## **项目需求书**

（一）服务对象条件

具有天津市南开区户籍，持有《中华人民共和国残疾人证》（第二代），60周岁以下未就业、未入学的精神、智力（病情稳定）残疾人和其他类别的重度残疾人（一、二级）。南开区现符合条件自愿申请的残疾人有1400人，居家托养服务为动态化管理，服务标准为每户每月最少一次，服务项目根据残疾人的需求自由组合。

（二）服务对象人数

第一包：1070人

第二包：330人

1. 服务要求及标准

此项服务采用代金券管理方式。服务公司为残疾人做完服务后需要收取代金券。代金券上需要有被服务对象和服务员签字，并由残疾人对服务质量进行评价。服务公司要有自己的业务培训管理部门；服务公司要有自己的管理制度，监督机制、举报电话等。

（四）居家托养服务机构规范要求

为了推进居家托养服务的有序开展，经区残联和服务机构协商，服务机构必须遵守如下要求：

1.服务机构须承诺日间看护能力及措施。

2.服务机构应在90分钟内对预约服务的服务对象给出回应，并以急事急办的原则来处理服务对象服务需求。

3.服务机构应主动联系服务对象，掌握服务对象的需求和动向。

4.服务人员应做到言行文明礼貌，有耐心，有爱心。

5.机构服务人员应该做到统一着装入户，佩戴工作卡。工作服应整洁干净。

6.服务项目应明码标价，服务对象自主自愿选择服务项目，不得强迫或诱导服务对象选择违背其意愿的服务项目。

7.为残疾人提供各项服务完成率应达到100%，服务机构安排专门人员定期跟踪回访，残疾人或监护人满意率达到或者超过80%并采集工作成果，进行不断改善和提高服务质量。

8.服务机构应诚实守信，按照双方签订的协议尽心服务，应告知服务对象机构的监督电话，以方便服务对象反应问题。

9.服务机构及服务人员不得泄露服务对象的信息。对被服务对象的信息应有保密的责任和义务。

10.服务人员应为身体健康人员，持健康证上岗，服务机构应定期安排工作人员体检，不得携带传染性疾病。

11.服务机构应做到合理收费 具有详细的服务规范和工作流程管理，合法经营，客户至上。

（五）居家托养服务种类及项目（参考）

一）物品清洁类

1. 清洗沙发罩
2. 清洗棉服
3. 清洗毛毯。棉被
4. 拆装被褥
5. 清洗枕巾枕套
6. 清洗单衣
7. 清洗床单
8. 清洗床罩，被罩
9. 布艺沙发清洗
10. 皮革沙发清洁
11. 空调清洁
12. 洗衣机消毒清洁
13. 饮水机消毒清洁
14. 拆做被褥

二）环境清洁类

1. 擦玻璃
2. 换纱窗
3. 洗刷生活用品
4. 室内整体地面清洁
5. 收拾院落
6. 清洁风扇
7. 门清洁
8. 室内护栏清洁
9. 室外护栏清洁
10. 洗刷厨具
11. 阳台清洁
12. 卫生间清洗保洁
13. 抽油烟机。灶具保洁
14. 地板打蜡
15. 地毯清洁
16. 卧室清洁卫生
17. 整屋清洁卫生

三）维修服务

1. 管道疏通
2. 外主管疏通
3. 污水管改造
4. 拆装坐便器
5. 焕暖气片
6. 改造暖气片
7. 安装普通灯具
8. 刮腻子
9. 改造电路
10. 自来水改造
11. 涂料粉刷

四）轻度护理和简单康复类

1. 足疗
2. 面部按摩理疗
3. 身体按摩理疗
4. 辅助医疗服务
5. 失能照看护理
6. 男女洗发
7. 剪指甲
8. 理发
9. 起居服务

10.助餐服务

11.助浴服务

12.预防保健服务

13.康复护理服务

五）助残服务类

1. 陪外就餐
2. 代购送餐
3. 代购商品
4. 代办取药
5. 代收寄物品
6. 陪诊就医
7. 陪护参加社会活动
8. 陪同走亲访友

（六）服务质量标准

一）清洁类

1. 墙面。玻璃类

墙面无灰尘，尘土，局部没有污渍，油渍，水痕等。清洁墙角。

1. 门窗类

清洁部位包括：（1）门框。门面。门吸。门把手等所有部位。

（2）窗户内外两面，窗台，窗框等所有部位。

清洁效果为无灰尘，无油渍，无水印，无手印，无死角。

1. 家电类

清洁部位包括：表面。过滤网，底座。屏幕，按键。缸体内部等。

清洁效果为外观无灰尘，屏幕无印痕，无尘土，厨具类无油渍，无水痕。

洗衣机内部清洁无痕。

1. 家具类

清洁标准：干净，整洁，无尘土，无油渍

1. 地面

木地板无尘土，无污渍；石材地面，要求明快亮洁，地毯要求无灰尘，无明显污渍。

二）服务类

被服务残疾人现场满意度为100%.

注：

★投标人必须出具由国税部门开具的正式发票（服务名称为：居家托养服务费）；

“★”为实质性要求，不满足者以废标处理。