

民政服务站运营服务

服 务 合 同

项目名称：民政服务站运营服务

项目编号：hnby2025-035

采购包：采购包1

委托方（甲方）：海口市美兰区民政局

受托方（乙方）：海口市飞熊社会工作服务中心

签订日期：2025年10月^八日

民政服务站运营服务（采购包1）服务合同

甲方（采购人）：海口市美兰区民政局

住所地：海口市美兰区群上路1号美兰区政府办公楼306室

法定代表人：王晶瀛

统一社会信用代码：11460102008179252K

乙方（成交人）：海口市飞熊社会工作服务中心

住所地：海口市金濂路6号金盘雅苑润雅居C2-1房

法定代表人：姚名发

统一社会信用代码：52460100MJY562442M

开户行：中国工商银行股份有限公司海口滨江支行

账户：2201028809200161612

根据《中华人民共和国采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规要求，经合同各方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，合同各方在平等互利的基础上，经过友好协商，就民政服务站运营服务的服务合同事宜，自愿签订本合同，合同各方共同遵守本合同所列条款。

第一条 服务范围、服务要求及服务标准

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

（一）基础运营服务

1. 保障民政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. 维护民政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。

（二）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，获区级表彰（已制定方案，开始执行，获得区级及以上认可并宣传），获得省级及以上媒体报道不少于 2 次（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、社区的案例被市级及以上民政部门评为优秀案例。

（三）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

（一）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。

（二）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。

（三）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

（一）应配置办公区，用于日常办公、休息。

（二）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。

（三）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。

（四）应配置综合接待区，用于接待来访群众、受理服务需求。

(五) 应配置多功能室，用于开展相关培训、会议和主题活动等。

(六) 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，以保证服务质量和成效。

具体的服务质量及标准根据本项目采购文件的要求以及有关部门制定的考核标准为准。

第二条 合同金额

合同总金额：¥ 876320.00 元（大写：捌拾柒万陆仟叁佰贰拾元整）

第三条 服务期限及服务地点

一、服务期限：服务期为1年。

二、服务地点：采购人指定地点。

第四条 付款方式及收款账号

一、付款方式

（一）对于满足支付条件的，付款前乙方须向甲方提供合法、有

效的发票，甲方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，不视为甲方违约，甲方应于财政经费到达后按规定支付。

（二）项目费用分 3 次支付：

第一次付款时间：合同签订后，甲方在收到乙方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，在收到乙方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，在收到乙方开具的发票后在规定时间内支付合同总额 20%的款项；若末期评估不合格，且在 10 个工作日内未整改或整改仍不合格，甲方有权拒付剩余款项并要求乙方承担整改费用。

二、乙方收款账号具体信息如下：

开户名：海口市飞熊社会工作服务中心

开户银行：中国工商银行股份有限公司海口滨江支行

开户账号：2201028809200161612

第五条 项目评估及验收

评估要求：评估分为中期评估和末期评估，包括中期评估、末期评估的材料整理、现场评估和后期整改。

验收要求：由甲方组织，按照国家有关标准和竞争性磋商文件的规定进行验收。

应符合国家、行业相关标准，满足甲方要求。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。

第六条 各方权利和义务

一、甲方的权利和义务

1. 甲方负责对民政服务站建设、运行管理、服务项目制定实施、项目资金等进行指导并监督管理。

2. 甲方有权要求乙方按时提交工作报告。

3. 甲方协助乙方运营民政服务站和开展民政服务站服务、民政服务站办公场所应配备办公桌椅、档案柜、电脑、打印机等必要的办公设备，并应符合消防标准，配备有关消防设施。

4. 与本合同有关的办公设备、档案资料、工作成果，知识产权归甲方所有。

二、乙方的权利和义务

1. 自本合同生效之日起，乙方应履行合同所规定的项目任务，不得将项目转包，并按时完成并交付项目工作成果，确保项目成果详实完整、真实有效。

2. 乙方应负责民政服务站日常运营，确保驻站工作人员、服务场地和服务设施安全，若因乙方管理不当造成的安全问题由乙方全部承担。

3. 乙方应按要求配备配齐驻站工作人员，确保驻站工作人员队伍稳定，两个月试用期过后，每个站点人员更换数量不超过总人数的三

分之一。乙方更换驻站人员应向甲方报告，并经甲方同意。甲方发现乙方驻站工作人员不能胜任工作或存在其他不适合继续担任驻站人员情形的，有权要求乙方更换驻站工作人员。

4. 乙方需及时向甲方提供各项工作报告，包括项目工作月度报告，中期报告、末期报告。

5. 驻站工作人员由乙方自行聘用，与甲方不存在任何性质的聘用关系，乙方应自行与驻站工作人员完善用工手续，如乙方与驻站工作人员发生任何纠纷，由乙方自行处理。

6. 本合同履行过程中的安全责任由乙方自行负责，非因甲方原因所发生的人身和财产损害，由乙方或责任第三方承担相应的赔偿责任，甲方不承担任何责任。

7. 乙方保证在履行合同过程中不侵犯甲方及第三方的知识产权，因侵犯他人的知识产权所引起的责任，由乙方自行承担，甲方不承担责任。

第七条 保密条款

项目实施服务过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、资料、文件等保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担法律责任。项目完成后，甲、乙合同各方均有责任对本项目承担保密责任，保密义务自合同终止后持续5年。

第八条 违约责任

一、服务质量瑕疵的补救措施和索赔

1. 根据辖区具体情况，乙方需要达到以下要求：创建特色民政服务品牌，获得区级表彰（已制定方案，开始执行，获得区级及以上认可并宣传），获得省级及以上媒体报道不少于2次（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、社区的案例被市级及以上民政部门评为优秀案例。如果乙方在年度中期评估时未达到上述服务标准，扣除第二次款项的5%；在年度末期评估仍未达到上述服务标准的，将扣除第三次款项的5%。若年度中期评估未达到上述服务标准，但是年度末期评估时达到了服务标准，已扣除的款项可在申请第三次款项时依据服务达标的有关材料一并申请服务费。

二、迟延服务的违约责任

1. 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

2. 除本合同第十二条规定情况外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周（一周按七天计算，不足七日按一周计算）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。如乙方出现3次延期提供服务行为则甲方有权解除合同。

三、其它违约责任

乙方存在有不按本合同第六条第二款约定履行乙方应尽义务的行为，经甲方通知整改后仍未履行，甲方有权解除合同。

第九条 合同的变更

一、在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款百分之十的范围内追加与合同标的相同服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

二、除双方签署书面协议，并成为合同不可分割的一部分外，本合同条件不得有任何变更。

第十条 合同中止与终止

一、合同的中止

（一）合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；

（二）合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部门责令中止的，应当中止合同的履行。

二、合同的终止

（一）合同因有效期限届满而终止；

（二）乙方未能依照本合同约定条件履行合同，已构成根本性违约的（如连续两次评估不合格、擅自转包等），甲方有权终止本合同，并追究乙方的违约责任。

（三）如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

（四）如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权

解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》规定由有关部门追究其法律责任。

（五）如果合同的履行将损害国家利益或社会公共利益，甲方有权终止合同的履行。

三、合同终止后交接

乙方应在合同终止后 10 个工作日内移交场地、档案及设备。

第十一条 合同转让和分包

一、乙方不得以任何形式将合同转包。

二、乙方未在响应文件中说明，不得将合同的非主体、非关键性工作分包给他人。

第十二条 不可抗力

一、不可抗力是指合同双方不可预见、不可避免、不可克服的自然灾害和社会事件。

二、任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

三、遇有不可抗力的一方，应在三日内将事件的情况以书面形式通知另一方，并在事件发生后十日内，向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。

第十三条 解决争议的方法

一、合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如从协商开始后十日内仍不能解决，可以向财政部门提请调解。

二、调解不成可以按下列方式之一提起诉讼：

向甲方所在地人民法院提起诉讼。

三、如仲裁或诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其它部分应继续执行。

第十四条 其它

一、知识产权归属：乙方服务过程中产生的图文、数据等成果归属甲方所有。

二、本合同所有附件和合同执行过程中双方签署确认的文件(包括补充协议等)均为本合同的有效组成部分。

二、本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执贰份，代理机构执壹份。合同自签订之日起生效。

甲方：海口市美兰区民政局

法定代表人(授权代表)：



地址：海口市美兰区人民政府

3楼306室

签约日期：2025年10月15日

乙方：海口市飞熊社会工作服务中心

法定代表人(授权代表)：



地址：海口市金濂路6号金盘雅苑润

雅居C2-1房

签约日期：2025年10月15日