

产后母婴医学保健中心陪护服务项目采购需求

一、采购项目情况概述

产后母婴医学保健中心服务人员不足，需采购专业服务人员。

项目名称	数量	项目预算（人民币）
产后母婴医学保健中心陪护服务项目	1 项	250 万元

服务期限：自合同签订之日起 1 年，具体起止时间以合同签订时间为准。

服务地点：采购人指定地点（广东省佛山市顺德区大良街道鉴海南路 14 号产后母婴医学保健中心。）

二、项目采购内容的收费标准：

1、一对一陪护人员：投标人向采购人推荐的服务人员在采购人房间内为客户提供一对一的陪护服务：

- (1) 单胎患者费用：不高于 330 元/天；
- (2) 双胞胎及以上患者费用：为不高于 520 元/天（提供两名育婴师）；
- (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。

2、一对多的陪护人员：按照每工作 12 小时为班单位，费用为不高于 230 元/班。

3、报价表：

序号	项目采购内容	收费标准最高限价	备注：
1	单胎患者	330 元/天（高级） 310 元/天（中级）	服务一妈一宝，如特殊疾病按照 350 元/天；如只照顾妈妈按照 280 元/天，只照顾宝宝按照 300 元/天
2	双胞胎及以上患者	520 元/天	两名育婴师服务一妈二宝
3	一对多	230 元/班	
注：如投标报价超出所投项目的最高限价，将导致投标无效。			

4、付款方式：

4.1 按月结算，中标人在每月 5 日前向采购人提交上月提供的服务明细数量及金额，经采购人的考核、验收确认后，中标人开具与当期应结算金额等额的正规发票交给采购人，采购人收到发票并审核无误后 5 个自然日内付款。

4.2 因中标人原因延期交发票的，采购人付款天数相应顺延。

5、验收要求：每月中心对中标人的服务质量进行考核并根据考核结果扣罚供应商的服务费，考核项目及考核内容详见附件表 1、表 2、表 3 的《陪护员服务质量综合考核表》。服务质量考核扣罚详见用户需求书的“（四）监督管理要求和办法”。

6、履约保证金：收取比例：项目总金额的 5%。

6.1 中标人在本合同生效之日起 7 个工作日内向采购人指定的银行账户足额交纳中标总金额 5%作为履约保证金，通过银行转账的形式转入采购人指定账户。本项目接受银行履约保函。

6.2 合同期内如有赔偿款，赔偿款将在履约保证金中扣除，中标人必须在服务期内保持履约保证金之金额不变，在收到采购人书面通知后 10 天内，补充缴付扣除之费用。

6.3 中标人严重违约且中标人拒绝赔偿的，采购人有权从履约保证金中扣除相应损失；若因中标人违约造成采购人的实际损失金额大于履约保证金金额的，中标人须向采购人补足差额部分。

6.4 同时满足下列条件，采购人在合同期满后 30 个工作日内，将履约保证金（不计利息）原数退还给中标人：

- （1）合同期满；
- （2）中标人已完成所有交接手续；
- （3）中标人没有拖欠租金、税、费等费用；
- （4）中标人不存在违法违规违约行为需向采购人付款的情形；
- （5）中标人不存在其他应扣留履约保证金的情况。

6.5 如履约保证金通过银行保函支付，则扣款从结算金额扣除。

三、服务要求：

（一）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。

（二）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，不收取产妇、家属的红包、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。

（三）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. 中标人具有人员招聘、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. 对违法、违纪、违规等（如偷盗月子中心、患者财物等）的中标人员，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，中标人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. 中标人有员工培训考核方案：中标人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. 中标人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，中标人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，中标人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. 中标人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，中标人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，由中标人提供；中标人负责办公区域的水电费及固话安装、使用费用，中标人及其员工不得在服务区内使用采购人设备、设施、物品和水电做个人私事。
11. 因中标人员导致的他人损失等情况，由中标人承担责任。
12. 如果月子中心需要将中标人设备、系统接入月子中心信息网络，需征得月子中心同意后，中标人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、软件以及接入费由中标人承担。
13. 中标人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. 中标人的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。普通投诉，陪护公司在 1 小时内反馈；严重投诉，陪护公司在半小时内反馈。
15. 中标人需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。
16. 需要制订人员稳定措施实施方案和春节期间人员保障措施。

17. 根据中心服务对象数量弹性调配人力，保障每 3 名服务对象配置 1 名育婴师在岗。
18. 该项目必须配备驻场人员进行技术培训，人数要求：1 名项目经理、1 名技术管理人员，要求女性。
19. 不允许将中心设置为实习带教场所。
20. 项目经理具有从事本项目内容不低于 6 年的工作经验。

（四）监督管理要求和办法

1. 采购人对中标人的服务质量、管理行为、人员设置等情况进行监督、检查。发生下列情况，采购人可视情况严重扣罚中标人 300-500 元 / 次；因中标人原因，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，中标人应承担相应责任，采购人有权追究赔偿，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；
 - (4) 脱岗，擅自离岗，不按照排班上岗；
 - (5) 变相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；
 - (6) 没有保密意识，探听、泄露、传播服务对象的状况及隐私，翻阅健康档案及相关医疗文件；
 - (7) 变相让服务对象承担就餐费用或其他工作职责以外的要求；
 - (8) 偷窃中心及服务对象财、物；
 - (9) 使用中心设备、设施、物品和水电做个人私事；
 - (10) 在工作场合，员工之间或与服务对象发生争吵，影响未扩散出现场范围。
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，责任在中标人，一单扣罚一次；
 - (3) 其它违反职业素质、工作流程及要求等，尚未给中心造成任何损失；
 - (4) 发生不良事件，不良差错，一单扣罚一次；同一人员出现 2 次以上退回，采购人中心不再录用；
 - (5) 擅自接收服务对象红包及礼物。

4. 育婴师服务分级要求

高级：月子中心从业经验 3 年（需提供相关从业证明）；持有高级育婴师资格证；能独立完成母婴照护工作，具备应急处理能力和客户沟通技巧，在岗服从采购人的工作安排，不得擅自调岗，服务期间客户零投诉，服务流程、服务考核合格，服务满意度达标。

中级：月子中心从业经验 1 年（需提供相关从业证明）；持有中级及以上育婴师资格证；能独立完成母婴照护工作，具备应急处理能力和客户沟通技巧，在岗服从采购人的工作安排，不得擅自调岗，服务期间客户零投诉，服务流程、服务考核合格，服务满意度达标。

5. 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（医务工作人员）。

根据满意度调查结果进行扣罚：

- (1)服务对象或家属、医务工作人员“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、医务工作人员“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。

四、其他要求

1. 所派人员至少和相关月子中心从业 1 年经验，须提供承诺函格式自拟；（进场前使用科室需进行考核验收）
2. 投标人须设立不少于 30 人的育婴师人才库，人员需甲方考核后入库；（进场前使用科室需进行考核验收）
3. 供应商承诺为甲方提供陪护服务人员的试用期考核，不低于 3 天，期间的费用由乙方承担，并出具书面承诺函，格式自拟；
4. 投标人进场时须配合上个服务单位完成交接工作，退场时也要配合下个服务单位完成交接工作。

五、其他服务要求

（一）供应商信息化管理能力要求

1. 供应商需具备成熟稳定的信息化管理系统，该系统应采用先进的技术架构，确保系统具备良好的扩展性、安全性和稳定性，能够满足陪护服务业务的长期发展需求。
2. 系统需具备完善的数据管理能力，包括数据的采集、存储、分析和应用等环节。能够对陪护服务过程中的各类数据进行有效管理，为业务决策提供数据支持。
3. 供应商应拥有专业的信息化技术团队，能够为系统的运维、升级和优化提供及时、有效的技术支持，保障系统的正常运行。
4. 系统需符合相关的行业标准和法规要求，具备完善的安全保障机制，如数据加密、访问控制、漏洞防护等，确保用户信息和业务数据的安全。

（二）功能需求

1. 陪护服务人员管理功能

1.1 人员信息管理：能够对陪护服务人员的基本信息（如姓名、性别、年龄、身份证号、联系方式等）、证书（如母婴护理师证、母乳喂养师证书、健康证等）进行全面、准确的管理，支持信息的录入、修改、查询和删除等操作。

1.2 人员排班管理：可根据客户需求和陪护人员的进行智能排班，实现排班计划的制定、调整和发布，同时支持陪护人员对排班情况的查询和确认。

1.3 人员绩效考核：能够根据陪护人员的服务质量、客户评价、工作时长等因素进行绩效考核，生成绩效考核报表，为人员奖惩和薪酬调整提供依据

2. 下单功能

2.1 客户下单：提供便捷的客户下单渠道，如网站、APP、微信公众号等。客户可根据自身需求选择陪护服务类型、服务时间、服务人员等信息，提交订单。

2.2 订单审核：系统能够对客户提交的订单进行自动审核或人工审核，审核内容包括订单信息的完整性、准确性、服务资源的可用性等。审核通过后，及时通知客户和相关服务人员。

2.3 订单跟踪：客户和服务人员可实时查询订单的状态，如已下单、审核中、已派单、服务中、已完成等。系统能够记录订单的处理过程和关键节点信息，方便后续追溯。

2.4 订单修改与取消：支持客户在一定条件下对订单信息进行修改或取消订单，系统需对订单修改和取消的流程进行规范管理，并及时通知相关方。

3. 统计功能

3.1 费用计算：根据订单信息（如服务类型、服务时长、服务单价等）自动计算服务费用，支持多种计费方式，如按时长计费、按次计费等。

3.2 账单管理：生成详细的服务账单，包括服务项目、费用明细、总金额等信息，支持账单的查询、打印和导出。

3.3 结算对账：定期与客户和陪护服务人员进行结算对账，核对服务费用和支付情况，生成对账报表，及时处理对账过程中出现的问题。

（三）人员培训

1. 培训目标：确保陪护服务人员具备扎实的专业知识、熟练的操作技能和良好的服务意识，能够满足不同客户的陪护需求，提供高质量的服务。

2. 培训内容：需涵盖理论知识和实操技能两部分。理论知识包括陪护行业相关法规政策、职业道德规范、基础医学知识、心理学知识等；实操技能包括各项护理操作、急救技能（如心肺复苏、海姆立克急救法等）、设备使用（如轮椅、护理床等）。

3. 培训方式：采用多样化的培训方式，如线上课程学习、线下集中授课、实操演练、案例分析、导师带教等。线上课程需具备便捷的学习平台，支持随时学习和进度跟踪；线下培训需配备专业的讲师和完善的实训场地及设备。

4. 培训周期与频率：新入职人员需进行岗前培训，经考核合格后方可上岗。在职人员需定期参加继续教育和技能提升培训，有完善的培训方案。

5. 考核体系

5.1 指标设计：考核指标需涵盖服务技能（如实操合格率 $\geq 95\%$ ）、客户反馈（如月度满意度评分 $\geq 4.5/5$ 分）、合规性（如规章制度遵守率 100%）、应急处理能力（如突发事件响应时间 $\leq [X]$ 分钟）四大维度，且各指标需量化可追溯。

5.2 实施频率：新入职人员需通过岗前笔试（满分 100 分，合格线 ≥ 80 分）与实操考核（满分 100 分，合格线 ≥ 85 分）方可上岗；在职人员实行月度抽查（每月随机抽取 30% 人员）、季度全查、年度综合考评制度。

5.3 记录规范：考核记录需包含原始评分表、扣分原因说明、补考记录（如有）、改进跟踪表等，且需经考核人与被考核人双方签字确认，确保记录可追溯、无篡改。

（四）投标人的培训能力要求：为保障采购的产后母婴医学保健中心陪护服务的专业质量与安全水平，规范服务人员资质，保障产妇及新生儿的身心健康，杜绝服务风险，相关法律法规及国家标准，遵循“准入严格、资质清晰、持证上岗、动态监管”的原则，从源头确保服务团队的整体素质，投标人需拥有并执行一套全面、系统、强制性的岗前与在岗人员资格培训体系，确保本项目所采购的产后母婴陪护服务具备高度的专业性、规范性和安全性。鉴于产后母婴护理的专业性与特殊性，投标人的培训能力直接决定母婴陪护人员服务水平，投标人需具备相关第三方机构或组织授予的培训能力，该培训能力需专项覆盖产后母婴护理领域，培训内容需包含母婴生理特点、常见健康问题处理、医疗规范操作、应急处置流程等与本项目

目服务直接相关的课程，确保培训后人员可直接适配本中心陪护需求。

六、出现下列情形之一的，本项目终止：

- (1) 本项目合同约定的服务内容已全部履行完毕，且双方无后续争议的。
 - (2) 在本项目服务期内，因不可抗力情形导致本项目无法继续履行的，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的。
 - (4) 不配合采购人和需求科室完成合同签订等工作。
 - (5) 因中标人原因，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，中标人应承担相应责任，采购人有权追究赔偿，并可无条件解除合同。
 - (6) 执行合同过程中，中标人涉及廉政问题或存在违法违规行为，或采购人认为的规避合同行为的。
- 其他未尽事项另行商谈确定。

附件：

陪护员服务质量综合考核表

表 1：人力资源服务质量考核表（服务对象评价表）

为持续改进一对一的服务质量，切实提高服务效率，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，您的反馈是我们的动力。

月份： 房号：
育婴师姓名： 一对一： ☐

项目	内容	得分：						
仪容仪表	着装整洁规范，个人卫生习惯良好	10	8	6	5	4	2	1
服务意识	服务主动性 主动发现需求，不需要反复提醒就能把事情做好	10	8	6	5	4	2	1
服务态度	对宝宝有爱心，对家人有耐心，态度温和友善	10	8	6	5	4	2	1
沟通表达	沟通表达能力 能用通俗易懂的语言向家人解释宝宝情况	10	8	6	5	4	2	1
情感支持	产妇情感支持 关心妈妈情绪，给予鼓励和心理安慰	10	8	6	5	4	2	1
日常照护	喂养指导：母乳/配方奶喂养指导专业，能耐心解答喂养问题	10	8	6	5	4	2	1
	宝宝照护动作：喂奶、拍嗝、换尿布操作熟练轻柔	10	8	6	5	4	2	1

项目	内容	得分：						
	宝宝健康观察：能及时发现宝宝异常（黄疸、红臀、吐奶等）并妥善处理	10	8	6	5	4	2	1
	宝宝哭闹安抚：能快速识别宝宝需求，安抚及时有效，有情感连接，哄睡技巧好，能帮助宝宝建立规律作息	10	8	6	5	4	2	1
	宝宝早教互动：游泳、洗澡及抚触、被动操、排气操、黑白卡追视等早教活动开展情况	10	8	6	5	4	2	1

客户意见与建议：

客户签字：

陪护员服务质量综合考核表

表 2：人力资源服务质量考核表（医护评价表）

为持续改进一对多（一对一）的服务质量，切实提高服务效率，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，如客户因服务人员原因投诉一票否决。

月份： 育婴师姓名： 一对多： ☐ 一对一： ☐

项目	内容	得分：						
劳动纪律	1. 严格遵守医院及中心各项纪律，服从安排。 2. 参加中心组织（必须参加）的各项会议、严格遵守科室人员及工作流程的保密制度	10	8	6	5	2	1	0
礼仪规范	1. 仪表及行为符合职业要求）在岗仪容仪表规范（头发/工衣/胸牌/鞋子） 2主动服务意识和责任心 3. 言语文明礼貌，态度友好热情	6	5	4	3	2	1	0
	爱心、耐心、与责任心、操作规程及工作规范（手卫生）等	8	6	4	3	2	1	0
	能否清晰、准确的掌握宝宝的每日情况（吃、喝、拉、撒、睡）。	10	8	6	5	4	2	1

项目	内容	得分：						
质量服务	准确、清晰地填写《宝宝每日护理记录表》（包括喂养量、时间、大小便次数和性状、睡眠时长、异常情况等）。	10	8	6	5	4	2	1
	熟练完成洗澡、脐带消毒、臀部护理、面部及口腔清洁、换尿布等操作，动作熟练轻柔，防止红臀和感染。	10	8	6	5	4	2	1
	熟练进行配方奶的冲调、温奶、喂奶、拍嗝；能指导并协助宝妈进行母乳喂养（姿势、含接方式判断）（体重达标）。	10	8	6	5	4	2	1
	无不良事件，主动报告质量、安全不良事件。	10	8	6	5	4	2	1
	常见情况处理：能正确识别和处理黄疸、湿疹、热疹、鹅口疮、红臀等问题。	10	8	6	5	4	2	1
	会通过观察宝宝的大小便次数、颜色、性状来判断其健康状况。	10	8	6	5	4	2	1
团结协作	同事之间相互合作，不相互推诿工作及责任	6	5	4	3	2	1	0

医护意见与建议：

医护签字：

陪护员服务质量综合考核表

表 3：人力资源服务质量考核表（服务对象评价表）

为持续改进育婴师组一对多的服务质量，切实提高服务效率，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，您的反馈是我们的动力。

月份：

房号：

育婴师组：

一对多：☐

项目	内容	得分：						
仪容仪表	着装整洁规范，个人卫生习惯良好	10	8	6	5	4	2	1
服务意识	服务主动性 主动发现需求，不需要反复提醒就能把事情做好	10	8	6	5	4	2	1
服务态度	对宝宝有爱心，对家人有耐心，态度温和友善	10	8	6	5	4	2	1
沟通表达	沟通表达能力 能用通俗易懂的语言向家人解释宝宝情况	10	8	6	5	4	2	1

项目	内容	得分：						
情感支持	产妇情感支持 关心妈妈情绪，给予鼓励和心理安慰	10	8	6	5	4	2	1
日常照护	喂养指导：母乳/配方奶喂养指导专业，能耐心解答喂养问题	10	8	6	5	4	2	1
	宝宝照护动作：喂奶、拍嗝、换尿布操作熟练轻柔	10	8	6	5	4	2	1
	宝宝健康观察：能及时发现宝宝异常（黄疸、红臀、吐奶等）并妥善处理	10	8	6	5	4	2	1
	宝宝哭闹安抚：能快速识别宝宝需求，安抚及时有效，有情感连接，哄睡技巧好，能帮助宝宝建立规律作息	10	8	6	5	4	2	1
	宝宝早教互动：游泳、洗澡及抚触、被动操、排气操、黑白卡追视等早教活动开展情况	10	8	6	5	4	2	1

客户意见与建议：

客户签字：

您最满意的育婴师：

您最不满意的育婴师：

