

广州市家庭综合服务中心项目用户需求书

一、项目概述

（一）项目名称

广州市荔湾区人民政府金花街道办事处家庭综合服务采购项目。

（二）项目概况

本项目属于服务类，为广州市荔湾区人民政府金花街道办事处家庭综合服务采购项目，项目采购金额为 200 万元。资金来源：财政拨款。投标人必须对本项目整体内容进行投标，只对本项目部分内容进行投标的将被视为无效投标，投标的计划服务总指标低过本项目规定的服务总指标（最低指标）的也将视为无效投标。

（三）概要

1. 根据《中共广州市委 广州市人民政府关于全面推进街道、社区服务管理改革创新的意见》（穗字〔2011〕14 号）及广州市家庭综合服务中心建设管理的相关规定和区委、区政府有关规定，采用政府购买服务的运作模式，通过政府采购的公开招标形式向社工类社会组织进行招标采购。

2. 本街道基本情况。

金花街位于荔湾区东北部。辖内面积 1.13 平方公里，东至人民北路，南至中山七路、龙津中路，西至荔湾路，北至西华路，荔湾区主干道康王路贯穿其中。下设 12 个社区居委会，总人口 5.8 万人，其中户籍居民 5.14 万人，60 岁以上户籍老年人口 1.44 万人，占全街户籍人口约 28.1%，残疾人 1119 人。辖内有广东民间博物馆、省林业厅、广州市万科房地产有限公司、广州酒家集团有限公司等机关企事业单位及广州市第四中学、聚贤中学、南海中学、芦荻西小学及广州市交通技师学校等中小和中专、中技学校。

金花街家庭综合服务中心总部设在金花直街 95 号，服务场地以此为中心，辐射到蟠虬苑金花文化广场，依托金花长者家园、青少年活动中心、幸福家园、康疗互助家园、长者饭堂等场地，总面积超过 2000 平方米，设有多功能活动室、小组工作室、个案工作室、康复治疗室、培训室、饭堂、图书馆、电脑室等场地，场地消防设施齐备、逃生路线标识清晰。同时，联系街道社区相关部门，整合社

区资源，社区星光老年之家、文化活动室、社区广场、空地、街头巷尾等均可作为外展社区活动的据点。

(四) 服务项目内容一览

服务项目	服务时间	采购预算	最低服务 工时量	最高服务 工时量
金花街家庭综合服务	自签订合同起 为期一年	人民币 200 万元/年	一年工时： 25480 小时	一年工时： 30184 小时

注：本市每个家庭综合服务中心项目每年定额投入 200 万元，一般要求项目团队配备 20 名工作人员，其中专业服务人员配备至少 14 名（10 名为助理社工师或社工师，其他为社会学、心理学等相近专业人员），故招标文件要求的年度服务工时应按照《广州市家庭综合服务中心项目招标文件服务价格（工时）标准设定指引》设定，即只计算 14 名专业服务人员的年度专业服务总工时和直接专业服务工时，工时总量最高不得超过项目年度专业服务总工时 27440 的 110%，即 30184 小时；工时总量最低不得低于项目年度直接专业服务工时的 21476 小时及间接专业服务工时的 4004 小时，否则视为无效投标。

二、项目服务规划目标及基本要求

(一) **服务范围：**广州市荔湾区金花街道管辖范围。

(二) **服务对象：**居住在金花街道辖区内有需要的家庭和个人。

(三) **服务目标：**

1. 服务目标：运用社会工作的理念、方法和技巧，立足街情需求，透过服务长者、青少年、家庭及残障人士等群体，努力实现社区居民困有所助、难有所帮、需有所应，让辖区内个人、家庭享受全面、优质的社会服务，满足个人及家庭的需求；同时，透过“社工+义工”发展社区互助支持网络，营造社区共融的氛围。

2. 拟服务目标群体情况：

服务目标群体情况列表

项目服务目标	服务对象	潜在服务数量	每年可覆盖服务数量或比例	备注
--------	------	--------	--------------	----

项目服务目标	服务对象	潜在服务数量	每年可覆盖服务数量或比例	备注
优先照顾性个体及家庭服务目标	困境青少年群体及家庭	无业青年 5 个	100%	
		低保家庭青少年 10 个	100%	
		残障青少年 10 个	100%	
	困境长者群体及家庭	孤寡长者 29 个	100%	
		独居长者 50 个	100%	
		低保低收长者 25 个	100%	
		高龄长者 50 个	100%	
		残障长者 75 个	100%	
	困境儿童、妇女及家庭	残障儿童家庭 10 个	100%	
		低保低收儿童及家庭 10 个	100%	
		失独家庭 30 个	100%	
		单亲母亲家庭 200 个	100%	
		其他困境家庭 20 个	100%	
		其他困境人士及家庭 80 个	100%	
一般性个体及家庭服务目标	一般性青少年及家庭	相关的青少年及家庭 200 个	100%	
	一般性长者及家庭	相关的长者及家庭 300 个	100%	
	一般性儿童及家庭	相关的儿童及家庭 200 个	100%	
	一般性妇女及家庭	相关的妇女及家庭 300 个	100%	
	培育社区志愿	培育社区志愿者(义工)	100%	

项目服务目标	服务对象	潜在服务数量	每年可覆盖服务数量或比例	备注
社区志愿者(义工)服务	者(义工)骨干	骨干 20 个		
	培育社区志愿者(义工)	培育社区志愿者(义工) 100 个	100%	
	培育社区志愿者(义工)队伍	培育社区志愿者(义工)队伍 3 个	100%	
社区发展服务目标	应急性公共服务	协助相关政府部门介入应急性公共服务至少 1 个	100%	可依据街道实际情况,选择和调整表中所列的服务需求。
	其他公共服务问题(新广州人服务等)	其他公共服务问题 3 个	100%	

(四) 功能定位。

家庭综合服务中心(以下简称“家综”)是通过政府购买社会工作服务的方式,在街设置的专业社会工作服务平台。家综接受市、区民政局的业务指导,由社会工作服务机构承接运营,以服务困境群体为主,以家庭为本,以社区为基础,为有需要的社区居民提供预防性、支持性、补救性、照护性、发展性的家庭综合服务和其他相关的社会服务,为政府部门在管理公共服务、应对社区问题、缓解社区矛盾、提升社区参与、促进社区发展等方面提供协助和支持。

1. 预防性服务功能。针对一般个体、家庭和群体等服务对象,家综应以预防服务对象面临的各种潜在风险和困难为目标,为服务对象提供社会支援、社会参与、社会融入、兴趣发展、文娱康乐、教育培训、人际拓展等事前预防性服务,以预防服务对象陷入困境状态。

2. 支持性服务功能。针对陷入轻微困境的个体、家庭、群体等对象,家综应以增强其应对所处困境的能力为目标,为服务对象提供社会援助、情绪

支持、资源链接、认知拓展、能力提升、压力释放等援助性和支持性服务，以协助缓解其面临的困难和压力，使其更好应对所处困境。

3. 补救性服务功能。针对陷入严重困境的个体、家庭、群体等服务对象，家综应以帮助服务对象改善境况或缓解危机为目标，为服务对象提供心理辅导、障碍矫治、社会救助、危机干预、权益维护等服务，以争取改善服务对象的受损状况和困难处境。

4. 照护性服务功能。针对低保、低收、三无、残疾人等社会救助对象，应协助有关部门提供临时托管、安全保护、生活救济等照护服务，帮助救助对象暂时舒缓面临的困境和压力；针对遭遇突发性危机的个体、家庭或群体，应协助有关部门提供紧急救助、临时庇护、临时照顾等照护服务，保障服务对象权益免受更大伤害。

5. 发展性服务功能。针对社区发展中存在的公共服务需求和问题，积极协助政府部门开展国家法律政策宣传、公益倡导、公民教育等，提升社区居民的法治意识、公民意识、参与公共事务能力等。倡导社区公益服务，培育义工、慈善、互助等社区公益服务组织和骨干，推动社区管理服务参与，促进社区公共服务治理；整合社区资源，构建社区支持网络，促进社区和谐健康发展，满足社区居民的多元化发展需求。

（五）专业方法运用及要求。

1. 专业方法。项目服务团队应运用社会工作个案、小组和社区服务等专业服务方法为有需要的个人、家庭和社区单位提供適切服务，回应服务对象需求。

（1）个案工作：指社会工作者遵循基本的社会工作专业价值理念，运用科学的专业方法，以个别化的方式为遭遇困难的个人或家庭提供的心理辅导、情绪疏导、行为认知矫正、资源链接等服务，以帮助个人或家庭消减压力、缓解困难、挖掘生命潜能，不断提高个人和家庭的生活质量。个案服务包括咨询个案和专业个案。咨询个案是指可在短时间内通过提供 1-2 次的政策、就业、法律等咨询性服务，能有效满足个体或家庭服务需求的个案服务；专业个案是指无法仅靠简短的咨询服务解决服务对象的困难，需要通过提供

较长时间的跟进辅导、情绪支持、心理减压、资源链接等专业服务和支持的个案服务，一般至少需要 3 次以上的跟踪服务。

(2) 小组工作：指以团体或小群体为服务对象，并通过小组或团体的活动为其成员提供支持性、发展性或预防性等服务的方法。其目的是促进团体或小组及其成员的发展，使个人能借助集体支持和资源，提升自身应对困难的能力，改善其社会处境。小组服务通过协调个人与个人、个人与团体和团体与团体之间的社会关系，发挥团体或组织的社会正向功能，促进组员的进步与健康发展。小组服务应按照阶段性发展状况安排服务活动次数，活动次数一般不少于 3 次，每次参与小组活动的人数至少为 3 人及以上。

(3) 社区工作：指以促进整个社区发展为目标的社会工作服务方法，是在党和政府的领导下，社工机构依靠社区力量，整合社会资源，促进社区进步和发展的宏观层面的社会服务。其主要是强化社区功能，提升社区参与，优化社区关系，缓解社区问题，促进社区政治、经济、文化、环境协调和健康发展，不断提高社区成员的生活水平和生活质量的过程。社区工作的内容包括社区公共问题介入、社区文化倡导、社区志愿者（义工）服务、社区组织和社区领袖培育等。

2. 项目服务指标要求。

服务对象	项目分类	评估指标	最低量化标准	项目释义
服务领域	社区探访	社区走访调研（整个中心）	4 份	撰写 4 份调研报告。其中，服务开展的第一季度开展 1 次总体服务需求的大型调研与评估工作，从第二季度起每季度开展 1 次阶段性分领域服务需求调查和评估。需运用问卷、座谈会、电话访问、社区走访等形式开展。
		探视户数	1225 户	指到户探访家庭，回访率需达 30%以上。

	电访家庭户数	2000 户	指电访家庭户数，回访率需达 30%以上。	
专 业 个 案	开案数	100 个	辅导个案（≥3 节）、治疗个案（≥3 节）等专业个案，回访率达到 70%。	
	个案建档率	100%		
	结案率	70%		
	典型案例	5 例		
	完成个案总结报告	70 份		
小 组	小组个数	35 个	指治疗性小组、支持性小组、兴趣小组、成长小组、发展性小组等，小组人数≥8 人，每一服务小组节数≥5 节，小组成员出勤率≥60%。其中兴趣小组不得多于小组总数的 50%。	
	小组节数	175 节		
	小组服务人次	320 人次		
	完成小组探索分析报告	35 份		
社 区	大 型 活 动	活动次数	6 次	指由中心主办、承办或协办，以社工理念和方法在社区开展服务人数≥100 人的活动。服务人次要有活动签到。社工与服务人数配备比例为 1：20。
		活动服务人次	600 人次	
		完成社区活动报告	6 份	
	中 型 活 动	活动次数	5 次	指由中心主办、承办或协办，以社工理念和方法在社区开展服务人数≥50 人的活动。服务人次要有活动签到。社工与服务人数配备比例为 1：20。
		活动服务人次	250 人次	
		完成社区活动报告	5 份	
	小 型 活	活动次数	12 次	指由中心主办、承办或协办，以社工理念和方法在社区开展服务人数≥20 人的活动。可包括社区讲座、家庭教育培训等活动。服
		活动服务人次	450 人次	

	动	完成社区活动报告	12份	务人次要有活动签到。社工与服务人数配备比例为1:20。
义工管理		发展个人义工	100人	在本辖区内每年发展不少于100人,并为义工建立个人档案、跟踪服务等情况。其中接受过中心服务的对象转化为义工人数不少于50人。
		发展义工团体	3个	在本辖区内每年新发展不少于3个,每个团队不少于10人。
		义工培训	6个	通用性培训:社会工作的基本知识;有关于服务对象的基本知识;以及义工服务基本技能和知识等,每个内容不少于6学时。
			20个	服务环境和岗位的培训:家庭综合服务中心的工作流程和管理制度的相关培训;服务区域情况的介绍,人群的构成及基本问题分析;岗位职责、岗位工作内容的培训等,每个内容不少于2学时。
		义工服务	56次	指由中心主办、承办或协办的大、中、小型活动中,义工与活动人数的比例为1:20。服务人次要有活动签到。
			30次	指由中心主办的,为义工提供的服务,包括义工团建、义工会议、表彰活动等。服务人次要有活动签到。每次活动应≥5名义工。
		维系团队建设	5个	每年应确保持续运行的义工团队不少于5个,每个团队不少于10人。

	特色项目 (根据街道特色设定)	<p>1、金花街户籍人口 5.14 万人，60 岁以上户籍老年人口 1.44 万人，占全街户籍人口约 28.1%，家综不仅要开展关注长者身体健康，提高长者自我照顾能力，提升生活质量，提升长者面对困难解决问题的能力，关注护老者的照顾问题，缓解护老者的照顾压力等服务；同时根据社区长者的个性化需求及不同时期的需求变化，有针对性的提供个案服务和小组服务，以满足社区长者的需求，完善长者服务网络体系；</p> <p>2、尝试“邻里中心”建设。搭建社区居民活动支持网络和平台，通过家综与街道各部门（单位）、社区紧密合作，无缝对接，整合内外资源，发掘、培育社会组织，开展倡导、招募、培训、管理、组织社区志愿者等一系列的服务，形成全街社会工作合力进行社会治理的模式；</p> <p>3、定期组织需求调研。根据街道有关部门、社区、居民的需求及街道的实际情况制定灵活多样的特色服务项目，并组织实施。</p>		
中心专业人员	专业培训	开展时数	90 小时	每名助理社工师每年接受能力继续教育的时间不少于 72 小时，每名社工师每年接受继续教育的时间不少于 90 小时，考虑到专业培训和继续教育的重要性，则每年每名社工接受培训和学习的时间可一律按 90 小时计算。
		服务人次	1260 人次	
	专	个人督导	每周 1 次	个人督导每次 1 小时计算；团体督导每次团

业 督 导 其 他 指 标	团体督导	每 2 周 1 次	体督导按 2 小时计算，故一个社工一年 49 周的团体督导 25 次。
	会议时间	每周一次	指 14 名专业社工每年每周召开一次会议，平均至少 2 小时。
	评估时间	每年 2 次	评估包括中期评估、末期评估，每次 8 小时。
年度专业服务总工时=年度直接专业服务工时总时数+年度间接专业服务工时总时数=21478+4004=25482 小时			
<p>备注：</p> <p>1、个案、小组和社区活动要求：有完整的书面记录，包括有明确的服务目标、计划、实施方式，所进行的服务内容与目标具有相关性；其中个案需要与服务对象签署接受服务同意书/退出服务同意书，结案必须有充足的督导意见，并有社工的反思。</p> <p>2、典型案例应重点选取社会较为关注、涉及面广、影响度深的个人、家庭或特定群体所遇到的 社会矛盾与问题，通过社会工作介入取得积极显著效果的案例，具有较强的示范意义、可操作性和代表性。</p> <p>3、家庭探访要求：一是探访资料要录入电脑，建立家庭档案；二是回访要有回访重要内容记录。三是覆盖 80%社区困难人群，困难人群包括低保、低收家庭、孤寡、独居老人，残障人士等。</p>			

（六）服务时间。合同签订之日起 1 年。

（七）服务内容。按照社会工作服务的理念，以个案工作、小组工作、社区工作等社会工作专业方法为手段，以社区居民及家庭的需求为导向，整合社区内外资源，构建社区支持网络，针对困境人群的问题开展社会倡导，为辖区内个人和家庭提供全面、优质的社会工作专业服务，以满足个人及家庭的服务需求。

1. 必选的重点服务：一是面向低保、低收等困境家庭的服务，依据该类家庭需要，提供资源链接、紧急援助、危机干预、心理减压、情绪支持、社区支持网络构建等必要服务。二是困境长者的服务，是指面向独居、孤寡、困难独生子

女家庭长者和“三无”长者等陷入经济或生活困难的长者群体及家庭的服务，依据困境长者的需求，提供的精神慰藉、紧急援助、危机干预、心理情绪支持、人际支持拓展等必要服务。三是面向其他陷入困境群体提供的必要援助和支持服务，依据其他陷入困境的群体需求，提供的紧急援助、危机介入、资源链接、心理情绪支持等必要服务。四是志愿者（义工）服务，围绕社区人群的社会化参与和发展性需要，着力培育社区志愿者（义工）骨干，发展志愿者（义工）队伍和组织，搭建志愿者（义工）活动支持网络 and 平台，以社工带动志愿者（义工），凝聚社区志愿者（义工）骨干，推动社区志愿者（义工）服务力量持续壮大发展，通过开展倡导、招募、培训、管理、组织等一系列服务活动，建立多样化的社区志愿者（义工）队伍和志愿者（义工）组织，推动志愿者（义工）队伍的组织化、规模化和规范化运作，培育社区志愿者（义工）文化理念，倡导志愿者（义工）参与服务精神。

以上重点服务，家综至少必须选择 2 个或以上困境群体和 1 个志愿者（义工）服务项目，予以实施。在实际服务中遇到或发现相关社区困境群体的，可及时调整纳入。

2. 自选的一般性服务：一般性服务是指以社区的一般性非经济困难群体的需求为导向，提供的预防性、发展性、支援性等服务。一般性服务项目由街道依据社区的人口构成结构、社区资源、社区公共服务等实际情况，面向一般性非经济困难人群，选择设立广大群众较为迫切且受众面广的普惠性、发展性和预防性服务等。家综至少应重点选择 2 个不同群体的服务，具体包括如下几个方面：

——**一般性青少年服务：**围绕一般性青少年健康成长、人际交往、认知提升、能力培养、社会参与等多样化需求，整合利用社区、家庭、学校和社会资源，为有需要的青少年（特别是边缘青少年、困境青少年）搭建成长发展的社会支持网络 and 平台，适时提供包括个案跟进、行为矫正、人际拓展、能力提升、兴趣发展、专题培训等多元化服务。

——**一般性长者服务：**以社区一般性长者的实际需求为导向，依托和整合社区、家庭、单位等社会资源，从心理关怀、生活照顾、文体康乐、人际互助、兴趣发展、社会参与等多个层面，为有需要的长者提供预防性、支援性、治疗性

等多样化服务，力求在社区内实现“老有所依、老有所乐、老有所学、老有所为”的晚年生活理想，提升长者生活品质。

——**一般性家庭服务（含妇女儿童服务）**：倡导和谐、平等、包容的家庭文化，围绕夫妻关系、亲子关系、家庭互动、家庭功能、家庭结构等方面的服务需求，挖掘家庭成员的共同参与能力和优势，培育守望相助的家庭和邻里氛围，为社区内的家庭（特别是单亲家庭、困难家庭、外来人员家庭等）提供必要的支持和援助，提供包括个案咨询、资源连接、义工帮扶、定期探访、问题评估等专业服务。

——**社区发展服务**：围绕社区发展和公共服务问题及需求，整合社区内外资源，发掘并培育社区中公益服务组织、文化组织和公共服务组织等，提升社区居民参与；着力社区倡导、社区教育、社区研究等服务，充分发挥第三方角色，协助在地政府部门提升社区服务水平，完善服务网络体系。

——**残障服务**：根据社区残障人士数量较多的情况，开设残障康复服务，由专职社工为有需要的残障人士提供个别辅导、个人发展计划、政策宣讲、家属支援等相关服务，回应社区残障人士家庭服务需求。

三、项目服务的人员及成效要求

（一）项目的人员配置要求。

投标机构需承诺，家综需配备以社工为主的工作人员 20 名，工作人员总数的 2/3 以上为**社会工作从业人员**、1/2 以上为**社会工作专业人员**。其中中心主任 1 名（具高校社会工作专业本科以上学历，或具有国家助理/中级社会工作师资格证，或接受过广州市民政局认可的社会工作专业督导培训并具有 3 年以上社会服务或社区工作经验）；专业人员至少 14 名（需为社会工作、心理学或社会学等相近专业学历，其中至少有 10 名具有国家助理社会工作师资格证或社工师资格证），专职财务人员至少 1 名，其他行政管理人员若干。配备专业督导至少 3 名，督导具备丰富的社会工作专业理论与实务经验，符合广州市有关规定。

（二）主要服务领域的服务成效要求。

1. 必选的重点领域的服务成效要求。

必选重点服务主要指面向各类困境群体的服务，困境群体包括：低保低收入经济困难人群及家庭、残障人士及家庭、独居孤寡长者及家庭、认知行为偏差儿童和青少年、单亲母亲及家庭等各类处于困境的人群及家庭。

(1) 低保、低收入等困境家庭的服务：金花街低保低收入家庭 188 户，一年项目服务期内，所有此类服务对象的服务 100%全覆盖。为困境家庭提供社会资源链接、扶贫帮困、就业援助等服务，每年服务的困境家庭不少于 200 个，至少 80%的困境家庭受益而使其成员生活处境得到改善，服务对象满意度不低于 80%。

(2) 困境长者的服务：指面向独居、孤寡和“三无”长者等陷入生活困境，需要给予必要援助和照顾的长者群体及家庭的服务，为困境长者提供社会资源链接、扶贫帮困、公益关爱等服务，金花街困境长者约 636 人，一年服务的困境长者不少于 250 人，至少 60%的服务对象受益而使其生活处境得到改善，服务对象满意度不低于 80%。

(3) 其他困境群体的服务：金花街有需要的困境群体服务数量约 1000 个。为相关困境群体提供社会资源链接、个案帮扶、小组互助等服务，一年项目期内，服务相关困境人士不少于 200 个；年度所有服务对象中至少 60%的服务对象因服务受益而使其生活处境得到改善，服务对象满意度不低于 80%。

(4) 义工服务：每年家综培育发展的志愿者（义工）骨干不少于 20 人；每年家综培育发展的新登记志愿者（义工）不少于 100 人；每年家综培育发展的新增志愿者（义工）队伍不少于 3 个。每年开展的志愿者（义工）服务活动不少于 6 次，服务低保低收入、独居孤寡、残障等困境人士不少于 100 个，服务对象满意度不低于 80%。

2. 自选的一般性服务领域的成效要求

(1) 一般性家庭的服务：针对一般性家庭的服务，每年家综至少应服务 500 个家庭，能促进 60%的家庭在夫妻婚姻、亲子教育、婆媳关系、社区参与等方面的状况改善，服务对象满意度不低于 80%。

(2) 一般性单个人群的服务：包括一般性青少年群体、长者群体、妇女群体、儿童群体、新广州人群体等，每年每个家综至少应服务 500 个相关人群及家

庭，能促进 60%的服务对象在社会适应能力、社会认知、社会参与等方面的状况得到改善，服务对象满意度不低于 80%。

(3) 社区发展服务：每年家综依据实际情况，应协助街介入各类涉及社区发展的公共问题、专案等不少于 2 个，使相关问题得到缓解或妥善解决，购买方或服务对象满意度均不低于 60%。

(4) 残障服务：目前金花街残障人士有 1119 人，其中重度残疾 537 人（包括重度精神残疾 201 人，重度智力残疾 47 人），通过开设残障康复服务，由专职社工为有需要的残障人士提供个别辅导、个人发展计划、政策宣讲、家属支援等相关服务，提升残障人士在社会交往、自我照顾、就业技能等方面的自身能力，发掘其潜能、增强自信心，让他们更好的融入社会，提升生活质素。同时通过对家属的支援及社区宣传教育，舒缓家属的照顾压力，增强社区人士对残障人士的关爱和理解，消除歧视，营造温馨友爱的社区氛围。家综至少应服务 30 个相关相关人群，能促进 60%的服务对象的现状改善，服务对象满意度不低于 80%。

(三) 服务的重点调整：街道可依据项目在地社区的实际情况，对必选重点服务对象进行调整，除义工服务外，在实际服务中遇到或发现相关服务需要的，可及时调整纳入为重点服务。

四、项目经费预算

(一) 本项目经费为额定经费，总计 200 万元人民币。含人员经费、专业支持经费、专业服务和活动经费、日常办公经费、总部管理费用等，及由项目开展而产生的其他费用。关于本项目购买经费标准另有新规定的，按有关规定执行。

(二) 项目经费根据合同约定的方式分期拨付，依照广州市家庭综合服务中心管理有关规定执行。

五、应标机构商务要求

(一) 应标机构为具有合法有效的独立法人资格的从事非营利社会服务活动的社会公益组织，机构机制健全，内部管理和监督机制完善。

(二) 具有独立的财务管理、财务核算和资产管理制度。

(三) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；前三年内无重大违法记录，通过年检或按要求履行年度报告义务，信用状况良好，未被列入经营异常名录或者严重违法社会组织名单。

（四）应标机构有一支实力雄厚的社会工作专业专职队伍，具有高素质的社会工作人才库，以及拥有丰富的社会工作实务经验和广阔的视野。应有承接家庭综合服务中心、公益创投项目等社会工作项目经验。

（五）应标机构能遵从广州市关于家庭综合服务中心的运营管理要求和有关规定，规范、有效利用资金，为社区居民最大程度提供综合性社会服务。

（六）应标机构能在遵守广州市家庭综合服务中心建设管理的相关规定的基礎上，根据街道实际需要，设计特色项目，树立街道服务品牌。

六、付款方式

本合同的款项均以人民币方式支付，支付的所需文件、时间和金额如下：

- （一）合同；
- （二）验收报告（加盖采购人公章）；
- （三）中标通知书。

合同签订后相应服务在经广州市荔湾区民政局审核后，中标人在采购人指定时间内全部完成后，按照财政支付流程向财政支付主管部门办理申请合同金额的全额付给中标人，中标人需提供正式全额发票。

七、验收要求（考核评估）及其他事项

（一）项目开展实施如遇到市本级财政预算无法安排本项目所需的购买服务经费，本项目终止，中标人不得追究采购人责任。

（二）中标人应确保该服务项目的专业人员每月不少于 90%，如人数不足，采购人有权延长其服务时限。

（三）对本服务项目的考核评估及奖惩，将依据我市有关财政资金的管理规定以及《广州市财政支持社会工作发展实施办法（试行）》（穗财保〔2010〕169号）、《广州市政府购买社会服务考核评估实施办法（试行）》（穗民〔2010〕221号）进行。