

磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

3.1、采购项目概况

为更好地满足特殊困难老人养老服务需求，提升困难群众的获得感、安全感和幸福感，成都市新都区人民政府新繁街道办事处拟采用竞争性磋商方式选择两家供应商提供家庭照护床位后续服务。本次采购项目共 2 个包件。

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额(元): 190,000.00

采购包最高限价(元): 189,600.00

序号	标的名称	数量	标的金额(元)	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	家庭照护床位后续服务	1.00	189,600.00	项	其他未列明行业	否	否	否	否

采购包 2:

采购包预算金额(元): 200,000.00

采购包最高限价(元): 192,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额(元)	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	家庭照护床	1.00	192,000.00	项	其他	否	否	否	否

	位后续服务				未列明行业				
--	-------	--	--	--	-------	--	--	--	--

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：家庭照护床位后续服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标						
	1	<p>(一) 项目概述</p> <p>为更好地满足特殊困难老人养老服务需求，提升困难群众的获得感、安全感和幸福感，成都市新都区人民政府新繁街道办事处拟采用竞争性磋商方式选择一家供应商提供家庭照护床位后续服务。</p> <p>(二) 服务范围</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>区域</th> <th>人数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>锦苑社区、 青河村、汪家村</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table> <p>★ (三) 服务人数及补贴标准</p> <p>1. 家庭照护床位后续服务共计 18 人（其中低保轻度 5 人每人每月 700 元、低保中度失能 7 人每人每月 1100 元、分散特困轻度 5 人每人每月 700 元，分散特困中度失能 1 人每人每月 1100 元），月度补贴资金 15,800.00 元，全年补贴资金 189,600.00 元。</p> <p>2. 具体规定参照成都市政府办公厅《成都市新都区民政局关于印发成都市新都区家庭照护床位后续服务工作实施方案的通知》（新都民通〔2023〕67 号）执行，期间补贴标准如遇上级文件调整的，从其规定。供应商应为以上服务人员提供服务，应遵守以上补贴标准，最终服务费用</p>	包号	区域	人数(人)	1	锦苑社区、 青河村、汪家村	18
包号	区域	人数(人)						
1	锦苑社区、 青河村、汪家村	18						

根据服务人数、频次及月份进行结算。

★（四）服务内容及单价限价

序号	服务内容			服务标准	单价限价
1	生活照料服务	个人清洁照护	洁面	为老人清理面部，洗脸、刮胡须等，注意清洁卫生。	男：10元/次 女：5元/次
2			理发	按照老人意愿修剪，美观整齐，老人满意。	30元/次
3			洗头	给老人洗头时水温适宜、力度适中，洗后应及时为老人吹干头发。	男：20元/次 女：25元/次
4			洗脚	洗脚应根据气候状况和老人身体状况，选择适宜的温度，确保老人舒适、	20元/次

						安全。	
		5			全身擦浴	全身擦浴时应根据气候状况和洗浴条件，注意为老人防寒保暖、防暑降温，做好安全防护，助浴时应有老人家人陪同。	轻度、中度失能：50元/次；重度失能：60元/次。
		6			会阴部及肛周照护	应根据气候状况和洗浴条件，注意为老人防寒保暖、防暑降温，做好安全防护。	轻度、中度失能：50元/次；重度失能：60元/次
		7			剪甲	修剪指（趾）甲时应按照老人意愿，确定修剪的长度和形状，以老人舒	15元/次

					适 为 宜。	
		8	排泄照 护	排泄照 料应尊 重老人 人格， 选择适 当的排 泄方式 和 用 具，避 免排泄 物污染 老人身 体衣裤 及周围 环境。 使用助 便器应 及时倾 倒排泄 物并对 用具进 行 消 毒。	60 元/ 次	
		9	体位转 移	充分运 用翻身 法、起 床法、 移向床 头法、 从卧位 到 坐 位、从 坐位到 站立、 轮椅与 床、轮 椅与坐 厕等之 间的转 换，做 好安全 防护。	40 元/ 次	

		10	穿脱衣物	为老人穿脱衣物，注意整洁。	15元/次
		11	睡眠照护	通过智能化设备监测保障老年人安稳睡眠。	15元/次
		12	膳食服务	送餐服务 送餐应按要求及时送达，送餐用具应清洁、卫生、保温，防止污染。	上门费 8元/次,1荤1素1汤: 15元/次;2荤1素1汤: 20元/次。
		13	进食照护	喂饭时应符合老人实际生理状况，助餐用具卫生、进餐速度适当。	15元/次
		14	清洁卫生服务	环境消毒灭菌 老人所居住环境及住房周围环境消毒	25元/次

			菌。	
	15	卫生打扫（住房内打扫；屋外院坝打扫。）	住房内打扫：保洁后的居室整洁美观、目测无尘土、空气清新无异味；保洁后的家庭生活设施和物品、家具应整齐有序，清洁无灰尘，玻璃干净明亮、无污渍；保洁后地面无垃圾，家具清洁无灰尘。屋外院坝打扫：根据院坝实际情况清理垃圾，归类整理杂物，兼顾美观。	住房内打扫 50 元 / 次；屋外院坝打扫 25 元 / 次。
	16	油烟机	抽油烟机	40

			清洗 (表面 清洗)	保洁应 采用专 业清洁 技术， 清洁后 能正常 使用。	元/ 次
	17		上门洗 涤	1. 洗涤 前服务 人员应 当面与 老人或 其家属 查验送 洗衣物， 明确相 关事项。 贵重衣 物不在 洗涤服 务范围 内。 2. 洗涤 应分类 洗涤衣 物并做 到洗净、 晾晒。	50 元 / 缸 (洗衣 机水 洗) 或手 洗单衣 5元一 件，厚 衣15 元一 件，床 单、被 套20 元一 件，窗 帘40 元一 副。
	18	医疗 护理 服务	健康体 检	给老人 检测血 压、体 温等指 标，宣 讲预防 保健知 识。	30 元/ 次
	19		用药提 醒、协 助服药	提醒需 要服药 的老人	10 元/ 次

				注意时间，确保其按时服药。指导或协助服务对象准备口服药物，防止误服、漏服、错服。	
		20	康复辅助器具适配和使用训练	指导使用训练助行器、康复器具： 做好清洁消毒，确保安全规范，提升老年人自理能力，改善伤残人士生活质量。	40元/小时
		21	康复按摩	根据按摩的不同部分，科学运用不同的按摩手法，力度适中，随时注意	30元/次

			老人的反应，避免造成意外伤害。	
		22	肢体理疗（30分钟）	与老人有效沟通，根据老人实际需求进行理疗服务。 30元/次
		23	艾灸	1. 了解老人身体基本情况。 2. 根据老人身体情况，实施相应的灸法。 3. 施灸过程中，随时询问老人有无灼痛感，及时调整。 50元/次、≥30分钟
		24	肺功能锻炼	1. 根据老人情况制定锻炼方法。 2. 对老人进行训练指导。 20元/次、≥10分钟
		25	头疗服务	1. 手法熟练， 30元/

				力度大小根据穴位点和反射区的感应大小施力。 2. 对不同体质的老人，应注意调整刺激强度。	次、 ≥20分钟
		26	手部经络疏通	1. 服务后老人手部疼痛会得到明显的缓解。 2. 调整身体气血平衡，改善老人身体状态。	40元 / 次、 ≥20分钟
		27	颈部经络疏通	1. 服务后老人肩颈疼痛会得到明显的缓解。 2. 调整身体气血平衡，改善老人身体状态。	40元 / 次、 ≥20分钟
		28	心理支持 陪同聊天（30分钟）	1. 根据老人的情感需要，与	30元 / 30分钟

			服务	<p>老人进行交流沟通，使老人心情愉悦。</p> <p>2. 服务人员与老人交流沟通时，应随时观察老人的情绪变化，对不良情绪及时进行疏导，保持老人的自信状态。</p> <p>3. 鼓励老人表达自身感受，及时给予反馈和支持。</p> <p>4. 尊重并保护老年人的隐私。</p>	
		29	委托服务	代缴费用、代购物品	<p>1. 代办服务范围一般为日常生活事务，代购物品</p> <p>2 公里内一次8元，超出2公</p>

				前应按老人要求确认所购物品的种类、数量、品牌、价位。 2. 代办服务后应及时将物品、相关证件和票据、剩余钱款及资料等交还老人，并当面点清钱物、证件、票据等。	里每公里增加1.5元。
		30	陪行服务（30分钟）	1. 助行服务一般在老人住宅小区及周边区域内； 2. 助行服务应随时注意途中安全； 3. 陪同介助老人、介护老人外出，应选择	25元/30分钟

				适合老人的出行器械（器具）和出行方式，使用助行器时应按助行器具的使用说明进行操作，保证老人舒适安全。		
		31	陪同就医	陪同老人就医时应注意搀扶老人，协助检查，需帮助老人缴费取药的，应当当面清点钱物、票据和药品等，做到票据、药物相符。	30元/小时（路费由老人承担）	
		32	信息化服务	紧急救援	现场或远程响应，联系各相关方面对老人进行紧急救援	50元/次

			急 救 援。	
	33	其它 服务	用气安 检 1. 检查 燃气管 理系统 是否漏 气及煤 气报警 探头是 否正常 工作、 管道是 否严重 锈蚀。 2. 使用 软管是 否合格 、是否 自行增 加了用 气设施。	25 元/ 次
	34		水电安 检 1. 测试 漏电开 关是否 有效灵 敏、可 靠。 2. 检查 开关能 否正常 接通和 切断电 源，断 开配电 箱内总 电源开 关。 3. 检查 有无接 线松动 ，规整 线路。	25 元/ 次

					<p>4. 检查灯座是否老化、损坏。</p> <p>5. 检查照明开关面板、插座面板是否老化、损坏。</p> <p>6. 检查开关是否过负荷。</p> <p>7. 检查水龙头是否堵塞，水压是否正常、是否影响热水器正常点火，并清洗水龙头滤网。</p> <p>8. 阀门有无锈蚀，阀门开关是否灵活，有无跑冒滴漏。</p> <p>9. 检查地漏是否堵塞，排水是否畅通。</p>	
--	--	--	--	--	---	--

		35	生活设施维修	日常帮助养护,及时修护已经损坏的生活器具,保障能够正常使用。	30元/次 (材料费自理)
		36	安装灯泡等	安装灯泡、水龙头、开关 (材料费自理)。	5元/次
		37	疏通下水	按需及时上门疏通,疏通后能正常使用。	30元/次
		38	读书读报(30分钟)	1. 根据老人的要求选择要阅读的书籍、报纸。 2. 书籍、报纸的内容要积极向上。	20元/次、 ≥30分钟
		39	助农	根据老人需求协助老人做农活。	30元/次
注:服务对象在补贴标准范围内根据实际需求选择以上服务					

项目，超出补贴标准部分由服务对象自行承担。采购人将对服务内容考核，每季度考核一次，老年人满意度不低于95%（包括95%），则采购人全额支付该季度服务费用；若满意度低于95%，则每降低一个百分点，扣除500元，如考核满意度不足80%的，采购人有权终止服务合同。具体考核细则由采购人确定。

（五）服务要求

1. 供应商应设有24小时服务热线和工作机制，能24小时接收和处理服务对象的求助和信息管理系统的风险提示信息，并提供相关服务，原则上服务半径中心城区不超过15分钟，偏远农村地区不超过30分钟。

★2. 提供服务的从业人员应与服务机构签订劳动合同或劳务协议，服务机构应定期对从业人员开展健康体检，并为从业人员购买相关意外保险。（供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）

★3. 提供服务的专业人员应具备相应的知识和技能。（供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）

4. 供应商应具备满足服务所需的设施设备，例如：轮椅、助行器、坐便器等基础服务设备，医药箱、血压计、血糖仪、体温计等体检设备。

★5. 供应商应自觉接受并配合行业主管部门监督管理，无不良信息记录。（供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）

6. 供应商应根据服务对象综合评估结果，依照服务对象实际

		<p>服务需求，在取得服务对象或其监护人同意后签署服务协议，明确照护服务计划、服务内容、服务时间、服务频次、服务费用、权利义务、风险分担机制、争议纠纷解决途径等。</p> <p>★7. 供应商按照签署的服务协议提供相应服务，服务费为固定单价，并报区民政局备案。供应商提供其他有偿服务的，具体由供应商与服务对象协商确定，不得收取押金等其它相关费用。 （供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）</p> <p>★8. 供应商依法依规开展服务，采取1对1上门服务，服务应纳入信息平台全过程监管，服务台账及时上传“新都区智慧养老云平台”，确保服务记录可追踪。 （供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）</p> <p>9. 服务期间，服务对象选择服务内容以外的其他服务项目，需与供应商重新制订服务计划和补签服务协议，具体服务项目由供应商根据服务对象实际情况制定，且收费标准不得高于市场价且须经采购人同意。</p> <p>★10. 服务期间，供应商所提供的服务人员应当尊重服务对象隐私，因服务人员过错引起的一切人身、财产安全由供应商自行承担。 （供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）</p> <p>（六）其他要求</p> <p>★1. 供应商应为本项目配置2名服务人员，人员须具备护士证或护理证或社工证（提供证书复印件）。</p> <p>2. 供应商需提供服务方案，方案包含：</p>
--	--	---

(1) 服务理念和目标：①服务定位；②服务理念；③服务目标。

(2) 组织机构：①项目管理机构设置；②管理制度；③内部管理的职责分工。

(3) 项目现状分析：①工作重点、难点分析；②解决思路及应对措施。

(4) 实施方案：①服务流程；②投诉处理机制；③争议解决办法。

(5) 质量控制方案：①质量控制措施；②质量管理体系。

(6) 应急方案：①服务人员突发情况处理方案；②节假日应急服务处理方案。

(7) 安全文明措施：①安全管理体系及安全目标；②安全措施；③文明管理制度；④安全防范重点。

(七) 商务要求

1. 服务期限：自合同签订之日起一年。

2. 服务地点：采购人指定地点。

3. 付款方式：签订合同后 10 个日历天内支付预付款，预付款为最高限价的 40%，剩余服务费用按季度等比例支付。预付款的扣回方式：按季度同等比例扣回，即从每季度应付未付总额中，扣回 10% 的预付款后，再将剩余款项据实支付给成交供应商。本项目以成交供应商实际提供的服务数量以及考核结果为准，以固定单价为标准，据实结算每季度费用，但不得超过本项目预算金额。付款采取银行转账方式，按季度进行支付。采购人每次支付服务费前，成交供应商应提供合法有效完整等额的增值税完税发票。采购人在收到成交供应商发票后 10 个日历日内支付服务费，如成交

		<p>供应商提供发票时间迟延，则采购人延迟付款，且采购人不承担延迟付款的责任（付款方式以此处为准）。</p> <p>4. 报价要求：本项目要求填报综合折扣率；即：实际结算金额=单价限价×（1-折扣率）×实际次数【（如：供应商填报的综合折扣率为10%，理发最高限价为30元/次，则理发实际结算金额为：30元×（1-10%）×实际次数】，供应商的折扣率存在负数、超过百分之百或有多个报价（折扣率）的情形，响应文件按无效处理。本项目以采购人实际采购数量为准，以固定单价方式签订采购合同，支付金额按照实际采购数量据实结算，但不得超过本项目预算金额，单价按折扣率计算后四舍五入保留小数点后两位。</p> <p>5. 验收标准：按照相关法律法规的要求、磋商文件的服务内容及服务要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。</p> <p>6. 验收办法：成交供应商与采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。</p> <p>注：以上带“★”号条款及商务要求为本次采购项目的实质性条款，不允许负偏离，否则响应文件作无效处理。本项目“★”号条款明确要求提供证明材料或承诺函的，以提供的证明材料或承诺函为准判断是否偏离；未明确要求提供证明材料或承诺函的，以供应商服务需求偏离表的响应情况为准；商务要求以商务偏离表响应情况为准。</p>
--	--	--

采购包 2:

标的名称：家庭照护床位后续服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标										
	1	<p>(一) 项目概述</p> <p>为更好地满足特殊困难老人养老服务需求，提升困难群众的获得感、安全感和幸福感，成都市新都区人民政府新繁街道办事处拟采用竞争性磋商方式选择一家供应商提供家庭照护床位后续服务。</p> <p>(二) 服务范围</p> <table border="1"><thead><tr><th>包号</th><th>区域</th><th>人数(人)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2</td><td>博钰社区、兴堰村、天君村、黄泥村</td><td>20</td></tr></tbody></table> <p>★(三) 服务人数及补贴标准</p> <p>1. 家庭照护床位后续服务共计 20 人（其中低保轻度 10 人每人每月 700 元、低保中度失能 3 人每人每月 1100 元、低保重度失能 1 人每人每月 1500 元；分散特困轻度 6 人每人每月 700 元），月度补贴资金 16,000.00 元，全年补贴资金 192,000.00 元。</p> <p>2. 具体规定参照成都市政府办公厅《成都市新都区民政局关于印发成都市新都区家庭照护床位后续服务工作实施方案的通知》（新都民通〔2023〕67 号）执行，期间补贴标准如遇上级文件调整的，从其规定。供应商应为以上服务人员提供服务，应遵守以上补贴标准，最终服务费用根据服务人数、频次及月份进行结算。</p> <p>★(四) 服务内容及单价限价</p> <table border="1"><thead><tr><th>序号</th><th>服务内容</th><th>服务标准</th><th>单价限价</th></tr></thead><tbody></tbody></table>	包号	区域	人数(人)	2	博钰社区、兴堰村、天君村、黄泥村	20	序号	服务内容	服务标准	单价限价
包号	区域	人数(人)										
2	博钰社区、兴堰村、天君村、黄泥村	20										
序号	服务内容	服务标准	单价限价									

		1	生活照料服务	个人清洁照护	洁面	为老人清理面部，洗脸、刮胡须等，注意清洁卫生。	男：10元/次 女：5元/次
		2			理发	按照老人意愿修剪，美观整齐，老人满意。	30元/次
		3			洗头	给老人洗头时水温适宜、力度适中，洗后应及时为老人吹干头发。	男：20元/次 女：25元/次
		4			洗脚	洗脚应根据气候状况和老人身体状况，选择适宜的温度，确保老人舒适、安全。	20元/次
		5			全身擦浴	全身擦浴时应根据气候状况和洗浴条件，注意为	轻度、中度失能：50元/

					老人防寒保暖、防暑降温，做好安全防护，助浴时应有老人家人陪同。	次； 重度失能： 60元 / 次。
		6		会阴部及肛周照护	应根据气候状况和洗浴条件，注意为老人防寒保暖、防暑降温，做好安全防护。	轻度、 中度失能： 50元 / 次； 重度失能： 60元 / 次
		7		修剪指甲	修剪指（趾）甲时应按照老人意愿，确定修剪的长度和形状，以老人舒适为宜。	15元 / 次
		8		排泄照护	排泄照料应尊重老人人格，选择适当的排	60元 / 次

				泄方式和用具，避免排泄物污染老人身体衣裤及周围环境。使用助便器应及时倾倒排泄物并对用具进行消毒。	
		9	体位转移	充分运用翻身法、起床法、移向床头法、从卧位到坐位、从坐位到站立、轮椅与床、轮椅与坐厕等之间的转换，做好安全防护。	40元/次
		10	穿脱衣物	为老人穿脱衣物，注意整洁。	15元/次
		11	睡眠照护	通过智能化设备监测	15元/次

			保障老年人安睡睡眠。	
12	膳食服务	送餐服务	送餐应按要求及时送达,送餐用具应清洁、卫生、保温,防止污染。	上门费 8 元 / 次,1 荤 1 素 1 汤: 15 元 / 次;2 荤 1 素 1 汤: 20 元 / 次。
13		进食照护	喂饭时应符合老人实际生理状况,助餐用具卫生、进餐速度适当。	15 元 / 次
14	清洁卫生服务	环境消毒灭菌	老人所居住环境及住房周围环境消毒灭菌。	25 元 / 次
15		卫生打扫(住房内打扫;屋外院坝打扫。)	住房内打扫:保洁后的居室整洁美观、目测无	住房内打扫 50 元 / 次;屋外

				<p>尘、空气清新无异味；保洁后的家庭生活设施和物品、家具应整齐有序，清洁无灰尘，玻璃干净明亮、无污渍；保洁后地面无垃圾，家具清洁无灰尘。屋外院坝打扫：根据院坝实际情况清理垃圾，归类整理杂物，兼顾美观。</p>	院坝打扫 25元/次。
		16	油烟机清洗（表面清洗）	<p>抽油烟机保洁应采用专业清洁技术，清洁后能正常使用。</p>	40元/次
		17	上门洗	1. 洗涤	50

			涤	前服务人员应当面与老人或其家属查验送洗衣物，明确相关事项。贵重衣物不在洗涤服务范围内。 2. 洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒。	元 / 缸 (洗衣机水洗) 或手洗单衣 5 元一件，厚衣 15 元一件，床单、被套 20 元一件，窗帘 40 元一副。	
		18	医疗护理服务	健康体检	给老人检测血压、体温等指标，宣讲预防保健知识。	30 元/次
		19		用药提醒、协助服药	提醒需要服药的老人注意时间，确保其按时服药。指导或协助服务对象准	10 元/次

				备口服药物，防止误服、漏服、错服。	
		20	康复辅助器具适配和使用训练	指导使用训练助行器、康复器具： 做好清洁消毒，确保安全规范，提升老年人自理能力，改善伤残人士生活质量。	40元/小时
		21	康复按摩	根据按摩的不同部分，科学运用不同的按摩手法，力度适中，随时注意老人的反应，避免造成意外伤害。	30元/次
		22	肢体理疗（30分钟）	与老人有效沟通，根	30元/次

				据老人实际需求进行理疗服务。	
		23	艾灸	1. 了解老人身体基本情况。 2. 根据老人身体情况，实施相应的灸法。 3. 施灸过程中，随时询问老人有无灼痛感，及时调整。	50元 / 次、 ≥30分钟
		24	肺功能锻炼	1. 根据老人情况制定锻炼方法。 2. 对老人进行训练指导。	20元 / 次、 ≥10分钟
		25	头疗服务	1. 手法熟练，力度大小根据穴位点和反射区的感应大小施力。 2. 对不	30元 / 次、 ≥20分钟

				同体质的老人，应注意调整刺激强度。	
		26	手部经络疏通	1. 服务后老人手部疼痛会得到明显的缓解。2. 调整身体气血平衡，改善老人身体状况。	40元 / 次、 ≥20分钟
		27	颈部经络疏通	1. 服务后老人肩颈疼痛会得到明显的缓解。2. 调整身体气血平衡，改善老人身体状况。	40元 / 次、 ≥20分钟
		28	心理支持服务 陪同聊天（30分钟）	1. 根据老人的情感需要，与老人进行充分的交流沟通，使老人心情愉悦。 2. 服务	30元 / 30分钟

				<p>人员与老人交流沟通时，应随时观察老人的情绪变化，对不良情绪及时进行疏导，保持老人的自信状态。</p> <p>3. 鼓励老人表达自身感受，及时给予反馈和支持。</p> <p>4. 尊重并保护老年人的隐私。</p>	
	29	委托服务	代缴费、代购物品	<p>1. 代办服务范围一般为日常生活事务，代购物品前应按老人要求确认所购物品的种类、数量、品牌、价</p>	<p>2 公里内一次 8 元，超出 2 公里每公里增加 1.5 元。</p>

					位。 2. 代办服务后应及时将物品、相关证件和票据、剩余钱款及资料等交还老人，并当面清点钱物、证件、票据等。	
		30	陪行服务（30分钟）	1. 助行服务一般在老人住宅小区及周边区域内； 2. 助行服务应随时注意途中安全； 3. 陪同介助老人、介护老人外出，应选择适合老人的出行器械（器具）和出行方式，使用助行	25元/30分钟	

				器时应按助行器具的使用说明进行操作，保证老人舒适安全。		
		31	陪同就医	陪同老人就医时应注意搀扶老人，协助检查，需帮助老人缴费取药的，应当面清点钱物、票据和药品等，做到票据、药物相符。	30元 / 小时 (路费由老人承担)	
		32	信息化服务	紧急救援	现场或远程响应，联系各相关方面对老人进行紧急救援。	50元 / 次
		33	其它服务	用气安检	1. 检查燃气管理系统是否漏气及煤气报警	25元 / 次

				探头是否正常工作、管道是否严重锈蚀。 2. 使用软管是否合格、是否自行增加了用气设施。	
		34	水电安检	1. 测试漏电开关是否有效灵敏、可靠。 2. 检查开关是否正常接通和切断电源，断开配电箱内总电源开关。 3. 检查有无接线松动，规整线路。 4. 检查灯座是否老化、损坏。 5. 检查照明开关面	25元/次

				<p>板、插座面板是否老化、损坏。</p> <p>6. 检查开关是否过负荷。</p> <p>7. 检查水龙头是否堵塞，水压是否正常、是否影响热水器正常点火，并清洗水龙头滤网。</p> <p>8. 阀门有无锈蚀，阀门开关是否灵活，有无跑冒滴漏。</p> <p>9. 检查地漏是否堵塞，排水是否畅通。</p>	
		35	生活设施维修	日常帮助养护，及时修护已经损坏的生活器具，保	30元 / 次 (材料费自理)

			障能够正常使用。	
36	安装灯泡等	安装灯泡、水龙头、开关（材料自理）。	5元/次	
37	疏通下水	按需及时上门疏通，疏通后能正常使用。	30元/次	
38	读书读报（30分钟）	1. 根据老人的要求选择要阅读的书籍、报纸。 2. 书籍、报纸的内容要积极向上。	20元/次、 ≥30分钟	
39	助农	根据老人需求协助老人做农活。	30元/次	
<p>注：服务对象在补贴标准范围内根据实际需求选择以上服务项目，超出补贴标准部分由服务对象自行承担。采购人将对服务内容进行考核，每季度考核一次，老年人满意度不低于95%（包括95%），则采购人全额支付该季度服务费用；若满意度低于95%，则每降低一个百分点，扣除500元，如考核满</p>				

意度不足 80%的,采购人有权终止服务合同。具体考核细则由采购人确定。

(五) 服务要求

1. 供应商应设有 24 小时服务热线和工作机制,能 24 小时接收和处理服务对象的求助和信息管理系统的风险提示信息,并提供相关服务,原则上服务半径中心城区不超过 15 分钟,偏远农村地区不超过 30 分钟。

★2. 提供服务的从业人员应与服务机构签订劳动合同或劳务协议,服务机构应定期对从业人员开展健康体检,并为从业人员购买相关意外保险。(供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章,格式自拟,未提供视为无效响应)

★3. 提供服务的专业人员应具备相应的知识和技能。(供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章,格式自拟,未提供视为无效响应)

4. 供应商应具备满足服务所需的设施设备,例如:轮椅、助行器、坐便器等基础服务设备,医药箱、血压计、血糖仪、体温计等体检设备。

★5. 供应商应自觉接受并配合行业主管部门监督管理,无不良信息记录。(供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章,格式自拟,未提供视为无效响应)

6. 供应商应根据服务对象综合评估结果,依照服务对象实际服务需求,在取得服务对象或其监护人同意后签署服务协议,明确照护服务计划、服务内容、服务时间、服务频次、服务费用、权利义务、风险分担机制、争议纠纷解决途径等。

★7. 供应商按照签署的服务协议提供相应服务,服务费为固

		<p>定单价，并报区民政局备案。供应商提供其他有偿服务的，具体由供应商与服务对象协商确定，不得收取押金等其它相关费用。 （供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）</p> <p>★8. 供应商依法依规开展服务，采取1对1上门服务，服务应纳入信息平台全过程监管，服务台账及时上传“新都区智慧养老云平台”，确保服务记录可追踪。（供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）</p> <p>9. 服务期间，服务对象选择服务内容以外的其他服务项目，需与供应商重新制订服务计划和补签服务协议，具体服务项目由供应商根据服务对象实际情况制定，且收费标准不得高于市场价且须经采购人同意。</p> <p>★10. 服务期间，供应商所提供的服务人员应当尊重服务对象隐私，因服务人员过错引起的一切人身、财产安全由供应商自行承担。（供应商应针对此项提供承诺函并加盖公章，格式自拟，未提供视为无效响应）</p> <p>（六）其他要求</p> <p>★1. 供应商应为本项目配置2名服务人员，人员须具备护士证或护理证或社工证（提供证书复印件）。</p> <p>2. 供应商需提供服务方案，方案包含：</p> <p>（1）服务理念和目标：①服务定位；②服务理念；③服务目标。</p> <p>（2）组织机构：①项目管理机构设置；②管理制度；③内部管理的职责分工。</p> <p>（3）项目现状分析：①工作重点、难点分析；②解决思路及</p>
--	--	--

		<p>应对措施。</p> <p>(4) 实施方案：①服务流程；②投诉处理机制；③争议解决办法。</p> <p>(5) 质量控制方案：①质量控制措施；②质量管理体系。</p> <p>(6) 应急方案：①服务人员突发情况处理方案；②节假日应急服务处理方案。</p> <p>(7) 安全文明措施：①安全管理体系及安全目标；②安全措施；③文明管理制度；④安全防范重点。</p> <p>(七) 商务要求</p> <p>1. 服务期限：自合同签订之日起一年。</p> <p>2. 服务地点：采购人指定地点。</p> <p>3. 付款方式：签订合同后 10 个日历天内支付预付款，预付款为最高限价的 40%，剩余服务费用按季度等比例支付。预付款的扣回方式：按季度同等比例扣回，即从每季度应付未付总额中，扣回 10%的预付款后，再将剩余款项据实支付给成交供应商。本项目以成交供应商实际提供的服务数量以及考核结果为准，以固定单价为标准，据实结算每季度费用，但不得超过本项目预算金额。付款采取银行转账方式，按季度进行支付。采购人每次支付服务费前，成交供应商应提供合法有效完整等额的增值税完税发票。采购人在收到成交供应商发票后 10 个日历日内支付服务费，如成交供应商提供发票时间迟延，则采购人延迟付款，且采购人不承担延迟付款的责任。（付款方式以此处为准）。</p> <p>4. 报价要求：本项目要求填报综合折扣率；即：实际结算金额=单价限价×（1-折扣率）×实际次数【（如：供应商填报的综</p>
--	--	---

		<p>合折扣率为 10%，理发最高限价为 30 元/次，则理发实际结算金额为：$30 \text{ 元} \times (1-10\%) \times \text{实际次数}$】，供应商的折扣率存在负数、超过百分之百或有多个报价（折扣率）的情形，响应文件按无效处理。本项目以采购人实际采购数量为准，以固定单价方式签订采购合同，支付金额按照实际采购数量据实结算，但不得超过本项目预算金额，单价按折扣率计算后四舍五入保留小数点后两位。</p> <p>5. 验收标准：按照相关法律法规的要求、磋商文件的服务内容及服务要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。</p> <p>6. 验收办法：成交供应商与采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的要求进行验收。</p> <p>注：以上带“★”号条款及商务要求为本次采购项目的实质性条款，不允许负偏离，否则响应文件作无效处理。本项目“★”号条款明确要求提供证明材料或承诺函的，以提供的证明材料或承诺函为准判断是否偏离；未明确要求提供证明材料或承诺函的，以供应商服务需求偏离表的响应情况为准；商务要求以商务偏离表响应情况为准。</p>
--	--	---

3.2.3 人员配置要求

采购包 1：
详见服务要求

采购包 2：
详见服务要求

3.2.4 设施设备要求

采购包 1：
详见服务要求

采购包 2：
详见服务要求

3.2.5 其他要求

采购包 1：
详见服务要求

采购包 2：
详见服务要求

3.3、商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1：
自合同签订之日起 365 日

采购包 2：
自合同签订之日起 365 日

3.3.2 服务地点

采购包 1：
采购人指定地点。

采购包 2：
采购人指定地点。

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1：
验收标准：按照相关法律法规的要求、磋商文件的服务内容及服务要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。 验收办法：成交供应商与采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的要求进行验收。

采购包 2:

验收标准: 按照相关法律法规的要求、磋商文件的服务内容及服务要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。 验收办法: 成交供应商与采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)的要求进行验收。

3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

采购包 2:

分期付款

3.3.5 支付约定

采购包 1: 付款条件说明: 签订合同后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 剩余服务费用采购人按季度等比例支付,已支付的预付款按季度同等比例扣回,即从每季度应付未付总额中,扣回 10%的预付款后,再将剩余款项据实支付给成交供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 15.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 剩余服务费用采购人按季度等比例支付,已支付的预付款按季度同等比例扣回,即从每季度应付未付总额中,扣回 10%的预付款后,再将剩余款项据实支付给成交供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 15.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 剩余服务费用采购人按季度等比例支付,已支付的预付款按季度同等比例扣回,即从每季度应付未付总额中,扣回 10%的预付款后,再将剩余款项据实支付给成交供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 15.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 剩余服务费用采购人按季度等比例支付,已支付的预付款按季度同等比例扣回,即从每季度应付未付总额中,扣回 10%的预付款后,再将剩余款项据实支付给成交供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 15.00%。

采购包 2: 付款条件说明: 签订合同后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 40.00%。

采购包 2: 付款条件说明: 剩余服务费用采购人按季度等比例支付,已支付的预付款按季度同等比例扣回,即从每季度应付未付总额中,扣回 10%的预付款后,再将剩余款项据实支付给成交供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 15.00%。

采购包 2: 付款条件说明: 剩余服务费用采购人按季度等比例支付,已支付的预付款按季度同等比例扣回,即从每季度应付未付总额中,扣回 10%的预付款后,再将剩余款项据实支付给成交

供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的15.00%。

采购包2：付款条件说明：剩余服务费用采购人按季度等比例支付，已支付的预付款按季度同等比例扣回，即从每季度应付未付总额中，扣回10%的预付款后，再将剩余款项据实支付给成交供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的15.00%。

采购包2：付款条件说明：剩余服务费用采购人按季度等比例支付，已支付的预付款按季度同等比例扣回，即从每季度应付未付总额中，扣回10%的预付款后，再将剩余款项据实支付给成交供应商。采购人收到成交供应商提供合法有效完整等额的增值税完税发票后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的15.00%。

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包1：

一、违约责任：1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。除本合同另有具体约定外，若一方违约，应向对方支付本合同总金额的10%的违约金，违约金不足以弥补对方损失的，守约方有权继续追偿。2.如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。3.服务期内，乙方若未按本合同约定履行相应服务的，甲方有权向第三方采购相同或类似服务，由此产生的费用甲方有权在未付乙方的款项中予以直接扣除。4.甲方下达限期整改通知书要求乙方限期整改，而乙方拒不整改或经两次整改仍达不到甲方要求或本合同约定标准的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付本合同总金额10%的违约金，给甲方造成损失的，乙方还应全部赔偿。5.违约方应赔偿守约方的损失包括但不限于守约方直接损失、对第三方的赔偿责任及因合理维权所产生的诉讼费、仲裁费、律师费、鉴定费、公证费、保全费、执行费等全部费用。乙方违约所产生的违约金，甲方有权在未付款中予以直接扣除。二、解决争议的方式：在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，双方均同意将该争议提交甲方所在地法院诉讼。

采购包2：

一、违约责任 1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。除本合同另有具体约定外，若一方违约，应向对方支付本合同总金额的10%的违约金，违约金不足以弥补对方损失的，守约方有权继续追偿。2.如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。3.服务期内，乙方若未按本合同约定履行相应服务的，甲方有权向第三方采购相同或类似服务，由此产生的费用甲方有权在未付乙方的款项中予以直接扣除。4.甲方下达限期整改通知书要求乙方限期整改，而乙方拒不整改或经两次整改仍达不到甲方要求或本合同约定标准的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付本合同总金额10%的违约金，给甲方造成损失的，乙方还应全部赔偿。5.违约方应赔偿守约方的损失包括但不限于守约方直接损失、对第三方的赔偿责任及因合理维权所产生的诉讼费、仲裁费、律师费、鉴定费、公证费、保全费、执行费等全部费用。乙方违约所产生的违约金，甲方有权在未付款中予以直接扣除。二、解决争议的方法 在执行本合同中发生的或与

本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，双方均同意将该争议提交甲方所在地法院诉讼。

3.4 其他要求

投诉受理单位：成都市新都区财政局 联系人：代老师 联系电话：028-89396791 地址：成都市新都区马超东路 289 号金融服务中心 7 楼 714 室 注：（1）根据《中华人民共和国政府采购法》及其他有关规定，供应商投诉事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。（2）投诉书范本详见附件。