## **项目需求书**

一、项目背景

天津市河东区民政局立足区情实际，积极应对人口老龄化，完善老龄事业和产业发展，现拟发动社会力量，实施惠老助老项目，通过社会不同行业领域“惠老特约商户”的推广，面向重点老年群体，建立河东区为老服务商业联盟，建立低偿服务模式，拓展市场需求，推动全社会力量参与为老服务，提升为老服务水平，增强百姓幸福感。

二、采购内容

（一）采购社会服务，通过人员“地推”模式，广泛发动社会商业经营个体，建立河东区为老服务商业联盟，发放商户“惠老特约商户”标识，采用企业让利一点、项目补贴一点的形式，同等条件下开展为老让利活动，鼓励参与助老服务活动。为老服务企业包括但不限于为老助餐企业、为老助医企业、为老助浴企业、为老助行企业、为老助洁企业、生活家政企业、银行机构等。商业联盟商户开展普惠化服务，同时也为重点老人提供惠老服务等。要求为老服务商业联盟各类企业总计不低于200家。

（二）商业联盟定期开展惠老服务活动，为老人提供有效生活服务。要求商业联盟建立服务档案，按规范记录服务活动，商业联盟内商户或企业，一年内提供为老服务，包括但不限于：助餐、助浴、助洁、助医、助行、助康服务，次数不低于50000次；同时商户需提供服务数据统计记录，由中标人定期向民政局汇报。

（三）初步建立天津市河东区助老服务机制，鼓励社会各界积极参与到为老惠老服务活动中。加强老年人商业服务购买意识，推动低价有偿服务，除建立商业联盟外，建立一支提供低价有偿服的公益为老服务团队，相关参与为老服务工作人员不低于500人次。服务老年人群不低于1万人。

（四）建立河东区惠老商家联盟服务工作信息发布与宣传机制，设立惠老商家联盟公众号，实现信息发布、信息共享功能。

三、质量及售后保障

投标人需出具详细的运营实施方案，在惠老识别卡的使用过程中及时跟进，出现的情况及问题需总结反馈并给出预案，记录服务数据，提供完备的售后保障及应急解决方案。