

用户需求书

注：

- 1、《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，不允许负偏离（不满足要求），否则将被视为无效响应。
- 2、不允许成交供应商转包、分包项目内容，如发现转包、分包，采购人有权终止合同，所造成的损失由成交供应商负责。
- 3、本项目属于广东省《政府向社会力量购买服务指导目录》内“基本公共服务事项”类别中的“民政类”、“养老和孤残儿童护理服务”，符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的第三条第一款的规定。

一、项目概况

（一）项目名称

广州市增城区正果镇社区居家养老综合服务平台项目

（二）项目背景

根据广州市民政局关于印发《社区居家养老规范》的通知（穗民〔2017〕517号）要求）、广州市人民政府办公厅关于深化社区居家养老服务改革的实施意见（穗府办函〔2016〕144号）及《广州市社区居家养老服务管理办法》（穗府办规〔2016〕16号）的相关规定和区委、区政府有关规定，为推进本镇居家养老服务工作，加快老年人社会福利事业发展，落实居家养老服务，推进居家养老服务改革，推动我镇居家养老服务大发展，采用政府购买服务的运作模式，通过政府采购的竞争性磋商形式进行采购。

（三）服务期限

合同以三年为一周期，周期内一年一签。每年项目中期及末期评估由增城区居家养老服务指导中心统一开展服务评估，评估结果合格或以上则按程序续签，评估不合格的不予续签。

（四）项目预算

本项目属于服务类，为广州市增城区正果镇人民政府居家养老综合服务平台项目，项目资金分为运营经费、服务资助费用、服务项目补助经费。本项目预算仅为广州市增城区正果镇人民政府社区居家养老服务运营经费，服务资助经费（人民币180万元，含人员经费、服

务支持经费、专业支持经费、办公经费、税费、机构管理费及由项目开展而产生的其他费用。),
服务项目补助费用根据实际服务情况单独进行结算。

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	每年采购预 算(万元)	三年合计采购 预算(万元)
广州市增城区 正果镇居家养 老综合服务平 台项目	居家养老综 合服务平台	1	一年工时: 7275 小时; 三年总工时: 21825 小时	一年工时: 10780 小时; 三年总工时: 32340 小时	60	180
	日间托老服 务中心	1				
	长者饭堂	6				

(注:服务机构必须对本项目整体内容进行报价,只对本项目部分内容进行报价的将被视
为无效报价。)

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	6	600
B 类	186	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》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.服务资助经费根据实际
服务情况进行结算。)

表 3 服务项目补助经费一览表

单位:元/次				
补助项目	服务等级	优秀	良好	合格
		4	3	2
日间托管(每次不少于 1 小时,半天计次不超过 1 次,全天不超 过 2 次)		4	3	2
康复护理(每次不少于 30 分钟)		4	3	2

上门服务	4	3	2
上门生活照料（每次不少于 1 小时）	4	3	2

（注：1. 根据增城区实际经费安排进行补助，包括但不限于上述项目；2. 服务项目补助经费根据实际服务情况进行结算。）

二、项目需求

（一）服务目标

正果镇居家养老综合服务平台依据当地社区的实际情况和老年人的实际需求，开展全覆盖、多层次、多支撑、多主体的社区居家养老服务和管理活动，建立一个跨专业的服务团队，以“长者为重，家庭为本，社区为依托”的服务理念，为辖区内有需要的服务对象和家庭提供康复护理、文化娱乐、医疗保健、精神慰藉、安全援助、临终关怀等服务项目，使老年人实现老有所学、老有所为、老有所乐、老有所养，全面提高老年人生活质量、构建和谐社会提供有力支持。目标如下：

- （1）整合辖区范围内为老服务资源，建立为老服务资源库。
- （2）完善居家养老服务平台、日间托老服务中心和长者饭堂的管理制度和监督体系，各项为老服务规范、标准和指引。
- （3）开展大范围宣传，提高各项为老服务的知晓率达至 95%以上；一年不少于 4 次的居家养老宣传推广活动。
- （4）拓展上门生活照料、助餐配餐、上门服务、日间托管服务等服务的使用者，确保年度内不少于 160 名（含）长者签约上门生活照料服务（重点保障八类资助对象）；确保年度内不少于 10 名（含）长者签约上门服务；确保 6 个或以上长者饭堂的正常运营，确保全年不少于 210 人（含）参餐的能力；确保年度内不少于 10 名（含）长者入托日间托老服务中心。
- （5）在全镇范围开展至少一次需求调查，按需提供个别化的医疗、康复护理和健康管理等适合的养老服务，促进老年人消费增长。
- （6）提升质量，在确保助餐配餐服务安全的情况下，推动助餐配餐服务再上新水平。
- （7）根据老年人的养老需求，巩固和提升家居清洁、衣被清洗、代购、陪护等传统社区居家养老服务。
- （8）整合居家养老服务人才队伍，加强技术培训，提高养老护理人员的持证率至 100%（包括专业培训机构的培训证书）。

(9) 每年开展 6 次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度需在 80%或以上。

(10) 项目在评估需达到合格或以上的成绩。

(二) 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包括康复护理、生活照料、家政服务、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、“平安通”等服务项目。

(三) 服务设施

运营 正果镇社区居家养老服务平台、日间托老中心和长者饭堂等服务场地设施，充分发挥场地设备的功能作用，以片区服务点为依托，为老年人开展专业化服务。

表 4 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	居家养老综合服务平台	正果镇池田开发区内正果大道 175 号 （敬老院内）	500
2	正果镇日间托老服务中心	正果镇池田开发区内正果大道 175 号 （敬老院内）	120
3	正果镇池田村长者饭堂	正果镇池田开发区内正果大道 175 号 （敬老院内）	100
4	正果镇番丰村长者饭堂	正果镇番丰村委旁	80
5	正果镇正果洋村长者饭堂	正果镇正果洋村委旁	80
6	正果镇圭湖村长者饭堂	正果镇圭湖村委内	60
7	正果镇何屋村长者饭堂	增城区正果镇何屋村老年人活动中心	60
8	正果镇黄屋村长者饭堂	增城区正果镇黄屋村村委埔心二街 1 号 （老年人活动站内）	80

(四) **服务区域:** 广州市增城区正果镇人民政府管辖范围。

(五) **服务对象:** 具有正果镇户籍或在本镇行政区域内居住的 60 岁及以上有居家养老服务需求居民。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%。

(六) **服务形式:** 根据提供服务时的场所不同，分为上门服务 and 到服务点服务。服务对象向成交供应商提出服务申请、选择服务项目，并与成交供应商签订服务协议。成交供应商按照协议提供相关服务，服务协议应明确服务内容、时间、形式、收费标准和双方权利、义务等。

(七) **服务指标**

以 60 万采购金额整体打包运营正果镇居家养老综合服务平台，平均每 12 万元运营经费配备 1 名全职工作人员，至少配备 5 名全职工作人员。正果镇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。

按照“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；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”的要求，除全职人员外，其余服务人员应当通过兼职方式补充。兼职服务人员每年总服务工时不得低于 82421 小时。

表 5 年度服务具体量化指标表

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 (通用服务)	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； 2. 物品整理：整理床铺（铺床、叠被子）及其他物品。	工时	1421	由养老护理员或家政服务员提供具体服务，平台负责统筹管理。
		洗涤服务	清洗与晾晒衣物、床上用品（床单、被套、枕头）、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。			

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				
		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。							
		上门做餐	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。							由养老护理员、康复治疗师、护士等专业人员提供具体服务。平台负责统筹管理。
		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。							
		助行服务	协助服务对象行走、外出、散步，协助其使用助行器/步行器移动。							

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
		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	1751	具体助餐配餐点提供服务，平台服务负责管理监督。
		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。			
		服务管理	服务质量跟进，协助助餐服务申请，服务监督，饮食宣传等。每年开展不少于4次（含）健康饮食宣传活动，印制健康饮食宣传资料供老年人及家属借阅。			
3	康复护理	康复咨询	健康咨询、康复咨询、康复指引。	工时	864	由康复治疗师、执业护士、执业医师提供服务，平台工作人员协助开展服务。
		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）。			
		康复治疗	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（上	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	1036	由专业医疗机构、
		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；			

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
	门医疗)		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。			医护人员提供，平台工作人员协助开展服务。
		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、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	468	/
		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	每月定期电话问候、聊天、提示。	工时	750	/
		关怀访视	每月定期上门探访、关怀问候。			
		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	140	由平安通服务机构提供服务，服务

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
						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。			/
		适老化家居改造	1. 上门查看服务对象家居安全，进行安全评估、居家安全教育。 2. 通过链接资源，协助服务对象申请《广州市特殊困难老年人家庭及居住区公共设施无障碍改造项目资金管理办法》等相关文件规定的无障碍改造、适老化家居改造相关补贴。			/
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	178	由医生、护士、社工师、护理员等合作提供，提供，至
		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、	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。			

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
		灵性照顾				少开展4个个案服务
		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。			
		生命教育	生命教育活动宣传。			
10	日间托管	助餐配餐	午餐	工时	613	/
		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。			
		健康教育	（预防保健、康复护理、老年营养、心理健康等）			
		午间休息	提供床位。	床位数	2张或以上	
11	临时托养	助餐配餐	早餐、午餐、晚餐。	工时	54	这部分服务由合作的养老机构提供具体服务，平台主要进行服务咨询、资源链接、管理跟进。
		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。			

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
		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张	

(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，其中上门生活照料、助餐配餐、康复护理、上门医疗、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 6 年度家政服务兼职人员服务指标

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标
1	生活照料 (通用服务)	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； 2. 物品整理：整理床铺（铺床、叠被子）及其他物品。	工时	19019
		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。		

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标
		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。		
		上门做餐	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。		
		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。		

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标
		助行服务	协助服务对象行走、外出、散步，协助其使用助行器/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	48409
		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。		
		服务管理	服务质量跟进，协助助餐服务申请，服务监督，饮食宣传等。		
3	医疗保健 (上门医疗)	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	2228
		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、肾功能、空腹血糖、血脂和心电图检测等项目。		

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标
		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。		
4	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	396
		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。		
5	精神慰藉	电话问候	定期电话问候、聊天、提示。	工时	7890
		关怀访视	定期上门探访、关怀问候。		
		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。		
6	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	2980
		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。		
		适老化家居改造	1. 上门查看服务对象家居安全，进行安全评估、居家安全教育。 2. 通过链接资源，协助服务对象申请《广州市特殊困难老年人家庭及居住区公共设施无障碍改造项目资金管理办法》等相关文件规定的无障碍改造、适老化家居改造相关补贴。		
7	日间托管	助餐配餐	午餐	工时	1499

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标
		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。		
		健康教育	（预防保健、康复护理、老年营养、心理健康等）		
		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。		

三、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. 设定服务前评估制度, 确认服务对象照顾需求, 并为服务对象制定具有针对性的照顾计划, 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 workflows，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。

（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0名，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1名，其他工作人员0名（专职人员须占人员总数 5以上）。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，必须保证能达到响应时承诺投入的人员。

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，且每年在岗培训不少于15学时；每月定期组织项目工作会议，进行工作总结，指导工作开展。

（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. 响应供应商能在遵守广州市人民政府办公厅关于印发《广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办[2016]16 号）的基础上，根据正果镇实际需要，设计特色项目，树立正果镇长者服务品牌。

（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（镇）与服务机

构商定并进行公示。

四、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。

五、服务评估

（一）服务对象满意度测评。服务对象或其监护人在接受完服务后对项目的服务成效和工作人员的态度、能力水平进行客观评价。

（二）汇报总结。建立定期汇报机制，成交供应商须定期向采购人汇报有关工作进展，确保其全面掌握项目实施情况。

（三）合作伙伴的监管。主要是项目所服务的社区，在日常工作中与项目成交供应商合作开展服务，同时对他们的服务进行监管。

（四）采购人代表的监管。采购人代表与项目成交供应商直接对接，通过例会制度、常规抽查、定期暗访等方式对项目服务进行监管。

（五）独立第三方专业评估。委托独立第三方对服务项目进行专业评估。

1. 考核评估。由区居家养老服务指导中心按照广州市居家养老服务有关要求，对成交供应商各阶段开展服务情况进行年度综合评估考核，并作为支付服务费用的参考依据。综合评估考核包含服务质量考核和经费审计两部分。

2. 评估流程和监督机制。根据市居家养老服务指导中心统一制定的服务项目评估细则，在服务机构自评的基础上，由区居家养老服务指导中心对正果镇居家养老综合服务平台开展服务质量评估，评估采取日常检查与年终考核相结合。评估结果确定为优秀、良好、合格、不合格 4 个等级，评估结果由市、区居家养老服务指导中心公示 10 天。评估不合格的成交供应商由区居家养老服务指导中心督促整改，整改后仍不合格的服务机构，采购人有权终止其政府购买服务合同。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。

3. 汇报总结。建立定期汇报机制，成交供应商须定期向采购人汇报有关工作进展，确保采购人全面掌握项目实施情况。如有特殊事宜，成交供应商须及时向采购人汇报解决。

六、付款方式

（一）运营经费

本项目居家养老服务运营经费 60 万元，服务期限为 3 年，共 180 万元，自合同签订之日起生效（合同一年一签，第一年考核合格续签第二年合同，第二年考核合格续签第三年合同）。本项目运营经费含人员经费、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。

第一年项目经费分三次支付。合同签订后 30 日内支付 40%的运营经费，年度中期评估合格后再支付 40%的运营经费。年度末期评估合格后再支付 20%的运营经费，由正果镇人民政府拨付到成交供应商指定的银行账户，成交供应商需提供正式全额发票。（采购人收到发票后 5 个工作日内办理支付手续）。

第二、三年的服务经费参照第一年拨付。

（二）服务对象资助经费及服务项目补助经费

服务对象资助经费、服务项目补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。

（三）其他事项

因项目使用的是财政资金，合同规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为已经按期支付。

七、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。（报价时需提供相关承诺函作为证明材料）

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. 服务期间如成交供应商在年度内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同后，成交供应商应与接替的服务机构做好服务内容、相关档案等的交接工作。

4. 成交供应商必须按照广州市社区居家养老服务有关管理规定和评估标准开展服务，日间托老、助餐配餐和康复护理等涉及到低偿收费的，应与采购人、监督方协商。

5. 成交供应商所有财务开支，必须符合广州市和增城区有关规定，并接受市、区有关部门的检查、审计。

6. 成交供应商成交后签订三方服务协议，正果镇人民政府为项目购买方，成交供应商为服务提供方，增城区民政局为监督方。

7. 响应供应商已建立或承诺建立或与第三方合作建立居家养老体系信息化平台，可承诺将该平台投入本项目使用（采购人无须再支付费用）。