

# 采购需求

## 一、项目背景

北京市残疾人心理健康热线项目（以下简称“心理热线”）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2024年5月，已连续开展9期，时长8年6个月，共接听心理咨询电话27264人次，为残疾人提供面询服务1872人次，深入社区开展心理健康宣讲活动近300次。

## 二、项目需求

（一）服务期限：2024年7月17日至2025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：全市

（四）服务对象：1. 全市各类别的残疾人（非康复稳定期的精神疾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。

（七）预期服务次数：热线3000人次。

（八）人员要求：参与本项目的心理咨询师需持有“国家二级心理咨询师职业资格认证”，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。配备至少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。

## 三、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。