

第五章 招标项目技术、服务、政府采购合同内容条款 及其他商务要求

1. 项目概述

1.1 项目名称：乐至县民政局 2021 年居家养老服务

1.2 采购人：乐至县民政局

1.3 基本情况：根据 2021 年省级养老服务业发展补助资金安排，乐至县将为全县 21 个乡镇（街道）散居特困老人、60 周岁以上的失能、失智、重残老人、80 周岁以上的高龄老人、计划生育特殊家庭失能和经济困难老人购买居家养老服务，合计总金额 289.8 万元，服务对象共 9660 名。

2. 项目要求

2.1 服务内容和方式：通过多种形式，以生活照料为基本服务，为本项目所覆盖乡镇（街道）的对象老人每人每年提供不低于 300 元的居家养老服务。内容包括为对象提供血压、血糖测量、基本生命体征检查，看护护理，建立健康档案服务；提供助餐、助浴、助洁等个人卫生及居室清洁等服务；提供聊天、读书读报、心理慰藉、生日及节日问候、康复理疗、老年健康知识宣传、文体娱乐活动、文艺演出等服务；提供陪同就医、代购生活用品、代缴水、电、气、电话费用等服务。

2.2 居家养老服务片区任务分解表：

序号	乡镇（街道）	人数（名）	备注
1	南塔街道	800	
2	天池街道	550	
3	劳动镇	440	
4	宝林镇	500	
5	石佛镇	500	
6	龙门镇	330	
7	蟠龙镇	220	

8	童家镇	590	
9	高寺镇	600	
10	中天镇	300	
11	佛星镇	350	
12	东山镇	500	
13	石湍镇	500	
14	通旅镇	400	
15	双河场乡	280	
16	回澜镇	550	
17	金顺镇	420	
18	大佛镇	500	
19	良安镇	600	
20	盛池镇	400	
21	中和场镇	330	
	合计	9660	

2.3 服务项目及服务费标准:

服务项目	服务内容	服务要求	收费标准	选项
助医	血压、心电图、心率等基本生命体征检测	建立健康档案,每次测量结果做好记录备查并告知老人,有严重病情的要立即通知就医,全年服务不低于3次。	20元/次	必选必做项目
	肩颈、肢体按摩	每次按摩不少于20分钟,全年服务不低于3次。	10元/次	必选必做项目
	接送老人到医院、医疗	及时、周到、体贴、安全。	20元/次	自选项目

	点看病、体检、挂号、取药、办理出入院手续			
	预约挂号	及时。	5 元/次	自选项目
	家庭病床、专业护理、康复按摩、轻度锻炼及恢复性训练、运动功能锻炼等	专业标准服务。	15 元/小时	自选项目
	精神慰藉服务	主要包括上门与服务对象交心、交流，为老人读书读报、宣传老年健康、保健等知识，全年服务不低于1次。	5 元/年	必选必做项目
助洁	居室打扫、整理服务	包括清洁地面、厨房、厕所、清洁家具、清洗抽油烟机、灶具、室内物品清理摆放整齐等。各明细服务需令服务对象满意，全年服务不低于2次。	20 元/次	必选必做项目
	物品洗涤服务	服务对象自选同意后开展衣裤等外套清洗及晾晒。	春夏秋装 10 元/套， 冬装 20 元/套	自选项目
		服务对象自选同意后开展床单被套、枕套清洗及晾晒。	15 元/次	自选项目
		服务对象自选同意后开展窗帘、餐桌、家具布套子。	20 元/次	自选项目
	个人清洁服务	洗头、理发、吹头（含男性剃须）	服务热情、周到细致，防止意外伤害，全年服务不低于3次。	15 元/次

		修剪指甲	服务热情、周到细致，防止意外伤害，全年服务不低于3次。	5元/次	必选必做项目
		药水泡脚	服务热情、周到细致，防止意外伤害，全年服务不低于3次。	10元/次	必选必做项目
助浴	擦身		服务对象自选同意后开展，水温适宜，沐浴液由服务机构提供正规产品，防止意外伤害。	15元/次	自选项目
	沐浴		服务对象自选同意后开展，体贴关爱、温度适宜、擦洗力度要适中。	30元/次	自选项目
助餐	上门做餐		家常味，卫生、可口，食材由服务对象提供。	10元/菜、5元/面、5元/汤、2元/米饭	自选项目
	喂餐		温度适宜、防止烫伤、噎食等。	10元/顿	自选项目
	送餐		快捷、卫生，餐费服务对象自付。	5元（仅服务天池、南塔街道，限于县城区二环路内区域）	自选项目
助急	代缴服务		代缴水、电、气等费用服务，快速、准确。	县城区、乡镇10元/次；农村15元/次	自选项目

	代购服务	代购生活用品服务，按服务对象要求及时购买。	县城区、乡镇 10 元/次；农村 15 元/次	自选项目
	安全隐患排查服务	房屋内电线线路检修，材料费、修理费另计；房屋结构、天然气等安全检查。全年服务不低于 2 次。	10 元/次	必选必做项目
其他服务	文体娱乐服务	以乡镇（街道）为单位，每个乡镇（街道）至少开展一次专业文体娱乐、文艺慰问演出或者大型医疗诊断等活动，活动现场有标语横幅，到现场观看演出的老年人不少于该乡镇（街道）服务对象的总人数（提供现场活动照片不少于 10 张，服务机构将本次活动写一篇《简报》报采购人）。	10 元/次（乡镇、街道全体服务对象），本项以该乡镇（街道）服务对象总人数进行结算	必选必做项目
	人文关心服务	服务对象生日，以及端午节、重阳节、中秋节通过上门问候、座谈会等方式问候老人并赠送慰问礼品，送上美好祝福。	20 元/次	必选必做项目

注：服务项目注明是必选必做项目的必须按要求开展，自选项目根据服务对象实际需求选择，所有服务对象产生的服务费用累计不低于 300 元 / 人。

2.4 运行要求：供应商承担居家养老服务不得转为第三方服务。

3. 服务原则及服务要求

3.1 服务原则：（1）以人为本原则：整合养老服务资源，结合老人特点，提供优质服

务。(2) 公平公正原则：不因服务对象个体状况差异而产生服务歧视。(3) 安全便捷原则：保护服务对象及服务人员的安全，提供就近便捷的服务。

3.2 服务要求：

★ (1) 成交供应商须承担服务过程中因自身原因导致的不安全事件（事故）责任。如因成交供应商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采购人和服务对象造成损失或伤害，或者由此给采购人带来的任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部责任（提供承诺函）。

★ (2) 成交供应商须按照采购人的要求做好服务记录并以月为单位形成汇总表，于次月的 10 日前（遇法定节假日顺延）将服务台帐等资料汇总后报采购人，接受第三方评估机构监督及考评审核，考评综合得分经民政、财政等部门复核后，按照复核结果支付服务费用。

★ (3) 成交供应商应定制服务明白卡并张贴在服务对象家中显眼位置至服务结束，明白卡包括的内容：居家养老服务政策和内容、服务机构的负责人和联系方式、民政部门的监督电话，以及成交供应商认为需要写入的内容，对文盲眼盲老人等必须口头告知。

★ (4) 成交供应商管理人员对其享受服务对象的回访率不低于 30%，以乡镇（街道）为单位。

(5) 供应商应根据服务内容向服务对象提供集中服务和上门服务，确定有效服务联系人。在收到服务对象的服务要求后，服务人员原则上 1 小时内到达被服务对象的住所开展服务。服务人员开展服务应统一着装，服饰整洁，佩戴服务标志，并出示身份证明。服务时应语言文明、态度热情，细致周到、操作规范。服务过程拍照（服务工作照片、服务人员与服务对象合照等）。每次服务完成，与服务对象核实清楚服务事项、数量等内容后，如实填写《乐至县居家养老服务确认单》，双方签字确认，确认单将作为考核和结算依据。

(6) 按照行业的相关标准提供服务，并收集服务过程档案资料，包括所有服务对象的信息档案、服务档案、健康档案，要求一人一档，对服务对象的健康档案及相关信息档案承担保密责任，并在服务期满后移交采购人。

(7) 遵守制定的居家养老服务规章制度，接受相关专业知识和技能的培训，遵守居家养老服务职业道德，保障服务对象的信息安全，保护服务对象的隐私，不外泄。

(8) 当采购人对工作及业务素质差的项目人员提出更换时，应予积极配合，及时更换。

4. 商务要求

★4.1 履约质量标准：符合国家（行业）相关文件规定及采购人要求。

★4.2 履约时间和方式：一年（自采购合同签订生效之日起计算）。

★4.3 付款方式：成交供应商服务完成后，经采购人聘请的第三方评估机构验收和民政、财政等部门综合考核，根据综合考核后的综合得分进行结算（服务对象享受的服务内容超过 300 元每人每年的，仍按 300 元每人每年结算）。

（一）综合考核得分在 90 分及以上，全额结算服务费；

（二）综合考核得分在 80 分—90 分（含 80 分）之间，按合同价款的 90% 结算服务费；

（三）综合考核得分在 70 分—80 分（含 70 分）之间，按合同价款的 80% 结算服务费；

（四）综合考核得分低于 70 分的，终止采购合同并不予退还其履约保证金，不予支付服务费；

（五）合同执行期间，服务对象满意率低于 80% 或有效投诉达到 10 次以上（含 10 次），采购人有权终止采购合同并不予退还其履约保证金，不予支付服务费。

4.4 验收方式：采购人自行组织验收，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）及国家（行业）的相关要求进行验收。

4.5 合同实质性条款

★4.5.1 考核内容：

1、档案资料 20 分：服务对象信息资料不完整、信息内容不准确，每一例扣 0.2 分，扣完为止。（档案资料包括所有服务对象的信息档案、服务档案、健康档案，要求一人一档）。注：考核验收时需提供所有服务对象的档案及服务对象签字确认单。

2、服务质量 40 分：出现服务不及时、态度不好、违规收费、不按照服务要求服务等行为，每一例扣 0.5 分，扣完为止。

3、满意度测评 20 分：采用面对面调查服务对象或电话调查服务对象的方式，满意度 85% 以上得满分，满意度每下降 1% 扣 1 分，扣完为止。

4、投诉 20 分：因服务质量、违规收费、弄虚作假等行为导致投诉的，且在 10 日内未整改到位的为有效投诉，每一例有效投诉扣 2 分，扣完为止。

5、具体考核办法以签订合同有关内容为准。

★4.5.2 供应商须在乐至县主城区内有固定的办公场所或承诺在成交后签订合同前在

乐至县城设立固定的办公场所，办公场所须为一楼临街门市。

注：供应商自有产权的，提供产权证明复印件；供应商租赁的，提供租赁合同复印件；供应商无自有产权或未租赁的，须提供承诺书原件（承诺成交后 10 日内按此要求租赁服务办公场所，且在 30 日内挂牌正常使用，格式自拟）

注：以上带★号的内容（项）为本次采购项目的实质性要求，不允许负偏离，否则作为无效投标处理。