

湖北省政府采购

采购需求文件

采购计划备案号 420000-2026-08747

项目名称：2027 年社区（村）养老服务设施购买运营
服务项目

采购人名称：武汉市东湖生态旅游风景区城乡工作办事处

2026 年 9 月

第一部分 项目基本情况及供应商资格要求

一、项目基本情况

- 1.采购计划备案号：420118-2026-00287
- 2.项目编号：ZSHJ-FJQ-FW-2026-745
- 3.项目名称：2027 年社区（村）养老服务设施购买运营服务项目
- 4.采购方式：竞争性磋商
- 5.预算金额：126 万元
- 6.最高限价：126 万元
- 7.采购需求：详见第三章采购需求
- 8.合同履行期限：合同签订之日起 1 年（服务期满经采购人考核合格后，可续签下一年合同，最多续签二年）
- 9.接受联合体磋商：否

二、供应商资格要求

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，即：
 - （1）具有独立承担民事责任的能力；
 - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （5）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；
 - （6）法律、行政法规规定的其他条件。
- 2.未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 3.落实政府采购政策需满足的资格要求：
 - 3.1 中小企业政策：

专门面向中小企业（监狱企业、残疾人福利性单位、联合体各方均为中小企业的联合体、符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业）；
- 4.特定资格要求：无。

三、联系方式

1.采购人信息

名称：武汉市东湖生态旅游风景区城乡工作办事处

地址：武汉市洪山区欢乐大道 369 号东湖建材市场 3 栋

联系方式：027-86774366

2.采购代理机构信息

名称：湖北中盛汇金项目管理有限公司

地址：武汉市江岸区胜利街 128 号新源大厦 4 楼

联系方式：027-82822990 82822090 82822236 82823506

3.项目联系方式

项目联系人：占康 吴勇 曹婷 周喆 武金凤

电 话：027-82822990 82823379 82822296

第二部分 采购需求

说明：“★”号标注的内容为实质性要求，必须满足或优于该要求，否则按照无效响应处理。

一、采购清单

包号	采购标的名称	数量	单位	星级	基准价 (万元)/年	所属行业	要求/ 备注
1	龚家岭社区	1	项	AA	8	其他未 列明行 业	无
	东风社区	1	项	A	5		
	东湖景园社区	1	项	AA	8		
	建强社区	1	项	AA	8		
	联合社区	1	项	A	5		
	滨湖社区	1	项	AA	8		
	考核成绩升级 后补充的补贴	1	项	/	2		
2	先锋社区	1	项	A	5	其他未 列明行 业	无
	鼓架社区	1	项	A	5		
	东湖路社区	1	项	A	5		
	落雁社区	1	项	AA	8		
	华侨城社区	1	项	AA	8		
	梨园社区	1	项	AA	8		
	考核成绩升级 后补充的补贴	1	项	/	2		
3	东湖新城社区	1	项	AAA	11	其他未 列明行	无

	桥梁社区	1	项	AA	8	业	
	新磨山社区	1	项	A	5		
	吹笛社区	1	项	A	5		
	湖光村	1	项	0	2		
	磨山社区	1	项	AA	8		
	考核成绩升级后补充的补贴	1	项	/	2		

要求/备注说明

核心产品	非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定一个核心产品（采购清单中作与核心产品“相同（或同一）品牌”要求的产品，视为一个核心产品），并以“核心产品”在采购清单要求/备注栏中标注。
节能产品	采购清单要求/备注栏中注明“节能产品”的标的，为强制采购节能产品。依据财库（2019）9号文的规定，应提供国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书。
进口产品	采购清单要求/备注栏中注明“进口产品”的标的。可使用进口产品参加磋商。
适宜中小企业提供	采购清单要求/备注栏中注明“适宜中小企业提供”的标的，应当按照竞争性磋商文件要求全部或部分由联合体提供或进行合同分包。
合同分包	采购清单要求/备注栏中未注明“允许分包”的标的，不得合同分包。

其他要求：

服务期	合同签订之日起 <u>1</u> 年（服务期满经采购人考核合格后，可续签下一年合同，最多续签二年）
------------	---

二、项目概述

（一）运维服务：提供机构运营管理，维护机构日常工作正常开展。工作内容包括：保证站点水电网络正常使用、维护场地清洁卫生、设备设施管理维护、安全管理、秩序维护、文案管理、与社区城乡工作对接等。服务时间：周一到周五，8：30-17：30。供应商可结合辖区老年人实际需求，制定方案开展延时开放、周末不定期主题活动。

（二）信息管理：掌握辖区内 60 岁以上老年人的基本情况和需求，建立信息档案，做好老年人个人信息安全保护，严禁泄露老人隐私信息。开通和运用区级统分平台，实现信息化管理。配合社区做好迎接各级部门对老年人服务工作的检查，做好城乡社区临时布置的养老相关工作，按照社区要求整理老年人服务工作资料台账。

（三）居家养老服务：

1. 基本生活照料类：助急、代办代购、公益理发、便民服务、人文关怀、慰问探访等。

2. 健康生活需求类：生命体征监测、公益理疗、代购药品、心理咨询、心理慰藉等；

3. 精神文化娱乐类：组织老人兴趣小组或活动队开展日常助乐活动、开展主题活动、知识类讲座。

4. 低偿服务：膳食供应、家政服务、康复护理、日托服务等。（在对社区老年人提供免费基本公共服务的基础上，对社区内具有武汉户籍的“三无”、低保、高龄空巢、独居、失能半失能且收入较低的特殊困难老人，提供的有偿服务要尽可能低价和优惠，充分体现社区老年人服务中心的公益、服务属性。收费标准低于市场价格，服务总量根据需求），供应商开展低偿服务前，应对服务成本进行逐项测算，制定《低偿服务项目收费标准明细表》，载明服务项目、服务内容、计价单位、收费标准、优惠对象范围及优惠幅度，报采购人审核认可后方可执行；未经采购人认可的收费项目和标准，不得向老年人收取任何费用。服务期内需新增收费项目或调整收费标准的，须重新报采购人认可。

5. 特色服务：每站点根据社区特点，组织开展特色亮点服务项目。

6. 针对社区嵌入式服务网点，在完成以上服务内容的基础上，要求开通并利用信息化平台，实现远程照护服务、实现线上下单结合线下的居家上门服务。

（四）运营管理：

1. 对应上述服务内容，供应商需制定完备的、可执行的运营管理制度。

2. 供应商有完备的考核评估方案。

三、执行的相关标准、规范

采购内容需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

序号	名称	标号或文号
1	《养老机构服务安全基本规范》	GB38600-2019
2	《居家养老上门服务基本规范》	GB/T 43153- 2023
3	《市民政局 市财政局关于进一步健全完善养老服务补贴的通知》	武民政[2022]38 号
4	《武汉市社区养老服务设施运营管理办法(试行)》	武民政规〔 2 0 2 6 〕 2 号

四、技术要求

（一）技术要求

1. 结合项目服务内容，供应商须建立全面、标准化、可落地运营管理制度体系，制度须包含但不限于：站点日常运维管理制度、老人档案信息管理制度、老人探访制度、活动管理制度、志愿者管理制度、安全管理制度、投诉处理制度、财务管理制度、低偿服务收费管理制度、应急处置制度；制度方案须适配本项目多站点分散运营实际情况。

2. 供应商有完备的评估、考核机制。包含对各站点驻站人员、辅助服务人员工作绩效考核内容，明确考核指标、考核周期、奖惩措施，形成完整内部考核台账，无条件接受采购人查阅。

3. 以社区（村）养老服务站点为运营平台，面向辖区老年家庭开展养老服务宣传推广；须编制年度宣传推广工作计划，明确线上（微信社群、公众号等）、线下（社区讲座、入户宣传、站点宣传栏）推广形式与频次；每个站点每季度线下养老服务宣传活动不少于 1 次。

4. 社区和社区老年人对服务中心的运营服务工作行使监督职权，建立中心与群众的协调机制。每个站点每季度至少召开 1 次老年人代表座谈会，收集服务意见建议，形成完整会议记录台账。

5. 社区老年服务工作依托老人、服务老人，供应商要结合老年人自身年龄、需求等特别开展社区招募，在招募过程中发现老年人的能力，逐步发展成为服务中心

的志愿者，在日常工作中提出有效建议、帮助组织活动，供应商需建设社区志愿者服务团队、银龄互助团队等。通过公益活动，逐渐地改变社区公益氛围，形成邻里友爱，互帮成风的社区新氛围。每个站点年度组织志愿者公益活动不少于 4 次。

6. 充分运用微信公众号、微信群等线上渠道开展养老服务；服务内容包含养老政策科普、活动预告、线上咨询、线上心理慰藉等；每个站点每月线上养老相关信息推送不少于 2 次。运营过程中不得擅自减少和弱化社区老年人服务中心为老年人提供公益服务的基本功能，保证活动空间，对辖区老人在中心内的基本公共活动，不得收取费用。如发生纠纷，在协调解决的基础上，可向项目所在地人民法院提起诉讼等。所有低偿收费项目必须明码标价并在站点显著位置对外公示。

7. 考虑湖光村为村级养老服务设施，辖区老年人口规模较小、居住相对分散，供应商应本着“因地制宜、按需供给”原则制定差异化运营方案。湖光村站点在保障免费基本公共服务功能不弱化、服务质量不降低的前提下，技术要求的服务指标可适当调减。

8. 运营主体不得改变社区老年人服务中心的使用性质，也不得占用其场地或设施用于其他与养老服务无关的经营活动。须自觉配合城乡工作办事处开展养老服务质量评估考核，违反运营规定或运营服务年度被评为不合格等次的，须在采购人规定期限内完成整改；拒不整改或整改后仍不达标的，采购人有权依据合同约定扣减服务费用，直至终止运营合同。

（二）服务要求

1. 完成社区居家养老工作目标

供应商需从健康生活、便民服务、精神文化三大层面，解决社区老人生活照料服务、医疗保健、精神关爱、安全守护、文体娱乐、法律援助、慈善救助等需求，使社区老人真正达到“老有所养、老有所依、老有所为、老有所乐”。建立辖区 60 周岁以上老年人动态信息档案，定期更新维护；对辖区“三无”、低保、高龄空巢、独居、失能半失能等特殊困难老人进行重点标记，落实常态化探访服务。

2. 进一步丰富老年人精神文化生活

供应商需满足社区老人基本文化娱乐需求，建立社区文化吸纳、参与、推广渠道，形成一个完备的精神文化生活服务圈，建立文化参与渠道，形成社区文化养老新氛围。每个站点每月组织不少于 1 场主题文体、知识讲座类老年活动。

3. 建设智慧养老社区

供应商需结合社区实际、根据社区特色开展建设，依托东湖风景区智慧养老平台，提供居家养老服务，配备专业化的上门服务团队，实现助餐、助洁、助医、远程看护“三助一护”智慧居家养老功能，以各社区中心为基地，做好智慧养老服务，辐射周边社区，将政府的关爱落到实处，把各社区中心打造成为“老人依赖、政府信赖”的智慧居家养老机构，为各社区建设打下坚实基础。

五、商务要求

（一）付款方式

采购人按照武汉市社区养老服务设施等级评定结果及运营补贴标准向供应商支付合同期限内的运营补贴(以2027年度等级评定结果为准)。支付方式:供应商在老年人服务中心运营合同期满后，待市、区民政局对上年度运营服务评定后，根据达到的级别标准并拨付款项后，采购人结合考核结果及时支付。如果供应商在协议期间发生违约事项将视情况扣除相应的经费。供应商须提供符合采购人费用核算要求的有效票据，由延误造成的损失，由供应商自行承担。

（二）项目服务人员

1. 每个养老服务站点配置驻站人员不少于 1 名；
2. 项目整体运营辅助团队总人数不低于 3 名；
3. 全项目配置互联网工作站操作员不少于 1 人。
4. 项目服务团队宜具有养老护理员和社会工作师。

注：上述人员须为本项目专职服务人员，成交后关键岗位人员更换必须事先取得采购人书面同意，替换人员资质标准不得低于原岗位人员配置水平。

（五）报价要求

1. 折扣率报价。本项目以《武汉市社区养老服务设施运营管理办法（试行）》（武民政规〔2026〕2号）、《市民政局 市财政局关于进一步健全完善养老服务

补贴的通知》（武民政[2022]38号）的规定运营补贴标准为基准价：A级5万元/年、AA级8万元/年、AAA级11万元/年、AAAA级15万元/年、AAAAA级20万元/年、湖光村养老服务设施基准价2万元/年；供应商以基准价为基础填报统一折扣率（折扣率精确到小数点后两位，如基准价打92折即报价为92.00%，结算金额=基准价×折扣率），折扣率不得高于100%。

2. 供应商的报价应包含完成本项目的全部费用，供应商应当做好风险的预测，尤其是经营前期各种情况的预判。一旦成交不得放弃，否则按规定承担相应违约责任。采购人将不再支付额外增加的其他费用。供应商对报价的准确性和完整性负责，任何漏报、错报等均是供应商的风险。报价包含人员费用、管理、台账、活动物料、日常设备维保、宣传、保险等全部运营成本。

3. 供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

六、采购标的的验收标准

（一）为规范2027年社区（村）养老服务设施购买运营服务项目运营，更好地为社区老人提供居家养老服务，特制定本办法。

1. 活动评价。每次开展活动前，供应商必须将方案上报采购人，采购人可派人员全程跟踪，了解掌握活动开展情况，并对参与对象进行测评。

2. 服务评价。针对服务项目，采购人或第三方评价机构从服务名册中抽出20人进行问卷调查，从服务质量和服务态度两方面进行评价。

3. 协调配合。采购人根据平时工作情况，对供应商提出相关工作要求，供应商根据采购人的要求，配合完成相关工作任务。

（二）考核方法：考核每季度进行一次，采取百分考核制，80分及以上为优秀；70-79分为满意；60-69分为基本满意；60分以下为不满意。

（三）考核结果的应用

1. 考核结果作为结算运营补贴的依据。
2. 得分在< 60分的，不予拨付补贴，得分在60（含）-69分以下的，按补贴标准的80%拨付；得分在70（含）-79分以上的，按补贴标准的90%拨付；得分在80分（含）及以上，按补贴标准 100%拨付。

第三部分 评标方法及评分标准

一、评标方法

本项目采用综合评分法

评审项目	评审分项	分值	子项目及分值
价格部分 (15 分)	价格	15	满足竞争性磋商文件要求且报价最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 报价得分=（评审基准价 / 报价）× 价格权值 × 100 价格权值=15% 备注：符合供应商须知中价格扣除规定的，在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
商务部分 (30 分)	服务团队 配备	8	一、拟投入本项目负责人（驻站负责人）： 1.养老护理员 (1) 持有养老护理员三级/高级工及以上职业技能等级证书，得 4 分； (2) 持有养老护理员四级/中级工职业技能等级证书，得 2 分。 3.社会工作师 (1) 社会工作师及以上职业资格证书的得 4 分 (2) 助理社会工作师职业资格证书的得 2 分 注：本项目负责人均须提供证书复印件，未提供或提供不齐全的对应该小项不得分。
		13	二、服务团队成员（项目负责人除外，每人只按最高分值计分一次，不重复计分），本小项最高得 10 分： 1.养老护理员 (1) 持有养老护理员三级/高级工及以上职业技能等级证书，得 2 分； (2) 持有养老护理员四级/中级工职业技能等级证书，得 1 分。 2.社会工作师 (1) 社会工作师及以上职业资格证书的得 2 分

评审项目	评审分项	分值	子项目及分值
			(2) 助理社会工作师职业资格证书的得 1 分 三、拟投入助餐（配餐）服务人员 1.拟投入助餐（配餐）服务人员中 1 人持有食品安全类职业技能等级证书或培训考核合格证明，得 1 分； 2.1 人持有中式烹调师职业技能等级证书的，得 1 分； 3.全部持有效健康证的，得 1 分；其他情况不得分。 本小项最高得 3 分； 注：以上人员均须提供证书复印件或查询结果截图，未提供或提供不齐全的对小项不得分。
	类似项目业绩及履约评价	9	1、2023 年 1 月以来供应商承接的社区养老服务设施运营类似项目业绩，每提供 1 个项目合同得 3 分，最高得 9 分，未提供不得分。 须提供项目合同关键页（含项目名称、服务内容、签订时间、双方盖章页）复印件；同一采购单位不重复计分。 2、根据以上类似业绩取得的采购单位或民政主管部门考核优秀证明或正面评价材料，每提供 1 份得 1 分，最高得 2 分，未提供不得分。
技术部分 (55 分)	项目理解与分析	10	1、评审内容： 供应商结合本项目实际提供项目理解与分析，方案包含但不限于： （1）对项目背景、服务范围及辖区老年人服务需求的理解，项目实施目标； （2）项目实施的重点和难点分析及对应解决措施。 2、评审标准：完整性：方案描述完整，内容全面，没有漏项；合理性：符合项目具体情况，内容合理、恰当，逻辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 5 分，满足 2 项的得 3 分，满足 1 项的得 1 分，其他情况不得分。最高得 10 分。
	运营实施方案	8	1、评审内容：供应商结合本项目特点，对下列内容有明

评审项目	评审分项	分值	子项目及分值
			确描述： （1）站点日常运营维护方案； （2）信息管理与台账方案。 2、评审标准：完整性：方案描述完整，内容全面，没有漏项；合理性：符合项目具体情况，内容合理、恰当，逻辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容满足 3 项评审标准的得 4 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供或经评审未满足要求的不得分。最高得 8 分。
	居家养老服务方案	10	1、评审内容：供应商结合本项目特点，对下列内容有明确描述： （1）基本生活照料类服务； （2）健康生活需求类服务； （3）精神文化娱乐类服务； （4）低偿服务与特色服务。 2、评审标准：完整性：方案描述完整，内容全面，没有漏项；合理性：符合项目具体情况，内容合理、恰当，逻辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。 对上述 4 项评审内容进行打分，每项评审内容满足 3 项评审标准的得 2.5 分，满足 2 项的得 1.5 分，满足 1 项的得 0.5 分，未提供或经评审未满足要求的不得分。最高得 10 分。
	智慧养老与信息化服务方案	8	1、评审内容：供应商结合本项目特点，对下列内容有明确描述： （1）信息化管理平台应用方案； （2）“三助一护”（助餐、助洁、助医、远程看护）智慧居家养老功能实现方案。 2、评审标准：完整性：方案描述完整，内容全面，没有漏项；合理性：符合项目具体情况，内容合理、恰当，逻辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。

评审项目	评审分项	分值	子项目及分值
			辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容满足 3 项评审标准的得 4 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供或经评审未满足要求的不得分。最高得 8 分。
	服务质量管理与考核配合方案	6	1、评审内容：供应商结合本项目特点，对下列内容有明显描述： （1）服务质量管理制度、标准化服务流程及内部考核评估机制； （2）配合采购人开展考核评价的方案。 2、评审标准：完整性：方案描述完整，内容全面，没有漏项；合理性：符合项目具体情况，内容合理、恰当，辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容满足 3 项评审标准的得 3 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供或经评审未满足要求的不得分。最高得 6 分。
	安全与应急预案	6	1、评审内容：供应商结合本项目特点，对下列内容有明显描述： （1）安全管理制度； （2）突发事件应急处置预案。 2、评审标准：完整性：方案描述完整，内容全面，没有漏项；合理性：符合项目具体情况，内容合理、恰当，辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容满足 3 项评审标准的得 3 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供或经评审未满足要求的不得分。最高得 6 分。
	志愿者队伍与社区融入方案	4	1、评审内容：供应商结合本项目特点，对下列内容有明显描述： （1）社区志愿者服务团队、银龄互助团队建设方案；

评审项目	评审分项	分值	子项目及分值
			(2) 公益活动策划与推广方案。 2、评审标准：完整性：方案描述完整，内容全面，没有漏项；合理性：符合项目具体情况，内容合理、恰当，逻辑性强；针对性：结合项目要点、特性等方面提出精准对应的方案。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容满足 3 项评审标准的得 2 分，满足 2 项的得 1 分，满足 1 项的得 0.5 分，未提供或经评审未满足要求的不得分。最高得 4 分。
	服务承诺	3	供应商针对下列内容提供承诺函，每项得 1 分，满分 3 分，其他情况不得分： 1. 承诺不擅自减少和弱化社区老年人服务中心为老年人提供公益服务的基本功能，对辖区老人在中心内的基本公共活动不收取费用； 2. 承诺不改变社区老年人服务中心的使用性质，不占用其场地或设施用于与养老服务无关的经营活动，自觉配合城乡工作办事处开展养老服务质量评估考核，对考核不合格情形按约定接受整改直至终止运营合同的处理； 3. 承诺服务期间接受采购人及社区的监督，建立中心与群众的协调机制。
合计		100	