东莞市道滘镇大岭丫股份经济联合社购买社工运营服务项目

征求意见稿

项目名称：东莞市道滘镇大岭丫股份经济联合社购买社工运营服务项目

项目编号：HX2022JJ0019

采购服务需求如下：

项目内容	数量	服务期
东莞市道滘镇大岭丫股份经济联合社购买社工运营服务	1 项	自签订合同之日起半年

一、社区综合服务中心概况

大岭丫村位于东莞市道滘镇东北部，地处广深高速公路道滘出入口，地理位置优势明显，大岭丫村辖区总面积 3.4 平方公里，下辖马嘶塘、细氹、新稳、大岭丫、大氹、大涌尾等 6 个合作社。全村总户籍人口 4114 人，其中：大岭丫村 60 岁以上老人 801 人、80 岁以上老人 103 人、残疾人士 127 人、低保户 11 户；新莞人约 5750 人。“两委”班子成员 7 人，党委下设 3 个党支部，党员共 129 名。“十三五”期间，大岭丫村坚持把好乡村振兴战略的政治方向，领悟乡村振兴战略的实质内涵，以大力发展集体经济为契机，发挥党建引领功能，创新工作手段，灵活创新方式，通过推进产业结构调整 and 拓展产业空间的形式优化产业升级，促进产业在功能上的互补互融。近年来，大岭丫村在党的正确领导下，全村经济保持稳步增长。过去一年，该村先后获评省“民主法治示范村”、市“东莞绣花奖”之最美村、市“蜜蜂榜”、镇先进村、经济建设优秀奖、城市管理优秀奖、宣传教育文体工作优秀奖、卫生健康工作优秀奖、生态建设优秀奖等 9 个荣誉称号。此外，防疫工作做法被市委组织部编入 2020 年《东莞市基层党建“双标工程”案例汇编》。

大岭丫村村有企业 73 家（大型四上企业：东莞市搜于特集团有限公司、东莞市和乐电子有限公司、东莞新光电线有限公司、东莞市尚得利印刷厂、东莞市宝特电业有限公司等），镇办中学 1 家（道滘济川中学），镇办小学 1 家（道滘新城小学），民办幼儿园 3 家（道滘礼乐幼儿园、道滘爱蒙幼儿园、道滘博雅东方幼儿园），小公园 6 个（马嘶塘东庄路公园、大岭丫公园、细氹公园、大氹公园、新稳公园、大涌尾寿桃基公园），大岭丫村水岸枫林景区、崇尚羽毛球馆、四个老人活

动中心（细丞活动中心、新稳活动中心、马嘶塘活动中心、大岭丫活动中心）。

二、项目实施目的

- 1、为贯彻落实科学发展观，以服务村民群众为宗旨，整合社区资源，搭建服务平台，健全服务队伍，拓展服务领域，创新服务方式，大力推进社区管理和服务模式，增强社区服务的活力，增强社区村民对社区服务的认同感和归属感，促进社区融合，积极营造和谐社区。
- 2、服务内容包括老人日间照料、青少年课业辅导、社区文化体育娱乐等常规服务，实行免费制。成交供应商可在较好提供基本服务项目的基础上，与社区及上级主管部门沟通协商后，根据实际情况可以拓展低偿类服务内容，但收费标准必须符合国家法律法规及相关标准的要求。收费项目需到业务相关部门备案。
- 3、根据社区的实际情况，在符合全市社区综合服务中心运营管理办法的前提下，经社区及上级主管部门同意，运营本项目的成交供应商可对服务项目进行相应调整。

三、项目要求

社区综合服务中心是为社区村民提供综合性社区服务的场所，服务功能包括面向老年人、儿童、残疾人的福利性服务；面向家庭、青少年、非户籍常住人口的公益性服务，面向广大村民、企事业单位的无偿或低偿便民服务和组织村民开展的自助、互助性服务等。

1、服务功能多样化

根据村民服务需求，完善社区综合服务中心各类服务功能室，搭建综合性社区服务平台，拓展社区服务功能，努力满足社区不同人员的多元化需求；发动村民、社区社会组织、志愿者团体、周边商家、学校、物业管理等共同参与社区事务，营造良好的社区氛围；同时充分发挥社工在创新社区服务的引领作用。

2、运作方式社会化

创新社区服务模式。成交供应商负责运营服务中心各类功能室，引入以专业社会工作者为主导，兼具其他专业人士组成的服务队伍，建立社工、义工联动发展的机制，提高社区服务专业化水平。

3、服务活动常态化

建立社区服务长效机制，丰富服务方式，拓展服务内容，扩大村民参与，形成社区居委会、社区社会组织、社会工作者、志愿者、周边学校、商家及村民群众广泛参与的社区服务网络。

四、项目服务内容

1、服务需求调研

成交供应商参与东莞市道滘镇大岭丫村社区综合服务中心项目时对服务对象进行需求调查（须包含直接受益人群和间接受益人群的需求调查），按照需求调查样本分析该社区的服务需求。

2、服务前期筹备

- (1) 了解东莞市道滘镇大岭丫村社区综合服务中心所在的社区历史文化背景。成交供应商需提前对道滘镇大岭丫村社区文化有所了解，包括大岭丫社区的变迁，发展，变化等等内容。
- (2) 成交供应商编制东莞市道滘镇大岭丫村社区综合服务中心宣传材料，开展东莞市道滘镇大岭丫村社区综合服务中心宣传工作。设计并印刷中心的宣传用品，持续对全社区村民宣传社工服务和中心服务，让更多村民认识和了解中心工作。
- (3) 成交供应商制定东莞市道滘镇大岭丫村社区综合服务中心管理制度。制定东莞市道滘镇大岭丫村社区综合服务中心服务过程中需要遵守的规则和规范，包括功能室使用制度、档案管理制度、固定资产管理制度等。

3、日常服务开展

成交供应商要充分利用社区综合服务中心各功能室和社区内其他服务设施，为村民开展丰富多彩的服务。成交供应商运营本社区综合服务中心，应将长者、残障人士、青少年、妇女儿童、低保及贫困人群等主体方面的服务需求尽量涵盖，整合社区各类场地和资源，提供各类免费和有偿性服务，使服务对象获得满意的基本服务需求，以辅导及指导服务协助个人解决问题，为身处不利环境者提供支持服务，促进个人与社会群体的关系，加强对社会的了解、认同及参与，以康乐、技能学习及兴趣发展等活动促进参与者身心健康。

(1) 基础服务项目包括：

- 1) 居家养老服务（老人日间照料）：为村社区老人提供日间托管、照料、康复、送餐等服务，切实提高老人生活品质。

- 2) 青少年（儿童）服务：利用“四点半学校”，组织村社区青少年、儿童课余开展读书、娱乐活动，促进青少年健康成长。
- 3) 妇女及家庭服务：以妇女及家庭为工作重点，协助家庭处理各类问题，发展个人及家庭潜能，巩固家庭关系，增强家庭凝聚力和抗逆力。
- 4) 低保及贫困人群服务：走访村社区低保及贫困户，列入社工个案跟进，协助村社区开展低保及贫困户个人和家庭的社区照料。
- 5) 残疾人服务：协助村社区中的残疾人进行康复训练、生活自理训练及社会交往支持等活动，并协助村社区优化设施，关注残疾人的日常生活。
- 6) 非户籍常住人口服务：根据非户籍常住人口的服务需求，设计多种形式的服务内容和服务项目，增强非户籍常住人口的归属感，促进社区融合。
- 7) 社会工作服务：引进专业社工，以社会工作方法协助有特殊困难的村民，同时帮助社区解决有关社会问题，促进村社区健康发展。
- 8) 科普文体服务：组织村民开展丰富多彩的文体活动，丰富村民精神文化生活，提高村民综合素质。如：举办法律法规、医疗卫生、科学技术等方面的知识讲座；组织村民开展健身、舞蹈、书画、棋艺、曲艺等活动。
- 9) 志愿者活动：协助村社区居委会组建敬老、爱幼、助残、帮困、环保、文化、体育等各类社区志愿者队伍，组织村社区志愿者开展各项志愿服务活动，形成良好的社区服务氛围，营造和谐的社区生活环境。

(2) 拓展服务项目（可根据社区需求选择开展）

成交供应商可在较好提供基本服务项目的基础上，拓展一些公益性服务和低偿类服务内容，打造特色服务项目和服务品牌。包括：

- 1) 协办、代办服务：协助村民缴纳水、电、煤气、电信等公用事业费，代办、协办有关证件，为村民提供相关生活咨询等。
- 2) 家政服务：为村民提供卫生清洁、保姆等家政服务。
- 3) 便民服务：为村民提供家电维修、配锁开锁、缝纫修补、修鞋修伞、衣物干洗、工具租借等

抵偿便民服务。

- 4) 爱心超市：为村民提供闲置物品信息登记、交换、寄卖等服务。
- 5) 其他特色服务：根据本社区的特色和特殊需求，设计其他便民、利民的服务内容。

(3) 服务支持

- 1) 针对中心服务人员定期培训。成交供应商对本项目服务人员定期开展个案、小组、活动及服务队伍建设等方面的培训。
- 2) 搭建社区综合服务平台。成交供应商整合社区内的资源平台、志愿服务平台，链接社会资源，做好服务统计，资源共享等。
- 3) 建立和规范中心工作制度和指引。成交供应商建立一整套完整的社区综合服务中心管理制度，并印制《社区综合服务中心操作手册》等。
- 4) 针对本项目服务做好监控和管理。成交供应商及本项目服务人员定期对本项目服务情况进行调查，并提出改善建议，提升服务质量。

(4) 服务管理

采购人、成交供应商双方的具体权利与义务如下：

- 1) 公共服务办具体负责指导、协调社区综合服务中心的建设，支持和督促社区综合服务中心各项服务计划的落实，监督服务项目的实施情况和评估社会组织的运营效果。
- 2) 成交供应商作为运营社区综合服务中心的服务主体，负责中心的运营与管理，为村民开展各类社区服务活动，并接受市、镇、村社区的指导与监督；在合同期内享有服务设施使用权。需改变服务中心内部功能、硬件结构的，应获得采购人的同意，并报业务指导部门备案。
- 3) 采购人是社区综合服务中心运作的建设与监督主体，负责提供社区服务设施、活动设备及社区人力资源整合等，同时反映村民需求，提出工作建议，协助成交供应商开展各项服务活动，并代表广大村民对成交供应商的服务活动开展情况进行监督，协助市、镇开展绩效评估工作。
- 4) 在日常办公及服务活动开展过程中发生的计划外开支及其他未尽事宜，由公共服务办、成交供应商和采购人协商解决。

(5) 服务队伍需求

- 1) 负责运营本项目的成交供应商要配备开展日常社区服务的服务队伍。本项目成交供应商须按实际工作需求为社区综合服务中心配备 4 名服务人员，其中所配置的服务人员中社会工作服务人员不少于 2 名，服务人员与服务需求相匹配。同时，为不断提升本项目服务人员的业务能力与服务水平，成交供应商须为项目配置 1 名督导人员，负责该项目的日常服务监督管理以及对项目服务人员的成长指导。
 - 2) 成交供应商提供的社会工作服务人员必须为取得《中华人民共和国社会工作者职业水平证书》的人员，或者为全日制社会工作专业本科及以上学历的人员。
 - 3) 成交供应商提供的服务人员要经专业培训，服务人员要具备 20 个小时的培训时间，并在双方签订的合同期内全部完成。
 - 4) 成交供应商要协助采购人发展社区志愿者服务队伍，以“社工+义工”的模式，组织开展经常性的志愿服务活动。
 - 5) 成交供应商应本着服务至上、诚信为本的宗旨，所派出的服务人员应尊重服务对象的自决权、隐私权、知情权，保护其利益，接纳服务对象；能运用专业方法和技巧，解决服务对象的实际问题，为社区相关工作出谋划策；热爱社区服务工作，具有社会责任感和敬业精神，遵守职业操守及社区的管理制度。
 - 6) 成交供应商提供的服务人员每周服务时数不少于 40 小时。
- (6) 服务活动开展
- 1) 成交供应商在正式运营本项目 1 个月内，必须在服务实施方案的基础上，通过深入社区走访村民，进一步完善和确定服务计划，经采购人同意后正式实施，定期召开社区服务工作会议，研究部署阶段性工作。
 - 2) 成交供应商要经常深入社区进行调查研究，联络社区村民，了解村民服务需求，并结合村民需求，集中组织开展不同主题的“社区服务日”活动，“社区服务日”活动每月不少于 2 次。成交供应商要积极为村民开展日常性社区服务，服务活动的对象要包括老年人、青少年、残疾人，涵盖非户籍常住人口，为村民排忧解难，丰富村民业余生活。
 - 3) 群众参与社区服务人次数要达到社区户籍人口数量，村民对开展的社区服务活动满意度按相

关评估标准执行。

(7) 经费管理

- 1) 社区综合服务中心购买服务经费配比原则上按以下标准实行：员工薪酬（约占 70%）、项目管理费（不高于 10%）、税费（约占 7%）、余下为日常活动经费等。
- 2) 成交供应商要建立社区综合服务中心年度月结算制度、专项经费收支制度、资金使用审核制度等资金管理制度，做到财务公开、透明。
- 3) 社区综合服务中心运营过程中的经费由成交供应商与村社区共同承担，其中各方承担的经费情况如下：
 - ①社区综合服务中心日常运作过程中所产生的水电费、保洁费，由村社区承担。
 - ②社区综合服务中心日常软硬件维护及维修的费用，若低于 500 元（含）时，由成交供应商承担，若超出 500 元时，由成交供应商与村社区协调共同承担。
 - ③在日常办公及服务项目开展过程中发生的计划外开支及其他未尽事宜由双方协商解决。

五、服务费用

服务费用的构成包括服务人员薪酬、开展活动用的物资成本费用、宣传费用、培训费用、机构管理费、税费等其他一切费用。

六、注意事项

- 1、成交供应商不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人，否则，采购人有权即刻终止合同，并要求成交供应商赔偿相应损失。
- 2、成交供应商使用的标准必须是国际公认或国家、或政府颁布的同等或更高的标准，如成交供应商使用的标准低于上述标准，成交供应商必须列表将明显的差异详细说明。
- 3、合同签订单位为采购人以及成交供应商。

七、考核管理

- 1、为保证社工服务质量，规范服务行为，成交供应商应与相关服务单位制定服务计划，签订服务协议，相关服务单位有权对成交供应商的服务质量进行监督，如发现成交供应商存有不合理、不完善事项或服务质量问题，相关服务单位有权要求成交供应商改正。同时，上级主管

部门、相关服务单位有权对成交供应商服务质量进行监督，并提出合理建议和意见。

- 2、成交供应商应与社工、社工助理签订合法的劳动协议。成交供应商通过定期走访、服务抽查、绩效考核等方式对社工、社工助理工作进行评估，以推进社工服务达到协议标准。
- 3、成交供应商负责社工、社工助理日常管理、教育、培训、考核，以促进社工、社工助理业务能力的不断提升。

八、责任划分

- 1、在服务过程中，服务对象多次投诉仍不改进或服务质量达不到要求的，采购人提出整改意见，仍不改进，采购人有权终止合同；
- 2、成交供应商每季度需向采购人汇报项目服务情况，采购人需为成交供应商的项目工作提供便利。
- 3、有下列情况之一的，成交供应商有权临时召回社工、社工助理或解除合同：
 - (1) 约定的服务内容发生变更而未取得成交供应商同意的；
 - (2) 采购人对社会组织的社工、社工助理工作要求违反国家法律、法规或损害其身心健康的；
 - (3) 有下列情况之一的，采购人有权单方解除合同：
 - 1) 约定的服务内容发生变更而未取得采购人同意的；
 - 2) 服务过程违反国家法律、法规或损害服务对象身心健康的；
- 4、服务提供过程中，成交供应商应积极与采购人进行沟通达成共识，采购人有权要求社会组织根据实际情况及时调整服务计划。
- 5、具体履约过程中如发生争议，采购人、成交供应商应本着真诚合作的态度积极处理。