

残疾人服务项目服务合同

甲方：北京市西城区西长安街街道办事处

乙方：北京国华众联科技有限公司



甲方通过竞争性磋商确定乙方为“残疾人服务项目”成交单位，为保证政府购买服务质量、明确双方的权利义务，经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，双方一致同意，签订本合同。

第一条：服务项目名称

1. 甲方通过竞争性磋商方式确定由乙方提供以下服务：
2. 服务内容及数量（可附明细附件）：详见附件1项目实施方案。
3. 服务地点：西长安街街道温馨家园、职康站
4. 服务期限：2023年5月31日至2024年5月31日。

第二条：服务项目质量标准和要求(可另附明细附件)

1. 详见附件1项目实施方案

第三条合同金额

本合同服务费用总金额为(大写)：陆拾肆万玖仟陆佰玖拾柒元柒角壹分

(649697.71)

第四条付款方式

甲方以转账方式付款，本合同签订后10个工作日内，甲方向乙方支付项目服务费总金额60%，即人民币389818.63元(大写：叁拾捌万玖仟捌佰

壹拾捌元陆角叁分)；在交付服务成果并经甲方验收合格后，支付项目服务费总金额 40%，即人民币 259879.08 元(大写：贰拾伍万玖仟捌佰柒拾玖元零捌分)。乙方应于每次收到甲方付款前，提供等额合法可报销的发票，否则甲方有权利延迟或拒绝付款。

甲方账户名称：北京市西城区人民政府西长安街街道办事处

纳税人识别号：111101020000381642

发票名称：项目服务费

乙方账户名称：北京国华众联科技有限公司：

开户行：招商银行望京融科支行

账号：110944228810101

第五条验收

甲方对乙方提供的服务进行结项验收，结项验收时乙方应派人员参加，乙方根据《项目实施方案》中的服务项目提供相关材料及总结等，双方共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。

第六条甲方的权利和义务

(一) 甲方的权利

- 1.甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供相关资料。
- 2.甲方有权对项目资金使用情况进行监督、检查，并要求乙方提供相

关资料。

3.甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规应承担的任何义务或责任。

4.甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

5.甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

6.甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向有关部门报告并纳入不良信用记录、年检(报)、评估、执法等监督体系中。

（二）甲方的义务

1.甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

2.甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3.对项目实施过程中出现的本合同或相关规定没有明确的问题，甲方有义务与乙方进行沟通协调。

4.甲方应按照合同约定支付服务费用。

第七条乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

- 1.乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。
- 2.乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。
- 3.因非主观因素等原因出现影响项目按要求实施情况时，乙方可向甲方提出调整《项目实施方案》的要求，若未经甲方书面同意不得私自变更。

（二）乙方的义务

- 1.乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。
- 2.乙方应对本项目实施过程提供相应的安全保障，明确安全管理职责。乙方在组织外出活动时需为参与人员上意外险，因乙方原因导致双方或任意第三方人身或财产损失的，由乙方承担全部法律责任。甲方不为乙方所提供的服务承担任何责任。
- 3.乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担因此引起的全部法律及经济责任。
- 4.乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。
- 5.乙方按要求向甲方提供资金使用情况、项目执行情况、成果总结等资料，并配合甲方及甲方组织的监督检查或绩效评价。

6.合同执行期间，乙方应在工作职责范围内配合甲方执行临时安排的工作任务。

7.乙方应根据甲方要求，无条件接受和配合甲方或甲方委托的中介机构进行的与本合同相关的审计。乙方应保存与本合同相关的记录和账目，保存期限为本合同履行完毕或终止后 15 年。经提前通知，甲方或甲方委托的中介机构有权检查并复制上述记录和账目。

8.项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料原件，同时乙方应当存留一份完整的项目档案复印件并予以妥善保管。

9.未经甲方同意，不得将甲方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。否则，由此给甲方或第三方造成的损失，乙方承担全部赔偿责任。

第八条违约责任

在本合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

1.甲方无正当理由拒绝接收服务，到期拒付服务费的，甲方向乙方偿付本合同总服务费 10%的违约金。

2.乙方应严格按照《项目实施方案》中所列内容进行项目运作，完成《服务项目实施方案》中规定的考核指标。乙方无法达到考核标准的，甲方有权单方解除合同，除已发生的实际费用外，其余费用应全部退还并承担

相应的赔偿责任。

第九条保密条款

1.乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府公共服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

2.甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让。但甲方根据相关法定职责对外公开的除外。

第十条争议的解决

本合同在履行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，由甲方所在地人民法院处理。

第十一条不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并可根据具体情况部分或全部免于承担违约责任。

第十二条合同的终止

1. 本合同期满，双方未续签合同的；
2. 乙方服务能力丧失，致使本合同服务无法正常提供的；
3. 受国家政策或法律法规变动影响，经双方协商终止本合同的。

第十三条税费

发生与履行本合同有关的一切税费均由乙方负担。

第十四条其他

1. 本合同所有附件及相关购买文件均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。若合同附件与本合同存在不一致的，则以本合同为准。

2. 在履行本合同过程中，所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码及乙方银行账户信息有变更，应在变更当日书面通知对方，否则应承担相应责任。

第十五条合同生效

1. 本合同在甲、乙双方法人代表或其授权代表签章后生效。
2. 本合同一式四份，具有同等法律效力，甲方、乙方双方各两份。

第十六条 合同附件(若有附件应注明附件名称)

1.项目实施方案



法定代表人 (盖章或签字):

法定代表人 (盖章或签字):

委托代理人 (签字): 张玉成


委托代理人 (签字):

日期: 2023 年 6 月 1 日

日期: 2023 年 6 月 1 日

西长安街街道残疾人 服务项目方案

项目名称：西长安街街道残疾人服务项目方案

承接单位：北京国华众联科技有限公司

人工智能问答系统 首次部署指南

本指南旨在为人工智能问答系统的首次部署提供详细指导。
本指南适用于所有在中国大陆地区部署的系统。

目 录

（一）项目基本情况	11
（二）项目服务目标	11
（三）温馨家园单项服务内容	11
（四）职康站单项服务内容	18
（五）社区康复单项服务内容	19
（六）风险防控	24
（七）项目预算	25
（八）项目执行团队	26
（九）项目执行步骤	27
（十）附件：全年活动计划表	28

一、西长安街街道残疾人服务方案

（一）项目基本情况

项目实施地：西城区西长安街街道温馨家园、职康站、康复站点

服务对象：以温馨家园为中心辐射社区，涵盖残疾人及家属、残疾人工作者。

项目服务期限：2023 年 5 月 31 日——2024 年 5 月 31 日

（二）项目服务目标

- 1.规范温馨家园运营管理，争当区域领先。
- 2.践行红墙意识，党建引领高质量发展。
- 3.提升温馨家园服务能力，提炼服务特色。
- 4.搭建云上温馨家园，解决人户分离问题。
- 5.加强残疾人服务管理，强化残疾人维稳工作。
- 6.开展职业康复活动，引入职康劳动项目。
- 7.引入专业康复资源，温馨家园服务更专业。

（三）温馨家园单项服务内容

- 1.创新运营管理模式，争当区域领先。

依托助残机构 SaaS 服务平台，公司通过构建“技术平台+资源整合+运营赋能”的服务长链，创新“六个统一”与“四项标准”的运营服务模式，全面解决温馨家园运营问题，以数字化、智能化、系统

化运行模式及管理服务体系，提升温馨家园残疾人服务效能。

(1) 日常服务管理。安排 2 名专职工作人员（男生，讲政治，文字功底强，财务管理经验丰富）常驻西长安街温馨家园，负责日常管理和运行，要求每周一至周五 9:00 至 17:00 驻岗工作（节假日除外）。

(2) 固定资产管理。盘点固定资产台账，做好日常检查，及时维修记录。

(3) 规范档案管理。结合档案整理要求，温馨家园每月定期将电子档案归档，纸质档案装订留存，并定期接受街道残联监督抽查。

(4) 规范信息宣传。活动后及时将信息上报给街道残联，街道残联审核完毕后，上报温馨家园管理系统。同时借助多渠道宣传促进温馨家园影响力提升。

(5) 星级评估争先。紧扣《北京市改革示范温馨家园星级评估指标》，完成温馨家园星级评估各项评估标准，力争温馨家园星级评估中达到 3-4 星级。

(6) 残疾人需求调研。结合地区残疾人情况设计调研问卷，依托 SaaS 服务平台面向地区 500 名残疾人开展需求调研，根据系统分析产出残疾人需求调研报告。

2. 践行红墙意识，党建引领高质量发展。

(1) 激发志愿活力，培育志愿精神。结合爱国主义红色教育与志愿服务精神，定期组织党员及残疾人志愿者开展志愿培训活动 2 次，每次至少 25 人。

(2) 规范队伍建设，发挥志愿作用。发挥党员先锋作用，吸引

更多轻残志愿者和爱心人士加入到志愿服务队伍,开展志愿助残活动3次,每次参与不少于15人,完善志愿者激励制度,规范志愿者服务考勤,规范志愿者队伍建设。

(3) 表彰优秀典范, 弘扬志愿精神。通过前期志愿服务开展与考勤记录, 完善志愿服务时间银行制度, 定期开展志愿服务表彰活动1次, 表彰优秀典范。

3.提升温馨家园服务能力, 提炼服务特色。

(1) 助残公益汇 2 次

以西长安街温馨家园为中心开展辖区助残资源动员, 形成地区的资源服务地图。依据残疾人需求, 开展助残公益汇便民服务2次。

序号	时间	开展活动	活动内容	人数
1	2024. 5	助残公益汇	定期开展义务理发、中医问诊、听力检测、法律咨询、首饰清洗等不同类型的公益便民服务。	30 人
2	2023. 11	助残公益汇		30 人

(2) 节日主题活动 5 次

围绕爱眼日、全国助残日、残疾预防日、爱耳日、精神卫生日等残疾人相关节日, 开展展能宣传活动。包括知识竞赛、康复讲座、趣味展能等展能宣传活动至少5次, 每次人数至少20人。

序号	时间	节日	活动内容	人数
1	2024. 5. 16	全国助残日	康复知识竞赛+知识普及	20 人
2	2023. 6. 6	全国爱眼日	视力测试与爱眼日讲座活动	20 人
3	2023. 8. 25	残疾人预防日	残疾人预防知识讲座	20 人
4	2023. 10. 10	精神卫生日	残疾人精防知识讲座	20 人
5	2024. 3. 3	爱耳日	听力残疾人健康讲座	20 人

(3) 文化主题活动 4 次

以非遗学习、趣味体验、社会融合等活动形式，为地区残疾人搭建展能，交流，学习平台。围绕端午节、中秋节、国庆节、春节等时间节点，开展文化主题活动 4 次，每次不少于 25 人。一方面提升助残服务覆盖，另一方面，促进温馨家园残健融合。

① “粽享端午·欢乐一夏”西长安街街道残疾人端午节活动

服务开展时间：2023 年 6 月（端午节前）

服务产出：25 人

② “情暖中秋·助残同行”西长安街街道残疾人中秋节活动

服务开展时间：2023 年 9 月（中秋节前）

服务产出：25 人

③ “庆国庆·献礼祖国”西长安街街道残疾人红歌会活动

服务开展时间：2023 年 10 月（国庆节后）

服务产出：30 人

④ “民俗大赏，龙年新春”西长安街街道残疾人春节联欢会

服务开展时间：2024 年 1 月（春节前）

服务产出：30 人

(4) 外出康复实践 2 次

根据地区残疾人需求与温馨家园实际情况，选择春秋季节时节适宜的时候，以春季出游、秋季采摘的形式带领残疾人朋友进行外出康复实践，与大自然的亲密接触来缓解他们的心理压力，改善他们的心理状态。同时引进志愿与新媒体资源，提升社区助残氛围，扩大助残服

务覆盖面与影响力。

① 康复实践——西长安街街道温馨家园春季康复实践活动

组织残疾人及其家属走出家门进行康复实践活动。残疾人及其家属长期面临较大的心理压力及其照护负担，通过走入大自然中呼吸新鲜的空气，与大自然的亲密接触来环节他们的心理压力，改善他们的心理状态。

服务开展时间：2024 年 4 月

服务产出：40 人

② 农场采摘——西长安街街道温馨家园秋季农场采摘活动

组织残疾人到农场参与到植物播种、园艺观赏、蔬果采摘以及成果煮食分享等园艺活动当中，激发残疾人对大自然的热爱，对纯天然种植的认识等，极大地丰富残疾人的生活，提升残疾人的观察、认知、社交沟通等能力，积极地展示残疾人的潜能与自信。

服务时间：2023 年 10 月

服务产出：40 人

(5) 展能竞赛活动 4 次

① 运动同心·趣味同行——西长安街街道温馨家园趣味运动会

组织辖区内残疾人一起参与趣味运动会。结合趣味运动环节，在运动的过程中获得与他人的互动，获得健康和快乐。趣味运动会根据服务对象的动作能力和发展特点设计不同形式的趣味活动，鼓励每位障碍者的参与。

服务开展时间：2023 年 8 月

服务产出：30 人

② 非遗手工，助残增能——西长安街街道温馨家园非遗手工坊向地区残疾人开展非遗手工坊活动，一方面为残疾人普及非遗知识，另一方面培养其动手能力。同时链接专业服务资源，搭建非遗助残平台。本年度将开展2次手工坊活动，每次至少25人参与。服务开展时间：2023年9月

服务产出：25人

③ 与爱同行，诗情花艺——西长安街街道温馨家园插花活动邀请残疾人参加花艺体验活动，残疾人通过参加插花体验，减轻精神压力，让残疾人及其家属感受插花文化，减轻精神压力。

服务时间：2023年11月

服务产出：20人

④ 静心棋海，以棋会友——西长安街街道温馨家园棋牌赛倡导“自尊、自信、自强、自立”的精神，促进残疾人平等参与社会活动。西长安街街道温馨家园组织残疾人朋友开展棋牌竞赛，密切联系残疾人朋友，增强残疾人身心健康，丰富残疾人文体活动，

服务时间：2023年12月

服务产出：30人

4.搭建云上温馨家园，解决人户分离问题。

西长安街街道残疾人共有2700人左右，其中人户同在约为400人左右，辖区内人户分离情况严重。为落实温馨家园全覆盖的服务要求，公司通过建立的SaaS服务平台，线上通知、线上服务、线上互助、线上交流，打造足不出户、服务自选、精准匹配、永不闭园的云上家园，解决西长安街残疾人人户分离问题。

(1) 云上温馨家园展示。依托平台构建云上温馨家园，将家园的组织架构、服务时间、服务制度，固定资产台账及各项公共服务信息进行云上展示和查阅。

(2) 云上温馨家园服务。依托平台将温馨家园图书借阅、辅具租借申请、服务转介、一卡通延期、法律心理咨询等服务功能进行线上配置。残疾人足不出户便可提出服务需求，享受高效助残服务。

(3) 线上活动组织。为丰富温馨家园线上活动组织，平台主动创新，提炼温馨家园线上服务菜单共计5大项26种线上服务活动，转变服务形式，开展线上助残活动。

5.加强残疾人服务管理，强化残疾人维稳工作。

西长安街街道温馨家园围绕改革发展大局，践行“残疾人利益无小事”服务宗旨，采取有力措施，认真落实残疾人维稳责任。

(1) 广泛宣传惠残政策。充分利用各种媒体、服务活动、云上温馨家园等多种形式，广泛宣传各项惠残政策，提高残疾人对各项政策的知晓率。

(2) 拓宽残疾人诉求渠道。积极引导残疾人以书信、电话及电子邮件等多种形式反映诉求，完善温馨家园联系残疾人制度，拓宽残疾人诉求表达渠道。

(3) 协助做好重要节点辖区残疾人维稳工作。重要时间节点，充分了解掌握残疾人动态，做到细致深入了解，持续跟进密切关注，及时发现情况和问题。

（四）职康站单项服务内容

1.开展职业康复活动，引入职康劳动项目。

（1）开展劳动技能训练，提升销售渠道。开展劳动技能训练。建立训练档案；明确训练内容、训练时间、训练标准、训练要求等等，劳动技能训练不少于 100 次。

（2）打造“精品课堂”，开展职业康复活动 20 次。建立职康训练课程表，按计划开展康复训练。开展包括康复知识、情绪管理、独立生活、家属联席会、就业培训、社会融合活动不少于 20 次。

2.促进社会融合，开展残疾人教育康复活动，

（1）法律心理讲座 6 次

在家园开展助残法律心理主题课堂，邀请具备相关资质的心理、法律等公益讲师，为残疾人授课科普法律心理知识。全年开展法律心理活动不少于 6 次，每次不少于 30 人。

（2）文体队伍活动 50 节

利用丰富多彩的温馨家园活动，重点挖掘有文体特长和爱好的残疾人及其家属参与进来，培育品牌文体队伍，并聘请专业志愿讲师为其辅导和编排节目。温馨家园文体队伍活动不少于 50 节，每次人数不少于 15 人，直接受益人次不少于 650 人次。

（3）外出康复实践 2 次

根据地区残疾人需求与温馨家园实际情况，选择春秋季节时节适宜的时候，以春季出游、秋季采摘的形式带领职康站学员进行外出康复实践 2 次，与大自然的亲密接触来环节他们的心理压力，改善他们的

心理状态。

（五）社区康复单项服务内容

1.项目指标

在西长安街街道建立康复站点，为辖区内肢体残疾人提供为期12个月的康复服务，服务内容包括社区康复、康复培训，每周服务2-3天，每天服务不低于4人次，每次不少于45分钟。此外，在西长安街街道社区内开展不少于6次的残疾预防、康复知识培训服务。

2.项目要求

为每一位残疾人制定康复档案，服务对象已完成康复训练计划的全部内容，并达成康复服务目标，且肢体功能有所提升或未发生功能退变，日常生活活动能力、社会适应性等得到维持或提高视为有效。1个自然年度内，康复机构有效案例比例达到80%以上。服务过的残疾人服务满意达到90%以上；编写《肢体残疾人康复服务手册》。

3.项目分析

依据项目目标，在西长安街街道内搭建社区康复站点，为辖区残疾人提供120天的社区康复服务，开展不少于6次的残疾预防、康复知识培训服务。因此康复服务需要设置康复人员3人，包括驻点康复师1人、康复培训讲师1人、项目质量管理人员1人。

按照项目要求，在项目准备期编写并制作残疾人康复档案和《肢体残疾人康复服务手册》，为每位服务过的残疾人建立康复档案并发放《肢体残疾人康复服务手册》。为了保障服务效果和服务满意度，

设置质量管理人员制定质量保障措施，确保达到服务要求。

4.项目流程

(1) 项目准备期内容及流程

从“成立项目团队”到“残疾人预约服务时间”为项目准备期，包括“搭建项目团队”、“组织人员培训”、“建立康复站点并配备物资”、“编写并印制完成残疾人康复档案和《肢体残疾人康复服务手册》”、“和社区对接确定服务对象”、“和残疾人约定服务时间”6个步骤，主要工作内容为康复作业开始前的准备工作，预计在5月份内完成。各部分主要工作内容和预计完成时间请看下表。

序号	准备工作步骤	主要工作内容	预计时间
1	搭建项目团队	驻点康复师1人、康复培训讲师1人、项目质量管理人员1人	5天
2	组织项目人员进行培训	按照项目要求对人员进行培训，交代项目目标和项目要求，明确团队分工和工作职责	7天
3	建立康复站点并配备物资	由支持团队在街道建立1个康复站点并配备足够的保障物资，包括康复器械、护理用品、检测工具、办公用具等。	15天
4	编写康复档案和《肢体残疾人康复服务手册》	编写残疾人康复档案和《肢体残疾人康复服务手册》，为服务过的残疾人建立康复档案。	7天
5	和各社区对接，确定服务对象	由项目管理团队和社区进行对接，协助社区残委对接残疾人，为残疾人进行项目答疑，确定服务对象清单	10天
6	和残疾人约定服务时间，开始服务作业	由站点和覆盖区域内残疾人确定服务作业的具体时间，做好残疾人接待工作。	10天

（2）项目作业期内容及流程

服务作业期流程为“残疾人提出申请”→“康复功能评估”→“出具评估报告”→“通过评估后制定康复服务方案”→“形成健康档案”→“签订服务协议并发放服务知情书”→“康复师定期实施康复服务”→“中期评估”→“根据评估报告调整康复计划”→“康复师定期进行专业康复服务”→“末期评估康复效果”，预计实施时间为150日。在项目作业期内，由质量保障人员同时进行服务质量保障和满意度调查工作。

① 初次评估：具有评估经验的康复师，利用ADL、MMSE等专业评估工具对残疾人身体状况进行综合评定，评估内容包括身体基本情况评估、医疗史状况、功能障碍评估、残肢功能评估等全方面内容。根据评估结果，填写详细评估报告。综合分析评估报告，对适合进行康复作业的残疾人设计个性化的康复服务方案并建立康复档案；对不适合进行康复作业的残疾人给出相应的理由并做好解释工作。

② 社区康复：对于适合进行康复作业的残疾人安排每周1-3次、每次45min的服务作业。康复作业开始前，要提前测量残疾人的生命体征，包括血压、体温和脉搏，指标正常才能开始康复锻炼。康复作业过程中，要关注残疾人训练状态，注意训练强度和训练方式。康复作业结束后，应告知残疾人和其家属训练方法，保障康复效果。服务结束后24小时内，康复师应根据康复内容填写残疾人康复档案。

③ 中期评估：主要检查阶段内残疾人的康复情况，和残疾人及家属沟通康复效果。在专家团队指导下，综合分析评估报告，阶段性

检查康复目标达成情况。根据实际效果，调整残疾人的康复方案。

④ 末期评估：对残疾人康复效果进行综合评估，检查康复目标达成情况。评估项目整体的康复效果

⑤ 满意度调查：在全部项目作业期内，由质量保障部人员采取电话回访、一对一沟通、现场督导等多种方式主动和残疾人及家属沟通，及时应对和处理关于服务质量的问询、建议和投诉基础，每月定期对服务对象和/或家属进行跟踪回访，填写客户反馈表，并针对客户反馈要求服务团队作出调整。

⑥ 健康讲堂培训：在项目作业期内，由管理团队和街道协调，培训人员在西长安街街道社区内开展不少于6次的残疾预防、康复教育大讲堂培训服务。

社区可以根据自身残疾人需求选择讲课主题及内容。

序号	讲座主题	课程内容概述
1	高血压健康讲座	高血压的概念及诊断标准，残疾人高血压的概念。高血压的日常饮食、用药及运动注意事项。
2	失能半失能残疾人的康复	本课程提供失能半失能残疾人日常康复的实用指导，提高照护效率，减少照护者负担，帮助失能半失能残疾人改善生活质量
3	糖尿病健康讲座	糖尿病概念及诊断标准，糖尿病的日常饮食及运动注意事项。糖尿病用药的注意事项及并发症预防。
4	脑卒中健康讲座	脑卒中的发病原因、危险因素，发病前迹象。如何降低卒中发生率。卒中后的康复该如何进行，家人照顾卒中患者的注意事项等
5	帕金森健康讲座	帕金森的发病原因、危险因素。帕金森患者的常见问题分析，帕金森的用药，康复指导及注意事项。

6	残疾人日常健康饮食	残疾人的健康饮食原则，常见的饮食误区，正确的营养搭配方法
7	残疾人的肌肉力量锻炼	肌肉对人的意义，肌少症的概念及残疾人如何进行日常肌力锻炼的方法。
8	腰痛的健康讲座	腰痛的概念及诱发原因。发生腰痛的症状该如何判别，如何进行日常保护及锻炼。
9	压疮预防及护理健康讲座	卧床残疾人的压疮预防及护理常识讲解
10	失智健康讲座	精神障碍、残疾人群心理关爱及日常交流注意事项
11	生命体征的日常监测须知	生命体征的概念及意义，日常监测的正确方法。如何通过日常生命体征监测及时发现潜在问题
12	中医养生健康讲座	中医养生的基本知识，日常养生方法
13	日常保健操健康讲座	多种残疾人常用保健操的讲解，保健操使用误区。
14	冠心病健康讲座	冠心病的概念及常识。冠心病病人的日常饮食，用药及锻炼方法
15	残疾人安全用药健康讲座	药品常识，药品的通用名与商品名；学会看药品说明；如何识别药品批准文号；残疾人用药的特别注意事项；药品的分类；吃药的学问
16	骨关节病的健康讲座	骨关节病的概念及发病原因。如何预防骨关节病的发生，如何判断是否得了骨关节病。骨关节病患者的日常注意事项及康复锻炼指导。
17	残疾人心理调适	了解残疾化带来的问题，残疾人的角色转换以及残疾人需要的社会尊重和爱护。理解残疾人心理以及残疾人希望得到的社会帮助和子女的帮助。

另外，本方案采用线上+线下结合的方式，项目主要内容各活动项目按照项目方案执行，如遇特殊原因或不可抗力而无法按时执行的，双方协商后可根据工作要求开展其它活动。

（六）风险防控

序号	风险预估	应对措施
1	残疾人参与度低， 人员不好组织	1.利用居委会、进行广泛动员 2.志愿者和机构专职人员主动入户，以真诚和服务打动人 3.活动场地的多元化、不固定化，辐射更多村
2	残疾人家庭支持度 低	1. 利用居委会进行广泛动员 2. 志愿者和机构专职人员主动入户，以真诚和服务动人 3. 利用比较配合的家庭做典型，宣传社工，从而增加信任与支持
3	实际效果不能达到 预期效果	1.加强过程中的评估，及时完善方案 2.加强专家的指导作用
4	残疾人的安全问题	1. 现场的安全：增加志愿者等陪伴人员，外出活动购买临时人身意外保险，与残疾人签订安全责任书，确保责任明确，在出现问题之后及时与西长安街街道残联、保险公司还有医院进行联系，确保残疾人的及时救治。 2.往返途中的安全：与温馨家园的做法一致，和残疾人家属做好约定，由他们负责往返途中安全。外出活动前，与外出残疾人签订安全责任书，安全由自己或者家人负责。 3.事先熟悉活动地点的环境，了解周围是否有安全隐患，若有，应及时整改。做好活动的组织工作，强化活动纪律，确定责任人，事先制订好计划，注意参加人员活动时的安全。活动时，要及时提醒大家“安全第一”。
5	残疾人维稳工作	1.广泛宣传惠残政策，提高残疾人对各项政策的知晓率。 2.完善温馨家园联系残疾人制度，拓宽残疾人诉求表达渠道。 3.协助做好重要节点辖区残疾人维稳工作。重要时间节点，充分了解掌握残疾人动态，做到细致深入了解，持续跟进密切关注，及时发现情况和问题。

(七) 项目预算

西长安街街道残疾人服务项目预算						
序号	费用类别			单价(元)	数量(次)	金额(元)
1	运维成本	行政费用		500	12	6000
2		交通通讯补助		300	12	3600
3		志愿者补助		100	20	2000
4	人工成本	社工补助		8000	24	192000
5		康复师劳务		600	120	72000
		康复质控人员补助		600	20	12000
6		康复培训师劳务		1000	6	6000
7	运营成本	需求调研		3000	1	3000
8		党建引领	志愿培育	2000	2	4000
9			志愿助残	1500	3	4500
10			志愿表彰	3000	1	3000
11		温馨家园 能力提升	助残公益汇	2000	2	4000
12			节日主题活动	2000	5	10000
13			文化主题活动	3000	4	12000
14			外出康复实践	5500	4	22000
15			展能竞赛活动	2475	4	9900
16		职业康复	劳动技能训练	500	100	50000
17			精品康复课堂	2000	20	40000
18		社会融合	法律心理讲座	3000	6	18000
19			文体队伍活动	800	50	40000
20		康复物料	康复设备采购	29718	1	29718
21			康复手册、耗材	25	320	8000
23	公用成本	管理费		10.00%		54320
24		税费		6.72%		43659.71
	合计					649697.71

（八）项目执行团队

项目负责人信息					
姓名	李盼军		身份证号	412821199411143618	
学历专业	本科、社会工作		专业职称	助理社工师	
手机	15210394398		电子邮箱	1229518831@qq.com	
主要业绩	从事5年残障领域社会工作，主要负责温馨家园托管类项目，具有多个托管类温馨家园项目管理经验，擅长项目管理与项目执行。服务西城海淀等多个街镇开展助残服务。其中执行的西城区广内街道温馨家园获得2018年助残服务示范项目奖，2019年荣获北京市改革示范温馨家园，2021年荣获残疾人之家，党建示范阵地等荣誉。2021年海淀区香山街道与青龙桥街道社会力量托管服务项目中末期评分均获得90分的优异成绩。				
项目主要执行人员					
姓名	学历及专业	专业职称	职务	联系方式	项目工作内容
李盼军	本科 社会工作	社工师 资格证	管理人员	15210394398	负责项目管理，做好相关资料记录提供服务建议
尤贝	本科 行政管理	社工师 资格证	管理人员	15510954605	负责项目统筹，项目执行监督等工作。
王永生	本科 工商管理		服务人员	15901070020	负责活动策划，活动组织，职业康复站日常服务工作
韩伟	本科 全科医学	二级	专业技术人员	18645868983	后勤保障组，负责专业咨询，服务顾问
王旭	硕士 心理学	心理师咨 询证	专业技术人员	13935244546	后勤保障组，组织心理相关知识讲座，为辖区内学员组织情绪管理

（九）项目执行步骤

第一个阶段：初期准备与调研阶段

- 1.开展项目研讨会。项目负责人组织项目研讨会，确定服务安排和项目操作流程；
- 2.组建专业服务队伍。经过人员筛选，由专业督导、项目负责人、具有相关助残经验的社工、技术人员和财务人员组成项目执行团队；
- 3.与残联签订项目服务协议，双方明确服务计划和各自的责任权利，组织残疾人绑定助残小程序和电子档案建档；
- 4.依托平台开展需求调研，统计分析形成调研报告以供温馨家园和街道决策。

第二个阶段：具体服务实施阶段

- 1.优化内部管理：通过平台接入，实现规范化运营。保存工作记录，修订温馨家园服务制度，严格制度规范运行，加强项目管理；
- 2.采集残疾人动态需求：推进服务多样化，通过调研与日常服务需求采集，为残疾人制定共性与个性相结合的专业化人性化服务；
- 3.服务反馈：根据服务开展情况，采集残疾人服务需求变化与服务评价，优化温馨家园资源配置与服务设定。

第三个阶段：结项总结阶段

服务效果分享评估会：从残疾人和温馨家园服务两个层面开展总结评估工作，如系统使用满意度、残疾人能力提升、社区参与融合情况、服务满意度及服务覆盖率等情况；

结项准备工作：系统化整理项目过程资料，撰写结项报告并进行新年度项目设计；

结项验收：由残联、项目负责人等参与验收会，针对项目实施结果进行绩效评价，总结服务经验，提炼服务模式。

(十) 附件：全年活动计划表

西长安街街道温馨家园+职康站服务项目全年计划表					
序号	活动类别	活动内容	活动次数	活动时间	活动人数
1	需求调研	残疾人需求调研	1	2023. 4	500
2	党建引领	志愿培育-志愿者增能培训	1	2023. 7	25
3		志愿培育-志愿者红色教育	1	2023. 11	25
4		志愿助残-入户慰问	1	2023. 5	15
5		志愿助残-结对帮扶	1	全年	15
6		志愿助残-无障碍清洁	1	2023. 1	15
7		志愿表彰	1	2024. 3	30
8	温馨家园能力提升	助残公益汇-便民大集	1	2023. 5	30
9		助残公益汇-便民大集	1	2023. 11	30
10		节日主题-爱眼日	1	2024. 3	25
11		节日主题-爱耳日	1	2023. 6	25
12		节日主题-全国助残日	1	2023. 5	25
13		节日主题-残疾预防日	1	2023. 8	25
14		节日主题-精神卫生日	1	2023. 1	25
15		文化主题-端午节趣味活动	1	2023. 6	30
16		文化主题-中秋节活动	1	2023. 8	30
17		文化主题-国庆节活动	1	2023. 10	30
18		文化主题-春节联欢	1	2024. 1	30
19		外出康复实践-秋季农疗	1	2023. 9	40
20		外出康复实践-春季出游	1	2023. 10	40
21		展能竞赛-趣味运动会	1	2023. 5	30
22		展能竞赛-非遗手工	1	2023. 7	30
23		展能竞赛-插花活动	1	全年	150
24		展能竞赛-棋牌竞赛	1	全年	150

25	云上温馨家园	线上培训	12	每月 1 次	6240
26	职康站项目	劳动技能训练	100	每周 3 次	1100
27		精品康复课堂-康复宣讲	3	——	30
28		精品康复课堂-情绪管理	3	——	30
29		精品康复课堂-独立生活	5	——	50
30		精品康复课堂-家属联系会	4	——	40
31		精品康复课堂-就业培训	3	——	30
32		精品康复课堂-社会融合	2	——	20
33		法律心理讲座-法律宣讲	3	每季度	90
34		法律心理讲座-心理讲座	3	每季度	90
35		文体队伍活动	50	全年	650
36		外出康复实践	2	半年 1 次	60
37	社区康复项目	社区康复	144	全年	640
38		康复讲座	6	两月 1 次	200
小计			364		10640