**采购需求**

**一、项目概况：**

本项目采购的是为6-35周岁青少年在自信心提升、抗逆力提升、家庭支援和情绪疏导服务等方面提供个案服务、小组活动、社区活动等专业服务。从个人、家庭和学校层面关注青少年的身心健康，协助青少年及家长提升对心理健康的认知水平和应对能力，加强青少年抗逆力的增强，提升家长的家庭教育能力，同时提升青少年的自信心水平，从而促进青少年身心健康发展。

**1.主要商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 服务期自2025年4月1日至2026年3月31日止 |
| 标的提供的地点 | 采购人指定地点 |
| 付款方式 | 第1期为(进度款)：支付比例33.5%，2025年4月底前，采购人向成交供应商支付合同总额的33.5%。  第2期为(进度款)：支付比例33.5%，2025年10月底前，采购人向成交供应商支付合同总额的33.5%。  第3期为(进度款)：支付比例23%，2026年3月底前，采购人向成交供应商支付合同总额的23%。  第4期为(进度款)：支付比例10%，余下10%根据考核评估结果支付(评估结果为合格或以上的，余下10%全额支付；评估结果为不合格的，扣减总金额的10%)。每期拨款成交供应商须向采购人提供合法发票。 在本项目服务期内，如遇市政府对购买社工服务综合费用有所调整，必须按市政府文件规定执行。。 |
| 如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。 | |
| 验收要求 | 1期：采购人有权对项目进行验收，并可以邀请服务对象参与验收。验收标准：①合同中的服务指标全部达到90%或以上；②合同中的服务档案全部移交给采购人；③合同履行中没有发生投诉的。  2期：项目完成后，由市民政局组织的第三方机构进行项目考核评估。 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 | 无，无 |

其他商务需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数性质 | 编号 | 内容明细 | 内容说明 |
|  | 1 | 需求调研及服务方案要求 | 为保证项目服务流程科学合理，确保能够达到预期服务目的，供应商需对本项目服务内容进行服务需求调研及编制服务方案包括但不限于针对各项服务内容提供的具体服务方案、服务方法、服务质量保障、进度安排等。 |
|  | 2 | 服务目标与工作重点 | 供应商清楚理解本项目服务目的并具备明确的服务目标及工作重点，并编制相关方案。 |
|  | 3 | 跟踪服务、监控评估等流程要求 | 供应商需运用项目管理的方式，为本项目制定科学的、可行性强的的跟踪服务、监控评估等流程方案，并且强化执行，确保项目达至预期目的，通过相关方的评估考核。 |
|  | 4 | 内部管理制度及培训方案 | 响应供应商具有完善详细的内部管理制度及培训方案，对服务人员定期进行专业培训，服务人员具备一定的专业服务能力，能很好的服务于本项目服务群体。 |

**一、服务目的**

项目从个人、家庭和学校层面关注青少年的身心健康，协助青少年及家长提升对心理健康的认知水平和应对能力，加强青少年抗逆力的增强，提升家长的家庭教育能力，同时提升青少年的自信心水平，从而促进青少年身心健康发展。具体目标为：

**（一）青少年小信箱服务**

1.参与相应服务的服务对象中，至少75%的青少年在情绪管理或人际关系方面学习到至少1个知识。

2.参与相应服务的服务对象中，至少75%的青少年能够掌握一种应对情绪或人际问题的处理方法。

**（二）青少年抗逆力提升服务**

1.接受服务后，至少80%的服务对象能够认识自己至少一项能力优势。

2.接受服务后，至少80%的服务对象能够挖掘至少2种外部资源。

**（三）青少年家庭支援服务**

1.参与相应服务的服务对象中，至少80%的青少年或家长能够掌握至少1种应对青少年心理问题的方法。

2.参与相应服务的服务对象中，至少80%的家长掌握2种家庭教育方法。

**（四）青少年自信心提升服务**

1.对有需求的青少年开展关爱慰问活动，使至少80％接受服务的青少年感受到社会的关爱。

2.关注青少年的身心健康，使至少80％接受服务的青少年在安全自护、人际交往、自信心等方面有所提升。

**二、服务群体**

根据《青少年社会工作服务指南》国家标准，青少年社会工作服务对象年龄是6-35岁，按照东莞青少年的实际需求和特点，结合项目的内容，本年度项目的服务地域将是以项目点（莞城街道）为中心，辐射周边镇街，并将项目的服务对象划分为：

1、6-16岁有成长困惑、情绪疏导、心理压力等需求的青少年，主要是中小学生群体（含在校、非在校）；

2、6-25岁有亲子沟通、家庭教育、家庭支援服务需求的青少年及其家长；

3、6-18岁有自信心提升需求的青少年，重点关注外来务工人员子女、经济困难家庭子女、服刑人员子女、单亲困难家庭子女等处于成长困境的青少年群体。

**三、服务内容**

**1.青少年小信箱服务**

一是通过“悄悄话”小信箱服务，及时关注在校中小学生的心理健康问题，对有潜在心理需求的青少年进行评估、跟进和介入：（1）由社工培育的大学生志愿者通过书信回复提供引导和建议；（2）由社工和学校心理老师提供个案辅导服务。二是对于有心理咨询需求的青少年，链接专业心理咨询师，提供专业的心理咨询服务。三是结合“悄悄话”小信箱服务中发现的问题需求，为青少年开展情绪管理、人际关系等方面的心理健康知识普及服务，提升青少年的心理健康认知水平，促进心理健康成长。

**2.青少年抗逆力提升服务**

一是在自我认识方面，通过人格气质测试、情景剧场等方式，帮助青少年明白自己的气质类型，提高自我认识程度，了解自身优势情况，形成积极正向的自我认知。二是在外部支持方面，联动学校开展班级、社团等集体团建活动，强化青少年与学校老师、同学之间的互动，明晰学校资源的分布；联动社区开展citywalk等活动，增加青少年与社区互动，明晰社区资源的分布。通过家庭、学校、社区的活动，帮助青少年形成个人资源清单，主要包括人脉资源及物质资源两个方面，提高青少年获取资源的意识。

**3.青少年家庭支援服务**

一是为有需求的青少年及其家长提供心理支援服务，协助其重视并正确认知家庭心理问题，了解科学的应对方法，促进青少年与家长互相理解，助力青少年心理健康成长；为有特定需求的家庭提供家庭治疗，促进家庭内在系统的改变，优化青少年成长的家庭环境。二是为有需求的家长提供家庭教育服务，协助其树立正确的家庭教育理念，掌握科学的家庭教育方法，提升家庭教育能力，助力构建和睦的家庭关系，营造良好的家庭环境。

**4.青少年自信心提升服务**

为青少年提供自信心提升服务。整合各方资源，在节假日以入户探访、集中慰问等形式送上探访物资，让青少年感受到节日气氛和社会关爱；通过走访和转介，了解青少年以及家庭的需求，协助搭建社会支持网络，提供个别化服务；与社区、学校合作，关注青少年身心健康的发展，为其提供在安全自护、人际交往、自信心等服务的活动。

**5.接受转介服务**

根据公检法司在日常工作中发现的罪错青少年，做好有关青少年的转介跟进服务，落实“教育、感化、挽救”方针。

**6.服务阵地运营**

服务阵地的日常场地管理、设备设施维护、宣传推广、前台值班等具体事务。

**7.其他工作**

完成项目相关的或采购人交付的其他工作。

**四、服务人员数量要求：专业社会工作者共10人。**

**五、服务标准：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务版块** | **服务内容** | **服务指标** | **受益人次** |
| 青少年小信箱服务 | ①通过“悄悄话”小信箱服务，及时关注在校中小学生的心理健康问题，对有潜在心理需求的青少年进行评估、跟进和介入：一是由社工培育的大学生志愿者通过书信回复提供引导和建议；二是由社工和学校心理老师提供个案辅导服务。  ②对于有心理咨询需求的青少年，链接专业心理咨询师，提供专业的心理咨询服务。  ③结合“悄悄话”小信箱服务中发现的问题需求，为青少年开展情绪管理、人际关系等方面的心理健康知识普及服务，提升青少年的心理健康认知水平，促进心理健康成长。 | 1.为78名青少年提供个案辅导，共开展辅导468人次以上。  2.开展小组27个，小组节次162节，受益人次1458人次以上。  3.开展社区活动80场，受益人次2400人次以上。 | 4326人次以上 |
| 青少年抗逆力提升服务 | ①在自我认识方面，通过人格气质测试、情景剧场等方式，帮助青少年明白自己的气质类型，提高自我认识程度，了解自身优势情况，形成积极正向的自我认知。  ②外部支持方面，联动学校开展班级、社团等集体团建活动，强化青少年与学校老师、同学之间的互动，明晰学校资源的分布；联动社区开展citywalk等活动，增加青少年与社区互动，明晰社区资源的分布。通过家庭、学校、社区的活动，帮助青少年形成个人资源清单，主要包括人脉资源及物质资源两个方面，提高青少年获取资源的意识。 |
| 青少年家庭支援服务 | ①为有需求的青少年及其家长提供心理支援服务，协助其重视并正确认知家庭心理问题，了解科学的应对方法，促进青少年与家长互相理解，助力青少年心理健康成长；为有特定需求的家庭提供家庭治疗，促进家庭内在系统的改变，优化青少年成长的家庭环境。  ②为有需求的家长提供家庭教育服务，协助其树立正确的家庭教育理念，掌握科学的家庭教育方法，提升家庭教育能力，助力构建和睦的家庭关系，营造良好的家庭环境。 |
| 青少年自信心提升服务 | 为青少年提供自信心提升服务。整合各方资源，在节假日以入户探访、集中慰问等形式送上探访物资，让青少年感受到节日气氛和社会关爱；通过走访和转介，了解青少年以及家庭的需求，协助搭建社会支持网络，提供个别化服务；与社区、学校合作，关注青少年身心健康的发展，为其提供在安全自护、人际交往、自信心等服务的活动。 |
| 接受转介服务 | 根据公检法司在日常工作中发现的罪错青少年，做好有关青少年的转介跟进服务，落实“教育、感化、挽救”方针。 | 视实际情况而定 | / |
| 工作计划 | 根据项目立项资料，结合实际需求，制定具体的服务计划。 | 1份 | / |
| 工作总结 | 根据项目实际服务情况，完成项目年度工作总结。 | 1份 | / |
| 案例汇编 | 将项目服务中较有代表性的个案、小组或社区活动等，整理为服务案例，汇编成册。 | 1册 | / |
| 完成项目相关的其他工作 | 项目的人力资源管理、财务管理、会议管理、档案管理、宣传推广等相关工作。 | / | / |
| 服务阵地运营 | 服务阵地的日常场地管理、设备设施维护、宣传推广、前台值班等具体事务。 | / | / |

**六、服务要求**

1．成交供应商应本着服务至上、诚信为本的宗旨，为采购人委派身体健康并符合要求的10名社工人员，（中、高级）社会工作师和助理社会工作师的配置应符合《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》中不低于1:4的比例要求。同时需监督管理指导社工为采购人提供相关的优质服务。

★2．成交供应商所提供的社工应具备以下基本条件：通过助理社工师/社工师职业水平考试并取得证书（如所提供的社工为2025年应届社会工作专业毕业生，该社工需于2025年内通过助理社工师/社工师职业水平考试并取得证书)，能运用专业方法和技巧，为服务对象解决实际问题，提供服务；热爱社会工作，具有社会责任感和敬业精神，遵守职业操守。**（须提供承诺函并加盖相应供应商公章）**。

★3．成交供应商须根据东莞市人民政府办公室关于印发《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》的通知第十九条要求，服务期内在合同总额中预留不低于总经费的83%作为人力成本，预留总经费的3%作为社工服务成本费用，管理成本不高于总经费的14%**（须提供承诺函并加盖相应供应商公章）**。

4．成交供应商新聘用社工设服务试用期（试用期1个月）自社工到岗之日起算，由采购人考核评估新聘社工是否通过试用期。

5．成交供应商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。

6．全国社工职业资格考试后，采购人有权要求提供服务的社工具有职业资格并统一登记；特殊情况（如暂未取得助理社工师职业水平考试证书的社工录用）征得采购人的同意。

7．成交供应商提供的社工出现离职情况，需提前与采购人沟通，并安排接任社工交接工作。

**七、劳动条件**

1．成交供应商社工工作时间与用人单位工作总时间应保持一致（工作时间40小时/周内不视为加班，且因工作岗位特殊需错时上下班的，可根据工作需要合理调整）。

2．在社工督导时间上，允许社工每周有一定的集中督导时间，具体时间和地点由督导与用人单位和社工机构协商后相对固定下来。在社工培训方面，应尽量使用工作以外的时间。

3．采购人提供安全的劳动条件和必要的工作环境及配套工作设备。

**八、考核管理**

★1．采购人有权每年对成交供应商提供的社工进行考核。在采购人进行的考核评估中（含试用期内），如成交供应商社工提供的服务未能达到协议标准或不能通过相关工作考核，采购人有权要求成交供应商予以调换，经两次以上调换仍达不到工作要求的（占所提供社工15%以上），采购人可提出解除协议要求。

2．成交供应商负责社工业务管理、教育、培训，并配合采购人对社工进行日常管理、考核等。

3．成交供应商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。

**九、责任划分**

1．如因成交供应商社工故意或重大过失给采购人造成损失，采购人有权追究成交供应商相关责任。

★2．本项目服务期由合同签订生效之日起至服务期限届满为止，但在下列情况下除外：

（1）采购人强烈要求更换供应商的（经社工主管部门核实理由充足的）；

（2）供应商提出终止履行协议的（经社工主管部门核实理由充足的）。