应商应具有应急事件处理能力。当在导医服务过程中出现人员投诉或其他意外事件时，供应商应迅速做出反应，及时实施应对措施。建立完善不良事件上报制度，并在服务过程中持续进行改进。

6.8. 对于供应商所提供的导医人员出现投诉或其他意外情况的，应由供应商负责处理，并赔偿相关直接与间接损失，采购人不承担任何协调与赔偿责任。

6.9. 供应商应主动维护采购人良好信誉，发生可能影响采购人声誉的事件时，供应商应及时通知采购人并应采取合理的应对措施，并承担违约责任与损失赔偿责任。

6.10. 供应商不得未经采购人允许，使用采购人名称及合同内容对外宣传。

6.11. 供应商应加强所派驻人员安全管理，并承担安全管理责任，对供应商所派驻人员自身发生人身、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供应商承担，采购人不承担任何费用。

6.12. 供应商派驻的人员与采购人没有任何劳务关系，供应商对其人员承担全部责任，除采购人故意或重大过失外，供应商所派驻人员自身原因或者非甲方原因导致的供应商人员、采购人、第三方人身或者财产损失，相关责任全部由供应商方承担，与采购人无关。因供应商派驻人员工作失误造成的采购人或第三方财物损失或人员伤亡，均由供应商承担经济赔偿及其它法律责任。

7. 导医服务人员通用要求：

7.1. 仪容仪表要求

7.1.1. 头发：头发整洁、无异味、长发需盘起，短发不许过肩、不许染发。

- 7.1.2. 化妆：打粉底、描淡色眼影、画眉毛、抹腮红、涂淡色口红、不留指甲、不带装饰物。
- 7.1.3. 站姿忌讳：东倒西歪、拉肩勾背、双手乱放、做小动作。
- 7.1.4. 走姿忌讳：身体摇摆、双手乱动、急事奔跑、眼朝下看。
- 7.1.5. 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。
- 7.1.6. 工鞋：着统一样式的黑色工鞋，保持干净，清洁，无异味，无破损。
- 7.1.7. 袜子：无破损，无异味，着统一颜色的袜子。
- 7.1.8. 饰物：只允许戴一枚婚戒和小巧的耳饰，不可佩戴其它首饰。
- 7.2. 员工行为举止要求
  - 7.2.1. 工作中用语礼貌，遇到医患人员主动问候，面带微笑，礼让先行。
  - 7.2.2. 在工作区域作业时，需保持良好的精神状态，步态平稳。
  - 7.2.3. 如发现设备设施不能正常运作、人员受伤或其它异常状况应立即汇报主管。
  - 7.2.4. 工作时应做到节约用水用电，看到有浪费水电的情况主动上前制止。
  - 7.2.5. 入室前先轻敲房门3下，得到同意后方可进入。
  - 7.2.6. 不可在工作时间内接待亲友、接打私人电话。
  - 7.2.7. 不准随地坐倚，或在更衣室内睡觉、打瞌睡。
  - 7.2.8. 员工之间谈话不能嗓音过大影响到别人；不能群聚谈天，不能在工作时间看书报。
  - 7.2.9. 分区分工，责任到人，不准随意离开工作区域。
  - 7.2.10. 当员工之间出现矛盾时，可报主管处理，不能有争吵行为。
  - 7.2.11. 按时上下班，严格遵守劳动纪律，不得私自调换班次。
  - 7.2.12. 上班前及上班期间不可饮酒。
  - 7.2.13. 任何盗窃、向医护人员借款行为，一经发现立即辞退。
- 7.3. 岗位纪律
  - 7.3.1. 严格遵守法律法规及公司各项规章制度，做守法公民。
  - 7.3.2. 不许迟到、早退，上班提前10分钟打卡、下班推后10分钟打卡。
  - 7.3.3. 不许在院内及病区大声喧哗。
  - 7.3.4. 爱护节约公共用品，严禁私人使用或随便赠与他人。

- 7.3.5. 工作时必须着工作服，仪表端庄、服装整洁、举止稳重大方、说话和气、礼貌待人、不佩带手饰、不浓装艳抹、不穿高跟鞋、不卑不亢。
- 7.3.6. 工作时间不得带无关人员进入诊区。
- 7.3.7. 尊重院方工作人员，虚心听取院方意见，向院方人员学习，不因任何原因和院方发生冲突。
- 7.3.8. 尊重、同情、理解病人的处境，不给病人造成不便，爱护病人的物品，不接受病人的馈赠。损坏病人的物品要照价赔偿，不因任何原因与病人发生冲突。
- 7.3.9. 不准传播流言蜚语、搬弄是非、中伤他人、挑拨离间、破坏和影响团结。
- 7.3.10. 工余节假日外出要遵守公共道德，交通规则，讲文明礼貌、注意人身财产安全、防止发生事故。
- 7.3.11. 私人物品由个人保管，贵重物品应采取妥善保管措施。如发生丢失由个人负责。
- 7.3.12. 要自尊、自重、自爱、自觉的保护个人权益不受侵害。如发生侵害行为事件时，要及时报警通知有关部门，请求援助。
- 7.3.13. 与员工或其他人发生争执和矛盾不要采取过激行为，如争吵、打架、斗殴等，要通过有关领导出面解决。
- 7.3.14. 要服从领导听从调动，不得各行其是。
- 7.3.15. 要以医院为家，爱护医院财产，因违反操作规程所造成的伤害事故，由个人负全部责任。
- 7.3.16. 保守医院机密，不该说的话不说，不该打听的不打听，不利于医院的事不做。

操作电脑及自助机等仪器时，要严格按照说明书规定的操作规范进行，不得马虎、不得乱来，否则因责任造成的损坏、丢失、均由个人负责购置和修理。

#### 7.4. 个人卫生要求

7.4.1. 着装整洁、端装大方、化淡妆。工作前不要吃蒜、葱、吃饭不要快。

#### 7.4.2. 基本卫生知识

①三要：有病快治要早报、生吃果菜要洗烫、饭前便后要洗手。

②三不要：不喝生水、不吃腐烂变质食物、不乱扔果皮、纸屑。

③用食实行“四过关”：洗、涮、冲、消毒过关。

④环境卫生采取四定：定人、定物、定时间、定质量。

⑤个人卫生要做到：“四勤”勤洗澡、理发，勤洗衣服和被褥，勤换工服，勤洗手、勤剪指甲。

8. 供应商明确服务机构详细地址和电话。提供24小时服务支持电话。保证接到医院服务要求1小时应答，4小时内到现场，提供4小时内到现场具体可实现方案，方案阐述违反事实情况的，不予认可。