

采购需求

一、项目概况

本项目为政府购买居家养老服务，即采取政府购买服务的形式，为“爱心卡”对象提供上门养老服务，以积分抵扣的方式用于日常生活照料、照护服务范围内消费。重点强化助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等“六助”服务供给，为低保、孤寡等兜底老人提供公益性的照护服务。本项目采购预算总价为 2100 万元，服务期为 1 年。

二、服务对象范围

具有杭州市拱墅区户籍的居家老年人，符合条件的可以相应享受政府提供的养老服务：

1. 养老服务补贴内容和标准：80 至 89 周岁的补贴标准为每人每月 40 元；90 周岁及以上的每人每月 100 元。最低生活保障家庭老年人补贴标准为每人每月 125 元；最低生活保障边缘家庭和计划生育特殊家庭中失能等级评估结果为中、重度失能的老年人，补贴标准为每人每月 125 元。区级自行制定中低收入老人标准，失能等级评估结果为中、重度失能的老年人，补贴标准为每人每月 125 元。

2. 养老护理补贴内容和标准：（1）最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭、计划生育特殊家庭老年人失能评估等级为重度失能的每人每月 1695 元、中度失能的每人每月 1205 元。（2）最低生活保障家庭轻度失能老年人每人每月 125 元。最低生活保障边缘家庭轻度失能老年人补贴标准按不低于低保家庭轻度失能老年人补贴标准的 50% 执行。（3）区级自行制定中低收入老人标准，失能评估等级为重度失能的每人每月 435 元、中度失能每人每月 295 元。

三、服务片区

序号	街道	预估人数（人）
1	天水街道	2435
2	上塘街道	1391
3	武林街道	2817
4	祥符街道	2207
5	长庆街道	2560
6	半山街道	2044
7	潮鸣街道	3507

8	康桥街道	611
9	朝晖街道	4991
10	米市巷街道	2617
11	文晖街道	1718
12	湖墅街道	1610
13	东新街道	3232
14	小河街道	2408
15	石桥街道	1281
16	拱宸桥街道	2827
17	和睦街道	823
18	大关街道	1855

注：“爱心卡”实行动态管理，服务人次及金额以实际为准。上述补贴发放人数统计时间截点为 2025 年 5 月。

四、“爱心卡”的使用

1. 养老服务“爱心卡”是以社会保障卡为媒介，依托浙江省“浙里康养”平台，利用卡内积分换购的形式，为拱墅户籍以及常住上城的老年人提供养老服务的虚拟载体。

2. 老年人可根据实际需求，在居住地街道确定的入围供应商中自主选择养老服务，“爱心卡”可在杭州市范围内跨区域使用。服务项目根据老年人实际需求变化，由区民政局动态调整和发布。

3. 养老服务“爱心卡”的使用秉承自由、自主、自愿的消费原则，仅用于老年人本人的养老服务，不可赠与他人。服务完成后，老年人可对此次服务进行评价，如对服务不满意，可向服务对象所在辖区的街道或征集人进行投诉。

4. 养老服务“爱心分”不可提现，不可继承，根据省浙里康养爱心卡系统生成的服务结算清单，定期与服务商进行费用结算。

五、服务内容

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
1	助餐	送餐上门	一天三次	05:00-22:00	计次	1	3 爱心分/次	根据老年人需要,将餐食送达老年人的家中或者其他指定地点。	根据送餐计划,组织送餐人员按照既定路线和时间表进行送餐。做好保温工作,确保餐食的新鲜。送餐人员了解每位接受者的具体需求和送餐地址。	
		上门烹饪	一天三次	05:00-22:00	计时	60	50 爱心分/小时	使用老人家中炊具进行食材清洗、菜肴烹调。	前往老人指定地点,利用老年人家中厨房环境,清洗食材,烹调指定菜肴,单次服务烹调菜肴数量不超过5个,服务前后清洗炊具,恢复厨房摆设。	
		协助进食	一天三次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/小时	为无法用餐的老年人提供喂食服务。	在合适的环境中,将老年人调整为合适体位后,进行喂食,喂食前后需清洁餐具、餐台以及老年人个人卫生,并叮嘱餐后30分钟再卧床休息。	
		鼻饲进食	一天三次	05:00-22:00	计次	20	35 爱心分/次	为已安装鼻饲管的老年人提供鼻饲灌注服务。	此服务必须由经过培训的服务人员进行。 在合适的环境中,检查鼻胃管使用状态,调整食品温度,将老年人调整为合适体位后,进行灌注。灌注前后整理床单,清洗用物,消毒灌注器。服务完成后确记录鼻饲时间和量。观察老人有无腹胀等不适症状并记录。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
2	助浴	上门洗浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	100 爱心分/次	服务人员携带专业助浴工具、借助老年人家庭洗浴环境和设备，为老年人提供居家洗浴服务的活动。	配置两名服务人员，携带随身助浴工具，前往老年人住所，借助住所洗浴环境和设备，提供助浴服务。需先行评估老年人身体状况以及居住环境是否满足洗浴要求，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，涂抹润肤膏，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。	
		定点助浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	60 爱心分/次	在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务。	配置两名服务人员，在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务，服务前测量老年人生命体征，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。	
		擦洗身体	一天一次	05:00-22:00	计次	30	50 爱心分/次	用清洁工具擦拭身体。	携带随身工具，前往老年人住所为老年人提供服务，擦浴服务过程中时刻注意环境温度，水温，足部、会阴应用专用水盆、毛巾。擦洗完成后，为老年人更换干净衣裤，盖好被子，清理环境，并对工具进行消毒处理。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		中医疗足浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	50 爱心分/次	采用药物煎汤，将双足浸泡、洗浴、按摩的一种疗法。	结合老年人意愿以及身体状况，挑选药物煎汤，用温水和毛巾清洁双脚，去除脏污和角质，以温和的方式推拿足底穴位和经络，促进血液循环，足浴完成后用干净的毛巾擦干水分，并涂抹适量的保湿霜，保持足部的湿润，并对工具进行消毒处理。	
3	助洁	头部清洁	一周二次	05:00-22:00	计次	30	30 爱心分/次	头部清洁（含洗脸、梳头、理发洗头、剃须、清理耳内耵聍等）。	协助老人进行洗脸梳头（冬季应准备热水），为老人洗头，动作需要轻柔，洗完头后需要把头发吹干。剃须采用安全电剃须刀，禁止使用老式刀片，适度清理耳内耵聍。	
		口腔清洁	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	口腔清洁（含刷牙、漱口、义齿清洗等）。	准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、润唇油等物品。需先行评估老年人身体状况是否合适此项服务，协助老人调整姿势，开始服务，用毛巾擦净口角水痕，口角干裂时可涂抹润唇油。义齿清洁需准备、浸泡专门的清洁剂，而在流动水中刷洗干净。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		手足清理	一月一次	05:00-22:00	计次	60	50 爱心分/次	泡脚、修剪趾甲等手足清理。	准备脚盆、温水、清洁剂、毛巾、修剪工具等。手足清洗用具需分开，在适宜水温中充分浸泡、擦洗，去除手足污垢，使用修剪工具修剪指(趾)甲后用。锉平指(趾)甲边缘。服务后清理现场，并对工具进行消毒处理。	
		排泄清理	一天一次	05:00-22:00	计次	30	30 爱心分/次	为老人开展协助如厕、更换尿不湿等排泄物清理服务。	协助卧床老人如厕，清理排泄物，帮助老人清洁私密处，换尿不湿，换贴身衣服。	
		床上清洁	一周一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	为老年人提供更换床单被罩，床位清洁，擦拭整理等床上清洁。	清理老人床上污垢，更换床上用品，保持床位干净整洁。	
		洗涤服务	一周一次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	为老年人提供衣物、床上用品、窗帘等物品洗涤及晾晒服务。	使用老年人家中设备分类洗涤老年人衣物、床上用品、窗帘等物品，贴身衣物需进行适度消毒。如无清洗环境或者其他原因需在非老年人家中清洗，可叠加“代办代购”收取费用。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		居室基础清洁	一周一次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	为老年人提供居室、卫生间、厨房、客厅等房间的日常清洁。	自带清洁工具,上门清洁老年人家中环境卫生,包含居室、客厅、卫生间、厨房、阳台等区域,清洁不同区域需使用不同的工具以及毛巾,避免造成交叉污染。卫生间需要适度消毒,服务完成后带走居室所有垃圾。	
4	助行	协助下床活动	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	协助老人下床活动。	协助身体不便的老人平移下床进行活动,指导老年人开展适度的锻炼。	
		借助器具移动	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	利用专业辅助工具协助老人下床活动。	协助身体不便的老人平移至床边,利用器具下床进行活动。	
		康复服务租赁	一天一次	05:00-22:00	计次	10	10 爱心分/天	为有需求的老年人提供康复辅具租赁服务。	抵扣老年人租赁康复辅具的租金费用,不包含押金。设备租赁结束后,需进行安全检查和消毒处理。	
		外出陪同	一天十次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	陪同老人前往相关地点,以提供陪伴和支持为主要目的的服务。	根据老人的体力、活动障碍程度,提供助行服务。使用助行器具时应检查各部件是否完好完备,按助行器具的使用说明进行操作,助行活动宜在老人住宅周边区域内进行,注意途中安全,防止意外情况发生。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		代办代购	一天一次	05:00-22:00	计次	30	35 爱心分/次	为老年人提供代购、代缴、代订、代为申请等相关服务(含交通费)。	对接受委托的代办事项,应按照口头或书面的约定,准确记录所代办事项的内容、要求。必要时,应当向委托人口述一遍委托事项,请委托人确认。除即时清结者外,涉及现金的,应当面清点并核实。代办委托服务,应当保护老人隐私,不得向他人泄露老人个人信息。使用老人个人物品如手机、社保卡等提供代办服务时,应得到老人或相关第三方同意,并保证物品安全。应当保留代办服务的相关记录。	
5	助医	体征检测	一天一次	05:00-22:00	计次	20	35 爱心分/次	对老人进行全面身体检查,包括血压、血糖、血氧、尿酸、心跳等常规检查和监测。	携带专业医疗设备上门为老年人测量血压、血糖、血氧、尿酸、脉搏等生命体征,其中血糖、尿酸等破皮检测,需要有医疗资质的工作人员操作。测量数据需进行记录,为老年人建立健康数字档案,并提供健康指导。	
		康复训练	无限制	05:00-22:00	计次	60	70 爱心分/次	提供康复训练服务帮助此老年人改善功能障碍,提高生活能力和质量。	由具有专业资质的康复人员,通过不同的治疗手段,如物理治疗、作业治疗、康复工程、康复护理、中医治疗、心理咨询、文体治疗等方式,结合不同的服务,如机构康复治疗、社区康复治疗、居家康复治疗等为服务对象改善功能,提高生活质量。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		按摩理疗	无限制	05:00-22:00	计次	30	50 爱心分/次	为老年人提供头面部、四肢、腹部、腰背等部位按摩；通过专业设备，为老年人提供中频电治疗，红外线治疗等理疗服务。	必须由拥有专业资质的医疗人员提供服务。按摩需要轻柔缓慢，操作人员需要手套之类的卫生措施。理疗需要有适应症才可治疗，时间均控制在30分钟内。	
6	助急	紧急援助	不限制	05:00-22:00	计次	1	300 爱心分/次	老年人生命、财产遇到危险时，提供紧急帮助和上门救援。	为老年人提供紧急救援服务，包含走失带回，上门急救，紧急送医等。	
		日常维修	每周两次	05:00-22:00	计次	20	40 爱心分/次	为有需求的老年人提供各类入户维修服务。	上门为老年人提供水电、小家电维修服务。含水龙头、马桶水箱、阀门、浴缸、水管、面盆的防水堵漏。插座、灯具维修、电线短路检查与维修。此费用仅包含上门维修人工费用，不含材料。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
7	其它	定期探访关爱	一天一次	05:00-22:00	计次	10	5 爱心分/次	根据老年人或者其家庭成员的意愿，定期上门探访老年人。	服务人员定期上门，通过探访，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况，评估老年人身体状态，协助老年人获取福利待遇，检查并提醒安全隐患，收集老年人服务需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。	
		精神慰藉	一天两次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/小时	为老年人提供心灵需求和情感状态的关注、支持和关怀。	采取读书读报帮助老年人了解时事，向老年人讲授智能电子设备使用方法，与老人谈心聊天、提供心理沟通安慰，帮助老年人与亲属进行在线交流、视频探视等，促进老年人身心健康和保持积极的生活态度。	

特别说明：

1、以上服务项目及标准可根据上级文件要求和实际需求实时调整。

2、1 爱心分等值 1 元人民币。

六、服务要求

（一）基本要求

1. 入围供应商应有老年人的服务预案，明确服务内容，并向征集人备案。
2. 入围供应商要定期进行服务质量检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）。
3. 入围供应商为老年人提供的服务完成率应达 100%，老年人或监护人的服务质量满意度应达到 90%。

（二）具体要求

1. 入围供应商需设立本项目服务的管理职能部门、成立专业管理团队、建立管理制度；配备一定数量的全职人员，实行管理人员、护理人员实名信息化管理；为本项目配备所需的场所及与工作量相适应的办公设施设备，承担政策宣传、办理咨询等相关业务。

2. 入围供应商应按照杭州市养老服务爱心卡等有关文件要求制定相关的服务标准并向社会公开承诺，对外公布联系电话，主动接受社会监督，切实做好各项服务工作。

3. 入围供应商应加强服务人员管理，不得出现“爱心卡”套刷、盗刷、服务未达到相应时长、实际服务内容与所下服务订单不符合等非法骗取套取政府财政资金行为。

4. 入围供应商应依据老人需求选派符合条件的服务员，进行上门专业服务。在服务开始前应使用移动式服务终端中查看老年人“爱心卡”账户余额是否满足此次消费，如余额不足，应在服务前提醒老年人。在服务结束后对服务结果进行跟踪反馈。

5. 入围供应商应督促服务人员做好服务时间、服务次数、服务项目等记录，做到服务时长和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉、推诿。

6. 入围供应商应及时处理服务对象或家属、监护人的投诉和建议，及时处理各种纠纷，处理期限不得超过 5 个工作日，要求做到件件有回复、处理结果有记录，并及时将处理结果上报街道及征集人。

7. 入围供应商应对服务质量进行跟踪回访，建立服务回访和满意度调查机制，月度回访率保持在 30%以上，做好回访记录，并形成年度总结报告。

8. 入围供应商应对日常收集的服务监督、考核信息等进行分类分析，对发现的问题及时改进，不断提高服务质量。

9. 入围供应商应建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。

10. 入围供应商应使用征集人现有的老年人相关的信息管理系统，能够有效地完整支撑拱墅区老年人照护保障委托业务流程，能够在移动终端实现必要的业务功能，如服务派单、监督稽核、计划制定等业务，要严格执行保密要求。

11. 入围供应商应建立老年人上门服务工作制度、养老护理员管理与培训等相关管理制度，并在签订合同时一并向征集人备案；建立自我评价机制，定期进行运行分析、风险评估、风险预测，对业务承办过程中出现的各种问题和可能出现的风险进行分析汇总并从专业角度提出合理化意见，向征集人提交年度服务项目运行报告。

12. 入围供应商负责对老年人服务保障项目宣传工作，及时将爱心卡政策宣传到保障人群，包括但不限于印刷派发、宣传单张，在媒体、报纸上发布项目工作动态，相关费用由入围供应商负担，并畅通保障人群反映服务需求的渠道。

13. 为本项目开通专门的 24 小时咨询投诉热线电话，并对外公布，服务期间组织人员向服务对象宣传服务内容、服务方法、服务开始与结束时间以及维权方式，便于服务对象及时了解。

14. 入围供应商的服务人员需经专业培训，掌握相关专业知 识。服务期间，若本项目政策规定及政策调整的，入围供应商应及时做好本项目的政策和业务培训。

15. 入围供应商服务人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，在约定服务时间前 5 分钟到达服务岗位。

16. 入围供应商服务人员进行服务时，应做好自身安全防护措施，离开后不得给服务对象家中遗留任何安全隐患。

17. 服务期间禁止服务人员接受或向服务对象索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。

18. 入围供应商必须保障国家法定节假日服务不间断，严禁以国家法定节假日及调休日（如春节、国庆节、元旦、中秋等）“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务，服务期间出现上述情况且经核实后，由征集人按照考核办法进行扣分。

19. 入围供应商违反约定，未能达到服务标准，征集人有权要求入围供应商进行整改，并扣取相应的服务费用；由于入围供应商造成服务对象经济损失或政府形象受损的，征集人应扣取相关服务费用，视情解除合同并追究入围供应商相关法律责任。

20. 入围供应商须完成投标响应时承诺的其他服务。

（三）其他要求

1. 本次采购最终按成交供应商实际服务内容结算；
2. 成交供应商按《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求开展员工管理；
3. 规定服务项目之外的服务内容，供应商需在响应文件中提供具体服务项目的收费价目表。

七、机构与人员要求

（一）人员配备要求

1. 拟派项目负责人 1 名，具有专科及以上学历和养老护理员五级/初级及以上职业技能证书，负责本项目全流程沟通对接、各类突发情况处理、统筹各环节人员安排及其他工作，提供连续 3 个月内任意一个月供应商为其缴纳的社保证明。

2. 专职管理人员：要求在服务的街道配备专职管理员，实行专人专管，要求提供承诺函。

3. 居家养老服务员：具有养老护理员证书的人数不少于 8 人，提供人员连续 3 个月内任意一个月供应商为其缴纳得社保证明或劳动合同（或合作协议或聘用协议）。

（二）人员素质要求

1. 基本要求：

- （1）具备合法的劳动从业资格；
- （2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；
- （3）具有符合工程岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。

2. 管理人员要求：

- （1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规 and 规定；
- （2）掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；

(3) 具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历；

(4) 每年至少参加 1 次以上管理培训活动。

3. 居家养老服务员要求：

(1) 具备与服务内容相适应的岗位技能；

(2) 无精神病史和各类传染病，具备有效期内的健康证；

(3) 每年在岗培训不少于 8 学时；

(4) 服务人员持有养老护理职业资格证或技能等级证。

4. 行为规范要求：

(1) 仪表仪容端庄、大方、整洁；

(2) 统一着装、配备工号牌；

(3) 提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；

(4) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；

(5) 尊老敬老，对老年人富有爱心。

(三) 机构资质

1. 入围供应商具有生活照料、护理服务、家政服务的能力，并配有较强的服务队伍，能提供快捷的服务响应。

2. 入围供应商具有履行协议所必需的设备、专业技术能力和经营场所，能够提供完善的售后服务，在服务辖区内设有办公场地或线下服务站点。

3. 入围供应商具备较强的社会责任感和公益帮扶精神，能为低保等特殊困难老年人提供必要的兜底或增值服务，切实提升困难老年人的居家生活质量和安全保障。

八、服务质量标准

符合杭州市养老服务爱心卡等有关文件规定和征集人要求。

九、框架协议有效期限

自框架协议生效之日起 1 年。如合同有效期间因国家、省、市养老政策发生重大调整，导致本项目合同无法继续履行的，则合同终止。在服务期限，如供应商考核不通过的，征集人有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。

十、服务工作量的计量方式

按分数计[1 爱心分]按 1 元人民币结算)， “爱心卡”实行动态调整，按省、市文件要求作相应调整。

十一、商务要求资金拨付方式

按照老年人实际使用情况进行结算，每月结算一次。按“浙里康养”系统生成的结算清单，由区民政局向财政部门申请后，支付给实际服务供应商。本项目为政府采购项目，因财政行政审批流程而产生的支付时限问题，采购人对此并不承担违约责任。

十二、报价说明

1. 响应最高限制价：1 元/1 爱心分。

2. 本项目采用单价报价，报价根据《杭州市养老服务“爱心卡”实施方案》（杭老办字〔2024〕6 号）、《杭州市民政局、杭州市财政局〈关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知〉》（杭民发[2019]100 号）相关规定，供应商在响应文件及政采云系统统一填报 1 元/1 爱心分，如未按要求填报，由评标委员会进行修正，供应商不接受修正的，做无效标处理。

3. 响应报价包括但不限于：人工、用餐、交通、日常管理、保险、印刷、利润税金、风险等实现本项目所包含的一切费用，征集人不再另行支付任何费用。

十三、履约保证金

入围本项目的供应商无需缴纳履约保证金

十四、清退机制

入围供应商有下列情形之一的，尚未签订框架协议的，取消其入围资格；已经签订框架协议的，解除与其签订的框架协议：

1. 恶意串通谋取入围或者合同成交的；
2. 提供虚假材料谋取入围或者合同成交的；
3. 无正当理由拒不接受合同授予的；
4. 不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，经征集人请求履行后仍不履行或者仍未按约定履行的；
5. 框架协议有效期内，因违法行为被禁止或限制参加政府采购活动的；
6. 未经征集人同意擅自将服务私自外包或转包的；
7. 发生欺老虐老情况的；
8. 供应商拖欠员工工资，工资发放不及时的；
9. 不按规定提供服务、不执行服务价格等虚假违规行为的；
10. 发生重大安全责任事故或存在重大安全隐患被职能部门勒令停业的；

11. 框架协议约定的其他情形。

十五、补充规则

1. 清退后，剩余入围供应商不足入围供应商总数 70%且影响框架协议执行的，框架协议有效期内，征集人将补充征集供应商。

2. 征集人补充征集供应商的，补充征集的条件、程序、评审方法和淘汰比例与初次征集相同。补充征集应当遵守原框架协议的有效期。补充征集期间，原框架协议继续履行。

3. 经补充征集后，入围供应商总数不超过原入围供应商总数。被取消入围资格或者被解除框架协议的供应商不得参加同一封闭式框架协议补充征集。

十六、转让和分包

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

十七、监管

征集人或征集人委托的第三方监管单位将对入围服务期间的订单进行监管，监管结果作为资金拨付的依据。征集人、征集人委托的第三方监管单位或相关部门提出的异常订单，入围供应商可以提出申诉，相关申诉经审核通过后可正常结算；若审核不通过，则该订单不予结算或作退款处理，入围供应商应在三个工作日内将相关费用退还至征集人账户。异常订单类型包括但不限于以下几种情况：

1. 单个服务人员，单日服务时间超过10小时的；
2. 单个服务人员，单月服务总时长，超过200小时的；
3. 两笔订单支付时间间隔，小于10分钟的；
4. 服务结束后支付时间超过2天及以上的订单；
5. 同个服务人员，上一单结束服务后下一单开始服务之间间隔小于7分钟的；
6. 服务人员多次结算中间间隔较短（结算间隔小于5分钟）；
7. 老人死亡当天及死亡后仍有刷卡结算的；
8. 同一服务人员同一天服务人数超过8个老人；
9. 同一服务人员同一天结算超过10个老人；
10. 同一个老人同一月份超过20天享受服务；
11. 同一老人同一个月消费超过1800分；
12. 同个订单内，服务项目超过3项的订单；
13. 22：00至次日05：00之间的服务的订单；

- 14. 支付人与下单人不一致的订单；
- 15. 服务超时订单；
- 16. 定位异常的订单；
- 17. 其他可能存在的异常情况。

十八、考核细则

征集人或征集人委托的第三方监管单位对入围供应商进行考核,服务期限内给予 100 分的基础信用分,得分低于 90 分的,暂停服务资格一周;得分低于 80 分的,暂停在服务资格一个月;得分低于 70 分的,暂停服务资格两个月;得分低于 60 分时,直接取消服务资格;入围供应商连续六个月未开展服务的,直接取消服务资格。考核细则如下:

1. 出现盗刷行为(在老年人不知情的情况下,以非法占有为目的,采用一定手段非法刷取爱心卡),出现辱骂、殴打老人等恶劣行为的,每核实一次(一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数)扣除 5 分;

2. 出现套刷行为(未提供实际服务)、兑换商品的行为(以提供米油等商品代理服务),强制消费行为(老人未叫服务,服务人员自行上门服务)等情形的,在不予结算的基础上,每核实一次(一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数)扣除 3 分;

3. 出现寄存日后服务(先刷卡后服务的行为),服务未达到相应服务时长(如实际服务 2 小时,刷卡 3 小时,路上时间应不计算在服务时长内),每核实一次(一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数)扣除 2 分;

4. 出现刷卡项目与实际服务不一致的,服务人员未进行健康管理(没有进行上岗体检,无健康证),服务人员未着工作服且未佩戴工作标牌进行服务,完成订单支付后未向老人提供交易小票或其他有效证明等情形的,每核实一次(一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数)扣除 1 分;

5. 出现服务人员在服务后违规收取老人现金(重复收取,不合理收取等),服务人员违法违规开展上门推销、外呼宣传,话术不当、方式不当造成老人投诉,服务人员冒充其他组织开展服务,服务人员违法违规开展非业务范围服务等情形的,每核实一次(一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数)扣除 1 分;

6. 出现以国家法定节假日及调休日“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务的，每核实 1 次扣除 3 分，若及时提供替代方案的视情况扣分与否；

7. 出现服务机构开展恶性竞争，出售服务对象个人隐私信息等情形的，每核实一次扣除 3 分；

8. 出现因服务不到位产生违反国家和省市区相关规定明确的情形的，每核实一次扣除 3 分；

9. 被有关部门查处或有其他违法违规情况，视情况严重程度酌情扣分；

10. 因服务质量引发重大安全责任事故，因服务纠纷造成群体性事件或不良社会舆论等情形的，经核实后直接取消服务资格；

11. 服务机构应加强内部管理，定期组织政策文件内容培训学习，定期组织管理人员自查自检；

12. 服务机构未按服务要求严格执行，未达到服务标准要求的，征集人可与服务机构解除协议。

本项目有效期限内的考核细则，征集人有权根据项目情况进行调整。