



国科招标
GUOKE BIDDING AGENT

广州市白云区云城街综合养老服务
中心（颐康中心）项目

采购需求调查文件

广州市国科招标代理有限公司

2023年3月

目 录

第一章	需求调查公告	2
第二章	采购需求基本情况	5
第三章	需求调查反馈表	22

第一章 需求调查公告

广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目

需求调查公告

本单位现对“广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目”组织进行需求调查。为了解市场各供应商的服务情况，以及使服务和商务要求体现公平、公正的原则，现邀请有能力提供合格服务的各单位参与本项目的需求调查活动，相关事宜通知如下：

一、项目概况

1. 根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2022〕13号）的要求（以下简称“《管理办法》”），广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目（以下简称“云城街中心运营项目”）的工作推进情况和年度财政资金安排，结合实际情况现需开展对云城街中心运营项目进行采购。

2. 根据广州市养老服务规定，更好地满足服务区域内的老年人多元化、个性化的服务需求，通过全托、日托、上门和到服务点等形式，为有需要的老年人提供养老服务向导、生活照料、助餐配餐、日间托管、全托服务、上门服务、医疗保健、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、临终关怀、家政养老、辅具租赁、家庭养老床位、居家适老化改造、智慧养老、老年人用品服务等覆盖老年人生命周期的养老服务项目。

3. 项目服务地点：采购人指定地点。

4. 采购预算：项目费用为云城街街道级社区养老服务设施-云城街综合养老服务中心（颐康中心）及社区（村）级社区养老服务设施（颐康服务站）运营经费。每年80万元（云城街街道级综合养老服务中心（颐康中心）运营经费为人民币40万元；社区（村）级社区养老服务设施（颐康服务站）运营经费为人民币40万元（实际金额按照建成并通过验收的颐康服务站计算），3年共240万元。运营服务费含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费及项目开展而产生的其他费用。

5. 服务期：自合同签订之日起三年。服务期内合同一年一签，每年由采购人上级相关主管部门委托第三方评估机构开展服务评估，评估合格后续签，评估不合格的不予续签。

二、调查方式

1. 有意向参与的供应商可以根据自身实际情况，按照采购需求基本情况及《需求调查反馈表》有关要求，向我单位提交采购需求的调查反馈材料，如有其他对本次项目的意见或建议，也可一并提供。

2. 采购需求调查反馈材料提交形式：供应商对本次采购需求调查的反馈材料请在本公告发出之日起的5个工作日内采用电子扫描文件（需加盖公司印章）和WORD的形式提交。电子版资料（文件命名规则：项目名称+供应商名称+需求调查反馈材料）发送至邮箱（邮箱地址：gzgk@gzgkbidding.com，联系人：李小姐，联系电话：020-87684726）。

三、需求调查截止日期、时间及公布媒体

1. 递交截止日期和时间：2023年3月29日17:30。（以我单位收到时间为准）

2. 本需求调查公告信息在相关媒体广州市国科招标代理有限公司网站（www.gzgkbidding.com）上公布。

四、单位联系方式

采购人：广州市白云区人民政府云城街道办事处

联系地址：广州市白云区齐富路88号

采购代理机构：广州市国科招标代理有限公司

联系人：李小姐

联系电话：020-87684726，020-87688847

地址：广州市先烈中路100号科学院大院9号楼东座2楼（中国广州分析测试中心对面）

广州市国科招标代理有限公司

2023年3月22日

第二章 采购需求基本情况

参数性质	编号	技术参数和性能指标
	1	<p>一、项目概况</p> <p>（一）项目概况</p> <p>1. 根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2022〕13号）的要求（以下简称“《管理办法》”），广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目（以下简称“云城街中心运营项目”）的工作推进情况和年度财政资金安排，结合实际情况现需开展对云城街中心运营项目进行采购。</p> <p>2. 根据广州市养老服务规定，更好地满足服务区域内的老年人多元化、个性化的服务需求，通过全托、日托、上门和到服务点等形式，为有需要的老年人提供养老服务向导、生活照料、助餐配餐、日间托管、全托服务、上门服务、医疗保健、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、临终关怀、家政养老、辅具租赁、家庭养老床位、居家适老化改造、智慧养老、老年人用品服务等覆盖老年人生命周期的养老服务项目。</p> <p>3. 根据《广州市居家社区养老服务管理办法》要求，区级、街道（镇）级、社区（村）级社区养老服务设施每年每个分别不少于60万元、40万元、5万元运营经费。</p> <p>4. 服务奖补经费：根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2022〕13号）规定，居家社区养老服务组织运营区级、街道（镇）级、社区（村）级社区养老服务设施满12个月且经服务评估评定为合格及以上等级的，应当享受相应等级的服务奖励；街道（镇）级社区养老服务设施（颐康中心）评估为优秀、良好、合格等级的，每年每个分别给予30万元、20万元、10万元服务奖励；社区（村）级社区养老服务设施（颐康服务站）服务评估为优秀、良好、合格等级的，每年每个分别给予3万元、2万元、1万元奖励；白云区民政局部门根据服务评估结果给予服务奖励资金，不足规定服务时间的按比例扣除奖励资金。实际服务奖励按白云区相关文件落实执行。</p> <p>（二）服务期</p> <p>自合同签订之日起三年。服务期内合同一年一签，每年由采购人的上级相关主管部门委托第三方评估机构开展服务评估，评估合格后续签，评估不合格的不予续签。</p> <p>（三）项目报价</p> <p>1. 项目费用为云城街街道级社区养老服务设施-云城街综合养老服务中心（颐康中心）及社区（村）级社区养老服务设施（颐康服务站）运营经费。每年80万元（云城街街道级综合养老服务中心（颐康中心）运营经费为人民币40万元；社区（村）级社区养老服务设施（颐康服务站）运营经费为人民币40万元（实际金额按照建成并通过验收的颐康服务站计算）），</p>

3年共240万元。运营服务费含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费及项目开展而产生的其他费用。

表1 运营经费一览表

项目	设施名称	数量	年度最低服务总工时	年度最高服务总工时	1年采购预算（人民币：万元）	3年采购总预算（人民币：万元）
广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目	街道级社区养老服务设施（综合养老服务中心（颐康中心））	1	7275小时 （按照实际情况执行）	10780小时 （按照实际情况执行）	40	120
	社区（村）级社区养老服务设施（颐康服务站）	8			40	120

（注：所在社区（村）级分散设置的颐康服务站分站整合到该社区（村）级颐康服务站。）

2. 本项目为固定总价项目，响应供应商按照本项目采购预算（每年为80万元，3年合计240万元）进行报价，价格分按照响应供应商服务总工时计算得分。

★因采购文件中的格式为自动生成格式，与实际报价需求不符。为保证投标报价清晰合理，各响应供应商的《分项报价表》以下面格式为准。

分项报价表				
项目编号：				
项目名称：				
响应供应商名称：				
项目名称	响应报价（元/年）	报价总价（元/3年）	年度服务总工时（小时/年）	备注

广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目	80万	240万		
---------------------------	-----	------	--	--

备注： 1. 服务总工时必须固定唯一且在采购文件规定的范围之内，否则视为无效响应。本项目年度最低服务总工时：7275 小时；项目年度最高服务总工时：10780 小时。

2. 本项目的报价总价为采购预算金额，不得修改，否则按无效响应处理。

响应供应商签章： _____

日期： 年 月 日

二、项目需求

（一）项目内容

根据广州市养老服务规定，更好地满足服务区域内的老年人多元化、个性化的服务需求，通过全托、日托、上门和到服务点等形式，为有需要的老年人提供养老服务向导、生活照料、助餐配餐、日间托管、全托服务、上门服务、医疗保健、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、临终关怀、家政养老、辅具租赁、家庭养老床位、居家适老化改造、智慧养老、老年人用品服务等覆盖老年人生命周期的养老服务项目。

（二）服务设施

运营2023-2026年项目等服务场地设施，充分发挥场地设备的功能作用，开展专业化服务。

表 2 服务设施一览表

序号	设施名称	设施地址	可使用面积（m ² ）
1	云城街综合养老服务中心 （颐康中心）	由成交供应商提供	1500
2	连元桥社区颐康服务站	连元桥辖内	150
3	齐富社区颐康服务站	方圆小区内	150
4	萧岗南社区颐康服务站	北门大街1号	150
5	萧岗北社区颐康服务站	萧岗北社区辖内	150
6	萧岗花园社区颐康服务站	萧岗花园社区辖内	150
7	萧岗东安社区颐康服务站	萧岗东安社区辖内	150

8	萧岗得朋社区颐康服务站	萧岗得朋社区辖内	150
9	明珠社区颐康服务站	明珠社区辖内	150

注：（1）以上设施统计情况截止至 2023 年 3 月，成交供应商根据实际情况开展建设和运营，将所在社区（村）级分散设置的颐康服务站分站整合到该社区（村）级颐康服务站，如地址变更，以实际情况为准。

★（2）社区（村）颐康服务站均未建成，成交供应商应配合采购人，推动每个村居在 2023 年 12 月前建设至少 1 个村居颐康服务站，按相关文件政策落实颐康服务站建设、运营、服务和验收等工作（如广州养老服务政策变更，则遵照最新政策执行）（提供承诺函）。

表 3 服务资助经费一览表

资助对象类型	服务人数（约）	资助金额（人/元/月）
第一类资助对象中重度失能的	2-10	600
第一类资助对象中非重度失能的	1-20	400
第二类资助对象	1-20	200

（注：1. 服务资助对象类型均对应《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法》（穗府办规〔2022〕13 号）第二十四条的资助对象类型；2. 服务资助经费根据实际服务情况进行结算；3. 以上服务对象人数属动态数据。）

（三）服务区域：广州市白云区云城街道

（四）服务对象：为白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）、社区（村）级颐康服务站、区域内有需求的 60 周岁及以上居家老年人，以享受政府资助的社区居家养老服务老年群体作为重点对象，服务率须达到 100%；同时发展区域内的老年群体成为服务对象，覆盖率须达到 100%。

（五）服务形式：根据提供服务时的场所不同，分为上门服务和到服务点服务。

（六）工作需求指标

1. 综合养老服务中心（颐康中心）服务

成交供应商承办云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目，应当按照规定向老年人提供下列服务：

1.1 全托（含短期照料）、日托、上门服务；

1.2 为有需要的老年人重点是失能（失智）老年人提供覆盖全生命周期的一站式和到户式综合养老服务；

1.3 积极探索推进在村居设立服务站点（颐康服务站）或统一运营街（镇）设立的颐康服务站，达到《广州市村居颐康服务站建设改造验收表》要求，且通过市、区、镇组织的验收，将服务延伸至社区和家庭；

1.4 镇综合养老服务中心（颐康中心）根据辖区老年人多元化、个性化的服务需求，提供全托、康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养（喘息服务）、精神慰藉、辅具租赁、家居改造、文化娱乐、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的各项综合养老服务项目（不设临终关怀服务）。重点包括：

1.4.1 助餐配餐服务。统筹设置养老机构食堂和长者饭堂，为全托、日托和周边社区老年人提供助餐配餐服务；

1.4.2 医康养结合服务。设置独立法人的护理站或与周边护理站合作，提供基础护理、专科护理、消毒隔离技术指导、营养指导、社区康复指导、健康宣教和其他护理服务；设立医务室或与周边医疗机构合作，提供健康管理、转诊转介、预防保健等基本服务，依法提供上门和对外服务；为医疗机构术后康复期内的老年人提供康复照护服务；有条件的，应当设置认知症照护专区；

1.4.3 家政养老服务。强化与羊城家政基层服务站功能互补、服务转介，为全托、日托和周边社区居家老年人提供生活照料、家居清洁、衣被清洗、代购、助医、助药、助浴、陪护等养老服务，拓展服务项目，优化服务内容，提升服务质量；

1.5 居家适老化服务。以满足老年人居家生活照料、起居行走、康复护理等需求为核心，为有需求的居家老年人进行适老化和智能化家居改造，改善居家生活照护条件，增强居家生活设施设备安全性、便利性和舒适性，提升居家养老服务品质；

1.6 家庭养老床位。为有专业养老服务需求的居家老年人进行必要的适老化和智能化家居改造，纳入每天24小时动态管理和远程监护，并根据需求提供紧急援助、生活照料、康复护理等与床位相配套的全天候、全方位居家照顾服务；

1.7 智慧养老服务。在街综合养老服务中心（颐康中心）和村居颐康服务站设置为老服务综合信息平台电子设备终端，实现咨询、申请受理、资源调配、质量监管等功能。建立“平安通”运营机构与街综合养老服务中心（颐康中心）服务转介机制，为老年人提供“线上+线下”联动的专业化智慧养老服务。加强智能机器人、康复辅具等智能化养老产品用品运用，提升科技含量。依托市为老服务综合平台、市居家综合养老信息服务平台及互联网、物联网等网络手段和电子设备终端，为老人提供紧急救援、安全防范、电子围栏、烟雾报警、跌倒报警、远程照护等智慧养老服务；

1.8 统筹指导。统筹整合辖区内各类为老服务资源，为颐康服务站等村居养老服务设施提供业务指导、人员培训、资源调配等服务；为失能老年人家属开展养老照护培训，为老年人开展居家安防等培训；定期开展护老者和老年人培训，动员社区开展邻里关怀、志愿服务，提升家庭养老功能；

- 1.9 供需对接。设置咨询服务台和“养老服务向导”，为辖区老年人提供养老政策咨询、服务查询、办事指引、方案制定、服务转介等服务，发挥供需对接、服务引导等作用；
- 1.10 提供辅具租赁服务。向社区老年人展示推广养老辅具等产品用品，并提供租赁服务；
- 1.11 政府或者上级部门对于项目服务形式、内容、指标要求等有调整的，成交供应商须按要求落实执行。
2. 街道级综合养老服务中心（颐康中心）至少配备5名全职（专职）工作人员。各社区（村）级颐康服务站需配备至少1名养老向导员，保障开放时间。云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目年度最低服务总工时为7275小时，年度最高服务总工时为10780小时。
3. 社区（村）级颐康服务站开展养老服务应符合国家、省、市居家社区养老服务相关政策规定及服务标准。开放时间为工作日，每天不少于6个小时。每月制定并发布活动安排，结合送餐上门、平安通、居家护理等服务对特殊困难老年人开展定期探访。每年组织老年人集体活动不少于6次，每次活动不少于20人参加。大力开展为老志愿服务，成立一支互助养老志愿服务队，每年组织志愿者上门服务或在站点活动10次以上，服务时数不少于200小时，建立“公益时间”志愿服务站点。每个颐康服务站须设立长者饭堂功能，并按照相关规定及验收标准，配置应有设施。其他未尽事宜，参照《广州市民政局关于进一步明确村居颐康服务站建设管理有关事项的通知》。
4. 街道综合养老服务中心（颐康中心）、各社区（村）级颐康服务站、长者饭堂的消防安全等定期检查、维护由成交供应商负责。（服务设施包括综合养老服务中心（颐康中心）平台、各社区（村）颐康服务站、长者饭堂产生的水、电、网络、物业管理、垃圾处理、因服务所需设施设备的购置及维护等所有费用由成交供应商承担。）
5. 2023 年底，社区养老服务设施 100%配备康复辅助器具，并提供专业指导和租赁服务。
6. 到 2023 年底建有一个采取自建厨房模式的长者饭堂。60 周岁及以上老年人享受配餐服务覆盖率不低于户籍老年人口的 3.5%。

表4 工作需求指标表

云城街综合养老服务中心运营项目工作需求指标

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
1	生活照料（通用服务）	助洁服务	1. 居家清洁：对客厅、卧室、厨房、洗浴间、卫生间等居家环境进行清扫、清洁； 2. 物品整理：整理床铺（铺床、叠被子）及其他物品。	工时	980	可由养老护理员或家政服务员提供

				<p>洗涤服务 清洗与晾晒衣物、床上用品（床单、被套、枕套）、窗帘、毛巾等。洗涤方式分为上门洗涤和集中送洗，大件、贵重衣物可采用集中送洗方式。</p> <p>陪伴就医 代预约挂号、陪诊、协助与医生沟通、取药、缴费、陪同往返、协助出行等。</p> <p>陪同外出 户外活动陪伴，陪护行动不便的服务对象到户外活动、包括（但不限于）参加社区活动、散步、购物等。</p> <p>上门做餐 代买食材、清洗烹饪、协助进食、餐后卫生等。</p> <p>代办服务 代预约挂号、银行打薄、排队；代缴纳水电、煤气、话费；代收寄快递；代领物品；代送物品；代买生活必需品；协助报修设备及物品；协助申请相关事务等。</p> <p>日常提示 根据医嘱或家属要求按时提醒老年人吃药、取药，提醒就医或办理相关事务。</p> <p>情感关怀 陪同聊天、定期探访（上门/电访）。</p>			服务。
		生活照料（专业服务）	<p>个人护理 1. 皮肤外用药物涂擦；留置尿管护理；人工肛门便袋护理；口腔清洁；协助翻身；褥疮预防；叩背排痰等； 2. 协助穿（脱）衣；洗脸；梳头；剪发；剃须；刷牙；漱口、洗手；洗足；会阴清洁；修剪指（趾）甲。</p> <p>转移护理 协助床上移动；床上体位转换；轮椅转移；移动辅助器应用指导等。</p> <p>排泄护理 协助排便；更换一次性尿裤；会阴护理；留置尿管护理；人工肛门便袋护理等。</p> <p>协助进餐 喂食或帮助服务对象使用辅助器材进食，包括喂水、喂饭、鼻饲、喂药等。</p> <p>助浴 洗头；洗澡（温水擦浴、沐浴）；床上</p>	工时	490	由养老护理员、康复治疗师、护士等专业人士提供服务。	

			服务	浴、更换衣物。			
			助行服务	协助服务对象行走、外出、散步，协助其使用助行器/步行器移动。			
			其他护理	睡眠照顾（协助脱去衣裤就寝，盖被，定时翻身）；热水袋保暖；更换床上用品。			
			日常提示	根据医嘱或家属要求按时提醒老年人吃药、取药，提醒就医或办理相关事宜。			
			情感关怀	陪同聊天、定期探访（上门/电访）。			
	2	助餐配餐	集中用餐	在社区长者饭堂集中用餐、打包外带。	工时	1960	由助餐配餐点提供服务。
			上门送餐	老年助餐配餐服务机构送餐到家服务；由居家服务员协助使用网络订餐；居家服务员代购餐后送餐上门。			
	3	康复护理	康复咨询	健康咨询、康复咨询、康复指引。	工时	500	由康复治疗师、执业护士、执业医师提供服务。
			器材锻炼	安全性高、操作简便、老人可自行开展的一般器材锻炼（如按摩椅、手指训练器、拼图、握力器等）。			
			康复训练	肢体类康复训练（如腰椎康复训练、关节放松训练等）、认知感官类训练（如记忆力训练、认知测试等）。			
			康复治疗	针灸理疗、穴位针灸、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、颈肩推拿、按摩推拿、拔罐刮痧。			
	4	医疗保健	健康档案	建立健康档案，进行病历记录、个人药物记录、体检记录等，定时跟踪健康情况。	工时	690	由专业医疗机构、医护人员提供。
			预防保健	1. 提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导服务； 2. 用药指导与用药观察，日常提示吃药、取药；			

				<p>3. 健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关的小组活动；</p> <p>4. 社区义诊。</p>			
			基础监测	常规生理指数监测，如体温、血压、心率、呼吸、血糖、体重等。			
			健康体检	常规体格检查、血常规、尿常规、大便常规、肝功能、肾功能、空腹血糖、血脂和心电图检测等项目。			
			医疗护理	鼻饲、物理降温、导尿、压疮护理、创口换药、吸氧、造口护理、其他专业护理项目。			
			家庭病床	家庭医生、上门巡诊等。			
	5	文化娱乐	娱乐活动	如棋牌、歌舞、打球、书画、阅读、太极、健康操、八段锦、茶话会、生日会、游园会等。	工时	600	
			老年教育	老年课堂，如钢琴、摄影、书法绘画、英语、计算机、编织、手工等。			
	6	精神慰藉	电话问候	定期电话问候、聊天、提示。			
			关怀访视	定期上门探访、关怀问候。			
			服务回访	定期回访，了解服务对象满意度。	工时	490	
			心理关怀	提供心理上的安慰、支持、疏导等关怀服务。			
			个案服务	由社工开展的紧急介入、个案辅导、探访等。			
	7	安全援助	紧急呼援	主要指平安通服务，包括紧急呼援服务、定位服务、咨询转介服务、心理慰藉、定期关怀服务、提示服务等。	工时	335	由平安通服务机构提供服务，服

								务机构需与平安通服务公司进行对接。
				定期 巡访	定期上门查看、定期电话查询，协助专业人员检查服务对象水电煤等情况，排除安全隐患；遇恶劣天气提醒服务对象注意安全。			
				适老 化家 居改 造	1. 上门查看服务对象家居安全，进行安全评估、居家安全教育。 2. 通过链接资源，协助服务对象申请相关文件规定的无障碍改造、适老化家居改造相关补贴。	提供	提供	
		8	老年 用品 服务	展示 与咨 询	拐杖、轮椅、坐便器、助行器、生活辅助器具等老年用品展示与介绍。	提供	提供	
	租赁 与回 收			助行器（四脚拐杖、三脚拐杖）、轮椅、代步车、护理床、防褥疮床垫、床面桌、制氧机、助力转移车、洗澡椅、斜躺椅、坐便椅等辅具租赁。				
	捐赠 与受 赠			老年用品、物资捐赠与受赠。				
		9	临终 关怀	护理 服务	包括护理评估、基础护理、症状特殊护理等。	提供	提供	
	膳食 服务			由营养师设计适宜的食谱，鼓励进食、口腔护理以及鼻饲、胃肠外静脉营养输入等。				
	社会、 心理、 灵 性			对临终者和家属的心理、社会照顾，及灵性需求上的照顾服务。				

			照顾				
			善后服务	协助临终者家属完成殡葬事宜，帮助临终者家属进行丧亲的调适等。			
	10	转介服务	转介服务	包括转介医疗、护理、康复、法律援助、社工服务、义工服务、入住养老机构等服务。	提供	提供	
	11	日间托管	助餐配餐	午餐。	工时	1040	
康复训练			使用中心器械：步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等器械开展的康复或保健训练。				
健康管理			体温、血压、血糖监测，健康操运动等。				
文化娱乐			棋牌、歌舞、打球、绘画、看书、兴趣学习等。				
午间休息			提供床位。	床位数	10		
	12	临时托养	助餐配餐	早餐、午餐、晚餐。	工时	190	
个人护理			晨间护理；晚间护理；皮肤外用药物涂擦；留置尿管护理；人工肛门便袋护理；协助穿（脱）衣；洗头；洗脸；梳头；剃须；刷牙；漱口；口腔清洁；洗手；洗足；洗澡；床上擦浴；女性会阴清洁；修剪指（趾）甲；褥疮预防；叩背排痰等。				
康复训练			使用中心器械：步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等器械开展的康复或训练。				
文化娱乐			棋牌、歌舞、打球、绘画、看书、兴趣学习等。				
医疗保健			体温、心率、血压、血糖监测，健康操运动、用药等。				

		夜间 住宿	提供床位。	床位 数	10	
--	--	----------	-------	---------	----	--

(注：1. 工时计算：(1) 个人年度总工时=8 小时/天*245 天=1960 小时；(2) 项目专业服务年度总工时=1960 小时*5 人=9800 小时；(3) 个人年度间接服务工时=年度会议时数+年度培训时数=2 小时/周*49 周+15 小时=113 小时；(4) 项目年度直接服务工时=项目专业服务年度总工时 - 项目年度间接服务工时 - 1 名预留员工年度服务工时=9800 - 113*5 - 1960=7275 小时；(5) 项目年度最低服务工时=项目年度直接服务工时=7275 小时；项目年度最高服务工时=项目专业服务年度总工时×110%=9800×110%=10780 小时。2. 服务工时可采用综合定额方式计算，其中生活照料、助餐配餐、康复护理、医疗保健、日间托管等 5 项服务的工时合计不少于年度最低服务总工时的 75%。)

三、响应供应商和人员要求

(一) 响应供应商要求

1. 响应供应商具备相关综合养老服务设施运营经验，且取得良好及以上成效。
2. 按照养老服务等相关法律法规和行业标准，配备与服务 and 运营相适应且具备相应从业资格的养老护理员、医生、护士、康复治疗师、社会工作师、家政服务员、财务人员、工勤人员等，配备经验丰富的专职中心主任。
3. 具备从事养老、餐饮服务、医疗服务等相关资质。
4. 响应供应商统一纳入广州市居家养老综合信息服务平台供应商库，接受政府部门的监督管理，按照政府部门的要求开展服务；
5. 按照合同等约定履行提供服务的义务，认真组织实施项目，按时完成项目任务，保证服务数量、质量和效果，主动接受有关部门、服务对象及社会监督，严禁响应供应商将服务项目交由其他服务供应机构实际承担的转包行为；
6. 严格按照合同等约定使用服务设施，严禁擅自改变服务设施功能和用途，主动接受政府部门管理和指导；认真落实消防、环保、卫生、安全管理等相关法律法规要求，购买场所责任保险；
7. 提供医疗服务的应获得医疗机构执业许可证，提供餐饮服务的应获得食品经营许可证；
8. 能有效管理社区居家养老服务相关文件和档案，真实完整记录并及时更新服务对象信息，保护个人信息安全，与服务对象的服务协议签约率及建档率达100%；
9. 具有合理、详细的项目经费使用计划和预算明细，严格遵守相关财政财务规定，加强自身监督，确保政府购买服务项目资金规范管理和使用，并按要求及时向政府部门提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料；
10. 建立服务风险防范制度，为工作人员购买人身意外保险；
11. 建立完善的规章制度和 workflows，包括财务、人事、运营、公共安全、卫生、资产、服务等方面的管理制度和应急措施。

(二) 人员要求

★1. 响应供应商应为本项目至少配备专职项目负责人1名，执业医师1名，执业护士1名，康复治疗师1名，（助理）社会工作者1名，养老护理员（可兼职）1名，其他工作人员（可兼职）1名。（注：应根据项目实际需求进行人员要求设置。）响应供应商承诺在服务期内必须保证投入的工作人员数量不能减少，服务期中如有人事变动问题，必须保证能达到响应时承诺投入的人员；

2. 提供上门生活照料服务的，保障上门服务人员与服务对象的比例不低于1：10；

3. 提供康复护理服务的，护理人员与服务对象的配备比例不低于1：10，护理人员应具有护理、康复治疗专业技术教育背景或从业资格；

4. 提供医疗保健类服务的，应配备执业医师、执业护士、康复治疗师、技师等专业人员；

5. 应配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的人员管理财务；

6. 成交供应商应保障服务人员上岗前接受不少于10学时的岗前培训。

(三) 服务要求

1. 对辖区内老年人的服务覆盖率达到100%。优先为社区居家养老服务资助对象、独居、高龄失能、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人群提供服务；

2. 提供的服务项目应参照广州市地方标准《广州市居家社区养老服务管理办法》的要求开展；

3. 为服务对象制订详细具体的服务方案，并做好服务记录；

4. 服务项目完成率达到100%，服务对象满意率达到80%及以上；

5. 服务人员应遵循职业操守，按规定开展服务；

6. 能有效管理社区居家养老服务相关文件和档案，真实完整记录并及时更新服务对象信息，保护个人信息安全，与服务对象的服务协议签约率及建档率达100%，能够根据服务对象的实际需求制订详细具体的服务方案，并做好服务记录。

(四) 服务收费

1. 成交供应商开展的服务项目费用按照《广州市社区居家养老服务项目清单与指导参考价（试行）》（穗居家养老服务指导中心办〔2018〕6号）的要求执行。

2. 成交供应商收费标准必须向社会公开，公开载体包括各级人民政府或民政部门官方网站、成交供应商的网站、宣传栏等。

四、保密要求

1. 成交供应商须对本项目涉及服务对象的个人相关信息进行保密，未经服务对象或其法定监护人书面许可，不得对外披露，不得以任何形式提供给第三方，不得在参与本项目工作之外使用这些保密信息。

2. 成交供应商在本项目终止后不得保留以任何形式存储的服务对象的任何信息数据，不得利用该项目之保密信息数据为其他的单位（包括自办单位）或项目服务。

★五、场地建设及设施设置要求（提供承诺函）

1. 项目场地建设包括房屋建筑及建筑设备、场地和基本装备，场地建设和设施设备须符合安全质量、适老化和无障碍设施要求，符合国家、省、市养老机构和社区居家养老服务相关规范和国家、地方关于养老设施建设行业标准。对需要报建、审批的，必须按照规定报建、通过审批。场地建成后须能通过相关部门验收。

2. 场地应根据建设规模和实际需要，合理设置长者的生活服务、医疗康复、文化娱乐、心理疏导及辅助用房，并设置长者饭堂（含自建厨房）、护理站（或与周边护理站合作）。除卫生间、沐浴间、办公室外，其他功能区（室）宜一区（室）多用，即可换用、兼用。场地应配置供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络，以及生活服务、保健康复、娱乐、安防、疫情防控等设施设备和必要的交通工具（至少配备一台能保证 24 小时都能提供服务的工作车辆）。按照省、市、区颐康中心建设要求，合理设置全托、日托床位。设置后如暂无全托需求的，可利用全托床位开展日托等长者需要的服务。床位面积按照国家行业标准《长者照料设施建筑设计标准》（JGJ451-2018）的相关规定。场地设置无障碍电梯且至少 1 台为医用电梯。

六、监管条款

1. 成交供应商必须无条件接受采购人及上级部门的监督管理。

2. 采购人有权制定、修订对本项目的考核制度和评分标准，对成交供应商的运营行为进行考核、评分，并根据考评结果作出相应的处理。

3. 运营期间发生安全卫生责任事故（包括但不限于消防事故、食品药品事故、人身安全事故等），或出现欺老虐老行为、伙食费未按照非营利性原则收取、未购买机构意外责任保险或入住对象满意率调查连续两年低于 80%的，民政部门将停止资助，并责令限期整改，出现其他管理服务、安全稳定问题的，依据《广东省养老服务条例》、《养老机构管理办法》等相关规定予以处理。

七、终止和退出机制

1. 项目运营过程中，如运营期届满或成交供应商提前终止时，成交供应商应及时做好机构交接工作，保障机构正常运营或入住老人妥善安置，双方应在合同终止 60 日前向白云区民政部门提交终止合同情况报告及入住对象安置方案，经批准后实施。双方共同委托会计师事务所进行资产清算，妥善做好资产和账目交接，运营届满应按时移交政府，移交前产生的一切债务或纠纷由成交供应商自行负责。

2. 因不可抗力因素或政府政策原因影响合同执行的，双方不承担违约责任，相关补偿按当期有关政策执行。

3. 本项目合同生效后即具有法律约束力，双方均不得随意变更或解除。合同需要变更或解除时，须经双方共同协商，达成一致意见。

4. 成交供应商有下列情形之一的，采购人及民政部门有权责令其限期整改；情节严重的，应当解除合同，并依法移交有关部门追究责任：

4.1 利用本项目场所实施非法活动，违法经营或损害公共利益及违反本合同相关约定的。若因成交供应商违悖法律法规行为可能造成采购人在行政、经济上的责任，对造成损失的由成交供应商负全责；

4.2 以本项目的经营权向第三方进行转包、担保、保证、抵押或其他有损害采购人权益的，以及以国有资产进行抵押、融资、贷款，或违反协议约定的收费标准或捐赠管理制度，造成严重后果的；

4.3 未经采购人同意，擅自变更法人代表或运营方的；

4.4 擅自改变经营范围的；

4.5 损毁设施或改变设施用途的，无法保障养老机构设施、设备正常运转的；

4.6 造成重大安全事故的；

4.7 经采购人或上级部门评估为不合格、要求整改后未按时整改或整改后仍然不合要求的；

4.8 经营资质降级或丧失的；

4.9 违反国家法律法规、违反合同的其他情形。

八、其他要求

1. 服务期间如遇到国家规定的广州市职工最低工资标准发生调整，采购人将不作任何调整，具体以广州市有关部门颁发的文件为准。

2. 成交供应商如需要对服务设施进行改造，改造方案需先报采购人审核，经采购人同意后方可实施。

3. 服务期间如成交供应商在年度内的服务质量评估不合格的，采购人有权解除合同并不向成交供应商做任何赔偿或补偿。在解除合同至采购人确定接替的社区居家养老服务机构正式履行合同前，成交供应商仍要为原服务对象提供合同约定的服务，费用按实际人数及服务时间进行结算。合同履行完毕或解除合同后，成交供应商应与接替的居家养老服务机构做好服务内容、相关档案等的交接工作。

4. 采购人与成交供应商签订合同后 15 天内，成交供应商需按采购人要求完善云城街综合养老服务中心、社区颐康服务站、长者饭堂等标牌标识，相关费用由成交供应商承担。

5. 成交供应商应当按照建筑、消防、食品安全、医疗卫生等法律、法规和国家、省、市有关标准开展服务活动；应与服务对象签订服务协议，购买机构责任保险和场地险；须申请纳入长期护理保险协议定点服务机构，其内设医疗机构按规定纳入医保定点机构，便于为老年人提供综合性、全方位的养老服务。

6. 运营期间，成交供应商应守法经营，遵守国家的各项法律规定，遵守上级部门的管理公约，必须按有关部门要求认真落实安全生产工作，如因成交供应商原因（包括但不限于安全生产等工作落实不到位等）造成发生事故，或被有关行政主管部门处罚或者责令整改的，因此造成的一切损害损失及法律责任均由成交供应商承担。

7. 成交供应商不得以本项目的经营权向第三方进行分包、转包、担保、保证、抵押、融资、贷款或其他有损害采购人权益的行为。

8. 成交供应商应自行负责相关行政审批。运营期间未经采购人同意，成交供应商不得转租或改变经营项目。

9. 运营期间，不得发生欺老、虐老等违法行为，不得从事与养老服务无关的经营活动，不得利用本项目场地从事违法犯罪行为（包括但不限于生产、销售、经营国家规定的违禁品等），不得从事任何其他违法活动。成交供应商不得发行与本项目相关的商业预付卡，不得利用本项目的任何场地以产品展示的方式向服务对象推销所谓的保健食品或者保健器材等，如发现上述任一情况的，采购人可视严重程度自行选择单方立即解除合同并按相关法律追究法律责任。运营期间，因成交供应商经营活动发生的一切纠纷，由成交供应商自行承担全部法律责任。

10. 如采购人或政府职能部门收到关于成交供应商违反建设、对老人存在暴力或不文明的行为的投诉或反映，采购人有权责令成交供应商在限期内改正，并依照相关的规定追究成交供应商的违约责任。

★11. 成交供应商须于签订合同之日起开始运营综合养老服务中心（颐康中心）。（提供承诺函，格式自拟）

12. 与成交供应商的特殊约定：

（1）颐康中心命名为“广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）”并对外挂牌，由白云区民政局编号管理，成交供应商不得冠名。

★（2）服务期间，如广州市、白云区关于养老服务的相关政策调整（包括但不限于居家社区养老政策、综合养老服务项目建设及运营政策等）、服务要求、场地建设和验收标准、重点服务对象人数、补贴标准发生变化等，成交供应商必须无条件接受，并严格按有关要求执行，成交供应商与采购人应根据最新政策签订补充协议，补充协议和原运营合同具有同等法律效力。（提供承诺函，格式自拟）

（3）服务期间，政府补助经费（包括但不限于颐康中心助餐配餐补贴、政府资助对象上门补助等经费）根据养老相关政策法规规定拨付，根据实际服务量进行结算。

第三章 需求调查反馈表

第一部分需求调查反馈表

一、反馈供应商基本情况

供应商名称	
供应商地址	
联系人及联系电话	
电子邮箱	
经营范围	
从业人员数量	
2021 年度或 2022 年度 营业收入	(无上一年度数据的新成立企业可不填报。)
企业类别	对照中小企业划型标准规定 (其他未列明行业) 属于 (大型企业/ 中型企业/小型企业/微型企业) 注: 从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中从业人员 100 人 及以上的为中型企业, 从业人员 10 人及以上的为小型企业, 从业 人员 10 人以下的为微型企业。
企业认证	
拟投入团队人员情况	

二、企业资质情况

资格要求	具有独立承担民事责任的能力
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
	履行合同所必须的设备和专业技术能力
	参加采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录
特定资格	信用记录
	行业特定资格

三、项目报价情况

项目名称	响应报价(元/年)	报价总价(元/3年)	年度服务总工时 (小时/年)	备注
广州市白云区云城街综合养老服务中心（颐康中心）项目	80万	240万		

四、对本项目拟实施内容的可满足程度

子任务	实施内容	可满足程度 (结合自身实际, 在对 应括号打“√”)	不能满足内容简述及原因 (列出不能满足的内容并说 明原因, 如完全满足, 则填 “无”。)
项目概况		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
项目需求		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
		完全满足 () 部分满足 ()	

		不能满足 ()	
响应供应商和 人员要求		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
保密要求		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
场地建设及设 施设置要求		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
监管条款		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
终止和退出机 制		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	
其他要求		完全满足 () 部分满足 () 不能满足 ()	

五、同类项目成交记录

项目名称	项目内容	采购单位	预算金额	购买时间	联系人、电话	成交金额

提供其它同类项目历史成交记录（不少于2项）

六、其他建议

1. 供应商如对采购需求其他建议

2.

公司名称（盖章）

联系人：

联系电话：