白云街居家社区养老服务项目

用户需求书

**注：**

**1. 投标人须对所投项目/包组进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。**

**2. 标有“★”的条款为实质性响应条款，投标人如有任何一条未完全响应，则将导致其投标无效。**

**一、项目概况**

**（一）项目名称**

广州市越秀区白云街居家社区养老服务项目。

**（二）服务期**

本项目服务期为2025年3月1日至2025年12月31日止。合同期内由越秀区居家养老服务指导中心统一开展服务评估。评估不合格的解除合同。

**（三）项目报价**

项目资金含服务设施运营经费、资助对象资助经费、服务奖励经费（运营经费和奖励经费一般按一年的标准，不足一年或超过一年的按比例结算）。服务设施运营经费包括街综合养老服务中心（颐康中心）年度项目运营经费为40万元/年、社区颐康服务站项目运营经费为人民币5万元/年。服务奖励经费包括，街综合养老服务中心（颐康中心）项目年度考核评估为优秀、良好、合格等级的，每年分别给予30万元、20万元、10万元服务奖励；社区颐康服务站项目年度评估为优秀、良好、合格等级的，每年每个分别给予3万元、2万元、1万元服务奖励。具体以市、区民政部门文件和下拨经费为准。服务资助经费指文件规定的服务对象可申请的政府服务资助，包括《广州市居家社区养老服务管理办法》规定的八类资助对象、《广州市人民政府办公厅关于落实特困人员救助供养工作的通知》（穗府办规〔2023〕8号文）规定的特困人员。

**二、项目需求**

**★（一）运营设施**

运营颐康中心、长者饭堂、颐康服务站等服务场地设施，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1 服务设施一览****表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **设施地址（具体到层）** | **可使用面积（㎡）** |
|
| 1 | 白云街综合养老服务中心（颐康中心） | 东湖西路12号之二 | 1042 |
| 2 | 海印社区长者饭堂 | 东湖西路26号 | 111 |
| 3 | 筑南社区长者饭堂 | 广九五马路18号 | 80 |
| 4 | 大沙头社区长者饭堂 | 大沙头路10号 | 40 |
| 5 | 广九社区颐康服务站 | 白云路38号三楼 | 150 |
| 6 | 筑南社区颐康服务站 | 广九五马路18号一楼 | 200 |
| 7 | 东湖新村社区颐康服务站 | 东湖西路26号一楼 | 110 |
| 8 | 永胜上沙社区颐康服务站 | 永胜上沙7号一楼 | 150 |
| 9 | 花园新村社区颐康服务站 | 东湖西路64号02房 | 240 |
| 10 | 东船上社区颐康服务站 | 东船上街8号二楼 | 150 |
| 11 | 海印社区颐康服务站 | 东湖西路64号 | 220 |
| 12 | 大沙头社区颐康服务站 | 大沙头路10号一楼 | 150 |
| 13 | 二沙岛社区颐康服务站 | 春晓街2号地下 | 150 |

**（二）服务对象：**面向白云街常住老年人提供居家社区养老服务，重点为有需求的失能、失智老年人提供服务，优先保障特殊困难老年人群服务需求。其中，符合《广州市居家社区养老服务管理办法》规定的资助对象的服务率须达到100%。

**（三）服务内容**

1.负责运营的街道（镇）级综合养老服务中心（颐康中心）应当具备全托、日托、上门服务、对下指导、统筹调配资源等功能，并提供包括但不仅限于养老服务向导、助餐配餐、生活照料、定期巡访、辅具租赁、家庭照护培训、文体教育、居家适老化改造、家庭养老床位、日间托管、临时托养、医养康养、康复护理等服务项目。

2.负责运营的社区颐康服务站应当提供养老服务向导、日间照料、上门服务、助餐配餐、文体康乐等服务项目。

3.在街道支持和协助下，统筹管理辖内所有社区养老服务设施和长者饭堂，形成“1+N”服务网络，增加嵌入式、综合性、多功能、普惠性养老服务供给，为有需要的老年人提供一站式和到户式综合养老服务。统筹整合为老资源，对上述服务设施提供业务指导、资源协调、人员培训等服务。

4.运营的所有服务设施应当设置养老服务向导点，提供养老政策咨询、服务查询、办事指引、服务转介等服务。应当与“平安通”服务机构建立服务转介机制。

5.提供的服务项目和标准根据本市基本养老服务清单和政策法规、任务指标要求进行动态调整。

6.协助白云街完成上级部门下达的各项关于养老服务工作的任务。

**（四）服务指标**

1.以服务设施为单位，每年在服务区域内开展服务对象需求调查至少2次，服务对象覆盖率不低于80%。开展线下服务宣传活动至少12场，开展服务对象满意度调查至少2次。

**★**2.提供以下服务项目并完成相应指标（下表为1年全年标准，按服务时间比例折算须完成指标），并结合白云街居家养老综合服务平台场地服务需求对场地进行总体的规划、软装的布置、设备设施的配置。

**表2 服务指标**

**街综合养老服务中心（颐康中心）指标表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **内容要求** | **服务指标** |
| 1 | 养老服务向导 | 为老年人提供养老政策咨询、服务查询、办事指引、服务转介等服务。 | 服务人次≥100 |
| 2 | 助餐配餐 | 以长者饭堂为主要依托，为老年人提供制餐、配餐、分餐、就餐、送餐等服务。 | 服务人次≥6000 |
| 3 | 生活照料 | 为居家老年人提供上门助洁、助浴、  洗涤、生活护理、协助进餐、陪伴就医、代办服务等全方位生活照料服务。 | 服务人次≥900 |
| 4 | 辅具租赁 | 向失能或者部分失能老年人提供辅具适配或租赁服务。 | 服务人次≥5 |
| 5 | 家庭照护培训 | 为老年人及其家庭照护者提供家庭照护技能培训。 | 服务人次≥15 |
| 6 | 文体教育 | 为老年人提供文体娱乐、精神慰藉、  互帮互助和老年教育等活动。 | 服务人次≥2000 |
| 7 | 居家适老化  改造 | 为老年人提供居家适老化改造咨询、方案设计，做好居家适老化施工改造、设施配备、老年用品配置等服务。 | 完成户数≥5 |
| 8 | 家庭养老床位 | 为老年人的居住环境和生活空间进行地面、厨房、物理环境等适老化与门磁感应等智能化家居改造，在家中设置具备机构化服务功能的床位，根据其意愿和需求提供照料护理服务。 | 项目期间完成新建床位至少8张 |
| 9 | 日间托管 | 在社区服务场所内为失能（失智） 及日常生活需要照料的老年人提供助餐配餐、康复护理、医疗保健和文化娱乐等日间照料服务。 | 设置床位不少于8张 |
| 10 | 临时托养/长期  托养 | 为老年人提供生活照料、康复护理、  助餐配餐、医疗保健、精神慰藉、临终关怀、辅具租赁、文化娱乐、紧急援助、夜间住宿等托养服务。 | 1.设置全托床位不少于10张，其  中护理型床位不少于8张；  2.全托床位入住率不低于30%。 |
| 11 | 医养康养/康复  护理 | 1.为老年人提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查、医疗保健、健康指导、慢病管理等健康管理和医养结合服务；  2.为老年人提供康复咨询、器材锻炼、康复训练、康复理疗等服务。 | 1.自行获得医疗执业资质或与有医疗服务资质的第三方合作，为服务对象提供绿色就诊、转诊通道；  2.自行获得居家护理长护险定点资质或与有资质的长护险定点资质机构合作，为服务对象提供长护险服务；  3.服务人次≥150 |
| 12 | 定期巡访 | 通过上门探视、电话询访等方式， 为辖内常住/服务对象中的空巢（独居） 、农村留守、计划生育特殊家庭、仅与重度残疾子女共同居住老年人，分散供养特困人员中的老年人，失能且事实无人照顾的老年人提供日常巡访、政策宣传、服务转介等关爱服务。 | 服务人次≥1000 |

**社区颐康服务站指标表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务指标** |
| 1 | 养老服务向导 | 服务人次≥50 |
| 2 | 助餐配餐服务 | 服务人次≥400 |
| 3 | 生活照料服务 | 服务人次≥25 |
| 4 | 文体教育 | 服务人次≥300 |
| 5 | 日间托管 | 服务人次≥10 |

**三、服务机构和人员要求**

**（一）服务机构要求**

**★**1.服务机构提供的居家养老服务项目应严格按照《中华人民共和国老年人权益保障法》《广东省养老服务条例》《广东省老年人权益保障条例》《广州市居家社区养老服务管理办法》等各级养老服务、医疗卫生、食品安全等领域法律法规及政策文件，以及相关标准开展服务。如有最新政策要求的应当及时调整。

2.建立健全项目和资金管理办法，建立专款专用制度，单独使用和核算项目经费，制定项目预算表并报送街道审核，接受财政、审计、民政、街（镇）等有关部门的监督管理。

3.未经街道书面同意，机构不得停止或者暂停本项目，不得出现减少服务内容、变更服务场地、缩减服务场地面积或者将场地用于其他用途等行为。

4.机构履行协议过程中，原则上不得将服务项目委托给第三方，若因专业性较强的资质原因需委托第三方开展服务的，需经过街道书面审核同意后签署服务委托协议，机构对第三方开展的服务负责。

5.机构无正当理由不得拒绝老年人入住服务设施或拒绝为老年人提供服务。

6.机构应当按照规定制订项目运营服务计划书并提交街道审核。应当定期向街道反馈服务开展情况，配合街道及其他政府部门的监督与检查。应当按规定定期接受民政部门组织的服务评估。

7.机构应当按照三防、消防、安全生产、疫情防控等有关要求，做好人员、场地、设施设备等的防控及安全管理，建立服务风险应对预案和应急处置机制，落实安全管理主体责任。

8.应当严格按照有关法律法规规定，负责其工作人员的工资、社保等薪酬待遇保障以及有关意外安全责任，包括人员上下班途中和工作中的安全问题，甲方无须承担任何责任。如乙方员工被甲方安排参加防疫、救灾等有关应急工作，甲方应当为其提供相应的安全保障措施。

9.机构须提供安全设施给予工作人员以保障其工作安全，并须加强对员工的监管，若机构员工有任何不当行为，引致街道或其他第三方的任何物质或名誉损失，机构应当及时采取适当措施消除不良影响并赔偿由此造成的损失。

10.机构应当按规范使用广州市为老服务综合平台开展服务，确保服务数据、服务机构、服务设施、工作人员等信息100%录入系统，并对数据的真实性、完整性、准确性负责。

11.机构开展服务，应当与街道协商定价，收费标准符合普惠性养老服务要求，其中全托服务月收费标准(不含特需照护)不得高于广州城市常住居民上年度月人均可支配收入的1.5倍或整体收费价格不超过同等市场化价格的70%。机构调整收费标准的，应当经街道书面同意后方可按最新收费标准执行。服务收费标准应当在服务设施醒目位置进行公示。

12.机构开展项目过程中不得出现广州市地方标准《综合养老服务中心基本规范》附录C规定的颐康中心、颐康服务站负面清单有关情形。

**（二）人员要求**

★1.人员数量

服务机构应为街综合养老服务中心（颐康中心）至少配备5名全职工作人员（包含1名项目负责人、不少于1名专业社工和1名康复治疗师），全职人员须占人员总数70%以上。每个颐康站至少配备1名全职或兼职的导向员。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.人员资质

（1）应当配备与服务和运营相适应且具备相应从业资格的养老护理员、医师、护士、康复治疗师、社工等人员。其中:

①提供医养康养、康复护理类服务的，应当配备执业医生、执业护士、康复治疗师等专业人员；

②提供助餐配餐服务的，从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员100%持有有效健康证；

③养老服务向导应当经民政部门培训后上岗；

④养老护理员持证率100%；

⑤由具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的财务人员管理财务。

（2）新员工上岗前需接受不少于10学时的岗前培训并进行培训考核，服务人员每年在岗培训时间不少于12学时。

（3）所有工作人员应当严格遵守本机构规章制度以及相关法律法规、职业操守、职业道德等，尊重服务对象，运用专业知识和技巧开展服务。

**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**

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。

**六、其他要求**

★（一）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，中标人必须无条件接受，并严格按上级要求执行。（需提供相关承诺函作为证明材料）

（二）服务期间如中标人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中标人作任何赔偿或补偿。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，中标人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，中标人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。

（三）服务房屋改造方案需先报采购方审核，经采购方同意方可实施。

（四）中标人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，如经发现中标人情况严重，采购人可立即取消合同并按相关法律追究法律责任。

（五）中标人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。