采购需求

项目属性：服务类项目

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： 其它未列明行业 。

本项目不接受进口产品。

**一、项目概况**

1.项目名称：宿豫区政府购买居家养老服务项目

2.项目预算：57.12万元。

3.服务期限:1年

**二、付款方式**

1、本合同规定甲方根据乙方实际开展服务情况据实结算相关费用。采购人与中标人签订合同服务期为一年，服务标准均按招标文件要求及中标方案执行。

2、预付款：合同金额的10%，合同签订后按规定支付；

进度款：按季度付款，季度拨付资金=服务人次\*服务单价\*工时\*85%\*考核结果扣除比例；年终拨付资金=总确定资金 \*15%\*考核结果扣除比例。采购人可以使用数字人民币支付。

**注：在签订合同时，中标人明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定。**

3、甲方将根据考核评估结果进行付款，具体见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核类型 | 考核内容 | 考核方式 | 考核单位 | 服务费用确认 | | 资金拨付计算办法 | 备注 |
| 得分 | 确认比例 |
| 季度考核 | 服务满意度 | 抽查回访（抽查比例不得低  于20%） | 区民政局（民政办）或委托第三方评估机构 | 85分（含）以上 | 100% | 季度考核确认资金\*85% |  |
| 80（含）-85分 | 95% |
| 70（含）-80分 | 90% |
| 低于70分 | 50% |
| 年终考核 | 综合评估 | 抽查回访（抽查比例不得低于20%） | 区民政局（民政办）或委托第三方评估机构 | 85分（含）以上 | 100% | 四个季度考核确认资金之和  \*15% | 季度考核平均得分占50%，年终考核得分占50% |
| 80（含）-85分 | 95% |
| 70（含）-80分 | 90% |
| 低于70分 | 50% |

注：1.具体服务名单以甲方提供为准，最终支付款以政府购买的实际服务老人人数及次数为基数进行计算，服务数量以系统测算为准。

2.季度考核确认资金为服务人次\*服务单价\*工时进行计算。

3.季度拨付资金=服务人次\*服务单价\*工时\*85%\*考核结果扣除比例；年终拨付资金=总确定资金 \*15%\*考核结果扣除比例。

**三、服务要求**

1.采购内容及要求

宿豫区民政局通过招标方式，寻找合格的、有实力的、符合实际要求的养老服务单位进行线下实体服务提供商，对宿豫区总计约756户经济困难老人进行线下服务，并对老人的基础信息和经纬度进行采集，同时具备能力使用区智慧养老管理平台及线下服务软件，能够体现出老人的精准位置及服务考核，对线下服务规范管理有如下要求:  
 1)对招聘助老员要统一使用监管APP,同时使用水印相机对服务项目、服务老人、服务前后等情况进行拍照并统一上传至区民政局居家养老监管平台，发布服务信息时需将当前所在的坐标位置同步上传，政府依据服务记录上传位置和老人家坐标位置是否靠近来进行考核，对于非当日拍摄的照片，系统默认无法上传。  
 2)助老员在使用APP发布服务记录时，对于每一项服务内容应单独上传，不能糅合多种服务项目同时上传。  
 3)助老员在对老人进行服务时，需拍摄老人被服务前及服务后的照片，并上传至APP。  
 4)助老员严格按照监管项目、监管标准等要求来对老人进行服务，要求统一着装，彰显统一化的服务，真正为老人提供优质、便捷、实惠的服务。  
 5)助老员要坚持“关爱老人、热心服务、诚实守信”的服务原则，做到衣着整洁、用语文明、服务热情、爱岗敬业。  
 6)积极参加各项业务学习和培训，服从调度安排和监督管理，按时保质保量完成各项服务工作。  
 7)耐心与老人交流沟通，了解服务对象的生活、心理状况，熟练掌握相关服务。

2.实体服务项目

服务项目及服务标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 服务标准 | 参考工时  （分钟） | |
| 半失能（含高龄自理） | 失能 |
| 助洁安康服务 | 上门理发 | 简单理发、修面，做到老年人容貌整洁。 | 30 | 30 |
| 洗脚剪指甲 | 泡脚、洗脚、剪指甲，保持指（趾）甲整洁、无异味。 | 30 | 30 |
| 家政保洁 | 1.打扫室内外卫生，保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁、目测无尘、空气清新无异味；  2.定期翻晒（被褥，枕头，毛毯等）、更换床上用品（床罩，床单，被套，枕套，枕巾），按老年人习惯整理床铺，保持床铺清洁、美观。  3.货币和贵重物品应提醒用户妥善保管。 | 45 | 45 |
| 健康检测 | 血压测量（根据老人需要，免费提供） |  |  |
| 上门助浴 | 1.助浴前应进行安全提示；  2.助浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场；  3.根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；  4.助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应应急措施。 | 45 | 45 |
| 代购物品 | 按照老人要求及时代购非处方药和日常生活用品 | 30 | 30 |
| 衣物洗涤 | 1.被褥清洗应当定期开展。  2.分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。  3. 洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。  4.告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。  5.疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、 浸泡时间应符合消毒隔离要求。 | 45 | 45 |
| 烹饪类 | 择菜做饭 | 1.上门做饭服务人员应掌握必要的烹饪技术和一定的营养学知识，并按照老年人或家属的要求进行餐食加工制作。  2.上门服务前应确认服务对象地址、时间及餐食制作要求，且应当在约定时间上门服务。  3.可根据服务对象的需求，按照约定采购食材，保留票据，上门后交服务对象验收，钱款结清。  4.餐食制作中，注意加工流程的卫生管理，保证餐食符合老年人的需求,注重少油、少盐、少调料，营养可口。  5.餐后收拾餐具，清洁餐具，整理厨房，经服务对象确认后方能离开。 | 45 | 45 |
| 康复护理 | 按摩及健康咨询 | 1.安排合理体位，必要时协助松开衣着，注意保暖。  2.根据患者的症状、发病部位、年龄及耐受性，选用适宜的手法和刺激强度，进行按摩。  3.操作过程中观察患者对手法的反应，若有不适，应及时调整手法或停止操作，以防发生意外。  4.操作后协助患者衣着，安排舒适体位，做好记录并签字。 | 15 | 15 |
| 肢体锻炼 | 1. 服务按照护理对象的病情及自理情况，协助其进行简单的肢体锻炼。 2. 提供保健性和功能性康复训练；康复辅助应符合老年人的生理心理特点；康复辅助过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤；根据需要配备相应的康复器具。 3. 在保证安全的情况下，在家属等人员的共同协助下帮助其进行简单的床上或床边活动如肢体按摩（无静脉血栓）、关节的背曲、屈曲、伸展等。 | 45 | 60 |
| 个人护理 | 根据老人实际需求，为老年人提供个人卫生护理、口腔清洁、喂饭、翻身扣背、排泄护理、预防压疮、维持关节活动等服务。 | 45 | 60 |
| 居室深度清洁类 | 擦窗户 | 1、服务频次：每6个月最多提供一次； 2、服务标准：窗玻璃表面清洁、窗框表面清洁、窗槽清洁、窗下范围清洁。 | 30 | 30 |
| 清洗油烟机 | 1.服务频次：每6个月最多提供一次；  2.防护网或滤油网去油泥、油杯或接油槽去油泥、油烟机外表面除油污、油烟机涡轮、涡壳去油泥。 | 45 | 45 |
| 清洗空调 | 1.服务频次：每6个月最多提供一次；  2.空调内外机表面消毒、清洗、验收；滤网消毒、清洗；空调蒸发器、翅片消毒、清洗。 | 45 | 45 |

注：1.要求每月至少上门服务 1 次，间隔时间不得小于 10 天，每次服务时长不得低于不同服务人群所规定时间；对低保对象中60周岁及以上的重度失能、完全失能的居家老年人，每月上门服务5小时；对低保对象和分散供养特困人员中80周岁及以上的居家高龄老年人，每月上门服务3小时。

2.项目服务标准作为参考，服务商根据季节变化由老年人实际选择需要开展具体服务，服务费用按照具体时长结算，但原则上不得低于参考时长。

老人分项预计表预计756人

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 低保及五保中高龄（80周岁以上）老人 | 低保中重度、完全失能老人 | 总计  （人） | 备注 |
| 宿豫区 | 700 | 56 | 756 |  |

注：政府购买服务人数为概算，以实际甲方提供人数为准。

**3、服务方式**

服务对象可通过选择以下两种方式中任一种获取服务：

（1）拨打区级养老服务热线电话；

（2）服务对象与助老员直接联系，按照约定的内容和时间开展服务。

助老员必须持有养老护理员证或上岗证，服务时着工作服并佩戴身份标识，到服务对象家中先扫描老人二维码定位，随后开展服务，服务完成后请老人确认服务质量和服务时间并上传服务前后对比照片至平台，确认无误后扫码离开。

**4、服务时间及效果**

5:00-21:00，根据省民政厅工单时间要求，超出规定工作时间段，工单为无效工单。

**5、服务监管**

（1）供应商应具备服务监管能力。供应商应及时跟踪回访完成服务工单，对每日产生的工单进行及时回访，实现回访结果的统计、汇总、查询。对于服务时长不足等不符合服务规范的，均作废单处理，通知服务人员重新提供服务；对于异常工单或投诉工单，要及时跟踪了解情况积极处理。

（2）服务对象因去世或其他原因不再享受政府购买居家养老服务补贴时，中标人应及时将信息反馈给智慧养老服务平台，核实后，通过系统进行注销归档和信息冻结。

（3）建立居家服务考核制度。镇（街道）将对供应商服务质量的考核评价制度，通过随机抽查、明查暗访和座谈会等形式，听取社区干部、老人老人家属的意见，加强对供应商的管理水平、服务能力、运营状况、服务满意度的监管，以科学严谨的考核方式，促进居家养老上门服务质量的提升，供应商有以下情形之一的，取消服务资格，并在近三年内不得参与全区范围内的居家养老服务:①以向服务对象送实物等变通方式套取服务对象补贴资金的；②借助开展服务的机会向老年人推销保健产品的；③借助开展服务的机会向老年人集资、吸储等严重损害了老年人合法权益的；④中标后，不具备完成政府购买服务能力的;⑤供应商有其他违法行为的。

（4）使用区级统一监管平台。成交供应商统一使用全区智慧养老服务信息平台，平台将对服务平台管理使用人员进行业务培训指导，规范各服务商服务流程，对服务商的服务质量进行电话回访和满意度调查，对养老服务资金使用情况进行核查。

（5）每季度进行一次居家服务对象满意度调查，各单位将回访和满意度调查结果纳入对服务商的考核范畴内，确保服务行为规范、有序、务实、高效，维护广大老年人的权益。

**6、服务机构要求**

（1）合同期内，中标人根据区民政局要求承接运营辖区内居家养老服务中心（日间照料中心）运营工作。

（2）合同签订后一个月内，中标人负责组建覆盖服务范围的与服务相匹配的服务队伍，并遵从统一服务规范。服务人员须熟练掌握专业的养老服务知识、方法和技能，有社会工作师、养老护理员、护士、卫生医药人员、康复治疗师、老年人能力评估师、健康管理师、公共营养师、电工维修人员、心理咨询师、法律工作者等，队伍的男女性别比例应合理。

（3）中标人招录助老员需经专业业务培训，每个助老员配备设备齐全、价值不低于300元的服务包（含血压仪、血糖仪、理发套装、剃须刀、电吹风、擦玻璃套装、手套、清洁球、毛巾、垃圾袋、酒精棉签等）。配备一定数量的服务记录仪用于涉及专业护理、人身风险及容易引起服务纠纷的服务（涉及服务对象隐私的除外）。

（4）人员工资、缴纳社会保险不得低于宿迁市宿豫区最低标准或非全日制用工小时最低工资标准。

（5）中标人应为录用的非全日制助老员购买意外伤害险，多购自愿；对录用的超龄非全日制助老员购买工伤保险。

（6）要建有自己的管理信息平台。

（7）能统一服从区购买服务信息平台的监管。

（8）服务机构按指定服务内容进行上门服务，对在一个月内无任何服务需求的老人，服务机构应定期上门走访或电话联系进行无偿服务等。

（9）服务机构应根据采购人需求，无条件配合采购人向辖区独居、空巢、留守、失能（失智）、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人进行关爱探访服务。

（10）服务机构对未来的市场化发展有专门的规划，同时积极挖掘社会需求，具备一定的市场化拓展能力，在服务范围内积极拓展自费对象。

**7、服务团队人员要求**

服务团队需明确一名项目负责人和适量片管，项目负责人和片管具备一定的管理和服务能力，针对不同服务类别行业规范提供服务。中标人的项目负责人不得随意更换或挂名履职，且不得跨宿迁市以外区域同时担任其他项目的项目负责人。服务人员服务后还需填写服务记录表，记录表要体现出服务项目、服务时间、服务效果等内容，同时记录表需双方签字认可。中标人负责对服务过程进行有效监管，并对服务人员记录表定期进行收集整理、登记建档，档案要完整、详实、可查。

**四、项目实施方案**

1、智慧监管能力：投标人应根据本项目提供智慧监管能力根据居家养老上门服务内容，应包括通过大数据分析、智能监管系统、智慧调度系统等线上监管技术手段，对上门服务内容和质量、老人满意度等进行精确监管，方案应全面、可行性高、详细且覆盖率高，可随时查看的要求。

2、内部管理制度：投标人应根据本项目制定具有针对性的内部管理架构和各类规章制度（包括但不限于人事管理制度、劳动及福利管理制度、行政管理制度、监督管理制度、考核制度等）。

3、服务质量控制：投标人应根据本项目制定具备规范的居家养老服务作业流程（服务前培训、服务中监管、服务后考核）、质量控制措施（事先控制、同期控制、反馈控制）、符合服务实际汇编成册的规范文件。

4、运营方案：投标人应根据本项目制定详细的运营方案，包括但不限于（岗位职责、服务进度、应急方案）及目标性（服务实施、培训管理、进度安排）。服务项目的规范性（服务科学完善，有严格按照编写规范完成的标准作业流程）及项目的监督管理方案。

**五、其它**

1.履约责任供应商在投标文件中承诺的所有事项在中标后均纳入甲乙双方的合同内容。

如因中标人自己原因未按投标文件要求履约到位，甲方有权终止合同。

2.验收

（1）验收单位：由采购人负责组织验收。

（2）验收标准：按照国家及行业相关标准、招标文件规定、合同约定等标准进行验收， 如验收达不到规定要求，对招标方造成一定的损失，中标方应承担一切责任，并赔偿所造成的损失。