

采购需求

一、政府购买居家养老服务介绍

本次采购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。资金结算、服务计时等通过刷市民卡的方式完成。服务单位基本帐户开设在工商银行的，服务结算 POS 机由工商银行免费提供。

本次总采购预算总价为 2400 万元/年，服务期 2 年，最高限价为 4800 万元。采购合同采用 1+1 形式。

二、服务实体

（一）人员素质

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：

- （1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定；
- （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：

- （1）具备与服务内容相适应的岗位技能；
- （2）年龄在 18 周岁以上、60 周岁以下，初中以上文化程度；
- （3）无精神病史和各类传染病；
- （4）每年在岗培训不少于 10 学时；
- （5）服务人员持有养老护理专业证书。
- （6）服务人员不得少于 7 人。

4.行为规范：

- （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。

(二) 机构服务

征集服务单位应为工商管理部门或民政部门注册登记的具有居家养老服务或生活照料或家政（家居）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。具有履行合同所必需的设备、专业技术能力和经营场所，能够提供完善的运营和售后服务，在服务辖区内设有办公运营场地、线下服务站点。

三、居家养老服务内容与要求

(一) 基本要求

1.应有老年人的服务预案，明确服务内容；

2.定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；

3.为老年人提供的服务完成率达 100%，老年人或监护人的满意度达到 85%。

(二) 具体内容

序号	服务大类	服务项目	服务内容	指导价	最低服务时长	备注
1	上门生活照料	助浴	浴具清洁、辅助洗浴或擦浴。1.评估护理对象，选择合适的沐浴方式（擦浴、淋浴或盆浴）；2.沐浴前有安全提示；3.控制室温在（24±2）℃；4.水温控制在40℃~45℃，先开冷水，再开热水；5.沐浴时取舒适、稳固的姿势，肢体处于功能位，擦洗顺序为先面部后躯体，防烫伤、跌倒、着凉等不良事件的发生；6.沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤清洁；浴后适当饮水。	50 重阳分/次	60 分钟	每周一次
			专业助浴设备上门助浴。1.开展浴前评估；2.适合助浴的开展助浴服务；3.完成浴后评估。	100 重阳分/次	60 分钟	每周一次
理发		修剪头发（含清洗用品）。1.理发师与老人沟通后按照老人或家属要求进行理发；2.卧床或坐轮椅老人理发时间不宜过长；3.理发后为老人洗发、吹发，清理碎发；4.理发后将周围打扫干净。	25 重阳分/次	30 分钟	每月 1 次	
助急		家电、水电维修。查看情况，故障排除。	60 重阳分/次	/	不含材料费	
4		助医	陪同就医、代挂号、配药、取药、取化验单等	30 重阳分/时	60 分钟	
	代办	购物、交费、政务代办等，完成代办事项。	30 重阳分/时	60 分钟		

5		助洗	清洗衣物、被套。上门清洗衣服、裤子、床单、被套等，清洗完后晾晒。	28 重阳分/时	60 分钟	每周一次
6		个人卫生清洁	1.面部清洁和梳头；2.协助刷牙、漱口和口腔清洁；3.清洗头发并吹干；4.清洗手、脚，修剪指甲。	28 重阳分/时	60 分钟	
7		送餐上门	送餐上门服务。1.餐食符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准，膳食供应方应办理食品经营许可证且餐饮等级达到 B 级以上，送餐人员应持有健康证；2.送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。	2 重阳分/次		重阳分仅限用于送餐服务。
8	上门健康管理	健康管理	测量体温、脉搏、血压、测血糖并做好记录。	10 重阳分/次	/	每周一次（不足四项不收费）
9	上门家政服务	居室清洁	地面清扫、卫生间、家具及玻璃窗擦拭等。1.主要包括整洁居室（客厅、卧室、厨房、卫生间）和清洁灶具。2.门框：无尘土、触摸光滑、开关盒等表面洁净，玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净。3.地面：木地板洁净，瓷砖无尘土有光泽。4.居室：地面无死角、无遗漏，洁具洁净光亮、无异味。5.清洁灶具：无明显污渍、不锈钢灶具光亮洁净，必要的进行定期消毒处理。	28 重阳分/次	60 分钟	每周一次
10	家庭养老床位照护服务	照护服务	依托有资质的养老服务机构，提供必要的设施设备，为居家老人提供机构式照护服务。	抵扣服务费	/	该项工作开展后方可享受。
11	老年人能力评估	能力评估	提供老年人生活、社交、精神能力评估。	40 重阳分/次	/	含变更评估、到期评估等。
12	家庭适老化改造	基础性改造 1	更换抽水马桶，包括马桶及安装费用。	1150 重阳分/个	/	家庭适老化改造需签订改造协议，价格互相协商但不得超过指导价，上报乡镇街道
13		基础性改造 2	安装一字形扶手（长度 40cm），包括扶手及安装费用。	130 重阳分/个	/	
14		基础性改造 3	铺设防滑地胶，包括地胶加铺设。	300 重阳分/平方	/	
15		基础性改造 4	马桶安装上翻 U 型扶手，包括扶手及安装。	330 重阳分/个	/	
16		基础性改造 5	安装通道扶手，包括扶手及安装。	150 重阳分/米	/	
17		基础性改造 6	安装可拆卸马桶扶手，包括扶手及安装。	700 重阳分/个	适用于泥土墙	

					结构房屋	和区民政局审批。
18	精神慰藉	上门探视	提供探视探访服务	免费	/	包含上门居家服务中，属免费增值服务。
19		陪同聊天	提供聊天服务	免费	/	
20	托养服务	日托服务	养老服务机构提供日间生活照料服务	50 重阳分/天	300 分钟	不含餐费
21		全托服务	入住养老机构提供全托服务	抵扣床位费、护理费	自然月	不足月按实际天数计算
22	护理服务	辅助康复服务	功能训练	80 重阳分/次	40 分钟	
			口面部训练	80 重阳分/次	40 分钟	
			康复推拿	80 重阳分/次	40 分钟	
23		理疗服务	提供艾灸敷疗	50 重阳分/次	30 分钟	
24			低中频治疗服务	30 重阳分/次	20 分钟	
25			提供红外线光疗	50 重阳分/次	30 分钟	
26	上门服务费	10 公里范围内 60 元/次，10 公里以上 100 元/次。			/	
27	器具租赁	辅具租赁	提供护理床租赁服务	20 重阳分/天	/	按实际租赁天数计算
28			提供轮椅租赁服务	5 重阳分/天	/	按实际租赁天数计算
29			提供助行椅租赁服务	3 重阳分/天	/	按实际租赁天数计算
30			提供助浴椅租赁服务	3 重阳分/天	/	按实际租赁天数计算

31		提供防褥疮床垫租赁服务	10 重阳分 /天	/	按实际 租赁天 数计算
----	--	-------------	--------------	---	-------------------

四、其他事项

- 1.本次招标采购最终按中标单位实际服务内容结算；
- 2.中标单位按《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，投标人需在投标文件中提供具体服务项目的收费价目表。

五、服务片区

序号	乡镇街道	预估服务人数（人）
1	富春街道	4266
2	春江街道	1000
3	东洲街道	1547
4	鹿山街道	752
5	银湖街道	1566
6	春建乡	317
7	新桐乡	504
8	新登镇	2637
9	渌渚镇	596
10	胥口镇	800
11	永昌镇	436
12	大源镇	1252
13	灵桥镇	893
14	里山镇	356
15	渔山乡	451
16	上官乡	285
17	常绿镇	600
18	场口镇	1500
19	常安镇	850
20	龙门镇	227
21	环山乡	390
22	湖源乡	497

23	万市镇	905
24	洞桥镇	827
25	合计	23454

注：“爱心卡”实行动态管理，服务人次及金额以实际为准。

六、**框架协议有效期限：**自合同签订之日起两年。如合同有效期间因国家、省、市养老政策发展重大调整，导致本项目合同无法继续履行的，则合同终止。在服务期限，如中标人考核不通过的，采购人有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。

七、其他服务内容

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，实行评估人员、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。

1、服务管理要求。应配备基本运营、服务管理、稽核审查必需的办公设备及交通工具，承担运行监管、费用审核、待遇赔付（费用支付）、政策宣传、查处和办理咨询投诉案件等相关业务。

2、对服务机构的管理工作。中标人要建立照护服务机构信息库，并动态管理，加强对服务机构的检查，与照护服务机构签订服务协议，协议内容应符合相关法律法规，明确双方权利、义务和责任，建立能进能出的动态管理机制。服务协议签订情况应向区民政局备案。中标人应加强照护服务机构和服务人员管理，建立退出机制。照护服务机构服务场所、服务范围、服务人员情况等发生变化的，中标人视情况重新进行服务能力评估，对不符合失能保险服务管理要求的，应当暂停或终止服务协议。

3、跟踪回访工作：负责对老年人照护保障定点服务机构服务人员的照护服务质量进行跟踪回访，对老年人照护保障待遇享受人员（或其代理人）进行服务满意度调查。

4、信息系统管理要求。中标人需提供自建系统或由其他第三方公司开发但投标人具有合法使用权的且符合采购人系统对接要求的系统（系统开发、采购及相应维护费用由中标公司负担），能够有效地完整支撑富阳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，如现场评估，服务派单，监督稽核，计划制定等业务；并按要求接入富阳区民政局管理驾驶舱，数据库应具备较高的保密等级。同时向采购人及第三监管机构开通系统账号。

5、培训、咨询、投诉要求。中标人要按照本项目政策规定及政策调整，及时做好本项目的政策和业务培训；为本项目开通专门的咨询投诉热线电话，并对外公布。

6、中标人应成立高龄重度失能老年人照护保障的专门管理团队或管理机构，建立高龄重度失能老年人照护保障服务工作制度、人员管理与培训等相关管理制度，并送采购人备案。

7、中标人应建立自我评价机制，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，于每季度结束后 10 个工作日内向采购人提交老年人照护保障运行报告。

8、中标人负责对老年人照护保障项目宣传工作，应在一个月内在电子津贴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，相关费用由中标公司负担，并畅通保障人群反映服务需求的渠道。

9、中标人须完成投标时承诺的其他服务。

八、清退机制

入围供应商如有以下行为，经查实，采购人可予以清退：

- 1.未经同意擅自将服务私自外包或转包的；
- 2.发生欺老虐老情况的；
- 3.中标供应商虚假承诺，未履行投标文件中承诺的；
- 4.中标供应商拖欠员工工资，工资发放不及时的；
- 5.不按规定提供服务、不执行服务价格等虚假违规行为的；
- 6.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；

九、资金拨付方式

款项按月结算支付，如与实际支付情况冲突的，以市民卡中心的拨付方式为准，根据实际结算。

十、报价说明

投标报价包含但不限于：人员费、设备（软件）费、日常管理费、维护费、保险费用、差旅费、印刷费、利润税金等实现本项目所包含的一切费用，采购人不再另行支付任何费用。

十一、履约保证金

- (1) 入围本项目的供应商无需缴纳履约保证金
- (2) 后续项目实施的供应商需缴纳合同总价的 1%作为履约保证金。履约期结束，采购人无息退还履约保证金。
- (3) 缴纳方式：可采用转账或履约保函形式。

十二、转让和分包

本项目不得以任何形式进行转包和分包。