**[招标项目需求](#_Toc488762883)**

**一、项目概况**

为保证西丽街道办事处石壁龙、云城、高铁新城3个社区党群服务中心的正常运营，拟采取公开招标的方式确定一家专业的第三方机构提供社工服务，运用专业的社会工作技巧，提升社区居民特别是特殊群体的归属感、幸福感，为辖区居民提供更优质的便民服务。

**二、技术要求**

**（一）服务内容**

**1、基础类服务内容**

（1）服务内容

包含“社区助老服务”“社区困境儿童及家庭、儿童青少年成长支持服务”和“低保、低边、特困人群、残疾人、困境妇女服务和流浪乞讨救助服务”等3类服务项目。

（2）服务要求

服务项目需做到特殊困难群体入户100%、分类建档100%、社工服务覆盖100%，同时填写《服务对象个人档案》和《兜底服务对象家庭信息汇总表》后交街道社工站。合同期内（不超过一年）需对特殊困难群体开展辅导个案及治疗性小组服务数量应占合同约定的个案及小组类服务指标50% 以上，为面临多重困难的服务对象提供个案管理服务，并形成定期探访、动态管理、及时介入的服务机制。

（3）具体服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务要求** | **服务细项** |
| 1.1特殊老年人服务 | 协助街道为社区内特困人员分散供养、低保低边经济生活困难、孤寡失能失智、残疾、独居、空巢、高龄、计划生育特殊家庭的老年人提供入户探访、生活照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、社会资源链接等服务。 | 1.1.1做好入户走访，建立人员档案。协助街道开展社区内特困人员分散供养、低保低边经济生活困难、孤寡、失能失智、残疾、独居、空巢、高龄、计划生育特殊家庭的老年人情况核查，入户走访服务，建立人员台账，做到“一户一档”“一人一案”。 |
| 1.1.2做好跟踪服务，建立良好关系。协助街道为社区内特困人员分散供养、低保低边经济生活困难、孤寡、失能失智、残疾、独居、空巢、高龄、计划生育特殊家庭的老年人提供跟踪服务，定期评估生活状况、身体状况等困难程度，制定服务计划，提供支持、关爱服务。 |
| 1.1.3做好应急处置，建立资源链条。协助街道为遇到重大或紧急生活困难的老人提供关爱及辅导服务，协助申请社会福利政策，为有需要的对象链接社会资源，提供帮扶和转介服务。 |
| 1.2老年人服务 | 为社区老年人提供身心健康、生活适应、文体康乐、人际互助、关系调试、社区融入、支持网络构建等服务。 | 1.2.1做好问需服务。协助社区组织开展老年人信息登记工作，组织开展老年人需求调查，定期上报相关信息，配合做好老年人需求评估等工作。 |
| 1.2.2做好政策咨询服务。为社区老年人提供养老政策指导和办事指南，提供养老服务资源介绍，链接专业资源提供疾病预防、健康管理和老年人福利政策宣讲及咨询服务。 |
| 1.2.3做好精神慰藉和社区参与服务。组织老年人生活适应和心理健康辅导、情绪疏导、精神关爱服务活动，协助社区党委和社区居委会推动建立老年大学、老年学习社等类型的老年人学习机构和平台；培养老年人各种文体和兴趣组织团体、提供或链接相关活动场所，开展随迁老年人社区融入的各类团体或社区活动，促进老年人自我价值发挥、服务和融入社区。 |
| 2.1困境儿童针对性服务 | 协助街道为社区内困境儿童（含孤儿、自身困境儿童、家庭困境儿童、安全困境儿童、临时困境儿童等五类）提供能够满足特定需求的针对性服务。 | 2.1.1做好入户走访，建立基础信息台账。协助街道开展孤儿及困境儿童家庭入户走访服务（走访覆盖率达到100%），及时掌握困境儿童等服务对象的生活保障、家庭监护、就学情况等信息，一人一档案，定期更新。 |
| 2.1.2做好专业服务，定期报告工作情况。协助街道做好困境儿童的社区照顾、资源链接，开展亲子教育、沟通技巧训练、家庭关系调适等方面的专业监护指导服务，定期向居民委员会和儿童督导员报告工作情况。 |
| 2.1.3做好法律服务，切实保护儿童权益。协助街道指导监护人和受委托监护人签订委托监护确认书，加强对监护人（受委托监护人）的法治宣传、监护督导和指导，督促其依法履行抚养义务和监护职责。协助开展困境儿童危机事件强制报告、转介帮扶，及时向公安机关及其派出机构报告儿童脱离监护单独居住生活或失踪、监护人丧失监护能力或不履行监护责任、疑似遭受家庭暴力或不法侵害等情况，并协助为儿童本人及家庭提供有关支持。 |
| 2.1.4做好重点儿童关爱保护服务。协助街道定期随访监护情况较差、失学辍学、无户籍以及患病、残疾等重点儿童，协助提供监护指导、精神关怀、返校复学、落实户籍等关爱服务；对符合社会救助条件的儿童及家庭，告知具体内容及申请程序，并协助申请救助；协助开展弱势儿童青少年维权、权益保障服务；协助做好单亲家庭帮扶或关爱服务以及儿童青少年偏差行为矫正服务；协助做好反家暴服务，及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件，辅助反家暴或妇女儿童服务领域的社工为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、精神关爱、资源链接和社会支持等服务。 |
| 2.1.5做好政策宣传服务。开展未成年人保护政策宣传、困境儿童政策宣传、社会资源链接、社会救助、精神慰藉等关爱服务工作。 |
| 2.1.6做好场所管理。协助管理社区内的儿童关爱服务场所，支持配合相关部门和社会力量开展关爱服务活动。 |
| 2.2儿童青少年成长支持服务 | 促进儿童青少年身心健康成长。 | 2.2.1做好社会心理关爱服务。开展青少年卫生健康与安全教育活动，建立儿童青少年朋辈群体互助与支持网络，倡导全社会关注、支持青少年心理健康促进工作。 |
| 2.2.2做好儿童成长支持服务。提供青少年社区照顾、资源链接服务，开展亲职教育、沟通技巧训练、家庭关系调适等方面的专业监护指导服务。 |
| 3.低保、低边、特困人员、残疾人服务和流浪乞讨人员救助服务、困境  妇女服务 | 协助街道为低保、低边、特困人员、残疾人、流浪乞讨人员以及困境妇女等提供必要的救助服务，整合社区资源，提供物质、经济等援助，在制度性救助之外，发挥社区救助主体作用，开展能力提升、生计发展、关系调适、社会融入等服务。 | 3.1做好服务对象识别。协助街道开展低保、低边、特困人员、残疾人、流浪乞讨人员和留守妇女核查等，协助社区（村）对困难群众进行入户家访，建立残疾人等困难群众和特殊群体台账，策划救助帮扶方案，做到“一户一档”“一人一案”；协助街道发现困难群体，协助排查监测贫困边缘人员家庭状况，引导、协助其及时提出救助申请并跟踪困难解决进度。 |
| 3.2帮助申请救助。协助街道为低保、低边、特困人群与残疾人提供家计调查、社会资源链接、扶贫帮困、公益关爱等服务；协助社区上门为残疾人或缺乏自理能力的困难群众办理相关救助、补贴申请；协助做好经济援助及紧急支援；协助为社区流浪乞讨人员发放基本生活物资；协助开展社会救助政策宣传、讲解与咨询，组织开展社会支援服务。 |
| 3.3做好个案管理服务。为低保、低边及特困人员建立救助服务档案，定期评估生活状况、身体状况等困难程度，实时更新基本信息和生活状态，制定服务计划；每周一次走访探视分散供养特困人员及贫困重度残疾人。 |
| 3.4提供心理支持。为精神病患者及其家属提供情绪疏导、心理抚慰、精神关爱及危机紧急干预等服务。 |
| 3.5开展能力建设。为失业困难人员提供就业技能培训与辅导；为特困人员及无自理能力人员的生活照料和送医陪护链接服务资源。 |

**2、社区治理项目**

（1）服务内容

包含“扩大社区参与”“促进社区融合”和“推动社区发展”3类服务项目。具体服务细项根据社区实际情况，从建议表中遴选，原则上每年开展应不少于10项。

（2）服务要求

开展“扩大社区参与”服务，实现居民覆盖率不低于25%或组建不少于1000人的社群；开展“促进社区融合”服务，建立不少于100人的志愿者队伍，活跃志愿者人数不少于30%，活跃志愿者服务时数不低于20小时/人，孵化或培育不少于1个社区社会组织；开展“推动社区发展”服务，建立不少于100项的社区资源清单，推动不少于3个居民或社区社会组织协同开展的社区服务项目。

（3）具体服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务要求** | **服务细项** |
| 4.扩大社区参与渠道和途径 | 协助社区党组织和社区居民自治组织，开展社区需求调查，推动服务项目和活动落实。不断激发社区居民参与社区事务协商的热情，提升参与协商议事的能力。 | 4.1建立资源清单。通过设计、制作统计表，组织辖区单位根据实际情况，按照可提供、可利用、可共享的原则进行填报，对社区内各类资源进行摸底，包括但不限于场地、人才、资金、设备、服务、项目等，建立资源清单。 |
| 4.2建立需求清单。通过座谈、走访、问卷调查、设立服务需求征集窗口等形式，收集社区居民群众和驻社区单位服务需求（每年集中性需求征集不得少于1次），包括但不限于社会保障、文体教育、安全保卫、权益维护、卫生计生、助教扶贫、法律服务、矛盾调解、环境整治、物业管理等，形成需求清单。 |
| 4.3建立项目清单。按照“深挖问需－项目审议－协商确定－组织实施”程序，将社区需求与资源进行对接，包括但不限于社区治理、特殊群体服务、困难群众结对帮扶、社区环境整治、社区社会组织培育、志愿服务等，建立项目清单。 |
| 4.4建立责任清单。按照“工作项目化、项目目标化、目标责任化”理念，量化分解个案管理服务具体任务，实行清单式管理、责任制落实，采用“时间表+路线图+责任人”管理模式，做到定人、定任务、定时限，压实工作责任。 |
| 5.社区团结、融合与互助 | 培养社区居民的互助意识，形成守望相助的社区氛围，建立社区志愿者队伍，鼓励居民积极参与志愿服务，弘扬、倡导社区公共意识，协调社区各类关系，推动各类主体参与社区治理，促进全体居民，特别是来深建设者及其家庭成员对社区和城市的融合与适应，促进社区和谐，增加社区团结。 | 5.1开展社区共建。协助社区党委和社区居委会建立本社区与相关政府部门、社会组织、驻区单位、业主委员会和物业公司等单位之间的良好协作关系，推动各类主体参与社区治理。 |
| 5.2开展邻里关系协调。充分利用社区资源和优势，开展社区各类群体间关系协调；组织开展邻里交流、关爱活动。 |
| 5.3开展社区矛盾化解。运用社会工作专业手法参与社区居民矛盾调解，提高社区自我调节与自己解决问题的能力。 |
| 5.4开展社区融入服务。开展社区适应、融入和融合促进服务，帮助外来人口适应社区环境、促进本社区居民接纳外来人口。 |
| 5.5组织社区志愿服务项目。协助社区“两委”开展志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。深化“双工联动”，发展壮大志愿者队伍，策划、组织实施志愿者服务项目，引导社区居民参与困难群众救助、困境儿童关爱、老年人关爱等社区志愿服务，形成有效的志愿者管理机制。做好志愿者督导、激励与评估。 |
| 5.6开展社区社会组织、居民自组织培育。协助做好居民自助互助意识和能力培养；挖掘社区骨干及热心居民；围绕社区核心服务需求和关键公共议题，组织建立社区社会组织或居民自组织；开展组织培力、督导、服务、引导和管理等工作。 |
| 6.社区共治与发展 | 整合资源，联合社区各种力量，促进社区发展。发挥资源平台作用，推动社区社会组织或社区骨干主动参与社区问题解决，提供社区自治自助服务。 | 6.1协助制定实施社区发展规划。探索社区需求表达机制建设与实践，协助社区党委和社区居委会发动社区居民参与制定、实施社区发展规划。 |
| 6.2培育社区归属感和认同感。开展社区居民文化素质与家庭美德、公民道德教育，培育社区共同体精神；协助社区居委会修订完善居民公约，引导形成社区居民积极向上、共治共享的生活态度和行为规范；利用社区资源，组织协调社区各种力量，举办文化、教育和科普等活动以及各类社区大型活动（如社区邻里节、社区文化节、社区运动会等）；挖掘、培育和传承社区文化，打造服务品牌。 |
| 6.3促进居民自助和共建服务开展。推动社区共治网络建设，重点推动社区社会组织、居民自组织、社区热心居民等，根据社区治理需求，参与社区事务，开展居民自治自助服务，提供社区公益便民服务。 |

**3、专项协同服务**

（1）服务内容

主要是运用专业社工方法，协助社区“两委”做好社区“民生微实事”项目的需求收集、项目设计、立项评议和服务成效评价4项工作，并适当引导向社区“基础服务项目”覆盖的重点群体倾斜。

（2）服务要求

健全“前端摸底、中端规划、后端协调、末端提效、终端回访”的工作闭环。发挥社会工作专业优势，做到摸底细致、规划系统、协调顺畅、提效明显、回访持续，做优服务纵横输送和“口碑”实效并举。

（3）具体服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务要求** | **服务细项** |
| 7.1社区基础公共服务 | 结合社区特定需求，为需要实施的社区“民生微实事”项目提供需求分析、统筹规划、专业把控等工作。 | 7.1协助落实“民生微实事”项目。运用专业社工方法，协助社区“两委”做好社区“民生微实事”项目的需求收集与分析、项目设计、立项评议和服务成效评价4项工作，注重民微服务的系统性、专业性和延续性，适当引导“民生微实事”项目向社区“基础服务项目”覆盖的重点群体倾斜。 |
| 7.2社区下沉及  辅助服务 | 根据社区居民的服务需求，梳理、对接、整合市、区职能部门或街道聘请的岗位社工的服务资源，实现服务的纵向下沉与横向覆盖的有机联合。 | 7.2.1为助市、区职能部门或街道聘请的岗位社工提供咨询、转介、资源链接等工作，推动服务有效输送。 |
| 7.2.2协助开展心理健康综合评估，通过心理辅导、建立社会支持网络、开展心理健康宣传教育，帮助有需要的个人、家庭和群体，预防、舒缓和解决心理问题与社会问题，增强、促进、维持和恢复社会功能。 |
| 7.3社区公共应急服务 | 发挥社会工作危机介入和资源平台双重作用，主动介入社区公共危机事件，开展应急救助。 | 7.3.1提供公共应急危机干预服务。优先保障建档服务对象的基本需求，提供应急物资、政策信息咨询、心理支援、紧急救助等服务。 |
| 7.3.2推动多方应急联动。协助提供场地、设施及人力支持，发挥好社工在公共应急方面的专业作用，配合和协助有关部门做好社区公共事件的应急与援助工作；社区内发生的公共危机事件的评估和介入服务，并及时向相关部门报备；联合专业力量，宣传和普及社区防灾减灾知识和培养居民自我紧急救助能力。 |

**（二）服务要求**

1、坚持党委领导。在社区党委的领导下，围绕社区党委的中心工作开展社区服务，旗帜鲜明地体现为民服务的核心要求，确保为社区居民提供专业服务，成为社区党委联系群众、赢得群众的纽带，为社区党委树立形象、凝聚党心民心。

2、坚持民意导向。服从社区党委、项目管理人员和项目督导的管理，广泛听取群众意见，了解群众诉求，及时反映社情民意，助推群众的问题得到有效解决。

3、坚持需求导向。聚焦特殊群体，聚焦群众关切，采取多种形式，全面细致调查分析，准确掌握社区居民需求，通过精准化、精细化设计和实施服务项目，为社区居民提供更优质服务，满足社区居民多样化、个性化服务需求。

4、坚持专业方法。推动将社会工作专业理念、知识和技能融入社区建设的各领域、各环节，综合运用专业方法为有需要的个人、家庭和群体、社区提供帮困扶弱、心理疏导、矛盾调处、资源链接、权益维护、能力提升、社会融入等服务，促进社会工作在社区治理体系和治理能力现代化实践中实现专业作为。

5、坚持多方联动。在社区党委的领导下，组织引导、链接整合驻社区单位、社会组织、志愿者等多方社会力量参与社区建设，全面提升社区为民便民安民服务能力，推动实现社区共建共治共享。

6、提升服务质效。中标单位须建立健全服务质量内控管理制度，不断完善对服务项目全过程质量监控、内部成效测评及总结机制;制定详细、操作性强的工作流程指引，规范工作程序;规范实施督导制度，保障督导的覆盖面和持续性，不断提升专业服务效能。

7、促进协同联动。项目中标单位建立与其他专业领域社工的资源共享、协作联动运行机制，协同专业岗位社工开展服务对象排查登记，协助做好咨询、转介、资源链接等工作。建立和完善包括志愿者申请、注册与服务准则，个人信息与志愿服务记录、查询、证明及管理，能力建设、回馈激励与惩罚退出等内容的志愿者管理制度。

8、注重科技赋能。充分利用“智慧党建”“智慧民政”系统、深圳社区家园网等信息平台，开展服务项目问需等工作，用好社区党群服务中心信息管理平台，定期录入上传日常社区服务活动信息、资料等。

9、严格档案管理。服务项目要具有包含电子、纸质及其他媒介形式，涵盖行政、财务、人事、服务、评估等内容，以及对档案保管、使用与维护等方面作出详细规定的制度性文件。更换服务机构时，中标单位须配合社区党委和居民委员将服务期内的档案资料(包括但不限于个案、小组、社区服务、家访电访、服务对象建档、志愿者建档、服务需求调研等与服务相关的档案资料)和项目资产等，配合移交给新服务机构，列明资料清单并签订移交协议书。

10、在履约期间，因城市建设、法律变更、宏观政策、行政区划调整、采购单位管理需要或上级有关规定等原因导致需解除合同的，或需要调整具体服务社区、变更社区名称时，中标单位应无条件配合。

**（三）项目人员要求**

1、基本人员要求

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **党群服务中心** | **总数** | **行政服务人员人数** | **初级社工** | **中级社工** | **中共党员数量** |
| 1 | 石壁龙社区党群服务中心 | 5 | 0 | 4 | 1 | 1 |
| 2 | 云城社区党群服务中心 | 5 | 0 | 4 | 1 | 1 |
| 3 | 高铁新城社区党群服务中心 | 5 | 0 | 4 | 1 | 1 |
| 合计总数 | | 15 | 0 | 12 | 3 | -- |

2、本项目须配备项目督导服务，每月提供团体督导至少1次，每次不少于2个小时；每月提供个人督导至少1次，每人每次不少于1个小时。

3、以上社工人员须进行岗位培训，且通过街道面试后才能上岗。

**★三、商务要求**

**（一）服务期限：自合同签订或约定之日起5个月。**

**（二）报价要求**

1.投标语言、币种：投标文件的语言为中文，以人民币为使用币种。

2.本项目投标报价采用包干制，应包括人工费、设备费、差旅费等明细，总价包干，应包括服务成本、法定税费和利润等等一切费用。由供应商根据采购文件所提供的资料自行测算投标报价；供应商一旦报价，在执行合同期间不得再以任何理由要求采购人支付任何其他费用；一经中标，投标报价总价作为中标单位与采购单位签订的合同金额，合同期限内不做调整。

3.本项目财政控制金额为人民币**837,500.00元**，投标人的投标总价均不得高于财政控制金额，否则视为无效投标。

4.投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标。

5.除非采购机构通过修改招标文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按招标文件所列的清单中项目和数量填报综合单价和合价。投标人未填综合单价或合价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或合价内。

6.中标人应自行承担未来时期人工工资上调、劳动合同补偿和物价上涨等因素对服务价格造成的影响及风险，在合同期内不得以任何理由要求采购人增加任何费用。中标人不得将上述工作转包、分包或支解分包任何第三方。

**（三）付款方式**

**1.采购方根据项目进展情况，分期支付。**

**合同服务期内，乙方需接受市、区主管部门组织的评估，如遇市或区级评估不台格，合同自评估结果公布之日起三个月内自行终止。服务经费按实际服务时间计算，乙方未按合同约定履行义务的，甲方有权要求乙方退还已拨付款项。**

**2.因财政拨款或中标方原因导致的迟延支付，不视为采购单位违约，中标单位仍应按合同约定履行义务。**

**3.如付款方式与深圳市南山区财政局相关规定有冲突，以深圳市南山区财政局相关规定为准。**

**（四）验收标准**

1.服务经过采购方检验认可后，签署验收报告；

2.履约验收依据招标文件和合同约定内容执行。