沙东街道2027年-2028年社工服务站购买
服务项目采购需求

项目概况：

一、有关说明

（一）★供应商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。响应服务工时最高不得超过年度专业服务总工时16258小时的110%，即17883.8小时；响应服务工时最低不得低于项目年度专业服务工时16258小时，否则视为无效响应。供应商需在响应文件中报出明确的年度服务工时（单位：小时/年），提供承诺函（格式自拟）、项目服务工时总量及明细表（详见附件1）。

（二）本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：

按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形。

（四）★成交人应按照《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用）。

（五）★成交人应按照《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）★本项目为固定总价项目，供应商按照本项目采购预算（即人民币1,320,000.00元）进行报价，价格分按照供应商填报的年度服务工时计算得分。本项目响应总价为采购预算金额，不得修改，否则按无效响应处理。

（七）本项目价格分采用响应服务工时计算，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。其他响应人的工时分统一按照下列公式计算：响应服务工时得分=(供应商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。

（八）因磋商文件中的格式为自动生成格式，与实际报价需求不符。为保证响应报价清晰合理，供应商在响应文件中需提供项目服务工时总量及明细表（详见附件1）。

附件1：

项目服务工时总量及明细表

采购项目编号：

项目名称：

供应商名称：

项目名称	年度服务工时	备注
沙东街道2027年-2028年社工服务站购买服务项目	_____小时/年	年度服务工时总量最高不得超过项目年度专业服务总工时16258小时的110%，即17883.8小时；工时总量最低不得低于项目年度专业服务工时16258小时，否则视为无效响应。

供应商名称（公章）：_____

日期：年　月　日

二、项目概况

（一）项目名称

沙东街道 2027 年-2028 年社工服务站购买服务项目

（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，确保镇（街）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，镇人民政府（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）本镇/街基本情况

沙东街沙东街位于天河区西北部，毗邻白云山风景区，沙东街建于 1995 年 12 月，因辖区由原沙东村（现沙东有利集团有限公司）大部分和原沙河镇一小部分组成而得名。管辖东起沙太南路、兴华路，与兴华街相依；南达广深铁路，与沙河街相连；西到广园东路和永福路交会处永福桥，与沙河街和越秀区、白云区相接；北至伍仙桥街，与兴华街相邻，辖内面积共 2.08 平方公里。沙东街下辖 6 个社区居委会和 1 个撤村改制公司。辖内面积共 2.08 平方公里，下辖 6 个社区居委会，有 1 个撤村改制公司——沙东有利集团有限公司。辖区常住人口 36572 人，60 岁以上常住长者 5507 人。

截止 2026 年 10 月，17 类社区困难群众和特殊群体 390 户 450 人。包括低保对象 57 人，低边对象 8 人，特困人员 11 人，困境儿童 33 人，独居老人 35 人，孤寡老人 42 名，空巢老人 41 人，失能老人 5 人，重残老人 97 人，计划生育特殊家庭老年人 38 人，残疾人 294 人。

辖区有广州市第七十五中学、广州市天河区侨乐小学。沙东街因辖内有濂泉路服装批发商圈而为外界所熟知。辖内集聚沙东有利服装批发城、益民服装城等多个服装批发市场，周边已经形成良好的商业氛围，聚集了大量人气。近年来，沙东街以范屋路为突破口打造精品示范路段，还打造双拥文化广场和古樟树为主题的口袋公园，推动全域风貌提质。

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
沙东街道 2027 年-2028 年社工服务站购买服务项目	自合同签订起为期 1 年	人民币 132 万元/年	1 年工时：16258 小时	1 年工时：17883.8 小时

注:

1.沙东街道 2027 年-2028 年社工服务站购买服务项目预算 132 万元，要求项目团队配备 11 名社工，工时总量最高不得超过项目年度专业服务总工时 16258 小时的 110%，即 17883.8 小时；工时总量最低不得低于项目年度专业服务工时 16258 小时，否则视为无效响应。

2.因地域广阔、服务人群数量众多，服务需求较大的镇（街），另筹项目服务资金的，每 12 万元可增加 1 名社工，最高不得超过项目年度专业服务总工时的 110%，最低不得低于项目年度专业服务工时，否则视为无效响应。

3.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。

四、项目服务要求

（一）服务范围

广州市天河区沙东街管辖范围。

（二）服务对象

居住在沙东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（低收入困难家庭）成员、支出型困难家庭成员、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）、单身特困母亲、农村留守妇女以及孤寡、空巢、独居、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人，以及其他居住在沙东街道辖区内有需要的家庭和个人。

（三）服务目标

主要以社会工作服务为主体，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、基础性民生服务以及普惠性民生服务，实现困难群众和特殊群体社会工作服务100%覆盖。强化资源联动与协同，推动社区发展，提升困难群众和特殊群体服务的精准度和有效性。

（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，结合村（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；完成沙东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疫情防控、应急救灾等服务：

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，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，配合支持沙东街重点服务工作，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；

三是配合沙东道参与应急救灾、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。

（2）服务内容

一为兜底性民生服务。项目兜底性民生服务强调民生兜底保障责任，聚焦困难群众和特

殊群体，强化底线思维，突出问题导向，分类精准服务，协助政府切实兜住、兜准、兜牢民生底线，坚决维护社会大局和谐稳定。一是全面摸查底数及现状。要联动直聘社工，深入村(居)，每个村(居)社会工作服务点(片)每年开展兜底民生政策宣传。结合穗救易系统困难群众和特殊群体名单、“红棉守护”热线求助名单以及其他转介等方式识别出来的服务对象，全面摸清 17 类困难群众和特殊群体底数及现状，落实“一户一档”“一人一案”，夯实建档 100%全覆盖的基础，且依托广州市社工站综合管理平台实现动态监测、动态更新。二是精准识别需求及明确目标策略。要建立健全问题发现报告机制、科学的需求评估及动态管理机制。三是分级跟进及分类服务。要建立完善分级跟进、服务转介、分类服务、动态跟踪等制度机制。四是“人户分离”或其他特殊情况服务。户籍所在地社工站承担主要责任，实际居住地社工站(如有)应积极提供必要的协助与配合，共同做好相关服务工作。五是跟踪问效及巩固服务成果。应动态监测服务进展，定期评估服务覆盖率、服务目标达成情况、服务成效、资源整合等情况，结合评估结果适时调整介入策略、改善工作方法、提炼经验成果。

二为基础性民生服务。项目基础性民生服务强调促进各方参与，推动社区发展，撬动社会资源，提升困难群众和特殊群体服务水平。社工站项目可建立健全“五社联动”机制，加强联动社区慈善资源、社区社会组织、志愿者，打造针对困难群众和特殊群体的服务项目和品牌，推动社区发展。整合社区内外资源，培育志愿服务队伍，提升社区居民的参与；充分发挥第三方角色，协助提升社区服务水平。

三为普惠性民生服务。项目普惠性民生服务主要面向临时陷入危机或困境的一般群众，为其提供社会工作专业服务或者转介服务，并完成市、区民政部门交办的其他有关工作。—

四是社区发展服务。围绕社区发展需求，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；着力社区宣传、社区倡导、社区教育等服务，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。

（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 5 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

1.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 11 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。持证社工比例应当不低于 1/2。

（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入户率、建档率应达到 100%；

（2）项目能围绕社会救助、“一老一小”服务、志愿服务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）项目在兜底性民生服务、基础性民生服务、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

每个项目应至少完成 55 个案服务；提供小组服务至少 20 个，服务不低于 180 人次；组织社区服务活动至少 11 场次，服务不少于 550 人次；协助街道介入和解决的社区公共问题至少 2 个。

五、项目经费及付款方式

（一）经费总额：一年为人民币 132 万元（大写：壹佰叁拾贰万元整），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》及合同约定的方式拨付。

（三）成交人应严格按照《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%。采购人及所在区民政局或其他有关主管部门有权委托第三方对成交人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）成交人有以下行为之一，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，提供虚假材料取得成交人资格的；

2.成交项目有转包、分包行为的；

3.经营情况发生重大变更，已经不具备承接成交供应项目能力的；

4.无正当理由拒绝履行合同向采购人提供服务的；

5.有行贿、给回-扣等不正当竞争行为的；

6.有其他违法违纪行为的。

（二）成交人如有违反《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成交人承担。

（三）成交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，成交人承担采购人由此受到的经济损失。

（四）供应商应针对本项目采购需求内容提供实施管理方案，包括但不限于:①项目服务需求及服务目标的辨识能力方案；②项目计划的合理性和可行性要求（困难群众和特殊群体的项目服务计划方案、志愿服务计划方案、社区服务计划方案）；③项目经费使用计划或预算方案；④项目计划实施的制度保障方案（财务制度、督导制度除外）；⑤项目建立内部督导机制，并在所配备的全职社工中，选取 1 名以上资深社工担任项目内部督导，建立内外部双督导联动机制，与外部督导共同做好专业支持和服务保障等督导工作。方案（措施）的每项内容均应内容详细、能够全面理解本次采购项目的要求，并有针对性作出响应，具体落实措施等。

（五）为保障本项目顺利实施，供应商须具备与项目履约相匹配的企业综合实力及专业服务能力，并需提供相关证明材料，包括但不限于在政府部门或行业组织相关案例评选中获得的奖项证明、具备社会工作专业研究能力（发表过的社会工作专业实务研究文章）。

（六）供应商应需有较强的社会资源整合能力，具备承办或培育慈善项目，具有社会资金筹备能力，为项目实施提供资金资源保障。

（七）供应商具备良好的行业公信力和诚信度，2023 年 1 月 1 日以来未有违法、违规问题发生，未被社工、服务对象、购买方等投诉或举报，提供相关证明材料。

（八）供应商应具有与本项目同类的运营经验和业绩，且过往项目服务质量良好、实施效果显著，获得服务对象、项目委托单位或相关部门的认可及好评。

注：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响应无效。

打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效响应条款。