## **项目需求书**

1. **项目背景**

为持续完善居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系，有效满足老年人多样化、多层次养老服务需求，提高老年人获得感、幸福感、安全感。

天津市河东区民政局拟立足区情实际，积极应对人口老龄化，打通“堵点”，消除“痛点”，积极构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，加快老龄事业和产业发展。现拟进行河东区长者居家健康服务项目采购，以提升老人的慢病控制率和幸福，通过引入专业的健康服务团队，为老人提供线上线下健康服务。

1. **采购内容**

通过专业的健康服务团队，线上及线下为老人提供的服务，服务内容包括以下内容：

1.老人健康检测服务：对老人进行健康监测，通过专业设备进行使用指导及测量结果解释；

2.老人基础信息及健康信息登记采集服务：对老人基础信息和健康信息进行收集，完善老人信息库；

3.老人健康信息管理服务：通过电话回访等方式追踪管理老人健康信息；

4.老人健康知识普及服务：通过举办健康讲座，安排专家医生及营养师等形式进行健康知识普及；

5.老人急救培训服务：为老人及家人提供急救服务培训及指导；

6.健康资讯推送服务：通过智能健康检测平台智能分析老人检测数据，推送健康讯息；

7.医生在线咨询服务：提供医生线上咨询平台，在线咨询健康医疗问题；

8.老人线上课程服务：通过开展多样化线上课程，指导老人健康生活；

9.定期分析服务：关注老人相关健康指标的变化情况，并提供相应的健康指导意见；

10.特定群体分析服务：根据收集到老人服务数据形成整体分析报告。

服务频次

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 频次 |
| 1 | 老人健康检测服务 | 不限次数/年 |
| 2 | 老人基础信息及健康信息登记采集服务 | 1次/年 |
| 3 | 老人健康信息管理服务 | 2次/年 |
| 4 | 老人健康知识普及服务 | 2次/年 |
| 5 | 老人急救培训服务 | 2次/年 |
| 6 | 健康资讯推送服务 | 12次/年 |
| 7 | 医生在线咨询服务 | 12次/年 |
| 8 | 老人线上课程服务 | 24次/年 |
| 9 | 定期分析服务 | 12次/年 |
| 10 | 特定群体分析服务 | 1次/年 |

**三、技术要求**

★1.投标单位应具有履行招标合同所必备的专业设备及成熟的运营能力，提供专业设备所投产品的名称、品牌、生产厂家、产地、主要技术性能指标及其在技术、安全、性能、管理、厂家标准、使用年限及售后服务等方面情况提供详细的技术文件、图纸及产品彩页等相关资料；

★2.投标单位应具有完善健康管理、慢病管理、养老服务平台，提供相关服务平台的证明材料；

★3.投标单位应具有慢病管理服务经验，全国慢病管理服务人数不少于5万人，提供相关服务人数不少于5万人服务经验证明材料；

4.投标单位应提供独立呼叫中心团队及平台，具有95开头的统一对外服务热线；

5.投标单位应具有线下医疗服务机构； **四、服务要求**

1.投标人为河东区内不少于5000位80岁以上老人，独居和空巢老人优先，提供健康检测服务，通过技术实时获取老人检测结果，进行数据分析与结果指导。

2.投标人提供运营方案提供线上线下运营服务，保证提供服务的人员数量与质量。

3.投标人在服务期间应积极参与长者居家慢病检测及健康服务，通过智能服务结合健康数据等完善服务标准。

**五、人员要求**

★为保证为河东区老人提供更专业及贴心的健康服务，服务人员必须拥有健康相关资质，并已团队的方式为老人提供服务。服务团队必须具备以下服务人员：健康管理师、营养师、急救培训师、运动教练、医生、心理咨询师等。

**六、质量保障**

投标人提供的健康监测设备，须拥有并提供国家2类医疗器械证书及相关检测报告，并提供3年以上的质保期；

★投标人提供的相关系统平台，须做负载均衡，须结合使用情况满足用户并发数量要求，保证系统7\*24小时正常运作；

★线上咨询服务需保证7\*24小时有专人进行问题回复，且有科学依据。

★投标人须签署数据保密协议，不允许中标方数据泄密并用于商业目的。在服务过程中不允许进行各类商业目的的推销活动。

**七、售后保障**

投标人及时跟进用户反馈问题并给出解决方案，提供完备的售后保障及应急解决方案。

注：★为实质性要求，不响应或不满足则予以无效投标处理。