

# 采购需求

## 一、服务范围

城西村、东关社区、南滨居社区、水南村、大蛋村、崖城村、凤岭村、赤草村、北岭村、抱古村

## 二、服务对象

居住在服务辖区内有需要的家庭和个人

## 三、服务总目标

社会工作综合服务中心按照社会工作的理念、方法和技巧，为辖区范围内的个人和家庭提供全面、优质的社会服务，以满足个人及家庭多样性和差异性的需要；为个人、家庭及社区搭建能力建设平台，提高居民在社区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；针对困难群体、青少年、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。

## 四、服务内容及指标

### （一）服务内容

社工站应按照“3+X”的模式设置服务项目。即：“3”个基础项目——困难群体、家庭、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，开展专题调研，培育社区志愿者及社区自组织。规定的基础服务内容如下：

#### 1. 针对困难群体开展服务

(1) 服务范围：

- ① 辖区内低保、低收入、困难家庭；
- ② 三无、独居、空巢（子女长期不在身边且收入低）老人；
- ③ 孤儿、留守儿童、贫困儿童；
- ④ 残障人士。

(2) 服务内容：

① 精神慰藉服务：为困难群体开展各类型、有益与身心健康的文化体育娱乐活动；组织义工开展陪护活动；使得困难群体的认识、情感和态度得到调适，更好地适应环境，保持和增进身体健康；

② 社会支援服务：有计划地开展各类形式的具有针对性、启发性、多元化得活动；链接社会资源满足服务对象所需；

③ 咨询信息服务：开设求助咨询热线，通过举办各种形式、多种内容的活动，解答与服务对象相关的各种心理、生理、政策等方面疑难问题，保障服务对象与家人、社会的联系；

④ 治疗性服务：针对存在特殊情况、重大问题和处于危机中的困难群体，采用深入的个案辅导、治疗性小组、危机干预等专业服务，进行心理和行动治疗，恢复和改善个人功能，促进个人恢复到正常状态。

## 2. 针对青少年开展服务

(1) 服务范围：6-25岁之间的青少年人群；拥有本地户口的少年，无本地户口，但在本辖区内学校就读或监护人常住本辖区

内。

(2) 服务内容:

① 常规性服务: 服务站应提供发展及预防性、支援性、治疗性三个层次的服务内容;

② 发展及预防性服务: 面向社会青少年, 针对可能出现的问题, 采用宣传教育、信息提供和社区活动等基础性服务, 以强化和发展青少年社会功能, 预防个人和家庭不同时期问题的出现;

③ 支援性服务: 针对已出现问题或存在潜在危机的青少年, 采用个案辅导、资源互助小组、社区活动等服务及时给予支持和帮助, 协助青少年处理青春期各类问题, 防止问题恶化, 及时修补和巩固青少年的抗逆能力, 维护青少年的合法权益;

④ 治疗性服务: 针对存在重大问题和处于危机中的青少年及其家庭, 采用个案辅导、治疗性小组、危机干预等专业服务, 进行心理和行为治疗, 修复和改善个人功能, 促进个人恢复到正常状态;

⑤ 陪伴支持服务: 针对社区有需要的少年儿童开设四点半课堂, 提供课业督导、兴趣培养、个人成长等方面的社工服务, 充分发挥社区教育功能, 为有需要的家长减轻教育管理孩子的压力。

### 3. 针对家庭开展服务

(1) 服务范围: 边缘家庭、单亲家庭专业服务全覆盖; 辖区内有需要的家庭。

(2) 服务内容:

服务站提供预防性、支持性、治疗性、发展性四个层次的服务。

① 预防性服务：服务站提供专业讲座、专业咨询、心理辅导、训练方法指导等多方位家庭教育服务，为社区家庭改善不良结构、发挥家庭功能、增强家庭互动，预防家庭问题和矛盾的产生和激化，提高生活质量；

② 支持性服务：服务站设置家庭热线，通过各种社会资源配合与运用，对边缘家庭、单亲家庭等采取家访、危机介入、个案辅导、资源互助小组、社区志愿活动等及时给予支持和帮助，防止问题恶化，促进家庭能力发展；

③ 治疗性服务：服务站设置专家、督导（每周坐班两天以上）和资深社工家庭治疗室，针对婚姻关系、亲子关系、婆媳关系、老人照顾、行为方面存在严重问题和处于危机的家庭开展个案治疗、小组治疗、危机干预等服务，促进家庭功能恢复正常；

④ 发展性服务：根据当地特点，结合家庭不同需求，实施各类型的“家庭欢乐日”、“家庭文化日”、“家庭互助日”、“邻居节”等社区活动，营造建设和谐社区和谐的氛围。

⑤ 针对低保低收边缘家庭开展跟踪随访等日常管理工作，依据该类家庭的需要，提供资源链接、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。如有发现此类边缘家庭可纳入低保申请救助及时上报辖区村居委，协助村居委跟进入户调查，落实帮扶救助相关工作。

#### 4. 志愿者及社区自组织培育

发掘培育社区骨干，发展志愿者队伍和社区自组织，建立完善的志愿者人才队伍管理制度和机制，联合相关部门搭建队伍服务平台，通过宣传倡导、招募、培训、服务、激励等科学方法提升队伍能力，规范组织管理，凝聚力量，带动志愿者和居民群众参与社区困难群众帮扶探访、社区环境改善、社区文化倡导、社区禁毒宣传、社区助老、社区交通安全文明等主题服务，建立起分层分类的志愿者服务队伍和社区自组织。2020年，社区社会组织培育发展初见成效，实现城市社区平均拥有不少于10个社区社会组织，农村社区平均拥有不少于5个社区社会组织，为“共建、共治、共享”社区建设提供力量。

#### 5. 特色项目

以解决社区问题为导向，突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，探索拓展多领域的社会工作服务，针对社区环境整治、河道治理、文化建设、社区禁毒宣传、社区矫正等服务领域，制定实际情况的服务计划，参与社区治理，重点解决社区实际问题，最终达成“共治、共建、共享”目标。

### 五、其他说明

1、凡涉及商文件的补充说明和修改，均以采购代理机构在中国海南政府采购网和三亚市政务中心公共资源交易网发布的公告为准。

## 附件 5：社会工作服务点服务标准量化指标

| 专业服务标准 |    |      |      | 各领域服务量化标准 |    |      |      | 服务指标解读 |   |   |                             |
|--------|----|------|------|-----------|----|------|------|--------|---|---|-----------------------------|
| 服务内容   | 分类 | 服务时数 |      | 青少年       | 家庭 | 困难人员 | 数量小计 |        | 时数小计  |   |                             |
| 个案     | 个数 | 65   | 小时/个 |           |    |      | 56   | 3640   | 1、个案数为开案数。<br>2、个案 13 小时/节，平均每个个案至少 5 节以上，共 65 时/个。 |   |                             |
|        | 节数 | 13   | 小时/节 |           |    |      | 280  |        |   |   |                             |
| 小组     | 个数 | 60   | 小时/个 |           |    |      | 28   | 1680   |   | 1、小组数为结束数。<br>2、小组个数下限为 28 个。<br>4、平均每个小组 5 节，共 60 时/个。 |                             |
|        | 节数 | 12   | 小时/节 |           |    |      | 140  |        |   |   |                             |
| 社区     | 大型 | 60   | 小时/次 |           |    |      | 28   |        |   |   | 1、大型社区活动 60 小时/次。<br>2、大型社区 |

|                        |         |     |                 |   |    |      |   |
|------------------------|---------|-----|-----------------|---|----|------|---|
|                        |         |     |                 |   |    | 1680 | 活动服务人次<br>下限为 100 人<br>次。<br>3、大型社区活<br>28 个。   |
|                        | 中小<br>型 | 40  | 小时/<br>次        | / | 70 | 2800 | 1、中小型社<br>区活动 40 小时<br>/次。<br>2、中小型社区<br>活动服务人次<br>上限为 100 人<br>次。<br>3、中小型社区<br>活动个数下限<br>为 70 个。          |
| 志愿者队伍/<br>公益组织培<br>育发展 |         | 500 | 小时/<br>支<br>(个) |   | 2  | 1000 | 1. 服务时数<br>包含志愿者培<br>训、建档、记<br>录、组织活动、<br>日常联络、公<br>益组织备案咨<br>询与辅导、场<br>地及设备支<br>持、资源链接<br>与整合等工作<br>等培育发展相 |

|       |     |      |       |     |      |  |
|-------|-----|------|-------|-----|------|--|
|       |     |      |       |     |      | 关用时。<br>2. 全年至少培育发展志愿者队伍/公益组织 2 支(个), 500 小时/支(个)。 |
| 专题调研  | 500 | 小时/次 |       | 2   | 1000 | 专题调研 500 小时/次, 个数下限为每年 2 个。                        |
| 家访    | 7   | 小时/次 |       | 840 | 5880 | 1、家访 7 小时/次。<br>2、家访 840 次。                        |
| 电访/咨询 | 6   | 小时/次 |       | 980 | 5880 | 1、电访 6 小时/次。<br>2、电访/咨询 980 次。                     |
| 时数合计  |     |      | 23560 |     |      | 总时数不得少于 23560 小时                                   |

[说明]

1. 本项目专业服务全年总时数不得少于 23560 小时, 以上所列专业服务工时量是指专业社工开展服务的工时数, 各服务内容时数计算严格参照以上服务指标。
2. 每名社工年均工作时数为:  $[365 \text{ 天} - 11 \text{ 天 (全国公众假期)} - 52 \text{ 周} \times 2 \text{ 天/周 (每周双休)}] \times 8 \text{ 小时/天} = 2000 \text{ 小时}$ 。
3. 本项目专业服务时数为: 项目配备 17 名人员(行政专员不列入专业时长), 总工



时量要求为  $2000 \text{ 小时} \times 16 \text{ 人} = 32000 \text{ 小时}$ ，因项目主任和督导为项目管理人员主要处理行政管理及专业支持、项目管理事宜，统计服务量按 0.5 个专业社工的要求标准来计算，按照  $2000 \text{ 小时} \times 15 \text{ 人} = 30000 \text{ 小时}$ ，即全年该项目工作时长不少于 30000 小时。

4. 项目年度间接服务工时：专业人员的年度间接服务工时指社工在一年内，为了实施专业服务而必须耗费的督导、培训（继续教育）和召开工作会议的时间。

（1）培训学习时数：每名社工培训学习工时量，每年每名社工接受培训和学习时数不得少于 90 小时，故服务站社工参与培训学习工时为  $16 \times 90 = 1440 \text{ 小时}$ 。

（2）个督/团督时数：按社工平均每周接受个别督导 1 次，每次按平均 1 小时计算，全年 52 周，故一名社工一年接受个别督导的总时数约为 52 小时，则团队一年的个督总时数 780 小时（15 人）；社工每 2 周接受团体督导 1 次，每次团体督导按 3 小时计算，故一个社工一年 52 周的团体督导 26 次，则团队一年的团体督导总时数 1170 小时（15 人）；

（3）会议时数：每周召开一次会议，每次会议至少平均 3 小时计算，则一名社工一年参加的会议总时数约为 156 小时，则团队一年的会议时间是 2340 小时（15 人）。

项目年度间接服务工时为： $1440 + 780 + 1170 + 2340 = 5730 \text{ 小时}$

4. 计划专业服务总工时量低于下限（即本项目规定的最低专业服务总工时 23560 小时）的，视为无效工时。计划专业服务总工时量高于上限（即本项目规定的最低专业服务总工时的 115%，即  $23560 \text{ 小时} \times 115\% = 27094 \text{ 小时}$ ）的，视为无效工时。

## 附件 6：扶贫社工服务点服务标准量化指标

| 专业服务标准 |     | 各领域服务量化标准 |      |     |    |      |      |      | 服务指标解读 |  |
|--------|-----|-----------|------|-----|----|------|------|------|--------|--|
| 服务内容   | 分类  | 服务时数      |      | 青少年 | 家庭 | 困难群体 | 特色项目 | 数量小计 |        | 时数小计   |
| 个案     | 个数  | 65        | 小时/个 |     | —— |      |      | 24   | 1560   | 1. 个案数为开案数。<br>2. 扶贫群众占开案60%以上。<br>3. 结案个数下限为60%以上。<br>4. 每个个案至少服务5节，65小时/个。 |
|        | 节数  | 13        | 小时/节 |     | —— |      |      | 120  |        |  |
| 小组     | 个数  | 63        | 小时/个 |     | —— |      |      | 8    | 504    | 1. 小组数为结束数。<br>2. 小组个数下限为8个。<br>3. 每个小组至少5节，63小时/个。                          |
|        | 节数  | 12        | 小时/节 |     | —— |      |      | 42   |        |  |
| 社区     | 大型  | 60        | 小时/次 |     | —— |      |      | 8    | 480    | 1. 大型社区活动60小时/场。<br>2. 大型社区活动服务人次下限为100人次。<br>3. 大型社区活动个数下限为8个。              |
|        | 中小型 | 40        | 小时/次 |     | —— |      |      | 48   |        |  |

|                |     |         |     |     |                   |  |
|----------------|-----|---------|-----|-----|-------------------|--|
| 志愿者队伍/公益组织培育发展 | 500 | 小时/支(个) | --- | 4   | 2000              | 3. 服务时数包含志愿者培训、建档、记录、组织活动、日常联络、公益组织备案咨询与辅导、场地及设备支持、资源链接与整合等工作等培育发展相关用时。<br>4. 全年至少培育发展志愿者队伍/公益组织4支(个), 500小时/支(个)。 |
| 专题调研           | 500 | 小时/次    | --- | 2   | 1000              | 专题调研500小时/个, 个数下限为每年2个。  |
| 家访             | 6   | 小时/次    | --- | 150 | 900               | 家访6小时/次, 可视实际增加回访次数。   |
| 电访/咨询          | 5   | 小时/次    | --- | 100 | 500               | 电访5小时/次, 可视实际增加回访次数。   |
| 时数合计           |     | 8864    |     |     | 投标项目总时数不得少于8864小时 |  |

**【说明】**

1. 本项目专业服务全年总时数不得少于8864小时, 以上所列专业服务工时量是指专业社工开展服务的工时数, 针对项目需按照不少于全年最低时数做出全年的完整计划, 在确定项目后, 社工机构在与购买方签订合同之时另作协商扣除相应的代管时数和指标。

2. 每名社工年均工作时数为:  $[365 \text{天} - 11 \text{天} (\text{全国公众假期}) - 52 \text{周} \times 2 \text{天/周} (\text{每周双休})] \times 8 \text{小时/天} = 2000 \text{小时}$ 。

3. 本项目投标方案社工总服务时数为: 项目配备6名人员(行政不列入专业时长), 总工时量要求为  $2000 \text{小时} \times 6 = 12000 \text{小时}$ , 因项目主任为项目管理人员主要处理行政管理及项目管理事宜, 统计服务量按0.5个专业社工的要求标准来计算。按照  $2000 \text{小时} \times 5.5 \text{人} = 11000 \text{小时}$ , 即全年该项目工作时长不少于11000小时。

4. 项目年度间接服务工时: 专业人员的年度间接服务工时指社工在一年内, 为了实施专业服务而必须耗费的督导、培训(继续教育)和召开工作会议的时间。

(1) 培训学习时数: 每名社工培训学习工时量, 每年每名社工接受培训和学习时数不得少于90小时, 故服务站社工参与培训学习工时为  $6 \times 90 = 540 \text{小时}$ 。

(2) 会议时数: 每周召开一次会议, 每次会议至少平均3小时计算, 则一名社工一年参加的会议总时数约为156小时, 则团队一年的会议时间是858小时(5.5人)。

项目年度间接服务工时为:  $540 + 858 = 1398 \text{小时}$

4. 计划专业服务总工时量低于下限(即本项目规定的最低专业服务总工时8864小时)的, 视为无效工时。计划专业服务总工时量高于上限(即本项目规定的最低专业服务总工时的115%, 即  $8864 \text{小时} \times 115\% = 10193.6 \text{小时}$ )的, 视为无

效工时。