附件：

如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年5月19日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年5月19日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）

采购需求

**一、项目名称：**2025年度困难重度残疾人家庭无障碍改造项目

**二、项目预算：**本项目投标响应报价须按照各类货物最高单价限价（见后表）填报总价的优惠比例（该比例大于0%且小于100%），否则投标响应无效。平均每户改造费用总额不超过3500元，约500户，约175万元。具体的改造户数由采购人根据实际情况分配给中标人。采购人不保证在项目实施期内中标人的改造户数及合同金额。

**三、项目背景**

为贯彻落实《中国残疾关于进一步提高困难重度残疾人家庭无障碍改造质量的通知》（残联函〔2023〕194号）精神，按序时计划全面完成上级残联下达我区的“困难重度残疾人家庭无障碍改造”任务，进一步提升残疾人生活质量。同时根据《江苏省2019年度低收入残疾人家庭无障碍改造实施方案》的通知（苏残发〔2019〕7号）、《江苏省无障碍环境建设实施办法》（省人民政府第149号令）、《江苏省无障碍环境建设“十四五”实施方案》的通知（苏残发〔2022〕15号）等文件要求，对我区困难重度残疾人家庭实现无障碍改造。

**四、改造对象和户数**

**（一）改造对象**

1、持有铜山户籍第二代《中华人民共和国残疾人证》；

2、自有住房（拥有产权或长期居住权）具备改造条件，且近期没有动迁规划；

3、5年内未实施过无障碍改造的困难重度残疾人家庭；

4、有改造需求的困难低收入家庭或困难重度残疾人家庭、一户多残、重度残疾人等家庭优先改造。

**（二）改造户数**

本项目结算时根据实际改造户数据实结算。统计量以各镇（街道）残联专职委员、村（社区）残协专职委员、残疾人（监护人）三方现场签字为准。

**（三）改造分布**

改造分布在铜山区境内。

**（四）项目清单及产品参数要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 产品参数 | 数量 | 限价（元） |
| 1 | 一字型扶手 | 规格：100cm，主体颜色为黄色，表面ABS材质，有防滑凸点，具有保温，抗菌,抗老化，耐腐蚀功能。内部加厚不锈钢管龙骨。两个固定点，每个扶手均配备不锈钢螺丝及膨胀管。 | 1米 | 135 |
| 2 | 一字型扶手 | 规格：50cm，主体颜色为黄色，表面ABS，有防滑凸点，具有保温，抗菌,抗老化，耐腐蚀功能。内部加厚不锈钢管龙骨。两个固定点，每个扶手均配备不锈钢螺丝及膨胀管。 | 1个 | 113 |
| 3 | L型扶手 | 规格700mm×500mm，主体颜色为黄色，表面ABS，有防滑凸点，具有保温，抗菌，抗老化，耐腐蚀功能，内部加厚不锈钢管龙骨，外观呈L型，需三个固定点，均配备不锈钢螺丝及膨胀管。 | 1个 | 252 |
| 4 | 135°扶手 | 规格300mm×300mm，主体颜色为黄色，表面ABS，有防滑凸点，具有保温，抗菌，抗老化，耐腐蚀功能，内部加厚不锈钢管龙骨，需两个固定点，均配备不锈钢螺丝及膨胀管。 | 1个 | 180 |
| 5 | 洗脸台扶手 | 主体颜色为黄色，表面ABS，有防滑凸点，具有保温，抗菌,抗老化，耐腐蚀功能，内部加厚不锈钢管龙骨，落地式，规格700mm×650mm×750mm，每个扶手均配备不锈钢螺丝及膨胀管。 | 1套 | 495 |
| 6 | 上翻式浴凳（落地支撑） | 落地支撑，主体颜色为黄色，表面ABS，有防滑凸点，具有保温，抗菌,抗老化，耐腐蚀功能。内部加厚不锈钢管龙骨。两个固定点，均配备不锈钢螺丝及膨胀管。 | 1套 | 495 |
| 7 | 无障碍上翻扶手 | 采用ABS和不锈钢材料。扶手水平长度为600mm，上翻活动，U型设计，落地支撑。内衬为高强度不锈钢龙骨，内有加强筋。扶手表面使用环保标准、抗老化、耐腐蚀材料，扶手表面采用防滑浮点设计，厚度为0.5毫米，扶手与底座接触部分为防滑橡胶头。U型杆连接部为一体式尼龙工字架。转轴为冲压不锈钢。 | 1个 | 405 |
| 8 | 加强型坐便器扶手 | 产品长度为600mm\*700mm。T字形（两个安装孔中心距离），分内外双层，内层使用不锈钢管复合；外层材质ABS，要求无毒、抗菌，外表层有防滑设计；内外层贴合紧密，组合后不允许转动。 | 1个 | 315 |
| 9 | 坐便器 | 卫生间安装坐便器，需要到现场查看及安装，连体坐便器，尺寸（mm）：≥600\*300\*700mm，排污口中心离墙300/400mm，一体成型，超高温烧制，智洁釉面；干净节水；优质水件，经久耐用。（含改水路、开槽、人工等） | 1处 | 990 |
| 10 | 沐浴椅 | 1.椅架：由铝管组合成型，表面氧化处理，美观耐用。可拆装，包装尺寸小。座板和背板均为白色吹塑座板，舒适耐用。2.椅脚：高度可调，配橡胶防滑脚垫，着地性能好，稳定性佳。 | 1台 | 252 |
| 11 | 坐便椅 | 1.椅架：由钢管焊接组合成型，采用可折叠结构，携带方便，占地面积小；表面镀铬处理，美观耐用。2.椅脚：套管加强结构，配橡胶防滑脚垫，着地性能好。3.座便器：厕板、马桶均采用HD-PE工程塑料。厕板带板盖，两层吹塑成型，强度好，易清洁。马桶带桶盖，采用超大深度设计防溅出效果好，拆装方便，易清洁。 | 1张 | 252 |
| 12 | 多功能翻身护理床 | 1、床体规格：长度≥2100mm，宽度≥970mm，高度≥500mm。2、床体主框架采用≥1mm厚度优质碳钢整体焊接而成；床板采用≥0.1mm厚度冷轧钢板，冲压成型，多气孔设计，便于透气，床体承载重量≥200kg。3、床板及床体表面经过除油、除锈，防锈，二次磷化，静电喷涂处理，表面可以耐受消毒液反复擦拭不脱落，不生锈；涂料具有有抗菌、防霉作用并符合环保要求。4、床护栏：铝合金材质，五支护栏支柱，可收缩平放带有锁定装置，具有防夹手功能。开关固定座和护栏杆上下支座采用优质钢材料。护栏可以整体拆卸。5、床头尾板：采用优质ABS强化塑胶，弧线型设计，坚固耐用，安全无毒。有锁定装置，可快速拆卸；尾板外侧有病人信息卡插槽。 | 1张 | 1980 |
| 13 | 防褥疮床垫 | 1、材质：PVC；2、规格：床垫尺寸：≥195cm\*85cm3、原理：床垫分成两组，使床垫周期性的交替放气，产生波浪式的工作方式，达到改变人体支撑点的作业。由于两组气室轮流接触身体，使病人身体下空气能够流通，对防止和治疗褥疮有一定疗效；4、适用于移动不便者，长期卧床人士使用。 | 1件 | 495 |
| 14 | 定制灶台 | 1. 产品尺寸：100×50×(60-80)cm，高度可以调节。

2、台面采用优质不锈钢材料，厚度≥1.2mm，一次性压缩成型，不易变形和开裂，挡水条4cm。3、底座、支架采用钢制或塑料，厚度≥1.2mm底座装有调节装置，地面不平整时可以调节，可以使灶台不会晃动。4、装有煤气泄漏报警装置，能够自动切断漏气气源，并发出连续报警声音，提醒用户排除故障。5、配有优质钢化玻璃煤气灶具，钢化玻璃煤气灶具放入台面和台面一体，美观大方。 | 1套 | 1800 |
| 15 | 吸油烟机 | 风压：300-200(pa)烟机面板材质：不锈钢或钢化玻璃烟机排风量：排风量18(m3/min)以上噪音[dB]55dB；69dB（A）规格：700\*400mm | 1台 | 900 |
| 16 | 无障碍面板、开关、插座 | 根据家庭情况，安装无障碍面板、开关、插座。 | 1套 | 135 |
| 17 | 无线对讲门铃 | 可以远距离对讲，防干扰，不串响，发射器使用电池，接收器使用USB插头。 | 1套 | 360 |
| 18 | 闪光门铃 | 该产品由门铃发射器、闪光提示器、电源适配器三部分组成。具有震动、闪光提示功能。自设信号传输码，有效防止信号干扰。 | 1套 | 360 |
| 19 | 盲人雷达眼镜 | 1.采用ABS塑料材质制成，能够方便出行。2.具有远近声音提示、开机自检和低电压提示功能。3.探测距离为：1.2m,误差范围≤0.2m。4.探测角度范围：上下60°，左右120°。5.探测区域范围：40~50cm。6.供电方式：锂电池供电。7.工作时间：≥8小时。8.充电方式：USB接口充电。 | 1副 | 720 |
| 20 | 闪光滚轮盲杖 | 折叠式盲杖基本功能：1、四折叠，展开长度≥1.2m,折叠后长度≥350mm(国家标准范围)。2、杆身全反光膜复盖, 手柄下方贴有红色反当条，红,白反光材料夜间行走遇有车辆自动反光警示。3、主体材质为铝合金,经阳极氧化处理,坚固耐用。4、中心拉紧绳采用进口乳胶编织,为防止折叠时割断松紧绳,铝合金管口装有塑胶防护套。5、手柄无毒、无害、抗菌、无异味、防滑、绝缘；结构设计适合盲杖使用中多种正确握持，不易从手中滑落；手柄上端装有弹性腕带，易于更换。6、在盲人摔倒或遇到疾病、车祸等紧急情况时，按下警报器按钮，发出95分贝以上的报警声音，同时红色闪光警示灯连续闪光，从而取得及时的解救。7、该盲杖集合了现行国内外盲杖的特点，杖头采用的pa66耐磨性能的材料做成的旋转式杖头,杖头内装有滚动轴承,杖头触地旋转,减少杖头磨损。 | 1根 | 252 |
| 21 | 语音、闪光、震动提示电热水壶 | 1.性能规格组成要求：1）额定电压220V; 2）额定频率50Hz-60Hz； 3）额定功率1500W，4）电水壶容量：≥1.7升；2.产品组成：电水壶、警示器、小夜灯发射器。3.功能参数：1）有烧水、小夜灯2种功能。2）水壶采用304不锈刚材质，外壳采用食品级PP材质，防摔；防烫，水烧开以后会自动断电保护，防干烧保护。3）警示器可自由调节成单闪光、单语音、闪光+语音三种警示模式。可同时适用于老人、视障人士及听障人士，4）警示器音量可调功能。5）水开后警示器会发出语音播报，同时黄色LED灯组快速闪烁进行警示。6）带小夜灯功能，当按下小夜灯发射器时，闪光语音警示器会出柔和的白光，方便夜间照明。 | 1套 | 414 |
| 22 | 声光报警水壶 | 1.产品执行标准: GB4706,1-2005;GB4706.29-2008;2.产品由壶身主机和底盘结构组成3.额定功率:不低于1500W电压220V额定频率50-60HZ容量: ≥2L4.产品材质内胆由食品级不锈钢一 体成型， 盖子由304食品级不锈钢，外壳全新PP料无毒材质: 304盖子+壶身201不锈钢无异味，质感好表面光滑配置:雷凡银点温控器5.产品有全程可语音亮光指示灯， 6.产品独立开关上面有开和关凸点标识，简单易操作一 键操控7.产品外壳具有防烫功能，让大家使用更加安全额定电压: 220V8.产品具有防干烧保护功能 额定功率: 1500W | 1台 | 378 |
| 23 | 语音带盲文电饭煲 | 1.执行标准：GB4706.1-2005;GB4706.19-20082.产品组成：电饭煲主机、内胆，蒸格，量杯、饭勺、电源线3.性能参数：1）功率：900w 2）容量≥3L4.材质：不锈钢彩喷外壳，食品级塑料盖子，铝合金饭锅5.功能：1）具有全程语音提示功能2）具有精华煮，超快煮，热饭，汤/煮，稀饭，蛋糕，预约，保温功能，并由独立按键控制。3）具有时间预约功能，增加时间由单独按键控制，减少时间由单独按键控制。4）任何模式下按下取消键，进入待机模式5）功能按钮带盲点标识及LED指示灯。6）烹饪进行时，按下任何按键（除取消按键外）语音提示当前工作状态。7）烹饪完成后语音播报“保温”并进入保温模式，保温模式下。6.包装：配有独立包装箱 | 1台 | 450 |
| 24 | 语音带盲文电磁炉 | 1.产品执行标准：GB4706,1-2005;GB4706.29-2008;2.产品有电磁炉主机，单机组成3.额定功率：不低于2300W,电压220V，额定频率：50-60HZ4.产品材质：品牌主板和芯片 耐高温黑晶防滑面板，塑料外壳5.具有全程闪光提示和语音播报，6个按键带盲文标识和数码显示6.产品具有“无锅具”安全提醒，反复提醒无锅“请放锅具”自动断电自动安全保护，7.产品具有6个按键：开关 功能 减小 增大 预约定时 节能快煮 8.5大功能选择考研选择火锅 炒菜 烧水 煲汤 蒸煮 保温 增大减小均可读报实际功率 炒菜和火锅功率可以调节 | 1台 | 450 |
| 25 | 液晶手写屏 | 1.尺寸：≥280\*185\*5MM； 2.输放压力：10-20G；3.电池：CR2020(电压3V)纽扣电池； 4.反光率：25%-30%； 5.显示颜色：底色背景黑色，显示颜色白色偏绿；6.适用于听力、言语障碍者沟通训练使用。 | 1套 | 270 |
| 26 | 震动闹钟 | 产品由闹钟、震动器和电源适配器三部分组成。具有语音打铃、震动提示功能。适合视力障碍人士使用。 | 1套 | 180 |
| 27 | 声光闹钟 | 具有语音打铃、闪光、震动提示功能。适合听力障碍人士使用。 | 1台 | 234 |
| 28 | 声控开关 | 智能感应，人来灯亮，人走灯灭。 | 1套 | 45 |
| 29 | 线路改造 | 家庭线路改造，铜线2.5平。穿管或线槽固定。（包含人工费、开关、插座、配电箱、漏电保护器、单项断电器、LED吸顶灯） | 1米 | 54 |
| 30 | 防撞板 | 材质；PXE，厚度4cm,防水防潮，在主要活动场所，或靠墙处安装。 | 1平方 | 207 |
| 31 | 密码刀具箱 | 密码箱，用于刀具摆放。外形尺寸400\*300\*150，不锈钢盒体木板底座。 | 1个 | 378 |
| 32 | 水路改造 | 1、安装部位：室内2、介质：给水(冷、热水）3、材质、规格：PPR管DN204、连接形式：热熔连接5、压力试验及吹、洗设计要求 | 1米 | 45 |
| 33 | 排水管 | 材质:U-PVC管 | 1米 | 45 |
| 34 | 不锈钢订做扶手 | 不锈钢材质，φ50不锈钢扶手，无障碍坡道栏杆高800mm-850mm | 1米 | 198 |
| 35 | 不锈钢防护网 | 不锈钢材质，四周框为方形管，中间为圆形管，插孔组合。 | 1平方 | 108 |
| 36 | 铝合金门 | 规格：宽为90cm，高度为210cm。门框管材规格78\*60mm。门窗管材为63\*32mm，壁厚1.2mm材质：门框和门窗为铝合金材质，门窗上部分为磨砂钢化玻璃，下部分为铝板，铝板厚度不小于1.2mm。（配备门锁） | 1樘 | 765 |
| 37 | 洗脸盆 | 定制，长度不小于60cm，包含基本配置水池/水龙头/下水管等设备，可配置支架/吊柜/落地柜/镜框等设备。 | 1套 | 630 |
| 38 | 太阳能热水器（含辅材、安装） | 内胆材质：sus304—2B食品级不锈钢；内胆厚度：0.30（mm）；发泡材质、厚度：聚氨酯，≥50（mm）；容量：≥120L；支架材质：彩钢板、喷塑；支架厚度：≥1.50（mm）；集热管：紫晶集热管；集热管长度：1.8m；集热管直径：58mm；管数：≥18；淋浴头产品尺寸约249×27×106mm，材质ABS工程塑料、TPR自洁软胶。 | 1套 | 1800 |
| 39 | 地砖 | 地面清理，垃圾外运，基层找平，砂浆铺砖，采用中档地砖，需经久耐用，颜色规格根据要求确定； | 1平方 | 167 |
| 40 | 地面改造 | 卫生间、厨房间等经常出入地面改造（含地表找平、人工、材料和垃圾清运等）。 | 1平方 | 162 |
| 41 | 盲道地板砖板 | 需要对主要活动场所平整地面，铺设盲道。地面清理，垃圾外运，基层找平，砂浆铺砖，采用中档地砖，需经久耐用。 | 1米 | 135 |
| 42 | 墙面乳胶漆 | 墙皮铲除，垃圾外运，基层找补，刷界面剂，墙面批腻子刷乳胶漆。乳胶漆颜色根据要求确定 | 1平方 | 54 |
| 43 | 墙砖 | 墙面清理，垃圾外运，基层找平，砂浆贴墙砖，采用中档墙砖，需经久耐用，颜色规格根据要求确定； | 1平方 | 221 |
| 44 | 防水 | 1、卷材品种、规格、厚度：4厚SBS卷材防水2、反边高度：1800mm | 1平方 | 59 |
| 45 | 门口改斜坡（钢板） | 钢板订制 | 1平方 | 360 |
| 46 | 门口改斜坡（混凝土） | 现场测量，水泥浇筑。 | 1立方 | 540 |
| 47 | 人体感应灯 | 额定功率；0.5W 色温；6000K 发光方式；底发光 工作电压；5V 工作电流；9MA 材质；ABS 颜色；白色 USB连接线 夜晚起身自动感应照明 | 1套 | 218 |
| 48 | 落地床边扶手 | 规格：底座尺寸≥500\*600mm，高度：700mm-800mm高度三档可调,表面烤漆，稳固安全。材质：固定立柱套管采用直径42mm优质碳钢，外面套管采用高强度ABS材质。内衬≥Φ28\*1.2mm不锈钢。 表面采用防滑设计 抗菌 耐磨，增加了安全性和舒适度。 | 1个 | 700 |
| 49 | 不锈钢操作台 | 1.规格：≥120\*50\*80cm 2.材质：304不锈钢 3可拆卸，现场安装 4.场边圆弧型，防止磕碰 5.下方横杆安装在一侧，方便轮椅车进出。  | 1张 | 1100 |

**注：投标文件中需提供产品详细参数表。**

**五、改造内容**

**（一）肢体残疾人家庭**

要根据服务对象的残疾程度、活动范围及其本人意愿等实际，着重对其厨房、厕所、卧室、出入门和庭院等部位的基础设施进行有效和针对性改造，包括改门、改坡、改灶、改水、改电、平整地面、安装坐便器和扶手等，消除其居家障碍。

主要改造：

1. 对厨房进行无障碍改造，应当按照有关标准让残疾人能够畅通进出厨房、独立完成做饭等家务。
2. 卫生间将蹲便器改坐便器或配发浴便椅，淋浴间安装低位或活动式淋浴装置等设备；坐便器侧墙应设置扶手，洗手盆前端应设置扶手、下部应留出足够的移动空间等。
3. 卧室应当方便轮椅进行回转，家具和电器控制开关的位置和高度应当方便乘轮椅者靠近和使用，安装床边扶手、床边餐桌、靠背支架、起身绳梯等，方便残疾人自行上下床。
4. 平开门、推拉门、折叠门的门扇应设标准距地的把手，并安装护门板；应在经常活动区域的墙面安装扶手，靠墙处设置防撞板。

5.安装无障碍面板、开关、插座等。

**（二）盲人家庭（视力残疾人家庭）**

根据残疾人程度，主要改造:

1. 对其主要活动场所平整地面，销设育道，并在行进直道在起点、终点、转弯处及其他有需要处应设提示盲道。
2. 安装扶手。
3. 应根据残障人士的需求选择语音对讲门铃、声控开关、盲人读屏软件、语意烧水壶、防溢报警器、语音电饭煲以及具有语音提醒功能的设备和生活用品等。

4.安装无障碍面板、开关、插座等。

**（三）听力、言语残疾人家庭**

主要为其房屋安装闪光门铃(或可视门铃)，配置手语沟通软件、助听电话、闪光开水壶、振动闹钟、以及安装无障碍面板、开关、插座等聋人无障碍生活用品设施等。主要为其房屋安装无障码图画标识图、配置声光报警水壶、声光闹钟，配置图画标识图、手写沟通板等为其创造交流条件和无障碍环境。

**（四）智力、精神残疾人家庭**

要根据其残疾程度、本人或监护人意愿等实际，安装防撞板、防撞条和安全护角，必要时改造室内电源线路，安装无障碍面板、开关、插座和安全防护网、配置密码刀具箱等，以降低其居家生活风险。有孤独症残疾人的家庭，要根据其残疾程度为其房屋室内安装认知行为识别图片、日常沟通图片、日常用品标识和针对情绪行为调节的多感官区域，以达到居家康复训练和回归正常生活的环境。

**（五）其他多重残疾家庭改造。**

主要根据残疾人程度，本着突出重点、兼顾共性的原则，可适当提高标准，着力解决基本生活障碍问题。

**六、材料要求**

1、中标人的所有改造材料必须经采购人确认无误后方可实施。

2、中标人所提供的改造材料各项技术标准应当符合国家（强制性）标准和各项规范要求；国家没有相应标准、规范的，可使用行业标准、规定。

3、质量保证：改造材料是全新的、完整的、未使用过的，并且是非长期积压的库存商品，中标人应保证其提供的材料在正确安装、正常使用和保养条件下，在规定的使用寿命期内具有满意的性能。

4、安装时，所涉的有关零配件均由中标人提供。

**七、实施要求**

投标人须提供**无障碍改造项目的服务与结算书面承诺（格式见附件）**中标后按采购人要求对服务家庭居家无障碍改造情况进行评估，并制作一户一设计改造方案，方案及材料清单经采购人审核通过后方可实施改造和施工相关的改造材料。

项目采取全包干形式进行，中标人须负责改造对象的筛查，资料档案整理，项目竣工后的验收等工作。中标人必须负责本项目的资料收集、设计、施工、安装调试、运输、装卸、后续服务等所有相关工作及发生的费用。

**（一）勘察**

中标人组织入户初步筛查及评估，改造前、后拍照留档，按照以人为本、一户一档设计初步改造方案。

**（二）制定改造设计方案**

参照《无障碍设计规范》（GB50763）、《家庭无障碍建设指南》，并根据残疾人家庭住房、残疾人残疾类别、等级、需求及改造资金等实际情况，以人为本，一户一设计并附设计图。

中标人按照一户一价形式汇总，并出具每户单独的工程量清单，最终改造方案要经被改造家庭签字确认，经被改造家庭确认后的，改造方案（含改造内容及改造预算、施工技术参数图、需要加装的无障碍设施（或产品）及数量、概算工期等）上报徐州市铜山区残疾人联合会审批后方可实施。

**（三）组织实施**

中标人在徐州市铜山区残疾人联合会审批后方可实施，实施完毕后，拍照留档（对所改造部位分别在实施前和结束后的同一地点、同一角度进行拍照备存），经被改造家庭签字确认后，将拍照留档相关资料上报徐州市铜山区残疾人联合会。

**（四）验收**

中标人会同铜山残联和相关部门结合我区实际，按照国家、省、市现行相关规范为验收标准，对照改造要求进行质量评估、验收、满意度回访等工作，质量评估、验收、满意度回访都必须经被改造家庭签字确认。

需要返工整改的，需于10日内完成，并再次验收直至达到合格要求后，交付被改造家庭确认签收。

1. **档案管理**

**（一）建立档案**

1、家庭无障碍改造交付使用后，中标人位应在15日内向区级残联移交以下档案资料：

1）每户施工方案；

2）每户各项改造前、后对比照片（含电子档）；

3）残疾人家庭无障碍改造项目验收单。

2、区残联在接收中标人相关档案资料后，及时按户建立档案，档案至少应包括以下资料：

1）服务对象的申请资料；

2）无障碍环境需求程度评估表；

3）改造方案；

4）服务对象公示资料；

5）中标人所移交的其他档案。

3、在按户建立分档案的基础上，建立本项服务的总档案，至少包括以下资料：

1）服务对象花名册；

2）确定中标人的相关资料；

3）与中标人签订的服务合同；

4）每户分档案。

**（二）录入数据管理系统**

项目服务结束后，区残联应及时将相关档案资料录入中国残联“困难重度残疾人家庭无障碍改造数据库系统”。

**九、服务行为规范**

1、应充分尊重服务对象，不应因服务对象的身体状况、宗教信仰、风俗习惯、价值取向、年龄、性别等带有偏见。

2、应尊重和保护服务对象隐私，不得泄露服务对象个人信息或利用服务对象个人信息从事任何与服务内容无关的活动。

3、服务应遵循规定的流程和规范，确保服务质量和服务满意度。

4、服务过程中应遵守职业道德，热情诚恳、耐心周到，对服务对象提出的超范围服务要求，应予耐心解释和说明。在实施过程中要做到“四必须”，即：

1）必须预约。中标人应提前7天将实施开始时时间、预计结束时间及需要服务对象予以协助的事项等制成实施通知单，并通过书面或手机短信方式告知服务对象，否则服务对象有权拒绝。需要延长工期的，则中标人须向服务对象充分说明，且延期不得超过10天；

2）必须规范。施工材料等均须严格按照国家有关要求进行施工，并按相关技术规范安装，确保施工质量；

3）必须清洁。入户安装的工具、材料要堆放整齐、放置有序，施工完毕要人走场地清；

4）必须文明施工。实施人员要做到语言文明、行为文明，不得向服务对象提出任何财、物等方面报酬的要求。

**十、售后服务**

1、如无特殊说明，质保期自验收合格之日不少于一年。若生产制造商提供更优质的服务，则按生产制造商的标准执行。如生产制造商标准质保期限不足招标文件质保期要求的，投标人须承诺保修期限不少于招标文件质保期要求。

2、质保期内，免费更换不合格产品，所有材料保修服务方式为中标人上门质保，由此产生的一切费用均由中标人承担。但人为因素、自然因素（如火灾、雷击等）造成的故障除外。

3、质保期内，中标人应尽力配合服务对象消（排）除出现的质量问题，中标人应尽力配合进行检查，必须在1小时内响应，12小时内有明确的解决方案。若故障不能通过电话解决的，中标人在接到采购人维修通知后24小时内到达现场维修。

4、质保期内修理的，中标人须填写维修报告（包括故障原因、处理情况及用户意见等）报采购人备案，其中产生的费用均由中标人承担。

5、中标人须免费提供现场培训及提供相关技术资料。培训内容应包括技术原理、操作、日常基本维护与保养，使受训人员能独立使用，能独立处理常见性故障以及进行日常的维护保养。受训人员数量由采购人确定。

6、中标人须将有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料及安装、验收报告等文档汇集成册后交付至采购人。

**十一、服务期限**

1、自合同签订之日起到2025年10月15日全部实施完成并通过验收。

**十二、监管**

1、内部监管

实施期间，区残联不定期抽查和督导，委托监理单位进行监理，发现问题要责令限期改正。加强对服务过程的监管，确保服务质量。

2、外部监督

服务过程要自觉接受服务对象或其他社会人士的监替，对提出的异议和质疑，区残联及时介入和处理。

3、跟踪回访

区残联不定期对服务对象进行回访、调查，主动排查和整改服务质量问题。

**十三、其他要求：见附件《合同草案条款》**