

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：女性盆底康复居家项目第三方服务

2026 年 2 月

一、项目基本情况

为进一步满足临床需求，向患者提供更优质医疗服务，我院拟对女性盆底康复居家项目第三方服务进行院内采购。

二、项目采购内容：

1. 项目清单

序号	项目名称	数量	预算总金额 (人民币)	服务期限
1	女性盆底康复居家项目第三方服务	1项	98万元	自合同签订后且服务期开始之日(以合同约定日期为准)起1年或合同结算总金额达到项目预算总金额,合同自动终止

三、项目实施地点：广东医科大学顺德妇女儿童医院

四、项目要求：

1. 服务要求：

1.1 本项目拟采用“六师共管”模式，结合在线指导与居家治疗，为妇科相关适应症患者和产科产妇提供专业化、系统化的居家康复服务。通过该模式，有效降低患者盆底功能障碍性疾病及其他相关疾病的发生风险，增强患者康复依从性，帮助其建立科学、健康的管理习惯，实现“居家同步康复”的目标。

1.2 租还方式：线下或线上。不限于线下取还、邮寄租还、上门送取等方式；

1.3 有明确的操作教学指南（视频或文字图片）；

1.4 如需在院内进行宣传册、海报等宣传，相关内容需经院方审核，

且放在指定地点；

1.5需保密租借人的相关个人信息，不可用于非本项目其他用途。

1.6承诺对客户优质服务，并提供客服热线电话，及时响应客户的服务请求或投诉建议。

1.7设备、软件、运营能力能满足院内、辖区远程盆底监测服务需求。

1.8. 服务方软件信息系统接口免费开放；承担本项目系统与院方互联网医院咨询、预约及健康宣教功能系统对接的所有费用。

2. 服务包管理内容

供应商需根据区域经济水平及相关政策，提供服务包组合方案，并明确服务内容、服务周期及服务费用折扣率。

3. 服务范围：

生物反馈电刺激治疗（含盆底康复）、永磁旋振治疗两项治疗的适应症设立服务包。服务包内容包括但不限于：建立“六师共管”的一对一服务群、检测评估、健康建档、制定治疗方案和有效落实、数据跟踪与动态调整、个性化饮食与运动方案指导、及时在线咨询与动态回访。（服务内容见附表一）

4. 服务模式和流程：

院内启动：医生通过评估患者情况，制订居家康复方案。经患者自愿采用居家康复项目后，医生开具医嘱并缴费。护士根据项目内容进行操作指导和健康宣教，患者领取设备回家。

居家执行：患者通过智能设备+APP进行训练，数据同步至医护端，实行“六师共管”在线一对一服务。

全程管理： 供应商提供设备运维、非医疗问题支持；院方医护负责医疗方案调整。

5. 人员配备及管理

5.1 根据采购方实际需求，供应商须至少派驻设备工程师、专职客服各 1 名，必要时应根据服务量和采购方要求灵活增派相关人员，确保工作顺利推进。

5.2 所有派驻人员的薪酬待遇、社会保险、公积金及其他相关费用，均由供应商全额承担，并依法依规予以落实。

5.3 供应商应确保人员薪资待遇合理，激励机制健全，切实保障服务团队的稳定性与服务的持续性。

5.4 供应商须确保派驻人员身体健康，提供近 3 个月内有效的健康体检证明，并确认其无各类精神、心理疾病，经审核合格后方可上岗。

5.5 供应商派驻的设备工程师与专职客服，其主要办公与服务地点必须在我院指定科室（如妇保科盆底康复中心）内，实行与科室医护人员相近的考勤制度。

5.6 工程师负责现场设备的日常巡检、及时维护、耗材配送及科室人员简单培训。

5.7 专职客服负责在医院现场直接接听患者热线、处理 APP 咨询，并与科室护士站协同工作。其工作电脑、通讯工具需接受医院信息科的合规安全检查。

5.8 未经科室负责人书面同意，派驻人员不得擅自离岗。其工作表现纳入科室月度考评，考评结果作为供应商人员更换及服务费支付的依据之一。

6. 设备与软件平台

板块	具体要求
硬件提供	<p>1. 供应商免费提供盆底康复便携式设备（如生物反馈电刺激仪、永磁旋振治疗仪、盆底康复生物反馈治疗仪），设备来源合法合规、性能稳定可靠、技术先进，需持有效医疗器械注册证，按要求开展日常维护、定期校准、年度检验等工作。</p> <p>2. 设备需符合康复医学标准，如电刺激、生物反馈等技术参数需精准，能适配不同程度的盆底功能障碍（如尿失禁、盆腔器官脱垂等），且操作界面需符合医护人员诊疗流程。</p> <p>3. 居家治疗设备便捷性：居家设备需轻便易操作，具备数据记录功能（如治疗时长、参数设置），安装平台系统于科室电脑，便于科室远程随时电脑监控患者治疗效果。</p> <p>4. 安全性与耐用性：设备需通过相关安全认证（如医疗级认证），避免治疗过程中出现电击、感染等风险，且硬件需耐用，减少维修频率。</p> <p>5. 设备具备物联网功能，支持通过 Wi-Fi / 蓝牙连接小程序/APP，实时同步治疗数据，允许医护人员远程调整康复参数（如刺激频率、反馈阈值）。</p> <p>6. 设备数量：首期各至少提供 20 台，按实际需求增补。</p>

板块	具体要求
软件系统	<p>1. 供应商免费提供医护管理端小程序、患者 APP，支持方案推送、数据实时监测及预警功能。</p> <p>2. 如系统需与医院系统对接（后续医院内部系统更换，供应商须配合医院再次完成系统对接，接口费用由供应商承担）。</p>
耗材保障	<p>1. 阴道电极、一次性电极片、生物反馈治疗仪探头、消毒套件等耗材由供应商按需供应（费用含在协同服务费中）。</p> <p>2. 供应商投入的设备和耗材需具有有效医疗器械注册证或备案凭证，质量符合国家相关要求；设备参数、适用范围需与注册证标注完全匹配，同时需提供设备使用相关资质和授权。须经采购方审核、同意、备案后方可投入使用。</p>

7. 服务考核

7.1 质量与投诉处理:

建立闭环机制，投诉 2 小时内响应、24 小时内提出处理方案、48 小时内完成处置，闭环率 100%（闭环率=闭环完成投诉例数/投诉总例数*100%）。

7.2 满意度:

服务对象满意度≥95%（每月随机回访不少于 20 例，满意度=满意例数/回访例数*100%）。

7.3 在线回复及时率:

在线回复及时率 100%（患者居家治疗时间提出问题或治疗中出现异常情况时在 5 分钟内回应）。

7.4 设备与维修:

设备故障率 $\leq 1\%$ /年（设备故障率=在用设备故障次数/设备使用总次数*100%），数据上传及时率 $\geq 99\%$ （数据上传及时率=上传数据患者例数/患者总例数）。

报修 2 小时内响应，24 小时内修复。无法在期限内修复的，提供备用机，备用机由供应商上门更换。

7.5 治疗效果:

患者治疗有效率 $\geq 90\%$ （参照《盆底康复临床指南》）

有效率：盆底表面肌电位值比较有所提升

盆底 I 类、II 类肌纤维肌力提升

POP-Q 评分比较提升

7.6 违约责任与惩罚机制

为确保供应商严格履行合同义务，保障患者权益和医院声誉，特设立以下违约责任与惩罚机制：

7.6.1 服务质量违约

响应超时：对于患者在线咨询或投诉，未按约定时限（工作日5分钟/非工作日2小时）响应的，每次扣除当期服务费的1%；月度累计超过5次，医院有权要求供应商更换客服负责人。

投诉处理超时：未在2小时内响应投诉、24小时内提出方案、48小时内完成处置的，每次扣除当期服务费的2%；造成患者二次投诉或舆情风险的，扣除当期服务费的5%。

满意度不达标：月度回访满意度低于95%的，每低1个百分点，扣除当期服务费的2%；连续两个月低于90%，医院有权暂停支付服务费直至整改合格。

7.6.2 设备与维修违约

故障率超标：年度设备故障率超过1%的，超出部分每0.1%扣除当期服务费的2%。

报修超时：未在2小时内响应报修或24小时内修复的，每延迟1天扣除当期服务费的1%；超过48小时未提供备用机，每日另扣除2000元。

数据上传不及时：数据上传及时率低于99%的，每低1%扣除当期服务费的1%。

7.6.3 人员与现场管理违约

人员缺岗：派驻工程师或客服未经医院同意擅自离岗，每次扣除当期服务费的2%；月度累计3次，医院有权要求供应商立即更换人员。

人员资质不符：派驻人员未提供合格健康证明或资质造假，一经发现，每人次扣除当期服务费的5%，且供应商须在3日内更换合格人员。

8. 商务要求

8.1 实施与交付：

合同生效后 10 日内完成设备进场与安装调试、平台部署与系统对接、驻场人员到岗并启动服务。向采购方提交《启动实施报告》。

8.2 财务条款：

按医院自主定价的收费项目，患者凭医嘱缴纳对应费用给医院，如需要带设备进行居家治疗，则需要按 2000 元/台向医院缴纳押金，待设备完好归还后退回原路返还患者。第三方公司向医院收取协同服务费，费用计核公式为：上述项目最后自主定价价格*结算折扣率，结算折扣率报价须 $\leq 45\%$ 。按

季度结算，累计结算金额达 98 万元或自服务期开始之日（以合同约定日期为准）起 1 年时本项目合同终止。

五、政策落实

若因国家及地区法律法规、医院上级行政主管部门文件要求等原因 致使本项目无法继续履行的，双方均有权终止本项目，双方互不负违约责任。

六、风险与责任部分

（一）患者伤害事件的权责与赔付机制

1. 因供应商提供的服务过失导致患者受伤或造成其他损害的，由供应商承担全部法律责任与经济赔偿，并承担由此产生的医疗、鉴定、交通、护理、误工、精神损害抚慰等合理费用。

2. 如伤害事件与医院诊疗行为有交叉因素，双方依据权责划分各自承担相应责任；无法区分过错比例的，先由供应商对患者实行先行赔付，再按鉴定或协商结果与采购方结算。

（二）声誉受损与舆情事件的责任划分与处置

因供应商的产品质量问题、服务过失、价格违规、公示不规范、信息泄露等原因，造成采购方在政务平台、12345 热线、媒体平台等渠道被投诉或出现负面曝光的，由供应商承担主要处置责任并负责澄清、致歉、整改与补救，同时承担因此给采购方造成的名誉损害与合理维权费用（含法律服务费、鉴定费、必要公关费等）。

如舆情起因确属医院内部流程问题或非供应商可控之第三方因素，经双方联合调查确认后，按过错比例划分责任与费用。

七、信息安全与保密

（一）保密义务

供应商及其工作人员对医院提供的资料、业务信息、采购与结算信息、技术文档，以及在服务过程中接触的患者个人信息与医疗数据负有严格保密义务。未经采购方书面许可，不得以任何方式向第三方披露、使用或允许他人使用。

（二）个人信息与数据合规

采集、处理、存储、传输患者个人信息与医疗数据，应遵守现行法律法规及行业规范，实行最小必要、分级授权、全流程留痕与脱敏处理；含个人敏感信息的数据跨境传输一律禁止。

八、出现下列情形之一的，本项目合同终止：

1. 在执行合同过程中，出现涉及廉政问题。
2. 供应商在服务过程中出现不配合、出现质量等问题，导致严重后果的，供应商需承担所有相关责任，采购方有权终止合作。
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. 经双方协商一致解除本项目合同的。
5. 供应商履行不符合项目约定内容，导致严重后果的。

九、评分参考

项目评分项	分值
公司证照齐全、合法有效。	一票否决
一、价格部分。	30
二、公司2022年后至今同类项目的经验。 (医疗单位业绩每个2分，其他单位业绩每个1分，最高得10分)	10
三、公司服务方案。	60
3.1 需求响应表贴合度	20
3.2 管理计划和实施方案	10
3.3 工作流程及考核机制	10
3.4 智能化应用系统	10
3.5 人员配置	10
合计	100

附表一：服务包列表（以下居家收费为医院拟申请自主定价的项目，具体实施以最后成功备案的自主定价价格为准，请供应商自行衡量风险）

序号	服务项目	服务项目内容	适应症	居家收费 (拟申请自主定价)
1	盆底康复	盆底康复一疗程 包括:阴道内表面肌电评估及报告3次,盆底康复治疗:10次为一个疗程,赠送3次,含阴道电极一个,防干扰电极1个	1、产后盆底功能恢复 2、压力性尿失禁 3、子宫脱垂(轻、中度) 4、阴道前后壁膨出 5、粪失禁 6、顽固性便秘 7、女性性功能障碍(性唤起障碍、性交痛) 8、慢性盆腔痛(梨状肌综合症)	2274 元
2	子宫复旧	子宫复旧一个疗程10次,赠送3次	1、人流术后、宫腔镜术后子宫复旧理疗 2、人流术后腰背疼痛 3、阴道镜检查活检术后	1649 元
2	痛经/镇痛	痛经、镇痛治疗10次一疗程,赠送3次	1、术后止痛 2、盆腔炎引发的疼痛 3、原发或继发的痛经	1649 元
4	腹直肌分离	腹直肌分离 一疗程10次,赠送3次	1、产后腹部塑形 2、体重超标或肥胖 3、高强度运动 4、有腹部手术史	1660 元
5	尿失禁/尿潴留康复	一个疗程10次,赠送3次	1 盆底肌松弛或神经损伤导致的尿失禁/尿潴留 2、产后尿潴留	1746 元
6	产后泌乳	镇痛/泌乳(乳房护理)一个疗程10次,赠送3次	1、母乳不足、乳汁淤积、人流术后乳腺保养	1540 元

7	子宫内膜养护 (一)	子宫内膜增厚, 生殖养护 10次一疗程, 赠送3次	1、有生育需求的 2、试管移植前子宫内膜薄 3、子宫内膜薄、内膜血流灌注不佳 4、宫腔手术预防粘连 5、习惯性流产	1933 元
8	子宫内膜养护 (二)	10次一疗程, 赠送3次 子宫内膜增厚, 生殖养护 赠送3次	1、有生育需求的 2、试管移植前子宫内膜薄 3、子宫内膜薄、内膜血流灌注不佳 4、宫腔手术预防粘连 5、习惯性流产	1648 元
9	产后康复	1. 产后子宫复旧 2. 产后镇痛泌乳 3. 产后尿潴留 4. 产后腰背痛 一个疗程42天, 包括: 全部5项服务内容, 不限项目及次数	1、分娩后需要加速子宫恢复 2、流产或人工流产后 3、各种原因导致子宫健康状况不佳 4、产后或人流术后腰背疼痛 5、母乳不足、乳汁淤积、人流术后乳腺保养;	3783 元
10	术后肢体水肿	一个疗程10次, 赠送3次	1、术后淋巴回流障碍 2、静脉功能不全导致的慢性水肿。	1648 元
11	盆腔康复(永磁旋振治疗)(使用阴道内治疗仪)	一个疗程10天, 一天两次	1. 慢性盆腔疼痛 2. 子宫内膜炎, 宫体炎 3. 盆腔积液、宫腔积液 4. 宫腔粘连、盆腔粘连 5. 慢性输卵管炎、堵塞不通 6. 输卵管僵硬, 蠕动功能差 7. 卵巢炎、卵巢液性囊肿(<5cm) 8. 慢性盆腔腹膜、韧带、结缔组织炎 9. 子宫内膜薄(排除过度流产、刮宫)、子宫内膜容受性差 10. 宫腹腔镜术前准备、术后治疗	2327 元
12	盆腔康复永磁	一个疗程10天, 一天两次	1. 慢性盆腔疼痛 2. 子宫内膜炎, 宫体炎	2108 元

	<p>旋振治疗</p>		<ol style="list-style-type: none"> 3. 盆腔积液、宫腔积液 4. 宫腔粘连、盆腔粘连 5. 慢性输卵管炎、堵塞不通 6. 输卵管僵硬，蠕动功能差 7. 卵巢炎、卵巢液性囊肿 (<5cm) 8. 慢性盆腔腹膜、韧带、结缔组织炎 9. 子宫内膜薄 (排除过度流产、刮宫)、子宫内膜容受性差 10. 宫腹腔镜术前准备、术后治疗 	
--	-------------	--	---	--