

福田区梅林街道社区党群服务中心运营 服务项目协议

甲方： 深圳市福田区梅林街道办事处

乙方： 深圳市新现代社工服务中心

根据《深圳市关于提升社会工作服务水平的若干措施》（深府办规〔2020〕11号）和《福田区民政局关于印发〈福田区社区党群服务中心社会工作服务项目工作指引〉的通知》文件精神，由乙方负责运营福田区梅林街道 新阁、翰岭、孖岭、梅亭 社区党群服务中心工作。根据有关规定并经相应程序，现经甲、乙双方平等自愿协商，就服务等有关事宜达成以下协议：

一、项目服务期限

根据《福田区梅林街道社区党群服务中心运营服务采购》（项目编号：FTCG2023000502）招标文件要求，项目期限为一年，故本协议有效期为 一年，期限自 2025年1月1日 至 2025年12月31日 止。

二、工作人员配置要求

每个中心配备全职工作人员3名，其中不少于2名持证社工（1名中级社会工作师），每个中心至少1名中共党员。乙方应当与其工作人员签订劳动协议且为其购买社会保险和个人人身意外险等；若上述乙方工作人员在本协议履行期间发生工伤或造

成财产损失的（包括造成第三人人身伤害和财产损失），由责任人和乙方承担全部责任，甲方不承担任何责任。

三、项目金额及支付方式

（一）项目金额

甲方按照政府采购中标价格支付社区党群服务中心运营经费，共人民币 140 万元（大写：壹佰肆拾万元整），由财政配套资金支持。以上费用作为服务中心的运营经费，主要用于项目工作人员薪资福利、开展专业活动、购置必要设备、场地布置等项目支出，需专款专用，不得用作其他用途。如果后续年度经人大审议通过的部门预算中，该采购项目预算金额较提前采购计划金额发生变化的，双方可根据相关规定签订补充协议或终止协议执行。

（二）支付方式

财政配套资金（1400000 元），款项分三次拨付：第一期：自合同签署后 10 个工作日内，拨付合同总金额 60% 的服务费用（840000 元）；第二期：在乙方运营本项目 6 个月后的 1 个月内，支付合同总金额 26% 的费用（364000 元）；第三期：项目执行完毕并顺利交接，通过甲方验收后一个月内，甲方向乙方支付协议金额 14%（196000 元），如乙方存在违约行为或验收不通过，甲方有权不予支付或扣除相应的费用，不够抵扣的，乙方需在已支付的费用中退还相应的费用。

甲方付款前乙方应出具合法有效的等额发票，乙方未及时提

供的，甲方有权顺延支付期限，造成支付延迟的，不视为甲方违约；甲方因财政审批流程影响造成支付延迟的，付款期限顺延，不视为甲方违约。

银行转账形式向乙方支付服务费，乙方应保证其提供的收款账户信息的真实性和准确性，甲方向乙方收款账户付款即视为已履行付款义务，乙方如变更该收款账户的，应提前 10 天书面通知甲方，否则所产生的一切后果均由乙方承担。

四、各方权利及义务

(一) 甲方

1. 负责指导本项目工作，对乙方在项目运作过程中各项工作目标的完成情况、项目经费使用及各项制度落实情况进行监管，必要时提出整改意见和建议，乙方应当按照甲方意见进行整改。

2. 根据乙方要求，协调有关部门，尽力解决项目运作中遇到的问题，为项目服务工作提供必要的支持和帮助。

3. 按本协议的约定，及时拨付项目经费。

4. 完成社区党群服务中心的场地安排等工作，达到可以投入使用并开展运营服务的条件。

5. 甲方有权委托所在社区党委负责本项目的日常监督管理工作。

6. 由甲方及所在社区党委对乙方履行协议及服务完成情况进行监管，同时督促乙方每月向街道主管部门报送相关服务数据和工作材料。

7. 负责乙方在开展本项目工作过程中与区、街道、社区及有关部门的协调工作。

8. 对乙方开展服务提供必要的协助及便利，包括：业务指导和特定技术支持；有关情况及相关资料的提供；为乙方社工及工作人员出入有关部门及场所提供便利。

9. 甲方及所在社区党委有权对乙方服务不到位、工作不得力、人员工作能力欠缺等情况进行约谈、对不符合要求的人员有权要求乙方及时更换，更换人员产生的赔偿等事宜由乙方负责。更换人员不得产生空岗期，影响甲方各项工作开展。

（二）乙方

1. 根据本项目的目标、资质要求组建管理及服务人员队伍，并及时配备到位，每个中心配备专业社工不低于 2 名，服务期内出现人员变动的，须在经甲方同意后 5 个工作日内补充到位。乙方派驻的人员需承诺在社区服务满 5 个月以上。

2. 乙方派驻人员因病假或产假等无法提供线下岗位服务一个月以上、不另外安排同等资质人员的，乙方需在原人员不在岗期间配备 1 名实习生参与党群服务中心工作。

3. 项目中人力成本不少于项目经费的 85%，业务活动费原则上不得少于项目经费的 3%。

4. 制订本项目计划书，结合实际制订工作规划、具体实施方案及相关制度。相关制度包括但不限于：《场地使用制度》《需求表达制度》《特色公共服务项目引入与协调制度》《服务质量

内控制度》《信息化技术应用管理制度》《志愿者（义工）管理制度》《文件及档案管理制度》《安全卫生与危机管理制度》等。各项计划及有关实施方案、制度应报甲方书面认可，如有改变，应征得甲方书面同意。

5. 设立党代表接待群众、党员远程教育、未成年人保护、图书阅览、心理咨询、文体活动、服务接待、个体辅导、团体活动、行政办公等场所或区域。

6. 根据深圳市民政局《关于印发〈深圳市社区党群服务中心社会工作服务项目工作指引〉的通知》和福田区民政局关于印发《福田区社区党群服务中心社会工作服务项目工作指引》的要求开展工作，服务内容包含社区服务项目、社区治理项目及专项服务项目三项服务内容（如政策出现变化，从新政策要求）。

社区服务项目包含“社区助老服务”“社区困境儿童及家庭、儿童青少年成长支持服务”和“低保、低边、特困人群、残疾人、困境妇女服务和流浪乞讨救助服务”等3类服务项目。

社区治理项目包含“扩大社区参与”“促进社区融合”和“推动社区发展”3类服务项目，具体服务细项根据社区实际情况，原则上每年开展应不少于10项。

专项服务项目主要是运用专业社工方法，协助社区“两委”做好社区“民生微实事”项目的需求收集，项目设计、项目协助管理等工作，协同开展社区心理健康促进与教育，协助双百工程、安心驿站工作，协助推动心理咨询、心理治疗和心理危机干预等

工作。

7. 根据实际情况开展需求调研 1 次，并形成调研报告 1 份；半年/年度总结报告各 1 份，项目结项形成服务成效报告 1 份。以上报告均须按甲方要求交甲方审核同意后方可视为有效成果，并将该项工作作为验收和结项考核评价的重要依据之一。

8. 建立有效的信息公开机制，建立与社区家园网、福田先锋、青春福田、幸福福田等信息资源平台的联结，建立居民需求、业务分流、实时反馈、服务跟踪、系统考评、公众监督的运作机制。

9. 负责所在社区的“社区家园网”的信息采集、更新与日常管理等工作。

10. 按照社区党委的统一安排，于每月月初制定当月工作计划并组织落实，月末向社区党委汇报当月工作情况；定期向区主管部门及甲方如实反映项目的执行情况及成效，在项目实施中期及期末及时对项目进行自评并提供翔实的自评报告，并配合甲方及其所委托的机构开展例行检查、中期及期末评估考核；配合市、区、街道社工主管部门做好项目的抽查及评估工作。

11. 严格按有关规定管理使用好运营经费及各项费用，专款专用，并在协议服务期结束的最后 1 个月内将经费使用明细在“社区家园网”和社区党群服务中心公开栏公示，接受甲方、社区党委及市、区主管部门及其它相关部门的监督。

12. 按照市、区相关要求，对委派的社工及相关工作人员进行在岗培训，提高工作人员的专业化、职业化水平，确保所有人

员能胜任岗位要求。

13. 发挥党员社工的作用，适时招募、发展社区志愿者（义工）队伍，逐步形成“党员带动社工，社工引领义工，义工协助社工”的社区服务模式。

14. 在服务期内，积极参与区级及以上党政机关单位或市级及以上社会工作者协会评选表彰活动，每家机构需获得荣誉1个以上。

15. 遵守国家法律法规及社会工作伦理道德，执行本项目计划书，全面完成本项目的各项考核指标，为服务对象提供优质的服务。

16. 在本项目运营服务过程中，由于乙方的违法违规或不当行为及过失所造成的损失及有关责任，由乙方承担，与甲方无关，因此给甲方造成损失的，乙方应当向甲方支付包括但不限于甲方产生的诉讼费、律师费、调查取证费、鉴定费、公证费、保全费等全部损失。

17. 如使用甲方应收费的场地及设施，乙方应向甲方按时缴纳场地水费、电费等费用，并妥善使用相关设施设备，具体费用由甲、乙双方协商确定。

五、违约责任

（一）乙方必须遵守国家、省、市法律法规、规章及规范性文件的相关规定和政府采购合同的约定，并承担相关法律责任。

（二）乙方有下列行为之一的，由甲方依据本协议予以警告

并责令整改；拒不整改的，扣除一定比例的项目金额作为违约金；情节严重的，取消其运营服务资格并解除合同。

1. 未按本协议第四条第（二）款约定开展服务，违反其中任意一项约定的，扣除 15% 的项目金额；违反三项及以上约定的，甲方有权单方无责解除合同，并要求乙方承担本合同总金额 30% 的违约金。

2. 利用社区党群服务中心场所、设施开展与社区服务无关的活动，视情节轻重扣除 5%-15% 的项目金额；

3. 未保障所服务社区居民优先权、服务质量较差或者其它违约运营行为，每发现一次扣除 1% 的项目金额；

4. 其它违反本协议及相关法律法规的行为，视情况严重程度由甲方确定扣除比例。

（三）乙方有下列行为之一的，由甲方依据本协议责令整改并扣除项目金额 20%；情节严重的，取消其运营服务资格并解除合同，并依法追究法律责任。

1. 歧视、侮辱、虐待服务对象合法权益行为，特别是老年人、妇女儿童、青少年、残疾人等特殊群体；

2. 擅自暂停或终止服务；

3. 擅自挪用政府项目资金；

4. 法律、法规、规章规定的其它违法行为。

（四）乙方配备的人员出现空岗、缺岗、派驻非社工人员顶社工岗等违约行为，且累计时间超过 7 天的，按实际违约天数、

人数扣除项目经费，400元/人/天。

（五）乙方配备的人员缺党员的，按实际违约天数、人数扣除项目经费，200元/天/人。

（六）乙方配备的人员缺中级社工师的，按实际违约天数、人数扣除经费，500元/人/天。

（七）根据中共深圳市福田区委组织部《关于开展福田区党群服务中心交流互鉴的通知》要求，需建立服务质效与服务团队收入挂钩机制。每年的季度评价有2次及以上在所属街道排名后20%的党群服务中心的第三方运营服务机构，按协议规定扣除5%的项目金额。

（八）因乙方违反协议规定给甲方造成损失，或因乙方服务质量不符合约定给服务对象造成损害，除按照本合同约定条款承担违约责任外，甲方还有权直接要求乙方赔偿包括但不限于诉讼费、律师费、调查取证费、鉴定费、公证费、保全费等全部相关经济损失，并承担法律责任，乙方承诺及时、直接承担全部损失的赔偿责任。

（九）乙方因违反合同约定所产生的违约金、罚款以及损害赔偿等费用，甲方有权在支付项目服务费用时直接予以扣除。

六、其他事项

（一）本协议未尽事宜，双方根据我市的有关规定及相关法律法规进行协商解决，若任何一方不愿意协商或协商后仍不能达成一致意见时，双方同意将争议提交福田区人民法院进行诉讼。

(二)在解决违约责任或争议期间,除了存在争议的部分外,甲、乙双方应继续遵守及履行本协议无争议的内容。

(三)本协议一式肆份,甲方执贰份、乙方执壹份,区相关部门备案壹份。

(四)本协议由乙方法定代表人或授权代表(须出具授权委托书)签字并加盖公章送甲方签署,自甲方签署之日起生效。

七、附件

附件为本协议组成部分,具有与本协议同等法律效力。

1. 社区党群服务中心社会工作运营项目人员变更申请表
2. 服务指标量

甲方(盖章): _____

法定代表人/签约代表(签名):

签订日期: 年 月 日

乙方(盖章): _____

法定代表人/签约代表(签名):

签订日期: 年 月 日

附件 1:

社区党群服务中心社会工作运营项目人员变更申请表

项目名称		所属社区	
运营机构		机构督导	
人员变更情况			
变更岗位	变更人员姓名		变更后岗位
	变更前		持证情况
	变更后		
申请变更原因： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> (章) 机构负责人(签)： 年 月 日 </div>			
社区意见： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> (章) 负责人(签)： 年 月 日 </div>			
公共服务办意见： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 负责人(签)： 年 月 日 </div>			

附件 2：服务指标量

项目过程	一级指标	二级指标	工作类别	工作内容	指标量
项目调研	需求调研	调研计划	——	梳理社区地理、历史、政治、人群及公共服务等基本信息，并制定科学合理的社区需求调研方案。	1份
		调研过程	——	根据调研方案开展，通过座谈、走访、问卷调查、设立服务需求征集窗口等形式，收集需求的相关台账资料。	1套
		调研报告	——	形成具有信效度的科学严谨的需求调研报告。	1份
项目设计	中长期规划	——	——	结合需求调研情况结论、社区实际情况，形成定位清晰、目标明确、推进逻辑严谨的中长期规划。	1份

	年度计划	——	——	结合需求调研、项目遴选的结果,回应中长期规划,形成目标清晰具体、具有专业元素且逻辑严谨的年度计划。	1份
项目执行	1. 社区服务类(必选)	1.1 社区助老服务 (60周岁及以上的 独居、孤寡、高龄、 重病、残疾、失独、 经济特困 等老年人)	走访	1. 建立常态化主动走访机制,根据实际需求根据分级情况确定服务频率开展可持续走访服务,并建立台账。 2. 对社会服务对象开展全覆盖的定期走访。 1) 每月联合社区居委会对特殊困难老年人进行至少1次全覆盖走访,根据实际需求加大走访频率。 2) 结合实际,春节、重阳等重大节日对特殊困难老年人入户走访,实现全覆盖。 *全年实现特殊困难老年人的走访覆盖率达100%。	100人次 (在册困难老人 100%)
		建档	对特殊困难老年人进行入户家访,协助收集服务对象	在册困难老人100%	

				象基本信息和生活状态并实时更新，做到“一户一档”。	
			个案	科学评估特殊困难老年人服务需求，开展个案服务，协助落实政策，申请相关养老服务，提供物资发放、心理疏导、资源链接、能力提升、社会融入等专业服务。	2个（≥12节）
			小组	开展疾病预防、情绪疏导、社会融入、兴趣培养、团体培育等服务，为老年人参与社会活动提供支持等专业小组。	2个（≥10节）
			活动	提供身心健康、生活文体康乐、人际互助、关系调试、社区融入、支持网络构建等服务活动。	5场
			政策倡导	开展养老政策宣传倡导活动。	2场
		1.2 社区困	走访	1. 建立常态化主动走访机制，根据实际需求根据分	100人次

		境儿童、未保服务（孤儿、自身困境儿童、家庭困境儿童、安全困境儿童和临时困境儿童五类困境儿童及其他有需要的未成年人）		级情况确定服务频率开展可持续走访服务，并建立台账。 2. 对困境儿童家庭开展全覆盖的定期走访。 1) 每月联合社区居委会对困境儿童家庭进行至少1次全覆盖走访，根据实际需求加大走访频率。 2) 结合实际，春节、儿童节等节日对困境儿童家庭进行入户走访，并实现全覆盖。 *全年实现困境儿童家庭的走访覆盖率达100%。	
			建档	对困境儿童家庭进行入户家访，协助收集服务对象基本信息和生活状态并实时更新，做到“一户一档”。	在册困境儿童100%
			个案	科学评估困境儿童及家庭服务需求，因人施策制定个案服计划，并提供政策宣传协助申请、物资发放、	2个（≥12节）

				心理疏导、资源链接、能力提升、社会融入、社区共治等服务。	
			小组	开展亲子教育、沟通技巧训练、家庭关系调适等方面的专业小组。	3个（≥15节）
			活动	开展促进儿童健康成长、家庭支持服务、儿童支持服务等活动。	5场
			政策倡导	开展未成年人保护政策宣贯活动。	2场
		1.3 社会救助服务 （低保对象低保边缘群众、特困人员、临	走访	1. 建立常态化主动走访机制，根据实际需求根据分级情况确定服务频率开展可持续走访服务，并建立台账。 2. 对社会服务对象开展全覆盖的定期走访。 1) 每月联合社区居委会对社会救助对象进行至少1次全覆盖走访，根据实际需求加大走访频率。2)	100 人次 （在册救助对象 100%）

	时救助人员、支出型困难家庭)		结合实际，春节、中秋等重大节日对社会救助对象进行入户走访，并实现全覆盖。 *全年实现社会救助对象的走访覆盖率达 100%。	
		建档	对社会救助对象进行入户家访，协助收集服务对象基本信息和生活状态并实时更新，做到“一户一档”。	在册救助对象100%
		个案	科学评估社会救助对象服务需求，因人施策制定个案服计划，并提供政策宣传协助申请、物资发放、心理疏导、资源链接、能力提升、社会融入、社区共治等服务。	2个（≥12节）
		政策倡导	开展社会救助政策宣传倡导活动。	2场
	1.4 其他困难群众服	走访	协助街道、社区走访识别、发现困难群众和特殊群体并建立台账。	100人次

		务 (除上述三 项以外的 其他困难 群体, 如失 业中青年、 残疾人、困 境妇女等)	建档	掌握服务对象基本情况及服务需求, 为服务对象建档、立卡、造册, 做到"一户一档"	20人
			个案	科学评估服务对象服务需求, 因人施策制定个案服 计划, 并提供政策宣传协助申请、物资发放、心理 疏导、资源链接、能力提升、社会融入、社区共治 等服务。	2个(≥12节)
<p>相关要求: 在册特殊困难群众(困难老人、困境儿童、救助对象)建档率100%, 由街道公共服务办(街道社工站)提供名册为准; 如在册困难老人、困境儿童、救助对象数量不足100人; 则可拓展其他困难群众服务(如失业中青年、残疾人、困境妇女等), 并向街道公共服务办(街道社工站)报备。</p>					
2. 社区治理 类(至少选	2.1扩大社 区参与渠		建立资源清 单	通过设计、制作统计表, 组织辖区单位根据实际情 况, 按照可提供、可利用、可共享的原则进行填报,	1份

	10项)	道和途径		对社区内各类资源进行摸底，包括但不限于场地、人才、资金、设备、服务、项目等，建立资源清单。	
			建立需求清单	通过座谈、走访、问卷调查、设立服务需求征集窗口等形式，收集社区居民群众和驻社区单位服务需求（每年集中性需求征集不得少于1次），包括但不限于社会保障、文体教育、安全保卫、权益维护、卫生计生、助教扶贫、法律服务、矛盾调解、环境整治、物业管理等，形成需求清单。	1份
			建立项目清单	按照“深挖问需-项目审议-协商确定-组织实施”程序，将社区需求与资源进行对接，包括但不限于社区治理、特殊群体服务、困难群众结对帮扶、社区环境整治、社区社会组织培育、志愿服务等，建立项目清单。	1份

			建立责任清单	按照“工作项目化、项目目标化、目标责任化”理念，量化分解具体任务，实行清单式管理、责任制落实，采用“时间表+路线图+责任人”管理模式，做到定人、定任务、定时限，压实工作责任。	1份	
	2.2社区团结、融合与互助	开展社区共建	协助社区党委和社区居委会建立本社区与相关政府部门、社会组织、驻区单位、业主委员会和物业公司等单位之间的良好协作关系，推动各类主体参与社区治理服务活动。	4场		
开展邻里关系协调		充分利用社区资源和优势，开展社区各类群体间关系协调；组织开展邻里交流、关爱活动。	4场			
开展社区矛盾化解		运用社会工作专业手法参与社区居民矛盾调解，提高社区自我调节与自己解决问题的能力与机制。	机制	1份		
				个案	1个 (≥6)	

						节)
			组织社区志愿服务项目	协助社区“两委”开展志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。深化“双工联动”，发展壮大志愿者队伍，策划、组织实施志愿者服务项目，引导社区居民参与困难群众救助、困境儿童关爱、老年人关爱等社区志愿服务，形成有效的志愿者管理机制。做好志愿者督导、激励与评估。	建设队伍	2支 (规模 >100 人)
		志愿服务			4场(时 数>300 小时)	
		督导培训			4场	
		团建激励			4场	

			开展社区居民自助与互助服务	协助做好居民自助互助意识和能力培养；开展社区适应、融入和融合促进服务，帮助外来人口适应社区环境、促进本社区居民接纳外来人口。	4场	
		2.3社区共治与发展	协助制定实施社区发展规划	探索社区需求表达机制建设与实践，协助社区党委和社区居委会发动社区居民参与制定、实施社区发展规划。	机制	1份
			培育社区归属感和认同感	开展社区居民文化素质与家庭美德、公民道德教育，培育社区共同体精神协助社区居委会修订完善居民公约，引导形成社区居民积极向上、共治共享的生活态度和行为规范；利用社区资源，组织协调社区各种力量，举办文化、教育和科普等活动以及各类社区大型活动（如社区邻里节、社区文化节、社区运动会等）；挖掘、培育和传承社区文化，营	规划	1份
					4场	

				造社区品牌服务。		
			推动多方应 急联动	协助提供场地、设施及人力支持，发挥好社工在公共应急方面的专业作用，配合和协助有关部门做好社区公共事件的应急与援助工作；社区内发生的公共危机事件的评估和介入服务，并及时向相关部门报备；联合专业力量，宣传和普及社区防灾减灾知识和培养居民自我紧急救助能力。	机制	1份
					培训	2场
					援助	按实际
	专项服务类 (必选)	推动实施 “社区民 生微实事” 项目	为“民微” 项目提供需 求分析、统 筹规划、专 业把控	协助落实“民生微实事”项目。运用专业社工方法，协助社区“两委”做好社区“民生微实事”项目的统筹规划，注重民微服务的系统性、专业性和延续性。		1个
		推动实施	协助开展心	将社会工作以及心理工作专业知识、技巧与价值有		1场

		社区心理健康服务建设项目	心理健康综合评估	机融合, 协同开展社区心理健康促进与教育工作的活动。		
			开展心理辅导	协助安心驿站共同搭建社区心理健康服务平台, 为有需要的个人、家庭、社区提供专业服务。	个案	1个
			协助建立社会支持网络	帮助有需要的个人、家庭和群体, 组织预防、舒缓和解决心理问题与社会问题, 增强、促进、维持和恢复社会功能。		
			开展心理健康宣传教育	向社会宣传和普及心理科学知识和技能的活动的。	2场	
项目总结	满意度	利益相关方	街道	街道公共服务办(民政)的满意程度。	20%	
			社区	社区居委会对整体运营情况的评价。	50%	
			服务对象	社区居民对对整体服务情况的评价。	30%	

			满意度分析报告	分析购买方及利益相关方的满意程度，并形成报告。	1份
成效总结		典型案例	——	准确把握服务对象需求，运用有针对性的、行之有效的专业手法进行介入，成功帮助服务对象解决问题、走出困境、获得成长的案例。	1个
		特色项目	——	结合社区特点与资源，针对社区问题或某类重点人群需求等设计、实施的特色服务项目。	1个
		成效报告	——	全面总结年度工作成效并形成报告（成效测量数据、成效分析、经验总结、下一步工作方向等）。	1份