

# 需求說明書（含驗收規範）

## 壹、購案名稱

「居家關懷服務驗證支援與宣導推廣」採購案

## 貳、履約期限與預算

一、履約期限（如遇假日，原則順延至次一工作日，有分階段交付者亦同；惟實際是否順延仍依本會需求為準）

■決標次日起至 115年 08月 31日止

二、預算

新台幣 500,000 元整（含稅）。

## 參、需求說明

本案係配合本會執行「住宅型負載用電型態與智慧管理措施研究」相關工作，針對家中有高齡長者、獨居長者或具居家照護需求之家庭，辦理居家關懷服務驗證所需之資料蒐集、服務流程設計、宣導素材製作、參與獎勵規劃及滿意度調查等工作。得標廠商應協助本會將既有住宅用電分析、生活作息觀察及居家關懷應用情境，轉化為民眾容易理解、可推廣、可驗收之服務內容，以利後續作為居家關懷服務驗證與示範推廣之基礎。

※長者定義為 65 歲以上(含)。

本案工作內容以「服務驗證支援」為主，得標廠商應依本會提供之研究方向與資料欄位需求，完成問卷調查、資料整理、宣導設計、影片製作及滿意度回收等工作，並配合本會辦理成果確認、修正及驗收。主要工作內容如下：

(一)工作內容：

項目	工項說明
居家關懷問卷調查與資料彙整	協助規劃並執行至少 350 戶居家關懷問卷調查，對象以高齡長者、獨居長者或具照護需求之家戶為優先。問卷內容應涵蓋家戶型態、長者生活作息、主要活動時段、用電習慣、常用家電、照護需求、關懷通知接受度及服務參與意願。調查完成後，應提供問卷資料、有效樣本清冊、填答紀錄、資料整理表及初步統計分析，並依規定完成去識別化及資料安全管理。
居家關懷服務情境與流程設計	依問卷結果及本會提供之居家關懷模型方向，協助規劃可供驗證之服務情境與流程，內容包含服務對象、使用情境、關懷判斷邏輯、通知流程、家戶回應方式及異常情境處理建議，並轉化為易懂之服務流程圖、使用者旅程及宣導說明文字。
宣導折頁 DM 設計	依本會確認之服務內容，設計 1 款簡單易懂之居家關懷服務折頁 DM，說明服務目的、適用對象、參與方式、資料使用原則、關懷提醒情境及問卷填寫方

	式。應提供至少 1 次修正，並交付可編輯原始檔及 PDF 或圖片輸出檔。
宣導影片製作	製作 1 支 60 秒至 90 秒居家關懷服務宣導影片，內容包含服務目的、參與對象、服務流程、問卷填寫方式、資料保護原則及應用情境。影片應包含腳本、字幕、旁白文字、基礎動畫或圖像設計及完稿輸出，並提供至少 1 次修正及成品檔、素材檔或可編輯檔。
居家關懷問卷、滿意度調查及獎勵規劃與調查成果彙整	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規劃並執行居家關懷問卷及滿意度調查，包含至少： <ul style="list-style-type: none"> <li>(一)350 戶居家關懷問卷調查</li> <li>(二)至少 300 戶滿意度問卷：滿意度問卷內容至少包含服務理解度、宣導清楚度、服務接受度、通知情境適切性、資料使用信任度及後續參與意願。</li> <li>(三)以上問卷皆須規劃獎勵發放</li> </ul> </li> <li>● 獎勵發放應建立發放清冊，含去識別對象資料、發放日期、品項、發放狀態等資料；未達規定戶數者，依驗收規範辦理補正或減價。</li> <li>● 調查完成後，應彙整統計表、重點發現、民眾回饋摘要、優化建議及推廣注意事項，並納入結案報告，相關資料應完成去識別化處理。</li> </ul>

(二)人數規模：

依據上述服務進行設計與規劃，規劃 350 戶問卷調查、300 戶參與滿意度問卷，得標廠商負責執行，若各項未達規定戶數時依下述規定辦理減價驗收：

■減價金額為未達戶數乘以每戶新台幣 500 元。

## 肆、交付說明

一、交付項目、內容、期限如下：

項次	交付項目	交付內容	數量	交付型態	交付期限
1	個資文件	得標廠商簽署之委外廠商個資安全管理措施說明表 ※格式請向購案聯絡人索取	1 份	紙本	決標次日起 10 工作天內
2	修改後服務建議書	依審查意見及本會需求修正服務建議書，內容至少包含執行方法、問卷規劃、服務情境設計、宣導素材規劃、影片製作方式、獎勵發放方式、時程規劃、工作分工及經費配置。	1 份	電子檔	決標次日起 10 工作天內
3	執行報告	說明截至期中階段已完成工作，至少包含問卷執行進度、初步統計結果、服務情境設計初稿、DM 初稿、影片腳本或製作方向、待辦事項及風險處理。	1 份	電子檔	8 月 7 日

4	結案報告	彙整本案全部執行成果，包含問卷成果、服務情境、宣導素材、影片成果、獎勵發放紀錄、滿意度調查結果、執行問題、改善建議及可供後續推廣使用之資料。	1 份	電子檔	同本案履約期限
5	個資資料返還、刪除、銷毀聲明書	個資資料返還、刪除、銷毀聲明書	1 份	電子檔	同本案履約期限

**備註：得標廠商應依本會需求配合調整各交付期限，惟不可超過本案履約期限。**

- 二、交貨地點：同購案聯絡人。
- 三、得標廠商應依上表提供履約標的，並提供履約通知文件予本會〔購案聯絡人〕確認。
- 四、履約通知文件參考格式可至 <http://www.iii.org.tw/綜合公告/採購資訊/檔案下載區> 下載，廠商亦可自訂格式（Email 亦視同履約通知文件，惟內容應足資識別本案）。
- 五、履約通知文件僅為通知本會交付全部或部份履約標的，相關驗收事宜另依本會驗收程序辦理，本會驗收合格後方視為履約完成。

## 伍、驗收規範

- 一、依本案需求說明書（若購案有服務建議書者亦併同納入）進行數量、內容點收。
- 二、本會得要求得標廠商配合出席驗收會議，並做口頭簡報（須視本會需求提供會議文件）。
- 三、本會得要求得標廠商依據本會驗收會議意見修訂調整交付項目內容，且應附上意見回覆對照。

## 陸、其他注意事項

- 一、購案聯絡人：
  - 姓名：數轉院 許毓珊 小姐
  - 電話：(02)6607-2759
  - Email：deborahhsu@iii.org.tw
  - 地址：台北市民生東路四段 133 號 2 樓
- 二、發票資料：
  - 抬頭：財團法人資訊工業策進會
  - 統一編號：05076416

## 柒、審查須知

■詳投標須知之「審查須知」內容；審查項目及建議書撰寫重點如下述。

項次	項目	服務建議書撰寫重點
		封面、目錄
1	<b>執行力與配合度</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人力配置規劃</li> <li>● 執行團隊之相關經驗、學經歷及過去績效</li> </ul>	1. 公司簡介：包含業務範圍、核心服務內容、人力規模、資本額及相關專業能量。

項次	項目	服務建議書撰寫重點
	計畫執行及管理能力	2. 專案負責人及團隊成員履歷：包含現職、學經歷、專長及相關科技成果推廣、產業活動或政府專案經驗。 3. 廠商履約實績：請詳述近 3 至 5 年與本案相關之成果發表、科技展示、產業論壇、媒體行銷或政府計畫推廣案例及成效。 4. 計畫執行及管理能力：應說明如何確保問卷調查、素材製作、影片製作及獎勵發放能於履約期限內完成。
2	<b>整體規劃與專案管理呈現</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 問卷調查與資料管理能力</li> <li>● 居家關懷服務情境規劃能力</li> <li>● 宣導素材與影片企劃能力</li> <li>● 獎勵發放與行政管理</li> <li>● 進度規劃與風險控管</li> </ul>	5. 說明 350 戶居家關懷問卷及 300 戶滿意度問卷之執行方式、招募或接觸管道、有效樣本判定方式、資料去識別化處理、資料保存與安全管理方式。 6. 說明如何將本會居家關懷模型概念轉化為民眾可理解之服務流程，內容應包含高齡或獨居者生活作息觀察、主要家電使用情境、關懷通知流程及後續服務推廣建議。 7. 說明 DM 設計構想、影片腳本方向、視覺呈現方式、文字語氣、資訊清楚度及高齡者或家屬易讀性。可提供過去類似宣導品、影片或圖文素材案例作為佐證。 8. 說明問卷及滿意度調查獎勵之發放方式、清冊管理、發放紀錄、異常處理、未領取處理方式及可供驗收之佐證資料。 9. 說明各階段工作期程、里程碑、交付時點、可能風險及因應方式，例如問卷回收不足、素材修正時程、影片製作延誤或獎勵發放資料不完整等。
3	<b>經費合理性</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相關執行費用估算與分配之合理性</li> </ul>	10. 於服務建議書詳列報價內容（請詳列各物品／服務／人力……等之規格、數量、單價明細）