

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居家母婴照护服务项目

2026 年 9 月

一、采购项目情况概述

为满足产后家庭专业、便捷、安全的育婴需求，依托我院专业医疗资源与品牌公信力，联合具备资质的合作方，共同开展专业的居家母婴照护服务。

根据医院发展管理的需要，我院拟进行产后母婴医学保健中心居家母婴照护服务项目开展。项目目标与核心意义：

- 1. 为产妇提供家庭化康复环境，减少母婴分离焦虑，提升就医满意度。
- 2. 通过专业团队上门服务（如产妇产后基础生活照料服务、新生儿居家照料服务等），降低产后并发症风险。
- 3. 响应国家母婴健康政策，减轻家庭照护负担，助力生育友好型社会建设。
- 4. 推动妇产科与社区护理资源整合，培育新型服务增长点。

二、项目采购内容

项目清单：

序号	项目名称	预算总金额(人民币元)	服务期
1	产后母婴医学保健中心居家母婴照护服务项目	80 万	自合同签订之日起 1 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）产后母婴医学保健中心

四、项目预算金额

合计不超过 80 万 元人民币。预算中包括但不限于人员管理、系统运维、保险、培训、税费等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

1. 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：包含病人陪护、家政服务或母婴生活护理等相关类目（任意一项及以上，满足本项目服务属性即可）；具有有效的劳务派遣经营许可证或人力资

源服务许可证任一即可。具备专业的服务团队和配套服务能力，能够根据院方需求完成方案服务等配合工作；

(4) 在近三年的商业活动中无违法、违规、违纪、违约行为；无重大违法违规经营记录，近 3 年无行政处罚，未发生母婴护理安全事故、重大投诉，企业征信良好；未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体等失信名单，拥有良好的商业信誉和售后服务体系。（按承诺书提供）

(5) 本项目不接受联合体参与，不接受转包、分包；

(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. 合作模式与职责分工：

（一）院方（品控方）职责

1. 负责项目品牌授权、对外宣传、客户咨询与签约对接。
2. 组建专业品控团队（专业护士、月子中心护士长、母婴指导师）。
3. 制定统一服务标准、操作规范、礼仪规范、安全规范。
4. 对合作方上门月嫂进行岗前院方专业培训、考核，再上岗。
5. 对上门服务进行不定期现场服务抽查+电话回访抽查（覆盖率 $\geq 100\%$ ），对问题下达整改通知书并跟踪结果。
6. 为上门月嫂提供 24 小时实时技术支持，对专业问题及时指导。
7. 建立服务档案，对月嫂服务质量进行评分、淘汰、黑名单管理。
8. 产后延伸服务：上门健康复查、月嫂服务评估、长期健康指导、产康项目衔接。

（二）合作方（服务执行方）职责

1. 负责上门月嫂招聘、筛选、背景调查、健康体检、技能初审。
2. 按院方要求完成人员管理、排班、派单、上门服务执行。
3. 负责月嫂日常管理、考勤、职业道德教育、基础技能培训。
4. 配合院方品控团队检查、整改、优化服务。
5. 承担服务过程中人员安全、交通、基础保险等责任，为每一位服务对象投保 100 万及以上服务责任险，同时购买雇主责任险和月嫂个人意外险。
6. 对上门服务进行定期现场服务走访（ $\geq$ 每月 1 次），对院方下达的问题通知书整改并跟踪结果。

7. 及时响应客户需求与院方反馈，快速处理服务问题。

8. 合作方需统一月嫂上门服务服装和上门服务装备包，服装及上门服务装备包经院方确认。

3. 服务人员要求

（一）身份与背景筛查

1. 所有月嫂需完成以下认证考核：第三方背调报告（无犯罪、失信记录）、体检项目认证、心理健康评估认证、技能培训认证、客户口碑认证，提供全套认证考核记录存档，实现人员信息全溯源。

2. 无不良从业记录，近 1 年无客户有效投诉，具备完整的从业档案。

3. 年龄要求：女性，25-50 岁；

4. 文化程度：初中及以上。

（二）健康体检标准

1. 除有效健康证外，需完成十项及以上传染病专项检查（艾滋、梅毒、乙肝五项、丙肝、结核、幽门螺杆菌等），体检报告由二级及以上院方出具，体检周期≤6 个月，上岗前提供最新报告；如服务对象需要，需提供预约上门时间 7 天内的体检报告；月嫂不得带任何药物上门。

2. 无精神类疾病、传染性疾病、重大慢性疾病，能适应上门服务强度。

（三）分级与配比标准

1. 月嫂按技能水平、服务经验、考核结果分为一星、二星、三星三个级别，各级别需有明确的定级标准与考核依据。

级别	定级标准与考核依据
三星	取得月嫂相关证件和催乳师证，从事母婴陪护工作时间 4 年以上，具备陪护剖宫产、双胞胎、早产儿、试管婴儿等工作经验。具有陪护常见病理性婴儿经验，产褥期营养、月子餐搭配，协助产妇早日下床活动，正确处理乳头凹陷、乳头扁平、乳汁淤积等影响新生儿吮吸的问题，服务过 30 个居家服务单以上，客户满意度 95%以上。
二星	取得月嫂相关证件，从事母婴陪护工作时间 3 年以上，具备陪护剖宫产、双胞胎、早产儿、试管婴儿等工作经验。具有陪护常见病理性婴儿经验，产褥期营养，月子餐搭配，指导防止乳汁淤积的技巧，协助产妇早日下床活动，服务过 25 个居家服务单以上，客户满意度 90%以上。
一星	取得月嫂相关证件，从事母婴陪护工作时间 2 年以上，具备陪护剖宫产，根据产妇体质进行月子餐搭配，协助产妇早日下床活动，有妊娠高血压、高血糖产妇陪护工作经验，服务过 12 个居家服务单以上，客户满意度 90%以上。

2. 为本项目配备的月嫂团队中，二星+三星月嫂占比≥30%，且各等级储备量充足，

能满足突发需求及人员更换。

（四）配套管理团队

至少配备专职项目负责人 1 名、品控专员 1 名、售后管家 1 名、运维专员 1 名，均具备相关从业经验，全程对接院方，半小时内响应服务。

4. 服务基本内容

服务期流程会按天循环，主要覆盖新生儿护理、产妇照护、日常家务三大模块，以下是一天流程框架：

（一） 服务流程

1. 母婴护理（核心工作）

1.1 喂养相关：按需喂养，亲喂时协助产妇调整姿势，瓶喂时冲泡奶粉、清洁奶瓶；每次喂养后拍嗝，预防溢奶、吐奶。

1.2 新生儿日常照料：面部清洁，五官护理，清洁皮肤褶皱（颈部、腋下、臀部等）；及时更换纸尿裤，观察大小便情况并记录；每日进行 1-2 次抚触，促进新生儿血液循环，1-2 天为新生儿洗澡 1 次（根据客户需求合理安排）。

1.3 新生儿健康监测：每天早晚测量新生儿体温，观察黄疸变化、皮肤是否有红疹、湿疹等；留意哭声是否异常，及时排查冷暖、饥饿、胀气、黄疸、湿疹、红臀等问题；每周测量体重/身长/头围（记录增长情况）。

1.4 产妇饮食调理：根据产妇身体恢复阶段（如产后 1-7 天排恶露、8-15 天补气血）准备月子餐，每天 3 正餐+3 加餐，保证营养均衡且易消化。

1.5 产妇身体护理：协助产妇进行擦浴、洗头（根据产妇恢复情况安排），指导正确的哺乳姿势以预防乳头皲裂；观察恶露量、色、味；伤口护理，异常时提醒及时就医。

1.6 心理支持：多与产妇沟通，缓解产后焦虑情绪，分享育儿经验，帮助产妇适应新角色。

2. 基础家务负责母婴相关的家务，新生儿衣物手洗、产妇哺乳衣居家服可机洗，不洗贴身内衣；打扫母婴房间卫生，保持通风，整理婴儿用品；简单处理厨房清洁，如清洗月子餐餐具，不负责全家正餐制作或大扫除。

3. 服务期间的沟通：在服务期间，母婴护理员与雇主应保持良好的沟通，定期向主管反馈服务质量和效果，及时解决出现的问题，避免问题堆积导致矛盾升级，保证服务质量；

4. 主管定期客户回访：服务开始后每半月一次客户回访，避开雇主用餐和休息时间，提

前 1 天预约，时长控制在 30-40 分钟。

5. 回访注意事项：

5.1 母婴健康状况

产妇维度：身体恢复：伤口有无红肿、渗液、疼痛加剧；恶露颜色、量、气味是否正常；乳房有无胀痛、堵奶、乳头皲裂。饮食睡眠：月子餐是否合口味、心理状态：有无焦虑、烦躁、情绪低落等倾向，排查产后抑郁风险。

新生儿维度：喂养情况，母乳喂养是否顺畅，有无呛奶、溢奶、拒奶情况。黄疸是否消退（面部、胸部皮肤颜色）；体温是否稳定（腋温 36.5-37.5℃）；脐带是否脱落、脐部有无红肿、渗血、异味（未脱落者重点关注）；皮肤是否有蜕皮、热疹、湿疹；作息与状态：每日睡眠时长、排便次数（6-8 次/日正常）、大便性状（黄色软便）；清醒时精神是否饱满，有无频繁哭闹。

5.2 月嫂服务细节评估：护理专业性、日常服务执行、应变处理能力；

5.3 月嫂与雇主适配度，沟通顺畅度，相处氛围：是否尊重雇主家庭习惯，有无矛盾冲突；月嫂情绪是否稳定，不将负面情绪传递给产妇（影响产后心理）；

5. 服务延伸细化内容

（一）夜晚新生儿的喂奶，是产妇自行喂奶还是月嫂帮冲奶粉方案

模式 1：纯母乳喂养（产妇亲喂，阿姨全程辅助）

1. 夜间 2-3 小时一次，新生儿哭闹阿姨第一时间抱到产妇床边；
2. 阿姨协助调整哺乳姿势；
3. 喂完后阿姨抱走新生儿拍嗝、哄睡、换尿布，产妇全程平躺休息，不用起身走动；
4. 溢奶、呛奶、胀气全部由阿姨处理，减少产妇起夜消耗。

模式 2：奶粉喂养/混合喂养（阿姨全权负责冲泡喂养）

1. 夜间全程阿姨独立操作：温水兑奶、测温、喂奶、拍嗝、清洗奶瓶、换尿布；
2. 无需产妇起身，新生儿不哭闹、无需叫醒产妇；
3. 夜间奶量、排便情况阿姨次日早上统一记录告知产妇；
4. 产妇如需夜间吸奶，阿姨提前备好吸奶器、消毒配件，协助储存母乳。

（二）对产妇的服务，新生儿的服务方案，按客户所需做细化

1. 产后产妇居家服务方案

1.1 产后基础生活照料服务

1.1.1 起居照料：根据产妇产后体质（顺产/剖宫产）适配休养方式，每日协助产妇规律作

息，保证充足睡眠。及时整理产妇卧室，保持室内干净整洁、通风透气，规避吹风着凉、闷热不适等问题。

1.1.2 个人清洁护理：每日协助产妇进行口腔清洁、面部清洁、手部消毒；根据产后恢复情况，指导并协助产妇进行擦浴、淋浴，严格把控产后洗护禁忌，避免盆浴、受凉。及时更换产妇贴身衣物、床品，保持干爽卫生，预防产后感染。

1.1.3 日常起居协助：针对产后身体虚弱、行动不便的产妇，全程协助起身、下床、如厕、翻身等日常动作，剖宫产产妇重点保护伤口，避免牵拉、磕碰，减少身体负担。

1.2 产后月子膳食营养服务

1.2.1 科学分阶段配餐：遵循产后“排、调、补、养”四阶段饮食原则，结合宝妈体质、口味偏好、过敏史及哺乳需求，做好每日月子餐。

1.2.2 第一阶段（产后 1-7 天）：排恶露、消水肿、促代谢，饮食清淡易消化，以粥、汤面、软烂蔬菜、低脂汤水为主，拒绝大补油腻，避免堵奶、肠胃不适；

1.2.3 第二阶段（产后 8-14 天）：调理气血、修复子宫，适度增加优质蛋白，搭配瘦肉、鸡蛋、豆制品、温和果蔬，逐步强化营养；

1.2.4 第三、四阶段（产后 15-42 天）：滋补气血、修复身体、助力泌乳，合理搭配鱼汤、鸡汤、排骨汤、杂粮、果蔬，营养均衡不油腻。

1.2.5 专属饮食管理：每日定时准备三餐三点（正餐+加餐），按需制作催乳汤、下奶餐，针对堵奶、奶水不足、气血亏虚、便秘等常见产后问题，针对性调整膳食。同时叮嘱产妇多温水补水，杜绝生冷、辛辣、回奶、油腻刺激性食物。

1.2.6 饮食适配调整：实时观察产妇饮食反馈、身体状态、奶水变化，及时调整餐食口味、食材搭配，兼顾营养与适口性，保障产妇食欲与身体恢复效率。

1.3 产后身体康复护理

1.3.1 私处护理：每日早晚为产妇清洁产后私处，观察恶露颜色、量、气味、排出状态，及时更换产褥垫、卫生巾，保持私处干燥清洁，预防产后阴道炎、盆腔炎等感染问题，做好护理记录。

1.3.2 伤口护理：顺产侧切伤口：观察伤口愈合情况，指导产妇正确坐姿、睡姿，避免伤口受压、撕裂，缓解红肿疼痛；剖宫产伤口：观察伤口愈合状态，保持伤口干燥透气，避免沾水、牵拉，协助产妇做好伤口防护，发现红肿、渗液、发炎等异常及时提醒就医。

1.3.3 乳房护理（核心泌乳护理）：每日清洁乳房、乳头，预防乳头皲裂、乳腺炎；指导产妇正确哺乳姿势、排空乳房的方法，避免积奶；

1.3.4 产后恢复辅助：根据产妇恢复进度，指导并协助完成简单产后康复动作，帮助促进子宫收缩、盆底肌修复、腹部收紧，预防产后松弛、脏器下垂。同时协助产妇适当下床活动，避免长期卧床引发血栓、气血瘀堵。

1.4 产后心理疏导与情绪关怀

1.4.1 情绪陪伴疏导：产后产妇易出现焦虑、烦躁、情绪低落等问题，日常主动沟通陪伴，耐心倾听产妇情绪诉求，缓解产后压力、育儿焦虑、身体不适带来的负面情绪。

1.4.2 心态引导调节：普及产后情绪变化常识，引导产妇正确看待产后身体变化、育儿问题，避免过度焦虑。及时疏导家庭相处矛盾、育儿观念分歧带来的情绪困扰，帮助产妇保持平稳心态，有效预防产后抑郁。

1.4.3 休息减负保障：主动承担母婴全部护理工作及月子期间简单居家琐事，最大限度让产妇多休息、少劳累，减少产妇身体和精神负担，助力身心快速恢复。

1.4.5 健康监测与异常提醒

日常监测产妇基础身体状态，包括体温、精神状态、睡眠质量、饮食情况；持续跟踪恶露排出、伤口愈合、乳房状态、排便排尿情况。若出现持续高烧、恶露异常、伤口发炎、乳腺严重堵塞、情绪持续低落、便秘腹泻等异常情况，第一时间提醒家属并建议及时就医。

2. 新生儿居家服务方案

2.1 科学喂养服务

2.1.1 母乳喂养护理：协助产妇完成每次哺乳，调整舒适哺乳姿势，避免产妇腰酸、新生儿呛奶；指导新生儿正确含接乳头，保证有效吸吮，提升母乳喂养效率；

2.1.2 配方奶/混合喂养护理：针对奶粉喂养、混合喂养新生儿，严格按照科学比例冲泡奶粉，把控水温、奶量，杜绝过浓、过淡、水温过高损伤新生儿肠胃；定时定量喂养，根据新生儿月龄、食欲调整奶量，避免过度喂养、喂养不足。

2.1.3 喂养后护理：每次喂养后及时竖抱新生儿拍嗝，排出胃内空气，预防吐奶、腹胀、肠绞痛；清洁新生儿口鼻、嘴角残留奶渍，整理睡姿，避免吐奶呛咳风险。

2.1.4 奶瓶餐具消毒：新生儿奶瓶、奶嘴、餐具每次使用后及时清洗、高温消毒，晾干存放，杜绝细菌滋生，保障喂养卫生，预防肠胃感染。

2.2 新生儿日常清洁与护理

2.2.1 全身清洁护理：每日为新生儿进行面部、眼部、鼻腔、口腔、手部、臀部清洁；严格把控室温和水温，全程轻柔操作，避免受凉、磕碰。洗澡后及时擦干身体、涂抹抚触油、

更换干净衣物，做好保暖护理。

2.2.2 臀部专项护理：每次大小便后及时更换纸尿裤，温水清洗臀部并擦干，按需涂抹护臀膏，预防红屁屁、尿布疹；每日观察新生儿臀部肌肤状态，出现泛红、轻微湿疹及时护理修复。

2.2.3 衣物起居护理：每日为新生儿更换干净衣物、包被，根据室温、天气变化及时增减衣物，遵循“薄厚适中、透气保暖”原则，避免捂热、受凉。定期整理新生儿床铺、洗护用品、衣物玩具，保持干净整洁、分类摆放。

2.2.4 脐部专项护理：新生儿脐带未脱落前，每日用专用消毒液清洁消毒脐部，保持脐部干燥透气，避免沾水、摩擦、感染；每日观察脐带愈合状态，防止脐炎、渗血、渗液等问题。

3. 新生儿健康监测与养护

3.1 基础健康监测：每日观察新生儿体温、观察精神状态、睡眠质量、肤色状态；观察新生儿每日大小便次数、性状、颜色，排查腹泻、便秘、消化不良等问题。

3.2 常见问题护理：针对性护理新生儿常见问题，如生理性黄疸（多吃多排、晒太阳辅助退黄，监测黄疸消退进度）、湿疹、热疹、肠胀气、鼻塞、脱皮等，科学护理缓解新生儿不适。

3.3 睡眠安全养护：为新生儿营造安静、舒适、避光的睡眠环境，培养规律睡眠习惯；全程看护新生儿睡姿，优先仰卧睡姿，及时纠正偏头、歪头，规避趴睡窒息风险，保障睡眠安全。

3.4 异常情况预警：若新生儿出现持续高烧、体温偏低、精神萎靡、拒奶、频繁吐奶、便血、黄疸持续不退、脐部发炎、大面积湿疹等异常情况，第一时间告知家属，建议及时就医检查。

4. 新生儿抚触、被动操与早期启蒙

4.1 每日抚触护理：新生儿清醒、情绪稳定时，每日进行全身专业抚触，动作轻柔规范，促进新生儿血液循环、肠胃蠕动、神经系统发育，缓解肠胀气，增进宝宝安全感。

4.2 婴幼儿被动操：根据新生儿月龄，定时做新生儿被动操，活动新生儿四肢、颈椎、腰背，促进骨骼、肌肉、肢体协调发育，改善肢体僵硬问题。

4.3 早期启蒙开发：日常通过黑白卡追视训练、轻声说话、儿歌安抚、轻柔互动、色彩认知、听觉刺激等方式，锻炼新生儿视觉、听觉、专注力、反应能力，助力新生儿智力、感官发育。

4.4 情绪安抚护理：针对新生儿哭闹、烦躁、不安情绪，采用科学安抚手法，轻拍、包裹、轻声安抚，排查哭闹原因（饥饿、胀气、尿湿、不适），及时解决宝宝需求，稳定新生儿情绪。

5. 卫生清洁与环境管理

5.1 母婴区域卫生清洁：每日对产妇卧室、新生儿休息区域进行清洁、通风，定期对新生儿衣物、包被、玩具、贴身用品进行清洗、暴晒、消毒，杜绝细菌、螨虫滋生。

5.2 个人卫生规范：服务期间全程保持个人卫生，勤洗手、勤换衣，佩戴口罩护理新生儿，杜绝携带病菌接触母婴；严格遵守居家卫生规范，不随意混用母婴用品，保障母婴居住环境干净安全。

6. 数字化管理体系

1. 系统功能：合作方须拥有服务数字化管理体系，包含调度管理系统、客户端 APP 系统、院方服务管理系统、健康护理课程培训管理系统、人员档案管理系统，实现服务全流程在线化、可追溯。

2. 合同签订后 20 日内完成系统全部对接，实现数据实时同步，逾期未完成或对接失败视为严重违约。服务期间免费开放端口：免费为院方提供系统支持，开放专属管理端口，授权院方交叉管理与监管，院方可实时查看服务数据、护理记录、月嫂信息、客户评价等。

3. 数据安全：所有数据加密保存，防止信息泄露，保存时间 ≥ 5 年。数据所有权归院方，合作终止后院方可取回全部数据，服务方不能私自留存数据作为其他用途。合作方系统需通过国家信息安全等级保护三级认证。投标方须提供现有系统的等保三级认证证书，不接受承诺补办。

4. 报表功能：提供个性化数据报表，支持按日/周/月/季统计服务量、上岗率、客户满意度、投诉处理率等，可导出打印。

5. 运维保障：配备专职运维团队，7×24 小时保障，系统故障 30 分钟内响应，2 小时内解决。若系统宕机超过 2 小时，启用纸质工单备份流程。

6. 系统对接：如需接入院方信息网络，合作方须开放设备和系统端口，配合对接，所需硬件、软件及接入费由合作方承担。

7. 质量监督与考核机制

（一）院方监督检查

1. 现场抽查：每月至少 1 次，检查操作规范、护理日志、客户满意度等。

2. 电话回访：覆盖率 100%。

3. 整改闭环：对不合格项下达整改通知书，限期整改并跟踪结果；不合格项分级（一般/严重），复检不合格予以停单、降级或解约。

（二）满意度调查与扣罚

1. 服务对象评价，评价分值为 100 分，80 分为合格；低于 80 分/例，扣罚当例结算金额的 30%；低于 70 分/例，扣罚当例结算金额的 60%。

2. 行为扣罚：

① 每次扣 300 元的行为：未穿制服、服务态度差、长时间玩手机、脱岗、索要红包、泄露隐私、偷窃等。

② 每次扣 500 元的行为：未提交健康证明/岗位证书、有效投诉、不良事件（同一人出现 2 次退回机构培训）、擅自收红包等。

（三）其他监督管理要求

1. 职业防护：合作方须为员工提供职业防护用品（如口罩、手套）等耗材。

2. 服装管理：工服款式须经院方审批，上岗佩戴工牌。

3. 应急响应：院方发生突发、紧急事件时，合作方及其员工须服从调遣，参与应急工作。

4. 资源使用禁止：院方不提供宿舍、不承担餐饮；合作方不得使用院方设备、水电做私事。

5. 春节期间保障：合作方须制定人员稳定措施及春节期间人员保障方案。春节期间订单不得安排休息（除服务对象要求外），在岗率需保证 100%。

6. 培训具体标准：每季度组织岗位技能培训，每半年至少聘请 1 次专业人员培训；所有人员上岗前须经业务主管科室备案并同意。

7. 员工经费机制：合作方每年设置专项经费，用于员工文化建设、年终奖励、评优评优，由项目管理小组管理，院方监督。

8. 财务与经济性条款

（一）报价（院方向合作方支付）

级别	计划开展服务周期为 7/14/28/42 天，报价限价 (单位：元/天)	备注
三星	490	1、不做月子餐，需额外减 30 元/天。 2、春节法定假期三天三倍。 3、报价按报价限价进行折扣率报价。
二星	440	
一星	402	

（二）付款方式

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30个自然日内付款。

2. 因中标人原因延期交发票的，采购人付款天数相应顺延。

（三）履约保证金：收取比例：项目预算总金额的 5%

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项目预算总金额 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。

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。

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。

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：

4.1 合同期满；

4.2 中标人已完成所有交接手续；

4.3 中标人没有拖欠租金、税、费等费用；

4.4 中标人不存在违法违规行需向采购人付款的情形；

4.5 中标人不存在其他应扣留履约保证金的情况。

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。

9. 法律合规与风险控制

（一）合同签约主体

服务合同/协议由中心与客户签订。

（二）医疗行为与护理行为边界

明确界定：伤口护理（仅观察，不处理）、母乳指导（非医疗行为）、黄疸监测（使用经皮黄疸仪，非诊断）等不属于医疗行为。任何侵入性操作（如给药、拆线）禁止月

嫂执行。院方品控团队的“指导”不构成医疗建议，需在合同中明确免责条款。

（三）保险要求

合作方须购买：

- 1. 服务对象服务责任险：≥100 万元/人（每位服务对象均保证该保额）；
- 2. 雇主责任险（覆盖月嫂工伤）；
- 3. 月嫂个人意外险；
- 4. 医疗责任险（如涉及护理指导）。

保单复印件需在合同签订后 5 个工作日内提交院方备案。

（四）免责条款（服务告知书中明确）

- 1. 病情变化：若服务期间发现宝宝或产妇出现异常情况（如高热、严重皮疹、呼吸异常、伤口红肿化脓等），上门月嫂有权建议立即就医。若客户拒绝就医并坚持在家观察，需签署《拒绝就医知情同意书》，后续风险本中心不承担责任，或另外付费医生上户评估。
- 2. 隐瞒告知：因家属隐瞒真实情况（如宝宝有传染病接触史、产妇擅自服用药物、家中有人患传染性疾病等）而导致的不良后果，由客户自行承担。
- 3. 客观环境：因家庭环境中的突发意外（如宠物抓咬、家具不稳倾倒、热水瓶烫伤等）导致母婴受伤，非上门月嫂操作不当所致，本中心不承担相应责任。
- 4. 贵重物品：请妥善保管家中贵重财物。上门月嫂上门服务期间，不承担财物保管责任。
- 5. 人身安全：如服务期间遭遇家属的言语辱骂、人身攻击或骚扰，上门月嫂有权立即终止服务并报警，本中心将追究相应法律责任。

六、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	30
公司 2023 年 1 月 1 日后至今（以合同签订日期为准）完成过或正在实施同类型服务项目，每提供一例得 2 分，本项最高得 8 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，且复印件能体现服务内容、合同期限、合同签署等重要评审信息，否则不得分。	8
实施投标同类项目有效业绩中，获得用户评价为正面评价。 每提供 1 份有效证明材料得 2 分，本评审项目最高得 8 分。	8

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 11-15 分； 方案较科学完备，可操作性较强，得 6-10 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 5-7 分； 方案较科学完备，可操作性较强，得 3-4 分； 方案不够完备，可操作性不强，得 1-2 分； 方案没有提供，得 0 分；	7
提供的突发事件或纠纷的应急处理方案（包括但不限于投诉处理流程、突发事件应急预案、消防安全预案、春节人员储备方案等） 方案科学完备，可操作性强，得 5-6 分； 方案较科学完备，可操作性较强，得 3-4 分； 方案不够完备，可操作性不强，得 1-2 分； 方案没有提供，得 0 分；	6
商业保险：为每一位服务对象根据服务内容相应保险投保赔偿金额在 100 万元（含）以上，雇主责任险（覆盖月嫂工伤）、月嫂个人意外险、医疗责任险（如涉及护理指导） 为每一位服务对象投保赔偿金额在 100 万元（含）以上，要求的险种齐全的得 7 分，其他情况得 0 分。 （投标文件中需提供投保承诺函或与保险公司的报价文件复印件并加盖投标人公章）	7
投入本项目的人员数量及资质： 提供人员配置情况优于项目需求并相关资质齐全的，得 8-10 分； 提供人员配置情况满足项目需求并相关资质齐全的，得 4-7 分； 提供人员配置情况低于项目需求并相关资质齐全的，得 1-3 分； （投标文件中需提供拟投入本项目的服务人员取得月嫂相关职业资格认证证书（三星要求取得催乳师认证证书）和身份证复印件并加盖投标人公章）	10
根据投标人投入项目的数字化管理系统： （1）优于院方要求的，得 7-9 分； （2）满足院方要求的，得 3-6 分； （3）低于院方要求的，得 1-2 分； 注：需提供具体的数字化管理系统说明。	9
合计	100