

采购内容及技术要求

一、项目概况

西安市莲湖区托育综合服务中心位于莲湖区枣园街道崇智路万科金色悦城小区总建筑面积约 2270.00 平方米，户外面积约 600 平米，规划设计托班 9 个，托位 145 个。服务对象为辖区内 0-3 岁婴幼儿，主要提供养育照护、托育（全日托、半日托、计时托）、家庭育儿指导、家长课堂、婴幼儿早期发育监测、托育从业人员培训等服务。

二、服务内容及要求

（一）服务内容

由采购人提供场地及装修设计，并配备部分玩教具及教学设施设备，完成西安市莲湖区托育综合服务中心建设，无偿租赁给运营管理方使用，运营管理方负责在运营区业务范围内负责运营管理及园所设施设备的维护，以提供科学、专业、优质的婴幼儿（0-36 个月）托育服务，运营管理方负责招聘相关工作人员，自主招生，自负盈亏。运营管理方应严格按照国家、行业等要求开展日常运营行为，接受采购人领导和监督，采购人按年度进行考核，结合考核结果履行委托合同。运营管理方在受托运营期间，独立承担托育综合服务中心运营管理期间的一切法律责任。

（二）服务要求

1. 运营管理方必须为注册的独立法人，有独立、健全的财务核算管理制度，运营资金到位，无不良信用记录。承诺提供 10 年以上的普惠托育服务，托育服务价格与西安城市居民人均收入水平相适宜（若政府出台公办普惠机构指导价，执行政府指导价），并按要求进行托育机构备案。

2. 运营管理方不得拆除和破坏固定设施、设备及地面附着物，并应对采购人已投入的资产负责维护、保养，如确因托育实际需要变动，变动方案应经过采购人同意并备案后方可实施。

3. 运营管理方在运营区域内的业务范围，未经采购方同意不得擅自拓展或者调整其业务范围。运营管理方应当及时向监管人、委托人报告重大情况。每年 1 月底前，向采购人提交上一年度的工作报告。年度工作报告内容包括服务范围、服务对象、服务质量、运营管理、运营收支、存在的风险隐患等有关情况。

4. 运营管理方严格按劳动法及托育配备标准配备保育师及相关人员，并定期安排从业人员参加专业提升培训，不断提升师资队伍专业水平。教职工均要求身心健康，个人信用状况良好，无不良记录，无犯罪记录，无慢性传染性疾病和精神病，并取得健康合格证。

5. 运营管理方运营的托育机构服务价格执行陕西省、西安市物价部门的相关规定，或由有权定价的部门来确定，其他有偿服务价格由当地价格主管部门核准。

6. 运营管理方要负责接收政府兜底保障的3岁以下婴幼儿的照护服务，运营管理方接收的兜底保障对象收费标准，按照保障对象分类收费原则，由运营管理方与采购人商议按有关政策确定。

7. 运营管理方在运营管理期间出现违法违规违纪行为、违反师德师风事件以及发生重大安全事故等问题，将直接解除委托合同。

8. 运营管理方一经确定，运营管理方应开始准备托育机构的相关工作，根据工程的建设与装修时间，合理安排人员；确保按照委托管理协议确定的期限按期开园。

9. 服务质量：从事内容符合国家或者行业最新相关要求。

三、土地使用权及资产权属

1. 本项目土地及资产由政府方无偿租赁给运营管理方使用，合作期满后移交给政府方或政府指定机构。资产移交时具体以采购人核定的清单为准。运营管理方所使用资产的管理按照《政府会计准则第3号-固定资产》（2017年2月21日发布的会计（2017）4号文件）规定实行。在托育综合服务中心委托运营期内，托育综合服务中心所在物业，建筑物本身及其相关设施设备的维修维护、装修改造，由运营方负责。运营方不得擅自出租、出借、处置资产，不得以资产进行抵押、融资、贷款等。

2. 在托育综合服务中心委托运营期内，开办托育综合服务中心所需的基础玩教具，以及需要购置的新设施、设备，由运营管理方采购，所有权归运营管理方，在运营期结束，运营管理方可带走。该中心由运营管理方添置的不可移动设施、设备根据“来修去丢”原则，运营管理方需无偿移交给采购人，不得毁损。运营管理方不得拆除和破坏固定设施、设备及地面附着物，并应对采购人已投入的资产负责维护、保养，如确因托育实际需要变动，变动方案应经过采购人同意并备案后方可实施。

四、技术标准

1. 运营管理服务符合《托育机构设置标准（试行）》《托育机构管理规范（试行）》《托育机构登记和备案办法（试行）》《托育机构消防安全指南（试行）》等国家和省相关标准和规范；托育综合服务中心环境美化绿化儿童化。

2. 生活设备、卫生保健设备、厨房设备、消防安全设备（消防器材）、教学设备等运营商负责设备的更新、修缮、配备符合政策规定，设置达到标准规范。

2.1 配备符合婴幼儿月龄特点的家具、用具、玩具、图书、游戏材料和活动器材等，符合国家相关安全质量标准和环保标准。

2.2 有良好的照明、通风、消防、防寒、降温设备。

2.3 配备符合标准的卫生设施和安全防护设施设备，备有紫外线灯、消毒柜、饮水设施，消防设施功能良好并定期检查维护。

2.4 监控报警系统做到婴幼儿生活和活动区域全覆盖。

2.5 监控资料配备信息灾备系统等安保设施设备。

2.6 设置全天 24 小时运行的视频监控系统。

2.7 监控视频接入相关部门管理平台。

3. 队伍建设满足标准要求，符合任职标准。

3.1 机构人员配备符合国家要求，所有从业人员须取得相关的从业资格。

3.2 厨房后勤人员取得《食品从业人员健康证》。

3.3 在园教职工每年体检一次，体检率需达到 100%。

3.4 师德师风：举止文明、行为规范；无体罚或变相体罚幼儿现象。

3.5 培养培训：培训机制健全；建立老师个人成长档案。

3.6 运营管理：须按照《民法典》签订教职工聘用合同，并为教职工办理社会保险。

3.7 与婴幼儿监护人签订托育服务协议。

3.8 建立婴幼儿信息管理制度、信息公示制度。

3.9 定期公示收费项目和标准、保育照护、膳食营养、卫生保健、安全保卫等情况。

3.10 无违规收费行为，无实事投诉。

3.11 建立家长联系制度、开放日制度。

3.12 定期开展满意度调查，家长满意率 90%以上。

3.13 加强与社区的联系与合作，面向社区宣传科学育儿知识，主动参与社区公益性亲子活动等服务。

3.14 为辖区内婴幼儿家庭提供养育照护指导等公益性服务。

3.15 按照甲方要求开展公益性普惠性亲子活动或科学育儿讲座。

4. 保育教育质量具规范、具特色、具内涵。

4.1 卫生保健制度健全，符合《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》和《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》。

4.1.1 卫生保健工作规范：教职工持《托幼机构工作人员健康合格证》，炊事人员取得《食品从业人员健康证》；幼儿体检率达 100%；幼儿、家长健康教育形式多样；按照《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》卫生部、教育部 76 号令（2010）、《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》卫生部（卫妇社发〔2012〕35 号），做好幼儿园药品的安全使用和管理；预防接种率 100%；幼儿眼、耳、口腔保健管理率 100%，龋齿矫治率达 85%；

4.1.2 膳食营养管理科学，建立健全各项食品安全管理制度；制定双周带量食谱，定期营养分析；留样管理规范；厨房干净整洁，设施设备标识明确，使用规范，食品采购索证齐全，有进货台账制度，坚持定点采购。

4.2 教育教学管理科学规范。

4.2.1 创设适宜、温馨的照护环境，以游戏为主要活动形式，促进婴幼儿在身体发育、动作、语言、认知、情感与社会性等方面的全面发展。每日户外活动一般不少于 2 小时。

4.2.2 科学合理安排婴幼儿的生活，做好饮食、饮水、喂奶、如厕、盥洗、清洁、睡眠、穿脱衣服、游戏活动等服务。

4.2.3 平等对待每一个婴幼儿，重视婴幼儿身体、情感、需求等变化，给予积极适宜的回应。

4.2.4 关注婴幼儿个体差异，实施针对性照护。

4.2.5 开展个性化、多样化特色服务，满足家庭照护需求，积极促进婴幼儿早期发展。

4.2.6 建立日常记录和反馈制度，观察记录婴幼儿健康、餐次、奶量、排便、睡眠作息及兴趣爱好等，定期与婴幼儿监护人沟通婴幼儿发展情况。

4.2.7 每日向家长反馈婴幼儿在园情况；

4.2.8 保教常规管理规范，科学合理；

4.2.9 部室建设科学，重视幼儿发展评估；具备评估系统及专业人员；

5. 托育综合服务中心管理科学化、规范化，可持续发展

5.1 幼儿成长要求

5.1.1 全日托幼儿成长目标制定

5.1.1.1 供应商提供的协助服务内容应以相关医疗标准为指导、结合婴幼儿早期照护、婴幼儿早期发育促进为核心的医育融合建设理念，以儿童系统保健系列监测项目为托育培育指导，需覆盖0-3岁全年龄段幼儿：体格成长培育目标、神经心理培育指标、行为发育培育指标；及语言发育、运动发育、感知觉发育、个人社会能力发育四项培育课程体系。

5.1.1.2 班级导师应根据幼儿发育实际情况、结合幼儿入学前半年儿保检查结果，每月与采购人的儿童保健医生、责任护理及托育园家长沟通幼儿成长计划，安排每周培养课程；

5.1.2 全日托幼儿成长培育课程设计、组织、实施

5.1.2.1 供应商提供的协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，以0-3岁完整培育体系为基础，以托育儿童实际情况为核心，设计并组织实施趣味课程科学助力儿童健康、快乐成长；

5.1.2.2 课程应覆盖语言发育、运动发育、感知觉发育、个人社会能力发育方面发展；

5.1.3 全日托幼儿个人生活能力培养设计、组织、实施

5.1.3.1 供应商提供的协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，安排婴幼儿生活（不包含餐饮），婴幼儿生活照护。

5.1.3.2 班级导师根据相关医疗标准的指导，做好婴幼儿语言发育、运动发育、感知觉发育、个人社会能力发育的培育。

5.1.4 全日托幼儿个人成长档案记录

5.1.4.1 供应商提供的协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，建立、完善《宝宝成长手册》并持续更新；

5.1.4.2 宝宝成长手册内容：以语言发育培育、运动发育培育、感知觉发育培育、个人社会能力发育培育四个领域的成长目标，设计、组织、实施的全过程并以文字和图片形式记录，形成档案。

5.1.5 全日托幼儿主题节日活动

5.1.5.1 供应商提供的协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，以0-3岁完整培育体系为基础，以托育儿童实际情况为核心，服务期间一年内设计并组织实施至少9次趣味性节日活动，每次活动时间不超过1天，每次规模人次不低于20组家庭；

5.1.5.2 节日活动应覆盖以下主题：新年、清明节、儿童节、端午节、国庆节、中秋节、开学活动、毕业活动、院庆活动。

每次活动供应商需在活动日20日前根据采购人确定的活动主题拟定活动方案，活动方案应包括活动内容、流程、人员、物料，经采购人审核同意后方可实施。活动过程中，供应商需负责拍摄活动照片，完成活动记录。

5.1.6 供应商提供的协助服务内容确保依据医育融合的建设理念，以0-3岁完整托育体系为基础，以托育儿童实际情况为核心；

5.1.7 全日托幼儿成长评估汇报记录

5.1.7.1 供应商提供的协助服务内容完成情况除了按要求保留相应记录外，还应依据医育融合的建设理念，面向社会、幼儿家长每月组织、开展主题成长汇报活动；

5.1.7.2 主题成长汇报活动由班级导师根据成长计划组织活动，邀请全体家长见证幼儿在托育项目的成长；

5.1.7.3 每次活动7日前供应商需根据采购人确定的活动主题拟定组织实施安排，协助服务的有效性包括幼儿成长语言发育、感知觉发育、社会发育、运动发育四个板块的培育成果展示，并在成长汇报中以可视化方式向家长展示。

5.1.8 全日托幼儿便捷就医计划、组织、实施

5.1.8.1 供应商提供的协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，为入托儿童提供儿童健康管理一站式服务；

5.1.8.2 儿童健康一站式协助服务内容包括：供应商配合采购人做好入托儿童健康管理、疫苗接种、儿童保健和就诊按需定制、入班服务或绿色通道；

5.1.9 全日托幼儿责任护理入园护理的计划、组织、实施

5.1.9.1 供应商提供的协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，安排采购人单位的责任护理岗人员每月入园对幼儿进行成长关键指标：语言发育、运动发育、感知觉发育、个人社会发育四个板块的筛查；

5.1.9.2 协助采购人完成每月采购人单位医生入园进行一次婴幼儿成长观察服务；

5.1.10 托幼儿家长课堂（托育讲座）

5.1.10.1 供应商提供的协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，以0-3岁完整培育体系为基础，以托育儿童实际情况为核心，包括儿童成长与发育、儿童成长教育指导、儿童疾病预防、儿童膳食营养知识学习、帮助家长建立科学育儿理念，促进幼儿健康成长。

5.1.10.2 课程（讲座）安排：每月不少于1次，每次至少组织30组家庭及以上。

5.1.11 非全日托幼儿成长培育课程计划、组织、实施

5.1.11.1 协助服务内容应确保依据医育融合的建设理念，面向非全日托幼儿设置专项课程；

5.1.11.2 专项课程应提供语言发育、运动发育、感知觉发育、个人社会能力发育结合孩子生长发育情况（四选一）助力儿童成长发育，其中语言需包含全语境特色英语课，运动包括大体能课；当周课程安排供应商需在前一周周五前向采购人提供课程方案与人员安排计划。

5.2 后勤管理严格规范，能够扎实做好服务保障工作。

5.2.1 财务管理制度健全、规范，运营管理方在招收托位时，应按政府指导价及以下招收托儿，预收费方式不能超过三个月，并确保办园规范和品质。依据核定办园规模和审定班额标准规范招生和宣传，在托位足够的前提下，应优先满足其所在街道辖区内的婴幼儿需求，剩余托位向临近周边辖区统筹辐射。

5.2.2 资产管理制度健全并能够严格执行。

5.3 安全管理从严规范，制度健全，管理严格，坚守底线，针对节假日、重大活动及其他临时突发事件（如火灾、暴力事件等）应制定相关应急预案。

5.4 按照教育主管部门相关规定编班。

6. 托育及照护服务

6.1 运营管理方应按示范性托育机构标准管理该项目，并接受同行业间的业务观摩交流活动。

6.2 运营单位在项目运营期间经协商应在所服务范围内开展一定的公益性宣传服务活动。允许运营单位开展符合婴幼儿早期发展的各项特色早期发展活动。

7. 安全管理

7.1 落实安全管理主体责任，明确安全管理人员职责，建立健全安全防护措施和检查制度。制订突发事件应急预案。落实《预防婴幼儿伤害预防指南（试行）》各项工作要求。

7.2 运营管理方需严格执行托育管理的相关政策和规范，严格落实国家有关食品卫生及疾病防控要求，应建立包含安全领导机构、安全教育及检查制度、设施设备检查制度、消防设施管理制度、安全保卫制度、集体活动安全管理制度、意外伤害应急预案制度、安全应急预案、隐患排查整改制度、责任事故月报告制度等安全制度，确保人身、食品、消防安全。

7.3 托育机构应符合《托儿所、幼儿园建筑设计规范（2019年版）》、《室内空气质量标准》（GB/T18883-2002）及《婴幼儿日间照料托育机构服务规范》相关要求。

7.4 定期开展卫生防疫、建筑安全、消防安全、食品安全等方面的排查检查，消除安全隐患，无安全事故发生。

7.5 严格执行托育机构卫生保健工作规范，建立完善各项卫生保健制度。

7.6 落实好婴幼儿入托体检和预防接种查验制度。

7.7 坚持晨午检和全日健康观察等制度。

7.8 做好环境卫生、个人卫生、饮用水卫生、饮食卫生和预防性消毒工作。

7.9 做好日常健康管理，预防控制传染病。发现婴幼儿身体、精神、行为异常时，及时通知婴幼儿监护人。

7.10 婴幼儿、工作人员定期进行健康检查。

7.11 配备专职保健人员。

7.12 落实传染病疫情防控主体责任，认真执行托幼机构传染病防控工作规范，落实健康监测和报告制度、卫生应急预案和各项疾病控制工作制度。

7.13 有防疫物资储备和临时隔离场所，做好常态化疫情防控工作，确保婴幼儿健康。

7.14 疫情防控物资储备充足，工作人员能掌握疫情防控应急处置技能。

7.15 运营管理方应按照国家相关要求规范运营。

8. 财务管理

8.1 运营管理方应严格落实相关要求，在承办期内不得擅自提高托育收费标

准，一经发现违规收费的，采购人有权责成其在规定期限予以退还整改，逾期不退还整改的视为违约，采购人有权终止委托协议。

8.2 运营管理方办园期间所形成的债务自行承担，采购人不承担任何责任。供应商应当做好投标风险的预测，尤其是开园前期生源不足等情况的预判。一旦中标不得放弃。

五、考核管理

(一) 考核体系。根据未来发展规划及规范管理需要，政府实行运营管理的全过程跟踪监管。监管内容主要包括：中标方办托资质审查、被委托方执行限价收费情况、设备及师资配备情况、托育规范督导评价、托育普惠效益评价、调整限价收费标准评估、年度年检（含财务）等。托育中心运营维护期的绩效考核包括基本考核和指标体系考核两大层级，具体考核的内容和绩效考核分值比重如下表所示。

运营维护期绩效考核体系（满分 100 分，100%）	
基本考核	运营指标考核体系 100 分值
隐瞒情况、提供虚假材料；	环境与卫生（10 分）；
开展与婴幼儿照护服务无关的活动；	设施设备使用与维护（15 分）；
侵犯婴幼儿合法权益；	托育机构的管理（15 分）；
存在违法行为与重大责任事故；	服务项目与质量（20 分）；
年检不合格。	绩效与效益评价（20 分）；
基本考核体系，违反以上内容一票否决，采购方有权解除服务协议。	收费价格执行收费情况（10 分）；
	师资配备情况。（10 分）；

1. 基本考核

西安市莲湖区卫健局或其委托第三方对托育机构进行运营维护绩效考核，运营者有下列行为之一的，考核得分为零分。

- (1) 隐瞒情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况真实材料的；
- (2) 利用托育机构的房屋、场地、设施开展与婴幼儿照护服务宗旨无关的活动或者擅自暂停服务的；

(3) 歧视、侮辱、虐待儿童以及其他侵犯婴幼儿合法权益行为的；

(4) 被司法机关立案调查、有重大责任事故、消防安全事故、重大食品安全事故、重大违法违规事件；

(5) 不符合托育机构基本规范和技术标准，不符合国家环境保护、消防安全、卫生防疫等要求，年检不合格的。

2. 运营指标考核。运营维护期指标考核体系涵盖环境与卫生、设施设备使用与维护、价格执行、托育机构的管理、服务项目与质量以及绩效与效益等方面。

(1) 环境与卫生指标考察托育机构的环境卫生是否符合相关环境和卫生要求；

(2) 设施设备使用与维护考察托育机构的设施设备配备是否齐全、安全、舒适，符合婴幼儿的需求且得到合理的使用和维护；

(3) 托育机构的管理将从执业资格、机构设置、人员配备、人力资源管理、安全管理、档案信息管理等全面考察运营者能否为托育机构的运营和服务提供建立可靠有效的保障体系；

(4) 服务项目与质量着重考察托育机构提供的服务是否建立标准化体系和规范的操作流程，能否有效的满足婴幼儿对服务功能性、人性化、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性的需求；

(5) 绩效与效益评价指标体系旨在评价托育机构的经济效益和社会效益，进行满意度评估，考察托育机构是否运营良好，能否发挥辐射作用、示范引导作用和承担托育服务人才实践教学与人才培养的功能。

(6) 价格执行考察是否按相关执行收费价格，并对价格进行公示。

(三) 考核办法

西安市莲湖区卫健局或其委托第三方机构按照绩效考核体系对运营者进行托育中心项目的运营维护绩效考核。运营维护期内，主要通过常规考核和临时考核的方式对运营者服务绩效水平进行考核。

1. 常规考核（每年一次）。区卫健局或其委托第三方机构按照绩效考核体系进行常规考核，常规考核每年开展一次。在整个运营维护期内，运营者须在上年度结束之日起三十（30）日内向卫健局提交托育机构的年度报告。年度报告包括但不限于财务会计报告，日常检查、定期检查及专项检查记录的年末汇总表，日常服务、维护维修情况记录的年末总表，与服务、维护相关的投诉、建议及处理情况汇总，与服务和维护安全相关的紧急事件、处理情况汇总等。区卫健局或其委托第三方机构应在运营者提交年度报告之日起 10 个工作日内组织进行年末考核，在规定的考核现场对托育机构的运营基本情况、环境与卫生、设施设备使用与维护、托育中心的管理、服务项目与质量、绩效与效益等进行现场检查、查阅台账和开展满意度调查。

2. 临时考核。区卫健局或其委托第三方机构可以随时自行考核托育机构的运营服务绩效，如发现不良现象或缺陷，则需在 24 小时内以书面形式通知运营者，运营者在接到该通知后，按照相关要求尽快弥补纠正。临时考核结果将作为年末的考核的参考依据。

（四）考核结果运用

考核结果将作为运营委托合同履行的重要依据。基本考核体系，违反以上内容一票否决，采购方有权解除服务协议。年度绩效考核得分总分在 85 分以上，视为运营情况良好；70—85 分视为达到运营标准；年度绩效考核得分总分在 70 分以下的，视为运营者严重违约，按照运营协议的约定予以处理。

六、政府主管部门的监管

政府对运营者的监管是公用设施市场化之后的必要措施，监管的目的是保证运营者的服务质量符合运营协议的有关规定，公众利益不受运营者的垄断地位所威胁和损害，确保运营者提供的公共服务的普遍性、稳定性、安全性、高质量、高效率、公平和价格合理。

七、政府临时接管

（一）发生以下行为的由政府临时接管。

1. 导致临时接管的运营者的违约行为；
2. 擅自转让、出租或以其他方式处分运营权的；
3. 存在重大安全隐患且拒不整改，危及或者可能危及公共利益、公共安全的；
4. 因管理不善，发生重大质量、生产安全事故的；
5. 擅自停业、歇业，严重影响社会公共利益和公共安全的；
6. 被依法注销、关停的；
7. 擅自将所运营的托育设施等资产进行处置或者抵押的；
8. 法律、法规规定可以终止运营协议的其他情形。

（二）临时接管期间运营者的管理

自临时接管开始之日起，由临时接管小组代行运营者决策和运营管理的权力。临时接管小组的成员由莲湖区卫健局组织，运营者的债权债务关系不因临时接管发生变化。

（三）临时接管的期限

临时接管的期限最长不得超过九十（90）日，在临时接管期间所发生的费用由运营者承担。

（四）临时接管的结果

临时接管最终导致的后果有两种：一是若导致临时接管的运营者的行为得到纠正，则采购方应终止临时接管；二是临时接管后行为未纠正，提前终止协议。