

采购项目技术、服务、采购合同内容条款及其他

商务要求

一、项目概况

救助管理站主要职能是对生活无着的流浪乞讨人员主动救助和站内临时救助、流浪未成年人救助关爱保护等工作，承担着川东北片区的达州、巴中、南充、广安及重庆等地部分省内外流浪乞讨人员和特殊困难救助对象的接送工作和本县的救助管理任务。我县区位独特，救助量较大，救助任务繁重、工作风险较高，流浪乞讨人员基本属于重病、重残等特殊困难人群，认知能力、自理能力较差，行为可控性不高，救助管理站年平均救助量达 300 人次左右。为进一步做好流浪乞讨人员救助服务工作，经站支委会研究并上报县民政局批准通过采购服务方式引进专业机构为受助人员提供主动救助、生活救助、返乡救助等救助服务。

采购标的所属行业	
<input type="checkbox"/> 农、林、牧、渔业	<input type="checkbox"/> 住宿业
<input type="checkbox"/> 工业	<input type="checkbox"/> 餐饮业
<input type="checkbox"/> 建筑业	<input type="checkbox"/> 信息传输业
<input type="checkbox"/> 批发业	<input type="checkbox"/> 软件和信息技术服务业
<input type="checkbox"/> 零售业	<input type="checkbox"/> 房地产开发经营
<input type="checkbox"/> 交通运输业	<input type="checkbox"/> 物业管理
<input type="checkbox"/> 仓储业	<input type="checkbox"/> 租赁和商务服务业
<input type="checkbox"/> 邮政业	<input checked="" type="checkbox"/> 其他未列明行业

二、服务内容及要求

(一) 生活救助服务

(1) 受助人员护理照料服务

1. ★服务人员不少于 6 人。
2. ★受助人员护理照料需提供 24 小时服务和夜间值守、巡查服务。（提供承诺函，格式自拟）
3. 服务工作要求：完成受助人员进站安全检查，完善受助人员进站、离站手续；对入站的受助人员进行个人卫生清洁；观察受助人员在站内的情绪，主动与其沟通、交流，并及时向工作人员汇报；负责救助区域卫生维护，保持整洁、干净，床上用品及时更换，清洗消毒；保障站内安全，完成领导交办的其他工作。

（2）受助人员生活保障服务

1. ★炊事员不少于 1 人，厨房勤杂人员不少于 1 人。
2. ★受助人员生活保障服务人员需持有健康证，无传染性疾病，无精神病史，无其他不适合本岗位工作的情形。炊事员主要负责为站内受助人员加工烹饪符合卫生要求的膳食；按规定进行食品安全留样，预防食物中毒；负责食堂区域卫生；严格落实收货制度，注意生产日期和保质期，确保食品安全；完成领导交办的其他任务。（提供承诺函，格式自拟）
3. 服务时间要求：炊事员、勤杂人员保证每天按时为受助对象提供早、中、晚餐，若出现需要处置的事务，须随时到岗提供服务。
4. 服务工作职责：炊事员、勤杂人员为受助人员提供符合卫生要求的饮食，照顾特殊受助人员的饮食。完成领导交办的其他任务。

（二）主动救助服务

（1）街面主动救助服务

1. ★服务人员不少于 4 人。
2. ★受助人员街面主动救助服务人员需熟悉办公软件，有较好的沟通能力。（提供承诺函，格式自拟）
3. 服务时间要求：根据采购人要求提供服务，但不少于正常上班时长。若出现需要处置的事务，须随时到岗提供服务。
4. 服务工作职责：
 - （1）街面主动救助。发现街面的求助人员给予及时有效救助，完成影像采集并及时录入全国救助管理信息系统。对不愿接受救助的对象发放物资进行登记。认

真填写街面劝导救助登记本。主动与公安、综执等部门沟通衔接，做好记录。

(2) 配合开展好“夏季送清凉”、“冬季送温暖”两个专项救助活动。

(3) 完成领导交办的其他任务。

(三) 返乡救助服务

(1) 返乡救助等车辆保障服务

1. ★驾驶员不少于1人。
2. ★受助人员护送返乡车辆保障服务人员需持C1及以上等级驾驶证，有三年以上实际驾龄，驾车经验较丰富，无重大交通事故记录，身体健康无其他不适合本岗位工作的情形。(提供承诺函，格式自拟)
3. 服务时间要求：全天24小时。
4. 服务工作要求：根据派车工作人员安排及时完成出车任务；做好车辆日常保养、维护工作，保证车辆安全行驶；按相关规定办理车辆的年检、保险等工作；完成领导交办的其他工作。

注：带“★”号项为本项目为实质性要求，不允许负偏离，否则响应文件作无效处理。

三、考核办法（采购人可根据实际需求调整考核评分表）

考核办法由采购人考核小组对成交供应商提供的各项服务履行情况进行考核。

1、考核具体事项：考核分为季度考核、年终考核。

(1) 季度考核：日常检查和季度考核相结合，重大问题随时提出整改意见，日常检查结果在每季度末进行一次汇总，由考核小组成员分别打分后，按平均分进行计算，最后的平均分为供应商派驻服务计划服务人员的综合得分，季度考核85分以下每减少1分扣1000元并限期整改，考核结果计入年度考核，连续2个季度考核不合格的采购人有权终止合同关系，成交供应商承担相应损失。

(2) 年终考核在每年年底进行。考核分数为每个季度考核分数的综合平均分。

2、考核等次：考核结果分为2个等次，85（含）—100分为合格，85分以下为不合格。

3、考核结果运用：采购人在每季度结束次月5日前完成对供应商的考核，

并将考核结果以书面形式告知服务公司。对考核不合格的服务项目及服务人员应按要求 24 小时内完成整改。

4、季度考核结果将作为采购人向成交供应商支付服务费的依据。

5、考核评分表如下：

考核项目	服务质量标准	分值	监督考评标准	得分
活救助服务 60分	根据采购人意见着装统一，受助区 24 小时有人值守。	3	发现一次脱岗或违规现象扣 0.5 分。	
	负责站内受助对象精细管护和生活照料工作，态度和蔼，遵从操守，不得刁难受助人员，不准扣押受助人员证件、财物，不准调戏妇女，不得吵闹，辱骂打斗。对未成年人、老人、智力障碍等特殊受助对象进行重点监护或保护性护理。按时为受助人员理发、协助行动不便受助人员洗澡如厕、穿脱衣服、饮食及户外活动等。日常常规 2 小时对受助人员居住生活区巡查一次，特殊情况下按要求增加巡查次数。遵守上下班交接制度，必须现场交接班，如实填写交班、值班巡查记录；发现受助人员突发疾病及时上报送医，如实记录。保管好值班钥匙等。发现问题及时上报，不得瞒报、迟报。并做好交接班和详细护理记录。	10	发现违规或不符合要求一次扣 0.5 分，出现安全事故考核为不合格。	
	35分	受助人员床单被褥每周更换、清洗、消毒一次，受助人员衣裤鞋袜随脏随换洗消毒。	4	保证受助人员床单被褥使用后一人一换，保持床面清洁卫生，及时提醒受助人员整理。发

			现不合规一次扣 0.5 分。	
		做好来站求助对象所带行李、包裹的检查工作，对受助人员携带的易燃、易爆、有毒、尖锐物品要及时报告工作人员。	2	未做好安全检查、物品检查登记的，发现一次扣 0.5 分，发生重大安全事故考核为不合格。
		完善受助人员进站、离站手续。	3	未完善受助人员进站、离站手续，发现一次扣 0.5 分。
		观察受助人员在站内的情绪，主动与其沟通、交流，并及时向工作人员汇报。	3	不主动与受助人员沟通及不满足受助对象合理需求，发现一次扣 0.5 分。
		提前将被救助人员的就餐人数告知食堂，为受助人员传送饭菜，负责本区域的环境卫生和消杀工作，负责受助对象送餐及餐具清洗消毒。	2	及时收回受助人员餐具、餐具清洗消毒，不符合要求一次扣 0.5 分。
		对入站的受助人员进行个人卫生清洁。	3	无正当理由，未给受助人员进行洗澡等个人卫生清洁，发现一次违规扣 0.5 分。
		对站内安全巡查和站内指定区域的巡视到位。常规白天巡查不少于 5 次、夜间巡查不少于 3 次，特殊情况按要求增加巡查次数。	3	巡查不到位或违反相关规定的，发现一次扣 0.5 分。
		做好站领导交办的其他工作。	2	无正当理由拒绝执行的扣 0.5 分。
受 助 人		着装统一，餐饮服务人员必须持有食品健康证，并按规定进行年度体检。	2	未持证或证件过期，未提供每年体检报告的，扣 1 分。
		厨房工作人员严格遵守作息时间，按时开餐（早上 8: 00，中午 12: 00，晚上 6: 00）不擅离职守、串	4	发现违规或不符合要求一次扣 0.5 分。

25分	员 生 活 保 障 服 务	岗、脱岗，按要求做好每餐饮食供给。			
		按规定分类做好食堂原辅食材保存储藏，做到无过期变质食品。遵守安全操作规程，合理使用操作工具，合理使用原材料，节约水、电、气。	5	发现违规或不符合要求一次扣0.5分，发生食品卫生事故考核为不合格。	
		厨房工作人员严格遵守《食品卫生法》及各项制度，搞好厨房、餐厅卫生。	4	发现违规或清洁卫生不达标扣0.5分。	
		厨房工作人员严格落实食品留样48小时制度，杜绝食品安全问题的发生。	4	食品不留样或不符合要求未记录的一次扣0.5分。	
		厨房工作人员定期对厨具、餐具及环境进行消毒并做好记录。	4	未消毒一次扣0.5分	
		做好站领导交办的其他工作。	2	无正当理由拒绝执行的扣0.5分。	
		合计分值	60	得分小计	
二、主动救助服务	街 面 主 动 救 助 服 务	发现街面的求助人员给予及时有效救助。	5	发现一次脱岗或发现街面的求助人员未给予及时有效救助，发现一次扣0.5分。	
		完成影像采集并及时录入全国救助管理信息系统。	2	未完成影像采集并及时录入全国救助管理信息系统，发现一次扣0.5分。	
		对不愿接受救助的对象发放物资进行登记。	2	对不愿接受救助的对象无正当理由未发放物资或未进行登记，发现一次扣0.5分。	
		认真填写街面劝导救助登记本。	2	未认真填写街面劝导救助登记本，发现一次扣0.5分。	
		主动与公安、城管等部门沟通衔接，做好记录。	3	未主动与公安、城管等部门沟通衔接，做好记	

22分	22分			录,发现一次扣0.5分。	
		配合开展好“夏季送清凉”、“冬季送温暖”两个专项救助活动。	6	未开展好“夏季送清凉”、“冬季送温暖”两个专项救助活动,发现一次扣0.5分。	
		做好站领导交办的其他工作。	2	无正当理由拒绝执行的扣0.5分。	
		合计分值	22	得分小计	
三、返乡救助服务 18分	返乡救助等车辆保障服务 18分	严格遵守作息时间,工作认真敬业,驾驶人员24小时待命。文明行车、安全驾驶,上班期间着装整洁。严禁酒后上班。	4	擅离职守、工作不负责任、工作不到位或违犯交规一次扣0.5分。	
		根据派车工作人员安排及时完成出车任务。	4	未及时完成出车任务,一次一项扣0.5分,发生重大安全事故考核为不合格。	
		做好车辆日常保养、维护工作,保证车辆安全行驶。	4	发现违规或不符合要求一次扣0.5分。	
		做好接送站、行政用车保障工作和工作用车的清洗消杀及保障工作。	4	发现未清洗消杀扣0.5分。	
		做好站领导交办的其他工作。	2	无正当理由拒绝执行的扣0.5分。	
		合计分值	18	得分小计	
合计	总分	100	得分总计		

四、商务要求（实质性要求）

1. 服务期限：服务期限一年，年度考核合格后续签下一年度合同，续签合同不超过两年。如考核不合格，采购人有权单方面解除此服务合同并不承担责任。
2. 服务地点：具体以采购人指定为准。
3. 支付方式：按季度支付，每季度结束次月经考核合格后按财政支付程序付款。成交供应商向采购人提出付款申请并提供发票，采购人收到付款申请后向成交供

应商支付当季款项（遇节假日顺延），达到付款条件之日起 10 日内向成交供应商支付当季合同总金额的 25%。（具体以合同签订为准）

4. 报价要求：报价应是最终用户验收合格后的总价，包括但不限于所有服务人员服务费、体检费、管理费、服装费、税费等完成本项目所需的所有费用。供应商应根据本项目的实际与自身情况，并充分考虑不确定性因素可能导致的风险。若因供应商原因造成的漏报、错报而导致本项目无法履行的，由供应商负责，采购人不承担任何费用。

5. 验收标准和方法：按照政府采购相关法律法规、《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容进行验收。

6. 违约责任及解决争议的方法：如因成交供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

其他未尽事宜，由采购人与成交供应商在签订采购合同时详细约定。