

# 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: 运营管理能力提升服务项目

2026 年 9 月

## 一、采购项目情况概述

本项目以“体系先行、服务落地、目标驱动、智能赋能”为建设思路，通过采购专业运营管理服务，构建我院四位一体的精细化运营管理体系。项目建成后，将实现国考指标日常化追踪、科室运营数据化支撑、经营决策智能化赋能、督办整改闭环化管理，全方位提升我院运营精细化、数字化、科学化管理水平，助力医院在妇幼健康领域实现高质量发展。

## 二、项目采购内容

项目清单：

| 序号          | 项目名称         | 单价<br>(人民币元) | 预算总金额<br>(人民币元) | 服务期                              |
|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------------------|
| 1           | 运营管理能力提升服务项目 | 20 万/每年      | 600,000.00      | 自项目合同签订后且服务期开始之日(以合同约定日期为准)起 3 年 |
| 合计：（单位人民币元） |              |              | 600,000.00      |                                  |
| 备注：         |              |              |                 |                                  |

## 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）。

## 四、项目预算金额

合计不超过 60 万元人民币。预算中包括用于覆盖运营体系搭建、平台适配部署、落地应用支撑、运营增值服务与平台运行保障服务，服务期 3 年，年度服务费 200,000 元，按年度支付。系统对接费用、相关系统证件办理费、软件、调试、培训、质保期服务及维保服务、合同实施过程中不可预见等的所有含税费用。本合同执行期间合同总额不变，甲方不再另行支付其他费用。

## 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。
3. 营业执照经营范围包含本项目相关的内容，具备医院运营管理咨询、信息化实施服务能力，保证能及时对服务项目提供实施服务与建议。

4. 在近三年的商业活动中无违法、违规、违纪、违约行为；未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体。
5. 本项目不接受联合体参与，不接受转包、分包；一经发现转包分包，甲方有权解除合同。
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。

## （二）人员配置要求

1. 乙方须为本项目配置专属项目团队，团队建设至少包含项目总负责人，运营咨询顾问、技术实施工程师、运维服务专员。项目总负责人需具备公立医院运营管理项目实施经验。
2. 服务期内关键人员不得随意更换；确需更换的，须提前 15 个工作日向甲方提交人员简历及资质证明，经甲方书面同意后方可更换，更换人员能力不低于原人员。
3. 首年实施阶段，乙方顾问及技术人员以项目交付目标为导向，结合项目关键节点按需赴甲方现场完成实施工作；后续提供伴跑服务，按需提供现场服务，同时提供 7×12 小时线上支持。
4. 指定固定对接人，建立项目沟通群，每周同步项目进展，重大问题 2 小时内响应。

（三）服务标的与范围：投入本项目使用的运营平台软件使用权由服务供应商免费提供，不限使用数量、服务期满后依然免费提供使用权与服务期限内版本升级服务，服务期内产生的所有数据及系统数据归甲方所有。服务分为两个阶段：

### 1. 第一阶段：第一阶段为合同生效之日起 3 个月，最长不超过 6 个月，主要内容包

括：

（1）医院运营管理体系搭建服务：结合区级妇幼保健院功能定位与业务特点，建立适配我院的运营管理指标体系与同质化科室评价机制，明确各科室运营目标与改进方向。

（2）经营目标智能决策平台适配服务：完成平台功能配置、部署调试与账号权限开通，保障 PC 端、移动端、AI 洞察工作台全功能落地可用。适配医院**每日离线数据导入**模式，支持 HIS、LIS、PACS、病案、财务等各类院内离线数据批量录入、归档、运算，实现国考指标、DRG/DIP、科室运营、病种、医师效能等数据的精准统计分析。

（3）落地应用支撑服务：开展全院分层应用培训，包含数据导入规范、平台操作、数据核查等全流程培训，协助完成首次指标基线测算与科室运营画像，建立运营督办工作机制，保障体系与平台投入实际使用。

2. 第二阶段：年度运营伴跑服务，自合作第一年平台搭建完成后，核心为持续运营增值服务，主要包括：

- （1）全平台常态化使用权限与基础运行保障；
- （2）年度运营“体检”与医疗服务能力综合评估，出具专业评估报告并向院级专项汇报；
- （3）每个科室每年要有两次学科能力评估并向院级专项汇报。
- （4）年度经营目标责任书以及国考指标拆解，协助将全院年度经营目标和国考指标细化分解至各科室，并且有月度季度年度各科考核成绩；
- （5）专属线上运营门诊服务，全年提供运营咨询、问题处置、方案优化等支撑；
- （6）常态化数据校准与系统优化，跟进院内指标口径调整与政策更新，持续优化数据模型与系统功能。

#### （四）系统技术及安全要求

- 1. 平台支持 PC 端、移动端（小程序）、AI 洞察工作台，适配医院离线数据导入使用场景，遵循网络安全、数据安全、个人信息保护相关法规，保障院内数据使用安全。服务期内以及期满后免费提供使用权，服务期限内免费提供版本升级服务。
- 2. 系统需支持国考指标、妇幼机构绩效考核指标、DRG/DIP 指标自动计算、动态监控、预警提醒；支持科室、亚专业、病种、医师多维度下钻分析；支持督办整改闭环流程，适配离线导入数据的运算分析逻辑。
- 3. 乙方须严格规范每日数据导入操作流程，保障导入数据的完整性、准确性、时效性，建立完善的数据核对、备份、留存机制；严禁将医院导入的各类业务数据、脱敏数据向外泄露、传输、导出至乙方自有或第三方服务器（甲方书面许可除外）。
- 4. 平台软件使用权仅限甲方在本院范围内使用，服务到期后，甲方可导出全部自有业务分析数据及历年导入归档数据；软件使用权随服务期结束自动终止，乙方不得留存甲方任何数据资料。

#### （五）交付物要求

乙方各阶段必须向甲方提交完整盖章纸质及电子交付文档，作为验收考核依据：

- 1. 第一阶段实施阶段交付物：
  - ①运营管理指标体系方案、妇幼专科同质化科室评价机制文件；
  - ②平台部署实施方案、离线数据导入操作规范、数据核对流程制度、系统测试报告；
  - ③全院分层培训课件、培训签到记录（含数据导入专项培训）；

- ④医院指标基线测算报告、各科室运营画像报告；
- ⑤运营督办管理工作机制制度建议；
- ⑥系统上线试运行报告。

2. 第二阶段年度伴跑服务每年交付物：

①年度运营体检综合评估报告以及综合能力提升情况。

②每年两次每个科室学科能力评估（用于院级专项汇报）；

- ③年度经营目标科室分解方案；
- ④年度数据校准、系统优化记录、每日数据导入合规核查台账；
- ⑤全年运营咨询服务台账、问题处置记录；
- ⑥年度服务工作总结报告。

## （六）保密要求

- 1. 乙方对项目实施过程获取的医院运营数据、病案、财务、患者相关信息、内部管理制度等全部资料承担保密义务，不得泄露、复制、挪作项目以外用途。
- 2. 服务期结束后，乙方应销毁医院原始业务数据，不得私自留存；如发生泄密，乙方承担全部法律及经济赔偿责任。
- 3. 本项目实施过程产生的个性化全部交付成果（含运营管理体系文档、指标体系、评价规则、系统配置方案、分析报告、培训资料等）知识产权归属甲方。甲方永久拥有完整使用权。未经甲方书面同意，乙方不得将本项目院内相关资料用于对外宣传、其他项目实施或提供给任何第三方。乙方仅可在履行本合同范围内使用相关成果。

## 六、验收、考核标准

### 6.1 初验（首年系统上线初验）

- 1. 触发条件：乙方完成首年全部实施工作、数据导入流程落地、系统试运行满 30 日历天，乙方提交全套交付物及初验申请。
- 2. 初验合格判定条件：
  - ①完成平台全功能部署调试，PC 端、移动端、AI 洞察工作台全部功能可用，离线数据导入、运算、分析功能稳定正常；
  - ②完成运营指标体系、科室同质化评价机制输出，制定标准化数据导入、核查规范；
  - ③完成全院分层培训（含数据导入专项培训），完成基线测算、科室运营画像、督办工作机制建立；
  - ④试运行期间系统无重大故障，每日数据导入规范、数据核查无误，指标计算逻辑正确；
  - ⑤全套交付文档完整齐全。

3. 初验不合格：乙方须在 15 个工作日内完成整改并重新申请初验；两次初验仍不合格，甲方有权解除合同。

## 6.2 年度考核验收（每年服务期末开展，作为年度尾款支付依据）

每年服务期满前 20 个工作日，乙方提交年度全套交付物、服务台账，甲方组织年度考核，总分 100 分，80 分（含）以上为年度考核合格，方可支付当年剩余 50% 服务费；低于 80 分视为不合格。

### 年度考核评分细则

| 序号 | 考核项目          | 分值 | 考核内容与评分标准                                                                                                                                             |
|----|---------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 平台运行保障（25 分）  | 25 | 平台权限正常开放，系统稳定运行，每日数据导入、归档、运算流程顺畅，全年无系统重大故障、无数据错导、漏导、丢失问题得满分；出现 1 次数据导入失误、系统功能性故障扣 10 分；日常响应不及时、问题处置滞后每次扣 3 分；服务台账、数据核查记录不全酌情扣分，扣完为止。                  |
| 2  | 年度交付成果（35 分）  | 35 | 按时提交年度运营体检评估报告、目标分解方案、服务台账等全套交付物；报告质量贴合妇幼医院实际，可用于院级汇报。缺一份交付物扣 10 分；报告质量差、无法落地酌情扣分，扣完为止。若经甲方核查存在套用通用模板，缺少妇幼专科针对性，视严重程度扣减分值；完全套用通用模板、无妇幼专科内容的，本项扣 35 分。 |
| 3  | 运营伴跑服务（25 分）  | 25 | 运营咨询门诊响应及时，问题处置闭环，按需提供现场支撑；政策更新后及时完成指标口径、模型优化；服务记录完整。响应不及时、问题久拖不解决，每次扣 5 分，扣完为止。                                                                      |
| 4  | 人员与沟通管理（15 分） | 15 | 项目团队人员稳定，按约定提供现场 / 线上服务，定期项目沟通；未经甲方同意擅自更换关键人员本项不得分；沟通配合不力酌情扣分，扣完为止。                                                                                   |

考核结果处理:

1. 年度得分 $\geq 80$  分: 年度考核合格, 支付当年剩余 10 万元服务费。
2.  $60 \leq \text{得分} < 80$ : 考核不合格, 乙方须在 15 个工作日内提交整改方案完成整改, 整改完成后重新复核; 复核仍未达到 80 分, 甲方有权扣减该年度尾款, 扣减比例  $= (80 - \text{实际得分}) \times 1\% \times \text{年度尾款}$ 。
3. 年度得分 $< 60$  分: 年度服务严重不合格, 甲方有权不予支付当年剩余服务费, 有权解除合同。

### 6.3 项目整体终验 (三年服务全部到期)

三年服务全部结束, 乙方提交三年整体服务总结、全部归档文档, 甲方开展整体终验; 终验不涉及付款, 用于项目归档评价。

## 七、付款方式

- 1、合同签订后, 签订后乙方出具第一年发票, 甲方在 30 个工作日内支付合同款第一年 50% 的预付款 100,000 元。
- 2、第一年乙方完成系统部署、调试、培训, 系统正式上线并通过项目**初验合格**后, 年末经过**年度考核验收合格**支付第一年度剩余服务费人民币 100,000 元。
- 3、第 2 个服务年度年初支付合同款第二年 50% 的预付款 100,000 元。乙方出具第二年发票。年末, 乙方完成本年度全部运维服务内容, 经甲方**年度考核验收合格**后, 支付第二年度剩余服务费人民币 100,000 元。
- 4、第 3 个服务年度年初支付合同款第三年 50% 的预付款 100,000 元。乙方出具第三年发票。年末, 乙方完成本年度全部运维服务内容, 经甲方**年度考核验收合格**后, 支付第三年度剩余服务费人民币 100,000 元。
- 5、如果上一年考核不合格, 应修改至合格为止, 合格后下一年开始继续付款。

## 八、违约责任与合同终止

1. 乙方不得转包、分包本项目, 一经查实, 甲方有权立即解除合同, 乙方退还已收取全部款项, 并承担合同总金额 10% 违约金。
2. 乙方未按期完成首年实施上线, 每逾期一日, 按该年度合同金额 0.5% 支付违约金; 逾期超过 45 日, 甲方有权解除合同。
3. 发生数据泄露、违规导出医院数据, 乙方承担由此造成全部损失, 甲方有权解除合同。
4. 连续两个年度考核不合格, 甲方有权单方面终止合同, 不再支付后续款项。
5. 因乙方服务质量问题造成甲方损失, 违约金不足以弥补损失的, 乙方应赔偿差额。
6. 因国家政策重大变化导致本项目无法继续执行, 双方协商解除合同, 按实际已提供服务结算。

7. 两次初验不合格，甲方有权解除合同，乙方需退还当期已收预付款，并按年度合同金额 10%承担违约金。

九、其他要求

- 1. 乙方应充分调研本院业务现状，充分考虑妇幼专科业务特点，所有方案、报告不能套用通用医院模板，必须贴合我院区级妇幼保健院业务场景。若经甲方核查存在套用通用模板、无妇幼专科针对性，直接判定该部分服务不合格，纳入年度考核扣分。
- 2. 服务期内国家、省、市更新公立医院绩效考核、妇幼机构绩效考核、DRG/DIP 相关政策，乙方须免费同步完成指标口径、计算模型、平台功能适配调整。
- 3. 本项目需求书为合同组成部分，乙方投标文件承诺内容不得低于本需求；投标响应低于本需求实质性条款的按无效响应处理。

十、评选参考标准（综合评分法）

（一）商务部分（20 分）

| 序号 | 评审项目          | 分值 | 评审内容及评分标准                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|---------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 企业综合实力及资质     | 4  | 1. 为满足项目信息安全保障要求，供应商具有国家信息系统安全等级保护备案证明（三级等保）材料，且等级测评报告在有效期内的得 4 分，未提供证明的不得分。                                                                                                                                                                     |
| 2  | 同类项目业绩（近 3 年） | 10 | 供应商提供近三年公立医院运营管理、DRG/DIP、运营咨询（如医疗服务能力评价、学科建设规划、医师责任制/医疗组/主诊组等）、国考绩效提升同类服务项目业绩，以合同关键页（合同关键页须清晰反应服务内容、盖章页）为准：<br>1、二级或以上妇幼保健机构案例，每提供 1 个得 4 分；<br>2、其他二级或以上公立医院案例，每提供 1 个得 3 分；<br>3、其他民营医院，每提供 1 个得 1 分；<br>本项满分 10 分，同一医院多份合同只记 1 次，无有效业绩本项 0 分。 |
| 3  | 项目团队配置实力      | 6  | 1、核心团队成员<br>核心团队成员包含运营咨询顾问、技术实施工程师等人员构成：<br>（1）根据岗位要求，相关人员需具备医院管理、会计、计算机相关专业学历，本科学历得 0.5 分，硕士及以上学历得 1 分，最高得 2 分；<br>（2）根据成员岗位分工，需具有对应职业资格，具有会计专业技术资格证书，中级得 1 分，高级得 2 分；具有计算机                                                                     |

| 序号 | 评审项目 | 分值 | 评审内容及评分标准                                                                                |
|----|------|----|------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      |    | 技术与软件专业技术资格证书，中级得 1 分、高级得 2 分。<br>备注：提供人员清单、学历证书、资质证明复印件等相关资料，以及投标截止日前三个月任意 1 个月的社保缴纳证明。 |

## （二）技术部分（60 分）

| 序号 | 评审项目          | 分值 | 评审内容及评分标准                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 整体项目实施方案      | 20 | 结合本院区级妇幼保健院业务特点，包含首年实施阶段、三年伴跑全周期工作思路、实施路径、时间节点、重点难点应对措施，不得直接套用通用医院模板。<br>①方案深度贴合妇幼专科，目标清晰、阶段划分明确、重难点应对措施完善：16- 20 分；<br>②方案完整，基本匹配本项目需求，但妇幼专科针对性一般：11- 15 分；<br>③方案内容简单，针对性不足：1- 10 分；无方案 0 分。               |
| 2  | 运营体系搭建与平台适配方案 | 15 | 针对运营指标体系、妇幼同质化科室评价机制、离线数据导入模式、PC 端 + 移动端 + AI 洞察工作台落地、国考 / DRG/DIP/ 科室- 病种- 医师多维度分析、督办闭环流程等需求进行响应：<br>①全部响应，方案逻辑完整，适配离线数据场景，指标口径贴合妇幼绩效考核，11- 15 分；<br>②主要需求响应，部分细节不够细化：6- 10 分；<br>③存在重要功能缺失：1- 5 分；不响应 0 分。 |
| 3  | 落地应用及年度伴跑服务方案 | 15 | 包含分层培训、基线测算、科室运营画像、运营督办机制、年度运营体检、科室学科评估、经营目标及国考指标拆解、运营门诊咨询服务、政策更新后指标模型适配、常态化数据校准优化。                                                                                                                          |

| 序号 | 评审项目           | 分值 | 评审内容及评分标准                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                |    | ①内容完整，服务动作明确，交付物清晰，院级、科室两级落地路径明确：11- 15 分；<br>②覆盖主要服务内容，但落地举措不够具体：6- 10 分；<br>③内容简略，缺少可执行举措：1- 5 分。<br>无方案 0 分。                                                                               |
| 4  | 安全保密、质量保障及应急服务 | 10 | 包含数据安全管控、数据防外泄保密机制、数据备份留存；人员更换管理机制；7×12 小时线上支持、重大问题 2 小时响应、现场驻场 / 伴跑服务机制；项目交付物管控、问题整改、风险应急预案。<br>①机制完善、责任清晰、承诺全部满足采购文件要求：8- 10 分；<br>②基本满足，部分条款不够细化：5 - 7 分；<br>③存在关键要求不响应或缺失：1- 4 分；无方案 0 分。 |

(三) 投标报价部分 (20 分)

| 序号 | 评审项目 | 分值 | 评审内容及评分标准                                                                                                    |
|----|------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 投标报价 | 20 | 本项目最高限价 600000 元，超出限价为无效投标。<br>评标基准价 = 满足采购文件全部实质性要求的最低有效投标报价。<br>报价得分 = (评标基准价 ÷ 投标报价) × 20。<br>计算结果保留两位小数。 |