

第三章 采购需求

第一节 技术要求

一、项目基本情况

（一）采购人：张家界市永定区残疾人联合会。

（二）项目名称：张家界市残疾人托养服务中心托养服务购买项目。

（三）服务对象：具有永定区户籍，持有第二代及以上《中华人民共和国残疾人证》，处于就业年龄段（男性 16—59 岁，女性 16—54 岁）的智力、精神和重度肢体残疾人（包括同时存在智力残疾或精神残疾的多重残疾人）。服务对象寄宿制托养人数每年约 80 名。

（四）服务期限：3 年，自合同签订之日起计算。

（五）服务地点：必须在张家界市永定区行政区域范围内，托养服务场所须经张家界市永定区残疾人联合会根据《湖南省残疾人托养服务规范》审核通过后方可投入使用。中标人无法满足的，其投标无效。

二、托养服务机构的要求

托养服务机构应达到以下基本要求：

（1）按照《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T37516-2019）开展残疾人寄宿制托养服务；

（2）接受区残联日常管理和年度考核，按照《张家界市永定区残疾人集中托养机构 2025 年度工作考评细则》（附后）要求完成下达的残疾人寄宿制托养服务任务；

（3）创建目标。托养服务机构应按照相关管理规范 and 等级评估要求，着力提升残疾人托养服务品质；试运行期间，要求达到《湖南省残疾人联合会关于做好 2020 年度残疾人托养机构等级评定工作的通知》（湘残教就字〔2020〕11 号）3A 级（AAA）级标准。

（4）托养服务机构必须切实做好安全保障工作，严格执行消防安全规范管理的有关规定，确保托养人员的人身安全。

（5）托养服务监管。托养服务期间，托养服务机构应当及时向采购人报告重大情况。每年 01 月 31 日前，向采购人提交上一年度的工作报告。托养服务机构应认真做好管理服务工作，为托养人员提供优质服务，公开举报监督电话，接受社会各界的监督，并承担管理责任。

（6）自觉遵守和执行国家的各项法律法规，并承担托养服务过程中所发生的一切经济 and 法律责任。

（7）托养服务场所要符合公安、消防、卫生及食品安全等有关要求，落实各项安全管理主体责任，并承担相应的法律责任。

(8) 运用指纹打卡、人脸识别等技术,对托养服务人数、托养时长等方便进行数据采集和信息化管理。

(9) 本项目合同类型为政府购买公共服务合同(残疾人托养服务合同),定价方式为固定单价,按实际托养人数和服务考核结果据实结算。

(10) 中标人应在试运行期间达到3A级(AAA)标准,并接受区残联日常管理和年度考核。

(11) 中标人应按投标承诺配备服务团队,不得擅自减少人员或降低服务标准。

三、服务要求及标准

供应商应按照《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》(GB/T37516-2019)和《残疾人托养服务规范》(DB43/T 2362—2022)开展残疾人寄宿制托养服务和省、市、县相关规定运营,并达到以下条件

1. 配备至少1名残疾人就业服务指导员和1名能够从事心理咨询和疏导的专业人员,根据托养人数按照不低于1:5的比例配备全职工作人员。

2. 为残疾人提供生活照料和护理、生活自理能力训练、社会适应能力辅导、职业康复与劳动技能训练、运动功能训练等服务。

3. 为寄宿制托养服务时间为全年,每月放假不少于4天,除法定节假日外,可根据实际需求,每年安排不超过60天的集中假期。

4. 在营运场地具备基本的无障碍设施设备,符合国家标准《无障碍设计规范》的规定;应配备功能齐全的服务场地,包括住养居室、食堂、护理保健室、文体活动室、康复室、心理咨询室、医疗/工疗场地、娱疗场地、农疗场地、劳动(生产)工作间等。

5. 与每一位服务对象或其家属、监护人签订具有法律效力、权责清晰的托养服务协议。

6. 建立服务对象个人档案,服务对象1人1档,包括个人基本情况、托养服务协议书、健康情况、康复训练情况、技能训练情况等。及时更新,动态管理。

7. 根据服务对象身体条件分别制定服务方案,其中生活自理能力训练、社会适应能力辅导、职业康复与劳动技能训练、运动功能训练等,除因服务对象身体限制,每项每周应不低于4课时。

8. 为条件适宜的服务对象提供支持性就业,帮扶服务对象就业。机构内应开设辅助性就业项目,使部分服务对象实现辅助性就业,获得一定的劳动收入。

9. 定期组织服务对象的监护人进行必要的护理知识培训。

10. 保持机构内干净、整洁、无异味。居室和公共区域每日清扫不少于1次,每周消毒不少于1次。

11. 在公共区域应安装实时监控装置。门窗应有安全防护设备,应在危险区域设置警示标

识，具有防止服务对象接触到危险物品（电源、热源、水池、刀具、绳索、化学品、药品等）的措施。

12. 每年举办公益性活动至少 4 次，鼓励和引导服务对象参与社会活动。应根据服务对象身体条件定期组织文体活动。

四、托养经费

本项目定价方式为固定单价，托养经费标准为 12000 元/人/年，3 年总预算暂定 288 万元，最终按实际托养人数、服务时长和考核结果据实结算。

五、投标人应响应的事项及承诺

（一）投标人需响应的事项

（1）投标人对残疾人托养行业有深刻的理解和认识，结合市残疾人托养服务中心项目地理环境、自然条件与寄宿制特点，提出总体运营机构案和管理思路，在趋势预测、优质托养等方面具有示范性、公益性、专业性定位，提供科学性和前瞻性思考，发挥市场主体的优越性和效率。①**经营方案**（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、对托养机构投入力度的测算、以及本招标采购需求中未提及但有助于项目推进的有关做法）对趋势预测、智慧托养等有一定的探索和思考，具有科学性、前瞻性和示范性。②**管理方案**科学全面有针对性，重点参考员工管理、监护人管理、志愿者管理、行政管理、信息管理、服务管理、安全管理、应急管理、投诉处理、医疗服务管理、残疾人权益保障和轮候制度、生活管理等，具有较为科学的后续管理模式，具备开发适合服务对象辅助性就业和支持性就业项目的的能力，确保项目可持续性。③**服务方案**思路清晰，充分考虑托养对象残疾类别、年龄、体质、托养护理水平、设备配置，提出针对性、个性化服务方案，托养内容科学、系统、完整，重点参考生活照料和护理、生活自理能力训练、社会适应能力训练、运动功能训练、职业康复与劳动技能训练等，服务流程规范：重点参考入托测评管理、转介、全面能力评估、制定个性化服务计划等。

（2）投标人须在投标文件中列明拟投入服务团队的组成情况。投标人须在投标文件中列明拟投入服务团队组成、人员资质、岗位配置及承诺达到3A级标准。

第二节 商务要求

一、付款方式：

1. 付款标准：寄宿制托养按固定单价12000元/人/年，据实结算。
2. 预付款：合同签订后，采购人按合同金额的30%支付预付款；预付款担保按招标文件规定执行。
3. 进度款/结算款：按年度或季度，根据实际托养人数、服务时长和考核结果据实结算；验收合格且收到合规发票后30日内支付。
4. 考核扣减：服务对象及家属满意率低于80%的，按合同约定扣减项目经费；年度考评不合格的，按合同约定整改、扣减、暂缓支付或解除合同。
5. 履约保证金：中标金额的10%，提交和退还按合同约定执行。

二、项目评估

服务对象及家属满意率达到80%以上为项目合格；低于80%的，按合同约定扣减项目经费。年度考评按《张家界市永定区残疾人集中托养机构年度工作考评细则》执行：90分以上为优秀，90—80分为良好，80—70分为合格，70分以下为不合格。出现虐待、殴打残疾人和重大舆情的，实行一票否决。

三、其它相关要求：

1. 采购人为供应商提供准确的服务对象名单，中标人不得擅自终止服务或者中途更换服务名单；确需调整的，应经采购人书面同意。
2. 供应商按规定配备专职管理人员，要配备一定数量、相对稳定的专业人员和服务人员。
3. 供应商须按法律法规和相关政策规定，依法开展运营和服务，不得将经营权外包和转包。
4. 供应商须根据招标文件和合同约定的服务质量要求，为服务对象提供优质康复托养服务，不得无故降低服务标准，不得随意减少服务项目，不得无故向服务对象收取费用。
5. 本项目产生的所有税费由供应商承担。
6. 供应商在履行本合同期间，在为服务对象提供寄宿制托养服务的过程中，服务对象或服务人员受到人身、财产等损害的，由供应商自行承担责任并赔偿服务对象的损失。
7. 合同履行时间以合同签订之日起计算，服务期限3年；若采购人的主体资格、机构性质等发生变更，影响到中标人履行项目合同的，中标人应配合采购人在主管单位指导下变更项目合同。
8. 其它未尽事宜由采购人与中标人签订的项目合同中具体约定。

9. 本项目不分包、不转包，不得将经营权外包或转包。

10. 验收按采购实施计划中的履约验收方案执行，验收结果作为付款、履约保证金退还和信用评价依据。

11. 争议解决方式为向甲方所在地人民法院提起诉讼。

12. 未尽事宜由采购人与中标人在合同中具体约定。

四、考评（附后）

《张家界市永定区残疾人集中托养机构 2026 年度工作考评细则》

张家界市永定区残疾人集中托养机构____年度工作考评细则

机构名称：

考评时间：

项目		分值	评分内容	考评扣分情况	得分
机构管理 (33 分)	环境管理	(7 分)	基本服务设施布局合理，功能齐全，有宿舍、食堂、康复训练室、文化娱乐室、心理疏导室等（1 分）； 环境符合《建筑与市政工程无障碍通用规范》GB 55019—2021（1 分）； 宿舍符合基本需求，配置单人床、垃圾桶等，设置应急照明灯、紧急呼叫装置（1 分）； 配置康复器材、图书、报刊、电视等设备（1 分）； 机构标识和标牌规范、清楚、醒目，卧室有标识，标明残疾人姓名（1 分）； 环境干净整洁，无异味，按要求设置垃圾箱，有清扫消毒记录（1 分）； 托养宣传氛围浓厚，残疾人事业及托养工作、社会助残活动有宣传栏、视频和讲解准备（1 分）。		
	财务资产管理	(4 分)	财务有专人负责，按照《会计法》及国家有关规定独立建账，专款专用，会计凭证编制准确、完善、及时（1.5 分）； 建立固定资产登记册（1 分）； 接受捐赠账目清楚，未出现违规使用情况（0.5 分）； 机构年检年审及时有效（1 分）。		
	服务对象管理	(3 分)	入住。正式入住前，对服务对象均做了体检，符合入住要求。在签订入住协议之前，进行适应性观察和评估，有试住期协议，由相关护理专业人员进行护理等级评估，并得到家属或监护人认可，首次评估应在入住后一个星期内完成，至少每半年复核一次（1 分）； 签订协议。与残疾人或其家属、监护人签订具有法律效力的入托协议（1 分）； 签到打卡及请销假制度完善，服务对象到位率达到 90%以上（1 分）。		
	档案管理	(3 分)	建立服务对象档案，1 人 1 档，及时录入和保存服务对象信息（2 分）； 日常管理制度、运营记录均入档保存，档案由专人管理，信息登记真实、完整及时		

			更新，严格保密，落实档案管理制度（1分）。		
	人员管理	（3分）	一线工作人员与服务对象比例原则应不低于1:5（1.5分）； 护理、康复训练、就业辅导、心理咨询、社会工作需配备专业人员；医疗卫生室配备具有执业资格的卫技人员（1.5分）。		
	岗位管理	（2分）	有内设部门，功能齐全，各部门配齐专业人员（1分）； 岗位职责清晰、工作制度完善，并予以公示（1分）。		
	后勤管理	（1分）	行政后勤有专人管理、工作考勤、分级管理（0.5分）； 定期开展服务自查设施检查，实现设施完好率95%以上（0.5分）。		
	绩效管理	（1分）	制定绩效考核制度和方案，有绩效考核记录（1分）。		
	培训管理	（4分）	根据发展需要制定工作人员培训计划，每季度开展培训不少于1次（2分）； 建立培训档案（2分）。		
	制度管理	（4分）	建立有各类相关职能部门所要求的行业管理制度及确保机构服务规范有效开展的人事、财务服务等管理制度，工作有计划有总结（4分）。		
	投诉处理	（1分）	设置意见箱，公开投诉电话，若出现残疾人及其家属投诉情况，当天内受理，3天内将处理情况反馈给残疾人本人或家属，服务质量投诉率低于5%（1分）。		
服务内容 （47分）	膳食	（4分）	食堂应取得《卫生许可证》等相关证件，食堂服务人员有健康证（1分）； 按时提供一日三餐，符合《食品安全国家标准食品生产通用卫生规范》相关规定（2分）； 适时调整菜谱，保证餐饮安全、营养和健康（1分）。		
	职业康复	（5分）	建有2个以上职业康复训练室（2分）； 根据服务对象需求提供职业适应性测评，包括：身体功能、职业潜能、认知能力、社交与心理、工作适应和工具使用等（3分）。		
	药品 医疗	医疗保 健服务 （4分）	建立医疗保健服务工作组（1分）； 医务护理人员每周至少1次查房巡诊，有查房记录（1分）； 为服务对象至少每年进行1次常规体检（1分）； 每月组织服务对象参加健康教育、自我保健、护理知识学习和训练（1分）。		

		代发代管药品 (2分)	代发代管药品，由专业医务和护理人员负责，应有服务对象监护人委托书，监督或协助残疾人按医嘱服药，有发药服药记录（1分）； 接收医疗药品应与监护人办好接收药品手续，医疗药品应由专人、专柜保管，避免丢失、损坏和过期失效（1分）。		
	社会适应能力	(8分)	制定教育培训计划（1分）； 定期评估教育培训效果（1分）； 建立日常教育培训档案（3分）； 为适宜的服务对象提供基本礼仪、基本人际关系、两性知识等社会行为准则和常识的教育辅导（3分）。		
	生活照料护理	(5分)	提供膳食和饮用水服务（2分）； 根据服务对象需求提供起床、洗漱、穿脱衣物等起居服务（3分）。		
	生活自理能力	(8分)	对服务对象进行自行洗漱、自助饮食、穿脱衣物、进食、如厕等自我照顾能力训练，行走、上下楼梯等室内外能力训练，清洁卫生、饮食料理等家务能力训练（4分）； 提供清洗衣物、整理房间、公共场所卫生清洁服务等技能培训，以及健康教育、自我护理等知识培训（2分）； 建立服务档案（2分）。		
	技能培训	(8分)	制定适宜的技能训练计划（1分）； 自主组织或引进社会力量为服务对象提供职业技能培养、职业介绍、职业能力开发等培训服务（2分）； 通过适宜方式定期评估培训效果（1分）； 辅助性就业充分开展（2分）； 建立技能培训服务档案（2分）。		
	文体娱乐	(3分)	定期开展文化体育、休闲娱乐活动（1分）； 组织志愿助残活动，开展社会融合实践（1分）； 开展文体娱乐、志愿助残等活动，确保服务对象安全（1分）。		
安全应急管理	安保人员	(2分)	托养机构公共部位应有安保人员，实行不定时巡回察看（1分）； 设置门卫，实施人员出入登记制度，有记录（1分）。		

(10 分)	安全措施	(4 分)	建立暴力伤害、意外事故、突发疾病等相关应急预案，出台安全管理制度（1 分）； 主要通道、路口、角落设置监控，实行 24 小时监控（1 分）； 在宿舍和通道的窗口应加装防护设施（1 分）； 服务设施没有安全隐患（1 分）。		
	消防安全	(3 分)	严格执行 GB15630-1995 消防安全标志设置要求，配置必要的消防器材，器材应在有效期内并能够正常使用（1 分）； 建立消防应急预案，设置紧急疏散通道，并保持畅通（1 分）； 按照消防应急预案开展应急疏散演练，每年不少于 2 次（1 分）。		
	应急处理	(1 分)	配备急救技能培训合格的护理、医务或管理人员，实行 24 小时值班制度，有值班记录（1 分）。		
服务效果 (10 分)		服务满意度 (5 分)	计分方式：年终考核时满意度测评表分值×10%。通过问卷调查、电话回访等方式， 对服务对象及家属进行满意度调查，满意度达到 85%以上；每降低 5 个百分点扣 2 分		
		社会评价 (5 分)	托养服务机构在社会上有良好的口碑和形象，无负面新闻报道；出现负面新闻报道， 视情节严重程度扣 1-5 分（5 分）。		
加分项		(5 分)	社会关注度高，成为社会志愿助残活动的平台载体（1 分）； 建立微信公众号，宣传托养服务和残疾人事业（1 分）； 被市级以上主流媒体报道两次以上（1 分）； 机构及从业人员获得行业内省级以上荣誉称号或奖励（2 分）。		
评分等级：90 分以上为优秀；90-80 分为良好；80-70 分为合格；70 分以下为不合格。				合计	
考核人签字					
备注：如果出现虐待、殴打残疾人和重大舆情，实行一票否决制。具体情况由区残联党组会研究决定。					