**项目需求书**

1. **项目背景**

当下全国老龄化趋势不断加重，老年人孤寂无助的现象普遍存在，随之而来的老年人生命安全问题更是不容忽视，这种趋势同样在泰达蔓延。

紧急呼救应急保障项目是利用信息化手段，整合社会资源，针对我国老年人家庭“空巢”现象突出、居家养老普遍实际情况，实现居家安全养老、居家轻松养老的有效解决方案。

**二、服务工作内容及要求（以下内容实质性要求）**

为开发区老年人提供紧急呼叫服务，包括与老年人沟通、签订服务合同，安装呼叫器，平台服务12个月（24小时），建立老年人健康档案，并输入平台。

1. 服务对象：开发区空巢老人（75岁以上优先，子女常住海外及外省市优先）。
2. 呼叫器安装及服务签约户数：300户
3. 呼叫器设备要求：呼叫器内置SIM卡，全语音提醒功能，辅助定位功能，防水功能，防骚扰配置功能，呼叫分组功能，能与呼叫平台对接。电池3,7V/700mAh 聚合物锂电池，待机时间长，通话电流<250mA，待机状态<2.5mA。
4. 呼叫系统平台要求：自建呼叫系统平台，自建机房，高性能服务器（包括数据服务器和语音电话服务器），能备份所有数据，备用电源配备UPS不间断电源，24小时保障服务，平台有呼叫服务录音功能，输入老人详细信息建立信息库。
5. 人员要求：入户安装不少于两名工作人员，其中一名为持证的社会工作者。
6. 服务要求：
7. 工作人员入户到服务对象家中进行健康评估，登记老人详细信息（包括子女的联系电话），并将老人信息输入呼叫平台，建立老人健康档案；
8. 工作人员集中入户发放、安装呼叫器；
9. 工作人员协助老人设置呼叫器功能，调试设备到最佳运行状态；
10. 通过使用操作呼叫器培训活动，老人熟悉掌握呼叫器操作技能；
11. 呼叫平台接到老人报警电话后，平台值班客服根据系统弹屏老人信息通知120急救中心赶往老人出事地点救助；
12. 工作人员30分钟内入户核实情况，并与老年人家属取得二次联系，确定家属接到报警；
13. 工作人员根据呼叫器辅助定位功能，告知120及老人的子女，老人报警的地点范围（除老人在自己家以外的地点出现突发状况）；
14. 其他要求

（1）拥有一支专业的丰富经验的为老服务团队；

（2）拥有专业的信息化管理平台及紧急救助服务方案；

（3）具有科学、合理的培训方案，严谨务实的实施计划及进度安排和人员安排，还有配套的售后服务方案以及完善的应急预案；

（4）中标单位与被服务对象签订服务合同，明确权利义务。

**三、投标报价要求**

1、投标报价中包括项目实施过程中所产生的一切费用，包括但不限于项目宣传推广费、设备采购及安装费、运输费、交通费和通讯费、培训费、紧急呼救服务费、评估费、办公费等其他一切费用，不再追加其他任何形式的费用。