

采购需求

一、项目概述

南充市第四人民医院拟采购临江院区月子中心运营服务一项，本项目分为 1 个包。

为充分发挥医院专业医疗资源、品牌信誉与场地设施优势，现拟引入一具备市场化经验与服务能力的专业月子中心运营机构开展合作。通过整合双方优势资源，共同为产后母亲及新生儿提供全面、专业、优质的医疗保健与生活照护服务。本项目旨在依托医院现有完善的月子中心场地，打造一个科学、规范、高品质的医疗级月子中心，全面提升医院在产后母婴健康服务领域的服务能力与品牌影响力。

★二、服务要求

（一）服务内容

本项目提供的核心服务包括但不限于：

1、专业住宿服务：提供温馨、舒适、私密的医疗级标准月子套房，配备齐全的母婴专属家具、家电及生活设施。

2、专业母婴护理：

（1）医疗级专业护理（由注册护士团队提供）：包括健康监测、疾病筛查与护理、专业喂养评估与发育指导等。

（2）星级生活照护（由母婴护理师提供）：包括新生儿日常沐浴、抚触、行为训练、口腔与皮肤护理等。

3、产妇护理：

24 小时专业护士照顾，包括生命体征监测、伤口护理、恶露观察、母乳喂养指导、乳胀与乳头皲裂护理、心理疏导等。

4、科学营养膳食：由专业营养师定制个性化月子餐谱，一日六餐，确保食材新鲜、营养均衡。

5、产后康复服务：

（1）非医疗性康复：包括产后形体恢复、腹部收紧、妊娠纹修复、头部 SPA、关节养护等（明确排除医院已开展或可能开展的医疗类康复项目）。

(2) 医疗性康复：如客户有需求，由医院直接提供并收费，不纳入本项目合作范围。

6、健康管理及教育：建立母婴健康档案，定期安排专家巡诊评估；举办妈妈课堂，讲授新生儿护理、产后育儿、营养知识等。

7、增值与延伸服务：包括进家月嫂服务、0-3 岁进家陪伴师项目、母婴摄影、满月派对策划等。

(二) 人员配备要求

1、核心团队构成

注册护士团队：至少配备 3 名持有有效护士执业证书的注册护士，其中至少 1 名具有 3 年以上产科或儿科护理经验。护士团队负责 24 小时医疗级护理服务，包括健康监测、伤口护理等。

母婴护理师团队：根据客户数配备同比数量护理人员，其中至少 5 名具有 2 年以上新生儿照护经验。负责母婴一对一生活照护等。

营养师：至少 1 名持有公共营养师证书的营养师，负责个性化月子餐谱定制与膳食管理。

产后康复师：至少 2 名康复师，负责非医疗性康复服务（如健康管理、形体恢复、关节养护等）。

管理支持人员：包括项目经理 1 名（具有 5 年以上母婴行业管理经验）、客户服务专员 2 名、行政后勤人员 1 名。

2、人员资质与培训

所有人员需提供无犯罪记录证明和健康证明。

运营团队需制定年度培训计划，每季度至少组织 1 次专业技能培训（如感染控制、急救演练），并接受医院监督。

关键岗位人员（如护士长）需经医院面试认可后方可上岗。

3、人员配置比例

护士与产妇比例不低于 1:5，母婴护理师与新生儿比例 1:1。

确保 24 小时轮班制，每班次至少 1 名护士和数名母婴护理师在岗。

(三) 安全要求

1、医疗安全

严格执行手卫生、消毒隔离制度，母婴区域每日消毒 2 次，医疗废物按医院规范处理。

建立医疗应急预案，包括新生儿窒息、产妇产后出血等紧急情况处理流程，并每半年演练 1 次。

2、设施安全

场地需通过消防验收，配备烟感报警器、灭火器、应急照明等设施，每月检查 1 次。

所有家具、家电需符合国家安全标准，无锐角、防触电，婴儿床需有护栏保护。

3、数据与隐私安全

母婴健康档案电子化存储，加密处理，仅授权人员可访问。

未经客户同意，不得泄露任何个人信息，违者承担法律责任。

4、食品安全

月子餐食材需从正规渠道采购，留样检测 48 小时，确保无食品安全事件。

（四）设施设备要求

1、基础设施

月子套房：配备独立卫生间、空调、电视、冰箱、沙发床等。

公共区域：设置护理站、妈妈课堂教室、康复室、餐饮区，均需无障碍设计。

2、专业设备

护理设备：婴儿体重秤、黄疸检测仪、体温计、急救箱（含氧气袋、吸球等）。

康复设备：产后康复仪（如低频电疗仪）、康复床、艾灸仪、体雕仪等（非医疗类）。

3、维护与更新

所有设备需建立台账，每月维护 1 次，故障设备 4 小时内响应更换。

（五）场地改造方案及要求

1、改造原则

不得改变建筑主体结构，改造方案需经医院书面批准后方可施工。

采用环保材料（如 E0 级板材），符合《民用建筑工程室内环境污染控制规范》。

2、改造内容

功能分区：明确划分护理区、居住区、康复区，动线合理避免交叉感染。

装修标准：墙面使用防霉涂料，地面防滑处理，门窗隔音设计。

3、验收要求

改造完成后，由医院组织消防、环保等部门联合验收，验收合格后方可运营。

运营团队承担改造全部费用，并保证质保期不低于 2 年。

（六）经营要求

1、服务标准

严格执行服务内容中的承诺，所有服务项目明码标价，不得擅自增加收费项目。

建立客户满意度回访制度，每月满意度调查覆盖率 100%，满意度目标不低于 90%。

2、营业管理

营业时间 24 小时开放，需公示值班电话和投诉渠道。

客户合同需明确服务范围、退款政策。

3、品牌与推广

运营团队需使用医院统一品牌标识，推广材料需经医院审核。

不得进行虚假宣传，违者承担相应违约金。

（七）管理服务要求

1、运营管理

运营团队负责日常运营，包括排班、采购、客户接待等，并每月向医院提交经营报告。建立质量管理体系，每季度做质控报告。

2、财务管理

所有营业收入进入供应商账户，运营团队工资由运营方负责，整体项目供应商自负盈亏。每月 5 日前提供上月财务报表，供医院审计。

3、应急管理

制定走失、摔伤、火灾等突发事件预案，定期进行应急演练。

（八）考核监督

1、考核指标

关键绩效指标（KPI）：入住率（分期目标见第四部分）、客户投诉率（每月

不超过 1%)、安全事故发生率（为零）。

质量指标：服务流程符合率 100%，护士持证上岗率 100%。

2、监督机制

医院每月组织 1 次现场检查，每季度开展 1 次第三方客户满意度测评。

考核未达标，运营团队需在 7 日内提交整改方案；连续 3 个月不达标，医院有权终止合作。

3、数据公开

考核结果向双方公开，并作为结算依据。

（九）违约责任

1、运营团队违约

一般违约（如未按时支付费用）：每日按欠款金额的 0.5% 支付违约金。

严重违约（如发生安全事故、虚假宣传）：医院有权要求整改并处以当月营业额 10% 的罚款；屡教不改者，医院可单方终止合作。

2、医院违约

如未提供约定场地或资质支持，需赔偿运营团队实际损失，并顺延合作期。

3、不可抗力

因政策变化、自然灾害等导致合作终止，双方互不承担违约责任。

4、争议解决

协商不成，提交项目所在地人民法院诉讼解决。

★三、合作模式

合作模式：委托运营管理模式。

1、医院提供符合运营标准的场地及附属设施的使用权，并为项目合法运营提供必要的资质支持与保障，在合法合规范围内全力支持配合运营团队的市场宣传和推广。

2、运营团队负责项目的全流程运营管理，包括但不限于团队组建与培训、品牌建设与市场推广、服务产品体系设计与价格制定、设施设备的采购与维护、日常耗材供应、客户服务与关系维护等。

★四、阶段发展目标

1、第一年（孵化期）：重点完成团队磨合与服务标准化，核心战略为“质量

先行，口碑破局”，不以追求最高入住率为唯一目的，而是聚焦于服务标准化、团队磨合与建立初步市场声誉，为后续发展奠定基础。全年平均入住率目标为30%-40%。

2、第二至三年（促成期）：在市场导入与品牌建设基础上，核心战略转向市场深度开拓、服务产品优化与运营效率提升，实现项目收支平衡。年均入住率目标提升至75%-85%，跻身本地市场第一梯队。

3、第四至五年（成熟发展期）：成功树立“专业医养标杆”形象，客户推荐转化率超过30%，进一步巩固品牌影响力与规模扩张能力。

4、品牌目标：成功孵化出至少2-3个“明星服务项目”，如独家产后康复套餐、科学营养月子餐等，形成初步市场记忆点。

★五、扩容发展计划

1、进入成熟发展期后，如因业务需要扩大规模，医院应优先按现有标准在本院或指定地点提供新场地。

2、扩容所需新增设施设备由运营团队投资。运营团队支付医院的年度固定合作费，按扩容后场地面积或房间数量增加比例相应上调。

3、扩容计划须经医院书面同意后方可实施，医院有权根据实际情况决定是否提供新场地。扩容计划实施后，合作期限自动延长五年，自新场地正式运营之日起重新计算。

4. 后续新增合作项目，须由双方另行协商并签订书面补充协议。

★六、退出与终止机制

协商终止：合同期内，经双方书面协商一致，可提前终止本合作。

★七、商务要求

（一）服务期限及准备时间

1、服务期限：合作周期：五年。具体日期从本项目合同签订之日起。

2、准备时间：供应商接到采购人的进场通知后30个自然日内完成本项目的前期准备，达到正常经营条件。

3、装修时间：供应商在成交后向采购人提交详细的装修方案，在征得采购人同意后按完善的方案完成经营场地的装修施工。施工结束后双方验收并开始正常经营活动，装修及验收完成时间不超过一个月。任何一方造成拖延，视为违约。

（二）报价与结算方式

1、报价方式

本项目以综合资源使用费率进行报价。有效响应的综合资源使用费率报价区间为 3%~8%，最多可保留 2 位小数。未按规定综合资源使用费率报价的为无效报价。

2、结算方式

2.1 供应商以合同期间的月营业额为依据，按响应承诺的综合资源使用费率，每月向采购人支付综合资源使用费，计算方式为：综合资源使用费=月营业额×综合资源使用费率。

本项目实行按月结算，即每月月初办理上月结算（若遇假期顺延）。结算时，经双方核准上月的营业收入费用后，由采购人财务部门向供应商提交付款明细及正规发票，供应商在 10 个工作日内将款项通过对公转账方式划入采购方指定帐户。

2.2 所有支付至医院的款项，均应汇入指定的银行账户。

3、本项目所涉及的装修、设计、施工、材料、设施设备、人员工资等需要的全部费用均由供应商承担。

4、经营期间添置或需要更换的设备由供应商负责添置购买，经营期间院方设备如有人为损坏或丢失，由供应商照价赔偿（自然损耗除外），供应商满按交接清单交还设备及其他用具等。经营期满，经营方无条件撤离，无条件将月子中心交还给采购人，撤场时保证场地完好、干净整洁。

注：1、本章打“★”号的为本次磋商采购项目的实质性要求，不允许有负偏离。

2、本章所包含的全部采购需求，在磋商过程中，磋商小组在获得采购人代表确认的前提下，可以根据磋商情况实质性变动相关内容。磋商小组对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组会及时以书面形式通知所有参加磋商的供应商。