光塔街综合养老服务中心（颐康中心）

运营项目用户需求书

**说明：**

**1.供应商须对本项目为单位的货物及服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为响应无效。**

**2.用户需求书中，凡标有“★”的条款，必须实质性响应，不允许负偏离（不满足要求）。若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将导致其废标或投标无效。**

一、项目概况

（一）项目名称

广州市越秀区光塔街综合养老服务中心（颐康中心）运营项目

（二）服务期

本合同由2023年9月至2023年12月止,共计四个月。服务期完成后统一开展服务考核评估。

（三）项目报价

本项目属于养老服务类，为广州市越秀区光塔街综合养老服务中心（颐康中心）运营项目，项目资金为运营经费，不包含服务资助及服务项目补助经费，奖补经费根据考核评估结果和相关文件规定执行。

**表1:运营经费一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 设施名称 | 数目 | 合同期最低服务总工时 | 合同期最高服务总工时 | 合同期（2023年9月至2023年12月）采购预算 （万元） |
| 广州市越秀区光塔街综合养老服务中心（颐康中心）运营项目 | 光塔街综合养老服务中心（颐康中心） | 1 | 3663小时/合同期 | 5051小时/合同期 | ★人民币10万元，如存在前一机构延长服务期限的情况，中标单位收到采购人首笔付款后5个工作日内，根据延长服务天数支付给上一家延长服务机构。服务工时量按实际延长时间相应比例由旧两机构分配。 |
| 光塔街道社区长者饭堂 | 3 |

  ★资金来源：财政拨款，如因财政拨款未到帐或法律法规政策调整，导致采购人逾期付款或未能付款，则双方合同自动终止，采购人无需承担责任。投标人必须对本项目整体内容进行响应，只对本项目部分内容进行响应的将被视为无效响应，投标的计划服务总指标低于或高于本项目规定的服务总指标（最低指标、最高指标）的也将视为无效响应。

**表2：服务资助经费一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 居家养老资助对象类型 | 服务人数（约） | 资助金额（人/元/月） |
| A类 | 10 | 600 |
| B类 | 120 | 400 |
| C类 | 5 | 200 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 特困资助对象类型 | 服务人数（约） | 资助金额（人/元/月） |
| 全失能 | 70 | 1380 |
| 半失能 | 85 | 690 |
| 全自理 | 30 | 46 |

二、项目需求

（一）项目内容

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》、广州市街镇综合养老服务中心（颐康中心）和村居颐康服务站建设提升运营指引（试行）等，满足光塔街道户籍和居住的老年人多元化、个性化的服务需求，通过全托、日托、上门等形式，提供生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理、临时托养（喘息服务）、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、辅具租赁、家居改造、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的各项养老服务项目服务（不设临终关怀服务），以及协助光塔街完成上级部门下达的各项关于养老服务工作的任务。

**1、运营光塔街综合养老服务中心（颐康中心）。**

由成交机构运营光塔街综合养老服务中心（颐康中心），包括长者饭堂、社区颐康服务站等社区养老服务设施。为本辖区户籍及常住老年人提供养老服务向导、助餐配餐、生活照料、定期巡访、辅具租赁、平安通、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、康复护理等基本养老服务的功能，重点为有需求的失能、失智老年人提供服务。服务项目可根据本市基本养老服务清单进行动态调整。

**2、开展精神慰藉服务。**

为有需要的服务对象提供精神慰藉，包括精神支持、情感交流、关怀访视、不良情绪干预等服务，服务形式包括陪同聊天、陪同散步等。其中探访、电话访视服务对象不少于1次/周，谈话时间不少于15min/次。

**3、开展文化娱乐服务。**

娱乐活动包括室内和室外的休闲文体活动，文化活动包括老年教育、学堂讲座。工作日场所开放不少于6小时，文化康乐活动不少于5项。

**4、医疗保健、康复护理管理。**

紧密联系社区卫生医院、工疗康复站、医养结合试点和护理站开展医疗保健、康复护理服务，建立服务对象健康档案，做好服务记录，管理陪伴就医及上门医疗服务。

**5、提供家政及生活照料类服务。**

将生活照料列入基本服务项目，通过自主供给、转介服务等多种形式，提供专业化家政及生活照料服务，针对居家老年人开展上门助洁、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，拓展符合居家老年人群实际需求的服务项目，针对失能、失智、高龄等特殊老年人群推出“私人定制”的照顾服务套餐，为居家老年人提供精准化、个性化、专业化的“家政+养老”服务。

**6、开展助餐配餐服务。**

根据《广州市民政局关于印发优化城乡养老助餐配餐服务网络提升助餐配餐服务水平工作方案的通知》（穗民〔2018〕104号）、《广州市居家养老服务指导中心关于做好长者饭堂刷卡就餐工作有关事项的通知》（穗居家指导办〔2019〕1号）、《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〔2020〕15号）等文件要求以及结合街道实际情况开展助餐配餐服务，提供集中用餐和上门送餐服务，机构负责配餐点运营及管理。要求广泛宣传光塔街道助餐配餐服务，知晓率达到95%以上。建立日常台账，接受街道每月的抽查。如在助餐配餐过程中出现服务质量问题致使被居民有效投诉，投诉意见将纳入考核范围。

**7、开展安全援助及家居改造服务。**

开展街道安全援助工作，定期开展居家安全排查服务，其中辖内“平安通”服务80岁及以上办理率达到30%以上。包括“平安通”服务协助办理、紧急呼援、定期电话和上门访视、适老化家居改造、改善老年人居家安全环境,为长者提供社区居家安全危机排查和健康危机排查工作。

1. **开展日间托老及应急避护（紧急援助）服务。** 服务阵地在光塔街综合养老服务中心（颐康中心），颐康中心同时有应急

避护功能。为辖区内符合托老条件的老人提供膳食供应、个人照顾、保健康复、文化娱乐、精神慰藉、照顾服务需求调查等服务（每天开放时间不少于8小时），并建立服务档案，在极端天气为有需要的群众提供应急避护服务，服务机构负责日托室的运营及管理，探索富有特色且有效的运营模式，其中长者活动不少于1次/月、需求调查不少于1次/合同期，参照《广州市应急避护场所管理手册》管理应急避护场所，广州市气象部门公布极端天气需要24小时开放，并安排值守人员。

**9、辅具租赁服务。**

街道综合养老服务中心（颐康中心）开展推广老年用品服务，包括用品展示与咨询、租赁、回收及捐赠服务。租赁用品应符合相关产品质量标准，并定期回访，了解服务对象的使用情况。

**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，转介服务应满足以下要求：

（1）与周边社区养老服务机构建立服务转介机制；

（2）转介的机构应能提供服务对象所需服务；

（3）应与服务对象或其家属/监护人协商一致后方可转介，转介过程中，原服务机构应负责该服务的跟踪；

（4）承接服务的组织或机构应具有相关资质。

**11、临时托养（喘息服务）。**

临时托养服务应满足以下要求：

（1）临时托养服务应由有资质的养老服务机构提供；

（2）配备有医疗、护理等专业人员，能提供医疗、护理等专业服务；

（3）原则上，临时托养一次最长不超过7天，且同一老人一年申请临时托养服务的次数不宜超过4次；

（4）宜与周边社区医疗机构建立联动机制，便于及时转介。

街道综合养老服务中心（颐康中心）设置10-200张养老床位，其中护理型床位占比不低于80%，日间照料床位占比不低于10%。做好有需要居民喘息服务申请、资料审核、服务跟踪、满意度回访等工作，每季度应报送至少1次喘息服务报告。

**12、家庭服务。**

拓展特色家庭服务，发挥社工的专业优势，促进长者家庭成员积极发挥家庭功能，提高社区长者居家养老的生活质量。

**13、光塔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。每月提供1次日常性评估材料，合同期满后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。

**14、创建光塔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。（提供承诺函，格式自拟）

（二）服务设施

本项目属于服务类，运营光塔街综合养老服务中心（颐康中心）等服务场地设施，充分发挥场地设备的功能作用，以服务点为依托，为老年人开展专业化服务。

**表3：服务设施一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施名称 | 设施地址（具体到楼层） | 可使用面积（㎡） |
| 1 | 光塔街综合养老服务中心（颐康中心） | 光塔路65号三楼/光塔路67号 | 1000 |
| 2 | 观绿社区长者饭堂 | 诗书路7号103 | 150 |
| 3 | 杏花巷社区长者饭堂 | 光塔路67号首层 | 200 |
| 4 | 陶家巷社区长者饭堂 | 中山六路281号107 | 200 |

注：如街道需根据实际情况对上述服务设施进行调整，服务机构须无条件配合。

（三）服务区域

广州市越秀区光塔街道。

（四）服务对象

光塔街道60岁以上长者。

（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

服务机构为光塔街道居家养老综合服务平台配备不少于7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。街道（镇）综合养老服务中心（颐康中心）（合同期最高服务总工时为5051小时，最低服务总工时为3663小时）。

**表4：服务指标表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类别 | 服务项目 | 服务内容 | 指标单位 | 最低量化指标 | 备注 |
| 1 | 社区居家养老服务人员培训 | 社区居家养老服务人员实训 | 街道养老管理员培训 | 工时 | 39 |  |
| 街道服务机构管理人员培训 |
| 上门生活照料服务培训 |
| 助残配餐服务培训 |
| 日间托管服务培训 |
| 医疗保健服务培训 |
| 康复护理服务培训 |
| 临时托养服务培训 |
| 文化娱乐服务培训 |
| 精神慰藉服务培训 |
| 临终关怀服务培训 |
| 安全援助服务培训 |
| 2 | 居家养老服务示范 | 居家养老服务示范 | 及时掌握居家养老服务开展情况。进行服务成果展示，接待社区居家养老服务来访、参观。 | 工时 |  | 不计入服务总工时 |
| 3 | 生活照料（通用服务）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、迭被子）及其他物品。 | 工时工时 | 1928 | 由养老护理员或家政服务员提供服务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；协助保修设备及物品；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、康复治疗师、护士等专业人员提供服务 |
| 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。 |
| 3 | 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）。 |
| 4 | 助餐配餐 | 集中用餐 | 在社区长者饭堂集中用餐、打包外带。 | 工时 | 1500 | 由助餐配餐点提供服务 |
| 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；居家服务员代购后送餐上门。 |
| 5 | 康复护理 | 康复咨询 | 健康、康复咨询、康复指引。 | 工时 | 286 | 由康复治疗师、执业护士、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、拔罐刮痧。 |
| 6 | 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。 | 工时 | 120 | 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 | 常规胜利指数监测，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。 |
| 7 | 文化娱乐 | 娱乐活动 | 如棋牌、歌舞、打球、书画、阅读、太极、健康操、八段锦、茶话会、生日会、游园会等。 | 工时 | 150 |  |
| 老年教育 | 老年是课堂，如钢琴、摄影书法绘画、英语、计算机、编织、手工等。 |
| 8 | 精神慰藉 | 电话问候 | 定期电话问候、聊天、提示。 | 工时 | 400 | 服务对象需一人一档，有探访记录、回访记录。 |
| 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。 |
| 9 | 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。 | 工时 | 240 | 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。 |
| 定期巡防 | 定期上门查看、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。 | 提供 | 40人次 |  |
| 10 | 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。 | 提供提供 |  | 不计入服务总工时不计入服务总工时 |
| 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。 |
| 11 | 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。 | 提供 |  | 不计入服务总工时 |
| 12 | 日间托管 | 助餐配餐 | 午餐 | 工时 | 388 |  |
| 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 | 床位数 | 10 |
| 13 | 临时托养 | 助餐配餐 | 早餐、午餐、晚餐。 | 工时 |  |  |
| 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，监控操运动用药等。 |
| 夜间住宿 | 提供床位 | 床位数 | 10 |
| 14 | 家庭养老床位 | 家庭养老床位建设及服务 | 对辖区内户籍有需求的长者，提供适老化和智能化家居改造，并为长者上门提供专业化养老服务。为有专业养老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，纳入每天24小时动态管理和远程监护，并根据需求提供紧急援助、生活照料、康复护理等与床位相配套的全天候、全方位居家照顾服务；（一是中心需自行完善服务主体：1.在民政部门依法备案的养老服务机构和登记注册的居家养老服务社会组织，具备配餐、日托、上门服务、护理服务和24小时服务能力的社区养老服务机构，服务半径范围不超过15分钟。2.配有家庭养老床位管理和服务功能的信息化系统，服务机构做到统一评估、统一协议、统一服务流程、统一人员调度，并组建家庭养老床位专用团队，且服务需求及转介纳入越秀区智慧养老服务枢纽平台调度管理。3.具有较强的整体服务能力，能够完整地承担家庭养老床位的全部服务；能提供完整的服务团队，包括护士、护理员、康复师等，有条件的机构可配备医生；应具备医疗资源，有护理站或与医疗机构签订服务协议。二是服务内容和标准需按越秀区民政局关于印发《越秀区家庭养老床位试点工作实施方案》的通知越民[2019]96号执行。三是中心可与区民政局委托的符合资质的养老服务机构合作建设家庭养老床位。 | 家庭建床床位数 | 新建19张 | 按照《2023年越秀区各街道养老重点工作任务指标一览表 (正式版)》要求完成相应年度指标。 |

|  |
| --- |
|  |

工时计算：(1)个人合同期总工时=8小时/天\*82天=656小时；（2）项目专业服务合同期总工时=656小时\*7人=4592小时；（3）个人合同期间接服务工时=合同期会议时数+合同期培训时数=2小时/周\*17周+5小时=39小时；（4）项目合同期直接服务工时=项目专业服务合同期总工时﹣项目合同期间接服务工时﹣1名预留员工合同期服务工时=4592﹣39\*7﹣656=3663小时；（5）项目合同期最低服务工时=项目合同期直接服务工时=3663小时；项目合同期最高服务工时=项目专业服务合同期总工时×110%=4592×110%=5051小时。

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合同期最低服务总工时的75%。）

根据上表各项服务指标如实在广州市为老服务综合平台录入实际服务长者的工时。

三、服务机构和人员要求

（一）服务机构要求

1、服务机构需承诺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。

9、在同等条件下，在辖区内有1000平米以上阵地的优先。

（二）人员要求

**★**1、服务机构须为本项目配备不少于7名专职工作人员，其中具有相应从业资格的专职中心主任1名，社会工作师1名，执业医师或执业护士1名，康复治疗师1名，养老护理员2名，其他工作人员1名；服务机构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、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、服务机构提供的居家养老服务项目应严格按照广州市、区民政部门的相关政策法规和广州市地方标准《社区居家养老服务规范》的要求开展。提供的日间托老服务应严格按照（GB/T33168-2016）《社区老年人日间照料中心服务基本要求》、（GB/T33169-2016）《社区老年人日间照料中心设施设备配置》、（DBJ440100/T288-2017）《社区居家养老服务规范》的要求开展。托老机构每个工作日开放时间不得少于8小时。如遇突发情况，将作为应急庇护场所24小时对外开放。

社区大配餐服务需严格按照《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〔2020〕15号）要求，结合实际情况进行开展。建立日常台账，接受街道每月的抽查。如在助餐配餐过程中出现服务质量问题致使被居民有效投诉的，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、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

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，至服务机构运营结束后30日内，服务机构需向我街道提交自评报告，由第三方评估机构进行服务评估。对承接的服务项目评估不合格的服务机构，由街道办事处督促整改，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、付款方式

（一）运营经费

1、本项目运营经费总计人民币10万元，含人员经费、服务支持经费、专业指标经费、办公经费、设备维护经费、宣传费、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。关于本项目的购买经费标准另有新规定的，按照有关规定执行。

2、符合政府资助的居家养老服务对象服务经费按对象人数，每月根据实际服务人数进行清算。

（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，服务补助对应中标方完成的服务指标按相关规定计算。服务奖励据服务考核评估等级及相关规定执行。服务补助、服务奖励需扣除原服务机构的服务指标及服务运营期按比例结算给原服务机构的部分后，根据实际服务机构的服务情况，按合同约定方式拨付。

（三）其他事项

1、因街道使用的是财政资金，街道在前款规定的付款时间为向政府采购支

付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为街道已经按期支付。

2、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，成交机构必须无条件接受，并严格按此要求执行。（响应时需提供相关承诺函作为证明材料）

3、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。

4、服务期间如成交机构在合同结束后的服务质量评估不合格的，采购人有权解除合同以及不向成交机构做任何赔偿或补偿。在解除合同至采购人确定接替的服务机构正式履行合同前，成交机构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，成交机构应与接替的服务机构做好服务内容、相关档案等的交接工作。

5、成交机构必须按照广州市居家养老服务有关管理规定和评估标准开展服务，日间托老、助餐配餐和喘息照顾服务等涉及到低偿收费的，应与购买方、监督方协商。

★6、成交机构所有财务开支，必须符合广州市和越秀区有关规定，并接受市、区有关部门的检查、评估、审计，接受购买方的监督。（提供承诺函）。

7、成交机构不得利用光塔街综合养老服务中心（颐康中心）（含长者饭堂、社区颐康服务站）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。

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