# 项目需求书

**说明：**

**1. 参选人须对所响应项目进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。**

**2. 标有“★”的条款为实质性响应条款，参选人如有任何一条未完全响应，则将导致其响应无效。**

**3.凡标有“▲”的地方为重要条款，请参选人注意，如参选人不满足将严重扣分。**

一、项目概况

本项目包含一项服务内容，根据《广州市残疾人联合会 广州市民政局 广州市财政局 广州市卫生健康委员会关于印发广州市社区精神康复综合服务中心管理办法的通知》（穗残联〔2024〕54号）文件要求，对广州市海珠区社区精神康复综合服务中心进行的业务督导和服务质量评估。

服务内容：2025年1月1日至2025年12月31日海珠区社区精神康复综合服务中心承接机构的运营服务质量，对机构服务情况进行四次业务督导、两期服务质量监察和评估，出具中期和末期评估报告，中期评估在2025年7月底前完成，末期评估在2025年12月底完成。

二、海珠区社区精神康复综合服务中心第三方业务督导和服务质量评估工作安排

（一）督导与评估对象

本项目的督导及评估对象为海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目，包含项目运营机构、运营团队及项目运营过程中所涉及的各利益相关方。

（二）督导与评估周期

海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目周期为2025年1月至2025年12月，本项目的业务督导及质量评估将依托项目周期开展。其中，2025年进行一次中期评估、一次末期评估，合共2次实地评估。中期评估在2025年的7月底前完成，末期评估在12月底完成。业务督导至少每2个月开展1次，合共4次业务督导。

（三）工作成果要求

分中期、末期分别出具《广州市海珠区社区精神康复综合服务中心服务质量监察评估报告》（下称《评估报告》），督导结束后提交《广州市海珠区社区精神康复综合服务中心服务专业督导总结及品牌建议报告》（下称《督导总结及品牌建议报告》）。《评估报告》报告内容包括但不限于：概况、评估方法和评估过程、评估结果、评估分析、评估总结、相关建议等。根据各时段评估内容和要求，科学、客观、公正地对服务质量进行评估，综合分析评估时段资助项目和服务中心业务工作现状、存在问题，提出解决问题的对策、措施和建议。评估报告应根据前述编制内容规范编制，依据充分，思路清晰，内容系统全面，数据客观翔实，评估结论客观公正，提出的建议切实可行。评估报告应附必要的评估证明材料，如现场调查照片、调查数据图表、分析报告等。出具项目年度的《广州市海珠区社区精神康复综合服务中心服务专业督导总结及品牌建议报告》，内容包括但不限于：督导的概况、督导方式、督导建议、品牌建设情况、品牌建设建议。

（四）业务督导工作安排

1、督导内容及形式

基于以评促建的理念，业务督导工作共设置服务督察和专业技术督导两个方面的督导内容，并在海珠区精神康复运营中心项目的不同实施阶段有所侧重开展。

服务督察关注项目运营规范及合约履行情况，尤其是各项服务工时的完成情况以及不少于400名固定服务对象的工时情况。服务督察过程中，对海珠区精神康复综合服务中心运营合同要求的各项指标数据进行核查。督导重点在于专业技术督导，关注项目团队成员在开展专业服务过程中的知识、技能缺口，并给予补充、指引，提炼出海珠区社区精神康复综合服务中心品牌，并协助形成相应的报告。

2、督导安排

针对海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目2025年业务督导不少于4次，每次督导时间不少于6小时。

督导团队配置一般不少于3人。督导人员需要满足以下条件之一，持高级社会工作师资格证；持有中级社工证或国家二级心理咨询师证5年以上；具备广州市精神障碍社区康复专家库专家成员；有5年或以上社区精神康复服务经验并持有社工督导资格证明材料。每次督导将依据督导内容，从拟派团队的专业专家中选取。

3、具体工作描述：

（1）收集项目方的发展需要，了解项目方的督导需求。

（2）根据项目方的需求，组建督导专家：预约专家，以项目方与招标人落实的时间为准，将结合督导方案安排对应资质、数量的专家。

（3）收集项目方服务资料：督导前10日，负责收集好项目方提交的服务资料，如有遗漏应及时沟通。

（4）发送督导专家资料：给专家发送督导说明、项目资料、督导体系标准，并建立专家沟通群。

（5）督导资料准备：督导前至少5个工作日，收拾、整理所需物资。

（6）执行现场督导工作。

（7）收集专家正式书面反馈：督导结束日后7天内收集督导专家反馈；

（8）完成督导报告初稿：根据督导专家反馈，10个工作日内完成督导报告初稿，并发送给督导专家查阅，根据审核意见修改。

（9）收集报告反馈及修改、确认：评估日后10个工作日内收集招标人、项目方对报告反馈，修改和确认；

（10）确定督导报告，递送纸质版报告：确认督导报告后，5个工作日内出具纸质版的督导报告。

（11）4次督导后，于2025年11月30日前形成《督导总结及品牌建议报告》

（五）服务质量评估工作安排

1、评估内容及形式

服务质量评估将针对海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目进行全面的、综合的评估，包括中心基本设置、运营管理能力、项目运作状况、项目产出、项目成效、经费使用以及财务管理状况等方面。

评估将采用实地评估的方式开展，评估方式包括：资料分析、现场观察、问卷调查、个别访谈等。

评估与督导结合，在评估中同样注重以评促建，因此会在评估过程中融合对项目服务的引导、梳理和督导的工作，评估不局限于单纯地评价，而是真正做到以评促建。以发展的视角看待评估工作，评估中关注发现问题，发现项目的优势与不足，针对项目不足给予明确的指引。

2、评估安排

服务质量评估包含1次中期评估和1次末期评估，每次评估的评估成员不少于4名、现场工作时数不少于6小时。结合项目发展周期及服务需求，中期评估旨在通过服务执行记录呈现项目的规范情况与管理发展，完善项目服务。中期评估主要以专家实地评估、资料查阅、服务对象访谈、购买方访谈等方法开展。末期评估，由于经过服务的累积，项目的基础架构已具备完善，末期评估将侧重于管理能力、成效总结能力的提升。通过与项目成员的小组访谈，协助其管理团队进一步完善服务管理模式、总结提炼服务成效，推动项目人员的管理能力及成效总结能力提升。

中期、末期评估流程一致，确保中末期评估的对应性，但同时在中期评估过程中，注重对海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目实施的监督与指导，并在评估中增加支持、培育环节，实现评估与问诊结合的评估效果。中期评估后，针对评估结果，定期对海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目进行跟进，针对中期评估结果，给予海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目对应性的指导，以确保项目在末期评估的顺利开展。

3、具体工作描述：

（1）提前20日发布评估通知及评估准备材料模板和要求清单。并解答项目方疑惑。

（2）预约评估专家：预约评估专家，海珠区社区精神康复综合服务中心运营项目的项目方与购买方落实的时间为准，注意结合评估方案安排对应资质、数量的专家。

（3）收集项目方评估资料：中/末期评估前10日，负责收集好项目方提交的评估资料，如有遗漏应及时沟通。

（4）发送评估专家资料：给专家发送评估说明、项目资料、评估标准，并建立评估专家沟通群。

（5）确认购买方出席人员名单：提醒购买方出席，并确认出席人员姓名、职位。

（6）评估资料准备：评估前至少5个工作日，整理评估所需物资。

（7）执行中期/末期评估：当天现场的执行中期/末期评估。

（8）收集评估专家正式书面反馈：评估结束日后3个工作日内收到评估专家反馈；

（9）完成评估报告初稿：根据评估专家反馈，评估日后10个工作日内完成评估报告初稿，发送给评估专家查阅，根据审核意见修改。

（10）收集报告反馈及修改、确认：评估日后10个工作日内收集购买方、项目方对报告反馈，修改和确认；

（11）确定评估报告，递送纸质版评估报告。

（六）评估结果评价

按照评估组出具的评估报告，把参加评估的中心按照得分情况划分为：优秀、良好、合格、不合格四个等级，并书面告知监察评估对象，视情况约谈监察评估对象，反馈评估情况。如需复评，复评所产生的费用需由中选人承担。

（七）品牌成果发表工作安排

1、品牌成果发布形式

品牌成果发布采取线下的形式开展。对项目期内督导形成的品牌开展发布会。

2、品牌成果发表工作安排

品牌成果发表包含品牌成果发表环节和主题讲座环节。其中主题讲座环节不少于2小时，且讲座主讲人员至少要社会工作相关专业副高及以上级别专家或广州市精神障碍社区康复专家库专家成员。

3、具体工作安排

（1）提前15个工作日与购买方、项目方确定具体流程、时间、地点、讲座主题、专家人选。

（2）根据购买方要求，提前预约评估专家，确定讲座主题。

（3）品牌成果发表会前打印相关的资料，包括不限于《广州市海珠区社区精神康复综合服务中心服务专业督导总结及品牌建议报告》

（4）提前5个工作日与购买方、项目方确定出席领导、嘉宾。

（5）开展海珠区精康品牌成果现场发布会。

（6）品牌成果发会进行不少于2家市级或以上的媒体报道。

三、人员要求

（一）本项目技术服务团队服务人员要求服务实力强、服务响应及时、服务质量优，并具备行业专业知识、能力及相关工作经验。其中广州市海珠区社区精神康复综合服务中心服务质量评估单次服务团队构成：每次服务团队不少于3人，其中，持有本地社工督导资格证的高级社工师不少于1名；5年以上社区精神康复服务经验的中级社工师或国家二级心理咨询师不少于1名；本地高校社会工作专业副高或以上职称教师或广州市精神障碍社区康复专家库专家成员不少于1名。

（二）在服务期内，中选人应严格按照要求的工作时间落实评估工作。

四、评估依据

（一）评估办法及指标体系以2025年度市精康相关管理办法、评价办法为准。

（二）参考《广州市残疾人联合会 广州市民政局 广州市财政局 广州市卫生健康委员会关于印发广州市社区精神康复综合服务中心管理办法的通知》（穗残联〔2024〕54号）

五、整体时间安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 拟定时间安排 | 计划完成的工作内容 |
| 1 | 2025年6月 | 组织督导评估沟通会 |
| 2 | 2025年6月 | 第一次督导工作开展 |
| 3 | 2025年7月 | 第二次督导工作开展 |
| 4 | 2025年7月 | 项目中期评估 |
| 5 | 2025年9月 | 第三次督导工作开展 |
| 6 | 2025年10月 | 第四次督导工作开展 |
| 7 | 2025年11月 | 品牌成果发表会开展 |
| 8 | 2025年12月 | 项目末期评估 |

注：

1.在以上基础上，具体时间有待购买方、项目执行方的沟通商榷；

2.为推动项目有效发展，每次督导或监察后，依据督导或监察的内容，开展不定期的跟进，了解督导或监察改善情况，对有重要整改的内容，每月2次跟进了解改进事项。

六、验收要求

由招标人组织验收工作，对中选人提供的服务成果进行阶段验收和终期验收，如果认为中选人提供的服务成果与比选文件要求不符，中选人需修改后重新组织验收。若出现连续三次验收不合格，招标人有权不支付相关的服务费用。

七、付款方式

（一）本项目经费分两期支付，第一期于完成项目2025年上半年（中期）评估报告验收后10个工作日办理支付相关手续支付合同总额的50%；第二期经费于完成2025年末期评估工作并出具评估报告经验收后10个工作日内办理相关手续支付合同总额50%。

（二）中选人凭以下有效文件与招标人结算：

1.合同；

2.中选人开具的正式发票；

3.成交通知书；

4.验收成果资料。

（三）因招标人使用的是财政资金，招标人为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），招标人在上述第七条第（一）项约定的时间内提出支付申请手续后即视为招标人已经按期支付。