

采购需求

一、项目背景

北京市残疾人心理健康服务热线项目（以下简称“心理热线”）开始于 2015 年，作为 12385 残疾人服务热线的心理服务板块，采用电话咨询的方式为残疾人提供心理疏导服务。截至 2026 年 5 月，已连续开展 11 期，共接听心理咨询电话 34991 人次，为残疾人提供面询服务 1890 人次，深入社区开展心理健康宣讲活动近 300 次。在政府采购服务类项目第三方评估中，多次得到“受益对象满意度高”、“受益范围广泛”、“效果明显”的评价。特别是在疫情期间和应对残疾人的过激行为时，“心理热线”发挥了独特的作用，多次帮助残疾人及亲属化险为夷，得到了残疾人及家属的高度认可和广泛好评。

二、项目概况

（一）项目名称：2026-2027 年度北京市残疾人心理健康热线项目

（二）项目负责人及联系方式：刘海荣，电话：010-63738189

三、项目需求

（一）服务期限：2026 年 7 月 17 日至 2027 年 7 月 16 日。

（二）日常服务时间：周一至周日（法定节假日除外）上午 9:00 至下午 17:00。

（三）服务区域：北京市

（四）服务对象：1. 全市各类别的残疾人（非康复稳定期的精神病患者不在服务范围内）；2. 全市各类别残疾人的亲友；3. 全市残疾人工作者；4. 全市残疾人参与就业后的直属领导、同事及人事工作人员（仅限帮助他们理解残疾人的心理及行为模式，提升残疾人就业的稳定性）。

（五）服务内容：北京市残疾人心理健康热线咨询。

（六）服务方式（是否入户等）：热线咨询、社区宣传、面询。

（七）预期服务次数：年度内不低于 3000 人次；对于同一服务对象，原则上每年服务频次不超过 50 次。

（八）人员要求：参与本项目的心理咨询师需持有“人社部颁发的心理咨询师”、“中科院心理研究所”或者“中国心理卫生协会”颁发的证书；参与服务的心理咨询师中至少有 2 位持有心理学或精神医学本科及以上学历；服务团队中至少配备 1 名专职或兼职精神科主治医师作为咨询服务的技术监督。

四、服务要求

人员培训：服务开展前，供应商需对服务人员开展相关培训，保证服务人员具备基本的残疾人服务知识。

服务监督：根据采购人要求，配合完成受益人筛选、受益人服务满意度调查回访、月度实地督导、项目进展情况抽查或临时性检查，按采购人要求提供热线工作记录，以备审计监督核查。