附件1

用户需求书

1. 项目简介

中山市智慧养老服务调度中心（以下简称“调度中心”）负责对全市养老服务进行指挥调度，利用中山市智慧养老服务系统及话务系统，为老年人提供服务预约、供需对接、工单回访、线上关怀等服务，对全市养老服务供应商进行管理，对服务数据进行统计分析，对系统功能完善优化和养老服务管理提出意见建议。

二、项目目标

（一）长期目标

依托互联网、云计算、物联网、大数据等信息化技术，创新养老服务模式，打造多层次智慧养老服务体系，构建15分钟养老服务生活圈，高效、精准回应老年人多样化的养老服务需求。

（二）年度目标

以中山市智慧养老服务调度中心为枢纽，中山市智慧养老服务系统为载体，加强养老服务需求方、供应方及监管方的联动，实现养老服务资源整合、供需对接、服务协调，提高我市养老服务的响应速度、供给能力和服务质量。

三、工作内容

（一）养老服务需求响应与管理

受理市民通过线上公众平台、12345服务热线转介、88885252养老服务热线、现场服务等渠道反映的养老服务诉求，建立养老需求分流机制，直接提供养老服务政策咨询、定位搜寻、服务预约、投诉建议处理等服务，或通过资源联动和服务转介，满足老年人紧急援助、居家养老等多样化的养老服务需求，做到88885252养老服务热线来电接通率（15秒内接通或应答的呼入量/总呼入量\*100%）达95%以上，服务满意率95%以上，服务投诉率5%以内。

（二）养老服务资源管理与拓展

加强全市养老服务资源整合应用，持续拓展养老服务资源，对平台服务商开展日常监管，并为养老服务产品提供展示机会。

1.建立1个养老服务资源知识库。养老服务资源知识库应包括市、镇（街道）、村（社区）各级养老福利政策、服务资源、服务网点及相应的咨询方式等，并安排专人对资源知识库进行每月更新，加强咨询服务的应答率及有效性。

2.形成1套平台服务商管理机制。完善相关管理制度，明确服务商进驻标准、进驻程序、具体要求、退出机制及监管事项等，规范平台服务商进出管理和日常监管工作。

3.对平台228家服务商开展复审。完成平台228家平台服务商年度审查，指导不符合要求的服务商进行整改，对情节严重的，予以劝退，提高平台服务商整体质量。

4.对接20家服务商进驻平台。在现有服务商基础上，对接不少于20家信誉优良的服务商进驻平台。平台服务商库应至少覆盖医疗康复、家政、护理、餐饮、保险、旅居、安全援助、居家改造、智慧养老、便民等类型服务。

5.提供4场系统应用培训。指导镇街及进驻服务供应商运用智慧养老系统进行服务管理，确保镇街及服务供应商应会尽会，全年组织系统应用培训不少于4次，提高服务上线率。

（三）养老服务监管

监控全市养老服务情况、信息数据等，督促指导镇街、服务供应商等完善系统信息数据以及按约定提供服务，提高供需对接、服务转介的有效性以及促进养老服务质量提升。

1.信息数据监管。每月开展中山市智慧养老服务系统信息数据核查，重点核查信息数据的完整性、真实性、时效性、准确性，督促指导镇街、服务供应商完善信息数据，项目期间实现23个镇街及所有平台服务商100%上线，完善全市服务对象紧急联系人信息1万条以上。

2.转介服务响应情况监管。对转介服务（平台服务商、镇街养老服务）进行100%回访，了解服务情况，对未响应或未按约定提供服务的镇街或服务商进行提醒，并将情况汇总按月报送市民政局。

3.服务质量监管。面向养老服务对象开展满意度调查，其中项目期内对享受政府资助对象满意度调查不少于2次，并出具调查分析报告。

（四）智慧养老服务宣传推广

1.中山智慧养老宣传品制作。宣传品制作内容应包括但不限于设计中山智慧养老IP形象1套、制作宣传小礼品500份、制作便民宣传展架23个、印制宣传海报300张、印制宣传刊1000本等，满足宣传推广活动需求，提高中山智慧养老的识别度。

2.线上互动宣传。整合自媒体、官方媒体、报刊等宣传渠道，每周至少发布养老服务信息2条，全年开展线上互动活动不少于2次，提高服务的知晓度。

3.定点宣传。通过粘贴海报、摆放多功能展架等形式，在镇街综合养老服务中心及社区（村）设置调度中心宣传区域，通过提供便民服务等增加市民的关注度。

4.线下活动宣传。全年开展调度中心开放日等活动不少于2次，邀请行业代表、社区志愿者、老年人社会团体或自助组织骨干等参与，培育宣传力量，形成线下服务宣传链。

5.搭建养老服务产品展示平台。整合中山智慧养老线上平台、展示大厅、镇街养老服务网点等展示空间，项目期内为市民提供不少于20款养老产品或服务现场体验，让市民有更多机会接触、了解养老产品及服务。

（五）智慧养老展示大厅管理

1.展示大厅参观接待。负责智慧养老展示大厅参观的预约、安排和接待。

2.展示大厅功能及产品维护。定期更新展示大厅上墙资料，每天对大厅设施设备及展示产品功能进行检查维护，丰富大厅展示场景及产品，项目期内至少增加10款展示产品。

（六）工作系统管理

1.智慧养老线上公众平台管理。审核管理公众端信息，提高信息的真实性、准确性、时效性和完整性。

2.智慧养老监管系统管理。关注用户的使用情况，收集并梳理用户对系统的反馈意见，向购买方及技术方提供系统优化建议或方案，改善系统功能，提高系统的使用率。

3.话务系统运维。结合管理需求，优化系统功能，实现话务服务分类统计、工单闭环管理以及与其他服务数据合并管理。

（七）养老服务分析与研究

基于智慧养老系统数据及实际服务调查，对服务需求、服务供给以及服务质量等情况进行分析，每月出具运营分析报告1份、每年出具全市居家社区养老服务分析报告1份，为政府部门科学决策提供意见建议。