附件

2024年海珠区居家社区养老服务评估

项目需求书

**注：《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**

海珠区居家社区养老服务评估项目

**（二）服务期**

合同以一年为一周期。

**（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、税费等一切费用。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 采购内容 |
| 广州市海珠区居家社区养老服务评估项目 | 本辖区内政府购买居家社区养老服务项目评估，包括：  1.18个街道综合服务中心（颐康中心）项目；  2.社区级颐康服务站项目（按实际评估数量计算）。 |

二、项目需求

**（一）服务范围：**广州市海珠区

**（二）服务内容**

**1.评估目标**

（1）全面了解居家社区养老项目运作情况及项目开展服务所取得的成效，评估居家养老服务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，总结居家社区养老服务经验，提炼居家社区养老服务技巧，提升居家社区养老服务水平，推进广州市居家社区养老服务的社会化运作和标准化建设，提升服务质量和管理效能。

（3）根据评估结果，结合广州经济、社会发展的实际与社会需求情况，为广州市居家社区养老服务发展模式提出合理化建议，确认居家社区养老服务项目的评估等级和补助标准。

**2.评估原则**

居家社区养老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，评定居家社区养老服务的评估等级和补助标准。

**3.评估内容**

居家社区养老服务评估对象为街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区级颐康服务站所开展的社区居家养老服务项目。严格按照市、区民政部门关于服务评估的统一要求开展评估工作，综合运用现场观察、文档查阅、人员访谈、信息系统核查、满意度调查等方式，评估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、社会信誉等方面，根据评估结果给出服务改进建议并出具评估报告，评估结果作为政府监管行业发展情况和服务机构申请居家社区养老服务奖励的依据。

**4评估报告提交**

评估机构须按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。

评估机构应在实地评估结束后做好服务项目评估记录，在街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站所有服务项目评估完成后的5个工作日内完成评估报告的撰写。评估机构应于2025年2月28日前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并报送采购方。

三、评估机构及人员要求

**（一）评估机构要求**

**★**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；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。

2.所聘评估员应当符合市民政部门规定的要求；定期组织评估员参加市、区民政部门举办的业务培训；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居家社区养老服务项目。

3.按照合同等约定履行提供服务的义务，认真组织实施项目，按时完成项目任务，保证服务数量、质量和效果，主动接受有关部门、服务对象及社会监督，严禁评估机构将服务项目交由其他服务供应机构实际承担的转包行为。

3.能有效管理评估全程的相关文件和档案，真实完整记录评估信息，未经服务购买方书面同意，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，不得利用本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。

4.具有合理、详细的项目经费使用计划和预算明细，严格遵守相关财政财务规定，加强自身监督，确保政府购买服务项目资金规范管理和使用，并按要求及时向政府部门提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料。

5.建立防范服务风险制度，为工作人员购买人身意外保险。

6.建立完善的规章制度和工作流程，包括财务、人事、运营、资产、服务等方面的管理制度和应急措施。

**（二）评估员要求**

**★**评估员应具备以下条件：

1.乙方在项目开展期间保证投入不少于7名评估员开展评估工作，其中业务评估员至少5名，财务评估员至少2名。业务评估员中有医疗、护理专业教育背景或从业资格的评估员至少2名，且需实际参与到实地评估中。

2.乙方开展实地评估工作时，街道（镇）级社区养老服务设施应当至少安排2名业务评估员和1名财务评估员参与，社区（村）级社区养老服务设施应当至少安排1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当与其专业技术能力相适应。

**（三）评估要求**

1.评估机构应为评估项目配备专职的项目管理人员；

2.评估员聘用、培训、安排、回避等均须符合政策要求。乙方承诺在服务期内必须保证投入的评估员数量不能减少，服务期中如有人事变动问题，必须保证能达到投标时承诺投入的人员水平标准。

3.评估机构应制定详细的评估方案。

4.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区民政局。

**（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的。

四、评估实施流程

1.制定评估计划。评估机构应根据服务委托方的需求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。综合采用现场观察、文档查阅、访谈、实地操作、信息系统数据核查、服务对象满意度调查等方式进行评估并做好记录。评估员完成各自模块的评分后，应在现场独立的场室共同逐条合计评估项目的得分，得出最终评分。对有分歧的评分内容项应当由评估员再次评估，以人数占多的评估意见为主取分。完成服务项目评估后不向被评估方透露分数，但需现场将改进意见反馈给被评估方。

5.评估分数统计。评估机构完成对街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站评估后，按计分规则计算出街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站的综合得分。

6.撰写评估报告。实地评估结束后，评估员按照科学、客观的原则，以街道综合养老服务中心（颐康中心）、社区颐康服务站为单位撰写评估报告，报采购方，同时做好评估数据的统计分析工作。

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。

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方，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的单位（包括自办单位）或项目服务。

六、付款方式

（一）本项目重点比选项目价格、工作方案和措施，费用按合同约定方式一次性划拨，本项目经费含人员经费、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。

（二）评估机构凭本项目合同与开具的正式发票与区民政局结算。收款方、出具发票方、合同乙方均必须与评估机构名称一致。

（三）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。

七、项目递交截止时间及递交地点：

（一）递交资料截止时间：2024年10月9日18时（以邮戳时间为准）

（二）递交资料地点：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养老服务科）

八、项目报名条件

（一）依法注册登记的机构，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。

（二）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。

（三）有良好的信誉度和公信力，熟悉和了解各类养老服务法规政策。

（四）拥有能够熟练掌握和灵活运用政策与知识、方法与技能，项目服务期间，确保工作人员稳定。

（五）比选单位近3年内无重大违法违规记录，未被列入严重失信主体名单。

九、项目提供资料

（一）法人登记证书副本复印件（加盖公章）。

（二）资质证书复印件、信用证明（加盖公章）。

（三）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、等级评估、近三个月在职人员社保名册等情况资料）。

（四）针对项目需求书提出的工作方案和措施。

（五）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。

（六）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。