

# 东莞市常平镇司马社区综合服务中心运营服务采购项目

## 征求意见稿

项目名称：东莞市常平镇司马社区综合服务中心运营服务采购项目

项目编号：HX2017ZC0002

采购服务需求如下：

### 一、社区综合服务中心概况：

服务名称	项目概况
司马社区综合服务中心运营服务	司马村位于东莞市常平镇东部，与东深路、常马路、常谢路、常虎高速路交织；距东莞火车站（旧）、东莞东站 6 公里。区位优势明显，交通可谓四通八达，是投资、置业的理想宝地。辖区面积 8.1 平方公里，现有本村户籍人口约 3900 人，新莞人口约 3 万人。设有：青少年活动室（四点半课堂）、计生服务室、残疾人康复室、老年人日间照料室、舞蹈室、图书室、书画室、党员活动室、白玉兰服务中心等服务功能室。服务重点定位：青少年服务、老年人服务、妇女服务、残疾人服务、健身娱乐等。

### 二、项目简介

#### （一）项目实施目的

贯彻落实科学发展观，以服务居民群众为宗旨，充分发挥政府、村（社区）居委会、社会组织、驻村（社区）单位、企业及居民个人在社区服务中的作用，整合社区资源，搭建服务平台，健全服务队伍，拓宽服务领域，创新服务方式，强化服务功能，不断满足社区居民物质、文化和生活需要，着力提高居民生活质量和幸福指数，推进社会主义和谐社会建设，促进我市“加快转型升级，建设幸福东莞”战略的顺利实施。

#### （二）项目服务对象

根据常平镇司马社区的实际情况，有针对性地提供社区服务。其中，优先满足老年人、残疾人、青少年、妇女家庭的服务需求，逐步扩大到社区内所有人群和企事业单位，满足广大居民的个性化需求。

#### （三）项目服务内容

服务内容包括老人日间照料、青少年课业辅导、社区文化体育娱乐等。对于常规服务，实行免费制，中标人与社区及上级主管部门沟通协商后，根据实际情况可以进行部分低偿服务，但收费标准必须符合国家法律法规及相关标准的要求。收费项目需到业务相关部门备案。

根据社区的实际情况，在符合全市社区综合服务中心运营管理的前提下，经村（社区）及上级主管部门同意，运营本服务中心的社会组织可对服务项目进行相应调整。

#### （四）服务内容需求

## 1、服务需求调研

投标人参与东莞市常平镇司马社区综合服务中心运营服务采购项目时对各利益相关方进行需求调查（须包含直接受益人群和间接受益人群的需求调查），按照需求调查样本分析该社区的服务需求。

## 2、服务前期筹备

（1）了解服务中心所在的社区历史文化背景。需提前对司马社区文化有所了解，包括司马社区的变迁，发展，变化等等内容。

（2）绘制服务中心所在社区资源图，特别是有长期合作的社区资源，并加以说明。

（3）编制服务中心宣传材料，开展服务中心宣传工作。设计并印刷服务中心的宣传用品，持续对全社区居民宣传社工服务和服务中心服务，让更多居民认识和了解服务中心工作。

（4）制定服务中心管理制度。制定服务中心服务过程中需要遵守的规则和规范，包括功能室使用制度、档案管理制度、固定资产管理制度等。

（5）整理服务中心运营至今的社区服务经验和社会网络关系。

## 3、日常服务开展

投标人要充分利用社区综合服务中心服务功能室和社区内其他服务设施和资源，为居民开展以下公益性、福利性服务活动。服务内容包括基础服务项目和拓展服务项目，其中基础服务项目不少于 5 类，拓展服务项目不少于 3 类。

（1）**基础服务项目**。依托社区综合服务中心的服务功能室和社区内其他服务设施，为居民开展以下公益性、福利性服务活动。包括但不限于以下服务：

1) 居家养老服务（老人日间照料）：为社区老人（重点是孤寡、独居及日间无人照料的老人）提供日间托管、照料、康复、送餐（限收成本费）等服务，切实提高社区老人生活品质。

2) 青少年（儿童）服务：利用“四点半学校”，组织社区青少年、儿童课余开展读书娱乐活动，促进青少年健康成长。

3) 妇女及家庭服务：以妇女及家庭为工作重点，协助家庭处理各类问题，发展个人及家庭潜能，巩固家庭关系，增强家庭凝聚力和抗逆力。

4) 低保及贫困人群服务：走访社区低保及贫困户，协助社区开展低保及贫困户个人和家庭的社区照料。

5) 残疾人服务：协助社区中的残疾人进行康复训练、生活自理训练及社会交往支持等活动，并协助社区优化设施，关注残疾人的日常生活。

6) 非户籍常住人口服务：根据非户籍常住人口的服务需求，设计多种形式的服务内容和服务项目，增强非户籍常住人口的归属感，促进社区融合。

7) 社会工作服务：引进专业社工，以社会工作方法协助有特殊困难的居民，同时帮助社区解决有关社会问题，促进社区健康发展。

8) 科普文体服务: 组织居民开展丰富多彩的文体活动, 丰富居民精神文化生活, 提高居民综合素质。如: 举办法律法规、医疗卫生、科学技术等方面的知识讲座; 组织居民开展健身、舞蹈、书画、棋艺、曲艺等活动。

9) 志愿者活动: 协助社区居委会组建敬老、爱幼、助残、帮困、环保、文化、体育等各类社区志愿者队伍, 组织社区志愿者开展各项志愿服务活动, 形成良好的社区服务氛围, 营造和谐的社区生活环境。

**(2) 拓展服务项目。**服务人员可在较好提供基本服务项目的基础上, 拓展一些公益性服务和低偿类服务项目, 打造特色服务项目和服务品牌。包括但不限于以下服务:

1) 协办、代办服务: 协助居民缴纳水、电、煤气、电信等公用事业费, 代办、协办有关证件, 为居民提供相关生活咨询等。

2) 家政服务: 为居民提供卫生清洁、保姆等家政服务。

3) 便民服务: 为居民提供家电维修、配锁开锁、缝纫修补、修鞋修伞、衣物干洗、工具租借等低偿便民服务。

4) 爱心超市: 为居民提供闲置物品信息登记、交换、寄卖等服务。

5) 其他特色服务: 根据本社区的特色和特殊需求, 设计其他便民、利民服务内容。

具体服务内容的开展需要与社区协商确定。

#### **4、服务支持**

(1) 针对服务中心服务人员定期培训。对服务中心服务员工定期开展个案、小组、活动及服务队伍建设等方面的培训。

(2) 搭建社区综合服务平台。整合社区内的资源平台、志愿服务平台, 链接社会资源, 做好服务统计, 资源共享等。

(3) 建立和规范服务中心工作制度和指引。建立一整套完整的社区综合服务中心管理制度, 并印制各类《社区综合服务中心服务指引手册》等。

(4) 针对服务中心服务做好监控和管理。投标人及服务中心内部服务人员定期对服务情况进行调查, 并提出改善建议, 提升服务中心服务质量。

(5) 服务必须有对以往的运营服务有延续性。

### **三、服务期**

自合同签订之日起2年。

### **四、考核管理**

1、采购人每季度对中标人提供的服务进行考核。在考核评估中, 如中标人提供的服务未能通过上级民政部门所要求的综合评估考核得分 80 分及以上的, 由中标人承担已开展运营期内的相关费用。采购人有权中止中标人的运营服务, 并取消合同。

2、本项目运营要以“东民字(2017)243 号关于印发《东莞市社区综合服务中心建设“以

奖代补”实施方案》的通知”中的内容和要求争取运营服务最高奖励资金，如遇政策文件变化，以最新政策文件为准，采购人与中标人双方可协商修订协议。

## **五、服务队伍建设**

1、负责运营社区综合服务中心的中标人要配备开展日常社区服务的服务队伍，专业服务人才和普通服务人员原则上不少于8名专职人员（其中社工3人，社工助理5人）。

2、中标人日常服务人员要经专业培训，服务人员须具备不少于50个小时的培训时间；非社工专业服务人员需经由中标人组织的岗前培训，岗前培训不少于40小时。采购人统一督促投标人在合同期内全部完成，培训的主题和内容可由投标人根据实际工作需要自行决定。

3、中标人要协助村委会发展社区志愿者服务队伍，以“社工+义工”的模式，组织开展经常性的志愿服务活动。

## **六、服务要求**

1、中标人应本着服务至上、诚信为本的宗旨，所派出的专业服务人员应尊重服务对象的自决权、隐私权、知情权，保护其利益，接纳服务对象；能运用专业方法和技巧，解决服务对象的实际问题，为社区相关工作出谋划策；热爱社区服务工作，具有社会责任感和敬业精神，遵守职业操守及社区的管理制度。

2、中标人应与工作人员建立劳动关系，订立和履行劳动合同，支付社工工资、交纳相关的社会保险金等费用。