#  夏港街社工服务站项目采购需求

 **一、项目概述**

**（一）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)、广东省民政厅、广东省财政厅、广东省人力资源和社会保障厅、广东省妇女联合会、广东省残疾人联合会《关于实施“广东兜底民生服务社会工作双百工程”的通知》（粤民发〔2020〕142 号）、《关于印发“广州兜底民生服务社会工作双百工程”实施方案的通知》穗民[2021]209号)以及《关于印发“广州市黄埔区兜底民生服务社会工作双百工程”实施方案的通知》(埔民[2021] 23号)及区委、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会工作服务机构招标采购。

2、本街道基本情况

夏港街道办事处于1989年1月成立。是随着广州经济技术开发区的诞生而设立的一条街道。为理顺街道管理体制，2003年5月13日，经广州市人民政府同意将黄埔区夏港街道办事处整建制划入广州开发区管理。2005年5月成立萝岗区后，夏港街改称为广州市萝岗区夏港街道办事处。2015年9月，根据区划调整，更名为广州市黄埔区人民政府夏港街道办事处。街道办事处位于珠江与东江出口交汇处，北以横滘河为界，东南至东江，西南至珠江。位于广州黄埔区东园三街1号，街面积14.23平方公里，现有总人口5.01万（其中：户籍人口2.9万，流动人口2.1万），常驻人口3.7万人。(截至2022年3月)。

**（二）服务内容一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务时间 | 采购预算 | 最低服务工时量 | 最高服务工时 |
| 夏港街社工服务站 | 3年 | 7200000元 | 1年工时：27440小时；3年总工时：82320小时 | 1年工时：30184小时；3年总工时：90552小时 |

注: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),故招标文件要求的年度服务工时应按照《广州市社工服务站（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；工时总量最低不得低于项目年度直接专业服务工时 21476小时。

**二、服务相关要求**

**（一）服务范围：**广州市黄埔区夏港街道管辖范围。

**（二）服务对象：**居住在夏港街道辖区内有需要的家庭和个人。

**（三）服务目标**

1.项目总体规划目标：

以党建引领社会工作服务，为个人、家庭及社区搭建能力建设平台，提高居民在夏港街生活的适应性和生活质量；关注辖区内弱势群体，协助他们建设社会支持网络，丰富资源类型，缓解困境与压力；针对社区一般性青少年、长者、家庭等群体，开展预防性和发展性服务，回应不同群体的需求，促进居民互动互助，推动居民关注及参与社区事务。

2.项目年度阶段性服务目标：

（1）第一阶段服务目标：

发挥优势资源增强对困境群体的支持，协助个人、家庭及各类组织自我增能，提升解决问题的能力， 推动社区居民关注和参与社区公共事务。

（2）第二阶段服务目标：

推动困境群体与社区的多元互动，加强对社区骨干力量的培育，搭建个人、家庭及各类组织之间的参与互动的社区平台，提升其关注和参与社区事务的程度。

（3）第三阶段服务目标：

搭建困境群体的社区支援网络，丰富个人、家庭及各类组织社区参与的多元化平台，初步探索建立社区居民参与社区治理的机制，增强居民的对社区的归属感。

3.三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 | 困境青少年：10个 | 100% |
| 残疾青少年：16个  | 100% |
| 单亲青少年：4人 | 100% |
| 闲散青少年：2人 | 100% |
| 慢性病青少年：1人 | 100% |
| 困境群体长者及家庭 | 低保低收：3个 | 100% |
| 特困：1人 | 100% |
| 独自一人居住：44人 | 100% |
| 困境儿童、妇女及家庭 | 低保低收：4个 | 100% |
| 困境儿童：17个 | 100% |
| 单亲：20个 | 100% |
| 残障家庭：27个 | 100% |
| 困难家庭：6个 | 100% |
| 其他：8个 | 100% |
| 一般性个体服务目标 | 一般性青少年及其家庭 | 相关青少年及家庭400个 | 100% |
| 一般性长者及其家庭 | 相关长者及家庭500个 | 100% |
| 一般性家庭（含妇女儿童服务） | 相关家庭1000个 | 100% |
| 社区志愿者服务 | 培育社区志愿者骨干 | 培育社区志愿者骨干20个 | 100% |
| 培育社区志愿者 | 培育社区志愿者150个 | 100% |
| 培育社区志愿者队伍 | 培育社区志愿者队伍2个 | 100% |
| 社区发展服务目标 | “1”个核心项目 | 强化党建引领社会工作服务 | 100% |
| “1”个重点项目 | 辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务 | 100% |

**（四）功能定位**

夏港街社工服务站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。夏港街社工服务站接受市、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补救性、支持性、预防性、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. 补救性服务。针对陷入严重困境老年人、残疾人、青少年、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等重点服务对象，以帮助服务对象改善境况或缓解危机为目标，提供心理辅导、矫治帮教、犯罪预防、就业援助、社会救助、危机干预、权益维护等补救性服务。

2. 支持性服务。针对陷入轻微困境的个体、家庭、群体等服务对象，以增强其应对所处困境的能力为目标，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。

3. 预防性服务。针对一般个体、家庭和群体等服务对象，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。

4.发展性服务。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。倡导社区环境保护等公益服务，培育志愿者、慈善、互助等社区公益服务组织和骨干，提高社区管理服务参与度，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。

**（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](http://baike.baidu.com/view/2155914.htm)。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。

**（六）服务内容**

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开展社会倡导，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。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。

1.核心项目

党建引领社会工作服务：党的十九大报告提出，加强党建工作是新时代发展的重要要求，通过党建引领社会工作服务，联动社区内党员、基层党组织、开展党建、群众活动，发挥党组织的号召力及影响力，动员社区资源，服务社区弱势群体，充分发挥党员的先锋模范作用，成为社区应急事件的参与者。

2.重点项目

关注社区河涌环境与安全，整合资源，构建多元联动共治网络，组建“社区+巡河志愿服务队+社区组织+社区志愿者”的共治队伍，多方参与协同共治，共同致力河涌安全和环境微治理，营造人与环境友好相处的氛围。

3.基础项目

（1）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、包容 的家庭文化，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（特别是困难家庭、残障家庭等）提供必要的支持和援助，提供包括个案咨询、资源连接、志愿者帮扶、定期探访、问题评估等专业服务。

（2）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、支援性、治疗性等多样化服务，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。

（3）青少年服务：一是围绕有特殊需要的青少年（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；二是为一般性青少年提供健康成长、人际交往、认知提升、能力培养、社会参与等多样化服务。

4.社工双百工程

全面加强街道社会工作服务能力建设，积极打造职业化、专业化、本土化社会工作人才队伍，立足街、深入村居，为困难群众和特殊群体提供政策落实、心理疏导、资源链接、能力提升、社会融入等专业服务，打通为民服务“最后一米”，切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感，为保障和改善民生、加强和创新社会治理、推进国家治理体系和治理能力现代化提供重要基础支撑。

（1）协助识别服务对象。协助街道核查低保对象、特困人员、残疾人、流浪乞讨人员、农村留守儿童、困境儿童（含孤儿、事实无人抚养儿童等）、农村留守妇女以及空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人，建立困难群众和特殊群体台账，实现困难群众和特殊群体入户率100%，为街道提供了解掌握的综合治理信息。

（2）评估服务需求。运用社会工作专业方法，通过进村入户、走访交友，增进感情交流，建立信任关系，调查核实服务对象情况，评估生活状况、身体状况等困难程度，对应所需政策，制定服务计划。

（3）统筹开展服务。积极参与社区治理，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，协助落实国家民生保障政策，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，配合支持街道全面推进乡村振兴等有关工作，确保困难群众和特殊群体社会工作专业服务100%覆盖。

（4）推动共建共治共享。引导村（居）民开展互帮互助活动，培育城乡社区服务类社会组织，发展壮大志愿者队伍，激活社区公共活动空间，推动社会力量和公众参与社会治理，提高社区居民自治水平，助力打造共建共治共享的社会治理格局。

5.特色服务项目

（1）社区自组织培育服务项目：围绕社区群体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，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，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，促进志愿者和志愿队伍发挥自我管理、自我服务的能力，自主参与社区建设。

（2）来穗务工人员子女社区健康教育服务：针对来穗务工人员家庭及子女面临的健康需求，发挥志愿者作用，整合社区健康资源，通过倡导活动、健康讲座、工作坊和绘本课堂等形式协助他们学习健康知识，促进养成健康的生活习惯，提升他们应对健康问题的能力，营造健康生活的氛围。

**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，夏港街社工服务站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，或具有国家助理/中级或以上社会工作师资格证，或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3年以上社会服务或社区工作经验）；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），其他行政管理人员若干。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。

（二）主要服务领域的服务成效要求

1.核心服务项目成效要求

党建引领服务：每年每个社工服务站与辖区基层党组织协同共建共治活动不少于 6 场次，让群众对基 层党组织和社工服务工作看得见、摸得着、感受得到。

2.重点项目成效要求

整合资源，发动社区居民关注和参与社区河涌环境与安全问题微治理，共建共治绿色安全河涌，共同营造人与河涌环境友好相处的氛围，购买方及服务对象满意度均不低于 80%。

3.基础性服务成效要求

基础性服务主要指家庭服务、长者服务和青少年服务，包括面向各类困境群体和一般性群体的服务。 困境群体包括：低保低收、残障、独居孤寡、单亲失独及认知行为偏差类群体。

（1）家庭服务：针对困境家庭的服务，此类家庭总数在 1000 个以下的，项目服务期内，所有此类服务对象的服务 100%全覆盖；此类家庭总数超过 1000 个的，项目期内，至少服务 1000 个困境家庭。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 80%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%。针对一般性家庭的服务，每年每个社工站至少应服务 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%。

（2）长者服务：针对困境长者的服务，该类长者总数在 1000 个以下的，项目服务期内，所有此类服务对象的服务 100%全覆盖；此类长者总数超过 1000 个的，项目期内，至少服务 1000 个困境长者。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，每年每个社工站至少应服务 500 个长者及家庭，能促进 60%的长者在社会适应能力、社会认知、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%。

（3）青少年服务：针对困境青少年的服务，该类青少年总数在 1000 个以下的，项目服务期内，所有此类服务对象的服务 100%全覆盖；此类青少年总数超过 1000 个的，项目期内，至少服务 1000 个困境青少年。为困境青少年提供社会资源链接、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%。针对一般性青少年的服务，每年每个社工站至少应服务 500 个青少年及家庭，能促进 60%的青少年在社会适应能力、社会认知、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.特色服务成效要求

（1）社区自组织培育服务：搭建互动分享平台，促进自组织之间、志愿者之间交流积极经验。每年每个社工站培育发展的志愿者骨干不少于 20 人；每年每个社工站培育发展的新登记志愿者不少于 100 人；每年每个社工站培育发展的新增志愿者队伍不少于 2 个。每年开展的志愿者服务活动不少于 6 次，服务低保低收、独居孤寡、残障等困境人士不少于 100 人次，服务对象满意度不低于 80%。

（2）来穗务工人员子女社区健康教育服务：整合价值不少于10万元的社区健康资源，汇编社区健康资源手册，通过学习健康知识，促进居民分享、交流健康心得，营造健康生活氛围

**四、项目经费预算**

（一）本项目经费为额定经费，总计720万元，每年 240 万元。主要用于人员费用、服务质量保障费用、承办机构运营管理费用等。关于本项目的购买经费标准另有新规定的，按照有关规定执行。

（二）项目经费根据合同约定的方式分期拨付，依照有关规定执行，具体要求如下：

1.首期费用为年度项目经费总额的55%即132万元，服务合同为一年一签，在合约签订生效之日起 30 个工作日内拨付。

2.年度中期评估为合格以上的，自申请之日起 30 个工作日内拨付年度项目经费总额的 40%即96万元；评估认为可以整改合格的，承办机构根据评估意见进行限期整改，整改后，评估结果为合格的，自申请之日内 15 个工作日内拨付项目经费总额的 40%；整改仍不合格的，经费不予支付，并终止合同。

3.年度末期评估为合格以上的，自申请之日起 30 个工作日内拨付年度项目经费总额的5％即12万元；评估认为可以整改合格的，承办机构根据评估意见进行限期整改，整改后，评估结果为合格的，自申请之日起 15 个工作日内拨付剩余经费；整改仍不合格的，余下项目经费不予支付，并终止合同。

如承办机构不履行合约，造成重大影响的，追究服务提供方违约责任。

（三）社工服务站项目经费的使用应符合规定，如采购期间有新的要求，则按最新要求执行。具体要求如下：

1.项目经费包括人员经费、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，及由项目开展而产生的其他费用等。

2.其中社工站人员费用及服务质量保证费用应当不低于项目经费的85%，承接机构运营管理费应当不高于项目经费总额的15%；社工站人员费用包括工资、奖金、五险一金和个人所得税、预算和支出应当不低于项目经费总额的65%（若相关规定有变化,则按新的规定执行）。

3.服务质量保障费用包括：督导服务、社工交流学习、专业提升等专业支持费用；服务和活动产生的物料、交通、误餐、组织义工等专业服务和活动费用；设备设施及办公耗材、保洁、安保、水电、交通等日常办公费用。

4.承办机构运营管理费用包括：运营费、发展储备费、风险费、中标费、相关税费等。

5.承办机构每年应按上述要求将项目经费使用完毕。在按协议完成任务和相关指标后，如有盈余，盈余部分必须全部用于下一年度社工服务站业务拓展和加强，不得用于分红。服务周期结束后，仍有盈余，应全数移交区财政。

6.社工服务站应设立银行基本帐户，并实行专账专管。

**五、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）；

（三）中标通知书。

合同签订后相应服务在经广州市黄埔区民政局审核后，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。依据广州市社工服务站管理办法二十一条规定：合同生效且收到乙方提供的正式发票等相关申请拨款资料之日起15个工作日内，拨付每年服务经费240万元的55%即132万元；在完成项目中期评估且评估等级为合格以上（含合格），自收到乙方提供的正式发票等相关申请拨款资料之日起15个工作日内，拨付40%即96万元；在完成项目末期评估且评估等级为合格以上（含合格），自收到乙方提供的正式发票等相关申请拨款资料之日起15个工作日内，拨付5%即12万元。

**六、其他事项**

1、承接机构需按要求配齐配足工作人员、按购买资金使用规范和财务规定使用购买服务经费，如承接机构未按照要求配齐配足工作人员需延期服务。

2、本合同项目涉及的社会工作内容因国家或政府作出重大政策变化或计划调整的，应当根据新的文件规定执行，中标人不得追究采购人责任。