

合同编号: 04

政府采购服务合同

项目名称: 社会救助购买服务-2023-2024年度门头沟区精准救助服务工作项目

接受方(甲方): 北京市门头沟区民政局

服务方(乙方): 北京市门头沟区协力社会组织服务发展中心

签署日期: 2024年4月18日



第一部分：合同文件

本合同于 2024 年 4 月 18 日由 北京市门头沟区民政局（以下简称“甲方”）和 北京市门头沟区协力社会组织服务发展中心（以下简称“乙方”）按下述条款和条件签署。

鉴于甲方为获得以下技术服务，即社会救助购买服务-2023-2024年度门头沟区精准救助服务工作项目04包（服务内容见合同附件1）经中承国汇咨询（北京）有限公司（招标采购单位）以 ZCGH-ZB-202403009 号磋商文件，进行竞争性磋商，经评审委员会评定 北京市门头沟区协力社会组织服务发展中心（乙方）为成交供应商，成交总金额为人民币 伍拾伍万肆仟捌佰壹拾陆 元整（¥ 554816 元）（以下简称“合同价”）提供上述技术服务的投标。

本合同在此声明如下：

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
2. 下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

(1) 合同条款及合同条款资料表

(2) 合同条款附件

附件 1：服务内容明细及对应价款

附件 2：服务实施方案与质量标准

上述附件内容与投标文件不符的，视为双方对合同的变更，最终以该附件为准。附件与合同具有同等法律效应。当附件与合同描述有冲突时，相关规定以附件的描述为准。

(3) 中标通知书

(4) 投标文件

(5) 招标文件

双方在上述日期根据相关法律签署本协议。

第二部分：合同条款

委托人（甲方/招标人）：北京市门头沟区民政局

法定代表人：孙东宇

注册地址：北京市门头沟区中门寺街 16 号

被委托人（乙方/中标人）：北京市门头沟区协力社会组织服务发展中心

法定代表人：胡章成

注册地址：北京市门头沟区桥东街 13 号楼北 309 室

依照《中华人民共和国民法典》及其他有关规定，遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，甲乙双方就服务内容经协商一致，签订本合同。

第一条 委托事项及内容

乙方为甲方所委托的《社会救助购买服务-2023-2024 年度门头沟区精准救助服务工作项目》服务项目提供如下服务：

详细内容以附件为准

第二条 委托要求

乙方接受甲方委托所完成的工作成果应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门要求及甲方的技术、质量要求，为甲方工作提供准确、科学的依据。

第三条 委托事项完成期限

本合同委托事项的服务期限为一年。

第四条 委托事项履行地点

本合同项下的委托项目服务履行地点为甲方指定的地点。

第五条 委托报酬及支付方式

一、合同价款总额为人民币伍拾伍万肆仟捌佰壹拾陆元整（大写），¥554816（小写），其中包括了乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、乙方应缴纳的政策性规费等全部费用。除此以外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

二、付款方式：

1. 自本合同签署之日起, 10 个工作日内, 甲方支付乙方本合同价款总额的 70%, 共计人民币 叁拾捌万捌仟叁佰柒拾壹元贰角 (大写)。乙方开具等额正式发票。

2. 2024 年 11 月 30 日前, 乙方完成相应的全部工作且提交正式成果并通过甲方组织的验收后 10 个工作日内, 甲方支付乙方本合同价款总额的 30%, 共计人民币 拾陆万陆仟肆佰肆拾肆元捌角 (大写)。乙方开具等额正式发票。

三、乙方指定帐户及联系方式情况如下:

开户银行: 中国邮政储蓄银行有限责任公司北京门头沟区支行

账 号: 9110 0301 0000 9212 33

银行代码: 403100003795

联 系 人: 胡章成

联系电话: 010-61899590

第六条 甲方权利义务

- 一、接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果及相关文件;
- 二、审定乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划;
- 三、检查监督乙方完成委托项目工作的进度;
- 四、组织相关专家或评估作为验收的方式, 对乙方提交的委托项目工作成果的质量进行评审和验收;
- 五、为保证乙方工作进行, 甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的技术资料和工作条件;
- 六、负责将有关的项目背景资料及相关技术资料提供给乙方;
- 七、负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

第七条 乙方权利义务

- 一、有权接受甲方按照合同约定支付的委托报酬;
- 二、乙方发现甲方提供的技术资料等有明显错误和缺陷的, 有权于收到上述资料后 10 日内书面通知甲方进行补充、修改。如逾期未提出异议的, 则视为认可甲方提交的资料;
- 三、乙方依本合同的约定向甲方提供专业的服务, 并在规定的委托项目工作时间内完成委托项目的工作;
- 四、乙方应高效和经济地按相关机构承认的技术和惯例, 以及服务标准提供服务;
- 五、乙方应遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作; 乙方

提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责；

六、乙方应认真按照合同要求完成委托项目工作，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供便利条件；

七、甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后5个工作日内给予书面解释或答复；

八、除双方另有约定外，为本项目进行调查研究、分析论证、试验测定、到外地进行调研、收集资料以及质量评审和验收所发生的费用，由乙方自行承担；乙方自行承担因履行本合同产生的各项税负；

九、未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方；

十、乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或支付费用的设备设施，属于甲方的财产，乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时，应将设备设施归还给甲方。

第八条 项目管理小组及技术人员要求

一、双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括本项目实施过程中的所有事务。

二、项目服务人员

乙方须根据项目要求安排相应服务人员，并确保项目实施队伍的稳定。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目主要负责人，应当提前5日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

第九条 委托项目工作成果的评价、验收

一、乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应在甲方指定的地点接受甲方对其工作成果进行质量评审，双方认可该评审结果为验收结果。

二、乙方应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。

三、如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或经修改后仍未能通过质量评审的，乙方应承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

四、乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经授权代表签字确认或委托的专家评审组签字后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。

第十条 保密义务

一、乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务。

二、乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后 3 日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。

三、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不代表授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

四、本合同项下约定的保密期限为长期。

第十一条 知识产权

一、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的成果，归甲方所有；合同有效期内，甲方利用乙方提交的服务工作成果所完成的新的成果，归甲方所有。

二、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第十二条 违约责任

一、如甲方违约，依法承担违约责任。

二、乙方有下列情形之一的，应承担违约责任：

1. 乙方未按合同及相关附件约定的日期、方案、内容等条款履行合同的，每违约 1 次或 1 日，应向甲方支付合同总价款 0.5 % 的违约金；如本合同期限内违约行为累计超过 5 次或累计违约超过 10 日的，甲方可单方解除合同并要求乙方退还全部已付合同费用。

2. 如乙方违反合同第十一条约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应向甲方支付违约金人民币伍万元整并赔偿由此给甲方造成的全部直接损失、间接损失以及因理赔或诉讼所发生的一切费用。

第十三条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应向甲方所在地人民法院起诉。

第十四条 廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

第十五条 其他

一、合同自双方盖章之日起生效。

二、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

三、本合同一式 8 份，甲方执 6 份，乙方执 1 份，招标代理 1 份。

甲方：(盖章)



法定代表人/授权代表(签字):

[Handwritten signature]

乙方：(盖章)



法定代表人/授权代表(签字):

[Handwritten signature]

签订日期：2024 年 4 月 18 日

附件 1

服务内容明细及对应价款

序号	服务内容	合价 (元)	备注/说明
1	拟为大台街道、城子街道、军庄镇 154 户建立新申请社会救助对象帮扶台账。	30800	此项工作涉及入户、信息收集、资料整理、系统录入等工作，按照平均每户 200 元计算，包括工作人员劳务费、交通费、通讯费、误餐费、材料费。
2	对大台街道、城子街道、军庄镇已建台账中选取 486 户（市民政局提供指标达标参照数据）4 类重点社会救助对象进行不少于 486 户次的定期回访。	106920	此项工作涉及入户、电话访谈、信息收集、资料整理、系统录入等工作，按照平均每户 220 元计算，包括工作人员劳务费、交通费、通讯费、误餐费、材料费。
3	针对大台街道、城子街道、军庄镇正在享受城乡低保、特困、低收入待遇家庭中选取不少于 154 户开展个案帮扶。	338800	此项工作涉及入户进行需求识别，预估、结案、制定服务计划方案及不少于 5 次的个案服务等，按照北京市个案服务统一标准预估单价，按照每户 2200 元，主要包括工作人员劳务费、物料费、交通费、通讯费、误餐费、材料费。
4	在大台街道、城子街道、军庄镇范围内开展 10 人以下的专业小组 6 个，每个镇街不少于 2 个。	6000	按照每个专业小组活动经费 1000 元，包括工作人员劳务费、专家费、物料费等。
5	在大台街道、城子街道、军庄镇范围内开展 30-50 人的社区活动 12 场，每个镇街不少于 4 场。	36000	按照每场活动经费 3000 元，平均每人 60 元，主要包括活动物料费、材料费、工作人员劳务费、专家费、通讯费等。
6	管理费	36296	行政、财务人员等劳务费，项目人员的保险费，税费，中标服务费等其他费用。
总价（元）：		554816	

附件 2:

服务实施方案与质量标准

一、项目需求分析

(一) 项目背景

2021年,按照中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于改革完善社会救助制度的意见》、北京市《2021年社会救助工作要点》的要求,以民政部赋予的困难家庭救助帮扶综合评估试点任务为主线,按照保基本、兜底线、救急难、可持续的工作思路,认真落实各项社会救助政策和市委、市政府关于“民生保障资金只增不减”的要求,不断强化兜底保障能力,有力保障了各类困难群众的基本生活。但同时也反映出社会救助工作仍存在救助对象覆盖面偏窄、救助的及时性有效性有待提高、应对疫情防控政策跟进不到位等问题。做好困难群众基本生活保障工作,是全心全意为人民服务根本宗旨的重要体现,是首都率先全面建成小康社会的重要内容,是维护社会稳定、防止发生冲破道德底线问题的重要保证。

贯彻落实中央关于改革完善社会救助制度有关精神和要求,深化“放管服”改革,简化办理程序,拓宽救助范围,做到“应保尽保”,强化临时救助“救急难”作用,做到“应救尽救”,推进机构建设,认真贯彻落实党中央国务院决策部署,高度重视困难群众基本生活保障工作,专业社工机构扎根街道,开展深入救助工作,综合各类社会救助对象开展“分类救助、精准帮扶”的社会救助工作,弥补街道社会救助力量不足、人员有限、服务对象资源匮乏等空白,积极响应李克强总理强调的千方百计保障困难群体的基本生活,购买专业社工机构服务项目开展辖区内困难人群的各项救助工作,筑牢精准帮扶救助工作基础,并不断探索专业社工机构参与社会救助工作的路径与模式。

(二) 项目目标

为进一步加强门头沟区困难群众基本生活保障,确保“七有五性”弱有所扶。结合社会救助政策相关规定以及门头沟区困难群众需求实际,拟通过政府购买服务的方式开展2024-2024年度精准救助服务工作项目,为本区正在享受城乡最低生活保障家庭、低

收入家庭、特困供养人员等困难群众，按照“一户一策一档”原则，开展一次全区范围的评估建档、入户回访、个案帮扶、小组活动、社区活动等精准救助服务工作。

（三）项目内容

进一步加强门头沟区困难群众基本生活保障，充分发挥社会工作专业人才参与精准救助的作用，切实兜牢民生保障底线。在2022年开展精准救助服务工作基础上，紧紧围绕在镇街建立的困难群众救助服务所，2024年继续通过引入专业社会工作机构，开展精准救助服务工作项目。为本区正在享受城乡最低生活保障家庭、低收入家庭、特困供养人员等困难群众，按照“一户一策一档”原则，开展一次全区范围的评估建档、入户回访、个案帮扶等精准救助服务工作。主要内容包括：

一是建立新申请社会救助对象帮扶台账约1000户（按照“社救对象数量”25%测算）。

二是对已建5897户台账中选取3286户（市民政局提供指标达标参照数据）4类重点社会救助对象进行不少于3286户次的定期回访。

三是对正在享受城乡低保、特困、低收入待遇家庭中选取不少于1000户开展个案帮扶以及在全区范围内组织开展专业小组活动26个（每个镇街2个）、社区活动52个（每个镇街4个）。

（四）实施范围

本包项目涵盖了北京市门头沟区大台街道、军庄镇、城子街道三个街镇，涉及32个社区、8个村。

截至2023年年底，城子街道下辖20个社区，具体明细如下：

市场街社区	桥东街社区	西宁路社区	蓝龙家园社区	城子东街社区
七棵树西街社区	七棵树东街社区	广场社区	向阳社区	华新建社区
城子西街社区	矿桥东街社区	城子大街社区	燕保家园社区	新老宿舍社区

龙门新区一区 社区	龙门新区三区 社区	龙门新区四区 社区	龙门新区五区 社区	龙门新区六区 社区
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

截至 2023 年年底，大台街道下辖 9 个社区，具体明细如下：

落坡岭社区	桃园社区	双红社区	玉皇庙社区	千军台社区
大台社区	黄土台社区	灰地社区	木城涧社区	——

截至 2023 年年底，军庄镇下辖 3 个社区、8 个村，具体明细如下：

社区	杨坨社区	北四社区	汇通新苑社区	
村	军庄村	灰峪村	西杨坨村	东杨坨村
	孟悟村	新村村	东山村	香峪村

(五) 项目服务对象及数量

在综合考虑辖区面积、人口结构、服务群体数量等因素，结合精准救助工作的专业性、延续性等工作实际，具体情况如下：

包号	服务地点	服务内容	单位	数量
04 包	大台、军庄、城子	新增建档	户	154
		动态回访	户	486
		个案帮扶	例	154
		小组活动（10 人以下）	个	6
		社区活动（30-50 人规模）	场	12

以上数据均以民政局最终提供数据为准，超出服务数量造成费用由供应商自行承担。

(六) 项目周期

合同签订之日起一年

(七) 服务要求

1. 根据磋商文件提供的服务要求配备本项目所需要的服务人员，并负责支付工作人员的劳动报酬和交通、通讯、误餐补助等补贴性费用。
2. 为所有服务人员缴纳人身意外险。
3. 根据区民政局要求，开展新申请社会救助对象的入户需求调查、政策宣传、需求评估，并填写《困境家庭基本情况及需求调查表》。按照“一户一策一档”的原则，逐户逐人编制帮扶工作方案，提出具体服务措施或对策建议。同时，将社会救助家庭救助帮扶建议，以及资源链接方式、救助帮扶结果、回访记录等情况录入精准救助帮扶系统，建立社会救助家庭精准救助帮扶信息台账，并根据困难家庭情况及时修订台帐内容。
4. 根据区民政局要求，对市民政局提供指标达标参照数据的4类重点社会救助对象开展回访工作，未建台账的开展建档工作，并动态维护新版精准救助帮扶系统。
5. 个案服务明确帮扶目标和评估指标，做好服务记录和评估，及时留存服务资料，做到帮扶目标科学、服务痕迹可查、统计数据明晰、救助成效明显。服务方式包括：技能培训、心理疏导、精神慰藉和资源链接、关系调适、子女课业辅导等。个案服务标准参考《北京市困难群众个案服务指南》。
6. 项目指定一名联络员，双方联络员为项目实施双方业务、技术、管理的交互接口，根据双方交互问题，结合各自管理流程进行协调、报告、请示工作，并负责各自方的信息发布。
7. 在磋商响应文件的服务方案中，根据以往项目实施经验，针对门头沟区特点与精准救助项目服务特点，提出有助于本项目实施的意见与建议。
8. 在磋商响应文件的服务方案中，根据项目需求和项目特点，能够提供有利或有助于采购人项目的服务或承诺。
7. 在实施过程中，达到项目整体预期绩效目标，同时自行收集、整理、提供达到绩效指标的证明材料。
8. 在服务期间，同步针对服务对象开展满意度调查，并将原始调查资料提交采购人，辅助采购人进行满意度统计与评价。

9. 根据磋商文件提供的服务要求自行核定本项目所需要的服务人员，并提供调查所需的培训和所有物料。

10. 严格遵守国家相关法律法规和相关救助政策要求，服务人员不得打骂、侮辱调查对象，不得非法收受、索要、侵占服务对象财物，切实维护服务对象的合法权益。

11. 严格遵守合同规定，执行国家《保密法》及有关保密的法律法规，并选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关人员恪守职业道德，服从采购人的管理，严格遵守采购人的保密规定和工作制度，并承担相应的保密责任。

12. 本机构具备实施本项目的业务储备能力，负责项目实施过程中培训，并承担相应费用。

13. 积极配合采购人对项目实施的各项检查、监督、评估与验收。

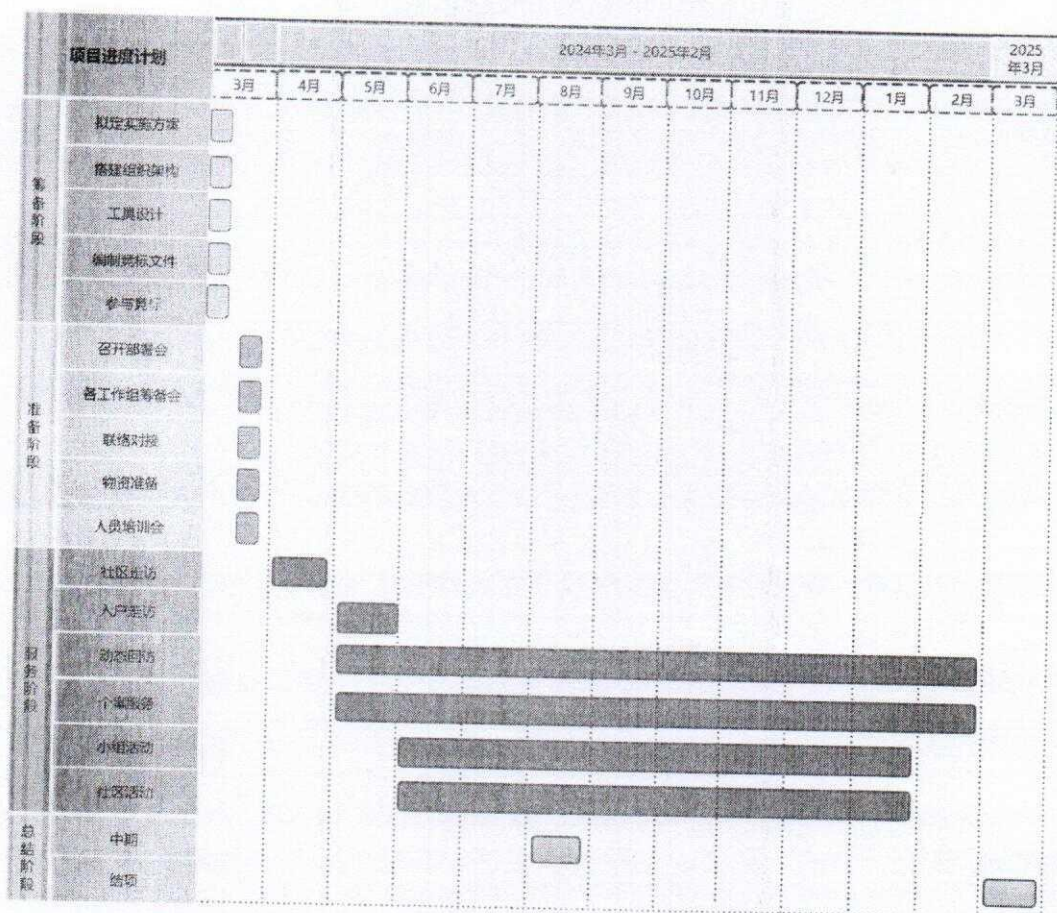
14. 积极配合采购人、市区级民政部门组织的项目专项审计。

15. 针对本次服务对象提供北京市、门头沟区社会救助政策的宣传，并承担相应费用；

16. 项目执行过程中，规范收集服务过程的凭证，并根据采购人要求提供项目成果资料。

二、项目实施进度计划

为响应本项目服务需求的要求，服务步骤与方式具体分为四个阶段：筹备阶段、准备阶段、服务阶段、总结验收阶段。



(一) 筹备阶段（合同签订前）

筹备阶段主要为签订正式合同前的准备工作。拟定该项目的实施方案，搭建组织架构，工具设计，编制竞标文件，参与竞标，中标后签订正式合同等内容。同时按项目计划书内容开始设置组织架构，搭建项目团队。

(二) 准备阶段（合同签订后两周内）

召开服务项目对接会：在确定中标以后，马上准备合同签订，与门头沟区民政局商讨具体实施细节，汇报该项目的具体实施方案，并根据民政局提出的具体修改要求对实施方案进行优化调整。

项目人员抽调配备：进行专项队伍的选调，由人力部从各部门中遴选优秀的专职工作人员，以及从机构专家库中选配 11 名专家，招募遴选 30 名志愿者。为保证项目完成进度，每个工作阶段由所遴选的人员中组建不同工作小组，工作组组长由本机构的专业社工担任工作人员。大学本科以上毕业，且具有丰富的相关经验，对工作认真负责。助理

由参加过相关服务工作的志愿者担任。按照既定的项目实施计划为项目进行志愿者的招募及替补人员的及时补充。所有工作人员必须经过现场培训，并经过考试，考试通过后才可以正式参与项目服务。

召开项目组部署会：按照组织架构分工，各部门正式进入项目准备阶段，按职责分工同时开展工作。由项目总负责人组织召开项目筹备会，会议明确项目组织架构、分工、职责、工作要求、时间安排等，各部门根据会议指示进行工作启动。

专家组筹备会：由专家组负责人召集专家组专家成员召开小组讨论会。对质控专家、督导专家进行任务划分，商讨落实专家工作整体计划，报项目总负责人。

财务组筹备会：由财务管理组负责人组织召开小组筹备会，根据项目预算资金情况，商讨制定项目财务管理计划、办法等，报项目总负责人。

联络组筹备会：由联络组负责人组织召开小组筹备会，依据项目服务需求及工作任务，制定联络工作实施计划及管理办法，报项目总负责人。

质控督导组筹备会：由质控督导组负责人组织召开小组筹备会，针对整个项目商讨项目监督管理办法，落实质量控制工作计划，报项目总负责人。

项目工作组筹备会：由入户调查组负责人组织召开小组筹备会，根据工作量进行人员分工，并对工作内容及要求进行说明，将结果报项目总负责人。

后勤保障组筹备会：由后勤保障组负责人组织召开小组筹备会，根据整个项目的需要进行入户资料和物资的前期准备，以及后续项目执行过程中的物资保障，报项目总负责人。

宣发组筹备会：由宣传部负责人组织召开小组筹备会，研究设计项目所需宣传资料，规划项目全流程宣发安排，完善自媒体平台，对接确定对外宣发媒体，将结果报项目总负责人。

联络对接：与服务的街道（乡镇）、各村民委员会、社区居委会进行联络对接，为项目组进行时间沟通，安排执行时间，确保项目执行的顺利开展。

物资准备：财务管理组和后勤保障组根据各部门需求，做好后勤保障。为培训会确

定培训场地、饮食、住宿、设备、宣传用品、会议资料等；为后续工作进行物资及车辆安排等。

召开所有项目人员培训会：根据项目工作要求，对拟投入的所有工作人员及志愿者开展项目培训会，对项目的整体工作内容、工作要求、工作方法及问题分析、数据保密性等进行培训，尤其是工作人员的仪态仪表、谈话方式的培训，保证拟投入工作人员及志愿者的素质及工作质量。

为保证志愿人员的质量和时间的保证，我们组织 30 名志愿者参加培训和考试，最后从考试成绩合格中选派成绩最优秀的 20 名志愿者。

（三）服务阶段（2024 年 4 月—2025 年 2 月）

一是街道、社区实地走访（2024 年 4 月）

通过街道、社区的实地走访，了解社区的基本情况，实际需求、困难群众基本情况，个案服务的人员名单听取社区的相关建议和意见；与街道确认个案服务人员名单，做好个案服务工作的前期接案等工作。

二是实地入户走访（2024 年 5 月）

1. 对已经建立帮扶台账的困难群众进行摸排回访；
2. 对新增社会救助对象建立“一户一策一档”帮扶台账；
3. 通过主动发现困难线索，对于符合社会救助政策范围的，及时进行相关信息登记与记录，反馈至社区、街道；
4. 做好新增社会救助帮扶台账、困难群众信息变更登记表、入户服务照片、符合社会救助条件的相关社人员名单等相关档案材料的整理、归档、录入等工作。

三是回访工作（2024 年 5 月至 2025 年 2 月）

对已建台账中 486 户四类重点社会救助对象，开展平均每季度不少于 1 次的回访工作，特殊情况开展常态化回访。建立与特困人员的长效沟通机制，定期跟进特困人员的服务需求、身体健康状况等内容。做好回访记录撰写归档，以及系统录入工作。

四是个案服务（2024 年 5 月至 2025 年 2 月）

在前期社区实地走访和入户摸排工作的基础上，以《北京市困难群众个案服务指南》为指导性原则，开展 154 例个案服务，每个个案不少于 5 次，总服务次数不少于 770 次，撰写典型案例不少于 15 篇。 做好个案服务人员名单确认表；个案服务过程记录；个案服务活动照片；服务对象满意度调查表等撰写、归档管理，个案服务系统录入等工作。

五是小组活动（2024 年 6 月至 2025 年 1 月）

开展不少于 6 次的小组活动，根据前期社区实地走访和入户摸排工作的基础上，围绕不同类型困难群众人群，开展教育小组、成长小组、支持小组、治理小组活动。做好小组活动计划书、小组活动记录、小组活动照片、小组活动总结、小组满意度调查记录等的撰写、归档整理工作。

六是社区活动（2024 年 6 月至 2025 年 1 月）

针对困难群众的不同类别、不同需求，分类施策，精准管理，开展不同类别的社区活动 12 场。计划开展主题节日社区活动 5 场，开展专业日常社区服务活动 3 场，开展特色文化社区服务活动 4 场。

（四）总结验收阶段（2024 年 8 月和 2025 年 3 月）

2024 年 8 月，做好前期项目工作总结，梳理项目工作中存在的问题和不足，进行工作问题的及时纠偏和完善，由专家组进行督导培训；制定中期后的工作统筹安排工作。

2025 年 3 月，进行项目材料的整理，撰写结项验收报告。

三、新增建档工作方案

为进一步加强民生保障工作，全面掌握困难群众基础底数和帮扶需求，依据《关于建立困难群众精准救助帮扶台账实施办法（试行）》文件要求，制定新增社救对象建档工作方案。结合困难群众救助帮扶台账的建立，充分发挥困难群众救助帮扶议事协调机制作用，有针对性地开展资源链接、个案帮扶等救助服务，确保困难群众精准救助帮扶全覆盖。

按照“一户一策一档”的原则，为辖区内新申请的社会救助对象（包括：最低生活保障家庭、低收入家庭、特困供养人员）开展入户调查、政策宣传等工作，对被调查家

庭的基本情况、家庭成员信息、就业状况、受教育程度、享受保障情况以及帮扶需求进行完整采集，填写《困境家庭基本情况及需求调查表》，并结合需求调研情况，根据困难群众的年龄结构、身体状况和服务需求，逐户逐人编制帮扶工作方案，提出具体服务措施或对策建议。同时将服务对象基本情况、需求信息、救助帮扶建议，以及资源链接方式、救助帮扶结果等情况录入精准救助帮扶系统。

(一) 纳入困难群众精准救助帮扶台账范围

1. 享受城乡居民最低生活保障、低收入救助、特困供养的社会救助人员（低保对象、低收入对象、分散供养的特困人员、集中供养的特困人员）。
2. 失能、失智、失独、高龄、独居等困境老年人。
3. 困境儿童、留守儿童，以及需要紧急庇护的未成年人（困境儿童、留守儿童、需要紧急庇护的未成年人）。
4. 生活困难的重度残疾人。
5. 罹患大病或因遭遇重大变故生活陷入困境的人员。
6. 其他需要救助帮扶的困难群众。

(二) 困难群众精准救助建档程序

1. 对于因罹患大病或遭遇重大变故生活陷入困境，以及其他需要救助帮扶的困难群众，在了解困难情况后开展入户访谈，在2个工作日内纳入困难群众精准救助帮扶台账范围。
2. 对于批准享受社会救助的困难群众，在完成审批后开展入户访谈，了解帮扶需求，制定帮扶措施，纳入精准救助帮扶台账范围。
3. 对于在摸排工作中发现的困境老人、困境儿童和困境残疾人，在完成基础调查后3个工作日内纳入困难群众精准救助帮扶台账范围。

(三) 困难群众精准救助帮扶台账标准

1. 享受社会救助的困难群众，台账应包括家庭成员信息、就业状况、受教育程度、享受保障情况、帮扶需求等信息。

2. 失能、失智、失独、高龄、独居等困境老年人，台账应包括困境类别、健康状况、照料人、监护人、享受保障情况、帮扶需求等信息。

3. 困境儿童、留守儿童，以及需要紧急庇护的未成年人，台账应包括就学情况、父母状况、健康状况、监护人信息、享受保障情况、帮扶需求等信息。

4. 生活困难的重度残疾人，台账应包括残疾类型、残疾等级、健康状况、享受保障情况、帮扶需求等信息。

5. 因罹患大病或遭遇重大变故生活陷入困境，以及其他需要救助帮扶的困难群众，台账应包括基本情况、急难情形、帮扶需求等信息。

（四）实施方式

1. 社区瞄准筛选。社区工作者和本社区的居民接触较为频繁，并且对贫困的家庭会有基本的认知和了解，因此在筛选时，社工需要社区这一“社区瞄准的方式”。

首先，与社区民政主任建立联系，社工人员携带台账问卷及名单进行精准识别核实。发挥民政主任作为精准帮扶工作基层干部及专家优势，初步将不符合困境老人、困境儿童等划去；将低保低收入、残疾人群暂先列入；根据民政主任的基层经验把明确困难和不符合的在名单上标记出来；最后不确定部分进行入户调查，填写问卷和台账。符合台账上的人群社工就会将其列为困难群众行列，这种瞄准为身份类型瞄准或指标瞄准。

2. 电话访谈调查。在社区筛选时，出现社区主任并不了解本社区的情况，并且入户存在较大困难时，采取电话访谈的方式进行。

3. 社工入户调查。在社区筛选完并填写完问卷，台账上信息不确定的部分由社工采取入户调查的方式，由一问一答的形式填写问卷，并且通过无结构访谈和观察去了解服务对象家庭情况。入户人员进入低保家庭按“访、看、问、记”方式开展工作，深入了解困难群体需求，认真核对信息的准确性。

“访”，即逐门逐户进行走访，进百家门、知百家情、管百家事、解百家难、暖百家心。深入到家庭中，了解他们的所想、所为、所难。

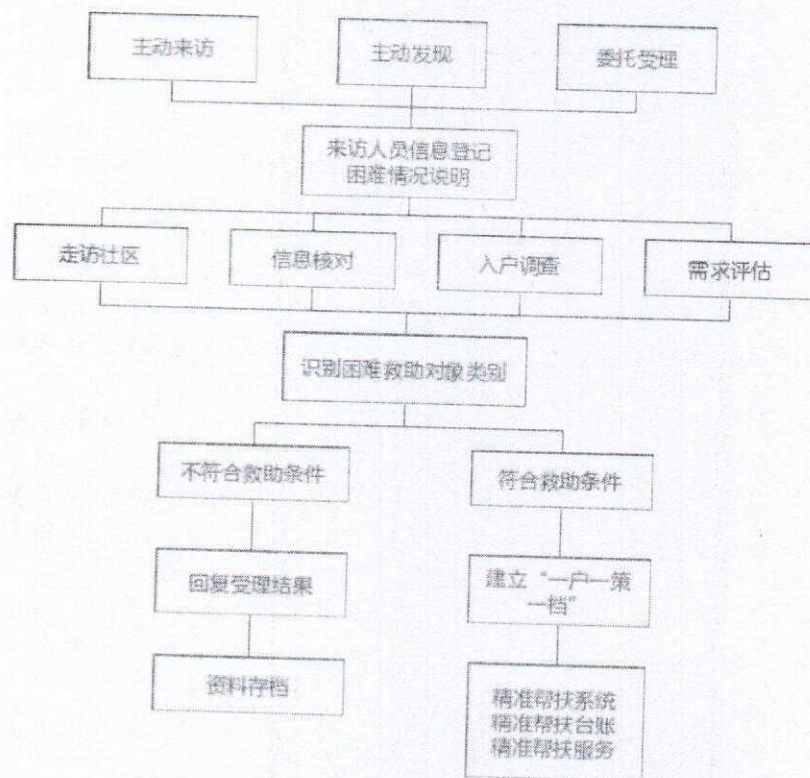
“看”，深入居民家中，通过观察家庭居住环境、家用电器以及生活消费品等，查

其日常生活水平。

“问”，询问家庭生产生活情况、家庭成员基本信息、家庭经营状况、家庭收入等，做到家底清楚、情况明白。

“记”，做好核查资料包括所有文字、照片、录音等电子版资料和纸质版资料的存档记录工作。

(五) 实施流程



(六) 具体安排

1. 组建队伍。组建“专业社工+志愿者”入户小组，共分为10个小组，每组1名专业社工+1名志愿者。大台街道、军庄镇、城子街道每个区域设置3个固定小组，1个流动小组。固定小组负责集中每天的入户及信息录入工作，流动小组负责各区域的入户临时增援工作。

2. 制定工具。依据工作要求制定准备针对性工具，如入户问卷、需求调查表、系统

导出名单等。

3. 建立联系。根据系统数据名单，对接三个街道及服务对象所在社区（村），与民政主任及专职工作人员建立联系，进行社区初步筛选工作。

4. 执行入户。依据困难群众分布区域，进行组别分配，平均5户/天/组。

5. 信息录入。将采集的被调查家庭的基本情况、家庭成员信息、就业状况、受教育程度、享受保障情况以及帮扶需求等完整信息录入系统，同时对原始档案进行归档整理。质控组对信息录入及档案进行及时性督查审核，督导组对入户小组进行实时跟踪督导及必要培训。

四、定期回访工作方案

（一）回访目的

社会救助回访工作是确保国家救助制度得到有效落实的创新举措，也是巩固脱贫攻坚成果的重要手段，更是打通服务群众最后一公里的必然要求。针对辖区四类重点社会救助对象，共486户开展常态化回访跟进工作，形成常态化生活现状情况记录；做好信息记录更新工作，同步开展政策宣传工作。

（二）回访对象

已建台账中486户四类重点社会救助对象。

（三）回访方式

入户回访、电话回访、采访邻里、访谈社区（村）组干部等。

（四）回访内容

一是对受助对象基本信息进行回访，二是对受助对象及家庭成员基本情况、家庭生活经济情况、家庭困难情况等回访；三是对开展工作情况回访，听取受助对象对民政、社工服务等工作评价，主动接受服务对象和社会的监督。如，查看低保对象的住房情况，了解其本人及家庭成员的身体状况、求学情况、家庭主要经济收入、就业情况等；对分散特困供养人员，细心察看他们的居住环境情况，询问其身体状况，日常起居、监护人履行责任情况等；对获得临时救助的对象询问其目前身体状况、子女入学情

况、住房情况等，对仍然困难的对象，提供申报转接服务等。

通过回访了解核对服务对象基础信息是否属实，同时及时了解和掌握服务对象的困境改善状况以及是否存在深层次困难，真实掌握困难群众实情，做到有的放矢实施救助。了解救助对象对民生工程政策的了解程度，加强对救助政策的宣讲，提高广大群众对救助政策的知晓率，懂得生活困难情况下寻求救助的办法和途径。以及对民生工程质量满意度等，主动接受广大群众的监督，听取服务对象的工作评价，了解工作存在的不足，及时采取措施加以改进，畅通政府与群众联系的桥梁纽带，更好的提高服务质量。

（五）回访安排

1. 组建回访工作组。建立电话回访组、实地入户回访组，组建2个电话回访组、5个实地入户回访组。电话回访组1名专业社工，实地入户回访组为1名专业社工+1名志愿者。

2. 数据分析。依据前期调研及系统数据为基础，将486户四类重点社会救助对象情况、区域分布等情况进行分析，制定季度回访计划。

3. 工具制定。依据回访工作要求及系统录入数据要求，制定回访工具；同时通过回访进行社会救助政策宣传工作，设计制作政策宣传手册。

4. 回访开展。以前期调研数据为基础，将回访对象分为一般性对象及暂无诉求服务对象，一般性对象，以每季度开展一次巡视走访为主；无诉求服务对象，每半年走访一次；针对个案对象及重点回访对象每月根据工作计划开展常态化走访工作，与服务对象形成密切沟通，及时了解他们的生活状况，发现突发状况，进行危机干预，协助有困难的服务对象办理相关救助流程、手续。开展政策宣传，发放政策宣传手册。

5. 回访信息录入。各回访小组及时进行回访信息的系统录入及原始档案的整理归档。质控组对信息录入及档案进行及时性督查审核，督导组对回访工作组进行实时跟踪督导及必要培训。

五、个案帮扶工作方案

（一）个案帮扶服务目的

社会工作者应以个案管理的方式，充分整合资源，协调不同服务部门或其他专业人员共同为困难群众个案服务对象提供服务，通过需求评估、个案辅导、资源链接、服务统筹与协调等，回应困难群众服务对象及家庭在经济救助、生理健康、心理关怀、社会融入、能力提升等方面的需要，协助其解决现实困难，改善困境或缓解危机，恢复家庭功能和社会功能，提高内生动力，推动其摆脱生活困境。

(二) 个案帮扶对象及服务内容

从采购需求来看，本包项目的服务内容中，涉及到个案帮扶服务的（此为预估数量，服务期内数量可能会增加或减少，数据均以民政局最终提供数据为准）一共 154 例。

本机构在前期项目经验的基础上，总结了个案帮扶工作过程中主要遇到的六类服务对象以及为各类服务对象主要提供的各项服务。

具体情况如下：

序号	对象类型	经济救助	心理关怀	社会关系促进	生计发展	危机干预	生理健康服务	权益保护	教育救助
1	社会救助服务对象	√	√	√	√				
2	罹患大病或因遭遇重大变故生活陷入困境的人员	√	√	√		√			
3	困境老年人	√	√	√			√	√	
4	困境儿童和留守儿童，以及需要紧急庇护的未成年人		√	√				√	√
5	生活困境的残疾人	√	√	√	√		√		

项目组针对各类服务对象的服务内容进行了概述，具体如下：

1. 针对城乡低保人员、低收入家庭成员、特困供养人员等社会救助对象，开展经济救助服务：提供政策咨询，与社区（村）、街道（乡镇）相关部门沟通服务对象具体情况，链接符合服务对象具体情况的政策资源，协助申请相关政府救助或福利政策待遇；

与企事业单位、基金会等社会资源联系，与之沟通服务对象具体困难，了解获取资助的资格条件及程序，协助申请相关的资金或物质资助。

开展心理关怀服务：评估心理状态，运用恰当的专业方法和链接心理咨询、精神科医生等专业资源，处理焦虑、抑郁等影响正常生活和工作的心理问题，分析出现认知偏差的原因，运用恰当的专业方法协助其学会理性思考，对生活事件和社会问题等建立合理的认知，树立健康心理。

社会关系促进服务：评估家庭互动关系、矛盾根源等，运用恰当的专业方法协助家庭成员建立良性互动，处理家庭矛盾，修复和调节家庭关系。评估社会交往状况，运用恰当的专业方法协助其掌握人际沟通技巧，提高社会交往能力，提供社会参与机会，促进社会融入，解决自我封闭、社会隔离等问题。

生计发展服务：评估就业意愿和能力，协助其建立正确的就业观念，克服负面和非理性的认知，提高求职技能，链接就业技能培训和岗位资源，提供与其能力相匹配的就业信息。

2. 针对罹患大病或因遭遇重大变故生活陷入困境的人员，开展经济救助服务：提供临时救助、大病救助等政策咨询，与社区（村）、街道（乡镇）等相关部门沟通服务对象具体情况，协助申请符合条件的临时救助或大病救助等。与企事业单位、基金会等社会资源联系，与之沟通服务对象具体困难，了解获取资助的资格条件及程序，协助申请相关的资金或物质资助。征求服务对象同意，寻找合适的渠道（如网络筹款）为其解决临时性困难而筹集款项，协助提供筹款所需材料，跟进筹款资金使用情况。

心理关怀服务：评估心理状态，运用恰当的专业方法和链接心理咨询、精神科医生等专业资源，处理因变故而产生的焦虑、抑郁等影响正常生活的心理问题。

社会关系促进服务：评估家庭关系因变故而产生的变化，运用恰当的专业方法处理家庭矛盾，调节家庭关系，让家庭成员共同面对当前的挑战。联络服务对象所在社区（村）居委会，链接志愿者资源，给服务对象和家庭提供日常生活协助、精神关怀等必要的支持。

危机干预服务：开展危机干预，链接心理咨询师、精神科医生等专业资源，进行心理疏导和情感支持，保证服务对象的人身安全。

3. 针对困境老年人，主要开展经济救助服务：提供老年人相关政策咨询，与社区（村）、街道（乡镇）相关部门沟通服务对象具体情况，协助申请符合条件的福利待遇。与企事业单位、基金会等社会资源联系，与之沟通服务对象具体困难，了解获取资助的资格条件及程序，协助申请相关的资金或物质资助。

生理健康服务：与医院、社区卫生服务中心、养老服务机构等联系，链接合适的医疗、护理资源，提供健康评估、疾病治疗和护理、康复训练、居家康复指导、日常生活照顾、辅具配置和使用指导等服务，维持或改善身体健康水平。开展老年人跌倒风险评估和居家环境安全评估，提供防跌倒指导，链接相关专业资源提供适当的适老化环境改造，减少威胁身体健康和生命安全的风险因素。针对失智老人，运用恰当的专业方法提供认知训练，提高照护者照顾能力，协助延缓病情发展。

心理关怀服务：评估心理状态，运用恰当的专业方法处理抑郁、焦虑、孤独感等影响正常生活的心理问题。协助适应因退休、患病、失能等带来的角色转变，重新界定生活价值，认识人生意义，激发生活的信心和希望。针对有需要的老人，开展哀伤辅导，处理悲伤、抑郁、焦虑等情绪，链接生活照顾、财务处理协助等资源，协助恢复正常的生活状态。针对有需要的老人，尤其失独老人，开展危机干预，进行心理疏导和情感支持，保证服务对象的人身安全。针对有需要的老人，开展临终关怀服务，提供必要的心理支持，链接社区卫生服务中心、居家护理机构、养老服务机构等资源协助生活照料、身体护理、痛症缓解等，链接法律、医院等资源协助处理遗嘱订立、器官捐献等事务。

社会关系促进服务：评估家庭互动关系，运用恰当的专业方法协助服务对象处理家庭矛盾，改善与配偶、子女的关系。评估社会交往状况，运用恰当的专业方法协助克服社会交往的心理障碍，提供社会参与机会，解决自我封闭、社会隔离等问题。针对失独老人，运用恰当的专业方法协助调适夫妻关系，提供隔代教养支持。

权益保护服务：处理老年人受虐待、遗弃、疏于照顾等特殊问题，将服务对象情况

上报社区居（村）委会、街道（乡镇）及其他相关政府部门，联合政府相关部门确保人身安全，运用恰当的专业方法处理由此给服务对象带来的心理问题，必要时链接法律资源提供法律咨询和法律援助。

4. 针对困境儿童和留守儿童，以及需要紧急庇护的未成年人，主要开展心理关怀服务：评估心理状态，运用恰当的专业方法和链接心理咨询、精神科医生等专业资源，处理自卑、抑郁等心理问题，建立自信，增强自我认同和价值感。评估偏差行为原因，运用恰当的专业方法处理撒谎、攻击行为、逃学、偷窃等偏差行为问题。

社会关系促进服务：评估与父母或其他主要抚养人的互动关系，运用恰当的专业方法改善亲子关系，促进亲子沟通，增进父母亲职功能，提高家庭教育能力。评估与同辈的互动关系，运用恰当的专业方法协助掌握与同辈相处的方法和技巧，化解与同辈的矛盾冲突，提供同辈交往的机会。评估社会参与情况，运用恰当的专业方法协助克服人际交往的心理恐惧，提升沟通能力，提供参与集体活动的机会，促进社会融入。

教育救助服务：运用恰当的专业方法协助提高学习兴趣，掌握科学的学习方法，建立良好的学习习惯，消除学习障碍。联合学校和相关教育部门等，处理失学、辍学等问题，改变服务对象和家庭成员对接受教育的错误或不理性认识，链接合适的资源消除影响就学、复学的障碍，协助与学校和相关教育部门沟通办理就学、复学事宜。

权益保护服务：处理儿童虐待、家庭暴力等特殊问题，将服务对象情况上报社区居（村）委会、街道（乡镇）及其他相关政府部门，联合政府相关部门确保人身安全，运用恰当的专业方法处理由此给服务对象带来的心理问题，必要时联络法律资源提供法律援助。

5. 陷入生活困境的残疾人，主要开展经济救助服务：提供城乡低保人员、低收入家庭成员、残疾人等相关政策咨询，与社区（村）、街道（乡镇）相关部门沟通服务对象具体情况，协助申请符合条件的政策救助。与企事业单位、基金会等社会资源联系，与之沟通服务对象具体困难，了解获取资助的资格条件及程序，协助申请相关的资金或物质资助。

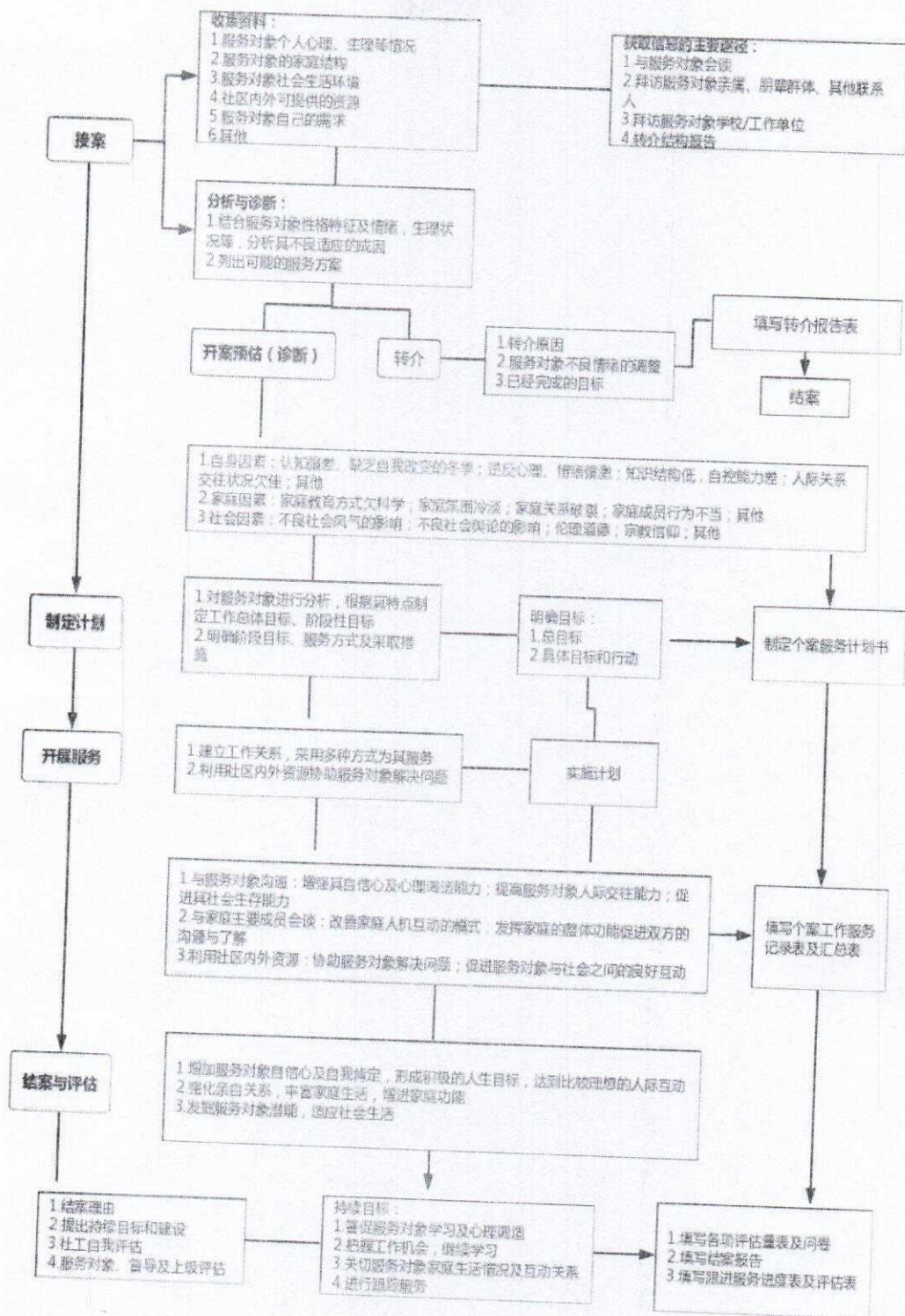
生理健康服务：与医院、康复机构等联系，链接合适的医疗、护理资源，提供健康评估、康复训练、生活护理、居家康复指导、辅具配置和使用指导等服务，维持或改善身体健康水平。链接残联、助残服务机构等资源，评估生活自理能力状况，运用恰当的专业方法协助掌握吃饭、洗漱、购物等生活技能，提高生活自理能力，促进生活自立。

心理关怀服务：评估心理状态，分析生活困境，运用恰当的专业方法和链接心理咨询、精神科医生等专业资源，处理焦虑、抑郁等影响正常生活和工作的心理问题。运用恰当的专业方法处理自卑等心理问题，理性认识和接受残疾的现实，认识自己的优势和能力，建立自信，增强自我认同和存在价值感。

社会关系促进服务：评估家庭互动关系、矛盾根源等，运用恰当的专业方法协助修复和调节家庭关系，促进家庭成员对服务对象的理解，增强家庭支持功能；为有子女的服务对象提供子女照顾和教育支持。运用恰当的专业方法提供婚恋辅导，协助建立正确的婚姻、恋爱和生育观念，提供交友联谊的机会。评估社会交往状况，运用恰当的专业方法协助其克服人际交往的心理障碍，增强参与社会活动的动力和信心，掌握人际沟通技巧，提高理解和交流能力，提供社会参与机会，促进社会融入。

生计发展服务：评估生理心理状况、就业意愿和就业能力；链接专门的职业教育资源，提高其就业竞争力；处理其对就业的恐惧、焦虑等心理，建立正确的就业认知和态度；提供就业安置或扶持的政策咨询；链接企事业单位工作岗位和社区公益岗位信息，增加就业机会；协助适应就业环境，实现稳定就业。

(三) 个案帮扶工作流程：接案、预估、计划、介入、评估、结案



1. 接案

(1) 通过困难群众精准救助帮扶台账筛选，主动入户发现，接受困难群众或其亲友的主动求助，接受社区居（村）委会、街道（乡镇）职能部门或其他组织转介等方式发

现潜在的困难群众个案服务对象。

(2) 在 10 个工作日内对服务对象进行面对面的初步接触，确定是否接案，或做转介安排。若是危机事件，在 2 个工作日内完成与服务对象的初步接触。

(3) 接案阶段应确定服务对象是否属于困难群众个案服务范围；了解其接受服务的意愿；介绍社会工作者的职责和服务方式，并向其澄清期望；初步了解其困境和需要；初步收集有关信息；初步建立专业关系。

(4) 及时填写完成《接案记录表》，从专业角度给出接案与否的意见。向服务对象所在社区居（村）委会和街道（乡镇）主管部门征求意见。经街道（乡镇）主管部门审核批准后，服务对象方可正式纳入个案服务对象。

(5) 若服务对象不能纳入个案服务对象，但生活确实存在一些困难或问题的，转介给其他可协助解决问题的部门或机构。

2. 预估

(1) 在确定接案后 10 个工作日内，通过面谈、家庭访视、社区（村）走访、信息查阅等方式，完成对服务对象情况的预估。

(2) 预估阶段，对服务对象进行困境分析和需求评估，向服务对象本人、家庭成员、所在社区（村）、街道（乡镇）等相关人士全面收集服务对象相关资料，包括生理、心理及社会等方面信息，其所处社会环境的微观、中观、宏观系统等资料（如家庭及社区信息），已接受的政府救助、福利政策待遇或其他社会资助情况，服务对象对自己及处境的感受、观念和期待等。

识别服务对象的资源、优势和障碍；分析判断出服务对象的困境和需求；对服务对象面临的问题按照轻重缓急排序，确定急需解决的问题。

(3) 及时填写完成《个案工作预估表》。

3. 计划

(1) 在完成预估后 5 个工作日内制定完成服务计划，带领服务对象参与到服务计划的制定过程中，并尊重其意愿。

(2) 服务计划应详细、具体、可操作，须包括服务目的与目标，选择介入的服务模式，具体的介入策略、行动步骤和进度安排，服务评估方法。

(3) 与服务对象签订《个案服务协议》，明确各自的权利义务及任务。

(4) 及时填写完成《个案工作计划表》。

4. 介入

(1) 介入是个案服务的重要阶段。依据计划对服务对象开展介入，包括直接介入和间接介入，介入次数不少于5次，其中直接介入不少于3次。若介入超过6个月，邀请服务督导进行审核评估，确定是否需要调整计划、转介或结案。

(2) 根据个案情况进行直接介入或间接介入。直接介入主要采取面谈、电话或网络沟通形式，以面谈为主；间接介入主要根据服务对象的需要发掘、协调和链接各种资源，并对资源使用情况进行及时的跟进、协调和监督。

(3) 在介入过程中对服务进度、介入方法、介入成效等进行动态评估。必要时应及时对服务计划进行适当调整。

(4) 与服务对象个人及其家庭共同参与介入行动。

(5) 在每次介入后及时填写《个案工作过程记录表》。

5. 评估

(1) 介入结束时，对服务成效和服务过程进行评估。

(2) 服务成效评估应包括评估服务对象的改变情况、目标的实现程度、服务对象满意度等。

(3) 及时填写《个案工作评估记录表》。

(4) 将评估结果上报街道（乡镇）主管部门。经街道（乡镇）主管部门审核批准后，方可结案。若不可以结案的，须制定新的服务计划。

6. 结案

(1) 以下情况社会工作者可以选择结案：

① 原定的服务目的和目标已经达成时；

②原定的服务对象的困境或问题已经不存在时；

③服务对象主动提出退出服务，并经评估确认不危及服务对象个人或家庭成员生命安全和基本生活时；

④受到其他客观和实际原因影响导致服务无法继续时。

(2)经评估确定结案后，与服务对象确定结案时间，回顾服务过程，巩固已取得的改变，增强服务对象独立解决问题的能力 and 信心，妥善处理离别情绪，正式结束工作关系。

(3)经评估需结案进行转介的，征得街道（乡镇）主管部门审核批准后，进行转介。

(4)及时填写《个案工作结案报告》。如需转介的，填写《个案转介记录表》。

(5)必要时，通过面谈提供跟进服务，了解服务对象结案后的情况，并提供必要的帮助，巩固个案服务成效。填写《个案跟进/回访记录》。

(6)结案后根据服务对象实际情况通过面谈或电话访问的形式开展半年到一年的回访服务。回访期间如果遇到服务对象发生特殊情况，需考虑是否重新开案提供个案服务。如遇到服务对象及其环境发生重大、危机事件时，及时上报街道（乡镇）主管部门。及时填写《个案跟进/回访记录》。

六、专业小组、社区活动方案

（一）小组活动工作流程

授权委托书

本授权委托书声明：北京市门头沟区民政局 委托李淑英同志为
我方授权代理人，全权代表我方签署：社会救助购买服务-2023-2024
年度精准救助服务工作项目的合同、协议等相关文件和处理与之有关
的一切事务。

在此授权范围和期限内，授权委托代理人所实施的行为具有法律
效力，授权人均予以认可。

代理人无转委托权，特此委托。

授权人： 北京市门头沟区民政局



(盖章)

法定代表人：

孙东宇

(签字或盖章)

授权委托日期：2024年 3月 5日

②原定的服务对象的困境或问题已经不存在时；

③服务对象主动提出退出服务，并经评估确认不危及服务对象个人或家庭成员生命安全和基本生活时；

④受到其他客观和实际原因影响导致服务无法继续时。

(2)经评估确定结案后，与服务对象确定结案时间，回顾服务过程，巩固已取得的改变，增强服务对象独立解决问题的能力 and 信心，妥善处理离别情绪，正式结束工作关系。

(3)经评估需结案进行转介的，征得街道（乡镇）主管部门审核批准后，进行转介。

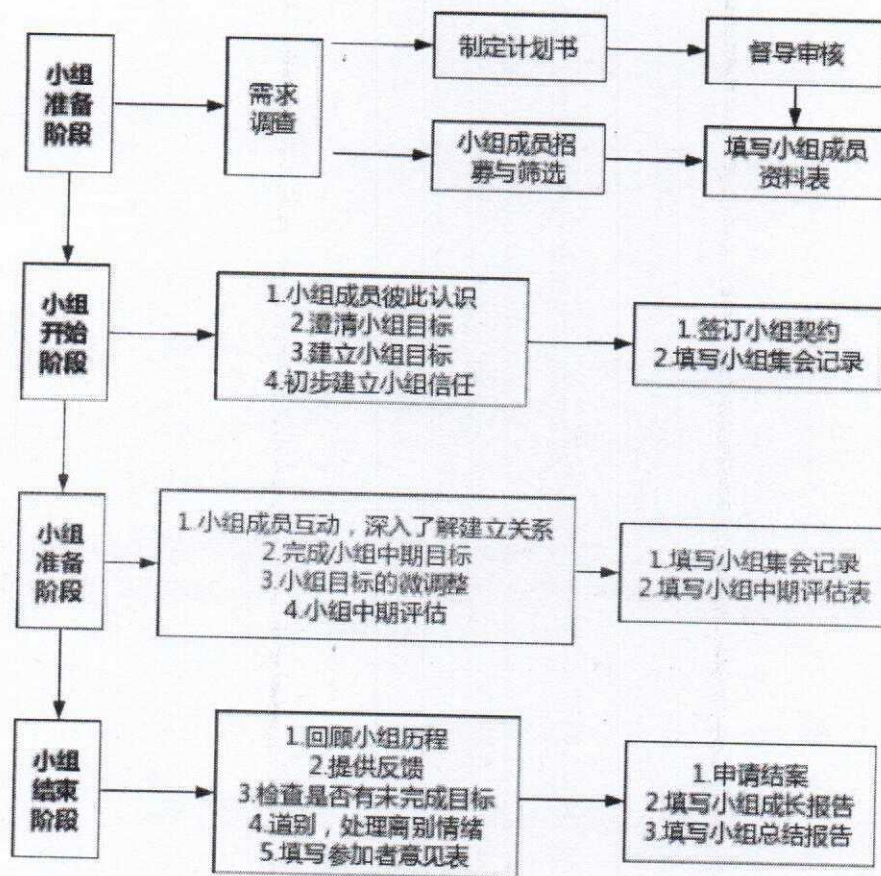
(4)及时填写《个案工作结案报告》。如需转介的，填写《个案转介记录表》。

(5)必要时，通过面谈提供跟进服务，了解服务对象结案后的情况，并提供必要的帮助，巩固个案服务成效。填写《个案跟进/回访记录》。

(6)结案后根据服务对象实际情况通过面谈或电话访问的形式开展半年到一年的回访服务。回访期间如果遇到服务对象发生特殊情况，需考虑是否重新开案提供个案服务。如遇到服务对象及其环境发生重大、危机事件时，及时上报街道（乡镇）主管部门。及时填写《个案跟进/回访记录》。

六、专业小组、社区活动方案

（一）小组活动工作流程



(二) 小组活动具体内容

根据服务对象需求，针对不同类别困难群众人群，依据小组社会工作专业方法开展不少于6个小组服务活动。

1. 教育小组类活动

通过帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识的不足，促使成员改变起原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，从而增进小组组员适应社会（生活）的知识和技能。首先，帮助小组组员认识到自我存在的问题并有自我解决问题的需要；其次，促使小组组员能够确立新观念、新视野，从而改变看问题的角度。开展“技能训练小组”、“手工艺培训小组”等。

2. 成长小组类活动

开展成长小组活动旨在帮助组员了解、认识和探索自己，从而最大限度地启动和运用自己的内在资源及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展，焦点在于逆境中发展自己的潜能和提升自我，实现个人的成长和正向改变。面对不同类型困难群众开展各类“体验小组”、“兴趣小组”、“增能小组”等。

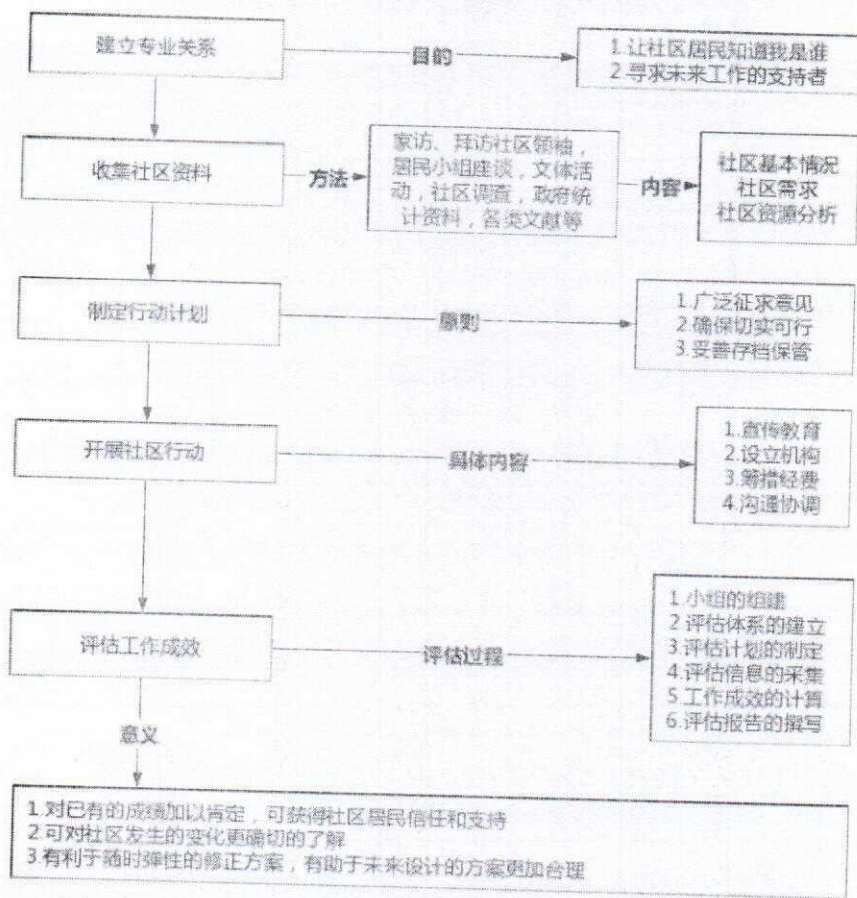
3. 支持小组类活动

开展支持小组活动旨在将具有共同性问题的困难群众服务对象，通过小组活动彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。开展针对患大病困难人群如“癌症患者小组”、针对禁毒人员的“同伴治疗小组”等。

4. 治疗小组类活动

针对社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的服务人群，如吸毒人员、社区矫正人员、出现心理问题的老年人、青少年等。通过治疗小组帮助组员了解自己的问题及其背后的社会原因，利用小组的经验交流、分享，辅以一定的资源整合或社会支持网络，达到服务对象心理和社会行为问题的治疗，从而改变其行为，重塑其人格，开发其潜能，促使其成为健康、健全的社会人。开展针对社区矫正对象的“星火燎原小组”、针对心理问题服务对象的“暖心倾听小组”等。

(三) 社区活动工作流程



(四) 社区活动具体内容

针对困难群众的不同类别，以服务对象的社区活动需求为导向，充分发挥社区在精准救助工作中的平台作用，以社区活动为载体，满足多元化的困难群众需求，设计有针对性的社区融入、关怀关爱、节日送祝福、文娱活动等服务，扩大困难群众的社会支持网络，促进困难群众的社区融入，增强社区的归属感。

1. 主题节日活动。计划开展主题节日社区活动5场，全国疾病预防日宣传教育活动、端午节活动、中秋节活动、国庆节活动、重阳节活动；

2. 专业日常服务活动。开展专业日常社区服务活动3场，心理辅导类、法律讲座类、居家康复知识讲座类；

3. 特色文化服务活动。开展特色文化社区服务活动4场，社团文化主题活动2场(如：合唱、乐器等)、志愿服务活动2场。

七、质量保证

(一) 进度保证措施

认真执行合同中实施方案计划内容，对项目进度可能造成影响的环境、天气、交流障碍等因素要抢时间，赶进度，做好工作的妥善安排，保证项目有序进行。做好物资供应工作，避免因物料缺失导致进度延误；机构拥有车辆，小型汽车、中性面包车、中型商务车，在交通上投入备用车辆以供调度，确保入户调查、个案服务等工作效率。其他方面，我方在确保安全的前提下，亦会履行工作职责，确保工作进度。人员上我方通过部门协作，全方位确保项目人、财、物等。丰富项目经验的人员投入到工作中，保证人手专业及调配充足。加强管理，在专家及质控部指导下，工作中做到统筹规划，周密安排，全方位有序协调，强化计划管理、网络管理、目标管理和成本管理。

(二) 财务管理保证措施

专职会计负责对项目的各类票据进行审核，对原始票据的合规性和合法性负责，重点关注票据的附件是否完整、发票是否合规、报销单据填写的是否规范等等。审核无误后，需在报销单据的会计主管栏签字确认。

项目财务审核项目资金的日常报销流水账，并及时做账务处理。

项目主管会计会及时总结分管项目内部控制流程、核算体系及财务管理方面的缺陷和不足，有针对性的提出解决方案，并及时向机构财务部反馈，以期及时找到解决方案。

项目的资金收支和管理。严格按照机构财务报销管理制度进行款项收支。每笔收款业务，均要开具收据，并注明收款原因，按照收支两条线原则，及时将收款情况交回财务部。

项目涉及银行承兑汇票的，要建立书面的备查登记簿，详细注明取得票据的日期，出票人名称，票据金额，承兑票号，领取日期、领取人签字等相关信息。

(三) 数据信息保密措施

工作中在收集受访对象个人信息时，严格遵循合法、合理原则，不收集与工作无关的信息或采取不正当方式收集信息。收集、保存、使用受访对象个人信息时，严格遵守

法律规定，采取有效措施加强对个人信息保护，确保信息安全，防止信息泄露和滥用。不将个人信息用于营销，对外提供等作为与他人建立利益关系的先决条件，但如工作关系的性质决定需要必须预先取得受访对象做出相关授权或同意。不篡改和出售受访对象个人信息。如违反规定使用和对外提供受访对象个人信息，给受访对象造成损害的，无条件接受受访对象的处理，如违法愿承担相应的法律责任。

（四）人员安全保证措施

人员安全上凡是入户每组不少于2人，同时在涉及一定人身安全时，每组更多分配男性工作人员，防止意外情况。卫生安全上在饮食方面进行统一培训，在卫生条件完备的就餐地点就餐，避免出现可能的卫生问题。财产安全上督促工作人员保管好个人财务，避免遗落或损坏。交通安全上考虑到地理环境的不确定性和风险性，车辆驾驶人员必定经过重重筛选，反复提醒，并严格遵守交通规则，保障出行零事故。在以上安全措施基础之上，为所有工作人员筑牢安全网，机构为参与本项目服务的所有工作人员购买人身安全保险。

（五）其他事项

服务过程中，经由服务对象同意后方可开展。绝不通过违法途径进行。启动前，我机构会专门进行培训强调，在调查、服务过程中必须保证仪表整洁，过程中做到热情、周到、细致、准确、无误、达标、到位。向服务对象耐心解释或讲解有关事项，说话和蔼、用语文明、不损害居民的设施物品，做好现场清理工作，不给受访对象、服务对象造成负担。

（六）具体服务承诺

我机构对竞争性磋商文件中有关服务周期、投标有效期、投标要求、废标条款等实质内容全部响应。如我机构在本次竞争中能够中标，我机构郑重承诺如下：

1. 我机构保证在项目执行中，严格按照投标文件及合同中的承诺履行，保证按期按量，合法合规完成项目。
2. 我机构保证在项目执行中，严格按照财务管理制度规范使用项目资金。

3. 我机构保证项目资料及结果真实、完整、有效。

4. 我机构保证对服务对象的个人信息和调查数据严格保密。不得向任何其他部门和个人提供。严格保护服务对象的隐私，保证数据安全。未经市、区民政局书面许可，严禁本机构人员和项目参与成员使用本次调查数据从事研究并公开发表论文，并与所有项目参与成员签订保密协议。

5. 我机构保证在项目执行过程中按章按规操作，保证项目人员自身安全及交通安全。

6. 我机构保证在入户过程中，热情，礼貌，避免发生任何冲突。

违反上述承诺，经服务对象投诉和甲方查实后，机构及有关人员将接受应有的处罚和赔偿(包括其他法律责任)。



中承国汇

ZHONG CHENG GUO HUI

中承国汇咨询（北京）有限公司

地址：北京市北京经济技术开发区万源街 22 号

电话：010-53389779

成交通知书

北京市门头沟区协力社会组织服务发展中心：

中承国汇咨询（北京）有限公司在此通知：通过磋商小组对社会救助购买服务-2023-2024 年度门头沟区精准救助服务工作项目（采购编号：ZCGH-ZB-202403009）的认真评审和用户确认，贵公司为本项目第四包成交供应商。

成交内容：精准救助服务 4

成交金额：¥ 554,816.00

请贵单位在接到本成交通知书后 30 日内尽快与采购人签订政府采购合同，并将合同扫描件自合同签订之日起 2 个工作日内发送至邮箱 zhongcgh@163.com，邮件标题注明项目编号和项目名称，我公司按相关规定办理磋商保证金退还事宜。

中承国汇咨询（北京）有限公司

2024 年 04 月 01 日

