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，为全市老年人提供养老政策或服务咨询、服务预约、紧急援助、服务转介、服务回访、紧急援助、定位搜寻、投诉及建议处理等服务，及时回应老年人需求。

**1、提供话务服务。**安排话务坐席员每天8小时接听处理88885252养老服务热线来电诉求，通过即时解答、资源链接、服务转介等方式，闭环管理市民公众多样化的养老服务需求，做到来电诉求响应率达100%、服务满意率达95%，有效投诉率低于2%。

**2、提高来电应答率。**增设来电彩铃问候，完善话务管理机制，持续更新养老服务资源知识库，每月对话务坐席提供通话技巧、相关政策及业务知识培训不少于1次，提升话务服务水平，做到高效响应养老服务热线来电诉求，全年来电接通率（15秒内接通或应答的呼入量/总呼入量\*100%）达95%以上。

**3、多维度回应服务需求。**建立全市养老服务联动转介机制，充分发挥调度中心枢纽作用，对市民养老需求进行分流管理，提供跨镇街、跨机构、跨行业需求转介服务，让80%以上需求实现有效对接。依托中山市智慧养老服务公众端（小程序），提供服务网点、机构、政策查询及服务预约服务，100%受理公众端市民诉求。

**4、响应平台用户应用指导需求。**100%响应镇街及平台服务商系统应用培训需求，指导镇街及平台服务商运用智慧养老系统进行服务管理，确保镇街及平台服务商应会尽会，提高镇街及平台服务商服务上线率。向全市老年群体提供不少于6场次智慧助老适应服务，让老年人掌握公众端使用操作。

（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、持续拓展养老服务资源。**对现有服务供应商库进行分类梳理，重点对紧缺型服务资源进行拓展，项目年拓展不少于15家服务供应商进驻平台，服务供应商库可提供服务类型应至少涵盖生活照料、助餐配餐、医疗康复、居家改造、安全援助、辅具器械供应、法律咨询、保险服务、便民服务等类型，服务范围做到全市镇街全覆盖。

**2、优化供应商管理机制。**开通线上入驻申请渠道，简化入驻手续。制定并执行平台服务供应商评价机制，从经营资质、社会信誉、履约情况、活跃度、服务满意度等方面对服务供应商开展评价活动，将评价结果与服务供应商的宣传展示、服务转介等机会相挂钩，督促服务供应商提升服务水平。

**3、开展供应商年度复审。**对平台100%在册服务供应商进行年度审查，指导不符合要求的服务供应商进行整改，对不配合平台管理的、有不良行为的，予以清退，保证平台服务供应商的整体质量。

**4、促进供应商的联动合作。**组织开展平台服务供应商交流活动不少于5场，形式包括但不限于行业沙龙、联合走访、参观调研等，增加服务供应商之间的交流合作，促进养老服务资源的优势互补和共同发展。

**5、加强养老服务资源展示与应用。**指导100%平台服务供应商在“中山智慧养老平台”微信小程序公开服务信息。鼓励不少于10家服务供应商将服务产品辐射到镇街综合养老服务中心、养老机构、村（社区）居家养老服务站点、香山长者饭堂等养老服务网点，缩短供需距离。

（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。**建立信息数据监管机制，每月开展养老信息系统数据核查，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，做到平台服务网点、服务供应商联系方式、服务内容等关键信息准确率达100%，镇街上门家政、长者饭堂、医疗康复、社区活动等服务项目上线率达100%，户籍老年人建档率增长5%，进一步完善建档老年人居住地址、紧急联系人电话等基本信息。

**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，项目期内对享受政府资助的对象开展满意度调查不少于1200人次，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管理。**通过定制并投放宣传品，加强调度中心形象宣传，宣传品制作内容包括印制宣传海报单张2000份或以上、制作年刊1000本，满足宣传推广活动需求，提高中山智慧养老的识别度。加强宣传品管理，对非易耗型宣传品功能进行定期维护，替换维修已损坏宣传品，维护宣传形象。

**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场次，提高服务的知晓度。

**3、定点宣传。**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，设置便民展柜、宣传架、宣传栏等，通过宣传资料及产品展示等方式，向市民宣传智慧养老及平台服务供应商服务，项目期内展出内容不少于20项。

**4、线下活动宣传。**利用镇街综合养老服务中心、村（社区）养老服务站点、香山长者饭堂等服务网点，整合平台服务供应商、社区志愿者、老年人社会团体等力量，开展线下宣传活动不少于10场，活动形式包括不限于微展会、沙龙、产品宣讲会、助老培训班等，加强调度中心服务输出，增加与市民的互动频率。

（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，组织开展4场市民开放日活动，提高智慧养老服务社会知晓度。

**2、展示大厅功能及产品维护。**定期对大厅设施设备及展示产品功能进行检查、维护、更新，丰富大厅展示场景及产品，确保展厅对外开放期间产品功能无异常。

（六）系统日常运维

**1、中山市智慧养老服务公众端运维。**结合实际使用需求，增设服务供应商入驻申请、服务预约、智能客服、后台留言、意见反馈等服务功能不少于4项。对公众端公开信息进行审核，确保信息的真实性、准确性、时效性和完整性。

**2、中山市智慧养老服务信息系统运维。**优化系统前端和后端，关注用户的使用情况，并结合业务开展需求，收集、梳理用户对系统的反馈意见，向运维方提供系统优化建议或方案，提高前端使用率，改善后端系统功能。

**3、88885252养老服务热线话务系统运维。**结合管理需求，保障服务热线畅通，优化话务服务分类方式及统计口径，实现话务工单信息化闭环管理。

（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，对系统数据、服务需求、服务提供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，出具项目总结报告和全市居家社区养老服务分析报告，为政府部门科学决策提供意见建议。