

**服务范围：**

为探索创新康复辅助器具配置服务模式，推进康复辅助器具产品进家庭、进社区、进机构，以就近就便满足康复辅助器具租赁需求为目标，以提高康复辅助器具使用效能、降低使用成本为导向，统筹谋划，优化发展环境，激发市场活力，不断满足老年人、残疾人和伤病人多层次、多样化康复辅助器具配置服务需求。服务周期内，辅具租赁服务站点的要求、租赁辅具的基本要求、租赁服务流程、租赁计价、租后服务等经营活动的环节，成交供应商必须接受相关部门全过程监督、监管。

本年度补贴对象为经开区户籍的、未享受医保长护险辅具租赁及残联辅具适配的低保、低保边缘、特困及支出型贫困等低收入人口，补贴标准不超过 900 元/人/年。

**服务要求：**

1. 提供辅助器具线上、线下双向服务；提供线上租赁服务流程、租赁服务协议、评估适配、租赁服务网点地址、联系电话等。线上线下同步统筹管理、调配、借用、归还、统计及日常管理等工作。

2. 服务商提供包括护理类、助浴类、二便管理类、助行类、肌力关节训练类、防跌倒类、机能检测类、助视助听类、生活辅助类、护具类、理疗类等辅具的租赁服务。列基本租赁产品清单及租赁服务价格。

3. 提供归还辅具检查服务。

4. 提供辅具清洗消毒服务。

5. 提供辅具保养服务。

6. 提供信息化管理系统录入固定周期实际服务的资料和精准数据。

7. 采用多样化方式提供培训和宣传。

**服务时间：**一年

**服务标准：**

1. 服务要求：

(1) 合理配备管理人员及服务人员，确保服务项目的正常实施；

(2) 制定完善的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化；

(3) 统一公布：标志标识、租赁价格、租赁流程、规章制度；统一提供展示，体验的租赁产品；

(4) 制定合理的薪资标准，自负投标单位内管理人员及服务人员的薪资(含一切福利待遇、保险等)；

(5) 负责添置服务内容需要设备的购置；

(6) 成交供应商须在服务开始前准备好投入民政局规定使用的相关设备，服务队伍应达到项目实施的相关要求，做好实施本项目的准备工作。若成交供应商在开始服务后所配备的设备、服务团队不满足项目实施的要求，所造成的损失由成交供应商承担并且采购人有权对成交供应商进行相应的处罚。

## 2. 站点设置要求：

(1) 有固定的服务场地，独立区域，场地应有评估适配区，辅助器具展示及体验区、接待办理区；

(2) 具备无障碍设施环境及标识；

(3) 符合国家消防安全的相关规定。

(4) 配备一名以上服务人员，负责本区域服务对象的产品使用指导、跟踪回复。服务人员需接受服务商的统一培训，服从服务商的统一管理；

(5) 明确服务站点的服务半径、工作时间、联系方式；

(6) 与服务商签订为期一年的服务协议。

## 3、项目实施方案要求：

(1) 需按照项目的需求完成项目的方案设计、组织实施、绩效评估等；

(2) 根据项目需求和服务内容，对本项目进行通盘考虑执行详尽实施方案(方案必须包括保证项目执行所需求的人员、场所、设备等所有要素)，主要如实施目标、进度安排、服务承诺、资金使用情况等。

## 4. 项目预算编制要求：

项目预算编制必须详细、合理、清晰，提供预算表。

## 5. 项目风险防范要求：

(1) 编制有合理的项目风险应急预案；

(2) 成交供应商不能因人员变化影响项目实施。

## 6. 租赁产品质量要求：

(1) 租赁产品质量应符合国家、行业相关标准；

(2) 租赁产品应由正规厂家生产、产品包装或产品本身应附有合格证，做到产品质量可追溯。