第七章 项目需求

兰州市城关区民政局分散供养特困人员上门照料服务项目采购需求

一、服务目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，加强党的全面领导，坚决贯彻党中央、国务院和省委、省政府重大决策部署，认真践行“民政为民、民政爱民”理念，通过政府购买的方式，为分散供养特困人员提供日常照料护理服务。

引入拥有能够熟练掌握养老工作知识、方法和技能的专业团队，具备完善的内部治理结构、健全的规章制度、良好的社会公信力和养老专业服务能力的社会组织、养老机构等为特困人员提供优质服务。以解决特困人员救助供养面临的最突出困难和最迫切需求为目标，全面落实特困人员救助供养制度，保障和维护好分散供养特困人员尤其是生活不能自理特困人员的基本生活权益，真正实现特困人员生活有保障、日常和生病期间有人照料，共享改革发展成果。

二、服务原则

（一）是坚持政府主导。发挥政府在购买特困人员社会救助服务中的组织领导、制度设计、财政保障和监督管理职责，加强绩效评估和全过程监管，切实提高财政资金使用效率，把有限的资金用在刀刃上，确保取得实实在在的成效。

（二）是坚持市场选择。围绕供给侧结构性改革，通过政府购买服务，将市场机制引入社会救助服务供给，构建公开、公平、高效的救助服务供给体系，推进简政放权、政事分开和管办分离。

（三）是坚持质量为本。把服务质量放在重要位置，建立科学的质量评价机制，避免因单纯追求“价低者得”而损害服务质量，确保通过政府购买服务为困难群众提供更好、更高质量的救助服务。

（四）是坚持便民惠民。立足满足困难群众社会救助基本需求，综合利用社会资源，增进部门协同，优化救助程序，方便困难群众，打通民生保障“最后一公里”，使各项惠民救助政策落到实处。

三、服务对象及内容要求

(一)服务对象:

城关区在册分散供养特困人员。

(二)服务内容:

1、日常基础保洁：主要包括居住环境（客厅、卧室、阳台等）地面的清扫、拖拭，墙面掸拭，家居表面擦拭。确保桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，地面卫生无死角无遗漏。

2、日常深度清洁：主要包括居住环境（客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台等）地面的清扫、拖拭，墙面掸拭，家居表面擦拭。确保桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，地面卫生无死角；窗户玻璃和窗台无污渍、水渍、尘土；厨房地面墙面窗面台面无油污、灶具洁净；卫生间地面墙面窗面台面无污渍，洁具洁净、无异味。

3、衣物换洗：主要是为服务对象清洗衣物和床上用品，并通过宣传引导，保证服务对象室内、个人卫生干净、整洁，室内无明显脏乱现象。

4、理发洗发：主要是为服务对象提供理发、剃须等服务内容，使服务对象保持良好精神面貌。

(三) 服务要求:

1、全失能特困人员每月四次卫生清扫（包含两次基础清洁、两次深度清洁），两次衣物换洗，一次理发服务。

2、半失能特困人员每月四次卫生清扫（包含三次基础清洁、一次深度清洁），两次衣物换洗，一次理发服务。

3、全自理特困人员半失能特困人员每月四次基础清洁，两次衣物换洗，一次理发服务。

四、服务补贴标准及支付方式

(一) 服务标准

1、日常基础保洁：25 元/次

2、日常深度清洁：50 元/次

3、衣物换洗：20 元/次

4、理发洗发：25 元/次

按实际服务项目分次计算支付服务费用。

(二) 项目预算

项目总预算为 1499000 元。其中一包预算 759000 元；二包预算 740000 元。

(三) 支付方式

按每季度考核支付:每季度按照实际达标服务人数支付。

(四) 服务对象人数

一包 328 人, 包含户籍地为靖远路街道、草场街街道、东岗街道、拱星墩街道、火车站街道、嘉峪关路街道、焦家湾街道、青白石街道、五泉街道、团结新村街道、渭源路街道、盐场路街道、雁北街道、雁南街道、雁园街道共计 15 个街道和高新技术开发区的在册特困人员。

二包 326 人, 包含户籍地为白银路街道、伏龙坪街道、皋兰路街道、广武门街道、酒泉路街道、临夏路街道、东岗西路街道、铁路东村街道、铁路西村街道、张掖路街道共计 10 个街道的在册特困人员。

五、服务考核要求

每季度服务结束后, 由城关区民政局组织人员, 通过资料审核、抽查入户、财务审计等方式对服务方项目实施、服务质量、服务次数、人员管理等情况进行综合评估考核, 并形成评估报告, 根据实际达标服务人数支付服务费用。如出现服务不达标的情况, 区民政局将扣除一定比例的应付款项作为违约金。

六、服务机构和人员要求

(一) 服务机构基本要求

1. 具备提供社会救助和特困人员服务所必需的设施、人员和专业技术能力;
2. 服务过程中通过微信小程序、APP 等方式记录服务开展情况。小程序/APP 能实现上传服务照片、视频; 服务时长打卡; 满意度收集等功能。服务数据能实现分类汇总导出等功能。

(二) 人员要求

1. 了解国家和行业主管部门有关被服务对象服务规章制度和标准;
2. 具备与服务内容相适应的岗位技能;
3. 年龄在 18 周岁以上, 具有良好的思想品德和积极向上的工作热情;
4. 无精神病史和各类传染病;
5. 每年有在岗培训的经历。

(三) 项目管理要求

1. 制定规范、详细、可操作性的项目管理制度；
2. 建立健全服务人员培训考核管理制度；
3. 建立健全服务档案，包括服务对象信息、服务记录、活动记录等内容，包括必要的文字记录、服务对象签字和服务过程中的照片、影像记录；
4. 制定符合国家法律法规和行业要求的安全管理和应急预案。

七、采购要求

为保障特困分散供养人员照料服务质量，本项目投标报价不作为评审因素，主要对各供应商在提升服务内容及服务质量方面进行评比。