附件

**采购项目采购需求（征求意见稿）**

**说明：**

1. **投标人须对本项目为单位的服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。**
2. **如投标人所提供的产品涉及节能产品政府采购品目清单中加★号的，则必须为列入“节能产品政府采购品目清单”且在有效期内的政府强制采购节能产品，提供《节能产品政府采购品目清单》中投标产品所在清单页并对所投产品作出明显标示（如划线、圈记等）。“节能产品政府采购品目清单”可参见中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **采购内容** | **服务期** | **采购预算** |
| 花城街社工服务站（家庭综合服务中心） | 自签订合同起为期三年，一年一签 | 人民币240万元/年  人民币720万元/三年 |

**一、项目概述**

**（一）项目名称**

广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）采购项目。

**（二）项目概况**

本项目属于服务类，为广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）采购项目，项目采购金额为 720 万元。资金来源：财政拨款。投标人必须对本项目整体内容进行投标，只对本项目部分内容进行投标的将被视为无效投标，投标的计划服务总指标低过本项目规定的服务总指标（最低指标）的也将视为无效投标。

**（三）概要**

1. 根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的通知》（穗府办规[2018]13号）的要求和区委、区政府有关规定，采用政府购买服务的运作模式，通过政府采购的公开招标形式向社工类社会组织进行招标采购。

2．本街基本情况

花都区花城街位于广州花都城区北面，全街面积26.6平方公里。人口13.2万，辖9个社区、9个村。

花城街社工服务站（家庭综合服务中心）选址桂花路，属花城街百合社区辖区范围。本服务中心服务覆盖范围为花城街百合社区、梅花社区、桂花社区、紫薇西社区、紫兰社区、紫荆社区、兰花社区、牡丹社区、紫荷社区、大华村、三东村、公益村、罗仙村、杨一村、杨二村、石岗村、东边村、长岗村。

**（四）服务项目内容一览**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务时间 | 采购预算 | 最低服务  工时量 | 最高服务  工时量 |
| 广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）采购项目 | 自签订合同起为期三年，一年一签 | 人民币240万元/年，人民币720万元/三年 | 一年工时：27440小时；  三年总工时：82320 小时 | 一年工时：30184小时；  三年总工时：90552小时 |

注:1.本市每个社工服务站（家庭综合服务中心）项目每年定额投入240万元,一般要求项目团队配备20名工作人员,其中专业服务人员配备至少14名(10名为助理社工师或社工师,其他为社会学、心理学等相近专业人员),故招标文件要求的年度服务工时应按照《广州市家庭综合服务中心项目招标文件服务工时指标设定指引》设定，即只计算14名专业服务人员的年度专业服务总工时和直接专业服务工时，工时总量最高不得超过项目年度专业服务总工时27440的110%，即30184小时；最低不得低于项目年度专业服务总工时27440小时,否则视为无效投标。

2.关于项目的服务时间和购买服务经费标准，另有新的文件规定的，按照有关规定执行。

**二、项目服务规划目标及基本要求**

**（一）服务范围：**广州市花都区花城街道管辖范围。

**（二）服务对象：**居住在花城街道辖区内有需要的家庭和个人。

**（三）服务目标**

**1.项目三年的总体规划目标：**

以党建引领社会工作服务，将党建与社会工作服务结合起来，分担政府职能，为辖区内的困境家庭、长者、青少年等提供支援性服务及参与兜底性群体的服务，以“党建引领、帮难扶困”为主题, 发挥党员志愿者服务队的带领作用，以“党建带团建促社建”活动为基础,凝聚党员、凝聚群众、凝聚社会、构建共建共治共享社会治理格局。

**2.项目年度阶段性服务目标：**

（1）第一阶段（第一年）服务目标：

联动党群服务中心服务，开展符合居民需求的社工服务；加强和社区党员、居民、团员的联系，组建社区义工团队，培育社区居民骨干；掌握党建、政府相关政策，做好引导、宣传工作；针对重点群体提供支援性、补救性、照护性的社工辅导服务，逐步形成系统化、特色化的服务。

（2）第二阶段（第二年）服务目标：

高效整合社区多方资源，深化、巩固服务成效，对弱势群体充权增能，提升弱势群体的自助意识；在稳定发展特色服务的基础上，整合社区资源，发展党员、居民志愿团队，强化党员义工骨干带头作用，提升社区居民对社区公共事务的参与能力和水平，实现服务多元化发展；完善富有特色的兜底性社会服务，激发部分重点群体的潜能，其能力得到提升，尝试从服务使用者变成服务提供者，共同参与到社区服务中，搭建社区互助网络。

（3）第三阶段（第三年）服务目标：

通过党建引领的系列工作，建立社区资源共享、推进居民自治小组的建设，实现党建服务、社区义工团队社区治理常态化；建构“社区、社会组织和社工”三社联动机制，从而促进社区居民联动互融，建构党建阵地共享、社区资源共享、社区服务共享、社区政策共享、社区发展成果共享等“五个共享”机制。

1. **三年拟服务目标群体情况**

服务目标群体情况列表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目服务**  **目标** | **服务对象** | **潜在服务数量** | **每年可覆盖服务数**  **量或比例** |
| 优先照顾性个体及家庭服务目标 | 困境青少年群体及家庭 | 无业青年60个 | 100% |
| 低保家庭青少年111个 | 100% |
| 残障青少年 20个 | 100% |
| 困境长者  群体及家  庭 | 孤寡长者124个 | 不少于33%,每年40个，至第三年覆盖100% |
| 独居长者245个 | 不少于33%,每年80个，至第三年覆盖100% |
| 低保低收长者344个 | 不少于33%,每年113个，至第三年覆盖100% |
| 高龄长者800个 | 不少于20%,每年160个，至第三年覆盖60% |
| 残障长者589个 | 不少于20%,每年118个，至第三年覆盖60% |
| 困境儿童、妇女及家庭 | 残障儿童家庭 50个 | 100% |
| 低保低收儿童及家庭129个 | 100% |
| 失独家庭5个 | 100% |
| 五保家庭124个 | 100% |
| 其他困境  人士及家  庭 | 其他困境人士及家庭人  （包括失独、下岗失业、社区矫正人员、吸毒人员等）100个 | 不少于33%,每年33个，至第三年覆盖100% |
| 一般性个体及家庭服务目标 | 一般性青少年及家庭 | 相关的青少年及家庭约1500个 | 不少于33%,每年500个 |
| 一般性长  者及家庭 | 相关的长者及家庭约1500个 | 不少于33%,每年500个 |
| 一般性妇女、儿童及家庭 | 相关的妇女、儿童及家庭约1500个 | 不少于33%,每年500个 |
| 社区志愿 者（义工） 服务 | 培育社区志 愿者（义工）  骨干 | 培育社区志愿者（义工）骨干60个 | 每年不少于20个 |
| 培育社区志  愿者（义工） | 培育社区志愿者（义工）  360个 | 每年不少于120个 |
| 培育社区志愿者（义工）队伍 | 培育社区志愿者（义工）队伍6个 | 每年不少于2个 |
| 社区发展服务目标 | 应急性公共服务 | 协助相关政府部门介入应  急性公共服务3个 | 每年至少1个 |
| 其他公共服务  问题（新广州人服务等） | 其他公共服务问题6个 | 每年不少于2个 |

注：社工机构在社区发展性服务方面，应发挥社区培育、社区教育、社区调查、社区研究、社区倡导、资源链接整合等专业服务作用。社工机构在介入公共问题时，主要担当客观、公正的第三方职责，主要是协助政府收集各方意见、开展问题调研、促进交流对话、提供合理化建议或方案等服务。

**（四）功能定位**

社工服务站（家庭综合服务中心）是通过政府购买社会工作服务的方式，在街（镇）设置的专业社会工作服务平台。社工服务站（家庭综合服务中心）接受市、区民政局的业务指导，由社会工作服务机构承接运营，以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，为有需要的社区居民提供预防性、支持性、补救性、照护性、发展性的家庭综合服务和其他相关的社会服务，为政府部门在管理公共服务、 应对社区问题、缓解社区矛盾、提升社区参与、促进社区发展等方面提供协助和支持。

1.预防性服务功能。针对一般个体、家庭和群体等服务对象，社工服务站（家庭综合服务中心）应以预防服务对象面临的各种潜在风险和困难为目标，为服务对象提供社会支援、社会参与、社会融入、兴趣发展、文娱康乐、教育培训、人际拓展等事前预防性服务，以预防服务对象陷入困境状态。

2.支持性服务功能。针对陷入轻微困境的个体、家庭、群体等服务对象，社工服务站（家庭综合服务中心）应以增强其应对所处困境的能力为目标，为服务对象提供社会援助、情绪支持、资源链接、认知拓展、能力提升、压力释放等援助性和支持性服务，以协助缓解其面临的困难和压力，使其更好应对所处困境。

3.补救性服务功能。针对陷入严重困境的个体、家庭、群体等服务对象，社工服务站（家庭综合服务中心）应以帮助服务对象改善境况或缓解危机为目标，为服务对象提供心理辅导、障碍矫治、社会救助、危机干预、权益维护等服务，以争取改善服务对象的受损状况和困难处境。

4.照护性服务功能。针对低保、低收、三无、五保、残疾人等社会救助对象，应协助有关部门提供临时托管、安全保护、生活救济等照护服务，帮助救助对象暂时舒缓面临的困境和压力；针对遭遇突发性危机的个体、家庭或群体，应协助有关部门提供紧急救助、临时庇护、临 时照顾等照护服务，保障服务对象免受更大伤害。

5.发展性服务功能。针对社区发展中存在的公共服务需求和问题，积极协助政府部门开展国家法律政策宣传、公益倡导、公民教育等，提升社区居民的法治意识、公民意识、参与公共事务能力等。倡导社区公益服务，培育义工、慈善、互助等社区公益服务组织和骨干，推动社区管理服务参与，促进社区公共服务治理；整合社区资源，构建社区支持网络，促进社区和谐健康发展，满足社区居民的多元化发展需求。

6.社工站（家综）应按照“113X”的模式设置服务项目。即：“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务，“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，“3”个基础项目——夯实家庭、长者、青少年社会工作服务，“X”个特色项目——探索拓展多领域的社会工作服务。

**（五）专业方法运用及要求：**

**1.专业方法。**项目服务团队应运用社会工作个案、小组和社区服务等专业服务方法为有需要的个人、家庭和社区单位提供适切服务，回应服务对象需求。

**（1）个案工作：**指社会工作者遵循基本的社会工作专业价值理念，运用科学的专业方法，以个别化的方式为遭遇困难的个人或[家庭](http://baike.baidu.com/subview/10659/5038482.htm)提供的心理辅导、情绪疏导、行为认知矫正、资源链接等[服务](http://baike.baidu.com/subview/133203/11217423.htm)，以帮助个人或家庭消减压力、缓解困难、挖掘生命潜能，不断提高个人和家庭的生活质量。个案服务包括咨询个案和专业个案。咨询个案是指可在短时间内通过提供1-2次的政策、就业、法律等咨询性服务，能有效满足个体或家庭服务需求的个案服务；专业个案是指无法仅靠简短的咨询服务解决服务对象的困难，需要通过提供较长时间的跟进辅导、情绪支持、心理减压、资源链接等专业服务和支持的个案服务，一般至少需要3次以上的跟踪服务。

**（2）小组工作：**指以团体或小群体为服务对象，并通过小组或团体的活动为其成员提供支持性、发展性或预防性等服务的方法。其目的是促进团体或小组及其成员的发展，使个人能借助集体支持和资源，提升自身应对困难的能力，改善其社会处境。小组服务通过协调个人与个人、个人与团体和团体与团体之间的社会关系，发挥团体或组织的社会正向功能，促进组员的进步与健康发展。小组服务应按照阶段性发展状况安排服务活动次数,活动次数一般不少于3次，每次参与小组活动的人数至少为3人及以上。

**（3）社区工作**：指以促进整个社区发展为目标的社会工作服务方法，是在党和政府的领导下，社工机构依靠社区力量，整合社会资源，促进社区进步和发展的宏观层面的社会服务。其主要是强化社区功能，提升社区参与，优化社区关系，缓解社区问题，[促进社区](http://baike.baidu.com/view/3978635.htm)政治、经济、文化、环境协调和健康发展，不断提高社区成员的生活水平和生活质量的过程。社区工作的内容包括社区公共问题介入、社区文化倡导、社区志愿者（义工）服务、社区组织和社区领袖培育等。

**2.项目服务指标要求**

每年每个社工服务站（家庭综合服务中心）应至少开展完成专业个案服务80个，完成小组服务25个，社区活动24次，协助镇街介入和解决至少2个社区公共问题，开展服务调研至少2次（形成调研报告至少2篇）。除完成以上类别的服务外，社工服务站（家庭综合服务中心）需根据街镇要求设置符合街镇特色的其他服务项目来满足最低服务工时的要求，整体而言全年总服务工时不少于27440小时。

**（六）服务时间：**自签订合同起为期三年，一年一签。

**（七）服务内容**

在党建的引领下，围绕街道的中心工作安排，按照社会工作服务的理念，以个案工作、小组工作、社区工作等社会工作专业方法为手段，以社区居民及家庭的需求为导向，整合社区内外资源，构建社区支持网络，针对困境人群的问题展开社会关怀，为辖区内个人和家庭提供全面、优质的社会工作专业服务，以满足个人及家庭的服务需求。按照“1+1+3+X”的模式设置服务内容，具体如下:

**1.核心项目：**

以党建为引领，倡导共治、共享，以服务需求为导向，以村居为平台，以党建+社工、党建+公益为载体,整合基层党建各种资源，凝聚各方力量，在打造共建共治共享社会治理新格局等方面进行有益的实践和探索。

**2.重点项目:**

以地区发展模式为指导，深入村居，整合城乡两地优质资源，打造城乡牵手互助模式，围绕社区发展需求，重点调动和活化农村资源回应农村问题，推进城乡互助帮扶，活跃社区氛围，开展符合城乡居民实际需求的服务。

**3.基础项目：**

（1）长者服务

一是指面向独居、孤寡和“三无”长者等陷入经济或生活困难的长者群体及家庭的服务，依据困境长者的需求，提供的精神慰藉、紧急援助、危机干预、心理情绪支持、人际支持拓展等必要服务；二是以社区一般性长者的实际需求为导向，依托和整合社区、家庭、单位等社会资源，从心理关怀、生活照顾、文体康乐、人际互助、兴趣发展、社会参与等多个层面，为有需要的长者提供预防性、支持性、发展性、补救性等多样化服务，力求在社区内实现“老有所依、老有所乐、老有所学、老有所为”的晚年生活理想，提升长者生活品质。

（2）家庭服务

一是面向低保、低收等困境家庭的服务，依据该类家庭的需要，提供的资源链接、紧急援助、危机干预、心理减压、情绪支持、社区支持网络构建等必要服务；二是倡导和谐、平等、互助的家庭文化，围绕亲子关系、家庭互动、家庭功能、家庭结构等方面的服务需求，挖掘家庭成员的共同参与能力和优势，组建亲子义工服务队，培育守望相助的家庭和邻里氛围，为社区内的家庭（特别是单亲家庭、困难家庭、外来人员家庭等）提供必要的支持和援助，提供包括个案咨询、资源连接、义工帮扶、定期探访、问题评估等专业服务。

（3）青少年服务

围绕13-28岁一般性青少年健康成长、人际交往、认知提升、能力培养、社会参与等多样化需求，整合利用社区、家庭、学校和社会资源，为有需要的青少年（特别是边缘青少年、困境青少年）搭建成长发展的社会支持网络和平台，适时提供包括个案跟进、行为矫正、人际拓展、能力提升、兴趣发展、专题培训等多元化服务。

**4.特色项目：**

（1）多重困境家庭服务。

根据社区的实际情况，关注农村老养残等多重困境家庭，通过调研、走访，深入了解辖区实际情况和社区问题，整合农村内外社区资源为多重困境家庭解决迫切的生活问题，同时挖掘困境家庭的优势潜能，赋予他们更多生活的可能，丰富他们的精神生活，提升困境家庭自助能力，促进社区和谐互助发展。

（2）志愿者服务。

围绕社区人群的社会化参与和发展性需要，着力培育社区志愿者骨干，发展志愿者队伍和组织，搭建志愿者活动支持网络和平台，以社工带动志愿者，凝聚社区志愿者骨干，推动社区志愿者服务力量持续壮大发展，通过开展倡导、招募、培训、管理、组织等一系列服务活动，建立多样化的社区志愿者队伍和志愿者组织，推动志愿者队伍的组织化、规模化和规范化运作，培育社区志愿者文化理念，倡导志愿者参与服务精神。

**三、项目服务的人员及成效要求**

**（一）项目的人员配置要求**

投标人需承诺，社工服务站（家庭综合服务中心）一般需配备以社工为主的工作人员20名，工作人员总数的2/3以上为社会工作从业人员、1/2以上为社会工作专业人员。其中中心主任1名（具有高校社会工作专业本科以上学历，且具有中级社会工作师资格证，且接受过广州市民政局认可的社会工作专业督导培训并具有10年以上社会服务经验）；专业人员至少14名（需为社会工作、心理学或社会学等相近专业学历，其中至少有10名具有国家助理社会工作师资格证或社工师资格证），专职财务人员至少1名，其他行政管理人员若干。以上人员配置均需提供相应资格证明、劳动合同以及近三个月社保证明，并承诺投标文件所配备人员中标后必须实际到岗并保持每年90%以上的稳定率。配备专业督导至少3名，督导具备比较丰富的社会工作专业理论与实务经验，符合广州市有关规定（投标时须提供相关证明材料）。

**（二）主要服务领域的服务成效要求**

**1、“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务**  
 深入贯彻党的十九大精神，按照街党工委、社区党委的工作部署，结合街道中心工作，充分发挥党员先锋模范作用，每年发展党员志愿者不少于10人；建立“党建引领社工”的服务管理机制，发挥党组织在解决社区公共问题、协调各种利益关系的积极作用，积极探索适合本土的“党建+社工”的服务模式，每年以倡导、教育、关注及解决社区问题等不同形式服务不少于2次。  
**2、“1”个重点项目——**以地区发展模式为指导，深入村居，整合城乡两地优质资源，打造城乡牵手互助模式，围绕社区发展需求，重点调动和活化农村资源回应农村问题，推进城乡互助帮扶，活跃社区氛围，开展符合城乡居民实际需求的服务。以社区层面出发，有效改善社区问题，购买方或服务对象满意度不低于80%。  
**3、“3”个基础项目**  
（1）长者服务  
  掌握基础数据，面向独居、孤寡和“三无”长者等陷入生活困境，需要给予必要援助和照顾的长者群体及家庭的服务，为困境长者提供社会资源链接、扶贫帮困、公益关爱等服务，每年服务的困境长者不少于200个，至少60%的服务对象受益而使其生活处境得到改善，服务对象满意度不低于80%。 针对一般性长者的服务，提供预防风险、文化教育、康体文娱等服务。每年社工服务站（家庭综合服务中心）至少应服务500个相关人群及家庭，能促进60%的长者在健康维护、兴趣发展、社会参与等方面的状况得到改善，服务对象满意度不低于80%。  
（2）家庭服务  
 针对低保、低收等困境家庭的服务，为困境家庭提供社会资源链接、扶贫帮困、就业援助等服务，每年服务的困境家庭不少于200个，至少60%的困境家庭受益而使其成员生活处境得到改善，服务对象满意度不低于80%。三年项目服务期内，对低保低收、残障、单亲等困境家庭服务100%全覆盖。此针对一般性家庭的服务，每年社工服务站（家庭综合服务中心）至少应服务500个家庭，能促进60%的家庭在夫妻婚姻、亲子教育、婆媳关系、社区参与等方面的状况改善，服务对象满意度不低于80%。  
（3）青少年服务  
 对有需要的低保低收、残障等困境青少年群体服务100%全覆盖，为其提供社会资源链接、个案帮扶、小组互助等服务，年度所有服务对象中至少60%的服务对象因服务受益而使其生活处境得到改善，服务对象满意度不低于80%。针对13-28岁一般性青少年群体，每年社工服务站（家庭综合服务中心）至少应服务500个相关人群及家庭，能促进60%的服务对象在社会适应能力、自我认知、社会参与等方面的状况得到改善，服务对象满意度不低于80%。  
**4、2个特色项目**

（1）多重困境家庭服务

关注农村老养残等多重困境家庭，每年服务此类家庭不少于20个，其中60%接受服务的困境家庭生活得到改善，家属照顾压力得到舒缓。每年培育不少于20名村民志愿者或者居民志愿者投身到互助志愿服务中，参与关爱互助服务至少3次，促进对于老养残等多重困境家庭的关注和帮扶，有效营造和谐友爱的社区氛围。

（2）志愿者服务

每年每个社工站（家综）培育发展的志愿者（义工）骨干不少于 20 人；每年每个社工站（家综）培育发展的新登记志愿者（义工）不少于 120 人；每年每个社工站（家综）培育发展的新增志愿者（义工）队伍不少于 2 个。每年开展的志愿者（义工）服务活动不少于 6 次，服务低保低收、独居孤寡、残障等困境人士不少于 100 个，服务对象满意度不低于 80%。

**四、项目经费预算**

（一）本项目经费为额定经费，每年240万元人民币，三年总计720万元人民币。含人员经费（其中人员费用不低于总额的65%）、专业支持经费、专业服务和活动经费、日常办公经费、总部管理费用等，及由项目开展而产生的其他费用。

（二）项目经费根据合同约定的方式分期拨付，依照广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理有关规定执行。

（三）本项目使用的是财政预算资金，因市级、区级有关政策调整或财政预算变化导致项目人员及购买服务经费调整，项目中断或变化的，不属于违约范畴。（投标机构需出具遵守该条款的承诺函。）

1. **付款方式**

本合同的款项均以人民币方式支付，支付的所需文件、时间和金额如下：

（一）合同；

（二）验收报告（加盖采购人公章）；

1. 中标通知书。

合同签订后相应服务在经广州市花都区民政局审核后，中标人在采购人指定时间内全部完成后，按照财政支付流程向财政支付主管部门办理申请合同金额的全额付给中标人，中标人需提供正式全额发票。