

2023 年海珠区养老机构（场所）巡查督导及运营资助实地核查项目需求书

为进一步加强海珠区养老机构（场所）监管效能，有效提高海珠区养老机构（场所）管理服务水平，切实提高入住老人的生活水平和质量，切实维护老年人的合法权益，推进海珠区养老服务高质量发展。现计划委托 1 家有资质的机构承接养老机构（场所）巡查督导及运营资助实地核查项目。

一、项目基本概况

根据《广东省人民政府办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（粤府办〔2018〕3 号）、《广州市民政局 广州市财政局关于印发广州市民办养老机构资助办法的通知》（穗民规字〔2023〕7 号）的文件要求，及上级部门有关工作部署，参照“双随机、一公开”原则，对全区养老服务机构（场所）（包括但不限于辖内所有养老服务机构（场所）、颐康中心、颐康服务站、其他养老服务场所等），主要为辖内养老服务机构的建设、运营情况、服务质量、运营资助，进行巡查督导，强化规范日常管理。对其人员、设施、服务、管理、信誉等方面进行巡查督导和综合评估，针对巡查督导的重点问题和发现的风险隐患进行督导整改，对服务存在薄弱环节进行培训，提升服务质量。以此摸清海珠区养老机构（场所）服务管理现状和养老服务政策落地落实情况，剖析存在问题，研究对策措施，对加强海

珠区养老机构分类分级规范化管理、建立健全综合评估制度机制、加强事中事后监管等政府决策提供有益参考。

二、项目指标

（一）基本要求

项目应当配备 3 名专职人员常驻区民政局 12 个月，3 名专职人员中，需确定 1 名项目负责人且具备本科及以上学历，至少有 1 名人员持有 C1 以上机动车驾驶证。项目人员需熟悉国家及有关部门养老机构政策法规，对海珠区养老机构运营情况熟悉且在养老机构督导方面具有相关经验。科学组建团队，以保证项目工作进展的延续性和质量水平的稳定性。包含但不限于专业人才聘请、人力合理配置搭建、人员管理考核等，并为项目人员购买人身意外保险，保障人员人身安全。

（二）服务内容

参照《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796-2017)、《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450-2018)、《养老机构服务安全基本规范(GB38600—2019)》、《农村特困人员供养服务机构运营规范》(DB44/T2200—2019)等标准，对机构人员、设施、服务、管理、安全等方面评估服务质量；收集相关职能部门检查、审计监督及行业测评、政风行风督查、信访投诉、媒体曝光等信息评价信誉指数；针对重点问题和发现的风险隐患开展督导，落实整改，补齐短板不足，提升整体质量。

序号	服务内容	指标	备注
1	建立健全养老机构的管理机制	督导各机构完善机构人员、设施、服务、管理、安全等方面，不断规范机构档案管理工作。	
2	为养老机构提供支援服务	(1) 督促指导各养老机构完善长者健康档案建立，提升档案管理质量。在原来建立档案的基础上，提升档案记录质量，不断完善档案管理水平，方便医护人员对服务对象的健康情况进行跟踪。为有需要的服务对象提供治疗、护理、保健、心理疏导等服务。 (2) 加强护理服务质量巡查、督导。按照《广州市民政局 广州市公安局 广州市卫生和计划生育委员会 广州市质量技术监督局 广州市老龄工作委员会办公室关于印发〈广州市养老院服务质量建设专项行动工作方案〉的通知》(穗民〔2017〕236号)，定期对全区养老机构的护理服务进行业务指导，对巡查中发现的问题，现场提出整改意见并督促机构改进，使养老机构的业务水平不断提高。	
3	加强对养老机构进行督导和指引	(1) 进一步做好养老机构安全督导工作，督促养老机构落实购买意外责任险、公众责任险、场地责任险等工作。对养老机构意外事故发生情况进行排查、分析，及时总结经验，形成材料。进行食品卫生安全教育管理，加强对食	

		品安全的督导,对养老机构进行非法集资风险防范和排查,提升养老养老机构的安全防范水平。 (2)及时做好政策解释。为辖内养老机构提供必要的政策咨询和解释服务。	
4	完成巡查督导情况和监管研究报告编写	(1)对辖内养老机构(场所)每季度巡查督导不少于1次,并形成巡查督导报告,书面报送区民政局。(不少于3000字)。 (2)根据对辖内养老机构(场所)巡查督导情况,辅助出具成果运用研究报告(不少于1万字)。针对全区巡查督导情况,帮助提炼汇总普遍共性问题,研究分析制度机制漏洞短板,提出解决办法和措施,辅助形成“加强海珠区养老服务综合监管的研究报告”,为建立健全养老服务综合监管制度机制,加强全区养老机构(场所)备案监管、养老服务综合监管和事中事后监管建言献策。	
5	业务培训	(1)针对综合评估发现的各类隐患问题及管理中存在的薄弱环节,辅助制订有针对性的培训课程,对养老服务相关工作人员开展培训,培训课程分二期(每期课时90分钟),一期为管理人员培训,二期为护理人员培训。 (2)组织开展区级养老护理员竞赛,组织参加各级有关竞赛活动及组织相关的培训等。	
6	落实工作	(1)研究制定“养老机构巡查督导实施方案”。包含但不限于调查统计及抽	

	保障	样方案，服务质量评估、政府补贴绩效评价、信誉指数评价、帮助督促指导整改等内容，及其相关标准、方法和措施计划。 (2) 辅助落实项目监督机制，在项目执行过程中加强对项目人员的跟踪指导，及时解决遇到的困难和问题，保障工作进展和成效。	
7	养老机构运营资助 实地核查	根据《广州市民政局 广州市财政局关于印发广州市养老服务机构从业人员就业补贴及岗位补贴管理办法的通知》（穗民规字〔2023〕5号）有关规定，协助海珠区民政局业务科室对申请人的服务情况等进行实地核查。	

(三) 服务采购周期：一年。

(四) 服务区域：广州市海珠区。

(五) 服务对象：广州市海珠区养老机构（场所）（包括但不限于辖内所有养老服务机构（场所）、颐康中心、颐康服务站、其他养老服务场所等）

(六) 其他：为满足项目需要，提高工作效率，中选方自行解决交通出行问题。

三、项目要求

(一) 在管理上，一是要有丰富的养老机构运营管理经验，对海珠区的相关养老政策有较深刻的了解和认识，有承接政府部门采购项目的能力，尤其是民政业务部门委托的养老服务项目，且有关项目运作情况良好。二是要制定项目开展计划。

（二）在沟通协调上，一是有与政府部门沟通的经验，能默契配合；二是能融入养老机构，并取得机构与服务对象的信任，具有行业公信力；三是有与海珠区社会工作、社会管理等相关组织的合作经验和能力。

（三）在责任上，因中选机构督导不到位导致各养老机构发生重大事故，两年内不得再承接海珠区民政局政府购买服务项目。

（四）养老机构巡查督导，中选机构对辖内养老机构每季度巡查督导不少于1次。中选机构根据实际情况对相关养老机构补贴申请，进行资料及实地的核对与查验。

（五）中选机构任何人员在开展巡查督导过程中，应保持公开、公平、公正的原则，不得有弄虚作假行为，寻求不当利益。

（六）中选机构要求每季度以书面形式上报辖内养老机构的巡查督导等情况。服务周期结束后，中选机构上报完整的项目巡查督导情况报告，总结经验、提出意见及建议，促进海珠区民政局对养老机构日常监督及养老机构运营资助工作的长效管理。

四、项目比选、总价、付款方式

（一）项目比选：

本项目重点比选承接机构项目工作方案、措施及需求响应程度等。

（二）项目总价：

项目经费：¥300000.00（人民币叁拾万元整）。本项目经费属额定经费，包干使用，超支不补，含人员经费、活动经费、媒

体宣传经费、购买办公物资、日常巡查产生的交通费用等必需的工作经费，含其他杂费（包括评估费用、税费、财务报告、不可预见等其他费用）和在中国境内、外发生的与本服务项目执行有关的一切税费均由中选机构承担。

（三）项目付款方式：本项目合同的款项均以人民币方式支付，支付的所需文件为合同、验收报告（加盖采购人公章）、正式全额发票等。

项目经费分 2 期拨付，双方签订服务合同后支付首期款 18 万元（项目经费的 60%）。项目结束，由第三方评估机构对项目进行评估，评估结果为“合格”及以上全额支付第二期款项（除评估费用外）；评估结果为“基本合格”，不得参加下一年相同项目的竞选。如项目末期评估不合格，限期进行整改，整改完成后，再予以支付支付第二期款项（除评估费用外），且两年内不得参加相同项目的竞选。如项目有结余资金，应按原渠道返还。项目资金拨付均以区财政局支付流程实际时限为准。

（备注：中选机构在项目服务期内完成约定的服务内容，提交相关报告及资料后，由海珠区民政局独立委托的第三方机构对项目完成情况进行评估。评估费用（项目总费用的 1%，以实际签订的评价协议约定为准）从该项目经费中列支，由海珠区民政局直接支付给第三方评估机构。）

五、项目报名条件、项目提供资料

（一）项目报名条件：

1. 依法注册登记的社会力量，具有独立承担民事责任能力，有规范的治理结构、清晰的财务制度、健全的规章制度。

2. 熟悉海珠区实际情况，曾承接政府购买服务项目或有同类项目运作的经验优先。

3. 有良好的信誉度和公信力，熟悉和了解各类养老法律法规政策。

4. 拥有能够熟练掌握和灵活运用养老政策与知识、管理方法与技能，项目服务期间，确保工作人员稳定。

5. 比选单位近三年内没有因违法、违规行为被国家有关部门予以处罚的记录。

6. 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单。

7. 前期为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该本次采购活动。

8. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目报价。

9. 承接方应按照项目需求，配齐配强所需人员。如有人员变动，需提前一个月向购买方报备，按照购买方要求，一星期内补充人员，同时，做好工作交接。若配备人员不能胜任相关工作，购买方有权向承接方提出换人需求，承接方应在2个月内更换符合要求的工作人员。补充或更换人员期间，应保障项目需求有序

稳定开展。

（二）项目提供资料

1. 法人登记证书副本复印件（加盖公章）。
2. 报名单位情况说明材料（包括但不限于单位概况、工作团队、主要工作业绩、承接项目优势等情况资料）。
3. 针对项目需求书提出的工作方案和措施。
4. 资料文件统一装入文件袋中密封，信封封面及文字打印方式注明比选申请人信息及项目信息（包括单位名称和项目名称），所有密封处、纸张黏贴处（如有）应加盖单位公章，否则视为无效将被拒收。不符合比选人资格要求及投标方式要求的，以无效投标处理。不接受联合体投标。中选机构中标后，不得以任何理由将本项目转给其他机构承接。
5. 报名资料必须加盖公章（A4 装订成册）密封送达，且应与实际相符，如有缺漏或虚假的，视为无效报名。

六、项目递交截止时间、递交地点：

（一）递交资料截止时间：2023 年 9 月 25 日 16:00 时（以邮戳时间为准）

（二）项目投标资料递交地点：以邮递方式送至海珠区新港中路489号佳信花园C3、C4栋1楼（广州市海珠区民政局社会救助福利科）