★ （一）采购需求

1.包1

一、技术要求

**（一）服务地域范围**

灵山镇、三江镇、新埠街道、白沙街道

**（二）服务要求**

1.基础运营服务

（1）保障服务站每日正常开放，负责接待群众咨询、登记服务需求、引导服务流程。

（2）维护服务站场地及设施设备完好，包括桌椅、资料柜、档案柜等办公家具和电脑、打印机（复印机）以及与民政服务相关的便民服务工具，定期检修，确保无故障运行。

（3）建立服务台账，详细记录群众咨询事项、服务办理情况、物资领用等信息，每月整理归档，接受采购方检查。

2.专项民政服务

（1）定期排查辖区内低保户、特困人员、残疾人等困难群体，了解生活需求，协助申请民政补贴（如低保金、临时救助金），健全特困人员科学精准认定体系，规范特困人员自理能力评估，全面签订特困人员委托照料服务协议，规范委托照料服务行为，明确服务内容、服务要求和责任追究等事项。根据实际需要因户施策给予低保边缘家庭相应的医疗、住房、教育、就业等专项救助，为农村低收入人口提供更有针对性的帮扶。

（2）应建立本区域民政对象基础数据库，收集、评估辖区居民的服务需求，并按不同需求分类。

（3）应结合辖区情况及民政服务站自身建设情况，选择服务内容，开展民政领域工作。包括但不限于：

①开展老龄工作、养老、儿童福利、社会救助、殡葬、婚姻、残疾人福利、流浪乞讨救助管理、社会组织登记管理、慈善事业促进、区划地名等民政领域政策宣传和政策咨询；

②协助乡镇人民政府（街道办事处）开展老年人高龄补贴发放，协助提供养老服务资源链接、咨询、权益维护等服务；

③为孤儿、事实无人抚养儿童、农村留守儿童、困境儿童、流动儿童、残疾儿童分类建立台账，针对不同特点提供心理疏导、精神关爱、家庭教育指导、未成年人保护、权益维护等服务；

④协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政救助日常管理、年度核查、经济状况调查等工作；

⑤开展婚姻家庭辅导服务；

⑥为街面流浪乞讨人员提供临时救助等帮助；

⑦协助开展精神障碍社区康复服务；

⑧孵化培育社区社会组织，引导社会组织积极发挥作用；

⑨培育社区慈善组织、对接慈善资源、弘扬慈善文化，引导社会力量和公众参与慈善事业；

⑩协助乡镇人民政府（街道办事处）开展地名文化挖掘、宣传和保护以及平安边界创建工作。

（4）应根据民政对象特点，差别化、针对性地开展服务，老年人服务宜符合 MZ/T 064 的规定，儿童服务宜符合 MZ/T 058 的规定。

（5）根据辖区具体情况，达到以下要求：创建特色民政服务品牌（已制定方案，开始执行，获得区级及以上认可并宣传），或者获得省级及以上媒体（包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络）对民政服务站开展服务的正面报道，或者服务年度内的个案、小组、社区的案例被市级民政部门评为优秀案例（供应商提供承诺函加盖单位公章）。

3.服务规范

（1）定期报告。政府购买服务承接机构负责做好驻站人员配备，组织开展需求调研、制定服务计划、提供专业服务，做好资料归档、动态推送、进度简报、经验总结等工作，并按时向民政部门提交月度工作简报、年度中期工作报告和末期工作报告。遇到重大事件、紧急情况等及时向有关部门报告。

（2）精准服务。民政服务站对辖区服务对象的困难和需求进行精准分类，运用专业理念和方法，针对不同对象特点制定个案、小组、社区等服务方案；聚焦重点服务人员，整合各类资源，深入镇街（社区）上门上户提供服务，为服务对象进行资源链接、困难纾解、关系调适、精神抚慰、增权赋能、社会融入等更精准的关爱服务。

（3）一人一档。民政服务站围绕辖区最集中、最迫切、最需要的民政服务对象，通过开展需求调查、探视巡访等形式，建立完善服务对象“一人一档”服务记录台账。完善服务跟踪、服务对象反馈和评价机制，畅通群众与民政服务站沟通渠道。

（4）活动常态。民政服务站（慈善工作站）按照“年度有计划、月度有重点”制定工作计划，根据辖区特点和服务对象需求,在社会救助、“一老一小”“一残一困”等领域开展特色化品牌服务项目。

（5）评估机制。每年开展年中考核与年末评估工作。

**（三）运营主体、人员配置要求**

**1.运营主体：**由具有独立法人资格的社会组织、事业单位、企业等社会力量负责运营，运营主体职责包括：配置工作人员；提供行政、人事、财务等日常管理；组织工作人员培训（包含对工作人员进行岗前培训，培训内容包括相关政策法规、管理制度、服务内容及要求等），开展能力建设；督导工作人员为儿童、老年人、残障人士、社会救助对象等开展专业化服务。

**2.人员要求**：

民政服务站（慈善工作站）应设1名站长，负责民政服务站的全面工作，工作人员应佩戴工作牌或穿着工作服，着装得体大方。

**3.工作人员职业素质：**

（1）遵纪守法、诚实守信、 自律守节，严谨求实；

（2）热爱民政服务事业，责任心强，具有大专（含）以上学历；

（3）熟练掌握民政领域工作相关知识；

（4）能熟练使用民政服务站的办公设备。

**（四）区域功能**

1.应配置办公区，用于日常办公、休息。

2.应配置展示区或展示墙，内容包括但不限于组织架构、职责分工、服务内容、服务流程等。

3.应配置档案存放区，用于存放民政对象档案、服务项目资料等。

4.应配置综合接待区，用于接待来访群众、受理服务需求。

5.应配置多功能室，用于开展相关培训、会议和主题活动等。

6.应配置储物室，用于存放活动物资、活动材料等。

**（五）服务质量标准**

各民政服务站（慈善工作站）以“1+6+N”服务体系作为整体服务规划框架，在服务清单中初步选取符合服务区域实际情况的服务内容，开展需求调研。要秉承因地制宜、从实际出发的精神，深入走访社区（村居），访谈镇街相关部门、村（居），收集特殊困难群体数据、社区（村居）概况以及社区（村居）资源等资料，对资料进行统计分析，初步确定重点服务人群和主要服务区域。在此基础上，制定年度服务计划和服务指标，以保证服务质量和服务成效。

**1.专业服务内容标准**

| **服务**  **体系** | **内容释义** | **服务领域** | **服务内容** | **服务清单** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| “1”个资源平台 | 搭建乡镇（街道）民政服务站（慈善工作站）资源平台，联动社区（村居）、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源，引导各类社会力量通过各地民政服务站（慈善工作站）参与基层社会服务，孵化培育社区社会组织，发展壮大志愿者队伍，促进服务力量融合。 | 社区社会组织服务 | 1.协助镇街、村居宣传培育发展社区社会组织的有关政策，引导社区社会组织登记或备案。  2.引导社区社会组织提供社区服务，参与社区治理。 | 1.联动社区社会组织开展活动（全年联动个数≥2.活动次数≥3）。 |
| 社区志愿服务 | 1.依托全国志愿服务信息系统、志愿汇做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。  2.积极培育和发展志愿服务队伍，为社区开展志愿服务。 | 1.培育发展1支志愿者队伍（≥30人）。  2.持续依托全国志愿服务信息系统、志愿汇做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。  3.组织志愿者参与服务，全年≥4次。 |
| 其他资源平台服务 | 其他符合区域现状和需求、民政工作特点的资源链接服务，可以结合辖区实际情况进行设定。 | 链接有关单位或个人等其他社会资源，包括物资、人力等，不少于4个单位。 |
| “6”个基础领域 | 重点做好社会救助领域、残疾人领域、老年人领域、儿童领域、公益慈善领域及其他民政领域服务等领域工作，精准化识别服务对象，提供专业化、精细化服务。（每个民政服务站（慈善工作站）可聚焦1～2个基础领域开展服务） | 社会救助领域服务 | 主要指协助做好最低生活保障对象、特困人员、最低生活保障边缘家庭成员、防止返贫监测对象、刚性支出困难家庭成员等低收入人口及临时救助对象认定、家庭经济状况核查、动态管理，以及社会救助政策宣传、绩效评价等工作，为社会救助对象提供危机介入、社会融入、能力提升、资源链接等服务。 | 1.协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政服务救助日常管理、年度核查、经济状况调查、探访、电访等服务工作，全年服务≥100人次；电访全年服务≥50人次。  2.协助困难个人、家庭提供危机介入、社会融入、能力提升、资源链接等个案服务，全年最低服务个数≥4个。  3.根据民政要求开展政策宣传活动（可招募志愿者参与），全年≥2场。 |
| 残疾人领域服务 | 1.协助镇街、村居等做好残疾人“两项补贴”经办过程中的政策宣传、对象排查等相关工作。  2.协助开展精神障碍患者社区康复和社会融入等服务。  3.为残疾人提供困难帮扶与资源链接、文娱康乐、能力提升、居家安全等服务。 | 1.协助做好残疾人“两项补贴”经办过程中的政策宣传、对象排查等相关工作，政策宣传活动（可招募志愿者参与）全年≥2场。  2.完成残疾人生理、心理、精神、康复、社会支持、能力提升、文娱康乐等服务（可招募志愿者参与），全年≥1场。 |
| 老年人领域服务 | 1.协助做好高龄、空巢、农村留守老人等特殊困难老年人群的信息和基本情况的收集工作，并建立工作台账，协助相关职能部门为其提供相应援助服务。  2.协助做好养老服务政策宣传、摸底调查、福利保障等服务。  3.链接资源为老年人提供学习增能、临时帮困、居家安全、文化娱乐以及政策咨询等服务。  4.对独自生活的特困、独居、留守等老年人开展定期巡访和电话问候，积极防范和及时发现意外风险。对有需求且散居在家的失能、半失能老年人加强关注，提高上门服务频率。 | 1.完成高龄、空巢、农村留守老人等特殊困难老年人群的信息档案台账，全年建档人数占服务对象总数70%。  2.协助做好养老服务、福利保障等政策宣传（可招募志愿者参与），全年≥1场。  3.链接社会资源开展老年人康娱、增能、情绪辅导、心理疏导、社会支持、权益保障等服务，每场活动（可招募志愿者参与）全年活动≥5场。  4.针对独自生活的特困、独居、留守等老年人开展探访、电访等服务，全年服务≥50人次；电访全年服务≥50人次，（若该镇街服务对象总数较少，则可增加服务频次）。 |
| 儿童领域服务 | 1.协助做好孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的摸底排查、登记建档、政策宣传、关爱服务等工作，并建立工作台账。  2.配合进行孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的家庭随访。  3.为儿童提供心理疏导、亲情陪伴等服务。  4.对儿童家庭开展监护法制宣传、家庭教育指导、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等。 | 1.协助完成孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的摸底排查、档案台账登记工作，全年建档人数占服务对象总数70%。  2.开展关爱儿童服务政策宣传等工作（可招募志愿者参与），全年活动≥1场。  3.协助开展进行孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的家庭随访工作，全年服务≥80人次（若该镇街服务对象总数较少，则可增加服务频次）。  4.开展儿童心理关爱、亲情陪伴、兴趣活动等服务（可招募志愿者参与），全年服务≥5场。  5.对儿童家庭开展监护法制宣传、家庭教育指导、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等服务（可招募志愿者参与），全年服务≥1场。 |
| 公益慈善领域服务 | 1.对接困难群体需求，链接慈善资源。  2.弘扬慈善文化，壮大民政领域志愿者队伍，引导社会力量和公众参与慈善事业等。 | 1.对接社区困难群体需求，积极链接慈善资源，链接有关单位或个人等其他社会资源，包括物资、人力等，不少于4个单位。  2.弘扬慈善文化，壮大民政领域志愿者队伍，引导社会力量和公众参与慈善事业等，活动次数≥3，全年联动爱心人士、爱心企业或爱心商家等爱心资源个数≥2。 |
| 其他民政领域服务 | 协助开展民政领域政策宣传和咨询、婚姻家庭辅导、殡葬移风易俗、流浪乞讨人员临时救助、社区社会组织孵化培育、地名文化宣传、平安边界创建等工作。 | 协助开展民政领域政策宣传和咨询，全年服务≥3场。 |
| “N”特色服务 | 结合本土实际，探索拓展多领域的民政工作服务，打造品牌社会工作服务项目，产生社会效益和行业效应。每个民政服务站（慈善工作站）应总结提炼1个以上特色社会工作服务案例。 | 打造品牌服务 | 聚焦当地重点工作，深入实地调研，精心组织策划，按照“主题突出、特色鲜明、机制完善、群众满意”的标准设计实施服务项目，分别围绕社会救助对象、残疾人、儿童、老年人等制订服务计划，组织引导各个站点集中时间、集中力量开展主题服务，形成“一站一品牌”的工作格局。 | 结合站点特色服务，围绕6大领域服务，按照“主题突出、特色鲜明、机制完善、群众满意”的标准设计实施服务项目，因地制宜打造“一站一品牌”，突出“一站一特色”。  特色服务开展可包含探访、慰问、活动、小组、个案等形式（每个特色服务项目不少于4种形式）。 |

2.其他服务内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序**  **号** | **项目**  **分类** | **评估指标** | **指标标准** | **项目释义** |
| 1 | 需求  调研 | 调研报告 | 1份 | 民政服务站（慈善工作站）第一季度开展1次总体服务需求调研工作，调研方式≥3种（问卷、访谈、文献查阅、焦点小组、观察法等），调研材料需有调研方案、3种调研过程材料及调研结论、需求调研报告等。 |
| 2 | 年度  计划 | 年度计划 | 1份 | 民政服务站（慈善工作站）开展项目需求调研工作，根据调研结果并结合站点实际，撰写年度计划。 |
| 3 | 督导 | 个人督导或内部督导 | 12次/人 | 指驻站人员每月必须参加个别督导或团体督导，每月至少参加1次。 |
| 4 | 培训 | 培训学习活动 | / | 1.驻站人员每人每年接受民政部门、指导中心等培训。  2.自我成长：驻站人员每人每年参与机构内部、网络学习等。 |
| 5 | 对外  沟通 | 外部沟通联系 | ≥52次 | 指驻站人员每周至少对外沟通1次，包括前期对接、准备工作、后期资料整理存档。 |
| 6 | 内部  会议 | 内部员工例会 | ≥52次 | 指驻站人员每周至少召开一次会议。 |
| 7 | 第三方评估 | 中期评估、末期评估 | 2次 | 评估包括中期评估、末期评估的材料整理、现场评估和后期整改。 |

**（六）其他要求**

1.**保密要求**：服务供应商及服务人员在服务过程中获取的居民个人信息、业务数据等应严格保密，不得泄露给任何第三方。如因泄露信息给居民造成损失，服务供应商应承担相应的法律责任。

2.**应急预案**：针对可能出现的突发事件，如自然灾害、公共卫生事件等，服务供应商应制定完善的应急预案，确保在紧急情况下能够迅速响应，保障民政服务站的正常运行和居民的基本生活需求。

3.**沟通协调**：服务供应商应与民政部门、社区居委会等相关单位保持密切沟通协调，及时反馈服务过程中遇到的问题，共同推进民政服务站的各项工作。

**4.未尽事宜，遵照国家、行业及地方现行相关标准规范的相关规定。**

二、商务要求

**1.合同履行期限（服务时间）：**服务期为1年。

**2.服务地点（履约地点）：**采购人指定地点。

**3.付款时间、方式及条件（以实际签署的采购合同为准）：**

（1）对于满足支付条件的，付款前成交供应商须向采购人提供合法、有效的发票，采购人收到发票后通过银行转账支付，如遇政府财政经费拨付原因推迟，不视为采购人违约，采购单位应于财政经费到达后按规定支付。

（2）项目费用分3次支付：

第一次付款时间：合同签订后，采购人在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额50%的款项；

第二次付款时间：年度中期评估为合格以上的，在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额30%的款项；

第三次支付时间：年度末期评估为合格以上的，在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额20%的款项。

**4.其他：**

（1）项目的实质性要求：按本磋商文件要求和成交供应商响应文件内容实施。

（2）合同的实质性条款：采购人与成交供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

（3）安全标准：符合国家、地方和行业的相关政策、法规。

（4）验收方法及标准：

①由采购人组织有关部门按照国家有关标准和竞争性磋商文件的规定进行验收。

②应符合国家、行业相关标准，满足采购人要求。遵守国家法律法规以及社会服务伦理道德和专业操守，按本项目的服务内容提供服务、全面完成本项目的各项考核指标，为服务对象提供优质服务。

**（5）法律法规规定的强制性标准：**无。

2.包2

一、技术要求

**（一）服务地域范围**

演丰镇、博爱街道、海甸街道、人民街道

**（二）服务要求**

1.基础运营服务

（1）保障服务站每日正常开放，负责接待群众咨询、登记服务需求、引导服务流程。

（2）维护服务站场地及设施设备完好，包括桌椅、资料柜、档案柜等办公家具和电脑、打印机（复印机）以及与民政服务相关的便民服务工具，定期检修，确保无故障运行。

（3）建立服务台账，详细记录群众咨询事项、服务办理情况、物资领用等信息，每月整理归档，接受采购方检查。

2.专项民政服务

（1）定期排查辖区内低保户、特困人员、残疾人等困难群体，了解生活需求，协助申请民政补贴（如低保金、临时救助金），健全特困人员科学精准认定体系，规范特困人员自理能力评估，全面签订特困人员委托照料服务协议，规范委托照料服务行为，明确服务内容、服务要求和责任追究等事项。根据实际需要因户施策给予低保边缘家庭相应的医疗、住房、教育、就业等专项救助，为农村低收入人口提供更有针对性的帮扶。

（2）应建立本区域民政对象基础数据库，收集、评估辖区居民的服务需求，并按不同需求分类。

（3）应结合辖区情况及民政服务站自身建设情况，选择服务内容，开展民政领域工作。包括但不限于：

①开展老龄工作、养老、儿童福利、社会救助、殡葬、婚姻、残疾人福利、流浪乞讨救助管理、社会组织登记管理、慈善事业促进、区划地名等民政领域政策宣传和政策咨询；

②协助乡镇人民政府（街道办事处）开展老年人高龄补贴发放，协助提供养老服务资源链接、咨询、权益维护等服务；

③为孤儿、事实无人抚养儿童、农村留守儿童、困境儿童、流动儿童、残疾儿童分类建立台账，针对不同特点提供心理疏导、精神关爱、家庭教育指导、未成年人保护、权益维护等服务；

④协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政救助日常管理、年度核查、经济状况调查等工作；

⑤开展婚姻家庭辅导服务；

⑥为街面流浪乞讨人员提供临时救助等帮助；

⑦协助开展精神障碍社区康复服务；

⑧孵化培育社区社会组织，引导社会组织积极发挥作用；

⑨培育社区慈善组织、对接慈善资源、弘扬慈善文化，引导社会力量和公众参与慈善事业；

⑩协助乡镇人民政府（街道办事处）开展地名文化挖掘、宣传和保护以及平安边界创建工作。

（4）应根据民政对象特点，差别化、针对性地开展服务，老年人服务宜符合 MZ/T 064 的规定，儿童服务宜符合 MZ/T 058 的规定。

（5）根据辖区具体情况，达到以下要求：创建特色民政服务品牌（已制定方案，开始执行，获得区级及以上认可并宣传），或者获得省级及以上媒体（包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络）对民政服务站开展服务的正面报道，或者服务年度内的个案、小组、社区的案例被市级民政部门评为优秀案例（供应商提供承诺函加盖单位公章）。

3.服务规范

（1）定期报告。政府购买服务承接机构负责做好驻站人员配备，组织开展需求调研、制定服务计划、提供专业服务，做好资料归档、动态推送、进度简报、经验总结等工作，并按时向民政部门提交月度工作简报、年度中期工作报告和末期工作报告。遇到重大事件、紧急情况等及时向有关部门报告。

（2）精准服务。民政服务站对辖区服务对象的困难和需求进行精准分类，运用专业理念和方法，针对不同对象特点制定个案、小组、社区等服务方案；聚焦重点服务人员，整合各类资源，深入镇街（社区）上门上户提供服务，为服务对象进行资源链接、困难纾解、关系调适、精神抚慰、增权赋能、社会融入等更精准的关爱服务。

（3）一人一档。民政服务站围绕辖区最集中、最迫切、最需要的民政服务对象，通过开展需求调查、探视巡访等形式，建立完善服务对象“一人一档”服务记录台账。完善服务跟踪、服务对象反馈和评价机制，畅通群众与民政服务站沟通渠道。

（4）活动常态。民政服务站（慈善工作站）按照“年度有计划、月度有重点”制定工作计划，根据辖区特点和服务对象需求,在社会救助、“一老一小”“一残一困”等领域开展特色化品牌服务项目。

（5）评估机制。每年开展年中考核与年末评估工作。

**（三）运营主体、人员配置要求**

**1.运营主体：**由具有独立法人资格的社会组织、事业单位、企业等社会力量负责运营，运营主体职责包括：配置工作人员；提供行政、人事、财务等日常管理；组织工作人员培训（包含对工作人员进行岗前培训，培训内容包括相关政策法规、管理制度、服务内容及要求等），开展能力建设；督导工作人员为儿童、老年人、残障人士、社会救助对象等开展专业化服务。

**2.人员要求**：

民政服务站（慈善工作站）应设1名站长，负责民政服务站的全面工作，工作人员应佩戴工作牌或穿着工作服，着装得体大方。

**3.工作人员职业素质：**

（1）遵纪守法、诚实守信、 自律守节，严谨求实；

（2）热爱民政服务事业，责任心强，具有大专（含）以上学历；

（3）熟练掌握民政领域工作相关知识；

（4）能熟练使用民政服务站的办公设备。

**（四）区域功能**

1.应配置办公区，用于日常办公、休息。

2.应配置展示区或展示墙，内容包括但不限于组织架构、职责分工、服务内容、服务流程等。

3.应配置档案存放区，用于存放民政对象档案、服务项目资料等。

4.应配置综合接待区，用于接待来访群众、受理服务需求。

5.应配置多功能室，用于开展相关培训、会议和主题活动等。

6.应配置储物室，用于存放活动物资、活动材料等。

**（五）服务质量标准**

各民政服务站（慈善工作站）以“1+6+N”服务体系作为整体服务规划框架，在服务清单中初步选取符合服务区域实际情况的服务内容，开展需求调研。要秉承因地制宜、从实际出发的精神，深入走访社区（村居），访谈镇街相关部门、村（居），收集特殊困难群体数据、社区（村居）概况以及社区（村居）资源等资料，对资料进行统计分析，初步确定重点服务人群和主要服务区域。在此基础上，制定年度服务计划和服务指标，以保证服务质量和服务成效。

**1.专业服务内容标准**

| **服务**  **体系** | **内容释义** | **服务领域** | **服务内容** | **服务清单** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| “1”个资源平台 | 搭建乡镇（街道）民政服务站（慈善工作站）资源平台，联动社区（村居）、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源，引导各类社会力量通过各地民政服务站（慈善工作站）参与基层社会服务，孵化培育社区社会组织，发展壮大志愿者队伍，促进服务力量融合。 | 社区社会组织服务 | 1.协助镇街、村居宣传培育发展社区社会组织的有关政策，引导社区社会组织登记或备案。  2.引导社区社会组织提供社区服务，参与社区治理。 | 1.联动社区社会组织开展活动（全年联动个数≥2.活动次数≥3）。 |
| 社区志愿服务 | 1.依托全国志愿服务信息系统、志愿汇做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。  2.积极培育和发展志愿服务队伍，为社区开展志愿服务。 | 1.培育发展1支志愿者队伍（≥30人）。  2.持续依托全国志愿服务信息系统、志愿汇做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。  3.组织志愿者参与服务，全年≥4次。 |
| 其他资源平台服务 | 其他符合区域现状和需求、民政工作特点的资源链接服务，可以结合辖区实际情况进行设定。 | 链接有关单位或个人等其他社会资源，包括物资、人力等，不少于4个单位。 |
| “6”个基础领域 | 重点做好社会救助领域、残疾人领域、老年人领域、儿童领域、公益慈善领域及其他民政领域服务等领域工作，精准化识别服务对象，提供专业化、精细化服务。（每个民政服务站（慈善工作站）可聚焦1～2个基础领域开展服务） | 社会救助领域服务 | 主要指协助做好最低生活保障对象、特困人员、最低生活保障边缘家庭成员、防止返贫监测对象、刚性支出困难家庭成员等低收入人口及临时救助对象认定、家庭经济状况核查、动态管理，以及社会救助政策宣传、绩效评价等工作，为社会救助对象提供危机介入、社会融入、能力提升、资源链接等服务。 | 1.协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政服务救助日常管理、年度核查、经济状况调查、探访、电访等服务工作，全年服务≥100人次；电访全年服务≥50人次。  2.协助困难个人、家庭提供危机介入、社会融入、能力提升、资源链接等个案服务，全年最低服务个数≥4个。  3.根据民政要求开展政策宣传活动（可招募志愿者参与），全年≥2场。 |
| 残疾人领域服务 | 1.协助镇街、村居等做好残疾人“两项补贴”经办过程中的政策宣传、对象排查等相关工作。  2.协助开展精神障碍患者社区康复和社会融入等服务。  3.为残疾人提供困难帮扶与资源链接、文娱康乐、能力提升、居家安全等服务。 | 1.协助做好残疾人“两项补贴”经办过程中的政策宣传、对象排查等相关工作，政策宣传活动（可招募志愿者参与）全年≥2场。  2.完成残疾人生理、心理、精神、康复、社会支持、能力提升、文娱康乐等服务（可招募志愿者参与），全年≥1场。 |
| 老年人领域服务 | 1.协助做好高龄、空巢、农村留守老人等特殊困难老年人群的信息和基本情况的收集工作，并建立工作台账，协助相关职能部门为其提供相应援助服务。  2.协助做好养老服务政策宣传、摸底调查、福利保障等服务。  3.链接资源为老年人提供学习增能、临时帮困、居家安全、文化娱乐以及政策咨询等服务。  4.对独自生活的特困、独居、留守等老年人开展定期巡访和电话问候，积极防范和及时发现意外风险。对有需求且散居在家的失能、半失能老年人加强关注，提高上门服务频率。 | 1.完成高龄、空巢、农村留守老人等特殊困难老年人群的信息档案台账，全年建档人数占服务对象总数70%。  2.协助做好养老服务、福利保障等政策宣传（可招募志愿者参与），全年≥1场。  3.链接社会资源开展老年人康娱、增能、情绪辅导、心理疏导、社会支持、权益保障等服务，每场活动（可招募志愿者参与）全年活动≥5场。  4.针对独自生活的特困、独居、留守等老年人开展探访、电访等服务，全年服务≥50人次；电访全年服务≥50人次，（若该镇街服务对象总数较少，则可增加服务频次）。 |
| 儿童领域服务 | 1.协助做好孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的摸底排查、登记建档、政策宣传、关爱服务等工作，并建立工作台账。  2.配合进行孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的家庭随访。  3.为儿童提供心理疏导、亲情陪伴等服务。  4.对儿童家庭开展监护法制宣传、家庭教育指导、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等。 | 1.协助完成孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的摸底排查、档案台账登记工作，全年建档人数占服务对象总数70%。  2.开展关爱儿童服务政策宣传等工作（可招募志愿者参与），全年活动≥1场。  3.协助开展进行孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的家庭随访工作，全年服务≥80人次（若该镇街服务对象总数较少，则可增加服务频次）。  4.开展儿童心理关爱、亲情陪伴、兴趣活动等服务（可招募志愿者参与），全年服务≥5场。  5.对儿童家庭开展监护法制宣传、家庭教育指导、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等服务（可招募志愿者参与），全年服务≥1场。 |
| 公益慈善领域服务 | 1.对接困难群体需求，链接慈善资源。  2.弘扬慈善文化，壮大民政领域志愿者队伍，引导社会力量和公众参与慈善事业等。 | 1.对接社区困难群体需求，积极链接慈善资源，链接有关单位或个人等其他社会资源，包括物资、人力等，不少于4个单位。  2.弘扬慈善文化，壮大民政领域志愿者队伍，引导社会力量和公众参与慈善事业等，活动次数≥3，全年联动爱心人士、爱心企业或爱心商家等爱心资源个数≥2。 |
| 其他民政领域服务 | 协助开展民政领域政策宣传和咨询、婚姻家庭辅导、殡葬移风易俗、流浪乞讨人员临时救助、社区社会组织孵化培育、地名文化宣传、平安边界创建等工作。 | 协助开展民政领域政策宣传和咨询，全年服务≥3场。 |
| “N”特色服务 | 结合本土实际，探索拓展多领域的民政工作服务，打造品牌社会工作服务项目，产生社会效益和行业效应。每个民政服务站（慈善工作站）应总结提炼1个以上特色社会工作服务案例。 | 打造品牌服务 | 聚焦当地重点工作，深入实地调研，精心组织策划，按照“主题突出、特色鲜明、机制完善、群众满意”的标准设计实施服务项目，分别围绕社会救助对象、残疾人、儿童、老年人等制订服务计划，组织引导各个站点集中时间、集中力量开展主题服务，形成“一站一品牌”的工作格局。 | 结合站点特色服务，围绕6大领域服务，按照“主题突出、特色鲜明、机制完善、群众满意”的标准设计实施服务项目，因地制宜打造“一站一品牌”，突出“一站一特色”。  特色服务开展可包含探访、慰问、活动、小组、个案等形式（每个特色服务项目不少于4种形式）。 |

2.其他服务内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序**  **号** | **项目**  **分类** | **评估指标** | **指标标准** | **项目释义** |
| 1 | 需求  调研 | 调研报告 | 1份 | 民政服务站（慈善工作站）第一季度开展1次总体服务需求调研工作，调研方式≥3种（问卷、访谈、文献查阅、焦点小组、观察法等），调研材料需有调研方案、3种调研过程材料及调研结论、需求调研报告等。 |
| 2 | 年度  计划 | 年度计划 | 1份 | 民政服务站（慈善工作站）开展项目需求调研工作，根据调研结果并结合站点实际，撰写年度计划。 |
| 3 | 督导 | 个人督导或内部督导 | 12次/人 | 指驻站人员每月必须参加个别督导或团体督导，每月至少参加1次。 |
| 4 | 培训 | 培训学习活动 | / | 1.驻站人员每人每年接受民政部门、指导中心等培训。  2.自我成长：驻站人员每人每年参与机构内部、网络学习等。 |
| 5 | 对外  沟通 | 外部沟通联系 | ≥52次 | 指驻站人员每周至少对外沟通1次，包括前期对接、准备工作、后期资料整理存档。 |
| 6 | 内部  会议 | 内部员工例会 | ≥52次 | 指驻站人员每周至少召开一次会议。 |
| 7 | 第三方评估 | 中期评估、末期评估 | 2次 | 评估包括中期评估、末期评估的材料整理、现场评估和后期整改。 |

**（六）其他要求**

1.**保密要求**：服务供应商及服务人员在服务过程中获取的居民个人信息、业务数据等应严格保密，不得泄露给任何第三方。如因泄露信息给居民造成损失，服务供应商应承担相应的法律责任。

2.**应急预案**：针对可能出现的突发事件，如自然灾害、公共卫生事件等，服务供应商应制定完善的应急预案，确保在紧急情况下能够迅速响应，保障民政服务站的正常运行和居民的基本生活需求。

3.**沟通协调**：服务供应商应与民政部门、社区居委会等相关单位保持密切沟通协调，及时反馈服务过程中遇到的问题，共同推进民政服务站的各项工作。

**4.未尽事宜，遵照国家、行业及地方现行相关标准规范的相关规定。**

二、商务要求

**1.合同履行期限（服务时间）：**服务期为1年。

**2.服务地点（履约地点）：**采购人指定地点。

**3.付款时间、方式及条件（以实际签署的采购合同为准）：**

（1）对于满足支付条件的，付款前成交供应商须向采购人提供合法、有效的发票，采购人收到发票后通过银行转账支付，如遇政府财政经费拨付原因推迟，不视为采购人违约，采购单位应于财政经费到达后按规定支付。

（2）项目费用分3次支付：

第一次付款时间：合同签订后，采购人在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额50%的款项；

第二次付款时间：年度中期评估为合格以上的，在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额30%的款项；

第三次支付时间：年度末期评估为合格以上的，在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额20%的款项。

**4.其他：**

（1）项目的实质性要求：按本磋商文件要求和成交供应商响应文件内容实施。

（2）合同的实质性条款：采购人与成交供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

（3）安全标准：符合国家、地方和行业的相关政策、法规。

（4）验收方法及标准：

①由采购人组织有关部门按照国家有关标准和竞争性磋商文件的规定进行验收。

②应符合国家、行业相关标准，满足采购人要求。遵守国家法律法规以及社会服务伦理道德和专业操守，按本项目的服务内容提供服务、全面完成本项目的各项考核指标，为服务对象提供优质服务。

**（5）法律法规规定的强制性标准：**无。

3.包3

一、技术要求

**（一）服务地域范围**

大致坡镇、蓝天街道、海府街道、和平南街道、白龙街道

**（二）服务要求**

1.基础运营服务

（1）保障服务站每日正常开放，负责接待群众咨询、登记服务需求、引导服务流程。

（2）维护服务站场地及设施设备完好，包括桌椅、资料柜、档案柜等办公家具和电脑、打印机（复印机）以及与民政服务相关的便民服务工具，定期检修，确保无故障运行。

（3）建立服务台账，详细记录群众咨询事项、服务办理情况、物资领用等信息，每月整理归档，接受采购方检查。

2.专项民政服务

（1）定期排查辖区内低保户、特困人员、残疾人等困难群体，了解生活需求，协助申请民政补贴（如低保金、临时救助金），健全特困人员科学精准认定体系，规范特困人员自理能力评估，全面签订特困人员委托照料服务协议，规范委托照料服务行为，明确服务内容、服务要求和责任追究等事项。根据实际需要因户施策给予低保边缘家庭相应的医疗、住房、教育、就业等专项救助，为农村低收入人口提供更有针对性的帮扶。

（2）应建立本区域民政对象基础数据库，收集、评估辖区居民的服务需求，并按不同需求分类。

（3）应结合辖区情况及民政服务站自身建设情况，选择服务内容，开展民政领域工作。包括但不限于：

①开展老龄工作、养老、儿童福利、社会救助、殡葬、婚姻、残疾人福利、流浪乞讨救助管理、社会组织登记管理、慈善事业促进、区划地名等民政领域政策宣传和政策咨询；

②协助乡镇人民政府（街道办事处）开展老年人高龄补贴发放，协助提供养老服务资源链接、咨询、权益维护等服务；

③为孤儿、事实无人抚养儿童、农村留守儿童、困境儿童、流动儿童、残疾儿童分类建立台账，针对不同特点提供心理疏导、精神关爱、家庭教育指导、未成年人保护、权益维护等服务；

④协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政救助日常管理、年度核查、经济状况调查等工作；

⑤开展婚姻家庭辅导服务；

⑥为街面流浪乞讨人员提供临时救助等帮助；

⑦协助开展精神障碍社区康复服务；

⑧孵化培育社区社会组织，引导社会组织积极发挥作用；

⑨培育社区慈善组织、对接慈善资源、弘扬慈善文化，引导社会力量和公众参与慈善事业；

⑩协助乡镇人民政府（街道办事处）开展地名文化挖掘、宣传和保护以及平安边界创建工作。

（4）应根据民政对象特点，差别化、针对性地开展服务，老年人服务宜符合 MZ/T 064 的规定，儿童服务宜符合 MZ/T 058 的规定。

（5）根据辖区具体情况，达到以下要求：创建特色民政服务品牌（已制定方案，开始执行，获得区级及以上认可并宣传），或者获得省级及以上媒体（包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络）对民政服务站开展服务的正面报道，或者服务年度内的个案、小组、社区的案例被市级民政部门评为优秀案例（供应商提供承诺函加盖单位公章）。

3.服务规范

（1）定期报告。政府购买服务承接机构负责做好驻站人员配备，组织开展需求调研、制定服务计划、提供专业服务，做好资料归档、动态推送、进度简报、经验总结等工作，并按时向民政部门提交月度工作简报、年度中期工作报告和末期工作报告。遇到重大事件、紧急情况等及时向有关部门报告。

（2）精准服务。民政服务站对辖区服务对象的困难和需求进行精准分类，运用专业理念和方法，针对不同对象特点制定个案、小组、社区等服务方案；聚焦重点服务人员，整合各类资源，深入镇街（社区）上门上户提供服务，为服务对象进行资源链接、困难纾解、关系调适、精神抚慰、增权赋能、社会融入等更精准的关爱服务。

（3）一人一档。民政服务站围绕辖区最集中、最迫切、最需要的民政服务对象，通过开展需求调查、探视巡访等形式，建立完善服务对象“一人一档”服务记录台账。完善服务跟踪、服务对象反馈和评价机制，畅通群众与民政服务站沟通渠道。

（4）活动常态。民政服务站（慈善工作站）按照“年度有计划、月度有重点”制定工作计划，根据辖区特点和服务对象需求,在社会救助、“一老一小”“一残一困”等领域开展特色化品牌服务项目。

（5）评估机制。每年开展年中考核与年末评估工作。

**（三）运营主体、人员配置要求**

**1.运营主体：**由具有独立法人资格的社会组织、事业单位、企业等社会力量负责运营，运营主体职责包括：配置工作人员；提供行政、人事、财务等日常管理；组织工作人员培训（包含对工作人员进行岗前培训，培训内容包括相关政策法规、管理制度、服务内容及要求等），开展能力建设；督导工作人员为儿童、老年人、残障人士、社会救助对象等开展专业化服务。

**2.人员要求**：

民政服务站（慈善工作站）应设1名站长，负责民政服务站的全面工作，工作人员应佩戴工作牌或穿着工作服，着装得体大方。

**3.工作人员职业素质：**

（1）遵纪守法、诚实守信、 自律守节，严谨求实；

（2）热爱民政服务事业，责任心强，具有大专（含）以上学历；

（3）熟练掌握民政领域工作相关知识；

（4）能熟练使用民政服务站的办公设备。

**（四）区域功能**

1.应配置办公区，用于日常办公、休息。

2.应配置展示区或展示墙，内容包括但不限于组织架构、职责分工、服务内容、服务流程等。

3.应配置档案存放区，用于存放民政对象档案、服务项目资料等。

4.应配置综合接待区，用于接待来访群众、受理服务需求。

5.应配置多功能室，用于开展相关培训、会议和主题活动等。

6.应配置储物室，用于存放活动物资、活动材料等。

**（五）服务质量标准**

各民政服务站（慈善工作站）以“1+6+N”服务体系作为整体服务规划框架，在服务清单中初步选取符合服务区域实际情况的服务内容，开展需求调研。要秉承因地制宜、从实际出发的精神，深入走访社区（村居），访谈镇街相关部门、村（居），收集特殊困难群体数据、社区（村居）概况以及社区（村居）资源等资料，对资料进行统计分析，初步确定重点服务人群和主要服务区域。在此基础上，制定年度服务计划和服务指标，以保证服务质量和服务成效。

**1.专业服务内容标准**

| **服务**  **体系** | **内容释义** | **服务领域** | **服务内容** | **服务清单** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| “1”个资源平台 | 搭建乡镇（街道）民政服务站（慈善工作站）资源平台，联动社区（村居）、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源，引导各类社会力量通过各地民政服务站（慈善工作站）参与基层社会服务，孵化培育社区社会组织，发展壮大志愿者队伍，促进服务力量融合。 | 社区社会组织服务 | 1.协助镇街、村居宣传培育发展社区社会组织的有关政策，引导社区社会组织登记或备案。  2.引导社区社会组织提供社区服务，参与社区治理。 | 1.联动社区社会组织开展活动（全年联动个数≥2.活动次数≥3）。 |
| 社区志愿服务 | 1.依托全国志愿服务信息系统、志愿汇做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。  2.积极培育和发展志愿服务队伍，为社区开展志愿服务。 | 1.培育发展1支志愿者队伍（≥30人）。  2.持续依托全国志愿服务信息系统、志愿汇做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。  3.组织志愿者参与服务，全年≥4次。 |
| 其他资源平台服务 | 其他符合区域现状和需求、民政工作特点的资源链接服务，可以结合辖区实际情况进行设定。 | 链接有关单位或个人等其他社会资源，包括物资、人力等，不少于4个单位。 |
| “6”个基础领域 | 重点做好社会救助领域、残疾人领域、老年人领域、儿童领域、公益慈善领域及其他民政领域服务等领域工作，精准化识别服务对象，提供专业化、精细化服务。（每个民政服务站（慈善工作站）可聚焦1～2个基础领域开展服务） | 社会救助领域服务 | 主要指协助做好最低生活保障对象、特困人员、最低生活保障边缘家庭成员、防止返贫监测对象、刚性支出困难家庭成员等低收入人口及临时救助对象认定、家庭经济状况核查、动态管理，以及社会救助政策宣传、绩效评价等工作，为社会救助对象提供危机介入、社会融入、能力提升、资源链接等服务。 | 1.协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政服务救助日常管理、年度核查、经济状况调查、探访、电访等服务工作，全年服务≥100人次；电访全年服务≥50人次。  2.协助困难个人、家庭提供危机介入、社会融入、能力提升、资源链接等个案服务，全年最低服务个数≥4个。  3.根据民政要求开展政策宣传活动（可招募志愿者参与），全年≥2场。 |
| 残疾人领域服务 | 1.协助镇街、村居等做好残疾人“两项补贴”经办过程中的政策宣传、对象排查等相关工作。  2.协助开展精神障碍患者社区康复和社会融入等服务。  3.为残疾人提供困难帮扶与资源链接、文娱康乐、能力提升、居家安全等服务。 | 1.协助做好残疾人“两项补贴”经办过程中的政策宣传、对象排查等相关工作，政策宣传活动（可招募志愿者参与）全年≥2场。  2.完成残疾人生理、心理、精神、康复、社会支持、能力提升、文娱康乐等服务（可招募志愿者参与），全年≥1场。 |
| 老年人领域服务 | 1.协助做好高龄、空巢、农村留守老人等特殊困难老年人群的信息和基本情况的收集工作，并建立工作台账，协助相关职能部门为其提供相应援助服务。  2.协助做好养老服务政策宣传、摸底调查、福利保障等服务。  3.链接资源为老年人提供学习增能、临时帮困、居家安全、文化娱乐以及政策咨询等服务。  4.对独自生活的特困、独居、留守等老年人开展定期巡访和电话问候，积极防范和及时发现意外风险。对有需求且散居在家的失能、半失能老年人加强关注，提高上门服务频率。 | 1.完成高龄、空巢、农村留守老人等特殊困难老年人群的信息档案台账，全年建档人数占服务对象总数70%。  2.协助做好养老服务、福利保障等政策宣传（可招募志愿者参与），全年≥1场。  3.链接社会资源开展老年人康娱、增能、情绪辅导、心理疏导、社会支持、权益保障等服务，每场活动（可招募志愿者参与）全年活动≥5场。  4.针对独自生活的特困、独居、留守等老年人开展探访、电访等服务，全年服务≥50人次；电访全年服务≥50人次，（若该镇街服务对象总数较少，则可增加服务频次）。 |
| 儿童领域服务 | 1.协助做好孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的摸底排查、登记建档、政策宣传、关爱服务等工作，并建立工作台账。  2.配合进行孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的家庭随访。  3.为儿童提供心理疏导、亲情陪伴等服务。  4.对儿童家庭开展监护法制宣传、家庭教育指导、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等。 | 1.协助完成孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的摸底排查、档案台账登记工作，全年建档人数占服务对象总数70%。  2.开展关爱儿童服务政策宣传等工作（可招募志愿者参与），全年活动≥1场。  3.协助开展进行孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童、流动儿童的家庭随访工作，全年服务≥80人次（若该镇街服务对象总数较少，则可增加服务频次）。  4.开展儿童心理关爱、亲情陪伴、兴趣活动等服务（可招募志愿者参与），全年服务≥5场。  5.对儿童家庭开展监护法制宣传、家庭教育指导、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等服务（可招募志愿者参与），全年服务≥1场。 |
| 公益慈善领域服务 | 1.对接困难群体需求，链接慈善资源。  2.弘扬慈善文化，壮大民政领域志愿者队伍，引导社会力量和公众参与慈善事业等。 | 1.对接社区困难群体需求，积极链接慈善资源，链接有关单位或个人等其他社会资源，包括物资、人力等，不少于4个单位。  2.弘扬慈善文化，壮大民政领域志愿者队伍，引导社会力量和公众参与慈善事业等，活动次数≥3，全年联动爱心人士、爱心企业或爱心商家等爱心资源个数≥2。 |
| 其他民政领域服务 | 协助开展民政领域政策宣传和咨询、婚姻家庭辅导、殡葬移风易俗、流浪乞讨人员临时救助、社区社会组织孵化培育、地名文化宣传、平安边界创建等工作。 | 协助开展民政领域政策宣传和咨询，全年服务≥3场。 |
| “N”特色服务 | 结合本土实际，探索拓展多领域的民政工作服务，打造品牌社会工作服务项目，产生社会效益和行业效应。每个民政服务站（慈善工作站）应总结提炼1个以上特色社会工作服务案例。 | 打造品牌服务 | 聚焦当地重点工作，深入实地调研，精心组织策划，按照“主题突出、特色鲜明、机制完善、群众满意”的标准设计实施服务项目，分别围绕社会救助对象、残疾人、儿童、老年人等制订服务计划，组织引导各个站点集中时间、集中力量开展主题服务，形成“一站一品牌”的工作格局。 | 结合站点特色服务，围绕6大领域服务，按照“主题突出、特色鲜明、机制完善、群众满意”的标准设计实施服务项目，因地制宜打造“一站一品牌”，突出“一站一特色”。  特色服务开展可包含探访、慰问、活动、小组、个案等形式（每个特色服务项目不少于4种形式）。 |

2.其他服务内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序**  **号** | **项目**  **分类** | **评估指标** | **指标标准** | **项目释义** |
| 1 | 需求  调研 | 调研报告 | 1份 | 民政服务站（慈善工作站）第一季度开展1次总体服务需求调研工作，调研方式≥3种（问卷、访谈、文献查阅、焦点小组、观察法等），调研材料需有调研方案、3种调研过程材料及调研结论、需求调研报告等。 |
| 2 | 年度  计划 | 年度计划 | 1份 | 民政服务站（慈善工作站）开展项目需求调研工作，根据调研结果并结合站点实际，撰写年度计划。 |
| 3 | 督导 | 个人督导或内部督导 | 12次/人 | 指驻站人员每月必须参加个别督导或团体督导，每月至少参加1次。 |
| 4 | 培训 | 培训学习活动 | / | 1.驻站人员每人每年接受民政部门、指导中心等培训。  2.自我成长：驻站人员每人每年参与机构内部、网络学习等。 |
| 5 | 对外  沟通 | 外部沟通联系 | ≥52次 | 指驻站人员每周至少对外沟通1次，包括前期对接、准备工作、后期资料整理存档。 |
| 6 | 内部  会议 | 内部员工例会 | ≥52次 | 指驻站人员每周至少召开一次会议。 |
| 7 | 第三方评估 | 中期评估、末期评估 | 2次 | 评估包括中期评估、末期评估的材料整理、现场评估和后期整改。 |

**（六）其他要求**

1.**保密要求**：服务供应商及服务人员在服务过程中获取的居民个人信息、业务数据等应严格保密，不得泄露给任何第三方。如因泄露信息给居民造成损失，服务供应商应承担相应的法律责任。

2.**应急预案**：针对可能出现的突发事件，如自然灾害、公共卫生事件等，服务供应商应制定完善的应急预案，确保在紧急情况下能够迅速响应，保障民政服务站的正常运行和居民的基本生活需求。

3.**沟通协调**：服务供应商应与民政部门、社区居委会等相关单位保持密切沟通协调，及时反馈服务过程中遇到的问题，共同推进民政服务站的各项工作。

**4.未尽事宜，遵照国家、行业及地方现行相关标准规范的相关规定。**

二、商务要求

**1.合同履行期限（服务时间）：**服务期为1年。

**2.服务地点（履约地点）：**采购人指定地点。

**3.付款时间、方式及条件（以实际签署的采购合同为准）：**

（1）对于满足支付条件的，付款前成交供应商须向采购人提供合法、有效的发票，采购人收到发票后通过银行转账支付，如遇政府财政经费拨付原因推迟，不视为采购人违约，采购单位应于财政经费到达后按规定支付。

（2）项目费用分3次支付：

第一次付款时间：合同签订后，采购人在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额50%的款项；

第二次付款时间：年度中期评估为合格以上的，在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额30%的款项；

第三次支付时间：年度末期评估为合格以上的，在收到成交供应商开具的发票后在规定时间内支付合同总额20%的款项。

**4.其他：**

（1）项目的实质性要求：按本磋商文件要求和成交供应商响应文件内容实施。

（2）合同的实质性条款：采购人与成交供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

（3）安全标准：符合国家、地方和行业的相关政策、法规。

（4）验收方法及标准：

①由采购人组织有关部门按照国家有关标准和竞争性磋商文件的规定进行验收。

②应符合国家、行业相关标准，满足采购人要求。遵守国家法律法规以及社会服务伦理道德和专业操守，按本项目的服务内容提供服务、全面完成本项目的各项考核指标，为服务对象提供优质服务。

**（5）法律法规规定的强制性标准：**无。