**一、采购标的**

1.采购标的

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **采购内容** | **数量** | **服务期限** |
| 1 | 心理援助热线运维和工作 | 一项 | 自2025年8月1日起至2026年7月31日止 |

**二、商务要求**

1.实施的期限和地点：

1.1采购项目（标的）实施的时间：自2025年8月1日起至2026年7月31日止

1.2采购项目（标的）实施的地点：采购人指定地点

2.付款条件（进度和方式）：

详见“拟签订的合同文本”。

**三、技术要求**

服务人员数量共36人，年龄不超过35岁，咨询员主管2人，热线咨询员32人 ，办公助理1人，工程师1人，具有大专或以上同等学历。心理治疗师或具有医学、护理学、精神病学、心理学、社工专业的能力水平，能胜任常年夜班工作，经过北京心理危机研究与干预中心培训并考试合格者。

（一）基本要求

1.采购标的需实现的功能或者目标

本次招标采购是北京市心理援助热线运维和工作经费项目，投标人应根据招标文件所提出的服务要求，以优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

2.需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：投标人所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。

（二）服务内容及要求/货物技术要求

1.项目简介：

北京市心理援助热线至今已历经 20 余年的发展，其前身是北京回龙观医院北京心理危机研究与干预中心建立于 2002 年的心理危机干预热线，号码为 800-810-1117（座机）010-82951332（手机），是面向大众的、7\*24 小时全年不间断的免费心理援助热线，由获得北京心理危机研究与干预中心培训合格的心理咨询师和心理治疗师负责接听。日常工作设立严格的咨询员培训与资格认定制度、督导与质量评估体系、规范的服务标准等。计算机信息化系统是中心自行研发的程序，能实现实时语音记录、数据存储、工作量管理、督导监听、舆情统计等功能，在国内外同行业中处在领先水平。由于一直以来致力于公益、专业的心理卫生服务，多次得到国内外专业机构的赞誉，2010 年北京市卫生局批准冠名为北京市心理援助热线。在 2012 年受国家卫计委疾控局委托，对全国卫生系统热线进行管理和督导工作。这是国内首家规范发展并不断强大的心理公共服务热线，致力于为百姓提供便捷、高效的心理卫生服务，特别是为处在心理危机状态的人们提供及时的心理支持和心理干预。热线被百姓称之为“心理 999”。

1.服务人员要求

人员数量共 36 人，人员平均年龄不超过 35 岁。

1.1 咨询员主管：2 人

基本要求：要有大专或以上相关学历同等的文化程度，心理治疗师证书，有心理学、管理学、计算机软硬件维护或开发、人力资源管理等工作经验。

岗位职责：落实热线相关制度、人事管理、协调、带领日常培训和督导，负责 24小时专线接听，高危来电处理及随访，负责热线质量控制。

1.2 热线咨询员：32 人

基本要求：具有大专或以上学历同等的文化程度，心理治疗师或具有医学、护理学、精神病学、心理学、社工专业的能力水平，能胜任常年夜班工作，经过北京市心理危机研究与干预中心心理援助热线培训并考试合格者。

岗位职责：接听 24 小时心理热线、拨打高危回访电话。协助热线宣传工作。

1.3 咨询员助理：1 人

基本要求：具有大专或以上学历同等的文化程度，有心理学、管理学、计算机软硬件维护或开发、人力资源管理等工作经验。

岗位职责：落实热线相关制度，负责热线质控及热线服务的来电者满意度调查，开展亲友小组活动及网络咨询，公众号及网站的业务维护，全国热线机构联络及数据收集、培训会议协调等。

1.4 工程师：1 人

基本要求：具有大专或以上相关学历同等的文化程度，有计算机软硬件维护或开发工作经验。

岗位职责：维护热线软硬件设备，落实运维及信息安全相关制度，负责热线日常运维、检查和调试工作，开展信息安全检查和记录，公众号及网站的业务维护，全国热线机构联络及数据收集、培训会议协调等。

2.热线工作时间安排

热线工作时间为 7\*24 小时，接线工作人员为两班倒班制，即白班：8：00-16：00、夜班 16：00-次日 8：00。工作时间按月工作日计算，即除去国家法定节假日后的实际工作日计算。节假日值班给予 3 倍工资。非全日制工作时间数平均周<20 小时。助理和工程师工作时间 8:00-16:00，国家法定节假日按规定休息。

3.采购人现有满足要求的工作人员约 36 人，若投标人取得中标资格，应视情况对采购人现有的服务人员进行接收，如有需要，应按国家要求办理劳务关系变更相应工作，在投标文件中提供详细的接收方案。