

一、服务范围：湾沚区辖区范围内 5 个乡镇。

二、服务对象及标准：

对以下几类对象以发放居家电子服务券的方式购买上门服务（实际工作中，根据省、市相关政策变动调整）：人员类别及标准（1个工时=60分钟）

一类：散居特困供养人员委托照料护理服务：服务对象为全区在册散居特困供养人员，待各镇此项服务原合同到期或经协商终止原合同后实施，根据服务人数和工单完成情况据实结算。服务金额根据每年文件调整会有浮动。

1. 按照全失能不高于 676 元/人/月，上门服务次数不少于 8 次/月，每周上门不少于 2 次，每月服务时长不少于 16 个工时。

2. 部分失能不高于 386 元/月，上门服务次数不少于 4 次/月，每周上门不少于 1 次，每月服务时长不少于 10 个工时。

3. 全自理不高于 58 元/月，上门服务次数不少于 2 次/月，每半月上门不少于 1 次，每月服务时长不少于 1 个工时。

二类：低收入老人居家养老服务：服务对象为全区在册经能力评估等级为轻度失能及以上的计划生育特殊家庭和最低生活保障家庭 60 周岁以上老人，以及 80 周岁以上的低保对象、计划生育特殊困难家庭老人。每月发放电子服务券，当月有效，过期作废，根据服务人数和工单完成情况据实结算。其中与六郎镇试点推广的居家上门服务人员重复的，待六郎镇此项目到期或终止合同后实施。

1. 具有湾沚区户籍经能力评估等级为轻度失能及以上的计划生育特殊家庭和最低生活保障家庭 60 周岁以上老人，以及 80 周岁以上的低保对象、计划生育特殊困难家庭老人，按月发放 100 元/月居家养老服务电子券。

2. 经评定为中、重度失能的低保老人，每月分别发放 100 元、200 元的护理补贴电子服务券。

服务电子券为 100 元/月的老人上门服务次数不少于 3 次/月，每周不超过 1 次，每月服务时长不少于 3 个工时。叠加服务电子券为 200 元/月的老人上门服务次数不少于 6 次/月，每周不少于 1 次，每月服务时长不少于 6 个工时。叠加服务电子券为 300 元/月的老人上门服务次数不少于 8 次/月，每周不少于 1 次，每月服务时长不少于 8 个工时。

三、服务内容：

（一）助洁服务

1、基础助洁：专业服务人员使用清洁设备和工具对居室和物品进行清洁，

使物体及表面达到清洁卫生状态的过程，包含但不限于客厅、卧室、卫生间、厨房、玻璃窗（门）清洁及衣物、床品洗涤。

（1）打扫居室卫生：日常居家打扫、除尘、拖洗地面（不包括清洗玻璃）目测无灰尘、空气清新无异味；打扫过程中，如遇钱财等贵重物品，应提醒老人妥善保管。

（2）衣物洗涤：衣物应分类进行洗涤，并做到洗净、晾晒；洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵重物品并告知老人或家属；贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。

（3）清洗窗户玻璃：对居室玻璃、窗槽、窗框全面清洁。高楼层外侧玻璃不在服务范围之内。

（4）清洗抽油烟机：清洗换气扇、油烟机、煤气灶等应做到清洗干净、卫生，符合老年人要求。（不包括材料费）

（5）清洗空调：室内挂机清洗的服务，包含滤网清洗、冷凝器除尘除螨、外壳清洁、风道清理等服务内容。

2、身体助洁：专业服务人员使用清洁设备和工具对老人进行理发、修剪胡须等头面部清洁以及剪指甲等肢体清洁服务。

（1）理发剪发：根据实际情况、男性老年人包含胡须修剪。

（2）剪甲、修甲：指甲部位无污垢。

（二）助餐服务

1、送餐上门：送餐人员要了解老人所在地，按照计划路线和时间表进行送餐，不得寄存，做好保温工作，确保餐食的新鲜。

2、上门烹饪：服务人员上门清洗食材，烹调指定菜肴，服务前后清洗炊具，恢复厨房摆设。不含烹饪材料。

3、协助进食：为完全无法自理的老人辅助进食，喂食前后需清洁餐具、餐台以及老年人个人卫生。

4、鼻饲进食：检查鼻胃管使用状态，调整食品温度，灌注前后整理床单，清洗用物，消毒灌注器。服务完成后确记录鼻饲时间和量。观察老人有无腹胀等不适症状并记录。

（三）助浴服务

1、上门洗浴：配置两名服务人员，携带随身助浴工具上门为老人提供助浴服务。需先行评估老年人身体状况以及居住环境是否满足洗浴要求，洗浴完成后应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。

2、定点助浴：在服务机构定点场所内为老年人提供洗浴服务，服务前测量老年人生命体征，洗浴完成后应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。

3、擦洗身体：携带随身工具上门为老年人提供服务，擦浴服务过程中刻注意环境温度、水温，足部、会阴应用专用水盆、毛巾。擦洗完成后，清理环境并对工具进行消毒处理。

4、中医疗足浴：为有意愿的老人提供泡脚、修脚服务，完成后对工具进行消毒处理。

（四）助医服务

1、体征检测：使用专业医疗器材上门为老人提供测量血压等基础常规体征监测。

2、用药指导：根据医生开具的医嘱进行指导用药，向老年人说明药物使用方式，并安排和督促老年人按时用药，有专业资质的医疗人员可综合评定老年人当前用药情况对老人用药进行调整。

3、康复训练：对功能障碍的老人通过不同的治疗手段结合不同的服务，为服务对象改善功能。

4、按摩理疗：为有需求的老人提供中医理疗服务，服务时间根据服务方式最多不超过 30 分钟。

5、陪同就医：对有需求的老人提供陪同就医、取药、排队挂号就诊等不含交通费。

（五）助行服务

1、康复服务租赁：对需要的老年人租赁康复辅具的租金费用，不包含押金。设备租赁结束后，需进行安全检查和消毒处理。

2、外出陪同：根据老人的体力、活动障碍程度，提供陪同服务。使用助行器具时应检查各部件是否完好完备，陪同散步时指导老人适度锻炼，陪同外出时保证老人安全。

3、代办代购：对接受委托的代办事项，应按照口头或书面的约定，准确记录所代办事项的内容、要求。必要时，应当向委托人口述一遍委托事项，请委托人确认。除即时结清外，涉及现金的，应当面清点并核实。代办委托服务，应当保护老人隐私，不得向他人泄漏老人个人信息。使用老人个人物品如手机、社保卡等提供代办服务时，应得到老人或相关第三方同意，并保证物品安全。应当保留代办服务的相关记录。

（六）助急服务

1、紧急援助：为老年人提供紧急救援服务，包含走失带回，上门急救，紧急送医等。

2、日常维修：上门为老年人提供水电、小家电的维修服务。不含材料。

3、安全宣教及隐患排查：向老人宣传安全知识，检查老人家庭房屋和水

电气暖设施设备是否存在安全隐患，帮助化解居家安全风险。重大隐患或无法解决需上报给镇、村。

4、定期探访关爱：服务人员定期上门，通过探访，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况，评估老年人身体状态，协助老年人获取福利待遇，检查并提醒安全隐患，收集老年人服务需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。

5、精神慰藉：对有需求的老人提供定期探访和心理疏导。采取读书读报帮助老年人了解时事，向老年人讲授智能电子设备使用方法，与老人谈心聊天、提供心理沟通安慰，帮助老年人与亲属进行在线交流、视频探视等，促进老年人身心健康和保持积极的生活态度。

四、服务期限：2年（合同一年一签），在合同期内视考核结果，按照采购人考核办法进行评分，年考核总评分在75分及以上（包含75分）合格的，采购人可以与中标单位续签第二年服务合同。

质量要求：需满足《居家养老上门服务基本规范》（GB/T 43153-2023）要求及招标文件的要求。

五、养老服务人员素质要求

1. 人员要求：

性别不限，年龄在法定工作年限以内，具备健康证以及其他服务所相应的证书，身体健康，没有各项行动障碍。能熟练使用手机APP、助餐机设备，在合同期间发生安全事故或人员伤亡的，由服务机构自行承担全部责任。

2. 基本要求：

1、信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；

***2、服务人员必须通过健康检查、持有健康证、经过专业培训及取得相关证书。如养老护理员证或医生职业资格证或护士证或药剂师证或康复理疗师资格证或康复治疗师资格证或救护员证（提供承诺函并加盖公章，格式自拟）。**

3、具有符合工作岗位要求的文化程度及语言表达能力；

4、能吃苦耐劳，服务行为规范，符合相应岗位的服务礼仪规范；统一着装、配备工号牌、携带工具箱、主动服务，尊老敬老，对老年人富有爱心、孝心和恒心，必须在约定服务时间前3分钟到达服务岗位。

5、需将居家养老上门服务记录上传湾沚区智慧养老服务平台。

6、服务人员在服务过程中，应文明操作，礼貌待人，爱护服务对象家中的所有物品。

7、服务人员应为服务对象提供耐心、周到、安全、优质的服务。

8、服务人员服务开始和结束，均以扫码上传工单的起止时间为准、保证

服务时间和服务内容落实到位，并接受相应监督管理，不接受线下计时。

9、服务人员进行服务时，应做好自身安全防护措施，离开后不得给服务对象家中遗留任何安全隐患。

10、禁止服务人员接受或向服务对象索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。

12、各乡镇有权对服务人员上述情况进行监督检查。

六、对服务机构要求

1、服务机构按要求配备服务团队，定期对服务人员开展培训。

2、有台账制度建立“一户一档案”。

3、服务中造成服务对象经济损失的，由服务机构负责处理，并由服务机构承担相应法律责任与全部经济赔偿。

4、服务人员与服务对象发生纠纷，由服务机构进行处理，处理期限不得超过5个工作日，处理结果应及时上报乡镇街道备案。

5、有专业性服务的机构应持有相应的执业资质。

6、民政局定期进行抽查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等），老年人或监护人满意率 $\geq 80\%$ 。对低于该标准的机构进行约谈、对拒绝约谈或约谈后无效果的机构进行清退处理。

7、服务机构中标后两个月内未开展服务或漠视偏远农村需求，视为自动放弃服务，取消当年全部服务资格并移出框架协议库。

8、服务机构须具有与其业务范围相适应的经营场所、基础设施和设备，拥有独立的运营团队，能够提供完善的运营和售后服务；需在服务辖区范围内设有线下服务站点。

9、服务机构应当接受湾沚区民政局管理，提供服务清单内各项服务内容，其团队应恪守工作规则，未经湾沚区民政局审核同意，不得擅自开展超出项目服务内容。

七、服务价格规范及服务对象确定

1、上门服务结算采用服务工时+单类服务（暨助医、助餐、助浴和其他）的单类服务价格执行。

2、首月开展服务由湾沚区民政局划分服务区域，如中标单位在湾沚区设有养老机构或承接本区域养老服务站、农村幸福院、老年助餐点，优先安排周边2-3个村、社区的服务对象。次月由服务对象择优选择服务单位。

八、服务+单类服务（暨助医、助餐、助浴和其他）清单及单类服务价格

服务类别	服务项目	服务要求	单价（元）
------	------	------	-------

助洁服务	基础助洁	打扫居室卫生	①日常居家打扫、除尘、拖洗地面(不包 活清洗玻璃)目测无灰尘、空气清新无异 味; ②打扫过程中,如遇钱财等贵重物品,应提醒老人妥善保管;	35 元/工时 20 元/半个工时
		清洗窗户玻璃	①对居室玻璃、窗槽、窗框全面清洁。高 楼层外侧玻璃不在服务范围之内; ②每次服务时间不少于 60 分钟	
		清洗抽油烟机	①清洗换气扇、油烟机、煤气灶等应做到清洗干净、卫生,符合老年人要求; ②不得向老年人推销清洁物品;	
		清洗空调	①室内挂机清洗的服务,包含滤网清洗、冷凝器除尘除螨、外壳清洁、风道清理等服务内容; ②不得向老年人推销清洁物品;	
		衣物洗涤	①衣物应分类进行洗涤,并做到洗净、晾晒; ②洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵重物品并告知老人或家属; ③贵重衣物不在本洗涤服务范围之内; ④每次服务时间不少于 30 分钟	
	身体助洁	理发剪发	根据实际情况、男性老年人包含胡须修剪;	
		剪甲、修甲	指甲部位无污垢;	

助餐服务	送餐上门	①送餐人员要了解老人所在地，并制定路线和时间规划； ②要及时送餐，不得寄存； ③做好保温工作，确保餐食的新鲜；	5 元/次（不含餐费）
	上门烹饪 (不含烹饪材料)	①服务人员上门清洗食材，烹调指定菜肴； ②服务前后清洗炊具，恢复厨房摆设，并带走厨余垃圾；	35 元/工时 20 元/半个工时
	协助进食	①为完全无法自理的老人辅助进食，喂食前后需清洁餐具、餐台以及老年人个人卫生；	
	鼻饲进食	①检查鼻胃管使用状态，调整食品温度，灌注前后整理床单，清洗用物，消毒灌注器； ②服务完成后确记录鼻饲时间和量； ③观察老人有无腹胀等不适症状并记录；	
助浴服务	上门洗浴	①配置两名服务人员，携带助浴工具上门为老人提供助浴服务； ②需先行评估老年人身体状况以及居住环境是否满足洗浴要求； ③洗浴完成后应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒； ④每次服务时间不少于 30 分钟	35 元/工时 20 元/半个工时
	定点助浴	①在服务机构定点场所内为老年人提供洗浴服务； ②服务前测量老年人生命体征； ③洗浴完成后应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒； ④每次服务时间不少于 30 分钟	
	擦洗身体	①携带随身工具上门为老年人提供服务； ②擦浴服务过程中刻注意环境温度、水温，足部、会阴应用 专用水盆、毛巾； ③擦洗完成后，清理环境并对工具进行消毒处理； ④每次服务时间不少于 30 分钟	
	中医疗足浴	①为有意愿的老人提供泡脚、修脚服务； ②完成后对工具进行消毒处理； ③每次服务时间不少于 30 分钟	
助医服务	体征检测	使用专业医疗器材上门为老人提供测量血压等常规体征监测。	35 元/工时 20 元/半个工时
	用药指导	①根据医生开具的医嘱进行指导用药，向老年人说明药物使用方式，并安排和督促老年人按时用药； ②有专业资质的医疗人员可综合评定老年人当前用药情况对老人用药进行调整；	

	康复训练	对功能障碍的老人通过不同的治疗手段结合不同的服务，为服务对象改善功能。	35 元/工时 20 元/半个工时
	按摩理疗	①为有需求的老人提供中医理疗服务。	
	基础医疗护理	有专业资质的医疗人员提供服务。清理饲管、导尿管、造口，保持畅通，评估管道使用情况，进行更换。	
	陪同就医	①对有需求的老人提供陪同就医、取药、排队挂号就诊等不含交通费、医药费。 ②每次服务时间不少于 30 分钟	25 元/次
助行服务	借助器具移动	利用专业辅助工具协助老人下床活动	35 元/工时 20 元/半个工时
	协助下床活动	①协助身体不便的老人平移下床进行活动，指导老年人开展适度的锻炼。	
	外出陪同	①根据老人的体力、活动障碍程度，提供陪同服务； ②使用助行器具时应检查各部件是否完好完备； ③陪同散步时指导老人适度锻炼，陪同外出时保证老人安全；	
	代办代购	①对接受委托的代办事项，应按照口头或书面的约定，准确记录所代办事项的内容、要求。必要时，应当向委托人口述一遍委托事项，请委托人确认； ②除即时清结者外，涉及现金的，应当面清点并核实； ③代办委托服务，应当保护老人隐私，不得向他人泄漏老人个人信息； ④使用老人个人物品如手机、社保卡等提供代办服务时，应得到老人或相关第三方同意，并保证物品安全； ⑤保留代办服务的相关凭证记录；	10 元/次
助急服务	紧急援助	为老年人提供紧急救援服务，包含走失带回，上门急救，紧急送医等；	100 元/次
	日常维修	上门为老年人提供水电、小家电的维修服务。不含材料；	35 元/工时 20 元/半个工时

其他	安全宣教及隐患排查	向老人宣传安全知识，检查老人家庭房屋和水电气暖设施设备是否存在安全隐患，帮助化解居家安全风险。重大隐患或无法解决需上报给镇、村。	35 元/工时 20 元/半个工时
	定期探访关爱	①服务人员定期上门，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况； ②评估老年人身体状态，协助老年人获取福利待遇，检查并提醒安全隐患； ③收集老年人服务需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源；	35 元/工时 20 元/半个工时
	电话探访	电话了解老人近期状况、身体情况，关心老人日常生活，如遇老人反馈问题，及时告知所在镇、村。	5 元/次
	精神慰藉	①对有需求的老人提供定期探访和心理疏导； ②采取读书读报帮助老年人了解时事； ③向老年人讲授智能电子设备使用方法； ④与老人谈心聊天、提供心理沟通安慰； ⑤帮助老年人与亲属进行在线交流、视频探视等。	35 元/工时 20 元/半个工时
备注：根据以上表格单价及中标折扣率计算出最终结算单价，以结算单价据实结算，结算单价=中标折扣率*服务单价。五家单位一年汇总结算不超过预算价。			

湾沚区居家养上门服务绩效考核 测评表

考核	考核	考核内容及标准	标准	测评
----	----	---------	----	----

项目	内容		分值	得分
合同履行情况 25 分	管理制度 6 分	建立完善人员管理、服务流程、培训考核、服务监督意见投诉处置等整套规章制度，并将管理制度上墙公布。建立居家老人上门服务投诉渠道及处理程序，保证老人诉求有效送达。查看相关制度、台账。少 1 项规章制度扣 0.5 分，扣完为止。	6	
	档案台账 7 分	档案管理规范，建立服务机构档案包括行政文书、财务管理、员工信息(劳动合同、管理档案、社保和保险缴纳记录)、人事管理、业务培训、服务档案等资料。查看电子或纸质资料，有 1 项资料不全扣 0.5 分，扣完为止。	7	
	团队形象 7 分	居家养老上门服务项目管理人员经过相关专业培训(具有社工证或养老护理员证)，有一定的管理经验并签订劳动合同(协议)，购买社会保险。不达标即不得分。	3	
		助老员年龄不超过 60 周岁，不达标即不得分。	2	
		助老员入户服务时，语言文明，服装整洁，服务过程中能全程佩戴工作卡、穿戴统一工作服，不达标即不得分。	2	
	培训持证 5 分	组织管理和服务人员参加沟通协调、人员管理、绩效考核、服务督查、服务技能提升(养老护理、家政服务、医疗急救、康复理疗、社工服务、消防安全等)及其他与业务相关的技能培训，每季度主题集中培训不少于 1 次，且有培训记录。不达标即不得分。	3	
		团队中不少于 10%人员配备持有养老护理员证书、应急救援员技能证书、水电工证书等。不达标即不得分。	2	
服务满意度 75 分	服务对象满意度 35 分	民政局组织开展或通过购买第三方服务每季度开展服务绩效评价，对服务对象及其家属进行服务满意度抽查，其中满意度在 95%(含)及以上，得 35 分，满意度在 90%-95%扣 2 分，满意度低于 90%每减少 1%扣 1 分，满意度低于 80%此项不得分。	35	
	工单适用性 10 分	发现服务工单不适用的，发现一例扣 3 分，扣完为止。	10	
	服务完成	将服务工单与民政部门提供的服务对象名单等数据进行比对核查。未按民政提供的服	15	

	度 15 分	务名单范围内开展服务的,发现 1 例扣 5 分,扣完为止,涉及的费用不予结算;服务对象未做到全覆盖的(服务对象当月死亡、当月不在本县内居住等特殊情形除外),发现 1 人(次)扣 0.5 分,扣完为止。		
	工单真实性 15 分	发现虚假服务工单的,每发现一例扣 5 分,直至满意度项总分扣完为止。	15	
扣分项	服务不满意有效投诉个案(含来信来访、12345 热线、县长信箱、电话投诉反馈、各级领导反馈等渠道),一经查实,每有 1 例扣 1 分,扣完为止。			
	服务组织不服从管理,不参加业务工作会议、未按时完成主管部门布置的工作任务,每发现 1 例扣 2 分。			
加分项	工作方式创新,工作经验被推广;积极配合做好养老工作; 季度获得领导批示、被市级及以上媒体专题报道的酌情加分, 每个事项加 2 分,同一事项不累计加分,总加分不超过 5 分。			

考核结果运用

- 1、绩效考核分值大于 90 分(含 90 分),采购方按合同约定全额支付服务费用给供应商;
- 2、绩效考核分值为 75 分(含 75 分)-90 分(不含 90 分)的,采购方支付供应商按合同约定全额实行比率扣减,具体扣减比率为 90-实际得分;
- 3、绩效考核分值小于 75 分(不含 75 分),采购方不予支付服务费用,并有权解除合同,由此造成的损失由供应商全部承担。

采购需求一览表

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	所属行业 (按工信部联企业 (2011) 3	备注
----	----	------	------	------	------	------------------------------	----

						00 号)	
1	▲湾沚区 居家养老 上门服务 项目	湾沚区辖区范 围内 5 个乡镇	为湾沚区户籍低收入老年人 根据情况开展线上援助关爱 服务及助洁、助餐、助浴、助 医、助行、助急、精神慰藉等 线下居家养老服务	2 年 (合 同一 年一 签	符合 采购 人考 核标 准	其他未列明 行业★	