**广州市越秀区六榕街居家社区养老服务项目**

**用户需求书**

**说明：**

1.投标人须对所投项目进行整体响应，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。

3.标有“▲”的条款为重要条款，如不满足将被严重扣分。

**一、项目概况**

**（一）项目名称**

广州市越秀区六榕街居家社区养老服务项目

**（二）服务期**

本项目周期为2025年1月1日至2025年12月31日，共计12个月。项目结束后由越秀区居家养老服务指导中心统一开展服务评估。

**（三）项目报价**

项目资金含服务设施运营经费、服务奖补、服务资助（运营经费和服务奖补一般按一年的标准，不足一年或超过一年的按比例结算），但不含长者饭堂助餐配餐服务补贴。**服务设施运营经费**包括街综合养老服务中心（颐康中心）运营经费为40万元/年；社区颐康服务站运营经费具体以市、区民政部门文件和下拨经费为准。**服务奖补**包括，街综合养老服务中心（颐康中心）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；社区颐康服务站年度评估为优秀、良好、合格等级的，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**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。**长者饭堂助餐配餐服务补贴**根据《广州市民政局广州市财政局广州市市场监督管理局关于印发广州市老年人助餐配餐服务管理办法的通知》（穗民规字〔2024〕3号）以及《广州市残疾人联合会广州市民政局广州市财政局关于明确重度残疾人助餐配餐服务相关事项的通知》（穗残联规字〔2021〕3号）相关标准享受市级财政补贴，包括就餐补助、运营补贴和送餐补贴。服务机构应确保项目资金专款专用，如有必要，服务机构应建立共管账户，接受项目资金使用监管。

**表 1.1 服务资助经费一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **居家养老服务资助对象类型** | **服务人数（约）** | **资助金额（人/元/月）** |
| A类 | 1 | 600 |
| B类 | 116 | 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法》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.资助对象人数以及服务资助经费动态变动，根据实际服务情况进行结算。）

**表 1.2 服务资助经费一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分散供养特困资助对象类型** | **服务人数（约）** | **资助金额（人/元/月）** |
| 全失能 | 46 | 1380 |
| 半失能 | 52 | 690 |
| 全自理 | 10 | 46 |

（注：服务资助对象类型均对应最新《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，第四条生活自理能力评估要求，其中广州市老年人照护需求评估结论为“0 级”的，认定为全自理；评定为“1 级、2 级”的，认定为半自理（半失能）；评定为“3 级、4 级、5 级”的，认定为全护理（失能）。全自理、半自理（半失能）、全护理（失能）特困人员的月人均照料护理标准分别按本市最低工资标准2%、30%、60%确定。资助对象人数以及服务资助经费动态变动，根据实际服务情况进行结算。）

**二、项目需求**

**（一）项目内容**

1.根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（ 穗府办规〔2022〕13 号）、广州市地方标准《社区居家养老服务规范》等文件精神，街道(镇) 级综合养老服务中心(颐康中心)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。应当与“平安通”、辖内社工站等服务机构建立服务转介机制，满足六榕街道辖内老年人多元化、个性化的服务需求，重点为有需求的失能、失智老年人提供服务。服务项目应当根据本市基本养老服务清单进行动态调整。颐康中心每个工作日开放时间不得少于8小时，如遇特殊情况，颐康中心作为街道的应急庇护场所，应该着庇护场所要求提供相关服务、安排值守人员及24小时对外开放。

2.统筹调配与对下指导各社区颐康服务站开展运营与服务，其中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。每个社区颐康站至少配备1名专（兼职）工作人员负责运营管理（分散设置的分站须有专人负责），工作人员应具备与岗位相适应的资质条件。社区颐康服务站工作日开放时间不得少于6小时。

3.在街道支持和协助下，统筹指导与管理辖内所有社区养老服务设施，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。

4.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。

5.协助六榕街完成上级部门下达的各项关于养老服务工作的任务。

6.六榕街综合养老服务中心（颐康中心）服务评估、审计材料管理

根据《广州市民政局关于开展2023年度居家社区养老服务评估工作的通知》及市、区审计局、民政局要求，建立完善所有居家养老服务评估、审计材料。每月向街道报送服务设施服务量，并提交合同期服务自评报告，由街道或者第三方机构进行考核评估。

7.创建六榕街社区居家养老服务线上线下宣传平台

通过线上宣传和线下活动打造街道综合养老服务（颐康中心）口碑，提高社区居民对社区居家养老服务的知晓率和参与的积极性，宣传内容不应有商业盈利性质。线上宣传，建立专属的自媒体平台（如微信公众号等），推送宣传居家养老服务、活动、政策、参观调研等，每周至少推送1篇相关文章，拓展至少一个第三方自媒体平台，提升项目信息的线上阅读量。线下宣传，包括制定居家养老服务宣传手册、服务体验、现场活动讲座、社区报等，每月至少组织1次宣传活动。

**★**注：本项目采购人只提供场地,成交机构必须对所有服务场地购买公众责任险；项目产生的费用，居家养老服务涉及所需的全部设备、设施均由成交供应商提供，采购人不再额外提供设备、设施及经费。

**（二）运营设施**

运营六榕街综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站（含长者饭堂）等场地设施，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2 负责运营服务设施一览****表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **具体地址** | **面积（㎡）** | **备注** |
| 1 | 六榕街道综合养老服务中心（颐康中心）  **（含长者饭堂）** | 盘福路盘福横街7号 | 1377 |  |
| 2 | 彭家巷社区颐康服务站 | 盘福路盘福横街7号 | 220 | 该颐康站挂站颐康中心，运营经费择高按照颐康中心标准拨付 |
| 3 | 象岗山社区颐康服务站 | 解放北路934号首层 | 224 |  |
| 4 | 双井社区颐康服务站 | 双井街38号地下 | 150 |  |
| 5 | 迎寿里社区颐康服务站 | 新桥直街18号地下101房 | 150 |  |
| 6 | 司马坊社区颐康服务站 | 西华路司马街18号104房 | 150 |  |
| 7 | 嘉和苑社区颐康服务站 | 东风西路148号之二首层 | 150 |  |
| 8 | 第一津社区颐康服务站 | 第一津街9号106之一 | 150 |  |
| 9 | 兴隆东社区颐康服务站 | 百灵路2号2楼02室 | 220 |  |
| 10 | 流花湖社区颐康服务站 | 德坭新街27号101房 | 150 |  |
| 11 | 兰湖里社区颐康服务站 | 医国街111号2-3楼 | 160 |  |
| 12 | 稻谷仓社区颐康服务站 | 仓前街58号 | 150 |  |

（注：颐康中心统筹管理各社区颐康服务站（含长者饭堂）。服务机构如街道根据实际情况对上述服务设施进行调整或服务设施需改造升级，服务机构须无条件配合。）

**（三）服务区域：**广州市越秀区六榕街

**（四）服务对象：**六榕街60岁以上户籍长者、常住辖内长者

**（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**

街道（镇）综合养老服务中心（颐康中心）至少配备6名全职工作人员，另康复护理服务、护理人员与服务对象的配备比例不低于1：10。

**表3 街综合养老服务中心（颐康中心）服务指标**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **内容要求** | **服务指标** | **备注** |
| 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≥5000 |  |
| 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。 | 每年服务人次≥1500 |  |
| 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。  1.展示与介绍轮椅、助行器、生活辅助器具等常用的适老辅具并提供租赁服务；为有需求的老年人提供电话预定、线上预定、送货上门等服务。  2.租赁期满的用品应统一回收、清洗、消毒。 | 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。 | 1.文体康乐活动≥6项，如阅读、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞等；逢传统节日能够安排相应的主题活动，每年≥2次。  2.服务人次≥1500 |  |
| 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。 | 1.完成户数≥3；  2.服务人次≥50。 |  |
| 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。 | 服务人次≥50 |  |
| 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.提供临时托养。  2.长期托养床位不少于39张，入住率≥80%。 |  |
| 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≥250。 |  |
| 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、孤寡、农村留守、计划生育特殊家庭、仅与重度残疾子女共同居住的老年人，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。 | 1.服务人次≥300，或服务人次大于（含本数）本街户籍老年人数的5%。  2.参与特殊困难老年人月探访工作。 | 以长者意愿为前提，高龄独居长者原则上每周至少巡访1次； |
| 13 | 人员培训 | 1.项目负责人每年参加2次以上的机构外部培训。  2.工作人员每年在岗持续培训12学时以上，建立培训档案。 | 1.项目负责人每年参加2次以上的机构外部培训。  2.工作人员每年在岗持续培训12学时以上，建立培训档案。 |  |
| 14 | 信息化管理 | 服务数据接入广州市为老服务综合平台，配备智能设备自动采集服务数据并上传至系统，服务机构、服务设施、工作人员等信息100%准确录入系统并及时更新。 | 服务机构、服务设施、工作人员等信息100%准确录入系统并及时更新。 |  |
| 15 | 服务管理 | 制定完善的内部服务检查制度，定期检查服务执行情况并记录，每季度≥1次。 | 1.签约对象一人一档且建档100%，非签约服务对象建立花名册，至少每半年检视一次档案内容，按需更新服务档案。  2.定期进行需求调查，了解并掌握本街有服务需求的老年人数据，每年≥1次。  3.服务对象满意度调查，每半年≥1次。 |  |
| 16 | 宣传推介 | 定期组织开展线上线下居家社区养老服务推介活动，宣传本市居家社区养老服务政策。 | 1.服务宣传渠道多样，通过网站、公众号、微信群、宣传单张等形式进行服务宣传和动态更新，每月≥1次。  2.每年组织开展线下居家社区养老服务推介活动，宣传本市居家社区养老服务政策≥12次。 | 1.对于符合居家社区养老服务资助条件的长者进行100%宣传发动并做好台账记录。  2.可与社区颐康服务站共同完成 |
| 17 | 自费服务对象 | 自费对象指除《广州市居家社区养老服务管理办法》第二十四条规定的资助对象之外，自费购买服务项目的服务对象 | 服务人次≥500 |  |
| 18 | 安全管理 | 1.制定完善的消防安全管理制度；  2.制定完善的老年人服务防护制度  3.至少每周对全部场室进行一次消毒，公用物品应在使用后进行清洗、消毒，有记录。  4.定期开展应急预案演练，每年≥1次。 | 1.制定完善的消防安全管理制度，包括教育培训、防火检查、电气设备安全检查、安全疏散设备检查、灭火设备安全检查、隐患整改、应急预案等内容。  2.制定完善的老年人服务防护制度，包括噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤和自伤、食品药品误食、文娱活动意外突发事件等应急预案。  3.至少每周对全部场室进行一次消毒，公用物品应在使用后进行清洗、消毒，有记录。  4.定期开展应急预案演练，每年≥1次。 |  |
| 19 | 其他事项 | 六榕街道办事处交办的其他相关工作 |  |  |

说明：服务开展过程中，考虑客观情况确需调整相关安排计划的，需与采购人协商确定后实施。

**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≥250 |
| 2 | 助餐配餐服务 | 服务人次≥1800 |
| 3 | 生活照料服务 | 服务人次≥250 |
| 4 | 文体教育 | 服务人次≥1500 |
| 5 | 日托管理 | 服务人次≥50 |

**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登记和进行服务打卡，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工作流程，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不少于6名专职工作人员，其中具有相应从业资格的专职项目负责人1名(持社工证)，社会工作师1名，康复治疗师1名，执业医师或执业护士1名，养老护理员2名，全职人员须占人员总数70%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，应配备执业医生、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.养老服务向导应当经民政部门培训后上岗。

7.养老护理员持证率100%。

8.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；

9.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《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》《广州市养老服务条例》《广州市居家社区养老服务管理办法》《广州市老年人助餐配餐服务管理办法的通知》等各级养老服务、医疗卫生、食品安全、助餐配餐等领域法律法规及政策文件，以及相关标准开展服务，建立日常台账，接受街道、越秀区民政局等上级部门巡查抽查，如在服务过程中出现服务质量问题致使被居民投诉，投诉意见将纳入考核范围。

2.对辖区内老年人的服务覆盖率达到80%。

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、效果评估以及对服务对象的跟踪和回访。

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.服务人员应遵循职业操守，按规定开展服务。

**（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。 其中全托、家庭养老床位等基本养老服务每月最高收费（不含特需照护）不高于上年度人均可支配收入的1.3倍。

**（五）项目服务指标要求**

▲本项目中标人根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2022〕13号）、《广州市日间托老服务机构评估指标》、2025年越秀区民政局下发的各街道养老重点工作任务指标情况的规范和要求，每年完成承接项目评估指标及街道全年重点工作任务指标，除承接服务项目外，要求结合六榕街颐康中心、社区颐康服务站、社区长者饭堂服务实际需求对场地进行总体的规划、软装的布置、设备设施的配置、设施的运营等。

**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，服务机构运营满1年需向我街道提交自评报告，由我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，由我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，并严格按此要求执行。(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，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。

（六）成交机构不得利用六榕街综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站、长者饭堂等养老服务设施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，如经发现中标方情况严重，采购方可立即取消合同并按相关法律追究法律责任。

（七）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，采购人对项目费用将不作任何调整，具体以广州市有关部门颁发的文件为准。

（八）中标机构成交后签订双方服务协议，六榕街道为项目购买方，成交机构为服务提供方，协议报区民政局备案。