

采购需求

一、项目背景

为积极响应《陕西省民政厅 陕西省财政厅关于建立经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴制度的通知》（陕民发〔2024〕7号）及《西安市基本养老服务清单》（市民发〔2024〕61号）、《西安市民政局 西安市财政局关于开展经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴试点工作的通知》（市民发〔2025〕23号）文件精神，健全基本养老服务体系，满足经济困难家庭重度和完全失能老年人的长期照护需求，现开展经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴试点工作，并通过本次采购活动确定一家专业经办机构负责实施。

二、服务内容及要求

1. 服务补贴办理流程推进；

经办机构须积极与区县（开发区）民政部门对接。优化并简化服务补贴申请、审批等流程，确保流程高效、透明，减少老年人及其家庭的等待时间，明确各环节办理时限，并加强内部监督管理。

2. 协助市民政局选取服务机构，以对选定服务机构的日常管理、绩效考核、监管；

经办机构应协助市民政局，对符合条件且公示无异议的申请人向服务机构派单。经办机构应建立健全服务机构管理制度，制定服务机构考核标准，定期开展绩效考核；建立日常巡查机制，及时发现并纠正服务中的问题；设立投诉举报渠道，接受社会监督，确保服务质量与安全。

3. 开展老年人能力评估，出具综合照护方案；

配备持有国家认证的老年人能力评估师等专业资质人员，依据国家相关标准进行能力评估，采用科学、客观、公正的评估方法，全面、准确地评估老年人的身体状况、生活自理能力及认知能力等（在重度失能和完全失能评估有效期内的老年人，不再重复评估）。并根据评估结果，为每位符合标准的老年人量身定制

综合照护方案。

经办机构应在接受申请之日起 7 个工作日内完成能力评估，出具评估报告和综合照护方案。综合照护方案应当一人一策，明确服务项目、服务机构等内容。经办机构将身份认定核实结果、能力评估报告和综合照护方案报区县（开发区）民政部门备案。

4. 养老服务补贴政策宣传与咨询；

加强政策宣传，提高老年人及其家庭对政策的知晓率 and 理解度；经办机构应提供及时、专业的咨询服务，解答疑问。可利用多种媒体平台开展政策宣传；设立专门的咨询热线，配备专业咨询人员。

5. 其他相关事项。

积极配合市民政局完成各项相关工作，确保本项目顺利实施。建立定期沟通机制，及时汇报工作进展，并提供专业建议。

三、其他要求

1. 人员配置：经办机构需配备足够数量的专业人员，包括审核人员、评估人员、管理人员等，确保各项工作的顺利开展。

2. 培训与提升：经办机构应定期组织内部培训，提高员工的专业素养和服务水平；同时，关注行业动态，及时引进先进的服务理念和技术手段。