附件

2024—2025年荔湾区社区居家养老服务设施

巡查督导和服务验收评估项目用户需求书

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—2025年荔湾区社区居家养老服务设施巡查督导和服务验收评估项目

（二）服务期

合同期9个月。

（三）项目报价

本项目费用应包括所有因为评估工作产生的费用开支，包括评估人员工资、福利、交通、电话、税费等一切可预见及不可预见费用。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **采购内容** | **采购预算** |
| 2024—2025年荔湾区社区居家养老服务设施巡查督导和服务验收评估项目 | 1.为本辖区内政府购买社区居家养老项目服务到期的社区养老服务设施进行服务质量评估，包含各街道综合养老服务中心（颐康中心）、各社区颐康服务站运营项目。2.对辖内区综合养老服务中心、街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站、长者饭堂等养老服务设施进行3轮巡查督导。3.对辖内已建成的家庭养老床位和已完成居家适老化改造的老年人家庭开展验收工作，预计完成家庭养老床位验收220张、居家适老化改造验收30户。 | 预算60万元 |

二、项目需求

（一）服务范围：广州市荔湾区辖内

（二）服务要求

1.根据广州市现行社区居家养老服务评估指引和社区居家养老服务评估指标的要求开展评估工作，包括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，评估指标由市民政部门统一制定并动态调整。

2.对辖内区综合养老服务中心、街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站、长者饭堂等社区养老服务设施进行3轮巡查督导，每次巡查督导情况均形成报告。

3.根据《广州市民政局 广州市财政局关于全面开展家庭养老床位建设和服务工作的通知（穗民规字〔2024〕4号）》《广州市民政局 广州市财政局 广州市残疾人联合会关于印发广州市老年人居家适老化改造工作实施方案的通知》要求开展家庭养老床位和居家适老化改造验收工作。

三、工作要求

（一）第三方评估机构要求

第三方评估机构应符合以下条件：

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部门规定的要求；

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期限内，不得同时承接同一区域内的政府购买社区居家养老服务项目。

（二）人员要求

★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：

（1）业务评估员：从事养老服务工作5年及以上；

（2）财务评估员：从事财务工作3年及以上，且具备中级及以上财会专业技术职称。

（三）评估管理

1.评估机构应为评估项目配备专职的项目管理人员。

2.评估机构应保持评估员团队不少于5人，其中业务评估员至少3名，财务评估员至少1名。

3.每次实地评估由3名及以上评估员共同进行，需有2名业务评估员和1名财务评估员参与。评估员所评估的内容应与其专业技术能力相适应。

4.评估机构应根据评估组织实施单位的需求和辖内社区养老服务设施运营协议时间，制定详细的评估方案。

5.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。

（四）评估回避

评估机构及评估员有下列情形之一的，应当回避：

1.与被评估的服务机构有利害关系的；

2.曾在被评估的服务机构任职，离职不满两年的；

3.与被评估的服务机构有其他关系，可能影响评估结果公正。

四、评估流程

社区居家养老服务评估工作相关单位和个人应当及时按照评估流程完成相关工作，并对评估数据的真实性、完整性、时效性负责。

（一）自评与申请

社区居家养老服务评估由社区养老服务设施运营机构向服务设施设置单位提交申请。申请单位填写广州市社区居家养老服务自评报告，连同本项目的第三方财务审计报告或年度财务报表提交至服务设施设置单位。市级综合养老服务中心直接向市养老服务指导单位申请服务评估。

（二）评估受理

服务设施设置单位应当在3个工作日内完成初核，初核通过的提交给评估组织实施单位。

评估组织实施单位收到申请单位提交的完整申请材料后，应在3个工作日内完成申请材料审核。审核通过的安排实地评估，审核不通过的应告知缘由，需补正材料的应一次性告知申请单位需补正的全部内容。

（三）实地评估

1.评估组织实施单位应在受理之日起15个工作日内，安排评估员或第三方评估机构通过现场观察、文档查阅、人员访谈、实地操作、信息系统数据核查、满意度调查等方式开展实地评估，评估员应通过拍照、录音、录像等方式对现场评估过程进行记录。

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。

2.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。

（四）评估结果报送

评估员或第三方评估机构在对每个社区养老服务设施实地评估结束后5个工作日内，将该设施的评估报告报送至评估组织实施单位。

（五）评估结果公示及确认

评估组织实施单位在收到评估报告后，应将评估结果对外公示10天。

申请单位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。其中社区级社区养老服务设施由区民政部门组织复评，街道级社区养老服务设施由市养老服务指导单位组织复评，市、区两级社区养老服务设施由市民政部门组织复评。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。

公示结束后5个工作日内，评估组织实施单位确认评估结果，并将评估报告（纸质盖章件）送达申请单位和服务设施设置单位。

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，未经采购人书面许可，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。

评估机构在本项目终止后需将项目过程中的所有纸质版、电子版资料移交给采购人，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、验收评估

中标评估机构在3月1日前完成全区居家养老服务设施服务质量评估工作，对本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。对辖内荔湾区综合养老中心、街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站、长者饭堂等养老服务设施进行3轮巡查督导并出具报告后，由采购人进行项目验收。

七、付款方式

（一）中标评估机构与采购人签订合同后，待财政资金到位后10天内拨付总费用的50%；经采购人验收合格后10天内拨付总费用的50%。

（二）本项目费用按合同约定方式分两次划拨。评估机构提供阶段性评估材料，采购人进行阶段验收合格后支付相应款项。

本项目经费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费用等。

（三）评估机构凭本项目合同与开具的正式发票与采购人结算。收款方、出具发票方、合同乙方均必须与评估机构名称一致。

（四）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。