项目需求书

**（一）项目背景**

现以满足老年人生活照料需求、保障特困高龄老年人基本日常生活、为老年人提供多元化服务为出发点，天津市河东区民政局拟进行天津市河东区特定群体居家入户健康服务项目进行采购，以专业化服务为主要形式，实现服务主体多元化、服务对象公众化、服务形式多样化、服务方式市场化、服务标准规范化。

**（二）服务对象**

为户籍在天津市河东区，且居住在河东区13个街道（大王庄街道、大直沽街道、中山门街道、富民路街道、二号桥街道、春华街道、唐家口街道、向阳楼街道、常州道街道、上杭路街道、东新街道、鲁山道街道、天津铁厂街道）范围内、自愿接受居家养老服务的80周岁以上困难老人提供服务。

服务对象主要包括：80周岁以上居家养老的低保、低收入、特困供养、低收入边缘户、失能（半失能）老人、残疾老人、独居老人、失独老人,预计4000人。

当客户在工作日主动提出服务需求时，需在24小时内给与客户服务。

**（三）采购内容**

通过多种形式，以入户健康服务为基础，为全区13个街道符合条件的老人提供每人每年250元的居家养老服务。内容包括健康检测、康复指导、营养指导、就医指导、药箱整理、待取药“6项”线下服务，具体服务内容如下：

1.健康检测：对老人身体情况进行检测并做服务记录，不少于4次；

2.康复指导：根据老人个体情况制定康复辅助训练计划服务，不少于4次；

3.营养指导：根据老人个体情况制定饮食计划与实时记录，不少于4次；

4.就医指导：为老人做就医指导，及时为老人解决就医问题，不少于4次；

5.药箱整理：对老人家庭储备的药物进行检查，不少于4次；

6.待配药取药：为老人提供配药配送服务，不少于1次。

**（四）项目成果**

1.投标人须提供居家入户健康服务项目基础运营方案；

2.投标人须应依据项目基础运营方案，开展服务项目，并形成报告；

3.投标人在服务期间应积极参与居家入户健康服务，通过创新服务等完善服务标准。

**（五）服务要求**

★1.投标人须按照县民政局部门提供的人数承担居家养老服务且不得转包给第三方，提供承诺函等相关证明材料。

★2.投标人一旦中标须承担服务过程中因自身原因导致的不安全事件事故，提供承诺函等相关证明材料。

3.投标人须每季度对服务对象进行至少一次探访或电话慰藉，并做好相关记录。

4.投标人须按照购买方的要求做好服务记录并以月为单位形成汇总表，汇总表每月报民政部门，接受民政部门监督。

★5.投标人须在天津设立固定办公场所和工作人员(提供租房定向协议书或承诺书，联系地点，联系人，联系方式等)。

6.投标人须提供含有如音像资料或类似能够提供不可争议的有力证据的质量监控证明手段和资料等以及投标人认为的其他可实行的保障方案。

7.中标方应定制相应的宣传单，宣传单内容包含但不限于告知被接受服务的老人受到的居家养老服务政策、服务内容、联系人、联系方式、对文盲眼盲老人等必要情况需口头告知以及中标方认为需要写入的内容。

8.以上内容及要求均包含但不限于，投标方可根据行业情况制定优于上述要求的内容及方案。

9.如有投标单位提供的是下属单位或投标单位的举办单位证明材料也可视为投标人的，但必须提供相关法律关系证明。

10.踏勘要求：投标人应在购买招标文件后自行组织服务地点地理环境踏勘，投标人参与投标时，视为已进行了服务地点地理环境踏勘，因未充分踏勘或未踏勘而引起投标人不能充分满足招标文件对农村老人提供服务而不能完成考核工作，由此所造成的后续损失由投标人全部自行承担。

★11.投标人一旦中标须签署保密协议，不泄漏给第三方，并在服务过程中禁止各类推销性质的活动。

**（六）人员要求**

★为保证河东区老人提供更专业及贴心的健康服务，服务人员必须拥有健康证等相关资质，并以团队的方式为老人提供服务。服务团队必须具备以下服务人员：健康管理师、营养师、急救培训师、运动教练、医生、心理咨询师等。

★投标人一旦中标须提供服务人员在上岗前需统一培训，并出具培训证明。

注：以上“★”为实质性要求，不响应或不满足按无效投标处理。