

采购需求

一、项目概况

1、项目名称：2021-2024 年委托社会组织对老年人日间照料中心管理项目

2、总预算：人民币柒佰捌拾壹万伍仟元整（¥7,815,000.00 元）；

其中 A 包预算金额：人民币贰佰壹拾肆万伍仟元整（¥2145000.00 元）；B 包预算金额：人民币壹佰捌拾玖万元整（¥1890000.00 元）；C 包预算金额：人民币壹佰叁拾伍万元整（¥1350000.00 元）；D 包预算金额：人民币贰佰肆拾叁万元整（¥2430000.00 元）。

3、采购服务范围：

序号	名称	位置
A 包		
1	城东社区老年人日间照料中心	海口市琼山区博雅路 13 号
2	琼山社区和居家养老服务中心（日间照料中心）	海口市高登西街 29 号诸海大厦 3 楼
3	云露社区老年人日间照料中心	琼山区府城街道云露社区
4	桂林社区老年人日间照料中心	琼山区凤翔街道桂林社区
B 包		
1	云龙镇云岭村老年人日间照料中心	云龙镇云岭村
2	云龙镇云蛟村老年人日间照料中心	云龙镇云蛟村
3	云龙镇云阁村老年人日间照料中心	云龙镇云阁村
4	云龙镇云裕村老年人日间照料中心	云龙镇云裕村

5	云龙镇长泰村幸福院	云龙镇长泰村
6	大坡镇福昌村老年人日间照料中心	大坡镇福昌村
7	大坡镇东昌居老年人日间照料中心	大坡镇东昌居
C 包		
1	三门坡镇谭文老年人日间照料中心	三门坡镇谭文
2	三门坡镇谷桥村老年人日间照料中心	三门坡镇谷桥村
3	红旗镇道崇村老年人日间照料中心	红旗镇道崇村
4	红旗镇美雅村老年人日间照料中心	红旗镇美雅村
5	红旗镇苏寻三村老年人日间照料中心	红旗镇苏寻三村
D 包		
1	甲子镇甲新社区老年人日间照料中心	甲子镇甲新社区
2	甲子镇昌西村老年人日间照料中心	甲子镇昌西村委会上昌村
3	旧州镇光明村老年人日间照料中心	旧州镇光明村
4	旧州镇新克村老年人日间照料中心	旧州镇新克村
5	旧州镇联星村委会后生村老年人日间照料中心	旧州镇联星村委会后生村
6	旧州镇池连村老年人日间照料中心	旧州镇池连村
7	旧州镇红卫村老年人日间照料中心	旧州镇红卫村
8	龙塘镇龙光村老年人日间照料中心	龙塘镇龙光村
9	龙塘镇三联村老年人日间照料中心	龙塘镇三联村

二、具体采购内容及要求

A 包

（一）服务内容

1、就餐服务

（1）为有需求的老年人提供在日间照料中心就餐的服务，并为其合理安排就餐位。餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置。

（2）所提供饮食应符合老年人健康、营养需求，食谱应提前公布。

（3）在老年人就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生。

2、精神文化、休闲娱乐服务

（1）精神文化、休闲娱乐服务宜包括阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等内容。

（2）提供服务时，如老年人有需要，宜组织专业人员给予适当指导、帮助。

3、午间休息服务

（1）为有需求的老年人提供在日间照料中心午间休息的服务，并为其合理安排休息位。

（2）休息位应摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。

（3）提供午间休息服务时，应根据气候提供午休所需棉被、毛毯等；保持休息区内良好通风，注意遮阳，防眩光。

4、协助如厕服务

（1）为有需求的老年人提供协助如厕服务，根据老年人生活能力自理程度采取轮椅推行或搀扶的服务方式。

（2）及时打扫清理卫生间，保证干净整洁，地面无水渍。

（3）卫生纸应放在老年人易于取用的位置。

5、适宜服务

5、适宜服务

5.1、个人照护服务

（1）个人照护服务宜包括助浴、理发、衣物洗涤、提示或协助老年人按时服用自带药品、测量血压、血糖及体温等内容。

（2）助浴服务包括上门助浴和外出助浴。提供助浴服务时宜注意：

①设备的安全性，助浴前进行安全提示；地面防滑，及时清理积水；

②上门助浴时宜根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防

暑降温及浴室内通风；

③外出助浴宜选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老机构；

④助浴过程中宜有家属或其他监护人在场；

⑤服务人员宜经过专业培训，掌握相关知识及技能。

(3) 理发服务宜由专业人员提供。

(4) 衣物洗涤服务宜包括洗涤、烘干、熨烫等内容。提供衣物洗涤服务时宜注意：

①衣物分类洗涤；

②洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属。

(5) 提示或协助老年人按时服用自带药品后，注意记录老年人用药时间及用药后的反应，如发现异常及时告知紧急联系人并联系相关医疗卫生机构。

(6) 提供测量血压、血糖及体温等服务时，按照医疗卫生部门相关规定操作。

5.2、教育咨询服务

(1) 教育咨询服务宜包括老年营养、保健养生、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等内容。宜采取老年人易于接受的形式，如知识讲座、面对面解答、表演、观看影视资料等。

(2) 教育咨询服务宜由各领域的专业人员提供。

5.3、心理慰藉服务

(1) 心理慰藉服务宜包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等内容。

(2) 心理慰藉服务宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

5.4、保健康复服务

(1) 保健康复服务宜包括按摩、肌力训练、中医传统保健等内容。

(2) 保健康复服务宜由专业人员提供。

5.5、保健康复服务

(1) 保健康复服务宜包括按摩、肌力训练、中医传统保健等内容。

(2) 保健康复服务宜由专业人员提供。

(二) 人员配备要求

琼山区社区和居家养老服务中心至少配备管理员 1 名（中心主任）、前台文员 1 名、护理员 1 名、医师 1 名、工作人员 1 名。

城东社区、云露社区、桂林社区老年人日间照料中心至少配备主管和服务人员各 1 名。

(三) 服务要求

琼山区社区和居家养老服务中心：

1、中心主任（主管）岗位职责

(1) 制定年度、季度、月度中心运营管理目标。根据中心实际情况进行目标分解，落实到各部门，并指导、监督执行情况；完成民政局下达的各项运营指标，对运营目标的完成负责。

(2) 制定、完善中心运营手册。制定运营策略及管理机制，指导、培训中心管理制度及标准化作业流程，对中心的快速高效的运转负责。

(3) 进行中心运营成本控制管理，制定成本制度、监控机制，有效降低中心运营成本，完善中心作业标准，控制用人成本。对部门运营成本控制负责。

(4) 制定、完善中心考核激励体系，对考核执行情况进行监控，遵循公平公正真实的原则，进行评估奖惩。对考核激励体系的有效运转负责。

(5) 制定、完善中心培训体系，制定年度、季度、月度培训计划，使中心的每一位员工在工作心态、服务质量、服务技巧、专业知识、团队凝聚力等方面不断地得到提高。

(6) 对中心进行服务质量管理，将公司的服务理念、服务标准要求、服务特色和服务技巧执行到驿站每位员工的言行中，为每位长者提供全方位优质的服务；

(7) 对中心进行年度、季度、月度人力资源规划，组织招聘与实施，建立、管理员工晋升机制，培育管理人员队伍的梯队建设，进行中心员工职业生涯规划，提高凝聚力，降低员工离职率。对核心员工的培育与发展，及员工流动率的标准要求负责。

(8) 提供真实调查信息，统计中心相关市场调查结果，为中心下一步系统性工作分析提供依据。

(9) 负责接待领导、参观者的解说。

2、前台文员工作岗位职责

(1) 服从领导委派的各项工作任务。

(2) 做好中心接待工作。

- (3) 做好来宾资料收集、汇总、存档工作。
- (4) 做好讲解、引导及接待工作，及时汇报并处理遇到的困难和要求。
- (5) 加强个人学习，不断完善提高自身修养。
- (6) 做好接待区的卫生工作。

3、护理人员工作岗位职责

- (1) 服从领导委派的各项工作任务。
- (2) 承担服务护理管理工作，协助做好物品管理及请领工作。
- (3) 保持认真的工作态度，工作期间坚守岗位，不得擅自离岗、串岗以及换岗。
- (4) 仪表端庄，语言文明，举止得体。
- (5) 保持与老人沟通交谈，关心其生活方面的问题，保守老人和隐私。
- (6) 尊重体贴关爱老人，文明优质服务。
- (7) 保持各楼层卫生、防火及其它安全问题。

4、理疗人员岗位职责

- (1) 坚守工作岗位，执行中心各项规章制度。
- (2) 严格执行操作规程，病人在理疗过程中，工作人员不得离开理疗室，并向病人交待注意事项，治疗中认真观察病人反应，发现异常，及时处理。
- (3) 进行理疗时要严格按规程操作，严防各种事故的发生和理疗仪器的损坏，及时对仪器保养、维修，充分利用和发挥资源的优势，为病人提供优质的服务。
- (4) 理疗室应保持清洁、整齐、安静，工作人员态度和蔼、热情服务。
- (5) 负责理疗区域的卫生、安全、防火工作。

老年人日间照料中心：

1、主管岗位职责

- (1) 制定年度、季度、月度中心运营管理目标。根据中心实际情况进行目标分解，落实到各部门，并指导、监督执行情况；完成民政局下达的各项运营指标，对运营目标的完成负责。
- (2) 制定、完善中心运营手册。制定运营策略及管理机制，指导、培训中心管理制度及标准化作业流程，对中心的快速高效的运转负责。
- (3) 进行中心运营成本控制管理，制定成本制度、监控机制，有效降低中

心运营成本，完善中心作业标准，控制用人成本。对部门运营成本控制负责。

(4) 制定、完善中心考核激励体系，对考核执行情况进行监控，遵循公平公正真实的原则，进行评估奖惩。对考核激励体系的有效运转负责。

(5) 制定、完善中心培训体系，制定年度、季度、月度培训计划，使中心的每一位员工在工作心态、服务质量、服务技巧、专业知识、团队凝聚力等方面不断地得到提高。

(6) 对中心进行服务质量管理，将公司的服务理念、服务标准要求、服务特色和服务技巧执行到驿站每位员工的言行中，为每位长者提供全方位优质的服务。

(7) 提供真实调查信息，统计中心相关市场调查结果，为中心下一步系统性工作分析提供依据。

(8) 负责接待领导、参观者的解说。

2、员工岗位职责

(1) 服从领导委派的各项工作任务。

(2) 做好中心接待工作。

(3) 做好来宾资料收集、汇总、存档工作。

(4) 做好讲解、引导及接待工作，及时汇报并处理遇到的困难和要求。

(5) 加强个人学习，不断完善提高自身修养。

(6) 做好接待区的卫生工作。

(7) 承担服务护理管理工作，协助做好物品管理及请领工作。

(8) 保持认真的工作态度，工作期间坚守岗位，不得擅自离岗、串岗以及换岗。

(9) 仪表端庄，语言文明，举止得体。

(10) 保持与老人沟通交流，关心其生活方面的问题，保守老人和隐私。

(11) 尊重体贴关爱老人，文明优质服务。

(12) 保持各楼层卫生、防火及其它安全问题。

B包

（一）服务内容

1、上门巡访服务

（1）定期开展对日间照料中心周边（1.5公里范围内）留守、孤寡、空巢、特困、低保、高龄等特殊困难老年人家庭的探视（上门探访、电访）以及健康巡访，关爱老年人，了解老年人的生活状况、身体状况；

（2）采集服务对象基础信息，完善服务对象档案。

2、精神文化服务

（1）结合“我们的节日”主题，开展重大节日欢庆活动，提供传统节日庆祝、生日会等服务，弘扬和传承中华优秀传统文化。

3、休闲娱乐服务

（1）休闲娱乐服务宜包括阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等内容。

（2）提供服务时，如老年人有需要，宜组织专业人员给予适当指导、帮助。

4、老年教育服务

（1）老年教育服务宜包括老年营养、保健养生、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等内容。宜采取老年人易于接受的形式，如知识讲座、面对面解答、表演、观看影视资料等。

（2）老年教育服务宜由各领域的专业人员提供。

5、健康保健服务

（1）健康保健服务宜包括按摩、肌力训练、中医传统保健等内容。

（2）健康保健服务宜由专业人员提供。

6、爱心志愿服务

（1）爱心志愿服务宜包括整合辖区资源，为有需要的老年人提供爱心义诊、义剪、义修等微幸福志愿服务，提升老年人的生活质量。

7、配餐送餐服务（以实际需求为准）

（1）为有需求的老年人提供在日间照料中心就餐的服务，并为其合理安排就餐位。餐具应符合GB14934要求，餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置。

（2）所提供饮食应符合老年人健康、营养需求，食谱应提前公布。

(3) 在老年人就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生。

(4) 提供上门送餐服务时宜及时、准确；送餐工具清洁、卫生、密闭、保温。

(5) 提供上门做饭服务的人员宜经过专业培训。

8、午间休息服务（以实际需求为准）

(1) 为有需求的老年人提供在日间照料中心午间休息的服务，并为其合理安排休息位。

(2) 休息位应摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。

(3) 提供午间休息服务时，应根据气候提供午休所需棉被、毛毯等；保持休息区内良好通风，注意遮阳，防眩光。

(4) 提示或协助老年人按时服用自带药品后，注意记录老年人用药时间及用药后的反应，如发现异常及时告知紧急联系人并联系相关医疗卫生机构。

(5) 提供测量血压、血糖及体温等服务时，按照医疗卫生部门相关规定操作。

9、心理慰藉服务（以实际需求为准）

(1) 心理慰藉服务宜包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等内容。

(2) 心理慰藉服务宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

(二) 人员配备要求

每间老年人日间照料中心至少配备主管和服务人员各 1 名。

1、主管岗位职责

(1) 制定年度、季度、月度中心运营管理目标。根据中心实际情况进行目标分解，落实到各部门，并指导、监督执行情况；完成民政局下达的各项运营指标，对运营目标的完成负责。

(2) 制定、完善中心运营手册。制定运营策略及管理机制，指导、培训中心管理制度及标准化作业流程，对中心的快速高效的运转负责。

(3) 进行中心运营成本控制管理，制定成本制度、监控机制，有效降低中心运营成本，完善中心作业标准，控制用人成本。对部门运营成本控制负责。

(4) 制定、完善中心考核激励体系，对考核执行情况进行监控，遵循公平公正真实的原则，进行评估奖惩。对考核激励体系的有效运转负责。

(5) 制定、完善中心培训体系，制定年度、季度、月度培训计划，使中心的每一位员工在工作心态、服务质量、服务技巧、专业知识、团队凝聚力等方面不断地得到提高。

(6) 对中心进行服务质量管理，将公司的服务理念、服务标准要求、服务特色和服务技巧执行到驿站每位员工的言行中，为每位长者提供全方位优质的服务。

(7) 提供真实调查信息，统计中心相关市场调查结果，为中心下一步系统性工作分析提供依据。

(8) 负责接待领导、参观者的解说。

2、员工岗位职责

(1) 服从领导委派的各项工作任务。

(2) 做好中心接待工作。

(3) 做好来宾资料收集、汇总、存档工作。

(4) 做好讲解、引导及接待工作，及时汇报并处理遇到的困难和要求。

(5) 加强个人学习，不断完善提高自身修养。

(6) 做好接待区的卫生工作。

(7) 承担服务护理管理工作，协助做好物品管理及请领工作。

(8) 保持认真的工作态度，工作期间坚守岗位，不擅自离岗、串岗以及换岗。

(9) 仪表端庄，语言文明，举止得体。

(10) 保持与老人沟通交谈，关心其生活方面的问题，保守老人和隐私。

(11) 尊重体贴关爱老人，文明优质服务。

(12) 保持各楼层卫生、防火及其它安全问题。

C包

（一）服务内容

1、就餐服务（设置有长者饭堂的老年人日间照料中心提供就餐服务）

（1）为有需求的老年人提供在日间照料中心就餐的服务，并为其合理安排就餐位。餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置。

（2）所提供饮食应符合老年人健康、营养需求，食谱应提前公布。

（3）在老年人就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生。

2、精神文化、休闲娱乐服务

（1）精神文化、休闲娱乐服务宜包括阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等内容。

（2）提供服务时，如老年人有需要，宜组织专业人员给予适当指导、帮助。

3、午间休息服务

（1）为有需求的老年人提供在日间照料中心午间休息的服务，并为其合理安排休息位。

（2）休息位应摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。

（3）提供午间休息服务时，应根据气候提供午休所需棉被、毛毯等；保持休息区内良好通风，注意遮阳，防眩光。

4、协助如厕服务

（1）为有需求的老年人提供协助如厕服务，根据老年人生活能力自理程度采取轮椅推行或搀扶的服务方式。

（2）及时打扫清理卫生间，保证干净整洁，地面无水渍。

（3）卫生纸应放在老年人易于取用的位置。

5、适宜服务

5.1、教育咨询服务

（1）教育咨询服务宜包括老年营养、保健养生、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等内容。宜采取老年人易于接受的形式，如知识讲座、面对面解答、表演、观看影视资料等。

（2）教育咨询服务宜由各领域的专业人员提供。

5.2、心理慰藉服务

- (1) 心理慰藉服务宜包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等内容。
- (2) 心理慰藉服务宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

5.3、保健康复服务

- (1) 保健康复服务宜包括按摩、肌力训练、中医传统保健等内容。
- (2) 保健康复服务宜由不定期邀请专业人员提供。

(二) 人员配备要求

每间老年人日间照料中心至少配备主管和服务人员各 1 名。

1、主管岗位职责

(1) 制定年度、季度、月度中心运营管理目标。根据中心实际情况进行目标分解，落实到各部门，并指导、监督执行情况；完成民政局下达的各项运营指标，对运营目标的完成负责。

(2) 制定、完善中心运营手册。制定运营策略及管理机制，指导、培训中心管理制度及标准化作业流程，对中心的快速高效的运转负责。

(3) 进行中心运营成本控制管理，制定成本制度、监控机制，有效降低中心运营成本，完善中心作业标准，控制用人成本。对部门运营成本控制负责。

(4) 制定、完善中心考核激励体系，对考核执行情况进行监控，遵循公平公正真实的原则，进行评估奖惩。对考核激励体系的有效运转负责。

(5) 制定、完善中心培训体系，制定年度、季度、月度培训计划，使中心的每一位员工在工作心态、服务质量、服务技巧、专业知识、团队凝聚力等方面不断地得到提高。

(6) 对中心进行服务质量管理，将公司的服务理念、服务标准要求、服务特色和服务技巧执行到驿站每位员工的言行中，为每位长者提供全方位优质的服务。

(7) 提供真实调查信息，统计中心相关市场调查结果，为中心下一步系统性工作分析提供依据。

(8) 负责接待领导、参观者的解说。

2、员工岗位职责

(1) 服从领导委派的各项工作任务。

(2) 做好中心接待工作。

- (3) 做好来宾资料收集、汇总、存档工作。
- (4) 做好讲解、引导及接待工作，及时汇报并处理遇到的困难和要求。
- (5) 加强个人学习，不断完善提高自身修养。
- (6) 做好接待区的卫生工作。
- (7) 承担服务护理管理工作，协助做好物品管理及请领工作。
- (8) 保持认真的工作态度，工作期间坚守岗位，不得擅自离岗、串岗以及换岗。
- (9) 仪表端庄，语言文明，举止得体。
- (10) 保持与老人沟通交谈，关心其生活方面的问题，保守老人和隐私。
- (11) 尊重体贴关爱老人，文明优质服务。
- (12) 保持各楼层卫生、防火及其它安全问题。

D 包

（一）服务内容

1、就餐服务（设置有长者饭堂的老年人日间照料中心提供就餐服务）

（1）为有需求的老年人提供在日间照料中心就餐的服务，并为其合理安排就餐位。餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置。

（2）所提供饮食应符合老年人健康、营养需求，食谱应提前公布。

（3）在老年人就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生。

2、精神文化、休闲娱乐服务

（1）精神文化、休闲娱乐服务宜包括阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等内容。

（2）提供服务时，如老年人有需要，宜组织专业人员给予适当指导、帮助。

3、午间休息服务

（1）为有需求的老年人提供在日间照料中心午间休息的服务，并为其合理安排休息位。

（2）休息位应摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。

（3）提供午间休息服务时，应根据气候提供午休所需棉被、毛毯等；保持休息区内良好通风，注意遮阳，防眩光。

4、协助如厕服务

（1）为有需求的老年人提供协助如厕服务，根据老年人生活能力自理程度采取轮椅推行或搀扶的服务方式。

（2）及时打扫清理卫生间，保证干净整洁，地面无水渍。

（3）卫生纸应放在老年人易于取用的位置。

5、适宜服务

5.1、教育咨询服务

（1）教育咨询服务宜包括老年营养、保健养生、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等内容。宜采取老年人易于接受的形式，如知识讲座、面对面解答、表演、观看影视资料等。

（2）教育咨询服务宜由各领域的专业人员提供。

5.2、心理慰藉服务

(1) 心理慰藉服务宜包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等内容。

(2) 心理慰藉服务宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

5.3、保健康复服务

(1) 保健康复服务宜包括按摩、肌力训练、中医传统保健等内容。

(2) 保健康复服务宜由不定期邀请专业人员提供。

(二) 人员配备要求

每间老年人日间照料中心至少配备主管和服务人员各 1 名。

1、主管岗位职责

(1) 制定年度、季度、月度中心运营管理目标。根据中心实际情况进行目标分解，落实到各部门，并指导、监督执行情况；完成民政局下达的各项运营指标，对运营目标的完成负责。

(2) 制定、完善中心运营手册。制定运营策略及管理机制，指导、培训中心管理制度及标准化作业流程，对中心的快速高效的运转负责。

(3) 进行中心运营成本控制管理，制定成本制度、监控机制，有效降低中心运营成本，完善中心作业标准，控制用人成本。对部门运营成本控制负责。

(4) 制定、完善中心考核激励体系，对考核执行情况进行监控，遵循公平公正真实的原则，进行评估奖惩。对考核激励体系的有效运转负责。

(5) 制定、完善中心培训体系，制定年度、季度、月度培训计划，使中心的每一位员工在工作心态、服务质量、服务技巧、专业知识、团队凝聚力等方面不断地得到提高。

(6) 对中心进行服务质量管理，将公司的服务理念、服务标准要求、服务特色和服务技巧执行到驿站每位员工的言行中，为每位长者提供全方位优质的服务。

(7) 提供真实调查信息，统计中心相关市场调查结果，为中心下一步系统性工作分析提供依据。

(8) 负责接待领导、参观者的解说。

2、员工岗位职责

(1) 服从领导委派的各项工作任务。

(2) 做好中心接待工作。

(3) 做好来宾资料收集、汇总、存档工作。

- (4) 做好讲解、引导及接待工作，及时汇报并处理遇到的困难和要求。
- (5) 加强个人学习，不断完善提高自身修养。
- (6) 做好接待区的卫生工作。
- (7) 承担服务护理管理工作，协助做好物品管理及请领工作。
- (8) 保持认真的工作态度，工作期间坚守岗位，不得擅自离岗、串岗以及换岗。
- (9) 仪表端庄，语言文明，举止得体。
- (10) 保持与老人沟通交流，关心其生活方面的问题，保守老人和隐私。
- (11) 尊重体贴关爱老人，文明优质服务。
- (12) 保持各楼层卫生、防火及其它安全问题。

三、其他说明

1、费用包含：人员工资、电费、水费、设备维修维护费、办公费、易耗品购买、通讯费、交通费、节日活动经费（中秋节、重阳节、春节、元旦、端午节、敬老月等至少各开展 1 场活动）等中心所有支出费用。

2、协议履行期满一年，采购人邀请评估公司对当年服务质量进行评估，如果达标，任何一方不能私自解除协议。不达标责令限期一个月内完成整改，并在整改后每个月进行考核一次，连续三次还不达标，则采购人有权单方终止协议。

3、上班时间：工作日时间上午 8:30-12:00，下午 14:30-18:00（国家法定节假日除外）。

4、服务过程中应建立服务档案记录老人的情况。

5、当老年人身体出现异常情况时，应及时告知紧急联系人并联系相关医疗卫生机构，并如实记录。

6、应尊重老年人的民族习俗、宗教信仰和生活习惯。

7、应保护老年人隐私，对老年人相关信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供；“老年人基本信息登记表”应保留至服务协议终止后三年。当服务中有可能暴露老年人隐私时，应有遮挡并提供安全有效的防护措施。

四、商务要求

1、服务期限：合同签订之日起三年；

2、服务地点：采购人指定地点。

3、付款方式：具体以合同约定为准。；

4、验收方式：以国家和海南省现行规程规范标准及招标文件采购需求要求进行验收。