

南通市崇川区秦灶街道办事处街道、社区居家养老机构运营服务外包采购项目需求及评审标准

一、技术响应说明

磋商响应供应商不能简单照搬照抄项目需求说明中的技术要求，必须作实事求是的响应：照搬照抄项目需求说明中的技术要求，一旦成交，在与采购人签订合同和履约环节中不得提出异议，一切后果和损失由成交供应商承担。

二、项目需求

为进一步组织开展好居家和社区养老服务，提供服务质量，更好的服务广大老年人，采购人根据“关于印发《崇川区关于进一步加强居家和社区养老服务工作的实施意见》的通知（崇川政办发〔2021〕49号）”文件精神，拟对街道下的居家和社区养老中心的承办运营外包服务进行采购，确保居家和社区养老服务有序推进。为此选择一名符合要求的供应商，针对街道及10个村社区范围内的“居家和社区养老服务中心（站点）”承办运营及政府购买居家上门服务。

三、合同履行期限

1.采购人就本项目涉及养老收费的定价机制，考虑到承办运营收益水平和风险分配，根据崇财发〔2021〕46号文件的精神，合同先签订一年，如成交供应商服务质量高，业主满意程度高，双方自愿，可以采取1+N年（N≤5）方式续签合同。

2.秦灶街道的居家养老服务中心（站）用房使用权，在承办运营期内，街道办（采购人）给予无偿免费提供。

四、居家养老承办运营需求

【特别说明】本项目磋商响应供应商，应当就本项目居家和社区养老服务的运作和监管，提供切实可行的《居家和社区养老服务运作方案》。

（一）社区和居家养老承办运营

1.承办运营	（1）南通市崇川区秦灶街道目前需招标运营的有1个街道居家养老服务中心和10个社区居家养老服务站。 （2）60周岁以上老年人7365人，80周岁以上老年人1518人，正在享受居家和社区养老服务的老年人有1409人（数据实时变动）。 （3）承办运营的供应商主要以满足秦灶街道不同类型老年人的个性化需求为出发点，提供专业化、社会化、规范化服务和家庭支持性服务。服务内容主要包括老年人日间照料、助餐、助浴、家政、助行、助急、医疗康复护理、健康管理、文化娱乐、精神关爱等项目。承办运营的供应商须在确保为服务对象提供周到、满意服务的前提下，向社区其他老年人提供社会化专业服务。
--------	---

2.办公场所及设备	(1) 街道居家养老服务中心和社区居家养老服务站，成交供应商应当确保房屋的性质为养老服务，不得改变房屋用途，不得改做餐饮、超市等营业性用途。 (2) 供应商在开展承办运营活动服务期间，不得擅自对房屋结构进行破坏。 (3) 成交供应商应妥善保管和使用的设施设备，服务履约期满后，成交供应商必须保质、保量的退还采购人。成交供应商运营期间，因保管、使用不当造成设施设备损坏或报废的，应负责维修或进行必要的更新。 (4) 软硬件的配置须依据区政府办关于印发《崇川区关于进一步加强居家和社区养老服务工作的实施意见》的通知（崇川政办发〔2021〕49号）中的“崇川区居家和社区养老服务设施建设和运营标准”执行。
3.服务系统软件	成交供应商需使用崇川区民政的居家养老呼叫管理系统，进行服务管理、服务费用结算等业务，实现服务的信息化、便捷化和规范化。

（二）居家养老承办运营服务的总体目标

1.建立养老服务清单制度，根据老年人需求，制定包括“送餐助餐、生活照料、康复护理、应急服务、精神慰藉”等项目的五大类基本养老服务清单。在全面开展五大类基本养老服务项目的基础上，因地制宜、因人制宜研发新的居家和社区养老服务项目，提供定制化、个性化服务，实现养老服务供给与老年人需求的精准对接。贯彻落实上级民政部门或行业已有标准，加快建立覆盖全面、重点突出、结构合理的居家和社区养老服务标准体系。

2.围绕老年人需求，打造功能适老、内容丰富、服务覆盖整个街道社区的居家和社区养老服务体系，通过专业团队的运营管理，为辖区老年人提供就近、便捷的社区和居家养老公寓式服务，并以此为平台，借助信息化手段，通过线上呼叫派单、线下专业团队接单的方式，为辖区老年人提供多样化、多层次、广覆盖的居家和社区养老服务。

3.本项目服务确保优先提供南通市崇川区秦灶街道的服务对象获得“社区养老服务中心”的服务，并以此展开在南通市崇川区秦灶街道的老年人全覆盖、社区其他老年人口社会化专业服务全可及的各门类专业化服务，以建成达到：居民高度满意，服务高度专业，体系高度支持的服务效果。

4.成交供应商在提供周到满意服务的前提下，应向街道社区其他老年人提供专业社会化服务和家庭支持性服务。

（三）服务标准

1.服务总体标准：

(1) 供应商须为服务对象提供送餐助餐、生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐、教育培训、法律援助、医疗康复、适老化改造、安全服务、家庭支持、便民应急、志愿银行、全龄服务等服务项目。

(2) 提供助餐、助洁、助急、助医、助行、助乐、助浴等基本服务项目，优先完成崇川区居家养老呼叫平台的派单及相关服务内容。

2.服务原则

(1) 本款所要求服务的功能配置是采购人要求的最基本要求，供应商不得减少。鼓励供应商根据自己的服务特色，在服务方案内自行增加具有创新的服务功能，但新增服务功能必须书面征得采购人同意后方可对外开放、实施；

(2) 服务项目内容涉及收费的，均作为供应商提供服务的最高收费标准指导价。供应商的各门类服务价应当对外公示，服务履约期的 2 年内不得调整，2 年后如需调整，须向采购人提出价格变动申请，由采购人根据社会经济和国家政策结合物价部门的意见，酌情批准。成交供应商的各门类服务价变更，须经批准后方可实施。

(3) 若在服务期内供应商提供其他服务内容（服务内容清单内没有涵盖的项目），涉及项目收费标准的，须提前书面报采购人，经审核同意后方可执行。若当地物价部门有其他审核意见的，应当以物价部门给出的意见为准。

(四) 服务内容及要求

1.崇川区居家和社区养老基本服务项目清单一览表

序号	服务类别	服务项目	收费标准
(1)	助餐配餐	定点用餐、送餐	午餐 12 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		餐饮加工	一餐饭（1-3 人），人工费 50 元；一餐饭（4-8 人），人工费 100 元；一餐饭（8 人以上），人工费 150 元，菜钱另计。 包洗、买菜，餐后打扫
(2)	居家保洁	清洗油烟机	免拆洗 80 元/次，拆洗 100 元/次
		清洗空调	100 元/台
		清洗饮水机	30 元/台
		房屋清洁	居室清洁、环境卫生整理 40 元/小时
			擦玻璃 40 元/小时（为确保工人安全，二层楼以上，外部玻璃不擦）
			地板打蜡 5 元/平方米起（根据用蜡不同，确定收费标准）
			清洗地毯，普通纤维地毯 50 元/件、纯毛地毯 150 元/件起
		洗衣物	定点服务，夏装 8 元/件，冬装 20 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
			上门洗衣，夏装 10 元/件，冬装 22 元/件起
			皮衣保养 150 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
		拆洗被褥、窗帘	60 元/床，50 元/窗（包括拆洗、晾晒、整理）
(3)	生活照料	助浴	定点助浴 20 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			上门助浴 40 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）

序号	服务类别	服务项目	收费标准
			失能助浴 60 元/次（使用充气洗浴床和洗澡机，全身清洗）
			搓澡 10 元/次
		理发	定点服务 10 元/次
			上门理发 30 元/次
			染发 30 元/次起（染发根据使用材料和工艺不同，）
		修脚	定点服务 30 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			上门修脚 50 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
(4)	应急维修	家电维修	修理保养电视机 50 元/次（不含换配件）
			空调移机 200 元/次（指两公里内的移机服务，超出两公里，增加 20 元路程费）
			空调加氟 60 元/次，空调加氟服务可按加氟量计算，40 元/公斤。
			电冰箱维修 50 元/次（不含换配件）
			微波炉维修 30 元/次（不含换配件）
			音像播放器维修 30 元/次（不含换配件）
		管道疏通	疏通厨房、卫生间管道 80 元/次起（根据堵塞的具体原因，增加疏通费用）
		修锁	换锁劳务费 50 元/个（不含换配件），夜间加收 30 元路费
			配钥匙 10 元/个，特型钥匙按市场价格收费
		水电维修	更换灯泡 5 元/个
			煤气检测 20 元/次，更换室内煤气管道 20 元/米
			检修更换水、汽管道 20 元/米
			更换电线 20 元/米
			卫生间防水，100 元/平方米（不更换坐便器），屋顶防水 50 元/平方米
(5)	陪同代办	服装加工	修裤边、换拉锁 5 元/件
			裁剪 10 元/次起
			缝补及修改服装 10 元/件起
			熨衣 5 元/件
			织补毛衣 60 元/件起
		代换液化气罐	15 元/罐
		陪同或代购物	20 元/次

序号	服务类别	服务项目	收费标准
		陪同或代取药	20 元/次
		陪同旅游	近郊陪游 20 元/小时，埠外陪游 50 元/小时
		陪同出行	20 元/小时
		陪同购物	20 元/小时
(6)	文化教育	培训	计算机基础知识仅收材料费，实行会员制管理，免收培训费用
			法律常识、书法班、绘画班、棋琴班、科普和健康讲座等各项专业教育，仅收材料费，实行会员制管理
			其他服务、法律服务、法律咨询，按件收费
			社保信息咨询服务、社保信息咨询，免费
		摄影	定点服务，按店内服务单价为老年人提供 9 折优惠
			入户摄影，按店内公布的服务单价收费，免收上门服务费用
			普通照相服务，普通证件照 10 元一版
(7)	精神慰藉	心理咨询	定点咨询 30 元/小时
			入户咨询 35 元/小时
			电话咨询免费
			陪聊 20 元/小时，对服务对象进行身体状况评估，有精神病患的，由其家属签署同意陪聊服务后，方能开展服务
			读报 20 元/小时
			单身老年人联谊活动免费
		临终关爱	满一个月护理 4000 元/月，不足月的 150 元/天，其他信息咨询免费
(8)	康复护理	日托	完全自理的 30 元/天，不能完全自理的 80 元/天（含午餐）
		全托	护理自理老年人 2000-3000 元/月（含常规护理、清洁护理）
			护理不能完全自理老年人 3000-4000 元/月（含常规护理、康复护理、清洁护理、助餐（药））
			足疗项目：为 30 分钟为一个医疗单位，上门服务为 20 元/次
			推拿治疗法 60 元/小时，超过 60 分钟加收 50%；对瘫痪病人加收 50%

序号	服务类别	服务项目	收费标准
			拔罐治疗 20 元/次，游走罐加收 10 元/次服务费用
			刮痧治疗 20 元/每个部位
			病人护理 80-150 元/天·次，根据病人病情身体状况商定收费标准
			残疾人护理 80-150 元/天·次，根据残疾人身体状况商定收费标准
		专业护理服务	专业护理、病后术后的康复参考、合理用药和居家安全参考、精神慰藉、急性疾病的专业护理等。 护理服务每小时为单位计算，60 元/60 分钟、90 元/90 分钟、120 元/120 分钟，可上门提供服务，分 1-6 级护理，以此类推。
(9)	紧急援助	24 小时紧急救助	电话转接救援机构，通知紧急联系人；居家和社区养老服务人员上门协助救援机构开展救助工作

2.收费标准

按照崇川区社区居民养老基本服务项目参考性收费标准。

3.工作时间

- (1) 社区养老服务中心及居家养老服务站点工作时间与街道社区工作时间保持一致。
- (2) 法定节假日须安排工作人员值班，满足老年人基本需求。

(五) 服务具体内容的说明

A “社区养老服务中心（含日间照料中心）” 的服务

1.助餐

(1) 成交供应商应当在“社区养老服务中心”设置自有的“中央厨房”，即为老年人提供助餐服务的中央厨房，且可在居家和社区养老服务站开办相应的助餐点。政府民生养老服务对象、独居空巢老年人、重点优抚对象、残疾人、低保对象等下浮 20%收费，其他人员的服务费不超过崇川区限价。

- (2) “中央厨房”取得相应的《食品经营许可证》后，方可启用并经营。

2.助急

- (1) 为失能、半失能老年人提供日间托管照料服务。
- (2) 设立 24 小时有人值班的应急呼救平台。

3.助医

定期开展老年人健康教育和健康咨询服务工作，每月一次健康生活方式指导工作；按卫生行业的相关规定，组织开展居家养老康复护理工作，建立完善居家养老老年人员健康管理档案，根据实际服务及时更新档案内容。

- (1) 中医理疗。提供定点的足疗、推拿、拔罐、刮痧等服务
- (2) 健康咨询。就老年人健康、养生问题，提供专业指导意见。
- (3) 健康管理。为老年人制定健康管理方案，进行专业干预，如控油、戒烟、慢病监控等。
- (4) 康复训练。提供定点康复训练服务，租售器材费用不高于市场价。

4.助洁

- (1) 洗脚修脚。提供定点修脚服务。
- (2) 服装加工、清洗。提供定点代收衣物，送去洗熨、裁剪、修补服务。

5.助安

定点提供心理慰藉、法律援助、安全教育培训等服务。

6.助乐

依托站点，定期开展老年文体活动、书法绘画、手工制作、读书交流、棋牌切磋等活动，丰富老年文化生活，展示老年风采，营造文明和谐的养老、乐老氛围。

- (1) 日常活动。

包括：棋牌、健身、阅览、亲子互动、开放文体活动场所等，每周每天有安排，有计划。

- (2) 专题活动。

结合重阳节、春节、中秋节、端午节等传统节日开展每月不少于一次，全年不少于 12 次的专题活动，全年活动参与人数不少于辖区老年人口的 10%，每次参与人数不少于 50 人，让老年人在参与中获得快乐、健康。

- (3) 教育培训

老年大学。包括科普、智能手机实用、养生、情趣培养、普法类等课程，紫荆花、果园核心站全年不少于 40 课，全年全街道站点上课总和不少于 100 课。

7.志愿银行

承接社区志愿银行运行，建立志愿服务和志愿积分兑换制度，组织开展各类志愿服务。如组织社区内的低龄老年人服务高龄老年人，本家年轻人服务他家老年人，并记录服务时间。当有需要变现时（如银行提取存款），可将服务时间转化为“社区养老服务中心”可提供的各项照护服务，实现志愿服务循环开展，并促进社区居民精神文明的提升。

8.全龄服务

以社区为范围，使用居家为老服务场馆，充分利用场馆空余时间，开展社区白领、社区青少年等全年龄段、全生命周期服务，达到服务与设施最大利用，拓宽社区公共服务的宽度及广度。

9.便民消费服务

在各社区、各站点新增便民消费服务中心（点），为社区老年人提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、代收代缴、挂号取药、上门巡诊、精神慰藉等服务。

B 居家养老上门类服务

1.助餐

上门送餐，帮助买菜、洗菜、做饭、餐后打扫等。

2.助急

（1）通过呼叫平台，及时上门响应各类紧急救援需求。

（2）家电维修。提供家电维修、开换锁等上门服务

3.助医

（1）护理：上门提供失禁护理、床上移动、擦浴、更衣等护理服务。

（2）理疗：上门提供足疗、推拿、拔罐、刮痧等服务。

4.助行

提供陪同出行、陪同就医、陪同出游等服务。

5.助洁

上门提供居室清洁、环境清理、服装加工清洗、挪移家具等家政服务。

6.助安

（1）安心敲门。对独居和空巢老年人定期敲门问候，知状况、解难题（具体名单由街道提供）。

（2）上门提供适老化改造服务，包括安装扶手、更换移门滑门、消除段位差等，便于老年人活动和保障安全；

（3）租售安全防护器材、帮助上下楼梯、陪同服务等

7.助浴

提供上门助浴服务。

8.助乐

提供精神慰藉、陪聊、陪读等服务。

9.家庭支持

（1）家政培训。上门为家庭成员提供家政知识培训。

（2）护理培训。上门为家庭成员提供家庭成员老年护理知识培训。

10.其他上门服务

根据市、区民政局要求，每年居家上门服务不少于辖区户籍老龄人口 35%，具体名单由街道提供，以实际服务为准。

（六）服务团队

1.人员配备最低标准如下：

(1) “社区养老服务中心”的中心主任：1名，养老服务管理专业人员，负责管理整个“社区养老服务中心”服务中心及10“居家养老”服务站点的管理及协调。

(2) “居家养老服务站点”工作人员：10名（每站点1人），负责对接崇川区居家养老呼叫平台及街道居家和社区养老服务中心平台，协助中心管理相关站点。站点负责人可由具有一定业务技能的志愿者担任，但所有站点中专业人员配比不得低于40%（4人）。

(3) “社区养老服务中心”康复师（士）：1人，持证，负责康复工作。

(4) “社区养老服务中心”医疗护理员：1人，具备医务人员相应资格，持证上岗。

(5) “社区养老服务中心”中央厨房食堂从业人员：厨师1人、帮厨2人，共3人，上岗前须持有健康证明，同时另需落实营养师1人。

2.满足各种助理帮助服务的人员和相适应的人数。

（七）承办运营管理要求

1.信息服务平台

(1) 信息服务平台能够联通崇川区居家养老呼叫平台，满足服务工单的派送、流转、监管、统计、结算等功能，使居家和社区养老服务全程可监控、全程透明化。要能通过信息服务平台和服务热线及时响应满足老年人需求，应急事件3分钟内要有人员响应处理，10分钟内要有人员上门；一般事件和服务需求半小时内要有人员处理响应或上门服务。

(2) 呼叫及信息平台需要24小时能呼通、有回应，能提供应急服务。

2.助理帮助服务

成交供应商所提供的各门类各项为老“帮助、支持、培训”等助理帮助服务，由老年人随时考核成交供应商服务情况。

【特别提醒】本项目磋商响应供应商，应当在提供的《居家和社区养老服务运作方案》内，就“帮助、支持、培训”等助理帮助服务内容提供具体的响应说明，包含但不限于提供：由谁来做、怎么做、做到什么效果，逐项列出清单、说明实施的措施和对应的考核方法。

3.“社区养老服务中心”开放、服务时间

(1) 周一至周五：9:00--17:00

(2) 周末及法定节假日，须安排工作人员值班，满足老年人基本需求（若有就餐需求，须保证供餐不间断），值班时间：9:00--16:00。

4.考核机制

(1) 成交供应商必须按照采购人要求做好“社区和居家养老服务中心（站点）”的运营服务，街道派出（驻）专业人员每季度定期对本项目成交供应商提供的前述3项运营服务进行考核**（注：运营服务的考核细则见本章第七条）**。

(2) 成交供应商必须按照采购人要求做好服务台账清单，按季度送采购人审核，并积极配合各级部门工作检查。街道派出（驻）专业人员每季度定期对本项目承办运营供应商进行实效评估，取平均分值。

① 政府兜底服务对象：对于政府购买居家和社区养老服务对象、空巢、独居、高龄老年人，要逐人上门了解服务需求，建立一人一档的服务包，满意率要达到 90%以上；对独居、空巢老年人要提供安全服务，每日电话联系或敲门问候，每月上旬详细了解情况及需求，给予精神慰藉。

② 年均总体服务人数要达到全街户籍老龄人口的 35%及以上，具体以市、区对街道考核要求为准。

③ 要建立完整详细的工作台账，居家上门服务对服务对象、服务过程有记录，服务效果有回访，线上服务系统有痕迹，满意率达到 90%以上。

④ 建立成熟的信息宣传团队，日常服务有报道，服务事迹有宣传。

⑤ 运营实效是指成交供应商开展为老年人服务方面常态化、规范化、持续化的服务效果。采购人将成立考核小组或引入第三方考核机构，每季度对成交供应商提供的“社区和居家养老服务中心（站点）重点工作进行运行实效和服务满意度测评考核，满分为 100 分。优秀 90 分以上，良好 85 分，及格 80 分，最小计分单位 0.5 分，单项扣分不超过该项目总分。

⑥ 在上级相关部门监督抽查中被点名或通报批评扣 5 分；因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多，群众反映特别强烈的扣 5 分。

5.考核机制

（1）在本项目服务履约期间，成交供应商应当完全响应采购人及本竞争性磋商采购文件提出的要求，严格按照成交供应商的竞争性磋商响应文件和根据本项目竞争性磋商采购的成交结果而签订的合同条款，提供服务。

（2）运营费用在财政拨款到位后，根据考核情况进行季度结算：每季度百分考核中，测评结果分为“优秀”“良好”“及格”。季度考核测评结果为“优秀或良好”的，运营费用按照财政拨付定额的 100%进行结算；服务测评为“及格”的，运营费用按照财政拨付定额的 90%进行结算。

（3）成交供应商在合同履行过程中出现房屋及硬件设施损坏、因服务质量有问题、服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若成交供应商拒不履行缴费或赔偿义务的，采购人有权直接从运营费用中扣除，若运营费用金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由成交供应商自行承担并补足。

6.退出机制

【特别提醒】竞争性磋商响应供应商须就下列“退出机制”条款，提供相应的《退出机制条款执行承诺函》。

（1）采购人将在每季度通过服务对象对成交供应商进行满意度调查，若成交供应商季度服务满意度达不到 90%，采购人有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，成交供应商须在采购人规定期限内无条件退出“居家和社区养老服务中心（站点）服务项目”。

（2）合同履行过程中，若成交供应商未能完全响应采购人及竞争性磋商文件要求，以及未按照响应文件及合同条款提供服务的，不服从采购人管理等情况的，采购人有权责令其在规定期限内无条件退出“居家和社区养老服务中心（站点）”。

(3) 若成交供应商在合同履行过程中存在安全管理重大疏忽、服务及价格弄虚作假、对服务对象造成重大人身伤害及财产损失等情况时，采购人有权责令其在规定期限内无条件退出“居家和社区养老服务中心（站点）服务项目，并承担相应的经济与法律责任。

(4) 成交供应商在季度考核中不达标的，采购人有权责令限期整改，在规定的期限内未能整改到位，成交供应商须在采购人规定期限内无条件退出“居家和社区养老服务中心（站点）服务项目。

(5) 成交供应商在 1 个服务年度内累计 2 次季度考核不达标的，采购人有权责令退出，成交供应商须在采购人规定期限内无条件退出“居家和社区养老服务中心（站点）服务项目。

(6) 本项目的居家和社区养老服务中心（站点）服务，因居家养老政策变动带来可能的履约终止，属于本项目合同双方均应当接受的情形，如一旦发生该情形，与居家和社区养老服务中心（站点）相应的政策性补贴同时终止。

(八) 承办运营服务合同履约

1.成交供应商须按合同履约，因触发“退出机制”条款或其他违反法律法规政策和相关规定，履约期限内出现重大问题（含引发社会民生的群体事件）、满意率低于某值等，采购人将严格按“退出机制”条款执行，责令成交供应商退出；运营费用根据季度考核结果及实际服务时间按比例结算。

2.合同履约期间，如出现重大综合管理缺陷，采购人有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行处惩。

3.成交供应商在履约期间，违反下列规定将被解除合同：

(1) 严禁将服务转包他人；

(2) 相关考核办法的有关规定。

4.合同履行期间由于成交供应商的责任，违反管理考核规章等情形或造成社会不良影响的，采购人有权根据情节轻重采取以下一项或多项措施：

(1) 解除与成交供应商的合同；

(2) 不接受被采购人责令退出本项目服务的供应商在以后本项目采购活动中的响应；

(3) 涉及违约金、赔偿金或其他应付费用的，采购人有权从应支付成交供应商的服务季度结算款等可扣款项中扣除（若上述款项不足或没有可扣除款项，成交供应商应另行向采购人支付）。

5.承办的居家和社区养老服务项目运营到期后或因供应商自身原因导致合同解除或提前终止的，供应商不得拆除其附着于标的物所涉场地、房屋建筑进行的装修（属于供应商的可移动设施、设备除外）。

(九) 居家养老承办运营服务的技术响应要求

1.针对本采购项目，竞争性磋商响应供应商须提供项目《服务到期配合承诺函》（须加盖公章）：

提供在本项目服务合同到期后，为采购人提供关于本项目的后续服务配合的承诺，其内容必须包括但不限于：

配合采购人规划本项目下一合同期的招标工作及交接工作，承诺与该项目下一合同期成交供应商做好技术交底及相应的衔接工作。

2.承办运营服务响应的“现场述标”：

(1) “述标”活动

本次技术标响应评审评分阶段有现场述标，供应商须自带电脑设备，采用 PPT 的形式进行述标。

(2) “述标” 内容

在理解本项目承办运营服务的总体目标基础上，结合崇川区秦灶街道“社区养老中心”的实际情况进行现场讲解述标。

(3) “述标” 时间

“述标” 时长控制在 5-10 分钟内，同时对竞争性磋商小组现场提出的问题进行解答。

(4) “述标” 文件的形式

① “述标” 文件按 PPT 格式，编制电子文件，并以“U 盘”装载，密封在“技术响应文件”内。

② 供应商应做好“述标”电子文件的防护措施，以免电子文件无法读取，否则后果由供应商自行承担。

3.居家养老承办运营服务的技术响应文件内容，不得有缺陷或漏项。否则有可能被视为未实质性响应竞争性磋商文件要求而作无效响应处理。

五、结算方式

1.以季度（1 个月）为单位计算支付；

2.合同签订生效：

（1）成交供应商承办运营服务开始之日起计，承办运营服务 3 个月（季度）后的次月，按实际提供的服务凭证据实结算；

（2）成交供应商须提供“政府购买”服务清单（季度）及服务金额向采购人提出付款申请；

（3）采购人在收到付款申请并核对无误后，结合考核评测结果标准和成交供应商提供的合格发票，在财政拨款到位后，进行支付。

3.考核：季度考核未通过或评审不合格，处罚部分会在当年度支付款项中直接扣除。

六、考核细则

街道社区居家养老服务站点运营考核细则考核细则

序号	项目			内 容		分值	评分标准	评分
1	社 区 和 居 家 养 老 服 务 中 心 (站 点)	运 行 实 效	制 度 建 设	服务指南	公示	15	0.5 具备得 0.5 分	
2				收费标准	公示		0.5 具备得 0.5 分	
3				卫生防疫制度	公示		0.5 具备得 0.5 分	
4				应急预案	疾病、事故、灾害		1 预案健全得 1 分	
5				服务对象综合评 估	服务对象评估表		1 评估表全面得 1 分	
6				服务合同	服务合同为准		0.5 所有合同具备，得 0.5 分	
7				信息档案	纸质和电子		0.5 所有员工具备，得 0.5 分	
8				服务人员激励制 度	公众、志愿者、服务人员		0.5 所有员工具备，得 0.5 分	
9				服务项目的制度 规范	公示（含服务响应时间）		1 制度健全，得 1 分	
10				服务记录	纸质和电子		1 记录详实，得 1 分	
11				老人反馈记录	有反馈记录		1 反馈处理得当，得 1 分	
12				工作人员聘用	固定工作人员聘用合同，合作单位人员以		1 全员都有得 1 分，缺少得 0.5 分，合作单位人员无	

				合作协议或合同为准			合作协议合同的不得分	
13			工作人员考核制度	纸质文件		1	有得 1 分，没有不得分	
14		服务人员	护理人员	人数及持证上岗情况		2	护理（服务）人员人数,2 人以上（含 2 人）得 2 分，1 人得 1 分，无上岗证不得分。	
15	社会工作者		社会工作者（含证）人数	1		社会工作者（含证）人数在 1 人以上（含 1 人）得 1 分，无上岗证不得分。		
16	厨 师		厨师 1 人（含证）	1		厨师有上岗证得 1 分。无上岗证不得分。		
17	健康证		涉及膳食和其他直接从事老年人服务（或护理员）的人员	1		健康证齐全有效得 1 分，不齐全不得分。		
18	生活照料		个人卫生、生活起居护理	10		1	有完整服务记录得 1 分，不完整、没有服务记录不得分	
19	助 餐	协助和集中进食、送（做）餐	1		有完整服务记录得 1 分，不完整、没有服务记录不得分			
20	助 浴	上门和外出助浴	0.5		有完整服务记录得 0.5 分，不完整、没有服务记录不得分			
21	助 洁	居室整洁、物具清洁	0.5		有完整服务记录得 0.5 分，不完整、没有服务记录不得分			
22	洗 涤	集中洗涤、上门洗涤	0.5		有完整服务记录得 0.5 分，不完整、没有服务记录			

	务 中 心 (站 点)	办 活 动		虑)				
33			志愿银行、志愿服务	每年不少于 2 次		5	满 2 次得 5 分，不足 2 次的酌情扣减	
34		日 常 管 理	卫 生	室内外	10	2	满分 2 分，发现 1 处垃圾减 0.5 分，发现 1 次“四害”减 1 分	
35			统一着装	所有工作人员		1	统一着装得 1 分	
36			安全通道管理	安全畅通，设施完好		1	发现一处扣 0.5 分	
37			场馆开放	每天按时正常开放，活动开展有序，服务到位		2	发现一次未正常开放扣 0.5 分；秩序混乱扣 0.5 分；服务不到位扣 1 分。	
38			一人一档服务包	建立服务对象档案，设置个性化服务包。		2	服务对象档案少或不完整的扣 1 分，无档案不得分。	
39			信息、监控设备	信息系统完备，监控设备正常运转。		1	信息系统不健全扣或无监控设备不得分。	
40			食品安全卫生	重视食品安全卫生，严格履行消毒流程，食品留样 72 小时，杜绝食物中毒。		1	出现一起扣食品安全问题，不得分。	
41		宣传报道	服务、活动宣传	做好日常服务、活动宣传，每月至少 1 篇在媒体、微信做正面宣传并取得良好效果。	10	10	宣传次数不达标一次扣 3 分，被新闻媒体曝光负面信息此项不得分。	
42		满意度测评	满意度测评	设置选项为满意、一般、不满意。	40	40	满意率 95%以上，得 40 分，满意率 90%以上，得 35 分，满意率 85%以上 30 分，满意率 80%以上，得 25 分，满意率 80%以下，不得分。	

备注：

1.街道社区居家养老服务站点运营考核评分汇总，总分 100 分。优秀 90 分以上，良好 85 分，及格 80 分。最小计分单位 0.5 分，单项扣分不超过该项目总分。

2.在上级相关部门监督抽查中被点名或通报批评扣 5 分；因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多，群众反映特别强烈的扣 5 分。

政府购买居家养老服务考核细则

1	上 门 服 务	运行实 效	服务台账	台账完整详实，不弄虚作假	60	10	发现一处虚假扣 1 分，扣完为止	
2			电子工单	电子服务工单完整详实，与纸单对应		10	发现一处虚假扣 1 分，扣完为止	
3			服务人数	服务人数占户籍老龄人口的 20%以上		10	满足比例得 4 分，每减少 3%，扣 1 分	
4			服务回访	回访记录完整详实，季度回访率 25%以上，全年回访全覆盖。		10	满足比例得 3 分，每减少 5%，扣 1 分	
5			持证上岗	统一有公司标识着装；中央厨房不得有四害；重视食品安全卫生，严格履行消毒流程，食品留样 72 小时，杜绝食物中毒。		10	有一项不满足扣 3 分，扣完为止。	
6			线上系统运行	系统与区居家养老呼叫平台联通，运行良好		10	运行良好，数据完整得 3 分，服务数据不完整或系统发挥作用不充分得 1 分，无系统或系统未发挥作用不得分	

7	满意度测评	服务对象满意度	按服务人数 25%抽查，设置选项为满意、一般、不满意。	40	40	满意率 95%以上，得 40 分，满意率 90%以上，得 35 分，满意率 85%以上 30 分，满意率 80%以上，得 25 分，满意率 80%以下，不得分。	
合计分值				100			

备注：

1.政府购买居家养老服务考核评分汇总，总分 100 分。优秀 90 分以上，良好 85 分，及格 80 分。最小计分单位 0.5 分，单项扣分不超过该项目总分。

2.在上级相关部门监督抽查中被点名或通报批评扣 5 分；因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多，群众反映特别强烈的扣 5 分。

七、崇川区居家和社区养老服务设施建设和运营标准

序号	服务设施名称	基础建设			站点运营				服务开展				服务监督评价方式
		站点建设	设施配备	保障主体	服务内容	服务要求	运营主体	运营补贴	免费项目	付费项目		服务主体	
										项目名称	费用来源		

序号	服务设施名称	基础建设			站点运营				服务开展				服务监督评价方式
		站点建设	设施配备	保障主体	服务内容	服务要求	运营主体	运营补贴	免费项目	付费项目		服务主体	
										项目名称	费用来源		
1	社区居家养老服务站	根据社区标准化要求建设，设置在社区公共服务中心内，面积不少于 50 平方米，社区文体娱乐、医疗卫生等功能设施共建共享，消防安全设施达标	1、服务接待：办公桌椅、电话、档案柜、文件柜、计算机等； 2、助餐配餐：餐桌、餐椅、餐食的保鲜保温设施、洗涤池、消毒柜； 3、日间照料：托老休息设施（床或躺椅）不少于 5 张，老年人午休所需的基本生活用具，如毛毯、痰盂、废纸篓等； 4、文体活动：①图书阅览：桌椅、书架、书籍、报刊、杂志；②棋牌活动：棋牌桌椅；③健身活动：配置不同功能的康复健身器具（共享）； 5、健康管理：办公设备以及常规医疗器具（如：血压计、体温表等）（共享）。	街道	提供助餐配餐、日间照料、健康管理、文体娱乐、应急服务以及居家上门服务等。	1、建有岗位职责、服务流程、管理制度、服务项目、收费标准、服务对象档案、服务记录等台帐资料； 2、每天开放时间不少于 8 小时； 3、服务区域整洁卫生、管理规范有序； 4、有老年人的服务预案，明确服务内容； 5、完成服务范围内政府购买居家养老服务任务； 6、组织开展适合老年人的文体娱乐活动； 7、居家养老服务站月内均享受服务老年人数占服务范围内老年人数的比例不小于 10%； 8、老年人服务满意率达 90%以上。	运营商	根据居家养老服务站运营考核结果，给居家养老服务站运营商 2 万元的运营经费补贴，市、区财政各承担 50%。	1、健康管理； 2、文体娱乐。	1、助餐配餐； 2、上门服务； 3、应急服务； 4、日间照料。	1、“九类”对象：政府购买（购买不足部分个人支付）； 2、社会老人：个人支付。	运营商、服务商	通过意见征询（上门、电话、信件、网络）、实地察看、检查考核、服务信息和档案查询等方式

序号	服务设施名称	基础建设			站点运营				服务开展				服务监督评价方式
		站点建设	设施配备	保障主体	服务内容	服务要求	运营主体	运营补贴	免费项目	付费项目		服务主体	
										项目名称	费用来源		
2	日间照料中心	可设置在规模较大、设施齐全、服务完善的社区居家养老服务站或社区长者驿家内。 1、使用面积要不少于 500 平方米，其中生活服务用房 180 平方米（含休息室、沐浴间、餐厅）、保健康复用房 100 平方米（含医疗保健室、康复训练室、心理疏导室）、娱乐用房 80 平方米（含阅览及书画室、网络室、多功能活动室）、辅助用房 140 平方米（含办公室、洗衣房等）； 2、配有与服务功能相适应的无障碍设施和技防、照明、防滑、紧急呼叫、卫生消毒等安全防护措施； 3、消防安全达标。	在社区居家养老服务站基础上配备以下设施： 1、沐浴室：配置淋浴器、淋浴椅、防滑垫、呼叫按钮、排气扇； 2、保健康复室：配置理疗床、康复器材材料等； 3、老年课堂：整合辖区教育资源，方便老年人就近学习（共享）； 4、精神关爱：配置心理沙盘、心理宣泄工具（共享）。	街道	在社区居家养老服务站服务内容的基础上增加保健康复、教育培训、应急救援、精神慰藉等为老服务。	在 1、建有岗位职责、服务流程、管理制度、服务项目、收费标准、服务对象档案、服务记录等台帐资料； 2、每天开放时间不少于 8 小时； 3、服务区域整洁卫生、管理规范有序； 4、有老年人的服务预案，明确服务内容； 5、完成服务范围内政府购买居家养老服务任务； 6、组织开展适合老年人的文体娱乐活动； 7、居家养老服务站月均享受服务老年人数占服务范围内老年人数量的比例不小于 10%； 8、老年人服务满意率达 90%以上。	运营商	根据居家养老服务站运营考核结果，每年按辖区内政府购买服务对象的数量给予补贴，具体标准：政府购买服务对象数量 300 人（含）以下的街道补贴 10 万元，300-400（含）人的街道补贴 12 万元，400 人以上的街道补贴 15 万元。市财政承担 5 万元/年。	1、健康管理； 2、文体娱乐； 3、应急救援； 4、精神慰藉。	1、助餐配餐； 2、上门服务； 3、应急服务； 4、保健康复； 5、教育培训。 6、日间照料。	1、“九类”对象：政府购买（购买不足部分个人支付）； 2、社会老人：个人支付。	运营商、服务商	通过意见征询（上门、电话、信件、网络）、实地察看、检查考核、服务信息和档案查询等方式

序号	服务设施名称	基础建设			站点运营				服务开展				服务监督评价方式
		站点建设	设施配备	保障主体	服务内容	服务要求	运营主体	运营补贴	免费项目	付费项目		服务主体	
										项目名称	费用来源		
3	社区长者驿家	1、利用社区内各种存量设施或闲置资源改造。符合《老年人权益保障法》、江苏省民政厅、江苏省市场监督管理局《关于做好养老机构登记备案管理工作的通知》要求；2、与社区居家养老服务站实行一体化运营。	1、老年人卧室：日常设施、床上用品、应急设施等； 2、卫生间：配置淋浴器、恒温设备、浴凳或淋浴椅、防滑沐浴垫、呼叫按钮、排气扇等； 3、厨房（餐厅）：桌椅、操作台、洗涤池，安全灶具、碗柜、消毒柜、餐具、冰箱等； 4、活动（康复）室：提供图书、电视机和棋牌等娱乐设施，配备健身设施设备。	街道	为社区老年人提供短期托养、康复护理、日间照护、助餐送餐、文化娱乐、精神慰藉等服务。	1、建有岗位职责、服务流程、服务项目、收费标准、服务记录和质量控制制度，人员培训和奖惩制度，财务制度。建立服务安全和风险规避机制； 2、建立老年人档案（包含：服务对象评估、服务协议、风险告知书、老年人身份证和户口本复印件、老年人近期照片、亲属联系方式等）； 3、每年开展一次满意度测评，服务对象和群众对服务效果、服务质量满意率达 90%以上。	运营商	1、2018-2020 年建成并取得合法资质的由中央补助资金给予 15 万元的一次性设施改造补贴； 2、按现有养老机构扶持政策给予一次性建设补贴及床位运营补贴。市、区各承担 50%。	1、文化娱乐； 2、精神慰藉。	1、短期托养； 2、康复护理； 3、日间照护； 4、助餐送餐。	政府补贴（护理补贴每月 200 元、照护保险）不足部分由个人支付	运营商	通过意见征询（上门、电话、信件、网络）、实地察看、检查考核、服务信息和档案查询等方式

序号	服务设施名称	基础建设			站点运营				服务开展				服务监督评价方式
		站点建设	设施配备	保障主体	服务内容	服务要求	运营主体	运营补贴	免费项目	付费项目		服务主体	
										项目名称	费用来源		
4	社区老年护理站	设置在社区卫生服务中心内，建筑面积不少于 30 平方米。	至少设有独立的治疗室、处置室。每室独立且符合卫生学布局及流程。按照护理站设置要求，配备工作需要相应的设施、设备。	社区卫生服务中心	为大病康复期的老年人开展康复护理、慢病随访等服务，为居家失能老人提供健康管理、出诊诊疗及居家照护等服务。	1、建有并严格执行消毒隔离、安全风险、值班和交接班、差错与事故防范、居家护理管理、医疗废物处置、医疗护理文书管理等规章制度 2、服务满意率达 90%以上。	社区卫生服务中心	对符合条件的由市财政给予建设运营方一次性补助 5 万元。	1、慢病随访；2、健康管理。	1、康复护理；2、出诊诊疗；3、居家照护。	个人支付（符合照护保险和医保的由医保中心负责结算）	社区卫生服务中心	通过意见征询（上门、电话、信件、网络）、实地察看、检查考核、服务信息和档案查询等方式
5	中央厨房	由证件齐全，具备相应服务能力的餐饮服务单位（含街道自建）与街道运营商签订合作协议并设置“XX 街道居家养老中央厨房”标识。	1、设置独立的粗加工切配区、烹饪区、备餐间、食品库房、就餐场所等；2、配备密闭、保温，确保老人用餐温度，满足卫生要求。	街道	为老年人提供方便可口、卫生营养的助餐送餐服务。	1、能为辖区范围内老年助餐点提供膳食制作和配送；2、每日助餐和送餐人数不少于 20 人；3、每月开展一次满意度测评，服务对象对餐食的满意率不低于 90%，无重大事件投诉发生。	供应商	/	1、集中就餐；2、站点送餐。	1、餐食供应；2、上门送餐。	1、“九类”对象：政府购买（购买不足部分个人支付）；2、社会老人：个人支付。	中央厨房	
6	老年助餐点	一般设置在社区居家养老服务站内，也可设置在日间照料中心、长者驿家、中央厨房内，能提供 30 人以上的配餐、送餐服务能力。	1、配备就餐桌椅，与就餐人数的比例应不低于 1:2；2、配备餐食保温、消毒等基础设备。	街道	提供 30 人以上的二次配餐、送餐服务。	1、每日助餐和送餐人数不少于 10 人；2、每月开展一次满意度测评，服务对象对餐食的满意率不低于 90%，并无重大事件投诉发生。	运营商	/	集中就餐	1、餐食供应；2、上门送餐。	1、“九类”对象：政府购买（购买不足部分个人支付）；2、社会老人：个人支付。	运营商	

序号	服务设施名称	基础建设			站点运营				服务开展				服务监督评价方式
		站点建设	设施配备	保障主体	服务内容	服务要求	运营主体	运营补贴	免费项目	付费项目		服务主体	
										项目名称	费用来源		
7	社区卫生服务站	根据社区标准化要求建设，设置在社区公共服务中心内，面积 150 平方米左右，消防安全设施达标。	1. 至少设置全科诊室、治疗室、处置室、预防保健室、健康宣教室、药房；有条件的，可设中医（理疗）科、口腔科、输液室等，至少设日间观察床 3 张，开展日间照护； 2. 配备诊断床、全科医疗诊断系统、心电图机、快速血糖测定仪、氧气包、身高体重计、出诊箱、高压消毒锅、药柜、健康教育设备、电脑、打印机等设备。	街道	1. 提供一般常见病、多发病的诊疗；2. 对居民健康问题实施干预措施，减少主要健康危险因素； 3. 为常住居民建立统一规范的居民健康档案，健康档案信息真实准确，项目完整； 4. 开展家庭医生签约，提供基础服务包及健康助老服务包、高血压服务包、糖尿病服务包、暖心服务包等个性化服务包； 5. 开展公众健康咨询活动、举办健康知识讲座、开展个体化健康教育； 6. 开展高血压、2 型糖尿病高危人群筛查，对确诊患者开展随访评估、分类干预、定期健康体检；			7	社区卫生服务站	根据社区标准化要求建设，设置在社区公共服务中心内，面积 150 平方米左右，消防安全设施达标。	1. 至少设置全科诊室、治疗室、处置室、预防保健室、健康宣教室、药房；有条件的，可设中医（理疗）科、口腔科、输液室等，至少设日间观察床 3 张，开展日间照护； 2. 配备诊断床、全科医疗诊断系统、心电图机、快速血糖测定仪、氧气包、身高体重计、出诊箱、高压消毒锅、药柜、健康教育设备、电脑、打印机等设备。	街道	通过查阅资料、现场考察、抽查核实以及相关的业务知识考试等方法开展季度考核

序号	服务设施名称	基础建设			站点运营				服务开展				服务监督评价方式
		站点建设	设施配备	保障主体	服务内容	服务要求	运营主体	运营补贴	免费项目	付费项目		服务主体	
										项目名称	费用来源		
8	家庭医生工作室	根据社区标准化要求建设，设置在社区公共服务中心内，面积不少于 20 平方米，尽可能安排在一楼，与居家养老服务站一同设置,区域相对独立，消防安全设施达标。	1. 至少设置全科诊室、治疗室、处置室、预防保健室、健康宣教室、药房；有条件的，可设中医（理疗）科、口腔科、输液室等，至少设日间观察床 3 张，开展日间照护； 2. 配备诊断床、全科医疗诊断系统、心电图机、快速血糖测定仪、氧气包、身高体重计、出诊箱、高压消毒锅、药柜、健康教育设备、电脑、打印机等设备。	社区	1. 建立健康档案； 2. 家庭医生签约； 3. 基本医疗服务（常见病、多发病诊疗）； 4. 健康宣教咨询； 5. 慢病患者随访； 6. 为行动不便的签约对象，包括慢性病患者，老年人，失能、半失能患者提供上门服务。	1. 建有岗位职责、服务流程、服务记录等台帐资料； 2. 每周服务时间不少于两个半天； 3. 服务区域整洁卫生、管理规范有序； 4. 居民满意率达 90% 以上。	社区卫生服务中心	政府购买公共卫生服务,经考核后根据工作量,工作绩效拨付经费。基本医疗服务和上门服务,根据医保和物价的相关要求由医保和个人支付。	免费为辖区常住居民提供基本公共卫生服务	个性化家庭医生签约服务	个人支付（符合医保政策规定的由医保中心负责结算）。	社区卫生服务中心	

八、综合评分评审标准
技术分（100 分）

序号	评审项目	评审要求	评审因素
1	综合实力 (12 分)	体系认证证书	供应商具有有效的经国家认监委平台备案的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、5A 级养老服务认证证书、企业标准化管理体系认证证书，且证认证范围包含居家养老服务，有一项满足要求的认证得 2 分，最高得 10 分。提供有效的证书复印件。
		荣誉	供应商 2019 年以来，获得由区县级以上行政部门颁发的与本项目相关的荣誉，有一个得 1 分，最高得 2 分（提供相关证明材料复印件）。
2	居家和社区养老服务运作方案 (50 分)	能够根据需要服务的不同类型的老人实际情况合理制定适合的服务方案。	(1) “政府购买养老服务”的内容齐全，含日间照料和居家养老、中央厨房配置等服务标准表述明确且有条理，评委分三档按区间评定：1 分<一般≤4 分<良≤7 分<优≤10 分。
		提供日常行政、业务管理设置的职能部门，并配备相应的服务团队人员。	(2) 按需设置本项目涉及的各职能部门、运营服务拟派人员数量、资质等，评委就供应商的团队建设，按区间评定：1 分<一般≤4 分<良≤7 分<优≤10 分。
		结合秦灶街道的养老情形，提供针对性强的养老方案。	(3) 对“方案”内的的实施措施、应急处置、各项目运营要素是否且切实可行并贴近本项目街道社区，评委分三档按区间评定：1 分<一般≤4 分<良≤7 分<优≤10 分。
		提供的毕业证书复印件、资格证书复印件、培训证书（或结业证书）复印件及供应商为其缴纳的 2022 年度任意一个月社保证明材料复印件。	(4) 运营经理具有本科及以上学历，具有人力资源和社会保障部及民政部颁发的社会工作者职业资格证书、中级及以上护理员证，且为供应商正式人员。符合条件得 5 分，缺一不得分。
		按提供的人员配备计划进行评审。站点工作人员	(5) 人员配备计划能够反映人员熟练掌握崇川区居家养老呼叫平台的接单、派单流程，能够优质、高效地完成

序号	评审项目	评审要求	评审因素
3		须熟悉居家养老服务内容及业务办理流程。	接单响应、任务指派、服务跟踪和信息反馈的为优，人员配备计划反映次之的为良，再次之的为一般，评委按三档分区间评定：0分<一般≤1分<良≤3分<优≤5分。
		按提供的证明材料及供应商为其缴纳的2022年度任意一个月社保证明材料复印件。进行评审。	(6) 具有康复治疗师（士）的得5分，否则不得分。
		按提供的证明材料及供应商为其缴纳的2022年度任意一个月社保证明材料复印件。进行评审。	(7) 具有1名专职持证医务人员的得5分，否则不得分。
	管理制度 (20分)	按提供的管理机构的详细说明，包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道、评估体系、人员培训、运营管理及监管的说明等进行评审。	(1) 供应商具备完整的标准作业体系，能清晰完整覆盖服务目录体系；具备科学完整的作业标准编写规范，有完整的节点清单为优，次之的为良，再次之的为一般，评委按三档分区间评定：0分<一般≤1分<良≤3分<优≤5分。 (2) 供应商具备完善的可量化，可操作，可执行的老人评估体系，能够对老人的生理、心理以及健康状况作出综合全面评估且包含对评估结果解析的为优，次之的为良，再次之的为一般，评委按三档分区间评定：0分<一般≤1分<良≤3分<优≤5分。 (3) 供应商具备完善运营管理制度，完善的供应商管理制度，有供应商派单、回访、考核办法的为优，次之的为良，再次之的为一般，评委按三档分区间评定：0分<一般≤1分<良≤3分<优≤5分。 (4) 供应商具有一套高效的管理机构，人员配置合理、齐全、科学；所有专业人员持证上岗；人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制的为优，次之的为良，再次之的为一般，评委按三档分区间评定：0分<一般≤1分<良≤3分<优≤5分。

序号	评审项目	评审要求	评审因素
4	现场述标 (18分)	结合崇川区秦灶街道的实际情况，就服务实施方案、服务团队、管理制度、小程序等方面，以 PPT 电子文件格式及 APP 向评委进行现场讲解。	方案思路清、理念新、针对性强、定位明确、可行，评委根据供应商现场“述标”结合其提供的承办运营服务方案，就其完整性、合理性和表述达到的服务效果：清晰明确内容完整合理为优，次之的为良，再次之的为一般，评委按三档分区间评定：1 分<一般≤4 分<良≤7 分<优≤10 分。 对未来居家养老服务市场化发展制定科学规划，方案规范、清晰、可操作性强，有相应的移动端小程序作为业务开展的支撑（支持安卓、苹果等系统）。移动端包含适老化改造板块；家庭维修板块；健康护理板块；对小程序或者 APP 进行现场演示，并部署演示环境提供部分源码。评委按三档分区间评定：1 分<一般≤4 分<良≤6 分<优≤8 分。 【特别提醒】现场述标的 PPT 电子文件以 U 盘装载，密封在“技术响应文件”内，供应商应做好相应防护措施，以免电子文件无法读取。否则后果由供应商自行承担。供应商须自带电脑设备，讲解时间控制在 5-10 分钟内。