

政府采购项目采购需求

采购单位：江油市民政局

所属年度：2022年

编制单位：江油市民政局

编制时间：2022年06月27日

一、项目总体情况

(一) 项目名称：江油市2022年居家养老上门服务项目

(二) 项目所属年度：2022年

(三) 项目所属分类：服务

(四) 预算金额（元）：1,944,900.00元，大写（人民币）：壹佰玖拾肆万肆仟玖佰元整

最高限价（元）：1,944,900.00元，大写（人民币）：壹佰玖拾肆万肆仟玖佰元整

(五) 项目概况：

江油市民政局为具有江油户籍且在江油市辖区内居住的12966名老人购买居家养老服务。涵盖范围为：城乡60周岁以上的散居特困人员、60周岁以上的居家养老城乡低收入家庭中的失能、失智、残疾、独居老人、居家养老的计划生育特殊家庭老人、城乡低收入家庭中80周岁以上的居家养老的老人。

(六) 本项目是否有为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商：否

二、项目需求调查情况

依据《政府采购需求管理办法》的规定，本项目不需要需求调查，具体情况如下：

- 本项目属于以下应当展开需求的情形
- 本项目属于以下可以不再重复开展需求调查的情形

(一) 需求调查方式

(二) 需求调查对象

(三) 需求调查结果

1. 相关产业发展情况

2. 市场供给情况
3. 同类采购项目历史成交信息情况
4. 可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况
5. 其他相关情况

三、项目采购实施计划

- (一) 采购组织形式：分散采购
- (二) 采购方式：竞争性磋商
- (三) 本项目是否单位自行组织采购：否
- (四) 采购包划分：分包采购
- (五) 执行政府采购促进中小企业发展的相关政策

1. 专门面向中小企业采购
2. 面向的企业规模：中小企业
3. 预留形式：项目整体预留
4. 预留比例：100.0%

注：监狱企业和残疾人福利单位视同小微企业。

- (六) 是否采购环境标识产品：是
- (七) 是否采购节能产品：是
- (八) 项目的采购标的是否包含进口产品：否
- (九) 采购标的是否属于政府购买服务：是

政府购买服务的分类：政府向社会公众提供的公共服务

- (十) 是否属于政务信息系统项目：否
- (十一) 是否属于高校、科研院所的科研仪器设备采购：否
- (十二) 是否属于PPP项目：否

四、项目需求及分包情况、采购标的

(一) 分包名称：合同包一

1、预算金额（元）：972,450.00，大写（人民币）：玖拾柒万贰仟肆佰伍拾元整

最高限价（元）：972,450.00，大写（人民币）：玖拾柒万贰仟肆佰伍拾元整

2、评审方法：综合评分法

3、定价方式：固定总价

4、拟采购标的的技术要求

1	采购品目	社会服务	标的名称	第一片区
	数量	1.00	单位	项
	合计金额（元）	972,450.00	单价（元）	972,450.00
	是否采购节能产品	是	未采购节能产品原因	无
	是否采购环保产品	是	未采购环保产品原因	无
	是否采购进口产品	否	标的物所属行业	其他未列明行业

标的名称：第一片区

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	<p>包一：</p> <p>一、服务对象</p> <p>江油市民政局为具有江油户籍且在江油市辖区内居住的12966名老人购买居家养老服务。涵盖范围为：城乡60周岁以上的散居特困人员、60周岁以上的居家养老城乡低收入家庭中的失能、失智、残疾、独居老人、居家养老的计划生育特殊家庭老人、城乡低收入家庭中80周岁以上的居家养老的老人。</p> <p>根据全市乡镇行政区划调整改革方案，本次分两个区域开展居家养老服务，本包服务对象为第一片区：</p> <p>第一片区：三合镇、彰明镇、大堰镇、龙凤镇、方水镇。太平镇、含增镇、西屏镇、青莲镇、武都镇、大康镇。合计：6483人。</p> <p>第二片区：中坝街道办事处、双河镇、新安镇、战旗镇、小溪坝镇、河口镇。永胜镇、厚坝镇、重华镇、二郎庙镇、马角镇、雁门镇、枫顺乡。合计6483人。</p>

注：每个片区的人数为本年度固定人数。为更好的服务于广大服务对象，本次购买服务按照片区分成2个采购包，按照“兼投但不兼中”的原则，确定2家成交供应商。

二、服务内容

服务类别	服务要求	服务品目	最高限价： 元/人次 (件次)	服务类型
政策规定	按照上级主管部门要求，安排专人在“互联网+智慧养老信息平台”系统中录入服务期间数据。服务期间负责对数据进行更新、维护，对数据的真实性和安全性负责。	数据录入		必选项
公益宣传	服务期间，以短信方式向服务对象发送至少两条以上的公益宣传信息	宣传		必选项
节日问候	服务期间，以短信方式向服务对象发送至少两条以上的节日问候信息	节日祝福		必选项
信息公开	服务期间每月制发专题工作简报；全年向新闻媒体、社会报	公开信息		必选项

	刊推送发表专题工作 信息一条以上			
助餐	为老人提供送餐、助餐服务等，尊重服务对象的饮食习惯；注意营养，合理配餐；送餐上门应及时，要有必要的保温、保鲜措施。	喂餐	5	基础服务
		点餐送餐	5	基础服务
		老年人群营养指导	15	自费或选择项目
		慢病人群营养指导	30	自费或选择项目
助浴	包括协助老人洗头、洗澡。助浴前应进行安全提示，协助洗澡必须由同性养老护理员进行，且应该有老人家属或其他相关人员在场；上门助浴时应根据四季气候情况和服务对象的居住条件，注意防寒保暖、防暑降温和浴室通风换气。	上门理发	15	基础服务
		定点理发	10	基础服务
		男士剃须	5	自选服务
		中药泡脚	15	基础服务
		剪甲修脚	3	基础服务
		上门助浴	25	基础服务
助洁	协助老人穿脱衣服和入厕方法得当，服务对象无不适现象；衣物整理放置有序；协助刷牙、洗脸动作适当，服务对象无不适现象，做到服	家庭保洁	25	基础服务
		室内外消	0.3元/平	基础服务

	务对象容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；清洗、更换床单和衣物，无脏污；打扫室内外卫生，做到清洁、干净。	毒	方	务
		清洗夏装	3	基础服务
		清洗冬装	5	基础服务
		清洗床上用品	10	基础服务
助医	向服务对象介绍预防保健知识；遵照医嘱及时提醒和监督服务对象按时服药，或陪同就医；协助开展医疗辅助性工作，应能正确测量血压、血糖、体温等；协助服务对象正确使用康复、保健仪器。	预约挂号	2	自费或选择项目
		陪同就医	10	自费或选择项目
		上门就医	20	自费或选择项目
		义诊	30	自费或选择项目
		健康检查	10	基础服务
		心理咨询	15	基础服务
		患者护理	15	基础服务
助急	协助或联系专业人员安装维修家具、家电、门窗、纱窗，电脑、灯具等，维修（装）修后无安全隐患；疏通水池、浴缸、座便器、蹲坑、地漏等，能正常使用，能够协助老人代	医疗急救	50	自费或选择项目
		开锁、换锁	15	基础服务

	办各种手续，代缴各种费用。	家电维修	20	自费或 选择项目
		管道疏通、维修	10	基础服务
助乐	提供老年人娱乐、健身项目的陪伴，组织老年人开展有益身体健康的各类娱乐活动	钓鱼/摄影	10	自费或 选择项目
		棋牌/麻将	10	自费或 选择项目
		书画/乐器	10	自费或 选择项目
		喝茶/聊天	10	自费或 选择项目
		演唱/戏曲/舞蹈	10	自费或 选择项目
		太极拳/养身操	10	自费或 选择项目
其他综合性服务	提供读报、倾听、谈心、交流等精神支持服务，陪同老人散步、散心；能够掌握服务对象心理特点和基本沟通技巧，能够观察服务对象的情绪变化，并通过心理干	搬家	20	自费或 选择项目
		钟点工	20	自费或 选择项目
		代购物品或缴费	10	自费或 选择项目
		综合保健按摩	30	自费或 选择项目
		腿部按摩	5	自费或

	预手段及时调整服务对象心理状态。			选择项目
		脚部按摩	5	自费或选择项目
		宠物代养	20	自费或选择项目
		精神慰藉	10	基础服务
		法律咨询	10	基础服务
		丧葬一条龙	负责联系	自费或选择项目
		婚庆寿典	负责联系	自费或选择项目
自报项目	根据实际情况收集老人需求，拓展服务内容和项目，提升服务质量，为服务对象提供优质、优惠、专业的居家养老服务。	根据老人实际需求协商	当地市场指导价	老人需求

注意：

1、成交供应商必须严格执行上述服务内容，不可以其他任何方式代替上述各类服务。一经发现，按违约情形处理。

2、本次所有服务按照“基础服务+自费或选择项目”组成，“自费或选择项目”不超过服务费用总金额的50%，接受服务的老人享受完本合同约定的实体服务后，其自费服务项目成交供应商按照自费价格向接受服务的老人直接收取费用，该部分费用采购人不承担任何责任。

3、本项目服务期限为：1年。

● **服务费用标准及付款方式**

1、服务标准：按照150元/人/年标准对服务对象进行补助。因被服务对象自愿购买其他服务超出该标准的，多余费用由被服务对象自行支付。

2、付款方式：

本项目分三次付款，按实际服务对象和服务项目结算拨付。

第一次拨付：本合同签订后，成交供应商完成本年度服务对象信息采集后，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，采购人拨付服务费用总金额的 30%。

第二次拨付：成交供应商服务人数和服务费用均达到服务总量的 80%以上，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，采购人拨付服务费用总金额的 40%作为进度款。

第三次拨付：本服务项目在规定时间内 100%全部完成，采购人根据成交供应商提供的服务台账，严格按照考核方案通过市民政局、财政局等部门或第三方专业机构抽样调查所有服务对象满意度大于 85%，各项服务考核指标达标，以实际服务量据实结算拨付资金。

四、服务要求

1、运用“互联网+智慧养老信息平台”，免费建立老人个人档案信息和管理（即为符合条件的服务对象建立信息档案服务，要全面调查、掌握老人的基本信息、健康信息、养老需求、经济状况、家庭情况等信息内容，并建立老人信息平台，将调查收集的老人信息录入信息平台，由乡镇提供信息，成交供应商免费整理建档。

2、成交供应商负责配合采购人在规定的时间内收集服务对象老人名单，成交供应商根据各乡镇（办事处）和村（社区）申报的名册提供服务，服务中服务对象死亡、迁移等原因无法实施服务的，由乡镇（办事处）和村（社区）根据实际情况作出调整，新增替换名册需报市民政局审核，不得跨乡镇调整服务名额。

3、成交供应商在对服务对象服务结束后，并建立服务台账及服务汇总表（服务台账内容包括老人享受服务的时间、地点、内容、标准、金额、满意度、服务对象签字等；汇总表包括服务对象基本信息、人员类别、享受服务内容、享受服务标准、享受服务次数、享受服务总金额及服务对象联系方式等），须经服务对象签字确认或摁手印。

3、成交供应商应成立针对本项目的售后服务机构，设立办公场所，配备相关专业养老服务设备，投标供应商提供承诺函。

4、服务承诺：投标供应商须在投标文件中做出承诺，按照投标文件中实施方案保质保量完成服务，服务费用为完成整个项目的包干价。

5、本次招标采用固定报价方式，服务内容采用固定服务加选择服务模式进行，服务方案由投标供应商自行拟定，但应在采购人相关规定范围内进行。

6、考核方式及结果运用：

①考核方式

由民政局、财政局等部门组织专人或第三方对居家养老服务实体服务质量予以监督考评，主要从服务机构硬件配置、人员配置、服务规范、服务时间准确率、服务项目完成率、老人满意率、有效投诉结案率，服务档案的完善等对居家养老服务信息和实体服务质量评价。采购人开展定期或不定期考核，合同履行期间综合考评，不得少于 3 次考评，结果作为结算付款依据，综合考评实行 100 分制。

考评得分低于85分，成交供应商则必须提供切实可行的整改方案；三次考核得分低于85分，采购人有权终止本服务合同，取消成交供应商服务资格，成交供应商还应赔偿因终止合同给采购人造成的损失。若因考核不合格而造成的一切损失，采购人无赔偿责任。具体考核细则如下：

序号	评价内容	评分标准	判定方法或增减分值
1	服务机构硬件齐全、机构健全、职责明确	5	一项不达标扣1分，全项不达标不得分
2	管理人员、服务人员配置齐全	5	一项不达标扣1分，全项不达标不得分
3	服务流程、制度健全	5	一项不达标扣1分，全项不达标不得分
4	服务内容、计划、收费合理	10	出现服务不及时、服务态度不好、违规收费等行为，每例扣1分
5	员工经过培训、符合基本的技术服务要求	5	一个员工不符合要求扣1分
6	财务账目清晰	5	酌情扣分
7	为老年人提供服务覆盖率达100%	5	每降低10%扣1分，低于60%不得分
8	服务时间准确率达100%	5	每降低10%扣1分，低于60%不得分
9	服务项目完成率达100%	5	每降低10%扣1分，低于60%不得分
10	老年人满意率 \geq 85%	10	每降低5%扣1分，低于60%

				不得分
	11	有效投诉结案率	5	未在10内处理有效投诉， 每例扣1分
	12	没有超越服务范围、不合规的事件发生	5	出现1例不合规事件扣1分
	13	服务过程中的问题得到有效改善、解决	5	未改善、及时解决出现1例扣1分
	14	服务档案管理规范、记录完整	10	出现1例服务档案不完善扣1分
	15	业主方综合评价	15	<p>1. 业主方（所服务区域乡镇人民政府、村（社区）居民委员会）对服务实体的服务质量进行监督和检查，每出现1例服务质量差的扣1分。</p> <p>2. 服务实体单位没有按照业主方要求在规定时限内报送相关信息、数据、进度、服务台账等资料的，每出现1例扣1分。</p> <p>3. 服务实体单位对业主方提出的整改要求，不积极配合，不按时整改的，每出现一例扣5分。</p> <p>4. 服务实体单位在养老服务信息化平台的日常管理中，没有使用老人基本信息功能、</p>

<p>生活保障功能、安全保障功能、医疗保障功能和居家养老服务监测功能的，每少一项扣2分。服务实体单位需安排工作人员值守养老服务信息化平台，业主单位随机检查，每发现一次不在岗值守的扣1分。</p>

②考核结果应用

综合考评得分 ≥ 85 分，采购人全额支付该月度服务费用和按比例结算运营费；

70分 \leq 月度考核得分 < 85 分，采购人按90%支付该月度服务费用和按比例结算运营费；

60分 \leq 月度考核得分 < 70 分，采购人按80%支付该月度服务费用和按比例结算运营费；

月度考核得分 < 60 分，采购人按70%支付该月度服务费用和按比例结算运营费；

供应商考核得分有以下任意一种情形时，采购人有权终止采购合同：累计两次月度考核得分小于70分，任意一次月度考核得分小于60分。

7、成交供应商将服务资料（内容包括服务对象基本信息，享受服务的时间、内容、次数、总金额及满意度，并签字确认）汇总留存，妥善保管，项目验收前将服务资料电子档及加盖乡镇人民政府（办事处）公章的纸质档报市民政局。

五、其他要求

1、投标供应商应编制本项目的服务方案，方案应包括服务对象需求分析评估报告、有针对性的调研分析、项目进度管理方案、服务网点设置方案、居家养老服务工作流程、居家养老技术操作规范、新冠疫情常态化防控工作方案。其中：

(1) 服务对象需求分析评估报告包含：现状评估内容、现状分析；；

(2) 有针对性的调研分析能设计不同群体、年龄阶段、生活环境；

(3) 项目进度管理方案应合理、全面，可操作性强；

(4) 服务网点设置方案覆盖面广、网点配置齐全，人员分工合理；

(5) 居家养老服务工作流程详尽、符合项目的实际需求、能有效保障服务质量；

(6) 居家养老技术操作规范能根据不同群体老人做到因人而异；

(7) 培训方案应涉及全面，符合本项目的实际需要、可操作性强；

(8) 疫情防控方案应符合当下新冠肺炎疫情防控要求，可实施性及可操作性强；

2、本项目的售后服务要求：

①提供上门服务，确定有效服务联系人、联系电话。

②提供每天24小时的电话服务；响应时间为白天半小时，夜间为1小时，并在2小时内提供服务。

③制定应急预案方案，包括但不限于

- (1) 安全文明管理制度及办法；
- (2) 卫生突发事件处理措施；
- (3) 消防事故应急处理措施；
- (4) 自然灾害应急处理措施

④在合同约定的服务范围、内容之外，服务对象若仍有需要的，应提供同等条件的优质服务，服务费收费标准不能超出同区域内市场最低标准，其发生的所有费用均由服务对象自愿承担，不计入合同结算范围。

六、商务要求

1、履约保证金：按照中标金额的5%向采购人进行缴纳，待本项目全部履约完成无息退还。

2、履约期限：1年（具体实施按照服务进度调整）。

3、验收办法：成交人与采购人应严格按照《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）和参照《四川省政府采购项目需求论证和履约验收管理办法》（川财采〔2015〕32号）文件的要求、招标文件规定的要求和响应文件及合同承诺的内容进行验收。

4、合同履行期间，成交供应商按月提交项目服务报告。

5、在项目履约期间，本项目工作人员的安全责任全部由成交供应商承担，供应商提供承诺函，格式自拟。

5、供应商一般资格要求

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
----	--------	----------

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料；	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。
3	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
	应商不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	

6、供应商特殊资格要求

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
无		

7、分包的评审条款

评审项编号	一级评审项	二级评审项	详细要求	分值	客观评审项
1	详细评审	投标供应商内部管理制度	投标供应商提供组织机构、业务运行、职责分工项目负责人管理、内部控制、纪律监督等6个方面进行综合分析比较评分。职责分工完善、全面详细的得12分，每缺一项扣2分，每有一项内容不完善或不符合本项目实际情况的扣1分，直至扣完为止。	12.0	是
2	详细评审	服务项目实施方案	1、投标供应商拟定服务对象需求分析评估报告（包含：①现状评估内容；②现状分析；③有针对性调研分析）进行综合评审，方案内容全面，符合本项目实际情况的得6分；每有一项内容缺失的扣2分，每有一项内容有缺陷或有描述错误或不符项目实际情况的扣1分，直至扣完为止。投标供应商拟定项目服务方案①项目服务管理理念；②服务质量控制措施；③针对不同群体老人制定的服务实施措施；④项目进度管理方案；⑤服务网点设置方案；⑥居家养老服务工作流程；⑦居家养老技术操作规范；⑧新冠疫情常态化防控工作方案等8个方面进行综合分析比较评分。方案描述完整、全面详细，思路清晰的得16分，每缺一项的扣2分，每有一项内容有缺陷或有描述错误的或不符项目实际情况的扣1分，直至扣完为止。	22.0	是

评审项编号	一级评审项	二级评审项	详细要求	分值	客观评审项
3	详细评审	综合实力及服务团队的整体评价	<p>1、根据投标供应商针对本项目提出的人员配置进行打分，管理人员不得少于3人及服务人员若干，得6分，每增加1名管理人员加2分，最多加4分。（注：管理人员必须出具与单位签订的劳动合同且有缴纳社保的证明，提供复印件加盖投标供应商公章）</p> <p>2、投标供应商拟投入的服务人员中每有1名养老护理员得1分，最多得5分；每有1名助理及以上社会工作师得1分，最多得2分；每有1名康复治疗师得1分，最多得2分、每有1名按摩师得1分，最多得2分；每有1名心理咨询师得1分，最多得2分；每有1名护士得1分，最多得2分。最多得15分（注：同一人不重复计分，提供相关岗位证书复印件，并加盖投标供应商单位公章）。</p> <p>3、投标供应商拟对本项目服务投入5辆及以上服务车辆的得5分，2-4辆的得3分，1辆的得1分（注：车辆如为投标供应商自有的需提供购买发票复印件或行驶证复印件加盖公章；如为租赁的需提供车辆出租方的租赁合同复印件和车辆购买发票复印件或行驶证复印件加盖公章）。</p>	30.0	是
4	详细评审	履约能力	<p>投标供应商提供2018年1月以来居家养老服务类似项目业绩的，每提供一个业绩得4分，最多得20分。注：提供合同或协议和验收合格报告或证明等资料复印件加盖投标供应商公章。</p>	20.0	是
5	详细评审	后期服务	<p>1、根据投标供应商方案书中服务项目应急处理预案。（应急预案包括：①安全文明管理制度及办法；②卫生突发事件处理措施；③消防事故应急处理措施；④自然灾害应急处理措施）进行评审，方案描述完整、全面详细，思路清晰的得12分，每缺一项的扣3分，每有一项内容不足或有缺陷或不能满足项目应急处理的扣1.5分，直至扣完为止。</p> <p>2、投标供应商对服务团队有明确的培训方案。人员培训方案包括但不限于以下内容：①培训目标；②服务人员培训内容计划；③培训制度；④培训考核；方案描述完整、全面详细，思路清晰的得4分，缺一项扣1分；每有一项内容不足或有缺陷或不能满足项目培训的扣0.5分，直至扣完为止。</p>	16.0	是

8、合同管理安排

1) 合同类型：承揽合同

- 2) 合同定价方式：固定总价
- 3) 合同履行期限：自合同签订之日起365日
- 4) 合同履行地点：采购人指定地点
- 5) 支付方式：分期付款
- 6) 履约保证金及缴纳形式：

中标/成交供应商是否需要缴纳履约保证金：是

履约保证金缴纳比例：5%

缴纳方式：银行转账，支票/汇票/本票，保函/保险

缴纳说明：按照中标金额的5%向采购人进行缴纳，待本项目全部履约完成无息退还。

- 7) 质量保证金及缴纳形式：

中标/成交供应商是否需要缴纳质量保证金：否

- 8) 合同支付约定：

1、 付款条件说明： 本合同签订后，成交供应商完成本年度服务对象信息采集后，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 30.00 %；

2、 付款条件说明： 成交供应商服务人数和服务费用均达到服务总量的 80% 以上，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 40.00 %；

3、 付款条件说明： 本服务项目在规定时间内 100%全部完成，采购人根据成交供应商提供的服务台账，严格按照考核方案通过市民政局、财政局等部门或第三方专业机构抽样调查所有服务对象满意度大于 85%，各项服务考核指标达标，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 30.00 %；

- 9) 验收交付标准和方法：详见招标文件要求
- 10) 质量保修范围和保修期：详见招标文件要求
- 11) 知识产权归属和处理方式：详见招标文件要求
- 12) 成本补偿和风险分担约定：详见招标文件要求
- 13) 违约责任与解决争议的方法：详见招标文件要求
- 14) 合同其他条款：无

9、履约验收方案

- 1) 验收组织方式：自行验收
- 2) 是否邀请本项目的其他供应商：否
- 3) 是否邀请专家：否
- 4) 是否邀请服务对象：否
- 5) 是否邀请第三方检测机构：否
- 6) 履约验收程序：分段/分期验收
- 7) 履约验收时间：

 供应商提出验收申请之日起7日内组织验收

- 8) 验收组织的其他事项：详见招标文件要求
- 9) 技术履约验收内容：详见招标文件要求
- 10) 商务履约验收内容：详见招标文件要求
- 11) 履约验收标准：详见招标文件要求
- 12) 履约验收其他事项：无

(二) 分包名称：合同包二

- 1、预算金额（元）：972,450.00 ， 大写（人民币）： 玖拾柒万贰仟肆佰伍拾元整
 最高限价（元）： 972,450.00 ， 大写（人民币）： 玖拾柒万贰仟肆佰伍拾元整

2、评审方法：综合评分法

3、定价方式：固定总价

4、拟采购标的的技术要求

1	采购品目	社会服务	标的名称	第二片区
	数量	1.00	单位	项
	合计金额（元）	972,450.00	单价（元）	972,450.00
	是否采购节能产品	是	未采购节能产品原因	无
	是否采购环保产品	是	未采购环保产品原因	无
	是否采购进口产品	否	标的物所属行业	其他未列明行业

标的名称：第二片区

参数性质	序号	技术参数与性能指标														
	1	<p>包二：</p> <p>一、服务对象</p> <p>江油市民政局为具有江油户籍且在江油市辖区内居住的12966名老人购买居家养老服务。涵盖范围为：城乡60周岁以上的散居特困人员、60周岁以上的居家养老城乡低收入家庭中的失能、失智、残疾、独居老人、居家养老的计划生育特殊家庭老人、城乡低收入家庭中80周岁以上的居家养老的老人。</p> <p>根据全市乡镇行政区划调整改革方案，本次分两个区域开展居家养老服务，本包服务对象为第二片区：</p> <p>第一片区：三合镇、彰明镇、大堰镇、龙凤镇、方水镇。太平镇、含增镇、西屏镇、青莲镇、武都镇、大康镇。合计：6483人。</p> <p>第二片区：中坝街道办事处、双河镇、新安镇、战旗镇、小溪坝镇、河口镇。永胜镇、厚坝镇、重华镇、二郎庙镇、马角镇、雁门镇、枫顺乡。合计6483人。</p> <p>注：每个片区的人数为本年度固定人数。为更好的服务于广大服务对象，本次购买服务按照片区分成2个采购包，按照“兼投但不兼中”的原则，确定2家成交供应商。</p> <p>二、服务内容</p> <table border="1" data-bbox="300 2042 1485 2157"> <thead> <tr> <th>服务类</th> <th>服务要求</th> <th>服务品目</th> <th>最高限价：</th> <th>服务类</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>					服务类	服务要求	服务品目	最高限价：	服务类					
服务类	服务要求	服务品目	最高限价：	服务类												

别			元/人次 (件次)	型
政策规定	按照上级主管部门要求，安排专人在“互联网+智慧养老信息平台”系统中录入服务期间数据。服务期间负责对数据进行更新、维护，对数据的真实性和安全性负责。	数据录入		必选项
公益宣传	服务期间，以短信方式向服务对象发送至少两条以上的公益宣传信息	宣传		必选项
节日问候	服务期间，以短信方式向服务对象发送至少两条以上的节日问候信息	节日祝福		必选项
信息公开	服务期间每月制发专题工作简报；全年向新闻媒体、社会报刊推送发表专题工作信息一条以上	公开信息		必选项
助餐	为老人提供送餐、助餐服务等，尊重服务对象的饮食习惯；注意营养，	喂餐	5	基础服务

	合理配餐；送餐上门应及时，要有必要的保温、保鲜措施。	点餐送餐	5	基础服务
		老年人群营养指导	15	自费或选择项目
		慢病人群营养指导	30	自费或选择项目
		上门理发	15	基础服务
		定点理发	10	基础服务
		男士剃须	5	自选服务
		中药泡脚	15	基础服务
		剪甲修脚	3	基础服务
		上门助浴	25	基础服务
	包括协助老人洗头、洗澡。助浴前应进行安全提示，协助洗澡必须由同性养老护理员进行，且应该有老人家属或其他相关人员在场；上门助浴时应根据四季气候情况和服务对象的居住条件，注意防寒保暖、防暑降温和浴室通风换气。			
		家庭保洁	25	基础服务
		室内外消毒	0.3元/平方	基础服务
		清洗夏装	3	基础服务
		清洗冬装	5	基础服务
	协助老人穿脱衣服和入厕方法得当，服务对象无不适现象；衣物整理放置有序；协助刷牙、洗脸动作适当，服务对象无不适现象，做到服务对象容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；清洗、更换床单和衣物，无脏污；打扫室内外卫生，做到清洁、干净。			
助浴				
助洁				

				务
		清洗床上用品	10	基础服务
助医	向服务对象介绍预防保健知识；遵照医嘱及时提醒和监督服务对象按时服药，或陪同就医；协助开展医疗辅助性工作，应能正确测量血压、血糖、体温等；协助服务对象正确使用康复、保健仪器。	预约挂号	2	自费或选择项目
		陪同就医	10	自费或选择项目
		上门就医	20	自费或选择项目
		义诊	30	自费或选择项目
		健康检查	10	基础服务
		心理咨询	15	基础服务
		患者护理	15	基础服务
助急	协助或联系专业人员安装维修家具、家电、门窗、纱窗，电脑、灯具等，维修（装）修后无安全隐患；疏通水池、浴缸、座便器、蹲坑、地漏等，能正常使用，能够协助老人代办各种手续，代缴各种费用。	医疗急救	50	自费或选择项目
		开锁、换锁	15	基础服务
		家电维修	20	自费或选择项目
		管道疏通、维修	10	基础服务

助乐	提供老年人娱乐、健身项目的陪伴，组织老年人开展有益身体健康的各类娱乐活动	钓鱼/摄影	10	自费或选择项目
		棋牌/麻将	10	自费或选择项目
		书画/乐器	10	自费或选择项目
		喝茶/聊天	10	自费或选择项目
		演唱/戏曲/舞蹈	10	自费或选择项目
		太极拳/养身操	10	自费或选择项目
其他综合性服务	提供读报、倾听、谈心、交流等精神支持服务，陪同老人散步、散心；能够掌握服务对象心理特点和基本沟通技巧，能够观察服务对象的情绪变化，并通过心理干预手段及时调整服务对象心理状态。	搬家	20	自费或选择项目
		钟点工	20	自费或选择项目
		代购物品或缴费	10	自费或选择项目
		综合保健按摩	30	自费或选择项目
		腿部按摩	5	自费或选择项目
		脚部按摩	5	自费或选择项目
		宠物代养	20	自费或

				选择项目
		精神慰藉	10	基础服务
		法律咨询	10	基础服务
		丧葬一条龙	负责联系	自费或选择项目
		婚庆寿典	负责联系	自费或选择项目
自报项目	根据实际情况收集老人需求，拓展服务内容和项目，提升服务质量，为服务对象提供优质、优惠、专业的居家养老服务。	根据老人实际需求协商	当地市场指导价	老人需求

注意：

1、成交供应商必须严格执行上述服务内容，不可以其他任何方式代替上述各类服务。一经发现，按违约情形处理。

2、本次所有服务按照“基础服务+自费或选择项目”组成，“自费或选择项目”不超过服务费用总金额的50%，接受服务的老人享受完本合同约定的实体服务后，其自费服务项目成交供应商按照自费价格向接受服务的老人直接收取费用，该部分费用采购人不承担任何责任。

3、本项目服务期限为：1年。

• 服务费用标准及付款方式

1、服务标准：按照150元/人/年标准对服务对象进行补助。因被服务对象自愿购买其他服务超出该标准的，多余费用由被服务对象自行支付。

2、付款方式：

本项目分三次付款，按实际服务对象和服务项目结算拨付。

第一次拨付：本合同签订后，成交供应商完成本年度服务对象信息采集后，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，采购人拨付服务费用总金额的 30%。

第二次拨付：成交供应商服务人数和服务费用均达到服务总量的 80%以上，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，采购人拨付服务费用总金额的 40%作为进度款。

第三次拨付：本服务项目在规定时间内 100%全部完成，采购人根据成交供应商提供的服务台账，严格按照考核方案通过市民政局、财政局等部门或第三方专业机构抽样调查所有服务对象满意度大于 85%，各项服务考核指标达标，以实际服务量据实结算拨付资金。

四、服务要求

1、运用“互联网+智慧养老信息平台”，免费建立老人个人档案信息和管理（即为符合条件的服务对象建立信息档案服务，要全面调查、掌握老人的基本信息、健康信息、养老需求、经济状况、家庭情况等信息内容，并建立老人信息平台，将调查收集的老人信息录入信息平台，由乡镇提供信息，成交供应商免费整理建档。

2、成交供应商负责配合采购人在规定的时间内收集服务对象老人名单，成交供应商根据各乡镇（办事处）和村（社区）申报的名册提供服务，服务中服务对象死亡、迁移等原因无法实施服务的，由乡镇（办事处）和村（社区）根据实际情况作出调整，新增替换名册需报市民政局审核，不得跨乡镇调整服务名额。

3、成交供应商在对服务对象服务结束后，并建立服务台账及服务汇总表（服务台账内容包括老人享受服务的时间、地点、内容、标准、金额、满意度、服务对象签字等；汇总表包括服务对象基本信息、人员类别、享受服务内容、享受服务标准、享受服务次数、享受服务总金额及服务对象联系方式等），须经服务对象签字确认或摁手印。

3、成交供应商应成立针对本项目的售后服务机构，设立办公场所，配备相关专业养老服务设备，投标供应商提供承诺函。

4、服务承诺：投标供应商须在投标文件中做出承诺，按照投标文件中实施方案保质保量完成服务，服务费用为完成整个项目的包干价。

5、本次招标采用固定报价方式，服务内容采用固定服务加选择服务模式进行，服务方案由投标供应商自行拟定，但应在采购人相关规定范围内进行。

6、考核方式及结果运用：

①考核方式

由民政局、财政局等部门组织专人或第三方对居家养老服务实体服务质量予以监督考评，主要从服务机构硬件配置、人员配置、服务规范、服务时间准确率、服务项目完成率、老人满意率、有效投诉结案率，服务档案的完善等对居家养老服务信息和实体服务质量评价。采购人开展定期或不定期考核，合同履行期间综合考评，不得少于 3 次考评，结果作为结算付款依据，综合考评实行 100 分制。

考评得分低于85分，成交供应商则必须提供切实可行的整改方案；三次考核得分低于85分，采购人有权终止本服务合同，取消成交供应商服务资格，成交供应商还应赔偿因终止合同给采购人造成的损失。若因考核不合格而造成的一切损失，采购人无赔偿责任。具体考核细则如下：

序	评价内容	评	判定方法或增减分值

号		分 标 准	
1	服务机构硬件齐全、机构健全、职责明确	5	一项不达标扣1分，全项不达标不得分
2	管理人员、服务人员配置齐全	5	一项不达标扣1分，全项不达标不得分
3	服务流程、制度健全	5	一项不达标扣1分，全项不达标不得分
4	服务内容、计划、收费合理	10	出现服务不及时、服务态度不好、违规收费等行为，每例扣1分
5	员工经过培训、符合基本的技术服务要求	5	一个员工不符合要求扣1分
6	财务账目清晰	5	酌情扣分
7	为老年人提供服务覆盖率达100%	5	每降低10%扣1分，低于60%不得分
8	服务时间准确率达100%	5	每降低10%扣1分，低于60%不得分
9	服务项目完成率达100%	5	每降低10%扣1分，低于60%不得分
10	老年人满意率 $\geq 85\%$	10	每降低5%扣1分，低于60%不得分
11	有效投诉结案率	5	未在10内处理有效投诉，每例扣1分

12	没有超越服务范围、不合规的事件发生	5	出现1例不合规事件扣1分
13	服务过程中的问题得到有效改善、解决	5	未改善、及时解决出现1例扣1分
14	服务档案管理规范、记录完整	10	出现1例服务档案不完善扣1分
15	业主方综合评价	15	<p>1. 业主方（所服务区域乡镇人民政府、村（社区）居民委员会）对服务实体的服务质量进行监督和检查，每出现1例服务质量差的扣1分。</p> <p>2. 服务实体单位没有按照业主方要求在规定时限内报送相关信息、数据、进度、服务台账等资料的，每出现1例扣1分。</p> <p>3. 服务实体单位对业主方提出的整改要求，不积极配合，不按时整改的，每出现一例扣5分。</p> <p>4. 服务实体单位在养老服务信息化平台的日常管理中，没有使用老人基本信息功能、生活保障功能、安全保障功能、医疗保障功能和居家养老服务监测功能的，每少一项扣2</p>

分。服务实体单位需安排工作人员值守养老服务信息化平台，业主单位随机检查，每发现一次不在岗值守的扣1分。

②考核结果应用

综合考评得分 ≥ 85 分，采购人全额支付该月度服务费用和按比例结算运营费；
70分 \leq 月度考核得分 < 85 分，采购人按90%支付该月度服务费用和按比例结算运营费；

60分 \leq 月度考核得分 < 70 分，采购人按80%支付该月度服务费用和按比例结算运营费；

月度考核得分 < 60 分，采购人按70%支付该月度服务费用和按比例结算运营费；
供应商考核得分有以下任意一种情形时，采购人有权终止采购合同：累计两次月度考核得分小于70分，任意一次月度考核得分小于60分。

7、成交供应商将服务资料（内容包括服务对象基本信息，享受服务的时间、内容、次数、总金额及满意度，并签字确认）汇总留存，妥善保管，项目验收前将服务资料电子档及加盖乡镇人民政府（办事处）公章的纸质档报市民政局。

五、其他要求

1、投标供应商应编制本项目的服务方案，方案应包括服务对象需求分析评估报告、有针对性的调研分析、项目进度管理方案、服务网点设置方案、居家养老服务工作流程、居家养老技术操作规范、新冠疫情常态化防控工作方案。其中：

(1) 服务对象需求分析评估报告包含：现状评估内容、现状分析；；

(2) 有针对性的调研分析能设计不同群体、年龄阶段、生活环境；

(3) 项目进度管理方案应合理、全面，可操作性强；

(4) 服务网点设置方案覆盖面广、网点配置齐全，人员分工合理；

(5) 居家养老服务工作流程详尽、符合项目的实际需求、能有效保障服务质量；

(6) 居家养老技术操作规范能根据不同群体老人做到因人而异；

(7) 培训方案应涉及全面，符合本项目的实际需要、可操作性强；

(8) 疫情防控方案应符合当下新冠肺炎疫情防控要求，可实施性及可操作性强；

2、本项目的售后服务要求：

①提供上门服务，确定有效服务联系人、联系电话。

②提供每天24小时的电话服务；响应时间为白天半小时，夜间为1小时，并在2小时内提供服务。

③制定应急预案方案，包括但不限于

(1) 安全文明管理制度及办法；

(2) 卫生突发事件处理措施；

(3) 消防事故应急处理措施；

(4) 自然灾害应急处理措施

④在合同约定的服务范围、内容之外，服务对象若仍有需要的，应提供同等条件的优质服务，服务费收费标准不能超出同区域内市场最低标准，其发生的所有费用均由服务对象自愿承担，不计入合同结算范围。

六、商务要求

1、履约保证金：按照中标金额的5%向采购人进行缴纳，待本项目全部履约完成无息退还。

2、履约期限：1年（具体实施按照服务进度调整）。

3、验收办法：成交人与采购人应严格按照《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）和参照《四川省政府采购项目需求论证和履约验收管理办法》（川财采〔2015〕32号）文件的要求、招标文件规定的要求和响应文件及合同承诺的内容进行验收。

4、合同履行期间，成交供应商按月提交项目服务报告。

5、在项目履约期间，本项目工作人员的安全责任全部由成交供应商承担，供应商提供承诺函，格式自拟。

5、供应商一般资格要求

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
----	--------	----------

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料；	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。
3	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
	应商不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	

6、供应商特殊资格要求

序号	资格要求名称	资格要求详细说明
无		

7、分包的评审条款

评审项编号	一级评审项	二级评审项	详细要求	分值	客观评审项
1	详细评审	投标供应商内部管理制度	投标供应商提供组织机构、业务运行、职责分工项目负责人管理、内部控制、纪律监督等6个方面进行综合分析比较评分。职责分工完善、全面详细的得12分，每缺一项扣2分，每有一项内容不完善或不符合本项目实际情况的扣1分，直至扣完为止。	12.0	是
2	详细评审	服务项目实施方案	1、投标供应商拟定服务对象需求分析评估报告（包含：①现状评估内容；②现状分析；③有针对性调研分析）进行综合评审，方案内容全面，符合本项目实际情况的得6分；每有一项内容缺失的扣 2 分，每有一项内容有缺陷或有描述错误或不符项目实际情况的扣 1 分，直至扣完为止。 投标供应商拟定项目服务方案①项目服务管理理念； ②服务质量控制措施；③针对不同群体老人制定的服务实施措施；④项目进度管理方案；⑤服务网点设置方案；⑥居家养老服务工作流程；⑦居家养老技术操作规范；⑧新冠疫情常态化防控工作方案等8个方面进行综合分析比较评分。方案描述完整、全面详细，思路清晰的得16分，每缺一项的扣2分，每有一项内容有缺陷或有描述错误的或不符项目实际情况的扣1分，直至扣完为止。	22.0	是

评审项编号	一级评审项	二级评审项	详细要求	分值	客观评审项
3	详细评审	综合实力及服务团队的整体评价	<p>1、根据投标供应商针对本项目提出的人员配置进行打分，管理人员不得少于3人及服务人员若干，得6分，每增加1名管理人员加2分，最多加4分。（注：管理人员必须出具与单位签订的劳动合同且有缴纳社保的证明，提供复印件加盖投标供应商公章）</p> <p>2、投标供应商拟投入的服务人员中每有1名养老护理员得1分，最多得5分；每有1名助理及以上社会工作师得1分，最多得2分；每有1名康复治疗师得1分，最多得2分、每有1名按摩师得1分，最多得2分；每有1名心理咨询师得1分，最多得2分；每有1名护士得1分，最多得2分。最多得15分（注：同一人不重复计分，提供相关岗位证书复印件，并加盖投标供应商单位公章）。</p> <p>3、投标供应商拟对本项目服务投入5辆及以上服务车辆的得5分，2-4辆的得3分，1辆的得1分（注：车辆如为投标供应商自有的需提供购买发票复印件或行驶证复印件加盖公章；如为租赁的需提供车辆出租方的租赁合同复印件和车辆购买发票复印件或行驶证复印件加盖公章）。</p>	30.0	是
4	详细评审	履约能力	<p>投标供应商提供2018年1月以来居家养老服务类似项目业绩的，每提供一个业绩得4分，最多得20分。注：提供合同或协议和验收合格报告或证明等资料复印件加盖投标供应商公章。</p>	20.0	是
5	详细评审	后期服务	<p>1、根据投标供应商方案书中服务项目应急处理预案。（应急预案包括：①安全文明管理制度及办法；②卫生突发事件处理措施；③消防事故应急处理措施；④自然灾害应急处理措施）进行评审，方案描述完整、全面详细，思路清晰的得12分，每缺一项的扣3分，每有一项内容不足或有缺陷或不能满足项目应急处理的扣1.5分，直至扣完为止。</p> <p>2、投标供应商对服务团队有明确的培训方案。人员培训方案包括但不限于以下内容：①培训目标；②服务人员培训内容计划；③培训制度；④培训考核；方案描述完整、全面详细，思路清晰的得4分，缺一项扣1分；每有一项内容不足或有缺陷或不能满足项目培训的扣0.5分，直至扣完为止。</p>	16.0	是

8、合同管理安排

1) 合同类型：承揽合同

- 2) 合同定价方式：固定总价
- 3) 合同履行期限：自合同签订之日起365日
- 4) 合同履行地点：采购人指定地点
- 5) 支付方式：分期付款
- 6) 履约保证金及缴纳形式：

中标/成交供应商是否需要缴纳履约保证金：是

履约保证金缴纳比例：5%

缴纳方式：银行转账，支票/汇票/本票，保函/保险

缴纳说明：按照中标金额的5%向采购人进行缴纳，待本项目全部履约完成无息退还。

- 7) 质量保证金及缴纳形式：

中标/成交供应商是否需要缴纳质量保证金：否

- 8) 合同支付约定：

1、 付款条件说明： 本合同签订后，成交供应商完成本年度服务对象信息采集后，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 30.00 %；

2、 付款条件说明： 成交供应商服务人数和服务费用均达到服务总量的 80% 以上，经民政、财政等部门抽查或第三方考评公司考评确认基本合格后，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 40.00 %；

3、 付款条件说明： 本服务项目在规定时间内 100%全部完成，采购人根据成交供应商提供的服务台账，严格按照考核方案通过市民政局、财政局等部门或第三方专业机构抽样调查所有服务对象满意度大于 85%，各项服务考核指标达标，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 30.00 %；

- 9) 验收交付标准和方法：详见招标文件要求
- 10) 质量保修范围和保修期：详见招标文件要求
- 11) 知识产权归属和处理方式：详见招标文件要求
- 12) 成本补偿和风险分担约定：详见招标文件要求
- 13) 违约责任与解决争议的方法：详见招标文件要求
- 14) 合同其他条款：无

9、履约验收方案

- 1) 验收组织方式：自行验收
- 2) 是否邀请本项目的其他供应商：否
- 3) 是否邀请专家：否
- 4) 是否邀请服务对象：否
- 5) 是否邀请第三方检测机构：否
- 6) 履约验收程序：分段/分期验收
- 7) 履约验收时间：

 供应商提出验收申请之日起7日内组织验收

- 8) 验收组织的其他事项：详见招标文件要求
- 9) 技术履约验收内容：详见招标文件要求
- 10) 商务履约验收内容：详见招标文件要求
- 11) 履约验收标准：详见招标文件要求
- 12) 履约验收其他事项：无

五、风险控制措施和替代方案

 该采购项目按照《政府采购需求管理办法》第二十五条规定，本项目是否需要组织风险判断、提出处置措施和替代方案：否