

第五章 采购项目技术、服务及其他商务要求

一、项目概况

本项目为资阳市乐至县民政局社区养老服务综合体建设项目。

二、采购标的及行业划分

序号	采购标的	数量	中小企业划分标准所属行业	备注
1	社区养老服务综合体建设	1 项	租赁和商务服务业	

三、服务内容

1、建设内容

序号	规划场所	设施设备要求	备注
1	前台、接待室	1、桌子 2 张（60CM*60CM） 2、椅子 6 张（45*90CM） 3、沙发茶几 1 套（1.5M*90CM）	满足接待等功能
2	养老房	1、床头柜 20 个（50*50CM） 2、桌子（根据房间配备，60*60CM） 3、椅子（根据房间配备，45*90CM） 4、呼叫器 20 台（10*7CM） 5、电视（每个房间一台电视，70*43CM） 6、每个房间需配备卫生间（配备：坐便器、洗漱盆、呼叫器、扶手） 7、适老化淋浴室 2 间（每层一间） 8、养老型床 20 张（且每床位面积 $\geq 5.0 \text{ m}^2$ 。每间房间布置 2 张床,根据房间尺寸）（长 200*宽 100*高 900）	可提供 20 名失能、半失能、失智等老人同时入住需求。
3	日间照料	1、面积 $\geq 20 \text{ m}^2$ 2、康复健身器材 1 套 3、接送轮椅 1 张（50*80CM） 4、呼叫器 5 台（10*7CM） 5、电视机 1 台（124*72CM） 6、休息床位 5 张（2M*100CM）	日间照料是指为社区内生活不能完全自理、日常生活需要一定照料的半失能老年人提供膳食供应、个人照顾、保健康复、休闲娱乐等日间托养服务的设施。
4	老人能力评估、辅具体验室	1、面积 $\geq 10 \text{ m}^2$ 2、体征数据测量辅具一套 3、日常生活评估辅具一套 4、行走评估辅具一套（54*17*78CM） 5、进食评估辅具一套（筷、碗、勺子） 6、精神状态、感觉与沟通评估辅具一套（纸、笔）	用于养老机构对新、旧入住老人进行各项【老年人能力评估】，定期了解老人基本日常生活活动能力和精神认知状况，及考察他们的肢体协调能力、语言表述力、记

			记忆力等，评估包含体征数据测量、能力评估两大模块，及老人平时各项功能锻炼。
5	居家服务中心 (家庭服务)	<ol style="list-style-type: none"> 1、面积$\geq 7 \text{ m}^2$ 2、椅子 2 张 (45*90CM) 3、电话 1 部 4、控制终端 (显示屏: 高 32*长 50 (cm)) 	提供居家照护服务，形成 15 分钟智慧养老圈，满足老人居家平安和安康需求，实为独居、空巢老人带来关注、关爱；为居家老人提供菜单式居家养老效劳，涵盖了长者助餐、心理咨询、心灵慰藉、就近上门服务、康复锻炼、个人生活照料、陪伴活动照料，极大提升老年人生活质量。
6	餐厅\助餐服务厅	<ol style="list-style-type: none"> 1、电视机 1 台 (124*72CM) 2、呼叫器 1 台 (10*7CM) 3、面积$\geq 55 \text{ m}^2$ 4、老人用餐座椅 5 套 (140*78CM 45*90CM、适老化专用桌椅) 5、食物转运车 1 台 (550*400*635CM) 6、提供 50 套餐具，且符合国家相关标准 7、操作台 1 套 (根据现场尺寸定制) 8、灶具 1 套 (根据现场尺寸定制) 9、炊具 1 套 (根据现场尺寸定制) 10、洗刷池 1 套 (根据现场尺寸定制) 11、排油烟机 1 套 (根据现场尺寸定制) 12、消毒柜 1 台 (260L) 13、冰柜(箱)1 台 (1200L) 	<p>餐厅:用于中心老人一日三餐，餐厅既是老人的用餐空间，也是老人彼此交流、休闲休息的重要活动场所之一。餐厅可有偿对社会人群营业，对老人用餐优惠处理。</p> <p>助餐服务厅:为周边社区老人堂食、送餐到家服务。为日照中心老人提供膳食服务</p>
7	多功能文娱室	<ol style="list-style-type: none"> 1、提供象棋 2 套、围棋 2 套、纸牌 2 套等娱乐设备 2、呼叫器 1 台 (10*7CM) 3、可同时提供 20 人茶水供应的设备 4、音响设备 1 套 (87*159CM) 5、桌椅 3 套、座椅 12 张 (可集中收纳，(140*78CM 45*90CM)) 6、面积$\geq 25 \text{ m}^2$ 	文娱室可以满足不同的活动进行，为老人提供身心健康、精神慰藉等服务。多功能文娱室需具有播放电影、支持演出、喝茶等休闲娱乐等功能
8	洗衣房	<ol style="list-style-type: none"> 1、洗衣机 1 台 (650*395CM) 2、水池 1 个 (80*80CM) 3、面积$\geq 15 \text{ m}^2$ 	设有公共洗衣空间，满足老年人的洗衣需求，衣物暂存区域或空间，用于存放脏衣物及洁净衣物，且洁污分区。设有洗衣机、水池及消毒设施，能满足基本的洗衣需求，设有晾晒空间。
9	心理健康咨询、健康档案	<ol style="list-style-type: none"> 1、桌椅一套 (140*78CM 45*90CM) 2、档案柜一套 (80*170cm) 	心理咨询的目的，是帮助精神正常但又存在某种心理困

	室	3、心理咨询挂图 4、躺椅一张	扰的人解决其在生活、人际交往以及疾病和康复等方面的心理不适或障碍，减轻他们内心世界出现的矛盾，增强对挫折的承受能力，在认识、情感、态度和行为方面有所变化，学会发掘自身的潜能，去更好地适应环境、完善自我，提高心理素质，促进心理发展。
10	阅览室	1、桌椅 3 套（140*78CM 45*90CM） 2、面积 $\geq 10 \text{ m}^2$ 3、书架 1 套（1.8*200CM） 4、呼叫器 1 台（10*7CM）	用于提供老人日常看书、报，书法练习等。

2、运营管理服务内容

（1）专业照护服务：设有为老年人提供日托或全托服务的场所设施；为老年人提供短期照护服务、临时照护服务、日间照料服务、居家照护服务等内容的养老服务。

（2）助餐服务类：设有为老人提供助餐服务的场所设施，为周边社区老年人提供堂食、送餐到家的服务，为日照中心老人提供膳食服务。

（3）健康促进服务：设有具备医疗服务资质的卫生服务站、护理站、康复训练室，无条件的可利用附近同类设施通过签约合作等形式为老年人提供基本医疗、护理、康复等服务；为周边社区有需求的老年人提供基本医疗、基本护理、康复、医生签约、健康评估等服务内容；建立“健康小屋”，利用专业化、智能化、便捷化的检测设备，实现评估数据采集、存储、处理、传输等，将社区医疗服务与居家、社区、机构养老服务相融合。

（4）养老服务：为社区老人提供热线咨询、紧急援助、安全防护服务、养老顾问等服务，形成 15 分钟智慧养老圈；线下服务可视，可供民政部门实时查询、监管、考核。

（5）家庭支持服务：应设有为家庭照料者提供支持服务的场所设施，作为开展家庭照料者照护能力提升训练，老年人辅助体验、租赁和居室无障碍环境改善实景展示的场地；将专业化服务延伸到有需求的老年人家庭，开展家庭成员照护培训、适老化改造及辅具推广、家庭照护床位等养老服务。

（6）文娱教育服务：应设有为老年人提供文教活动、精神慰藉等服务的场所；

为老人提供有益于身心健康的教育、精神慰藉等服务。

(7) 个性化服务：主要是根据社区内老年人需求和资源情况，提供包括但不限于老年认知障碍社区干预服务、家庭生活服务、老年优待服务、法律咨询与维权服务、老年社会参与服务等。

四、服务要求

1、本项目由成交单位负责整体建设与运营，满足区域性养老服务中心的功能定位、布局、动线、适老化等要求，对于中心服务内容明确分区；整体管理需能按既定的服务项目和服务标准开展服务，制定服务方案、发展规划与年度服务计划，探索项目可持续发展的模式，实现良性循环。负责项目现场服务与管理工作，应提供运营策划方案、运营实施方案等，并确保方案能够落地实施。

2、服务流程应诚信、安全、有效。

3、养老服务综合体应保证设施设备的安全使用。

4、膳食服务区应按照营养搭配原则，根据老年人身体情况及需求、地域特点、民族、宗教等习惯制定伙食，质量上精益求精，尽可能为老人提供多种口味、营养均衡的膳食，提高老人们的饮食满意度。

5、尊重老年人，保护隐私，提供安全有效的防护措施。

6、保证服务区域的公共环境卫生。

7、实行 24 小时的巡查工作，维护现场秩序，防止不安全事件发生。

8、养老服务综合体应制定老年人意外伤害的紧急预案。

9、实行一体化管理，需配置中心负责人。

10、每一项工作内容规范化、流程化、过程化管理，形成质量管理标准。

11、加强对员工的质量管理教育，提高员工质量意识。

12、对所存在的质量问题查找原因，及时整改和预防，并有记录可查。

13、整体要求

13.1 安全性：供应商需参照《公共娱乐场所消防安全管理规定》的相关要求配备消防器材设施和消防标识并定期检查维护，保障场所的消防安全。（提供承诺函原件并加盖供应商公章）

13.2 供应商需承诺在项目实施过程中因供应商操作不规范或其他自身原因造成的安全事故或财产损失均由供应商自行负责。（提供承诺函原件并加盖供应商公章）

13.3 在主要出入口和老人集中活动、休息区域配置监控设备，并且有效运行。

13.4 设置面向失能失智老年人提供专业养老服务的场所及设施，设置安全扶手、无障碍通道，主要步行通道平坦防滑，方便轮椅通行。

14、服务方案

14.1 供应商需根据本项目情况为采购人提供售后服务实施计划，实施计划至少包括：①项目服务管理理念；②服务流程及标准；③管理组织架构；④拟投入设施、设备；⑤人员培训措施；⑥应急处理预案；⑦服务质量控制措施。

14.2 供应商需根据本项目情况为采购人提供的售后服务方案，方案至少包括：①区域背景及老年人服务需求分析；②项目功能设计方案；③项目服务支持内容；④服务实施情况；⑤服务运营期间的安全保障措施；⑥服务人员考评机制；⑦对项目的特点、难点、重点进行分析。

14.3 供应商拟投入本项目的团队中应具备项目施工、造价等专业人员，并提供团队人员的职责清单，便于采购人与相关人员的沟通。

14.4 供应商拟投入本项目的团队人员需具有护师（护士）证、医师资格证、社会工作师、中医康复理疗师、健康管理师、心理咨询师、律师执业证书等相关资质证书。

★五、商务要求：

1、服务期限：合同签订之日起 6 个月内完成综合体建设并投入使用，并保证综合体正常运行。

2、服务地点：采购人指定地点。

3、付款方式：合同签订生效后 15 支付合同金额的 30%，综合体建设部分完成 15 日内支付合同金额的 30%，履约验收经营部分合格后 15 日内支付合同金额的 40%。

五、履约验收

验收标准和验收方法：本次采购项目采购人或其委托的采购代理机构将严格按照政府采购相关法律法规以及《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，根据磋商文件的要求、供应商的响应文件承诺以及合同约定进行验收。

注：本章采购需求中标注“★”号的条款为本次磋商采购项目的实质性要求，供应商应全部满足。磋商小组在获得采购人代表确认的前提下，可以根据磋商情况实质性变动相关内容。磋商小组对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。