

## 第四章 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 本项目供应商所响应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。

1.4 根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准(试行)〉、〈快递包装政府采购需求标准(试行)〉的通知》要求，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，要参考包装需求标准，在采购文件中明确政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求。

### 2. 服务要求（包括附件、图纸等）

#### 2.1 项目背景

为贯彻落实《青岛市人民政府关于深化养老服务改革全面提升养老服务水平的实施意见》（青政发〔2019〕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）、《青岛市人民政府办公厅关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》（青政办发〔2023〕13号）、《青岛市民政局 青岛市财政局关于印发〈青岛市养老服务补贴实施办法〉的通知》（青民〔2024〕6号）等文件精神，赋能青岛养老服务，青岛市民政局通过购买信息技术服务方式引进“青岛市养老服务促进保障平台”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、机构养老管理、居家社区服务监管、老年人助餐服务、养老服务补贴管理等模块，为部门监管、养老服务应用、社会参与提供信息技术服务。本次“青岛市养老服务促进保障平台项目”是原运维合同到期，市民政局根据业务及政策发展要求，开展的新一轮数字化平台服务项目运维的采购。

#### 2.2 技术商务要求

##### 1.1 系统功能性需求

供应商需配套系统，包括但不限于实现对青岛市养老机构管理、居家社区养老服务、老年人助餐服务和养老服务补贴等模块的日常运营和服务质量等方面的

监督管理服务，同时满足各级民政监管部门、各类养老服务机构、老年群体业务的在线办理。

### 1.1.1 数据可视化融汇系统

数据可视化融合系统实现对养老数据查询、统计、分析和对比，提供数据服务。

序号	功能模块	功能要求
1	数据融汇子系统	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、服务人员数据等，构建青岛市智慧养老数据展示大屏。
2	数据展示子系统	数据展示子系统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，构建青岛市养老数据大屏。
3	数据分析子系统	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，快速生成各类数据报表，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。
4	城市云脑大数据展示系统	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、补贴数据、助餐数据等，构建城市云脑青岛市智慧养老数据展示大屏。

### 1.1.2 老年人动态档案管理库

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、健康信息、安全信息等。

序号	功能模块	功能要求
1	档案信息	老年人动态档案库需包含老年人基本信息、养老服务信息、老年人评估信息、健康信息等内容。
2	档案管理	实现各类档案库的新增、删除、查找、修改、导出、导入等功能。
3	档案同步	老年人各类档案信息，一方面支持管理人员进行录入、导入；同时可借助养老服务机构端系统进行实时同步。
4	变更申请	老年人档案信息的状态变更。

### 1.1.3 养老服务机构管理系统

养老服务机构管理系统主要实现对各类养老服务机构运营、服务人员和各类服务等进行实时、动态、分级监督管理；主要包括对辖区养老机构、居家社区养老服务中心(站)的日常运营情况进行监督、管理。

序号	功能模块	功能要求
1	机构入住监管	养老机构工作人员使用。系统可自动读取入住机构老人的身份证信息，并能够自动关联入住老年人的紧急联系人信息，包括紧急联系人的姓名、性别、住址、联系电话等。
2	机构入住签约功能	平台需有统一的、标准的“青岛市养老服务机构入住协议书”合同，以及电子签名工具，方便养老机构和入住老年人签约。
3	养老机构老年人转出	对养老机构中去世的老年人，系统需实现与殡葬系统的对接。对转院、回家的老年人，相关手续可通过平台办理。
4	养老机构地图	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。
5	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。
6	居家社区养老地图	以地图方式显示全市居家社区养老服务中心及其服务节点的分布情况、服务内容和特色，能够提供家庭养老床位的预约签约服务。
7	居家社区服务中心信息监管	对全市居家社区养老服务中心(站)进行分级监管，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。
8	家庭养老床位签约工具	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，若老人评估结果符合签约条件，根据标准协议及流程进行签约。
9	老人设备安装统计	可查询签约老人完成适老化设备的详细情况。
10	区域设备安装统计	可按照区划查询每个区市的适老化设备安装数量。

11	政府购买服务监管	民政对全市政府购买服务落实情况进行实时监管,并支持根据区域逐级下钻统计,主要包括:服务时间、服务次数、服务内容、服务人员、服务评价等。
12	家庭养老床位监管	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;并可借助“智能社区居家养老服务终端”实现与家庭养老床位进行实时双向视频通话等。
13	老人档案查询	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、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。
14	服务记录监管	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、护理型家庭养老床位服务等类型进行快速筛选。
15	服务内容监管	对居家社区服务中心(站)开设的各类服务项目进行查询。
16	服务人员监管	综合统计居家社区服务中心(站)工作人员、服务人员信息。
17	服务调度	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。

#### 1.1.4 家庭养老床位资格审批系统

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	功能模块	功能要求
1	家庭养老床位信息库	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	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	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	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。
5	家床资格判断	系统对护理型家床享受的优惠服务项目进行判断，按照老年人评估等级+签约的家庭养老床位类型计算优惠与补贴。
6	服务站账号管理	系统对服务站、助餐点账号进行管理。

### 1.1.5 第三方评估服务监管系统

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	功能模块	功能要求
1	评估机构管理	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	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	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。
4	评估结果监管	实现对第三方评估机构开展的老年人综合能力评估、服务机构等级评定、家庭养老床位评估进行评估过程监管、评估结果监管、评估报告导出等功能，同时所有评估结果须有评估机构电子签章、评估人员签字。

### 1.1.6 养老服务补贴业务系统

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	功能模块	功能要求
1	补贴业务管理	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。

2	养老机构床位建设补贴	养老机构使用平台机构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	养老机构使用平台机构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，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	养老机构等级奖励补贴	养老服务机构每季度使用平台机构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。
5	街道（镇）综合养老服务中心一次性建设补贴	新建街道养老综合中心按照补贴条件申请一次性建设奖补。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。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	街道（镇）级居家社区养老服务中心运营奖补	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运营奖补。
7	社区（村）养老服务站一次性建设补贴	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养老服务站根据不同补助额度给予养老服务站一次性建设补贴。
8	助餐机构运营补贴	各区（市）民政人员根据奖励政策，登录系统后对本辖区内助餐机构申请的助餐运营补贴按照已有补贴规则进行审批、补贴

		拨付
9	困难老人入住养老机构补贴	养老机构每季度使用平台机构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。
10	困难老年人购买居家社区养老服务补贴	养老服务机构登陆居家社区养老服务中心端系统，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。
11	家庭养老床位运营补贴	养老服务机构登陆居家社区养老服务中心端系统，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。
12	家庭养老床位适老化改造补贴	养老服务机构登陆居家社区养老服务中心端系统，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。
13	农村消费引导补贴	各区市民政局登陆平台对各居家社区、助餐点申请的农村消费引导补贴，按照现有的补贴政策进行审批、补贴拨付工作。
14	老年人就餐补贴	各区市民政局登陆平台对各居家社区、助餐点申请的老年人就餐补贴，按照现有的补贴政策进行审批、补贴拨付工作。
15	老年人送餐补贴	各区市民政局登陆平台对各居家社区、助餐点申请的老年人送餐补贴，按照现有的补贴政策进行审批、补贴拨付工作。
16	80周岁及以上老年人养老服务补贴	街道办事处登录平台，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平台，依据审核的数据进行80岁以上老年人体检补助的发放。
17	百岁老人长寿补贴	街道办事处平台，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平台，依据街道提供的数据进行百岁老人长寿补贴发放

18	养老机构综合责任险补助	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，登陆平台机构端，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。
19	养老服务从业人员入职奖励	养老服务机构登陆青岛居家社区养老服务中心端系统，根据民政资格申领要求进行养老服务从业人员入住奖励补贴申请，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
20	养老护理员岗位津贴	养老服务机构登陆青岛居家社区养老服务中心端系统，根据民政资格申领要求进行养老护理员岗位津贴申请，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。
21	养老护理员职业技能等级奖励	养老服务机构登陆青岛居家社区养老服务中心端系统，根据民政资格申领要求进行养老护理院职业技能等级奖励补贴申请，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。
22	青岛敬老使者政府津贴	养老服务机构登陆平台机构端，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。
23	助餐、送餐补贴	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65周岁以上老年人除公休日外午餐进行3元补贴。 青岛十个区市 评估等级为2-4级的老年人还可按送餐距离享受城市2-4元、农村2-6元的送餐补贴。
24	长护险老人评定审批	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。
25	养老补贴资金拨付统计	各项补贴资金的拨付统计情况（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。
--	---

### 1.1.7 为老助餐业务系统

系统设计为民政监督管理部门、助老食堂和老年人（或其监护人）使用，可实现助餐老年人信息录入、老年人助餐优惠判断、农村养老卡优惠资格判断、护理型家床优惠资格判断、送餐补贴判断，并对养老助餐补贴的申请及审批业务进行管理。

序号	功能模块	功能要求
1	助餐老人信息库	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。
2	实时助餐订单查询	通过与银联接口对接，使用老人身份证号码实时查询助餐订单消费情况与享受优惠情况。
3	实时助餐开通查询	通过与银联接口对接，使用老人身份证号码实时查询社保卡开通助餐、人脸开通刷脸付费的情况。
4	助餐设备入网统计	统计入网助餐机数量，便于区、市民政统计助餐机与餐厅数据。
5	助餐信息	按照区市、街道、社区统计各项助餐补贴数据、助餐人次、优惠金额、

	统计	享受优惠人数等数据，为开展助餐业务提供数据支持。
--	----	--------------------------

### 1.1.8 送餐小程序（此项功能需现场演示）

系统基于云闪付开发，设计给民政监管部门、助老食堂和老年人（或其监护人）使用，可实现助餐点维护菜品价格、内容、上下架菜品、助餐老年人信息录入、老年人送餐、老年人下单点餐、助餐点送餐上门、子女代老人下单点餐，在线支付、退单等功能。

序号	功能模块	功能要求
1	首页	展示各助餐点，老人下单或子女代下单时可选择助餐点查看菜品、套餐内容。
2	选择代点餐老人	子女或工作人员可绑定老人替老人代点餐下单功能
3	订单	展示老人、老人子女代订的订单、商家端展示订单状态、接单、送达等状态，并可按照老人名字检索送餐订单。
4	个人信息	老人可维护送餐地址与维护助餐信息，并在线开通云闪付社保卡支付功能。
5	助餐机构登陆	用于助餐机构登陆账号后，维护菜品、接单、送单使用。

### 1.1.9 养老服务机构备案管理系统

系统实现全市养老服务机构在线备案以及同步行政审批部门的养老服务机构备案信息。

序号	功能模块	功能要求
1	养老机构备案	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	居家社区养老服务机构备案	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。

### 1.1.10 评估机构运营管理系统

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	功能模块	功能要求
1	服务机构等级评定管理系统	<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	老年人综合能力评估管理系统	<p>系统提供给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，</p>

		为评估留存判定佐证。
3	家庭养老床位资格评估管理系统	<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>

### 1.1.11 适老化改造监管系统

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	功能模块	功能要求
1	适老化改造信息库	通过共享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	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”为非必选项。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	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。

### 1.1.12 青岛市养老地图（此项功能需现场演示）

建立青岛市养老地图，用户可按照定位查看附近或全青岛市的养老机构、居

家社区信息、助老食堂、查看食堂菜品与老年人就餐补贴金额，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	功能模块	功能要求
1	养老资讯	可查看与养老相关资讯内容。
2	养老政策	可查看养老政策内容，了解最新养老政策。
3	养老地图	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	可跳转第三方旅居养老小程序。
5	我要入住 养老服务 机构	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。
6	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。
7	我要查看 助老食堂	可查询全青岛市助老食堂定位信息，并可查看助老食堂特色菜、套餐价格、享受的助餐补贴金额、午餐时间等助餐信息。
8	企业直通 车	企业与个人均可在养老地图提交咨询、投诉信息，用于向市级、区级民政局提出疑问或投诉信息，由区市民政进行解答。

### 1.1.13 数据对接

系统支持与第三方系统（殡葬、银联、人社、省厅数据、第三方工单数据、医保3-5级老年人数据、区市平台）等的对接。

序号	功能模块	功能要求
1	殡葬管理系统	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	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	通过社保接口获取更新老人数据库。

	交互	
4	省厅数据对接	青岛市养老服务促进保障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、从业人员信息等字段。通过与省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	青岛市养老服务促进保障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	青岛市养老服务促进保障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。

#### 1.1.14 数据督导

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	功能模块	功能要求
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 统计	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 据统计	各区市、街道居家社区护理型家床折扣数据汇总统计页面

## 1.2. 运维服务内容

服务期内成交供应商应制定标准的工作规范、规范化的运维制度和管理流程，确保养老服务系统的稳定运行。支持应用环境故障的分析排查和解决，提供问题解答、咨询和培训，支持系统的完善和升级。

### 1.2.1 日常维护支持

#### （一）软件使用问题解答服务

1. 成交供应商应对系统使用过程中出现的各类问题进行解答。
2. 操作中出现的常见问题，应及时归集到系统知识库并发布。

#### （二）系统运行环境保障

成交供应商应对系统各类运行环境进行日常维护，解决系统出现的各种功能类问题；建立日常监控、巡检等系统健康检查制度，优化应用系统，清除垃圾数据。

#### （三）故障处理

1. 系统运行、升级期间出现故障应由成交供应商及时到现场进行处理、解决；
2. 系统故障原因不明时，由成交供应商负责故障诊断；
3. 故障解决后 24 小时内，应向招标人提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

### 1.2.2 问题处理支持

成交供应商应负责接收各类用户上报的问题，并做出快速响应。

各类用户在系统使用过程中发现不满足业务需求、系统逻辑错误、使用体验、流程优化等方面的问题时，成交供应商应针对接收到的问题进行分析、去重、分派、确认、处理、跟踪及统计。

各类用户上报的问题，包括但不限于业务需求类、程序问题类、数据运维类、系统优化类，供应商需根据问题优先级安排相应时间处理，并出具对应的问题分析报告。

(一) 紧急问题处理。因系统异常造成业务中断，供应商能随时响应，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。

(二) 程序问题处理。由于系统设计缺陷、程序错误等原因造成的系统使用故障属于程序问题。供应商需对出现的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关给采购人。

(三) 需求问题处理。对业务流程提出优化建议而产生的问题属于需求问题，供应商需按照相关要求对需求问题进行分析确认。

(四) 问题跟踪。对需求问题、程序问题、优化问题、技术框架等进行跟踪，对于未按计划解决问题，了解原因及计划时间，以提高问题管理服务效率。

### 1.2.3 其他日常维护工作

成交供应商应接受并及时完成采购人安排的其他相关运维工作。

## 2、服务方式

本项目采用“购买信息技术服务方式”购买青岛市养老服务促进保障平台服务，实现市、区（县）、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部门协同监管机制，完善事中事后监管措施，及时查处违法违规行为，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平台的研制、平台日常维护、平台使用培训等内容。

## 3、服务与质量保障要求

本项目服务周期一年，成交供应商应建立全生命周期的质量保障体系，提供高质量的软件产品和服务，对用户在使用软件过程中提交的各类问题进行分析定位、提出解决办法和完成问题修改，直到问题被解决。

用户提交问题应当日予以响应，进行分析定位。其中属于操作类或理解类的问题应当日解决，属于参数配置或代码配置类问题应在 1-2 日内解决，属于数据类问题应在 1-3 日内解决，属于软件故障需要进行软件修改的问题应在次月版本中解决（紧急问题根据招标人要求通过紧急补丁解决）。

## 3. 商务条件

### 3.1 服务期限

自合同签订之日起一年。

### 3.2 服务地点

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 70%；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 质量保证期

服务期内。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照采购文件的要求做出实质性响应。

带“▲”标注的产品为政府强制采购的产品。供应商所投产品必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品认证证书原件的电子文档。