附件1

广州市南沙区2024—2025年综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）

服务评估项目用户需求书

一、项目概况

（一）项目名称

广州市南沙区2024—2025年综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）服务评估项目

（二）服务期

2024年9月28日起至2025年9月27日止，共1年。（具体以签订合同为准）

（三）项目报价

项目控制价（最高限价）为56万元（大写：人民币伍拾陆万元整），该费用包括但不限于含税、服务费、评估费、工作（管理）人员工资、培训费、交通费、保险费等一切可预见和不可预见的所有费用，广州市南沙区民政局不再另行向承接机构支付任何费用。若项目周期内评估实际产生的费用超过项目控制价，则由承接机构自行承担。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 采购内容 | 采购预算 |
| 广州市南沙区2024—2025年综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）服务评估项目 | 1.协助做好评估筹备工作  （1）协助制定评估实施细则；  （2）组织开展不少于2次评估工作培训。  2.开展综合养老服务中心（街坊之家）评估工作  （1）对区级综合养老服务中心开展1次中期评估，对镇街级综合养老服务中心开展中期和末期评估各1次，并形成不少于21份评估报告（若后续有新增综合养老服务中心，根据实际工作情况开展评估并形成评估报告）；  （2）对区级、镇街级街坊之家开展中期和末期评估各1次，并形成不少于22份评估报告（若后续有新增街坊之家，根据实际工作情况开展评估并形成评估报告）。  3.开展颐康服务站（邻里服务点）评估工作  对颐康服务站（邻里服务点）开展年度评估并形成评估报告，每个颐康服务站（邻里服务点）不少于1份评估报告（若后续有新增颐康服务站（邻里服务点），根据实际情况开展评估并形成评估报告）。  4.开展其他社区养老服务设施评估工作  对南沙区内的其他社区养老服务设施的设施设备条件、人员配备、管理水平和服务质量等方面进行综合评价。  5.形成评估工作总体情况报告  对本年度开展的总体评估情况进行数据汇总与分析后，撰写不少于3份评估总体报告（含综合养老服务中心、街坊之家、颐康服务站（邻里服务点）各1份）。评估总体报告内容应至少包括评估开展情况、项目及执行基本情况、评估结论及建议。 | 年度预算56万元 |

二、项目需求

（一）服务范围：广州市南沙区

（二）服务内容

根据《广州市居家社区养老服务管理办法》《南沙区“街坊之家”和“邻里服务点”运营管理实施方案》等文件的相关要求开展评估工作，评估结果作为申请居家社区养老服务奖励、拨付街坊之家运营经费等的依据。

**1.项目目标**

（1）全面了解全区综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等相关服务设施运作情况及开展服务所取得的成效，评估综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等项目目标的实现程度、专业服务效果及项目资金的使用情况，并根据在评估中发现的问题提出改进建议。

（2）通过规范化的评估过程，总结综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等运营管理经验，进一步提升综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等相关服务设施服务水平。

（3）根据评估结果，结合综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等相关服务设施服务开展情况，为推进综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等项目提出合理化建议，确认综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等服务设施评估等级。

**2.工作原则**

综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）服务评估坚持公开透明、公平公正、客观量化的原则，参照科学的评估标准，评定综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等服务设施的评估等级。

**3.项目内容**

（1）协助做好评估筹备工作。一是协助制定评估工作实施细则；二是组织开展不少于2次评估工作培训。

（2）开展综合养老服务中心、颐康服务站评估工作。一是对区级综合养老服务中心开展1次中期评估，对镇街级综合养老服务中心开展中期和末期评估各1次，并形成不少于21份评估报告（若后续有新增综合养老服务中心，根据实际工作情况开展评估并形成评估报告）；二是对颐康服务站开展年度评估并形成评估报告，每个颐康服务站不少于1份评估报告（若后续有新增颐康服务站，根据实际情况开展评估并形成评估报告）。

（3）开展街坊之家、邻里服务点评估工作。一是对区级、镇街级街坊之家开展中期和末期评估各1次，并形成不少于22份评估报告（若后续有新增街坊之家，根据实际工作情况开展评估并形成评估报告）；二是对邻里服务点开展年度评估并形成评估报告，每个邻里服务点不少于1份评估报告（若后续有新增邻里服务点，根据实际情况开展评估并形成评估报告）。

（4）开展其他社区养老服务设施评估工作。对南沙区内的其他社区养老服务设施的设施设备条件、人员配备、管理水平和服务质量等方面进行综合评价。

（5）做好现场指导工作。在评估过程中，对发现的问题进行现场指导并提出整改意见，着重于在日托、助餐配餐、认知障碍照护支持、文体教育活动、自费服务等方面给出指导建议，以评促改，以改促优，提高各设施服务水平，创新服务内容。

（6）形成评估工作总体情况报告。对本年度开展的总体评估情况进行数据汇总与分析后，撰写不少于4份评估总体报告（含综合养老服务中心、街坊之家、颐康服务站、邻里服务点各1份）。评估总体报告内容应至少包括评估开展情况、项目及执行基本情况、评估结论及建议。

**4.评估方式**

根据《广州市民政局关于开展2023年度居家社区养老服务评估工作的通知》《南沙区“街坊之家”和“邻里服务点”运营管理实施方案》等文件要求，承接机构按要求使用对应评分表进行评估。项目评估应通过服务现场及过程观察、文档查阅、人员访谈、信息系统数据核查、服务对象满意度调查等方式开展。

（1）服务现场及过程观察是指对服务场地及服务过程进行现场观察并进行信息收集，包括但不限于场地硬件、制度建设、服务人员情况、服务过程等。

（2）文档查阅是指通过材料收集和查看等方式，查阅服务机构的各类文件档案，包括但不限于服务对象档案、各类规章制度、服务记录等。

（3）人员访谈是指通过与委托方代表、运营机构工作人员、服务对象、服务对象家属及其相关人员进行交流谈话，包括但不限于工作内容介绍、特殊个案处理经验、服务存在的问题及困难、解决应对的方法等。

（4）信息系统数据核查是指评估员通过登录运营机构的为老服务综合平台账号，查看运营机构评估周期内的服务数据情况。

（5）服务对象满意度调查是通过现场调查和电话调查相结合的方式，对服务内容、收费标准、服务频率、服务态度等满意度进行调查分析和量化评估。

**5.评估报告提交**

承接机构须按《广州市民政局关于开展2023年度居家社区养老服务评估工作的通知》等文件要求编写评估报告，现场评估的所有文件须汇总存档。评估报告内容应至少包括评估开展情况、项目及执行基本情况、评估结论及建议。针对评估结果进行分析研究，针对存在的问题和不合格服务项目制定纠正和预防措施。

承接机构应在实地评估结束后做好服务项目评估记录，根据评估情况在10个工作日内完成评估报告的撰写。承接机构应于每年1月31日前对上一年度总体评估情况进行数据汇总与分析，撰写本区的评估总报告。

三、承接机构及团队要求

（一）报价单位要求

1.依法登记成立的企事业单位或社会组织，符合省级、市级出台文件的要求，具有独立承担民事责任的能力，登记经营范围应包含评估服务。

2.具有独立、健全的财务管理、会计核算和资产管理制度，内部管理和监督制度完善（需提供相关制度并加盖公章）。

3.具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术能力，所聘评估员应当符合市民政部门规定的要求。

4.具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供近半年连续一期依法缴纳税收及社会保险等相关证明材料；如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明并加盖公章）；报价单位未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、经营者异常名录或严重违法企业名单（提供年检合格证明、“信用中国”网站查询截图或“中国政府采购网”网站查询截图等相关佐证材料并加盖公章）。

5.在服务期限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，或者运营市、区、镇（街）及村（居）级社区养老服务设施。

6.内部专业部门设置完善，分工明确，具备一支专业评估能力强的团队，机构管理规范运作良好。

7.应符合法律、行政法规及广州市政府购买社区居家养老服务项目等有关文件规定的其他条件。

8.本项目不接受联合体投标、存在控股关系的单位同时投标和不具备独立法人资格的个人参与询价。

9.在广州市内有常驻、合法的经营场所。

（二）团队要求

1.需配备专职的项目管理人员。

2.需配备业务评估员和财务评估员开展本项目。评估员应经市、区民政部门培训后上岗，并具备以下条件：

（1）业务评估员：具备大专以上学历且从事养老行业工作3年及以上；

（2）财务评估员：具备中级或同等以上财会专业技术资格，且从事财务工作3年及以上。

3.须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。

4.承接机构根据项目需要，需安排不少于1名工作人员到广州市南沙区民政局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广州市南沙区民政局协商达成一致意见，人员薪酬待遇报广州市南沙区民政局知悉，并向广州市南沙区民政局提交该团队人员名单。

四、评估实施流程

1.制定评估计划。承接机构应根据服务委托方的需求和辖内综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等相关服务设施运营情况，制定详细的评估方案。

2.成立评估小组。明确评估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。

3.进行评估准备。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。

4.组织实施评估。每个综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等服务设施应至少安排1名业务评估员和1名财务评估员参与评估，评估员所评估的内容应与其专业技术能力相适应。综合采用现场观察、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。

5.评估分数统计。承接机构完成综合养老服务中心（街坊之家）和颐康服务站（邻里服务点）等服务设施评估后，按计分规则计算出综合得分。

6.撰写评估报告。承接机构在实地评估结束后10个工作日内，将该设施的评估报告报送至广州市南沙区民政局，同时做好评估数据的统计分析工作。

五、保密原则

承接机构须对本项目涉及的评估相关信息进行保密，未经广州市南沙区民政局书面许可，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。保密期为永久。

承接机构应妥善保管评估工作相关台账，在本项目终止后需将项目过程中的所有纸质版、电子版资料移交给广州市南沙区民政局，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单位（包括自办单位）或项目服务。

六、评估验收

承接机构运营期满后需向广州市南沙区民政局提交评估工作相关材料，由广州市南沙区民政局通过资料查阅、评估回访等方式进行验收；验收结果以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。

七、付款方式

（一）本项目最高限价为56万元（人民币伍拾陆万元整），项目服务期为1年，该费用包括但不限于人员经费、服务支持经费、专业支出经费、办公经费及由项目开展而产生的一切可预见和不可预见的费用。项目经费的拨付，具体以双方合同约定为准。

（二）承接机构凭本项目合同与开具的等额有效合法发票与广州市南沙区民政局结算。收款方、出具发票方、合同乙方均必须与承接机构名称一致。

（三）因广州市南沙区民政局使用的是财政资金，广州市南沙区民政局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），规定时间内提出支付申请手续后即视为广州市南沙区民政局已经按期支付。

八、其他

项目合同期间若上级关于居家社区养老服务评估项目相关政策文件或标准规范发生变化的，双方可根据有关规定及相关法律法规进行协商处理，协商一致的，双方可另行签订补充协议。补充协议作为本合同的重要组成部分，均具有同等的法律效力。

广州市南沙区民政局

2024年8月21日