

广州市海珠区海幢街 2024-2025 年度社工站 购买服务项目用户需求书

一、有关说明

（一）投标人须对本项目的采购标的进行整体响应，任何只对本项目采购标的其中一部分内容、数量进行的响应都被视为无效响应。

（二）本项目采购的“广州市海珠区海幢街道办事处社工站购买服务项目”对应的中小微企业划分标准所属行业为：其他未列明行业。

（三）本项目属于不专门面向中小微企业预留采购份额的项目，原因和情形为：

法律法规和国家有关政策明确规定优先或者应当面向事业单位、社会组织等非企业主体采购的。

（四）★成交供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费费用）。

（五）★成交供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

（六）报价说明，本项目总报价为项目预算金额，如线上编

制投标文件必须报价可按照招标文件要求报固定总价：1920,000.00 元，在分项报价表中明确每年服务工时。

（七）本项目价格分采用投标服务工时计算，满足采购文件要求且计划投入本项目的年度服务工时数最多的为评标基准工时，其价格分为满分。其他投标人的工时分统一按照下列公式计算：投标服务工时得分=（投标人计划投入本项目的年度服务总工时量 / 基准工时量）×价格权重。

二、项目概况

（一）项目名称

广州市海珠区海幢街 2024-2025 年度社工站购买服务项目。

（二）项目简介

为全面贯彻党中央、国务院关于发展社会工作的系列指示精神以及民政部关于加快乡镇（街道）社工站建设、省关于“广东兜底民生服务社会工作双百工程”（以下简称“双百工程”）部署要求，确保街道社工站 100%覆盖、困难群众和特殊群体社会工作服务 100%覆盖，根据《广州市社工服务站管理办法》（穗府办〔2023〕7号）（以下简称《办法》）等有关文件规定，海幢街道办事处通过购买服务形式委托第三方社工服务机构承接运营社工站购买服务项目，对社工站专业社工服务力量予以补充，综合运用社会工作服务专业知识、方法和技能，为困难群众和特殊群体等提供兜底民生服务以及参与社区治理服务的平台。项目接受市、区民政部门的监督指导。

（三）本街基本情况

海幢街位于广州市海珠区西北部，辖区总面积 1.45 平方公里，共有 14 个社区居委会，包括宏宇、宝贤、宝玉直、仁厚直、杏坛、寺前、南华中、百睦、塹口、同庆、福仁、蒙圣、南村、永龙社区。根据广东全员人口信息系统显示，海珠区海幢街常住人口 5.53 万人，60 岁以上 1.59 万人，80 岁以上 2261 人，老龄化明显。

截至 2024 年 6 月辖内困难群众概况：海幢街低保家庭 199 户，287 人，低保边缘家庭 20 户，43 人；特困 140 人，孤寡独居老人 65 人，困境儿童 66 人；计划生育特殊家庭 163 户，224 人；海幢街持证残疾人 1576 人，其中视力残疾 157 人，听力残疾 272 人，言语残疾 9 人，肢体残疾 585 人，智力残疾 158 人，精神残疾 325 人，多重残疾 70 人。

三、项目内容概览

项目名称	服务时间	采购预算	最低服务工时量	最高服务工时量
海幢街社工站购买服务项目	自 2024 年 6 月 28 日至 2025 年 6 月 27 日，为期一年，合同一年一签。	人民币 192 万元/年	一年工时：23648 小时	一年工时：26013 小时

注：1★.本社工站购买服务项目本年度定额投入 192 万元，要求项目团队配备 16 名社工，按照《广州市社工站购买服务项目招标文件服务价格（工时）标准设定指引》，工时总量最高不得

超过项目年度专业服务总工时 23648 小时的 110%，即 26013 小时；工时总量最低不得低于项目年度专业服务工时 23648 小时，否则视为无效投标。

2.★如存在前一机构延长服务期限的情况，中标单位在收到采购人首笔付款后 5 个工作日内，根据延长服务月数，按照 16 万元/月的标准支付给上一家延长服务机构。服务工时量按实际延长时间相应比例由新旧两机构分配。

3.★关于项目的服务时间和购买服务经费标准，另有新出台的文件规定的，则按照新政策文件有关规定执行。

四、项目服务要求

（一）服务范围

广州市海珠区海幢街管辖范围。

（二）服务对象

居住在海幢街辖区内的困难群众和特殊群体，主要包括低保对象、特困人员、低保边缘家庭成员、支出型困难家庭成员、残疾人、流浪乞讨人员、困境儿童（含孤儿、事实无人抚养儿童等）、单身特困母亲以及孤寡、空巢、独居、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人。

（三）服务目标

项目年度服务目标：关注社区困难群众和特殊群体需求，多方联动，整合资源，统筹提供各类社会工作专业服务，实现 100% 全覆盖；以党建为引领，以社区慈善基金等公益慈善平台为载体，以社区志愿力量为驱动，充分发挥“五社联动”机制作用，积极探索创新服务模式，根据不同社区特点开展特色服务；对社区、

居民的需求进行动态调研，挖掘社区及居民的潜能，进一步推进社区居民、企业、社会组织参与社区治理，打造共建共治共享的社会治理格局。

3. 一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	备 注
重点人群服务目标	低保对象	287 个	100%	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	特困人员	140 个	100%	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	低保边缘家庭成员	43 个	100%	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	残疾人 (除重残老人外)	984 个	100%	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	困境儿童(含孤儿、事实无人抚养儿童等)	66 个	100%	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	特殊困难老年人	孤寡独居老人 65 个	100%	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
		重残老人 592 个	100%	
		计划生育特殊家庭老人 80 个	100%	
	其他困难群众和特殊群体	其他困难群众和特殊群体 (支出型困难家庭成员、流	100%	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。

		浪乞讨人员、单身特困母亲等) 3 个		
一般性人群服务目标	一般性青少年	相关的青少年及家庭 400 个	400 个	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	一般性长者	相关的长者及家庭 400 个	400 个	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	一般性儿童	相关的儿童及家庭 400 个	400 个	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
	一般性妇女	相关的妇女及家庭 400 个	400 个	可依据实际选择和调整表中所列的提示性服务需求。
社区志愿服务	培育社区志愿者(义工)骨干	培育社区志愿者(义工)骨干 14 个	14 个	可依据街(镇)实际情况, 选择和调整表中所列的服务需求。
	培育社区志愿者(义工)	培育社区志愿者(义工) 50 个	50 个	
	培育社区志愿者(义工)组织	培育社区志愿者(义工)组织 2 个	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 1 个	1 个	可依据街(镇)实际情况, 选择和调整表中所列的服务需求。
	其他公共服务问题(社区文化发展等)	其他公共服务问题 1 个	1 个	

(四) 服务内容

1. 整体服务内容

需结合实际, 制定项目需求、服务计划、服务指标等, 加强与“双百工程”社工站直聘社工的服务协同与合作, 提供以下服务内容: 宣传习近平总书记关于民生保障的重要论述精神、党和

政府的民生保障政策；为困难群众和特殊群体统筹提供协助政策落实、心理疏导、资源链接、能力提升、社会融入等社会工作专业服务；驻扎社区，结合居委和社区群众对社会工作服务的需求，发展社区社会组织，动员社区志愿者参与服务，链接整合社区公益慈善资源，建立健全社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”机制，全面激发社区活力，推动社区治理专业化、精细化；积极参与粤港澳大湾区社会工作合作交流，探索创新服务模式；完成街道办事处交办的其他民生服务工作。

2.具体服务要求

（1）项目应按照《办法》有关要求，合理、科学利用社工站和社工点的服务阵地，在街道统筹指导下，强化与直聘社工服务合作与转介，充分发挥专业优势，积极做好困难群众和特殊群体兜底保障服务。在此基础上，依法、有序参与社区治理，配合政府有关部门做好应急救援等服务：

一是以社区为载体、以家庭为单位，运用社会工作专业理念、方法与技能，开展民生政策宣传，协助落实民生保障政策，协助社区整理完善困难群众社会救助“一人一档”档案资料，落实特殊困难群众上门入户巡访探访以及链接资源节日慰问困难群众工作，为困难群众和特殊群体统筹提供情绪疏导、心理抚慰、精神关爱、关系调适、能力建设、资源链接、社会融入等方面专业服务，系统改善服务对象的生存发展困难和问题，增强服务对象

的社会支持网络，提升服务对象生存发展能力，配合支持街道全面推进社区治理等有关工作，确保困难群众和特殊群体社会工作专业服务 100%覆盖；

二是以化解社区困难群众和特殊群体的问题为导向，依托社区慈善（志愿服务）工作站、广州“公益时间”志愿服务站点等，积极培育社区社会组织、社区慈善基金、社区志愿者等，运用“社工+慈善+志愿服务”融合发展策略，发展壮大志愿者队伍，整合链接社区慈善资源，建立健全社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”机制，全面激发社区共建共治活力，推动社区治理专业化、精细化；

三是配合街道参与应急救援、突发事件处置等公共应急服务，发挥“红棉守护热线”作用，提供心理疏导、情绪支持、保障支持等服务，协助处理困难群众和特殊群体面临的紧急困难。安排机动工时应对特殊天气，开放临时庇护场所，提供必要救助。

（2）重点人群服务与一般性人群服务

1、必选的重点服务：面向低保对象、低保边缘家庭成员、特困人员、支出型困难家庭成员、困境儿童、留守老人、孤寡老人、独居老人、特殊困难重度残疾人等困难群众和特殊群体的兜底民生保障服务是必选的优先重点服务，精准识别不同兜底服务对象的需求和问题，按照分层分类服务的原则，提供系统性、持续性服务和社会支持，实现对兜底服务对象的服务全覆盖。在做好民生兜底保障服务的基础上，项目可以依据在地服务需求和实

际情况量力而行，与街道协商，合理选择非兜底性困境群体（如包括非兜底的困境妇女儿童、困境残障人士、老养残家庭等）开展相关服务。在实际服务中遇到或发现相关社区困境群体且需要社工服务的，可及时调整纳入。

2、一般性人群服务：自选的非重点服务是指由各区、街道依据实际情况调整选择面向非兜底性困境服务对象或一般性的妇儿、长者、青少年等群体的相关服务。自选的服务由各区、街道依据在地社区的人口结构、社区资源、社区公共服务等实际情况，选择设立非兜底性困境群体服务或广大群众较为迫切且受众面广的普惠性、发展性和预防性服务等。

——**非兜底性困境群体服务：**围绕非兜底性的妇女儿童、残障精康人士、自闭症患者、脑退化症长者、老养残家庭等困境群体的服务需求，提供包括但不限于心理健康、认知矫治、行为矫治、社会参与、人际互助等社工服务，以有效帮助相关服务对象缓解面临的困难和问题。安排社工协助街道社会心理服务站（室）开展社区心理服务。

——**一般性青少年服务：**围绕一般性青少年健康成长多样化需求，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、不良行为青少年）搭建成长发展的社会支持网络 and 平台，适时提供包括个案跟进、行为矫正、人际拓展、能力提升、兴趣发展等多元化服务。安排社工协助街道未成年人保护工作站工作，包括但不限于日常站点服务、未成年人个案跟

进、求助接待等，协助开展各类未成年人活动（如主题活动、节日慰问、政策宣讲、安全教育等）。

——**一般性长者服务**：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、支援性、治疗性等多样化服务，提升长者生活品质。

——**一般性家庭服务（含妇女儿童服务）**：围绕夫妻关系、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，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、来穗人员家庭等）提供必要的支持和援助，提供包括个案咨询、资源链接、定期探访等专业服务。

——**社区发展服务**：围绕社区发展和公共服务问题及需求，整合社区内外资源，培育社区社会组织，提升社区居民的参与；着力社区倡导、社区教育、社区研究等服务，充分发挥第三方角色，协助在地政府部门提升社区服务水平，完善基层社会治理体系。

——**其他服务**：依据在地社区的实际情况，结合海幢街特点，开展切合海幢地区需求的特色服务，特色服务能够满足街道需求，最少提供 1 个特色服务项目。

（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：指社工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提供的心理辅导、情绪疏导、行为认知矫正、资源链接等服务，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、法律等简短的咨询性服务，有效满足服务对象需求的个案服务；专业个案是指服务对象面临的问题和困难较复杂，无法仅靠简短的咨询服务解决，需要通过提供较长时间的跟踪服务来帮助其解决所面临的心理、认知、行为和人际关系等层面的障碍问题或困境，一般至少需要 3 次以上的社工专业服务。

（2）小组工作：指以团体或小群体为服务对象，并通过运用小组或团体的资源、支持等为其成员提供长期持续的支持性、照护性、发展性或预防性等服务的方法。其目的是为成员培育和建设一个团体或小组形式的社会支持网络或平台，使成员个人能借助小组集体支持和资源，提升自身应对困难的能力，改善其社会无助处境。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，发挥小组的社会正向功能，促进成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。其主要是强化社区正向功能，提升社区参与，优化社区关系，预防和缓解社区问题，促进社区政治、经济、文化、环境协调健康发展，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、社区营造、社区文化保育、社区公益慈善、社区志愿服务、社区组织和社区领袖培育等。

（六）服务人员

根据《办法》要求，原则上按每年 12 万元/名的标准配备全职社工 16 名，机构管理人员、财务人员、行政、保洁、安保等人员不得计入项目人员。项目采购服务周期内持证社工比例应当不低于 2/3。

（七）具体指标及要求

★1.项目总体服务质量要求

（1）项目应通过电访、探访、个案、小组、社区服务等方式，对辖区困难群众和特殊群体实现 100%覆盖；困难群众和特殊群体的建档率应达到 100%；

（2）项目能围绕社会救助、养老服务、未成年人保护等领域打造服务品牌，有效回应兜底服务对象的多元化、合理化需求，

有较大的社会影响力与美誉度；

（3）项目在兜底民生服务、社区治理、应急救灾等方面发挥的服务作用突出，各项服务工作的认可度、满意度较高，相关工作服务对象满意度不低于 80%。

★2.专业服务指标要求

本年度本项目应至少完成 80 个专业个案服务；提供小组服务至少 28 个，服务不低于 260 人次；组织社区活动至少 16 场次，服务不少于 800 人次；协助街道介入和解决的社区公共问题至少 2 个；组织社区服务需求调研至少 1 次（形成调研报告至少 1 篇）。

五、项目经费及付款方式

（一）经费总额：每年为人民币 192 万元（大写：壹佰玖拾贰万元整），含人员费用、服务质量保障费用及承接机构管理费用。

（二）项目经费根据《办法》及合同约定的方式分期拨付。因采购人使用的是财政性资金，采购人向有关部门提出财政支付申请视为采购人已完成支付责任，中标人不得以未实际收到项目款项为由拒绝履行项目合同义务或追究采购人违约责任。

（三）中标人应严格按照《办法》规定规范使用项目经费，人员费用应当不低于项目经费总额的 80%，服务质量保障费用及承接机构管理费用应当不高于项目经费总额的 20%，其中，承接机构管理费用应当不高于项目经费总额的 10%。甲方及所在区民政局或其他有关主管部门有权委托第三方对乙方使用经费情况

进行财务审计、财务评估等。

六、验收考核

（一）由所在区民政局根据市相关文件和要求，委托第三方对服务项目开展监督、检查、评估工作。评估包括中期评估、末期评估。评估由第三方评估机构、督导中心、镇人民政府（街道办事处）、区民政局四方共同实施。

（二）评估分为专业服务评估和财务评估，专业服务评估是指对项目管理、服务开展过程、服务质量等进行评估，财务评估是指对项目经费使用及管理情况等进行评估。服务及财务评估结果“合格”及以上等级的，方可按照合同予以拨款、续约。评估结果为“不合格”的，项目剩余经费不予拨付并终止合同，并相应追回有关资金。

七、其他要求

（一）中标人有以下行为之一，经调查核实的，采购人有权上报监管单位，依法单方面终止合同并追究其全部责任：

1. 弄虚作假，提供虚假材料取得中标人资格的；
2. 中标项目有转包、分包行为的；
3. 经营情况发生重大变更，已经不具备承接中标供应项目能力的；
4. 无正当理由拒绝履行合同向采购人供货的；
5. 有行贿、给回扣等不正当竞争行为的；
6. 有其他违法违规行为的。

（二）中标人如有违反《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例的行为，采购人可单方面解除合同，所造成的一切损失均由中标人承担。

（三）中标人按合同约定不得转包、分包，否则采购人有权上报监管单位，并依法单方面终止合同，项目另行处理，中标人承担采购人由此受到的经济损失。

（四）中标人要严格按照三防、消防等安全管理要求，做好人员、场地、服务、设施设备等的防控及安全管理，确保项目实施过程安全规范有序。

（五）中标人应保证服务对象的个人信息安全性，不得将资料外泄给第三方或用于其他商业用途，如发现泄密导致严重后果的，采购人可取消合同并按法律追究相应法律责任。

打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。