

广东医科大学顺德妇女儿童医院

(佛山市顺德区妇幼保健院)

项目需求书

项目名称：产后母婴医学保健中心陪护劳务派遣

2024年3月

一、采购项目情况概述

我院产后母婴医学保健中心现有服务人员不足,拟开展产后母婴医学保健中心陪护劳务派遣服务项目的采购工作,服务期1年,欢迎符合要求的供应商报名参加。

二、项目采购内容

1. 项目内容

序号	项目名称	数量	预算总金额 (人民币元)	服务期限,请注明起 始日
1	产后母婴医学保健中心陪护劳务派遣项目	1	99.99 万	合同签订日起一年
合计: 99.99 万 (单位人民币元)				
备注: 一、一对一陪护人员: 乙方向甲方推荐的服务人员在甲方房间内为客户提供一对一的陪护服务: 1. 单胎患者: 费用为¥450 元/天; 2. 双胞胎及以上患者: 费用为¥504 元/天; 3. 24 小时为一天, 12 小时以内按半天收费, 超过 12 小时按一天收费。 二、一对多的陪护人员: 按照每工作 12 小时为班单位, 费用为¥450 元/班。				

三、项目实施地点: 产后母婴医学保健中心

四、项目预算金额: 合计不超过 99.99 万元人民币。预算中包括但不限于服务人员费用、工服费用、税费以及完成本项目内容所需的一切费用等。

五、项目要求:

(一) 资质要求:

1. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件;
2. 必须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其它组织, 提交有效的营业执照副本复印件。
3. 营业执照经营范围应与本项目相关; 具有项目服务的能力, 保证能及时对服务项目提供实施、售后等服务;

4. 提供的资质证书认证范围包含陪护服务许可证、劳务派遣证等；
5. 在近三年的商业活动中无违法、违规、违纪、违约行为；
6. 本项目不接受联合体报名，不允许分包、转包；
7. 负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目报价，一经发现按无效报价处理并信用名录并被处扣分处罚。

(二) 母婴护理师服务内容

1. 根据科室需求提供一对一、一对多服务。
2. 新生儿照护：（母乳喂养、新生儿拍嗝、更换尿片、新生儿沐浴、关注宝宝体重增长、大小便情况、皮肤完整性、奶瓶清洗消毒）等。如有异常及时报告医护人员，同时严谨防范婴儿呛奶、坠床及跌倒的意外事件发生。
3. 协助产妇取得正确、舒适的喂奶姿势，并指导产妇母乳喂养。
4. 协助产妇初期乳房按摩，人工吸乳器吸乳、挤乳等，并为有需要的产妇擦身，清洗会阴部，更换卫生垫，保持会阴部清洁、干洁。
5. 产妇有进食需求时协助随时加热食品。
6. 协助产妇产后洗漱，必要时帮助更换衣裤、床单有血渍或污渍随时更换。
7. 每日婴儿衣服用品/奶具的清理与消毒，协助观察湿疹，尿布疹等新生儿常见情况的预防。
8. 守护产妇在月子中心期间提供生活照料服务；并定时记录母婴日常情况并及时与主管护士进行交流/咨询。
9. 预防疾病的发生，安全防范工作每天做好客房的定时通风换气，保证母婴安全。
10. 母婴护理师在护士指导下完成服务对象生活护理服务工作，服务内容不含医疗护理技术性工作。

(三) 母婴护理师人员要求

1. 母婴护理师要求必须为女性，年龄 25-50 岁，初中及以上文化，身体健康，无精神病史和各类传染病，考核合格后执证上岗。必须持有健康证，且每年至少一次到指定月子中心体检。无犯罪前科，无酗酒、吸毒、赌博、打架斗殴不良嗜好和违法乱纪行为。上岗要统一着装（穿工作服），佩带胸卡。着装整齐、

干净，头发及身体无异味。

2. 不得私自给产妇解释病情，配合月子中心人员的工作。

3. 工作认真负责服务到位，不准扎堆聊天，不准带朋友或家属留宿。

4. 在护理过程中，母婴护理师不允许将某产妇或宝宝用品为另一位产妇或宝宝使用或混用。要严格执行无菌操作，防止交叉感染。

5. 不得欺负、打骂、冷待产妇及家属。

6. 严格执行六步洗手法，防止交叉感染。

7. 保持母婴房间内整洁、干燥、舒适。

8. 自觉遵守月子中心各项规章制度，不准在产妇房间内嬉戏打闹，必须服从月子中心护理人员管理。

9. 洁身自爱，不索取患者钱物，不收受产妇红包、小费、不得侧面诱导客户为其点餐、不得索要锦旗、如客户送锦旗不得以个人名义收取，要以月子中心团队的名义收取。多次推诿拒绝产妇或家属仍然搪塞，给月子中心登记核对金额，后由月子中心工作人员退还产妇或家属。不打听、传播产妇及工作人员隐私。

10. 严禁操作任何治疗性、技术性的医疗护理工作。

（四）现场管理要求

1. 遵守国家相关法律法规，依法依规办理用工手续、计划生育管理及工伤意外伤害事故、居住证等事宜及安排食宿等事宜，服从采购人的管理，接受采购人定期对员工日常工作情况的评估。

2. 有人员招聘、留用方案，对所录用的人员要严格审查，保证录用人员：身体健康，肝功能正常，无传染病，提供健康证等；母婴护理人员需持有相关技能证书，如育婴师证等；用工年龄 50 岁以下；具备初中或以上学历；文字书写清楚，语言清晰，有一定的沟通能力；形象良好；没有刑事犯罪记录。

3. 人员恪守职业道德，维护月子中心信誉，严格遵守月子中心的相关规章制度及操作规范，在采购人的指导下积极做好本职工作；遵守社会公德，爱护月子中心公物，文明礼貌、细致周到、用心对待每一位产妇、新生儿及家属。

4. 对涉及违法、违纪、违规等（如偷盗月子中心、患者财物等）的成交供应商员工，采购人有权提出处罚要求，包括但不限于赔礼道歉、经济处罚、终止其在本项目的工作资格、追究民事和刑事责任，成交供应商应积极协助司法机关进行调查处理并须赔偿当事人相应的经济损失。

5. 有员工培训考核方案：组织员工进行系统的上岗培训、安全生产教育及院感知识培训，所有人员必须经过训练合格后方可安排上岗；未经培训或培训不合格者不得上岗，提供完善的上岗流程。每季度一次组织陪护人员进行岗位技能培训，每半年至少聘请1次专业人员培训；对于国家规定的一些特殊工种，岗位人员需具有相应资格；做好相关培训内容、签到表、培训照片等资料的整理归档，并定期交采购人管理部门备案。所有涉及本招标的工作人员，在上岗前必须经业务主管科室备案及同意，方能上岗。

6. 每年设置一定数额的款项作为陪护员经费，用以员工文化建设、年终奖励、评先评优等，成交供应商设项目管理小组对经费进行管理，采购人管理部门监督执行，以维护员工稳定，切实解决春节期间供求极端矛盾问题。

7. 服从采购人管理，为人员统一配置采购工服，上岗工作期间应配带标有员工姓名和编号的胸卡，服装款式需经采购人同意；员工在日常工作中应服从所在科室负责人具体工作安排，并遵守所在科室的规章制度，按要求提供相关服务，不得擅自提价、私自收费或索取小费。

8. 配置采购项目所需的设备、物品，为员工提供职业防护用品（如：口包、手套）等用物及耗材。

9. 采购人发生突发、紧急、特殊的应急事件时或有特殊任务需紧急临时增加人员投入时，成交供应商及其员工应服从采购人管理部门的调遣和指挥，参与应急工作。

10. 采购人不提供员工宿舍用房，不承担员工在月子中心工作期间的餐饮伙食，由成交供应商提供；成交供应商负责办公区域的水电费及固话安装、使用费用，成交供应商及其员工不得在服务区使用采购人设备、设施、物品和水电做个人私事。

11. 因成交供应商员工导致的他人损失等情况，由成交供应商承担责任。

12. 如果月子中心需要将成交供应商设备、系统接入月子中心信息网络，需征得月子中心同意后，成交供应商负责按月子中心要求将设备接入月子中心网络，所需的硬件、软件以及接入费由成交供应商承担。

13. 成交供应商应该代为服务对象及陪护公司的服务人员根据服务内容办理相应保险，保额分别为100万（含及以上）人民币职业责任险。

14. 服务人员在院区服务期间，造成服务对象及其家属人身伤害的，陪护公

司应第一时间协商解决，并在适用的情况下交由保险公司来具体跟进并处理相应的赔偿及相关费用。属于普通投诉，应至少在 1 小时内反馈；属于严重投诉，至少在半小时内反馈。

15. 制定各陪护岗位的职责及操作流程规范，经采购人审核同意后严格执行。

六、监督管理要求和考核标准

1. 甲方对乙方的服务质量、管理行为、人员设置等情况进行监督、检查。发生下列情况，甲方可视情况严重扣罚乙方 100-500 元 / 次；因乙方原因，导致陪护服务问题（包括但不限于服务、人员管理），导致产生有效投诉、导致严重影响的，乙方应承担相应责任，甲方有权追究赔偿，并可无条件解除合同。

2. 发生以下行为的，每次扣 300 元：

(1) 工作人员上班未穿制服、制服不干净整洁的、卫生习惯不良；

(2) 服务意识薄弱，态度恶劣，服务期间长时间玩手机；

(3) 饭点时间（早、午、晚餐）、洗漱时间（早上、晚上）需经服务对象同意才能离开，每次不能超过 20 分钟。

3. 发生以下行为的，每次扣 500 元：

(1) 无定期提交陪护工作人员健康合格证明或岗位证书的；

(2) 产生有效投诉，责任在，乙方，一单扣罚一次。

4. 服务质量考核

一对一陪护在陪护服务结束时由服务对象进行服务满意度调查，附件服务满意度调查：附件表一（服务对象）；

婴儿托管室岗位人员由科室护士长、主任、护士将进行定期或不定期的服务满意度调查，附件服务满意度调查：附件表二（医务工作人）。

根据满意度调查结果进行扣罚：

(1) 服务对象或家属“满意度调查”，低于 70 分/例，扣罚当例病人结算 100% 的金额；

(2) 服务对象或家属“满意度调查”，低于 80 分/例，扣罚当例病人结算 20% 的金额；

(3) 婴儿托管室：在工作中有医务人员投诉的，经当班医务人员、护长、公司项目驻点负责人核实为有效投诉的，每次扣罚不少于 300 元。

附件表一：

陪护员服务质量考核表（服务对象—患者或家属评价）

为持续改进服务人员的服务质量，切实提高服务效率，请您根据您的切身感受在相应满意度分值下打“√”，10分为非常满意，1分为非常不满意，同时恳请您对人力资源服务工作提出宝贵意见和建议！

科室：

考核工作人员姓名：

日期：

项目	内容	评分									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
人力资源 服务	仪容仪表（头发/工衣/胸牌/鞋子/卫生）	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	服务人员的素质	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	主动服务意识与责任心	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	技能熟练程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	您满意服务人员对您提供的照顾。	20	18	16	14	12	10	8	4	2	0
	您满意服务人员对您提供的照顾。	20	18	16	14	12	10	8	4	2	0
	服务人员服从您安排	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	服务人员及时改进存在问题	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

建议：

客户签名：

附件表二：

陪护员服务质量考核表（需求科室医务工作人员评价）

为持续改进服务人员的服务质量，切实提高服务效率，请您根据您的切身感受在相应满意度分值下打“√”，10分为非常满意，1分为非常不满意，恳请您对服务工作提出宝贵意见和建议！

科室：

考核工作人员姓名：

日期：

项目	内容	评分
----	----	----

人 力 资 源 服 务	仪容仪表（头发/工衣/ 胸牌/鞋子）	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	服务人员的素质	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	主动服务意识与责任心	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	技能熟练程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	对象满意服务人员提供的 太太照顾。	15	14	13	12	11	5	4	3	2	1
	对象满意服务人员提供的 宝宝照顾。	15	14	13	12	11	5	4	3	2	1
	服务人员服从医护安排 与协助精神	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	服务人员及时改进存在 问题	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	科室对服务人员能力考 评	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

建议：

调查护士签名：

六、付款方式：

1. 本合同按月结算，乙方在每月5日前向甲方提交上月提供的服务明细数量及金额，经甲方验收确认后，乙方开具与当期应结算金额等额的正规发票交给甲方，甲方收到发票并审核无误后 30 个自然日内付款。
2. 因乙方原因延期交发票的，甲方付款天数相应顺延。
3. 因甲方使用的为财政资金，甲方在前款规定的付款时间为向上级主管部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

七、其他

出现下列情形之一的，本项目合同终止：

- (1) 本项目顺利完成。

(2) 在本合同服务期内，因不可抗力情形导致本合同无法继续履行的，而由此导致毁损并造成的损失双方互不承担责任。

(3) 经双方协商一致解除本项目合同的。

(4) 本合同金额达到 98.3149 万元。

八、评选参考标准

项目评分项	分值
公司证照齐全、合法有效。	一票否决
价格部分	10
公司 2020 年后至今同类（三级甲等医院）项目的业绩对比。	15
实施投标同类项目（三级甲等医院陪护服务或护工服务）有效业绩中，获得用户评价为正面评价	15
服务方案（包括但不限于组织架构、人员岗位职责等）	5
服务保障方案（服务保障措施、服务质量控制方案等）	5
人员培训方案（包括但不限于培训课程安排、操作技能演练、医院感染控制与预防、口罩防护&洗手和手卫生消毒知识等）	5
提供的突发事件或纠纷的应急处理方案（包括但不限于护理投诉处理流程、群体事件应急预案、消防安全预案、用户发生坠床与跌倒应急预案等）	5
商业保险：为服务对象投保赔偿金额在 100 万（含）以上	5
投入本项目的服务人员具有的省级卫健委颁发的医疗护理员证书	15
投入本项目的项目管理及储备人员： 具有人社局批准的培训学校颁发“医疗护理员”证书	10
自 2020 年（含）至今承接省级或直辖市（含）以上级别的协会或政府机构的医疗护理员培训项目业绩。	10
合计	100