

## 第二章 采购需求

### 一、项目概况

采购内容/用途	采购预算	最低服务工时量	最高服务工时量
鱼珠街综合养老服务中心运营	人民币 949.9080 万元（本项目为跨年度项目，2023 年采购预算约 316.636 万元，之后的采购预算最终以财政部门实际下达项目资金为准）	一年工时：38674 小时	一年工时：47432 小时

### 二、服务期

从合同签署日起到 2026 年 5 月 31 日止，合同一年一签。每年由区居家养老服务指导中心统一开展服务评估，评估合格后续签，评估不合格、经整改后仍不合格的不予续签。

### 三、项目报价

1. 本项目属于服务类，为鱼珠街综合养老服务中心运营项目，根据广州市地方标准《社区居家养老服务规范》为服务区域内的老年人提供全托（含短期照料）、日间托管、临时托养（喘息服务）、生活照料、助餐配餐、医疗保健、康复护理、精神慰藉、安宁疗护、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养老服务；项目的经费主要是：养老服务设施建设运营补贴经费、特困供养人员护理费、区财政补贴助餐配餐经费、市级下拨的助餐配餐补贴和送餐补贴以及运营补贴。三年合计人民币 949.9080 万元（本项目为跨年度项目，2023 年采购预算约 316.636 万元，之后的采购预算最终以财政部门实际下达项目资金为准）

表 1 运营经费一览表

项目	经费名称	采购预算（元/年）
鱼珠街综合养老服务中心运营项目	养老服务设施运营补贴	1700000
	居家养老服务资助	28800
	特困供养人员护理	16560
	适老化改造资助	1000
	区财政补贴助餐配餐	900000

	市级助餐配餐补贴	300000
	市级送餐补贴以及运营补贴	220000
	合计	3166360

#### 四、项目内容

根据广州市地方标准《社区居家养老服务规范》为鱼珠街道区域内的老年人提供生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、安宁照顾（临终关怀）、安全援助、星光老年之家运营等服务。

表2 服务指标表（包含但不限于）

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；	工时	3092	可由养老护理员或家政服务员提供服务。
			2. 物品整理：整理床铺（铺床、叠被子）及其他物品。			
		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。			
		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。			
		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。			
		上门做餐	代买食材、清洗烹饪、协助进食、餐后卫生等。			
		代办服务	代预约挂号、银行打薄、排队；代缴纳水电、煤气、话费等；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。			
		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。			
		情感关怀	陪同聊天、定期探访（上门/电访）。			
	生活照料（专业服务）	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；	工时	3092	由养老护理员、康复治疗师、护士等专业人员提供
			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。			
		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。			服务。
		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。			
		协助进食	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。			
		助浴服务	洗头；洗澡（温水擦浴、沐浴）；床上浴、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	6185	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	6185	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）。			
		康复理疗	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	6185	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；			
			3. 健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关的小组活动；			
			4. 社区义诊。			
		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	3639	
		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。	工时	2048	
		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。			
		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	2048	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《广州市特殊困难老年人家庭及居住区公共设施无障碍改造项目资金管理办法》等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/不提供		
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/不提供	按需	
		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	安宁照顾	护理服务	包括护理评估、基础护理、症状特殊护理等。	提供/不提供	按需	
		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、灵性照顾	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。			
		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/不提供	按需	
11	日间托管	助餐配餐	午餐	工时	6200	
		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		
12	临时托养/全托	助餐配餐	早餐、午餐、晚餐。	工时	按需	
		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		
		年度最低总工时				

注：

（1）工时计算：

a. 个人年度总工时=8 小时/天\*245 天=1960 小时；

b. 项目专业服务年度总工时=1960 小时\*22 人=43120 小时；

c. 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；

d. 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=43120-113\*22-1960=38674 小时；

e. 项目年度最低服务工时=项目年度直接服务工时=38674 小时；项目年度最高服务工时=项目专业服务年度总工时×110%=43120×110%=47432 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%。具体服务工时可根据实际情况进行调整。

(3) 项目执行过程中可根据实际情况调整服务指标。

### **1. 居家养老综合信息服务平台系统管理**

由中标人承办运营鱼珠街综合养老服务中心居家养老综合信息服务平台系统，包括平台的居家养老系统、“平安通”系统。安排专人负责，协助符合资助条件长者申请相应服务，定时审核长者申请资料，完善平台系统信息内容，定期报送平台建设情况。

### **2. 开展精神慰藉服务**

为有需要的服务对象提供精神慰藉，包括精神支持、情感交流、关怀访视、不良情绪干预等服务，服务形式包括陪同聊天、陪同散步等。其中探访、电话访视服务对象不少于 1 次/周，谈话时间不少于 15min/次。

### **3. 开展文化娱乐服务**

娱乐活动包括室内和室外的休闲文体活动，文化活动包括老年教育、学堂讲座。工作日场所开放不少于 6 小时，文化康乐活动不少于 5 项。

### **4. 医疗保健、康复护理管理**

紧密联系社区卫生医院、工疗康复站、医养结合试点和护理站开展医疗保健、康复护理服务，建立服务对象健康档案，做好服务记录，管理陪伴就医及上门医疗服务。

### **5. 提供家政及生活照料类服务**

将生活照料列入基本服务项目，通过自主供给、转介服务等多种形式，提供专业化家政及生活照料服务，针对居家老年人开展上门助洁、助浴、洗涤、生活护理、协助进餐、陪伴就医、代办服务等全方位生活照料服务，拓展符合居家老年人群实际需求的服务项目，针对失能、失智、高龄等特殊老年人群推出“私人定制”的照顾服务套餐，为居家老年人提供精准化、个性化、专业化的“家政+养老”服务。

### **6. 开展助餐配餐服务**

根据《广州市民政局关于印发优化城乡养老助餐配餐服务网络提升助餐配餐服务水平工作方案的通知》穗民〔2018〕104 号、《广州市民政局 广州市食品药品监督管理局关于印发

《广州市开展老年人助餐配餐服务指引》的通知》穗民〔2016〕382 号文件要求以及结合街道实际情况开展助餐配餐服务，提供集中用餐和上门送餐服务，机构负责长者饭堂、配餐点运营及管理。广泛宣传鱼珠街道助餐配餐服务，知晓率达到 95%以上。

主要服务内容及要求包括但不限于：

(1) ▲为鱼珠街辖区内符合条件的长者提供助餐配餐（爱心午餐）供餐服务，包括餐饮、配送或将中标人供餐点设置为采购人长者饭堂。目前鱼珠街辖区内每天大约 460 人就餐，要求中标人在采购人自建的厨房制作餐食，再分送到各社区服务点派发。采购人及中标人每天核对用餐人数，并由各自的指定人员签名确认。

▲根据广州市、黄埔区相关文件规定，黄埔区户籍符合条件的长者每工作日午餐享受的助餐配餐补贴金额最高为 12 元。助餐配餐补贴、送餐补贴、运营补贴金额按照广州市、黄埔区相关文件规定执行。配送费用已包括但不限于人工费、食材费、餐具及制作费、运输配送费、卫生清理费、保险费、各项税费、不可预见费等完成本项目所需的一切费用。如出现任何遗漏内容需产生额外费用，均由中标人自行承担，采购人将不再另支付任何费用。

## (2) 供餐及配送服务要求

2.1 本项目的服务内容是对鱼珠街辖内长者饭堂助餐配餐（爱心午餐）配送服务，供应膳食的时间一般为工作日（周一至周五），有特殊安排的，按照安排执行。

2.2 ▲由中标人提供食品级快餐盒就餐使用，快餐盒符合食品配送相关规定要求，达到相关卫生要求。

2.3 ▲每人每餐膳食标准为 2 荤 1 素 1 汤(可以根据实际情况将每日的汤改为每周提供酸奶一只，水果一份，但须经采购人书面确认)。中标人必须为用餐人员提供高蛋白、营养均衡、符合需要的各类菜肴。各类菜肴的份量要求为：主荤不少于 100 克+配荤不少于 110 克+素菜不少于 120 克+米饭不少于 320 克(每天按所订餐相应备份米饭)，以不浪费为原则，供用餐人员吃饱。中标人使用的米、食油、调味料等符合国家安全标准。

2.4 中标人必须遵守国家规定的卫生管理条例，严格执行《食品安全法》和《动物检疫法》，必须保证供应新鲜的鱼、肉、蔬菜等，若发现中标人供应以下食品，采购人有权取消其中标资格，中标人还需承担由此造成的法律责任：

1) 腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，对人体健康有害的；

2) 含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

3) 含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限制标准的；

- 4) 未经动物检疫部门检疫、检验或者检疫、检验不合格的肉类及其制品;
- 5) 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品;
- 6) 掺假、掺杂、伪造,影响营养、卫生的;
- 7) 用非食品原料加工的,加入非食品用化学物质或者将非食品当食品的;
- 8) 超过保质期限的;
- 9) 转基因食品。

2.5 中标人每天须对所购原料按食品卫生监督部门要求做好农药残留检验工作,如发生因食用中标人提供的食品导致食物中毒的事故,中标人应承担一切法律责任。

2.6 中标人必须在配送前完成食物分装工作,送达时直接分发。

2.7 中标人不得转让或分包本项目配餐业务。

2.8 中标人提供的配餐应当符合“安全,卫生,营养,健康”的服务标准。中标人应根据长者特点和营养需要制定膳食计划,并根据膳食计划制定每周食谱。膳食计划和每周食谱应当于正式配餐前报送采购人审核同意。中标人应当于每周五向采购人提交下周食谱,并根据采购人意见进行调整,确定后于每周一在采购人指定位置公布本周食谱,并按食谱规定足量提供配餐。

2.9 中标人应当保证配餐食品的质量,饭菜必须当天一次性煮熟并保温,保证送至时温度适中,适合进食,不得加工隔餐剩余食品,不得配送冷荤凉菜食品。

2.10 中标人应当按规定进行食品留样,将留样食品冷藏保存四十八小时以上,以备追索与查验。

2.11 中标人应有针对食物中毒或者其他食源性疾患,以及因交通、卫生、天气等原因不能按时配送午餐等突发事件的应急预案,确保用餐人员及时得到午餐供应。

2.12 中标人应当建立配餐信息反馈制度,中标人每月至少一次以书面形式征求采购人关于配餐服务的意见,认真采纳合理建议。

2.13 ▲中标人企业内部管理必须严格执行《食品安全法》的各项条款,并接受食药监局的督查。应有健全的防鼠、防蝇、防尘“三防”措施。

2.14 中标人负责配餐服务对象购买食品安全责任险。

2.15 配餐运输要求:中标人必须配备人员和车辆以及送餐保温箱或保温袋,每日餐饮用密封的保温箱或保温袋运送,保证食品运送安全。

2.16 ▲中标人的餐饮服务从业人员必须已通过食品安全培训,具有有效的健康体检合格证明。餐饮服务提供者及从业人员等必须严格按照《餐饮服务食品安全操作规范》的内容

执行。

2.17 中标人应做好食品采购、验收和保管工作，所采购的食品原料必须具备三证（生产厂家营业执照、卫生许可证、产地卫生部门产品检验合格证），食品保管必须做到离墙、离地、上架，防尘、防霉、防鼠害等，确保食品质量。

2.18 中标人可自行发动居民就餐或为居民提供配餐服务。

（3）设置为长者饭堂的服务要求

▲中标人需同意且配合采购人，将中标人位于鱼珠街辖内的供餐点内就餐区设置为鱼珠街长者饭堂，区域内使用面积不少于 25 平方米，能够容纳 10 名以上老人同时就餐；中标人配合采购人提供设置长者饭堂的 necessary 文件，并依据相关文件规定执行后续相关工作流程。

## **7. 开展安全援助服务**

开展街道安全援助工作，定期开展居家安全排查服务，其中辖内“平安通”服务 80 岁及以上办理率达到 30% 以上。包括“平安通”服务协助办理、紧急呼援、定期电话和上门访视、适老化家居改造、改善老年人居家安全环境，为长者提供社区居家安全危机排查和健康危机排查工作。

## **8. 开展日间托老及应急避护服务**

服务阵地在鱼珠街道居家养老日托中心，日托中心同时有应急避护功能。为辖区内符合托老条件的老人提供膳食供应、个人照顾、保健康复、文化娱乐、精神慰藉、照顾服务需求调查等服务（每天开放时间不少于 8 小时），并建立服务档案，在极端天气为有需要的群众提供应急避护服务，服务机构负责日托室的运营及管理，探索富有特色且有效的运营模式，其中长者活动不少于 12 次/年、需求调查不少于 2 次/年，参照《广州市应急避护场所管理手册》管理应急避护场所，黄埔区气象局公布极端天气需要 24 小时开放，并安排值守人员。

## **9. 辅具租赁服务**

开展鱼珠街综合养老服务中心推广老年用品服务，包括用品展示与咨询、租赁、回收及捐赠服务。租赁用品应符合相关产品质量标准，并定期回访，了解服务对象的使用情况。

## **10. 安宁照顾**

安宁照顾包括安宁照顾咨询、转介、医疗、护理等服务。安宁照顾服务应满足以下要求：

- a) 根据医生、服务对象或其家属意愿，为服务对象提供安宁照顾咨询服务；
- b) 协助医护人员做好服务对象的生活照料和症状管理，根据服务对象的身体状况及其意愿，选择合适的护理方法；
- c) 密切关注服务对象的情绪变化，提供相应的心理支持；

- d) 协调服务对象完成未了心愿、订立遗嘱等事务；
- e) 有条件的服务机构，为已故老年人进行身体和室内环境清洁、整理及消毒的服务，并协助亲属整理遗物及联系相关方处理后事；
- f) 为有需要的服务对象家属提供哀伤辅导服务。

### **11. 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，转介服务应满足以下要求：

- a) 与周边社区养老服务机构建立服务转介机制；
- b) 转介的机构应能提供服务对象所需服务；
- c) 应与服务对象或其家属/监护人协商一致后方可转介，转介过程中，原服务机构应负责该服务的跟踪；
- d) 承接服务的组织或机构应具有相关资质。

### **12. 临时托养（喘息服务）**

临时托养服务应满足以下要求：

- a) 临时托养服务应由有资质的养老服务机构提供；
- b) 配备有医疗、护理等专业人员，能提供医疗、护理等专业服务；
- c) 原则上，临时托养一次最长不超过 7 天，且同一老人一年申请临时托养服务的次数不宜超过 4 次；
- d) 宜与周边社区医疗机构建立联动机制，便于及时转介。

提供不少于 2 张床位、2 名提供上门服务具有资质的养老护理员。做好有需要居民喘息服务申请、资料审核、服务跟踪、满意度回访等工作，每季度应报送至少 1 次喘息服务报告。

### **13. 家庭服务**

拓展特色家庭服务，发挥社工的专业优势，促进长者家庭成员积极发挥家庭功能，提高社区长者居家养老的生活质量。

### **14. 颐康中心提供全托服务**

服务机构应在广州市黄埔区鱼珠街综合养老服务中心(颐康中心)提供全托（含短期照料）、日托、上门服务等，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。如综合养老服务中心全托、日托、上门服务等综合功能设置后暂无全托需求的，可利用全托床位开展日托等当地老年人需要的服务。

### 15. 街道星光老年之家运营

服务机构负责街道纳入综合养老服务中心的星光老年之家运营及管理,安排人员负责场地管理和值班,开展丰富的涉老文体活动、满意度调查,根据评估要求建立服务记录和档案,其中场地开放 6 小时以上/日;当年报纸、杂志 3 种以上;5 项以上的文体康乐服务;组织管理 3 支以上活动团体,而且每支队伍每月至少开展一次活动;组织集体活动 6 次以上/年,且参与对象 50 人以上;满意度调查不少于 30 人/年,70%以上被访者表示满意。

### 16. 鱼珠街综合养老服务中心评估、审计材料管理

根据《广州市居家养老服务示范中心评估指标》、《广州市星光老年人人家评估指标手册》、《广州市日间托老服务机构评估指标》、《广州市社区居家养老服务评估指引(试行)》及广州市、黄埔区审计局、民政局要求,建立、完善所有居家养老服务评估、审计材料。每月至少更新 1 次日常性评估材料,每季度提交一次材料整理进度,每年至少接受 1 次第三方评估。

**注:**本项目采购人只免费提供场地,中标人须对所有场地购买公众责任险;项目经费含水电及物业管理费及由项目开展而产生的其他费用由中标企业负担;居家养老服务涉及所需的全部设备(办公设备除外)、设施由采购人提供设备、设施及经费;居家养老服务场地设施维护由中标人负责。

## 五、服务设施

本项目服务场地设施含综合养老服务中心(颐康中心)1个、社区居家养老服务点共14个,充分发挥场地设备的功能作用,以片区服务点为依托,为老年人开展专业化服务。

序号	设施名称	设施地址	可使用面积(m <sup>2</sup> )
1	广州市黄埔区鱼珠街综合养老服务中心(颐康中心)(街镇级)	广州市黄埔区鱼珠街中山大道东253号之一	1930.6
2	广州市黄埔区鱼珠街蟹山社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街港前路109号碧兰轩A201	310
3	广州市黄埔区鱼珠街鱼木社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街鱼珠北街124号之六	100
4	广州市黄埔区鱼珠街鱼珠社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街九沙安置房3栋110	150
5	广州市黄埔区鱼珠街九沙社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街九沙安置房3栋109	100

6	广州市黄埔区鱼珠街瓦壶岗社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街明伦街 10 号首层	90
7	广州市黄埔区鱼珠街莺岗社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街丰乐北横路莺岗 2 号之一 101	150
8	广州市黄埔区鱼珠街天虹社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街茅岗路 792 号大院内	150
9	广州市黄埔区鱼珠街金碧社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街世纪南二街 15-17 之间	150
10	广州市黄埔区鱼珠街茅岗社区颐康服务站	广州市黄埔区鱼珠街西华花园二街 103	90
11	广州市黄埔区鱼珠街茅岗社区(塘口)星光老年之家	广州市黄埔区鱼珠街茅岗老人四期安置房(益庭阁旁边)	60
12	广州市黄埔区鱼珠街茅岗社区(坑田)星光老年之家	广州市黄埔区鱼珠街茅岗坑田祠堂	100
13	广州市黄埔区鱼珠街茅岗社区(坑头)星光老年之家	广州市黄埔区鱼珠街茅岗坑头大街一号	70
14	广州市黄埔区鱼珠街茅岗社区(和贵)长者饭堂	广州市黄埔区鱼珠街和贵大街 8 号	80
15	广州市黄埔区鱼珠街茅岗社区(井爱)星光老年之家	广州市黄埔区鱼珠街茅岗井爱球场边	150

(一) **服务区域:** 广州市黄埔区鱼珠街道范围内。

(二) **服务对象:** 以享受政府资助的社区居家养老服务的老年群体作为重点对象, 覆盖率须达到 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%。

(三) **服务形式**

根据提供服务时的场所不同, 分为上门服务 and 到服务点服务。

## 六、服务机构(中标人)和人员要求

(一) **服务机构要求**

1. 服务机构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。

2. 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，严禁服务机构将服务项目交由其他服务供应机构实际承担的转包行为。

3. 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。

4. 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。

5. 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%。

6. 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。

7. 建立服务风险防范制度，为工作人员购买人身意外保险。

8. 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**

供应商须为鱼珠街综合养老服务中心运营配备不少于22名工作人员，其中：

1. 供应商须为黄埔区鱼珠街综合养老服务中心（颐康中心）配备不少于8名专职工作人员，其中专职项目负责人1名（持中级社会工作者证，35周岁及以上，具有3年及以上养老服务工作经验），执业医师1名（持医师执业证）（每周在鱼珠街综合养老服务中心坐班至少2天），康复治疗师1名（每周在鱼珠街综合养老服务中心坐班至少3天），社会工作者4名，养老护理员1名，其他工作人员可根据项目实际需求进行配备，不设人数要求。

2. 供应商须同时为鱼珠街道14个社区居家养老服务点配备不少于14名工作人员（即每个服务场所配备不少于1名工作人员），其中专职工作人员不少于9名；街道各星光老年之家全部纳入鱼珠街综合养老服务平台，各社区居家养老服务点须配备相对固定的工作人员，负责站点对外开放期间的运营管理（含应急避护开放管理）。

★供应商承诺在服务期内必须保证上述投入的专职工作人员数量不能减少，服务期中如有人事变动问题，必须保证能达到投标时承诺投入的人员。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）

3. 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。

4. 社会工作者与入住老人比例为：与自理老人 1: 120，与介护老人 1: 80，与介助老人 1: 60。

5. 提供康复护理服务的，护理人员与服务对象的配备比例为：与自理老人 1: 10，与介助老人 1: 6，与介护老人 1: 3，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。

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

7. 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。

8. 服务机构应保证服务人员上岗前接受不少于10学时的岗前培训，每年在岗培训时间不少于15学时。

9. 上述工作人员工作时间为：8:00-12:00，14:00-18:00（法定工作日），8小时工作制。

## 七、服务要求

1. 严格按照《广州市居家社区养老服务管理办法》和广州市地方标准《社区居家养老服务规范》的要求开展服务，并按照上级民政部门要求完成指定任务。

2. 对辖区内老年人的服务覆盖率达到100%。

3. 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。

4. 服务项目完成率达到100%，服务对象满意率达到80%及以上。

## 八、服务收费

服务机构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，由街道（镇）与服务机构商定并进行公示。

## 九、保密要求

服务机构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。

服务机构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，不得利用该项目的信息数据为其他的单位（包括自办单位）或项目服务。

## 十、服务评估

自双方合同签订之日起，服务机构每运营满 1 年需向我街道（镇）提交自评报告，由我街道（镇）向区居家养老服务指导中心申请服务评估。对承接的服务项目评估定级不合格的服务机构，由区居家养老服务指导中心督促整改，整改后仍不合格的服务机构，由我街道（镇）中止其政府购买服务合同或服务委托协议。

## 十一、付款方式

### （一）运营经费

本项目运营补贴经费 170 万元，居家养老服务资助经费 28800 元，特困供养人员护理 16560 元，适老化改造资助经费 1000 元，区财政补贴助餐配餐经费约 90 万元，市级助餐配餐补贴约 30 万元，市级送餐补贴以及运营补贴约为 22 万元，合计为每年 316.636 万元，3 年 949.908 万元。含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费、设备维护经费、宣传经费、培训教育经费及由项目开展而产生的其他费用，按合同约定的方式分期拨付，如由采购人缴交，需根据实际发生数扣减运营费用。

本项目运营经费每项目年分三期支付，其中每一个项目年第一期款自合同签订后，采购人收到中标人提供的同等金额的增值税发票后，5 个工作日内拨付运营经费的 30%；第二期款在第 5 个月拨付运营经费的 50%，第三期款在项目进行年度评估后，评估结果为合格以上的，支付运营经费的 20%。若评估不合格、经整改后仍不合格的，剩余经费不再拨付，并终止本项目。

### （二）服务对象资助经费及服务项目补助经费

服务对象资助经费、服务项目补助补贴等经费以及政策法规规定的其他经费，按照具体政策执行，根据实际服务情况，按合同约定方式拨付。（注：具体以签订合同与采购人所在区相关部门规定为准。）

### （三）其他事项

1. 因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

## 十二、管理要求

1. 本项目开展全托服务前，应到黄埔区民政局完成养老机构备案手续。
2. 本项目的运营管理和服务开展应使用或接入市为老服务综合平台、市居家养老综合信息服务平台，以平台数据作为享受政府补贴或资助的依据。

3. 建立完善的规章制度和 workflows，服务规范、收费标准、投诉流程等公开上墙，接受各级民政和相关政府部门的监督检查。

4. 参照广州市、黄埔区社区居家养老服务管理办法中对街道综合养老服务的相关管理规定进行管理，按规定开展年度考核。如广州市、黄埔区社区居家养老服务管理办法修订有新的政策指引，按照最新规定执行。

5 本项目应当合理确定服务项目的收费标准，并遵守国家和地方政府价格管理的相关规定。采购人应与中标人在合同中约定本项目的收费标准不得高于普惠性养老服务收费标准，并在醒目位置公示各类服务项目收费标准和收费依据，接受社会监督；约定优先为社区居家养老服务资助对象、独居、高龄失能、计划生育特别扶助对象等特殊困难老年人群提供服务。

6. 采购人应与中标人约定：在合同期内，运营机构不得擅自转让、出租运营权；如变更、终止或解除合同，需双方达成书面共识，未达成一致意见前，双方均应严格履行合同；在无任何违约的情况下，任何一方欲终止本合同，均应提前 180 个自然日书面通知对方，确保在中心入住或享受服务的老人的利益和需要获得妥善照顾。

7. 采购人应与中标人在合同中约定运营机构应按照广州市、黄埔区相关政策和要求，为辖内老人提供优质、全面的服务。若服务评估不合格、经整改后仍不合格的，街道可单方面解除合同，且不承担违约责任，并在合同中约定运营机构退出时投入资产的处置方式。

**★8. 服务期间如广州市、黄埔区相关政策调整，如项目运营费预算金额、重点服务对象人数、服务补贴标准发生变化，中标人必须无条件接受，并严格按此要求执行。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）**

**★9. 本项目颐康中心共设床位 38 张，投标人须承诺第一个项目年完成 6 张及以上床位利用要求，并承诺第二个和第三个项目年每年不低于 20%床位利用率的增长。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）**

**★10. 投标人须承诺配备的执业医师每周在鱼珠街综合养老服务中心坐班至少 2 天。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）**

**★11. 中标人不得将本项目的服务责任整体或部分转包、分包给第三方。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）**

**★12. 中标人应购置保额 1000 万以上的餐饮公众责任险。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）**

13. **▲**投标人须转介托养（含喘息）服务和开展辅具租赁服务（在鱼珠街综合养老服务中心（颐康中心）开展长者辅具，轮椅、转运床等租赁服务）。

14. 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。

15. 中标人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。

16. ▲服务期间如中标人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做任何赔偿或补偿。在解除合同至采购人确定接替本项目承担鱼珠街综合养老服务中心运营项目的新机构正式履行合同前，中标人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后，中标人应与接替的鱼珠街综合养老服务中心运营项目服务机构做好服务内容、相关档案等的交接工作。

17. ▲中标人不得利用鱼珠街综合养老服务中心平台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，如经发现中标人情况严重，采购人可立即取消合同并按相关法律追究法律责任。

18. 中标人应保证服务的对象的个人信息的安全性，不得将资料外泄给第三方或用于其他商业用途，如发现泄密导致严重后果的，采购人可取消合同并按法律追究相应法律责任。

19. 中标人若有不良诚信记录，或者黑名单，有医疗事故等的机构不予采用。

20. 如果财政经费有调整，双方需要重新协商服务内容。

附件一：

## 承诺函

致：广州市黄埔区人民政府鱼珠街道办事处/广东永连招标有限公司

你方组织的鱼珠街综合养老服务中心运营项目项目的招标[采购项目编号为：XYL2023GZ045C08]，我方愿参与投标。针对本项目招标文件的要求，我方承诺如下：

1. 在服务期内我方保证上述投入的专职工作人员数量不会减少，服务期中如有人事变动问题，我方保证能达到投标时承诺投入的人员。

2. 服务期间如广州市、黄埔区相关政策调整，如项目运营费预算金额、重点服务对象人数、服务补贴标准发生变化，我方将无条件接受，并严格按此要求执行。

3. 本项目颐康中心共设床位 38 张，我方承诺第一个项目年完成 6 张及以上床位利用要求，并承诺第二个和第三个项目年每年不低于 20%床位利用率的增长。

4. 我方承诺配备的执业医师每周在鱼珠街综合养老服务中心坐班至少 2 天。

5. 我方不会将本项目的服务责任整体或部分转包、分包给第三方。

6. 我方会购置保额 1000 万以上的餐饮公众责任险。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：\_\_\_\_\_

投标人法定地址：\_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

承诺日期：\_\_\_\_\_

采购包 1（鱼珠街综合养老服务中心运营项目）：

#### 1. 主要商务要求

标的提供的时间	项目运营服务期从合同签署日起到 2026 年 5 月 31 日止，合同一年一签。每年由区居家养老服务指导中心统一开展服务评估，评估合格后续签，评估不合格、经整改后仍不合格的不予续签。
标的提供的地点	采购人指定地点
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
付款方式	<b>1期：</b> 本项目运营经费每项目年分三期支付，其中每一个项目年第一期款自合同签订后，采购人收到中标人提供的同等金额的增值税发票后，5个工作日内拨付运营经费的30%；第二期款在第5个月拨付运营经费的50%，第三期款在项目进行年度评估后，评估结果为合格以上的，支付运营经费的20%。若评估不合格、经整改后仍不合格的，剩余经费不再拨付，并终止本项目。
验收要求	<b>1 期：</b> 每年接受区养老服务指导单位的服务评估。对承接的服务项目评估定级不合格的服务机构，由区民政部门督促整改，整改后仍不合格的服务机构，由采购人中止其政府购买服务合同或服务委托协议。
履约保证金	不收取
其他	<b>1.报价要求：</b> 本项目采购预算金额为固定费用，不得修改，否则按无效投

	标处理。投标人须在投标文件中应明确服务总工时，工时必须固定唯一且在采购文件规定的范围之内。
--	---

## 2. 技术标准与要求

序号	核心产品 （“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 （元）	分项预算总价 （元）	所属行业	技术要求
1		社会工作服务	鱼珠街综合养老服务中心运营项目	年	3	9,499,080.00	9,499,080.00	其他未列明行业	详见附表一

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

**附表一：鱼珠街综合养老服务中心运营项目**

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
★	1	最高限价（预算金额）：人民币 9,499,080.00 元
★	2	投标有效期：从投标截止之日起 90 日内。
★	3	本项目不接受备用投标方案，不接受有任何选择或具有附加条件的报价，投标文件的报价只允许唯一方案报价。
★	4	供应商承诺在服务期内必须保证上述投入的专职工作人员数量不能减少，服务期中如有人事变动问题，必须保证能达到投标时承诺投入的人员。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）
★	5	服务期间如广州市、黄埔区相关政策调整，如项目运营费预算金额、重点服务对象人数、服务补贴标准发生变化，中标人必须无条件接受，并严格按照此要求执行。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）
★	6	本项目颐康中心共设床位 38 张，投标人须承诺第一个项目年完成 6 张及以上床位利用要求，并承诺第二个和第三个项目年每年不低于 20%床位利用率的增长。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）
★	7	投标人须承诺配备的执业医师每周在鱼珠街综合养老服务中心坐班至少 2 天。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）

★	8	中标人不得将本项目的服务责任整体或部分转包、分包给第三方。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）
★	9	中标人应购置保额 1000 万以上的餐饮公众责任险。（提供承诺函加盖公章，格式详见附件一）
▲	10	为鱼珠街辖区内符合条件的长者提供助餐配餐（爱心午餐）供餐服务，包括餐饮、配送或将中标人供餐点设置为采购人长者饭堂。目前鱼珠街辖区内每天大约 460 人就餐，要求中标人在采购人自建的厨房制作餐食，再分送到各社区服务点派发。采购人及中标人每天核对用餐人数，并由各自的指定人员签名确认。
▲	11	根据广州市、黄埔区相关文件规定，黄埔区户籍符合条件的长者每工作日午餐享受的助餐配餐补贴金额最高为 12 元。助餐配餐补贴、送餐补贴、运营补贴金额按照广州市、黄埔区相关文件规定执行。配送费用包括但不限于人工费、食材费、餐具及制作费、运输配送费、卫生清理费、保险费、各项税费、不可预见费等完成本项目所需的一切费用。如出现任何遗漏内容需产生额外费用，均由中标人自行承担，采购人将不再另支付任何费用。
▲	12	由中标人提供食品级快餐盒就餐使用，快餐盒符合食品配送相关规定要求，达到相关卫生要求。
▲	13	每人每餐膳食标准为 2 荤 1 素 1 汤（可以根据实际情况将每日的汤改为每周提供酸奶一只，水果一份，但须经采购人书面确认）。中标人必须为用餐人员提供高蛋白、营养均衡、符合需要的各类菜肴。各类菜肴的份量要求为：主荤不少于 100 克+配荤不少于 110 克+素菜不少于 120 克+米饭不少于 320 克（每天按所订餐相应备份米饭），以不浪费为原则，供用餐人员吃饱。中标人使用的米、食油、调味料等符合国家安全标准。
▲	14	中标人企业内部管理必须严格执行《食品卫生安全法》的各项条款，并接受食药监局的督查。应有健全的防鼠、防蝇、防尘“三防”措施。
▲	15	中标人的餐饮服务从业人员必须已通过食品安全培训，具有有效的健康体检合格证明。餐饮服务提供者及从业人员等必须严格按照《餐饮服务食品安全操作规范》的内容执行。
▲	16	中标人需同意且配合采购人，将中标人位于鱼珠街辖内的供餐点内就餐区设

		置为鱼珠街长者饭堂，区域内使用面积不少于 25 平方米，能够容纳 10 名以上老人同时就餐；中标人配合采购人提供设置长者饭堂的 necessary 文件，并依据相关文件规定执行后续相关工作流程。
▲	17	投标人须转介托养（含喘息）服务和开展辅具租赁服务（在鱼珠街综合养老服务中心（颐康中心）开展长者辅具，轮椅、转运床等租赁服务）。
▲	18	服务期间如中标人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做任何赔偿或补偿。在解除合同至采购人确定接替本项目承担鱼珠街综合养老服务中心运营项目的新机构正式履行合同前，中标人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后，中标人应与接替的鱼珠街综合养老服务中心运营项目服务机构做好服务内容、相关档案等的交接工作。
▲	19	中标人不得利用鱼珠街综合养老服务中心平台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，如经发现中标人情况严重，采购人可立即取消合同并按相关法律追究法律责任。
说明	<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。</p>	