

用户需求书

一、 总体要求

- 1、 标有“★”的条款为必须完全满足的项目，任何未响应或负偏离将导致无效响应。
- 2、 响应供应商在响应详细内容中必须列出具体数值或明确承诺。如果响应供应商只注明“正偏离”或“满足”，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、 本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。

二、 项目整体需求

（一）实施依据

《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）、《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）、《广东省人民政府办公厅关于加快推进养老服务发展的若干措施》（粤府办〔2019〕23号）等文件精神，根据广州市养老服务工作联席会议印发的《广州市街镇综合养老服务中心（颐康中心）建设提升行动计划》（穗养老联席〔2020〕5号）要求及《天河区街道综合养老服务中心（颐康中心）建设实施方案》（穗天民〔2020〕67号）。

（二）指导思想

全面贯彻落实习近平总书记对广东工作、民政工作和养老服务的重要指示批示精神，以老年人服务需求为导向，在社区养老服务设施全覆盖基础上，通过街道颐康中心的建设，增加中心城区嵌入式、综合性、多功能、普惠性优质养老服务供给，完善全覆盖、多层次、多支撑、多主体社会养老服务体系，满足辖内老人多层次、全方位、就近就便的养老服务需求。

（三）基本原则

- 1、坚持党建引领。以党建为统领，突出党建元素，体现党建要求，营造党建氛围，

把街道颐康中心作为基层党建、保障和改善民生的重要抓手，以更大力度、更高标准为群众办实事、解难题、谋福祉。

2、强化政府主导。深化养老服务“放管服”改革，精简程序，落实优惠扶持政策，帮助协调解决问题，全面摸排、挖掘公有房产等可利用资源举办街道颐康中心。

3、坚持需求导向。从老年人养老服务需求出发，摸清需求和资源底数，多措并举、因地制宜推进街道颐康中心建设，促进居家、社区和机构养老融合发展。

4、全面放开市场。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，推动社会力量成为街道颐康中心建设和运营主体，培育一批专业化、品牌化、连锁化养老服务企业和机构。

5、有效整合资源。整合利用社区内各种闲置、存量设施进行整合和改造，强化与居家养老综合服务平台、羊城家政基层服务站以及社区卫生服务中心、护理站等医疗服务设施衔接融合、整合设置、临近布点、服务转介。

（四）其它要求

本项目所有内容仅为最低建设标准，成交供应商可根据现场实际情况酌情调整。成交供应商必须保证颐康中心建成后，所有建设及相关配套设施能达到正常运营的状态。

三、建设背景及任务

（一）老年人概况

目前长兴街户籍人口(含人才市场及街道集体户口)约 4 万人，老年人数（60 周岁以上）共有 3821 名，已安装平安通的长者共有 463 名。

（二）街道居家养老服务点的分布情况

街道居家养老综合服务平台 1 个，设在岑村西社区；星光老人之家共有 6 个，分别设在天鹅社区、长湴西社区、岑村西社区、兴科社区、科艺社区、兴安社区；长者饭堂共有 7 个，分别设在天鹅社区、岑村西社区、兴科社区（2 个）、科艺社区、兴安社区（2 个）。

（三）建设期限

2021 年 6 月底前全面建成并开展服务运营。

（四）颐康中心的总体要求

街道颐康中心具备全托、日托、上门服务、对下指导、统筹调配资源等综合功能，为有需要的老年人重点是失能（失智）老年人提供康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养（喘息服务）、精神慰藉、安宁疗护、辅具租赁、家居改

造、文化娱乐、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的一站式和到户式综合养老服务的养老服务综合体。

（五）功能区要求

合理设置老年人的生活服务、医疗康复、娱乐及辅助用房，并设置长者饭堂、护理站或与周边护理站合作。除卫生间、沐浴间、办公室外，其他功能区（室）宜一区（室）多用，即可换用、兼用。中心配置供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络，以及生活服务、保健康复、娱乐、安防、疫情防控等设施设备和必要的交通工具。除全托外的日间照料、餐饮服务等功能区域不少于 200 平方米。护理型床位占比不低于 80%，日间照料床位数占比不低于 10%。设置后如暂无全托需求的，可利用全托床位开展日托等老年人需要的服务。床位面积按照国家行业标准《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ451-2018）的相关规定，每间居室按不小于 6.00 m²/床确定使用面积；单人间居室使用面积不应小于 10.00m²，双人间居室使用面积不宜小于 16.00 m²；护理型床位的多人间居室，床位数不应大于 6 床；非护理型床位的多人间居室，床位数不应大于 4 床；床与床之间设有隐私帘等保护个人隐私的分隔措施。

依上述要求，长兴街颐康中心的全托床位设置不少于 10 张，其中护理型床位占比不低于 80%，日间照料床位数占比不低于 10%。其中全托床位居室内必须保证每间居室均有独立洗漱间。

四、建设形式

街道引入具备相关资质的社会力量，通过社会力量租赁场地建设和运营，并整合少量公建配套场地，设置颐康中心所需全部功能。

★供应商在长兴街辖区内拟设立的可用于建设颐康中心的物业不少于 1000 平米（不可分散设置）。自有物业的提供物业证明文件；租赁的，提供租赁合同证明文件。

五、扶持政策及经费来源

（一）建设资助

长兴街颐康中心由社会力量通过租赁方式提供场地，租赁费用（最终租赁费用以成交供应商与出租方约定的金额为准）由成交供应商支付，成交供应商完成对颐康中心的全部建设工作，政府予以建设补助 45 万元，在合同期内平均拨付。如相关部门出具有关于场地租金的最新政策，则按照最新政策规定处理租金或建设资助事宜。

（二）运营经费

1、街道颐康中心运营经费根据《广州市街镇综合养老服务中心(颐康中心)建设提升行动计划》中“每年不少于 60 万元”的要求,按辖内老年人数分级设置:老年人数超过 9000 人的,运营经费每年不少于 70 万元;老年人数 6001~9000 人(含 9000 人)的,运营经费每年不少于 65 万元;老年人数 6000 人及以下的,运营经费每年不少于 60 万元。长兴街户籍老年人数 3821 人,街道综合养老服务中心项目每年运营经费为 60 万元,属于养老服务类,纳入街道年度预算,合同期为五年,合同一年一签,含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费、评估经费、税费、机构管理费及由项目开展而产生的其他费用。

2、原有街道居家养老综合服务平台合同期满后,纳入街道颐康中心统筹运营,不再另行增加运营经费。

(三) 其他补助经费

1、街道颐康中心建设完成、按要求办理养老机构备案并投入运营后,按照《广州市民办养老机构资助办法》的规定享受相关补贴。

2、街道颐康中心投入运营后,按照市、区社区居家养老服务管理办法的相关规定,参加年度服务项目评估,根据评估结果定级享受相应服务项目补助。

(四) 政策支持

街道颐康中心按规定享受税费减免、资金资助等政策,符合条件的可按规定纳入长期护理保险协议定点机构,依法设立医疗机构可按规定纳入医保定点。

(五) 经费来源

补助资金、运营经费由区财政资金承担,纳入各街道年度部门预算。补助资金在合同期内平均拨付给运营单位。年度运营经费分三期拨付,运营之日起第三个月拨付 50%,第九个月拨付 30%,剩余的 20%待年度评估合格后再行拨付。若评估不合格、经整改后仍不合格的,剩余经费不再拨付。

六、 对成交供应商的建设要求及运营要求

(一) 建设内容和标准

颐康中心建设内容包括房屋建筑及建筑设备、场地和基本装备,建筑和设施设备应符合安全质量、适老化和无障碍设施要求,符合国家、省、市养老机构和社区居家养老服务相关规范。房屋建筑应根据建设规模和实际需要,合理设置老年人的生活服务、医疗康复、娱乐及辅助用房,并设置长者饭堂、护理站或与周边护理站合作。除卫生间、

沐浴间、办公室外，其他功能区（室）宜一区（室）多用，即可换用、兼用。中心应配置供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络，以及生活服务、保健康复、娱乐、安防、疫情防控等设施设备和必要的交通工具。除全托外的日间照料、餐饮服务（餐饮服务区建设需包含厨房及厨房中各项设备，需保证厨房能达到正常运行状态、能满足日常所需）等功能区域不少于 200 平方米。

（二）运营主体要求

1、依法成立的具备提供“养老服务”相关内容企业、社会组织、事业单位，取得企业营业执照、社会组织登记证书或事业单位法人证书；

2、按照国家、省、市养老机构和社区居家养老服务相关规范，结合街道颐康中心的服务要求，按照《天河区街道综合养老服务中心（颐康中心）建设运营指引（试行）》第二点“建设内容和标准”对中心进行建设，配置开展服务所需的设施设备；

3、按照养老服务等相关法律法规和行业标准，配备与服务运营相适应且具备相应从业资格的养老护理员、医生、护士、康复治疗师、社会工作者、家政服务员、心理咨询师、财务人员、工勤人员等；配备经验丰富的专职中心主任；

4、具备从事养老、餐饮服务、医疗服务等相关资质。

（三）管理要求

1、中心开展全托服务前，应到天河区民政局完成养老机构备案手续。

2、命名为“天河区长兴街道综合养老服务中心”，由天河区民政局编号管理，在室外醒目位置悬挂全市统一标识。

3、中心的运营管理和开展服务应使用或接入市为老服务综合平台、市居家养老综合信息服务平台，以平台数据作为享受政府补贴或资助的依据。

4、建立完善的规章制度和 workflows，服务规范、收费标准、投诉流程等公开上墙，接受各级民政和相关政府部门的监督检查。

5、参照市、区社区居家养老服务管理办法中对街道居家养老综合服务平台的相关管理规定进行管理，按规定开展年度考核。如市、区社区居家养老服务管理办法修订或市关于颐康中心建设运营有新的政策指引，按照最新规定执行。

6、中心应当合理确定服务项目的收费标准，并遵守国家和地方政府价格管理的相关规定。街道办事处应与中心运营机构在合同中约定颐康中心的收费标准不得高于普惠性养老服务收费标准，并在醒目位置公示各类服务项目收费标准和收费依据，接受社会监督；约定优先为社区居家养老服务资助对象、独居、高龄失能、计划生育特别扶助对

象等特殊困难老年人群提供服务。街道办事处应与中心运营机构约定：在合同期内，运营机构不得擅自转让、出租运营权；如变更、终止或解除合同，需双方达成书面共识，未达成一致意见前，双方均应严格履行合同；在无任何违约的情况下，任何一方欲终止本合同，均应提前 180 个自然日书面通知对方，确保在中心入住或享受服务的老人的利益和需要获得妥善照顾。

7、街道办事处应与中心运营机构在合同中约定运营机构应按照市、区相关政策和要求，为辖内老人提供优质、全面的服务。若服务评估不合格、经整改后仍不合格的，街道可单方面解除合同，且不承担违约责任，并在合同中约定运营机构退出时投入资产的处置方式。

8、本项目服务期满后，如中心运营结构能够在合同期内圆满完成项目服务内容，并在过往评估中均获得合格以上成绩，且服务得到长者的认可，在不违反法律法规及其他相关政策规定的前提下，下一服务期之中心运营权应当优先给予上期运营机构。

七、 服务形式

（一）服务形式

全托、日托、上门。积极推进颐康中心在社区设立服务站点(颐康服务站)。将服务延伸至社区和家庭。

（二）服务内容

颐康中心根据辖区老年人多元化、个性化的服务需求，提供康复护理。生活照料。助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养(喘息服务)。精神慰藉、安宁疗护。辅具租赁、家居改造、文化娱乐、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的各项养老服务项目。重点是：

1、助餐配餐服务。统筹设置养老机构食堂和长者饭堂,为全托、日托和周边社区老年人提供助餐配餐服务。

2、医养结合服务。设置独立法人的护理站或与周边护理站合作，为全托，日托和周边社区老年人提供基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导。营养指导、社区康复指导、健康宣教和其他护理服务。设立医务室或与周边医疗机构合作，为全托。日托和周边社区老年人提供上门退诊，健康管理、社区护理、转诊转介、预防保健等基本服务，为医疗机构术后康复期内的老年人提供康复照护服务。

3、家政养老服务。强化与羊城家政基层服务站功能互补，服务转介，为在院和周

边社区居家老年人提供生活照料、家居清洁、衣被清洗、代购、助医、助药。助浴。陪护等养老服务，拓展服务项目，优化服务内容，提升服务质量。

4、家庭养老床位。为有养者专业服务需求的居家老年人进行必要的适老化和智能化家居改造，提供与机构养老床位相配套的全天候，全方位居家照顾服务。

（三）服务支撑

1、智慧养老。依托市为老服务综合平台、市居家综合养教信息服务平台及互联网、物联网等网络手段和电子设备终端，为老人提供紧急救援、安全防范、电子围栏、烟雾报警、跌倒报警、远程照护等智慧养老服务。

2、统筹指导。统筹整合辖区内各类为老服务资源，为社区养老服务设施提供业务指导、人员培训、资源调配等服务，为失能老年人家属开展养老照护培训，为老年人开展居家安防等培训。

3、供需对接。设置“养老服务顾问”，为辖区老年人提供养老政策咨询、服务查询、办事指引、方案制定、服务转介等服务，发挥供需对接、服务引导等作用。

八、 项目需求

（一）项目报价

1、本项目属于服务类，为天河区长兴街道综合养老服务中心（颐康中心）采购项目，是具备全托、日托、上门服务、对下指导、统筹调配资源等综合功能，为有需要的老年人重点是失能（失智）老年人提供康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养（喘息服务）、精神慰藉、安宁疗护、辅具租赁、家居改造、文化娱乐、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的一站式和到户式综合养老服务。项目资金分为运营经费、服务资助及服务项目补助费用。实际支付费用按照服务人数、工时及质量等内容，根据市、区有关文件支付。

2、响应供应商报价最高不得超过项目年度最高服务总工时，最低不得低于项目年度最低服务总工时，不允许只对部分内容进行投标，否则视为无效投标。

运营经费一览表

项目	年度最低服务总工时	年度最高服务总工时	2021 年-2025 年采购 总预算（万元）
天河区长兴街道综合 养老服务中心（颐康	7275 小时	10780 小时	300

中心)采购项目			
---------	--	--	--

(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康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养（喘息服务）、精神慰藉、安宁疗护、辅具租赁、家居改造、文化娱乐、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的一站式和到户式综合养老服务。

(三) 服务区域：广州市天河区长兴街道辖区范围。

(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。

(六) 服务指标

服务指标表

序号	服务类别	服务项目	服务内容	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。	可由养老护理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、护士等专业人士提供服务。
		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	集中用餐	在社区长者饭堂集中用餐、打包外带。	由助餐配餐

	餐	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。	点提供服务。
3	康复护理	康复咨询	健康咨询、康复咨询、康复指引。	由康复治疗师、执业药师、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。	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、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	

	乐		操、八段锦、茶话会、生日会、游园会等。	
		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。	
		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。	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。	
		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	护理服务	包括护理评估、基础护理、症状特殊护理等。	

	怀	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。	
11	日间托管	助餐配餐	午餐	根据实际需求开展服务。
		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。	
		午间休息	提供床位。	
12	临时托养/全托	助餐配餐	早餐、午餐、晚餐。	1. 护理型床位占比不低于 80%； 2. 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。	

13	羊城家政服务	家政服务	按照《广州市街道（镇）羊城家政基层服务站建设指引（第二版）》开展家政服务	
----	--------	------	--------------------------------------	--

（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%。）

九、服务机构和人员要求

（一）服务机构要求

1、服务机构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 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、供应商须为本项目配备不少于 5 名专职工作人员，其中专职项目负责人 1 名，执业医师 1 名，执业护士 1 名，社会工作者 1 名，养老护理员 1 名。（其他工作人员可根据项目实际需求进行配备，不设人数要求）。

供应商承诺在服务期内必须保证投入的专职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。

（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。

（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。

十、 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评估对象的任何信息数据，不得利用该项目之保密信息数据为其他的单位（包括自办单位）或项目服务。

十一、 服务评估

自双方合同签订之日起，服务机构每运营满 1 年需向街道提交自评报告，由街道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，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，由街道中止其政府购买服务合同或服务委托协议，服务机构在 2 年内不得参与我市政府购买社区居家养老服务项目招投标。

十二、 付款方式

（一）运营经费

1、本项目运营经费每年人民币 60 万元（5 年共人民币 300 万元），含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费、设备维护经费、宣传经费、培训教育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，如由采购人缴交，需根据实际发生数扣减运营费用。

2、采购人按下列程序付款：

（1）运营之日起第三个月采购人向成交供应商拨付至合同总金额的 50%；

（2）第九个月拨付 30%；

（3）剩余的 20%待年度评估合格后再行拨付。若评估不合格、经整改后仍不合格的，剩余经费不再拨付。

3、成交供应商凭以下有效文件与采购人结算：

（1）成交通知书；

（2）合同；

（3）成交供应商开具的正式、合法发票；

（4）其它所需文件。

（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

★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。（需提供承诺函）

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，如果财政经费有调整，双方需要重新协商服务内容。

4、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。

5、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同后，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。

6、成交供应商不得利用平台以产品展示的方式向服务对象推销所谓的保健食品或者保健器材等，如经发现成交供应商情况严重，采购人可立即取消合同并按相关法律追究法律责任。

7、成交供应商应保证服务的对象的个人信息的安全性，不得将资料外泄给第三方或用于其他商业用途，如发现泄密导致严重后果的，采购人可取消合同并按法律追究相应法律责任。