|  |  |
| --- | --- |
| **项目需求书** | |
| **服务内容** | **原因说明** |
| 公司要能在1小时内对预约残疾人进行回应，并能在 12 小时内提供服务； | 及时响应残疾人的服务需求； |
| 采用代金券管理方式。供应商为残疾人做完服务后需要服务对象用微信二维码或短信验证码或微信客户端支付电子代金券（200元），并由第三方评估机构对服务满意度进行电话回访和入户回访，并由残疾人对服务质量进行评价。供应商每月需按时上报结算完的电子代金券，采购人根据服务好评率及电子代金券数量结算服务费。服务质量的满意度要达到 97%以上； | 按照市残联要求区采购人定期对供应商的质量进行考核，满意度要达到 97%； |
| 供应商提供的信息服务平台软件必须支持采购人和第三方评估机构进行服务数据联网，软件设计流程必须能满足居家服务工作需求，同时供应商须接受第三方评估机构进行回访反馈； | 不按要求工作或考核不达标，不能支付服务费用。 1 、各项服务均可通过呼叫中心、QQ 群、微信群等平台向机构发起服务请求； 2 、供应商安排信息管理人员落实相关专业服务人员，以网络、短信和电话方式传递服务信息，将服务派至残疾人家庭； 3、单项服务结束，由残疾人或其监护人填写服务完成情况单并微信或短信或其他方式确认，以示完成； 4、按照个别化居家服务方案提供的居家服务，专项服务有全程记录； |
| 为方便统计居家服务情况及结算资金，服务人员需自行配备例如手机的移动智能设备。1、登录信息平台的服务软件 2、移动设备需安装相应软件与系统进行数据同步，要求支持，有移动网络的智能手机、平板电脑等； | 方便统计居家服务情况，及结算资金； |
| 供应商要按照残联提供的名单每月对残疾人进行回访，为那些不懂得预约的残疾人朋友主动提供服务，并做好回访记录； | 供应商要了解残疾人的服务需求，按照每个人的特点，制定服务计划； |
| 服务项目及单价： 一、物品清洗： 1、清洗沙发罩：单人每件 10 元，双人以上每件 30 元； 2、清洗棉服、防寒服：每件 20 元（不包括羽绒服）；  3、清洗夏凉被：每件 30 元(仅限于里、面、 棉一体绗缝）； 4、做棉衣、棉裤:60 元（做中式棉袄每件100 元，棉裤 70 元(包括拆洗做)不含材料费）； 5、拆洗做被褥：60 元（1.5 米 x2 米 60 元， 108 米 x2 米及以上 70 元，絮新棉被加 30 元,缝被罩，被头加 15 元）； 6、拆、洗被褥或做被褥：30 元（拆洗做被手洗每套加 5 元）；  7、洗枕巾、枕套:20 元（包括枕巾，枕套 共 4 件一套）； 8、清洗单衣：10 元（水洗普通衣物。单衣包括夏季：上衣、裤子、内衣、内裤一套， 春秋：冬季每件 10 元仅普通衣物，内衣袜 子免费洗）； 9、清洗床单：20 元（水洗手洗每件加 5 元）； 10、清洗被罩、窗帘、床罩：30 元（简易 窗帘每对 30 元、落地 50 每对）； 11、布艺沙发清洗：280 元（单人两组、三人一组）；  12、皮质沙发清洗：（单人两组、三人一组）； 13、空调清洗杀毒：125 元起（柜式 145 元 或挂式 125 元；内容包括：室内空调机壳、 风板、顶部、接水盘、空气过滤网、风轮洁 净、换热气无尘无菌）； 14、洗衣机清洗消杀：140 元（波轮洗衣机或滚筒洗衣机；洗衣机内筒、外壁、排水口、 洗衣机显示窗干净光亮；密封圈、线屑过滤 器、分配器、接水管、排水管等洁净无污； 工作区域理干净，物品归位）；  15、饮水机杀毒和清洗：30 元（家庭用）； | 按照市残联要求； |
| 二、环境清洁 1、擦玻璃：3 元/m2（按建筑面积计算，玻 璃范围包括：窗框，纱窗，玻璃（双层框子， 玻璃窗加收总面积的一半费用）；把边的房 子玻璃是落地窗的加 50 元，普通玻璃的加 30 元，双框每个 20 元，半截双框 10 元）； 2、换纱窗：10 元（不包含材料费）； 3、洗刷生活用品：10 元（暖壶、塑料凳子）； 4、室内整体地面清洁：20 元（100 平米以 内，普通清洁）； 5、收拾院落：20 元/m2； 6、清洁风扇、吊扇：20 元起（清洁风扇 20 元、清洁吊扇 30 元，吊扇带灯+10 元）； 7、木门清洁：10 元（每扇）； 8、室内护栏清洁：10 元（把边的另加 10 元）； 9、室外护栏清洁：60 元（把边的护栏另加 10 元，偏单 90 元，三室 120 元）；  10、厨房清洗保洁：70 元（墙面、吊、地 柜表面、灶台面、油烟机表面、洗碗池、地 面、屋顶面，门、窗台，除重油另加 20 元； 单体厨房包含小阳台按原范围执行；厨房加 大阳台加收 35 元；一般餐厅包括在厨房之内，不单另收费）；  11、洗刷厨具：5 元（餐具另议）； 12、阳台保洁：50 元（地面、吊顶面、墙 砖、柜面）； 13、卫生间清洗保洁：70 元（墙面、地面、 屋顶面、坐便器、洗手盆、镜子、门、窗台； 淋浴房另加 20 元）； 14、抽油烟机保洁：130 元起（油烟机内外 表面洁净光亮、油盒、油网和止回阀无油无 痕消毒，涡轮壳、涡轮除油消毒，工作区域 干净）； 15、地板打蜡：6 元/ m2（脱除残蜡、打蜡）； 16、地毯清洗：10 元/ m2（80 元起步）； 17、居室清洁卫生：2.5 元/ m2（墙面、屋 顶面、地面、床头面、床头柜面、衣柜面 、居室门等）； 18、整体保洁 3.5/ m2（擦玻璃、居室、厨 房、卫生间、阳台等墙面、地面、顶面、柜 面、卫生洁具等卫生清洁）； 19、装修后开荒：4 元/ m2（按建筑面积计算，旧居除重油开荒每平方米 4.5 元） 20、自封小院，露台，走廊：8 元/ m2（按 平米计算，玻璃面积（框到框的面积）. |
| 按照市残联要求 |
| 三、维修服务 1、管道疏通（单项）：80 元（起步价）； 2、外主管道疏通：100 元（起步价 100 元/ 延米，（不含材料费）。）； 3、污水管改造：100 元（起步价 100 元/延 米，（不含材料、不含打墙孔）。）； 4、拆装座便器：100 元（不含材料费）； 5、换暖气片：50 元（一组；（不含材料费）。）； 6、改造暖气：80 元（每平米改造费）； 7、安装灯具：20 元（孔灯射灯 20 元、水 晶灯 50-150 元、客厅灯 100 元起，卧室灯 30-50 元、浴霸 20 元/个）； 8、刮腻子：10-18 元/ m2（含两遍腻子批 灰、打磨平整、涂乳胶漆两遍）； 9、改电线（不含材料）； 10、自来水管改造：20 元（每米计算，不 含材料费）； 11、涂料粉刷：5 元/ m2（简单的粉刷，不 包括材料）； 12、线盒:5 元； 13、更换水龙头：20 元（不含材料费） |
| 四、其他未列明事项协商解决； 护理类项目及单价 （一）足部护理  1、修脚疗程卡：40 元/次（泡脚 20 分钟+ 修脚指甲+修脚+捏脚）； 2、修脚：40 元/次（泡脚 20 分钟+修脚指 甲+修脚+捏脚）； （二）身体保健按摩 1、头部按摩 25 元/次（30 分钟）； 2、艾灸理疗卡：380 元/10 次（单次 40 元， 10 天为一疗程）；  3、拔罐：30 元/次（普通灌，颈肩/背腰部 /腿部）；  4、刮痧：20 元/次；  5、泥灸：50 元（活血、抗炎、祛风湿）；  6、面部拔筋理疗：30 元/次（面部紧致， 舒筋活血）；  7、身体拔筋理疗：35 元/次； 8、保健按摩：80 元/次（内容包括:颈肩、 背部、腰部、腿部共 30 分钟）； 9、正骨：200 元/次（仅限一个部位）； 10、针灸：80 元/次（针灸针自费）； 11、拔罐：50 元/次（大罐，颈肩/背腰部/ 腿部，每次 30 分钟）； 12、艾灌：60 元/次（颈肩/背腰部/腿部， 每次 30 分钟）； 13、放血：100 元/次； 14、埋线：按部位收费； 15、泥灸养生保健系列：450/套； 16、泥灸调理康复系列：450 元/套； 17、分子能量仪：50 元/次； 18、祛痣、去疣：按大小收费； 19、锤击正骨：80 元/次； 20、舌下排栓：1000 元/次； 21、舌诊、手诊、面诊：免费；  （三）辅助医疗护理 24 器械康复助理卡：38 元/次（每次 30 分 钟） (四)失能护理卡：850 元/15 次（每次 40 分钟，拍背、吸痰、助便、翻身）； (五)身体助洁 1、洗发、脸和手：20 元/次（洗发后吹干, 手、脸、脖子洗后护肤）； 2、剪手指甲：20 元/次（剪手指甲+手臂肩 部、按摩（按摩时间 20 分钟）.）； 3、理发：20 元/次（干洗发+剪发+肩部按 摩（干洗+按摩时间 20 分钟）.）； 4、烫发：80-110 元/次（短发 80 元，中发 110 元）； 5、染发：30-50 元/次（短发 30，中发 50 元）； 6、刮脸：10 元/次（打沫+刮脸+剪鼻毛+剪 耳毛）； 7、助浴：80 元/次（助浴+洗内衣一套）； 8、剃头：30 元/次（干洗发+剪发+肩部按摩。（干洗+按摩 时间 20 分钟）. (六)助餐服务 1、陪外就餐：30 元/次（每小时）； 2、代购送餐：20 元/次； 3、配餐：15 元/次（一荤两素+主食）；  (七)代购：20 元/次（不含往回返车费、不 含代购物品费用）； (八)代办事项 1、取药：20 元/次（不含往返车费）； 2、代收缴物品：30 元/次（不含往返路费）； (九)陪同服务 1、陪诊就医：30 元/次（不含往返路费）； 2、陪伴参加社会活动：30 元/次（由残疾人监护人同意后,残疾人方可出行）； 3、陪访友、陪购物：30 元/次（由残疾人监护人同意后,残疾人方可出行）； (十)健康咨询 1、心里咨询：免费； 2、精神慰藉：免费； 3、健康指导：免费； 4、抗衰老咨询：免费； 5、测心率：免费； 6、测血压：免费； 7、测血糖：免费； 8、就业指导：免费； (十一)其他未列明事项协商解决； |
| 按照市残联要求 |
| 按照市残联要求 |
| 在全区18个街镇设立18个服务站点：静海镇、唐官屯镇、独流镇、中旺镇、西翟庄镇、蔡公庄镇、团泊镇、杨成庄镇、良王庄镇、台头镇、梁头镇、王口镇、沿庄镇、子牙镇、双塘镇、陈官屯镇、大邱庄镇、大丰堆镇 | 为方便为居住在全区范围内的残疾人提供服务，所以要在不同的地域内设立服务站； |
| 供应商要有自己的业务培训管理部门； | 保证服务员的专业服务水平； |
| 供应商要有自己的管理制度，监督机制、 举报电话等；供应商服务质量要符合以下 标准：  一、墙面  1、清洁的主要内容：清洁墙角、墙面的灰 尘、尘土、局部的污渍、油渍、水迹等；  2、清洁的流程及方法 （1）内墙涂料类：用吸尘器吸取墙面的表面灰尘；用鸡毛掸清除墙角的死角处灰尘； 用百洁布或百洁布浸清洁剂擦拭污染处；用洁净的湿毛巾擦拭清洁剂清洁过的墙面，不留擦拭痕迹； （2）壁纸，贴墙布类：用吸尘器吸取表面的灰尘；用鸡毛掸掸去死角的灰尘；用微温、微湿毛巾轻轻擦拭壁纸、贴墙布表面；用浸 有清洁剂的百洁布擦拭表面，除去局部污 垢，再用微湿毛巾擦拭；用吸水毛巾吸取水 分，擦干潮湿表面； （3）玻璃、金属墙类：用刮刀铲除去玻璃 表面的污垢和金属结构框边缘死角的污垢； 用毛巾浸清洁剂，拧干后擦拭铝合金结构框 表面；用干燥、洁净毛巾擦拭金属框表面、 擦去污垢； （4）多彩喷塑类：平时可用鸡毛掸掸扫灰 尘，也可用柔软的白毛巾或棉纱轻轻扫掉漆 膜上的灰尘，每隔几个月用拧干的湿毛巾擦 洗一次； （5）木胶合板类：用吸尘机对木胶合板表 面进行吸尘；吸尘器吸不到的地方和角落， 用鸡毛掸或毛刷清除灰尘；用温水抹布擦拭 木制品表面；用百洁布浸清洁剂，局部除垢； 用干燥、洁净的吸水毛巾擦拭表面，恢复原 有的光泽、颜色、质感；  （6）釉面墙砖类 清洁厨房墙面：将碱性清洁剂稀释后用软毛 刷或软件钢丝球反复擦洗，擦净油污；用清 水采用同样的方法将墙面清洁干净，用抹布 擦干； 清洁卫生间墙面：用洗涤剂或去污粉兑好 水，用海绵或毛巾蘸少量水擦拭；用清水冲净，再干布擦干；  3、达标标准 （1）表面无尘土、局部无污迹、角落无死 角； （2）厨房、卫生间的墙面无油污、无污垢、 无污渍、无水渍。 4、注意事项 清洁前应先来了解墙面的材质，不防水的墙 面切不可用水清洁，以免造成墙皮脱落。无 论哪种墙面，如果沾上污垢，切忌不可用力 猛擦，以免损坏墙壁。清扫墙壁灰尘，要按 顺序，从上到下，由角、边、凹陷处到大面 积处，逐一清扫完毕，将地面垃圾收集并清 理干净； 二、门窗   1、清洁的主要内容 （1）房门清洁的部位：门框、门面、门吸、 门锁（把手）等所有部位。（2）窗户清洁的范围：窗扇的内外两面； 窗台、窗框等所有部位；  2、清洁流程及方法 （1）房门用湿抹布擦去灰尘、然后再用干 布擦干；房门门锁（把手）处污点，用毛巾 蘸少许清洁剂擦拭，再用干布擦干； （2）门窗玻璃清洁流程及方法：先用湿抹 布将玻璃玻璃表面的灰尘擦去；然后用玻璃 清洁剂均匀涂擦在玻璃表面；再用玻璃器吧 玻璃表面的污水刮净； （3）门框、窗框的清洁流程和方法：先用 吸尘器等工具将门框或窗框的灰尘清理干净，然后自上而下用湿抹布擦净，再用干布将门框或窗框擦干净，最后用毛刷、抹布将 门槽、窗槽、窗台清理干净； 3、达标标准：无尘土、无污渍、无水印、 无手印；  4、注意事项 清洁门窗是应注意以下事项：应把花盆、装饰品等物品先移开，妥善放置好，清洁完毕 后依次按照原样将物品归位；窗槽、窗滑道、 门边角、门后侧地面的卫生要重点清理，避免遗漏；要将清理门窗后的垃圾收集并清理干净； 三、家电 1、清洁的主要内容：空调机表面、过滤网。 只清洁室内机不清洁室外机；电视机、电脑 等影像设备只清洁外壳、底座，屏幕用专用 试纸清洁；洗衣机擦拭内筒水渍，清洁表面 灰尘；冰箱擦拭冷藏室、冷冻室、门封条， 清洁表面灰尘；电饭锅清洁外壳、刷洗内胆； 微波炉擦拭内壁、转盘、门封条，清洁表面 灰尘；豆浆机刷洗刀片、过滤网、内壁，清 洁表面；其它小家电根据用途分别清洁内、 外表面；地灯、台灯清洁灯罩、灯泡（灯管）、 灯座、灯线；电话机清洁话筒、键盘、机座、 电话线；  2、清洁流程及方法：切断电源，用半湿布 擦拭家电表面，再用干布擦干表面水渍，不 能长时间处于断电状态的家用电器，清洁之 后应确保插座、插头没有沾水，及时接通电 源，并观察其运行是否正常。玻璃灯罩、塑 料灯罩可取下来直接用水擦洗，丝绸灯罩可 用软布蘸洗涤剂反复涂擦去污；电话机应使用拧干的抹布擦拭，用酒精棉或消毒纸巾擦 拭消毒，并在清洁之后放好听筒；  3、达标标准：空调外壳及过滤网清洁无灰 尘；电视机、电脑清洁无灰尘；冰箱、电饭 锅、微波炉、豆浆机外壳清洁无灰尘，内壁 清洁无污渍、无油垢、无水迹、无印痕；灯 具要无尘土、无污渍，打到最佳照明效果；  4、注意事项 清洁家电时应该被清洁的家电处于断电状 态，确保清洁时人员的安全；清洁家电过程 中产生的垃圾要分类收集并及时清理干净； | 保证服务水平、质量， 设立投诉举报措施； |
|
| 四、家具  1、清洁的主要内容：床、橱柜、书架、写 字台、电脑桌、沙发、茶几、餐桌、鞋柜架、 藤制品等物品；  2、清洁流程及方法：先用半干的抹布擦拭 家具顶部，两侧及正面；再用干布将表面水 渍擦干；  3、达标标准：干净、整洁、无尘土，无污 渍； 4、注意事项：木制家具清洁时，抹布湿度 要合适，防止家具因过度潮湿产生变形；情 节不同材质的家具，使用清洁剂时要看清楚 使用说明，不可随意混用；清洁家具时产生 的垃圾应分类收集并及时清理干净； |
| 五、地板  1、清洁的主要内容：瓷砖、木地板（实木 和复合）、地毯、大理石等不同材质的清洁；  2、清洁流程及方法 （1）木地板：先用扫帚或吸尘器将表面污 物清扫干净，再用潮湿的拖布进行擦拭，最 后用干抹布将木地板擦干，打蜡地板应每天 用扫帚清扫，也可用拖把或蜡拖把进行清 扫，先把木地板上杂物清扫干净，然后用湿 布对木地板上下的灰尘及污渍擦干净； （2）瓷砖：先把地板上的杂物清扫干净， 然后用湿拖布擦干净，最后用干拖布将地板 上的水渍擦干； （3）大理石：先把大理石地板上的杂物清 扫干净，然后用清水拖布，将地板擦拭干净， 最后用干拖把将地板上的水渍擦干； （4）地毯：原则上以使用吸尘器清洁为主， 对于局部的轻微污渍，可先将干粉除渍剂洒 在物资表面，再用干毛刷刷干净，最后使用吸尘器吸干； 3、达标标准：木地板无尘土、无污渍；石材地板及瓷砖地板明快亮洁；地毯清洁无尘 土、无明显污渍；  4、注意事项 清洁地板时移动过的家具要放回原位：不易移动的家具下的地板，每周清理一次；地毯 在清洁过程中要注意防火；实木地板清洁时 抹布水分不宜过大，防止地板受潮变性；清 洁地板产生的垃圾、杂物要分类收集，及时清理干净； | 保证服务水平、质量， 设立投诉举报措施； |
| 六、其他  1、清洁的主要内容：暖气片、装饰插花、 装饰品、盆栽植物、窗帘、壁挂等；  2、清理流程及方法 （1）立柱式暖气片的清洁流程及方法：先 将化纤的“鸡毛掸子”沾水后，伸到每一个 空挡里，然后像拉锯一样来回拉，并及时用 随冲洗鸡毛掸子，把暖气清洁干净； （2）板式暖气片的清洁流程及方法：先用 一根废弃的电话线或者细铁丝，一端绑上沾 湿的抹布，再把没绑布的一端从暖气片的孔 里穿过去；然后一边晃动铁丝，一边慢慢拉 动抹布，重复几次暖气片就清洁了； （3）装饰插花的清洁流程及方法：塑料花、 绢花用洗衣机洗；洗衣桶内加适量清水和洗 涤剂，手握住花枝采用双向水流，洗涤 1-2 分钟；白色绢花要用草酸溶液清洗；绢花上 的污渍可用毛笔蘸专用清洁剂刷拭； （4）家饰品的清洁流程及方法：先用干布 擦去物品表面的灰尘，然后用半湿的布擦拭 物品表面，最后再用干布将物品擦拭干净； （5）盆栽植物的清洁流程及方法：先用一 只手托住叶片背面，另一只手用软布沾水轻 轻擦拭叶面，或用柔软的毛笔掸刷，也可用 小型手动喷雾直接喷洒清洗，最后将花盆边 沿、接水盘、花盆底座擦洗干净； （6）窗帘的清洁流程及方法：根据不同材 质采用不同的清洗方法，常见的布类窗帘可 以采取手洗和机洗的毛笔掸刷，清洗完毕晾 晒干后要将窗帘安装回原位；  3、达标标准：无尘土、无污渍、无死角； 绿色植物和装饰品色泽鲜明；  4、注意事项要根据装饰品的材质采取适宜的清洁方法， 以免损坏；要轻拿轻放，避免磕碰；窗帘要 每季度清洗一次；清洁完毕，垃圾应及时分类收集并清理干净； 七、服务对象分类  根据残疾人生活自理程度的不同，居家服务 对象分为两种：能自理和不能自理，并依此 确定居家服务的内容； 1、对能自理的残疾人：提供洗衣、做饭、 整理卫生、居家保洁、衣服熨烫、陪同看病、 取药、代为购物、陪聊交流、康乐活动等服务； 2、对于不能自理的残疾人：提供洗衣、做饭、整理卫生、居家保洁、衣服熨烫、陪同看病、取药、代为购物、清理个人卫生及大 小便，照顾睡眠、饮食、给药、互助关怀、 康复训练等服务； |
| 八、服务的基本需求  1、供应商应与服务对象签订服务合同， 签约率 100%；  2、应为每一位接受服务的残疾人制定个性 化服务预案，明确服务内容；  3、定期对服务过程与服务质量进行监督检 查，并记录检查结果，并包括检查的内容、 时间、地点、人员、落实情况等；  4、为残疾人提供的各项服务其完成率应达 100%，残疾人或监护人满意率达到或者超80%； |
| 九、服务具体内容与要求 内容包括：生活照料服务、医疗保健服务、 家政服务、紧急救助服务、精神慰藉服务、 安全守护、法律咨询服务等。可以为服务对 象提供包括下列服务项目的全部或部分服 务内容。 具体内容如下：  1、生活照料服务（1）起居服务：协助残疾人穿脱衣服和入 厕方法得当，无不适现象；衣服整理放置有 序；定时为卧床残疾人翻身、按摩、叩背、动作轻柔、卧姿舒适、关节功能位，无压疮； （2）助餐服务：服务员应保持个人卫生、 执行食品卫生法；尊重残疾人的饮食习惯； 注重品种多样化、营养均衡、合理配餐；每 周有食谱，烹饪的饭菜要适合残疾人口味。 助餐应配置符合残疾人的无障碍设施，助餐工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒， 食品及其加工应保持清洁、生熟分开，禁止 食用腐败、变质食物；送餐上门应及时，有 必要的保温、保鲜设备； （3）助浴服务：助浴前应调整事宜的室温 和水温，防烫伤或着凉，应随时进行安全提 示，预防滑倒跌伤。助浴过程必须有家属在 场；上门助浴时应注意保暖防寒、降温防暑 及浴室内通风； （4）卫生清理服务：协助残疾人漱口（刷 牙、洗脸、洗脚、会阴部清洗），做到残疾 人容貌端庄、衣着整洁，指（趾）甲齐洁、无异味；定期清洗、更换单位用品和衣物， 无污渍；定时打扫室内外及环境卫生，做好 物品摆放整齐，干净、空气清新无味；   1. 医疗保健服务 （1）预防保健服务：根据残疾人的身体现 状及需求，制定有针对的疾病预防方案，内 容简明、易懂。有利于残疾人掌握疾病预防 的基本知识，并能进行基础性的防治； （2）医疗协助服务：应遵循医嘱及时提醒 和监督残疾人按时服药并注意用药反映，根 据需求陪同就医；协助开展医疗辅助性工 作，应能正确测量血压、体温、脉搏等； （3）康复护理服务：指导残疾人正确执行 医嘱，协助和指导残疾人正确使用康复、保 健仪器，并指导康复治疗和训练； （4）残疾人健康档案建档率 100%；  3、家政服务 （1）安装维修服务：家具、家电、门窗、 纱窗、热水器、净水器、电脑、灯具等安装 维修服务； （2）清洗服务：清洗换气扇、油烟机、煤 气灶类等，应做到清洗干净、卫生，符合残 疾人要求； （3）疏通服务：水池、浴缸、厕所马桶、 蹲位、地漏等下水管道，应按照残疾人要求 进行疏通，并能正常使用； （4）代办服务：代换煤气、代办各种手续、代缴各种费用、代购各种物品等；  4、安全守护及紧急救助服务 （1）安全设施的使用：呼叫器、求助门铃、 远红外感应器等安全防护器材的使用指导， 器材的质量应符合国家规定，完好率达100%，其功能符合残疾人的特点和需求；（2）安全隐患的监查与排查：了解残疾人 家庭环境、设施设备的安全使用情况，定期 或不定期监查水、电、取暖、降温等设施的 运转情况，排出安全隐患； （3）非责任事故为 0；（4）残疾人因自身疾病变化或家庭中突发 情况如断水、断电、用车、急救等情况寻求 帮助时，供应商应在第一时间内，紧急妥 善安排，迅速协助残疾人予以解决；  5、精神慰藉服务 （1）读书、读报、根据残疾人的爱好和要求，做好时间及内容的安排计划，通过声情 并茂的读报、讲故事，满足残疾人的需求； （2）提供与残疾人聊天、谈心和进行心灵 交流的服务，耐心倾听残疾人对事件的叙 说，不要随意打断残疾人的谈话； （3）心理疏导服务。熟练掌握心理疏导与 沟通的技巧，尊重残疾人，以满腔热忱和真 诚的态度，因人而异，有的放矢地缓解残疾人的不良情绪，帮助残疾人解决生活中遇到的实际困难；   6、法律咨询及权益维护服务 根据残疾人的需求，及时、耐心地提供相关 的法律、法规的咨询、宣传、教育服务，配合政府、公安部门、社区通过相应的法律程序和手段，维护残疾人的合法； | 保证服务水平、质量， 设立投诉举报措施； |
| 1. 配备管理人员 1 名以上（含 1 名 ），并具备以下条件： 1、社会工作、公共管理等专科以上学历，或相关职业资格证书； 2、熟悉残疾人相关法律法规与政策、残疾人居家服务相关知识； 3、有社会服务等相关管理工作经验； 二、专职或兼职专业人员：配备专业人员指导，具有本人身份证明、健康证明。 三、专业财务人员； 四、一定数量的服务人员：配备服务人员，具有本人身份证明、健康证明、从事职业须经过相关行业部门认可（持证上岗），并具备以下条件： 1、备有 100 人以上、有合作关系并有相关证书的护工资源；   2、服务人员从事服务时要着工作装，便于开展服务工作，增强互信。 | 为了更好的服务残疾人； |
| 一、基本设施包括：办公场所电话、无障碍设施、网络设备齐全，通讯畅通； 二、功能设施包括： 1、服务区域内残疾人基本信息库；  2、有专门联系残疾人的多元化信息平台； | 残疾人要服务时方便联系； |
| 社会适应能力辅导： 1、根据个性化居家服务方案，辅导服务对象的社会适应能力，并适时调整计划； 2、协助有需要的服务对象通过网络、电视、报刊杂志等多种方式了解新闻和知识； 3、对有需求的服务对象提供简单的家务劳动训练和辅导；4、对服务对象提供适宜在家庭环境中进行的职业康复功能训练和辅导； 5、协助服务对象参与与其身体状况相适应的文体活动，及有益身心的公益活动；6、其他合法、安全、力所能及并经所在供应商批准同意提供的服务；7、经常与服务对象交流，了解其心理特点，对需要心理干预者，提供建议或服务； | 帮助残疾人提高社会适应能力，了解社会形势； |
| 配餐服务：提供餐饮服务许可证 （合作单位或供应商） | 对残疾人的饮食健康负责； |
| 残疾人信息管理： 1 、按居家服务协议妥善保管服务对象的个人信息，尊重其个人隐私；  2、建立服务对象个人档案，包括个人基本情况、居家服务协议书、健康情况、医疗记录、综合评估报告、个性化居家服务方案、服务内容开展情况等； 3 、居家服务有阶段性调整方案，并及时更新、动态管理；  4、与工作人员签订劳动合同，根据需要缴纳社会保险； | 投标人要了解残疾人的服务需求，按照每个人的特点，制定服务计划； |
| **本项目预算金额** | **2400元/年/人** |
| **服务残疾人数** | **4498人** |
| **总控制价** | **1079.52万元** |