

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：导乐分娩陪伴服务项目

2025 年 7 月

一、项目情况概述

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）是三级甲等妇幼保健院，全区唯一妇女儿童专科医院。妇产医院（设有产科、妇科、生殖中心、外科、乳腺专科、内科、男性专科等科室）产科年接产 8500 多婴儿，是顺德最大的育婴基地之一。

国家卫生健康委员会在 2019 年 5 月 27 日发布的《中国妇幼健康事业发展报告书(2019)》中针对产科服务能力不断提高，产妇分娩体验持续改善方面，提出了大力促进自然分娩，鼓励助产机构开展导乐分娩、分娩陪伴等服务。我院拟进行导乐分娩陪伴服务项目的市场调研，欢迎具有相关资质的公司报名。

二、项目内容

1. 项目清单

序号	项目名称	预算总金额（人民币元）	服务期
1	导乐分娩陪伴服务项目	491.76 万	2 年

三、项目实施地点：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）（含外租物业）。

四、项目预算金额：合计不超过 491.76 万元人民币。预算中包括但不限于人员费用、培训费、住宿费、出差调配费、餐补费、保险费、新生儿纪念邮册费用以及完成本项目内容所需的一切费用或工具物料等。

五、项目要求

1. 资质要求

1.1 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

1.2 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。

1.3 营业执照经营范围：本项目相关的内容。具有项目服务的能力，保证能及时对服务项目提供实施服务与建议。

1.4 在近三年的商业活动中无违法、违规、违纪、违约行为。

1.5 本项目不接受联合体参与，不接受转包、分包。

1.6 单位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，一经发现按废标处理并标记为不诚信供应商。

2. 服务要求

2.1 导乐服务职责

由一位通过中国妇幼保健协会发证的导乐师，在温馨、放松的环境下为产妇在自然分娩过程中提供持续的心理、生理、情感上的支持，给予一对一全程陪伴，同时在产程中提供非药物镇痛技术、心理疏导、芳香疗法、精油按摩、音乐疗法、导乐工具按摩、自由体位活动等来帮助产妇减轻宫缩的疼痛，并缩短产程，令准妈妈们有一个美好难忘的分娩回忆。

2.2 导乐服务内容

1. 孕期根据孕妇的需求给予相应的教育及指导；
2. 与产妇签订导乐分娩陪伴知情同意书；
3. 待产期、分娩期的基本产程模拟及预演；
4. 顺产操、分娩球的使用；
5. 孕期 LK 按摩、自由体位活动、拉玛泽呼吸使用等；
6. 产后护理和指导母乳喂养、育婴知识等。

2.3 服务基本流程

1. 导乐师和产妇深入沟通，了解双方基本信息，建立相互信任，达成服务意愿。
2. 第一、二产程：指导分娩知识和分娩预演，树立自然分娩的信心，协助使用非药物镇痛方法：分娩球、分娩凳、水疗、LK 按摩、香薰疗法、自由体位活动、导乐辅助工具按摩、催眠放松休息等。
3. 第三、四产程：协助产妇饮食及喝水、整理仪容仪表、指导皮肤接触、母乳喂养、指导育婴技巧、指导产后开奶等。
4. 产后第二天进行回访，创建医院人性化服务的高端口碑和品牌。
5. 导乐师的日常工作要求：
6. 不准私自接待产妇或接受他人安排的工作。
7. 服从分配，统一安排。
8. 导乐师不参加任何医疗决定或干预任何医疗行为。
9. 导乐师每接受新的服务对象时，一定要向当班护士了解产妇禁忌及注意事项，方可进行指导陪伴。
10. 不得在上班时间干私活、睡觉、玩手机，不得在病房饮酒、下棋、打牌，不得坐、

卧在病床上，不得大声喧哗，影响产妇休息。

11. 不得在病房接待自己的客人、串门、煮食，不得随便吃、拿产妇的食物和使用产妇及医院的用品，不准在产妇的床上睡觉。

12. 坚守岗位，工作期间不得擅自离职守，如遇特殊情况，需经乙方管理人员同意。

13. 导乐师在工作中应虚心接受医护人员的技术指导和质量监督。

14. 医护人员查看产妇情况时，导乐师应积极配合，不可打扰医护谈话和交代病情。

15. 密切注意产妇产程变化，并及时向当班护士反映产妇的产程变化。

2.4 员工条件与要求

（一）员工条件

1. 乙方员工需经过中国妇幼保健协会开办的妇幼健康指导师（导乐师）课程培训并取得协会颁发的《专业能力证书》；

2. 乙方对所录用的导乐师要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录。

3. 身体健康，无传染病。

4. 用工年龄符合国家规定。

5. 中职或以上学历。

6. 文字书写清楚，语言清晰，有较好的沟通能力。

7. 有爱心、耐心、责任心并且有担当

（二）职业道德要求

1. 严格遵守医院的相关规章制度及操作规范，在院方的指导下积极做好本职工作。

2. 恪守职业道德，维护医院信誉，严禁有损医院形象、声誉、挑拨医患关系的言行。

3. 遵守社会公德，爱护医院公物，节约用水用电。

4. 不得私自同产妇或家属讲价钱，提要求。

5. 不得擅自取他人财物和医院用品。

6. 文明礼貌、细致周到、态度和蔼、尊重患者，用心对待每一位产妇及家属。

7. 严禁向产妇或家属暗示和索要红包、礼品及推荐药品、保健品、广告等。

8. 有保密意识，不探听、不泄露、不传播患者病情及隐私，不准翻阅病历资料及相关医疗文件，不私自给产妇解释病情。

（三）员工的行为要求

1. 着装统一、衣帽整齐，仪表端庄，佩戴工牌，不留长指甲，不涂有色指甲油，不浓妆艳抹，不吃刺激味食物。

2. 语言清晰，文明用语，有良好的沟通能力。
3. 工作认真、责任心强，不得随意离开服务范围。
4. 工作时间不扎堆聊天、大声说话、吃东西和干私活。
5. 团结协作，严禁院内吵闹、打架、拉帮结派、聚众赌博。
6. 绝对保证不擅自拿取、窃用、倒卖医院废物。
7. 严禁向院方漏报、瞒报、谎报服务人员资料。

8. 产妇发生异常问题时，立即报告现场护士或护士长，并配合检查。如隐瞒不报、知情不报、包庇违规或帮助当事人隐瞒真相，不如实和及时报告上级的，院方有权要求供应商对当事人进行处罚。

9. 员工身体不适不能正常工作时应请假病休，如强行坚持工作造成不良后果由供应商承担责任。

10. 做好病房环境管理，个人物品除必需生活用品外，其他物品不能放在病房内，陪人床按科室规定放指定位置，协助患者及家属做好物品的放置。

11. 导乐师非特殊情况离开病房时不能超过半小时；离开期间，应做好交接由其他导乐师协助相关工作；如无故私自离开病房，造成患者出现意外的，所有责任由供应商承担。

12. 导乐师应服从安排，不可挑选产妇。

2.5 管理要求

1. 供应商管理人员及员工必须遵守院方的规章制度，认同医院的文化，服从院方监管部门的管理。严格按照制定的工作内容及要求，为产妇与临床一线提供良好的服务及配合工作。

2. 供应商派驻的项目经理与投标文件所提供的相符，且不得同时兼任其他项目的管理人员。

3. 供应商必须有足够的人力资源调配能力，以满足院方的服务需求，具体人员配置安排参考“广东医科大学顺德妇女儿童医院导乐人员配置表”（详见表 5）。在本项目服务期间院方有权按实际需求要求供应商增减聘用人数。合同生效日起 1 个月内必须满足院方招标岗位需求的 70%，3 个月内必须达到院方招标岗位需求的 100%。人员配置调整时，需征得院方书面同意。“广东医科大学顺德妇女儿童医院导乐人员配置表”仅作为参考，导乐师人数以实际分娩量进行调配。

4. 根据院方的运行情况安排固定排班和机动班，以满足院方产科的服务需求。

5. 供应商根据院方实际需求，至少每季度一次组织导乐师人员进行岗位技能培训及考核，每半年至少聘请 1 次专业人员进行培训，有培训方案及计划资料可查，培训费用由供应

商负责。

6. 供应商对所有新上岗员工进行不少于一个月的系统培训，有相应的考核方案，考核合格后方可上岗工作。

7. 供应商应根据有关法律、法规及院方的服务需求，结合院方导乐师的情况，制定并不断完善各项管理办法、规章制度、服务标准、考核奖惩办法、具体日常岗位工作安排、应急管理方案及问题处理时限等，并提交给院方审核备案，院方有权要求其修订相关制度并监督其执行。

8. 供应商工作人员因服务不到位、工作能力或管理质量达不到院方要求，导致其受到患者、患者家属或院方有效投诉的，院方有权随时要求撤换导乐师/管理人员，供应商必须无条件接受。凡是院方提出解聘的员工，供应商需无条件满足，3 日内撤换，不得再安排在院方处工作。不得以任何理由推脱、拖延。

9. 供应商管理人员须每天检查员工的服务质量（包括夜间的不定时抽查），定期征询院方意见，及时商讨和解决存在的问题。

10. 供应商员工不得在院方的场所内从事与工作无关的事情。

11. 供应商员工上岗工作期间应佩戴标有员工姓名和编号的胸卡，上岗期间应讲究文明礼貌，注意仪表仪容。为员工提供职业防护用品（如：口包、手套）等用物，不得擅自取用院方用物。

12. 供应商应全面负责处理其服务范围内的各种冲突、纠纷，并承担由此引起的相应经济法律等责任。

13. 供应商聘用的员工须身体健康（提供健康证等），形象良好。

14. 实行全天候服务，机动人员保证 30 分钟内到位。根据任务量有固定排班和弹性排班，满足产妇要求。

15. 因供应商员工导致的他人损失等情况，由供应商承担责任。

16. 供应商应至少从总公司派驻 1 名项目经理，1 名主管负责此项目。项目经理全权代表其负责管理承包区域服务工作，形象好，并与院方保持密切联系。项目经理须具备导乐服务管理负责人的经历；供应商必须指派一位主管，形象好，并与院方保持密切联系。主管须具备医院导乐服务管理负责人的经历。其他人员按照实际运作配备必要的组长、带教等岗位。

17. 供应商安排在院方工作的员工全部持有中国妇幼保健协会颁发的导乐师证书。

18. 供应商此项目一切办公支出、运营费用（含办公室租金、电话费、水电费、交通费等）支出均由供应商支付，如有院方代付的类项，供应商须每月 3 日前向院方支付上月费用。

六、服务质量考核要求

（一）考核内容及标准：

每月考核服务满意度得分（详见表 1：导乐师服务质量考核汇总表），以 100 分为总分，由产妇满意度得分（考核表见表 2：导乐师服务质量考核表（需求科室评））、采购管理部门满意度得分（考核表见表 3：导乐师服务质量考核表（采购管理部门评））、需求科室满意度得分（考核表见表 4：导乐师服务质量考核表（需求科室评））三部分构成，三部分分别按百分制折算，所占权重比例分别为：40%、30%、30%。即导乐师人员满意度得分=产妇满意度得分×40%+采购管理部门满意度得分×30%+科室满意度得分×30%。院方有权根据实际情况调整考核方案。

（二）奖惩说明

1. 未满合同经营权限，供应商自行终止执行合同，除没收全部履约保证金外，承担由此造成的一切损失。

2. 在合同履行期间，供应商将此项目转包或分包给其他单位、组织或个人的，除没收全部履约保证金外，承担由此造成的一切损失。

3. 供应商未按服务项目要求完成整改或整改不彻底，经院方两次书面要求，供应商在规定时间内仍未完成整改，院方有权终止本合同。由此造成的一切后果由供应商承担。

4. 因供应商引起的不良事故等，供应商除赔偿当事人相关费用及承担相关法律责任外，供应商同时提交书面整改方案并落实。

5. 供应商应管理好所属员工，遵守国家有关法律法规和医院的规章制度，所属员工发生的一切投诉、纠纷和法律事件，一概由供应商承担。若因供应商管理不善、控制不力而发生群体罢工、游行、示威等重大事件且造成严重影响的，院方立即向供应商发出服务整改限期通知书，并有权决定是否终止合同。

6. 供应商每年设置 2 万元以上导乐经费，用以员工文化建设、年终奖励、评先评优等。

7. 供应商必须按合同内容提供导乐师服务，如供应商员工私自超越服务内容为患者提供治疗性、技术性服务工作，由供应商承担所有责任。除承担相关责任外，还要视情节轻重根据具体情况决定是否作辞退处理。

8. 以下行为，视情节轻重给予每人每次 200 至 2000 元罚款并立即作更换处理，此扣罚款项直接由供应商支付。（罚款针对的是供应商，院方不直接对供应商员工进行扣罚）。

（1）偷盗医院、患者财物。

- (2) 索取、收受红包、礼品。
- (3) 有意煽动、闹事，影响工作或队伍稳定。
- (4) 因员工自身原因发生不良事故。
- (5) 其它因违反制度、要求、工作流程等，给患者和医院造成损失及严重不良影响。
- (6) 员工上岗前未经培训或培训不到位。
- (7) 因供应商内部原因，员工拒绝开工影响医院工作。
- (8) 擅自收集医疗废物或拿走患者出院后遗留物品。
- (9) 未经许可擅自拿取科室任何医疗物品（口包、一次性手套等）或药品如消毒液、换药包、口服药、注射药等。
- (10) 其它因违反制度、要求、工作流程等，虽未有损失，但给产妇和医院造成不良影响。
- (11) 上班时间不穿工服、不佩戴胸卡等。
- (12) 在院内大声喧哗，扎堆闲聊、打牌等。
- (13) 带亲友到病区冲凉或留宿。
- (14) 工作过程中，粗言烂语，当着顾客发牢骚，讲怪话、对医疗收费或其它发表不恰当言语，未造成不良后果。造成不良后果的另计。
- (15) 在工作场合，员工之间或与患者发生争吵，影响未扩散出现场范围。
- (16) 使用本院设备、设施、物品和水电做个人私事。
- (17) 其它违反职业素质、工作流程及要求等，尚未给患者和医院造成任何损失。

七、服务前期交接工作的要求

1. 供应商需在交接前 10 个工作日内将所有与项目相关的工具、物料、人员到位并经院方验收合格。
2. 原服务公司将相关工具、物料移交给供应商时（如有），双方自行协定导乐师服务相关工具、物料价格。
3. 供应商需落实完善人力资源应急预案及其他拟定的交接方案，以应对交接过程中可能发生的各类罢工、消极怠工等情况，保证院方临床的正常工作不受任何影响。

八、合同终止

1. 本合同约定的服务期届满，或满意度得分未达到要求。

2. 供应商违背需求承诺函。

3. 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。

4. 供应商出现重大管理失误或严重违约、用户投诉多等情况，院方有权取消合同并按违约责任条款执行，供应商应及时赔偿由此造成的院方损失。

5. 经双方协商一致解除本项目合同的。

6. 供应商合同期满，必须无条件配合院方与下一期供应商做好交接工作。

九、其他要求

1. 签订服务合同，按照满意度得分，未达到院方要求的院方有权终止合同（具体见合同终止条款及服务质量考核要求）。如终止合同，供应商必须在一个月内无条件退场，且院方无须对供应商作任何赔偿。具体退场时间以院方书面通知之日为准，供应商须配合做好与新供应商的交接工作。

2. 合同生效期以院方通知本项目开始之日起。医院每月对供应商进行满意度调查，供应商对满意度调查结果签名确认。导乐师服务满意度得分由产妇满意度、采购管理部门满意度、需求科室满意度三部分构成，三部分分别按百分制折算，所占权重比例分别为：40%、30%、30%。

3. 每12个月为一个周期，在这两个周期每个周期内，供应商每出现一次满意度得分低于85分的情况，扣除履约保证金的5%。如同一周期内累计3次出现满意度得分低于85分的情况，院方有权终止合同。如终止合同，供应商必须在一个月内无条件退场，且院方无须对供应商作任何赔偿。具体退场时间以院方书面通知为准，供应商须配合做好与新中标公司的交接工作。

4. 供应商负责办理员工的劳动用工手续、及工伤意外伤害事故、居住证等事宜及安排住宿。如发生劳动纠纷给院方造成损失，供应商应予以赔偿。

5. 供应商应服从院方的管理，院方定期评估供应商及其员工的日常工作情况。供应商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。对违法、违纪、违规等的供应商员工，院方有权提出处罚要求，包括但不限于经济处罚、终止其在医院的工作资格直至诉诸于法律。

6. 供应商的服务及所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环卫、环保相关制度和管理规定，不得对院方的环境造成二次污染；院方有权对相关事宜进行检查和评估，有权拒

绝使用不符合标准的材料。

7. 对一些重要岗位的管理、人员安排及相关制度，院方采购管理部门有权直接参与管理和裁决。

8. 院方发生突发、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，供应商及其员工应服从院方管理部门的调遣和指挥，参与应急工作，

9. 院方不向供应商提供员工宿舍用房。供应商办公区域的水电费及固话安装、使用费用由供应商承担；供应商及其员工不得在服务区使用院方设备、设施、物品和水电做个人私事。

10. 供应商需提供由顺德邮政制作以邮票的文化与收藏纪念属性赋能妇幼专业、贴心的特色产科服务的新生儿纪念邮册，数量约 500 册/年，纪念邮册样式需经医院同意。

11. 供应商应该代服务对象及供应商的服务人员根据服务内容办理相应保险，保额分别为每年 200 万（含及以上）人民币职业责任险，在合同签订后 15 个工作日内完成购买，合同期内每年按时续上。

十、报价和结算方式

1. 报价方式

广东医科大学顺德妇女儿童医院导乐服务报价

收费项目	服务对象	计价单位	报价上限（元/例）	服务内容说明	报价（元/例）
导乐服务费	产妇	每例	1366	（1 陪 1）	

注：导乐人员服务不论早晚，收费按每例计算。

2. 结算方式

2.1 本合同 按月结算，供应商在每月 5 日 前向院方提交上月提供的服务明细数量及金额，经院方验收确认后，供应商开具与当期应结算金额等额的正规发票交给院方，院方收到发票并审核无误后 15 个工作日内付款。

2.2 因供应商原因延期交发票的，院方付款天数相应顺延。

2.3 因院方使用的为财政资金，院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院方已经按期支付。

十一、履约保证金

1. 供应商在合同生效之日起7个工作日内向院方指定的银行账户交纳合同总金额的10%作为履约保证金，通过银行转账的形式转入院方指定账户，履约保证金在合同期满，并在供应商完成交接手续以及不存在应扣留履约保证金的情况下，院方在30个工作日内一次性不计息退还给供应商，本项目接受银行履约保函。

2. 合同期内如有赔偿款，赔偿款将在履约保证金中扣除，供应商必须在服务期内保持履约保证金之金额不变，在收到院方书面通知后7天内，补充缴付扣除之费用。

3. 合同期内，因供应商的过失导致未能达到合同约定的服务和质量要求的，院方有权在履约保证金扣除相应金额以补偿所蒙受的损失；供应商在接到院方的通知后，应在3个工作日内补足被扣除的保证金，否则院方有权终止合同。

4. 供应商严重违约的，履约保证金全部归院方所有；若因供应商违约造成院方的实际损失金额大于履约保证金金额的，供应商须向院方补足差额部分。

5. 同时满足下列条件，院方在合同期满后30个工作日内，将履约保证金（不计利息）原数退还给供应商：

（1）供应商没有拖欠承包管理费、税费等费用；

（2）有关服务内容不存在任何纠纷；

（3）供应商不存在任何违法违约行为。

6. 如履约保证金通过银行保函支付，则扣款从结算金额扣除。

十二、评分标准参考

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	15
公司2020年1月1日后至今（以合同签订日期为准）完成过或正在实施医院导乐分娩服务项目（最多5例） 每提供一例非三级甲等医院的服务业绩，得1分； 每提供一例三级甲等医院的服务业绩，得2分； 本项最高得10分。 注：投标人须提供上述业绩的合同复印件，并加盖投标人公章，且复印能体现合同服务内容、合同期限、合同签署等重要评审信息，否则不得分。	10

实施投标同类项目（医疗单位导乐服务）有效业绩中，获得用户评价为正面评价。 每提供 1 份有效证明材料（医疗单位加盖公章或管理科室业务专用章）得 2 分，本评审项目最高得 10 分。	10
服务方案（包括但不限于组织架构、人员岗位职责、服务保障措施、服务质量控制等） 方案科学完备，可操作性强，得 10-15 分； 方案较科学完备，可操作性较强，得 5-10 分； 方案不够完备，可操作性不强，得 1-5 分； 方案没有提供，得 0 分；	15
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） 方案科学完备，可操作性强，得 4-5 分； 方案较科学完备，可操作性较强，得 2-3 分； 方案不够完备，可操作性不强，得 1 分； 方案没有提供，得 0 分；	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、消防安全预案等） 方案科学完备，可操作性强，得 4-5 分； 方案较科学完备，可操作性较强，得 2-3 分； 方案不够完备，可操作性不强，得 1 分； 方案没有提供，得 0 分；	5
商业保险：为服务对象及供应商的服务人员根据服务内容相应保险投保赔偿金额分别在 200 万（含）以上 投保赔偿金额分别在 200 万（含）以上的得 10 分，其他情况得 0 分。 （投标文件中需提供保单或与保险公司签订的协议关键页复印件加盖投标人公章）	10
投入本项目的服务人员同时具有中国妇幼保健协会颁发的导乐师证书、高级母婴护理证书和母乳喂养师证书。 13 人（含）以上得 15 分； 9 人（含）-12 人（不含）得 10 分； 5 人（含）-8 人（不含）得 5 分； 5 人（不含）以下得 0 分； （投标文件中需提供拟投入本项目服务人员由省卫健委颁发及盖章的证书和身份证复印件并加盖投标人公章）	15
投入本项目的项目管理人员： （1）本科及以上学历的，需提供学历认证证明，得 2 分； （2）护理中级及以上职称证书，证书需由卫生部门或人社部门发出，得 2 分； （3）由中国妇幼保健协会颁发的导乐师证书、高级母婴护理师证书、母婴喂养师证书、产后康复师证书，每获得一个证书，得 1 分； （4）具有 5 年以上导乐服务相关工作经验，提供社保证明材料，得 2 分。 累计得分，此项最高得分为 10 分。	10
根据投标人的培训体系、资质进行评价： （1）公司内部的导乐师培训，得 2 分； （2）承接过市级协会或机构的导乐师培训，得 3 分；	5

（3）承接过省级或直辖市及以上协会或机构的导乐师培训，得 5 分。 累计得分，此项最高得分为 5 分。 注：需提供相关培训证明资料，如承接培训合同、证明文件、相片记录，复印件及打印资料加盖投标人公章。	
合计	100

附件：

表 1：导乐师服务质量____年__月考核汇总表

项目名称	得分标准（各项满意度均为 100 分）	计算比例	应得分	实得分
服务评价	产妇满意度得分（所有被访患者平均分）	40%		
	采购管理部门满意度得分	30%		
	需求科室满意度得分	30%		
考核总分 100 分				

公司签名确认：

表 2：广东医科大学顺德妇女儿童医院导乐师服务产妇满意度考核表

就诊科室：

项目	得分
导乐师项目服务质量得分	
导乐师服务态度得分	
总分	

评价人：

时间：

年 月 日

表 3：导乐师服务质量考核表（采购管理部门评）

科室：

日期：

序号	项目	考核内容		得分
1	组 织 管 理 (12 分)	制度管 理 (3)	1. 项目有健全的导乐师工作制度、规范及各项操作流程，及时更新完善。(1)	
			2. 员工掌握导乐师核心制度。(1)	
			3. 员工熟悉各岗位、各班工作流程。(1)	
		运行落 实 (9)	1. 严格执行医院各项规章制度。(1)	
			2. 严格执行项目各项规章制度。(1)	
			3. 员工仪表符合规范。(1)	
			4. 完善并落实工作计划及总结；原则上年工作计划完成率95%。(2)	
			5. 主管每日每岗位巡查；经理每日抽查及每周每科室访问。有书面记录可查。(3)	
			6. 熟悉各项工作制度并落实到位。(1)	
2	人 力 资 源 管 理 (27 分)	人力需 求 (5)	1. 配备足够的人力，满足合同规定的导乐师的岗位需求。(3)	
			2. 项目有各类人力资源应急预案, 主管及员工知晓。(2)	
		岗位管 理 (7)	1. 项目有健全的岗位职责、绩效考核资料并及时更新。(1)	
			2. 能按要求实施员工绩效考核, 绩效考核与奖金挂钩。(3)	
			3. 经理、主管及员工能熟悉本岗位职责、绩效考核方案。(1)	
			4. 导乐师服务人数符合实际，无瞒报、谎报情况。(2)	
		培训管 理 (15)	1. 有项目员工培训与考评计划并落实到位。(2)	
			2. 新上岗员工需参加岗前培训经考核合格后方可正式上岗培训、考核内容有记录可查。(3)	
			3. 组织并落实员工参加每季度的岗位技能培训。(5)	
			4. 有培训方案及计划资料可查，对培训效果有评价及跟进。(5)	
3	质 量 及	质量管	1. 严格按照岗位职责与工作流程操作。(7)	

	安全(37分)	理(28)	2. 导乐师离开病房时不超过半小时; 离开期间, 主动做好交接由其他导乐师协助相关工作。(5)	
			3. 对相关应急预案有演练, 演练情况有记录。(7)	
			4. 设立持续质量改进本, 实时记录并有效跟进。(9)	
		安全管理(9)	1. 无重大安全事故发生。(4)	
			2. 无参与任何超职责范围的治疗性、技术性的工作。(5)	
4	时效管理(4分)	工作时 效(4)	1. 机动班 24 小时全天候接受任务。(2)	
			2. 导乐师服务上岗时间: 实行三班倒, 并且一对一(2)	
5	不良事件管理 (20分)	制度规范(12)	1. 无严重服务缺陷投诉、差错事故、安全质量事故。(1)	
			2. 导乐师陪护不良事件报告制度规范, 有分析、整改。(5)	
			3. 员工掌握不良事件上报流程。(1)	
			4. 项目重视整改通知书, 一周内及时整改及回复。(5)	
		服务投诉(8)	1. 接到投诉或有争议等问题时, 30 分钟内赶到现场进行调查和初步处理。并给予解决和答复。(2)	
			2. 对客户投诉处理及时, 有效, 有记录, 回复率 100%; 每一例投诉的情况及处理均有记录备案。(3)	
			3. 对满意度调查中发现的问题及时整改, 持续跟进, 有书面记录可查。(3)	

表 4: 导乐师服务质量考核表 (需求科室评)

为持续改进导乐师服务质量, 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, 同时恳请您对导乐师工作提出宝贵意见和建议!

科室:

日期:

项目	内容	评分									
导乐 分娩 陪伴 服务 项目	仪容仪表(头发/ 工衣/胸牌/鞋子)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	导乐师的素质 (要求加费、包	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

	餐)										
	主动服务意识与 责任心	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	导乐师专业技能 熟练程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	导乐师观察能力 情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	导乐师服从安排 与协助精神	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	公司提供导乐师 的及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	公司对所反映问 题或投诉的改进 成效	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	主管解决科室相 关服务问题的能 力	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	导乐师服务整体 评价	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
您最满意的导乐师：					您最不满意的导乐师：						

建议：

调查科室：

调查日期：

表 5 广东医科大学顺德妇女儿童医院导乐师人员配置表

序号	科室	拟配人数
1	产科（包含产房和一体化产房）	13 人
合计		13 人

备注：《广东医科大学顺德妇女儿童医院导乐师人员配置表》仅作参考，供应商须按实际情况满足院方对导乐师服务人数的需要。在任何情况下，院方不保证供应商在服务周期内所获取的业务量与业务收入。

广东医科大学顺德妇女儿童医院