

# 福田区华富街道退役军人服务站购买 社工服务项目采购需求书

## 一、采购项目概况

根据《深圳市关于提升社会工作服务水平的若干措施》（深府办规〔2020〕11号），服务领域“其他”项：对现役、退役军人开展咨询、心理疏导、情绪支持等服务。根据《广东省县（市、区）退役军人服务中心示范管理指导标准（试行）》（粤退役军人发〔2021〕61号）等3份文件的通知、深圳市退役军人事务局关于印发《深圳市退役军人事务局“基层基础基本建设年活动实施方案”》的通知（深退役军人〔2020〕26号）、福田区退役军人事务局关于印发《福田区退役军人服务中心（站）2020年星级示范创建工作方案》文件要求，坚持建强服务机构、夯实服务基础、强化服务能力、提升服务质量，建设党委政府认可、退役军人信赖、服务功能清晰、服务质量高效的“退役军人之家”。结合文件精神和街道实际，拟购买第三方专业机构为退役军人服务站提供社工服务。依据《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市提高社会工作服务水平若干措施的通知》规定，按不低于16.3万元/人/年的标准配置2名社工，总预算金额为32.6万元，服务期限为12个月，具体以合同签订时间为准。

## 二、项目管理和服务要求

### （一）服务目标

为街道辖区退役军人提供社工服务，提升其生活质量、增强退役军人及优抚对象的满意度。

## （二）服务内容

为华富街道辖区退役军人提供专业社会工作服务，协助街道完成广东省五星级模范示范单位（街道级）的年度检查、街道及8个社区全国示范性服务站的年度例行验收检查工作。开展心理咨询及权益维护服务、心理健康排查及化解相关服务、协助退役军人走访服务、社会工作专业小组、心理疏导交流会、普法宣传活动、“红色”教育活动、志愿服务保障、协助台账整理工作、协助困难退役军人帮扶工作、协助“老班长工作室”服务、协助义务兵相关服务、回访及满意度调查工作、成效报告、退役军人朋辈平台建设、开展各类相关项目活动的执行策划以及交办的其他服务性工作。具体如下：

序号	项目	服务工作内容	基准数量
1	心理咨询及权益维护服务	开展心理咨询及权益维护相关工作，为服务对象做好心理咨询、政策咨询、法律咨询、权益维护、思想引领等相关服务；	300 人次
2	心理健康排查及化解相关服务	开展心理健康排查及化解相关服务，为服务对象做好心理健康排查及化解工作，做好心理疏导、关系调节、矛盾疏导等相关服务；	12 个月
3	协助退役军人走访服务	协助做好全街道退役军人走访 100% 覆盖，具体走访方式包括线下入户及线上电话走访等方式；	12 个月
4	社会工作专业个案	对服务对象开展面对面，个性化和“一对一”服务，做好情绪疏导、情绪支持、思想引领等专业化服务，包括思想稳控等服务；	12 次

5	社会工作专业小组	对服务对象开展面对面，个性化服务，做好情绪疏导、情绪支持、思想引领等专业化的深入及长期持续服务，每节服务不少于5人；	4节
6	心理疏导交流会	协助开展心理疏导交流会服务，例如：退役军人心理减压工作坊、“退军不褪色”退役军人抑郁及焦虑调适主题交流会、退役军人心理动力主题交流会等（根据实际需要设计交流会主题）；	6场
7	普法宣传活动	协助做好退役军人相关政策法规的宣传，开展普法活动，法律援助等服务；	6场
8	“红色”教育活动	协助开展退役军人（或家属）“进军营”活动等、红色资源参观学习活动，包括活动前后协助人员劳务费，及活动过程中协助人员劳务费等；	6场
9	志愿服务保障	协助组织退役军人志愿者服务，包括但不限于：党员市集服务、社区雷锋小组活动、红色宣讲活动进机关、进学校、进企业、进社区活动，开展便民服务、国防教育、安全教育、交通指引、治安巡逻、环境保护、应急救援等相关志愿服务活动；协助做好志愿者招募注册、管理保障、义工时录入、义工证办理、活动开展前期协助准备工作等；协助做好志愿者队伍的能力建设及团队凝聚力建设工作，包括开展年度总结大会、团队建设活动、志愿服务分享会等相关活动，包括活动前后协助人员劳务费，及活动过程中协助人员劳务费等；	12个月
10	协助台账整理工作	根据相关文件要求，对照任务及工作清单，协助整理相应台账，包括五大模块（思想政治教育、帮扶救援、权益维护、就业创业扶持、保障措施）75分项（具体以验收评分表为准）；协助指导各社区的台账等相关工作；协助做好退役军人就业创业台账整理相关工作；协助建立一人一档，并协助做好常态化信息采集及台账整理；协助建立困难退役军	12个月

		人台账、并对台账做好日常的信息采集及更新；	
11	协助困难退役军人帮扶工作	对于有困难的退役军人协助开展各项帮扶工作，包括开展捐助活动、思想心理疏导、协助申请关爱基金、临时救助等相关工作；	12个月
12	协助“老班长工作室”服务	协助整理老班长工作室月工作台账，包括招募人数，活动开展场次，服务人次及累计服务时长等数据；协助做好日常的人员管理及值班安排管理工作；协助日常开展的活动做好记录、义工时长录入等，并协助做好台账整理及更新；	12个月
13	协助义务兵相关服务	征兵期间协助开展义务兵的相关宣传工作等；协助开展义务兵返乡工作，包括关系转接，技能培训等；协助开展义务兵役前教育活动；	12个月
14	回访及满意度调查工作	包括满意度调查（不低于 90%）、服务对象评价调查、服务对象回访记录（记录做到一人一档）相关工作等；	12个月
15	成效报告	形成一份项目年度服务成效报告；	1份
16	退役军人朋辈平台建设	协助搭建退役军人朋辈支持平台，加强退役军人之间的联系及互动，增加彼此之间的支持，更好的适应社会、回归社区。包括退役军人通讯录、微信等群平台、茶话会等服务；	1批
17	交办的其他服务性工作	市、区级上级部门交办的临时性工作，会务准备工作，日常接待工作，临时交办的数据统计工作，参与相关部门组织的培训及其他外出工作，其他行政及后勤保障相关工作等。	12个月

### （三）服务要求

#### 1、项目要求：

（1）机构提供符合资质及岗位需求的社工开展项目工作，从源头上保证服务质量，持续做好我街道退役军人服务保障工作。

(2) 安排项目督导对项目社工服务进行督导。提供专业培训、定时督导；对于重大活动、重要的个案，督导提供专业的指导。

(3) 项目督导跟进整个服务的专业服务指标和完成质量。

(4) 督导定期抽查服务对象的反馈意见，收集服务情况与意见反馈，并对意见进行收集管理，与项目社工、机构管理层讨论后上报给主管单位，针对意见进行反馈，对服务进行调整。

(5) 机构管理层每月走访收集采购方关于项目服务的反馈意见，针对问题或意见建议及时调整服务。

## 2、项目服务保障

为保障项目服务的有序、有效开展与完成，中标方需配合项目服务，提供如下保障机制：

(1) 严格遵守华富街道关于退役军人服务的要求及相关工作纪律，并按照约定的相关制度、要求进行日常监督与自我检查。对于街道的相关监督考核，中标方予以全力配合。

(2) 要建立沟通汇报机制，听取相关意见建议反馈，并针对退役军人项目服务所产生的问题与建议，将积极予以响应与反馈。

(3) 做好档案存储等管理工作，并配合街道开展参访接待及考核评估等工作。

(4) 建立项目应急机制，对于在项目服务过程中出现的突发状况，将第一时间向相关部门如实反馈，并及时跟进处理。

### **3、服务人员要求**

(1) 中标方须组建不少于 2 名的社工团队，社工人员认应持有助理社会工作师及以上资格证书，熟悉操作计算机等办公软件。有较好的思想政治素质和职业道德，有较强的责任心和独立完成此项目的专业知识。

(2) 对退伍军人做到热情耐心，认真细致，服务人员须经过采购方的面试同意后方可上岗。人员若需要更换需提前向采购方申请，采购方同意后才能更换，否则不允许私自调整。

(3) 中标方须与采购方签订保密协议，不得泄漏工作中所接触获得的信息。在工作过程中，服务人员必须服从采购方的指挥和管理。采购方有权要求调换不适合项目工作要求的社工。

### **三、供应商资格要求**

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

2、投标人具有独立法人资格或独立承担民事责任能力的其他组织（提供营业执照或事业单位法人证等法人证明复印件加盖投标人公章，原件备查）。

3、参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

4、参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况，不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的

严重违法失信行为（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

5、供应商未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

6、本项目不接受联合体投标，不允许分包、转包。

7、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

8、本项目是（否）专门面向中小企业采购：否。

注：(1) “信用中国” ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、“中国政府采购网” ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、“深圳市政府采购监管网” (<http://zfcg.sz.gov.cn>) 以及市、区财政部门认定的其他渠道为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以采购方开标当日的查询结果为准。

(2) 供应商之间单位负责人是否为同一人或者是否存在直接控股、管理关系，以国家企业信用信息公示系统 (<https://www.gsxt.gov.cn/index.html>)、机关赋码和事业单位登记管理网 (<https://gjsy.scopsr.gov.cn/tzgg/>)、全国社会组织信用信息公示平台 (<https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn/gsxt/new>) 为依据。

List) 等网站的查询结果为准。

#### 四、商务需求

(一) 服务期: 服务期限为 12 个月, 具体以合同签订时间为准。

(二) 服务地点: 采购方指定地点, 华富街道辖区。

(三) 报价要求

1、本项目预算金额为人民币 32.6 万元(大写: 人民币叁拾贰万陆千元整)。

2、本项目服务费采用包干制, 应包括服务成本、法定税费和企业的利润。响应人根据本企业的成本自行决定报价, 响应人的报价不得超过项目预算金额。

3、响应人的报价, 应是本项目采购范围和采购文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部, 不得以任何理由予以重复, 并以响应人最终提出的综合单价或者总价为依据。

4、除非采购方通过修改采购文件予以更正, 否则, 响应人应毫无例外地按响应文件所列的清单中项目和数量填报综合单价和合价。响应人未填综合单价或合价的项目, 在实施后, 将不得予以支付, 并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价。

5、响应人应先到项目地点踏勘以充分了解项目的位置、情况、道路及任何其他足以影响投标报价的情况, 任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。造成不良影响的, 将被作为不良行为记录在案, 并可能影响其以后参

加政府采购的项目投标。各响应人在报价时，应充分考虑报价的风险。

#### （四）付款方式

本项目以最终合同签订金额为准。服务经费按月拨付，在收到发票后 15 日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

款项的支付由甲方按财政国库集中支付程序办理，在财政拨款到位后将协议款项支付乙方。因财政拨款问题等客观原因导致款项的迟延支付，甲方不构成违约，乙方不得以此为由中止履行合同义务。款项进入乙方账户视为甲方完成付款义务，其它风险由乙方自行承担。

具体按福田区财政局及采购方相关规定及合同条款执行。

#### （五）验收要求

采购方在项目每月服务期到期后，将按照合同约定的服务内容对供应商的服务进行逐项验收。验收报告内容包括是否按原合同约定完成，服务技术能力、服务态度满意度、服务措施齐全性，其他与服务项目相关的指标，验收报告将作为服务费支付的重要依据。

#### （六）违约责任

1、乙方应按照合同的约定积极履行乙方义务，若乙方未按约定履行其义务，甲方有权要求乙方改正并承担合同总价款 20% 以内的违约金，若因此给甲方造成损失，甲方亦有权要求乙方赔偿损失。

2、在乙方职责范围内包括但不限于人身损害、财产损失、第三方侵权和劳资纠纷等所有责任均由乙方承担，若因此给甲方造成损失，甲方有权优先从合同应付款项中抵扣，不足之处甲方有权向乙方追偿。

除法律规定或因政策原因导致合同无法履行或履行无意义的，甲方有权单方解除合同，并不承担违约责任。

#### （七）其他

如在服务履行过程中发生争议，双方本着友好合作原则协商解决，如不能通过协商解决争议时，双方同意在福田区人民法院诉讼解决。

### 五、评审方法

依据《福田区财政局关于印发<福田区自行采购管理办法>的通知》（福财〔2022〕111号），本项目采用比价谈判的采购方式。评审委员会依据评判要素及评判方式对符合相应资格和符合性条件的供应商的响应文件进行综合评判，必要时与供应商逐一进行谈判，推荐综合评判得分最高的为成交供应商。

综合评判表		
序号	评分项	权重（分）
1	价格	10
	采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且响应价格的最低的响应报价为评审基准价，其价格分为满分。其他响应供应商的价格分统一按照下列公式计算： 响应报价得分=(评审基准价 / 响应报价) × 100。	

2	<b>技术部分</b>		<b>55</b>
序号	评分因素	权重 (分)	评分准则
1	项目服务方案	25	<p><b>评分内容:</b></p> <p>评审委员会根据响应供应商针对本项目提供的项目服务方案进行评审，包含但不限于以下内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 项目整体设想及规划；</li> <li>(2) 管理目标及管理方式；</li> <li>(3) 组织机构及团队保障措施；</li> <li>(4) 服务内容及服务指标响应程度。</li> </ul> <p><b>评分标准:</b></p> <p>以上内容每提供一项得 4 分，最高得 16 分。</p> <p>在此基础上，评审委员会根据采购文件的需求和应答文件响应情况进行评价，分档评分：</p> <p><b>优</b>评分标准：方案符合实际、完整、规范、思路清晰，内容合理性强。</p> <p><b>良</b>评分标准：方案较符合实际、较完整规范、思路较清晰，内容合理性较强。</p> <p><b>中</b>评分标准：方案较普通、完整性规范性一般，思路不够清晰，内容合理性一般。</p> <p><b>差</b>评分标准：方案不完整不规范，思路不清晰，内容合理性较差或未提供。</p> <p>评价为优的，加 9 分；</p> <p>评价为良的，加 6 分；</p> <p>评价为中的，加 3 分；</p> <p>评价为差的，不加分。</p>
2	质量（完成时间、安全、环	15	<p><b>评分内容:</b></p> <p>评审委员会根据响应供应商针对本项目提供的质量保障措施及方案进行评审，</p>

	保)保障措施及方案	<p>包含但不限于以下内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 安全保险保障措施;</li> <li>(2) 应急处置保障措施;</li> <li>(3) 服务质量保障措施。</li> </ul> <p><b>评分标准:</b></p> <p>以上内容每提供一项得 3 分, 最高得 9 分。</p> <p>在此基础上, 评审委员会根据采购文件的需求和投标文件响应情况进行评价, 分档评分:</p> <p><b>优</b>评分标准: 方案符合实际、完整、规范、思路清晰, 内容合理性强。</p> <p><b>良</b>评分标准: 方案较符合实际、较完整规范、思路较清晰, 内容合理性较强。</p> <p><b>中</b>评分标准: 方案较普通、完整性规范性一般, 思路不够清晰, 内容合理性一般。</p> <p><b>差</b>评分标准: 方案不完整不规范, 思路不清晰, 内容合理性较差或未提供。</p> <p>评价为优的, 加 6 分;</p> <p>评价为良的, 加 4 分;</p> <p>评价为中的, 加 2 分;</p> <p>评价为差的, 不加分。</p>
3	项目负责人情况	<p><b>评分内容:</b></p> <p>评审委员会根据响应供应商针对本项目拟派项目负责人情况进行评审:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 具有本科或以上学历的得 2 分, 专科学历得 1 分;</li> <li>(2) 具有助理社会工作师资格证书, 得 3 分;</li> <li>(3) 具有退役军人领域相关社会工作经验的, 得 4 分; 其它领域相关社会工作经验的, 得 2 分。</li> </ul> <p>以上(1)(2)(3)合计最高得 9 分。</p> <p><b>证明文件:</b></p> <p>1、提供近一个月投标人为其购买的社保</p>

			<p>证明材料扫描件，如开标日上一个月的社保材料因社保部门原因暂时无法取得，则可以往前顺延一个月，如投标人注册成立时间不足一个月的，可提供承诺函（格式自拟）。</p> <p>2、涉及学历的，提供学历证书扫描件和学信网查询记录（如学信网无法查询的，还需提供毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明）。留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书扫描件（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证证书扫描件【或教育部留学服务中心网站（<a href="http://zwfw.cscse.edu.cn/">http://zwfw.cscse.edu.cn/</a>）在线查询截图】也予以认可。</p> <p>3、涉及证书的，提供相关证书扫描件；若证书属于社会机构（协会或学会）颁发的则还需要额外提供该机构在“全国社会组织信用信息公示平台（试运行）”（网址：<a href="https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn/gsxt/newList">https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn/gsxt/newList</a>）已合法登记且状态正常的截图，否则不予认可。</p> <p>4、工作经验需提供项目合同关键页，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还需同时提供加盖合同甲方公章（或业务章）盖章的证明文件。</p> <p>5、未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，不得分。</p>
4	项目成员 (项目负责人除外)	6	<p><b>评分内容：</b></p> <p>评审委员会根据响应供应商针对本项目拟派项目成员（项目负责人除外）情况进行评审：</p> <p>(1) 提供具有本科及以上学历的，得 2 分；专科学历的，得 1 分；</p>

			<p>(2) 具有退役军人领域相关社会工作经验的，得 4 分；其它领域相关社会工作经验的，得 2 分。</p> <p>以上 2 项累计得分，最高得 6 分。</p> <p><b>证明文件：</b></p> <p>1、提供上述人员通过投标单位缴纳的载有社保部门公章的近三个月内任意一个月的个人社保证明，如供应商为新成立单位且成立时间不足一个月的，加盖公章的情况说明（格式自拟）或其他相关证明材料亦可。已退休返聘人员则提供聘用合同。</p> <p>2、提供上述人员有效证书、学历证书（或学位证书）以及学信网（<a href="https://www.chsi.com.cn/xlcx/index.jsp">https://www.chsi.com.cn/xlcx/index.jsp</a>）查询记录，对于较早颁发的学历学位证书，学信网无法查询的，还需提供毕业院校或者人社部门或者教育部门出具的证明，否则无效；海外（含港澳台）留学人员学历无法通过学信网站查询的，应当提供“教育部留学服务中心出具的国外学历认证证书以及教育部留学服务中心”官网查询截图。</p> <p>3、工作经验需提供劳动合同关键页，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还需同时提供加盖合同甲方公章（或业务章）盖章的证明文件。</p> <p>4、以上证明文件均提供复印件或扫描件并加盖响应人公章，原件备查。未按要求提供有效证明材料或提供不清晰导致评委无法识别的不计得分。</p>
3	<b>商务部分</b>		<b>30</b>
	序号	评分因素	权重 (分)
			评分准则

		)		
1	有效业绩	24	<p><b>评分内容:</b></p> <p>响应供应商自 2021 年 9 月 1 日至应答截止之日止（以合同签订日期为准）：承接过政府部门或事业单位的退役军人相关社会工作服务类项目经验的，每提供一项得 8 分，最多得 24 分。</p> <p><b>证明文件:</b></p> <p>1、提供合同关键页（关键信息包括但不限于合同的项目名称、服务内容、签订日期等），如合同关键页不体现关键信息的，则另需提供加盖采购单位公章（或业务章）的证明文件。</p> <p>2、未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，不得分。</p>	
2	违约承诺	6	<p><b>评分内容:</b></p> <p>响应供应商提供项目违约承诺，满足以下全部要求的得 6 分，否则不得分。</p> <p>①严格按照采购文件及应答承诺提供服务；      ②服务质量达到采购文件要求；      ③对未能达到的管理要求承担管理责任。</p> <p><b>评分标准:</b></p> <p>响应供应商须提供《违约承诺函》（格式自定）作为得分依据，未提供承诺或承诺内容不满足要求不得分。</p>	
诚信情况		5		
4	序号	评分因素	权重(分)	
	1	诚信情况	5	投标人存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3 号）列明的一般行政处罚信息、一般

			<p>违法失信记录信息的，本项不得分，不存在上述情形的本项得满分。</p> <p>采购方在开标当日通过“信用中国”（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）、“中国政府采购网”（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）、“深圳市政府采购监管网”（<a href="http://zfcg.sz.gov.cn">http://zfcg.sz.gov.cn</a>）以及市、区财政部门认定的其他渠道查询供应商信用信息，投标人无需提供证明材料。</p>
--	--	--	---