

## 一、项目背景

根据天津市残疾人联合会要求，东丽区金钟街街道办事处积极响应残疾人托养服务项目号召，针对我街道辖区内残疾人进行托养服务，其中服务标准，内容均按照东丽区残联要求落实。

具有东丽区金钟街常住户口，持有《中华人民共和国残疾人证》（第二代），经区县残联审核确定，60周岁以下未就业、未在学的智力、精神（病情稳定）残疾人和其他类别的重度残疾人（一、二级）。

## 二、项目需求

- （1）居室清洁：室内卫生清洁、擦玻璃、擦油烟机等；
- （2）照顾起居：理发剪发、帮助剪指甲、送餐做饭、陪护看病、洗涤衣物及床上用品、代购物品等；
- （3）辅助康复：康复按摩、辅助锻炼、室外散步等；
- （4）精神关怀抚慰：陪伴谈心、聊天、读书、读报等；
- （5）医疗保健：测量血压、做心电图等；

## 三、服务对象

天津市东丽区人民政府金钟街道所管辖区内（年龄0-60岁，包含学龄前儿童）智力精神残疾以及一、二级标准的残疾人。

## 四、服务人员数量

- 1. 供应商须提供固定服务人员不少于10人。
- 2. 为确保服务质量，供应商必须保证按每20名服务对象1名服务人员的比例标准匹配，制定完善的财务制度和各项规章制度，负责对服务人员进行专业培训和职业道德教育。

## 五、服务要求

（1）成交供应商须自觉遵守国家的法律法规和职业道德，热爱残疾人事业，全心全意为残疾人服务。制定公司管理制度，服务制度等。

（2）成交供应商须主动关爱残疾人的需求，为其制定合理的居家服务方案，向残疾人选派合格的服务员，服务做到耐心、爱心、热心、细致、周到，不怕脏、累、苦。

（3）加强对服务员的服务管理，定期上门听取服务对象的意见，负责对服务人员进行专业培训和职业道德教育，合理安排服务人员的工作时间和劳动强度，根据实际情况合理安排、调整服务员，保证服务到位。

（4）每月与残疾服务对象沟通确定服务时间，服务人员应按照约定的服务内容、服务时间和服务方式接受工作安排，上门提供居家服务项目，准时上岗，不无故缺勤，不得索要残疾服务对象的额外钱物。

（5）成交供应商提供服务需列表内的全部项目，须制作服务记录卡，一式三份。每提供一项，须在服务记录卡记录清楚。记录卡内容包括（用户信息、上门时间、服务项目、

项目分值、服务情况、用户确认等）。

（6）采购方定期听取残疾人对居家托养服务的意见，每季度回访一次，如满意度达到80%（含80%）以上，及时兑现服务抵用券。如果连续三个月服务质量满意度低于80%，甲方有权与该公司终止服务协议，另选服务公司开展服务。若成交供应商出现服务不到位的情况及不服从甲方监管，甲方有权对乙方终止协议。

（7）对弄虚作假采取变相使用、倒取现金等行为的，一经发现立即停发居家托养服务补贴，情节严重的追究相关责任。