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

广州市南沙区老年人照顾需求等级评估项目

（二）服务期

一年（具体以合同约定时间为准）

（三）项目报价

本项目报价分为上门评估报价、定点评估报价。定点评估最高单价为人民币150元每人每次，上门评估最高单价为人民币200元每人每次（如上级有关政策规范文件发生变化时，按新标准执行）。项目控制价（最高限价）为人民币75万元，报价高于上述控制价的视为报价无效。为防止恶意竞争，报价低于该控制价70%的，报价机构须书面说明理由并提供相关证明材料，不能提供相关证明材料的，作无效报价处理。项目报价内容包括但不限于评估专家津贴、交通费、食宿费、资料印刷费、通讯费、人力成本、会议支出、税费等。

二、项目需求

（一）服务范围：广州市南沙区

（二）服务对象

1.本区户籍60周岁及以上申请社区居家养老服务和服务资助（含“平安通”资助、助餐配餐送餐服务资助、家庭养老床位护理补贴等）的老年人；

2.本区户籍60周岁以上申请轮候入住公办养老机构的老年人；

3.申请民办养老机构护理补贴的老年人；

4.申请散居特困供养补贴的人员；

5.本区户籍其他申请开展老年人照顾需求等级评估的60周岁及以上老年人。

（三）服务内容

根据广州市地方标准《老年人照顾需求等级评定规范》为服务对象进行老年人照顾需求等级评估，根据评估结果给出服务建议并形成《老年人照顾需求等级评定报告》，评估结果作为老年人申请社区居家养老服务资助和其他养老服务的依据。特困人员需结合《广州市民政局关于印发进一步加强散居特困人员照料护理工作实施方案的通知》（穗民〔2019〕295号)要求办理等级评估事宜。

（四）服务方式

采用定点评估（到评估点评估）和上门评估两种方式为老年人进行评估。原则上，行动方便、距离定点评估点较近的服务对象采取定点评估的方式进行评估；行动不便、肢体、精神及智力残疾、高龄重度失能及距离评估点较远的服务对象采取上门评估的方式进行评估。

三、评估机构及人员配备要求

评估机构和人员配备必须符合《广州市社区居家养老服务管理办法》（穗府办规〔2020〕24号）和《广州市民政局关于印发广州市老年人照顾需求等级评估工作指引的通知》（穗民〔2021〕95号）的要求。若政策规范文件发生调整，以最新的政策规范文件要求为准。

（一）评估机构基本要求

（1）评估机构应为依法设立，具有独立承担民事责任的能力，且具备评估力量的专业机构。

（2）具备提供评估服务所需要的固定场所、设施设备及工具；

★（3）拥有执业（助理）医师、执业护士、康复治疗师、养老护理员、社会工作者资质的评估员，且除执业（助理）医师外，其他评估员应当为专职评估员；评估员可兼任评估质控员；配备专职评估项目管理人员。根据项目需求，服务机构须安排工作人员到服务购买方场所对接和具体跟进项目有关专项工作，人员资质及工作经验要求需与服务购买方协商达成一致意见，人员薪酬待遇报服务购买方知悉；

（4）所聘评估员和评估质控员应当符合市民政部门规定的要求；

（5）建立本机构管理制度及工作规范，定期组织工作人员参加市、区民政部门举办的业务培训；

（6）近3年内无重大违法记录，未被列入严重违法失信名单；

（7）已承接南沙区政府购买居家养老服务项目或老年人照顾需求评估第三方质量评价项目的服务机构，在合同期限内不得同时承接本项目。

（8）法律、行政法规规定的其他条件。

（二）评估员要求

★1.配备的专业评估员具有医师（助理医师）、护士、康复治疗师、助理（中级）社会工作师、一（二）级养老护理员相应执业资格或职业水平评价证书。

★2.评估员应诚信记录良好，具有2年及以上养老服务、医疗、护理、康复或社会工作等实际工作经验。

3.评估员上岗前须参加广州市居家养老服务指导中心组织的专业培训，经考试合格后持证上岗。

★4.评估质控员应当具有医学、护理学学历背景之一，并从事本市老年人照护需求评估工作1年以上。

5.每次评估由2名评估员同时进行，其中至少有1名执业（助理）医师或中级职称以上护士。

6.评估员应按照市民政局规定的统一评估标准和操作规范进行评估、如实记录评估信息，并提交评估质控员确认评估结果。

7.评估员应当规范着装，佩戴有自己身份标识的证件；态度和蔼，使用礼貌用语。

8.报价机构需安排初级及以上职称的社会工作师或本科及以上学历的人员与区民政局沟通跟进项目有关日常工作。

四、评估实施

（一）评估流程

1.受理。承接机构自接受委托后应在7个工作日（根据有关政策要求变化情况予以调整，下同）内受理广州市南沙区民政局的派单，并完成对服务对象的评估工作。

2.预约。评估机构根据评估对象实际情况预约上门评估或到评估点评估。

3.实施。评估员按照广州市地方标准《老年人照顾需求等级评定规范》的评定表逐项进行评估，评估材料须填写完整。

4.评定报告及建议。评估员依据评估结果给出服务建议并填写《老年人照顾需求等级评定报告》，经承接机构盖章确认后出具给评估对象或其法定监护人，同时做好备份存档工作。

5.复评。评估对象及其法定监护人收到《老年人照顾需求等级评定报告》后，如对评估结果有异议的，可自收到评定报告之日起10个工作日内向广州市南沙区民政局申请复评。广州市南沙区民政局受理复评的，应在7个工作日内在市评估专家库中抽取2名评估员（其中1名应为执业医师、助理医师或中级职称以上护士，首次评估机构的评估人员应当回避）开展复评工作，出具复评报告，并由广州市南沙区民政部门盖章确认后3个工作日告知申请人。复评结论为本次评估的最终结论。

（二）监督管理

评估服务需接受广州市南沙区民政局监督管理。承接机构存在捏造数据、弄虚作假、徇私舞弊行为并查证属实的，广州市南沙区民政局有权单方面解除合同，并无需承担违约责任，该承接机构在2年内不得参与广州市南沙区政府购买老年人照顾需求等级评估项目，并列入社区居家养老服务供应商“黑名单”。

五、保密要求

承接机构须对本项目涉及评估对象的个人及评估相关信息进行保密，未经评估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。保密期限为永久。

承接机构在本项目终止后不得保留以任何形式存储的评估对象的任何信息数据，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

本合同期限届满之日起，甲方对乙方服务质量进行验收，合格后，结算项目尾款。在项目结算前，承接机构需提供项目周期内的评估花名册及等量评估报告，花名册须经承接机构盖章。

验收表如下：100分为满分，80分为合格，不满80分为不合格。以80分为界，每低1分广州市南沙区民政局直接在当期向承接机构支付的费用中扣取1%的违约金。

项目验收表

| 序号 | 评审项目 | 评审标准 | 分值 | 操作办法 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员配置（15分） | 配备专职项目管理人员 | 3 | 资料查阅，评估回访 |  |
| 按要求配备评估人员，评估人员具备专业技术条件，每次评估由2名评估员同时进行，且有1名执业（助理）医师或中级职称以上护士参与。 | 7 | 资料查阅，评估回访 |  |
| 评估员能够按流程顺利完成评估，熟悉评估量表及评估工具的使用。 | 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（15分） | 评估完成率达到100%，且全部按时限完成（申请人通过审核之日起10个工作日内），没有出现少、漏评估对象的行为。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 评估员遵照标准规定的评估参数和程序进行专业评判，并完整填写《老年人照顾需求等级评估表》，没有缺项、漏项。 | 5 | 资料查阅 |  |
| 4 | 评估建档（10分） | 建立全部评估档案，妥善保管评定表（含诚信声明、确认声明等）、评定报告等资料，建档率达100%，并制作电子化文档。 | 10 | 资料查阅  |  |
| 5 | 满意度（20分） | 评估员行为规范，尊重评估对象，评估满意度达到80%以上。（抽样） | 10 | 评估回访 |  |
| 项目开展过程中没有受到评估对象的投诉。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 6 | 质量控制（25分） | 评定报告清晰，内容完善，对评估对象情况描述准确，对制定服务方案参考价值高。 | 15 | 资料查阅 |  |
| 评估对象对评定报告满意，复核申请率低于90%。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 7 | 评估服务（10分） | 鼓励行动方便、距离定点评估点较近的服务对象自行前往定点评估点接受评估；对行动不便、肢体、精神及智力残疾、高龄重度失能及距离评估点较远的服务对象采取上门评估。 | 10 | 资料查阅 |  |

1. 其他

（一）合同期间若上级政策规范文件发生调整，以最新的政策规范文件要求为准。

（二）在合同履行期间，承接机构应及时把握资金使用情况，及时动态更新资金使用台账，并书面告知广州市南沙区民政局。