# 新华路街道2025-2026年综合为老服务中心托管项目

# 项目基本情况

长宁区新华路街道综合为老服务中心位于街道辖区中部（番禺路222弄50支弄6号），地理位置优越，建筑面积2145平方米。中心由南北两幢楼组成，每幢4层，整体设计为海派风格，与新华社区的总体风貌和历史底蕴相呼应。中心设有长者照护之家、老年日间服务中心、卫生服务站、护理站、居家养老服务站、认知症照护专区等，可提供助餐、助浴、长照、日托、医疗、文娱活动等20多项服务；设有床位28张（含认知症服务专区4张）；设有日托席位15个。

为贯彻“人民城市”理念，街道以综合为老服务中心为枢纽，着力建设“一站式综合服务、一体化资源统筹、一张网信息管理、一门式办事窗口”四大核心功能，形成了开放式运营、枢纽式作用、配送式服务的特色模式，并建设了“新华惠老通”智慧养老数字化集成平台，全面整合嵌入式养老资源，加强大数据分析和应用，通过微信小程序方式在健康监测、医疗问诊、网上生活、居家安全、疫情防控等方面提供“智慧养老”服务，助力打造场景社区，全力推动数字赋能，中心已经升级成为“数字化生活-智慧养老体验馆”，取得了良好的社会反响。

前期，中心已通过购买服务的方式聘用专业服务单位对综合为老服务中心进行管理。为进一步提高中心运营的质量和效率，中心将继续通过购买服务的方式，对运营方进行公开采购、择优遴选，聘用专业服务单位为综合为老服务中心进行管理，并对委托项目的定期评估、绩效考核。

**1、服务对象：**新华路街道户籍或居住在新华路街道范围内60周岁（含）以上的老人。本中心为保基本的社区嵌入式养老机构，新入住老年人以新华路街道户籍或居住在新华路街道范围内为主，且需通过本市老年照护统一需求评估。本中心日托主要接收照护等级三级及以下的新华路街道户籍老年人或居住在新华路街道范围入住老人。

**2、服务期限：**本项目的服务期限为12个月，2025年10月1日至2026年9月30日。

**3、付款方式：**

**第一标包付款方式：**

（1）双方签订合同后的15个工作日内，成交供应方需向采购方指定财务账号拨付5万元作为履约保证金。采购方在收到履约保证金后，将分4次拨付项目款项：

第一笔：采购方应在收到履约保证金的15个工作日内应向成交供应方拨付项目首付款34万。

第二笔：采购方于2026年4月对项目2025年10月1日至2026年3月31日的运营情况开展中期评估，待乙方在30日内落实中期评估提出的整改建议后，甲方在15个工作日内向乙方拨付至合同价格的50%。

第三笔：采购方于2026年7月向成交供应方拨付合同价格的25%。

第四笔：服务期满后，采购方开展结项评估与专项审计，并在评估和审计结果出具的15个工作日内，根据审计审定价格向成交供应方拨付项目尾款。

（2）如结项评估结果为不合格，成交供应方需在评估和审计结果出具的15个工作日内返还采购方合同价款的30%。若合同价款的30%不足以弥补采购方和服务对象损失的，或存在其他需返还项目经费的情况，成交供应商需在评估与审计结果出具的15个工作日内将差额部分补足。

（3）因涉及到跨年预算，项目最终结算金额以 2026年该项目的实际预算金额为准。

**第二标包付款方式：**

（1）签订合同后的15个工作日内，成交供应方需向采购方指定财务账号拨付合同价格的10%作为履约保证金。采购方在收到履约保证金后，将分4次拨付项目款项：

第一笔：采购方应在收到履约保证金的15个工作日内向成交供应方拨付项目首付款3.8万元。

第二笔：采购方于2026年4月对项目2025年10月1日至2026年3月31日的运营情况开展中期评估，待成交供应方在30日内落实中期评估提出的整改建议后，采购方在15个工作日内向成交供应方拨付合同价格的25%。

第三笔：采购方于2026年7月向成交供应方拨付合同价格的25%。

第四笔：服务期满后，采购方开展结项评估与专项审计，并在评估和审计结果出具的15个工作日内，根据审计审定价格向成交供应方拨付项目尾款。

（2）如结项评估结果为不合格，成交供应方需在评估和审计结果出具的15个工作日内返还采购方合同价款的30%。若合同价款的30%不足以弥补采购方和服务对象损失的，或存在其他需返还项目经费的情况，成交供应商需在评估与审计结果出具的15个工作日内将差额部分补足。

（3）因涉及到跨年预算，项目最终结算金额以 2026年该项目的实际预算金额为准。

**4、验收方式：**采购人对成交供应商运营项目情况开展验收，主要通过日常监督、阶段性评估（中期评估和结项评估）、专项评估（含财务审计），详见本文件第四部分“项目指标与监管评估”。

**5、投标要求：**响应人应针对采购方服务内容、项目具体要求、服务要求、项目指标与监管评估等四类要求，针对性地提供运营方案。

# 第一标包：日间照料助餐康复活动项目

# 招标需求文件

# 一、服务内容

**1、****助餐服务**

中心内设立老年食堂，主要为中心内长者及周边长者提供助餐服务，预计每日供餐能力为680客，可以选择在中心就餐，也可以送至居委会、助餐点、家门口养老服务站等养老阵地，还可以送至老人家中。打造智慧助餐系统，并与街道其他社区长者食堂形成差异化经营，以满足老年人不同的就餐需求。

**2、****日间照料服务**

依托场地内的老年人日间照料中心，为老年人提供日间照料服务，包括提供餐饮、生活护理、精神慰藉、医疗健康等服务。

**3、特色养老活动**

开展多样化精神文化及特色活动，包括但不限于常规类、人文兴趣类、康养类、赋能类、体验类、便民服务类、智慧养老类、特色主题活动类、社区配送类、外出活动类、专题展览类等活动。

**4、老年协会及志愿者团队管理与建设**

结合“沪助养老时光汇”、“老伙伴”计划等项目，链接社区资源和老年协会资源，建设并管理好街道各类为老服务志愿者团队，定期开展志愿者团建活动、志愿者关怀活动等，凝聚社区为老志愿服务力量。

**5、居家养老服务**

充分利用护理站、居家养老服务站等资源，满足站点老人服务需求。同时，聚焦居家安全、健康、护理等多样化养老服务需求，为社区有需要的老年人，尤其是特殊困难老年人开展助浴、助行、助洁、助急、助医、生活护理、康复辅具、适老化改造等居家上门服务，并采购方及业务主管部门要求，协助推进家庭照护床位等工作。

**6、老年认知障碍友好社区建设**

进一步强化认知障碍友好社区支持中心功能，充分发挥其平台阵地作用。实现支持中心的认知障碍友好化场所建设；提供科普宣教、风险筛查、非药物干预、资源链接转介、家庭支持等服务；利用互联网、大数据、人工智能等技术，推进支持中心智慧化场景落地，实现智慧筛查、脑健康在线训练、智能设备辅助干预等功能，开展老年期认知障碍风险预测、智能诊断、远程监测等服务。

**7、医养结合服务**

（1）根据采购方和业务主管部门要求，配备医养结合相关的康复设备、智慧养老设备等，进一步提升社区医养结合水平。

（2）依托社区卫生服务站、护理站等服务资源，开展特色医养结合活动与服务，为老年人提供健康咨询、健康管理、远程医疗、康复训练、心理咨询等服务。

（3）推动医疗机构与中心签约医养结合服务协议或共建协议。

**8、社区养老需求调研与服务满意度测评**

（1）每半年开展1次社区老年人关于养老服务的需求排摸并形成正式调研报告，每次需求调研人数不少于340人，调研范围需覆盖17个居委会，每个居委会调研人数不少于15人。

（2）满意度测评可需求调研同期进行，针对项目已提供的养老服务（包括但不限于老年食堂、日间照料中心、居家养老上门服务等）开展满意度评价，测评对象与需求调研样本重合率不低于80%，保证数据关联性。

（3）每次调研与测评结束后30日内，需出具《社区养老服务需求调研报告》与《社区养老服务满意度测评报告》，报告需包含数据概况、需求分析、满意度分析、问题梳理、改进建议等模块，附原始调研数据台账备查。

**9、智慧养老**

（1）根据采购方及业务主管部门要求完成智慧食堂建设、智慧助餐结算、订餐等系统开发与运维工作。

（2）结合点位现有智慧养老建设基础，进一步推进“数字化生活-智慧养老体验馆”建设，根据采购方及业务主管部门要求完成综合为老服务中心数字化场所认定工作，进一步巩固提升智慧健康养老示范街道建设成果。

**10、老年文化团队培育**

提供物资、设备、场馆、师资等资源支持，培育老年文化艺术团队，推动形成具有新华特色的老年文化艺术作品，并通过“上海市老年文化艺术节”和社区演出等多元化平台进行充分展示。

**11、社区赋能**

（1）资源整合。协助采购方扩容“梧桐常青”养老联盟的成员，整合利用好联盟资源开展各项养老服务。以综合为老服务中心为平台及枢纽，发挥中心资源优势，结合整个街道养老资源服务或活动，配送至各居委会和其他社区养老服务点位。

（2）家门口养老服务站运营。提升反哺中心运营和社区养老工作的能力，发挥好中心的辐射带动能力，做好“源泉汇·家门口养老服务站”的运营与管理，配合街道完成“一中心、多网点、全覆盖”的社区嵌入式养老布局。

（3）养老顾问。前台工作人员担任综合为老服务中心养老顾问，积极参加采购方及业务主管部门组织的各类养老顾问培训、比赛、考试等，根据服务对象基本情况，有效链接政府、社会提供的养老服务资源，为老人提供咨询建议或科学制定个性服务计划。同时，开展多样化的社区养老顾问赋能活动，为居村级、街镇级养老顾问开展业务技能培训，增进养老顾问间的交流互动，助力养老顾问整体水平提升。

（4）社区慈善。配合采购方及业务主管部门开展慈善助老服务项目，积极参加“雷锋日”、“慈善周”等慈善主题活动，协助采购方募集3万元老年基金会捐款。

**12、中心场地运维与值班值守**

做好场地内设施设备的维护维保服务等工作的对接，结合属地资源保障场地内水、电、网络及各类设施设备正常运转。在节假日期间安排好员工值班值守工作，如遇国庆、春节等重大节假日，需至少提前1周向采购方报送值班人员安排。

**13、宣传推广**

根据项目运营情况，定期开展排片、活动宣传等工作，积极梳理并挖掘典型优秀案例及特色服务亮点，整合宣传资源，推送至街镇及以上级别新闻媒体，如人文新华、上海长宁、长宁民政、老食惠等各级各类公众号、报刊、视频号等，不断强化项目服务品牌形象。

**14、其他老年人需要的服务**

根据社区养老需求调研和服务满意度测评结果，以及采购方和业务主管部门的其他工作要求，不断改进养老服务方式，拓展养老服务内容，全面提升养老服务质量。

# 二、项目具体要求

**1、响应人资格要求（详见本项目磋商公告）**

**2、响应人专业要求**

（1）本项目为综合性养老服务项目。响应人需有同类项目运营经验。

（2）鉴于该项目各类活动组织和安排对老人的服务与管理具有重要作用，养教结合中，组织一些专业的学习活动对于老人的情绪疏导有积极作用，响应人或其发起成立的管理机构有相关组织兴趣小组、大型演出等经验尤佳。

（3）鉴于综合为老服务中心需进一步扩大品牌影响力，推动中心课程活动进一步精品化、社会化、属地化，响应人需具体制定一年养老课程活动安排计划，课程活动需向全街道居委会老年活动室、家门口养老服务站等输送。

（4）鉴于本项目的功能辐射性，若响应人具有连锁养老机构的可优先考虑。

（5）鉴于志愿者是养老机构不可或缺的社会资源，响应人或其发起成立的机构需有组织和管理志愿者公益活动的经验和能力。

（6）鉴于该项目需要配合开展老年认知症相关工作，响应人或其发起成立的机构有管理和服务失智失能老人的经验为佳。

（7）鉴于该项目对餐饮的数量和质量有较高要求，响应人或其发起成立的机构需要有较丰富的独立制餐、配餐及送餐经验和能力，且餐饮能做到节约、合理、特色、可口。

**3、服务团队要求**

成交供应商需对项目工作人员职责有清晰、合理的界定和描述，数量和能力需与开展业务工作相适应。项目工作人员须在采购方派驻负责人的领导下围绕街道中心工作开展有关运营维护工作。项目工作人员配置须与中心设置的岗位配备相一致，专人专岗，岗位人员如因病因事脱岗，要有及时补充有岗位资质人员的响应能力。按照15张日托位以及其他综合为老服务设立项目，如助餐、文娱等实际需求，该服务设置岗位及配置人数至少需达到以下标准：

| 岗位名称 | 人数 | 基本职责 | 要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目负责人 | 1 | 直接向采购方负责，统筹协调本中心运营管理及各项工作开展；中心各类活动主题主策划；制定并落实财务计划；对中心的各项运营工作、各类考核负责；需牵头负责项目中涉及的各项智慧养老工作。 | 全职驻点服务。具备大专及以上学历和2年以上工作经验。取得设施长证书、安全培训证书。有大型养老机构、社区微机构的管理经验，有社区工作开展经验。有较强的执行能力、组织协调能力和创新能力，能够打造项目的特色亮点并扩大宣传。若包件1、包件2为同一家成交供应商，包件1的长照负责人可与包件2的项目负责人兼任。 |
| 行政助理 | 1 | 1、负责本中心会务接待、行政事务协调联络、财务管理、制度起草、信访投诉处理、能源管理等，兼顾活动策划、安排、协调、宣传文案编制、推送等。2、负责协助项目负责人开展智慧养老相关工作，包括智慧养老平台管理、功能开发对接、日常运营、智慧养老设备使用维护等。 | 全职驻点服务。具备大专以上学历和2年以上工作经验。有较强资源统筹能力、有一定的语言文字基础，能利用新媒体做好宣传工作。 |
| 前台（养老顾问） | 1 | 负责本中心前台接待引导，助餐管理（预订、收费等）、政策咨询、履行养老顾问职能等。 | 全职驻点服务。有1年以上养老顾问相关工作经验，需参加采购方及业务主管部门组织的养老顾问培训、考核等工作。需建立服务满意度测评制度，主动接受群众监督，积极建设群众满意窗口。 |
| 社工 | 1 | 负责社区活动组织及开展，并将活动输送进社区；负责开展部分活动。 | 全职驻点服务。持《社会工作者职业资格证书》，有社区工作经验，能够独立开展各类老年人活动与课程，推广拓展社区志愿者以及提升老年人社区养老服务知晓率。 |
| 护理员 | 1 | 负责日托工作，从事日常照顾老人及开展日托活动。 | 全职驻点服务。根据《2025年长宁区老年人日间照护服务机构综合考核指标》要求，持业务主管部门认可的护理员证书、康复师证书或其他专业资质证书。 |
| 医生 | 1 | 负责日托中工作，开展诊疗、代配药、健康宣教、心理健康疏导等工作。 | 可兼职。须具备医师资格证书，巡诊每月频率不少于1次，每次时长不少于3小时。 |
| 主厨 | 1 | 主要在中心内食堂负责餐饮制作。 | 全职驻点服务。从事餐饮行业5年以上，餐饮管理经验不低于2年，熟悉制作本帮菜，中式烹调师（初级）及以上证书，身体健康，具备健康合格证。 |
| 帮厨 | 1 | 配合主厨，在中心内食堂负责餐饮制作。 | 全职驻点服务。具备健康合格证。 |
| 切配 | 4 | 配合主厨，在中心内食堂协助餐饮制作。 | 全职驻点工作。具备健康合格证。 |
| 消防管理员 | 1 | 负责点位内消防安全相关工作。 | 全职驻点服务。需持证上岗，有相关工作经验。运营方需服从点位物业安排，确保12小时至少有1名持证人员在岗。需持养老机构相关业务主管部门认可的中级消防设施操作员证书。能熟练操作消防系统，负责中心消防安全日常巡检、消防控制室管理工作、定期开展安全培训及应对相关检查。 |

# 三、服务要求

**（一）财务管理**

1、新华路街道综合为老服务中心（以下简称本中心）的服务对象支付的服务费（使用者付费）、获得的所有政府扶持运营补贴等收入应优先用于本中心自身的建设、运营和服务发展，运营补贴具体安排如下：

| 序号 | 服务内容 | 单价（元/场） | 场次（场） | 限价（元） | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 助餐 | / | / | 300000 | 以下费用需成交供应商需自筹经费支付，不得使用项目经费支付：1、厨房设施设备维护：厨房及其他助餐设施设备维护、保养，燃气检测，排风清洗，油烟管道清理，废油回收，隔油池清理等。可移动的固定资产由成交供应商向采购方报备后自行采购并纳入点位日常管理，其他特殊情况由成交供应商和采购方协商解决；2、本运营周期半年时间（2026年4月1日-2026年9月30日）产生的全额水费、电费；3、本运营周期全部周期（2025年10月1日-2026年9月30日）产生的全额燃气费。 |
| 2 | 日托 | 一般活动 | 100 | 288 | 28800 | 健康操、公益电影等 |
| 个性化活动 | 800 | 12 | 9600 | 需体现一定日托特色 |
| 康养功能提升 | / | / | 50000 | 含相关设备购置、场所建设、培训、活动等费用 |
| 日常照护服务 | / | / | 216700 | / |
| 3 | 特色养老活动 | 精神文化活动 | 800 | 284 | 227200 | 主要包括人文兴趣、康养、赋能、体验、便民服务、智慧养老、社区配送等活动，具体运营要求与考核标准见文件第四部分“项目指标与监管评估”相关内容。 |
| 主题活动 | 10000 | 7 | 70000 | 在春节、重阳、端午、中秋等传统文化节日活动、节气活动或其他主体活动。 |
| 外出活动 | 8000 | 2 | 16000 | 鼓励结合市场化形式开展老龄+旅游等外出活动。 |
| 专题展览 | 3000 | 4 | 12000 | 不同主题展览 |
| 4 | 老年协会及志愿者团队管理与建设 | 10000 | 4 | 40000 | 含活动与慰问品 |
| 5 | 居家养老服务 | 50 | 800 | 40000 | 需至少服务800人次 |
| 6 | 老年认知障碍友好社区建设 | / | / | 30000 | 含相关设备购置、场所建设、培训、活动、服务等费用，具体运营要求与考核标准见文件第四部分“项目指标与监管评估”相关内容。 |
| 7 | 医养结合服务 | / | / | 50000 | 含相关设备购置、场所建设、培训、活动、服务等费用，具体运营要求与考核标准见文件第四部分“项目指标与监管评估”相关内容。 |
| 8 | 社区养老调研 | / | / | 10000 | 含慰问品 |
| 9 | 智慧化建设 | / | / | 100000 | 智慧养老系统运维、智慧助餐与结算系统开发、智养结合与数字化建设 |
| 10 | 文化团队培育 | / | / | 10000 | 含相关物料购置、活动与慰问品费用 |
| 11 | 社区赋能 | 源泉汇·家门口养老服务站运营管理 | / | / | 24700 | 工作日每日运营不少于4小时，每日至少1场活动 |
| 养老顾问赋能 | 7500 | 2 | 15000 | 含活动与慰问品 |
| 12 | 综合管理 | / | / | 400000 | 含行政费、宣传推广、会务接待、维保维护（电梯、消防、泵房、机房、光纤）、清洁维护、应急费（至少6万元）、管理费及其他。 |
| 合计 | 1650000 |  |
| 注：本项目磋商代理服务费等由成交供应方自筹经费支出，不得从项目经费中支出。 |

2、符合国家财经法规、财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，账目清晰、真实，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。按照专款专用原则，对项目进行独立会计核算。成交供应商对中心财务工作严格实施收支两条线，做到管理规范、收支有据、账目清楚，强化项目成本管理，减少不必要的开支，以达到服务提升、成本降低、社会影响力提高的目标。成交供应商若出现违规使用机构资金，侵占、挪用、滥用机构的资金、财产，故意损坏、隐匿或丢弃凭证、账簿等不法行为的，采购人有权提前终止合同。

**（二）日托对象**

日托对象主要为户籍或居住在新华辖区60周岁及以上老人，以及其他符合采购方及业务管理部门所允许的服务对象。成交供应商需定期将申请日托及已经托养老人情况报采购方审核。

**（三）服务收费**

服务收费根据市、区养老机构服务收费管理规定执行，实行政府指导价，成交供应商不得另立名目自行扩大收费范围、内容和标准。收费范围、内容和标准等若需调整必须及时报送采购方及上级业务管理部门批准后方可施行。

**（四）员工管理**

1、成交供应商根据运营需要，可按照上海市地方标准《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685-2019）规范配备各岗位工作人员。

2、成交供应商招聘员工，需与员工签订劳动合同，做到规范用工。

3、项目负责人如要更换，须提前至少30个自然日向采购方汇报并经采购同意后，方可更换。其他项目工作人员如发生变动，需即刻告知采购方，并及时安排符合采购方岗位需求的工作人员补充岗位，保障运营服务。

4、在运营全周期内，除招标需求中明确规定工作人员无需全职驻点服务的情况外，工作人员不得兼顾其他项目，每个岗位人员累计空岗天数不得超过20个工作日。

5、成交供应商负责对员工进行日常管理、绩效考核、业务培训，健全员工晋升、奖惩考核机制，做好养老服务人员队伍建设，提升员工的业务能力及服务水平。

6、成交供应商应督促项目工作人员按照采购方要求履行请假手续并落实考勤。项目工作人员请假天数在2个工作日以内的需至少提前1个工作日向采购方派驻负责人报备，请假天数在2个工作日及以上的，需至少提前2个工作日向街道派驻负责人报备，否则按工作人员缺勤处理。

7、成交供应商应督促项目工作人员配合采购方及业务主管部门参与各类培训、考试和考证等，项目工作人员在收到通知后需及时告知采购方，否则算作缺勤。对于培训、考试和考证等工作，不得无故推脱、缺席，如有特殊情况需至少提前2个工作日向采购方派驻负责人报备，否则按工作人员缺勤处理。

9、当项目全职驻点工作人员请假、培训或因其他原因连续空岗2天及以上，成交供应商需提前安排好项目备勤人员并驻点服务，以保障中心正常运转。

10、成交供应商为此项目所聘用的全部人员的生、老、病、死，在项目服务过程中发生的事故、意外伤害、劳资纠纷，以及由此产生的刑、民事案件等均与采购方无关。

**（五）固定资产**

1、新华路街道综合为老服务中心中可移动的固定资产由成交供应商向采购方报备后自行采购并纳入点位日常管理，其他特殊情况由成交供应商和采购方协商解决。

2、成交供应商应保证点位内固定资产的完好和安全，做好定期检查、维护工作，需跟踪固定资产的使用情况，非人员违规操作导致设施设备需进行重大维修的情况，由成交供应商及时通报采购人，申请专项维修资金开展维修工作。

3、新华路街道长者照护之家的固定资产申购、报废均需由成交供应商报请采购人批准认可方可实施，成交供应商不得私自处置中心固定资产。

4、成交供应商应配合采购人做好固定资产清查，不得无故拒绝任何形式的资产清查。

**（六）报表管理**

成交供应商需按以下要求向采购方报送相关材料，确保内容真实、数据准确、提交及时：​

1、工作计划报送：需在每月最后一个工作日前，将下一个月项目运营相关的工作计划提交至采购方。​

2、工作报表报送：需在次月10日前，向采购方报送与点位运营相关的各类工作报表，报表需完整反映以下核心内容：​

（1）资金使用报表：需体现项目资金收支明细、使用用途；

（2）考勤管理报表：需体现项目团队人员出勤情况；

（3）运营指标进度报表：需全面体现运营指标进度情况，包括但不限于助餐服务、日托服务、活动开展、社区及上门服务等方面；​

（3）市场化服务报表：需如实记录在运营场地内开展的市场化服务项目、服务频次、服务对象及相关收支情况。

**（七）风险保障**

1、设置应急经费并制定应急预案。成交供应商应合理规划项目资金使用安排，制定完善的应急预案，并在项目中预留至少6万元应急资金，以应对紧急情况，保障项目运营。

2、落实履约保证金制度。根据《上海市民政局关于规范委托社会力量运营公建养老服务设施机制的指导意见》（沪民养老发〔2024〕2号），成交供应商与采购方签订合同后的15个工作日内，需向采购方指定财务账号拨付合同价款的5万元作为履约保证金。运营期满后，成交供应商未与服务对象发生缴费、人身安全纠纷等问题，并且项目完成评估与审计后的十五个工作日内全额返还履约保证金。履约保证金若不足以赔偿采购方或服务对象损失的，采购方有权要求成交供应商予以补足。

**（八）服务期满交接工作**

在合同届满或提前终止之日起10个工作日内，成交供应商应配合采购人做好人、财、物的交接，经双方签署交接清单方可认定交接完毕，具体交接资料如下：

1、设施设备使用情况资料；

2、各类电子及装订台账、评估及检查材料、老人健康档案等；

3、中心账册、财务凭证、印章等；

4、维修维保资料；

5、留用员工的交接。

# 四、项目指标与监管评估

**（一）项目监管评估内容**

项目监管评估内容包括但不限于以下几种，具体监管评估内容以采购方及业务主管部门要求为准。

1、财务收支情况：重点评估本项目资金是否按照本文件第三部分“服务要求”中的“财务管理”进行落实，是否存在挪用、挤占、浪费等现象；检查财务报表的真实性、完整性和及时性，以及财务管理制度的执行情况。

2、项目指标完成情况：对照项目立项时设定的各项量化指标和定性要求，评估项目在进度、质量、数量、效果等方面的完成程度。

3、项目实施过程合规性：评估项目在合同签订与履行、物资采购、工程建设、人员管理等环节是否符合国家法律法规、行业规范及项目采购的要求。检查是否存在违规操作、程序缺失等问题，确保项目实施过程的合法性和规范性。​

4、项目管理水平：考察项目团队的组织架构是否合理，岗位职责是否明确，管理制度是否健全且有效执行。评估项目计划的制定与执行情况、风险管理能力、沟通协调机制、问题解决效率等，判断项目管理的科学性和有效性。​

5、社会效益影响：重点评估老年群体及各居委对项目服务的覆盖率、知晓率和满意率。评估委托运营方整合的社会资源（如医疗机构、志愿者团队、爱心企业、社会组织）的数量与合作深度，判断资源是否有效转化为服务供给（如医养结合服务的开展频次、志愿者服务时长）。

**（二）项目监管评估形式**

采购方负责对项目的运营做好监管与评估，监管形式包括采购方、采购方业务主管部门以及采购方委托第三方专业机构开展的日常监管、阶段性评估、专项评估等，具体如下：

（1）日常监督：采购方定期或不定期对项目实施情况进行现场巡查、资料查阅、人员访谈等，及时掌握项目进展，发现并纠正存在的问题。日常监督检查可采用周报、月报等形式收集项目信息，确保监管的及时性和连续性。​

（2）阶段性评估：采购方将于2026年4月开展中期评估，在2026年10月至11月开展结项评估。阶段性评估主要对照阶段目标，对目标完成情况、资金使用效益、管理水平、存在问题及改进措施等方面开展评估。

（3）专项评估：针对项目实施过程中的特定问题或关键环节，如财务审计等，开展专项评估。​

（4）项目监管评估产生的费用由发起方承担。

**（三）项目监管评估内容**

| 序号 | 服务内容 | 限价（元） | 运营指标 | 考核方式 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 助餐 | 300000 | 1、月均助餐量最少需达到服务日供餐量（680客）的85%，即578客，其中80%即462客应为60周岁及以上老人。 | 每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的15%。 | 1、指标完成标准以每个自然月为计算单位；2、需提供收款流水及助餐名单；3、早、中、晚餐、小锅菜、日托、长照助餐份数、白领餐、团餐等计入助餐指标；4、鼓励成交供应商推出节庆套餐、特色套餐，如月饼礼盒、端午节礼包、年夜饭套餐、儿童套餐等。经采购方确认后，节庆套餐和特色套餐售卖数量可纳入考核指标。计算标准为1份套餐/礼盒=1客助餐量。 |
| 2、在业务主管部门开展的社区长者食堂服务质量监测中获得“双优”。 | 以业务主管部门测评结果为准，若未获“双优”食堂，即视为项目评估验收结果不合格，在结算尾款时，扣除项目合同价款金额的30%。 | 若业务主管部门未能在项目审计报告正式签发前公示测评结果的，则相关运营指标将不纳入考核，且不产生任何经济性扣减。 |
| 2 | 日托 | 305100 | 1、月均签约指标应达到指标15人的80%，即12人。2、开展日托活动：（1）健康操：包括手指操、认知症预防操、老年健身操等，每月不少于12场；（2）公益电影：每月至少12场；（3）个性化活动：每月至少1场。 | 每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的15%。 | 日间照料指标的确认需提供日托参与者名单、签约合同、活动安排及相应签到台账。 |
| 3 | 特色养老活动 | 精神文化活动 | 227200 | 1、人文兴趣类：主要包括摄影、手工、茶道、书法、绘画、园艺种植等，每月至少7场，每场活动至少12人。 | 每半年评估一次各类活动完成情况，若结项评估时仍未完成运营指标，在结算尾款时，按照各类活动未完成服务量的比例，同比例扣除相应经费。 | 1、以相关台账、资料为佐证。2、未经采购方派驻负责人签字的工作报表之外的活动不得纳入审计及其他考评材料。3、除社区配送课程可以利用其他组织资源外，其余都应为成交供应商利用项目经费自行组织或自筹资源完成，否则不纳入审计及其他考评材料。 |
| 2、康养类：主要包括心理游戏、老年健身课程、健康科普讲座、认知症课程，每月至少2场，每场活动至少12人。 |
| 3、赋能类：主要包括家庭增能活动、适老化改造、养老辅具宣讲等课程，每月至少2场，每场活动至少12人。 |
| 4、体验类：包括美食课堂、非遗体验、艺术鉴赏等，每月至少3场，每场活动至少12人。 |
| 5、便民服务类：包括理发、扦脚等，每月至少2场。同时，需协助街道及业务主管部门开展“学雷锋日”、慈善周、养老顾问下社区等活动。 |
| 6、智慧养老类：包括手机课堂及其他科技教学课程等，每月不少于2场，每场活动至少12人。 |
| 7、社区配送课程：特色课程、便民活动、宣传活动等送入各居委会，每个居委会每季度至少安排1场，每场活动至少12人。 |
| 主题活动 | 70000 | 在春节、重阳、端午、中秋等传统文化节日至少开展7场特色主题活动及便民集市等。在2025年10月1日-2026年3月31日，至少开展3场，在2026年4月1日-9月30日，至少开展4场。 | 每半年评估一次各类活动完成情况，若结项评估时仍未完成运营指标，在结算尾款时，按照各类活动未完成服务量的比例，同比例扣除相应经费。 | 1、以相关台账、资料为佐证。2、未经采购方派驻负责人签字的工作报表之外的活动不得纳入审计及其他考评材料。3、利用其他组织资源外开展的主题活动不纳入审计及其他考评材料。 |
| 外出活动 | 16000 | 结合采购方及业务主管部门工作要求，积极探索“老龄+文旅”活动形式（如文化研学、生态康养等类型），每半个运营周期至少开展1场，每场活动至少40人。 | 每半年评估一次各类活动完成情况，若结项评估时仍未完成运营指标，在结算尾款时，按照各类活动未完成服务量的比例，同比例扣除相应经费。 | 1、以相关台账、资料为佐证。2、未经采购方派驻负责人签字的工作报表之外的活动不得纳入审计及其他考评材料。3、利用其他组织资源外开展的主题活动不纳入审计及其他考评材料。 |
| 专题展览 | 12000 | 根据不同的主题，布置展览、展厅等，每半个运营周期至少开展2次，全年至少4次。 | 每半年评估一次各类活动完成情况，若结项评估时仍未完成运营指标，在结算尾款时，按照各类活动未完成服务量的比例，同比例扣除相应经费。 | 1、以相关台账、资料为佐证。2、未经采购方派驻负责人签字的工作报表之外的活动不得纳入审计及其他考评材料。3、利用其他组织资源外开展的主题活动不纳入审计及其他考评材料。 |
| 4 | 老年协会及志愿者团队管理与建设 | 40000 | 链接社区资源和老年协会资源，建设并管理好街道各类为老服务志愿者团队，每季度至少开展1场活动，全年至少4次，每场活动至少50人。 | 每半年评估一次各类活动完成情况，若结项评估时仍未完成运营指标，在结算尾款时，按照各类活动未完成服务量的比例，同比例扣除相应经费。 | 1、需提交服务清单、签到表、人数汇总等台账记录。2、未经采购方派驻负责人签字的工作报表之外的活动不得纳入审计及其他考评材料。3、利用其他组织资源外开展的主题活动不纳入审计及其他考评材料。 |
| 5 | 居家养老服务 | 40000 | 为社区有需要的老年人，尤其是特殊困难老年人开展助浴、助行、助洁、助急、助医、生活护理、康复辅具、适老化改造等居家上门服务，每半个运营周期服务至少400人次，运营周期内服务至少800人次。 | 每半年评估一次各类活动完成情况，若结项评估时仍未完成运营指标，在结算尾款时，按照各类活动未完成服务量的比例，同比例扣除相应经费。 | 需提交服务清单、签到表、人数汇总等台账记录。 |
| 6 | 老年认知障碍友好社区建设 | 30000 | 1、开展社区老年认知障碍支持中心场所建设；2、在采购方及业务主管部门指导下，开展科普宣教、风险筛查、非药物干预、资源链接转介、家庭支持等服务；3、每半年至少开展1场认知障碍主题活动。 | 每半年评估一次，结项评估时，若任一项仍未完成运营指标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的100%。 | 1、以相关台账、资料为佐证。2、未经采购方派驻负责人签字的工作报表之外的活动不得纳入审计及其他考评材料。3、利用其他组织资源外开展的主题活动不纳入审计及其他考评材料。 |
| 7 | 医养结合服务 | 50000 | 1、配备医养结合相关设备、系统，开展健康管理服务；2、开展至少4场医养结合活动与服务，每季度至少1场。3、根据采购方和业务主管部门要求，至少推动1家医疗机构与中心签约医养结合服务协议或共建协议。 | 每半年评估一次，结项评估时，若任一项仍未完成运营指标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的100%。 | 1、以相关台账、资料为佐证。2、未经采购方派驻负责人签字的工作报表之外的活动不得纳入审计及其他考评材料。3、签约以服务协议或共建协议为佐证。 |
| 8 | 社区养老需求调研与服务满意度测评 | 10000 | 1、每半年开展1次社区老年人关于养老服务的需求排摸并形成正式调研报告，每次需求调研人数不少于340人，调研范围需覆盖17个居委会，每个居委会调研人数不少于15人。需出具调研报告和有针对性的改进方案。 | 每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的50%。 | 以相关台账、资料为佐证。 |
| 2、每半年在社区开展1次服务满意度测评，调研对象应包括服务对象、服务对象家属、居委会等，全年2次服务满意度测评分数均不低于90%。 | 每半年评估一次，任意一次测评未达标，即视为项目评估验收结果不合格，在结算尾款时，扣除项目合同价款金额的30%。 | 以相关台账、资料为佐证。 |
| 3、在业务主管部门开展的长者照护之家服务质量监测中，满意度测评情况得分不得低于该模块总分值的85%。 | 以业务主管部门测评结果为准，若任意一次测评未达标，即视为项目评估验收结果不合格，在结算尾款时，扣除项目合同价款的30%。 | 以业务主管部门测评结果为准。 |
| 9 | 智慧养老 | 100000 | 1、完成智慧助餐结算、订餐等系统开发与运维工作。 | 每半年评估一次，若结项评估时，任一项仍未完成运营指标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的100%。 | 以是否评估完成以智慧结算系统是否能投入使用为唯一认定依据。 |
| 2、完成综合为老服务中心数字化场所认定。 | 以是否通过业务主管部门数字化认定为唯一认定依据。 |
| 10 | 老年文化团队培育 | 10000 | 运营周期内，至少培育1支文化团队，提供必要的物资、设备、场馆、师资等资源支持，并能展现相应培育成果。 | 在开展结项评估前，培育成果须以案例、节目、展览等形式呈现，若无法呈现，在结算尾款时，一次性扣除该服务版块合同价款金额的100%。 | 需提交物资、设备、场馆、师资等资源支持及培育成果相关台账。 |
| 11 | 社区赋能 | 24700 | 1、运营源泉汇·家门口养老服务站，工作日每日运营不少于4小时，每日至少1场活动。 | 每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，从尾款中扣除合同价款金额的2.5%。 | 以相关台账、资料为佐证。 |
| 15000 | 2、开展养老顾问赋能，每半个运营周期至少1场，全年至少2场，每场活动。 | 每半年评估一次各类活动完成情况，若结项评估时仍未完成运营指标，在结算尾款时，按照各类活动未完成服务量的比例，同比例扣除相应经费。 | 以相关台账、资料为佐证。 |
| / | 3、运营周期内协助采购方募集3万元老年基金会捐款。 | 每半年评估一次，若结项评估时仍未达标，将扣除履约保证金。 | 以相关证书、发票为佐证。 |
| 12 | 宣传推广至少20篇/运营周期 | / | 1、每月需推出1篇活动排片推文；2、运营期限内至少推出8篇与主题活动、特色服务等相关的推文。 | 每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，从尾款中扣除合同价款金额的2.5%。 | 1、以推文被街镇及以上级别新闻媒体录用为准，如人文新华、上海长宁、长宁民政、老食惠等各级各类公众号、报刊、视频号等。2、按推文主题计算宣传推广数量，例如：同一主题在不同平台或不同形式推出的，算作1篇。 |
| 备注：1、如遇疫情、灾害等不可抗力因素，成交供应商需及时向采购方申请延期完成指标，延期时长一般不超过3个月。2、若结算尾款金额不足以抵扣应扣除的经费，成交供应商需在评估与审计结果出具后的15个工作日内，将差额部分补足。 |

**2、若出现以下任一情况，视为评估不合格，采购方将立即终止合作并追究违约责任：**

（1）在人员管理中出现以下任一情况：

①除招标需求文件中已明确规定工作人员无需全职驻点服务的情况外，其余工作人员（包括但不限于消防管理员）未经采购方书面同意，擅自兼职其他项目；

②全职驻点服务的工作人员累计空岗天数超过20个工作日（注：空岗天数以实际考勤打卡数据为唯一核算依据）。

（2）在相关业务主管部门各项标准化检查中，出现以下任一情况：

①在长宁区各街镇中排名6-10名；

②年度服务质量日常监测为“一般”及以下；

③信用评价为C级及以下；

④各类绩效评估较差。

1. 成交供应商及其项目工作人员存在侵犯老年人合法权益行为、安全隐患，违规套取、使用、挪用财政补贴资金等情况。

注：如结项评估结果为不合格，成交供应方需在评估和审计结果出具的15个工作日内返还采购方合同价款的30%。若合同价款的30%不足以弥补采购方和服务对象损失的，成交供应商需在评估与审计结果出具的15个工作日内将差额部分补足。

**3、在项目运营中若发现以下问题，将开具整改通知单并扣除一定合同价款：**

（1）采购方在项目运营中发现成交供应商存在以下任一类问题，将向其开具整改通知单：

① 未能有效解决项目运营过程中产生的居民合理投诉；

② 在项目运营过程中造成重大安全、质量或舆情事故；

③未按照本文件第三部分“服务要求”中的“报表管理”相关规定报送各类报表。

④未按照中期评估的限期整改要求完成或落实整改。

（2）若成交供应商在30日内未整改落实到位（注：整改是否完成以采购方书面认可为唯一认定依据），采购方将在结算尾款时，以“每张整改通知单扣除10%合同价款”的标准执行扣除。若结算尾款金额不足以抵扣应扣除的经费，成交供应商需在评估与审计结果出具后的15个工作日内，将差额部分补足至采购方指定账户。

（3）针对项目运营中的同一个问题，采购方不重复开具整改通知单。若整改通知单累计数量超过3张（含3张），视为成交供应商的项目运营评估不合格，采购方有权单方提前终止本合同，并依据合同第十三条“违约责任”相关约定，向成交供应商追究相应责任。

**4、移交与交接：**在合同届满或提前终止时之日起10个工作日内，成交供应商若未按照服务要求和内容进行工作交接，采购方将没收履约保证金并视项目评估验收结果不合格。

## 五、其他要求

**1、履约能力要求：**履约能力以履约保证金的形式确认。

**2、项目涉及房屋用途要求：**新华路街道综合为老服务中心房屋用途限定为开办养老机构，不得将房屋改作他用；成交供应商未经主管部门同意，不得转租他人承包运营。

**3、技术方案要求：**响应人对养老行业有深刻的理解，在响应文件中可提出具体的运营方案和管理思路。响应人制定的管理运营方案要阐述“相关管理体系、运营策略、团队配置、业务塑造和运营服务的具体做法等”，内容包括但不限于：运营成本测算、员工招募和培训工作的安排、伙食费收费标准的测算、以及本采购需求中未提及但有助于项目推进的有关做法。

## 六、响应人应响应事项及承诺

（一）响应人需响应的事项

 1、响应人对养老行业有深刻的理解，在响应文件中提出具体的运营方案、项目概算、管理思路及针对该项目的亮点与特色（包括但不限于管理架构、管理制度、应急计划、节假日值班值守安排等内容）。

2、响应人须在响应文件中提出养老机构管理和服务团队的组成情况，管理和服务团队须符合相关要求和资质。

（二）响应人须作出的承诺

1、本项目存在各类风险（包括但不限于：安全生产风险、投资风险等），响应人应承诺自行制定风险防范措施，给予妥善实施。

2、响应人承诺按照强制性国家标准《养老机构服务安全基本规范》（GB3860-2019），民政部《养老机构管理办法》，上海地方性标准与法规《上海市养老服务条例》、《上海市老年人权益保障条例》、《上海市保基本养老机构（床位）管理办法》、《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685-2019）等相关规定配备管理人员、医技人员、护理人员、其他人员并提供服务等。

3、响应人应具有良好的社会责任感，必须愿意接受采购方及业务主管单位的监督管理和考核，能积极配合政府做好保障性床位的安排。

4、若成交供应商提前终止，退出项目管理，将按采购方及业务主管部门的要求，提前向相关部门或单位报备，并承担相应违约责任。

## 七、其他声明

1、在项目合同履行期间，若采购方主体资格、机构性质等发生变更，影响到成交供应商履行项目合同的，成交供应商应配合采购方在主管单位的指导下变更项目合同。

2、其他未尽事宜可由采购方与成交供应商在签订项目合同中具体约定。

3、采购方与中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。中标、成交通知书对采购方和中标、成交供应商均具有法律效力。中标、成交通知书发出后，中标、成交供应商放弃中标、成交项目的，应当依法承担法律责任。

# 第二标包：长者照护之家运营项目

# 招标需求文件

# 一、服务内容

**1、机构助养照料服务**

依托长者照护之家、认知症照护专区为老年人提供长期照护、喘息照护、失智专业照护等照护服务，是集生活服务、医疗保健于一体的养老服务模式。

（1）长期照护（1-6个月）：主要为经评估为轻度、中度依赖的长者提供基本生活照料以及园艺治疗、游戏疗法、社交治疗等照护服务。

（2）认知症照护专区：主要为经评估符合条件的失智老人提供专业的认知症照护和治疗服务，助力认知症友好社区建设。

 上述收住对象及收住流程需符合采购方及业务主管部门要求。

**2、短期寄养服务**

喘息照护（1-14日不等）：喘息照护是为符合条件的长者根据其自身条件情况提供阶段性（1-14日）入住机构服务，使得长者的子女能够安心外出或者休息，减轻照护者的压力。

上述收住对象及收住流程需符合采购方及业务主管部门要求。

**3、其他长照服务**

开展多样化的长照服务或活动，包括但不限于医养结合、养教结合、特色主题活动。

**4、资源管理**

（1）入住老人档案需规范完整，严格保管，保证客户个人信息不泄露，同时行业主管单位及街道主管部门有权依法依规查阅。

（2）长者照护之家应积极为新华路街道导入各类资源，支持新华路街道养老服务事业发展。

（3）社会捐赠的金钱、物资，上级调拨的物资、补贴应优先应用于长者照护之家运营、入住老人的服务以及街道所允许的其他社区养老服务。

**5、社区养老需求调研与服务满意度测评**

（1）每半年开展1次社区老年人关于长者照护需求的排摸并形成正式调研报告。每次需求调研人数不少于100人，范围覆盖17个居委会，需注意样本采集的科学性。调研结束后，需出具调研报告和有针对性的改进方案。

（2）满意度测评可需求调研同期进行，针对项目已提供的养老服务（包括但不限于老年食堂、日间照料中心、居家养老上门服务等）开展满意度评价，测评对象与需求调研样本重合率不低于80%，保证数据关联性。

（3）每次调研与测评结束后30日内，需出具《社区养老服务需求调研报告》与《社区养老服务满意度测评报告》，报告需包含数据概况、需求分析、满意度分析、问题梳理、改进建议等模块，附原始调研数据台账备查。

**6、社区赋能**

（1）资源整合。协助采购方扩容“梧桐常青”养老联盟的成员，整合利用好联盟资源开展各项养老服务。以综合为老服务中心为平台及枢纽，发挥中心资源优势，结合整个街道养老资源服务或活动配送至各居委会和其他社区养老服务点位。

（2）养老顾问。前台工作人员担任综合为老服务中心养老顾问，积极参加采购方及业务主管部门组织的各类养老顾问培训、比赛、考试等，根据服务对象基本情况，有效链接政府、社会提供的养老服务资源，为老人提供咨询建议或科学制定个性服务计划。同时，开展多样化的社区养老顾问赋能活动，为居村级、街镇级养老顾问开展业务技能培训，增进养老顾问间的交流互动，助力养老顾问整体水平提升。

（3）社区慈善。配合采购方及业务主管部门开展慈善助老服务项目，积极参加“雷锋日”、“慈善周”等慈善主题活动，协助采购方募集2万元老年基金会捐款。

**7、场地运维与值班值守**

做好场地内设施设备的维护维保服务等工作的对接，结合属地资源保障场地内水、电、网络及各类设施设备正常运转。在节假日期间安排好员工值班值守工作，如遇国庆、春节等重大节假日，需至少提前1周向采购方报送值班人员安排。

**8、宣传推广**

根据项目运营情况，定期开展排片、活动宣传等工作，积极梳理并挖掘典型优秀案例及特色服务亮点，整合宣传资源，推送至街镇及以上级别新闻媒体，如人文新华、上海长宁、长宁民政、老食惠等各级各类公众号、报刊、视频号等，不断强化项目服务品牌形象。

# 二、项目具体要求

**1、响应人资格要求（详见本项目磋商公告）**

**2、响应人专业要求**

（1）本项目为保基本项目，响应人需有管理运营保障基本养老机构的运营经验，长者照护之家的服务人员、运营工作等能满足采购方的需求。

（2）鉴于该项目各类活动组织和安排对老人的服务与管理具有重要作用，养教结合中，组织一些专业的学习活动对于老人的情绪疏导有积极作用，响应人或其发起成立的管理机构有组织相关兴趣小组、大型演出等经验尤佳。

（3）鉴于该项目有较多的认知症老人，响应人或其发起成立的机构需要有管理和服务失智失能老人的经验。

**3、服务团队要求**

成交供应商需对项目工作人员职责有清晰、合理的界定和描述，数量和能力需与开展业务工作相适应。项目工作人员须在采购方派驻负责人的领导下围绕街道中心工作开展有关运营维护工作。项目工作人员配置须与中心设置的岗位配备相一致，一人一岗，岗位人员如因病因事脱岗，要有及时补充有岗位资质人员的响应能力。按照核定长照28张床位（含认知症照护床位4张）实际需求，该服务设置岗位及配置人数至少需达到以下标准：

| 岗位名称 | 人数 | 基本职责 | 要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 长照负责人（机构院长） | 1 | 管理、统筹长者照护之家所有工作，需要与综合为老服务中心配合开展工作。 | 全职驻点服务。具备大专及以上学历和市行业协会颁发的院长上岗证，每年继续教育不少于1次。有养老机构、社区微机构的管理经验，尤其是有管理失能失智的住养老人相关经验，且有较强的执行能力、沟通能力，能及时处理有关服务咨询、信访投诉等，维护老人人身和财产安全等。若包件1、包件2为同一家成交供应商，包件1的长照负责人可与包件2的项目负责人兼任。 |
| 医生 | 1 | 主要在长者照护之家工作，负责巡诊、查房等事宜。 | 可兼职。巡查医生须具备医师资格证书，巡诊每周频率不少于3次，每次时长不少于4小时。具有丰富的长照管理工作经验，能建立健全查房管理制度，完善入住老人档案管理，确保老人生命健康安全。 |
| 护士 | 1 | 主要在长者照护之家工作，负责巡诊、查房等事宜。 | 全职驻点服务。具备护士资格；具有丰富的长照管理工作经验，能建立健全查房管理制度，完善入住老人档案管理，确保老人生命健康安全。 |
| 护理员 | 至少5人 | 主要在长者照护之家从事照顾老人工作。 | 全职驻点服务。护理员须24小时翻班，且具备《上海市护理员执业证书》，护理员人数及资质应按照《上海市养老机构管理和服务基本标准（暂行）》、第二章、第六条规定并满足上海市《长者照护之家服务质量监测指标细则（2025）》或相关考评指标要求中的人员配比和人员要求。运营全周期内，护理员五级持证率100%，至少有1人持有护理员四级证书。 |
| 消防管理员 | 1 | 负责点位内消防安全相关工作。 | 全职驻点服务。需持证上岗，有相关工作经验。运营方需服从点位物业安排，确保12小时至少有1名持证人员在岗。需持养老机构相关业务主管部门认可的中级消防设施操作员证书。能熟练操作消防系统，负责中心消防安全日常巡检、消防控制室管理工作、定期开展安全培训及应对相关检查。 |

# 三、服务要求

**（一）财务管理**

1、新华路街道长者照护之家获得的所有政府扶持运营补贴、服务对象支付的服务费（使用者付费）等收入应优先用于本中心自身的建设、运营和服务发展以及支持新华路街道养老工作。

2、鉴于长者照护之家以往营收良好，本项目经费使用安排如下：
 （1）项目经费仅用于与项目相关的各类活动、设施设备维护、办公用品、志愿者补贴、应急管理（不得低于2万元）。

（2）在委托管理运营期间产生的6个月的水费、电费（2025年10月1日-2026年3月31日），其他运营管理费用及工作人员薪酬福利、本项目磋商代理服务费等由成交供应方自筹经费支出，不得从项目经费中支出。

3、遵守长护险相关规定，在采购方的指导下开展医保结算等业务。

4、符合国家财经法规、财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，账目清晰、真实，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。按照专款专用原则，对项目进行独立会计核算。成交供应商对中心财务工作严格实施收支两条线，做到管理规范、收支有据、账目清楚，强化项目成本管理，减少不必要的开支，以达到服务提升、成本降低、社会影响力提高的目标。成交供应商若出现违规使用机构资金，侵占、挪用、滥用机构的资金、财产，故意损坏、隐匿或丢弃凭证、账簿等不法行为的，采购人有权提前终止合同。

**（二）收住对象**

户籍在新华路街道或居住在新华路街道老年人，以及其他符合采购方及业务管理部门所允许的服务对象。

**（三）服务收费**

本中心服务收费根据市、区养老机构服务收费管理规定执行，实行政府指导价，成交供应商不得另立名目自行扩大收费范围、内容和标准。收费范围、内容和标准等若需调整必须及时报送采购方及业务管理部门批准后方可施行。

**（四）员工管理**

1、成交供应商根据运营需要，可按照上海市地方标准《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685-2019）规范配备各岗位工作人员。

2、成交供应商招聘员工，需与员工签订劳动合同，做到规范用工。

3、项目负责人如要更换，须提前至少30个自然日向采购方汇报并经采购同意后，方可更换。其他项目工作人员如发生变动，需即刻告知采购方，并及时安排符合采购方岗位需求的工作人员补充岗位，保障运营服务。

4、在运营全周期内，除招标需求中明确规定工作人员无需全职驻点服务的情况外，工作人员不得兼顾其他项目，每个岗位人员累计空岗天数不得超过20个工作日。

5、成交供应商负责对员工进行日常管理、绩效考核、业务培训，健全员工晋升、奖惩考核机制，做好养老服务人员队伍建设，提升员工的业务能力及服务水平。

6、成交供应商应督促项目工作人员按照采购方要求履行请假手续并落实考勤。项目工作人员请假天数在2个工作日以内的需至少提前1个工作日向采购方派驻负责人报备，请假天数在2个工作日及以上的，需至少提前2个工作日向街道派驻负责人报备，否则按工作人员缺勤处理。

7、成交供应商应督促项目工作人员配合采购方及业务主管部门参与各类培训、考试和考证等，项目工作人员在收到通知后需及时告知采购方，否则算作缺勤。对于培训、考试和考证等工作，不得无故推脱、缺席，如有特殊情况需至少提前2个工作日向采购方派驻负责人报备，否则按工作人员缺勤处理。

9、当项目全职驻点工作人员请假、培训或因其他原因连续空岗2天及以上，成交供应商需提前安排好项目备勤人员并驻点服务，以保障中心正常运转。

10、成交供应商为此项目所聘用的全部人员的生、老、病、死，在项目服务过程中发生的事故、意外伤害、劳资纠纷，以及由此产生的刑、民事案件等均与采购方无关。

**（五）固定资产**

1、新华路街道长者照护之家中可移动的固定资产由成交供应商向采购方报备后自行采购并纳入点位日常管理，其他特殊情况由成交供应商和采购方协商解决。

2、成交供应商应保证点位内固定资产的完好和安全，做好定期检查、维护工作，需跟踪固定资产的使用情况，非人员违规操作导致设施设备需进行重大维修的情况，由成交供应商及时通报采购人，申请专项维修资金开展维修工作。

3、新华路街道长者照护之家的固定资产申购、报废均需由成交供应商报请采购人批准认可方可实施，成交供应商不得私自处置中心固定资产。

4、成交供应商应配合采购人做好固定资产清查，不得无故拒绝任何形式的资产清查。

**（六）报表管理**

成交供应商需按以下要求向采购方报送相关材料，确保内容真实、数据准确、提交及时：​

1、工作计划报送：需在每月最后一个工作日前，将下一个月项目运营相关的工作计划提交至采购方。​

2、工作报表报送：需在次月10日前，向采购方报送与点位运营相关的各类工作报表，报表需完整反映以下核心内容：​

（1）资金使用报表：需体现项目资金收支明细、使用用途；

（2）考勤管理报表：需体现项目团队人员出勤情况；

（3）运营指标进度报表：需全面体现运营指标进度情况，包括但不限于助餐服务、日托服务、活动开展、社区及上门服务等方面；​

（3）市场化服务报表：需如实记录在运营场地内开展的市场化服务项目、服务频次、服务对象及相关收支情况。

**（七）风险保障**

1、设置应急经费并制定应急预案。采购方应合理规划项目资金使用安排，制定完善的应急预案，并在项目中预留至少2万元应急资金，以应对紧急情况，保障项目运营。

2、落实履约保证金制度。根据《上海市民政局关于规范委托社会力量运营公建养老服务设施机制的指导意见》（沪民养老发〔2024〕2号），成交供应商与采购方签订合同后的15个工作日内，需向采购方指定财务账号拨付合同价款的10%作为履约保证金。运营期满后，成交供应商未与服务对象发生缴费、人身安全纠纷等问题，并且项目完成评估与审计后的十五个工作日内全额返还履约保证金。履约保证金若不足以赔偿采购方或服务对象损失的，采购方有权要求成交供应商予以补足。

**（八）服务期满交接工作**

在合同届满或提前终止之日起10个工作日内，成交供应商应配合采购方做好人、财、物的交接，经双方签署交接清单方可认定交接完毕，具体交接资料如下：

1、设施设备使用情况资料；

2、各类电子及装订台账、评估及检查材料、老人健康档案等；

3、中心账册、财务凭证、印章等；

4、维修维保资料；

5、留用员工的交接。

# 四、项目指标与监管评估

**（一）项目监管评估内容**

项目监管评估内容包括但不限于以下几种，具体监管评估内容以采购方及业务主管部门要求为准。

1、财务收支情况：重点评估本项目资金是否按照本文件第三部分“服务要求”中的“财务管理”进行落实，是否存在挪用、挤占、浪费等现象；检查财务报表的真实性、完整性和及时性，以及财务管理制度的执行情况。

2、项目指标完成情况：对照项目立项时设定的各项量化指标和定性要求，评估项目在进度、质量、数量、效果等方面的完成程度。

3、项目实施过程合规性：评估项目在合同签订与履行、物资采购、工程建设、人员管理等环节是否符合国家法律法规、行业规范及项目采购的要求。检查是否存在违规操作、程序缺失等问题，确保项目实施过程的合法性和规范性。​

4、项目管理水平：考察项目团队的组织架构是否合理，岗位职责是否明确，管理制度是否健全且有效执行。评估项目计划的制定与执行情况、风险管理能力、沟通协调机制、问题解决效率等，判断项目管理的科学性和有效性。​

5、社会效益影响：重点评估老年群体及各居委对项目服务的覆盖率、知晓率和满意率。评估委托运营方整合的社会资源（如医疗机构、志愿者团队、爱心企业、社会组织）的数量与合作深度，判断资源是否有效转化为服务供给（如医养结合服务的开展频次、志愿者服务时长）。

**（二）项目监管评估形式**

采购方负责对项目的运营做好监管与评估，监管形式包括采购方、业务主管部门，以及采购方委托第三方专业机构开展的日常监管、阶段性评估、专项评估等，具体如下：

（1）日常监督：采购方定期或不定期对项目实施情况进行现场巡查、资料查阅、人员访谈等，及时掌握项目进展，发现并纠正存在的问题。日常监督检查可采用周报、月报等形式收集项目信息，确保监管的及时性和连续性。​

（2）阶段性评估：采购方将于2026年4月开展中期评估，在2026年10月至11月开展结项评估。阶段性评估主要对照阶段目标，对目标完成情况、资金使用效益、管理水平、存在问题及改进措施等方面开展评估。

（3）专项评估：针对项目实施过程中的特定问题或关键环节，如财务审计等，开展专项评估。​

（4）项目监管评估产生的费用由发起方承担。

**（三）项目评估考核**

**1、项目在运营期限内需达到一定运营指标，否则采购方将扣除一定项目经费，具体内容如下：**

| 序号 | 服务内容 | 运营指标 | 考核方式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 长者照护入住老人 | 1、月均指标完成量均需达24床的85%以上，即21人及以上。2、收住对象流程需符合采购方及业务主管部门要求 | 每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的15%。 |
| 2 | 认知症照护专区入住老人 | 1、月均指标完成量需达50%及以上，即2人及以上；2、收住对象流程需符合采购方及业务主管部门要求。 |
| 3 | 床位周转率 | 床位周转率不低于50%，考核时间为2025年10月1日-2026年9月30日，该项指标以业务主管部门考核认定结果为准。 |
| 4 | 医养结合服务 | 1、巡诊或查房：每天至少开展1次，即上半运营周期内（2025年10月1日-2026年3月31日），至少开展182场；下半运营周期内（2026年4月1日-2026年9月30日），至少开展183场。2、医疗讲座或义诊每半年至少开展1场。 | 1、以相关台账、资料为佐证；2、活动为成交供应商自行组织或自筹资源完成，其他组织配送的资源不纳入考核范畴；3、每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的50%。 |
| 5 | 养教结合活动 | 1. 全运营周期开展养教结合活动至少125场，其中：（1）上半运营周期内（2025年10月1日-2026年3月31日）应至少开展75场；

（2）下半运营周期内（2026年4月1日-2026年9月30日）应至少开展60场。2、每月活动须涵盖以下6类活动内容：（1）健康操活动：手指操、认知症预防操、老年健身操等；（2）文娱活动：手工、绿植园艺、绘画等；（3）便民服务活动：理发、扦脚等；（4）智养养老活动：手机课堂、其他智慧养老专题活动等。 | 1、以相关台账、资料为佐证；2、活动为成交供应商自行组织或自筹资源完成，其他组织配送的资源不纳入考核范畴；3、每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的50%。 |
| 6 | 特色主题活动 | 1、老人生日会：每月1场，共12场；2、法定节日特色活动：2025年中秋节、国庆节，2026年元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节各1场，共8场；3、养老专题活动：每季度1场，共4场。 | 1、以相关台账、资料为佐证；2、活动为成交供应商自行组织或自筹资源完成，其他组织配送的资源不纳入考核范畴；3、每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除该服务版块合同价款金额的50%。 |
| 7 | 社区养老需求调研与服务满意度测评 | 1、每半年开展1次社区老年人关于长者照护需求的排摸并形成正式调研报告。每次需求调研人数不少于100人，范围覆盖17个居委会，需注意样本采集的科学性。调研结束后，需出具调研报告和有针对性的改进方案。 | 每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，扣除项目合同价款金额的5%。 |
| 2、每半年在社区开展1次长者照护服务满意度测评，调研对象应包括服务对象、服务对象家属、居委会等，全年2次服务满意度测评分数均不低于90%。 | 1、以相关台账、资料为佐证；2、每半年评估一次，任一次测评未达标，即视为项目评估验收结果不合格，在结算尾款时，扣除项目合同价款金额的30%。 |
| 3、在业务主管部门开展的长者照护之家服务质量监测中，满意度测评情况得分不得低于该模块总分值的85%。 | 以业务主管部门测评结果为准，若任意一次测评未达标，即视为项目评估验收结果不合格，在结算尾款时，扣除项目合同价款的30%。 |
| 8 | 社区赋能 | 1、运营周期内协助采购方募集2万元老年基金会捐款。 | 每半年评估一次，若结项评估时仍未达标，将扣除履约保证金。 |
| 2、运营周期内推动落实至少1家医疗机构与长者照护之家签约医养结合服务协议或共建协议。 | 每半年评估一次，若结项评估时仍未达标，从尾款中扣除合同价款总额的30%。 |
| 9 | 宣传推广 | 对长者照护之家服务、功能、运营模式进行宣传推广，运营周期内至少推出3篇推文，其中：1、每半个运营周期至少推出1篇主题推文；2、运营周期内至少推出1篇关于认知障碍、医养结合相关的主题活动、服务或工作特色宣传。 | 1、以推文被街镇及以上级别新闻媒体录用为准，如人文新华、上海长宁、长宁民政、老食惠等各级各类公众号、报刊、视频号等。2、按推文主题和内容计算宣传推广数量，例如：同一主题和内容在不同平台或以不同形式推出的，算作1篇。3、每半年评估一次，一次评估未达标，在结算尾款时，从尾款中扣除合同价款金额的2.5%。 |
| 备注：1、如遇疫情、灾害等不可抗力因素，成交供应商需及时向采购方申请延期完成指标，延期时长一般不超过3个月。2、若结算尾款金额不足以抵扣应扣除的经费，成交供应商需在评估与审计结果出具后的15个工作日内，将差额部分补足。 |

**2、若出现以下任一情况，视为评估不合格，采购方将立即终止合作并追究违约责任：**

（1）在人员管理中出现以下任一情况：

①除招标需求文件中已明确规定工作人员无需全职驻点服务的情况外，其余工作人员（包括但不限于消防管理员）未经采购方书面同意，擅自兼职其他项目；

②全职驻点服务的工作人员累计空岗天数超过20个工作日（注：空岗天数以实际考勤打卡数据为唯一核算依据）。

（2）在相关业务主管部门各项标准化检查中，出现以下任一情况：

①在长宁区各街镇中排名6-10名；

②年度服务质量日常监测为“一般”及以下；

③信用评价为C级及以下；

④各类绩效评估较差。

1. 成交供应商及其项目工作人员存在侵犯老年人合法权益行为、安全隐患，违规套取、使用、挪用财政补贴资金等情况。

注：如结项评估结果为不合格，成交供应方需在评估和审计结果出具的15个工作日内返还采购方合同价款的30%。若合同价款的30%不足以弥补采购方和服务对象损失的，成交供应商需在评估与审计结果出具的15个工作日内将差额部分补足。

**3、在项目运营中若发现以下问题，将开具整改通知单并扣除一定合同价款：**

（1）采购方在项目运营中发现成交供应商存在以下任一类问题，将向其开具整改通知单：

① 未能有效解决项目运营过程中产生的居民合理投诉；

② 在项目运营过程中造成重大安全、质量或舆情事故；

③未按照本文件第三部分“服务要求”中的“报表管理”相关规定报送各类报表。

 ④未按照中期评估的限期整改要求完成或落实整改。

（2）若成交供应商在30日内未整改落实到位（注：整改是否完成以采购方书面认可为唯一认定依据），采购方将在结算尾款时，以“每张整改通知单扣除10%合同价款”的标准执行扣除。若结算尾款金额不足以抵扣应扣除的经费，成交供应商需在评估与审计结果出具后的15个工作日内，将差额部分补足至采购方指定账户。

（3）针对项目运营中的同一个问题，采购方不重复开具整改通知单。若整改通知单累计数量超过3张（含3张），视为成交供应商的项目运营评估不合格，采购方有权单方提前终止本合同，并依据合同第十三条“违约责任”相关约定，向成交供应商追究相应责任。

**4、移交与交接：**在合同届满或提前终止时之日起10个工作日内，成交供应商若未按照服务要求和内容进行工作交接，采购方将没收履约保证金并视项目评估验收结果不合格。

# 五、其他要求

**1、履约能力要求：**履约能力以履约保证金的形式确认。

**2、项目涉及房屋用途要求：**新华路街道综合为老服务中心房屋用途限定为开办养老机构，不得将房屋改作他用；成交供应商未经主管部门同意，不得转租他人承包运营。

**3、技术方案要求：**响应人对养老行业有深刻的理解，在响应文件中可提出具体的运营方案和管理思路。响应人制定的管理运营方案要阐述“相关管理体系、运营策略、团队配置、业务塑造和运营服务的具体做法等”，内容包括但不限于：运营成本测算、员工招募和培训工作的安排、伙食费收费标准的测算、以及本采购需求中未提及但有助于项目推进的有关做法。

# 六、响应人应响应事项及承诺

（一）响应人需响应的事项

 1、响应人对养老行业有深刻的理解，在响应文件中提出具体的运营方案、项目概算、管理思路及针对该项目的亮点与特色（包括但不限于管理架构、管理制度、应急计划、节假日值班值守安排等内容）。

2、响应人须在响应文件中提出养老机构管理和服务团队的组成情况，管理和服务团队须符合相关要求和资质。

（二）响应人须作出的承诺

1、本项目存在各类风险（包括但不限于：安全生产风险、投资风险等），响应人应承诺自行制定风险防范措施，给予妥善实施。

2、响应人承诺按照强制性国家标准《养老机构服务安全基本规范》（GB3860-2019），民政部《养老机构管理办法》，上海地方性标准与法规《上海市养老服务条例》、《上海市老年人权益保障条例》、《上海市保基本养老机构（床位）管理办法》、《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685-2019）等相关规定配备管理人员、医技人员、护理人员、其他人员并提供服务等。

3、响应人应具有良好的社会责任感，必须愿意接受采购方及业务主管部门的监督管理和考核，能积极配合政府做好保障性床位的安排。

4、若成交供应商提前终止，退出项目管理，将按采购方及其业务主管部门的要求，提前向相关部门或单位报备，并承担相应违约责任。

# 七、其他声明

在项目合同履行期间，若采购人主体资格、机构性质等发生变更，影响到成交供应商履行项目合同的，成交供应商应配合采购人在主管单位的指导下变更项目合同。

其他未尽事宜可由采购人与成交供应商在签订项目合同中具体约定。