

一、项目概况

本项目为高唐县民政局分散供养特困人员提供照料购买服务项目。项目预算为 772.968 万元，该价格不允许竞争，否则按无效报价处理。

二、服务对象

依据高唐县民政局提供分散供养特困人员居家服务对象名单（按照中华人民共和国民政行业标准 MZ/T039-2013 老年人能力评估办法评估），共计 12 个镇（街道），服务对象约 1613 人。（服务人数据实结算）

高唐县各镇街分散供养特困人员情况统计表（2025 年 12 月）

乡镇	分散供养人数	其中自理等级分类情况		
		自理人员	半自理人员	完全不能自理人员
鱼邱湖街道	69	65	3	1
人和街道	70	64	5	1
汇鑫街道	171	156	13	2
梁村镇	94	91	2	1
尹集镇	140	131	8	1
清平镇	227	213	14	0
固河镇	158	143	15	0
三十里铺镇	103	101	1	1
琉璃寺镇	85	78	7	0
赵寨子镇	135	131	4	0
姜店镇	199	182	12	5
杨屯镇	162	152	9	1
合计	1613	1507	93	13

注：1、以上数据为 2025 年 12 月份数据，结算金额依据实际服务人数（次）据实结算；2、特困人员照料护理标准分三档，自理人员照护费每人每月 189 元，半自理人员照护费每人每月 313 元，完全不能自理人员照护费每人每月 626 元。如国家或上级部门出具新照料护理费用标准，则按新政策执行。

三、服务内容

聊城市高唐县分散供养特困人员居家照料护理服务要求

序号	服务类别	服务事项	服务标准
1	助洁	洁面/剃须	保持面部干净、美观（男性服务对象包含剃须）。
2		洗发	使用洗护用品清洗、吹干头发、梳理整齐、去除头发异味。
3		理发	清洗头发、修剪整洁、吹干头发，保持美观、舒适。
4		协助泡脚	准备热水、泡脚桶（盆），帮助促进血液循环。
5		修剪指甲	修剪指、趾甲，去除指、趾甲污垢，保持干净、舒适。
6		洗衣服	日常衣服清洗、保洁、晾晒、收纳。
7		室内清洁	室内清理打扫、居家环境整理。
8		清洁耳朵、耳垢	去除耳朵污垢，保持干净。
9		更换床上用品	保持服务对象床上用品整洁。
10		室外清洁	室外清理打扫，环境整理。
11	助浴	床上擦浴	为有条件的服务对象进行擦浴，并视季节变化调整频次。
12	精神慰藉	精神慰藉	和服务对象聊天、谈心，讲解实时新闻报道；春节、中秋节、服务对象生日，送节日祝福, 协助改善节日生活。
13	安全	隐患排查提醒	对居住环境及生活环境隐患进行排查，履行告知义务，并记录在册。
14	助餐	助餐	指导服务对象不食用过期食品，协助服务对象备餐，根据服务对象需求为服务对象送餐（餐费服务对象自付）。
15	助医	体检	测量记录血糖、血压、心率、体温并记录检测数据。
16		就医	协助服务对象联系就医医院，根据医嘱或服务对象需要，提供日间住院陪护服务。（生活费、医疗费由服务对象自行承担）
17		翻身/拍背	帮助翻身、拍背，减缓不适、避免压疮、防止肺部感染、并指导家属掌握护理方法。
18	助急	紧急求援	服务过程中突遇突发事件，及时联系近亲属（或村干部）及救援机构。
19	助行	代购代缴代办	根据服务对象提供的清单，代购基本生活物资，根据药品名称、规格，根据医嘱，代购基础药品，代缴各种费用，协助办理身份证等。
20		咨询服务	根据需要，协助查询、咨询各类服务办理流程，协助服务对象对接政策问询。

21	拓展服务	拓展服务	根据服务对象实际需求和服务人员能力，提供能力范围内的帮助，鼓励引导身体健康和具备工作能力的服务对象按照就近、就便的方式再就业，发展银发经济，减轻社会劳动力下降的压力。
说明	照料护理服务严格按照“平日有人照应、生病有人看护”的要求，结合实际情况开展。原则上失能人员每月上门服务不少于8次，每周2次，总服务时长不低于8小时；半失能人员每月上门服务不少于6次，每两周3次，总服务时长不低于6小时；自理人员每月上门服务不少于4次，每周1次，总服务时长不低于4小时。以上三类上门服务人员每组不少于2人。服务人员要合理分配每月的服务时间，具体时间安排要符合服务对象需求，每次服务之间保持适当间隔，不得集中完成服务任务。		

四、服务监管

照料护理服务采取线上、线下同步，随机抽查、定期考核相结合的方式进行监督管理。县民政局、镇（街道）采取现场检查、平台监测以及电话回访等方式进行监督抽查。

线上监管。服务方必须保证信息采集、上门服务签到、签退、服务流程拍照（水印相机拍照、服务时长、服务记录汇总数据等实时上传至平台），主动配合监管人员抽查考评。

线下监管。县民政局及各镇（街道）对分散供养特困人员照料护理服务质量采取电话调查、入户走访等形式进行监督。

对于发现的问题和不足，给中标方下达整改通知。中标方应积极配合按要求整改。

五、绩效考核评估

1、县民政局建立绩效考核评估机制，每半年对工作成效、服务质量、机构管理、资金使用和群众满意度等情况进行全面考核评估。考核评估结果采用百分制，按照考核指标项目逐条逐项评分，考核结果分优秀（80分以上）、良好（70—79分）、合格（60—69分）、不合格（60分以下）四个等次。

2、绩效考核评估采取定性指标与定量指标相结合的方式进行。发现伪造行业资质、提供虚假数据、出具虚假报告等弄虚作假行为的，一律实行“一票否决”。对考核成绩为不合格等次的，予以解除合同。

3、第三方服务机构所承接的服务事项评估结果连续均为“优秀”的，民政部门将其列为具有优先承接政府同类购买服务的资格，按照照料护理费用标准结算费用（服务期满后，工作考核结果连续均为优秀的，续签1年合同），考核评估未达到要求的，按照《聊城市民政局关于开展分散供养特困人员社会化照料服务的指导意见》（聊民函{2023}18号）规定，予以提醒、警告、核减资金直至解除合同并核减资金。

六、其他要求：

1、运营方案中应明确具备建立县级分散供养特困人员照料护理服务中心、在镇（街道）建立分散供养特困人员照料护理服务站并按照服务人员分布现状设置服务网点的能力，同时应对基础设施建设、有关器材器具配备进行明确。

2、为保障中标单位服务质量保证，由中标单位建立监管平台，并负责平台运维，保障平台正常运作。

3、信息化建设方面应明确分散供养特困人员照料护理平台建设的情况，可以满足运营、管理、监督等工作需要，

4、人员配备方面。应具有与开展服务相适应的管理人员、服务人员。服务人员需经过统一培训合格后上岗，服务工作符合照料护理程序和规范要求。

5、若上级出台新的政策，以上级政策为依据，双方签订补充协议，进行调整。

6、投标人必须满足以上条件并确保贯彻落实到位，方可进行投标。