

用户需求书

一、项目介绍

（一）项目依据

根据《广州市天河区人民政府办公室关于印发天河区推进残疾人小康进程资助管理办法的通知》（穗天府办〔2015〕9号）文件精神，进一步加大天河区残疾人社会保障和服务保障体系的建设力度，完善残疾人居家服务的资助管理，天河区残联根据天河区委、区政府的部署，开展对具有天河区户籍的、居住在天河区行政区域内、有居家安养需求且符合条件的残疾人提供居家安养服务。

（二）项目意义

为进一步贯彻落实国务院关于推进残疾人小康进程管理办法的要求，完善天河区残疾人服务体系建设，促进残疾人服务的规范发展，确保政府民生投入落到实处，让天河区残疾人得到应有的服务保障，最终实现天河区残疾人达到小康水平的目标。

二、服务对象及人数

（一）对象范围

申请对象具有天河区户籍并居住在天河区行政区域内，持有第二代《中华人民共和国残疾人证》的以下四类残疾人：

- 1、14周岁以上、16周岁以下的且未在校的一、二级重度残疾人和三、四级精神、智力、多重残疾人。
- 2、就业年龄段、未就业的肢体、视力一、二级重度残疾人和智力、多重残疾人(康园工疗服务的除外)。
- 3、一户多残的残疾人（按一名服务对象资助）。
- 4、60周岁以上的肢体、视力一、二级重度残疾人和智力、多重残疾人。

（二）服务人数

全年服务残疾人名额 800 个。包组一（东片）：服务人员数量 400 人，包组二（西片）：服务人员数量 400 人。

三、服务内容及分类定价

（一）服务内容

为残疾人提供清洗床单、被套、枕套，清洗衣物，协助如厕，送餐喂食、擦洗身体等居家服务。包含：

- 1、清洗床单、被套、枕套；
- 2、清洗日常衣物；

- 3、家居保洁、卫生打扫；
- 4、代办社会事务（包括陪同看病、康复训练或陪同购物等）；
- 5、送餐、烹饪、清洗餐具；
- 6、上门提供心理上的安慰、支持和疏导等关怀服务；
- 7、协助如厕、清理污物；
- 8、喂食、协助进餐；
- 9、擦洗身体；
- 10、服务评估及指导。

（二）项目分类定价

中标人安排服务人员为服务对象提供上门服务，每次服务时长不少于 1 小时，服务内容 1-6 项服务指导价为人民币 40 元/小时/人，服务内容 7-9 项服务指导价为人民币 50 元/小时/人。服务期间，中标人的管理人员对服务进行指导及服务评估，每月评估不少于一次，其中一次为上门评估。

四、服务流程

（一）服务申请

中标人根据残疾人需求确定服务内容，签订服务意向书，并协助残疾人进行服务申请，经区街道残联审核通过后开展服务。

（二）服务过程

中标人安排工作人员进行居家服务，服务人员与服务对象商定服务时间、内容，服务人员按时保质为服务对象提供居家安养服务，每次服务时间不少于 1 小时，服务完毕须填写《天河区残疾人居家安养服务登记单》，采购人（含所委托的第三方机构）检查中如有发现一次性填写等弄虚作假行为的，视为当月服务无效，不予支付当月服务资助费用。

（三）服务监督

中标人按要求指派管理人员，对服务过程进行全程指导和服务评估，开展满意度调查。

（四）服务结算

当月服务结束后，中标人收集统计好结算单，提交给街道残联审核。

五、中标人要求

（一）中标人为依法登记的具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，能够提供合法的税务发票。中标人具有服务对象识别度和服务内容识别度，即与残疾人、护理服务、居家服务、社区服务相关。

（二）能严格按照协议聘请居家服务项目工作人员，安排服务人员按照服务内容时间为服务对象提供居家安养服务。其中，服务人员每个月服务工时不超 168 小时，管理人员按与服务对象的配备比例不低于 1:40，其中护理指导员占管理人员数量比为 1: 5，即 400 名服务对象需居家服务人员 40 人，管理人员 10 人，其中护理指导员 2 人。

（三）能有效管理居家安养服务相关文件资料和档案，并及时更新服务对象信息，真实完整地填写相关服务表格，按时进行服务结算，全过程自觉接受采购人（含所委托的第三方机构）的检查指导。

（四）能保障服务质量，定期开展服务人员的居家服务技能、沟通技巧、康复护理、心理辅导等知识培训，服务期间每年定期开展专业指导培训不少于 4 次。服务人员上岗前需接受第三方培训机构家政服务培训且有结业证书，管理人员为以下专业人员：

- 1、社会工作者，指持有社会工作师证书，已经接受第三方培训机构家政服务培训且有结业证书的；
- 2、护理指导员，执业护士或护理专业毕业且有三年或以上护理经验的。

（五）中标人应当依照国家有关规定，建立健全财务会计制度和资助资金的使用制度，为资助资金设立单独核算科目，加强对资助资金的管理。

（六）中标人需建立防范服务风险制度，为工作人员购买人身意外保险，以及相关的社区居家服务综合保险。

六、服务对象终止服务条件

服务过程中如发现以下情况之一的，可以终止服务协议或提供转介服务：

- （一）服务对象患有严重的传染性疾病的；
- （二）服务对象患有精神疾病且病情不稳定的；
- （三）服务对象违反服务约定的；
- （四）由于服务对象就业、托养、长期住院等不能接受服务的客观原因导致双方不能履行协议的；
- （五）双方协商同意终止协议的。

中标人与服务对象终止服务，须双方签订终止服务协议，报服务对象所属街道残联备案，才可重新申请新服务对象。

七、服务期限、费用及付款方式

服务时限自 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 10 月 19 日止，按每名服务对象每月不超 700 元的标准，为每月不超 800 名残疾人提供居家安养服务，采购预算金额支付完即止。中标人按服务内容时长结算，每月结算一次，不滚存、不累计。采取记账形式收取服务费用，超出服务方案和资助标准的费用由资助对象自行支付，服务资助经区街道残联审核后，按实际服务费用结算，由采购人按照财务管理规定，定期支付给中

标人。

八、服务管理

合同期间，采购人（含所委托第三方机构）对服务进行抽查，发现以下情况的扣除中标人当月的服务费：

- （一）发现服务对象信息不准确，信息错漏未能及时更新的，每发现一名扣减 700 元；
- （二）发现服务对象服务时间、时长、内容不符，服务对象对服务不满意的，每发现一例扣减 700 元；
- （三）发现其他违反合同约定行为的，每发现一项扣减 700 元。

（四）如有中标人连续 2 个月服务人数达不到限额的 95%以上的，则第 2 个月按差额人数每人 500 元扣减服务费。

（五）服务过程中，如发现服务人员、管理人员有不符合招标文件和中标人投标文件的资质资格等要求，按每名被服务对象每月扣减服务费 1000 元（不足一个月视为一个月）（例如，本月不符合招标文件和中标人投标文件的资质资格等要求的服务人员或管理人员服务了 5 名残疾人，则扣减中标人服务费 5000 元）。

九、权利义务

（一）采购人（广州市天河区残疾人联合会）

- 1、负责天河区残疾人居家安养项目的总体统筹组织工作。
- 2、协助中标人在开展本项目工作过程中与街道残联以及有关部门的沟通协调工作。
- 3、对中标人开展服务提供必要的协助及便利，提供中标人工作人员上门服务的便利等。
- 4、负责或委托第三方机构对中标人进行服务监督、质量监察。根据服务和管理情况每年进行中期、末期评估，同时全过程不定期进行抽查。
- 5、按照协议及时办理资金申请核拨手续。

（二）中标人

1、按要求配备从事居家服务的人员，符合人员配置和本案规定配置。配备居家服务工作人员每个月服务工时不超 168 小时，管理人员与服务对象的配置比例不低于 1:40，其中护理指导员占管理人员数量比 1: 5，即 400 名服务对象需居家服务人员 40 人，管理人员 10 人，其中护理指导员 2 人。

2、中标人应按照国家规定与服务人员订立和履行劳动合同，支付员工工资、缴纳相关的保险费用。合同期间，中标人与其员工及聘用临时工作人员之间的劳动纠纷、人身安全等所引发的法律和经济责任由中标人自行承担解决。

3、结合实际制订工作规划，以及居家服务的具体实施方案。该项计划及有关实施方案应报采购人认可、备案。如机构有重大事项变更，应及时向采购人报备。

4、遵守国家法律法规及社会工作伦理道德，无条件接受采购人的业务督导和服务质量监察，按照采购

人要求完成服务，为服务对象提供优质的服务。

5、每月向采购人书面报告本项目的执行情况及成效；在项目实施中期及末期评估前，对本项目进行自评并提供详实的自评报告，并积极配合采购人及其所委托的机构开展的居家服务、所涉财务等的检查督导、中期及末期评估考核。

6、根据文件关于服务经费使用的要求，严格按照规定管理使用好资助经费及各项费用，专款专用，并接受采购人及第三方评估机构的监督。具体要求：

（1）居家安养工作人员及服务质量保障费用不低于项目经费总额的 85%，中标人运营管理费用不高于项目经费总额的 15%。

（2）项目人员费用包括：工资、奖金、五险一金等支出，不低于项目经费总额的 70%。

（3）服务质量保障费用包括：天河区行政区域内的居家项目办公场所租金及其水电、物业管理、通讯等费用；工作人员服务设备、耗材物料以及培训、督导检查所需交通、误餐等费用。

（4）中标人运营管理费用包括：运营费、发展储备费、风险费、中标费、相关税费等。

（5）会计档案应当由中标人长期保留。

7、在本项目运营服务过程中，由于中标人的违法违规或不当行为及过失所造成的损失及有关法律责任，由中标人承担。

8、在本项目运营服务过程中，中标人与服务对象发生的人身伤害、意外伤害以及侵权等一切法律责任均由中标人承担并自行解决，中标人对此明确知晓并同意。

9、制定安全措施和应急预案，主动接受采购人和相关职能部门的检查监督和指导。

十、违约责任

（一）如中标人擅自中止该服务协议，中标人按中标合同总额的 10%向采购人支付违约金。

（二）中标人出现以下情形的，采购人按合同约定即时终止与中标人的合同，并将有关情况报区政府采购监督部门，依法处理：

- 1、通过提供虚假服务、伪造服务资料等手段骗取服务经费的；
- 2、服务质量中期或末期评价不合格，经整改仍不合格的；
- 3、协议服务期间收到采购人发出的本项目《服务质量问题整改通知》累计三次的；
- 4、未完成合同规定服务人数，在签订服务合同后，前三个月连续不能完成服务人数额度的 95%（含）；
- 5、中标人一个自然月内被服务对象有效投诉三次以上的；
- 6、服务项目被转包的。

（三）该项目服务款由财政拨款支付，采购人的付款责任仅限于办理申请财政支付款的手续。如采购人已按照约定时间完成申请支付手续，而财政资金支付部门未能及时将款项支付给中标人的，不视为采购

人违约，中标人不得追究采购人的违约责任。

十一、 付款方式

1. 本项目的每笔款项均以人民币通过银行转帐方式支付。按月计算，中标人在次月 10 个工作日内提供上月服务人数及服务时长，正式发票、街道审核通过的《天河区残疾人居家安养服务登记表》，向采购人申请服务款结算。本采购项目所需的服务款由财政拨款支付，采购人的付款责任仅限于办理申请财政支付款的手续。如采购人已按照约定时间完成申请支付手续，而财政资金支付部门未能及时将款项支付将给中标人的，则采购人不承担违约责任。

2. 采购人每次办理支付项目款之前，中标人应开具本单位非营利性性质等额发票，若因中标人未及时开具发票以致采购人逾期支付款项的，责任不在采购人。