**长富社区居委会社会管理服务采购项目用户需求书**

**1.主要商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 自合同签订之日起2年。 |
| 标的提供的地点 | 东莞市大朗镇长富社区居民委员会或采购人指定地点。 |
| 付款方式 | 1期：支付比例100%,服务费按月结算。每月服务费为合同总价的1/24（月度服务考核有扣减的，按扣减后的服务费进行支付），中标人向采购人递交上月服务费结算申请资料并经采购人确认后，采购人在10个工作日之内向中标人支付上月服务费。如因中标人未提供发票或资料不齐等原因导致采购人付款延迟的，采购人不承担违约责任。 |
| 验收要求 | 1期：采购人按照本项目的服务要求和相关规定，对中标人进行履约验收。采购人将通过中标人是否按照采购人要求和本项目需求提供服务和服务情况等内容进行履约验收。若验收不合格，采购人有权要求中标人进行整改，若整改之后仍不合格，采购人有权终止合同。 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 |  |

**2.技术标准与要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 核心产品要求（“△”） | 品目名称 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 分项预算单价（元） | 分项预算总价（元） | 所属行业 | 技术要求 |
| 1 |  | 其他社会治理服务 | 长富社区居委会社会管理服务采购项目 | 项 | 1 | 4,000,000.00 | 4,000,000.00 | 其他未列明行业 | 详见附表一 |

**附表一：长富社区居委会社会管理服务采购项目**

**一、服务内容**

**（一）公共安全服务**

1、公共安全隐患排查：小区安全隐患排查、协助消防检查、协助三防检查、协助开展应急演练；

2、安全生产应急救援服务：紧急救援通知、协助撤离与疏散、信息报告、应急物资管理、组织主体培训与演练、心理疏导、应急避难场所管理。

**（二）教育公共服务**

1、国防教育服务：协助防空疏散演练、国防知识宣传服务、协助组织民兵技能培训。

**（三）就业公共服务**

1、就业指导服务：就业咨询服务、就业政策宣传、就业困难人员帮扶；

2、职业技能培训服务：职业技能培训、就业讲座。

**（四）社会保障服务**

1、儿童福利服务：未成年人保护支持服务、随访与帮扶服务、信息排查与强制报告服务；困境儿童服务、特殊儿童服务、心理健康关爱、家庭指导与支持、关心下一代工作服务；

2、基本养老服务：关爱随访、健康监测服务、精神慰藉服务、辅助居家养老服务；

3、社会救助服务：低保辅助服务、流浪乞讨人员救助、临时救助、专项社会救助服务；

4、优抚安置服务：政策咨询、协助落实优抚政策、退役军人管理服务；

5、残疾人服务：生活保障服务、康复服务、组织残疾人体检、协助评残服务、协助开展特殊教育服务、协助福利申领服务、社会融入服务。

**（五）卫生健康公共服务**

1、传染病防控服务：防疫服务机制建设、监测与信息报告服务、登革热防治与宣传服务；

2、食品药品安全服务：包保主体食品安全服务、普及食药安全知识宣传；

3、特殊群体卫生健康服务：两癌筛查、组织无偿献血、精防关爱帮扶小组服务。

**（六）生态保护和环境治理服务**

1、野生动物疫源疫病监测服务：小区流浪狗流浪猫治理；

2、环境保护成果交流与管理服务：美丽庭院建设、洁净城市活动日服务。

**（七）文化公共服务**

1、群众文化活动服务：党群活动服务、妇女活动服务、青少年活动服务、文明家庭建设服务、公共文化活动服务、法治文化活动服务。

**（八）体育公共服务**

1、体育组织服务：体育活动组织与承办服务。

**（九）社会治理服务**

1、社区治理服务：社会维稳辅助服务、社会治理安保服务、综合管理辅助服务；

2、人民调解服务：婚姻家庭纠纷调解、邻里关系纠纷调解、合同纠纷辅助调解、损害赔偿纠纷调解、劳资纠纷调解；

3、志愿服务活动管理服务：志愿者管理服务。

**（十）公共信息与宣传服务**

1、公共公益宣传服务：宣传栏管理服务、专项宣传服务（征兵、反诈、生产安全、节约粮食、防溺水、网络安全、公益宣传）；

2、公共信息系统开发与维护服务：公众号运营管理服务、LED屏幕维护管理服务。

**二、服务要求**

（一）服务方案要求

1、投标人应对本项目需求开展调研并制定相应的需求调研情况方案。

2、投标人应针对本项目制定专业性、针对性、完整性、可行性的服务实施计划；并针对服务内容制定完整的质量保证措施。

3、投标人应结合对本项目采购需求的理解（包括但不仅限于本项目不同对象的需求的理解、对工作重点的理解等）制定清晰的服务目标。

4、投标人应针对本项目采购需求内容及服务实施过程中可能出现的紧急情况、安全事故，或有重大任务、活动时，制定应对措施，包括传达机制、人员调配、责任分工等，以确保项目的顺利实施。

5、投标人应针对本项目制定跟踪服务、监控评估等流程方案。

（二）保密要求

1、中标人签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任。

2、中标人须与采购人签订安全保密协议，并与每个服务人员签订保密协议。

3、中标人须建立严格的保密制度，加强管理，服务人员不得随意查看、讨论与采购人有关信息，严禁发生非法信息泄露行为。

4、中标人须保证信息的安全和保密，如有违法者，将追究法律责任。

**三、服务产出与成效**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工作内容 | 协议指标 |
| 1 | 项目总结 | 1份 |
| 2 | 项目需求调研报告 | 1份 |
| 3 | 项目整体方案 | 1份 |
| 4 | 其他工作事项 | 按工作实际需求 |

**四、服务考核**

1、采购人对中标人的服务实行考核制度，中标人在服务期限内须接受采购人的考核，考核结果将作为服务费结算依据之一。

2、服务考核内容如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标说明** | **分值** | **评价主体及评估结果所占比例** |
| 1.服务工时完成情况（20分） | 1.1 服务工时完成情况 | 1.1.1 工时完成率 | 工时完成情况良好，不存在工时未达到的情况。 | 20 | 服务单位100% |
| 2.服务产出与成效  （55 分） | 2.1 合同完成情况 | 2.1.1 合同服务指标完成情况 | 对中标人完成合同规定服务指标的情况进行评价。 | 25 | 服务单位100% |
| 2.1.2 服务成效情况 | 对中标人的实际服务成效进行评价。 | 20 | 服务单位100% |
| 2.2 服务总结与反思 | 2.2.1 服务总结与反思 | 中标人需定期对项目服务开展情况进行总结与反思，并按时提交总结。 | 10 | 服务单位100% |
| 3.服务整改（25 分） | 3.1 服务整改 | 3.1.1 响应速度 | 中标人对服务单位提出的整改要求能在1小时内响应，1个工作日内出具整改方案。 | 5 | 服务单位100% |
| 3.1.2 整改措施 | 整改方案提出的整改措施清晰明确，针对性强，且能付诸实施。 | 10 | 服务单位100% |
| 3.1.3 整改效果 | 中标人按整改方案落实措施，且成效明显，让服务单位满意。 | 10 | 服务单位100% |

说明：以上项目总分为100分，社区将成立社会管理服务评估小组对项目进行期中和期末验收评估。

（1）评估成绩为95分及以上（含95分），社区在收到财政资金后，按项目总额的100%支付给服务机构；

（2）评估成绩为80分及以上（含80分）、95分以下的，社区将督促服务机构进行限期整改，整改合格的仍按项目总经费100%支付，整改不合格的按95%支付给服务机构；

（3）评估成绩为80分以下的，社区将暂停项目的执行，并不再支付余款，并考虑更换服务机构。