

第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1 采购项目概况

莲湖区政府援助居家养老服务项目属于政府出资，社会力量参与服务实施，重点保障高龄、“三无”、低收入失能、半失能老人，空巢老人及有特殊贡献老人的生活照料、基础保健、心理慰藉和其他特约服务，从而提升我区弱势群体老年人生活质量的公益性项目，项目服务形式为上门个性化服务，为莲湖区政府援助的“高龄、孤寡、特困、重点优抚对象”老人提供无偿服务。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：350,000.00
采购包最高限价（元）：350,000.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 （元）	计量 单位	所属行业	是否核 心产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	A标段	1. 0 0	350,000. 00	项	其他未列 明行业	否	否	否	否

采购包2：
采购包预算金额（元）：410,000.00
采购包最高限价（元）：410,000.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 （元）	计量 单位	所属行业	是否核 心产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	B标段	1. 0 0	410,000. 00	项	其他未列 明行业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1：
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价
标的名称：A标段

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	一、服务内容 1.服务内容 服务内容：1）生活照料：居室保洁、个人卫生、清洗衣物、做饭；2）特约服务：陪同购物或代购物品、代缴费、陪同就医、送物件、过生日、理发等；3）基础保健、心理慰藉和其他特约服务。 2.服务范围 （1）莲湖区享受政府援助居家养老服务对象及范围：户籍在莲湖区并在莲湖辖区内居住的，符合“六大类”条件的老年人（年满60岁），享受政府援助的无偿服务。 （2）生活困难失能老人护理服务：享受护理服务的老人护理补贴全部以政府购买服务形式提供。服务补贴标准为：260元每月每人享受服务12个小时，每月服务不少于4次。 合同包1、合同包2服务人数共约204人，合同包1、合同包2政府援助居家养老服务对象人数约172人，合同包1、合同包2生活困难失能老人护理服务对象人数约 32人，最终以实际服务人数为准。 政府援助居家养老服务(北关街道、北院门街道、红庙坡街道、青年路街道)预计12987小时
★	2	二、服务要求 （1）服务人员岗位要求 1）具有有效身份证年龄在18-55岁之间，有合法的就业资格。 2）无精神病史和各类传染病，并具有县级以上医疗机构出具的健康证明。 3）初中以上文化程度及语言表达能力。 4）经过系统的专业培训，并取得相应的职业资格证书。 5）养老护理员具有与其岗位相适应的意识和能力。 （2）责任与权限 1）经统一培训，考核合格后持证上岗。 2）服从领导、服从工作安排，具有敬老、爱老的工作责任心。 3）挂牌服务，做到服务规范、语言文明、细致耐心、防范未然。 4）须熟悉掌握老服务的技能，严格工作制度，严格遵守各项工作的操作程序和服务标准。 5）服务工作定时、定点、定量、目的明确，服务到位，尽职尽责的达到服务目的，保质保量完成工作任务。 6）经常与老人沟通交流，了解服务对象的生活特性，努力满足老人的正常需求。经常性进行情感交流。 7）在服务时未经主人允许，不准拿用、乱动服务对象的物品，尊重老人，不许探知他人的隐私，尊重老人的生活习俗、习惯。对于老人以各种形式馈赠的钱和物品，应婉言谢绝，不得以任何理由擅自接受。 8）在工作中如遇到意外和突发事件，必须采取积极地防范和急救措施，熟知各种求救电话，避免各种不良后果发生。 9）在工作中，每日要有服务记录，同时，使用智能服务监督软件进行考核。服务工作完后，由服务对象签订服务意见，完成和达到服务要求，每月兑付劳动报酬。 10）定期进行工作交流，不断改进和提高服务质量。

★	3	三、技术要求 1.有相关服务经验、和服务管理团队，比较完善的服务、管理和运营体系； 2.有服务和管理风险预案； 3.护理员服务时间，通过使用智能服务监督软件和服务卡相结合的办法进行服务记录与考核。 4.机构要对自身服务进行监督和考核；同时要接受服务对象、家属、群众和政府部门的考核、监督和指导；
★	4	四、进度要求 每月上旬上报上月服务时间汇总表和服务卡，根据核实情况和满意率测评结果进行服务费的申请拨付。
★	5	五、商务要求 1.服务地点：西安市莲湖区民政局指定地点。 2.服务期限：自合同签订之日起一年。 3.成交供应商不得将项目转包或分包给第三方。 4.付款方式：根据具体服务的人数和服务的时长，按季度据实结算。

采购包2：

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

标的名称：B标段

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	一、服务内容 1.服务内容 服务内容：1）生活照料：居室保洁、个人卫生、清洗衣物、做饭；2）特约服务：陪同购物或代购物品、代缴费、陪同就医、送物件、过生日、理发等；3）基础保健、心理慰藉和其他特约服务。 2.服务范围 （1）莲湖区享受政府援助居家养老服务对象及范围：户籍在莲湖区并在莲湖辖区内居住的，符合“六大类”条件的老年人（年满60岁），享受政府援助的无偿服务。 （2）生活困难失能老人护理服务：享受护理服务的老人护理补贴全部以政府购买服务形式提供。服务补贴标准为：260元每月每人享受服务12个小时，每月服务不少于4次。 合同包1、合同包2服务人数共约204人，合同包1、合同包2政府援助居家养老服务对象人数约172人，合同包1、合同包2生活困难失能老人护理服务对象人数约 32人，最终以实际服务人数为准。 政府援助居家养老服务（桃园街道、环西街道、土门街道、西关街道、枣园街道及其他）预计15584小时

★	2	二、服务要求 (1) 服务人员岗位要求 1) 具有有效身份证年龄在18-55岁之间，有合法的就业资格。 2) 无精神病史和各类传染病，并具有县级以上医疗机构出具的健康证明。 3) 初中以上文化程度及语言表达能力。 4) 经过系统的专业培训，并取得相应的职业资格证书。 5) 养老护理员具有与其岗位相适应的意识和能力。 (2) 责任与权限 1) 经统一培训，考核合格后持证上岗。 2) 服从领导、服从工作安排，具有敬老、爱老的工作责任心。 3) 挂牌服务，做到服务规范、语言文明、细致耐心、防范未然。 4) 须熟悉掌握助老服务的技能，严格工作制度，严格遵守各项工作的操作程序和服务标准。 5) 服务工作定时、定点、定量、目的明确，服务到位，尽职尽责的达到服务目的，保质保量完成工作任务。 6) 经常与老人沟通交流，了解服务对象的生活特性，努力满足老人的正常需求。经常性进行情感交流。 7) 在服务时未经主人允许，不准拿用、乱动服务对象的物品，尊重老人，不许探知他人的隐私，尊重老人的生活习俗、习惯。对于老人以各种形式馈赠的钱和物品，应婉言谢绝，不得以任何理由擅自接受。 8) 在工作中如遇到意外和突发事件，必须采取积极地防范和急救措施，熟知各种求救电话，避免各种不良后果发生。 9) 在工作中，每日要有服务记录，同时，使用智能服务监督软件进行考核。服务工作完后，由服务对象签订服务意见，完成和达到服务要求，每月兑付劳动报酬。 10) 定期进行工作交流，不断改进和提高服务质量。
★	3	三、技术要求 1.有相关服务经验、和服务管理团队，比较完善的服务、管理和运营体系； 2.有服务和管理风险预案； 3.护理员服务时间，通过使用智能服务监督软件和服务卡相结合的办法进行服务记录与考核。 4.机构要对自身服务进行监督和考核；同时要接受服务对象、家属、群众和政府部门的考核、监督和指导；
★	4	四、进度要求 每月上旬上报上月服务时间汇总表和服务卡，根据核实情况和满意率测评结果进行服务费的申请拨付。
★	5	五、商务要求 1.服务地点：西安市莲湖区民政局指定地点。 2.服务期限：自合同签订之日起一年。 3.成交供应商不得将项目转包或分包给第三方。 4.付款方式：根据具体服务的人数和服务的时长，按季度据实结算

3.2.3人员配置要求

采购包1:

供应商根据服务要求自行响应

采购包2:

供应商根据服务要求自行响应

3.2.4设施设备要求

采购包1:

供应商根据服务要求自行响应

采购包2:

供应商根据服务要求自行响应

3.2.5其他要求

采购包1:

详见服务要求

采购包2:

详见服务要求

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

自合同签订之日起一年

采购包2:

自合同签订之日起一年

3.3.2服务地点

采购包1:

采购人指定地点

采购包2:

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

服务费与服务的满意率挂钩。满意率达到90%以上的，全额支付服务费用；满意率每下降一个点，扣减1%的服务费。满意率低于75%以下的，暂停支付服务费用，并责令服务商为期两个月的整改，整改后满意率达到90%的，整改期间按实际满意率兑现相应服务费，若仍低于75%的，有权终止服务。

采购包2:

服务费与服务的满意率挂钩。满意率达到90%以上的，全额支付服务费用；满意率每下降一个点，扣减1%的服务费。满意率低于75%以下的，暂停支付服务费用，并责令服务商为期两个月的整改，整改后满意率达到90%的，整改期间按实际满意率兑现相应服务费，若仍低于75%的，有权终止服务。

3.3.4支付方式

采购包1:

一次付清

采购包2:

一次付清

3.3.5支付约定

采购包1： 付款条件说明： 根据具体服务的人数和服务的时长，按季度据实结算，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 100.00%。

采购包2： 付款条件说明： 根据具体服务的人数和服务的时长，按季度据实结算，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 100.00%。

3.3.6违约责任及解决争议的方法

采购包1：

违约责任：如有违反合同约定的义务或经营管理不善造成重大损失，西安市莲湖区民政局有权解除合同。所造成的损失由服务商承担，否则，可向西安市莲湖区民政局所在地有管辖权人民法院起诉。 解决争议的方法： 合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决。协商不一致时，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

采购包2：

违约责任：如有违反合同约定的义务或经营管理不善造成重大损失，西安市莲湖区民政局有权解除合同。所造成的损失由服务商承担，否则，可向西安市莲湖区民政局所在地有管辖权人民法院起诉。 解决争议的方法： 合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决。协商不一致时，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

3.4其他要求

1.本项目专门面向中小企业采购。 2.本项目合同包1采购标的所属行业为：其他未列明行业； 3.本项目合同包2采购标的所属行业为：其他未列明行业； 4.本项目是否属于信用担保试点范围： 否。 5.本项目为固定总价合同。