第六章 项目需求

## 一、招标项目概况

1、项目概况：2012年，南山区残联采取购买服务的形式，通过公开招标，引进在深圳市登记注册，具有独立法人资格和康复服务资质的社会服务机构，启动了区残疾人康复服务与指导中心服务项目。该服务项目在六年的服务期间持续地为南山区户籍残疾人及家属、有康复需求的社区居民及社区康复员提供了康复服务和指导，帮助全区有需求的残疾人恢复功能，挖掘学习、就业和生活的潜能，承担着全区残疾人康复服务工作，配合完成了全区“十二五”康复服务任务，取得了显著的效果。为使得全区残疾人康复需求继续得到满足，促进残疾人康复事业发展，区残联将继续以购买服务的方式，对残疾人康复服务与指导中心服务项目向社会公开招标，将选择1家具有残疾人康复服务资质和经验优秀的民办非盈企业社会组织承担该服务项目。

2、采购单位：深圳市南山区残疾人联合会

3、政府集中采购机构：深圳市南山区政府采购及招标中心

4、项目服务地点：南山区前海路1366号爱心大厦

5、服务期：**合同签订之日起一年（12个月或365天），合同期满后可根据供应商履约情况按规定延长合同期，但最长不超过3年。**

6、合同方式：总价合同

7、服务内容：南山区残疾人康复服务与指导中心服务采购（1年）。

8、承包方式：采用全包干形式，即采购单位将残疾人康复服务与指导中心服务项目服务任务及相应的办公经费、业务经费、日常治疗用品经费、人力资源经费交给中标单位，中标单位按采购单位的管理标准和要求从事残疾人康复服务与指导中心服务项目管理和服务工作，并接受采购单位的指导、监督和检查验收。

## 二、项目服务内容及要求

（一）工作内容

1、参与本区残疾人康复服务配套实施方案、年度工作计划的制定和实施，承担对街道残联的业务指导工作。

2、协调本区六类技术指导中心开展工作，参与检查、督导。

3、负责本区残疾人康复训练和康复服务的实施工作，承担本区残疾人康复服务转介和中、轻度残疾人的康复需求评估。

4、承担本区残疾人康复需求的综合调查，建立残疾人康复档案，管理残疾人康复信息，掌握本区康复资源，进行各类康复指标任务的汇总和统计，制定康复工作管理制度。

5、承担本区各类残疾人康复工作管理人员、技术人员、服务人员、残疾人及家属的培训、康复教育和康复咨询工作。

6、协助市康复服务机构在本辖区进行的残疾人康复服务活动。

7、承担本区残疾人辅助器具（含机动轮椅车）的咨询、申请、评估、适配、效果检验、训练、回访及维修等服务。

8、承担本区残疾人居家无障碍改造服务。

9、开展社区居民康复知识的宣传和残疾预防，帮助残疾人及其亲属了解各级政府相关的康复服务政策和福利待遇。

10、开展本区残疾人精准康复服务目录中的居家康复和视障定向行走训练服务。

11、承担市残联下达的各项康复指标任务和区残联委托的其他工作任务。

（二）工作量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购单位 | 中标单位 | |
| 工作指标 | 工作量（每年计） |
| 提供活动场地、设备 | 为有需求的残疾人开展康复转介服务 | ≧120人 |
| 提供活动场地、设备 | 为有需求的中、轻度残疾人开展康复需求评估服务 | ≧120人 |
| 提供活动场地、设备 | 为有需求的残疾人开展康复训练 | ≧10000人次 |
| 提供活动场地、设备 | 对各类残疾人康复工作管理人员、技术人员和服务人员开展培训 | ≧4次 |
| 提供活动场地、设备 | 对残疾人及家属开展培训、康复教育 | ≧20次 |
| 提供活动场地、设备 | 为有需求的残疾人开展辅助器具（含机动轮椅车）的评估服务 | ≧110人 |
| 提供活动场地、设备 | 为有需求的残疾人开展辅助器具（含机动轮椅车）的配送服务 | ≧100人 |
| 提供活动场地、设备 | 对社区居民进行康复知识和残疾预防的宣传 | ≧4次 |
| 提供活动场地、设备 | 对街道残联开展康复业务指导 | ≧16次 |
| 提供活动场地、设备 | 为18周岁以上有需求的残疾人开展居家康复服务 | ≧80人 |
| 提供活动场地、设备 | 为有需求的残疾人开展视障定向行走训练服务 | ≧60人次 |
| 提供活动场地、设备 | 为有需求的残疾人开展居家无障碍改造服务 | ≧15户 |
| 提供活动场地、设备 | 康复服务建档率 | 100% |

（三）工作质量要求

①服务单位对于全区残疾人康复服务与技术指导工作的总体设想应当完备、实用；

②服务单位应当按照采购单位服务内容的要求，制定出详细的工作计划和实施方案，确立合理的、可操作性的服务指标量，达到预期的服务效果。在服务区域内开展残疾人服务工作时，应自觉接受采购单位的管理、指导、监督和考核；

③服务单位应根据采购单位的要求选派身体健康、思想品德好、纪律性和责任心强、业务水平过硬的相关专业服务人员，对其进行岗前和岗中培训，并经采购单位审核通过后方可从事残疾人服务工作，并把服务人员有关信息报采购单位备案；

④服务单位须对其在服务期内所发生的安全责任事故、劳资纠纷等负责，采购单位不承担任何民事责任。

（四）人员配置需求

**根据区残疾人康复服务与指导中心服务项目需求配置全职工作人员12名。（其中：主任1名、康复治疗师和辅具工程师10名和社工1名）。投标人须在投标文件中明确人员配置情况，如不满足，将视为对招标文件不响应。**

1. 人员薪酬福利要求

投标人需承诺本项目人工成本（人员正常工作时间工资+人员社会保险+津贴、补贴、补助+作业人员其他福利待遇）占项目合同金额的比例不低于80%，所有人员每月实际到账工资收入（已扣除相关税费、社保、公积金等费用，考核奖、节日费、请假扣款等另计）平均不得低于6500元/月/人。并在投标文件中做出承诺，否则视为没有实质性满足招标文件要求。承诺函格式详见招标文件第四章投标文件格式、附件“四、承诺函第7点”

（六）工作时间要求：服务单位工作人员每日工作时间7小时，不得违反《中华人民共和国劳动法》以及其他法律法规的规定。

（七）服务质量考评

按照《南山区残联关于政府购买社会服务考核评估实施办法》和《南山区残疾人康复服务与指导中心服务项目年度评估指标体系》执行。

（八）项目管理要求

①为规范管理，合同金额的10%作为供应商的履约保证金。合同期内，采购单位和相关街道办事处均可对中标单位的服务人员配置情况进行监督和不定期抽查。

②中标单位须为所派遣的本项目全部服务人员按我市有关规定缴纳“五险一金”。

## 三、奖惩措施

**年服务费的10%作为中标单位的履约担保金，实际支付额由采购单位按照年度考核等级确定。年度考核时，根据考核的情况，核发当年的履约担保金。考核等级为“合格”以上的，采购单位向服务单位全额返还履约担保金，考核等级为“不合格”的，履约担保金不予返还，并解除合同。**

## 四、执行的标准、规范和办法

按照《南山区残联关于政府购买社会服务考核评估实施办法》和《南山区残疾人康复服务与指导中心服务项目年度评估指标体系》执行。

## 五、服务费用及投标报价要求

（一）投标语言、币种：投标文件的语言为中文，以人民币为使用币种。

（二）本项目服务费采用包干制，包括办公经费、业务经费、日常治疗用品经费和人力薪酬费用，其中人力薪酬费用包括但不限于人员工资、加班费、技术津贴、工具费、材料费、养老保险、医疗保险、失业保险、通胀风险、利润、管理费、税金等一切费用。由企业根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价总价作为中标单位与采购单位签订的合同金额，合同期限内不做调整。

（三）投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价竞标。

（四）**本项目财政控制金额为人民币171.5万元，投标人的投标报价高于财政控制金额为无效投标。**

（五）投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在中提出的综合单价或总价为依据。

（六）投标人应先到服务场地以充分了解项目的位置、情况及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解场地情况而导致的索赔或工期延长申请将不获批准。

（七）除非政府集中采购机构通过修改招标文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按招标文件所列的清单中项目和数量填报综合单价和合价。投标人未填综合单价或合价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或合价内。

（八）投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

（九）中标后，投标人投标报价即作为中标人与采购单位签订该项目合同的价格，不作任何调整。

## 六、付款方式

1、合同签订后的1个月内，采购单位向中标单位支付合同金额的50%；

2、项目运营后的第6个月内，采购单位向中标单位支付合同金额的40%；

3、合同金额的10%作为中标单位的履约保证金，实际支付额由采购单位按照年度考核等级确定。年度考核时，根据考核的情况，核发当年的履约担保金。考核等级为“合格”以上的，采购单位向服务单位全额返还履约担保金，考核等级为“不合格”的，履约担保金不予返还，并解除合同。

4、按深圳市南山区财政局相关规定支付。

## 七、注意事项

1、中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2、投标人若认为招标文件的技术要求或其他要求有倾向性或不公正性，可在招标答疑阶段提出，以维护招标行为的公平、公正。

3、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准,评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

4、投标人所提交的投标文件对技术参数和各项要求的响应应当列出具体内容。如果投标人只注明“符合”或“满足”，将被视为“不符合”，并可能严重影响评标结果。

## 附件一 南山区残联关于政府购买残疾人服务考核评估实施办法

 为客观真实地评价政府购买残疾人服务的工作成果和残保金的使用效益，建立和完善政府主导、社会参与的残疾人事业机制，加强残保金的监管，增强社会服务效果，保障政府购买残疾人服务工作的顺利开展，制定本实施办法。

一、考核评估适用范围及原则

（一）本办法所称的考核评估，是指南山区残联依据一定的原则、标准、方法，对政府购买残疾人服务合同的履行、服务项目目标达成度、社会效益、受益群体满意度等情况进行检查、评价的过程。

（二）本办法适用于南山区残联向社会组织或有关服务机构购买的所有残疾人服务项目的考核评估。

（三）对残疾人服务项目的考核评估，应坚持科学、客观、公正、专业的原则进行。

二、考核评估主体

南山区残联根据本办法，组织开展对残疾人服务项目的考核评估工作，成员由残联相关人员组成，根据需要，可邀请财政、卫生等单位代表、专家和服务对象代表等参加考评。

三、考核评估标准

　　对残疾人项目服务情况的考核评估，主要从以下三个方面进行考察、评价：

　　（一）专业服务方面

　　应配备项目服务所需的专职专业残疾人服务工作者，热爱残疾人工作，坚持专业服务理念，运用专业知识和专业方法包括个案工作、小组工作和社区工作等方法开展残疾人项目服务工作，并进行完整的服务记录。应配备专业督导人员，对参与项目服务的专业残疾人服务工作者进行专业督导，并解决项目服务过程中的专业难题，以确保项目服务质量。

　　应确保完成项目约定的服务量。服务量包括服务对象建档人数；活动开展次数；个案服务人次；小组开设组数、小组服务人次等。所开展的服务量应符合项目约定服务量要求。

　　（二）服务成效方面

　　围绕项目约定的目标所开展服务的实质效果，包括服务对象的受益情况，服务对象及其相关人员对服务工作的满意度，服务利益相关方对服务的评价，服务产生的社会效益。

　　（三）服务管理方面

　　1.人力资源管理。包括人力资源管理制度建立情况、薪酬管理、教育培训、服务登记等。服务提供机构应当保持参与项目服务的残疾人服务工作者相对稳定，激励和促使他们处于良好的工作状态，并能积极参与服务决策。

　　2.财务管理。包括财务管理制度建立情况、服务项目资金的管理与使用情况。应配备具有专业资质的财会人员，对服务项目资金进行规范的财务管理，实行专款专用。按时上报财务报表，实行财务公开。

　　3.资料管理。建立包括服务对象需求评估、个案管理等内容的数据库，汇总整理和分析服务对象信息，形成项目需求评估，制定项目介入策略。

　　四、考核评估程序

南山区残联购买残疾人服务项目的评估工作，一般应在合同期限届满前的30天内进行。评估时，在服务提供机构自评的基础上，由评估小组从专业服务、服务成效和服务管理三个方面进行全面评估。评估方法主要是听取情况介绍，查阅档案资料和相关记录，召开座谈会、组织问卷调查等，听取相关工作人员、残疾人及家属等对项目服务情况的反映和意见。根据不同的服务项目，按照考核评估标准体系，逐项进行检查、评分和综合评价，并形成评估报告。评估结果应向服务提供机构反馈。

五、考核评估结果评价

（一）考核评估分值比例。考核评估结果采用百分制，对专业服务、服务管理及服务成效进行考核评估的比例分别为50%、40%、10%，可视实际情况进行调整。

（二）评估等次。服务项目的综合考核评估结果分4个等次，90分（含90分）以上为优秀、80（含80）—89分为良好、60（含60）—79分为合格、60分以下为不合格。

（三）异议与复核。南山区残联应当在考核评估结束后，向服务提供机构通报评估结果，服务提供机构可在7日内提出异议。南山区残联在受理异议后的7日内，组织专门工作小组进行复核，复核结果为最终结果。

（四）奖惩。扣除一定（不高于10%）的年服务费作为服务单位的履约担保金，实际支付额由南山区残联按照年度考核等级确定。年度考核时，根据考核的情况，核发当年的履约担保金。考核等级为“合格”以上的，南山区残联向服务单位全额返还履约担保金。考核等级为“不合格”的，履约担保金不予返还，并解除合同。

六、其他

（一）本办法仅是南山区残联关于政府购买残疾人服务项目的通用考核评估实施细则。在本办法的基础上，还须针对不同的服务项目，制订更具针对性的考核评估标准体系，作为本办法的附件。

（二）根据本办法对服务项目进行考核评估时，可以根据服务项目的具体情况，对考核评估标准进行细化以及适当的调整。

（三）服务提供机构可以根据本办法，结合各自实际，制订内部的考核评估工作手册。

南山区残疾人联合会

2014年11月20日

## 附件二 南山区残疾人康复服务与指导中心服务项目年度评估指标体系

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级  指标 | | 三级指标 | | 评分标准 | 评分办法 | 机构自评 | 评估小组评分 |
| 1.组织与安全  15分 | 1.1 保密 工作 | 6分 | 1.1.1中心资料(包括服务对象资料)分类建档,妥善保存,有登记查阅登记 | 2分 | 中心的各项服务数据、文件资料未分类建档，扣1分,无查阅登记扣1分 | 查看文件资料 |  |  |
| 1.1.2 有专人专柜负责保存纸质材料,专人专机负责数据库资料 | 2分 | 对于机密资料，无专人专柜、专机管理，扣2分。 | 现场查看 |  |  |
| 1.1.3 涉密文件资料的销毁需经中心主任审批,由专人登记及处理 | 2分 | 涉密文件资料没有中心主任审批程序扣1分；销毁没有及时登记处理扣1分。 | 查看登记资料 |  |  |
| 1.2  安全保障 | 6  分 | 1.2.1 保障服务过程中的服务对象人身安全,责任到人 | 2分 | 中心没有保障服务对象人身安全的机制扣1分，出现人身安全问题扣1分。 | 审查安全机制规定 |  |  |
| 1.2.2定期检查及保养设备,并有记录 | 2分 | 没有定期检查设备记录，扣1分；未及时检查保养设备出现严重损坏现象扣1分。 | 现场查看设备使用记录及损耗情况 |  |  |
|  |  | 1.2.3落实安全措施,加强安全消防知识宣传 | 2分 | 无安全应急措施，责任不落实扣1分，无安全消防知识宣传扣1分 | 查看消防安全资料 |  |  |
| 1.3制度建设 | 3分 | 1.3.1 建立各项规章制度，包括功能室管理制度、财务管理制度、安全管理制度、员工管理制度、服务制度、保密制度、会议制度 | 2分 | 上述各项制度有1-2项未制定扣1分;有2项以上未制定，不得分。 | 查看各项制度 |  |  |
| 1.3.2 组织架构合理，明确规定各部门的功能职责 | 1分 | 未明确规定各部门的功能与职责扣1分。 | 查看部门功能职责规定 |  |  |
| 2.日常管理  30分 | 2.1 财务管理 | 8分 | 2.1.1 有年度资金使用预算，财务结算 | 4分 | 无年度资金使用预算扣2分；无财务结算扣2分； | 审查财务资料 |  |  |
| 2.1.2按计划合理使用资金，资金使用符合财务相关规定 | 4分 | 没有按计划使用资金扣2分;资金使用不符合财务相关规定扣2分。 | 审查财务资料 |  |  |
| 2.2固定资产管理 | 6分 | 2.2.1 固定资产有专人负责登记管理，账目清楚 | 3分 | 固定资产无专人负责管理扣1分；固定资产的使用无登记管理扣1分；账目不清楚扣1分。 | 查看固定资产登记记录 |  |  |
| 2.2.2设备及时维护和保养，无丢失、严重损坏现象 | 3分 | 固定资产未维护和保养扣1分；出现丢失、严重损坏现象扣2分。 | 现场查看固定资产 |  |  |
| 2.3人员配置与管理 | 8分 | 2.3.1按照岗位要求的人员数量、学历配备工作人员，职责分工明确 | 2分 | 未满足数量要求扣1分；有1人以上未达到学历要求扣1分。 | 查看人员配备资料 |  |  |
| 2.3.2 按岗位要求的专业配备人员，并且专业人员按要求持有相应的资格证书 | 2分 | 有1人以上专业不符扣1分；未按要求持有相应资格证书扣1分。 | 审查专业人员资格 |  |  |
| 2.3.3 工作人员为专职人员。不缺岗，无迟到早退现象 | 2分 | 工作人员有缺岗、兼职现象扣1分；有迟到早退现象扣1分。 | 查看考勤记录 |  |  |
| 2.3.4 制定员工培训计划，每年对员工进行继续教育，对新员工的岗前培训不得小于40学时 | 2分 | 对新员工的岗前培训低于40学时扣1分。 | 查看员工培训记录 |  |  |
| 2.4功能室管理 | 2分 | 2.4.1功能室能充分利用，发挥作用 | 1分 | 功能室未充分发挥作用扣1分； | 现场查看 |  |  |
| 2.4.2 功能室设备有完整的使用记录 | 1分 | 功能室的设备没有使用记录扣1分。 | 查看设备使用记录 |  |  |
| 2.5 服务管理 | 6分 | 2.5.1服务流程完善、清晰合理（如关于服务对象的界定、申请、接受和退出服务的程序） | 2分 | 服务流程规定不完善扣1分；无服务流程规定不得分。 | 查看服务流程规定 |  |  |
| 2.5.2 有年度服务计划、半年及全年总结 | 2分 | 没有年度服务计划扣1分；没有半年总结扣0.5分；没有全年总结扣0.5分。 | 查阅服务计划总结 |  |  |
| 2.5.3 各项服务数据完整，服务档案完整，资料齐全 | 2分 | 服务数据不完整扣1分；服务档案不完整，资料不齐全扣1分。 | 查看服务数据档案 |  |  |
| 3.服务指标45分 | 3.1康复服务 | 24分 | 3.1.1为有需求的残疾人开展康复训练不少于10000人次 | 3分 | 9000≤次数＜1000，扣1分；8000≤次数＜9000，扣2分；次数＜8000不得分。 | 查看服务记录 |  |  |
| 3.1.2 为有需求的残疾人开展康复转介服务不少于120人 | 3分 | 96≤人数＜120，扣1分；72≤次数＜96，扣2分；次数＜72，不得分。 | 查看服务记录 |  |  |
| 3.1.3为有需求的中、轻度残疾人开展康复需求评估服务不少于120人 | 3分 | 108≤人数＜120，扣1分；96≤次数＜108，扣2分；次数＜96，不得分。 | 查看评估记录 |  |  |
| 3.1.4 对各类残疾人康复工作管理人员、技术人员和服务人员开展培训不少于4次，有相应的培训记录 | 3分 | 对各类残疾人工作者培训3次扣1分；培训2次扣2分；少于2次，不得分。 | 查看培训记录 |  |  |
| 3.1.5 对残疾人及家属开展培训、康复教育不少于20次，有相应的培训、教育记录 | 3分 | 10≤次数＜12，扣1分；7≤次数＜10，扣2分；次数＜7，不得分。 | 查看培训记录 |  |  |
| 3.1.6对街道残联开展康复业务指导不少于16次，活动记录资料完整 | 3  分 | 12≤次数＜16，扣1分；8≤次数＜12，扣2分；次数＜8，不得分。 | 查看活动资料 |  |  |
| 3.1.7对社区居民进行康复知识和残疾预防的宣传不少于4次，相应的活动记录资料完整 | 3分 | 对社区居民进行康复知识和残疾预防的宣传3次，扣1分；2次扣2分；少于2次不得分。 | 查看宣传记录资料 |  |  |
| 3.1.8为18周岁以上有需求的残疾人开展居家康复服务不少于80人 | 3分 | 70≤人数＜80，扣1分；60≤人数＜70，扣2分；人数＜50，不得分。 | 查看档案资料 |  |  |
| 3.2 辅具服务 | 16分 | 3.2.1 为有需求的残疾人开展辅助器具（含机动轮椅车）的评估服务不少于110人 | 4分 | 100≤次数＜110，扣1分；90≤次数＜100，扣2分；80≤次数＜90，扣3分；次数＜80，不得分。 | 查看评估资料 |  |  |
| 3.2.2为有需求的残疾人开展辅助器具（含机动轮椅车）的配送服务不少于100人 | 4  分 | 90≤人数＜100，扣1分；80≤人数＜90，扣2分；70≤人数＜80，扣3分；人数＜70，不得分。 | 查看辅具服务资料 |  |  |
|  | 3.2.3为有需求的残疾人开展视障定向行走训练服务不少于60人次 | 4分 | 50≤人数＜60，扣1分；40≤人数＜50，扣2分；30≤人数＜40，扣3分；人数＜30，不得分。 | 查看服务资料 |  |  |
|  | 3.2.3为有需求的残疾人开展居家无障碍改造服务不少于15户 | 4分 | 12≤人数＜15，扣1分；9≤人数＜12，扣2分；6≤人数＜9，扣3分；人数＜6，不得分。 | 查看服务资料 |  |  |
| 3.4康复服务建档率 | 5分 | 3.4.1 康复服务建档率达到100％ | 5分 | 90﹪≤服务建档率＜100﹪，扣1分；80﹪≤服务建档率＜90﹪，扣2分；70﹪≤服务建档率＜80﹪，扣3分，服务建档率＜70﹪不得分。 | 查看服务档案 |  |  |
| 4.服务对象满意度  10分 | 4.1随机抽取服务对象填写调查问卷，满意率在90％及以上 | | | 5分 | 80﹪≤满意率＜90﹪，扣1分；60﹪≤满意率＜80﹪，扣2分；满意率＜60﹪，不得分。 | 从服务记录中随机抽取10-15名服务对象，填写调查问卷 |  |  |
| 4.2 区残联对服务对象进行抽查访问，满意率在90％及以上 | | | 5分 | 80﹪≤满意率＜90﹪，扣1分；60﹪≤满意率＜80﹪，扣2分；满意率＜60﹪，不得分。 | 从服务记录中随机抽取10名左右服务对象，通过电话抽查访问。 |  |  |