

平度市蓼兰镇分散供养特困人员照料服务项目

需求公示

采购单位：平度市蓼兰镇人民政府

采购代理机构：青岛日扬工程咨询管理有限公司

项目名称：平度市蓼兰镇分散供养特困人员照料服务项目

编制时间：2024年5月7日

一、项目概况及预算情况

1、项目名称：平度市蓼兰镇分散供养特困人员照料服务项目

2、采购内容：通过本次采购选取1家有能力、有经验的居家供养服务机构，为平度市蓼兰镇分散供养特困人员提供照料等相关服务。

3、预算金额:140万元

二、采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，供应商成交后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

1.4 根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》要求，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，要参考包装需求标准，在采购文件中明确政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求。

2. 服务要求

2.1 项目概况

本次采购项目概况：平度市蓼兰镇分散供养特困人员照料服务项目，服务期限为1年。

★本项目为执行统一价格标准的项目。以下为平度市蓼兰镇特困人员照料护理标准（服务期内，如遇上级政策调整，自调整之月起，按照调整后标准计算）。

平度市蓼兰镇分散供养特困人员照料护理标准

类别	自理（元/人/月）	半自理（元/人/月）	不能自理（元/人/月）
农村	363	818	1089

城镇	484	1089	1452
----	-----	------	------

2.2 通过本次采购选取1家有能力、有经验的居家供养服务机构，为平度市蓼兰镇分散供养特困人员提供照料等相关服务。

★2.3 本次特困人员居家供养服务采购需执行国家《青岛市人民政府关于进一步健全特困人员救助供养制度的实施意见》（青政发【2017】20号）、《青岛市特困人员认定实施细则》（青民规〔2021〕1号）、《分散供养特困人员供养及照料护理服务协议》、《平度市民政局关于2024年特困人员救助供养的申报条件、补助标准、申报审批程序》和《平度市民政局关于印发分散特困服务机构管理办法的通知》等标准、规范，为平度市蓼兰镇特困人员提供分散供养服务。

2.4 服务对象

具有平度市户口，且在平度市蓼兰镇享受特困待遇的分散供养特困人员，服务人数约280人，动态管理，实际人数按实结算。

2.5 服务标准：成交供应商必须按照采购人要求提供相应的服务，服务标准应符合行业标准，符合采购人要求。

服务效率：服务人员应该坚守自己岗位，做事不拖拉，认真、负责，服务周到、细心。

2.6 服务内容

主要为平度市蓼兰镇分散供养特困人员提供助洁、助餐、助行、辅助照料、精神慰藉、生病就医、紧急救援等服务。具体服务如下：

2.6.1 助洁服务：

(1) 临街门外无杂草和杂物堆放。

(2) 院内物品摆放整齐（包括柴草堆放整齐或归拢在一处），无杂草、垃圾，器具等在院子内定点放置整齐，正屋门前清扫干净。

(3) 居住场所、生活器具洁净，卧室内物品摆放整齐干净，地面清洁；厨房无污垢、餐具等摆放整齐。

(4) 服务对象衣物干净、整洁；洗涤衣被、衣物缝纫修补。

2.6.2 助餐服务：

(1) 自理特困人员：生病住院时协助助餐，其他时间可不助餐。

★(2) 半自理特困人员：协助助餐形式包括制作食物、辅助进餐、送餐、代购、送水等；特困人员生病居家期间，每周助餐至少 3 次。

★(3) 不能自理特困人员：协助助餐形式包括制作食物、辅助进餐、送餐、代购、送水等；特困人员生病居家期间，每天助餐至少 1 次。

2.6.3 助行服务：扶助半自理特困人员户外活动等。

2.6.4 辅助照料：代购代送物品、帮办生活事务、辅助穿衣（不能自理特困人员）等服务。

2.6.5 精神慰藉：聊天、心理疏导，了解老人身体状况和生活状况、传统节日及特困人员生日，要按传统习惯进行慰问。

2.6.6 生病就医服务：及时掌握特困人员身体状况，特困人员生病时，在本镇范围内就医的（村居卫生室、镇街卫生院），照料服务人应为特困人员提供必要的照护服务（挂号、买药、取药、用餐、服药、缴费、精神慰藉等服务），期间监护人要履行相应的义务；在本镇范围外就医的，照料服务人及时通知监护人，监护人应为特困人员提供必要的照护服务（挂号、买药、取药、用餐、服药、缴费、精神慰藉等服务）。

2.6.7 紧急救援服务：照料服务人在开展日常照料服务时，当发现特困人员出现身体不适或其他需要救助情况时，应立即帮助特困人员联系相关救援机构。

积极引导特困人员保持个人卫生和家庭环境整洁，鼓励服务机构拓展服务内容。

2.7 服务方式

居家养老服务机构根据接受服务的分散供养特困人员的身体状况、服务需求、服务时间以及机构自身的服务提供能力核定服务内容，根据核定的服务内容与分散供养特困人员或监护人签订书面服务协议，根据服务协议制定服务计划，安排服务内容和服务人员。

2.8 服务要求

★2.8.1 工作要求：

(1) 自理特困人员：每周入户服务不低于 2 次，每次服务时间不低于 30 分钟。

(2) 半自理特困人员：每周入户服务不低于 3 次，每次服务时间不低于 1 小时。

(3) 不能自理特困人员：每天服务 1 次，每次服务不低于 2 小时。

★2.8.2 服务机构基本条件要求：

有固定的办公场所，办公场所不低于 100 平米；有专门财务管理人员，财务账目清楚；机构管理人员与实际开展的业务相适应，管理人员要按人社部门规定缴纳劳动保障。

注：供应商须提交固定办公场所的房产证明或租赁合同，并体现房屋面积（所提供的相关材料须是原件或复印件并加盖公章）。

(2) 组织架构、工作制度完善，服务流程清晰合理；应急管理预案完善，安全措施到位。

(3) 有能力为特困人员提供生活照护、精神慰藉、家政服务、必要的就诊陪护等居家照护服务；服务人员年龄 55 岁以下、持证率（养老护理证）70%以上，服务人员与照护对象配比不低于 1:15，组织应为服务人员要缴纳意外伤害保险不低于 90%。

注：供应商须承诺成交后 10 日内根据以上要求配备相关的服务人员并缴纳意外伤害保险，确保 2024 年 7 月 1 日开展服务，否则，采购人有权单方解除合同（承诺函格式自拟）。

2.8.3 服务人员素质要求：

(1) 具备护理常识、服务经验丰富、遵守职业道德、服从组织管理。

(2) 具备基本法律常识、遵纪守法、热心公益等。

(3) 无精神病史和各类传染病，身体健康。

(4) 富有爱心，对服务对象宽容、忍让。

2.8.4 服务人员服务规范要求：

(1) 仪容仪表端庄、大方、整洁。

(2) 在工作时间内应统一佩证上岗。

(3) 语调语速适当，语言简洁、准确、生动。

(4) 符合相应岗位的服务礼仪规范。

(5) 严格遵守服务上制定的行为准则。

2.8.5 其他要求

(1) 成交供应商要合理分配每月的服务时间，具体时间安排要符合服务对象需求，不得集中完成服务任务。

★(2) 本项目为执行统一价格标准的项目，采用固定价格报价，即为政府规定照料护理标准金额，高于或低于此报价按无效报价处理。

(3) 成交供应商应根据服务人员工作量、服务质量等因素合理区分工资档次，足额发放工资，不得以交纳管理费、公司培训费、服装费等各种名义予以克扣、截留。

(4) 成交供应商应自觉接受采购人及其指定人员的监督。采购人每月组织现场抽查，及时发现存在问题和不足，给成交供应商下达整改通知。成交供应商应积极配合按要求整改。每半年对成交供应商进行全面评估，履职到位，满意度达标续签合同，履职不到位，弄虚作假，满意度不达标，终止合同。

(5) 采购人有权要求成交供应商更换服务不到位、不负责任、服务对象满意度评价较差的上门服务人员。

(6) 服务组织方案应切实可行，服务项目应满足于服务对象的要求，服务项目可结合实际运营方案经采购方签章认可后变更，但不得低于招标服务时长及现有服务项目数量。

(7) 如果上级有新的政策，以上级政策为准。

(8) 为了更好的确保服务对象“生病住院治疗有陪护、生活照料服务有质量、心理疏导及时到位”，明确服务规范、服务项目、费用标准、责任履行和责任追究，本项目运行前3个月设为试运营期，在此期间根据实际情况采购人可能会对服务规范、服务项目、费用标准、责任履行和责任追究等进行相应调整。

2.9 淘汰退出机制

服务机构应严格按《分散供养特困人员供养及照料护理服务协议》进行服务，出现下列情形的取消服务资格。

(1) 被市政府有关部门及上级部门通报批评的。

(2) 因照护不到位出现负面舆情影响较大的。

(3) 10%以上服务对象不满意的。

(4) 一年内被市民政局检查抽查发现 3 次服务不到位的。

(5) 法定代表人或实际控制人或控制人违纪违法的。

(6) 服务过程中，出现服务对象不满意或投诉，经市民政局确认投诉合理，采购人应扣减服务机构针对该特困人员当月的服务费，并限期改正，情形严重或拒不整改的。

(7) 成交供应商擅自将本合同服务项目转交由协议外第三方承办的。

2.10 采购人允许偏离范围或者幅度如下：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1			
2			
.....			

★3. 商务条件

3.1 服务期限

自签订合同之日起，服务期限 1 年。本项目为延续性服务项目，采购人可以根据成交供应商履约情况，经财政部门审核同意后续签合同，履行期限为 1 年，合同累计服务期不超过 3 年。合同期内如遇上级政策调整，经费来源不能保障，服务合同即行终止。

3.2 服务地点

采购人指定地点。

3.3 付款方式

按月支付，每月服务结束后 20 日内支付（以财政实际拨付时间为准）。

3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

3.5 服务保障

成交供应商应及时周到的服务。成交供应商应在服务期内设立 24 小时服务电话，随时接受分散供养特困人员的服务请求，须在接到服务请求 0.5 小时内做出响应，1 小时内到达现场，并在规定时间内按规定标准服务完毕。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照磋商文件的要求做出实质性响应。

带“◆”标注的为可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容。

三、政府采购相关政策

1. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；
2. 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》财库〔2017〕141号；
3. 财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库〔2014〕68号）；
4. 其他政府采购制度办法。

四、论证意见

无

五、公示时间

本项目采购需求公示期限为 3 天。

六、意见反馈方式

本项目采购需求方案公示期间接受社会公众及潜在供应商的监督。

请遵循客观、公正的原则，对本项目需求方案提出意见或者建议，并请于采购需求公示期限结束前将书面意见反馈至采购人或者采购代理机构，采购人或者采购代理机构应当于公示期满 5 个工作日内予以处理。

七、项目联系方式

1、采购人：平度市蓼兰镇人民政府

地址：平度市蓼兰镇芙蓉路 37 号

联系人：王主任

电话：0532-82305656

2、采购代理机构：青岛日扬工程咨询管理有限公司

地址：平度市长江路 17 号上品广场 1 号楼 809 室

电话：18562861963

联系人：王工

八、采购需求最终以采购公告、采购文件为准。