

用户需求书

一、总体要求

1. 《用户需求书》中标注有“★”的条款为必须完全满足的实质性要求，响应供应商如有一项带“★”的条款未响应或负偏离，将按无效响应处理。
2. 响应供应商应对用户需求书中的服务指标在响应详细内容中列出明确承诺。如果响应供应商只注明“正偏离”或“无偏离”，将被视为“负偏离”，从而可能导致严重影响评审结果。
3. 响应供应商没有在响应文件中注明偏离（文字说明或在响应表注明）的参数、配置、条款视为被响应供应商完全接受。
4. 响应供应商应保证，采购人在中华人民共和国使用该服务或服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。
5. 不允许成交供应商转包、分包项目内容。
6. 小型和微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位必须按照投标须知的内容提供相应的资料。
7. 项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：其他未列明行业（社会工作）。

二、项目概况

（一）项目名称

广州市白云区同德街社区居家养老综合服务平台采购项目

（二）服务期

自签订合同起为期一年。服务期满后由区居家养老服务指导中心统一开展服务评估。

（三）项目报价

本项目属于养老服务类，为广州市白云区同德街社区居家养老综合服务平台采购项目，项目资金分为街道级服务设施运营经费、社区级服务设施运营经费。其中同德街星光老人之家、汇德星光老年人之家、田心星光老年人之家（颐康中心）整合为街道级星光老年人之家，不再享受社区级服务设施运营经费。

表1 运营经费一览表

项目	设施名称	数目	年度最低服务总工时	年度最高服务总工时	采购预算（万元）
同德街道社区居家	同德街社区居家养老综合服务平台（长者饭堂）	1	7275	10780	108
	同德街星光老年之家（长者饭堂）	1			
	同德街恒丰社区星光老年之家	1			

项目	设施名称	数目	年度最低服务总工时	年度最高服务总工时	采购预算(万元)
养老服务项目	同德街横滘社区星光老年之家	1			
	同德街汇德社区星光老年之家(与平台合并)	1			
	同德街积德社区星光老年之家(长者饭堂)	1			
	同德街鹅掌坦社区星光老年之家	1			
	同德街侨德社区星光老年之家(长者饭堂)	1			
	同德街荔德社区星光老年之家	1			
	同德街岭南社区星光老年之家	1			
	同德街上步社区星光老年之家	1			
	同德街上步(西关荔华)星光老年之家	1			
	同德街同景社区星光老年之家	1			
	同德街同雅社区星光老年之家	1			
	同德街怡德社区星光老年之家	1			
	同德街明德社区星光老年之家	1			
	同德街泽德社区星光老年之家	1			
	同德街紫竹苑社区星光老年之家	1			
同德街同康社区星光老年之家	1				
	同德街田心社区老年人之家	1	在颐康中心挂牌		

表2 服务资助经费一览表

资助对象类型	服务人数(约)	资助金额(人/元/月)
A类	35	600
B类	10	400
C类	0	200

(注: 1. 服务资助对象类型均对应《广州市社区居家养老服务管理办法》第二十六条的资助对象类型, 其中A类资助对象对应第一类资助对象中重度失能的, B类资助对象对应第一类

资助对象中非重度失能的，C类资助对象对应第二类资助对象；2.服务资助经费根据相关政策执行，按实际服务情况进行结算。该三类人员数为动态数据，包括民政福利救助对象）

三、项目需求

（一）项目内容

根据广州市地方标准《社区居家养老服务规范》为服务区域内的老年人提供养老服务向导、生活照料、助餐配餐、定期巡访、辅具租赁、平安通、家庭照护培训、文体娱乐、居家适老化改造、家庭养老床位、日间托管、医疗保健、康复护理、临时托养、建立健康档案、老年健康与医养结合服务管理、精神慰藉、临终关怀、安全援助等服务。

（二）服务设施

运营同德街居家养老综合服务平台等服务场地设施，充分发挥场地设备的功能作用，以片区服务点为依托，以党建为引领，设立养老服务向导点，提供养老政策咨询、服务查询、办事指引、服务转介等，为辖区老年人开展专业化服务。

表 3 服务设施一览表

序号	设施名称	设施地址（具体到楼层）	可使用面积（m ² ）
1	同德街社区居家养老综合服务平台（长者饭堂）	白云区同德街西槎路泽德北五街9，11号首层	600
2	同德街星光老年之家（长者饭堂）	白云区同德街同嘉路61号首层	120
3	同德街恒丰社区星光老年之家	白云区同德街西槎路恒丰街43-45号	100
4	同德街横滘社区星光老年之家	白云区同德街横滘后街44号	200
5	同德街汇德社区星光老年之家（平台共用）	白云区同德街西槎路泽德北五街9，11号首层	600
6	同德街积德社区星光老年之家（长者饭堂）	白云区同德街西槎路惠德路2号103	100
7	同德街鹅掌坦社区星光老年之家	白云区同德街鹅掌坦西街10号	200
8	同德街侨德社区星光老年之家（长者饭堂）	白云区同德街侨德街9号之三	80
9	同德街荔德社区星光老年之家	白云区同德街西槎路138号113-115	100

10	同德街岭南社区星光老年之家	白云区同德街兴德街 69 号 104-105	80
11	同德街上步社区星光老年之家	白云区同德街上步大街 52 号	120
12	同德街上步（西关荔华）星光老年之家	白云区同德街上步四街 29 号	100
13	同德街同景社区星光老年之家	白云区同德街同景街 56 号首层	100
14	同德街同雅社区星光老年之家	白云区同德街同德花园同雅苑 1-7 栋首层	175
15	同德街怡德社区星光老年之家	白云区同德街得雅街 10 号 106	120
16	同德街明德社区星光老年之家	白云区同德街明德街 40 号首层	200
17	同德街泽德社区星光老年之家	白云区同德街泽德北二街 5 号 101-102	100
18	同德街紫竹苑社区星光老年之家	白云区同德街怡康南街 8 号	200
19	同德街同康社区星光老年之家	白云区同德街同康路 169 号	80

（三）服务区域：广州市白云区同德街道辖区内。

（四）服务对象：以享受政府资助的社区居家养老服务的老年群体作为重点对象，服务率须达到 100%；同时，发展区域内的老年群体成为服务对象，覆盖率须达到 100%。

（五）服务形式

根据提供服务时的场所不同，分为上门服务和到服务点服务以及电访服务。

（六）服务指标

本项目至少配备5名全职（专职）工作人员。街道居家养老综合服务平台年度最低服务总工时为7275小时，最高服务总工时为10780小时。

表 4 服务指标表

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
1	生活照料	助洁服务	1. 居家清洁：对客厅、卧室、厨房、洗浴间、卫生间等居家环境进行清扫、清洁；	工时	1170	可由养老护理

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
	(通用服务)		2. 物品整理：整理床铺（铺床、叠被子）及其他物品。			员或家政服务员提供服务。
		洗涤服务	清洗与晾晒衣物、床上用品（床单、被套、枕套）、窗帘、毛巾等。洗涤方式分为上门洗涤和集中送洗，大件、贵重衣物可采用集中送洗方式。			
		陪伴就医	代预约挂号、陪诊、协助与医生沟通、取药、缴费、陪同往返、协助出行等。			
		陪同外出	户外活动陪伴，陪护行动不便的服务对象到户外活动、包括（但不限于）参加社区活动、散步、购物等。			
		上门做饭	代买食材、清洗烹饪、协助进食、餐后卫生等。			
		代办服务	代预约挂号、银行打薄、排队；代缴纳水电、煤气、话费等；代收寄快递；代领物品；代送物品；代买生活必需品；协助报修设备及物品；协助申请相关事务等。			
		日常提示	根据医嘱或家属要求按时提醒老年人吃药、取药，提醒就医或办理相关事务。			
		情感关怀	陪同聊天、定期探访（上门/电访）。			
	生活照料（专业服务）	个人护理	1. 皮肤外用药物涂擦；留置尿管护理；人工肛门便袋护理；口腔清洁；协助翻身；褥疮预防；叩背排痰等； 2. 协助穿（脱）衣；洗脸；梳头；剪发；剃须；刷牙；漱口、洗手；洗足；会阴清洁；修剪指（趾）甲。	工时	200	由养老护理员、康复治疗师、护士等专业人员提供服务。
		转移护理	协助床上移动；床上体位转换；轮椅转移；移动辅助器应用指导等。			
		排泄护理	协助排便；更换一次性尿裤；会阴护理；留置尿管护理；人工肛门便袋护理等。			
		协助进餐	喂食或帮助服务对象使用辅助器材进食，包括喂水、喂饭、鼻饲、喂药等。			
		助浴服务	洗头；洗澡（温水擦浴、沐浴）；床上浴、更换衣物。			
		助行服	协助服务对象行走、外出、散步，协助其使用助行器			

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
		务	/步行器移动。			
		其他护理	睡眠照顾（协助脱去衣裤就寝，盖被，定时翻身）；热水袋保暖；更换床上用品。			
		日常提示	根据医嘱或家属要求按时提醒老年人吃药、取药，提醒就医或办理相关事宜。			
		情感关怀	陪同聊天、定期探访（上门/电访）。			
2	助餐配餐	集中用餐	在社区长者饭堂集中用餐、打包外带。	工时	1960	由助餐配餐点提供服务。
		上门送餐	老年助餐配餐服务机构送餐到家服务；由居家服务员协助使用网络订餐；居家服务员代购餐后送餐上门。			
3	康复护理	康复咨询	健康咨询、康复咨询、康复指引。	工时	590	由康复治疗师、执业护士、执业医师提供服务。
		器材锻炼	安全性高、操作简便、老人可自行开展的一般器材锻炼（如按摩椅、手指训练器、拼图、握力器等）。			
		康复训练	肢体类康复训练（如腰椎康复训练、关节放松训练等）、认知感官类训练（如记忆力训练、认知测试等）。			
		康复理疗	针灸理疗、穴位针灸、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、颈肩推拿、按摩推拿、拔罐刮痧。			
4	医疗保健	健康档案	建立健康档案，进行病历记录、个人药物记录、体检记录等，定时跟踪健康情况。	工时	490	由专业医疗机构、医护人员提供。
		预防保健	1. 提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导服务； 2. 用药指导与用药观察，日常提示吃药、取药； 3. 健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关的小组活动； 4. 社区义诊。			
		基础监测	常规生理指数监测，如体温、血压、心率、呼吸、血糖、体重等。			
		健康体检	常规体格检查、血常规、尿常规、大便常规、肝功能、			

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
		检	肾功能、空腹血糖、血脂和心电图检测等项目。			
		医疗护理	鼻饲、物理降温、导尿、压疮护理、创口换药、吸氧、造口护理、其他专业护理项目。			
		家庭病床	家庭医生、上门巡诊等。			
5	文化娱乐	娱乐活动	如棋牌、歌舞、打球、书画、阅读、太极、健康操、八段锦、茶话会、生日会、游园会等。	工时	600	
		老年教育	老年课堂，如钢琴、摄影、书法绘画、英语、计算机、编织、手工等。			
6	精神慰藉	电话问候	定期电话问候、聊天、提示。			
		关怀访视	定期上门探访、关怀问候。			
		服务回访	定期回访，了解服务对象满意度。	工时	490	
		心理关怀	提供心理上的安慰、支持、疏导等关怀服务。			
		个案服务	由社工开展的紧急介入、个案辅导、探访等。			
7	安全援助	紧急呼援	主要指平安通服务，包括紧急呼援服务、定位服务、咨询转介服务、心理慰藉、定期关怀服务、提示服务等。	工时	335	由平安通服务机构提供服务，服务机构需与平安通服务公司进行对接。
		定期巡访	定期上门查看、定期电话查询，协助专业人员检查服务对象水电煤等情况，排除安全隐患；遇恶劣天气提醒服务对象注意安全。			
		适老化	1. 上门查看、摸查服务对象家居安全，进行安全评估、	提供/	提供	

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
		家居改造	居家安全教育。 2. 协助服务对象申请《广州市老年人居家适老化改造工作实施方案的通知》等相关文件规定的无障碍改造、适老化家居改造相关补贴。	不提供		
8	老年用品服务	展示与咨询	拐杖、轮椅、坐便器、助行器、生活辅助器具等老年用品展示与介绍。	提供/ 不提供	提供	
		租赁与回收	助行器（四脚拐杖、三脚拐杖）、轮椅、代步车、护理床、防褥疮床垫、床面桌、制氧机、助力转移车、洗澡椅、斜躺椅、坐便椅等辅具租赁。			
		捐赠与受赠	老年用品、物资捐赠与受赠。			
9	临终关怀	护理服务	包括护理评估、基础护理、症状特殊护理等。	提供/ 不提供	提供	
		膳食服务	由营养师设计适宜的食谱，鼓励进食、口腔护理以及鼻饲、胃肠外静脉营养输入等。			
		社会、心理、灵性照顾	对临终者和家属的心理、社会照顾，及灵性需求上的照顾服务。			
		善后服务	协助临终者家属完成殡葬事宜，帮助临终者家属进行丧亲的调适等。			
10	转介服务	转介服务	包括转介医疗、护理、康复、法律援助、社工服务、义工服务、入住养老机构等服务。	提供/ 不提供	提供	
11	日间托管	助餐配餐	午餐	工时	1240	
		康复训练	使用中心器械：步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等器械开展的康复或保健训练。			
		健康管理	体温、血压、血糖监测，健康操运动等。			
		文化娱乐	棋牌、歌舞、打球、绘画、看书、兴趣学习等。			

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
		乐				
		午间休息	提供床位。	床位数	10	
12	临时 托养	助餐配餐	早餐、午餐、晚餐。	工时	200	根据实际需求开展服务
		个人护理	晨间护理；晚间护理；皮肤外用药物涂擦；留置尿管护理；人工肛门便袋护理；协助穿（脱）衣；洗头；洗脸；梳头；剃须；刷牙；漱口；口腔清洁；洗手；洗足；洗澡；床上擦浴；女性会阴清洁；修剪指（趾）甲；褥疮预防；叩背排痰等。			
		康复训练	使用中心器械：步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等器械开展的康复或训练。			
		文化娱乐	棋牌、歌舞、打球、绘画、看书、兴趣学习等。			
		医疗保健	体温、心率、血压、血糖监测，健康操运动、用药等。			
		夜间住宿	提供床位。	床位数	10	

（注：1. 工时计算：（1）个人年度总工时=8小时/天*245天=1960小时；（2）项目专业服务年度总工时=1960小时*5人=9800小时；（3）个人年度间接服务工时=年度会议时数+年度培训时数=2小时/周*49周+15小时=113小时；（4）项目年度直接服务工时=项目专业服务年度总工时 - 项目年度间接服务工时 - 1名预留员工年度服务工时=9800 - 113*5 - 1960=7275小时；（5）项目年度最低服务工时=项目年度直接服务工时=7275小时；项目年度最高服务工时=项目专业服务年度总工时*110%=9800*110%=10780小时。2. 服务工时可采用综合定额方式计算，其中生活照料、助餐配餐、康复护理、医疗保健、日间托管等5项服务的工时合计不少于年度最低服务总工时的75%。）

表5 关键服务指标要求

指标	服务期内要求
社区日间照料机构建设数量覆盖率	60%
特殊困难老年人月探访率	100%

“家政+养老”服务村（居）覆盖率	100%
“家政+养老”上门服务人数	“家政+养老”服务上门人数/辖区内户籍老年人数 \geq 1.65%
享受助残配餐服务的60周岁及以上老年人数量	享受助餐配餐的老年人数量/辖区内户籍老年人数 \geq 2.5%
与基层卫生服务机构签约开展医疗服务的签约率	100%

（注：1.如因政策变动或服务指标要求有调整，成交供应商应无条件按政策最新的指标要求完成。2.目前同德街道辖区内户籍老人实际人数为6217人。人数有变化时，采购人将以书面形式另行通知。）

四、服务机构和人员要求

（一）服务机构要求

1. 服务机构统一纳入广州市居家养老综合信息服务平台供应商库，接受政府部门的监督管理，按照政府部门的要求开展服务。
 2. 按照合同等约定履行提供服务的义务，认真组织实施项目，按时完成项目任务，保证服务数量、质量和效果，主动接受有关部门、服务对象及社会监督，严禁服务机构将服务项目交由其他服务供应机构实际承担的转包行为。
 3. 严格按照合同等约定使用服务设施，严禁擅自改变服务设施功能和用途，主动接受政府部门管理和指导，认真落实消防、环保、卫生、安全管理等相关法律法规要求，购买场所责任保险。
 4. 提供医疗服务的应获得医疗机构执业许可证，提供餐饮服务的应获得食品经营许可证。
 5. 能有效管理社区居家养老服务相关文件和档案，真实完整记录并及时更新服务对象信息，保护个人信息安全，与服务对象的服务协议签约率及建档率达100%。
 6. 具有合理、详细的项目经费使用计划和预算明细，严格遵守相关财政财务规定，加强自身监督，确保政府购买服务项目资金规范管理和使用，并按要求及时向政府部门提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料。
 7. 建立服务风险防范制度，为工作人员购买人身意外保险。
 8. 建立完善的规章制度和工作流程，包括财务、人事、运营、公共安全、卫生、资产、服务等方面的管理制度和应急措施。
- ★9. 按照广州市推进具备综合功能的社区养老服务机构建设的工作部署，服务机构需具备提供养老全托服务的能力（全托床位不少于10张）。投标人需具备全托、日托、上门服务、康复保健、助餐配餐、对下指导、人员培训、统筹调配资源等功能的综合服务能力，如因政策变更，成交供应商应无条件按政策最新的服务要求完成（服务机构需在响应文件中提供承诺函原件）。

（二）人员要求

- ★1. 服务机构应为本项目配备专职项目负责人1名,执业医师1名(可兼职),执业护士1名,康复治疗师1名,社会工作者1名,养老护理员3名,营养师1名(其中专职人员至少5人)。其他工作人员18名(注:各星光点须配有管理人员)

服务机构承诺在服务期内必须保证投入的工作人员数量不能减少,服务期中如有人事变动问题,必须保证能达到投标时承诺投入的人员。

2. 提供上门生活照料服务的,保障上门服务人员与服务对象的比例不低于1:10。
3. 提供康复护理服务的,护理人员与服务对象的配备比例不低于1:10,护理人员应具有护理、康复治疗专业技术教育背景或从业资格。
4. 提供医疗保健类服务的,应配备执业医师、执业护士、康复治疗师等专业人员。
5. 应配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的人员管理财务。
6. 服务机构应保证服务人员上岗前接受不少于10学时的岗前培训,每年在岗培训时间不少于15学时。

(三) 服务要求

1. 严格按照《广州市社区居家养老服务管理办法》和广州市地方标准《社区居家养老服务规范》的要求开展服务。
2. 对辖区内老年人的服务覆盖率达到100%。
3. 能够根据服务对象的实际需求制订详细具体的服务方案,并做好服务记录。
4. 服务项目完成率达到100%,服务对象满意率达到80%及以上。
5. 服务机构须为各星光老年之家配备管理员。如现有的星光老年之家站点不符合民政部门有关日间照料机构的硬件要求,成交供应商须按要求进行升级改造,强化助餐配餐、保健康复、个人照料的服务功能(需在响应文件中提供承诺函原件)。

(四) 服务收费

服务机构开展的服务项目费用按照《广州市社区居家养老服务项目清单与指导参考价(试行)》(穗居家养老服务指导中心办〔2018〕6号)的要求执行,由街道与服务机构商定并进行公示。

服务机构不得利用平台以产品展示的方式向服务对象推销保健食品、器材、产品等,如发现情况严重的,采购人可立即取消合同并按相关法律追究服务机构法律责任。

五、保密要求

服务机构须对本项目涉及服务对象的个人相关信息进行保密,未经服务对象或其法定监护人书面许可,不得对外披露,不得以任何形式提供给第三方,不得在参与本项目工作之外使用这些保密信息。

服务机构在本项目终止后不得保留以任何形式存储的服务对象的任何信息数据,不得利用该项目的信息数据为其他的单位(包括自办单位)或项目服务。

六、服务评估

自双方合同签订之日起运营满1年需向我街道提交自评报告,由采购人向区居家养老服务指导中心申请服务评估。对承接的服务项目评估定级不合格的服务机构,在2年内不得参与广州市政府购买社区居家养老服务项目招投标。

七、付款方式

(一) 运营经费

本项目运营经费总计108万元,含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费及由项目开展而产生的其他费用,按合同约定的方式分期拨付。

(二) 服务对象资助经费

服务对象资助经费等政策法规规定的其他经费,按照具体政策执行,根据实际服务情况,按合同约定方式拨付。

八、其他要求

- ★1. 服务期间如市、区相关政策调整,重点服务对象人数、标准发生变化,成交供应商必须无条件接受,并严格按此要求执行。(提供承诺函)
2. 服务期间如遇到国家规定的广州市职工最低工资标准发生调整,采购人将不作任何调整,具体以广州市有关部门颁发的文件为准。
3. 服务期间,如财政拨款出现调整,双方另行商定。
4. 服务期间,如遇政府政策变动,按新的政策执行。
5. 成交供应商如需要对服务设施进行改造,改造方案需先报采购人审核,经采购人同意后方可实施。
6. 服务期间如成交供应商的服务质量评估不合格的,采购人有权解除合同并不向成交供应商做任何赔偿或补偿。在解除合同至采购人确定接替的社区居家养老服务机构正式履行合同前,成交供应商仍要为原服务对象提供合同约定的服务,费用按实际人数及服务时间进行结算。合同履行完毕或解除合后,成交供应商应与接替的居家养老服务机构做好服务内容、相关档案等的交接工作。
7. 为确保服务的延续,成交供应商需与原服务机构做好服务、经费及档案等相关材料的交接。