

采购编号：1626-112190989

## 漕泾镇敬老院公建民营托管运营项目

# 招 标 文 件

采购人：上海市金山区漕泾镇人民政府

采购机构：上海容基工程项目管理有限公司

编制日期：2026年5月08日  
2026年5月

2026年05月08日

## 目 录

第一章 招标公告 .....	1
第二章 投标须知 .....	4
第三章 政府采购政策功能 .....	23
第四章 采购需求 .....	24
第五章 评标办法与程序 .....	24
第六章 投标文件有关格式 .....	93
第七章 合同条款及格式 .....	119

## 第一章 招标公告

### 一、项目基本情况

- 1.项目编号：310116112260330199204-16340848
- 2.项目名称：漕泾镇敬老院公建民营托管运营项目
- 3.预算资金：2800000 元。
- 4.最高限价：本项目最高限价为 2800000 元人民币。超过最高限价的投标不予接受。
- 5.项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：漕泾镇敬老院托管运营服务。

具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准。

6.服务期限：2026 年 7 月 1 日至 2029 年 6 月 30 日，共三个年度。本项目采取一年一考核一续签的方式执行，待公开招标结束后，甲乙双方每年续签协议后实施。第一年度项目完成后，经甲方考核符合续签要求的，双方可续签第二年协议，以此类推直至履行满三个年度；经甲方考核不合格的，甲方有权不再续签次年协议。本次服务期限：2026 年 7 月 1 日-2027 年 6 月 30 日。本次预算为一年预算。

- 7.服务地点：采购人指定地点
- 8.本次招标**不允许**接受联合投标
- 9.代理机构内部编号：jsfscg26- 112190989

### 二、申请人资格要求

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求；促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
- 3.其他资质要求：

3.1 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

3.2 未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

### 三、招标文件的获取

1.时间：2026-05-08 至 2026-05-14 每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

2.地点：上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

3.方式：网上获取

4.售价：0 元

5.凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1.提交投标文件截止时间、开标时间：2026 年 5 月 29 日 09：30 时（北京时间）

2.开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统远程开标

投标人使用数字证书（CA 证书）登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统，进入选定招标项目的虚拟开标室进行开标，投标人代表须于发起开标后 30 分钟内虚拟开标室签到，在规定时间内未签到或签到失败的视为逾期送达，招标人将拒绝接收。

## 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日

## 六、其他补充事宜

1.电子投标文件按电子招标系统设置要求。

2.参与本项目的供应商不需要到现场，项目为全程线上开标。

### 3.纸质投标文件等材料递交

（1）递交时间：开标时间、投标截止时间（2026 年 5 月 29 日 09：30 时）前递交纸质投标文件（正本壹份，副本贰份，纸质文件仅作备查使用）、无疑问回复函（原件）、法人委托授权书（原件）、被委托人身份证（复印件），密封包装备用（以网上递交的投标文件为准）。

（2）提交地址：上海市金山区卫清东路 3052 弄 7 号 504 室

（3）提交方式：快递等。

4.投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

## 七、联系方式

1.采购人

采购人：上海市金山区漕泾镇人民政府

地址：上海市金山区漕泾镇漕廊公路 398 号

项目联系人：张磊



联系方式：021-57251142

## 2.采购代理机构

采购代理机构：上海容基工程项目管理有限公司

地址：上海市金山区卫清东路 3052 弄 7 号 504 室

项目联系人：谢英英

联系方式：021-57972541

## 第二章 投标须知

### 前附（置）表

#### 一、项目情况

- 1.项目名称：漕泾镇敬老院公建民营托管运营项目
- 2.采购编号：1626-112190989
- 3.服务地点：采购人指定地点
- 4.项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：漕泾镇敬老院托管运营服务。

具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准。

5.服务期限：2026年7月1日至2029年6月30日，共三个年度。本项目采取一年一考核一续签的方式执行，待公开招标结束后，甲乙双方每年续签协议后实施。第一年度项目完成后，经甲方考核符合续签要求的，双方可续签第二年协议，以此类推直至履行满三个年度；经甲方考核不合格的，甲方有权不再续签次年协议。本次服务期限：2026年7月1日-2027年6月30日。本次预算为一年预算。

- 6.采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业

#### 二、招标人

##### 1.采购人

采购人：上海市金山区漕泾镇人民政府

地址：上海市金山区漕泾镇漕廊公路398号

项目联系人：张磊

联系方式：021-57251142

##### 2.采购代理机构

采购代理机构：上海容基工程项目管理有限公司

地址：上海市金山区卫清东路3052弄7号504室

项目联系人：谢英英

联系方式：021-57972541

### 三、申请人资格要求

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求；促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
- 3.其他资质要求：

3.1 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

3.2 未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

### 四、招标有关事项

- 1.采购答疑会：不召开

1.1 要求对采购文件进行澄清的投标人均应在投标截止期 15 天以前，以书面形式通知采购人。

1.2 澄清文件通过“上海政府采购网”上发布，请供应商关注。

1.3 澄清仅此一次，逾期不再组织。

- 2.现场考察：不组织。

3.投标有效期：90 天

4.投标保证金：本项目不收取投标保证金。

5.投标截止时间：详见采购邀请（采购公告）或延期公告（如有）

- 6.递交投标文件方式和网址

6.1 投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

6.2 投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

- 7.开标时间和开标地点：

7.1 开标时间：同投标截止时间

7.2 开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统网上投标。

7.3 开标网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统(网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)

8.评标委员会的组建：评标委员会由随机抽取构成：5人，其中采购人代表1人，专家4人；

- 9.评标方法：详见第五章

中标人推荐办法：采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采

购项目的中标人。

## 五、其它事项

### 1.付款方法:

(1) 协议签订后的 1 个月内支付合同金额 30%;

(2) 协议签订满 6 个月后支付合同金额 40%;

(3) 协议每一年度服务期满前一个星期内由甲方组织开展测评工作,乙方需全面配合提供所有测评所需资料,不得拖延、隐瞒。测评标准包括上级主管部门的考核和服务对象及家属的满意度测评,测评结果作为酌情支付剩余 30%款项的依据。

### 2.质量标准:考核合格。

## 六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》(沪财采[2014]27号)的规定,本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台(简称:电子采购平台)(网址: [www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn))电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件,以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

# 投标须知

## 一. 总则

### 1 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备采购条件。

1.2 本采购文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 采购文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的采购人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。

### 2 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）。是由市财政局建设和维护。

### 3 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附（置）表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附（置）表中规定接受联合体投标的，除应符合本章

第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方应按采购文件提供的格式签订联合体协议书，明确主投标人和各方权利义务；
- (2) 由同一专业的供应商组成的联合体，按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级；
- (3) 采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件；
- (4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一采购项目中投标。

## 4 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合采购文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

## 5 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## 6 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括采购公告、采购文件澄清或修改公告、中标结果公示、未中标通知以及延长投标截止时间等与采购活动有关的通知，采购人均将通过“上海政府采购网” (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是投标人的风险，采购人对此不承担任何责任。

## 7 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其下载招标文件之日（以电子采购平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- (2) 质疑项目的名称、编号
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- (4) 事实依据
- (5) 必要的法律依据
- (6) 提出质疑的日期

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交或邮寄递交方式。质疑联系部门：上海容基工程项目管理有限公司，联系电话：021-57972541，地址：上海市金山区卫清东路 3052 弄 7 号 504 室。选择邮寄方式送达的供应商需电话联系采购代理机构确认质疑函是否收到。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 8 公平竞争和诚实信用★

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指

提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为：“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后、评标结束前**，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## 9 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请(采购公告)》《项目采购需求》和《评标办法》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》《项目采购需求》和《评标办法》中规定的内容为准。

投标总价包含招标代理服务费。投标人在中标后须向采购代理机构支付招标代理服务费，收费标准以中标金额为基础参照国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知(计价格(2002)1980 号)及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》发改办价格(2003)857 号收取。

投标总价不包含招标代理服务费。由采购人按照招标代理合同的约定向采购代理机构支付相应费用。

## 二. 采购文件

### 10 采购文件构成

10.1 采购文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（采购公告）；
- (2) 投标人须知；

- (3) 政府采购政策功能;
- (4) 项目采购需求;
- (5) 评标办法;
- (6) 投标文件有关格式;
- (7) 合同格式
- (8) 本项目采购文件的澄清、答复、修改、补充内容 (如有的话)。

10.2 投标人应仔细阅读采购文件的所有内容, 并按照采购文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照采购文件要求提交全部资料, 或者投标文件没有对采购文件在各方面作出实质性响应, 则投标有可能被认定为无效标, 其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次采购的具体工作要求、工作范围以及职责, 了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标, 不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求, 否则, 由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照采购文件规定的日程安排, 准时参加项目招投标有关活动。

## 11 采购文件的澄清和修改

11.1 任何要求对采购文件进行澄清的投标人, 均应在投标截止期 15 天以前, 按《投标邀请》中的地址以书面形式 (必须加盖投标人单位公章) 通知采购人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求, 采购人需要对采购文件进行澄清、答复的; 或者在投标截止前的任何时候, 采购人需要对采购文件进行补充或修改的, 采购人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布, 并通过电子采购平台发送至已下载采购文件的供应商工作区。如果澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的, 则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为采购文件的组成部分。当采购文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时, 以最后发出的文件内容为准。

11.4 采购文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布, 除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效, 不得作为投标的依据, 否则, 由此导致的风险由投标人自行承担, 采购人不承担任何责任。

11.5 采购人召开答疑会的, 所有投标人应根据采购文件或者采购人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加, 其风险由投标人自行承担, 采购人不承担任何责任。

## 12 现场考察

12.1 招标人组织现场考察的, 所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现场考察活动。投标人如不参加, 其风险由投标人自行承担, 招标人不承担任何责任。

12.2 投标人现场考察发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在现场考察中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

### 三. 投标文件

## 13 投标文件的构成

13.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

13.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

## 14 投标的语言及计量单位

14.1 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人就有关投标事宜的所有来往书面文件均使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

14.2 投标计量单位，采购文件已有明确规定的，使用采购文件规定的计量单位；采购文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）

## 15 投标有效期

15.1 投标文件应从开标之日起，在《投标须知前附表》规定的投标有效期内有效。投标有效期比采购文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为**无效投标**。

15.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

15.3 中标人的投标书作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

## 16 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标函；
- (2) 资格条件响应表；
- (3) 实质性要求响应表；

- (4) 开标一览表（以电子采购平台设定为准）；
- (5) 商务响应表；
- (6) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）；
- (7) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）。

## 17 投标函

17.1 投标人应按照采购文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照采购文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标办法》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为**无效投标**。

## 18 开标一览表

18.1 投标人应按照采购文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供货物名称及型号、品牌、数量、单位、质量保证期、交付期等。

18.2 开标一览表是为了便于采购人开标，开标一览表内容在开标时将当众公布。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## 19 投标报价

19.1 投标报价是履行合同的最终价格，除《项目采购需求》中另有说明外，投标报价应包括投标人为完成采购项目而提供服务的一切费用，包括投标人的各种成本、税金、管理费和利润。

19.2 投标人应按照采购文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.3 除《项目采购需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人均将予以拒绝。

19.4 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，采购人均将予以拒绝。

19.5 投标应以人民币报价。

## 20 资格条件及实质性要求响应表

投标人应当按照采购文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其投标符合采购文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

## 21 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照采购文件提供的格式完整地填写与评标有关的投标文件主要内容索引表。

21.2 与评标有关的投标文件主要内容索引表是为了便于评标。与评标有关的投标文件主要内容索引表与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时以索引表内容为准。

## 22 技术响应文件

22.1 投标人应按照《项目采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购人的需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合采购文件规定。

22.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## 23 相关证明文件

投标人应按照《项目采购需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

## 24 投标保证金

投标保证金：本项目不收取投标保证金。

## 25 投标文件的编制和签署

25.1 投标人应按照采购文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

25.2 投标文件中凡采购文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按采购文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

25.3 投标人应按采购文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡采购文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照采购文件提供的格式打印、

填写并按规定在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

25.4 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据采购文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与采购文件内容无关或不符合采购文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

#### 25.5 纸质投标文件

(1) 投标人还应准备一份纸质投标文件正本和《投标人须知》前附表规定份数的副本。每份纸质投标文件封面上须清楚地标明“正本”或“副本”字样，正本和副本不符时以正本为准。

(2) 纸质投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除《投标人须知》中规定可提供复印件的以外均须提供原件。副本可以打印或用不褪色的墨水填写，也可以采用正本的完整复印件。

(3) 纸质的投标文件纸张、封面和装订应力求简洁，不宜追求豪华装帧。

## 26 投标文件编制的响应性

投标人应按本网上投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡采购文件提供有格式的，投标文件均应完整的按照采购文件提供的格式打印、填写并按规定在网上投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

## 四 投标文件的递交

### 27 投标文件的递交

27.1 投标人应在网上招标系统中按照要求填写和上传所有投标内容，并通过数字认证证书（CA 证书）加密方式提交投标文件，同时下载投标成功的投标回执。

27.2 投标人应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造

成投标人内容不一致或利益受损或投标失败的，采购人不承担任何责任。

27.3 投标人还应提交将纸质投标文件正本和所有的副本，纸质的投标文件是为了便于采购人评标时使用，纸质投标文件的内容应与上传所有投标内容一致，不一致时以上传所有投标内容为准。

## 28 投标截止时间

28.1 投标人必须在《投标邀请（采购公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

28.2 在采购人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，采购人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

28.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，采购人均将拒绝接收。

28.4 投标人必须在《投标须知》前附表规定的投标截止时间前将纸质的投标文件送达《投标须知》前附表中规定的投标地点。

## 29 投标文件的修改与撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

# 五 开标

## 30 开标

30.1 采购人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间和地点在电子采购平台上组织公开开标。

30.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。

30.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由采购人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。投标人因自身原因未能签到或未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。

30.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中标标一览表的内容自动汇总生成开标记录表。

投标人应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的投标报价一览表一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的视为其确认开标记录表内容。投标人发现开标记录表与其投标文件开标一览表数据不一致的，应及时向开标人提出更正，开标人应核实开标记录表与

投标文件中的开标一览表内容。

## 六 评标

### 31 评标委员会

31.1 采购人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

31.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向采购人推荐中标候选人。

### 32 投标文件的初审

32.1 开标后，采购人将协助评标委员会对投标文件进行初步审查，检查投标文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金、文件签署是否规范以及投标人资格是否符合要求等。

32.2 在详细评标之前，评标委员会要对投标人资格进行审核并审查每份投标文件是否实质性响应了采购文件的要求。实质性响应是指投标文件与采购文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有采购文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

32.3 没有实质性响应采购文件要求的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

32.4 对于投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容，采购人可以接受，但这种接受不能影响评标时投标人之间的相对排序。

### 33 投标文件错误的修正

33.1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误和矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

- (1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其它部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；
- (2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；
- (4) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。
- (5) 其他错误和矛盾，按照不利于出错投标人的原则进行修正。

修正后的结果对投标人具有约束作用，投标人应接受并确认这种修正，否则，其投标将作为无效投标处理。

## 34 投标文件的澄清

34.1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。投标人应按照采购人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

34.2 投标人对澄清问题的说明或答复，必要时还应以书面形式提交给采购人，并应由投标人授权代表签字和加盖投标人公章。

34.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

34.4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容。

## 35 异常低价投标审查

35.1 评标中出现《评标方法与程序》中规定的异常低价情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序，对报价合理性进行判断。

35.2 投标人在编制投标文件时认为自身报价可能属于上述异常低价情形的，可提前准备相关书面说明及必要的证明材料，以便按照评标委员会要求在规定的时间内提供。属于上述异常低价第③项情形的，投标人可随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料。

## 36 投标文件的评价与比较

36.1 评标委员会只对被确定为实质上响应采购文件要求的投标文件进行评价和比较。

36.2 评标委员会根据《评标办法》中规定的方法进行评标，并向采购人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

## 37 评标的有关要求

37.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性，评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

37.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

37.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其投标被**拒绝**

37.4 采购人和评标委员会均无义务向投标人进行任何有关评标的解释。

## 七 定标

### 38 确认中标人

除了《投标人须知》第 40 条规定的采购失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### 39 中标结果公示及中标和未中标通知

39.1 采购人确认中标人后，采购人将通过“上海政府采购网” <http://www.zfcg.sh.gov.cn> 对中标结果进行公示，公示期为一个工作日。

39.2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示结束以后，采购人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对采购人和投标人均具有法律约束力。

39.3 中标结果公示同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。

### 40 投标文件的处理

所有在开标会上启封并唱出的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，采购人均不退回投标文件。

### 41 采购失败

在投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家的；或者在评标时，符合专业条件的投标人或对采购文件作出实质响应的投标人不足三家，评标委员会认为缺乏竞争性、确定为采购失败的，采购人将通过“上海政府采购网” <http://www.zfcg.sh.gov.cn> 发布采购失败公告。

## 八. 授予合同

### 42 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，采购人将把合同授予根据《投标须知》第 37 条规定所确定的中标人。

### 43 采购人授标时更改数量的权利

采购人在授予合同时有权在±10%的幅度内对《采购需求》中规定的服务内容予以增加或减少，但对单价或其他的条款和条件不作任何改变。

### 44 签订合同

44.1 中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### 45 其它投标注意事项

45.1 采购人和集中采购机构无义务向未中标单位解释未中标理由；

45.2 本采购文件解释权属采购人；

45.3 若发现供应商有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

### 46 网上投标咨询

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“培训平台”和“联系我们”等专栏的有关内容和操作要求办理。

## 47 上传扫描文件要求

47.1 投标人应按照采购文件要求提交彩色扫描文件，并在网上投标系统中采用 PDF 模式上传其所有资料，文件格式参考第六章投标文件有关格式，含有公章、防伪标志和彩色底纹类文件（如投标函、营业执照、身份证、认证证书等）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如应上传、扫描、格式等原因导致评审时受影响，由投标人承担相应的责任。

47.2 采购人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供。否则，视作为投标人放弃潜在中标资格并对该投标人进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。

## 48 网上投标说明

投标人参与网上投标，其主要流程如下：

48.1 下载采购文件：报名初审通过以后，投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，在采购文件下载有效期内下载采购文件。

48.2 投标文件上传：在投标截止时间前按照网上投标系统和采购文件要求上传投标内容，投标人用上海市电子签名认证证书对投标文件加密后上传到投标系统，**招标代理机构在采购平台进行签收并生成带数字签名的签收回执，投标单位应及时查看签收情况，并打印签收回执。**

## 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

## 第四章 采购需求

### 一. 项目概况及要求

#### (一) 服务背景及采用模式、目标

1. 根据《关于印发〈金山区公建养老机构委托社会力量运营的实施意见（试行）〉的通知》（金民〔2020〕32号）、上海市民政局《关于规范委托社会力量运营公建养老服务设施机制的指导意见》（沪民养老发〔2024〕2号）文件要求以及2026年金山区老龄工作委员会全体（扩大）会议精神，为鼓励社会力量参与养老服务，提升政府投资兴建的养老服务设施的效能，漕泾镇敬老院以社会招投标或其他国家相关规定允许的方式，选择具备相关资质的社会组织或企业作为运营方，将公建养老服务设施委托给社会力量运营，在创新养老服务运行模式的同时增强养老机构的服务和发展能力。

2. 公建民营就是政府基本建设好的养老机构，引进民间社会组织或企业，并将养老机构委托专业机构管理运营。公建民营期间，养老机构集体资产性质不变，但所有权和使用权分离。政府确定运营要求，设定预期的社会效应和一定的工作指标，运营方按照政府的要求合理使用集体资产，并通过科学的管理和优质的服务运营好养老机构，为老人提供优质、舒适、安全的养老服务。

2.1 拓宽敬老院建设的资金渠道，能有效吸引民间社会组织投入老龄事业；减少政府在敬老院后续运行的行政成本，有效控制财政支出。

2.2 通过引入专业的养老机构，让老人们享受到良好的居住条件、优质的养老服务，提升整体满意率。

2.3 通过服务质量的提升，提高集体资产的使用率，让更多符合条件的老年人享受养老机构政策福利。

#### (二) 基本情况

## 1. 硬件设施

漕泾镇敬老院位于漕泾镇中一西路488号，是漕泾镇唯一一所镇级敬老院，总占地面积6636平方米，建筑面积4136平方米。核定养老床位100张（实际能使用100张床位）。院内功能完备、管理规范、服务一流，设有36间老人用房以及医务室、休闲娱乐室、棋牌室、多功能厅、餐厅、公共浴室、临终关怀室等功能性用房，老人房间内设有空调、吊扇、电视机、独立卫生间、壁橱等基本设施，主要服务项目包括日常照护、清洁卫生、预防保健、社交娱乐、精神支持等项目，还会为老人定期开展全身体检、康复训练、文艺演出、志愿服务等特色活动；同时在运营中不断创新服务方式，提升服务质量，建立全面覆盖、方便可及的老年人照顾服务体系，推动实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐，是老年人颐养天年的幸福乐园。

## 2. 服务范围

2.1 原已入住的老年人；

2.2 优先保障漕泾镇户籍老人入住，漕泾镇户籍老人入住申请符合条件的，乙方不得拒收；每年在确保满足漕泾镇户籍老人入住需求的情况下，可适当接收本区内其他街镇户籍老人。

## 3. 收费标准

运营主体的服务收费标准应当按照《关于印发〈《上海市养老机构服务收费管理办法》〉的通知》（沪发改规范〔2021〕3号）和《关于印发〈金山区养老机构服务收费管理实施细则〉的通知》（金价管〔2017〕15号）等相关文件规定执行。如有变动，按最新文件规定执行。

## 4. 委托期限

2026年7月1日至2029年6月30日，共三个年度。本项目采取一年一考核一续签的方式执行，待公开招标结束后，甲乙双方每年续签协议后实施。第一年度项目完成后，经甲方考核符合续签要求的，双方可续签第二年协议，以此类推直至履行满三个年度；经甲方考核不合格的，甲方有权不再续签次年协议。

## 5. 经费说明

5.1 项目运营费。运营费包括人员经费、运维经费和各类保险。运维经费包括食堂、水电气、各类维保修缮（包含零星设备维修更新）、卫生医疗、办公用品等各类费用。投标单位单年度运营费报价不得超过本项目的最高投标限价，即280万元。

5.2 上级发放的相关补贴费用，应由运营方享受的，按照上级规定支付给运营方。

5.3 建设维护费。如遇建设维护等事项，需向镇社事办报备，经同意后根据相关规定实施。除运营费包含的维修项目，其他年度维修更新项目等费用，金额在10万元以内由运营方自行承担，超出10万元的部分由乙方提前向甲方提交书面申请及相关证明材料，经镇党委、政府相关会议讨论后决定是否给予扶持及扶持金额，甲方拥有最终决定权。原则上近三年内更新的设施设备不纳入扶持范畴。

## 6. 经费支付方式

每年的运营费分三期支付：（1）协议签订后的1个月内支付合同金额30%；（2）协议签订满6个月后支付合同金额40%；（3）协议每一年度服务期满前一个星期内由甲方组织开展测评工作，乙方需全面配合提供所有测评所需资料，不得拖延、隐瞒。测评标准包括上级主管部门的考核和服务对象及家属的满意度测评，测评结果作为酌情支付剩余30%款项的依据。

测评及付款标准为：①测评满意，且90项指标评价得分90分及以上的支付合同金额30%，另加合同金额5%的奖励；②测评基本满意及以上，且90项指标评价得分85分（含）-90分（不含）的支付合同金额30%，另加合同金额2%的奖励；③测评良好及以上，且90项指标评价得分80分（含）-85分（不含）的支付合同金额30%；④测评合格，或90项指标评价得分75分（含）-80分（不含）的支付合同金额28%；⑤测评不合格，或90项指标评价得分75分以下的支付合同金额25%。

## 7. 人员及资产管理

7.1 管理团队。运营方的项目负责人须具有较强团队管理、项目管理及人际沟通能力，从事养老服务行业3年以上的经验，护理人员不少于50人。运营方的管理服务团队成员应责任心强，为人正直，乐于奉献，对社区养老事业富有较强管理经验且具备相关证书。

运营方在遵守养老机构相关管理规定的前提下，进行自主经营、独立核算、自负盈亏。委托期满，如果不再续约，管理团队自行退出，相关人员去向和待遇问题由运营方负责。

7.2 护理员配备。根据上海市养老服务行业地方标准《养老机构设施与服务要求》等对养老机构护理员与入住老年人的配备比例要求进行配备。

7.3 职工待遇。原则上现有工作人员全部继续留用，并与运营方签订新的劳动协议，建议职工工资和福利不低于目前的标准。

7.4 资产管理。合同签订前，组织镇敬老院、财政所和运营方共同对固定资产进行盘点。合同履行期间，运营方需配合镇财政所做好固定资产管理。合同履行期满后，再次组织对敬老院的固定资产进行盘点，如有遗失，由运营方照价赔偿。

7.5 证照及资金管理。漕泾镇敬老院法人代表变更为镇政府指定的相应人员担任。协议签订后，敬老院执照、账户及公章指派专人负责。运营方如需使用，按规定流程进行申请。运营方需单独开设账户，实行独立核算。

7.6 日常管理。每年委托第三方对运营方的运营情况进行审计。

## 8. 考核要求

8.1 90项检查。合同期内，在养老机构服务质量日常监测90项检查考评中，每年要在原有的基础上有所提升。

8.2 服务质量。积极提升专业化服务水平，每年老人入住率不得低于90%，年内不发生重大安全事故、社会影响。若接到院内老人或家属投诉，经查属实，则在考核中进行相应扣分。

8.3 相关工作。配合提供相关财务资料。如遇收费调整、人事变动等事项，需向上级主管部门报备，经同意后按照上级规定实施。

## 9. 项目监管方式

甲方有权对运营方进行机构日常运营的监督考核及评估。具体考核按照采购文件第三章项目概况与采购文件中考核内容及标准进行，并且作为甲方决定是否与运营方续签协议的依据及

运营方承担违约责任的依据。同时，运营方在履行协议期间，还应自觉接受上级主管部门的行业考核和服务对象及家属的测评，上述考核和测评的结果也将作为甲方对运营方考核内容的一部分。

#### 10. 其他事项

敬老院与第三方签订的各项服务合同，除必要的规定内容外，到期后根据实际情况由运营方决定是否续签。

### （三）服务内容标准及要求

#### 3.1 内容

##### 3.1.1 护理等级操作标准（日常照护及预防保健）

##### 轻度护理

饮用水供应和用餐服务：24小时供应饮用水；2次/日协助泡开水并送到居室。按医嘱提供特殊饮食（低糖、低盐、低脂、低嘌呤等）。督促老年人进食前做好手卫生和进食过程安全宣教。做好食物微波炉加热；检查家属自带食品质量，关注食品安全。

睡眠照护质量：提供适宜睡眠环境，包括床单位、室温、灯光、声音等；观察老年人睡眠状况。

洗漱、修饰和洗浴服务：督促老年人按时洗漱，督促老年人定期修剪指（趾）甲，理发剃须，必要时部分协助完成。督促老人按时洗浴，关注洗浴过程的安全，必要时部分洗浴协助完成。

穿脱衣服务：提醒老年人定时更换衣裤，保持着装整洁、适季。

二便管理：定期关心、询问老年人大小便情况；为便秘老年人提供开塞露通便。发现异常协助报告医生。

压疮预防管理：做好入院压疮风险评估。

日常巡视：日间巡视老年人至少每2小时一次，夜间一次，特殊情况视情巡视；及时关注老年人的身心状况，突发状况立即到场处理。

物品整理：督促或协助老年人整理橱柜和物品分类放置。提醒老年人整理床单位，定期更换床上用品，确保床单位清洁、干燥、平整。为老年人提供危险品集中管理。

移动服务：做好老年人防跌倒、防坠床的宣教；指导老年人正确使用手杖。关注老年人移动过程的安全。

预防保健用药管理：按需接收登记自带药；督促并指导老年人按时服药和使用外用药；协助老年人定期检查药品有效期。需服用镇静类、精神类药物的老年人，应送药到口，并确认服下药物。

预防保健康复服务：指导老年人进行增加体力、灵活性或平衡性的训练；按需提供群体康复训练。

#### 中度护理

饮用水供应和用餐服务：24小时供应饮用水；帮助泡开水至少2次/日并送到居室。按需协助老年人饮水。按医嘱提供特殊饮食（低糖、低盐、低脂、低嘌呤等）。按需帮助老年人做好进食前后的手、口腔清洁工作；按需帮助将食物剔骨（刺）、切碎等加工，做好食物微波炉加热；特殊情况可按需提供喂食服务；关注进食体位、温度、量、速度、咀嚼、吞咽等安全状况；检查家属自带食品质量，关注食品安全。

睡眠照护质量：提供适宜睡眠环境，包括床单位、室温、灯光、声音等；观察老年人睡眠规律及变化，记录并报告异常情况。

洗漱、修饰和洗浴服务：协助晨晚间护理；协助老年人洗漱、口腔清洁、义齿清洁；协助老年人定期修剪指趾甲（灰指甲由专业人员提供），剃须，按需理发；必要时部分协助完成。协助老人定期洗浴或擦浴；确保洗浴过程的安全，必要时部分帮助完成。

穿脱衣服服务：协助老年人穿脱衣裤，必要时部分帮助完成；保持着装整洁、适季。

二便管理：按需协助行动不便老年人如厕、使用便器、清洁皮肤；为便秘老年人提供开塞露通便，观察二便性质、量、颜色；发现异常及时报告医生。

压疮预防管理：做好入院压疮风险评估，定期检查老年人皮肤状况；保持皮肤清洁干燥无破损；关注营养状况。

日常巡视：至少每1.5小时巡视观察老年人一次，特殊情况视情巡视；及时了解老年人的需求并帮助解决；突发状况立即到场处理。

物品整理：协助老年人定期整理橱柜；保持物品分类放置。协助老年人整理床单位，定期更换床上用品，确保床单位清洁、干燥、平整。为老年人提供危险品集中管理。

移动服务：关注老年人步态行走状况；指导行走不便的老年人正确使用各类助步器具、轮椅；必要时提供部分帮助。

预防保健用药管理：按需接收登记自带药并保管和排药；按时医嘱排、发放口服药，指导或协助使用外用药，发药到老年人床边；需服用镇静类、精神类药物的老年人，应送药到口，并确认服下药物；定期检查药品有效期。

预防保健康复服务：按需为肢体功能障碍老年人提供康复训练。

#### 重度护理

饮用水供应和用餐服务：24小时供应饮用水；帮助泡开水至少2次/日并送到居室。帮助老年人饮水或喂水。按医嘱提供特殊饮食（低糖、低盐、低脂、低嘌呤等）。帮助老年人做好进食前后的手、口腔清洁工作；帮助将食物剔骨（刺）、切碎等加工，做好食物微波炉加热；按需提供喂食，关注进食体位、温度、量、速度、咀嚼、吞咽等安全状况；接收登记家属自带食品，检查质量、保管并合理分配食用，关注食品安全。

睡眠照护质量：提供适宜睡眠环境，包括床单位、室温、灯光、声音等；观察老年人睡眠规律及变化，记录并报告异常情况。遵医嘱提供改善睡眠的药物，观察用药效果。

洗漱、修饰和洗浴服务：帮助晨晚间护理；帮助老年人完成口腔清洁、义齿清洁；帮助老年人定期修剪指趾甲（灰指甲由专业人员提供），剃须，按需理发；帮助老人定期洗浴或擦浴；确保洗浴过程的安全。

穿脱衣服务：帮助老年人穿脱衣裤；保持着装整洁、适季。

二便管理：按需帮助老年人如厕、使用便器、更换尿布、清洁皮肤；为便秘老年人提供开塞露通便，观察二便性质、量、颜色；发现异常及时报告医生。

压疮预防管理：做好入院压疮风险评估，为长期卧床老年人提供压疮预防护理；对无自主翻身能力的老年人建立翻身卡，至少每2小时帮助更换体位一次；对受压处予以减压措施；保持床单位、皮肤清洁干燥；保证营养摄入。

日常巡视：每小时巡视观察老年人一次，特殊情况视情巡视次数；及时为老年人提供所需服务；突发状况立即到场处理。

物品整理：帮助老年人定期整理橱柜；保持物品分类放置。帮助老年人整理床单位，定期更换床上用品，确保床单位清洁、干燥、平整。为老年人提供危险品集中管理。

移动服务：按需帮助卧床老年人变化体位或床上移动；按需帮助老年人安全站立；按需搀扶老年人行走；按需帮助老年人使用轮椅/进行转运；确保移动过程的安全。

预防保健用药管理：按需接收登记自带药并保管；按医嘱排、发药到老年人床边，必要时喂服；需服用镇静类、精神类药物的老年人，应送药到口，并确认服下药物；接收登记自带药并保管、排药和发放，定期检查药品有效期。

预防保健导管护理：由医护人员按需提供导尿管、吸氧管等管路护理。

预防保健常用医疗护理：按医嘱可提供创面换药。

预防保健康复服务：按需为肢体功能障碍老年人提供康复训练；为认知症老年人通过益智类康复训练。

### 3.1.2 护理等级操作标准（基础服务）

## 日常照护

提供一日三餐，特殊饮食按需提供；

按需提供饮用水。

提供洗浴或擦浴（春、秋、冬季不少于1次/周，夏季不少于2次/周）。

提供物品分类放置。

提供热源、电器、危险物品等安全管理。

提供老年人和家属的安全宣教与指导。

## 清洁卫生

定期提供公共场所、居室的环境、空气、地面等清洁消毒。

定期提供设施、活动用品、日常用品等的清洁消毒。

定期更换清洗床上用品（床单、被套、枕套）、衣裤并按规定消毒，提供终末消毒。

## 预防保健

建立健康档案，按时查房，动态记录健康状况。

定期体检，做好健康宣教。

提供慢病管理，按需监测血压、血糖等。

协助提供急重症就医服务。

## 社交娱乐

定期组织文化、娱乐活动

## 心理/精神支持

观察老年人情绪、行为动态，对于认知症、情绪异常、精神行为异常老年人采取不同方式心理疏导、情绪安抚。

### 3.2 护理要求

#### 3.2.1 协助满足老年人的基本需要

- (1)食物的需要：注意老年人的膳食营养，为不能自理的老年人喂食和喂水。
- (2)排泄的需要：帮助不能自理的老年人进行排便、排尿，及时清除排泄物。
- (3)舒适的需要：营造安静、清洁、温度适宜的休养环境。
- (4)活动和休息的需要：帮助老年人适当活动，并尽可能促进老年人的正常睡眠。
- (5)安全的需要：防止老年人跌倒、噎食、误吸、损伤，保持皮肤的完整性。
- (6)爱和归属的需要：营造良好的休养环境和人际环境，促进老年人的人际交往，帮助老年人及时与家人联系与沟通，并给予精神上的关心。

(7)尊重的需要：运用沟通技巧，维护老年人的自尊，保护老年人的隐私。

(8)美的需要：协助老年人的容貌、衣着修饰，使其保持良好的精神状态。

### 3.2.2 老年人生活照料服务内容

老年人生活照料服务内容主要包括：个人清洁卫生服务、衣着服务、修饰服务、饮食服务、如厕服务、口腔清洁服务、皮肤清洁服务、压疮预防、便溺护理等。

(1)个人清洁卫生服务包括洗脸、洗手、洗头（包括床上洗头）、洗脚，协助整理个人物品，清洁平整床铺，更换床单等。

(2)衣着服务包括协助穿脱衣裤、帮助扣扣子、更换衣裤、整理衣物等。

(3)修饰服务包括梳头、化妆、剪指甲和协助理发、修面等。

(4)饮食服务包括协助用膳、饮水，或喂饭、喂水等。

(5)如厕服务包括定时提醒人厕、协助如厕，使用便盆、尿壶等。

(6)口腔清洁护理包括刷牙、漱口，协助清洁口腔、假牙的清洁保养等。

(7)皮肤清洁护理包括清洗会阴、擦浴、沐浴等。

(8)压疮预防包括保持床单位干燥、清洁、平整；定时翻身更换卧位，防局部受压过久，受压部位按摩增进血液循环；保持皮肤干燥、清洁，预防皮肤受伤等。

(9)便溺护理包括大小便失禁、尿潴留、便秘、腹泻老人的照护，实施人工排便、清洗、更换尿布等。

### 3.2.3 老年人生活照料服务要求

(1)用文字或图表说明提供个人生活照料服务的范围、内容、时间、地点、人员、服务须知。

(2)老年人居室做到清洁、整齐，空气清新无异味。

(3)制订各项生活照料服务规范，能根据老年人的生理、心理特点提供优质的服务。按服务计划提供服务完成率 100%，压疮发生率 I° ≤5%，II°、III° 为0，老年人和监护人满意率 ≥90%。

(4)提供生活照料服务的同时，贯彻尽可能长地维持和促进老年人自理能力的工作理念。

(5)对老年人个人生活照料服务应保留提供服务的文件和记录。

(6)定期根据检查程序对个人生活照料服务做到每日自查、每周重点检查、每月进行效果评估且有记录。

## 3.3 其他要求

3.3.1负责养老院的具体功能定位以及日常的运营管理，探索医养结合及失智照护等服务特色，提供专业的为老服务。

3.3.2制定和完善养老院的管理制度和规范，包括管理、服务、安全、设施，并探索建立信息化管理系统，以提升工作效能。

3.3.3根据漕泾镇敬老院的规模，完善内部组织架构，明确各岗位工作职责及考核机制，形成长效管理模式。

3.3.4为服务对象开展生活照料、医疗护理、康复康乐、营养膳食等服务。

3.3.5结合入住长者实际情况，有效利用社区资源并积极联动志愿者团队组织和开展各类贴合需求的为老服务活动和主题特色活动，以丰富入住长者的精神文化生活。

3.3.6确保敬老院内各种设施的安全、有序运转，定期维护保养，营造安全和谐的养老氛围。

3.3.7定期开展员工岗位培训、安全培训，消防演练不低于每半年各一次，提升员工的整体业务水平及安全防范意识。

#### （四）考核内容及标准

1. 考核内容（最新年度上海市养老机构和长者照护之家服务质量日常监测指标）

上海市养老机构和长者照护之家服务质量日常监测指标（2026版）

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	监测方式	细则
服务提供	服务确定	1	掌握所照护老年人的照护情况 (①照护分级 ②照护安全风险点③照护内容)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场询问	①照护分级。 按照 DB31/T684-2023《养老机构照护服务分级要求》，分为正常、轻度、中度Ⅰ级、中度Ⅱ级、重度Ⅰ级、重度Ⅱ级。  ②照护安全风险点。 包括但不限于噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外；护理人员应掌握所照护老年人现有的照护风险点；密切关注所照护老年人新的潜在照护风险点。  ③照护内容。 护理人员熟悉为所照护老年人提供的服务内容（如进食、修饰及洗浴、穿脱衣、排泄如厕、移动、压疮护理、物品整理、巡视、用药、膳食、洗涤等），所提供照护内容与照护项目服务卡内容及老人实际情况应相符。
	日常照护	2	掌握进食（饮水）过程中的主要管控要点 (①进食（饮水）体位②进食顺序③进食（饮水）温度、量、速度④关注咀嚼和吞咽功能)	A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 第①点或第③点完全不符合要求	现场观察 现场询问	①进食（饮水）体位。 自主进食（饮水）与喂食（喂水）的各体位操作要点符合要求。  ②进食顺序。 汤或温水→固体食物→汤或温水（交替进行）  ③进食（饮水）温度、量、速度。 进食（饮水）温度、量、速度相关操作和关注要点符合要求。  ④关注咀嚼和吞咽功能。 对咀嚼功能退化或吞咽功能有障碍者，应将食物切碎、搅拌后再进食或喂食；观察老年人进食过程中的咀嚼能力，关注有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等。

		3	掌握晨晚间 照护内容 (①晨间照护 内容②晚间照护 内容③注意事 项)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符 合要求, 第③点部分 符合要求 C. 第①②③点部分 符合要求 D. 完全不符合要求	现场询问 现场观察	<p>①晨间照护内容。 排泄护理、口腔清洁、洗脸、洗手、梳头、协助穿衣裤、整理床铺, 按需更换衣裤、床上用品。</p> <p>②晚间照护内容。 排泄护理、口腔清洁、洗脸、洗手、会阴清洁、洗足、整理床铺、协助脱衣裤。</p> <p>③注意事项。 各照护项目严格按流程进行操作, 根据老年人照护等级给予提醒、协助、帮助; 水温适宜 (40-45℃); 观察二便性状、颜色、量, 发现异常及时报告; 操作中与老年人勤沟通, 操作动作轻柔, 检查皮肤受压情况以及肢端血液循环状况, 保持皮肤清洁干燥, 衣物及床铺平整、清洁、干燥; 注意保暖、保护隐私; 盆、巾专用, 用后清洗干净; 地面无污渍、无水迹; 老年人发生紧急情况报告负责人或直接拨打“120”。</p>
		4	掌握口腔清 洁(擦拭清洁口 腔)过程中的操 作要点 (①清洁体位 ②口腔清洁方法 ③义齿清洁方法 ④注意事项)	A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全 符合要求, 第④点部 分符合要求 C. 第①②③④点部 分符合要求 D. 第①点完全不符 合要求	现场观察 现场询问	<p>①清洁体位。 坐位: 护理员立于老年人右前方或左前方, 身体降低; 老年人头部稍前倾, 忌往后仰。 卧位: 老年人头偏向一侧或取侧卧位, 面向护理员。偏瘫老年人向健侧侧卧且面向护理员。</p> <p>②口腔清洁方法。 根据老年人情况协助老年人漱口、刷牙、擦拭清洁(棉棒或棉球擦拭)。护理员应掌握所照 护老年人口腔清洁的方式。现场有口腔清洁用具。</p> <p>③义齿清洁方法。 掌握义齿脱卸、清洁和安装方法。</p> <p>④注意事项。 漱口前, 嘱咐老年人不要将漱口水咽下, 漱口后吐出, 昏迷者禁止漱口; 棉棒或棉球擦拭顺 序正确, 无遗漏; 棉棒或棉球干湿度适宜, 防止过湿导致液体误吸; 一根棉棒(棉球)只能 使用一次, 不可反复使用; 动作轻柔, 避免损伤口腔黏膜和牙龈; 擦拭方法正确, 沿齿缝纵 向擦拭, 咬合面螺旋形擦拭, 颊黏膜弧形擦拭, 上颚面和舌面“Z”形擦拭前 1/3, 避免刺激 咽喉引发恶心; 棉絮(棉球)不能遗留在口腔内, 棉棒(棉球)擦拭清洁前后应清点数量。</p>

		5	<p>掌握洗浴过程中的主要管控要点 (①洗浴禁忌 ②室温、水温要求 ③注意事项)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	现场询问	<p>①洗浴禁忌。 进食后 1 小时内; 饮酒后 1 小时内; 生命体征不稳定。</p> <p>②室温、水温要求。 室温不低于 24℃ (以老年人裸身不感到冷为宜); 水温: 根据老年人习惯调节温热不烫手, 床上擦浴水温宜为 40-45℃; 浴室内洗浴水温宜为 38-40℃。</p> <p>③注意事项。 洗浴、擦浴前后适量饮水; 洗浴时正确调节水温, 防烫伤; 洗浴时长不宜超过 15 分钟, 以免发生虚脱; 皮肤褶皱处应擦洗干净; 操作过程中随时观察和询问老年人, 如有不适即刻停止并报告; 盆、巾专用; 浴室地面湿滑, 小心跌倒。</p>
		6	<p>掌握穿脱衣裤的主要操作要点 (①偏瘫者穿脱衣裤方法②卧床者穿脱衣裤方法③注意事项)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	现场观察 现场询问	<p>①偏瘫者穿脱衣裤方法。 先穿患侧再穿健侧, 先脱健侧再脱患侧。</p> <p>②卧床者穿脱衣裤方法。 先穿远侧再穿近侧, 先脱近侧再脱远侧。</p> <p>③注意事项。 动作轻柔, 忌粗暴, 避免拉伤、关节脱位、骨折等; 注意保暖, 保护隐私。</p>
		7	<p>掌握排泄照护要点 (①照护方式 ②照护要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	现场询问	<p>①照护方式。 针对老年人不同排泄照护需求提供提醒如厕、扶助如厕、床上使用便器、失禁护理。</p> <p>②照护要求。 提醒如厕、扶助如厕、床上使用便器、失禁护理符合照护要求。</p>

	8	掌握各体位转移流程及操作要点 (①体位转移方式②各体位转移流程③安全要点)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察 现场询问	①体位转移方式。 包括协助床上移动(向床头移动、协助翻身)、搀扶行走、助行器具使用(包括手杖和步行器)、轮椅转运(扶抱转移)。应根据老年人不同情况及需求提供相应的体位转移方式。  ②各体位转移流程  ③安全要点。 掌握协助床上移动、搀扶行走、助行器使用、轮椅转运的安全要点。
	9	掌握压疮预防要点及压疮发生率符合要求 (①压疮预防要点②院内压疮发生率及管控措施)	A. 完全符合要求 B. 第②点完全符合要求,第①点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察 现场询问 现场查阅	①压疮预防要点。 关注受压部位的皮肤状况,避免局部过度受压;增加蛋白质等营养素的摄入,可少食多餐;及时清理二便,用温水擦洗干净,保持皮肤清洁干燥;保持床铺平整、干燥、无渣屑;为卧床老年人变换体位时,动作轻柔,避免拖拉拽,以免损伤皮肤。建立翻身卡,翻身间隔时间不超过2小时,翻身卡记录内容完整,且应与实际体位相符。  ②院内压疮发生率及管控。 (1)控制因护理不当而发生的压疮。院内压疮发生率应控制在I°≤5%,II°、III°为0。(带入院压疮及难免压疮除外,如:恶液质、重度水肿、低蛋白血症等)。 (2)压疮预防管控者有评估记录及相应压疮预防措施,带入压疮或院内发生压疮按压疮不同分期制订相应护理措施及创面转归跟踪记录。 (3)全院有压疮预防管控老年人名单。
	10	老年人容貌应保持整洁且无异味 (①面部清洁、头发整洁②手足部、指(趾)甲清洁③衣着整洁、无异味)	A. 完全符合要求 B. 第①③点完全符合要求,第②点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第③点完全不符合要求	现场观察	①面部清洁、头发整洁。 面部清洁,无眼屎、鼻屎、男性无长须。头发梳理整齐,清洁无异味。  ②手足部、指(趾)甲清洁。 手、足(背、掌心及指趾缝)清洁无异味,无长指(趾)甲,无污垢。  ③衣着整洁、无异味。 衣着整洁,无异味、衣裤无污渍,适合当季。

		11	床单元清洁及床上用品适宜状况 (①床单元清洁②床上用品适宜)	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察	①床单元清洁。 床单元包括床上用品、床垫、床架及床边柜。 床上用品: 包括被芯、被套、枕芯、枕套、床单、毛毯等, 要求清洁无污渍无异味。 床垫: 要求干燥、无异味。 床架、床边柜: 要求表面无积灰、无污渍。  ②床上用品适宜。 应根据季节变化及时予以调整, 符合当季。
		12	居室内物品整理状况 (①物品分类放置②物品摆放整齐有序)	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察	①物品分类放置。 物品包括: 衣物、尿布、日用品、食品、保健品、药品等。 衣物应按季节归类放置; 其他物品(尿布、日用品、食品、保健品、药品等)应分类放置。 部分食品按说明书要求存放(如冷藏等)。  ②物品摆放整齐有序。 橱柜(包括冰箱)内物品、食品摆放整齐有序, 方便取用。
		13	照护区域内食品储存状况 (①食品无过期、变质现象②食品按要求储存)	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求	现场观察	①食品无过期、变质现象。 食品包括各类点心、水果、饮品、保健品等。食品应在保质期内食用; 熟食、罐头等食品开启后需 24 小时内食用完毕; 每周检查一次, 及时处置过期、变质、霉变食品。  ②食品按要求储存。 按食品的存放要求分类储存并标注储存时间; 散装食品必须放置于加盖容器中, 也可以加封保鲜膜或置于保鲜袋内; 冰箱内严禁放置具有潜在危害的食品。

		14	<p>服务巡视状况</p> <p>(①巡视时间符合要求②有异常状况处置记录且规范)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求</p> <p>C. 第①②点部分符合要求</p> <p>D. 第①点完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①巡视时间符合要求。 照护等级为轻度者日间每 2 小时巡视一次, 夜间巡视一次 (特殊情况视情增加巡视次数); 照护等级为中度者日间和夜间均每 1.5 小时巡视一次; 照护等级为重度者日间和夜间均每小时巡视一次; 各照护等级混住则以老年人个体按照照护等级巡视时间巡视。</p> <p>②有异常状况处置记录且规范。 老年人发生身体状况变化、情绪变化、突发意外 (噎食、跌倒、坠床、食品药品误食、压疮、烫伤、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等) 应及时处理、报告, 并提供相应的护理措施, 老年人情况危重、危急时拨打 “120” 急救电话; 异常状况的详细情况应记录在生活护理接班本, 内容包括发生时间、具体状况、提供的护理措施、处置结果, 时间及内容描述客观、正确。</p>
--	--	----	---	---	----------------------	--

		15	<p>药品管理状况 (①药柜放置 ②外配药品接收与登记③药物保管④药物排放⑤药物发放)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全符合要求,第④⑤点部分符合要求 C. 第①②③④⑤点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①药柜放置。 药柜应置于通风、干燥或有相应防潮条件的环境中；放置场所应配置温湿度计，按需配置冷藏设备；非工作人员不能随意出入药柜放置场所。如果药柜放置于护理站或办公室，则所有药品存放橱应上锁，钥匙专人负责保管。</p> <p>②外配药品接收与登记。 合同中需有是否委托保管、发放药物的约定；接收的药品必须有医嘱（外配医院的医嘱），拒收过期药或零星散药；按要求分别填写“外配医疗药品登记表”“外配精神类药品登记表”。</p> <p>③药物保管。 委托发放的药品一人一屉，按储存要求存放；不得有裸药。包装盒及抽屉外应标注床号、姓名；镇静类、精神类等药品应专柜上锁保管，有标识；已排好待发放的药品应专柜上锁保管。</p> <p>④药物排放。 遵医嘱排药，建立服药单；排药时严格执行“三查八对”制度；药品放置于药盒（杯）内，标注床号姓名以及顿次（原则上当天排药次日发放，严禁超过48小时发放）；药盒（杯）宜专人专用，保持清洁，定期消毒。一次性药杯不得重复使用。</p> <p>⑤药物发放。 发药时，再次核对床号、姓名、药品，确认无误后发放；服药后，再次核对床号、姓名、药品；对患有认知障碍的老年人，应喂服并检查是否服下；发放镇静类、精神类药品，应服药到口，并确认服下后再离开；因故未服的药物应及时收回；观察老年人服药后的反应，如有异常应及时报告。</p>
		16	<p>提供餐次及特殊餐食状况 (①餐次满足要求②特殊餐食实时提供,有据可查③特殊餐食种类符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①餐次满足要求。 根据老年人的照护需求，满足一日三餐或一日多餐；多餐次餐食提供需根据医嘱（或医生建议）执行。</p> <p>②特殊餐食实时提供，有据可查。 有特殊餐食通知单；按要求提供特殊餐食，并实时提供给老人。</p> <p>③特殊餐食种类符合。</p>

					特殊饮食种类包括半流质、流质、低糖、低嘌呤、忌食类食品等，应根据医嘱提供，并尊重少数民族风俗习惯。
	17	提供的食物符合老年人生理状况 (①块小、细碎、长短适宜②酥软③易吞咽)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点或第②点完全不符合要求	现场观察 现场询问	①块小、细碎、长短适宜。 应将食物切小、切细、切碎，确保食物块状、长短适合吞咽。 ②酥软。 提供的食物应酥软。 ③易吞咽。 提供的食物易吞咽。
	18	衣物洗涤规范状况 (①分类收集②分类处置③衣物(含污染、疑似)盛器处置符合要求④盛器、洗衣机、水池标志清晰)	A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全符合要求，第④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察 现场询问	①分类收集。 衣物(包括床上用品)按待洗衣物、被污染衣物、疑似传染性衣物分类放置于相应专用盛器内；被呕吐物、血渍、排泄物等污染的衣物(包括床上用品)、尿布等，应先清除污物后再置于被污染衣物盛器内。 ②分类处置。 将衣物、床上用品、疑似传染性衣物分别置于相应的洗衣机内清洗；被污染衣物(包括床上用品、尿布等)在清除污染物后进行预洗、消毒(用500mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟)、清水过洗后，再置于待洗同类织物洗衣机内清洗；疑似传染性衣物先消毒(用2000mg/L有效氯消毒液浸泡60分钟)，再置于疑似传染性衣物专用洗衣机内清洗。 ③衣物(含污染、疑似)盛器处置符合要求。 衣物盛器应保持无积灰、无污垢，使用后先清洁后消毒； 盛器消毒： (1)待洗衣物盛器：清洁后使用250mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟，清水过洗干净后擦干备用； (2)被污染衣物盛器：清洁后使用500mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟，清水过洗干净后擦干备用； (3)疑似传染性衣物盛器：使用2000mg/L有效氯消毒液浸泡60分钟，清水过洗干净后擦干备用； (4)洁净衣物盛器：清洁后使用250mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟，清水过洗干净后擦干备用； ④盛器、洗衣机、水池标志清晰。 盛器上标注“待洗衣物”“被污染衣物”“疑似传染性衣物”“洁净衣物”。按分类清洗要求在洗衣机上标注“清洗衣物”“清洗床上用品”“清洗疑似传染性衣物”。按要求设置两个水池，分别标注“预洗水池”“浸泡消毒水池”。

	19	生活护理交接班记录状况 (①按照单元建立生活护理交接班②交接项目齐全③书写规范)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求	现场查阅	<p>①按照单元建立生活护理交接班本。 不同照护单元(原则上一个单元应在50张床位以内)需分别建立生活护理交接班本; 交接班本栏目设置应符合班次要求, 交接班记录按24小时制进行记录。</p> <p>②交接项目齐全。 在院人数发生变化时需交接。人数变化指新入院、请假返院(自家返院、外院就诊返院)、出院、死亡、请假离院(回家、外院住院)的人数。 各类状况发生时需交接: (1) 在院人数变化时: 新入院、请假返院、出院、死亡、请假离院; (2) 外出就诊情况: 就诊后当日(跨班次返院)、就诊住院治疗后返院; (3) 重点护理: 危重或临终、压疮, 突发情况或巡视中发现的异常状况(老年人身体或情绪发生变化)</p> <p>③书写规范。 书写顺序、格式及内容符合要求。</p>
	20	呼叫铃应答及时状况 (①呼叫应答及时)	A. 完全符合要求 D. 不完全符合要求	现场观察 现场询问	<p>①呼叫应答及时。 各区域呼叫后, 响应时间不超过2分钟。</p>

	清洁卫生	21	<p>室内外环境整洁, 重点区域按规定消毒状况 (①空气清新无异味②地面、墙面、门窗、柜桌椅、扶手洁净, 消毒符合要求③室内外环境整洁④重点区域消毒符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求</p>	现场观察 现场询问	<p>①空气清新无异味。 室内外各区域空气清新无异味; 每日开窗自然通风至少 2 次; 通风不良时, 可通过电扇、排风扇等机械通风; 必要时, 使用空气消毒机消毒 (按照使用说明书操作)。</p> <p>②地面、墙面、门窗、柜桌椅、扶手洁净, 消毒符合要求。 室内地面每日湿式清扫, 当地面被血渍、体液、排泄物、呕吐物、分泌物污染时, 必须先清除污染物, 再消毒, 保持干燥、无污渍; 室外地面每日清扫, 保持整洁; 室内外墙面保持洁净无积灰、无蛛网、无污渍; 浴室墙面需在使用后清洁消毒; 当墙面被血渍、体液、排泄物、呕吐物、分泌物污染时, 必须先清除污染物, 再消毒; 室内外门、窗 (包括纱窗)、柜、桌椅、扶手表面无积灰、油腻、污渍。每日消毒一次, 先清洁, (如有污渍, 先清除) 再用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭, 作用 30 分钟后用清水布巾擦拭干净;</p> <p>③室内外环境整洁。 室内外通道及各区域场地无杂物凌乱堆放, 保持通畅; 垃圾分类存放设施应加盖, 垃圾箱周围保持洁净, 无油污。</p> <p>④重点区域消毒符合要求。 重点区域包括卫生间、污物间或污物存放点、浴室、医务区域、厨房或备餐间、洗衣房或洗衣机存放点、电梯轿厢。保持空气清新无异味, 地面、墙面无积灰、污垢, 环境整洁; (1) 卫生间: 地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭, 作用 30 分钟, 用清水拖拭干净, 每日一次; 坐便器用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭, 作用 30 分钟, 用清水布巾擦拭干净; (2) 污物间: 地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭, 作用 30 分钟, 用清水湿拖干净, 每日一次; (3) 浴室: 地面、墙面用 500mg/L 有效氯消毒液拖 (擦) 拭, 作用 30 分钟, 用清水拖 (擦) 拭干净, 每周一次; (4) 厨房: 操作间地面用洗洁精稀释液刷洗, 再用清水冲净, 清洁地巾拖干, 每日一次; 备餐间地面清洁后用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭, 作用 30 分钟, 再用清水拖拭干净, 每日一次; 桌面用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭, 作用 30 分钟, 再用清水布巾擦净, 每日一次; (5) 洗衣房: 地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭, 作用 30 分钟, 再用清水拖拭干净, 每日</p>
--	------	----	---	--	--------------	--

						<p>一次； (6) 电梯轿厢：地面 250mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，再用清水拖拭干净，每日一次；内壁、按钮、扶手用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 10 分钟，再用清水布巾擦净，每日一次。</p>
--	--	--	--	--	--	---

		22	<p>空调、冰箱、微波炉、卫浴及洗衣设备清洁、消毒状况（微波炉不消毒）</p> <p>①各类设备清洁无异味、无污垢②空调、冰箱消毒符合要求③卫浴设备消毒符合要求④洗衣设备消毒符合要求</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求，第③④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①各类设备清洁无异味、无污垢。</p> <p>②空调、冰箱消毒符合要求。 （1）空调、电扇、排风扇等通风设备表面无积灰、污垢，启动后无异味；使用期间，每月消毒一次，先清洁，再用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 10 分钟后，用清水布巾擦拭干净；集中空调系统的清洗消毒应由具有清洗消毒资质的专业机构完成； （2）冰箱门把手无油腻，门封条无污渍、霉斑，冰箱内清洁、无异味，每日清洁；每月消毒一次，先断电，将食物清理出来，用 250mg/L 有效氯消毒液布巾将冰箱内外进行擦拭，作用 10 分钟，再用清水布巾擦拭干净，晾干，把冰箱门完全打开 30 分钟，将清理完毕的食物放入冰箱通电使用； （3）微波炉内外每日清洁、无油腻、无污渍、无异味。</p> <p>③卫浴设备消毒符合要求。 （1）洗手设备（包括水龙头）：台盆及水龙头每日清洁，无油腻、污垢；每日消毒一次，用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净； （2）坐便器：洁净，内侧无污垢。马桶圈每日消毒一次，用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净，内侧用洁厕净液刷洗干净，清水冲净； （3）浴椅：洁净，无污垢、霉斑。在每次使用后先清洁再消毒，用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净； （4）疑似传染性疾病者使用的卫浴设备，用 2000mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净。</p> <p>④洗衣设备消毒符合要求。 洗衣机内壁及过滤网无污垢、无异味。每日清洁，消毒一次，用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 15 分钟后，清洗模式清洁干净。</p>
--	--	----	---	---	----------------------	---

		23	<p>掌握老年人日常用品及文体活动用品清洁、消毒要点 (①各类用品清洁符合要求②各类用品消毒符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①各类用品清洁符合要求。 (1) 老年人日常用品包括口杯、毛巾、盆、便器、吐泻物盛器等。口杯、毛巾、盆专人专用, 每日清洁, 保持无污渍、无异味。便器、吐泻物盛器用后即倾倒清洗, 保持无污垢、无异味。 (2) 文体活动用品包括大型活动器具和小型活动用品。大型活动器具(包括室内外健身器材)应每日清洁, 无积灰, 无污垢。木制用品、塑料用品应每周清洁, 毛绒玩具应每月清洗。</p> <p>②各类用品消毒符合要求 (1) 口杯每周消毒一次, 清洁后可采用(以下任何一种方式): 煮沸消毒 20—30 分钟; 消毒柜消毒(按设备使用说明操作); 用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后, 流动水冲净。 (2) 毛巾每周消毒一次, 清洁后分别放置于自用的脸盆、足盆(一巾一盆), 用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后, 流动水冲净晾干。 (3) 盆每周消毒一次, 清洁后用 250mg/L 有效氯消毒液完全浸没 30 分钟后, 流动水冲净。 (4) 专用便器每周消毒一次、公用便器每次使用后消毒, 清洁后用 1000mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后, 流动水冲净。 (5) 吐泻物盛器每次使用后消毒, 清洁后用 500mg/L 有效氯消毒液完全浸没 30 分钟后, 流动水冲净。 (6) 大型活动器具每周消毒一次, 清洁后用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭, 作用 30 分钟后, 清水布巾擦拭干净。 (7) 木制用品每周消毒一次, 清洁后用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭, 作用 30 分钟后, 清水布巾擦拭干净。 (8) 塑料用品每周消毒一次, 清洁后用 250mg/L 有效氯消毒液完全浸没, 作用 30 分钟后, 流动水冲净擦干。 (9) 毛绒玩具每周消毒一次, 阳光下暴晒 4 小时或使用臭氧消毒机(按消毒机使用说明书操作)、移动紫外线灯照射 30 分钟消毒。</p>
--	--	----	---	---	----------------------	---

		24	<p>掌握终末消毒要点 (①消毒项目齐全②消毒方法符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①消毒项目齐全。 终末消毒内容包括: 空气、地面、床垫、褥垫(医用气垫)、被芯、枕芯、被套、枕套、床单、防水单、床架、床边柜内外(含抽屉内外)、橱柜、桌椅、门把手、窗把手、生活垃圾、医疗器具等。</p> <p>②消毒方法符合要求。 (1) 空气: 室内无人(卧床老人做好眼睛和皮肤的防护), 关闭门窗用移动紫外线灯照射30分钟或空气消毒机消毒(按使用说明书操作), 消毒完毕打开门窗通风; (2) 地面: 用500mg/L有效氯消毒液拖拭, 作用30分钟后用清水拖拭干净; 疑似传染性者用2000mg/L有效氯消毒液拖拭, 作用30分钟, 再用清水拖拭干净; (3) 床垫、褥垫、被芯、枕芯: 日光下暴晒4小时以上, 每2小时翻面一次; 或用移动紫外线灯照射30—60分钟; 或用床单位臭氧消毒机(按使用说明书操作); 医用气垫先清洁, 再用500mg/L有效氯消毒液擦拭, 作用30分钟, 再用清水擦拭干净, 晾干备用; (4) 被套、枕套、床单、防水单: 用500mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟后用清水清洗干净; 疑似传染性者用2000mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟后用专用洗衣机清洗干净; (5) 床架、床边柜、橱柜、桌椅、门把手、窗把手等用500mg/L有效氯消毒液擦拭, 作用30分钟, 再用清水擦拭干净; 疑似传染性者用2000mg/L有效氯消毒液擦拭, 作用30分钟, 再用清水擦拭干净; (6) 生活垃圾: 用1000mg/L有效氯消毒液完全喷洒后按垃圾分类处置。 (7) 医疗器具: (包括血压计、听诊器、心电图机等), 按不同材质使用临床消毒液擦拭、浸泡、煮沸、高压灭菌等(由医务部门处置)。体温计用1000mg/L有效氯液三道法消毒。</p>
--	--	----	--	---	----------------------	---

		25	<p>消毒剂使用管理 (①各类消毒液配制浓度符合要求②消毒剂使用符合要求③消毒剂放置符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点或第③点不完全符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①各类消毒液配制浓度符合要求。 专人配制，每次使用前测试浓度，测氯试纸有效期内。</p> <p>②消毒剂使用符合要求。 严格按照说明书配制使用，配制后的消毒液应处于受控状态。</p> <p>③消毒剂放置符合要求。 消毒剂应定点放置，上锁保管，有效期内。</p>
	预防保健	26	<p>健康档案的建立及记载情况 (①建立健康档案②书写规范③每月有动态记录)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求</p>	<p>现场查阅</p>	<p>①建立健康档案。 健康档案记录所有生命体征的变化。具体内容包括以往病史、诊治情况、现病史、体检结果，以及疾病的发生、发展、治疗和转归过程。健康档案建立时间要求为老年人入院后 48 小时以内。</p> <p>②书写规范。 健康档案书写应及时、准确、客观、真实、完整。书写格式和内容符合要求。</p> <p>③每月有动态记录。 动态记录是对老年人在院期间疾病发生、发展的连续性记录，能及时准确地反映老年人的健康状况，应当根据老年人身体状况变化及时更新。 内设医疗机构要求： (1) 病危患者。根据病情变化随时书写病程记录，每天至少一次，记录时间应具体到分钟。 (2) 病重患者。至少每周记录一次。 (3) 病情稳定患者。至少每月记录一次。 非内设医疗机构要求：病情发生变化、诊疗计划发生变化或药物增减时都要予以记录，至少每月记录一次。</p>
		27	<p>慢性病管理状况（内设医疗机构） (①有检测措施②有健康指导措施③有发生突</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求，第②③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①有检测措施。 老年人慢性病包括高血压、糖尿病及其他慢性病。对不同病情、危重程度有检测措施。可按病情变化增加对血压、血糖的检测频率，检测实施有记录。在健康档案上有检测实施及处置的动态记录。</p> <p>②有健康指导措施。</p>

		发性医疗事件落实措施)	D. 完全不符合要求		<p>有针对性地患有高血压及糖尿病等长者开展个体化的健康指导，内容包括合理膳食、控制体重、适当运动、改善睡眠、心理健康、合理用药等。监测以现场询问老人的方式进行。</p> <p>③有发生突发性医疗事件落实措施。 配备必要的急救药物、医械和设施设备。内设医疗机构应安排医务人员 24 小时值班，有能力的提供突发紧急救治服务，无能力处理的危急重症，应遵循就近转诊原则，立即呼叫“120”急救。在救护车到达前，现场医务人员根据老年人病情采取必要的处理措施，如心肺复苏、呼吸道清理、面罩给氧等。也可与周边医院签约建立合作关系，开设转诊绿色通道，明确服务流程，确保实施有效转诊。</p>
	28	<p>掌握常用临床护理规范操作要点（内设医疗机构） （①项目齐全 ②操作规范）</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求，第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	现场询问	<p>①项目齐全。常用临床护理项目包括开塞露通便、导尿、吸痰、给氧、鼻饲、生命体征监测、血糖监测、压疮伤口换药、肌肉及皮下注射、静脉血标本采集。内设医疗机构应能提供以上十项临床护理项目。</p> <p>②操作规范。 各临床护理项目操作符合规范，包括：开塞露通便、导尿、吸痰、给氧、鼻饲、生命体征监测、血糖监测、压疮伤口换药、肌肉及皮下注射、静脉血标本采集等。</p>

		29	失能老年人日常训练状况 (①有计划②有安全措施③按计划落实)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察 现场询问 现场查阅	<p>①有计划。 失能老年人日常训练是指日常生活能力和肢体残存功能的训练。使病、伤、残者(包括先天性)能有效地保护其残存的生理功能, 改善其生活质量。 制订计划: 根据失能老年人的身体状况及需求制定针对性的日常训练计划(群体计划和个案计划), 计划内容需包含失能老年人需求、训练目标、训练项目内容、训练频次等。 项目适宜: 训练项目选择需符合老年人的机能及体能(状况)。</p> <p>②有安全措施。 确保器械安全。训练前, 检查器械各零部件, 确保能正常安全使用。训练动作规范。动作需规范, 避免给关节、肌肉、韧带带来意外的损伤。控制训练量。训练过程中, 身体出现任何不适征兆, 应适当降低训练量或停止训练。</p> <p>③按计划落实。 训练项目和频次基本按计划落实。</p>
		30	认知障碍老年人进行益智康复训练状况 (①有计划②有安全措施③按计划落实)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察 现场询问 现场查阅	<p>①有计划。 根据认知障碍老年人的健康状况和服务需求, 制定训练计划。计划内容至少包括训练目标、项目内容、训练频次。训练内容应根据认知障碍老年人的病情发展、健康状况及时调整。</p> <p>②有安全措施。 营造安全、温馨的环境, 消除认知障碍老年人的戒备心理, 营造家的温馨感。注意情绪变化, 如情绪变化较大, 则选择更换训练方式。有安全防范措施, 预防活动中走失及意外发生。</p> <p>③按计划落实。 训练项目和频次基本按计划落实。</p>
		31	预防保健宣教实施情况 (①频次: 1次)	A. 完全符合要求 B. 第①完全符合要求, 第②点部分符合	现场询问现场查阅	<p>①频次: 1次/月。 预防保健宣教可采取多种形式, 内容包括卫生保健常识, 常见病、慢性病的护理知识, 疾病预防知识等。预防保健宣教活动(形式不限, 讲座、宣传栏、显示屏滚动播出均可)确保不</p>

		/月②有宣教记录)	要求。 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求		少于每月1次，内容贴切。宣教内容与日常生活、疾病密切相关，并有科学依据。宜选择与季节相关的疾病进行宣教。  ②有宣教记录。 每次宣教的主题及要点记录在案。
	32	组织老年人体检状况 (①频次: 1次/年②有体检报告③主要体检项目齐全)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求	现场询问 现场查阅	①频次: 1次/年。 每年安排一次体检。  ②有体检报告。 每个项目的检查有结论。有书面体检报告。妥善保管体检报告。  ③主要体检项目齐全。 主要体检项目包括体重、血压、心电图、胸片、肝肾功能等。
社交娱乐	33	兴趣小组活动及主题活动开展情况 (①有年度计划②符合体能特点③主题活动2次/年, 相关资料齐全)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场询问 现场查阅	①有年度计划。 计划包含两个方面: 兴趣小组活动及主题活动。计划内容包括活动主要内容、活动时间安排、活动负责人、安全防范措施等。 兴趣小组活动: 包括不限于拳操、棋牌、书法、绘画、唱歌、手工、园艺、茶艺、影视等根据入住老年人的实际情况设计。每个兴趣小组活动主要内容、时间安排等。活动计划表按周公示, 列明当周主要内容、时间安排等。 主题活动: 包括集体生日会、节日、纪念日的庆祝活动或其他有意义的活动。每次主题活动应根据计划制定方案。  ②符合体能特点。 时间适宜: 活动开展时间不宜过长(兴趣小组活动不宜超过1小时, 主题活动1~1.5小时为宜)。 体能适宜: 每项活动适合老年人的体能, 忌刺激性强的活动。  ③主题活动2次/年, 相关资料齐全。 确保每年开展两次主题活动。养老机构应有总结评价, 内容包括活动总体情况、防范措施, 以及有无异常情况发生和对存在的问题进行原因分析。长照应有活动有出勤表、影像资料等记录。

	心理精神支持	34	<p>了解新入住老年人的服务安全风险点并按规定予以记录 (①掌握关注点②熟知新环境与起居介绍要点③生活护理交班本有反映关注点情况的描述)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①掌握关注点。 关注点包括老年人的睡眠、饮食、情绪变化、认知情况、常见症状、异常主诉等。护理员应从关注点入手逐步熟悉新入住老年人的基本情况。</p> <p>②熟知新环境与起居介绍要点。 生活环境介绍:生活环境包括居室、卫生间、浴室、活动区域、护理站或办公室等。周边人员介绍:周边人员包括同室老年人、护理员、社工、医务人员等。起居作息时间介绍。</p> <p>③生活护理交班本有反映关注点情况的描述。 关注点的交接应连续三天,每天有反映关注点情况的描述,针对异常情况有对应护理措施的描述。</p>
		35	<p>针对老年人的情绪变化实施干预并予以记录 (①掌握风险点②有干预措施③有处置记录)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①掌握风险点。 风险点包括老年人的睡眠、饮食、慢性疾病折磨、突发疾病、人际关系、家庭变故等,针对风险点关注老年人变化。</p> <p>②有干预措施。 发现老年人情绪变化后积极疏导,并及时与家属沟通,做好持续跟踪。</p> <p>③有处置记录。 要建立个案服务处置记录。处置记录内容应包括老年人的基本信息、主要情绪和心理问题(或期待)、服务目标、服务过程、阶段工作总结、结案摘要等。</p>
服务保障	人员管理	36	<p>岗位设置及人员资质符合要求 (①岗位设置齐全②岗位人员资质符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求,第②部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①岗位设置齐全。 包括但不限于院长岗位【长照可称为照护长、设施长等】、专(兼)职入出院管理岗、护理岗位(护理主管或护理长、护理员)、专(兼)职医护岗位、专(兼)职社工岗位、食堂岗位【厨师、专(兼)职食品安全管理岗位】、特种设备安全管理员、专(兼)职消防安全管理员、专(兼)职安全生产管理员。长照可按需设置。</p> <p>②岗位人员资质符合要求。 (1)院长岗位。具有大专以上学历,持有院长(长照可持有照护长或设施长)相关培训证书、生产经营单位负责人安全培训证、消防安全责任人证书、上海市餐饮服务从业人员食品安全</p>

					<p>知识培训合格证 (B类)</p> <p>(2) 出入院管理员。熟悉养老服务管理的相关政策和规定,且善于协调与沟通。</p> <p>(3) 护理主管(或护理长)。取得养老服务行业认定的职业技能等级证书或专项职业能力证书,并从事本职业工作3年(含)以上。</p> <p>(4) 护理员。养老护理员国家职业技能等级证书、养老护理员国家职业资格证书、养老护理员(医疗照护)证书、养老护理技能水平评价证明、养老护理员(医疗照护)技能水平评价证明等。</p> <p>(5) 医护人员。内设医疗机构的医护人员持有资格证和执业证,非内设医疗机构的医护人员持有资格证。</p> <p>(6) 社工。持有助理社工及以上资格证书。</p> <p>(7) 厨师。持有厨师证。</p> <p>(8) 食品安全管理员。持有上海市餐饮服务人员食品安全知识培训合格证(C1类或A1类)</p> <p>(9) 特种设备安全管理员。持有特种设备作业人员证书(特种设备安全管理A证)。</p> <p>(10) 消防安全管理员。持有消防安全管理员证或消防设施操作员证。</p> <p>(11) 安全生产管理员。持有安全生产管理人员安全培训证。</p> <p>(12) 消防控制室值班人员。每班不少于2人,持有消防设施操作员证(消防设施监控操作)。</p> <p>(13) 所有服务人员需持有健康证明或可证明无传染性疾病的体检结果。</p>
	37	<p>护理员配置及各时段当班状态与标准相符状况</p> <p>(①护理员总数及各时段护理员配置数②护理员夜间当班状态)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第②点完全符合要求,第①点部分符合要求</p> <p>C. 第①②点部分符合要求</p> <p>D. 第②点完全不符合要求</p>	<p>现场观察</p> <p>现场询问</p>	<p>①护理员总数及各时段护理员配置数。</p> <p>护理员总数及各时段护理员配置:</p> <p>护理员与入住老人配比(日间06:00~18:00,夜间18:00~06:00)</p> <p>重度:日间1:8,夜间1:16;</p> <p>中度:日间1:20,夜间1:40;</p> <p>轻度:日间1:40,夜间1:80。</p> <p>认知症照护单元:护理人员与入住老人的配比不低于1:3;每个照护单元夜晚护理人员不少于1人,以安全为前提,按需配置。</p> <p>②护理员夜间当班状态。</p> <p>夜间当班护理员不能以睡当班,应不间断巡视并按要求做好记录。</p>
	38	<p>各部门主要岗位职责制定齐全情况</p> <p>(①岗位职责齐全②岗位职责内容与实际工作相符③岗位职责知晓度)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③点部分符合要求</p> <p>D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问</p> <p>现场查阅</p>	<p>①岗位职责齐全。</p> <p>根据岗位设置情况制定岗位职责,岗位职责应齐全。</p> <p>②岗位职责内容与实际工作相符。</p> <p>岗位职责内容包含本岗位应承担的责任及具体工作的内容。岗位职责内容书写原则应与实际工作相符,做什么工作就写什么内容。</p> <p>③岗位职责知晓度。</p>

					各岗位员工必须知晓本岗位的工作职责。
		39	<p>员工教育培训情况</p> <p>(①计划制订符合要求②培训对象全覆盖及培训频次符合要求③培训内容齐全④培训效果显著⑤记录完整)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②③④点完全符合要求, 第⑤点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③④⑤点部分符合要求</p> <p>D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p> <p>①计划制定符合要求。 培训计划内容至少包括培训主题、培训方式、培训对象、培训频次等。培训计划覆盖各岗位。培训计划应将培训内容有序安排, 确保培训内容齐全。 ②培训对象全覆盖及培训频次符合要求。 培训对象全覆盖: 包括各部门在岗员工、转岗员工、新入职员工。 培训频次符合要求: 各岗位培训频次不少于每月一次, 在岗培训覆盖率 100%。 ③培训内容齐全。 培训内容需满足各岗位工作要求; 职业道德、行业规范教育、国家及行业相关标准、规范、政策; 安全相关知识与处置预案(包含消防安全与服务安全等); 服务管理的相应技能、制度、流程及实操训练。 ④培训效果显著。 各岗位工作人员熟知培训内容, 并能表述所培训的主要内容(至少一个培训主题)。 ⑤记录完整。 培训记录内容至少包括培训时间、培训主题、培训对象、培训方式、培训人数, 以及培训人员签到表、影像资料等。每次培训需做好相应的记录。</p>
	入出院管理	40	<p>入住老年人入院评估及持续评估情况</p> <p>(①服务分级评估符合相关要求②服务需求与服务分级相符③持续评估至少 1 次/年且有评估记录)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③点部分符合要求</p> <p>D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p> <p>①服务分级评估符合相关要求。 根据 DB31/T684-2023《养老机构照护服务分级要求》进行照护等级评估。对每一个项目参数的评判有具体描述, 有针对评估结论的总描述。 对老年人开展评估, 至少包含以下内容: (1) 老年人自理能力; (2) 认知能力; (3) 情绪行为; (4) 视觉; (5) 适应性; (6) 安全风险。 ②服务需求与服务分级相符。 根据评估结果确定照护等级。 ③持续评估至少 1 次/年且有评估记录。 持续评估每年不少于一次。照护内容不能满足需求时, 应及时进行评估, 调整照护等级。照护内容满足需求时, 每年不少于一次持续评估。每次评估需有评估记录。</p>

		41	掌握入出院管理事宜 (①熟知本岗位职责②熟知合同内容③知悉现行各项收费规定)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求	现场询问	①熟知本岗位职责。 出入院管理员岗位职责(长照兼职出入院岗位人员): 咨询接待、评估、办理入出院事宜、签署合同并解读、新入院安置、建立入出院档案、办理服务变更事项、来访接待协助沟通、做好各类台账。  ②熟知合同内容。 合同内容包括: 服务内容(服务项目)收费标准、权利义务、合同变更解除、违约责任、其他约定、争议解决等+附件(变更内容)。  ③知悉现行各项收费规定。 依据《上海市养老机构服务收费管理办法》2021年版。
		42	养老服务合同有效性情况 (①合同条款内容符合要求②规范签订合同)	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求	现场查阅	①合同条款内容符合要求。 合同主要条款内容应与 DB31/T 685-2019《养老机构设施与服务要求》相符, 条款内容包括但不限于服务内容、服务期限、费用、权利义务、合同的变更和解除、违约责任、其他约定、争议解决方式等。合同中应附有《首次入住健康状况说明》《首次服务项目确认表》《变更事项确认表》等。合同宜采用养老服务行业推荐的示范文本。  ②规范签订合同。 合同签订时, 正文不应留空白, 需全部填写完整(凡手工填写或签名的部分, 应保证清晰可辨, 签约用笔不能用圆珠笔)。合同附件按老年人实际情况填写完整。签名、盖章齐全。
		43	服务内容变更、服务合同终止记载情况 (①有相应变更记载②变更记载经确认生效)	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点不符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场询问 现场查阅	①有相应变更记载。 照护等级变更。老年人的照护等级变更后, 服务内容、收费标准、外出约定、委托发放药品等根据老年人情况有变更, 需填写相关变更事项确认表。 合同终止变更。老年人出院或死亡后, 机构提供的服务终止, 养老服务合同也随之终止, 需填写养老服务合同终止记录表、出院流转表、出院小结等。  ②变更记载经确认生效。 变更记载经所有相关方签字确认后生效
		44	老年人在院档案建立情况 (①建立入院)	A. 完全符合要求 B. 第①②③点符合要求, 第④点部分符合	现场查阅	①建立入院档案。 为每一位老年人建立入院档案。

			<p>档案②建立出院档案③资料齐全④归档有序、装订整齐)</p>	<p>合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 第①点或第②点完全不符合要求</p>	<p>②建立出院档案。 养老服务合同终止后应建立出院档案。</p> <p>③资料齐全。 入院档案资料包括但不限于入住申请表、调查访问表、审批表、照护等级评估材料和风险评估材料、养老服务合同、体检报告（或近期出院小结）、老年人身份证和户口簿复印件、担保人身份证复印件及联系方式。出院档案资料包括但不限于养老服务合同终止记录表、入院档案、健康档案。</p> <p>④归档有序、装订整齐。 入院档案资料排列顺序：A、入住申请表；B、调查访问表；C、审批表；D、照护等级评估材料和风险评估材料；E、养老服务合同；F、体检报告（或近期出院小结）；G、老年人身份证和户口簿复印件；H、担保人身份证复印件及联系方式等。 出院档案资料排列顺序：A、养老服务合同终止记录表（含出院流转单）；B、入院档案；C、健康档案（含出院小结）。</p>
--	--	--	----------------------------------	--	---

	<p>收费管理</p>	<p>45</p>	<p>养老服务收费情况 (①收费项目、办法符合要求②收费项目、标准在合同中有记载③实际收费执行情况与合同约定及公示相一致④价格调整符合要求⑤预收费收取、使用符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③⑤点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C. 第①⑤点完全符合要求, 第②③④点部分符合要求 D. 第①点或第⑤点不完全符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①收费项目、办法符合要求。 收费项目包括：基本养老服务收费、膳食费、代办服务性收费。 收费办法：床位费、护理费原则上以月计收；膳食费根据老年人实际消费情况，据实结算；代办服务性收费按次或按月计收；设立相应收费台账。 其他补充说明：水电费、医药费、机构对外提供服务，其收费标准由双方协商确定。 退费：合同期内退养的，按实际入住天数计收费用；合同期内因入住老年人或担保人原因，需离院但不退养的，双方协商并以书面合同方式确定收费办法。合同期满退养的，不退费。</p> <p>②收费项目、标准在合同中有记载。 各收费项目、收费标准在合同中有记载。</p> <p>③实际收费执行情况与合同约定及公示相一致。 实际收费项目、收费方式、收费标准与合同中有关收费约定相一致、与公示相关收费内容相一致。</p> <p>④价格调整符合要求。 床位费、护理费调整周期不少于2年；膳食费调整周期不少于6个月；床位费、护理费调整对已入住老年人应予以优惠并设置相应缓冲期，原则上不少于3个月；各项费用调整必须公示后方可执行。</p> <p>⑤预收费收取、使用符合要求。 一次性预收取的床位费、照料护理费、膳食费等养老服务最多不超过3个月。收取的为老年人就医等应急需要、偿还拖欠费用、赔偿财物损失等作担保的押金，不得超过单个老年人月床位费的4倍，且实行商业银行第三方存管和风险保证金等方式管理，全部及时存入存管的专用存款账户。 预收取的押金，除办理退费、支付突发情况下老年人就医费用、抵扣老年人拖欠的养老服务费用或者应当支付给养老机构的违约金、赔偿金等情形外，原则上不能使用。</p>
--	-------------	-----------	---	--	-------------------------------	--

--	--	--	--	--	--	--

	信息管理	46	<p>服务信息公示与保密情况</p> <p>(①关键信息公示②公示内容真实、有效③信息保密制度执行符合要求④公示牌信息准确、摆放位置醒目合理) 说明:本项次第④点仅考查养老机构。</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②点符合要求, 第③点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③点部分符合要求</p> <p>D. 第①点或第④点完全不符合要求</p>	现场观察	<p>①关键信息公示: 内容完整、真实、醒目。 内容包括: 执业证照、地理位置、建筑面积、床位数、入出院流程、收费项目及标准(含预收费)、基本设施设备概况、主要服务项目(无需再细化)、投诉途径(地址、邮编、电话等)。</p> <p>②公示内容真实、有效。</p> <p>③信息保密制度执行符合要求。 如: 对外公开的信息中不含老年人身份证信息和隐私的文字, 公示的照片影像资料等遵守双方知情同意约定。</p> <p>④公示牌信息准确、摆放位置醒目合理。仅考查养老机构。</p>
	感染管理	47	<p>感染管理工作落实情况</p> <p>(①养老机构成立感染管理小组/长照指定专职或兼职人员负责②明确院感工作职责③控制感染措施到位④疑似传染病处置符合规定)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②点符合要求, 第③④点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③④点部分符合要求</p> <p>D. 完全不符合要求</p>	现场观察 现场询问	<p>①养老机构成立感染管理小组/长照指定专职或兼职人员负责 养老机构由院长(分管医务)、医务、护理、后勤等部门主要负责人组成。长照由医护人员或长照负责人担任。</p> <p>②明确院感工作职责。 养老机构感染管理小组: 制订计划、相关制度及预案等; 定期深入相关部门协调、发现问题、提出整改措施。各部门由感染小组成员组织落实本部门的各项清洁消毒管理工作; 按相关规定进行培训、督导、检查、考核。 长照负责院感人员制订本长照感染管理工作计划、相关制度和控制预案; 其他岗位人员按照相关制度、流程做好感染预防和控制工作, 如清洁消毒、无菌操作、医疗废物管理工作等; 每月对长照工作人员进行院感相关知识培训以及院感工作的考核检查。各岗位员工: 按相关规定实施清洁消毒等工作。</p> <p>③控制感染措施到位。</p> <p>(1) 保持室内空气清新——定时开窗通风(各部门);</p> <p>(2) 保护易感人群——临床护理(鼻饲、吸痰、导尿等)严格按照规定执行(医务);</p> <p>(3) 加强各部门清洁消毒管理——空气、物品表面、织物、洁具等清洁消毒(护理; 医务; 厨房; 门卫、保洁、洗衣);</p> <p>(4) 严格手卫生管理——降低感染最简单、最有效、最方便、最经济的措施(各部门);</p> <p>(5) 按上级要求落实对各类传染病的管理(院部)。</p> <p>④疑似传染病处置符合规定。 控制传染源、进行消毒、24小时内报告。</p>

	48	<p>工作人员手卫生状况 (①能正确洗手②指甲符合要求③不佩戴外露饰物④有洗手设施)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③点符合要求, 第④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 第①或第②点或第③点完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①能正确洗手。 工作人员正确按照七步洗手法洗手：内、外、夹、弓、大、立、腕；每一步认真搓揉 10~15 秒，尤其指甲、指尖、指缝、指关节等易污染部位。</p> <p>②指甲符合要求。 剪短指甲无污垢，不涂指甲油、戴假指甲。</p> <p>③不佩戴外露饰物。 操作时，不佩戴外露饰物（包括手表、手镯）。</p> <p>④有洗手设施。 工作区域内配备洗手设施，包括水龙头、洗手液（肥皂）、干手用品；洗手液（肥皂）保持清洁与干燥；干手用品宜使用擦手纸或干手机。</p>
	49	<p>一次性医疗用品管理情况 (①采购符合要求②使用符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①采购符合要求。 一次性医疗用品包括但不限于棉签、棉棒、无菌纱布（棉球）、医用乙醇、碘酒、一次性医用口罩、一次性医疗防护用品等；一次性医疗用品采购渠道应规范，宜在医药用品商店采购；应查验一次性医疗用品的产品二类备案证、一次性针头等需要三类备案证（内设）、生产日期、消毒和灭菌日期、产品灭菌标识及有效期。网上或医药商店采购，可以上全国网上查询下载打印登记保存。</p> <p>②使用符合要求。 一次性医疗用品使用遵循“先进先出”原则，禁止使用过期失效用品；专柜（专屉）存放，置于阴凉干燥、通风良好处，离地大于等于 20cm，离墙大于等于 5cm；一次性医疗用品使用前应检查有效期，包装有无破损、不洁；无菌棉球（纱布）等小包装打开后，24 小时内使用完毕；碘酒、乙醇等皮肤消毒剂宜小剂量包装，按产品说明书注明开启及失效日期、时间、签全名；一次性无菌用品（棉签、棉球、纱布等）不得反复使用；使用后污染的一次性用品按医疗废物分类放置。</p>

		50	<p>医疗废物的管理情况 (①暂存点或临时收集点设置符合要求②分类收集且盛放符合要求③转运符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①暂存点或临时收集点设置符合要求          内设医疗机构: 医废暂存点设置应远离医疗区、食品加工区、人员活动区和生活垃圾存放场所; 因条件限制无法远离的, 应采取相应的隔离措施, 设有各自的通道, 便于医疗废物的收集、转运。          非内设医疗机构: 临时收集点应设在相对独立的区域, 如医疗卫生室、污物间等, 确保污洁分开, 应与生活垃圾分开存放。          暂存点/临时收集点应采取有效安全管理措施, 无关人员不得随意拿取和移动; 应设有存放医疗废物专用包装袋和利器盒的专用柜(箱或桶)、专用秤; 专用柜(箱或桶)应选择脚踏式或感应式等非手触式开启; 应有医疗废物警示标识; 应易于清洁和消毒。</p> <p>②分类收集且盛放符合要求。          医疗废物分为感染性废物、损伤性废物、化学性废物、药物性废物、病理性废物五大类, 机构一般涉及前四类。少量药物性废物可放入感染性废物袋中, 应在标签上注明; 产生的医疗废物应使用符合 HJ421 的医疗废物专用包装袋和利器盒; 医疗废物收集时, 容量不得超过包装物的 3/4, 采用打鹅颈结并用扎带的方式有效严密封口, 疑似/传染性医疗废物采用双层包装, 鹅颈结分层严密封口; 收集后应在各类医疗废物包装袋、利器盒上注明产生日期、医疗废物类别、重量、签全名; 医疗废物不得随意放置倾倒、混入生活垃圾、露天存放。</p> <p>③转运符合要求。          非内设机构或长照应与医疗机构(如社区卫生服务中心)签订医疗废物代收服务协议; 包装完好的医疗废物应放置在硬质密闭容器内进行交接; 双方有医疗废物交接记录, 内容包括医疗废物产生单位、医疗废物种类、各类医疗废物的重量、交接时间、交付去向, 双方经办人签全名, 记录单保存三年; 医疗废物转交后应对医疗废物收集点/临时收集点、收集容器做好清洁消毒。地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭, 作用 30 分钟, 再用清水拖拭干净, 如有明显污染, 应用 1000mg/L 有效氯消毒液拖拭, 作用 60 分钟, 再用清水拖拭干净; 收集容器内外用 1000mg/L 有效氯消毒液喷洒或擦拭, 作用 30 分钟, 再用清水擦拭干净; 工作人员在处置、转运、消毒过程中应做好个人防护, 穿戴工作服(防水围兜)、一次性工作帽、鞋、一次性医用外科口罩、防水手套等; 处置疑似/传染性医疗废物, 应佩戴医用防护口罩、工作衣外穿连体防护服。</p>
--	--	----	--	--	-------------------------------	--

		51	<p>各类保洁工具分类使用、放置及清洁状况 (①分类使用 ②分类放置③清洁且按规定消毒 ④标志清晰)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①分类使用。 保洁工具包括布巾、地巾、保洁桶(盆)等;布巾、地巾、保洁桶(盆)按照各区域分类使用; (1) 照护区域: 地巾分类:老年人居室、卫生间、污物间、公共部位等。 布巾分类:老年人居室及公共活动区域(家具)、餐桌、卫生间台盆、卫生间便器、污物间(水池)、衣物盛器等。 保洁桶(盆)分类:地面与其他部位分类使用。 (2) 其他区域: 地巾分类:办公室、餐厅、厨房(粗加工区、点心间、备餐间)、洗衣房、电梯轿厢、医废临时存放点、疑似传染病区域; 布巾分类:门窗(门窗把手、扶手、开关)、办公室家具、餐厅餐桌椅、厨房(粗加工区、点心间、备餐间)、洗衣房洗衣机、洗衣房水池、衣物盛器、电梯轿厢(扶手、按钮、内壁)、医废桶(感染性、损伤性) 保洁桶(盆)分类:地面与其他部位分类使用。</p> <p>②分类放置。 布巾、地巾、保洁桶(盆)按区域分别集中放置、忌叠放;布巾、地巾应悬挂放置且保持适当距离。</p> <p>③清洁且按规定消毒。 布巾、地巾每日消毒一次,清洗干净后用500mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟,再用流动水清洗干净晾干备用;保洁桶(盆)每日消毒一次,内外清洗干净后用500mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟,流动水冲净,倒置放置。</p> <p>④标志清晰。 各类布巾、地巾放置部位标志清晰;保洁工具上(包括布巾、地巾、保洁桶(盆))标志与放置部位的标志一一对应。</p>
--	--	----	--	--	----------------------	---

	食品管理	52	<p>食品管理符合监督管理规定情况（有食堂）</p> <p>①食品采购、查验、储存②食品加工、留样③备餐间卫生④餐具清洗、消毒、保洁⑤就餐区域备餐、分餐卫生⑥餐厨废物处置⑦制定食物中毒应急预案</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第③④⑤点完全符合要求，第①②⑥⑦点部分符合要求 C. 第①②③④⑤⑥⑦点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①食品采购、查验、储存。 食品采购：选择的供货单位应具有合法资质且证照齐全并留存复印件（包括营业执照、食品经营许可证等工商证件）；与供应商签订食品采购合同；禁止采购腐烂变质、超过保质期的食品。 查验：建立食品进货验收台账，如实记录食品原料的相关信息（名称、规格、数量、生产单位、生产日期、保质期、供应单位、索证/索票情况等）。 储存：储存食品的场所应保持清洁、通风、摆放有序、不得堆放杂物；食品应分类分架、隔墙离地 10cm 存放；储存用的设施设备标识清晰（冰箱冰柜每月消毒一次，日常保持清洁）；散装食品应密封包装并张贴标签，标明食品名称、生产日期、保质期等。</p> <p>②食品加工、留样。 食品加工：操作人员应穿干净的工作服，衣帽整洁，头发置于帽内，并保持手部卫生；肉类、水产、蔬菜、餐具、保洁工具分池清洗且水池标识清晰；食品（生食品、半成品、成品）分开存放，其盛放容器和加工制作工具应分类管理、分开使用、定位存放；接触食品的容器、工具、加工后的原料不得直接放置在地面上或者接触不洁物；调味料盛装容器应保持清洁，使用后应加盖存放；确保食物烧熟煮透；配送前的分装应在备餐间进行，进入备餐间的工作人员必须洗手消毒、二次更衣，并戴好口罩和帽子、一次性手套。 留样：凡是入口的早、中、晚餐食，点心均需留样；各留样食品分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内并存放在专用的冷藏设备中保存 48 小时；每个品种的留样数量不少于 125 克；存放食品留样的容器上应标注留样餐次、留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人；建立食品留样记录本，记录食品留样的名称、留样时间（月、日、时）、留样人员、销样时间、销样人。</p> <p>③备餐间卫生。 备餐间每餐打扫，保持清洁无杂物；每餐餐前消毒并作记录（时间为 0.5 小时）；紫外线灯管每周消毒（75%酒精）且有记录，使用期限不得超过 1000 小时。</p> <p>④餐具清洗、消毒、保洁。</p>
--	------	----	--	--	-------------------------------	--

					<p>餐具清洗应使用专用水池与专用布巾，不得混用，清洗干净不留食物残渣。洗净后的餐饮器具（餐饮具、炊具、容器）按规定消毒且有记录；采用蒸汽或煮沸消毒方法的，温度一般控制在 100℃，消毒时间为 20—30 分钟；采用红外线消毒方法的，按使用说明书操作；采用洗碗机消毒的，消毒温度、时间等应确保消毒效果满足国家相关食品安全标准要求；消毒后的餐具应定位存放在专用的密闭保洁设备内防止受污染；餐车每日餐前消毒、餐后清洁。</p> <p>⑤就餐区域备餐、分餐卫生。 定期清洁就餐区域的空调、排风扇等设施设备，保持地面、门窗、桌椅等洁净无污垢；分餐人员穿戴清洁的工作服、工作帽、口罩，不得留长指甲、涂指甲油；进入备餐间必须二次更衣；供餐过程中，应对食品采取有效的防护措施，避免食品受到污染；供餐过程中应使用清洁的托盘等工具，避免操作人员的手直接接触食品。</p> <p>⑥餐厨废物处置。 干湿垃圾分类放置、及时清理，存放容器保持清洁；索取并留存餐厨废物收运者的资质证明复印件（须加盖收运单位公章或由收运者签字），并与其签订收运合同，明确各自的食品安全责任和义务；建立餐厨废物处置台账，详细记录餐厨废物的处置时间、种类、数量、收运者等信息。</p> <p>⑦制定食物中毒应急预案。 制定食物中毒应急预案并定期演练（演练有计划、有记录、有签到、有照片、有总结）；应急处置流程合理且可操作；相关岗位的工作人员能熟练掌握应急处置流程。</p>
--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--

		<p>食品管理符合监督管理规定情况（配送盒饭或桶饭）</p> <p>（①配送方及相关人员资质齐全②签订配送协议并能满足各项服务需求③食品安全④食品留样⑤制定食物中毒应急预案）</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第③④点完全符合要求，第①②⑤点部分符合要求 C. 第①②③④⑤点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①配送方及相关人员资质齐全。 索取并留存配送方的资质证明复印件（营业执照、食品经营许可证等）及相关服务人员资质证明复印件（厨师证、健康证等）。</p> <p>②签订配送协议并能满足各项服务需求。 与配送方签订协议，明确各自的食品安全责任和义务。协议中应体现“服务内容、服务人员、服务要求”等内容，长照应对外包服务供应商保证膳食质量的制作流程、服务规范等相应文件进行受控，以确保满足各项服务需求。</p> <p>③食品安全。 食品应使用清洁的密闭容器存放，避免受到污染，容器材料、包装材料应符合食品安全国家标准或有关规定（无毒无害、清洁）；使用一次性容器、餐饮具的，应选用符合食品安全要求的材料制成的容器、餐饮具（耐热，完好无裂缝、不重复使用）；分发人员应保持个人卫生（洗手、消毒、佩戴口罩和一次性手套），不留长指甲、涂指甲油。</p> <p>配送桶饭的机构，应设置备餐间和二次更衣室且按要求配备设施设备（备餐间有操作台、工具清洗池、紫外线消毒灯、空调等；二次更衣室有洗手消毒水池）；分装必须在备餐间进行；备餐间保持清洁无杂物并每餐消毒且有记录；紫外线灯管每周消毒（75%酒精）且有记录，使用期限不得超过 1000 小时。分餐人员持有健康证，进入备餐间必须二次更衣，穿戴清洁的工作服、工作帽。</p> <p>④食品留样。 凡是入口的早、中、晚餐食，点心均需留样；各留样食品分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内并存放在专用的冷藏设备中保存 48 小时；每个品种的留样数量不少于 125 克；存放食品留样的容器上应标注留样餐次、留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人；建立食品留样记录本，记录食品留样的名称、留样时间（月、日、时）、留样人员、销样时间、销样人。</p> <p>⑤制定食物中毒应急预案。 制定食物中毒应急预案并定期演练（演练有计划、有记录、有签到、有照片、有总结）；应急处置流程合理且可操作；相关岗位的工作人员能熟练掌握应急处置流程。</p>
53	<p>食谱兑现状况 （①食谱制订</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求，第③点部分</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①食谱制订符合要求。 制订的食谱要求营养均衡、荤素搭配、多样化。</p>	

		符合要求②食谱兑现率达90%③食谱公示醒目)	符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求		②食谱兑现率达90%。  ③食谱公示醒目。 每周食谱应在照护区域内醒目位置公示，便于老年人及家属查阅。
设施设备管理	54	室内外无障碍设施完好使用状况 (①设施齐全②设施完好③设计符合要求)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求	现场观察	①设施齐全。 涉及的无障碍设施包括：无障碍出入口、台阶、坡道、通道、扶手、楼梯、门窗、阳台、平台、卫生间（厕位）、浴室等。  ②设施完好。 定期检查，及时修缮，保证设施能正常使用。  ③设计符合要求。 包括但不限于门、通道的宽度，台阶、扶手的高度，坡道坡度等。
	55	主要场所设施设备完好使用状况 (①配置齐全②完好无损)	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求，第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察	①配置齐全。 (1) 居室：至少应配置床、床头柜、橱柜、座椅（座椅高度为0.4—0.45m，并有扶手）、降温和保温设备； (2) 单元起居厅：至少应配置桌子、座椅或沙发、降温和保温设备； (3) 卫生间：至少配置盥洗盆、坐便器； (4) 浴室：至少配置淋浴器（每8-12床位设置一个浴位，其中轮椅专用浴位不少于总浴位数量的30%）、助浴器具、衣物柜、坐凳、坐便器、取暖设备、有无障碍厕位； (5) 污物处理间：至少配置便器消毒设施和各类洁具清洗消毒专用水池； (6) 照护站：至少配置呼叫信号显示装置和满足照护工作需求的橱柜； (7) 医务用房：按内设医疗机构性质，各类用房配置应符合相关规定； (8) 康复用房：配备与康复需求相适应的设备； (9) 活动用房：至少配置桌椅、橱柜、电视机等相应设备、降温保暖设备； (10) 厨房：至少设有通风排烟设施、库房及冷冻（藏）设施、加工制作设施设备、清洗消毒保洁设施设备； (11) 洗衣房或洗衣点：按分类清洗要求配置清洗衣物、床上用品、疑似传染性衣物的洗衣机，配置洁污衣物盛放容器，配置2个水池（预洗、浸泡消毒），各设施用途标识清晰； (12) 设备用房：配置符合相关标准，保证安全（包括配电间、消控室、50kg液化气储存室）。 (13) 健身室：有室内或室外健身区域和相关器材。  ②完好无损。

	56	各区域照明设施完好使用状况 (①照明设施齐全、完好②符合安全要求③照明良好)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求	现场观察	①照明设施齐全、完好。 居室、卫生间、浴室、出入口、平台、阳台、走道、楼梯等部位应有照明设施, 宜选用暖色节能光源且照度适宜; 居室内应配置顶灯、床头灯、脚灯等照明灯具。  ②符合安全要求。 按居住单元设置配电箱; 脚灯应嵌装(安装位置距地面 1—1.2m, 脚灯应安装在居室至居室卫生间的走道墙面距地 0.4m); 电源插座应采用安全型电源插座  ③照明良好。 照度充足、均匀。
	57	紧急呼叫系统完好使用状况 (①安装齐全②信号传输方式能满足需求③安装位置适宜)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求	现场观察	①安装齐全。 居室、公共起居厅、卫生间、浴室更衣区域、公共活动区域均需安装紧急呼叫装置。  ②信号传输方式能满足需求。 接收信号的方式必须及时有效, 满足服务需求。  ③安装位置适宜。 安装位置适宜且触摸方便, 高度应为 0.9—1.2m, 宜采用拉绳式; 卫生间紧急呼叫装置设置高度应为 0.4—0.5m。
	58	室内外健身器材完好使用状况 (①健身器材完好②定期检查、维护③注意事项公示醒目④地面有有效防护措施)	A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察	①健身器材完好。 健身器材完好无损坏。  ②定期检查、维护。 应定期检查, 进行经常性维护保养, 损坏后及时维修。  ③注意事项公示醒目。 室内外各健身器材位置处有安全使用注意事项且位置醒目。  ④地面有有效防护措施。 室外健身区域的地面平整、无高差, 地面有有效防护措施(宜铺设塑胶地面)。

标志管理	59	<p>各类标志状况</p> <p>(①标志齐全且设置符合要求②标志完好③标志醒目)</p> <p>*此标志限指通用符号、无障碍设施符号、安全标志、消防安全标志</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③点部分符合要求</p> <p>D. 完全不符合要求</p>	现场观察	<p>①标志齐全且设置符合要求。</p> <p>方向、入口、出口、出入口、楼梯、电梯、男女卫生间、接待室(手续办理)、电话、停车场、自行车停放处、废物箱、允许吸烟、请勿吸烟等处应设置通用符号; 无障碍设施、无障碍电话、无障碍电梯、无障碍坡道、无障碍通道、无障碍停车位、无障碍卫生间等应设置无障碍设施符号; 安全出口、紧急出口、防火门、消防重点部位(消控室、配电间、水泵房、厨房等)、火灾报警装置(消防按钮、发生警报器、火警电话、消防电话等)、灭火设备等(各类灭火器、消火栓、水泵接合器等)应按消防规定设置消防安全标志; 在其他有必要设置安全类标志(包括禁止类标志、警告类标志、指令标识、提示标志); 各功能区与老人居室等设置位置标志(标识牌); 各功能区或其他设施位置不明显时, 应设置相应的导向标志。</p> <p>②标志完好。</p> <p>各类标志至少每半年检查一次, 发现有破损、变形、褪色等, 应及时修整或更换。</p> <p>③标志醒目。</p> <p>各类标志大小适宜(醒目); 导向性标志的位置设置合理; 疏散通道中的“安全出口”指示标志宜设置在通道两侧及拐弯处的墙面上, 标志牌的上边缘距地面不应大于 1m, “安全出口”指示标志设置在地面上, 上面须加盖不燃透明牢固的保护板。</p>
质量监督评价	60	<p>服务制度和流程制定情况</p> <p>(①制度齐全②主要服务操作流程齐全③内容有针对性)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③点部分符合要求</p>	现场查阅	<p>①制度齐全。</p> <p>按管理运营要求制定相应的服务制度; 符合上级相关部门以及行业的规定; 包括但不限于行政管理制、服务管理制度、安全管理制度、评价与改进制度。机构和长照根据情况另附不同制度清单。</p> <p>②主要服务操作流程齐全。</p> <p>按服务和管理要求制定各项服务操作流程; 符合相关部门以及行业的规定; 包括但不限于晨间护理、晚间护理、喂食、鼻饲管喂食、床上擦浴、翻身叩背、压疮预防、开塞露通便、移动等。</p> <p>③内容有针对性。</p> <p>与机构实际情况相符, 和岗位设置相匹配。</p>

		61	<p>院长实施行政查房及部门负责人现场实施考核情况 (①能发现问题②会分析原因③有纠正措施)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①能发现问题。 在现场对照标准找出存在的问题（应监测即时即刻的问题）。</p> <p>②会分析原因。 针对问题分析原因。</p> <p>③有纠正措施。 在分析问题的基础上，能落实对应的整改措施。</p>
		62	<p>服务质量考核情况 (①制定考核制度②制定各岗位考核细则③有实施考核记录且对考核中发现问题实施整改④院部有1次/半年的质量评价且有记录)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①制定考核制度。 考核制度包括考核对象、考核方式、考核频次、考核内容、考核结果、反馈处置等。</p> <p>②制定各岗位考核细则。 考核岗位全覆盖，考核细则内容至少包括考核内容、项目分值、项目分值权重，要突出各岗位的重点工作内容。考核细则制定原则是“做什么”“考什么”，按岗位职责制定具体考核内容。</p> <p>③有实施考核记录且对考核中发现问题实施整改。 有每月一次对员工的绩效考核和不定期的服务质量考核，考核记录记载每次考核的情况。即每个项目的得分情况及存在的问题。制定统一考核表单。每次考核项目可根据当时工作重点予以抽取，每季度覆盖全部考核内容。</p> <p>④有1次/半年的质量评价且有记录。 质量评价内容主要包括总结工作经验、分析存在的问题、提出整改措施及突出工作成绩等。服务质量评价必须形成书面材料，向全体员工进行通报，且每年不少于2次。</p>
		63	<p>投诉处置情况 (①专人负责②渠道畅通③公示醒目④及时处置有记录⑤投诉汇总分析1次/半年且有记录)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③④点完全符合要求, 第⑤点部分符合要求 C. 第①②③④⑤点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①专人负责。 专人负责投诉处理工作；设置投诉登记本，收集记录相关投诉信息。登记本内容至少包括投诉信息来源、投诉事项、处置情况等。</p> <p>②渠道畅通。 设有多渠道投诉路径；投诉渠道相关信息正确。相关信息应包括主管部门的地址、电话号码，以及本机构的投诉电话、处理部门。</p> <p>③公示醒目。 意见箱设置应醒目，方便老年人使用；投诉渠道公示的相关信息应清晰，方便老年人查阅。</p>

					<p>④及时处置有记录。 及时回应各类投诉并记录；不能及时答复时，应设法和投诉人保持有效沟通；处置完毕后，通过适当途径向投诉人反馈，并做好记录。</p> <p>⑤投诉汇总分析 1 次/半年且有记录。 各类投诉信息每半年汇总一次。汇总后的投诉信息需进行分析，并关注同一事件是否有反复发生的现象。向相关部门（员工）通报投诉及处置情况。</p>
	64	<p>服务制度、流程梳理情况 (①梳理 1 次/年②梳理情况有书面报告) 说明：本项次仅考查养老机构。</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求，第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①梳理 1 次/年。 保证制度和流程符合国家、部委和行业最新法律、法规及标准，如有不符及时修订。</p> <p>②梳理情况有书面报告。 调整情况、调整依据、修订内容（删除、增加、调整）。</p>
	65	<p>满意度测评情况 (①频次和覆盖率符合要求②有测评报告③有改进措施④现场满意度测评符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②④点完全符合要求，第③点部分符合要求 C. 第①②③④点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①频次和覆盖率。 不少于 2 次/年，参与机构内部满意度测评的服务对象（含老年人及相关第三方）数量不低于 50%。</p> <p>②有测评报告。 满意度测评结果进行统计分析，并得出综合满意率；对得分低和抱怨项进行原因分析；每一次满意度测评形成测评报告。</p> <p>③有改进措施。 测评结果及分析情况反馈到责任部门；责任部门针对性地制定整改措施，并有效落实；负责人对整改情况进行验收；召开民管会或座谈会、个别访谈等，向老年人及家属反馈满意度测评和整改情况</p> <p>④现场满意度测评符合要求。</p>

服务安全	服务防护	66	<p>建立服务安全风险防范和应急预案情况 (①各类服务安全预防措施及应急预案齐全②各类预防措施及应急处置流程符合要求③掌握预防措施及应急处置流程)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察现场询问 现场查阅</p>	<p>①各类服务安全预防措施及应急预案齐全。 制定噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等事件的预防措施及应急处置流程。</p> <p>②各类预防措施及应急处置流程符合要求。 预防措施有效, 应急处置流程合理可操作。</p> <p>③掌握预防措施及应急处置流程。 医护人员和护理人员能熟练掌握各项预防措施及应急处置流程内容并会操作。</p>
		67	<p>安全保护用具的使用情况 (①使用程序符合要求②使用规范③掌握观察要点)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点或第②点完全不符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①使用程序符合要求。 经医护人员评估后与家属签订“安全用具使用知情同意书”, 并在健康档案中有使用保护用具的动态记录及医嘱; 非内设医疗机构在健康档案中有动态记录。</p> <p>②使用规范。 根据老年人的实际情况选择合适的保护用具; 保护时采取的体位舒适平展; 手用保护带与皮肤之间应能容纳两横指的间隙; 应 15~20 分钟巡视一次, 长时间保护者应 2 小时松解一次保护用具, 并做好使用观察记录。(组长/护理主管每日至少两次抽查老年人使用保护性约束的情况及观察记录。绝对禁止使用布条丁字形的约束方式。)</p> <p>③掌握观察要点。 医护人员和护理人员知晓观察要点。</p>

		68	易造成伤害的器物管控状态 (①受控器物符合要求②器物管控符合要求)	A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点不完全符合要求	现场观察 现场询问	①受控器物符合要求。 认知障碍区域和与认知障碍老人混居的区域：锐器（剪刀、水果刀、刀片、缝针等）、钝器（能伤及人的物件，如棍棒类）等均需受控。护理员知晓需受控器物。 ②器物管控符合要求。 设置专盒或专柜存放并上锁；水果刀与其他刀具应分开存放。手杖、拐杖使用过程需有监管。
		69	人员出入具体措施落实情况 (①入住老年人出入规定符合要求②外来人员来访有登记③具体措施有效落实)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场观察 现场询问 现场查阅	①入住老年人出入规定符合要求。 照护区域、门卫室工作人员知悉老年人出入的规定；老年人外出应向所在照护区域请假（有请假条）；机构为能自主决定出入的老年人制定相关外出信息卡（老年人外出时需持此卡），不能自主决定外出的老年人外出时，需有家属陪同且出示请假条。 ②外来人员来访有登记。 建立外来人员来访登记本且按规定登记，登记内容包括但不限于来访日期、来访者姓名及联系方式、来访事由、来访时间、离开时间，有进出登记人签字。 ③具体措施有效落实。 建立老年人出入登记本且按规定登记，登记内容包括老人姓名、床号、外出时间、回机构时间、外出事由、所持证件、陪同人等，有进出登记人签字。请假外出跨班次的，护理交班本需描述情况。
	用电安全	70	电器产品使用规范情况 (①未使用禁用电器产品②使用中有关控措施③使用中无安全隐患)	A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点或第③点不完全符合要求	现场观察	①未使用禁用电器产品。 禁止使用电炉、电热毯、电热水壶等家用小电器。 ②使用中有关控措施。 公用电热水器、微波炉、冰箱、消毒柜、开水箱等电器产品放置的位置合理且受控。 ③使用中无安全隐患。 规范操作，定期检查，及时排除故障。充电线无空插使用。

		71	<p>安全用电情况</p> <p>(①安装漏电保护装置②无乱接电线③室内无电动自行车停放、充电④室外按需设置安全充电装置且满足消防安全要求)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>D. 第①点或第②点或第③点或第④点不完全符合要求</p>	现场观察	<p>①安装漏电保护装置。漏电保护装置状态完好。</p> <p>②无乱接电线。无裸露、老化的电线；禁止随意拉接和安装用电线路；消防系统线路明敷设时应有保护措施。</p> <p>③室内无电动自行车停放、充电。</p> <p>④室外按需设置安全充电装置且满足消防安全要求。室外充电场所应设置安全型的充电装置（防水且可自动限制充电时间）；电动车集中存放、充电（严禁飞线充电）；充电场所不应设置在高温、易积水和易燃易爆的地方，不应与老年人居室、活动室贴邻设置；设有灭火设备，周边无可燃物。</p>
	灶具使用安全	72	<p>使用燃气的场所设置可燃气体报警装置情况</p> <p>(①报警装置能完好使用②有符合资质的机构出具检测合格报告，且报告在有效期内)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>D. 第①点或第②点不完全符合要求</p>	现场观察 现场查阅	<p>①报警装置能完好使用。按规定装设燃气报警装置且带有可燃气体自动切断阀，燃气淋浴器安装点应设置报警装置探头；安装点与检测点之间距离不大于5m；室外能听到报警蜂鸣声。</p> <p>②有符合资质的机构出具年度检测合格报告，且报告在有效期内。报警装置应由有相应资质的单位进行维护保养和年检（报告可电子版），并有记录和检验合格标志。</p>

特种设备安全	73	<p>燃气、燃油、电磁灶设施状况 (①排气罩、灶具、灶面等无油污②周围无可燃物和杂物堆放)</p>	<p>A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点不完全符合要求</p>	<p>现场观察 现场查阅</p>	<p>①排气罩、灶具、灶面等无油污。 定期清洁排气(烟)罩、灶具、灶面等的油污,保持其干净整洁(排烟罩一般每周清洗一次,排烟管道每季度清洁保养一次)。</p> <p>②周围无可燃物和杂物堆放。 燃气设施周边禁止堆放可燃物或杂物</p>
	74	<p>燃气设施使用正确且定期维护保养情况 (①无私自拆改、移位②管道无损③维护保养有记录)</p>	<p>A. 完全符合要求 C. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 D. 第①点或第②点或第③点不完全符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问 现场查阅</p>	<p>①无私自拆改、移位。 无私自拆改、移位燃气管道和阀门的情况。燃气软管长度不应大于2.00m;不应同时使用管道燃气和罐装液化气。</p> <p>②管道无损。 燃气管与燃气软管连接处无燃气泄漏现象,软管表面无裂痕,室内外燃气管道应涂黄色防锈识别漆。</p> <p>③维护保养有记录。 自检1次/天,专业检测1次/年。(主要检查:燃气泄漏、软管开裂、拖地或踩踏、灶前阀损坏、点火枪连接处、配件软管更换情况。熄火灶具--电子打火阀门、停用灶前阀处于关闭状态。)</p>
	75	<p>医用氧气瓶安全使用管理情况 (①存放符合要求②使用规范③标志符合要求) 说明:本项次仅考查养老机构。</p>	<p>A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点或第③点不完全符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①存放符合要求。 储存室不应设置在半地下层或地下层;储存室温度不超过30℃,有良好的通风、干燥条件,防止雨淋、水浸,严禁明火和其他热源,避免阳光直射;照明设施必须防爆,电器开关设在门外;氧气瓶直立存放,空瓶、满瓶分开存放,间隔至少1.5m;储存室10m内禁止吸烟,严禁从事明火或有火花的作业。</p> <p>②使用规范。 有专人(医护人员)负责;不应擅自更改氧气瓶钢印和颜色标志;不应敲击、碰撞;禁止卧放使用,并有防倾倒措施;不应用尽,按规定留有余压(至少0.1—0.2MPa);如有漏气,在保证安全前提下关闭瓶阀。</p> <p>③标志符合要求。 氧气瓶上悬挂“空瓶、满瓶”标志;存放处张贴四防(防火、防油、防震、防热)标志。储</p>

					存室设置禁止吸烟、禁止堆放、禁止烟火、禁止放置易燃物、禁止带火种、消防重点部位标志。
	76	<p>液化气瓶安全使用管理情况 (①存放符合要求②使用规范③标志符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点或第③点不完全符合要求</p>	<p>现场观察 现场询问</p>	<p>①存放符合要求。 专用库房独立存放，库房不应设置在半地下层或地下层；库房通风（墙体下方设置1—2个通风口，直径≥40cm）；有防止虫害的措施；液化气瓶直立存放，空瓶、满瓶有明显标志；室内及室外周边无易燃物，不得在库房及周边从事明火作业。</p> <p>②使用规范。 不得自行处理液化气瓶内残液；不得拖滚、敲击、碰撞液化气瓶；不得将液化气瓶内的液体倒入其他气瓶内使用；禁用蒸汽、热水及其他热源直接对液化气瓶加热；禁止液化气瓶卧放使用；按要求配置消防器材。</p> <p>③标志符合要求。 库房门口张贴禁止吸烟、禁止烟火、禁止放置易燃物、禁止带明火作业、消防重点部位标志。</p>
	77	<p>高压灭菌锅和蒸汽锅炉安全使用管理情况 (①有使用登记证②操作人员有资质③有符合资质的机构出具检测合格报告，且报告在有效期内) 说明：本项次仅考查养老机构。</p>	<p>A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点或第③点不完全符合要求</p>	<p>现场查阅</p>	<p>①有使用登记证。 取得“压力容器使用登记证”。</p> <p>②操作人员有资质。 取得“特种作业人员操作证”（在有效期内）。</p> <p>③有符合资质的机构出具检测合格报告，且报告在有效期内。</p>
	78	<p>电梯无障碍设施与安全使用完好状况 (①按要求设置②按规定定期进行巡查、维护)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②③⑤点完全符合要求，第④点部分符合要求 C. 第①②点完全符合要求，第③④⑤点</p>	<p>现场观察 现场查阅</p>	<p>①按要求设置。 两层及以上楼层、地下室、半地下室设置老年人用房时（包括生活应用房、医疗保健用房、公共活动用房），应设置电梯。</p> <p>②按规定定期进行巡查、维护保养和年检。 按照《上海市电梯安全管理办法》，使用单位应当做到：</p>

		保养和年检③轿厢内紧急呼叫有效,按钮、扶手、镜面、运行显示装置及抵达音响完好④标志齐全、正确、清晰⑤妥善保管钥匙)	部分符合要求 D. 第①点或第②点 不完全符合要求		<p>(1) 安全管理人员每天巡视电梯运行情况,并做好记录且保留二年;</p> <p>(2) 应委托电梯制造单位或取得相应许可资质的单位承担电梯维保工作,并签订书面合同。使用单位应按照规定监督维保单位开展电梯的维保工作。</p> <p>(3) 使用单位应在检验合格有效期届满前1个月,按照规定向检测检验机构申请定期检验。未经定期检验或检验不合格的电梯,不得继续使用。</p> <p>③电梯轿厢内配置齐全完好(照明、紧急呼叫、按钮、扶手、镜面、运行显示装置及报层音响)。</p> <p>④标志齐全、正确、清晰。 电梯轿厢的显著位置张贴有效的《特种设备使用标志》、上海电梯智慧码、安全注意事项、警示标志、应急救援电话、电梯维保单位急修电话、投诉电话、使用单位电梯安全管理员电话等信息。 依旧执行:GB 50763-2012《无障碍设计规范》3.7.2的标准</p> <p>⑤妥善保管钥匙</p>
消防安全	79	消防设施、电气设施年度检测 (①有符合资质的机构出具检测合格报告,且报告在有效期内 ②根据报告有整改记录)	A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点 不完全符合要求	现场查阅	<p>①有符合资质的机构出具年度检测合格报告,且报告在有效期内。 检测合格报告为《建筑消防设施维修保养检测报告》、《上海市电气防火检测报告》,每年由有合格检测资质的专业机构进行一次检测(报告可电子版)</p> <p>②根据报告有整改记录。 消防设施、电气设施根据报告有整改项目的应及时整改,并做好记录。</p>

		80	<p>消防安全教育培训活动开展情况</p> <p>(①教育培训频次: 1次/半年 ②掌握消防知识 ③有培训记录)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求</p> <p>C. 第①②③点部分符合要求</p> <p>D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①教育培训频次: 1次/半年。 每年开展两次消防安全教育培训, 对新上岗、转岗人员应进行上岗前的消防培训, 有年度培训计划。</p> <p>②掌握消防知识。 (1) 熟知“三知、四会、一联通”及“四个能力”的内容: 三知: A. 知道消防设施和器材位置。B. 知道疏散通道和出口。C. 知道建筑布局和功能。 四会: A. 会组织疏散人员。B. 会扑救初期火灾。C. 会穿戴防护装备。D. 会操作消防器材。 一联通: A. 一旦发生火警, 立即拨打火警电话(119)。B. 设置微型消防站, 应与消防支队保持通信畅通 四个能力: A. 检查消除隐患能力。B. 扑救初期火灾能力。C. 组织疏散逃生能力。D. 消防宣传教育能力。 (2) 掌握本年度消防知识培训要点(消防控制室值班人员应掌握误报警和真实火警情况下的处置流程; 厨房工作人员会灭火; 护理人员会疏散及自救逃生)。</p> <p>③有培训记录。 有通知、签到、课件、影像资料。</p>
		81	<p>消防演练情况</p> <p>(①频次: 1次/半年②有演练预案③演练记录齐全)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①点完全符合要求, 第②③点部分符合要求</p> <p>D. 第①点完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①频次: 1次/半年。 按计划完成每半年一次的消防演练。</p> <p>②有演练预案。 每次消防演练均需制订演练预案。预案内容应包括本次演练的项目、各小组的分工、该项目的处置流程、善后处置等。消防演练必须包含报火警、救火和逃生演练项目。</p> <p>③有演练记录。 每次消防演练都要有详细记录, 记录包括本次演练预案、演练过程记录及影像资料、效果评估等。</p>

		<p>82</p> <p>灭火器、消火栓、消防喷淋洒水喷头、感烟火灾探测器、感温火灾探测器、手动火灾报警按钮完好 (①灭火器、消火栓、消防喷淋洒水喷头、感烟火灾探测器、感温火灾探测器、手动火灾报警按钮状态完好, 周围无遮挡)</p>	<p>A. 完全符合要求 D. 不完全符合要求</p>	<p>现场观察</p>	<p>按消防规范要求灭火器、消火栓、消防喷淋洒水喷头、感烟火灾探测器、感温火灾探测器、手动火灾报警按钮状态完好, 周围无遮挡。</p>
		<p>83</p> <p>消防安全管理员掌握灭火器、消火栓巡查要点 (①灭火器、消火栓巡查要点②有日常巡查记录)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场询问 现场查阅</p>	<p>①灭火器、消火栓巡查要点。 灭火器巡查要点: 压力表: 指针是否在绿色区域 (如在红色区域, 应返回重新冲装)。喷管: 是否龟裂破损 (如有破损, 在使用时灭火物质会从破损处溢出, 应予更换)。压把: 是否变形 (轻微变形应予调整, 严重变形应予更换)。保险销: 是否脱落 (如脱落, 应维修)。封条: 是否完整 (如有断裂说明已使用过, 建议更换)。筒体: 是否锈蚀 (如锈蚀建议更换), 是否有钢印, 厂家标签是否完整、无凹凸包。铭牌: 是否无残缺、标注内容是否清晰明了 (如不清晰, 建议更换)。铭牌上应标注灭火器名称、种类、灭火级别和灭火种类、使用温度范围、制造厂名称或代号、生产日期或维修日期等。灭火器周边: 是否存在障碍物, 有无遮挡或影响取用的现象。 消防栓巡查要点: 配置符合消火栓箱 GB/T1561-2019 的规定。消火栓标志、消火栓框架及玻璃是否破损。消火栓操作流程图是否缺失或图案不清楚。消火水带及水枪是否缺失或破损。消火栓阀门是否缺失或锈蚀。消火栓接口与消防水带接口是否可连接, 是否有锈蚀或渗漏现象。报警按钮、指示灯有无故障 (切勿按压报警按钮, 可查看外壳是否损坏)。消火栓箱前 (禁止堆放物品区) 是否有杂物堆放或堵塞情况。门开启不应小于 120°, 会影响消防卷水盘的取用</p> <p>②有日常巡查记录。 每月检查并做记录, 有问题及时维修或更换 (火灾隐患记录上记载)。</p>

		84	<p>门窗、安全出口、疏散通道口保持畅通情况 (①门窗禁止设置救援障碍②疏散通道口无堆积物)</p>	<p>A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点完全不符合要求</p>	现场观察	<p>①门窗禁止设置救援障碍。 门窗部位禁止安装影响疏散、救援的障碍物。建筑中控制人员出入的闸口和设置门禁系统的疏散出口门应为平开门或在火灾时具有平开功能的门。</p> <p>②疏散通道口无堆积物。 在安全出口、疏散通道、消防车道等处严禁堆放妨碍通行的物件及杂物。电动车集中停放、充电场所不应占用消防车道，不应影响消防设施、疏散通道的正常使用。</p>
		85	<p>防火门完好使用状况 (①防火门设置符合要求②防火门启闭功能完好)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求，第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	现场观察	<p>①防火门设置符合要求。 防火门是设置于防火分区间或防火隔间与疏散通道、安全出口之间，且具有一定耐火极限的防火分隔物。防火门设置应符合消防相关规定，防火门应向疏散方向开启，防火门在关闭后应从任何一侧手动开启。设置在建筑内经常有人通行处的防火门宜采用常开防火门。常开防火门应能在火灾时自行关闭，并应具有信号反馈的功能。除允许设置常开防火门的位置外，其他位置的防火门均应采用常闭防火门。常闭防火门应安装闭门器等，双扇和多扇防火门应安装顺序器。</p> <p>②防火门启闭功能完好。 防火门组件应齐全完好，启闭灵活，关闭严密。防火门应能自动闭合，双扇防火门按顺序关闭后应能从内外两侧人为开启。常闭防火门开启后应能自动闭合。电动常开防火门应在火警后自动关闭并反馈信号。设置在疏散通道上并设有出入口控制系统的防火门应能自动和手动解除出入口控制系统。常开/常闭防火门应在其门框或门扇的显著位置设置“保持防火门开启”/“保持防火门关闭”等永久性提示标志，且不应采用粘贴方式。查见问题应及时维修。</p>

		86	<p>应急照明完好使用状况 (①应急照明设置符合要求②完好无损)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C. 第①②点部分符合要求</p>	<p>现场观察</p>	<p>①应急照明设置符合要求。 在每个出口门附近以及需要强调潜在危险或安全设备存放处的位置提供适当的照明。 按消防部门相关规定设置: 建筑面积大于 400 m<sup>2</sup> 的多功能厅、餐厅, 建筑面积大于 300 m<sup>2</sup> 的地下室或半地下公共活动场所, 疏散通道, 包括封闭楼梯间、防烟楼梯间及其前室, 消防电梯间的前室或共用前室, 配电室、消防控制室、自备发电机房、消防水泵房、防烟与排烟机房以及发生火灾时仍需正常工作的消防设备房。 安装要求: 安装于疏散通道大门出口的门框上方或走道的墙壁上, 安装高度一般距离地面 2m 以上。应急照明灯安装应牢固、无遮挡, 状态指示灯正常; 切断正常供电电源后, 应急工作时间不小于 60 分钟。 ②完好无损。 应急照明灯应完好, 无缺损。</p>
		87	<p>紧急疏散逃生标志、安全疏散指示图完好使用状况 (①紧急疏散逃生标志设置符合要求②安全疏散指示图设置符合要求③完好无损)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察</p>	<p>①紧急疏散逃生标志设置符合要求。 消防应急标志灯具不应采用蓄光型指示标志替代消防应急标志灯具。 安全出口和疏散门的正上方应采用“安全出口”作为指示标志。设置在门框上部时, 标志的下边缘距门框不应大于 0.15m。设置在门框侧边缘时, 标志的下边缘距室内地面不应大于 2m, 门完全开启时标志灯不能被遮挡。 沿疏散通道设置灯光疏散指示标志, 应设置在疏散走道及其转角处距地面高度 1m 以下的墙面上, 且灯光疏散指示标志间距不应大于 20m; 对于袋形走道, 灯光疏散指示标志间距不应大于 10m; 当灯光疏散指示标志设置在地面上时, 间距不应大于 5m 且上方应加盖牢固的不燃透明保护板。安全疏散指示标志应牢固、无遮挡, 疏散指示的方向应准确、清晰。 ②安全疏散指示图设置符合要求。 居室、活动室、餐厅、各楼道等部位应张贴本楼层的疏散逃生图。疏散逃生图文字标注清晰, 应标注当前所在位置、疏散逃生方向路线、以及灭火器、消火栓、所在位置。 ③完好无损。 应急疏散指示灯完好无损。安全疏散指示图正确、完好、醒目。</p>

	88	<p>室内严禁使用明火状况 (①室内不使用明火②室内禁止吸烟③公共区域有禁烟标识,室外有固定吸烟点)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 D. 第①点或第②点不完全符合要求</p>	现场观察	<p>①室内不使用明火。 室内是指老年人居室及活动的公共区域。不得在老年人居室、公共区域使用明火(如明火蚊香、棒香等),艾灸、拔罐等中医疗法确实需要使用明火时,应当有专人看护。 ②室内禁止吸烟。 《上海市公共场所控制吸烟条例》规定,室内不得吸烟。养老机构室内活动区域、廊道禁止吸烟及吸烟现象(烟蒂、烟灰、烟味等)。 ③公共区域有禁烟标志,室外有固定吸烟点。 上海《室外吸烟点的设置与管理要求》规定,公共区域内贴有禁烟标志,室外设置固定的吸烟点,以及收集烟灰、烟蒂的专用设备,配备灭火设施。</p>
	89	<p>防火日巡查及月检查情况 (①日巡查符合要求②月检查符合要求③记录符合要求)</p>	<p>A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求</p>	现场询问 现场查阅	<p>①日巡查符合要求。 日巡查内容:有无违章用火用电用气情况;安全出口(含疏散楼梯、疏散通道)是否畅通;应急照明、疏散标志、消防安全标志是否完好;消防器材、设施是否能正常使用,配件是否齐全完好;防火门关闭功能是否完好;防火卷帘门下是否堆放物品,是否影响使用;消防安全重点部位人员是否在岗;消防车通道是否畅通;微型消防站柜内物品是否完好使用状态;其他需巡查的内容。 每日巡查频次:至少每2小时一次,有巡查记录。 巡查记录:每次巡查时,均应填写巡查记录,情况正常如实填写,对存在的隐患要在对应栏目内填写隐患部位、具体处理情况等。 消防安全管理员知晓日巡查要求。 ②月检查符合要求。 月检查内容:每月检查消防安全疏散、用火用电用气、消防控制室、消防设施器材情况等。 每月检查频次:每月检查一次。重要节假日、重大活动前,应当至少开展1次。月检查由单位负责人带领,消防安全管理员、各部门负责人参加,机构负责人知晓月检查要求。 整改情况:及时整改月检查中发现的问题。 ③记录符合要求。 按规定建立巡查记录本,记录内容应包括巡查或检查时间、巡查或检查区域、巡查或检查情况、巡查或检查人。对存在的问题要准确记录,及时纠正,对于无法当场纠正的火灾隐患应当形成清单,并建立整改台账。火灾隐患整改期间,应当采取相应的安全保障措施。</p>

		90	<p>重要部位安装视频监控防范措施落实情况</p> <p>(①出入口、楼道、厨房、餐厅、接待大厅、主要干道、电动车停放区、老年人健身区域、值班室、电梯监控视频安装到位②能正常使用)</p>	<p>A. 完全符合要求</p> <p>B. 第①点完全符合要求,第②点部分符合要求</p> <p>C. 第①②点部分符合要求</p> <p>D. 完全不符合要求</p>	<p>现场观察</p>	<p>①出入口、楼道、厨房、餐厅、接待大厅、主要干道、电动车停放区、老年人健身区域、值班室、电梯监控视频安装到位。</p> <p>范围包括机构内出入口、楼道、厨房、餐厅、接待大厅、主要干道、电动车停放区、老年人健身区域、值班室(消防控制室、监控操控室)、电梯。厨房“明厨亮灶”接入监控系统。</p> <p>②能正常使用。</p> <p>视频监控应安装到位,定期维护,能正常使用。监控系统不间断录像并妥善保管视频监控记录30天以上记录,时间与北京时间相差不大于30秒且无黑屏。</p>
--	--	----	--	---	-------------	---

## 二、投标文件的编制要求

投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成，包括（但不限于）下列内容：

### 1. 商务响应文件

1.1 商务响应文件由以下部分组成（但不局限于）：

- (1) 投标函；
- (2) 资格条件响应表；
- (3) 实质性要求响应表；
- (4) 开标一览表（以电子采购平台设定为准）；
- (5) 报价分类明细表（相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》）；
- (6) 投标单位的情况简介；
- (7) 法定代表人授权委托书（原件）和投标人代表的身份证复印件（复印件，加盖投标人公章）；
- (8) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；
- (9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- (10) 没有重大违法记录的声明；

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函，截止至开标日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明；

(11) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**中标人享受中小企业扶持政策或残疾人福利性单位支持政策的，其声明函将随中标结果同时公告**）；

- (12) 投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，提供《委托书》；
- (13) 投标人关于商务等的其他说明（如有的话）；

项目要求按上述内容编制商务标书，如有需说明的其他事项，一律写入“投标人关于报价等的其他说明”内。

### 2. 技术响应文件

2.1 技术响应文件由以下部分组成（但不局限于）：

- (1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表
- (2) 整体服务方案
- (3) 为使项目顺利进行的各项保证、保障措施、设备配置方案
- (4) 人员配置

- (5) 项目的应急预案和安全措施
- (6) 合理化建议及特色服务
- (7) 业绩
- (8) 企业综合实力
- (9) 照《项目采购需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。



## 第五章 评标办法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

2.1 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2.2 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

2.3 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### 3.1 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 3.2 评标委员会

(1) 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表 1 名，其余为政府采购评审专家。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

(2) 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### 3.3 评标程序

(1) 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

(2) 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标

人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

(3) 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

(4) 推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

## 四、评审细则

### 4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×(评标基准价/评审价)

(2) 评标基准价：是经符合性审查合格(技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项)满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价 10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价 10%的，**其投标无效**。

(4) 本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(5) 评标中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

① 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查投标人投标报价平均值×50%；

② 投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查的次低报价投标人投标报价×50%；

③ 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%；

④ 评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关投标人在评标现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相

关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第③项情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评标现场可不再重复提交。

投标人不能按时提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》

## 五、评标说明

允许分支机构以自身名义参加政府采购活动的项目，分支机构在投标文件中提供的资格证书、人员、业绩等材料，应当为其自身所有，不得使用其法人、非法人组织（或其他分支机构）的材料。

投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》

投标评分细则（100分）

序号	评审内容	权重	评分细则
1	报价	10	价格权重×（评标基准价/评标价）×100 本项目小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
2	整体服务方案	0-8	一、评审内容： 1.整体服务方案的完整性； 2.针对漕泾镇敬老院的运营管理的服务定位、服务目标的分析情况； 3.对本项目重点、难点的分析与措施； 4.应急预案、服务质量考核方案以及后期服务保障措施； 5.服务质量的检查、验收方法。 二、评审标准： 1.投标文件中整体服务方案的是否完整，是否涵盖对应包件的服务内容及要求（8分）； 整体服务方案完整、涵盖对应包件的服务内容及要求齐全的得 6-8 分；方案一般，不全面的得 3-5 分；方案简单的得 0-2 分。
		0-8	2. 对漕泾镇敬老院的运营管理的服务定位是否准确，对服务目标的分析是否清晰（8分）； 对漕泾镇敬老院的运营管理的服务定位准确，对服务目标的分析清晰的得 6-8 分；服务定位一般，目标较清晰的得 3-5

			分；目标不清晰的得 0-2 分。
		0-8	3. 对本项目的相关重点、难点理解程度，对重点、难点的解决措施是否具备针对性、可操作性，是否能保障项目圆满完成（8分）； 对本项目的相关重点、难点理解程度，对重点、难点的解决措施针对性强能保障项目圆满完成的得 6-8 分；对本项目的相关重点、难点理解程度，对重点、难点的解决措施一般的得 3-5 分；较差的得 0-2 分。
		0-8	4. 应急预案是否合理全面、可操作，服务质量考核方案是否可以保证服务的质量，后期服务保障措施响应是否迅速、是否具备可操作性，得（8分）； 应急预案合理全面、操作性强的得 6-8 分；应急预案基本合理全面、可操作的得 3-5 分；较差的得 0-2 分。
		0-8	5. 服务质量的检查、验收是否具备明确的方法和标准(8分)； 服务质量的检查、验收具备明确的方法和标准的得 6-8 分；一般的得 3-5 分；较差的得 0-2 分。
3	项目组织机构、负责人及成员配置情况	0-10	一、评审内容： 根据项目的需要、复杂程度、时间要求以及各个岗位的职责和任务等因素综合考虑。负责人须从事养老服务行业 3 年以上的经验；护理人员不少于 50 人。 二、评审标准： 1. 主要专业技术管理人员及项目组成员专业配备是否合理，重点评判专业结构与项目需求匹配度，岗位设置合理性等（10 分）； 主要专业技术管理人员及项目组成员专业配备合理，重点评判专业结构与项目需求匹配度高，岗位设置合理性的得 8-10 分；要专业技术管理人员及项目组成员与项目需求匹配度一般的为 5-7 分；匹配度差的得 0-4 分。 以上需提供详细人员名单、分工、履历、相关能力证明材料。
		0-5	2. 岗位职责划分是否明确，绩效考核标准设置是否科学（0-5 分）；
		0-5	3. 项目组成员对相关业务流程熟悉程度（0-5 分）。
4	投标人管理组织架构及管理制度	0-5	一、评审内容： 1. 投标人管理组织架构； 2. 投标人管理制度； 3. 内业资料管理机制。 二、评审标准： 1. 管理组织架构的构成是否完整，需提供内部组织架构图，管理职责、各部门职能介绍，各部门运作流程的是否有序明晰（0-5 分）；

		0-5	2.管理制度（包括岗位职责、岗位招录、留用安置等人员管理制度；服务质量检查、整改、验收等内部监管机制；人员考核、奖惩等激励机制等）的健全有效程度，各类规章制度设置是否科学、规范，并具有操作性（0-5分）；
		0-5	3.内业资料管理机制的健全程度（0-5分）
5	合理化建议及特色管理服务	0-3	一、评审内容： 1.服务管理方式； 2.服务管理建议； 3.与业主沟通工作机制； 二、评审标准： 1.服务管理方式的特色及创新程度，（0-3分）；
		0-2	2.服务管理建议的合理及可操作程度，（0-2分）；
		0-2	3.与业主沟通工作机制的有效程度，（0-2分）。
6	业绩	0-3	根据投标单位近三年以来类似业绩的成功案例的情况。（业绩需提供合同复印件或中标通知书），提供一个得1分，最高加至3分。
7	企业综合实力	0-5	投标人需提供证明其综合实力的相关材料，包括但不限于综合服务能力、履约能力、企业荣誉等，评审委员会根据材料等对投标人进行综合评分（0-5分）

## 第六章 投标文件有关格式



## 一. 商务响应文件有关格式

### 投标函

致：\_\_\_\_\_（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、采购编号）采购的招标公告及投标邀请，  
（姓名和职务）被正式授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），向贵方在  
网上投标系统中提交投标文件正本 1 份，副本 2 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

- 1、按招标文件规定，我方的投标总价为 \_\_\_\_\_（大写）元人民币。
- 2、我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- 3、投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
- 4、如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
- 5、如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
- 6、我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
- 7、我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
- 8、我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
- 9、我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。
- 10、为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
  - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
  - （2）我方不是采购人的附属机构。
  - （3）我方近期有关投标型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事

项： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(4) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(5) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：

电话、传真：

邮政编码：

开户银行：

银行账号：

投标人授权代表签名：

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

## 资格条件响应表

序号	项目内容	要求	响应内容说明 (是/否)	详细内容所在 投标文件页次	备注
1	法定基本条件	1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2.未被“信用中国”（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）、中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（投标人可以自行提供，最终以代理机构网上核查为准）			
2	供应商资质	/			
3	联合投标	本项目不接受联合投标。			
4	法定代表人授权	1.在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书； 2.按招标文件要求提供被授权人身份证。			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

## 实质性要求响应表

序号	项目内容	要求	响应内容说明 (是/否)	详细内容所在投标文件页次	备注
1	投标文件内容、密封、签署等要求	1.投标文件按招标文件规定格式要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》并在标明签字和盖章页签字和盖章。 2.投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
2	投标有效期	不少于 90 天。			
3	投标报价	1.不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2.不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3.投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 4.投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
4	质量标准	考核合格			
5	服务期限	2026 年 7 月 1 日至 2029 年 6 月 30 日，共三个年度。本项目采取一年一考核一续签的方式执行，待公开招标结束后，甲乙双方每年续签协议后实施。第一年度项目完成后，经甲方考核符合续签要求的，双方可续签第二年协议，以此类推直至履行满三个年度； 经甲方考核不合格的，甲方有权不再续签次年协议。本次服务期限：2026 年 7 月 1 日-2027 年 6 月 30 日。本次预算为一年预算。			
6	付款条件	（1）协议签订后的 1 个月内支付合同金额 30%；（2）协议签订满 6 个月后支付合同金额 40%；（3）协议每一年度服务期满前一个星期内由甲方组织开展测评工作，乙方需全面配合提供所有测评所需资料，不得拖延、隐瞒。测评标准包括上级主管部门的考核和住养人员及家属的满意度测评，测评结果作为酌情支付剩余 30%款项的依据。			

7	合同转让与分包	本项目合同不得转让与分包。			
8	公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
9	招标文件中标有★的实质性条款	招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 开标一览表

### 漕泾镇敬老院公建民营托管运营项目 包 1

项目名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

说明：(1) 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

(2) 投标人应按照《采购需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3) 开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 报价分类明细表

序号	费用项目名称	费用
1		
2		
3		
4		
***		

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。
- 2、投标人应按照《采购需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、投标人根据报价分类费用情况编制报价构成表并随本表一起提供。
- 4、报价分类明细合价应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 投标人基本情况简介

(一) 基本情况:

- 1.单位名称:
- 2.地址:
- 3.邮编:
- 4.电话/传真:
- 5.成立日期或注册日期:
- 6.行业类型:

(二) 基本经济指标 (到上年度 12 月 31 日止):

- 1.实收资本:
- 2.资产总额:
- 3.负债总额:
- 4.营业收入:
- 5.净利润:
- 6.上交税收:
- 7.在册人数

(三) 其他情况:

- 1.专业人员分类及人数:
- 2.企业资质证书情况:
- 3.近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况:
- 4.其他需要说明的情况:

我方承诺上述情况是真实、准确的,我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

附:

1.营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)、税务登记证(若为多证合一的仅提供营业执照), (复印件, 加盖投标人公章)。

2.具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的声明。

3.参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函,截止至开标日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明

4. 供应商书面声明

5. 其他资质条件、证件：

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）：

日期：

## 财务状况及税收、社会保障资金 缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：（公章）

日期：

## 供应商书面声明

致：（招标人名称）

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动”。

特此声明

附件：投标人股东名录及所占股东比例（国家企业信用系统公示系统）

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

## 法定代表人资格证明书

单位名称：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

系 \_\_\_\_\_（单位）的法定代表人。

特此证明。

投标人：（盖章）

日期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 法人授权委托书

致：\_\_\_\_\_

本授权委托书声明：

我 \_\_\_\_\_（姓名）系注册于 \_\_\_\_\_（投标人注册地）  
\_\_\_\_\_（投标人）的法定代表人，现授权委托 \_\_\_\_\_（姓名）  
为我公司代表，以本公司的名义参加 \_\_\_\_\_ 项目的投标活动。被授权人  
在本项目投标、开标、评标及合同谈判和签约过程中所签署的一切文件和处理与之  
有关的一切事务，本公司及我本人均予以承认。

代理人无转委托权，特此委托。

本授权委托书在签署日至本合同签署之日期间始终保持有效。

附：被授权人身份证复印件。

投标人：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字）

被授权人身份证复印件粘贴处：

被授权人：\_\_\_\_\_

（签字）



上海容基工程项目管理有限公司  
Shanghai Rongji Project Management Co., Ltd.

签署日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 对分支机构的委托书 委托书

致：

（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵中心（项目名称及编号）项目的投标活动，并代表我单位全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我单位对（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵中心收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

受托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

## 中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加 \_\_\_\_\_（单位名称）的 \_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. \_\_\_\_\_（标的名称），属于 其他未列明行业；承建（承接）企业为 \_\_\_\_\_（企业名称），从业人员 \_\_\_\_\_人，营业收入为 \_\_\_\_\_万元，资产总额为 \_\_\_\_\_万元，属于 \_\_\_\_\_（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. \_\_\_\_\_（标的名称），属于 \_\_\_\_\_；承建（承接）企业为 \_\_\_\_\_（企业名称），从业人员 \_\_\_\_\_人，营业收入为 \_\_\_\_\_万元，资产总额为 \_\_\_\_\_万元，属于 \_\_\_\_\_（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）采购项目涉及多个采购标的（主要采购标的，不包括配件、辅料等）且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息。从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。分支机构受委托或被授权参加本项目采购活动的，应当按照设立该分支机构的企业数据进行填报，仅填报分支机构数据的声明函将不被认可。

(4) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(5) 中标人享受中小企业扶持政策的，其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任。（实际以采购云平台最新的操作程序为准）

(6) 供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

注：各行业划型标准：

**（以下保留一条该项目的行业，其余删除）**

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

## 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人\_\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

**中标人享受残疾人福利性单位支持政策的，本声明函将随中标结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

## 无疑问回复函

\_\_\_\_\_ (采购单位):

\_\_\_\_\_ (采购代理单位):

在仔细阅读了贵单位关于“\_\_\_\_\_” (项目名称) 的采购文件、等其他资料后:

我公司确认对本项目采购文件、评标办法、技术规格及要求等其他资料所述条款及内容无疑义:

我公司确认采购文件显示的信息的准确性、完整性和有效性。

投标人名称 (盖章):

出具日期: 年 月 日

说明: 请各投标人仔细阅读招标文件及其他资料, 如无疑义, 请将本确认函加盖投标人公章, 在递交纸质投标文件的同时递交。

## 二. 技术响应文件有关格式

### 与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

采购编号：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在投标文件页次	备注
1	报价			
2	整体服务方案			
3	项目组织机构、负责人及成员配置情况			
4	投标人管理组织架构及管理制度			
5	合理化建议及特色管理服务			
6	业绩			
7	企业综合实力			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法之评分标准。

## 项目负责人情况表

项目名称：

采购编号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事本类项目工作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目的理由：							
更换项目经理的方案							
更换项目负责人的前提和客观原因： 更换项目负责人的原则： 替代项目负责人应达到的能力和资格：							

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 人员配置汇总表

项目名称：

采购编号：

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	职业资格	备注

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

## 投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称：

采购编号：

序号	年份	项目名称	项目概述	合同号	证明人	在标书中的页次

说明：

- (1) 近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。
- (2) 需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：       年       月       日

---

## 第七章 合同条款及格式

包 1 合同模板：

漕泾镇敬老院“公建民营”托管项目委托管理协议书

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]	乙方： [合同中心-供应商名称]
地址： [合同中心-采购单位所在地]	地址： [合同中心-供应商所在地]
邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]	邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]
电话： [合同中心-采购单位联系人电话]	电话： [合同中心-供应商联系人电话]
传真： [合同中心-采购人单位传真]	传真： [合同中心-供应商单位传真]
联系人： [合同中心-采购单位联系人]	联系人： [合同中心-供应商联系人]

=

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律之规定，本协议当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，就有关事宜达成如下协议，以资双方信守：

**一、服务对象（入住条件）**

入住漕泾镇敬老院的对象和条件是：

- 1.1 原已入住的老年人；
- 1.2 优先保障漕泾镇户籍老人入住，漕泾镇户籍老人入住申请符合条件的，乙方不得拒收；每年在确保满足漕泾镇户籍老人入住需求的情况下，可适当接收本区内其他街镇户籍老人。

**二、项目要求**

**2.1 总体目标**

探索以市场化运作为主，政府支持为辅的运营机制。提升漕泾镇敬老院的整体管理水平和专业服务质量，提高入住老人归属感和家属满意度，让老人们在机构内安享晚年。

**2.2 具体目标**

**2.2.1 经营管理目标**

- a) 合同履行期间，在养老机构等级评定、90项检查等相关考评中，漕泾镇敬老院要达到当年度区民政部门公布的公建敬老院中等以上水平，每年要在原有的基础上有所提升；
- b) 完成一套养老机构服务管理的规范标准。

**2.2.2 资产管理目标**

漕泾镇敬老院的固定资产由乙方负责日常管理，每季度自行核对、盘点和清理，并向甲方提交盘点报告，协议履行期间随时配合甲方有关部门开展固定资产抽查。合同履行期满后，甲方组织相关部门对敬老院的固定资产进行全面盘点，如存在非因自然损耗导致的遗失、损坏，由乙方照按资产当前重置价格赔偿。

### 2.2.3 服务质量目标

- a) 服务质量。积极提升专业化服务水平，每年老人入住率不得低于 90%，年内不发生重大安全责任事故、负面言论。若接到院内老人或家属投诉，经查属实，则在考核中进行相应扣分，入住老人及家属满意率平均应不低于 85%；
- b) 积极提升专业化的服务水平，建立一套与国家标准相当的护理规范；
- c) 各类运营重大安全责任事故为零；
- d) 引入养老机构专业服务，配备专业工作人员。

### 2.2.4 服务内容标准及要求（同采购文件中的第三章项目概况与采购需求中的服务内容标准及要求）

#### 2.2.5 人力资源管理目标

- a) 聘请具有丰富养老服务机构管理经验的专业人员担任院长；
- b) 员工工资和福利不低于上海市同类标准；
- c) 一线服务人员应根据上海市养老服务行业地方标准《养老机构设施与服务要求》等对养老机构护理员与入住老年人的配备比例要求进行配备。

### 2.3 服务要求

2.3.1 负责养老院的具体功能定位以及日常的运营管理，探索医养结合及失智照护等服务特色，提供专业的为老服务。

2.3.2 制定和完善养老院的管理制度和规范，包括管理、服务、安全、设施，并探索建立信息化管理系统，以提升工作效能。

2.3.3 根据漕泾镇敬老院的规模，完善内部组织架构，明确各岗位工作职责及考核机制，形成长效管理模式。

2.3.4 为服务对象开展生活照护、医疗护理、康复康乐、营养膳食等服务。

2.3.5 结合入住长者实际情况，有效利用社区资源并积极联动志愿者团队组织和开展各类贴合需求的为老服务活动和主题特色活动，以丰富入住长者的精神文化生活。

2.3.6 确保敬老院内各种设施的安全、有序运转，定期维护保养，营造安全和谐的养老氛围。

2.3.7 定期开展员工岗位培训、安全培训、消防演练每年不低于两次，提升员工的整体业务水平及安全防范意识。

### 2.4 人力配备要求

2.4.1 乙方的项目负责人须具有较强团队管理、项目管理及人际沟通能力，从事养老服务行业 3 年以上的经验。其管理服务团队成员应责任心强，为人正直，乐于奉献，对社区养老事业富有较强管理经验；所有成员应符合养老机构所需的专业技术人员岗位要求。

2.4.2 原则上优先继续留用现有全部工作人员，并签订劳动协议，职工工资和福利不低于目前的标准。

### 2.5 项目监管方式

甲方有权对乙方进行机构日常运营的监督考核及评估。具体考核按照采购文件第三章项目概况与采购文件中考核内容及标准进行，并且作为甲方决定是否与乙方续签协议的依据及乙方承担违约责任的依据。同时，乙方在履行协议期间，还应自觉接受上级主管部门的行业考核和服务对象及家属的测评，上述考核和测评的结果也作为甲方对乙方的考核内容的一部分。

## 三、服务期限及测评标准

3.1 服务期限：2026 年 7 月 1 日至 2029 年 6 月 30 日，共三个年度。本项目采取一年一考核一续签的方式执行，待公开招标结束后，甲乙双方每年续签协议后实施。第一年度项目完成后，经甲方考核符合续签要求的，双方可续签第二年协议，以此类推直至履行满三个年度；经甲方考核不合格的，甲方有权不再续签次年协议。本次服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

3.2 协议总价：**[合同中心-合同总价]**元，大写**[合同中心-合同总价大写]**。包括人员经费、运维经费和各类保险。运维经费包括食堂、水电气、各类维保修缮（包含零星设备维修更新）、卫生医疗、办公用品等各类费用。

3.3 付款期限、方式：

每年的运营费分三期支付：

(1) 协议签订后的 1 个月内支付合同金额 30%；

(2) 协议签订满 6 个月后支付合同金额 40%；

(3) 协议每一年度服务期满前一个星期内由甲方组织开展测评工作，乙方需全面配合提供所有测评所需资料，不得拖延、隐瞒。测评标准包括上级主管部门的考核和服务对象及家属的满意度测评，测评结果作为酌情支付剩余 30%款项的依据。

测评及付款标准为：①测评满意，且 90 项指标评价得分 90 分及以上的支付合同金额 30%，另加合同金额 5%的奖励；②测评基本满意及以上，且 90 项指标评价得分 85 分（含）-90 分（不含）的支付合同金额 30%，另加合同金额 2%的奖励；③测评良好及以上，且 90 项指标评价得分 80 分（含）-85 分（不含）的支付合同金额 30%；④测评合格，或 90 项指标评价得分 75 分（含）-80 分（不含）的支付合同金额 28%；⑤测评不合格，或 90 项指标评价得分 75 分以下的支付合同金额 25%。

#### 四、双方权利和义务

##### 4.1 甲方权利、义务

4.1.1 甲方每季度对乙方管理服务工作开展监督检查，对发现的问题有权向乙方发出书面整改通知，乙方需在 5 个工作日内提交整改方案并完成整改，整改结果需经甲方书面确认；甲方监督检查过程中发现乙方人员不符合岗位要求的，有权要求乙方更换符合要求的人员。

4.1.2 为支持配合乙方开展工作，为乙方提供合理的地点作为办公管理场所，并为场所的通电通水提供服务，确保乙方顺利开展工作。

4.1.3 根据本协议的约定，甲方向乙方支付委托管理期间的服务费的义务。

4.1.4 在乙方未按照合同约定实施项目管理时，可以终止、减少或者追回项目经费。

##### 4.2 乙方权利、义务

4.2.1 乙方可要求甲方按照本协议的规定按时足额支付项目费用。

4.2.2 乙方在履行协议过程中，未经甲方同意，不得将服务项目委托给第三人。一经发现，须终止乙方与第三方签订的委托协议，同时甲方有权与乙方立即结束协议。乙方在协议履行期限内，要按时、按标准完成项目任务。如乙方在协议履行期限内，经考核低于正常分值的，应向甲方承担违约责任。

4.2.3 乙方在履行本协议期间，发生的人员、设备设施等一切因乙方过错造成的风险和事故责任均由乙方自行承担；如因前述事故导致甲方向第三方承担责任的，甲方有权就全部支出向乙方全额追偿。

4.2.4 乙方确保接收甲方的国有资产的完整性，双方应于本合同其签订之日起 5 个工作日内办理交接手续，于合同到期或解除后 5 个工作日内办理移交手续。如发生资产灭失、非正常减少或人为损坏的，由乙方按资产当前重置价格赔偿。乙方不可将敬老院的资产挪作他用，不将敬老院的财产作任何抵押担保。乙方在管理期间产生的债权、债务均由乙方负责和清偿，与甲方无关。

4.2.5 乙方不得擅自改变敬老院的建筑物结构。为提高管理效能需局部变更、改造以及其他建设维护的，乙方应向甲方提出书面申请，经同意后根据相关规定方可实施。

4.2.6 乙方保证入院老人每人足够的伙食标准、提供符合食品安全相关规定的餐饮。在合同履行期间甲方对此进行检查监督，乙方应积极予以配合。

4.2.7 在项目实施过程中每季度开展自我检查评估，于每季度末 5 个工作日内向甲方提交季度运营报告、财务收支明细、入住老人台账、人员配置清单，于每年 6 月、12 月分别提交中期、终期自查报告；所有提交的涉及老人个人信息的资料需做脱敏处理，仅限用于本次托管项目的监管使用；乙方需无条件接受甲方及各级财政、审计、民政、应急管理、消防等部门的检查，并无偿提供所有所需资料。

4.2.8 乙方管理期满后，甲乙双方就合同续约未达成书面协议的，乙方应在协议终止或提前解除之日起 5 个工作日内办理相关交接手续。

4.2.9 敬老院与第三方签订的服务合同，除必要的规定内容外，到期后根据实际情况由乙方决定是否续签。

#### 五、建设维护

如遇建设维护等事项，需向镇社事办报备，经同意后根据相关规定实施。除运营费包含的维修项目，其他年度维修更新项目等费用，金额在 10 万元以内由运营方自行承担，超出 10

万元的部分由乙方提前向甲方提交书面申请及相关证明材料，经镇党委、政府相关会议讨论后决定是否给予扶持及扶持金额，甲方拥有最终决定权。原则上近三年内更新的设施设备不纳入扶持范畴。

## 六、收费标准

乙方在优先保障本镇基本养老服务的前提下，可以适当接收本区内其他街镇户籍老人。乙方的服务收费标准应当按照《关于印发〈《上海市养老机构服务收费管理办法》〉的通知》（沪发改规范〔2021〕3号）和《关于印发〈金山区养老机构服务收费管理实施细则〉的通知》（金价管〔2017〕15号）等相关文件规定执行。如有变动，按最新文件规定执行。

## 七、证照管理

漕泾镇敬老院法人代表变更为甲方相关人员。协议签订后，原敬老院执照、账户及公章由镇有关部门保管，乙方如需使用，按照规定流程进行申请。原敬老院账户只能用于上级专款管理。乙方须单独开设账户，镇下拨第三方管理费和其他的成本支出等资金在乙方单独开设的账户中进行独立核算，做到财务收支与盈亏自负，财务公开。

## 八、违约责任

在协议履行过程中，乙方发生下列违约情形之一的，应向甲方承担违约责任：（一）未经甲方书面同意，将本协议项下主要服务委托给第三人的，甲方有权单方解除协议，乙方应向甲方支付相当于协议总额10%的违约金，并赔偿甲方全部损失；（二）发生重大安全责任事故、重大社会反响或食品安全事故，造成严重后果的，甲方有权单方解除协议，乙方应向甲方支付相当于协议总额10%的违约金，并赔偿甲方全部损失；（三）违反本协议第四条第2.4款、第2.5款约定，造成国有资产遗失或损坏的，应照价赔偿；（四）违反本协议其他约定，经甲方书面通知后5日内未改正的，应向甲方支付相当于协议总额5%的违约金。上述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。乙方因违约或重大过失造成甲方经济损失的，乙方还应当对甲方赔偿损失。

**九、争议解决：**本协议在履行过程中发生争议由甲、乙双方协商解决，协商不成的，可以向上海市金山区人民法院提起诉讼。

## 十、协议生效

9.1 本协议在协议双方签字、盖章后生效。

9.2 本协议一式4份，以中文书写，签字各方各执2份。

## 十一、协议附件

10.1 本协议附件包括：采购文件、投标文件等。

10.2 本协议附件与协议具有同等效力。

10.3 协议文件应能相互解释，互为说明。如果协议文件之间有矛盾，以本协议为准；本协议未约定的内容，以招标文件为准。

## 十二、协议修改

除了双方签署书面修改协议，并成为本协议不可分割的一部分之外，本协议条件不得有任何变化或修改。

补充内容：

### **[合同中心-补充条款列表]**

甲方（公章）：

地址：

法定代表人或委托代理人：张磊

乙方（公章）：

地址：

法定代表人或委托代理人：

合同订立时间：