

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：576,000.00

采购包最高限价（元）：576,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C05010800 残疾人服务	青羊区残疾人居家托养服务	1.00 (项)	576,000.00	其他未列明行业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：否

采购包 2:

采购包预算金额（元）：560,400.00

采购包最高限价（元）：560,400.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能环保产	是否涉及优先采购环境标
----	--------	------	--------------	-------------	------	----------	------------	--------------	---------------	-------------

									品	志 产 品
1	C05010800 残疾人服 务	青羊 区残 疾人 居家 托养 服务	1.00 (项)	560,400.00	其他 未列 明行 业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	计量单 位	报价单 位	最高限价	价款形 式	报价说明
1	青羊区残疾人居 家托养服务	项	%	100.00	百分比	本项目根据基 准价进行统一 折扣率报价， 折扣率报价不 得高于 100%， 不得为负数， 否则视作超过 最高限价。折 扣率计算方 法：折扣率= (服务项目费 用÷基准价) ×100%，统一 折扣率即指针对 所有服务项目 的折扣率只有 一个，所有服 务项目内容 均按该折扣率 进行结算。

采购包 2:

序号	报价内容	计量单 位	报价单 位	最高限价	价款形 式	报价说明
1	青羊区残疾人居 家托养服务	项	%	100.00	百分比	本项目根据基 准价进行统一 折扣率报价， 折扣率报价不 得高于 100%， 不得为负数， 否则视作超过

						最高限价。折扣率计算方法：折扣率=（服务项目费用÷基准价）×100%，统一折扣率即针对所有服务项目的折扣率只有一个，所有服务项目内容均按该折扣率进行结算。
--	--	--	--	--	--	---

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2. 技术要求

采购包 1:

标的名称：青羊区残疾人居家托养服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		项目详细内容	（一）服务对象 1. 具有青羊区户籍，持有青羊区核（换）发有效的《中华人民共和国残疾人证》，就业年龄段（年满 16 周岁至法定退休年龄）未就业（指残疾人未领取退休（养老）待遇，未有单位、企业为其缴纳养老保险，未实现灵活就业和自主创业）且有居家托养服务需求、在成都市范围内享受居家托养服务的智力、精神以及重度肢体残疾人（包括存在智力、精神或重度肢体残疾的多重残疾人）。享受城乡特困供养待和享受退休待遇的残疾人除外。 2. 青羊区原已享受残疾人家政服务项目在的册残疾人。 （二）服务内容 为满足条件的服务对象提供家庭保洁、个人卫生、陪同外出、上门协助制作膳食、代办代领、家庭日常

		事物等上门服务。 具体的居家托养上门服务事项清单内容（详见附件1）。供应商按此清单内容提供服务，由残疾人自主选择。 ★（三）服务标准 服务期限内，供应商应根据残疾人本人或残疾人家属要求，为残疾人提供价值每人每月不超过100元的上门服务，频次为每月一次，服务内容为本项目采购服务项目，由残疾人本人或残疾人家属指定服务项目及服务数量，服务内容超出金额（每人每月最高100元）部分由残疾人本人或残疾人家属自行承担。 ★（四）实施要求 1. 在履行合同过程中，供应商自行负责并承担相关安全责任。供应商应按有关规定采取严格的项目实施安全措施，承担因自身安全措施不力造成的事故责任以及由此产生的费用和后果，供应商投入本项目的工作人员的人身安全由供应商负责。凡在项目实施过程中发生安全事故或其他责任事故，均由供应商承担。 2. 供应商为残疾人提供上门服务的人员应当具有有效的健康证。供应商未经采购人书面同意不得随意更换项目实施人员，对于不称职的人员采购人有权要求更换，但更换不得超过三次，否则采购人有权单方面终止合同。 3. 供应商为本项目配备的服务人员身体健康，无肢体缺陷，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史。 4. 由供应商自备清洁工具、清洗剂相关费用包含在响应报价中，采购人不再为此另行支付任何费用。 5. 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/T 37516-2019）的要求提供服务，每月供应商完成所有服务后应向采购人提供纸质和电子服务台账各一份，台账内容包括但不限于服务人员信息，残疾人信息，服务日期及时间，服务地点，服务项目及数量，服务费用及服务总金额，服务评价。 6. 服务商须与残疾人或其家庭主要成员签订残疾人托养服务协议，方能实施托养服务。 7. 供应商在服务过程中确保残疾人及工作人员安全，如造成残疾人二次伤害由供应商承担责任。 （五）人员要求 1. 服务人员基本要求 （1）成交供应商须为本项目配备不少于10名服务人员。 （2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家托养服
--	--	---

		务程序和规范要求，掌握助残服务的常识和技能； （3）具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。 2. 管理人员要求 为本项目配备管理人员，管理人员需要熟悉并掌握《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T 37516—2019）、《国务院办公厅关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》（国办函〔2025〕75号）、《四川省残疾人联合会关于印发<四川省 2025 年阳光家园计划—智力、精神和重度肢体残疾人托养服务项目实施方案>的通知》（川残办〔2025〕29号）、《关于印发〈成都市残疾人托养服务补贴实施意见〉的通知》（成残联〔2026〕22号）中关于居家托养服务的内容及工作要求。 3. 行为规范 （1）仪表仪容端庄、大方、整洁； （2）统一着装、配备工号牌； （3）主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范； （4）懂得与服务对象交流过程中的注意事项，对服务对象富有爱心，尊重服务对象。 （六）评估要求 1、本项目服务期限三年，合同一年一签。 2、对供应商年度内基本履职情况进行满意度测评（测评要求见附件 2） 3、在服务过程中，若出现违法违纪或不诚信行为（例如：提供虚假材料、夸大事实、弄虚作假等行为），采购人将有权终止合同。 附件 1 服务事项清单 <table><tr><th>服务项目</th><th>服务标准</th><th>服务要求</th><th>基准价（元/次）</th><th>备注</th></tr><tr><td rowspan="3">家庭保洁</td><td rowspan="3">包 括 厨 房、卫 生 间 、 客 厅 、 卧 室 、 门 窗 、 地 面 、 家 具、家 电 表 面 清 洁 卫 生。家 庭 保 洁 不 包</td><td rowspan="3">1.全屋地面、台面、家电家具表面洁净无污渍、无水迹、无毛发或杂物；2.门框、把手无尘，玻璃明亮无污迹；3. 供应商需提供佐证材料：清洁前、中、后照片各 1 张；4.由供应商自备清洁工具，</td><td>60</td><td>60 平 米(含) 内</td></tr><tr><td>80</td><td>60 平 米 以 上，90 平 米 （含） 内</td></tr><tr><td>100</td><td>90 平 米 以 上</td></tr></table>	服务项目	服务标准	服务要求	基准价（元/次）	备注	家庭保洁	包 括 厨 房、卫 生 间 、 客 厅 、 卧 室 、 门 窗 、 地 面 、 家 具、家 电 表 面 清 洁 卫 生。家 庭 保 洁 不 包	1.全屋地面、台面、家电家具表面洁净无污渍、无水迹、无毛发或杂物；2.门框、把手无尘，玻璃明亮无污迹；3. 供应商需提供佐证材料：清洁前、中、后照片各 1 张；4.由供应商自备清洁工具，	60	60 平 米(含) 内	80	60 平 米 以 上，90 平 米 （含） 内	100	90 平 米 以 上
服务项目	服务标准	服务要求	基准价（元/次）	备注												
家庭保洁	包 括 厨 房、卫 生 间 、 客 厅 、 卧 室 、 门 窗 、 地 面 、 家 具、家 电 表 面 清 洁 卫 生。家 庭 保 洁 不 包	1.全屋地面、台面、家电家具表面洁净无污渍、无水迹、无毛发或杂物；2.门框、把手无尘，玻璃明亮无污迹；3. 供应商需提供佐证材料：清洁前、中、后照片各 1 张；4.由供应商自备清洁工具，	60	60 平 米(含) 内												
			80	60 平 米 以 上，90 平 米 （含） 内												
			100	90 平 米 以 上												

				括灯具、弧形表面、大面积玻璃、沙发皮具清洗、抽油烟机拆洗、地板打蜡和地毯清洗。	并在清洁完成后将全部垃圾带走。（在响应文件中响应或提供承诺函加盖供应商公章均可）		
			个人卫生服务	上门理发，洗头	洗头： 用指腹按摩头皮，避免指甲刮擦；水温控制合理；洗后需及时吹干； 理发： ①后发区：从后脑勺开始分区，使用剪刀和梳子逐步修剪，确保后发长度均匀且贴合头型。②侧发区：处理耳后发根至顶部边缘的渐变过渡。③顶部：修剪出清晰轮廓；	20	1. 供应商需提供佐证材料：洗头、理发、修面、修剪指甲均需要提供前、后照片各1张； 2. 供应商自备理发工具并根据残疾人意愿进行修剪。
				男士修面	男士修面： 根据脸的部位不同正确使用剃须刀，不翻茬、不破口，确保舒适。每次使用前应对剃须刀进行消毒处理（此项服务仅限为男性残疾人提供服务）	15	
				修剪指甲	修剪指甲（手、脚）： 修剪指（趾）甲时应按照残疾人意愿，确定修剪的长度和形状，以残疾人舒适为宜。动作轻	10	

					柔，防止皮肤破损。每次使用前应对指甲剪进行消毒处理（此项服务仅限重度肢体残疾人）。		
			陪同外出	包括陪同户外散步，协助外出会友、购物，协助外出办理其他事务。	陪伴残疾人外出办事供应商需同残疾人本人或残疾人家属签订免责协议。	20	
			上门协助制作膳食	在服务对象家中协助准备膳食。	择、洗、削等处理菜品照片1张。处理完成照片1张。	10	食材原材料由残疾人自备。
			代办代领服务	帮助残疾人代缴生活居家用（水、电、气、光纤费等）	做到票据、钱物相符。	5	生活居家费用（水、电、气、光纤费等）产生费用服务对象自行支付。
				帮助残疾人代购月度米、油或其他生活物资等。	帮助残疾人代购月度米、油或其他生活物资等需按照残疾人自身意愿进行代购，产生费用残疾人自行支付（此项服务仅限重度肢体残疾人）。	20	1. 供应商需提供佐证材料：购买中1张图片；2. 购物费用服务对象自行支

					付。																																								
	家庭日常事物	如更换灯泡、简单家电维修、疏通下水道等服务人员力所能及项目。	1.需残疾人主动提出该项要求； 2.更换电灯泡、简单的家电维修需要服务人员具有相应的专业知识，保证人员安全。	20	1.产生费用服务对象自行支付；2.供应商需提供佐证材料：更换维修前、中、后各1张图片；																																								
注： 附件2 满意度测评 综合考核实行100分制，分值及考核细则如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>评分项目</th> <th>评分内容</th> <th>分值</th> <th>得分</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>档案资料完整性</td> <td>服务对象信息资料不完整、服务对象信息内容不准确，每例扣1分，扣完为止；</td> <td>20分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>服务质量</td> <td>出现服务态度不好、违规收费等行为，每例扣1分，扣完为止；</td> <td>40分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>满意度评价</td> <td>以被服务对象服务满意度评价平均值为依据，满意度在100%-80%之间得满分，满意度在80%-60%，每减少1%扣1分，满意度在60%以下不得分；</td> <td>20分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>服务对象有效投诉</td> <td>因服务质量、超标准违规收费、弄虚作假等行为导致的投诉，10日内未整改到位的为有效投诉。每例有效投诉扣2分，扣完为止。</td> <td>20分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">总分：</td> </tr> <tr> <td colspan="5">考核小组签字：</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;">年 月 日</td> </tr> </tbody> </table> 注：						评分项目	评分内容	分值	得分	备注	档案资料完整性	服务对象信息资料不完整、服务对象信息内容不准确，每例扣1分，扣完为止；	20分			服务质量	出现服务态度不好、违规收费等行为，每例扣1分，扣完为止；	40分			满意度评价	以被服务对象服务满意度评价平均值为依据，满意度在100%-80%之间得满分，满意度在80%-60%，每减少1%扣1分，满意度在60%以下不得分；	20分			服务对象有效投诉	因服务质量、超标准违规收费、弄虚作假等行为导致的投诉，10日内未整改到位的为有效投诉。每例有效投诉扣2分，扣完为止。	20分			总分：					考核小组签字：					年 月 日				
评分项目	评分内容	分值	得分	备注																																									
档案资料完整性	服务对象信息资料不完整、服务对象信息内容不准确，每例扣1分，扣完为止；	20分																																											
服务质量	出现服务态度不好、违规收费等行为，每例扣1分，扣完为止；	40分																																											
满意度评价	以被服务对象服务满意度评价平均值为依据，满意度在100%-80%之间得满分，满意度在80%-60%，每减少1%扣1分，满意度在60%以下不得分；	20分																																											
服务对象有效投诉	因服务质量、超标准违规收费、弄虚作假等行为导致的投诉，10日内未整改到位的为有效投诉。每例有效投诉扣2分，扣完为止。	20分																																											
总分：																																													
考核小组签字：																																													
年 月 日																																													

			1、考评结果作为结算付款依据，综合考评实行 100 分制。 2、综合考评得分高于 80 分（含 80 分），据实结算服务费。 3、综合考评得分在 60 分至 80 分之间，扣除 5%的服务费。 4、综合考评得分低于 60 分，服务对象满意度平均值低于 60%的，考评不合格扣除 10%的服务费,并且采购人有权不续签合同。
2	★	报价及结算要求	1.本项目根据基准价（附件 1 服务事项清单）进行统一折扣率报价，折扣率报价不得高于 100%，不得为负数，否则视作超过最高限价。折扣率计算方法：折扣率=（服务项目费用÷基准价）×100%，统一折扣率即指针对所有服务项目的折扣率只有一个，所有服务项目内容均按该折扣率进行结算。 2.合同期内，实际结算价=服务内容及基准价（附件 1）×供应商的报价（百分比）（例如：事项清单中服务内容及基准价（上门理发，洗头为 20 元/次），供应商报价（百分比）：80%，则上门理发，洗头实际结算金额为：20*80%=16 元/次。
3		其它要求	（一）供应商根据本项目技术和服务要求，结合自身的实际情况对应编制服务方案，包括以下内容①组织机构（组织机构名称，宗旨，组织机构的内部构架），②服务流程方案（服务对象的评估方案、服务内容实施方案），③服务质量保障措施（服务质量的体系、人员配置计划、服务规范），④服务档案资料管理方案（档案的建立、管理、移交和信息录入），⑤安全常识培训方案（服务对象的生活安全常识及在实施本项目过程中自身的安全培训）及岗前培训计划方案（涉及项目服务团队中的所有类别人员、服务项目类别中的内容）。2、供应商根据本项目技术和服务要求，结合自身的实际情况对应编制应急服务方案，包括以下内容①人员调配应急方案（涉及本项目的服务人员、管理人员），②紧急事件处理预案（原则、处置流程、处置方法），③人员安全事故应急预案（服务对象的安全、供应商的自身的人员安全），④被服务对象突发疾病的应急预案（处置流程、处置方法）。 （二）综合能力包括：供应商类似项目业绩（类似业绩是指：残疾人服务或者社工类服务）和人员配备。 ★（三）保险（1）供应商应当遵守国家有关消防、安全、生产操作、劳动保护等方面的规定，并根据自身实际情况和项目履约实际情况，购买涉及上述履约风险的对应保险，履约过程中若发生安全事故和其他

			事故由供应商购买的对应保险承担，如供应商购买的保险不足以赔付的由供应商自行承担。（提供单独承诺函）（2）供应商为本项目提供履约的所有人员应依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同，如有退休人员或其他依法不能签订劳动合同的人员应签订劳务合同，并为上述人员购买意外保险，涉及第三者责任的还应当为其购买第三者责任险。（提供单独承诺函） ★（四）其他（1）供应商应建立良好的项目实施质量管理、职业健康安全管理以及环境管理体系，保障项目实施质量以及相关人员的健康和实施环境安全。（2）供应商应为本项目配备项目实施相关人员，采购人在项目执行过程中定期核对供应商提供完成项目所配备的人员数量及相关信息，对于未按照磋商文件及响应文件相关内容执行或存在不合理的部分有权下达整改通知书，并要求供应商限期整改，并根据合同约定的违约情况进行处理。（3）供应商在项目执行过程中定期及时向采购人通告本项目服务的重大事项及其进度。（4）接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。 ★（五）其他未尽事宜：以国家现行法律、法规、规范、标准以及双方签订的合同为准。（如本项目采用相关法律、法规及规范、标准发生矛盾时，以最新法律法规及规范、标准执行。）
4	★	兼投不兼中	评标委员会将按照包 1 至包 2 的顺序进行评审。采购人根据评标委员会推荐的各包成交候选人，按照包 1 至包 2 的顺序确定成交供应商。供应商可选择投递一个或多个包，但一个供应商最多只能成交一个包。若供应商已被确定为包 1 的成交供应商，则不会作为包 2 成交供应商。供应商需要根据自身的实际情况选择投递包件，并承诺接受本项目兼投不兼中原则。（提供承诺函，格式自拟）

采购包 2:

标的名称：青羊区残疾人居家托养服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		项目详细内容	（一）服务对象 1.具有青羊区户籍，持有青羊区核（换）发有效的《中华人民共和国残疾人证》，就业年龄段（年满 16 周岁至法定退休年龄）未就业（指残疾人未领取退休（养老）待遇，未有单位、企业为其缴纳养老保险，未实现灵活就业和自主创业）且有居家托养服务需求、

		在成都市范围内享受居家托养服务的智力、精神以及重度肢体残疾人（包括存在智力、精神或重度肢体残疾的多重残疾人）。享受城乡特困供养待和享受退休待遇的残疾人除外。 2.青羊区原已享受残疾人家政服务项目在在册残疾人。 （二）服务内容 为满足条件的服务对象提供家庭保洁、个人卫生、陪同外出、上门协助制作膳食、代办代领、家庭日常事物等上门服务。 具体的居家托养上门服务事项清单内容（详见附件1）。供应商按此清单内容提供服务，由残疾人自主选择。 ★（三）服务标准 服务期限内，供应商应根据残疾人本人或残疾人家属要求，为残疾人提供价值每人每月不超过 100 元的上门服务，频次为每月一次，服务内容为本项目采购服务项目，由残疾人本人或残疾人家属指定服务项目及服务数量，服务内容超出金额（每人每月最高 100 元）部分由残疾人本人或残疾人家属自行承担。 ★（四）实施要求 1.在履行合同过程中，供应商自行负责并承担相关安全责任。供应商应按有关规定采取严格的项目实施安全措施，承担因自身安全措施不力造成的事故责任以及由此产生的费用和后果，供应商投入本项目的工作人员的人身安全由供应商负责。凡在项目实施过程中发生安全事故或其他责任事故，均由供应商承担。 2.供应商为残疾人提供上门服务的人员应当具有有效的健康证。供应商未经采购人书面同意不得随意更换项目实施人员,对于不称职的人员采购人有权要求更换,但更换不得超过三次,否则采购人有权单方面终止合同。 3.供应商为本项目配备的服务人员身体健康，无肢体缺陷，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史。 4.由供应商自备清洁工具、清洗剂相关费用包含在响应报价中，采购人不再为此另行支付任何费用。 5.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/T 37516-2019）的要求提供服务，每月供应商完成所有服务后应向采购人提供纸质和电子服务台账各一份，台账内容包括但不限于服务人员信息，残疾人信息，服务日期及时间，服务地点，服务项目及数量，服务费用及服务总金额，服务评价。
--	--	---

	6.服务商须与残疾人或其家庭主要成员签订残疾人托养服务协议，方能实施托养服务。 7.供应商在服务过程中确保残疾人及工作人员安全，如造成残疾人二次伤害由供应商承担责任。 (五) 人员要求 1.服务人员基本要求 (1) 成交供应商须为本项目配备不少于 10 名服务人员。 (2) 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家托养服务程序和规范要求，掌握助残服务的常识和技能； (3) 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。 2.管理人员要求 为本项目配备管理人员，管理人员需要熟悉并掌握《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T 37516—2019）、《国务院办公厅关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》（国办函〔2025〕75 号）、《四川省残疾人联合会关于印发<四川省 2025 年阳光家园计划—智力、精神和重度肢体残疾人托养服务项目实施方案>的通知》（川残办〔2025〕29 号）、《关于印发〈成都市残疾人托养服务补贴实施意见〉的通知》（成残联〔2026〕22 号）中关于居家托养服务的内容及工作要求。 3.行为规范 (1) 仪表仪容端庄、大方、整洁； (2) 统一着装、配备工号牌； (3) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范； (4) 懂得与服务对象交流过程中的注意事项，对服务对象富有爱心，尊重服务对象。 (六) 评估要求 1、本项目服务期限三年，合同一年一签。 2、对供应商年度内基本履职情况进行满意度测评（测评要求见附件 2） 3、在服务过程中，若出现违法违纪或不诚信行为（例如：提供虚假材料、夸大事实、弄虚作假等行为），采购人将有权终止合同。 附件 1 服务事项清单										
	<table><tr><th>服务项目</th><th>服务标准</th><th>服务要求</th><th>基准价 (元/次)</th><th>备注</th></tr><tr><td>家庭保</td><td>包 括 厨 房、卫 生 间 、 客</td><td>1.全屋地面、台面、家电家具表面洁净无污渍、</td><td>60</td><td>60 平 米(含) 内</td></tr></table>	服务项目	服务标准	服务要求	基准价 (元/次)	备注	家庭保	包 括 厨 房、卫 生 间 、 客	1.全屋地面、台面、家电家具表面洁净无污渍、	60	60 平 米(含) 内
服务项目	服务标准	服务要求	基准价 (元/次)	备注							
家庭保	包 括 厨 房、卫 生 间 、 客	1.全屋地面、台面、家电家具表面洁净无污渍、	60	60 平 米(含) 内							

				洁	厅、卧室、门窗、地面、家具、家电表面清洁卫生。家庭保洁不包括灯具、弧形表面、大面积玻璃、沙发皮具清洗、抽油烟机拆洗、地板打蜡和地毯清洗。	80	60 平方米以上，90 平方米（含）内
						100	90 平方米以上
			个人卫生服务	个人	上门理发，洗头	20	1. 供应商需提供佐证材料：洗头、理发、修面、修剪指甲均需要提供前、后照片各 1 张；
				男士修面	男士修面：根据脸的部位不同正确使用剃须刀，不翻茬、不破口，确保舒适。每次使用前应对剃须刀进行消毒处理（此项服务仅限	15	2. 供应商自备理发工具并根据残疾人意愿进行修剪。

					为男性残疾人提供服务)		
				修剪指甲	修剪指甲(手、脚): 修剪指(趾)甲时应按照残疾人意愿,确定修剪的长度和形状,以残疾人舒适为宜。动作轻柔,防止皮肤破损。每次使用前应对指甲剪进行消毒处理(此项服务仅限重度肢体残疾人)。	10	
			陪同外出	包括陪同户外散步,协助外出会友、购物,协助外出办理其他事务。	陪伴残疾人外出办事供应商需同残疾人本人或残疾人家属签订免责协议。	20	
			上门协助制作膳食	在服务对象家中协助准备膳食。	择、洗、削等处理菜品照片1张。处理完成照片1张。	10	食材原材料由残疾人自备。
			代办代领服务	帮助残疾人缴纳生活居家用(水、电、气、光纤费等)	做到票据、钱物相符。	5	生活居家费用(水、电、气、光纤费等)产生费用服务对象自行支付。
				帮助残疾人代	帮助残疾人代购月度米、油或其	20	1.供应商需提

				购月 米、油或 其他生 活物资 等。	他生活物资等需 按照残疾人自身 意愿进行代购， 产生费用残疾人 自行支付（此项 服务仅限重度肢 体残疾人）。		供佐证 材料： 购买中 1张图 片；2. 购物费 用服务 对象自 行支 付。
			家庭 日常事 物	如更 换灯 泡、 简 单家 电维 护、 疏 通下 水道 等服 务人 员力 所 能 及 项 目。	1.需残疾人主动 提出该项要求； 2.更换电灯泡、 简单的家电维修 需要服务人员具 有相应的专业知 识，保证人员安 全。	20	1.产生 费用服 务对象 自行支 付；2. 供应商 需提供 佐证材 料：更 换维修 前、中、 后各1 张图 片；

注：

附件2 满意度测评

综合考核实行100分制，分值及考核细则如下：

评分 项目	评分内容	分 值	得分	备注
档案 资料 完整 性	服务对象信息资料不 完整、服务对象信息内 容不准确，每例扣1 分，扣完为止；	20 分		
服务 质量	出现服务态度不好、违 规收费等行为，每例扣 1分，扣完为止；	40 分		
满意 度评 价	以被服务对象服务满 意度评价平均值为依 据，满意度在 100%-80%之间得满分， 满意度在80%-60%，每 减少1%扣1分，满意 度在60%以下不得分；	20 分		
服务	因服务质量、超标准违	20		

			对象有效投诉	规收费、弄虚作假等行 为导致的投诉，10 日 内未整改到位的为有 效投诉。每例有效投诉 扣 2 分，扣完为止。	分		
			总分：				
			考核小组签字：				
			年 月 日				
			注：				
			1、考评结果作为结算付款依据，综合考评实行 100 分制。				
			2、综合考评得分高于 80 分（含 80 分），据实结算服务费。				
			3、综合考评得分在 60 分至 80 分之间，扣除 5%的服务费。				
			4、综合考评得分低于 60 分，服务对象满意度平均值低于 60%的，考评不合格扣除 10%的服务费,并且采购人有权不续签合同。				
2	★	报价及结算要求	1. 本项目根据基准价（附件 1 服务事项清单）进行统一折扣率报价，折扣率报价不得高于 100%，不得为负数，否则视作超过最高限价。折扣率计算方法：折扣率=（服务项目费用÷基准价）×100%，统一折扣率即指针对所有服务项目的折扣率只有一个，所有服务项目内容均按该折扣率进行结算。 2. 合同期内，实际结算价=服务内容及基准价（附件 1）×供应商的报价（百分比）（例如：事项清单中服务内容及基准价（上门理发，洗头为 20 元/次），供应商报价（百分比）：80%，则上门理发，洗头实际结算金额为：20*80%=16 元/次。				
3		其它要求	（一）供应商根据本项目技术和服务要求，结合自身的实际情况对应编制服务方案，包括以下内容①组织机构（组织机构名称，宗旨，组织机构的内部构架），②服务流程方案（服务对象的评估方案、服务内容实施方案），③服务质量保障措施（服务质量的体系、人员配置计划、服务规范），④服务档案资料管理方案（档案的建立、管理、移交和信息录入），⑤安全常识培训方案（服务对象的生活安全常识及在实施本项目过程中自身的安全培训等）及岗前培训计划方案（涉及项目服务团队中的所有类别人员、服务项目类别中的内容等）。2、供应商根据本项目技术和服务要求，结合自身的实际情况对应编制应急服务方案，包括以下内容①人员调配应急方案（涉及本项目的服务人员、管理人员等），②紧急事件处理预案（原则、处置流程、处置方法等），③人员安全事故应急				

			预案（服务对象的安全、供应商的自身的人员安全），④被服务对象突发疾病的应急预案（处置流程、处置方法等）。 （二）综合能力包括：供应商类似项目业绩（类似业绩是指：残疾人服务或者社工类服务）和人员配备。 ★（三）保险（1）供应商应当遵守国家有关消防、安全、生产操作、劳动保护等方面的规定，并根据自身实际情况和项目履约实际情况，购买涉及上述履约风险的对应保险，履约过程中若发生安全事故和其他事故由供应商购买的对应保险承担，如供应商购买的保险不足以赔付的由供应商自行承担。（提供单独承诺函）（2）供应商为本项目提供履约的所有人员应依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同，如有退休人员或其他依法不能签订劳动合同的人员应签订劳务合同，并为上述人员购买意外保险，涉及第三者责任的还应当为其购买第三者责任险。（提供单独承诺函） ★（四）其他（1）供应商应建立良好的项目实施质量管理、职业健康安全管理以及环境管理体系，保障项目实施质量以及相关人员的健康安全和实施环境安全。（2）供应商应为本项目配备项目实施相关人员，采购人在项目执行过程中定期核对供应商提供完成项目所配备的人员数量及相关信息，对于未按照磋商文件及响应文件相关内容执行或存在不合理的部分有权下达整改通知书，并要求供应商限期整改，并根据合同约定的违约情况进行处理。（3）供应商在项目执行过程中定期及时向采购人通告本项目服务的重大事项及其进度。（4）接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。 ★（五）其他未尽事宜：以国家现行法律、法规，规范、标准以及双方签订的合同为准。（如本项目采用相关法律、法规及规范、标准发生矛盾时，以最新法律法规及规范、标准执行。）
4	★	兼投不兼中	评标委员会将按照包1至包2的顺序进行评审。采购人根据评标委员会推荐的各包成交候选人，按照包1至包2的顺序确定成交供应商。供应商可选择投递一个或多个包，但一个供应商最多只能成交一个包。若供应商已被确定为包1的成交供应商，则不会作为包2成交供应商。供应商需要根据自身的实际情况选择投递包件，并承诺接受本项目兼投不兼中原则。（提供承诺函，格式自拟）

3.3. 服务要求

3.3.1 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

采购包 2:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

3.3.2. 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	服务期三年，合同一年一签。
2	★	服务地点	成都范围内（即“5+2”区域内），采购人指定地点
3	★	验收、交付标准和方法	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）等文件的要求，对照服务台账、佐证材料和服务满意度测评进行验收。严格按照政府采购相关法律法规以及《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）的要求、采购文件要求、响应文件响应条款进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、预付款付款条件：双方签订合同后 10 个工作日内，供应商需向采购人出具合法有效且完整的完税发票及凭证资料。达到该

			付款条件起10个工作日内，据实情况为支付预算金额的40%，该款项作为预付款 2、尾款付款条件：采购人按供应商提供的服务台帐等资料审核考评，审核考评完成后，供应商向采购人出具合法有效完整的完税发票及凭证资料。达到该付款条件起10个工作日内，据实情况为结算金额=实际发生服务数量×（服务基准价*折扣率）-已付款项-根据年度满意度测评结果扣减金额（如有）。 （如最终结算金额小于预付款金额，供应商应依法将差额部分退回给采购人）
6	★	违约责任与解决争议的方法	违约责任条款 1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项约定，保证本合同的合法正常履行。2. 如因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，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。3. 供应商提供的服务不符合本合同约定的，同类问题出现三次及以上且

		未按要求整改的，视为一次违约，采购人根据乙方违约情况，下达 3 次及以上整改通知书或供应商未按甲方要求及时整改的，采购人有权无条件解除本合同并根据合同履行情况要求供应商退还已收取的费用，并向采购人支付合同总金额 10%违约金。4. 采购人无正当理由逾期付款的，每逾期一日，须按应付而未付金额的 1%向供应商支付违约金，但累计违约金总额不超过应付而未付金额的 10%。5. 供应商违反保密义务的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额×10%的违约金，且有权根据合同履行情况要求供应商退还采购人已支付的相应款项，供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。6. 供应商未经采购人书面同意，不得擅自分包、转包，否则采购人有权立即终止合同，并要求供应商停止分包、转包行为，同时有权要求供应商承担合同总金额 10%的违约金。7. 未经双方协商一致，供应商不得单方面变更、中止、解除或终止本合同，否则，供应商应承担合同总金额 10%的违
--	--	--

			约金，并赔偿由此给采购人造成的全部损失。8. 合同签订生效后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并根据合同履行情况要求供应商退还相应费用及利息。9. 供应商违反本合同约定的，应当按照本合同约定支付违约金，并赔偿由此给采购人造成的全部损失，包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费用、保全保险费、差旅费等费用。10. 以上所称“利息”按照中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的同期贷款市场报价利率（LPR）为标准从采购人支付之日起计算。争议管辖在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成一致时，应选择向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生的一切费用应由败诉方负担。在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。
--	--	--	--

采购包 2:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	服务期三年，合同一年一签。
2	★	服务地点	成都范围内（即“5+2”区域内），采购人指定地点

3	★	验收、交付标准和方法	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)等文件的要求，对照服务台账、佐证材料和服务满意度测评进行验收。严格按照政府采购相关法律法规以及《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）的要求、采购文件要求、响应文件响应条款进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、预付款付款条件：双方签订合同后10个工作日内，供应商需向采购人出具合法有效且完整的完税发票及凭证资料。达到该付款条件起10个工作日内，据实情况为支付预算金额的40%，该款项作为预付款 2、尾款付款条件：采购人按供应商提供的服务台帐等资料审核考评，审核考评完成后，供应商向采购人出具合法有效完整的完税发票及凭证资料。达到该付款条件起10个工作日内，据实情况为结算金额=实际发生服务数量×（服务基准价*折扣率）-已付款项-根据年度满意度测评结果扣减金额（如有）。（如最终结算金额小

			于预付款金额，供应商应依法将差额部分退回给采购人)
6	★	违约责任与解决争议的方法	违约责任条款 1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项约定，保证本合同的合法正常履行。2. 如因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，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。3. 供应商提供的服务不符合本合同约定的，同类问题出现三次及以上且未按要求整改的，视为一次违约，采购人根据乙方违约情况，下达3次及以上整改通知书或供应商未按甲方要求及时整改的，采购人有权无条件解除本合同并根据合同履行情况要求供应商退还已收取的费用，并向采购人支付合同总金额 10% 违约金。4. 采购人无正当理由逾期付款的，每逾期一日，须按应付而未付金额的 1% 向供应商支付违约金，但累计违约金总额不超过应付而未付金额的 10%。5. 供应商违

			反保密义务的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额×10%的违约金，且有权根据合同履行情况要求供应商退还采购人已支付的相应款项，供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。6. 供应商未经采购人书面同意，不得擅自分包、转包，否则采购人有权立即终止合同，并要求供应商停止分包、转包行为，同时有权要求供应商承担合同总金额 10%的违约金。7. 未经双方协商一致，供应商不得单方面变更、中止、解除或终止本合同，否则，供应商应承担合同总金额 10%的违约金，并赔偿由此给采购人造成的全部损失。8. 合同签订生效后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并根据合同履行情况要求供应商退还相应费用及利息。9. 供应商违反本合同约定的，应当按照本合同约定支付违约金，并赔偿由此给采购人造成的全部损失，包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费用、保全保险费、差旅费等费用。10. 以上所称“利息”按照中国人民银行授权全国银行
--	--	--	--

			间同业拆借中心公布的同期贷款市场报价利率（LPR）为标准从采购人支付之日起计算。争议管辖在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成一致时，应选择向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生的一切费用应由败诉方负担。在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。
--	--	--	---

3.4. 其他要求

采购包 1:

无

采购包 2:

无