

## 南通市崇川区智慧养老服务平台升级扩容运行承办服务项目项目需求

### 一、项目概况

1.根据《省政府关于调整南通市部分行政区划的通知》（苏政发〔2020〕60号），撤销南通市崇川区、港闸区，设立新的南通市崇川区，以原崇川区、港闸区（以下简称：两区）的行政区域为新的崇川区行政区域。

2.两区合并前，原崇川区通过招标采购了崇川区智慧养老服务平台（以下简称：平台），为享受政府购买服务对象和70周岁以上独居、80周岁以上空巢老年人及部分有服务需求的老人提供线上养老服务，原港闸区未开展此项工作。

3.两区合并后，区委、区政府要求原两区有关政策要统一、完善，智慧养老服务平台线上服务范围要覆盖到原港闸区同类对象。为此，现智慧养老服务平台的服务能力满足不了合并后的全区老年人服务需求，需对平台进行扩容，增加坐席服务人员。

综上：为保证两区合并后，智慧养老服务平台服务的一致性、扩容后技术延续的一致性与兼顾智慧养老服务实施的高效及时性，在通过专业人员论证可行性后，该项目需求以单一来源采购的方式进行。

### 二、项目需求

- 1.南通市崇川区智慧养老服务平台升级扩容项目运行承办；
- 2.平台升级扩容一次性增加的设施设备：坐席电脑、IP话机、耳麦；
- 3.项目服务期限：两年三个月（即27个月），以该项目服务合同签订生效，采购人通知进场服务的时间为准。

### 三、平台现状

1.崇川区智慧养老服务平台依托现代通信和互联网信息技术，建立老年人信息数据库，打造政府审批、服务监管、资金结算、统计分析三级服务网络，完成服务过程中的项目预约、派单、回访、统计等系列工作，为老年人提供配餐助餐、居家保洁、个人清洁、维修保养、康复护理等九大类养老服务内容，构建居家养老服务闭环。

2.经平台系统数据统计，原崇川区享受政府购买服务对象1万人左右，每月平台回访量累计约13000通（包含回访中未接通的进行二次及以上回访）；空巢、独居人员约1000人；生日慰问人员约1000人；每月平台的总回访量约15000通。平台每月接听有服务需求的大概3000人，平台每月总话务量约18000通。

### 四、智慧养老服务平台扩容后运行要求

- 1.智慧养老服务平台扩容后继续实行24小时运转，根据原来两区的数据统

计、平台运营分析及科学排班计划，在原崇川区智慧养老服务平台 8 个呼叫坐席基础上，增加 6 名平台坐席人员，工作日白天至少设 9 名坐席，节假日白天至少设 3 名坐席及晚上安排坐席人员值班。

## 2.智慧养老服务平台扩容后主要运行服务内容：

(1) 智慧养老服务平台线上服务范围覆盖到原港闸区同类对象，每月平台新增话务量约 10000 通；原港闸区 6 个街道居家养老政府购买服务对象数量 6000 多人，空巢、独居人员和生日慰问人员约 1000 人；按照原港闸区其他有线上服务需求人员约为原崇川区一半，估量平台每月接听有服务需求的老人约 1500 人，供应商需提供以上电话服务工作。

(2) 对供应商权利与义务的其他要求与《南通市崇川区智慧养老服务平台运行承办服务采购项目合同》保持一致。

## 五、智慧养老服务平台硬件设施要求

智慧养老服务平台位于崇川区便民中心十楼，面积约 1000 平方米。

### 1.本次平台升级扩容增加的设施设备：

坐席电脑，数量：3 台；

IP 话机，数量：3 台；

耳麦，数量：3 只。

2.设施设备由供应商按不低于现有配置参数自行采购，价格不高于原崇川区配置价，费用由合同项下甲方支付，具体结算方式按本采购文件第二章第十四条执行。

## 六、考核监管

对智慧养老服务平台考核监管要求与《南通市崇川区智慧养老服务平台运行承办服务采购项目合同》保持一致。