

居家养老服务项目参考

一站式投标服务平台

我们精于此道，我们以此为生！

目录

一、投标函.....	6
二、法定代表人授权书.....	7
三、供应商参与政府采购活动投标资格声明函	9
四、民办非企业单位登记证书（五证合一）	11
五、供应商财务报表、依法缴纳税收的证明材料、依法缴纳社保的证明材料.....	12
1、财务报表.....	12
2、依法缴纳税收的证明材料.....	14
3、依法缴纳社保的证明材料.....	18
六、企业信用资信证明	20
1、参加本次项目前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明.....	20
2、信用中国 (WWW.CREDITCHINA.GOV.CN) 查询结果截图.....	21
3、中国政府采购网 (HTTP://WWW.CCGP.GOV.CN/) 查询结果截图	23
4、符合政府采购法二十二条的承诺函.....	24
七、供应商特定资格条件证明	25
八、法定代表人诚信投标承诺书	26
九、供应商资信等级证明	27
十、2016年1月1日以来供应商同类项目业绩清单	28
1、*****老人公寓护工外包项目.....	29
1.1 合同复印件	29
1.2 业主评价表	31
1.3 证明函	32
2、*****残疾人托养中心陪护外包服务项目.....	33
2.1 合同复印件	33
2.2 发票复印件	38
3、*****医务陪护外包服务项目.....	41
3.1 合同复印件	41
3.2 发票复印件	46

十一、享受小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）价格折扣证明材料.....	53
1、加入政府采购供应商库截图证明.....	53
2、《中小企业声明函》.....	54
3、《中小企业资格确认意见书》.....	55
十二、商务、技术偏离表.....	56
1、商务偏离表.....	56
2、技术偏离表.....	61
十三、服务内容的相关陈述说明（包括人员组成及管理方式）	80
1、从事过类似服务承诺说明.....	80
2、服务方案.....	82
2.1 中心城区居家养老服务现状、存在的问题和项目的重点、难点进行调查分 析.....	82
2.1.1 居家养老服务总体现状问题分析.....	82
2.1.2*****老年人居家养老状况分析	87
2.1.3 结论与建议.....	130
2.2 各项服务的具体实施方法和技术措施及承诺	137
2.2.1 服务套餐、.....	137
2.2.2 服务管理服务定位、目标.....	142
2.2.3 服务流程设计方案（各项服务工作计划、流程）.....	146
2.2.3.1 服务清单.....	146
2.2.3.2 服务过程跟踪.....	152
2.2.3.3 服务质量反馈.....	158
2.2.3.4 服务流程后续跟踪及具体措施.....	163
3、与现有上门养老服务提供单位的对接（过渡）方案.....	170
4、各项管理规章制度及档案资料的建立管理.....	177
4.1 公众制度	177
4.1.1 居家养老服务中心职责.....	177
4.1.2 居家养老服务中心服务内容.....	179

4.1.3 居家养老服务中心主任职责.....	183
4.1.4 社区居家养老服务中心管理制度.....	185
4.1.5 社区居家养老服务中心学习例会制度.....	188
4.1.6 社区居家养老服务中心档案管理制度.....	190
4.1.7 居家养老服务中心工作人员守则.....	192
4.1.8 助餐管理制度.....	194
4.1.9 休息室管理制度.....	196
4.1.10 休闲娱乐室管理制度.....	198
4.1.11 图书学习室管理制度.....	200
4.1.12 健身康复室管理制度.....	202
4.1.13 文体活动室管理制度.....	204
4.1.14 居家养老服务工作流程.....	206
4.2 内部岗位责任制度	208
4.2.1 项目经理职责.....	208
4.2.2 项目主管岗位职责.....	209
4.2.3 助餐服务人员岗位职责.....	211
4.2.4 生活照料服务岗位职责.....	214
4.2.5 家政服务人员岗位职责.....	216
4.2.6 康复护理岗位职责.....	218
4.2.7 精神慰藉人员岗位职责.....	220
4.2.8 其他项目执行人员岗位职责.....	222
4.3 管理运作制度	225
4.3.1 中心管理制度.....	225
4.3.2 安全管理制度.....	227
4.3.3 行为规范制度.....	230
4.3.4 服务回访制度.....	232
4.3.5 财务管理制度.....	234
4.3.6 服务技术规范制度.....	236

4.3.7 安全事故应急预案.....	239
4.4 考核制度及标准	242
4.5 人员、设施及设备管理制度	245
4.5.1 人员管理制度.....	245
4.5.2 设施及设备管理制度.....	250
4.6 业主方反馈及行政文件资料档案管理	252
5、服务特色与创新措施.....	256
6、员工队伍稳定的承诺及有关措施.....	260
7、服务过程中可能出现的紧急情况所提出的应急预案.....	264
8、保洁设备的修、护、养管理计划及安全文明保障措施.....	275
9、质量保证措施及奖罚承诺.....	281
9.1 质量保证体系建立	281
9.2 员工招聘及考核措施	287
10、相关优惠承诺.....	290
十四、清洁设备投入清单	292
十五、耗材投入清单	294
十六、项目部的组成及班子成员，劳动力投入计划	296
十七、岗位责任制和服务流程说明	357
1、岗位责任制.....	357
1.1 项目经理职责	357
1.2 项目主管岗位职责	359
1.3 助餐服务人员岗位职责	360
1.4 生活照料服务岗位职责	362
1.5 家政服务人员岗位职责	363
1.6 康复护理岗位职责	364
1.7 精神慰藉人员岗位职责	365
1.8 其他项目执行人员岗位职责	366
2、服务流程说明.....	367

2.1 服务清单	367
2.2 服务流程	371
3、与现有上门养老服务提供单位的对接（过渡）方案.....	375
十八、根据招标文件中的采购内容与技术要求、评标细则，需要提供的其它文件 和资料.....	376
1、养老服务平台设计方案.....	376
1.1 养老系统服务平台对接承诺函	376
1.2 平台介绍	377
2、公司简介.....	420
3、非联合体投标声明函.....	421
4、开户许可证.....	422
5、本地化服务场所证明材料.....	423
6、保险单证明文件.....	424
7、领导视察图片.....	426
8、消防演习.....	428
9、康复训练.....	431
10、专业培训.....	434
10.1 定期专业培训	434
10.2 定期技能专业培训	438
10.2.1 床椅转换技能培训.....	438
10.2.2 老年人常见冲突和压力处理方法培训.....	445
10.2.3 老年人跌倒的原因与防治培训.....	456
10.2.4 压疮防护培训.....	470
10.2.5 噎食急救培训.....	479
10.2.6 长者活动策划与管理培训.....	490
11、投标保证金缴纳凭证.....	499
十九、供应商针对评分细则索引	500