

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

本项目位于四川省甘孜藏族自治州色达县，色达县民政局(以下简称采购人) 拟在 2023 年开展居家养老服务项目，项目覆盖全县年龄 60 周岁以上的特殊困难老人和 80 周岁以上的高龄老人，共计 1410 人。 采购人对服务合同履行情况进行跟踪和测评，年度服务满意度需达到 85%以上。居家养老服务对象为 60 周岁以上(含 60 周岁)至 79 周岁以下(含 79 周岁)的特殊困难老人和 80 周岁以上(含 80 周岁) 的高龄老人。(一)特殊困难老人，简称“特困老人”包括：独居、孤寡、重病、残疾、经济困难等老人。(二)高龄老人：指年龄在 80 周岁及以上(含 80 周岁)，虽无经济之忧，但年事已高，体弱多病，身边无子女、亲属陪伴等老人。居家养老的购买内容包括：助餐、助浴、助洁、助急、助医等服务，根据老人的不同需求，60 周岁以上的特困老人主要需求为助餐、助洁等服务；80 周岁以上的高龄老人更需要的是助急、助医等服务。拟确定 1 名中标供应商。

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): 423,000.00

采购包最高限价(元): 423,000.00

| 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 | 色达县民政局 2023 年居家养老购买服务项目 | 1.00 | 423,000.00 | 项 | 其他未列明行业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：色达县民政局 2023 年居家养老购买服务项目

| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 | | | | |
|------|----|--------------------|----|--------|-----------|---------------------|
| | 1 | 1. 购买居家养老服务内容及费用标准 | | | | |
| | | 序号 | 项目 | 具体服务内容 | 收费标准 | 服务标准 |
| | | 1 | 助餐 | 代购食品 | 3 元/次 | 不含食品费用 |
| | | 送餐（辖区内） | | 5 元/餐 | 不含食品费用 | |
| | | 2 | 助浴 | 理发 | 25-30 元/次 | 集中理发 25 元/次，上门理发 30 |

| | | | | | |
|--|---|--------|----------------------------|--------------|----------------|
| | | | | | 元/次，满足老人的合理需求 |
| | | | 剪手 指甲 | 10元 /次 | 修剪整齐，防止意外伤害 |
| | | | 剪脚 指甲 | 20元 /次 | 修剪整齐，防止意外伤害 |
| | 3 | 助 洁 | 打 扫 房 屋 卫 生 | 40-60 元/次 | 60 平方 米以 |

| | | | | | |
|---|---|----|----------|------------|--|
| | | | | | 下 40 元每 次， 60 平方 米及 以上 的 60 元 次， 含整 理室 内物 品 |
| | | | 清洗 餐具 | 10 元 /次 | 清洗 干 净、 摆放 整齐 |
| 4 | 助 | 健康 | | 20 元 | 测血 |

| | | | | | |
|--|--|---|------------------|----------------|---|
| | | | 医 检查 | /次 | 压、 心 率、 体温 |
| | | 5 | 助 急 | 开锁 服务 | 20 元 /次 不含 材料 费 |
| | | | | 家电 维修 | 10 元 /次 不含 材料 费 |
| | | | | 水龙 头更 换 | 10 元 /次 不含 材料 费 |
| | | 6 | 其 他 服 务 | 提供 老年 课堂 | 40 元 /人/ 次 含老 年人 防诈 骗知 识、 法律 知识 等 |
| | | | | 电话 | 10 元 每月 |

| | | | | | |
|--|--|---|------------|--------|-----------------|
| | | | 问候 | /次 | 仅限一次 |
| | | | 发放必要生活物资 | 100元/次 | 每月仅限一次 |
| | | | 心理关怀、陪伴服务等 | 60元/次 | 上门陪伴关怀老人，不低于1小时 |
| | | <p>注：（1）服务项目根据服务对象实际需求选择，所有服务项目的服务费用每人每年累计不低于300元。</p> <p>（2）每人每年服务费用超出300元，服务对象（仍有服务要求的），在提供服务前需</p> | | | |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>告知服务对象“超出政府补贴部分的金额由个人承担并支付”，在得到服务对象认可的前提下，再提供增值服务。</p> <p>2. 服务对象人数、购买标准及人员配置和设备设施</p> <p>2.1 服务对象人数:1410 人。</p> <p>2.2 购买标准: 300 元/人/年。</p> <p>2.3. 人员配置:</p> <p>★2.3.1 供应商根据本项目的服务要求，配备相应的管理、服务人员不低于 10 人。 (提供身份证复印件并加盖供应商公章)</p> <p>★2.3.2 为顺利完成采购服务，本项目管理、服务人员中至少有 1 名具备汉藏双语沟通能力。(提供承诺函、格式自拟)</p> <p>2.4 设备设施:结合当地交通</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>实际情况，配备能满足服务的保障车辆等设备设施。</p> <p>2.5 服务原则</p> <p>以人为本原则。整合养老服务资源，结合老人特点，提供用心、有温度的优质服务。</p> <p>公平公正原则。不因老人的个体的差异，提供有区别、有歧视的服务。</p> <p>安全便捷原则。保护老人及服务人员的人身及财产安全，提供就近、便捷、及时的服务。</p> |
|--|--|--|

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

1. 供应商根据本项目的服务要求，配备相应的管理、服务人员不低于 10 人。（提供身份证复印件并加盖供应商公章）2. 为顺利完成采购服务，本项目管理、服务人员中至少有 1 名具备汉藏双语沟通能力。（提供承诺函、格式自拟）

3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

供应商根据项目实际需求自行提供相关设施设备

3.2.5 其他要求

采购包 1:

无

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

3.3.2 服务地点

采购包 1:

色达县采购人指定地点

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

严格按照《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)、《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)及政府采购等相关法律法规以及磋商文件、成交供应商递交的响应文件与合同约定标准进行验收。

3.3.4 支付方式

采购包 1:

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 15 日内,支付合同总金额的 30.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 达到付款条件之日起,达到付款条件起 15 日内,支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 达到付款条件之日起,达到付款条件起 15 日内,支付合同总金额的 30.00%。

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1:

以合同约定为准

3.4 其他要求

(注:因系统固化原因,“3.3 商务要求”无法准确描述,如有描述不一致的,以“3.4 其他要求”内容为准。)

一、商务要求

★1.报价要求:本项目采用总价报价,按照 300 元/人/年的固定单价,人数 1410 人,进行总价报价。供应商最终报价应包括所需全部服务、材料、人工、设备设施等的使用及验收、税费、售后服务等及磋商文件规定的其他所有费用。

★2.服务时间:签订合同之日起 365 个日历天。

★3.考核方式及付款方式:

3.1 考核方式及标准 由采购人按季度开展考核评估。主要从服务对象满意度、及时性、准确率、规范性、有效投诉、服务档案资料完整性等进行综合考评。考评结果作为结算付款依据。综合考评实行 100 分制,分值及考评细则如下:

3.1.1 档案资料完整性 15 分。服务对象的个人信息资料齐全、内容准确详实。未达到要求,每有人扣 1 分,扣完为止。被服务对象信息资料不完整、服务对象信息内容不准确,每例扣 1 分,扣完为止。

3.1.2 服务质量 40 分。服务人员具有职业道德,工作责任心强,工作态度亲切和蔼,关心关爱所服务的老人,不能有工作敷衍,态度恶劣,欺老虐老等行为,经采购人调查事实确凿,每有一例扣 5 分,扣完为止。服务人员在工作责任心不强、工作马虎、态度恶劣、欺老虐老等行为,一经证实,每例扣 5 分,扣完为止。

3.1.3 满意度测评 20 分。采购人对所服务的老人及相关人员进行满意度测评,根据测评结果,满意度在 100%-80%为 20 分满分,满意度在 79%以下(含 79%),每减少 1%扣 1 分,扣完为止。以被服务对象服务满意度测评为依据,满意度在 100%-80%之间得满分,满意度在 80%-60%,每减少 1%扣 1 分,满意度在 60%以下不得分。

3.1.4 服务对象有效投诉 25 分。供应商或服务人员违规收费、虐待欺负老人、弄虚作假等行为导致服务对象及相关人员投诉且成立,未造成严重后果的,在 10 日内进行整改,未整改到位,每有一例扣 5 分,扣完为止。因服务质量、超标准违规收费、弄虚作假等行为导致的有效投诉,10 日内未整改到位的每例扣 5 分,扣完为止。

3.2 付款方式

3.2.1 本合同服务费用分三期支付。第一阶段:与成交供应商签订合同后十五日内,采购人支付合同总金额的 30%。第二阶段:达到付款条件之日起十五日内,支付合同总金额的 40%,具体付款条件及金额依照综合考评得分为准。第三阶段:达到付款条件之日起十五日内,支付合同总金额的 30%。具体付款条件及金额依照综合考评得分为准。

3.2.2 综合考评得分 85 分及以上,全额拨付服务费;

3.2.3 综合考评得分 80-84 分的,按 90%拨付服务费;

3.2.4 综合考评得分 70-79 分的,按 80%拨付服务费;

3.2.5 综合考评得分 60-69 分的,按 70%拨付服务费;

3.2.6 综合考评得分低于 60 分的,采购人不予支付服务费并终止合同。

★4.项目验收:严格按照《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)、《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22 号)及政府采购等相关法律法规以及磋商文件、成交供应商递交的响应文件与合同约定标准进行验收。

5.需求分析方案:①项目背景分析;②服务对象分析;③服务区域分析。

6.项目实施方案:①组织架构;②管理制度;③安全制度;④服务项目流程和规则标准;⑤服务理念及服务目标;⑥人员配置和分工;⑦投入的设备设施;⑧服务安全保障;⑨内部考核措施。

7.应急预案及措施:①应急制度;②疾病防治办法;③群体事件应急预案;④自然灾害应急制度。