**采购需求**

**一、项目概况：**

**说明：**

1、供应商须对本项目为单位的标的物进行整体投标，任何只对其中一部分内容进行的投标都被视为无效投标。

2、磋商文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

3、本项目对应的中小企业划分标准所属行业为： 其他未列明行业 。

**二、项目情况**

（一）项目名称

广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目

（二）项目预算

人民币130万元。

（三）服务期

共26个月，服务期内共签订两份合同，第一份合同期限为2023年12月10日至2024年12月9日，第二份合同期限为2024年12月10日至2026年2月9日。

服务期内由区民政局（及其委托机构）统一开展服务评估。

（四）项目基本情况本项目属于服务类，广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目，费用按照《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）文件执行，每个社区颐康服务站5万元/年，项目采购运营费用合计130万元。资金来源：财政拨款。

**表 项目运营经费一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 设施名称 | 数目 | 年度最低服务总工时 | 年度最高服务总工时 | 采购预算（万元/年） |
| 广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目 | 社区颐康服务站 | 12 | 20620 | 26400 | 人民币60万元 |

★供应商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。

1. 服务资助对象类型及资助金额根据广州市及天河区居家社区养老服务管理相关规定落实，服务资助经费根据实际服务情况，经民政部门审核后结算。
2. 运营社区（村）级社区养老服务设施满12个月且经服务评估评定为合格及以上等级的，根据服务评估结果及财政资金拨付情况，给予服务奖励资金。
3. 老年人助餐配餐服务补贴包括就餐补贴、送餐补贴、运营补贴，补贴根据广州市、天河区居家社区养老服务管理办法的计算，经民政部门审核后结算。

**三、服务工时报价格式**

（一）供应商应按照“附件1：首次服务工时报价表”进行服务工时报价，并附在响应文件中。

**附件1：首次服务工时报价表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **首次服务工时报价** | **备注** |
| 广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目 | 首次服务工时： 小时/年 | 每年最低服务工时量为：20620小时/年，最高服务工时量为：26400小时/年； |

（二）供应商在磋商环节应按照“附件2：最终服务工时报价表”进行服务工时报价，并附在第二次磋商报价的承诺部分。

**附件2：最终服务工时报价表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **最终服务工时报价** | **备注** |
| 广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目 | 最终服务工时： 小时/年 | 每年最低服务工时量为：20620小时/年，最高服务工时量为：26400小时/年； |

**注：本项目为固定总价项目，供应商按照项目预算进行报价，价格分按照服务工时报价计算。**

采购包1（广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目）：

**1.主要商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 共26个月，服务期内共签订两份合同，第一份合同期限为2023年12月10日至2024年12月9日，第二份合同期限为2024年12月10日至2026年2月9日。服务期内由区民政局（及其委托机构）统一开展服务评估。 |
| 标的提供的地点 | 采购人指定地点。 |
| 响应有效期 | 从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天 |
| 付款方式 | 1期：支付比例50%,第一笔费用：合同签订后15个工作日内拨付运营费用的50%(两份合同适用)；2期：支付比例50%,第二笔费用：合同签订6个月后拨付运营费用的50%(两份合同适用)。第一份合同运营费用60万、第二份合同运营费用70万。采购人每次办理支付费用前，成交供应商需提供对应金额的正式增值税发票。因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向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采购人已经按期支付。 |
| 验收要求 | 服务评估：自双方合同签订之日起，每年期末需向街道提交自评报告，由街道向区民政局（含其委托机构）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，由区民政局、街道督促整改后仍不合格的服务机构，购买方有权终止合同，服务机构在2年内不得参与广州市政府购买社区居家养老服务项目招投标。 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 |  |

**2.技术标准与要求**

| 序号 | 核心产品（“△”） | 品目名称 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 分项预算单价（元） | 分项预算总价（元） | 所属行业 | 技术要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | 养老服务 | 广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目 | 项 | 1 | 1300000.00 | 1300000.00 | 其他未列明行业 | 详见附表一 |

**附表一：广州市天河区石牌街社区颐康服务站运营管理采购项目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 具体技术(参数)要求 |
|  | 1 | **一、功能定位**村居颐康服务站是由镇人民政府、街道办事处设置的社区（村）级社区养老服务设施，与街镇综合养老服务（颐康中心）共同形成辖区内“1+N”服务网络，为街镇所有有需求的老年人提供养老服务向导、居家上门、日间照料、助餐配餐、文体教育等养老服务。**二、建设标准**（一）场地要求。村居颐康服务站建设内容包括房屋建筑及建筑设备、场地和基本装备，建筑和设备应符合消防等安全质量、适老化和无障碍设施要求，符合国家、省、市养老服务机构相关政策和标准规范。宜设在首层，且相对独立，有方便的对外出入口；若设在二层及以上楼层的，应符合适老化和无障碍设施要求。应根据建设规模合理设置日间照料、文体教育、助餐配餐、养老服务向导等基本功能。与其他公共服务设施共用场地的村居颐康服务站应保持相对独立，避免干扰。场地要突出党建元素，内部张贴党建宣传内容。（二）设施配置。根据实际服务需求及场地面积，配置灭火器材、应急照明、紧急疏散指示等安全保障设施，配备桌椅、电视、音响、空调、棋牌、健身器材、订阅书刊、杂志。铺设网络线路，购置电脑、移动终端、刷卡器等设备，保证数据实时上传广州市为老服务综合信息平台。提供助餐配餐服务的应添置餐具、消毒柜、冰箱、微波炉、留样柜等设备。若设午休室，配备适合老年午休的床或椅以及必要的配套设施。**三、服务内容**（一）基本服务。按照本市居家社区养老服务政策、基本养老服务清单、服务规范的要求，提供养老服务向导、居家上门、日间照料、助餐配餐、文体教育等基本服务项目。各区或街道办事处、镇人民政府可将定期巡访委托村居颐康服务站运营机构开展。（二）拓展服务。根据周边老年人需求开展康复护理、医疗保健、心理慰藉等个性化普惠型养老服务项目。**四、运营管理**（一）运营要求。1.村居颐康服务站原则上委托给具备独立法人资格的社会力量运营管理，并纳入所属街镇的颐康中心进行统一管理。已委托运营且合同未到期的，通过谈判或合同到期后再纳入颐康中心统一运营。暂不具备条件的，可由镇政府（街道办事处）或村委会（居委会）自主运营管理，并逐步委托社会力量运营。2.颐康中心、村居颐康服务站由不同运营主体运营的，应在镇人民政府、街道办事处指导下签订协议，明确颐康中心对颐康服务站的统筹指导、业务指导、人才培训、服务转介以及双方权利义务等事项。3.村居颐康服务站运营机构应认真履行主体责任，严格执行消防安全、食品安全、医疗卫生、特种设备等相关法律法规及政策规定，建立健全安全管理及感染防控制度，制定突发事件应急预案，定期开展安全隐患自查评估，及时消除安全隐患，确保安全运营。（二）服务要求。村居颐康服务站开展养老服务应符合国家、省、市社区居家养老服务相关政策规定及服务标准。开放时间为工作日，每天开放时间不少于6个小时，鼓励法定节假日开放。每月制定并发布活动安排。每年组织老年人集体活动不少于6次，每次活动不少于20人参加。村居颐康服务站应结合党员进社区等各类活动，大力开展为老志愿服务。每年组织志愿者上门服务或在站点活动10次以上，服务时数不少于200小时。（三）人员配备。聘请1名或以上专（兼）职工作人员负责日常管理（分散设置的各分站须有专人负责）,工作人员应具备与岗位相适应的资质条件。提供助餐配餐的应具备有效健康证明，提供医疗保健和康复护理服务的应具备医护和康复执业资格等证明。（四）收费管理。村居颐康服务站实行普惠型收费，其中养老服务向导、文体活动、受委托的定期巡访等服务项目免费提供。运营方应主动公开服务项目和收费标准，张贴在服务场所醒目位置，接受民政、价格、市场监管等部门和社会公众的监督。设立日常经费开支记录和明细帐簿，服务项目、收费标准等必须公开张贴，收支情况每半年公示一次，接受社会监督。（五）信息管理。村居顾康服务站建成后，镇人民政府、街道办事处应及时在广州市为老服务综合信息平台录入设施的基础信息（由原星光老年之家或老年人活动站点转化成的颐康服务站应备注原有设施属性），并加强日常信息的管理维护，作为后续运营扶持、监督管理等的依据。 |
|  | 2 | **五、具体服务内容****（一）项目服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **详细标准** |
| **设施设备条件** |
| 1 | 标志与信息公开 | 设施周边的路口或道路有清晰 、显眼的位置指引。 |
| 2 | 在外墙或服务大厅公示登记证书 、组织架构、服务项目及收费标准、服务流程、服务时间、服务电话、主管部门投诉电话等信息。 |
| 3 | 前台或门口显眼位置放置种类齐全 、数量充足的宣传资料，包含居家社区养老服务、助餐配餐、家庭养老床位、平安通、银龄安康保险、长护险、公办养老机构轮候等，并根据最新政策规定进行调整。 |
| 4 | 功能区划分与设备配置 | 公共区域配置监控系统 ，设置视频监控标志，所有监控画面正常显示，视频资料保存30天以上。 |
| 5 | 卫生间及老年人活动区域应设置紧急呼叫装置 ，设备正常运作。 |
| 6 | 明显位置张贴逃生路线图 ，消防通道保持畅通无阻碍物 ，消防设备(如灭火器、防烟面具)均在有效期内并有定期检查记录。 |
| 7 | 服务咨询区有“养老服务向导”标识，配有咨询服务座位、纸笔、放大镜等。 |
| 8 | 配备2种以上康复训练器材，如肩梯、平行杠、手功能组合训练箱、下肢训练站立架、肌力训练器等，并在明显位置设置使用说明。 |
| 9 | 配备应急使用的轮椅、拐杖、急救箱等，急救箱内药品均在有效期内且列有药品清单。 |
| 10 | 配备文体康乐活动和教学设备 ，有6种以上康乐文化类用品(如乐器、棋、牌、积木、拼图、手工等)。 |
| **人员配备** |
| 11 | 制度建设与劳动保障 | 制定详细完善的人事管理制度 ，含岗位说明书、聘用管理、薪酬与社保、考勤与休假、人员培训、绩效考核等内容。 |
| 12 | 专职人员100%签订了劳动合同，兼职人员100%签订了劳务合同。 |
| 13 | 人员队伍 | 按照运营合同要求配备工作人员。 |
| 14 | 工作人员每年在岗持续培训 12学时以上，建立培训档案。 |
| **管理水平** |
| 15 | 服务管理 | 服务协议签订规范，明确服务项目、服务时间与频次、收费价格、人身财产安全、法律责任等内容，并为服务对象制定服务方案。 |
| 16 | 签约对象一人一档且建档率 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。 |
| 17 | 制定投诉管理制度，明确投诉处理流程。设有意见箱或意见簿，至少每月统计一次意见 ，有相关跟进记录。 |
| 18 | 安全管理 | 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。 |
| 19 | 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。 |
| 20 | 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。 |
| 21 | 宣传推介 | 每年组织开展线下居家社区养老服务推介活动不少于3次，宣传本市居家社区养老服务政策。 |
| 22 | 在百度地图、腾讯地图和高德地图等主流地图软件上完善服务设施信息。 |
| 23 | 价格管理 | 在运营协议中与服务委托方约定实行普惠型收费和调整收费价格的程序，并严格按协议约定执行。 |
| 24 |  | 服务机构会计、出纳分设岗位，由不同人员担任，会计人员具备职业资格，岗位职责明确。 |
| 25 | 财务管理(12分) | 全部资金列入符合规定的单位账簿。 |
| 26 | 财务各项支出审批符合财务管理制度和规定程序，有清晰的经费预算、费用报批、物资采购等程序。 |
| 27 | 服务项目相关经费单独核算，做到专款专用，**独立核算，**详细记录服务收支情况。 |
| **服务质量** |
| 28 | 养老服务向导 | 服务要求 | 协助有需要的老人进行服务申请、查询或转介。 |
| 29 | 养老服务向导员熟悉相关政策内容，能及时、准确回应咨询问题。 |
| 30 | 服务成效 | 每年（12个月）服务人次≥200，或服务人次大于(含本数)所在镇街户籍老年人数的2% |
| 31 | 助餐配餐服务 | 服务要求 | 按照本市助餐配餐服务政策规定及地方标准《居家社区养老-助餐配餐服务规范》(DB 4401/T 214-2023) ，规范开展服务。 |
| 32 | 服务成效 | 每年（12个月）服务人次≥400 ，或服务人次大于(含本数)所在镇街户籍老年人数的4% 。 |
| 33 | 生活照料服务 | 服务要求 | 按照广州市地方标准《社区居家养老服务规范》(DB4401/T82—2020)开展服务。 |
| 34 | 服务成效 |  每年（12个月）服务人次≥100 ，或服务人次大于(含本数)所在镇街户籍老年人数的1%。 |
| 35 | 文体教育 | 服务要求 | 开展的文体康乐活动≥6项，如阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞等。 |
| 36 | 服务成效 |  每年（12个月）服务人次≥500 ，或服务人次大于(含本数)所在镇街户籍老年人数的6%。 |
| 37 | 日间托管 | 服务要求 | 每日有相对固定的活动安排。 |
| 38 | 服务成效 |  每年（12个月）服务人次≥50 ，或服务人次大于(含本数)所在镇街户籍老年人。 |
| **社会信誉** |
| 39 | 民政部门评价 | 区民政部门日常检查无发现问题的，视问题数量、问题严重情况、整改情况等。 |
| 40 | 若区民政部门专项监督抽查发现问题需能按时整改。 |
| 41 | 服务委托方评价 | 能够按时完成项目协议约定的服务内容。 |
| 42 | 在采购人自行开展的监督检查工作中无发现问题。 |
| 43 | 主动向委托方汇报工作 ，定期提交相关情况总结。 |
| 44 | 积极配合服务委托方开展居家社区养老服务工作。 |
| 45 | 合同期中无收到对服务机构的有效投诉。 |
| 46 | 政府部门审计无发现财务问题。 |
| 47 | 无因工作出现问题被媒体曝光，造成恶劣影响。 |
| 48 | 服务对象评价 | 服务对象满意度≥90%。 |

**（二）服务设施**现有服务场地设施，需充分发挥场地设备的功能作用，承接好服务设施运营现状，以社区服务点为依托，为老年人开展专业化服务。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **设施地址****（具体到楼层）** | **可使用面积（㎡）** |
| 1 | 穗园社区颐康服务站 | 广州市天河区石牌街天阳路138号 | 约200㎡ |
| 2 | 南大社区颐康服务站 | 石牌街石牌东路127号综合服务中心1楼 | 约150㎡ |
| 3 | 东海社区颐康服务站 | 石牌西横街6号之8 | 约150㎡ |
| 4 | 南苑社区颐康服务站 | 黄埔大道西465号105房 | 约150㎡ |
| 5 | 东城社区颐康站 | 五山路116号104房 | 约150㎡ |
| 6 | 龙口东社区颐康站 | 五山路141号 | 约150㎡ |
| 7 | 鸿景园社区颐康站 | 龙口东路368号5楼 | 约150㎡ |
| 8 | 暨大社区颐康站 | 明湖苑26栋101房 | 约150㎡ |
| 9 | 瑞华社区颐康站 | 五山路265号6楼 | 约250㎡ |
| 10 | 华标社区颐康服务站 | 石牌街龙口东路327号首层 | 约150㎡ |
| 11 | 龙口花苑社区颐康服务站 | 石牌街龙口西路龙盛街68号首层 | 约150㎡ |
| 12 | 绿荷社区颐康服务站 | 石牌村和喜里1号1楼 | 约150㎡ |

**（三）服务对象**：街道辖内所有有需求的老年人，以享受政府资助的居家养老服务的老年群体作为重点对象，服务率须达到100 %；同时发展区域内的老年群体成为服务对象，覆盖率须达到100%。**（四）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。 |
|  | 3 | **六、付款方式**（一）运营经费。本项目26个月运营经费总计130万元人民币。含人力成本、设备维护、水电燃气等项目开展而产生的费用。（二）本项目经费支付方式。1.第一份合同（运营费用60万）：（1）第一笔费用：合同签订后15个工作日内拨付运营费用的50%；（2）第二笔费用：合同签订6个月后拨付运营费用的50%2.第二份合同（运营费用70万）：（1）第一笔费用：合同签订后15个工作日内拨付运营费用的50%；（2）第二笔费用：合同签订6个月后拨付运营费用的50%。采购人每次办理支付费用前，成交供应商需提供对应金额的正式增值税发票。因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向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采购人已经按期支付。（三）服务对象资助经费及服务项目奖补经费。服务对象资助经费、服务项目奖补经费等政策法规规定的其他经费，按照具体政策执行。服务资助经费根据实际服务情况经民政部门审核后结算，服务奖补费用以实际评估等级结算。 |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。 |