

招标文件

采购方式：公开招标

委托单位：广州市民政局

项目编号：HX14230116MZCZ

项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）

广东华鑫招标采购有限公司

二〇一六年十一月

温馨提示

1 由于保证金转账当天不能确保到账，为避免因投标保证金未到账而导致投标被拒，建议至少提前 2 个工作日转账。

保证金账户为：

收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

开户银行：招商银行广州珠江新城支行

账 号：1209 0563 6310 201

2 请注意区分投标保证金账户及标书购买账户的区别。

3 已缴纳投标保证金但决定不参加投标的投标人请于投标截止时间前三个工作日以书面形式通知代理机构。

4 资格审查和符合性审查所需文件必须全部在投标文件中提供，投标文件存在缺漏或投标文件中提交的文件不符合要求均导致无效投标。

5 请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求提供原件、密封盖章、签名、签署日期。

6 投标截止时间一到，代理机构不接收投标人的任何相关报价资料、文件，请按时到达；最好在截止时间前半小时内递交到采购代理处。

7 已购买招标文件，而不参加投标的供应商，请于投标截止前 3 日内以书面形式告知采购代理机构。

8 投标人对招标文件中多个包组进行投标的，其投标文件的编制应按每个包组的要求分别装订和封装。

9 需要在广东省政府采购网发布公告的项目,建议供应商投标前在广东省政府采购网注册。

说明：提示内容非招标文件组成部分，仅用作提醒，有不一致之处以招标文件为准。

目 录

总 则.....	1
第一章 基本情况.....	4
第一节 投标邀请函.....	4
第二节 用户需求书.....	8
第三节 工作流程图.....	40
第二章 投标文件的编制.....	41
第三章 投标文件的递交.....	45
第四章 开标、评标及定标.....	46
第五章 质疑与投诉.....	69
第六章 附件.....	70
【附 件 1】 投标文件封面格式.....	70
【附 件 2】 资格符合性审查导读表.....	71
【附 件 3】 详细评审导读表.....	72
【附 件 4】 投标函.....	73
【附 件 5】 投标人资格文件声明函.....	74
【附 件 6】 投标人法定代表人资格证明书.....	75
【附 件 7】 投标人法定代表人授权委托书.....	76
【附 件 8】 投标报价函.....	77
【附 件 9】 投标报价一览表.....	78
【附 件 10】 退保证金说明函.....	79
【附 件 11】 中标服务费承诺书.....	80
【附 件 12】 用户需求书响应表.....	81
【附 件 13】 同类项目业绩情况一览表.....	82
【附 件 14】 服务方案.....	83
【附 件 15】 团队配置一览表.....	84
【附 件 16】 公平竞争承诺书.....	85
【附 件 17】 无行贿犯罪档案记录证明.....	86
【附 件 18】 通用合同书格式.....	87

总 则

1. 说明

1.1 适用主要法律

本项目的采购人、投标人、招标采购代理机构及有关当事人均适用《中华人民共和国政府采购法》及财政部和地方有关法律、法规。

1.2 招标范围

广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务），具体内容见本招标文件第一章第二节《用户需求书》。

1.3 资金来源

本项目已获得有关部门的批准，资金为**财政性资金**。

2. 定义及解释

2.1 采购人：广州市民政局。

2.2 招标采购代理机构：广东华鑫招标采购有限公司。

2.3 投标人：响应本次招标、参加投标竞争的法人或其他组织。

2.4 服务：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务），服务要求、内容详见招标文件第一章第二节《用户需求书》。

2.5 评标委员会：依法组建专门负责本次项目评标工作的临时性组织。

2.6 实质性响应：是指符合招标文件的所有要求、条款等，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留是指影响到招标文件规定的服务和质量或限制了采购人的权利和投标人的义务的规定。

2.7 服务期限：见用户需求。

2.8 书面形式：以文字形成书面文件的方式所制作的通知（包括信件、电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等形式）。

2.9 投标保证金：指投标人按照本招标文件规定向招标采购代理机构或采购人提交的款项。招标采购代理机构或者采购人因投标人的行为而蒙受损失时，招标采购代理机构和采购人可根据规定予以没收的款项。

3. 合格的服务

3.1 投标人提供的所有服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业现行的标准及用户需求。

3.2 具体服务内容及要求详见招标文件第一章第二节《用户需求书》。

3.3 采购人有权拒绝接受任何不合格的服务，由此产生的费用及相关后果均由投标人自行承担。

4. 纪律与保密事项

4.1 投标人不得串通作弊，或以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱招标市场，破坏公平竞争原则。

4.2 获得本招标文件的投标人，应对招标文件进行保密，不得用作本次投标以外的其他任何用途。若有要求，开标后，投标人应归还招标文件中的保密资料并销毁所有需保密的备份文件和资料。

5. 承诺

5.1 投标人应承诺所提交的资料和数据是真实有效的，否则所引发的责任由投标人自行承担。

5.2 投标人应保证中标后不再转包或分包【除非有特别规定】。若违反，采购人保留依法追究的权利。

6. 投标费用

6.1 投标人应承担本次项目的相关费用，采购人和招标采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

7. 招标文件的澄清和修改

7.1 投标人对招标文件如有疑问，应以书面形式在投标截止时间 15 日之前通知到招标采购代理机构，招标采购代理机构将以书面形式予以答复，同时将书面答复发给已购买招标文件的每一投标人（答复中不包括问题的来源）。

7.2 在投标截止时间 15 日以前，无论出于何种原因，采购人、招标采购代理机构可主动或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行澄清和修改，并以书面形式通知所有购买招标文件的投标人并且在相关网站上公告，投标人在收到澄清和修改文件后，应以书面形式向招标采购代理机构确认，如 24 小时内无书面回函则被视为同意确认澄清、修改的内容。

8. 投标人的禁止事项

8.1 投标人不得向采购人、招标采购代理机构、评标委员会的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 除投标人被要求对投标文件进行质疑澄清外，从开标之时起至授予合同止，投标人不得就其投标文件有关的事项主动与评标委员会、采购人以及招标采购代理机构接触。

第一章 基本情况

第一节 投标邀请函

广东华鑫招标采购有限公司（以下简称“招标采购代理机构”）受广州市民政局（以下简称“采购人”）的委托，就广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）进行公开招标，欢迎符合资格条件的供应商参加投标。现将本项目招标文件进行公示，公示期为2016年11月10日至2016年11月16日五个工作日，相关事项如下：

一、采购项目的内容、数量

1. 采购内容

包组号	采购内容	服务期	采购预算	最低服务工时量	最高服务工时量
包一	社工义工联动对接服务项目	40个月(第一个合约期为16个月，第二、第三个合约期各为12个月)	人民币100万元/每个合约期； 人民币300万元/3个合约期	第一个合约期为15180小时； 第二、第三个合约期各为11060小时。	第一个合约期为19460小时； 第二、第三个合约期各为14460小时。
包二	空巢老人介入服务项目	40个月(第一个合约期为16个月，第二、第三个合约期各为12个月)	人民币70万元/每个合约期； 人民币210万元/3个合约期	第一个合约期为11424小时； 第二、第三个合约期各为8568小时。	第一个合约期为13648小时； 第二、第三个合约期各为10236小时。
包三	医务社会工作服务项目	38个月(第一个合约期为14个月，第二、第三个合约期各为12个月)	人民币180万元/每个合约期； 人民币540万元/3个合约期	第一个合约期为20280小时； 第二、第三个合约期各为15680小时。	第一个合约期为22780小时； 第二、第三个合约期各为18180小时。
包四	精神康复及家属服务项目	1年	110万元/年	11267小时/年	14412小时/年

2. 服务对象：详见招标文件《用户需求书》

3. 服务要求：详见招标文件《用户需求书》。

4. 服务期：见以上各包组服务期规定。
5. 投标人可以对一个或多个包组进行投标，但必须对包组内所有内容进行投标，不允许只对包组内的部分内容进行投标。

二、投标人资格要求

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件：
 - 1) 具有独立承担民事责任的能力；
 - 2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - 3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - 4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - 5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - 6) 法律、行政法规规定的其他条件。
2. 投标人具备独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或在民政部门登记注册的社会团体或民办非企业；
3. 投标人注册属地人民检察院出具的《无行贿犯罪档案记录证明》复印件和《公平竞争承诺书》原件；
4. 本项目不接受联合体投标。
5. 本项目每个投标申请人可对本项目所有包组同时报名，且最多只能中其中一个包组。

三、招标文件的获取

1. 时间：2016年11月10日至2016年11月29日9:00~12:00, 14:00~17:00（节假日除外）。
2. 地点：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼（广东华鑫招标采购有限公司）。
3. 要求：潜在投标人应携带以下资料（加盖单位公章）至招标采购代理机构报名及购买招标文件：
 - （1）有效的营业执照副本或法人登记证书副本，或民办非企业登记证书副本复印件及组织机构代码证复印件；
 - （2）法定代表人证明书及法定代表人授权委托书；

(3) 投标人注册属地人民检察院出具的《无行贿犯罪档案记录证明》复印件和《公平竞争承诺书》原件。

4. 招标文件售价：人民币 300 元整/包组（售后不退）。

四、已购买招标文件，而不参加投标的供应商，请于投标截止前 3 日以书面形式告知招标采购代理机构。

五、招标文件质疑

供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- 1.对招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- 2.对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- 3.对中标结果提出质疑的，为中标结果公告发布之日。

投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑，质疑书应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章。本招标项目不举行集中答疑会。

六、发布网站

本次招标项目公告等相关信息在【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广东省政府采购网（www.gdgpo.gov.cn）、广州市政府采购网（www.gzg2b.gov.cn）、广东华鑫招标采购有限公司（www.huaxinbidding.cn）】上公布，并视为有效送达，不再另行通知。

七、投标文件的递交

1. 递交时间：2016 年 11 月 30 日 9:00—9:30（北京时间）。
2. 递交及开标地点：广州市越秀区广州大道中 307 号富力东山新天地 36 楼（广东华鑫招标采购有限公司）。
3. 投标截止及开标时间：2016 年 11 月 30 日 9:30（北京时间），逾期不予受理。

八、联系方式

采购人名称：广州市民政局

采购人地址：广州市越秀区西湖路 99 号

招标采购代理机构名称：广东华鑫招标采购有限公司

地 址：广州市越秀区广州大道中 307 号富力东山新天地 36 楼

联系人：葛小姐 电 话：020-87303028

保证金专线：020-87301313

传 真：020-87302980

E-mail：cs@gdhuaxin.cn

九、标书款账户：

开户银行：农业银行广州明月路支行

收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

账 号：44032801040011101

广东华鑫招标采购有限公司

二〇一六年十一月

第二节 用户需求书

包组一：社工义工联动对接服务项目

一、项目概况及说明

近年来，广州市大力发展社区服务，将街道家庭综合服务中心（下称“家综”）建设作为社会管理服务改革先行先试的重要突破口，目前已建成 167 个街镇级家综，是推动社区义务工作在社区常态化发展的重要力量。为加快广州市社区义务工作的发展，探索广州市社工义工联动发展机制，拟资助一项以“社工义工联动”为工作模式，支持家综提升义工管理服务水平建构社工义工联动对接有效平台，研究广州市社工义工联动服务机制，推动义务工作在社区的常态化、专业化和规范化发展。

二、项目服务要求

（一）服务范围：广州市范围内。

（二）服务对象：广州市现有家综。

（三）服务目标：以社区为阵地，以“社工义工联动”为模式，总结社工义工联动服务机制，支持家综提升义工管理服务水平，组织发动广大市民参与义务工作，推动义务工作在社区的常态化、专业化和规范化发展。具体服务目标如下：

1. 在宏观层面，夯实广州社区义工服务网络，打造社工义工联动对接服务的有效平台，增强社区义工发展合力，倡导广州义工文化，营造全民参与义工服务的良好氛围。

2. 在中观层面，通过打造社工义工联动支持和研究开发平台，集成社区义工管理经验，提升全市家综义工管理能力，增强发展后劲。

3. 在微观层面，通过社区义工组织培育，实践社工义工联动机制，打造服务创新示范平台。

（四）服务方法：活动组织和策划、培训、讲座、论坛、调研、参观交流、督导等。

（五）服务内容：根据街（镇）家庭综合服务中心的义工发展需求，结合家综建设和服务开展实际情况，要求服务承接方围绕以下几个方面开展专业服务，包括：

1. 社区义工服务网络搭建：通过项目合作等形式有效对接社区服务需求，夯实社区义工服务网络。

2. 义工文化营造：在全市范围内，通过利用自媒体和公共媒体等资源，广泛宣传

义工精神，倡导义工理念，营造全民义工的良好社会氛围。

3. 打造社工义工联动支持平台：从义工转介、义工培训、义工交流、义工激励、慈善资源链接等方面进行平台建设，提升家综义工管理能力。

4. 社区义工组织培育：培育发展社区义工组织，创新社区义工服务内容与形式。

5. 社工联动机制研究：牵头探索社工联动服务机制，制定社工联动有关指引文件，总结和推广广州市社工义工联动经验。

（六）服务周期：本次采购服务周期为 40 个月，期满之后按照政府采购工作程序重新确定运营机构。服务合约分 3 期签订（第一个合约期为 16 个月，第二、第三个合约期各为 12 个月），每个合约期接受市民政局委托第三方中介机构进行中期和末期评估。

三、项目运营要求

（一）投标人应为在本市民政局部门登记成立的合法社会组织，具有从事义务工作管理和组织策划社会工作服务的资质，拥有一支专业技能较强、有一定规模的社工队伍，至少派遣 7 名工作人员参与实施本项目，其中 60%以上是取得社会工作职业资格（初级或以上）的专职人员，社工督导配备比例不低于 1：7。

（二）投标人应当具有三年或以上的政府购买社会服务经验，策划开展过有影响的社工或义工服务项目，在“社工义工联动”方面有良好探索和经验。

（三）投标人对“社工义工联动”及义务工作方面有较强的经验总结和理论提升能力。

（四）投标人财务状况良好，具备接受社会捐赠税前抵扣资格优先。

（五）投标人应有广泛的社会资源动员能力，尤其是与相关政府机构、本地企业、社会服务机构有良好的关系。

（六）投标人在社会工作行业当中具有一定的影响力和美誉度，公众评价较高，应提供投标人相关荣誉证书和证明备查。

（七）投标人应具有与政府沟通合作的良好经验，能积极回应购买方要求，不断改善服务水准，提升服务质量。

（八）投标人应当在法律规范下进行项目运营管理和开展社会服务，根据各街道家庭综合服务中心实际需要，有效利用资金，最大程度地为中心和社区居民提供服务。

四、服务工时核算明细表

（一）第一个合约期（16个月）服务工时核算明细表

序号	工时设定项目指标	工时核算标准	项目年度最低服务总工时	项目年度最高服务总工时
1	组建社区义工服务联盟，开展主题性服务活动	3次主题性活动，每次投入7人，工作40天，每天6-7小时	5040小时	5880小时
2	倡导广州义工文化	1) 印发4期宣传刊物，每次投入3个同事，工作30天，每天4-6小时； 2) 塑造义工典型人物/团队不少于10个，每次投入2个人，工作3天，每天4-6小时； 3) 义工宣传报道80次，4-6小时/次； 4) 开发义工文化产品2样，40-50小时/样。	2080小时	3100小时
3	为家综输送义工资源	义工转介次数80次，直接服务时间1-2小时/次，间接服务时间平均4-6小时/次；	400小时	640小时
4	为社工、义工（团队）提供不同层次的培训课程	培训课程120次，直接服务时间2-3小时/次，间接服务时间6-8小时/次	960小时	1320小时
5	开展义工交流互访活动	10次交流，直接服务时间2-3小时/次，间接服务时间8-10小时/次	100小时	130小时
6	举行全市性义工表彰活动	开展2次义工表彰，每次投入7人，工作40天，6-7小时/天/人	3360小时	3920小时
7	为家综提供必要的合作机会，并为其服务开展链接社会资源	为家综链接企业等社会资源20次，服务时间8-10小时/次	160小时	200小时
8	为家综提供义工管理经验，为其提供明晰的社区义工发展指引	1) 开展1次专题调研活动，提交1篇义工服务相关报告，投入4人，工作40天，4-6小时/天/人 2) 制定义工发展指引1份，投入4	1280小时	1920小时

		人，工作 40 天，每天 4-6 小时		
9	开展有关推广社区义务工作的集思讨论会、研讨会等	2 次，每次投入 3 人，直接服务时间 2-3 小时/次，间接服务时间 10-12 小时/次	72 小时	90 小时
10	培育社区义工团队，支援家庭综合服务中心开展社区服务。	支持 8-10 个团队开展为期不少于 3 个月的义工项目，直接服务时间 16 小时/个，间接服务时间 50 小时/个	528 小时	660 小时
11		组建 15-20 支专才义工队，直接服务时间 20 小时/支，间接服务时间 60 小时/支	1200 小时	1600 小时
工时合计/年			15180 小时	19460 小时

(二) 第二、第三个合约期（各 12 个月）服务工时核算明细表

序号	工时设定项目指标	工时核算标准	项目年度最低服务总工时	项目年度最高服务总工时
1	组建社区义工服务联盟，开展主题性服务活动	2 次主题性活动，每次投入 7 个人，工作 40 天，每天 6-7 小时	3360 小时	3920 小时
2	倡导广州义工文化	1) 印发 3 期宣传刊物，每次投入 3 人，工作 30 天，每天 4-6 小时； 2) 塑造义工典型人物/团队不少于 10 个，每次投入 2 个同事，工作 3 天，每天 4-6 小时； 3) 义工宣传报道 80 次，4-6 小时/次； 4) 开发义工文化产品 1 样，40-50 小时/样。	1680 小时	2510 小时
3	为家综输送义工资源	义工转介次数 80 次，直接服务时间 1-2 小时/次，间接服务时间平均 4-6 小时/次；	400 小时	640 小时
4	为社工、义工（团队）提供不同层次的培训课程	培训课程 80 节，直接服务时间 2-3 小时/次，间接服务时间 6-8 小时/次	640 小时	880 小时

5	开展义工交流互访活动	10次交流，直接服务时间2-3小时/次，间接服务时间8-10小时/次	100小时	130小时
6	举行全市性义工表彰活动	开展1次义工表彰，每次投入7人，工作40天，6-7小时/天/人	1680小时	1960小时
7	为家综提供必要的合作机会，并为其服务开展链接社会资源	为家综链接企业等社会资源15次，服务时间8-10小时/次	120小时	150小时
8	为家综提供义工管理经验，为其提供明晰的社区义工发展指引	1) 开展1次专题调研活动，提交1篇义工服务相关报告，投入4个同事，工作40天，4-6小时/天/人 2) 制定义工发展指引1份，投入4人，工作40天，每天4-6小时	1280小时	1920小时
9	开展有关推广社区义务工作的集思讨论会、研讨会等	2次，每次投入3人，直接服务时间2-3小时/次，间接服务时间10-12小时/次	72小时	90小时
10	培育社区义工团队，支援家庭综合服务中心开展社区服务。	支持8-10个团队开展为期不少于3个月的义工项目，直接服务时间16小时/个，间接服务时间50小时/个	528小时	660小时
11		组建15-20支专才义工队，直接服务时间20小时/支，间接服务时间60小时/支	1200小时	1600小时
工时合计/年			11060小时	14460小时

五、评估考核

市民政局采取不定期明察暗访的方式进行日常监督，每年进行中期、末期两次评估。承办机构每季度向市民政局（社会工作处）报告项目实施情况及经费使用情况。项目末期，市民政局组织评估团队开展成效评估工作，并公布评估结果。末期评估合格后续签合同，评估不合格的不予续签合同。

六、验收标准

参照《附件一：社工义工联动结对服务质量标准》及附件二、附件三量化和非量化标准执行，其中非量化标准占40%，量化标准占60%，综合得分满分100分，优

秀 85 分以上，良好：75-84 分，合格：60-74 分，不及格 60 分以下。实际运作中可由双方根据工作实际开展情况协商修改。

七、服务成效

- （一）社工义工联动对接服务质量标准（见附 1）。
- （二）社工义工联动对接服务质量标准非量化指标（见附 2）。
- （三）社工义工联动对接服务质量标准年度量化指标（见附 3）。

八、付款方式

（一）本项目经费属额定经费，含人员经费、活动经费、培训经费以及因项目开展而产生的其他税费。

（二）项目经费的拨付依照财政支付流程及双方的合同约定执行。

- 附：
- 1. 社工义工联动对接服务质量标准
 - 2. 社工义工联动对接服务质量标准非量化指标
 - 3. 社工义工联动对接服务质量标准年度量化指标

包组一附件 1

社工义工联动对接服务质量标准

为配合广州市街道家庭综合服务中心的服务开展，支持街道家庭综合服务中心提升义工管理服务水平和整合资源能力，组织发动广大市民尤其是社区居民参与义务工作，参与社区管理服务，推动义务工作在社区的常态化、专业化和规范化发展，现结合街道家庭综合服务中心义工服务发展需求，制定本服务质量标准。

一、服务对象和范围

广州市各街道家庭综合服务中心（鉴于各街道家庭综合服务中心的建设进度和服务开展情况存在差别，项目针对已建成并投入正常运营的街道家庭综合服务中心的服务覆盖率需达 70%）。

二、服务内容

根据街道家庭综合服务中心的义工发展需求，结合中心建设和服务开展实际情况，要求服务承接方围绕以下几个方面开展专业服务，包括：

（一）社区义工服务网络搭建：通过项目合作等形式有效对接社区服务需求，夯实社区义工服务网络。

（二）义工文化营造：在全市范围内，通过利用自媒体和公共媒体等资源，广泛宣传义工精神，倡导义工理念，营造全民义工的良好社会氛围。

（三）打造社工义工联动支持平台：从义工转介、义工培训、义工交流、义工激励、慈善资源链接等方面进行平台建设，提升家综义工管理能力。

（四）社区义工组织培育：培育发展社区义工组织，创新社区义工服务内容与形式。

（五）社工联动机制研究：牵头探索社工联动服务机制，制定社工联动有关指引文件，总结和推广广州市社工义工联动经验。

三、服务方法

- （一）义工服务配对和转介
- （二）培训和讲座
- （三）交流互访
- （四）项目合作
- （五）调查与研究

（六）宣传与倡导

（七）表彰激励

包组一附 2

社工义工联动对接服务质量标准非量化指标

社工义工联动服务质量标准的非量化指标，是指达到对社工服务组织的基本服务表现的评估标准，具体标准如下：

第一，项目所有社工、督导人员和管理人员的职务及职责均有清楚的界定，具备组织架构图，明晰其整体组织架构的权责关系。

第二，承接机构的宗旨、目标、架构，项目的服务内容、服务形式均必须具有公开性，并制作相关资料以备公众阅取，所有文字措辞应当明白易懂。

第三，实施公开有效的员工招募、聘用、培训、调派、晋升和奖惩守则，与员工签署劳动合同，购买五险一金，不得以实习生冒充社工顶岗。为社工提供持续性的督导及定期的工作表现考核，以鉴别社工在工作表现上需要改善的方面及开展持续培训和发展的需要。

第四，项目聘有社工领域或义务工作领域资深专业人士 1 人担任督导，督导具备广州市督导资质。督导每月至少一次对项目服务进行介入，具备义工管理服务、研究社区问题、拓展义工服务项目能力。及时、真实地保存机构运作和活动的相关记录，定期进行总结，并对在总结过程中反映出来的问题，及时采取改善措施。

第五，实行有效财务管理，具备符合法律规定的财务管理制度和会计制度。

第六，建立处理投诉的制度：制定服务对象投诉后及时采取回应的人员、行动及时限；让服务对象知晓他们有投诉权，并让他们知晓投诉的程序和中心处理投诉的方法；所有投诉和处理投诉的行动都应该记录在案。

第七，尊重服务对象所享受的服务选择权利及隐私保密权利，尊重服务对象所在社区/单位的隐私保密权利。

第八，诚心热情地开展服务，制定对象服务承诺及标准，遵守基本职业道德操守，全心全意做好本职工作，在规定服务范畴内不推托、不隐瞒，并能够主动与被服务对象所在单位定期沟通协商相关服务内容及工作安排。

第九，尊重员工发展需求，保证员工的合法权益。

第十，遵守有关的法律法规。

包组一附 3

社工义工联动对接服务质量标准
年度量化指标

序号	评估指标	指标说明	年度量化标准
1	组建社区义工服务联盟，开展主题性服务活动	联合家综及其义工团队开展创新性的义工服务，夯实社区义工服务网络	2 次主题性活动，每次合作成员不少于 40 个
2	倡导广州义工文化	通过印发宣传刊物、拍摄义工宣传片、塑造义工典型人物、媒体报道、开发义工文化产品等方式，倡导广州义工文化，营造全民参与义务工作的良好氛围。	1) 印发 3 期宣传刊物，派发不少于 3000 份 2) 塑造义工典型人物/团队不少于 10 个 3) 义工宣传媒体报道不少于 80 次 4) 开发不少于一种义工文化产品，派发不少于 1000 份
3	为家综输送义工资源	为家综提供义工转介服务，满足家综的义工需求	日常义工转介次数 80 次，转介义工人次不少于 1500 人次
4	为社工、义工（团队）提供不同层次的培训课程	开展义工、义工骨干、义工管理者等不同层次的培训课程，提升义工服务及管理能力	培训课程不少于 80 节，参与培训人数不少于 3500 人次，培训满意率不低于 80%
5	开展义工交流互访活动	促进义工沟通交流，借鉴学习先进义工管理服务经验	不少于 10 次
6	举行全市性义工表彰活动	塑造义工服务典型，表彰优秀义工（团队），对义工服务事业表示激励和支持	不少于 1 次，表彰义工总人次不少于 1000 人次，表彰义工团体不少于 100 个

7	为家综提供必要的合作机会，并为其服务开展链接社会资源	为家综链接企业等社会资源，增强家综开展社区义工服务的发展后劲	链接合作资源不少于 15 次
8	为家综提供义工管理经验，为其提供明晰的社区义工发展指引	开展有关社区义务工作发展状况调查与分析；制定相关社工义工联动指引文件，为更好推进“社工义工联动”模式运行、提高服务对接质量提供参考	开展 1 次专题调研活动，提交 1 篇义工发展相关报告，制定义工发展相关指引 1 份
9	开展有关推广社区义务工作的集思讨论会、研讨会等	组织家综等社区组织集中讨论分享相关义务工作经验	不少于 2 次，参加总人次不少于 60 人次
10	培育社区义工团队	培育社区义工团队，打造服务创新示范平台，支援家综开展社区服务	支持 8-10 个团队开展为期不少于 3 个月的义工项目，组建 15-20 支专才义工队，义工服务总人次不少于 2000 人次

包组二：空巢老人介入服务项目

一、项目概况及说明

据统计，广州市 60 岁以上老年人口已超过 147 万人，占全市户籍人口的 17.5%，并以每年 5% 的速度递增。在庞大的老年人群中，有超过 52 万人是空巢老人。在社会老龄化日趋加剧而配套的养老体系尚未真正建立的情况下，空巢老人问题愈发成为一个不容忽视的社会问题。虽然广州市为老服务政策和措施日趋完善，社区为老服务设施日趋健全，但总体来说仍不够完善，政府及社会都希望借助社会组织的力量加大关爱空巢老人的力度。

为支持广州市街道家庭综合服务中心的长者服务开展，探索空巢老人专业化介入模式和建构专业化的社区空巢老人支持服务网络，拟开展空巢老人介入服务项目，为市内各家庭综合服务中心提供空巢老人个案专业介入手法示范和社会资源支持网络，通过“社工义工联动”模式整合资源，为空巢老人提供专业深入的社会工作个案服务，为社区空巢老人安度晚年营造更好的社会氛围。

二、项目服务要求

（一）服务范围：广州市内，荔湾区、海珠区、天河区、白云区为重点区域。

（二）服务对象：社区空巢老人。

（三）服务目标：为市内各家庭综合服务中心建立个案服务转介机制和社会资源支持网络，通过“社工义工联动”模式整合资源，促进空巢老人积极老龄化，为空巢老人提供专业深入的社会工作服务。

（四）服务方法：个案社会工作、社区社会工作、社工义工联动、整合资源等。

（五）服务内容：根据社区空巢老人的实际需求，结合各家庭综合服务中心开展服务的情况，要求服务承接方围绕以下三个方面开展专业服务，包括：

1. **个案辅导。**运用专业的个案介入手法，为街道家庭综合服务中心提供专业介入手法示范，为有特别需要的空巢老人提供深度个案辅导服务及转介服务。

2. **资源整合。**广泛发动社会各界通过各种形式支持和参与项目的推进，为有需要的街道家庭综合服务中心提供资源支持，为更多空巢老人提供必要的支持。

3. **社会倡导。**倡导社会各界关注空巢老人，鼓励社会参与关爱空巢老人的服务，营造良好的社会氛围。

4. **长者社会工作研究。**通过开展调研工作或探索实际专业服务经验，总结和研发长者社会工作专业服务相关指引及模式，以进一步发挥示范和带动作用。

（六）服务周期：本次采购服务周期为40个月，期满之后按照政府采购工作程序重新确定运营机构。服务合服务合约分3期签订（第一个合约期为16个月，第二、第三个合约期各为12个月），每个合约期接受市民政局委托第三方中介机构进行中期和末期评估。

三、项目运营要求

（一）投标人应为在本市民政局部门登记成立的合法社会组织，具有从事长者服务经验，拥有一支专业技能较强、有一定规模的社工队伍，至少派遣5名工作人员参与实施本项目，其中60%以上是社会工作专业人员，社工督导配备比例不低于1:5。

（二）投标人应当具有两年或以上的政府购买社会服务经验，策划开展过相关长者服务，且“社工义工联动”方面有良好探索和经验。

（三）投标人财务状况良好，财务管理有序。

（四）投标人应有广泛的社会资源动员能力，尤其与相关政府机构、本地企业、社会服务机构、香港社会服务机构有良好的关系。

（五）投标人在社会工作行业当中具有一定的影响力和美誉度，公众评价较高。

（六）投标人应具有与政府沟通合作的良好经验，能积极回应购买方要求，不断改善服务水准，提升服务质量。

（七）投标人应当在法律规范下进行项目运营管理和开展社会服务，根据各街道家庭综合服务中心和社区空巢老人实际需要，有效利用资金，最大程度地提供服务。

四、服务工时核算明细表

（一）第一个合约期（16个月）服务工时核算明细表

序号	工时设定项目	工时核算标准	项目年度最低服务总工时	项目年度最高服务总工时
01	个案服务	开展专业辅导个案50个，含个案跟进服务及文书等工作，每个个案开展6节，每个个案每节投入6-7小时。	1800小时	2100小时

02	社区活动	6次主题性社区活动（参与长者不少于1000人次），含方案设计、宣传、执行及文书等工作，每次投入5人以上，工作30天，每天6-7小时。	5400小时	6300小时
03	派发敬老及相关服务宣传资料	在全市派发1600份服务宣传资料，包括宣传资料设计、印制、派发等工作。每月派发1次，投入4人，每天工作6-7小时。	384小时	448小时
04	资源链接服务	为家庭综合服务中心或空巢老人提供资源链接服务，链接人力、物资、服务等资源120次，每次链接投入1人，每次6-7小时。	720小时	840小时
05	义工服务人次	广泛组织义工为空巢老人提供支援服务，每月组织义工参与200人次，投入4人，每人工作30-40小时。	1920小时	2560小时
06	开展长者服务调研	开展长者服务调研或长者社会工作专业服务指引，撰写调研报告或服务指引手册等等，共需40天，投入5人，每天工作6-7小时	1200小时	1400小时
工时合计/年			11424小时	13648小时

（二）第二、第三个合约期（各12个月）服务工时核算明细表

序号	工时设定项目	工时核算标准	项目年度最低服务总工时	项目年度最高服务总工时
01	个案服务	开展专业辅导个案40个，含个案跟进服务及文书等工作，每个个案开展6节，每个个案每节投入6-7小时。	1440小时	1680小时

02	社区活动	5次主题性社区活动（参与长者不少于800人次），含方案设计、宣传、执行及文书等工作，每次投入4人以上，工作30天，每天6-7小时。	3600小时	4200小时
03	派发敬老及相关服务宣传资料	在全市派发1000份服务宣传资料，包括宣传资料设计、印制、派发等工作。每月派发1次，投入4人，每天工作6-7小时。	288小时	336小时
04	资源链接服务	为家庭综合服务中心或空巢老人提供资源链接服务，链接人力、物资、服务等资源100次，每次链接投入1人，每次6-7小时。	600小时	700小时
05	义工服务人次	广泛组织义工为空巢老人提供支援服务，每月组织义工参与200人次，投入4人，每人工作30-40小时。	1440小时	1920小时
06	开展长者服务调研	开展长者服务调研或长者社会工作专业服务指引，撰写调研报告或服务指引手册等等，共需40天，投入5人，每天工作6-7小时	1200小时	1400小时
工时合计/年			8568小时	10236小时

五、评估考核

市民政局采取不定期明察暗访的方式进行日常监督，并委托第三方中介机构进行中期和末期评估。承办机构每半年向市民政局社会工作处报告项目实施情况及经费使用情况。项目末期，市民政局组织评估团队开展成效评估工作，并公布评估结果。末期评估合格后续签合约，评估不合格的不予续签合约。

六、验收标准

参照《附件一：空巢老人介入服务质量标准》及附件二、附件三量化和非量化标准执行，其中非量化标准占40%，量化标准占60%，综合得分满分100分，优秀85分以上，良好：75-84分，合格：60-74分，不及格60分以下。实际运作中可由双方根据工作实际开展情况协商修改。

七、服务成效

（一）空巢老人介入服务质量标准（见附1）。

（二）空巢老人介入服务质量标准非量化指标（见附 2）。

（三）空巢老人介入服务质量标准年度量化指标（见附 3）。

八、付款方式

（一）本项目经费属额定经费，含人员经费、活动经费、培训经费以及因项目开展而产生的其他税费。

（二）项目经费的拨付依照财政支付流程及双方的合同约定执行。

- 附 ：
1. 空巢老人介入服务质量标准
 2. 空巢老人介入服务质量标准非量化指标
 3. 空巢老人介入服务质量标准年度量化指标

包组二附 1

空巢老人介入服务质量标准

为配合广州市街道家庭综合服务中心的服务开展，加强和改善社区管理服务，为更多社区空巢老人提供专业化、多样化、深度化、个性化的服务，完善社区养老服务，为社区空巢老人营造一个和谐关爱的社会环境，特制定本服务质量标准。

一、服务对象和范围

社区空巢老人（广州市内，荔湾区、海珠区、天河区、白云区为重点区域）。

二、服务内容

根据社区空巢老人的实际需求，结合各家庭综合服务中心开展服务的情况，要求服务承接方围绕以下三个方面开展专业服务，包括：

（一）个案辅导。运用专业的个案介入手法，为有特别需要的空巢老人提供深度个案辅导服务，并为街道家庭综合服务中心提供专业介入手法示范，及为有特别需要的空巢老人提供个案转介服务。

（二）资源整合。广泛发动社会各界通过各种形式支持和参与项目的推进，为有需要的街道家庭综合服务中心提供资源支持，为更多空巢老人提供必要的支持。

（三）社会倡导。倡导社会各界关注空巢老人，鼓励社会参与关爱空巢老人的服务，营造良好的社会氛围。

（四）长者社会工作研究。通过开展调研工作或总结实际专业服务经验，探索和研究长者社会工作专业服务相关指引及模式，以进一步发挥示范和带动作用。

三、服务方法

- （一）个案社会工作
- （二）社区社会工作
- （三）活动组织和策划
- （四）宣传与倡导
- （五）资源链接和整合
- （六）义工组织

包组二附 2

空巢老人介入服务质量标准非量化指标

空巢老人介入服务质量标准的非量化指标，是指达到对社工服务组织的基本服务表现的评估标准，具体标准如下：

第一，项目所有社工、督导人员和管理人员的职务及职责均有清楚的界定，具备组织架构图，明晰其整体组织架构的权责关系。

第二，承接机构的宗旨、目标、架构，项目的服务内容、服务形式均必须具有公开性，并制作相关资料以备公众阅取，所有文字措辞应当明白易懂。

第三，实施公开有效的员工招募、聘用、培训、调派、晋升和奖惩守则，与员工签署劳动合同，购买五险一金，不得以实习生冒充社工顶岗。为社工提供持续性的督导及定期的工作表现考核，以鉴别社工在工作表现上需要改善的方面及开展持续培训和发展的需要。

第四，项目聘有社工领域资深专业人士 1 人担任督导，督导具有全国社会工作考证中级社会工作师资格证或境外（港澳台）社会服务工作背景，督导每月至少一次对项目服务进行介入，具备长者社会工作服务、义工管理服务、研究社区问题等能力。及时、真实地保存机构运作和活动的记录，定期进行总结，并对在总结过程中反映出来的问题，及时采取改善措施。

第五，实行有效财务管理，具备符合法律规定的财务管理制度和会计制度。

第六，建立处理投诉的制度：制定服务对象投诉后及时采取回应的人员、行动及时限；让服务对象知晓他们有投诉权，并让他们知晓投诉的程序和中心处理投诉的方法；所有投诉和处理投诉的行动都应该记录在案。

第七，尊重服务对象所享受的服务选择权利及隐私保密权利，尊重服务对象所在社区/单位的隐私保密权利。

第八，诚心热情地开展服务，制定对象服务承诺及标准，遵守基本职业道德操守，全心全意做好本职工作，在规定服务范畴内不推托、不隐瞒，并能够主动与被服务对象所在单位定期沟通协商相关服务内容及工作安排。

第九，尊重员工发展需求，保证员工的合法权益。

第十，遵守有关的法律法规。

包组二附 3

空巢老人介入服务质量标准年度量化指标

序号	评估指标	指标说明	年度量化标准
1	为有特别需求的空巢老人开展深度个案辅导	接受街道家庭综合服务中心的转介或服务中发掘	个案不少于 40 个
2	开展关爱空巢老人的社区宣传活动	营造关爱空巢老人的良好社会氛围	社区活动 不少于 5 次，参与长者不少于 800 人次
3	派发敬老及相关服务宣传资料	在社区内广泛派发	派发数量不少于 1000 份
	为大量空巢老人链接服务资源	为空巢老人链接义工、物资、服务等资源	链接不少于 100 次
4	广泛组织义工为空巢老人提供支援服务	协助空巢老人搭建社工义工支援服务网络	参与义工服务人次 不少于 2000 人次
5	结合实际需求，为社区空巢老人提供多样化的服务	/	服务长者人次不少于 4000 人次
6	定期总结评估，并形成项目中期和终期评估报告	/	中期和终期评估报告各 1 份
7	形成调研报告或服务指引	/	至少一份

包组三：医务社会工作服务项目

一、项目概要及要求

医务社工已经成为医疗卫生体系的重要组成部分，我国的医药卫生体制改革呼唤医务社会工作者。《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》中指出，“要构建健康和谐的医患关系，开展医务社会工作。”广东省按照“三个定位、两个率先”的要求，将率先于 2018 年全面建成小康社会。意味着人民生活水平和质量普遍提高，就业、教育、文化、社保、医疗等公共服务体系更加健全，率先实现基本公共服务均等化和社会保障城乡一体化，全面完成扶贫开发任务。广州作为国家中心城市，要在率先于 2018 年全面建成小康社会及建设“卫生强省”中发挥重要作用。2012 年，市民政局和市卫计委开展医务社会工作前期调研论证、需求评估及有关沟通协调工作，并于 2013 年在市红十字会医院联合启动我市首个政府购买医务社工服务试点项目。医务社会工作服务试点项目为患者及家属提供“精准专业服务”和社会资源支持，帮助病愈者回归社区生活，有效促进了医患沟通，减轻了医护人员的压力。经过近 3 年的探索与实践，积累了丰富的经验，服务效果获得了各级政府部门、医院、患者以及社会各界的认可和肯定。

广州市红十字会医院建于 1904 年，是集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的综合性医院，是国家首批“三级甲等”医院，现为暨南大学医学院附属医院，也是中山大学、广东药学院和广州医学院的教学医院，是中华医学会疼痛学分会临床培训医院，是国家药物临床试验机构、广州市临床用药质量控制中心、药物不良反应监测点。现有职工 1400 多人，开放病床 1000 多张，设有内科、外科、妇产科、儿科、骨科、烧伤整形科、中医科、五官科等共 38 个临床专科，4 个研究所（室）；除医院本部外，还设有昌岗分院，年门诊量约 150 万人次，年收治住院病人 2.7 万余人次。

二、项目服务要求

（一）服务范围：中标机构驻点广州市红十字会医院开展本项目，烧伤科、肾内科、血液肿瘤科、心血管内科、儿科、妇产科、急诊科等科室的有需要的患者、患者家属提供专业服务。同时，以市红十字会医院医务社工服务为平台，探索开展离院患者照顾服务，为有需要的离院患者提供合适的专业服务。根据项目服务发展情况，合理地总结本土医务社会工作经验，协助政府及行业协会做好推广工作。

（二）服务周期：本次采购服务周期为38个月，期满之后按照政府采购工作程序重新确定运营机构。服务合同每年一签，每年接受市民政局委托第三方中介机构进行中期和末期评估。

（三）服务对象：有需要的患者、患者家属、离院患者、医务义工。

（四）服务内容：

根据第一周期的试点服务经验总结，医务社会工作服务试点项目（市红十字会医院）服务内容可以划定为面向烧伤科、血液肿瘤科、心血管内科、妇产科、儿科、肾内科等科室患者及家属提供紧急介入服务、支持性服务、发展性服务。同时，根据广州市医务社会工作发展需要，定期总结实务工作经验，编写和出版相应的研究文章、书籍等。

1. 紧急介入服务

紧急介入服务主要发生在患者入院和住院治疗期间，具体包括有紧急经济救助（政策救助、基金会支援）、突发事件处理（患者自杀、重大事故）、医患关系协调（家属情绪支援、医患沟通）等三方面的服务。

2. 支持性服务

支持性服务主要面对患者住院治疗和出院康复期间可能出现的问题，包括患者心理情绪辅导、患者家庭关系协调、社区资源提供等几方面的内容。

3. 发展性服务

发展性服务是协助患者出院后的一系列专业服务，协助他们适应社会环境，顺利回归社区。其服务内容包括病友互助组织培育、社区转介、医务义工队伍建设和服务、离院患者照顾服务等方面。

三、项目运营要求

（一）投标人应为在民政部门登记的合法社会组织，具有从事社会工作服务的资质，并根据社会组织管理的相关文件进行合法管理。

（二）中标人其项目督导负责人必须拥有 20 年以上社会工作管理服务经验，能协调相关专业资源介入服务。

（三）中标人必须成立一支不少于 12 人的工作团队。工作团队中至少有 8 名社会工作专业人员。项目负责人需为社会工作专业硕士以上学历或取得社会工作师职业资格，有 5 年以上社会工作服务经验。

（四）中标人需拥有一定的医务社会工作服务经验，具备医务社会工作本土化

经验总结能力，有能力举行医务社会工作实务培训课程。

（五）中标人必须具备一定的行业美誉度，且能依托、利用其他的资源，包括社区服务资源，构建一个共同帮助目标群体的服务网络。

（六）中标人必须为服务团队安排一年不少于 60 小时的相关专业训练，以提升团队之服务质素与能力。

四、服务工时核算明细表

（一）第一个合约期（14个月）服务工时核算明细表

序号	工时设定项目指标	工时核算标准	项目年度最低服务总工时	项目年度最高服务总工时
1	咨询个案；	咨询个案 8 小时/节，每个咨询个案 1-2 节，共 100 个	800 小时	1600 小时
2	辅导个案	辅导个案 8 小时/节，每个辅导个案 5-6 节，共 80 个	3200 小时	3840 小时
3	小组/工作坊	小组或工作坊 8 小时/节，平均投入 2 名社工，平均每个小组或工作坊 5 节，共 4-6 个	320 小时	480 小时
4	活动（包含病区活动、健康讲座、病友会活动等）	活动平均需投入 5 名社工，每名社工投入 12 小时/场，共 60 小时/场，共 40-45 场	2400 小时	2700 小时
5	病区探访	病区探访平均 1 小时/人次，共 2268 人次	2268 小时	2268 小时
6	社区家访	社区家访平均每次投入 2 名社工，每名社工投入 4 小时/人次，计平均 8 小时/人次，共 230 人次。	1840 小时	1840 小时
7	电访	电访平均每次 1 小时/人次，共 500 人次。	500 小时	500 小时
8	资源链接	资源链接包含资源查找、整合、申请、材料收集 8 小时/次，共 125-200 次	1000 小时	1600 小时

9	义工培训（通用性）	1. 通用性培训是指义工基础入门的系列培训。 2. 通用性培训 16 小时/个，共 6 个	96 小时	96 小时
10	义工培训（专项培训）	1. 活动性培训是指为了保证义工参与活动能有效提供服务，而开展的有针对性的单次培训。 2. 活动性培训 8 小时/节，共 12 节	96 小时	96 小时
11	发展义工	1. 发展义工包括义工建档、记录义工服务时数，开具义工证明等。 2. 发展 1 名义工 1 年平均使用 1 小时，共 1 小时/个，共 200 个	200 小时	200 小时
12	服务调研	服务调研每次 480 小时，共 1 次	480 小时	480 小时
13	专业研究	组织编写与项目相关的医务社工实务研究文章 3 篇；协助政府部门、行业协会开展医务社工实务培训或研讨会 1 次。共投入 8 名专业社工，每人每年投入 310 小时，合计 2480 小时。	2480 小时	2480 小时
14	特色服务	依据项目发展情况，总结和编写本土医务社工相关书籍 1 本，投入工时 3600 小时； 根据广州医务社会工作服务发展需要，组织编写医务社会工作实务手册，投入工时 1000 小时。	4600 小时	4600 小时
合计			20280 小时/年	22780 小时/年

（二）第二、第三个合约期（各12个月）服务工时核算明细表

序号	工时设定项目指标	工时核算标准	项目年度最低服务总工时	项目年度最高服务总工时
1	咨询个案；	咨询个案 8 小时/节，每个咨询个案 1-2 节，共 100 个	800 小时	1600 小时
2	辅导个案	辅导个案 8 小时/节，每个辅导个案 5-6 节，共 80 个	3200 小时	3840 小时
3	小组/工作坊	小组或工作坊 8 小时/节，平均投入 2 名社工，平均每个小组或工作坊 5 节，共 4-6 个	320 小时	480 小时
4	活动（包含病区活动、健康讲座、病友会活动等）	活动平均需投入 5 名社工，每名社工投入 12 小时/场，共 60 小时/场，共 40-45 场	2400 小时	2700 小时
5	病区探访	病区探访平均 1 小时/人次，共 2268 人次	2268 小时	2268 小时
6	社区家访	社区家访平均每次投入 2 名社工，每名社工投入 4 小时/人次，计平均 8 小时/人次，共 230 人次。	1840 小时	1840 小时
7	电访	电访平均每次 1 小时/人次，共 500 人次。	500 小时	500 小时
8	资源链接	资源链接包含资源查找、整合、申请、材料收集 8 小时/次，共 125-200 次	1000 小时	1600 小时
9	义工培训（通用性）	1. 通用性培训是指义工基础入门的系列培训。 2. 通用性培训 16 小时/个，共 6 个	96 小时	96 小时
10	义工培训（专项培训）	1. 活动性培训是指为了保证义工参与活动能有效提供服务，而开	96 小时	96 小时

		展的有针对性的单次培训。 2. 活动性培训 8 小时/节，共 12 节		
11	发展义工	1. 发展义工包括义工建档、记录义工服务时数，开具义工证明等。 2. 发展 1 名义工 1 年平均使用 1 小时，共 1 小时/个，共 200 个	200 小时	200 小时
12	服务调研	服务调研每次 480 小时，共 1 次	480 小时	480 小时
13	专业研究	每年组织编写与项目相关的医务社工实务研究文章 3 篇；协助政府部门、行业协会开展医务社工实务培训或研讨会 1 次。共投入 8 名专业社工，每人每年投入 310 小时，合计 2480 小时。	2480 小时	2480 小时
合计			15680 小时/年	18180 小时/年

五、评估考核

市民政局采取不定期明察暗访的方式进行日常监督。承办机构每季度向市民政局（社会工作处）报告项目实施情况及经费使用情况。项目末期，市民政局组织评估团队开展成效评估工作，并公布评估结果，良好以上等级项目可视情况直接进入下一年度社会工作专项服务项目库，不合格项目取消组织承办机构下一年度申办资格。

六、付款方式

（一）本项目经费属额定经费，含人员经费、活动经费、培训经费以及因项目开展而产生的其他税费。

（二）项目经费的拨付依照财政支付流程及双方的合同约定执行。

包组四：精神康复及家属服务项目

一、项目概要及要求

在我国，重性精神疾病患者的管理服务一直是国家基本公共卫生服务的一项重点。根据广州市卫生局的数据，广州2016年登记在册的精神病患者超过5万人。近年来，广州市精神病发病率一直呈上升趋势。由于该类型人群可能对公共安全造成一定的影响，一直备受社会关注。在现行政策规定中，精神病患的管理工作主要依靠社区精神病防治康复工作组织管理网络自上而下进行。对于预防精神病患者导致的肇事肇祸起到良好的监管作用。

然而仍有一些人未能进入这个监管网络，成为一个较大的安全隐患，这个群体就是生活在社区当中，因无法承受巨大的生活压力或其他原因而导致出现精神病症状但尚未到精神科确诊过的疑似精神障碍人士。其中，有一部分因出现被害妄想，长期滋扰亲友、邻居，甚至居委街道、派出所、信访办等部门，这些人由于长期生活在较为紧张和恐惧的情绪当中，一旦情绪失控，就可能会引致自杀与暴力行为，对个体的人身安全及公共安全造成危害。同时，还有相当数量的隐蔽和退行的人士，他们因为一些事件的打击和影响，逐渐退缩到家里，不与人接触，社会功能也慢慢减弱，有的甚至连大小便都会随地，家属因此经受经济和精神折磨，给家庭带来巨大的压力，也在长远上给政府埋下隐患。

为了降低以上人群的恶化带来的风险，让该类型人群获得引导及早接受适切的治疗与康复服务，改善他们及家庭在社区中的生活质量，作为公共卫生医疗服务的补充，广州市民政局拟设立疑似精神障碍人士家庭干预项目。根据政府购买社会服务的要求，市民政局拟采取政府采购招投标的方式，委托社会工作专业机构对项目进行运作管理，并提供优质的专业服务。

二、项目服务要求

（一）服务范围：中标机构应以广州市海珠区、荔湾区、白云区有关部门为重点合作对象，提供个案服务、实务培训、精神健康宣传教育和精神疾病识别工具推广等服务。

（二）服务对象：疑似精神障碍人士及家属、社区一线工作人员（包括居委会、工疗站、社会工作者等）、以及社会公众。

（三）服务内容及目标：

1. 建立一支常态化的社区精神健康外展服务队：由社工、心理咨询师、护士等专业人士组成专业外展服务队，运用个案管理的方式，对疑似精神障碍人士及家庭提供危机介入及事后处理、个案辅导、政策咨询、精神病患的服务评测及社区康复服务转介等服务。

2. 为社区疑似精神障碍人士及家庭提供支援服务，具体内容包括：

(1) 提升社区的识别能力：帮助社区一线工作人员能够有效识别精神障碍人士，包括开发精神障碍人士识别操作指南；为社区一线工作人员，尤其是精神康复服务社工提供实务培训和个案研讨会。

(2) 协助就医：协助疑似精神障碍人士及早就诊就医，并和专科医院做好对接工作，提供服务对象的相关资料，便于精神科医生诊断和制定治疗方案。

(3) 链接资源：通过一段时间的服务，将个案转介回家综、精综、长综等社区机构，并积极寻求资源提供给有就业需求的服务对象。

(4) 居民精神健康教育宣传：培育一批课程导师，在社区、机构或有需求的特定人群（如消防官兵、中小学教师）等推广精神健康知识，提高对精神障碍人士的理解和接纳，并促使他们关爱精神健康。

(四) 合约周期：本次采购服务周期为1年，期满之后按照政府采购工作程序重新确定运营机构。每年接受市民政局委托第三方中介机构进行中期和末期评估。末期评估合格后续签，评估不合格的不予续签，按照政府采购工作程序重新确定运营机构。

三、项目运营要求

(一) 投标人应为在民政部门登记的合法社会组织，具有从事社会工作服务的资质，并根据社会组织管理的相关文件进行合法管理。

(二) 中标人必须熟悉且能够在服务中运用广州市的各项保障和救助政策，尤其是与残疾人（包括精神病人）相关的社会政策和法规。

(三) 中标人必须成立一支包括社工、心理咨询师和护士在内的专业服务团队，人员在数量和能力上能满足工作量的要求。团队中至少有7名社会工作者（需具备社会工作本科学历或取得助理社会工作师资格证）和1名社工督导；1名护士（需具备护师执业资格，并具备相关工作经验）。

(四) 中标人需要为服务团队配备顾问资源，顾问资源可含服务督导、精神科医生等相关能提升团队服务能力之人力资源。精神科医生需具备精神科执业资格。

如聘请香港社工作为服务顾问，要求该名社工为香港注册社工并具备十年以上精神康复相关服务经验。

（五）中标人必须具备一定的精神健康服务经验，且能依托、利用其他的服务资源，包括社区服务资源，构建一个共同帮助目标群体的服务网络。

（六）中标人必须为服务团队安排一年不少于 80 小时的相关专业训练，以提升团队之服务质素与能力。

四、项目量化和非量化服务指标：

指标名称	项目分类	评估指标	年度量化标准	
服务产出指标	疑似精神障碍人士个案服务	开案个数	60	
		个案建档率	100%	
		结案数	40 个	
	疑似精神障碍人士家属服务	开展小组	6 节	
		开展社区活动	6 次	
	社工能力建设	实务知识及技能培训 (20 人/次)	开展次数	12 次
		个案研讨会 (10 人/次)	服务人次	240 人次
	精神健康教育推广	活动导师培育 (10 人/次)	开展次数	8 次
			服务人次	80 人次
		招募义工宣传活动 (20 人以上)	开展次数	10 次
			服务人次	100 人次
		社区宣传教育活动 (50 人以上)	开展次数	6 次
			服务人次	120 人次
	识别工具推广	宣传活动 (20 人以上)	开展次数	10 次
			服务人次	500 人次
		疑似精障人士识别操作指南及疑似个案报告标准操作流程	工作手册	1 本
		社区居民精神健康教育活动	主题活动内容汇编成册	1 本

	精神康复实务培训课程	课程内容汇编成册	1 本
	社区需求调研	调研报告	1 份
员工培训	开展与精神病患个案管理工作之相关培训	开展次数	10 次

五、服务工时核算明细表：

序号	工时设定项目指标	工时核算标准	项目年度最低服务总工时	项目年度最高服务总工时
1	开发疑似精障人士识别操作指南及疑似个案报告标准操作流程	直接服务时间最少为 56 小时，最多为 65 小时，按照投入 2 名工作人员计算	112 小时	130 小时
2	开发社区居民精神健康教育活动内容	直接服务时间最少为 56 小时，最多为 65 小时，按照投入 2 名工作人员计算	112 小时	130 小时
3	开发精神康复实务培训课程	直接服务时间最少为 60 小时，最多为 70 小时，按照投入 2 名工作人员计算	120 小时	140 小时
4	开展社区需求调研	直接服务时间最少为 15 小时，最多为 20 小时，按照投入 7 名工作人员计算	105 小时	140 小时
5	疑似精神障碍人士个案服务	入户探访	7920 小时	10080 小时
		电话或网络		

		探访	联系个案、家属或相关人员不少于 12 次，直接服务时间最少为 0.5 小时 / 次，最多为 1 小时/次，间接服务时间为 0.5 小时/次，按每次投入 1 名工作人员计算		
6	疑似精神障碍人士家属服务	开展小组	开展 6 节家属小组，直接服务工时最少为 2 小时/次，最多为 3 小时/次；间接服务时间最少为 8 小时，最多为 9 小时/次，按每次投入 2 名工作人员计算	120 小时	144 小时
		开展社区活动	开展 6 次社区活动，直接服务工时最少为 3 小时/次，最多为 5 小时/次；间接服务时间最少为 10 小时，最多为 12 小时/次，按每次投入 3 名工作人员计算	234 小时	306 小时
7	精障服务社工能力建设	精障服务社工实务知识及技能培训	开展 12 次实务知识及技能培训，直接服务工时最少为 2 小时 / 次，最多为 3 小时 / 次；间接服务时间最少为 8 小时 / 次，最多为 10 小时 / 次，按每次投入 3 名工作人员计算	360 小时	468 小时
		个案研讨会	开展 8 次个案研讨会，直接服务工时为最少为 2.5 小时 / 次，最多为 3.5 小时 / 次；间接服务时间最少为 8 小时	168 小时	216 小时

			/次，最多为10小时/次，按每次投入2名工作人员计算		
		识别工具推广	开展6次推广活动，直接服务工时为最少2小时/次，最多为3小时/次；间接服务最少为6小时/次，最多为8小时/次，按每次投入2名工作人员计算	96小时	132小时
8	精神健康教育宣传活动	居民心理健康教育宣传活动导师培育	开展次数10次，直接服务工时最少2小时/次，最多为3小时/次；间接服务工时最少为8小时/次，最多为9小时/次，按每次投入2名工作人员计算	200小时	240小时
		招募义工宣传活动	开展次数6次，直接服务工时为2小时/次，间接服务工时最少为8小时/次，最多为10小时/次，按每次投入1名工作人员计算	60小时	72小时
		社区教育活动	开展次数为10次，直接服务工时最少为2小时/次，最多为3小时/次；间接服务工时最少10小时/次，最多11小时/次，按每次投入2名工作人员计算	240小时	280小时
9	开展与精神病患个案管理工作之相关培训	按照项目配置每名专业社工一年接受培训和继续教育的最少时数为40小时，最多时	280小时	350小时	

		数为 50 小时,按照项目配置 7 名专业社工计算		
10	开展社工督导	按照项目配备每名专业社工一年接受督导最少时数为 30 小时,最多时数为 36 小时,按照项目配置 7 名专业社工计算	210 小时	252 小时
11	行政会议	按照项目配置每名专业社工一年参加会议总时数最少时数为 30 小时,最多时数为 36 小时,按照项目配置 7 名专业社工计算	210 小时	252 小时
工时合计			11267 小时	14412 小时

六、评估考核

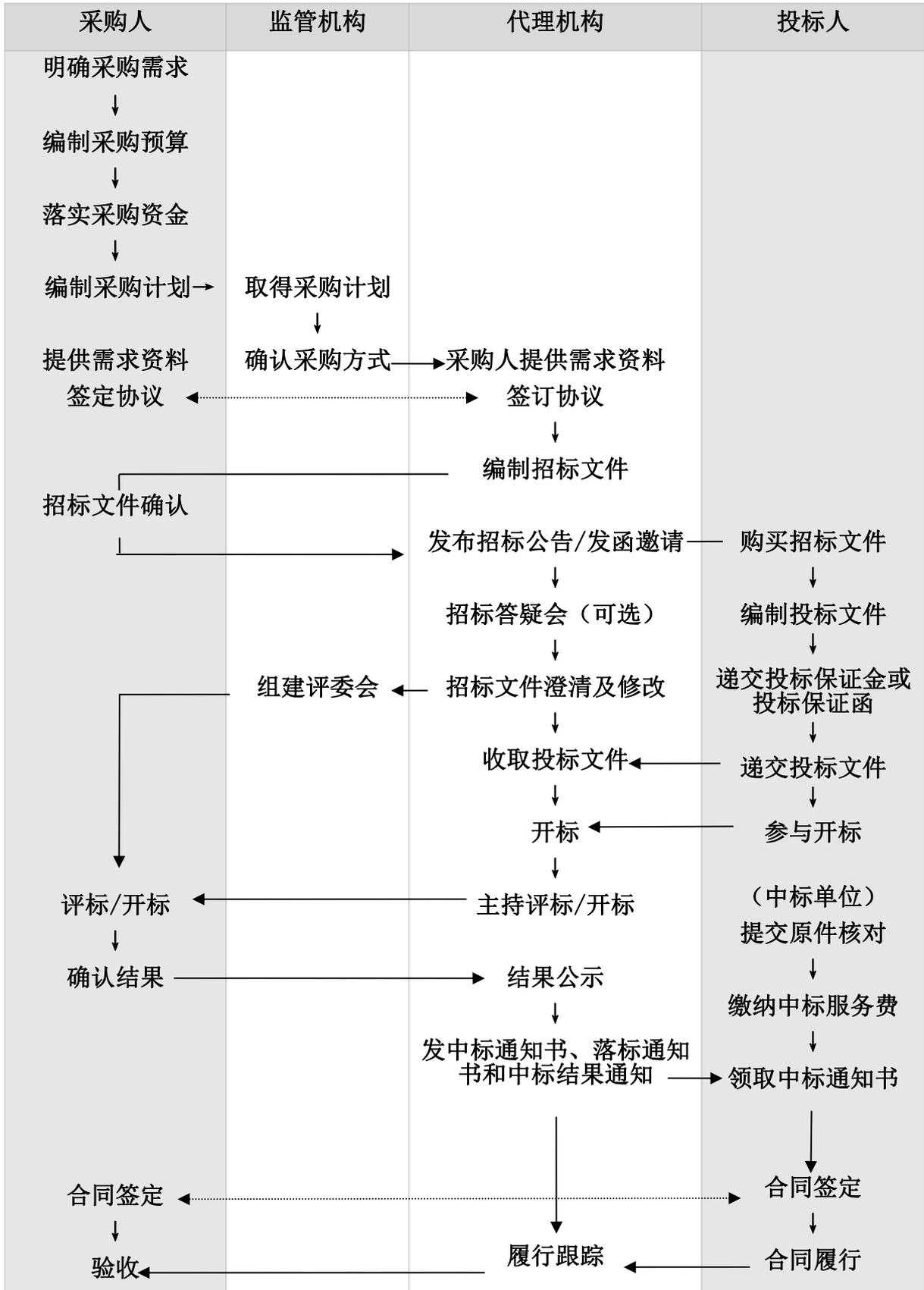
市民政局采取不定期明察暗访的方式进行日常监督。承办机构每季度向市民政局（社会工作处）报告项目实施情况及经费使用情况。项目末期，市民政局组织评估团队开展成效评估工作，并公布评估结果。末期评估合格后续签合约，评估不合格的不予续签合约。

七、付款方式

（一）本项目经费属额定经费，含人员经费、活动经费、培训经费以及因项目开展而产生的其他税费。

（二）项目经费的拨付依照财政支付流程及双方的合同约定执行。

第三节 工作流程图



第二章 投标文件的编制

1. 投标语言及计量单位

1.1 投标人提交的投标文件、招标采购代理机构就有关投标的所有往来函电均应使用中文简体。投标人提供的支持文件和印刷的文献可以是英文，但相应内容应附有中文简体翻译本，在解释时以中文简体翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

1.2 计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位或国际公制单位。

2. 投标文件的组成

2.1 投标人的投标文件应尽量按本招标文件第六章附件格式编写，至少包括以下部分：

- (1) 投标文件目录表
- (2) 投标人应提交的资格符合性审查资料
- (3) 投标报价资料
- (4) 投标人应提交的服务部分资料
- (5) 投标人应提交的商务部分资料

2.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件规定及要求的内容和格式编写投标文件。投标文件必须实质性响应招标文件。

3. 投标文件的签署和式样

3.1 投标人投标时提交的全部材料都必须密封，具体包括：

- (1) 投标文件一式 8 份（正本 1 份，副本 7 份，其中正本密封件为一个独立包装件）；
- (2) 投标报价函（开标会上使用，须单独密封，详见【附件 8】）；
- (3) 投标文件的电子文档 1 份（以 U 盘或刻录光盘形式与投标文件正本一起密封提交）。

3.2 投标人对招标文件中多个包组进行投标的，其投标文件的编制应按包组的要求分别装订和封装。

3.3 **投标文件的正本按招标文件中已明示需要盖章签名处，均必须由投标人法定代表人或其授权代表签名和盖章；**投标文件的任何修改，必须有投标文件签字人在修改处签名及加盖公章才生效，其修改必须清晰。

3.4 投标文件每页应有页码（插页除外），除要有明显的目录外，还要有《资格符合性审查导读表》、《详细评审导读表》，且导读表应置于目录之前。

3.5 投标文件正本、副本、电子文档的内容应一致，如果正本与副本或电子文档不符，以正本为准。每份投标文件应在封面右上角清楚地标明“正本”或“副本”。投标文件副本可以是正本的复印本。

3.6 电报、电话、电子邮件、传真形式的投标文件概不接受。

4. 投标报价说明

4.1 投标人应按本招标文件第六章附件要求填写投标报价文件。

4.2 投标人只允许唯一固定报价，且在合同执行期间是固定不变的，不得以任何理由予以修改。对投标报价具有选择性的投标文件将视为非响应性投标予以拒绝。

4.3 投标文件的报价为总服务工时，对每一项服务内容只允许有一个报价，招标采购代理机构不接受有任何选择的报价，只接受以小时为单位的报价。本项目经费为额定经费，每个包组详见投标邀请函。含人员经费、活动经费、培训经费、办公、行政经费等，以及由项目开展而产生的其他费用。

4.4 投标人漏报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。

4.5 投标人应以工时（小时）为单位报价，合同实施时以人民币支付。

5. 合格投标人的证明文件

5.1 投标人应提交其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的证明文件，以及提供合同项下的服务符合招标文件规定的证明文件，并作为其投标文件的一部分。

5.2 证明服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸。如投标人对招标文件的要求不能完全响应，应在投标文件中清楚地注明。投标人投标的内容与招标文件的用户需求有偏离时，无论这种偏离是否有利于买方，投标人都应按第六章附件格式如实填写《用户需求书响应表》。

6. 投标保证金

6.1 投标人应向招标采购代理机构提交投标保证金，并作为其投标的一部分。
投标保证金如下表：

包组号	包组内容	保证金金额（元）
包一	社工义工联动对接服务	¥30000.00
包二	空巢老人介入服务	¥21000.00
包三	医务社会工作服务	¥54000.00
包四	精神康复及家属服务	¥11000.00

6.2 投标保证金必须以银行划账形式提交，应符合下列规定：

- (1) 收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司
开户银行：招商银行广州珠江新城支行
账 号：1209 0563 6310 201
- (2) **投标保证金应在投标截止前 2 天到达招标采购代理机构账户，开标会现场不接受任何形式的投标保证金。**
- (3) 投标人填写银行交款票据时，必须清晰填写投标单位全称、投标单位开户银行及账号、项目编号，并对所填写资料的真实性和准确性负责，且与《退保证金说明函》的收款单位名称、开户银行和账号一致。否则，有可能造成保证金退还的延误。
- (4) **保证金转账底单请传真至招标采购代理机构（020—87302980），并注明项目编号及所投包号及包组内容。**

6.3 投标保证金用于保护采购人和招标采购代理机构免受因投标人的行为而引起的风险。采购人或招标采购代理机构在因投标人的行为而受到损害时，将依法没收其投标保证金。

6.4 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为非响应性投标而予以拒绝。

6.5 投标保证金退还，按如下有关规定执行：

- (1) 未中标人的投标保证金，在发出《中标通知书》后五个工作日内无息退还。
- (2) 中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内，凭合同（原件）到招标采购代理机构办理无息退还手续。

(3) 在投标有效期内不能确定中标人的，在投标有效期满后五个工作日内退回所有投标人的投标保证金。

(4) 如有质疑或投诉，将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还。

6.6 有下列情况之一的，投标人的投标保证金将会被没收。情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 投标人在参与招标活动期间，违反有关法律法规及广东省政府采购管理部门规定的。

(2) 投标人在收到《中标通知书》后，未在招标文件规定期限内签订采购合同的【有特殊情况除外】。

(3) 投标人在投标截止时间后，在投标有效期内撤回其投标的。

(4) 投标人在中标后未按招标文件规定缴纳中标服务费的。

(5) 中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未明确，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的。

7. 投标有效期

7.1 投标文件应在投标截止之日起 90 日内保持有效。投标有效期比规定期限短的将被视为非响应性投标而予以拒绝。

7.2 在特殊情况下，原有投标有效期截止日之前，招标采购代理机构可征求投标人同意延长有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收；接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件，而只会要求其相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，投标保证金的退还和没收的规定将在延长的有效期内继续有效。

第三章 投标文件的递交

1. 投标文件的密封和标记

1.1 投标人应将投标文件正本和所有的副本分开用两个封套装好并密封，且在封套上标明“正本”“副本”及投标人名称、地址及联系方式，**封套的封口处应加盖投标人公章。**

1.2 包装封套均应注明：

收件人：广东华鑫招标采购有限公司

项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）

项目编号：HX14230116MZCZ

包号：

于北京时间2016年11月30日9:30之前不得启封”的字样。

1.3 投标人递交投标文件时需单独提交一份“**投标报价函**”，详见【附件8】。

1.4 招标采购代理机构对因投标文件未装订成册而造成的投标文件的损坏、丢失不承担任何责任。

1.5 如果封套未按本招标文件的要求密封和加写标记，对于误投或过早启封的，招标采购代理机构概不负责。

2. 投标截止时间

2.1 投标截止时间：2016年11月30日9:30（北京时间）。

2.2 投标文件递交时间：2016年11月30日9:00-9:30（北京时间）。

2.3 **所有投标文件应在规定的投标时间送达投标地点，任何迟于投标截止时间的投标文件将被拒绝接收。**

3. 投标文件的修改与撤回

3.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。

3.2 从投标截止时间至投标有效期期间，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按规定被没收。

第四章 开标、评标及定标

1. 取消招标活动的权利

1.1 采购人经过法定程序，有权在授标之前任何时候取消本次招标活动，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

2. 开标

2.1 本次招标采用一次开标形式，按本招标文件《投标邀请函》规定的时间和地点进行开标。

2.2 招标采购代理机构组织和主持开标会，所有投标人的法定代表人或其授权代表都务必准时参加开标会，并按时签到。

2.3 开标大会由招标采购代理机构主持，并邀请监督人、采购人代表参加。在投标截止时间后，由监督人和投标人代表（投标人代表产生原则：以签到时间为序，按《投标人签到表》的第一家作为投标人代表。），若无监督人或采购人代表到场，则按签到顺序递交投标文件的前三名投标人代表作为全体投标人推选的代表在开标现场共同查验投标文件的密封情况，确认无误后由招标采购代理机构工作人员当众拆封《投标报价函》进行唱标。唱标时，招标采购代理机构当众将投标人名称、包组内容、投标价格以及采购代理机构认为需要唱标的内容（不涉及商业秘密的相关内容等）进行唱标，现场记录人员做开标记录，并打印出纸质文件给各投标人授权代表、唱标人、记录人、监督人及采购人代表签名确认（各投标人代表应对唱标内容及记录结果当场进行校核，如有异议应当场提出，否则视为同意）。

2.4 法定投标截止时，如投标人满足三家及以上的，正常开标，开标时均当众予以拆封、宣读。若不足三家的，则停止开标，并将投标文件原封退还给投标人，当其中某包组投标人少于三家，该包组将视为采购失败，招标采购代理机构将依法重新组织招标采购。

2.5 任何迟交或撤回的投标文件将被原封退回投标人。

3. 评标委员会的组成

3.1 招标采购代理机构依法组建评标委员会。评标委员会由7名成员组成，除1名采购人指派评委外，其余6名均由广州市财政局政府采购监督管理处建立的专家库中随机抽取产生。

3.2 评标委员会（不含采购人代表）有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：

1. 三年内曾在参加该采购项目供应商中任职或担任顾问的；
2. 配偶或直系亲属在参加本项目的供应商中任职或担任顾问的；
3. 与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷的；
4. 评审委员会中，同一任职单位评审专家超过二名的；
5. 评审专家所在单位与采购人或参与本项目供应商存在行政隶属关系的；
6. 曾参与本项目招标文件论证的；
7. 法律、法规规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。

3.3 评标委员会将根据招标文件的规定对各投标文件进行评审，得出评标结果，向采购人提交评标报告并推荐中标候选人。

4. 评标原则、评标步骤和评标方法

4.1 评标基本原则：

- (1) 评标委员会按照规定对通过初步评审的投标文件进行详细评审；
- (2) 依据《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府有关政府采购的相关规定，遵循“公开、公平、公正、诚实信用”的原则进行；

4.2 根据财库[2012]69号文件要求，评审委员会成员要遵从以下的规定：

(1) 评审委员会成员要根据政府采购法律法规和采购文件所载明的评审方法、标准进行评审。要熟悉和理解采购文件，认真阅读所有供应商的投标或响应文件，对所有投标或响应文件逐一进行资格性、符合性检查，按采购文件规定的评审方法和标准，进行比较和评价；对供应商的价格分等客观评分项的评分应当一致，对其他需要借助专业知识评判的主观评分项，应当严格按照评分细则公正评分。

(2) 评审委员会成员和评审工作有关人员不得干预或者影响正常评审工作，不得明示或者暗示其倾向性、引导性意见，不得修改或细化采购文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的倾向性意见，不得协商评分，不得记录、复制或带走任何评审资料。评审结果汇总完成后，采购人、采购代理机构和评审委员会均不得修改评审结果或者要求重新评审，但资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经评审委员会一致认定评分畸高、畸低的情形除外。

出现上述除外情形的，评审委员会应当现场修改评审结果，并在评审报告中明确记载。

4.3 评标步骤：评标过程分初步评审、详细评审两个阶段进行。通过初步评审的投标文件才能进入详细的评审，详细评审分为技术评审、商务评审、服务工时评审，且不保证最高投标服务工时中标；

4.4 评标方法：本次招标采用综合评分法

内容	技术评审	商务评审	价格（服务工时）评审
权重	45%	35%	20%
分值	45分	35分	20分

根据各投标人的服务、商务、价格（服务工时）得分，计算出各包投标人的综合得分，评标委员会按各包综合得分由高到低的原则进行排序，推荐综合得分最高的投标人为第一中标候选人。

5. 投标文件的更正和澄清

5.1 在评标过程中，评标委员会可要求投标人对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容做出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者纠正由其授权代表签字，并以书面形式提交。澄清或说明均不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6. 投标价格的核准

6.1 评标委员会对投标人报价进行复核，看其是否有计算上的错误，更正错误的原则如下：

- （1） 投标文件中的大写和小写不一致的，以大写为准；
- （2） 开标时，投标报价函的《投标报价一览表》经唱标，投标人授权代表签字确认后发现与投标文件正本的《投标报价一览表》不一致，以投标报价函的《投标报价一览表》为准；

6.2 按上述 6.1 调整后的投标报价，对投标人具有法律约束力。如果投标人不接受更正后的价格，则被视为无效投标，其投标保证金依法予以没收。

6.3 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》，本项目对小型和微型企业产品的价格给予 6% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。参加政府采购活动的供应商

应当提供本办法规定的《中小企业声明函》和相关证明，如不提供则不符合价格扣除条件。中小企业划分标准以《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准为准，其他按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》执行。

7. 初步评审

7.1 评标委员会依据法律、法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格；评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应，评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻找其他外部的证据。【详见附表一《初步评审表》】。

7.2 在资格符合性审查时，如出现下列情形之一的，本次投标将确定为无效投标：

- （1）投标人未提交投标保证金或金额不足；
- （2）投标服务总工时超出本项目服务工时范围；
- （3）投标报价方案未按用户需求提供，或未在招标文件规定的范围内；
- （4）投标文件的制作不符合招标文件要求的；
- （5）不具备招标文件中规定资格要求的；
- （6）未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- （7）符合招标文件规定的被视为无效投标的；
- （8）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录；
- （9）不符合法律、法规规定的其他实质性要求的。

7.3 投标文件的澄清

评标期间，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以采用书面形式（由评标委员会签字确认后）要求投标人做出必要的澄清及说明，但不允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。【投标人的澄清及说明等应当采用书面形式，由其授权代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。】

8. 详细评审

8.1 详细评审是对服务、商务和服务总指标进行评审。

(1) 技术评审：评标委员会就各投标人对服务响应程度、管理架构、服务目标、服务标准及服务质量保障等因素进行评审和比较，并量化打分。统计服务方案得分是先去掉一个最高分、去掉一个最低分再取各评委的服务方案评分的算术平均值作为该投标人的服务方案得分。【详见附表二《服务评分表》】。

(2) 商务评审：对招标文件中商务要求的响应程度、业绩、财务状况等因素进行评审和比较，并打分。取各评委的商务评分的算术平均值为该投标人的商务得分。【详见附表三《商务评分表》】。

(3) 服务工时评审：服务工时评审占 20 分，评分统一采用量多优先法计算。【详见附表四《价格（服务工时）评分表》】。

8.2 经评标委员会详细评审，一致认为都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。

9. 定标

9.1 推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人，以此类推。

(1) 综合得分相同的，按投标报价由高到低顺序排列；

(2) 综合得分且投标报价相同的，按服务部分得分由高到低顺序排列；

9.2 评标委员会提交评标报告和推荐中标候选人后，在规定日期内经采购人确认后，我们将在媒体上进行中标结果公示（与发布招标公告的媒体一致）。

(1) 不在中标名单之列者即为未中标供应商，采购代理机构不再以其他方式另行通知。

(2) 采购代理机构以书面形式向中标人及采购人发出《中标通知书》。

9.3 中标人应出具《中标通知书》，在依法规定时间内与采购人签订合同。

9.4 如果被选定的中标人不能按照招标文件要求及投标文件的承诺签订中标合同，或经核定中标人的投标文件与事实不符，从而影响公平、公正及中标合同执行的，采购人有权取消该中标人的中标资格，确定排名第二的中标候选人为中标人。

9.5 中标人放弃中标、不按要求与采购人签订政府采购合同，或因不可抗力或自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排名第二的中标候选人签订合同。

9.6 在合同签订前，采购人发现中标人的投标报价、供货范围有缺漏和存在重大偏差，甚至存在欺诈行为时，将有充分理由取消中标人资格，没收其投标保证金，并保留依法追究的权利。

9.7 在合同签订前，如发现中标人存在弄虚作假等情况骗取中标的，采购人有权取消其中标资格，并将排名第二的中标候选人确定为中标人。

9.8 如果中标候选人均无法签订合同，我们将依法重新招标，对受影响的各方不承担任何责任。

10. 《中标通知书》的发放

10.1 招标结果在相关网站上公示，对招标结果在公示期间如供应商有质疑，应以书面形式向招标采购代理机构递交正式的质疑文件（质疑文件具体内容见本文第五章 质疑与投诉）。公示结束后，如无质疑或质疑投诉已处理完毕，由我们向中标人出具《中标通知书》。

10.2 《中标通知书》是合同的组成部分，对采购人和中标人具有同等法律效力。《中标通知书》一经发出，采购人无故改变中标结果，或中标人擅自放弃中标的，须依法承担法律责任。

11. 中标服务费

在领取《中标通知书》前，中标人须按规定及时向我们缴纳中标服务费，该中标服务费按（发改价格【2011】534号、发改办价格【2003】857号、计价格【2002】1980号）文规定进行收取。详情请在广东省物价局网上查询。

- （1） 中标服务费不在投标报价中单列；
- （2） 中标服务费以电汇、转账支票或现金的形式一次性支付。

12. 签订合同

12.1 中标人在收到《中标通知书》后，应按照《中标通知书》指定的时间、地点，派遣其授权代表前往与采购人或所指定的用户单位签署合同。

12.2 下列文件均为合同的组成部分：

- （1） 广东华鑫招标采购有限公司项目编号为 HX14230116MZCZ 的招标文件；
- （2） 《中标通知书》；
- （3） 中标人的投标文件；
- （4） 与本次招标活动有关的书面澄清、修改及补充说明。

13. 保密事项

13.1 招标采购代理机构应采取必要的措施，保证评标在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响评标的过程和结果。

13.2 公开开标后，直至中标人与采购人签订合同为止，凡与审查、澄清、评价、比较投标有关的资料以及授标意见等内容，任何人均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

13.3 从投标截止日起到定标日止，投标人不得与参加评标的有关人员私下接触。在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及推荐中标人方面向参与评标的有关人员和采购人施加任何影响，其投标将被拒绝。

13.4 评标委员会成员应关闭通讯工具或设置为振动状态，统一交由工作人员保管。

附表一 初步评审表

[适用于包一、包二、包三、包四]

资格符合性审查内容	投标人 A	投标人 B	……
投标人资格满足招标文件要求			
投标文件的完整性			
投标保证金按招标文件要求提交			
投标有效期 90 日			
投标文件符合招标文件签署要求			
投标服务工时是固定唯一的，且未超出限定范围			
投标文件实质性响应招标文件要求，半数以上评委认定为有效标的			
结论			

注：有半数以上的评委对投标人的结论为“不合格”则该投标人为不合格投标人，不得进入下一步详细评审。

附表二 技术评分表（45分）

[适用于包一、包二、包四]

序号	评审项目		评分标准	分值
1	熟悉服务辖区特点及情况，对项目需求把握精准到位（10分）	投标机构开展了科学系统的项目需求调研活动，形成质量较高的需求调研报告（10分）。	有需求调研报告，且结构完整，内容全面，质量高，得8-10分。	8-10
			有需求调研报告，且结构完整，内容较全面，质量较高，得5-7分。	5-7
			有需求调研报告，但质量一般，得3-4分。	3-4
			有需求调研报告，但质量较差，得0-2分。	0-2
2	项目实施方案的完整性（13分）	项目实施方案能够根据实际情况和调研报告编写，编写目标清晰，内容全面（覆盖本项目所有项目要求），方案目标执行计划明确，项目组织机构齐整，职责清晰，有项目执行难点分析及相应预案。根据各投标方案进行横向比较，根据投标文件方案情况酌情打分。	方案内容全面（全面覆盖本项目需求），目标明确，执行方案清晰可行，项目团队具有完整组织机构，人员配备齐全职责明确，有项目执行难点分析及预案。（9-13分）	9-13
			方案内容比较全面（基本覆盖项目需求），目标明确，执行方案可行，项目团队组织机构大体完整，人员配备基本齐全，有项目执行难点。（5-8分）	5-8
			方案内容有缺漏（明显不能覆盖项目需求），项目目标较模糊，执行方案基本与实际脱节，项目团队不完整，组织机构和分工不明确，无项目执行难点。（0-4分）	0-4
3	项目计划的质量指标要求（7分）	项目计划有完整的服务质量指标体系，且符合《项目用户需求书》要求。	服务计划有完整的服务质量指标体系，90%以上符合《用户需求书》的质量指标要求的，最高得5-7分；	5-7
			服务计划有完整的服务质量指标体系，70%以上符合《用户需求书》的质量指标要求的，得3-4分；	3-4
			服务计划有完整的服务质量指标体系，50%以上符合《用户需求书》的质量指标要求的，得1-2分；	1-2
			服务计划的服务质量指标体系不完整，仅有少部分符合《用户需求书》的质量指标	0

			要求的，得 0 分。	
4	项目经费预算保障计划要求 (5分)	具有合理、详细的项目经费使用计划和预算明细，对工作中各项可能的支出考虑全面细致，符合政府购买服务的相关规定，能够确保项目顺利实施。(5分)	项目经费预算科目清晰，全面考虑了工作中的各项可能性支出，预算明细合理且符合政府购买服务相关规定，得 5 分；	5
			项目经费预算科目清晰，较全面考虑了工作中的主要性支出，预算明细较合理且符合政府购买服务相关规定，得 3-4 分；	3-4
			项目经费预算科目清晰，但对工作中的各项主要性支出考虑不够全面，预算明细基本合理，得 1-2 分；	1-2
			无项目经费预算或项目经费预算科目不清晰的，均得 0 分；	0
5	项目计划实施的制度保障要求 (10分)	有针对项目计划实施制定合理、可行的工作制度，包括员工管理、服务质量管理监测、绩效考核、应急及安全保障制度，保障服务计划有效实施。(10分)	有系统的服务保障制度，且制度合法，具有较强的合理性和可执行性，得 9-10 分。	9-10
			有系统的服务保障制度，且制度合法，具有一定的合理性和可执行性，得 5-8 分。	5-8
			有系统的服务保障制度，但可执行性较低的，得 1-4 分。	1-4
			无相关服务保障制度的，得 0 分。	0
合计：			45 分	

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分，如无特殊说明，以上提供资料均为复印件。
2. 技术评分去掉一个最高分和一个最低分后余下的评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

附表三 技术评分表（45分）

[适用于包三]

序号	评审项目	评分标准	分值
1	针对患者及其家属等专业服务需求调研技术要求(需获得院方或相关部门盖章) (10分)	有提供需求调研报告，且由医院或相关开具证明，结构完整，内容全面，质量高，评价为优得9-10分；有提供需求调研报告，且结构完整，内容较全面，质量较高，评价为良得6-8分；有提供需求调研报告，但质量一般，评估为中得4-5分；无提供服务需求调研报告或综合评价为差，得0-3分。	10
2	针对医务社工项目要求开展具有针对性的详细计划，包括对患者、患者家属、医务义工等服务目标、工作重点、与服务模式内容等进行描述（出具项目服务计划书或方案） (10分)	服务计划具体详细，评价为优，得9-10分；服务计划可行，评价为良，得6-8分；服务计划说明不全面，评价为中，得4-5分；没有服务计划，或服务计划综合评价为差，得0-3分。	10
3	有针对医务社工服务制定合理、可行的工作制度，包括员工管理、服务质量管理监测、绩效考核、应急及安全保障制度，保障服务计划有效实施。 (5分)	有系统的服务保障制度，且制度合法，具有较强的合理性和可执行性，评价为优得5分；评价为良得3分，评价为中得1分，评价为差得0分。	5
4	项目经费使用计划：具有详细健全的项目经费使用计划和预算明细，对工作中各项可能的支出考虑全面细致 (5分)	对项目经费使用计划的详细性：评价为优得5分，评价为良得3分，评价为中得1分，评价为差得0分。	5
5	医务社工培训经验（需出具举办培训相关证明） (10分)	根据服务和行业需要有制定医务社工实务培训课程方案，并有实施经验：评价为优得9-10分，评价为良得6-8分，评价为中得4-5分，评价为差得0-3分	10

6	医务社工实务方法合理建议 (5分)	对项目的认识和理解就医务社工内容、方法等提出合理化建议：评价为优得5分，评价为良得3分，评价为中得1分，评价为差得0分。	5
合计：		45分	

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分，如无特殊说明，以上提供资料均为复印件。
2. 技术评分去掉一个最高分和一个最低分后余下的评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

附表四 包一商务评分表（35分）

[适用于包一：社工义工联动对接服务]

序号	评审项目	评分标准	分值	
1	投标人财务管理状况（需提供获得接受社会捐赠税前抵扣资格的公益性社会团体证明文件复印件）（3分）	具备接受社会捐赠税前抵扣资格，得3分	0-3	
		不具备接受社会捐赠税前抵扣资格，得0分		
	投标人通过区以上民政部门的社会组织管理评级，达到3A等级及以上的（评级认证证书或证明复印件、备案证明文件复印件）（5分）	获得5A等级的，得5分	0-5	
		获得4A等级的，得4分		
投标人2013年至今所获与义务工作（志愿服务）、慈善、社会工作领域相关荣誉或奖励（非项目表彰奖项的获奖证书复印件或奖牌图片复印件）（2分）	获得3A等级的，得2分	0-2		
	获得2A等级以下或没有评级的不得分			
2	项目计划配备的专业员及资质状况（5分）	投标人计划为本项目配备的社会工作专业人员充足且符合资质。（提交人员名单、专业证书、聘用合同、参加社保证明（近3个月）复印件）（5分）	有充足，且符合资质和专业能力的社工师，每名得2分，助理社工师每名得1分。此项累计最高得5分	0-5
3	投标人的实务工作能力（10分）	投标人2013年至今执行义务工作（志愿服务）、社会工作项目成效情况（4分）	投标人项目获得部级及以上资助的，得2分；省级资助的或市级资助，得1分；无资助得0分。	0-4
			投标人项目案例获得部级及以上奖励的，得2分；获得省级奖励的，得1	

			分； 获得市级奖励的，得 0.5 分；无奖励得 0 分。	
		投标人 2013 年至今承接的政府购买专项服务项目运营成效情况（出具相关项目评估报告复印件） (3 分)	投标人所承接的政府购买专项服务项目在 2013 年至今的评估中： 优秀等级，每次得 1 分； 良好等级，每次得 0.5 分； 合格或合格以下等级，不得分； 此项累计最高得 2 分	0-3
		投标人及其团队成员 2013 年至今的专业研究能力（提交公开刊物上发表的论文复印件） (3 分)	2013 年至今在国家级以上公共媒体或刊物上发表实务研究文章： 4 篇或以上的，得 3 分； 2-3 篇的，得 2 分； 1 篇的，得 1 分； 无不得分。	0-3
4	投标机构的社会倡导及资源整合能力 (10 分)	投标人 2013 年至今的媒体报道评价情况 (提供媒体新闻报道图片、文字材料复印件) (3 分)	2013 年至今投标人被市、区级以上公共媒体正面报道情况： 75-100 次及以上的，得 3 分； 50-75 次的，得 2 分； 25-50 次的，得 1 分； 0-25 次的，得 0.5 分； 没有报道的，不得分。	0-3
		投标人 2013 年至今的社会责任和参与能力表现 (提交参会证明、获奖证明或参与证明复印件) (2 分)	2013 年至今投标人团队成员，每人每参加 1 次境外义务工作（志愿服务）学术交流活动的，得 0.5 分，每人每参加国内义务工作（志愿服务）学术交流活动的得 0.2 分；最高累计得 1 分。 投标人参加市职能部门举办的公益创投活动情况： 获奖的，得 1 分； 没有获奖的，得 0.5 分； 未参加过此活动的不得分；	0-2
		投标人 2013 年至今拥有较强的项目策划能力，具	1、投标人与街道家庭综合服务中心或其运营机构的合作关系情况（需提供相	0-5

		<p>备较好的社区整合资源能力。 （有策划的项目获奖或争取到社会资金支持，并能提交获奖证书或项目合同、资助证明文件复印件）（5分）</p>	<p>关证明材料）， 与3个或以上有合作的，得3分； 与2个合作的，得2分； 与1个合作的，得1分； 关系较差或无建立关系不得分。</p> <p>2、2013年至今投标人策划项目获得各类社会资金（非财政资金或福利彩票公益金）支持的： 支持资金30万元或以上的，每项得1分； 支持资金在10（含10）-30万元的，每个项目得0.5分； 支持资金在5（含5）-10万元的，每个项目得0.2分； 5万元以下或无有效资助证明资料的不得分。 （此项累积最高得2分）</p>	
合计：		35分		

备注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

附表五 包二商务评分表（35分）

[适用于包二：空巢老人介入服务]

序号	评审项目	评分标准	分值	
1	投标人财务管理状况（需提供获得接受社会捐赠税前抵扣资格的公益性社会团体证明文件复印件） (3分)	具备接受社会捐赠税前抵扣资格，得3分	0-3	
		不具备接受社会捐赠税前抵扣资格，得0分		
	投标人通过区以上民政部门的社会组织管理评级，达到3A等级及以上的（评级认证证书或证明复印件、备案证明文件复印件） (5分)	获得5A等级的，得5分	0-5	
		获得4A等级的，得4分		
获得3A等级的，得2分				
获得2A等级以下或没有评级的不得分				
	投标人2013年至今所获与义务工作（志愿服务）、慈善、社会工作领域相关荣誉或奖励（非项目表彰奖项的获奖证书复印件或奖牌图片复印件） (2分)	投标人2013年至今获得的市级或以上表彰的，每项得1分； 获得区级表彰的，每项得0.5分； 此项累计最高得2分	0-2	
2	项目计划配备的专业员及资质状况 (5分)	投标人计划为本项目配备的社会工作专业人员充足且符合资质。（提交人员名单、专业证书、聘用合同、参加社保证明（近3个月）复印件） (5分)	有充足，且符合资质和专业能力的社工师，每名得2分，助理社工师每名得1分。 此项累计最高得5分	0-5
3	投标人的实务工作	投标人2013年至今执行空巢老人介入服务项目	投标人项目获得部级及以上资助的，得2分； 省级资助的或者市级资助，得1分；	0-4

	能力 (10分)	成效情况 (4分)	无资助得0分。 投标人项目案例获得部级及以上奖励的，得2分； 获得省级奖励的，得1分； 获得市级奖励的，得0.5分；无奖励得0分。	0-3
		投标人2013年至今承接的政府购买专项服务项目运营成效情况（出具相关项目评估报告复印件） (3分)	投标人所承接的政府购买专项服务项目在2013年至今的评估中： 优秀等级，每次得1分； 良好等级，每次得0.5分； 合格或合格以下等级，不得分； 此项累计最高得3分	
		投标人及其团队成员2013年至今的专业研究能力（提交公开刊物上发表的论文复印件） (3分)	2013年至今在国家级以上公共媒体或刊物上发表实务研究文章： 4篇或以上的，得3分； 2-3篇的，得2分； 1篇的，得1分； 无不得分。	
4	投标机构的社会倡导及资源整合能力 (10分)	投标人2013年至今的媒体报道评价情况 (提供媒体新闻报道图片、文字材料复印件)(3分)	2013年至今投标人被市、区级以上公共媒体正面报道情况： 40-50次及以上的，得3分； 20-40次的，得2分； 0-20次的，得1分； 没有报道的，不得分。	0-3
		投标人2013年至今的社会责任和参与能力表现 (提交参会证明、获奖证明或参与证明复印件) (3分)	2013年至今投标人团队成员，每人每参加1次境外学术交流活动的，得0.5分，每人每参加国内学术交流活动的得0.2分；最高累计得2分。 投标人参加市职能部门举办的公益创投活动情况： 获奖的，得1分； 没有获奖的，得0.5分； 未参加过此活动的不得分。	0-3

		<p>投标人 2013 年至今拥有较强的项目策划能力，具备较好的社区整合资源能力。 （有策划的项目获奖或争取到社会资金支持，并能提交获奖证书或项目合同、资助证明文件复印件）（4 分）</p>	<p>投标人与街道家庭综合服务中心或其运营机构的合作关系情况（需提供相关证明材料）， 与 3 个或以上有合作的，得 2 分； 与 1-2 个合作的，得 1 分； 关系较差或无建立关系不得分。</p> <p>2013 年至今投标人策划项目获得各类社会资金（非财政资金或福利彩票公益金）支持的： 支持资金 30 万元或以上的，每项得 1 分； 支持资金在 10（含 10）-30 万元的，每个项目得 0.5 分； 支持资金在 5（含 5）-10 万元的，每个项目得 0.2 分； 5 万元以下或无有效资助证明资料的不得分。 此项累积最高得 2 分。</p>	0-4
合计：		35 分		

备注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

附表六 包三商务评分表（35分）

[适用于包三：医务社会工作服务]

序号	评审项目	评分标准	分值
1	2013年至今同类项目业绩经验 (8分)	具备政府购买医务社工项目经验达2年及以上的,且末期评估为优秀得6分; 具备政府购买医务社工项目经验1-2年的,且末期评估为良好得3分; 具备政府购买医务社工项目经验但未满1年的,得1分; 未有任何医务社工服务项目评估经验的,得0分; (需提供中标通知书或合同复印件及评估报告加盖投标法人公章)	6
		近三年来,承接过的医务社工项目,获过得市级及以上政府部门或行业表彰,得2分;获得区级政府部门或行业表彰奖,得1分。最高2分。(需提供相关证明材料)	2
2	社会组织管理 评级情况 (5分)	通过广州市社会组织等级评估,获得5A等级的得5分,获得4A等级的得4分,获得3A等级的得2分,获得2A以下等级或没有评级的得0分(需提交评级认证证书或证明复印件)	5
3	医务社工专业 研究能力 (4分)	2013年至今机构成员(理事成员、机构正式聘用人员,不包括外聘督导、顾问等)在省、部级及以上报刊发表医务社会工作专业研究文章的,每篇得1分; 2013年至今机构成员(理事成员、机构正式聘用人员,不包括外聘督导、顾问等)在市级报刊发表医务社会工作专业实务研究文章的,每篇得0.5分。(最高得4分;无有效证明资料的得0分。)	4
4	项目管理督导 能力 (7分)	机构理事层理事有从事社会福利服务行政管理及策划20年以上经验,每名得2分,最高4分。(需提供成员名单及身份证复印件及备案登记表复印件)	4
		为本项目配备2名拥有20年以上社会服务经验的督导,少于2名或工作经验不达标的不项不得分。(出具的工作年限证明复印件及劳动(或聘用)合同复印件,资料不全或未达要求的得0分)	3

序号	评审项目	评分标准	分值
5	计划为本项目配备的专业人员数量及资质状况 (6分)	项目负责人具有5年及以上社会工作服务或项目管理经验，社会工作专业硕士学历，持社工师资格证得3分；具有3-4年社会工作服务或项目管理经验，社会工作本科学历，持助理社工师或社工师证，得1分；配合的项目负责人不符合要求，或证明文件不全得0分。（需出具专业证书及登记证及身份证及聘用合同及至少近3个月参加社保证明复印件，缺一不得分）	3
		有项目配备人员数量和资质达标承诺函，包括承诺为本项目配备的工作人员总数为12人，其中不少于专业人员8人。（需提交承诺函，无承诺函或承诺为本项目配备的工作人员数量和资质不符合要求的，得0分）	3
6	社会资源协调能力 (5分)	机构团队针对医务社工服务群体的需要组织和参与政府或行业协会举办的慈善活动、公益创投等社会公益活动的，每参加1次得1分。（无有效证明资料的得0分）	3
		机构团队有为患者群体链接社会资源的能力和经历：支持资金>人民币20万元的，得2分；人民币10万元≤支持资金≤人民币20万元的，得1分；人民币1万元≤支持资金<人民币10万元的，得0.5分。（人民币1万元以下的得0分，无有效资助证明资料的得0分）	2
合计：		35	

备注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

附表七 包四商务评分表（35分）

[适用于包四：精神康复及家属服务]

序号	评审项目	评分标准	分值
1	投标人2013年至今承接过同类社会服务经验（提供项目合同复印件）及运营成效情况（出具相关项目评估报告复印件）（4分）	2013年以来承接过不同单位的同类社会服务项目，每提供一个得1分，最高得2分 投标人所承接的同类政府购买专项服务项目在2013年至今的评估中： 优秀等级，每次得1分； 良好等级，每次得0.5分； 合格或合格以下等级，不得分。 本项最高得2分。	0-4
2	投标人社会资源（出具与有心理学专业的高校以及与精神疾病类专科医院的合作协议）（6分）	与精神疾病类专科医院有合作协议的，得3分； 与高等专科学校心理学专业共建实践基地的，且有协议的，得2分； 与社区卫生服务中心有合作协议的，得1分； 无协议的，不得分； 本项最高得6分。	0-6
3	投标人有完善的内部管理制度体系（4分）	投标人各项管理制度健全，包括人事管理制度、财务管理制度、服务管理制度、项目监控评价制度等。 每有一项制度得1分，最高得4分	0-4
4	团队配置及实力情况（以资格证书复印件加盖投标人公章为准。）（5分）	投标人的团队中具有中级社会工作者或心理咨询师以上资格证书： 6人或以上，得5分； 3-5人，得3分； 1-2人，得1分； 无，得0分。	0-5
5	服务便利性（5分）	1、在广州市内设有民政部门登记的服务机构（非委托），得5分； 2、在广东省内（不含广州市）设有民政部门登记的服务机构（非委托），得3分；	0-5

序号	评审项目	评分标准	分值
		3、在广东省外设有的，得0分。 (以民政部门注册登记证书复印件加盖投标人公章为准。)	
6	投标人纳税优惠资格（需提供获得接受社会捐赠税前抵扣资格的公益性社会团体证明或获得税务部门审核的非营利组织免税资格证明文件复印件）（5分）	具备社会捐赠税前抵扣资格的公益性社会团体证明或税务部门审核的非营利组织免税资格，得5分；不具备的，得0分。	5
7	投标人2013年至今的媒体报道情况（提供媒体新闻报道图片、文字复印件）（6分）	2013年至今投标人市级或以上公共媒体正面报道情况： 20次或以上的，得6分； 10-19次的，得3分； 6-9次的，得2分； 1-5次的，得1分； 没有报道的，不得分。本项最高得6分。	0-6
合计：		35分	

备注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

附表八 价格（服务工时）评分表（20分）

[适用于包一、包二、包三、包四]

序号	投标人	计划投入本项目总的专业服务工时（小时）	基准指标（小时）	得分

【备注】

1. 项目有效工时设定：招标文件要求的包组一最低服务工时 37300/40 个月，最高服务工时 48380 小时/40 个月；包组二最低服务工时 28560 小时/40 个月，最高服务工时 34120 小时/40 个月；包组三最低服务工时 51640 小时/38 个月，最高服务工时 59140 小时/38 个月；包组四最低服务工时 11267 小时/年，最高服务工时 14412 小时/年；

2. 价格（服务工时）评分：价格（服务工时）评审占 20 分，服务工时评分统一采用量多优先法计算。

3. 按招标文件要求且计划投入本项目的专业服务有效总工时数量最多的为评标基准工时，其服务工时评审为满分。例如甲、乙、丙三家机构竞标报价某家庭综合服务中心项目，甲方报的总工时为 30000 小时，乙方报的总工时为 29000 小时，丙方报的总工时为 26000 小时，显然甲报的总工时最高且有效，故甲的总工时 30000 小时就是本次评标的基准工时。专业服务的有效总工时的中文大写与阿拉伯数字不一致时，以中文大写为准。其他投标人服务总工时分统一按照下列公式计算：

投标服务工时得分=（投标计划投入本项目的专业服务有效总工时量÷评标基准工时）×20

第五章 质疑与投诉

1. 投标人有质疑时，必须以书面形式（法定代表人或其授权代表签字并加盖投标人公章）在质疑有效期限内向招标采购代理机构交质疑书原件，逾期质疑无效。投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。

2. 质疑内容不得含有虚假、恶意成分。依据“谁主张谁举证”的原则，质疑者提供的质疑书应当包括下列主要内容：具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料和注明事实的确切来源、投标人名称、联系人与联系电话、质疑时间，质疑书应当署名并由法定代表人或其授权代表签字并加盖投标人公章。招标采购代理机构受理书面质疑书原件之日起，在规定的期限内做出答复。对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。

3. 招标采购代理机构在收到供应商的有效书面质疑后七个工作日内作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。

4. 质疑联系方式

名称：广东华鑫招标采购有限公司

地址：广州市越秀区广州大道中 307 号富力东山新天地 36 楼

电话：020-87303028

传真：020-87302980

第六章 附件

【附件1】投标文件封面格式

正本/副本

投标文件

项目编号：HX14230116MZCZ

项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）

包号及内容：_____

投标单位：

地 址：

联系人：

联系电话：

【附件2】 资格符合性审查导读表

资格符合性审查导读表

资格符合性 审查内容	招标文件要求	提供情况		页码 范围	备注
		有	无		
投标函、投标人资格文件声明函	按附件 4、附件 5 文件格式编制、签署、盖章(原件)				
投标人资格条件	按第一章第一节“投标邀请函”中二、投标人资格要求				
投标人法定代表人资格证明书、投标人法定代表人授权委托书	按附件 6、附件 7 文件格式编制、签署、盖章(原件)				
投标保证金	人民币元整（¥ 元）（提供交纳凭证的复印件并加盖公章）				
投标有效期	投标截止之日起 90 日内有效				
投标报价（即投标服务工时）要求	投标服务工时是固定唯一的，且在招标文件规定的范围内				
投标文件制作要求	投标文件完整且符合招标文件签署要求				

【备注】以上材料将作为投标人合格性和有效性审核的重要内容，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标。

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件3】详细评审导读表

详细评审导读表

文件类型	序号	文件名称	提供情况		页码范围	备注
			有	无		
投标报价部分（加盖投标人公章）	1	投标报价一览表（附件9）				
技术部分（加盖投标人公章）	1	用户需求书响应表（附件12）				
	2	按照技术评分表中“评分项目”逐一列明（本表格可加行）				
	3	根据招标文件，投标人认为有需要提供的其它技术资料				
商务部分（加盖投标人公章）	1	按照商务评分表中“评分项目”逐一列明（本表格可加行）				
	2	根据招标文件，投标人认为有需要提供的其它商务资料				

【附件4】 投标函

投标函

致：广东华鑫招标采购有限公司

依据贵方广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）（项目编号：HX14230116MZCZ）招标采购服务的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交投标文件正本 份，副本 份。

在此，我方声明如下：

1. 我方已经全面仔细地阅读了招标文件及其附件【包括澄清及参考文件】，同意接受及遵守招标文件的各项要求和规定，并按照其要求提供报价。
2. 投标有效期为递交投标文件之日起90天，中标人投标有效期延至合同验收之日。
3. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。
4. 我方承诺在本次投标文件中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。
5. 我方完全尊重和认可评委会所作的评标结果。【同时，理解到报价最低并非意味着必定获得中标资格】。
6. 我方同意按招标文件规定向招标代理机构缴纳中标服务费。

7. 联系方式：

地 址：

传 真：

电 话：

开户银行：

账 号：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【备注】本《投标函》内容不得擅自删改。

【附件5】 投标人资格文件声明函

投标人资格文件声明函

致：广东华鑫招标采购有限公司

关于贵方采购项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）（项目编号：HX14230116MZCZ）投标邀请，本签字人愿意参加投标响应，提供招标文件中规定的服务，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

- 1.
- 2.
- 3.
-

（相关证明文件附后）

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件6】 投标人法定代表人资格证明书

投标人法定代表人资格证明书

致：广东华鑫招标采购有限公司

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：_____ 单位：_____（盖章）

附：

身份证号码：	联系电话：
代表人性别：	年龄：
营业执照号码：	经济性质：
主营（产）：	兼营（产）：

- 【说明】**
1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
 2. 所填内容必须真实、清楚，不得涂改。
 3. 为避免废标，请投标人务必提供本附件

法定代表人身份证复印件

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件7】 投标人法定代表人授权委托书

投标人法定代表人授权委托书

致：广东华鑫招标采购有限公司

兹授权同志_____为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：
全权代表我司参与本项目的投标响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向
贵方递交的任何补充承诺。

授权单位：（盖章） 法定代表人：（签名或盖私章）

有效期限：至年月日 签发日期：年月日

附：

身份证号码：	联系电话：
代表人性别：	年龄：
营业执照号码：	经济性质：
主营（产）：	兼营（产）：

- 【说明】** 1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
2. 所填内容必须填写真实、清楚，不得涂改。
3. 有效期限：与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自本单位递交投标文件之日起生效。
4. 投标签字代表为法定代表人，则本附件不需提交。

授权代表身份证复印件

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件8】投标报价函

投标报价函

内装：

1. 《投标报价一览表》原件（详见附件9）；
2. 《退保证金说明函》原件（详见附件10）【仅作退保证金时用】；
3. 保证金转账底单复印件加盖投标人公章。

【说明】 本“投标报价函”需单独密封提交。

【附件9】投标报价一览表

投标报价一览表

项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）

项目编号：HX14230116MZCZ

投标报价单位：小时

包号	包组内容	服务期限	计划投入本项目总的专业服务工时（小时）	备注
			小写：	
			大写：	

【说明】1. 此表除装订于投标文件中外，还应将此表复印一份置于开标信封中。

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件 10】退保证金说明函

退保证金说明函

致：广东华鑫招标采购有限公司

我方为广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）（项目编号：HX14230116MZCZ）包组_____投标所提交的投标保证金人民币_____元，请贵司退还时转账至以下账户：

收款单位：_____

开户银行：_____

账 号：_____

投标人法定代表人（或授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年 ____月 ____日

【备注】投标人提供的退还保证金账户必须与实际投标人名称一致，此函要求盖公章。

保证金银行汇款回单粘贴处

（需加盖公司公章）

【附件 11】中标服务费承诺书

中标服务费承诺书

致：广东华鑫招标采购有限公司

在贵公司组织的广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社会主义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）（项目编号：HX14230116MZCZ）包组_____招标中我方如获中标，我方保证在收到《缴费通知书》后，按要求及时向贵公司缴纳中标服务费。

如我方违约，愿接受贵公司出具的违约通知，按中标服务费的 200%在我方提交的投标保证金或采购人付给我方的中标合同款中扣付，并在此同意和要求采购人办理支付手续。我方愿承担由此而引起的一切法律责任。

特此承诺！

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件 12】 用户需求书响应表

用户需求书响应表

项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）

项目编号：HX14230116MZCZ

包组：_____

条款序号	用户需求书条款内容	投标实际参数	响应情况	差异说明

【说明】 投标人应对照招标文件中《用户需求书》的条款内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件 13】 同类项目业绩情况一览表

同类项目业绩情况一览表

项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）

项目编号：HX14230116MZCZ

包组：_____

序号	项目名称	采购人	联系人及电话	合同总价	签约日期

【说明】提供相关证明文件。

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件 14】 服务方案

服务方案

服务方案主要根据招标需求的要求编制，包括但不限于《用户需求书》内容：

（格式自拟）

人才队伍配置情况：（格式见附件 15）

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件 15】 团队配置一览表

团队配置一览表

项目名称：广州市民政局社会工作专项服务采购项目（社工义工联动对接服务、空巢老人介入服务、医务社会工作服务、精神康复及家属服务）

项目编号：HX14230116MZCZ

包组：_____

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	经验年限	拟担任职务

【备注】 投标人必须附上有关个人学历、职称等证明文件（复印件加盖公章）；

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【附件 16】公平竞争承诺书

公平竞争承诺书

本公司郑重承诺：本公司保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与_____（项目名称）（项目编号）的公平竞争，不以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

公司名称：（加盖公章）

日期： 年 月 日

【附件 17】无行贿犯罪档案记录证明

无行贿犯罪档案记录证明复印件

投标人工商注册属地人民检察院出具的《无行贿犯罪档案记录证明》的复印件。

【附件 18】通用合同书格式

合同编号：

合 同 书

项目名称：

合同编号：

签约地点：

签订日期：二〇一六年 月 日

【备注】本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

服务合同（仅供参考）

甲方：广州市民政局

乙方（社工机构）：

根据国家有关政策法规，经甲、乙双方协商，在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，就甲方向乙方购买社工义工联动对接服务专项服务，自愿签订本合同，共同遵守本合同所列条款。

第一条 服务目的

第二条 服务群体

第三条 服务内容

第四条 购买人员数量

人员： 名

第五条 服务标准

指标

协议水平

- | | |
|-------|--------|
| 1. | （量化指标） |
| 2. | （量化指标） |
| 3. | （量化指标） |
| | |

第六条 服务要求

1. 乙方应本着服务至上、诚信为本的宗旨，为甲方委派身体健康并符合合同要求的名社工，同时需监督管理指导社工为甲方提供相关的优质服务。

所提供的社工应具备以下基本条件：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，为甲方解决服务对象的实际问题，为甲方相关工作出谋划策；热爱社会工作，具有社会责任感和敬业精神，遵守职业操守及甲方的管理制度。

2. 甲方统一督促乙方提供的社工要具备 个小时的培训时间，并在合同期内全部完成，乙方保证不定期的专业知识培训。

3. 乙方应与社工建立劳动关系，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。

4. 全国社工职业资格考试后，甲方有权要求提供服务的社工具有职业资格并统

一登记；乙方须将社工此次职业资格考试成绩作为合同附件；特殊情况（如个别非社工专业准社工的录用）须征得甲方的同意。

第七条 服务期限及试用期

1. 本合同有效期从 至 止。
2. 乙方社工的服务试用期为需要依据所签订劳动合同的时长并依据劳动法来确定，自社工到岗之日起算。

第八条 服务费用及支付方式

- 1、本项目经费为额定经费，含人员经费、活动经费、督导费用、培训经费、办公及设备购置费用、设备维修、水电通信费及由项目开展而产生的其他费用。
- 2、项目实施过程中，由市民政局委托第三方社会组织对项目进行跟进和日常评估。
- 3、项目经费的拨付依照 执行。

第九条 劳动条件

1. 乙方社工按照甲方正常工作时间提供社工服务，并结合所在岗位的实际工作情况，每周须达到 小时工作时间。且乙方接受培训的时间不得与甲方的正常工作时间冲突。
2. 甲方应保证乙方社工正常的作息时间和休假，合理安排其相关工作。如确需在双休日和国家规定的法定假日加班的，须在征得乙方社工同意并另行给予加班补贴的前提下进行，或者安排补休。
3. 甲方应尊重乙方社工及其工作成果，提供安全的劳动条件和必要的工作环境。

第十条 考核管理

1. 甲方对乙方提供的社工是否符合相应的资质和能力进行不定期考核监督。双方发生争议的，甲方应予协调。
2. 乙方负责社工业务管理、教育、培训，并对社工进行日常管理、考核等。
3. 乙方应对派出的社工定期进行继续教育和考核评估，以促进社工能力的不断提升。

第十一条 责任划分

1. 如因乙方社工故意或重大过失给甲方造成损失，甲方有权追究乙方相关责任。
2. 本次中标的社工岗位原则上签订到期时限为____年 月 日，但在下列情况下除外：

①用人单位强烈要求更换社工机构的（经业务主管部门核实理由充足的）；②市或镇（街）业务主管部门经过评估认为要调整具体社工岗位的（但原则上要从新增社工岗位中进行对等补充）；③社工机构提出中止履行协议的。

3. 有下列情形之一的，乙方有权临时召回社工或解除合同并向甲方索要违约赔偿金：

①甲方未按时支付有关费用的；②约定的服务内容发生变更而未取得乙方同意的；③甲方对社工工作要求违反国家法律、法规的；④甲方无正当理由频繁要求调换社工的。

4. 具体履约过程中如乙方和甲方发生争议，甲、乙双方应承担协调处理的职责。

第十二条 违约责任

任何一方违反合同约定，另一方均有权要求其赔偿因违约造成的损失；三方另有约定的除外。

第十三条 合同争议的解决方法

本合同发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商解决不成的，可依法向人民法院起诉。

第十四条 合同未尽事宜及生效

双方可协商解除本合同。未尽事宜双方应另行以书面形式补充。

本合同一式四份，甲、乙双方各执壹份，政府采购管理办公室壹份，招标采购代理机构执壹份，具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

广州市民政局

法定代表人：

法定代表人：

委任代理人：

委任代理人：

联系电话：

联系电话：

2016年 月 日

2016年 月 日

附件：

- 招标文件
- 投标文件
- 中标通知书