附件2

用户需求书

**注：《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，不允许负偏离（不满足要求），否则将被视为无效投标。**

**一、项目概况**

**（一）项目名称**

2024年度花都区居家社区养老服务评估巡查项目

**（二）服务期**

一年，自合同签订之日起

**（三）项目报价**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 采购内容 | 采购预算 |
| 2024年度花都区居家社区养老服务评估巡查项目 | 居家社区养老服务评估巡查。对全区10个镇（街）的综合养老服务中心（颐康中心）项目2023年度服务情况进行评估，2024年度每季度完成1次巡查全覆盖。 | 采购最高限价18万元 |

项目费用包括所有因为评估巡查工作等产生的费用开支，包括但不限于人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费及由项目开展而产生的其他所有费用。

**二、项目需求**

**（一）服务范围：广州市花都区**

**（二）服务内容**

居家社区养老服务评估巡查。根据《广州市居家社区养老服务管理办法》，严格按照市、区民政部门关于服务评估的统一要求开展2023年度评估工作，对全区10个镇（街）的综合养老服务中心（颐康中心）综合运用现场观察、文档查阅、人员访谈、信息系统核查、满意度调查等方式，评估社区养老服务设施的设施设备条件、人员配备、管理水平、服务质量、社会信誉等方面，根据评估结果给出服务改进建议并出具评估报告，评估结果作为政府监管行业发展情况和服务机构申请居家社区养老服务奖励的依据。对街镇综合养老中心（颐康中心）的服务情况进行监管，2024年度每季度完成1次巡查全覆盖，并及时向花都区民政局反馈巡查情况。

三、承接服务单位、人员、工作要求

**（一）承接服务单位要求**

1.依法登记成立的企事业单位或社会组织，登记经营范围应包含评估服务；

2.所聘评估员应当符合市民政局门规定的要求；

3.定期组织评估员参加市、区民政部门举办的业务培训；

4.近3年内无重大违法违规记录，未被列入严重失信主体名单；

5.评估机构在服务协议限期内，不得同时承接同一区域内的政府购买居家社区养老服务项目。

**（二）人员要求**

1.须配备专职的项目管理人员。

2.居家社区养老服务评估项目在开展期间保证投入不少于7名评估员开展评估工作，其中业务评估员至少5名，财务评估员至少2名。业务评估员中有医疗、护理专业教育背景或从业资格的评估员至少2名，且需实际参与到实地评估中。

3.评估员应经市、区民政部门培训后上岗，并具备以下条件之一：业务评估员应具备大专以上学历，且从事养老行业工作3年及以上；财务评估员应具备中级或同等财务专业技术资格，且从事财务工作3年及以上。

4.评估员聘用、培训、安排、回避等均须符合政策要求，评估机构承诺在服务期内必须保证投入的评估员数量不能减少，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水平标准。

5.如我市服务评估政策发生变化，应当按最新政策要求调整评估员队伍及工作安排。

**（三）工作要求**

1.评估机构开展街镇综合养老服务中心（颐康中心）实地评估工作时，应当至少安排4名业务评估员和1名财务评估员参与，每次巡查至少安排2名业务评估员参与。评估员所评估的内容应当与专业技能相适应。

2.评估机构应根据评估组织实施单位的需求和辖区社区养老服务设施运营情况，在签订合同后10个工作日内制订并提供工作实施方案，方案内容包括评估标准、评估计划、评估流程、评估人员落实、经费支出预算等事项，经采购方同意后组织实施。在项目实施期间如采购方需调整方案的，评估机构应当配合调整。

3.评估机构应妥善保管评估工作相关台账，评估项目结束后将全部台账整理归档并移交评估组织实施单位。

4.评估机构及其评估人员有下列情形之一的应当回避：一是与被评估的服务项目或该项目的承接机构有利害关系的；二是曾在承接该项目的机构任职，离职不满两年的；三是与评估的服务项目或者承接该项目的机构有其他关系，可能影响评估结果公正的。

四、项目实施流程

（一）制定评估巡查计划。评估机构应根据服务委托方的需求制定详细的评估巡查方案。

（二）成立评估巡查小组。明确小组成员的工作分工，组织评估团队进行内部培训学习，详细剖析和学习评估指标。

（三）进行评估巡查准备。安排1名专职工作人员负责与被评估项目的负责人进行工作对接，确认评估时间，准备评估材料。

（四）实地评估。每次街镇综合养老服务中心（颐康中心）评估至少安排4名业务评估员和1名财务评估员参与，评估机构组织评估员通过现场观察、文档查阅、人员访谈、信息系统数据核查、满意度调查等方式开展实地评估。评估员经运营机构同意并签署保密协议后，应通过拍照、录音、录像等方式对现场评估过程进行记录。评估机构根据社区养老服务设施层级，使用对应评分表进行评估。服务设施设置单位应安排相关工作人员到场协助开展评估工作。

（五）评估分数统计。评估机构完成对街镇综合养老服务中心（颐康中心）评估后，按计分规则计算出镇街的综合养老服务中心（颐康中心）的综合得分。

（六）撰写评估报告。实地评估结束后，评估员按照科学、客观的原则，以街镇综合养老服务中心（颐康中心）为单位撰写评估报告，上报区民政部门，同时做好评估数据的统计分析工作。

（七）估结果公示及确认

区民政部门收到评估报告后，将评估结果对外公示10 天，同时将公示信息送达运营机构。公示结束后5个工作日内，相应的区民政部门确认评估结果，并将评估报告(纸质盖章件) 送达运营机构。

运营机构对评估结果有异议的，应在公示期内提出复评申请，复评组织实施单位在收到复评申请后 10 个工作日内完成复评，复评结果为最终结果。其中街镇级社区养老服务设施由市核养中心组织复评，评估组织实施单位组织复评时不得安排初评的评估员参与，其中委托第三方机构进行复评的，民政部门在实地复评时应安排工作人员陪同监督。

五、保密原则

评估机构须对本项目涉及的评估相关信息进行保密，未经区民政局书面许可，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。

评估机构在本项目终止后需将项目过程中的所有纸质版、电子版资料移交给区民政局，不得保留以任何形式存储的评估信息数据，不得利用该项目的保密信息数据为其他的单位（包括自办单位）或项目服务。

六、项目验收

验收表如下：100分为满分，60分为合格，不满60分为不合格。以60分为界，每低1分服务购买方直接在当期向评估机构支付的费用中扣取1%，作为违约金。

**项目验收表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项目 | 评审内容 | 分值 | 操作办法 | 得分 |
| 1 | 人员配置（15分） | 按要求配备工作人员，工作人员具备专业技术条件。每次街镇综合养老服务中心（颐康中心）评估至少安排4名业务评估员和1名财务评估员参与，每次巡查至少安排2名业务评估员参与。评估员所评估的内容应当与专业技能相适应。 | 10 | 资料查阅，回访 |  |
| 工作人员能够按流程顺利完成评估巡查收工作，熟悉巡查评估或验收量表和工具的使用。 | 5 | 现场检查 |  |
| 2 | 管理机制（5分） | 建立内部质量管理制度健全，流程规范。 | 5 | 资料查阅 |  |
| 3 | 完成率（20分） | 评估巡查完成率达到100%，没有出现少、漏对象的行为。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 工作人员遵照标准规定的参数和程序进行专业评判，并完整编写评估或验收报告。 | 10 | 资料查阅、回访 |  |
| 4 | 评估建档（10分） | 妥善保管工作材料，包括签到表、现场照片、量表、评估报告等资料。 | 10 | 资料查阅  |  |
| 5 | 满意度（20分） | 工作人员行为规范，专业、严谨，满意度达到80%以上。（抽样） | 10 | 回访 |  |
| 项目开展过程中没有受到被评估巡查方的投诉。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 6 | 质量控制（30分） | 工作报告清晰，内容完善，对实际情况描述准确，对后续服务项目的完善发展提出有效建议。 | 20 | 资料查阅 |  |
| 被评估巡查方复核申请率低于10%。 | 10 |  |  |

七、付款方式

（一）本项目费用按合同约定方式分两次划拨。承接项目机构完成居家社区养老服务评估并提供书面评估报告、合法等额有效发票等相关资料并经甲方验收通过后拨付约合同金额的83%，即15万元。

合同期结束后，承接项目机构完成居家社区养老服务巡查项目全部工作任务，并提供巡查工作整体情况报告等所有相关材料，区民政局进行验收合格后支付尾款。

（二）承接项目单位凭本项目合同、正式发票等所有相关材料与花都区民政局结算，材料中收款方、出具发票方、合同乙方均必须与承接项目单位名称一致。

（三）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。

八、其他

已承接本区行政区域内的政府购买社区居家养老服务项目的机构，不得同时承接本区行政区域内的社区居家养老服务评估项目。如上级业务部门对评估和巡查内容等进行调整，则按最新政策要求执行。