

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1.采购内容

采购包1:

采购包预算金额（元）：650,000.00

采购包最高限价（元）：650,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C05010 400 养老服务	广安市前锋区失能老年人家庭“喘息服务”（居有上门服务）项目	1.00（项）	650,000.00	其他未列明行业	否	否	否	否	否

报价要求

采购包1:

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	广安市前锋区失能老年人家庭“喘息服务”（居有上门服务）项目	项	%	100.00	百分比	本项目困难失能老年人单价为200元/天，其他有需求的失能老年人按困难失能老年人成交价的30%据实结算。供应商报价超过最高限价，视为无效响应。【详细报价说明详见本章3.4其他要求★1.报价要求】

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：广安市前锋区失能老年人家庭“喘息服务”（居有上门服务）项目

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		服务对象	<p>1.户籍及居住地要求：本地户籍且长期居住在本地，具体服务对象名单由区民政局提供。</p> <p>2.年龄条件：年满60周岁及以上。</p> <p>3.失能评定：经专业机构按照《老年人能力评估规范》（GB/T42195-2022）评估，能力等级为重度失能或完全失能。</p> <p>4.家庭照护情况：长期由家庭成员照护，且近三个月内未接受过其他同类政府购买的照护服务。</p> <p>5.健康限制：无传染性疾病、非精神障碍患者（有攻击性行为等不宜入住养老机构的情况）</p>

2	服务内容		<p>参照《四川省失能老年人家庭“喘息服务”工作导则（试行）》，入户评估老年人健康状况和照护需求，制定个性化服务计划，开展居家上门照护服务，包括但不限于生活照料、医疗护理、康复训练、心理支持与情感陪伴等，具体如下：</p> <p>（1）生活照料服务：个人卫生护理：协助老年人进行洗脸、刷牙、梳头、剃须等日常清洁；提供床上擦浴、淋浴、洗头等服务，确保老年人身体清洁；协助更换衣物、床单，保持居住环境整洁。饮食照料：协助进食，预防噎食和误吸；提供鼻饲或特殊饮食（如糖尿病饮食）的协助。排泄护理：协助老年人如厕，提供失禁护理（如更换尿布、护理垫）。睡眠照料：协助老年人调整睡眠环境（如灯光、温度）；提供睡前护理（如泡脚、按摩），帮助老年人改善睡眠质量。</p> <p>（2）医疗护理服务：生命体征监测：定期测量血压、血糖、血氧、体温等生命体征，记录并反馈异常情况；用药管理：协助老年人按时服药，确保用药安全；掌握常用药物的名称、剂量及注意事项，识别药物不良反应。伤口护理：处理压疮等慢性伤口，进行清洁、消毒、包扎。导管护理：提供鼻饲管、导尿管等常见导管的护理服务，确保导管通畅。健康监测与记录：定期记录老年人健康状况，包括生命体征、用药情况、康复进展等；向家属或医疗机构反馈老年人健康变化。</p> <p>（3）康复护理服务：肢体康复训练：协助老年人进行肢体运动、关节活动度训练，预防肌肉萎缩；指导老年人使用康复器械（如步行器、平衡训练垫）。认知训练：开展记忆游戏、定向训练等认知训练活动，延缓认知功能衰退；提供心理支持，帮助老年人保持积极心态。语言康复训练：针对语言障碍老年人，提供简单的语言康复训练（如发音练习）。</p> <p>（4）心理支持与情感陪伴：心理疏导：与老年人沟通，了解其心理需求，提供情感支持和心理疏导；识别老年人情绪异常（如抑郁、焦虑）并采取干预措施。社交陪伴：陪伴老年人聊天、阅读、看电视，丰富其精神生活；协助老年人参与社区活动，增强社会参与感。</p> <p>（5）综合为老服务中心运营服务：负责广安市前锋区龙塘街道综合为老服务中心的日常运营管理。具体包括但不限于统筹中心服务资源，协调开展助餐助浴、文化娱乐、健康监测、政策咨询等普惠性为老服务；建立健全服务台账和管理制度，保障中心规范有序运行；结合失能老年人家庭“喘息服务”等项目，推动中心服务与居家上门服务联动互补，提升区域为老服务整体效能。运营服务期限为合同签订之日起1年，运营效果良好的，可按程序续签合同。</p>
3	服务时长与标准		<p>从合同签订之日起至2025年12月31日，每人每月2天、每天不少于4小时服务时长，具体服务时间根据老年人家庭需求和实际情况安排。</p>
4	服务质量		<p>服务人员应具备良好的职业素养和服务态度，严格按照相关规范和标准提供服务，全程佩戴记录仪，服务记录需备案留存，保存期为长期。每次服务后需由服务对象或其家属签署服务质量确认单，每月进行满意度调查，满意度应不低于90%。</p>
5	服务匹配与实施		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据服务对象的需求和意愿，结合服务机构的服务能力与服务范围，与服务对象家庭签订服务协议，明确服务内容、双方权利义务等事项。 2. 服务机构按照服务协议约定，为失能老人提供喘息服务。服务过程中，建立服务档案，详细记录服务内容、服务时间、老人健康状况变化等信息。

6		人员保障（一）	<p>1. 加强服务人员队伍建设，定期组织护理人员参加专业培训，提高护理人员的业务水平和服务能力。培训内容包括老年人护理知识、康复技能、心理疏导技巧等。</p> <p>2. 建立服务人员考核机制，对服务人员的服务态度、服务质量、专业技能等进行考核，考核结果与服务人员的薪酬待遇挂钩，激励服务人员提高服务质量。</p>
7	★	人员保障（二）	<p>1. 供应商须配备不少于3名生活照料服务人员、不少于3名医疗护理服务人员、不少于1名康复护理服务人员(或康复师)、不少于1名心理咨询师（或社会工作师）（生活照料服务人员须持有养老护理员职业资格证书；康复护理服务人员须持有相关职业（执业）证书；医疗护理服务人员护士或者医生均可，其中护士须具有护士资格证或护士执业资格证或护士执业证书；医生须持有执业医师证；心理咨询师或社会工作师须持有相关领域职业资格证书。供应商须在响应文件中提供相应证书复印件并加盖供应商公章。）</p> <p>2. 供应商须配备不少于2名专门的应急响应服务人员，并承诺售后服务响应时间≤2小时，问题解决时间≤24小时得4分。（单独提供承诺函，格式自拟）</p> <p>3. 中标（成交）供应商须承诺在服务过程中配备的服务人员数量至少与招标文件数量一致（根据服务过程中实际情况可增加人员配置，所增加人员应持有相关人员资格证书），若服务人员数量少于招标文件要求，则采购人有权终止合同。（单独提供承诺函，格式自拟）</p> <p>注：</p> <p>1. 以上人员必须为本单位在职员工且不能重复计算；</p> <p>2. 提供证书复印件并加盖公章；</p> <p>3. 需提供身份证复印件、劳动合同/聘用协议及工资发放记录等佐证资料并加盖公章。</p>
8		制度保障	<p>1. 制定完善的喘息服务管理制度，明确服务流程、服务标准、服务监督与评估机制等，确保喘息服务规范有序开展。</p> <p>2. 建立服务投诉处理机制，及时受理服务对象及其家庭的投诉和建议，对投诉事项进行调查处理，并将处理结果反馈给投诉人。</p> <p>3. 服务过程中，如遇失能老人突发疾病或其他紧急情况，服务机构应及时采取应急措施，并通知服务对象家庭和相关部门。</p>
9	★	服务点	为保障本项目服务的质量，供应商应当具有良好的服务质量及职业管理能力。采购合同签订后，成交供应商须在服务辖区内至少设立1处固定的居家养老服务点（供应商单独提交承诺函，格式自拟）。

3.3. 服务要求

3.3.1 服务内容要求

采购包1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

3.3.2. 商务要求

采购包1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	自合同签订之日起至2025年12月31日
2	★	服务地点	采购人指定地点
3	★	验收、交付标准和方法	成交供应商与采购人应严格按照国家现行有关行业规定、技术规范和要求以及《财政部关于进一步加收强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库（2016）205号）进行验收。全部服务成果符合现行国家、地方及行业相关规定和采购文件、采购合同的相关技术、服务要求。
4	★	支付方式	一次付清
5	★	付款进度安排	1、项目结算金额，项目全部验收合格后一起据实结算，达到付款条件起15日内，据实情况说明为项目全部验收合格后一起据实结算，据实情况说明为采购人将根据供应商实际服务量及中标单价并结合项目评估结果、验收结果等据实结算一次服务费，达到付款条件之日起15日内支付，付款前，供应商须向采购人出具合法有效完整的增值税发票及凭证资料后进行支付结算，付款方式均采用公对公的银行转账。
6	★	违约责任与解决争议的方法	（一）违约责任 1.供应商必须遵守采购合同并执行合同中的各项规定，保证采购合同的正常履行。 2.如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 3.供应商必须遵守采购合同按时完成合同相关工作。 4.供应商应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若供应商瑕疵履行采购合同，采购人有权向供应商要求赔偿合同总价款20%的违约金，若造成相关损失的，采购人有权要求供应商承担所有赔偿责任。 5.有下列情形之一的，当事人可以解除合同： 5.1因不可抗力致使不能实现合同目的(由于非供应商或采购人原因，致使合同实质性条款无法实现的)； 5.2当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行； 5.3当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的； 5.4法律规定的其他情形。（二）解决争议的方法 1.因服务的质量问题发生争议，由采购人或其指定的第三方机构进行质量鉴定。服务符合标准的，鉴定费由采购人承担；服务不符合质量标准的，鉴定费由供应商承担。 2.合同履行期间，若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，任何一方可向合同签订地前锋区有管辖权的法院提起诉讼解决争议。

3.4.其他要求

采购包1:

★1、报价要求 1.1成交价是供应商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成本项目所涉及人员工资、办公费用、调研费用、交通费用、通讯费用、人员食宿费用、设备投入、税费、成果评审费用等完成本项目所涉及的一切费用。供应商只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效响应处理。

1.2本项目困难失能老年人单价为200元/天，其他有需求的失能老年人按困难失能老年人成交价的30%据实结算，本项目以统一折扣率进行报价（折扣率的定义：困难失能老年人码洋（最高限价）200元/天的服务报价困难失能老年人实洋（实际结算价格）180元/天，即折扣率为90%，以此类推），困难失能老年人实洋（实际结算价格）=困难失能老年人码洋（最高

限价) × 中标折扣率 (其他有需求的失能老年人实洋 (实际结算价格) = 困难失能老年人成交价格 × 30%)。★2、付款进度安排: 项目全部验收合格后一起据实结算, 据实情况说明为采购人将根据供应商实际服务量及中标单价并结合项目评估结果、验收结果等据实结算一次服务费, 达到付款条件之日起15日内支付, 付款前, 供应商须向采购人出具合法有效完整的增值税发票及凭证资料后进行支付结算, 付款方式均采用对公的银行转账, 采购人接受转账的开户信息以合同载明的为准。如因供应商未按照要求提供合法有效的发票导致逾期付款的, 不视为采购人违约, 采购人不承担任何责任, 达到付款条件起15日内, 据实情况说明为结算金额以实际服务天数和供应商综合结算单价据实结算, 超过单价最高限价的报价为无效报价, 造成的后果由供应商自行承担。3、供应商提供本项目的项目实施方案, 内容包括: ①项目的整体理解; ②项目重点、难点分析; ③工作流程; ④针对服务内容的实施方案; ⑤项目质量控制; ⑥工作进度保障措施; ⑦项目建议。4、供应商提供本项目的服务保障方案, 内容包括: ①喘息服务管理制度; ②响应单位资源统筹配置制度; ③投诉渠道和服务投诉处理机制; ④档案管理制度; ⑤人员培训方案; ⑥人员考核机制; ⑦应急预案措施; ⑧突发事件响应。★5、中标后, 供应商应合理充分使用资金 (单独提供承诺函, 格式自拟)。★6、供应商在服务实施过程中的安全责任由供应商负全责, 供应商若发生人身伤亡、财物或其它损失, 无论何种原因所致, 采购人不予负责也不承担如发生安全事故产生的任何责任 (单独提供承诺函, 格式自拟)。7、供应商提供本项目的服务衔接机制。★8、本项目服务期限为自合同签订之日起至2025年12月31日, 本项目结算方式为据实结算, 成交供应商应每月10号前向采购人递交上月服务明细表, 如在合同期满前服务金额已达到项目预算金额, 合同自动终止; 如自合同签订之日起至2025年12月31日实际服务金额未达到项目预算金额, 则据实结算。★9、采购合同签订时间: 供应商成交后, 自成交通知书发出之日起7日内与采购单位签定采购合同 (单独提供承诺函, 格式自拟)。10、其他未尽事宜由采购人与成交人在采购合同中约定。