

# 采购需求

## 1.项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，供应商成交后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。供应商必须对所提供的服务等知识产权方面的一切产权关系负全部责任，由此而引起的法律纠纷以及费用供应商须全部承担。

## 2.服务要求

### 2.1 项目概况

为贯彻落实《青岛市居家社区养老服务建设行动计划(2020-2021年)》、《青岛市民政局关于印发〈青岛市家庭养老床位服务规范的通知〉》(青民字〔2020〕32号)、《青岛市民政局 青岛市财政局关于健全完善各类养老服务补贴的通知》(青民字〔2020〕14号)等文件精神，为青岛市养老服务监管“增能”。自2020年起，青岛市民政局通过购买信息技术服务方式引进了“青岛市居家社区养老服务运营监管服务平台”项目，该项目以养老服务综合监管为核心，涵盖了基础养老数据、居家社区服务监管、家庭养老床位签约、各类业务管理等模块，为政府监管、居家社区应用、社会参与提供了信息化数据服务。本次“青岛市养老服务信息监管及时间银行平台项目”是原平台合同到期，市民政局根据业务以及政策发展要求下，开展的新一轮数字化平台服务项目的采购。

### 2.2 运维方式

本次项目采用“购买信息技术服务方式”购买青岛市居家社区养老服务运营监管服务平台服务，实现市、市(区)、街道(乡镇)、社区(村)四级联动，并与人社、医保、银联等部门数据互通，健全青岛市养老服务协同监管机制，完善事中事后监管措施，及时发现违规行为，依法维护老年人的合法权益。信息技术服务应包含满足技术要求的青岛市养老服务信息监管平台的研制、平台日常维护、平台使用培训等内容。

### 2.3 技术要求

至少包含依托部署于政务云的平台，加强对养老机构、居家社区养老服务设施日常运营和服务质量等方面的监督管理服务，同时满足养老服务部门、养老服

务机构、老年群体的业务在线办理。供应商须提供详细的服务方案。

### 2.3.1 民政养老服务综合监管服务

#### 2.3.1.1 数据可视化融汇子系统服务

数据可视化融汇子系统服务是结合数据融汇终端对养老数据进行查询、统计、分析和对比，提供数据服务。提升传统平台只是数据收集存储的单一功能，增加归档、分析、比对、统计等模块，对数据“赋能”，实现从“业务数字化”到“数字业务化”跨越发展，为管理决策、精准服务、规范落实、监督监管提供依据。

序号	服务模块	服务内容
1	数据融汇子系统服务	综合汇聚青岛市老年人数据、养老机构数据、居家社区服务机构数据、服务人员数据、家庭床位数据等，构建青岛市智慧养老数据展示大屏。
2	数据展示子系统服务	数据展示子系统服务对各项养老数据进行关联展示，数据类型包括文本、图像、视频等数据，实现以市、区县、街道/乡镇、社区/村四级的养老服务数据互联互通，构建青岛市养老展示大屏。
3	数据分析子系统服务	对养老服务各项业务应用提供基础信息支撑能力，对各项养老数据进行汇总、分析、统计，系统可灵活的根据青岛市养老管理部门的需要，快速生成各类文字和图形化报表，通过实时动态的管理和数据统计，为政府掌握和指导养老事业工作开展提供依据。

#### 2.3.1.2 老年人动态档案管理库服务

老年人动态档案库实现针对全市老年人数据进行整合，包括老人的基本信息、养老服务信息、能力评估信息、福利待遇信息等，并实现与殡葬、人社、医保局等部门实现对接，实现跨部门协作，实时更新老年人动态信息，为补贴申办、服务签约、入住机构等业务提供基础数据支撑。

序号	服务模块	服务内容
1	档案信息服务	老年人动态档案库需包含老年人基本信息、银行账户信息、社保卡信息、养老服务信息、老年人评估信息、福利待遇信息等内容。
2	档案管理服	实现各类档案库的新增、删除、查找、修改、导出、导入等功能。

	务	
3	档案同步服务	老年人各类档案信息，一方面支持政府人员进行录入、导入；同时实现与“养老服务机构运营管理系统”互通，进行实时更新同步老年人服务信息。并实现与殡葬、人社、医保局等部门实现对接，实现老年人殡葬信息、社保信息、医保评估信息互联互通。

### 2.3.1.3 养老机构运营监管系统服务

主要实现对养老机构运营、服务人员、服务对象签约、服务质量等进行实时、动态、分级监督管理；主要包括对辖区各类养老机构日常运营情况进行监督、管理。

序号	服务模块	服务内容
1	机构综合监管服务	实时统计辖区内的养老服务机构(包括:养老院、福利院、敬老院)信息。并可查看机构详细信息、入住老人信息、员工信息;同时支持对不同市(区)、街道(乡镇)、社区(村)分级下钻进行综合统计各区域详细信息,并支持导出统计结果。
2	老人档案信息服务	实现对机构入住老人信息进行查询、统计,包括:老年人基本信息、家庭信息、子女信息、健康信息、享受服务类型等;同时支持对不同区、街道(乡镇)、社区(村)分级下钻进行综合统计各区域详细信息,并支持导出统计结果。
3	床位查询服务	统计辖区内所有养老床位的情况,包括使用床位、空闲床位、床位总数、使用率等;同时支持对不同区、街道(乡镇)、社区(村)分级下钻进行综合统计各区域详细信息,并支持导出统计结果。
4	员工统计服务	针对各养老机构的员工类型,如:行政人员,义务人员,护理人员,后勤人员,服务人员等进行综合统计;同时支持对不同区、街道(乡镇)、社区(村)分级下钻进行综合统计各区域详细信息,并支持导出统计结果
5	信息月报服务	实现养老机构运营信息以月报形式进行汇总、固定保存,方便监管部门对历史月份信息进行查询。

6	医养结合机构服务	实现对全市医养结合型养老机构进行统计查询。
7	省厅信息同步服务	实现与省厅平台数据上报功能，并每天同步上报省厅数据情况。
8	区市信息同步服务	实现与区市信息平台数据同步功能。

#### 2.3.1.4 居家社区服务监管服务

主要实现对街道（乡镇）、社区（村）居家社区养老服务中心/站点的运营、服务人员、服务对象签约、服务质量等进行实时、动态、分级监督管理；主要包括对辖区居家社区养老服务中心和社区（村）站点的日常运营情况进行监督、管理。

序号	服务模块	服务内容
1	服务中心信息监管服务	对全市居家社区养老服务中心(站)进行分级监管，市级民政可实时监管全市服务机构基本信息、员工信息、服务对象信息、服务信息等。
2	家庭养老床位签约管理服务	系统集成标准的格式合同（《家庭养老床位服务协议》）、以及老年人评估标准。居家社区服务中心借助签约工具现场进行老人评估，若老年人评估结果为失能或失智，则符合签约条件，并根据标准协议及流程进行线上签约。 市民政可借助系统查询全市家庭养老床位签约信息，可对签约协议、评估详情等进行线上监管。
3	老人设备安装统计服务	可查询签约家庭养老床位的老人安装适老化设备的详细情况。
4	区域设备安装统计服务	可按照区划查询每个区市的适老化设备安装数量。
5	家庭养老床位监管服务	对全市居家社区服务中心(站)签约的家庭养老床位进行综合统计监管，主要包括：签约服务项目统计、床位统计、服务人员统计、服务工单统计、服务虚拟地图展示；系统需支持借助智

		能化服务终端设备，实现与家庭养老床位进行实时双向视频通话、并调取服务记录视频等。
6	老人档案查询服务	实现对居家社区养老服务中心(站)的托养老人、政府购买服务老人、自主购买服务老人、家庭养老床位服务老人等档案综合查询功能。主要包括：基础信息查询、健康信息查询、老人区域统计、享受服务统计等功能。
7	服务记录监管服务	综合全市居家社区养老服务中心(站)各类养老服务统计，主要包括：居家社区提供服务统计，居家社区服务统计，居家社区服务月报等，服务可根据托养服务、政府购买服务、援助服务、自费订单等类型进行快速筛选。
8	服务内容监管服务	对居家社区服务中心(站)开设的各类服务项目进行查询。
9	服务人员监管服务	综合统计居家社区服务中心(站)工作人员、服务人员信息。
10	服务调度服务	系统集成青岛养老地图，通过养老地图对全市居家社区养老服务进行实时服务调度、服务情况监管。

### 2.3.1.5 家庭养老床位资格审批服务

各级民政对符合初审条件的家庭，进行家庭养老床位资格评估、审核、审批全流程管理。

序号	服务模块	服务内容
1	家庭养老床位信息库服务	综合汇总辖区所有符合家庭养老床位初审资格的家庭、已通过审核的家庭信息，形成家庭养老床位信息管理库。借助信息库，实现基本信息查询、查看以及签约状态、签约服务机构、签约时间查询等功能
2	资格评估派发服务	民政将符合家庭养老床位初审资格的家庭信息，派发评估机构进行现场资格详细评估。

3	评估管理服务	评估机构接收民政家庭养老床位资格评估任务后，详细评估过程、评估内容、评估结果、评估员等信息实时同步至民政监管端，民政部门对评估进行监管。
4	评估结果审核服务	民政部门对所有已评估的家庭进行评估结果审核，审核通过的家庭，将符合家庭养老床位建设资质，并可与当地居家社区养老服务中心(站)进行家庭养老床位在线签约。

### 2.3.1.6 第三方评估服务监管服务

对第三方评估机构的老年人综合能力评估、服务机构等级评定、家庭养老床位评估等进行全过程监管。

序号	服务模块	服务内容
1	评估机构管理服务	对辖区第三方评估机构进行综合管理，包括评估机构的新增、信息修改、账号开通、机构删除等。
2	评估管理服务	实现接收基层单位的各类评估申请、评估指派、评估状态等功能，同时管理部门可自主派发评估给制定评估机构。
3	评估统计服务	统计和查看评估档案的数量和详细情况。统计和查看各类评估不同状态下的评估申请数量和评估任务数量。

### 2.3.1.7 留守老人关爱监管服务

民政借助系统实现对全市留守老人探访关爱进行管理。

序号	服务模块	服务内容
1	留守老人信息库服务	建立全市留守老人信息管理库，包括老人的基本信息、健康信息、服务信息、家属信息、养老信息、享受养老服务信息等。
2	留守老人巡访监管服务	基层人员借助留守老人关爱系统基层端对留守老人进行家访、巡访，并实时登记巡访信息，支持拍照、定位信息等信息上报。民政部门对留守老人巡检记录进行综合统计监管，并对巡访次数、质量不达标的单位进行督促管理。

### 2.3.1.8 养老诚信管理服务

养老诚信管理系统为青岛市建立健全失信联合惩戒机制,对存在严重失信行为的养老服务机构及人员实施联合惩戒。

序号	服务模块	服务内容
1	养老服务机构诚信管理服务	对全市养老服务机构(养老机构、居家社区服务中心、居家社区服务站、评估机构等)进行诚信管理,根据《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法(试行)》进行失信管理,主要包括:惩戒对象管理、重点关注对象管理、联合惩戒管理等功能。
2	从业人员诚信管理服务	对全市养老服务从业人员(管理人员、服务人员、护理人员等)进行诚信管理,根据《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法(试行)》进行失信管理,主要包括:惩戒对象管理、重点关注对象管理、联合惩戒管理等功能。
3	服务对象诚信管理服务	对全市养老服务对象(老年人、家属等)进行诚信管理,根据《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法(试行)》进行失信管理,主要包括:惩戒对象管理、重点关注对象管理、联合惩戒管理等功能。

### 2.3.1.9 服务机构备案管理服务

实现全市养老服务机构在线备案管理。

序号	服务模块	服务内容
1	养老机构备案服务	系统支持备案申请资料的审查,包括设置养老服务机构备案书、备案承诺书、食品、经营、卫生、医疗机构执业等证明材料的审查,实现养老服务机构在线完成备案流程。系统自动生成备案通知书,备案成功后,自动将养老机构相关信息显示在养老地图上。

2	居家社区养老服务 中心备案服务	系统支持备案申请资料的审查，包括其面积、地址、服务功能等。同时能够显示居家社区养老服务中心下辖服务站的情况，通过社区日间照料中心或农村幸福院改造的、以及通过老旧小区改造或新建小区配置的均需进行信息备注。
---	--------------------	---

### 2.3.1.10 适老化改造监管服务

对接低保和特困供养数据库，确定适老化改造对象信息，同时根据《青岛市家庭养老床位服务规范》文件配置“城市家庭适老化改造套餐”内容，确定适老化改造清单，并对适老化改造的施工进行监管。

序号	服务模块	服务内容
1	适老化改造信息库服务	通过低保和特困供养数据库，对确定为本市户籍60岁(含)以上分散供养的城乡特困人员、低保中失能(失智)和“失独”老年人家庭的，形成辖区适老化改造信息库，借助信息库实现对家庭信息的管理，适老化改造进度状态查询等。
2	适老化改造套餐管理服务	系统依据《青岛市家庭养老床位服务规范》文件中“城市家庭适老化改造套餐”，根据不同等级套餐进行配置详细套餐内容，其中，“智能社区居家养老服务终端音视频工具”可设置成必选项。根据老年人家庭情况，进行匹配适老化改造套餐选择，并自动生成适老化改造清单。
3	适老化改造监管服务	适老化改造监管街道级居家社区养老服务中心根据适老化改造清单，选择适老化施工单位，按照清单来给这个家庭进行适老化改造施工。施工单位借助系统将施工结果、照片等资料进行上报，民政部门借助监管系统对适老化改造结果进行质量监管、审核。

### 2.3.1.11 养老服务补贴申办服务

系统设计为民政监督管理部门使用，可对各类养老补贴的申请及审批业务进行管理。

序号	服务模块	服务内容
1	补贴业务管	对各类型养老服务补贴的审批流程、审批人等进行综合管理。



	理服务	
2	养老机构床位建设补贴服务	养老机构使用“养老服务机构运营管理服务端”根据民政资格申领要求进行床位建设补贴的申请，当信息平台中养老机构的备案床位数量、入住老年人数量以及失能、半失能老年人数量达到申请建设补贴的标准时，信息平台能够自动生成建设补贴申请单，上报给区市民政局，民政管理人员对申请资料进行审查和审核，并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
3	养老机构综合运营补贴服务	养老机构使用“养老服务机构运营管理服务端”根据民政资格申领要求进行季度养老机构综合运营补贴申请，养老机构人员根据信息平台中入住机构老年人的相关情况，每季度第一个月自动形成上季度的运营补贴申请单，上报给市（区）民政局。民政管理人员对申请资料进行审查和审核，并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理，对老年人入住不足十五天的部分，不予发放当月的运营补贴。
4	困难老人入住养老机构补贴服务	养老机构每季度使用“养老服务机构运营管理服务端”根据民政资格申领要求，进行困难老年人入住养老机构补贴申请，平台能够与低保数据库相连接，通过入住老年人的身份证信息，确认其是否为特困供养人员和低保老年人。民政管理人员对申请资料进行审查和审核，并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
5	养老机构等级奖励补贴服务	养老服务机构每季度使用“养老服务机构运营管理服务端”根据民政资格申领要求进行养老机构等级奖励补贴申请，民政管理人员对申请资料进行审查和审核，并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
6	养老机构综合责任险补助服务	养老机构在统一为入住本市养老机构或签约家庭养老床位的老年人及相应的护理服务人员进行投保之后，登陆“养老服务机构运营管理服务端”，根据民政资格申领要求进行养老综合责任险补助申请，民政管理人员对申请资料进行审查和审核，

		并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
7	街道(镇)级居家社区养老服务中心一次性奖补服务	各区(市)民政人员根据奖励政策,登录系统后针对评估机构评估确认的3A级以上街道(镇)级居家社区养老服务中心审核汇总后,根据不同补助额度给予街道(镇)级居家社区养老服务中心一次性奖补。
8	家庭养老床位运营补贴服务	养老服务机构登陆“养老服务机构运营管理服务端”,根据民政资格申领要求进行家庭养老床位运营补贴申请,民政管理人员对申请资料进行审查和审核,并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
9	家庭养老床位适老化改造补贴服务	养老服务机构登陆“养老服务机构运营管理服务端”,根据民政资格申领要求进行家庭养老床位适老化改造补贴申请,民政管理人员对申请资料进行审查和审核,并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
10	养老护理员岗位综合补贴服务	养老服务机构登陆“养老服务机构运营管理服务端”,根据民政资格申领要求进行养老护理员岗位综合补贴申请,民政管理人员对申请资料进行审查和审核,并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
11	困难老年人购买居家基本养老服务补贴服务	养老服务机构登陆“养老服务机构运营管理服务端”,根据民政资格申领要求进行困难老年人购买居家基本养老服务补贴申请,民政管理人员对申请资料进行审查和审核,并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
12	青岛敬老院使者政府津贴服务	养老服务机构登陆“养老服务机构运营管理服务端”,根据民政资格申领要求进行青岛敬老院使者政府津贴申请,民政管理人员对申请资料进行审查和审核,并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。

13	养老服务 机构从业 人员补贴 服务	养老服务机构登陆“养老服务机构运营管理服务端”，根据民政资格申领要求进行养老服务机构从业人员补贴申请，民政管理人员对申请资料进行审查和审核，并依据相应的补贴标准进行补贴资金的拨付和发放处理。
14	经济困难 老年人补 贴服务	对 60-99 岁城乡特困和低保老年人，根据不同年龄段的低保、特困人员救助资金发放统计。
15	80 岁老年 人体检补 助服务	街道办事处登录青岛市养老服务信息监管平台，经多方数据核对后进行 80 岁以上老年人数据上传，区(市)级民政管理人员登录青岛市养老服务信息监管平台，依据街道提供的数据进行 80 岁以上老年人体检补助的发放。
16	百岁老人 长寿补贴 金服务	街道办事处登录青岛市养老服务监管平台，经多方核对后进行 100 岁以上老年人数据上传，区(市)级民政管理人员登录养老监管平台，依据街道提供的数据进行百岁老人长寿补贴金发放
17	60 岁以上 老年人意 外伤害保 险补贴统 计服务	对年满 60 岁以上本市户籍且满足意外伤害保险补贴申报条件的老年人，政府每年根据每人实际中标价格给予意外伤害保险补贴，系统实现实时统计全辖区参保老年人理赔情况。
18	6.5 折家庭 养老床位 优惠服务	对于签约居家社区养老服务中心的老人进行服务优惠，按照全市统一的服务价格对老人进行 6.5 折收费，按照 3.5 折对服务机构进行补贴。
19	农村养老 服务卡服 务	通过与银联、社保局数据对接，获取老年人基础信息与人脸照片，实现助餐、送餐补贴、农村养老卡等多项优惠活动一卡通享。 对满足政策要求的老年人进行 150 元或 320 元的消费引导补贴，并可重复享受 6.5 折服务补贴与助餐、送餐补贴。
20	助餐、送餐 补贴服务	通过与银联、社保局数据对接，获取老年人基础信息与人脸照片，实现助餐、送餐补贴、农村养老卡等多项优惠活动一卡通享。

		对居住在青岛市的70岁以上老年人工作日午餐进行3元补贴。评估等级为2-5级的老年人还可按送餐距离享受2-4元的送餐补贴。
21	长护险老人 评定审批服 务	由居家社区提交长护险老人评定，区市民政审批通过后，老人状态变为审核通过。
22	养老补贴资 金拨付统计 服务	各项补贴资金的拨付统计情况，主要包括（养老机构床位建设补贴、养老机构综合运营补贴、困难老年人入住养老机构补贴、养老机构等级奖励补贴、养老综合责任险补助、街道（镇）级居家社区养老服务中心一次性奖补、家庭养老床位运营补贴、家庭养老床位适老化改造补贴、养老护理员岗位综合补贴、困难老年人购买居家基本养老服务补贴、青岛敬老使者政府津贴、养老服务机构从业人员补贴、一次性入职奖励、岗位津贴、经济困难老年人补贴、80岁老年人体检补助、百岁老人长寿补贴金、60岁以上老年人意外伤害保险补贴、家庭养老床位服务补贴），可统计未拨付、按时拨付、超期拨付等；并可按照区县、镇街、社区进行查询统计。

### 2.3.1.12 数据督导服务

用于对各区市养老机构、居家社区员工信息、老人信息进行统计，可查看信息未维护的内容；对各区市进行督导。

序号	服务模块	服务内容
1	一周内未评 估老人	统计汇总提交评估时间超过未评估的老人信息。
2	养老地图不 完整信息	统计各养老机构、居家社区在养老地图维护信息不全的内容，便于督导。
3	0元服务项 目	统计各区市居家社区服务项目价格为0的内容。
4	开户信息不 完整信息	统计养老机构、居家社区开户信息填写不完善汇总统计页面。

5	养老机构信息	养老机构基础信息数据督导统计页面
6	机构老人信息	养老机构入住老人基础信息数据督导统计页面
7	机构员工信息	养老机构员工基础信息数据督导统计页面
8	疫苗接种数据	养老机构员工、在院老人疫苗接种数据统计汇总
9	居家社区信息	居家社区基础信息维护数据督导页面。
10	折扣工单数据	各区市、街道居家社区 6.5 折折扣数据汇总统计页面

### 2.3.2 养老服务机构运营管理服务

#### 2.3.2.1 养老机构运营管理服务

为养老机构提供机构运营管理服务，一方面解决养老机构内部人事、财务、仓库资产、安防巡检等日常管理；另一方面提供老年人入住、智慧照护、智能化服务等智能服务模块，提升养老机构整体智能化服务水平；同时实现与监管平台互联互通，方便机构发起老年人能力评估申请、各类补贴办理。

序号	服务模块	服务内容
1	居住管理服务	<p>(1) 入住管理：实现老人的入住功能，通过记录老人基本信息、登记老人健康信息、完成线上评估、选择床位、餐饮等级、制定护理计划、记录家属信息、生成费用信息等流程，最终完成老人的正式入住。主要包含：入住登记、评估量表、入住评估、餐饮等级设置、床位分配、护理等级设置、入住统计、入住报表等功能。</p> <p>(2) 机构入住签约功能：信息平台上必须有统一的、标准的“青岛市养老服务机构入住协议书”合同，方便养老机构和入住老年人签约。</p> <p>(3) 评估申请；支持按照全市标准化养老要求，机构给老人办理</p>

	<p>入住前或者入住后，发起入住评估申请，选择监管部门认可的第三方评估机构进行专业评估，评估结果反馈至养老机构同时上报监管部门。</p> <p>(3) 费用管理;费用管理主要管理老人在院期间产生的各类费用，系统实现老人钱包支持费用的预缴。并且实现老人在养老机构各类费用生成情况及支付情况的登记。系统实现账单的自动生成，自动扣费的功能。主要包括：收费类别、收费标准、收费标准调整、调整审核、客户钱包、出院结算、账单核对、收费统计、消费管理、收入台账等功能。</p> <p>(4) 健康档案;健康档案主要集中管理老人信息，可以根据不同的筛选条件筛选老人信息，支持老人信息导出/导入，不同形式的老人信息查看等，另外，本功能汇总了老人动态、信息、健康、日常照护等各方面的数据。</p> <p>(5) 照护管理;照护管理子系统为养老机构提供护理业务相关的管理、设置功能。养老机构可以对院内的护士、护工进行护理相关的业务流程进行设置管理。同时可以针对护工进行分组。照护管理与移动护理端相互配合，完成护理工作登记的相关功能。</p> <p>(6) 巡视管理;巡检管理功能实现院内护工或者护士的日常巡检，系统可以设置巡检计划，包括巡检人、巡检时间、巡检范围。配合移动终端设计显示巡检登记功能，并且可以按照不同的维度对巡检进行统计查询。</p> <p>(7) 点餐管理;点餐管理功能为管理人员提供养老机构内的餐饮设置，与点餐信息的统计查询功能。同时与移动护理 App 终端配合，共同实现针对老人餐饮订餐方面的服务管理功能。主要包括：食物管理、食谱管理、点餐记录、备餐记录、备餐统计等功能。</p> <p>(8) 用药管理;药品管理主要针对院内需要长期服药的老人，对他们进行服药情况进行管理，主要包括药品的缴存、用药的设置、用药登记等功能，并且配合移动终端设备完成用药的登记和药品的自动减扣功能。</p>
--	--

		<p>(9) 智能看护;智能化服务管理主要面向老人、依托服务人员、支持借助接入相关的智能化设备采集服务信息,并通过集成、整合相关设备的参数和数据,为老人和服务人员提供准确的、精细的、及时的服务,提升服务人员的服务效率和服务质量,并实现各类主体之间的数据共享。</p> <p>(10) 日常记录;包括量表维护、评估管理、就医登记、探视管理、外出管理、体检登记等。</p> <p>(11) 退住管理;已入住老人进行退住流程办理。</p> <p>(12) 安防巡检;巡检计划的指定、巡防时间、巡访人员、巡防位置的设置,另支持查看巡防统计。</p> <p>(13) 养老机构老年人转出:对养老机构中去世的老年人,信息平台系统要实现与殡葬平台的对接,并对办理入住、已入住老年人进行实时比对,筛查出异常入住老人。对转院、回家的老年人,相关手续要能够通过平台来办理。</p> <p>(14) 预约探视:在线提交预约探视功能,养老机构可在管理系统进行审批操作,审批通过后可按照预约时间到院进行探视。</p> <p>(15) 离青请假:养老机构可在管理系统进行老人离青登记,返青后需将近期核酸检验报告上传至平台;</p>
2	行政管理服务	<p>(1) 人事管理;人事管理主要针对养老机构的人事部门信息进行管理设置,养老机构可以在这里设置自己的部门、员工、岗位信息。</p> <p>(2) 公文管理;公文拟稿人可进行行文的编辑、新增、提交,核稿人进行核稿,填写核稿意见并选择审批人员进行审批,审批人员完成审批后办公室人员进行公文发布;可进行收文新增并发布;同时支持公文类别的设置。</p> <p>(3) 维修管理;主要包括工单保修、工单处理、维修工单查询。补贴申请;实现护理员级别补贴及机构运营补贴申请提交,及查看审核状态。</p> <p>(4) 仓库管理;仓库管理主要对养老机构内部的仓储物资进行管</p>

		<p>理，主要实现仓库的出入库、盘点、库存查询等相关功能。并且可以实现多仓库的管理模式。主要包括：物资设置、仓库设置、入库管理、退货管理、出库管理、退库管理、报损管理、库存查询、物资调拨、库存盘点等功能。</p> <p>(5) 资产管理;对机构内的资产设备信息进行管理，可以对院内进行资产登记、领用、退还、报废登记进行操作。</p> <p>检查管理;针对机构内护理员的工作逐级检查进行管理。</p>
3	医疗管理服务	<p>(1) 门诊挂号;门诊挂号和医院挂号流程基本一致，分为两种，未就诊过的患者需要先注册基本信息后方可挂号，在院的老人可直接输入身份证号进行挂号。</p> <p>(2) 门诊收费;包括收费、退费、处方查询、收费报表、科室收费汇总表、科室收费项目汇总表等功能项。</p> <p>(3) 门诊医生;挂号成功后，相应的门诊医生登录自己的账号可查看到该科室下的患者就诊信息，支持给患者开具检查单、电子处方等。包括就诊信息查询、门诊信息查询、处方模板维护、申请单维护等功能项。</p> <p>(4) 用药管理;包含领药、药品缴存、用药设置、用药记录、剩余用药、长者药品校正记录等功能项。</p> <p>(5) 医护管理;包含医嘱执行、医嘱查询、确费、分配床位、调整护理等级、出院等功能项。</p> <p>(6) 药房管理;包含药房的新增、删除、重命名;药品的入库、退货、出库、退库、报损、发药、库存盘点、库存查询、库存分析等功能项。</p>
4	护工移动端服务	<p>(1) 登录签到:护工刷卡登录，护理工作签到。</p> <p>(2) 活动登记:护工上传老人活动照片。</p> <p>(3) 护理登记:护工在进行护理工作中可以进行登记。</p> <p>(4) 用药登记:实现对机构老人的用药登记。</p> <p>(5) 点餐登记:通过护工移动端完成老人点餐。</p> <p>(6) 体检查询:查询老人体检信息，进行健康信息查看。</p>



5	补贴申办服务	支持养老机构管理人员在线进行养老机构床位建设补贴、养老机构综合运营补贴、困难老人入住养老机构补贴、养老机构等级奖励补贴、养老综合责任险补助等补贴提交申办申请，并实时同步办理状态。
6	家属互动移动端小程序服务	<p>(1) 乐龄生活:实现家属针对老人费用, 护理, 餐饮, 亲情互动, 加餐, 外出记录, 探视记录等功能。同时支持给机构进行留言。</p> <p>(2) 健康档案:查看老人健康体检信息, 包括脉搏、血氧、血脂、心电、血糖、血压、睡眠等。</p> <p>(3) 我的:可进行老人切换, 老人绑定, 查看账户信息, 版本信息等。</p>
7	应用管理及系统设置服务	<p>(1) 应用安装;点击安装进行应用模块加载使用。</p> <p>(2) 应用卸载;卸载不需要使用的应用模块。</p> <p>(3) 床位管理;设置养老机构的床位分布信息, 包括机构内的楼栋、楼层、房间、以及房间内的床位信息, 机构内的床位种类、收费标准等。</p> <p>(4) 照料服务;针对机构内服务项目、服务等级的详细内容、级别进行配置及维护。</p> <p>(5) 医护管理;针对医护模块, 可进行科室管理、病区管理、诊疗项目、病程类别、挂号费维护、疾病管理等。</p> <p>(6) 系统设置;可对首页配置, 大屏配置, 系统日志管理, 大屏数据设置等操作。</p>

### 2.3.2.2 居家社区养老服务管理

为居家社区养老服务机构提供服务管理,一方面解决各类居家社区服务中心/站点内部人事、财务、仓库资产、安防巡检等日常管理;另一方面提供家庭床位签约、适老化改造管理、智慧照护、智能化设备接入等智能服务模块,提升全市家庭养老床位、居家和社区基本养老服务水平;同时实现与监管平台互联互通,方便服务中心发起老年人能力评估申请、家庭床位签约、各类补贴办理。

序号	服务模块	服务内容
----	------	------

1	机构行政管理服务	<p>(1) 人事管理:对居家社区服务机构内的部门及人事信息进行管理, 管理机构工作人员的基本信息包括人员姓名、身份证、手机号码、登陆账号等信息。</p> <p>(2) 权限设置:要实现给平台编辑不同权限的角色, 不同角色在平台内授权功能模块、查看数据权限、操作权限等不同。</p> <p>(3) 机构管理; 对机构的基本信息进行设置, 如首页的配置, 大屏数据分析的配置, 是否允许生成计划外工单, 消费卡次数清零设置, 以及老人二维码模板设置。满足日照机构的日常运营。</p>
2	家庭养老床位签约工具服务	<p>签约工具集成标准的格式合同(《家庭养老床位服务协议》)、电子签名工具、以及老年人评估标准。居家社区服务中心借助签约工具现场进行老人评估, 若老年人评估结果为失能或失智, 则符合签约条件, 并根据标准协议及流程进行签约。</p>
3	家庭养老床位管理服务	<p>(1) 服务老人档案;档案信息包含老年人基本信息、家属信息、养老服务信息、老年人评估信息、健康信息等内容。</p> <p>(2) 服务项目管理:服务商对家庭养老、居家养老服务项目进行维护, 包括服务名称、服务内容、服务时长、服务标准等。一方面可实时同步政府标准服务项目库, 同时可维护自身个性化服务项目。</p> <p>(3) 家庭床位档案:为符合条件的老人添加家庭养老床位, 签约成功后进行统一床位档案管理, 档案包括服务对象信息、评估信息、签约项目信息、智能设备信息、签约协议、服务记录信息等。</p>
4	智能呼叫中心服务	<p>(1) 呼叫中心管理:提供养老服务呼叫子系统, 可对接呼叫中心服务器, 安排坐席人员用来接听老人服务呼入, 记录老年人的服务诉求, 形成服务工单, 然后分配给服务人员进行服务处理, 同时, 对通话过程进行录音, 并能够进行录音的查询、下载、播放;记录来电信息并能够对话务量进行统计。同时支持老人在紧急情况需要救援时, 一键报警呼叫功能。</p> <p>(2) 呼叫坐席管理:支持来话弹屏显示来电的完整信息, 当呼叫中心来电时, 系统自动弹屏, 根据来电号码绑定的老人档案, 弹</p>

		屏显示老人基本信息等。
5	居家登记服务	居家登记:居家登记:对居家老人信息进行录入,维护老人的类型,便于进行消费规则的设置,并为社区居家老人进行发卡。
6	服务管理	<p>(1) 服务工单管理:针对居家老人的服务预约订单进行统一管理,包括快速工单、临时工单、服务计划,同时可查看各状态下的工单信息,包括工单基本信息及服务人员在整个服务过程中的操作状况、时间及位置信息。同时追踪工单服务状态。</p> <p>(2) 服务订购:老人(或老人家属)通过手机端应用程序,查询服务商提供的各类服务项目,在线进行服务的预约,老人可通过呼叫设备进行人工服务呼叫,并将服务预约信息发送给服务中心运维人员。也可以通过服务诉求发布的方式对外进行发布。</p> <p>(3) 服务追溯:对所有已完成的订单进行后期追溯,对订单的发起、派单、服务过程(服务起始时间、服务人员、服务项目、服务结束时间)、服务质量等进行追溯。</p> <p>(4) 服务结果评定:家属或老人可通过移动端对对服务人员的服务内容、服务过程、服务时长、服务态度等进行评定。</p> <p>(5) 服务质量检查:可对回访情况不满意的订单进行走访或进行定期走访,对老人进行慰问以及服务情况的了解,如对服务情况存在不满意或其他情况可对服务人员相应的奖惩设置。</p>
7	移动端系统服务	服务人员移动端:服务人员可使用移动端的扫码按钮,扫描老人的二维码进行开始或结束服务,在扫码过程中会自动记录服务的开始时间、结束时间、开始地址以及结束地址。
8	报警管理服务	(1) 设备管理:系统具备对接各类型物联感知设备接入及数据实时传输实现实时监测功能。例如支持:健康体检设备、智能床垫、智能腕表、人体红外感应、门磁感应等物联网感知设备的信息接入,实现对居家老人生命体征、身体健康以及生活环境的实时监测,同时平台可实时动态监测数据,当出现意外情况,可实时发

		<p>出预警。</p> <p>(2) 报警中心:综合汇总各类型接入智能设备的主动报警、被动监测报警信息,通过列表、地图形式展示当前报警信息,并发出红色图形及声音提醒。报警信息同步推送家属、服务商、民政监管中心,并同步报警处理信息。</p> <p>(3) 报警工单:综合汇总各类报警工单信息,包括报警对象、报警时间、处理人、处理时间等。</p>
9	健康监护服务	<p>健康监护:借助便携式健康体检设备等,定期对老人进行走访体检,并实现数据实时同步,汇总形成老人健康档案。通过对老人历史健康档案分析,当部分健康数据呈现波动趋势,可发出实时预警信息。</p>

### 2.3.3 评估机构服务管理服务

评估机构运营管理系统为青岛市评估机构使用,包括了对老年人开展的养老服务评估、对养老服务机构星级的评定以及家庭养老床位资格评估。

序号	服务模块	服务内容
1	服务机构	<p>根据民政部养老机构等级评定的意见,养老机构达到等级评定标准时,可在平台上申请养老机构等级评定,区市民政局接到申请后,可以在平台上选取第三方评估组织库中的第三方评估组织,用民政部门授权的评定工具,按照民政部等级评定的标准对机构进行等级评定。等级评定的结果录入数据库中,同步更新到养老地图中。</p> <p>第三方评估机构借助平台、移动端,通过对服务机构的资质、设施、设备、服务人员、服务质量等方面综合评估,实现对养老服务机构的综合星级及等级的评定;</p> <p>支持服务机构星级评定模版的设置功能,实现评估模版定义、评估类别定义、评估项目定义、评估选项设置、选项分值设定、分值计算规则设定、选项及项目之间的判定逻辑设置、评估结果的逻辑设置等功能;</p> <p>系统提供评估员移动端,支持移动评估功能,实现评估预约、评估</p>

		<p>登记、评估报告上报，并为每一个评估项目提供评估图片的拍照上传功能，为评估留存判定佐证</p>
2	<p>老年人综合能力评估管理系统服务</p>	<p>供第三方评估组织使用。将民政部老年人能力评估标准嵌入到评估工具上，对拟入住老年人，按照民政部老年人能力评估标准要求，在输入老年人相关评估数据后就能得出老年人的评估结果，做到一站式评估。</p> <p>第三方评估机构借助平台、移动端，用于通过老年人行为能力评估，为老年人养老服务支出提供依据。评估机构同时可实现对居家老年人失能状况评估，评估结果可与医保确定的评估机构所评估的三级以上的失能老年人评估数据进行共享。</p> <p>系统支持评估模版的设置功能，实现评估模版定义、评估类别定义、评估项目定义、评估选项设置、选项分值设定、分值计算规则设定、选项及项目之间的判定逻辑设置、评估结果的逻辑设置等功能；</p> <p>系统提供移动评估端，支持移动评估功能，实现评估预约、评估登记、评估报告上报，并为每一个评估项目提供评估图片的拍照上传功能，为评估留存判定佐证。</p>
3	<p>家庭养老床位资格评估管理系统服务</p>	<p>第三方评估机构借助平台、移动端，用于政府派发的符合家庭养老床位初审资格的家庭，进行家庭养老床位资格评估，评估完成后评估结果实时上报至民政监管端；</p> <p>系统支持评估模版的设置功能，实现评估模版定义、评估类别定义、评估项目定义、评估选项设置、选项分值设定、分值计算规则设定、选项及项目之间的判定逻辑设置、评估结果的逻辑设置等功能；</p> <p>系统提供移动评估端，支持移动评估功能，实现评估预约、评估登记、评估报告上报，并为每一个评估项目提供评估图片的拍照上传功能，为评估留存判定佐证。</p>

### 2.3.4 时间银行服务

序号	服务模块	服务内容
----	------	------

1	公共服务平台服务	<p>(1) 组织入驻管理：符合条件的社会组织、志愿者可在公共服务平台进行入驻申请，有监管部门进行审核开通权限。</p> <p>(2) 服务大厅：社会组织、服务商可在公共服务平台发布可提供各类型养老服务，如关爱服务、家政服务、医疗保健、公共服务、家庭维修、培训教育、文化艺术、运动休闲、上门服务、专业技术、定制服务等，发布后社会大众可借助公共服务平台、移动端、公众号等形式进行查询、预约。</p> <p>(3) 兑换中心：大众根据自身时间币累计情况，进行各类商品、服务兑换。</p> <p>(4) 宣传门户：监管部门、服务组织可根据自身组织的各类型公益慈善活动、社会活动进行资讯、政策发布。</p> <p>(5) 教育培训：监管部门、服务组织可定期发布养老相关教育课程、课件发布。</p> <p>(6) 服务需求：服务组织可在线接收、抢单社会大众发起的各类型服务诉求。</p>
2	监督管理服务	<p>(1) 人事管理：对各级监管部门、服务组织人员进行统一管理。</p> <p>(2) 时间银行：监管部门、服务组织可根据兑换规则，设置各类产品、服务、用品的时间币兑换规则。主要包括：商品管理、兑换管理、时间币管理、时间币交易记录等。</p> <p>(3) 志愿者管理：实现对全市注册志愿者进行管理，包括志愿者管理、服务对象管理、志愿者统计等。</p>
3	移动端服务	<p>(1) 志愿服务管理：主要为服务组织、服务人员使用，可在线接单、抢单、服务发布等功能。</p> <p>(2) 大众服务管理：设计为社会大众使用，主要实现功能包括，服务查询：服务大厅查询全市各服务组织发布的服务，并支持在线预约预定；</p> <p>(3) 诉求发布：社会大众可根据自身需要发布服务诉求，由服务组织进行抢单、接单；</p> <p>(4) 兑换中心：在线进行各类商品、服务的兑换；时间币管理：</p>

		<p>社会大众可实时查询自身时间币情况、并支持在线充值、体现等操作；</p> <p>申请志愿者：有条件大众可在线申请未服务志愿者；</p> <p>(5) 记录查询：查询自身发布的服务诉求、承接服务记录、时间比明细、兑换订单等功能。</p>
--	--	---

### 2.3.5 青岛市养老地图服务

建立青岛市养老地图，所有用户可查看按照 gps 定位自己附近或全青岛市的养老机构、居家社区信息，并可预约养老机构床位，查看养老机构经营项目、环境照片、收费区间、位置、并可点击位置获取导航路线。

序号	服务模块	服务内容
1	养老资讯服务	可查看与养老相关资讯内容。
2	养老政策服务	可查看养老政策内容，了解最新养老政策。
3	养老地图服务	可查看青岛市、或按照区市筛选养老机构、居家社区情况。
4	旅居养老服务	可跳转第三方旅居养老小程序。
5	养老机构地图服务	以地图方式展示全市养老机构的位置和相关设施情况，床位分布和人员入住情况。可以提供入住预约功能，预约的床位最多预留 48 小时，逾期不办理入住自动取消。
6	居家社区养老地图服务	以地图方式显示全市居家社区养老服务中心及其服务站点的分布情况、服务内容和特色，包括每处服务中心的长短期托养床位情况，能够提供家庭养老床位的预约签约服务。
7	我要入住养老服务机构服务	可查询全青岛市养老机构，并可预约养老机构床位入住信息、预约探视等操作。
8	我要签约家庭养老床位	可查询全青岛市居家社区、查看居家社区服务项目、服务站明细与地址信息；可填写相关内容预约家庭养老床位信息。

	服务	
--	----	--

### 2.3.6 与第三方系统的数据交换接口服务

序号	服务模块	服务内容
1	殡葬管理系统服务	通过与殡葬管理系统进行数据库对接，可无缝获取老年人殡葬数据，并依据老年人殡葬数据对各项补贴、老人出入院提供数据指导与支持工作。
2	银联数据交互服务	与银联收付款系统进行数据交互，根据银联对账文件生成居家养老服务工单。
3	人社数据交互服务	通过社保接口获取更新老人数据库。
4	省厅数据对接服务	青岛市养老监管平台与山东省养老管理平台进行数据对接；包含养老机构信息、街道（乡镇）综合养老服务机构、入住老年人信息、从业人员信息等共计 426 个字段。通过与省厅养老管理平台进行前置库数据对接；实现与山东省养老管理平台的信息无缝对接；实时上传。
5	第三方工单数据对接服务	青岛市养老监管平台与第三方适老化设备供应商进行数据对接，将第三方设备产生的工单传输至民政端工单统计页面，方便工单数据信息的展示与统计。
6	医保 3-5 级老年人数据对接服务	青岛市养老监管平台通过与医保系统进行数据对接，可根据身份证查询获取已在医保系统评估为 3-5 级失能失智老年人，并对老年人入住养老机构、签约家庭养老床位提供评估结果的数据互通支持。
7	区市平台数据对接服务	实现青岛市养老监管平台与区市平台数据对接功能。

采购人允许偏离范围或者幅度：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照采购文件的要求做出实质性响应，不允许偏离，否则响应无效。对于非实质性条款偏离，按照评标办法中评分规则进行处理。

#### 3. 商务条件

##### ★3.1 服务期限：



自签订合同之日起一年。

3.2 服务地点：

青岛市采购人指定地点。

3.3 付款方式：

签订合同后，支付成交供应商合同金额的 50%；项目通过验收后，支付剩余资金。

3.4 服务成果验收：

服务期限满或完成服务成果后，采购人组织专家评审对服务成果组织验收，采购人有权根据专家评审意见要求成交供应商立即修改完善并有权提出索赔要求。

★◆3.5 服务保证期：

服务期限内。

3.6 服务保障：

3.6.1 成交供应商须在规定时间内完成服务。服务期限内对不合格的服务成果予以纠正直至达到采购人验收标准。

3.6.2 成交供应商应提供及时周到的售后服务，应保证每季度至少一次上门回访。

3.7 磋商小组根据与供应商谈判情况可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容：

无

有，内容如下：

◆采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照磋商文件的要求做出实质性响应。

带“◆”标注的为可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容。