

包件二：东明路街道“提质赋能·悦民暖心”民政综合服务能力提升项目

一、项目背景

1. 项目概况

通过系统化需求调研、日常督导、便民市集及赋能培训，提升东明路街道民政服务站综合服务能力，以满足社区老龄化程度高、人口结构倒锥形、东西片区资源不均衡背景下日益增长的社会救助、为老服务、儿童福利等多元化民生需求。项目立项依据包括贯彻国家民政工作部署、落实本市增强基层民政服务能力的政策指引（如沪民便函（2024）194号），其实施必要性在于通过专业赋能、资源整合与多元协同，补齐服务短板，推动基层民政服务从“有”到“优”，切实增强居民获得感、幸福感与安全感。

2. 服务对象

服务对象共计 60 人，为浦东新区东明路街道民政条线工作人员以及辖区居民提供多元服务。

3. 项目实施地点

东明路街道

4. 项目周期

合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日

5. 项目最高限价

本项目最高限价 84683 元

6. 立项依据

本项目受益范围、对象符合《关于支持开展政府购买服务进一步增强基层民政服务能力的工作指引》沪民便函（2024）194 号的鼓励范围，符合本市关于基层民政服务相关政策目标。项目申请预算符合《上海市民政局关于编报 2025 年上海社区公益服务招投标项目预算的通知》沪民便函（2024）215 号的标准与要求。项目资金将主要用于政策宣传、督导服务等方面，符合文件对申报基层民政服务能力提升项目领域的资金支持要求。

7. 项目目标

项目绩效目标	项目总目标	根据项目要求，合理配置公共资源，100%完成项目内容。
--------	-------	-----------------------------

	年度总体目标	根据项目实施进度计划表，按照时间节点完成各类子项目内容。通过项目的实施，实现一系列目标，满足多方面的需求。		
一级指标	二级指标	三级指标	年度/项目指标值	备注
成本指标	经济成本指标	预算执行率	100%	
产出指标	数量指标	完成服务对象需求调研	1 次	
		审计完成率	100%	
	质量指标	服务对象参与率	100%	
		服务时长达标率	100%	
		项目工作人员配置数量及资质达标率	100%	
	时效指标	项目实施完成及时性	在合同规定日期内实施完成	
		活动安排合理性	合理	合理分布在全周期内
效益指标	社会效益指标	服务对象知晓度	100%	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥90%	

二、项目目标的

1. 服务要求

项目周期为合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日。

(1) 项目需求调研:开展定向问卷调查与深度座谈访谈，重点挖掘老年人、未成年人及特殊困难群体的精准需求。最终形成一份能真实反映街道民政服务短板的调研报告，为后续活动提供差异化、精准化的实施依据，确保服务紧扣实际痛点。

项目周期内共计发放 30 份问卷，开展 1 次座谈调研，每次服务不少于 8 人。每次调研时长不少于 1 小时，主要参与对象为东明路街道民政各条线工作人员或者居（村）书记或主任、社工、居民代表等。形成一份调研报告。参与调研的人员中，中级社工师不少于 1 名，助理社工师不少于 1 名。（权重：9%）

(2) 接待记录手册编制:编制专用接待手册，整合使用说明、政策摘要、咨询记录模板等。为街道民政服务站提供统一、规范的操作工具，显著提升工作人员日常接待效率与专业度，促进服务记录的标准化和可追溯。

项目周期内形成1份东明路街道《民政服务站接待记录》手册，A4黑白，不少于28页。共计制作100本，有效发放100册，共计服务不少于100人。至少由1名中级社工师参与。（权重：10%）

（3）日常督导服务：邀请专家进行实地一对一指导，重点提升工作人员在复杂个案处理、跨部门协调及应急响应方面的能力。解决一线服务中的具体疑难杂症，帮助工作人员建立专业自信，促进服务理念从“事务办理”向“专业支持”转变。

项目周期内，邀请专家定期对东明路街道民政服务站工作人员进行现场督导3次，每次服务对象不少于3人，每次时间不少于2小时，每次由1名专家、1名中级社工师、1名助理社工师参与。（权重：10%）

（4）老年群体服务：针对街道老年人口，开展防跌倒健康安全讲座、智能设备助老教学、互动手作等贴合其生活实际的主题活动。提升目标老年群体的安全自护能力与生活便利性，缓解其因数字鸿沟产生的孤独与无助感，增强社区对老年人的支持网络。

项目周期内共开展3次老年群体服务。每次活动时间不少于1小时，每次服务人数不少于20人。每次活动参与助理社工师不少于2名。（权重：24%）

（5）便民生活市集：整合公益理发、小家电维修、健康义诊、旧物置换等多元服务，搭建一站式便民公益平台，链接社会组织、社区达人及商户资源共同参与。营造亲民、便利的社区公益氛围，让居民在“家门口”体验实实在在的暖心服务。

项目周期内共开展2次活动。每次活动时长不少于1小时，每次服务人数不少于20人。每次活动参与助理社工师不少于2名。（权重：12%）

（6）政策宣传活动：深入社区开展形式多样的现场活动，通过展板展示、手册发放等形式，对社会救助、养老、儿童福利等核心政策进行生动解读与答疑，显著提高居民对民政惠民政策的知晓率与理解度，引导潜在服务对象主动寻求帮助，有效打通政策落地的“最后一步”。

项目周期内共开展2次宣传。每次活动时长不少于2小时，每次服务人数不少于20人。每次活动参与助理社工师不少于2名。（权重：17%）

（7）专题培训活动：项目周期内共开展3次赋能培训活动。每次活动时长不少于2小时，每次服务人数不少于20人。每次活动由1名专家、2名助理社工师参与。（权重：18%）

2. 组织实施和风险控制要求

投标人应提供符合本项目目标的实施方案，在本项目开展前，投标人需提供项目的组织架构，各阶段实施进度和预期成效。项目实施过程中，对各类活动要做好前期安全防范工作，做好突发风险应急预案，活动期间确保服务对象安全。对于每次提供的服务，事后要有意见反馈、评估和总结；对于每次活动，要做好备案，活动时间、内容和成效要作记录归档。

3. 从业经验与专业能力要求

承接社会组织需确保项目实施期间，至少配备1名专家、1名中级社工师、2名助理社工。所有人员均具备相应资质和丰富的相关工作经验，能够满足项目各环节服务需求。所有人员均具备相应资质和丰富的相关工作经验，能够满足项目各环节服务需求。

4. 项目监管要求

项目执行过程中投标方须接受招标人和招标代理人的检查要求，并向招标人每月准时递交项目业务活动表和项目完成情况月报表，项目过半后须向招标人准时递交项目中期报告。

5. 项目审计需提供的材料、档案要求

(1) 总体要求

项目完成后，由市民政局安排审计机构对项目承接方完成项目情况进行审计，项目承接方按要求提供项目完成的相关证明材料和档案资料；若项目承接方提供的证明材料和档案资料不完整，视同未完成相应项目。证明材料和档案资料包括但不限于以下内容：一是服务对象档案，志愿者、实习生、外聘人员等相关人员完整名单，档案及名单必须包含上述人员的身份证号、联系电话、联系地址等内容；二是若项目活动中参与人员身份或资质有特定要求的，须保存其身份或资质证明文件的复印件；三是项目实施过程中应开展满意度调查，并做好调查问卷分析；四是项目日常活动应有记录及服务对象的反馈意见，主题活动或讲座、培训等应有参加人员（服务对象、工作人员及志愿者等）签到表、计划、通知、小结等材料，拍摄的照片、录像等资料应显示日期；五是与项目有关的成果或产出，如出版物、报告、会议日程、录像/录音带、光盘以及新闻报道等。同时，投标方须向招标人提供台账、项目决算表、项目总结报告等相关数据资料。

(2) 工作模版

为便于项目承接方直观理解提供证明材料、档案资料的重要性、必然性，制定了项目“会议”、“主题活动”两个常规活动材料档案工作模版，以便于项目承接方按此模版要求执行。

①会议

须提供的相关证明材料和档案资料包括但不限于：会议通知、会议方案、会议议程、参会人员签到表（包括参会人员亲笔签名、身份证号、联系电话）、会议服务单位提供的费用原始明细单据等凭证，工作人员数量、资质、职务、职称，会议使用物资必须注明品牌、规格、型号，会议照片或会议录像，会议小结。

②主题活动

须提供的相关证明材料和档案资料包括但不限于：每次主题活动服务对象档案（包括服务对象身份证号、联系电话、联系地址），社工、志愿者、实习生、外聘人员名单（包括身份证号、联系

电话、联系地址),若主题活动中参与人员身份或资质有特定要求的,须提供其身份或资质证明文件的复印件;主题活动参加人员(服务对象、工作人员、志愿者、特定人员)签到表,主题活动计划、主题活动通知、主题活动小结等材料,主题活动照片或主题活动录像;主题活动调查问卷及分析材料,每次主题活动记录及服务对象的反馈意见;与主题活动有关的新闻报道,使用物资必须注明品牌、规格、型号,相应台账、主题活动总结报告。

6. 重要说明

(1) 项目服务要求中的“权重”是指各项服务要求规定业务量占该项目总服务要求规定业务量的比重。

(2) 项目周期内,每项“服务要求完成率”=审计报告认定的该项服务要求实际业务量完成百分比×权重。

(3) 项目周期内,项目“总的完成率”等于该项目所有服务要求完成率之和。

(4) 项目周期内,项目“资金拨付总额”=该项目中标金额×该项目总的完成率。

7. 其他要求

(1) 如在服务需求中涉及到人员投入、物资配备的,投标组织方须在投标文件中明确所投人员的资质、职务、职称等,注明物资的品牌、规格、型号等。

(2) 参与投标的单位必须严格按照项目目标规定的服务要求编制投标文件,可在满足已有服务要求的基础上进行完善和细化,但不得删减已有服务要求;投标文件中应着重突出项目目标、实施方案、服务标准等内容,专家据此并参考以前年度承接购买服务情况进行评标。

(3) 在资助项目进展过程中的对外宣传活动场合,或者以资助经费购置有关物品时,应当标明或在适当位置标注“彩票公益金资助——中国福利彩票”的字样。

三、采购人责任

本项目协调机构为浦东新区民政局,在项目实施过程中根据需要,为实施组织提供必要的协调工作。

四、说明

为保证招标的公平性,投标人认为上述指标存在排他性或歧视性条款,可以向采购代理机构提出书面质疑并附相关证据。

如无特别说明,每个项目只允许有一个报价,任何有选择的报价将不予接受。

包件六：老港镇、书院镇、沪东新村街道、塘桥街道“益民生”民政综合服务能力提升项目

一、项目背景

1. 项目概况

为深入贯彻落实上海市民政工作相关部署，夯实基层民政服务阵地，破解社区民政服务“分散化、距离远、精准度不足”的痛点，依托街道民政服务站“基层民政综合服务枢纽”定位，打造“15分钟民政服务圈”，让居民在家门口就能享受便捷、专业、全面的民政服务。浦东新区塘桥街道、沪东新村街道、老港镇、书院镇是上海市浦东新区的重要组成部分，涵盖了城市社区和农村地区，具有多样化的社区结构和人口构成。结合浦东社区实际，聚焦老年群体、困境家庭、残疾人、青年夫妻等重点服务对象，整合民政全领域资源，特启动“益民生”项目，推动民政服务从“被动响应”向“主动服务”转变，从“单一服务”向“多元融合”升级，切实提升居民获得感、幸福感和安全感。

2. 服务对象

服务对象共计 80 人，本项目的服务对象为浦东新区老港镇、书院镇、沪东新村街道、塘桥街道的全体社区居民，旨在回应其民政政策咨询、公益服务参与、社区活动参与等需求。

3. 项目实施地点

塘桥街道，沪东新村街道，老港镇，书院镇

4. 项目周期

合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日

5. 项目最高限价

本项目最高限价 396399 元

6. 立项依据

为深入贯彻落实《上海市民政事业发展“十四五”规划》《关于加强基层民政服务阵地建设的实施意见》等相关部署要求，夯实基层民政服务“最后一公里”阵地，破解当前社区民政服务中存在的“服务分散化、响应滞后化、精准度不足、覆盖不均衡”等突出痛点，这是本项目立项的核心政策依据。依托街道民政服务站“基层民政综合服务枢纽”的核心定位，打造“15分钟民政服务圈”，既是落实上级民政工作部署的刚性要求，也是回应群众日益增长的民生服务需求的必然举措，更是推动基层社会治理现代化的重要抓手，具备明确的立项政策支撑和现实意义。

7. 项目目标

项目绩效目标	项目总目标	根据项目要求，合理配置公共资源，100%完成项目内容。		
	年度总体目标	根据项目实施进度计划表，按照时间节点完成各类子项目内容。通过项目的实施，实现一系列目标，满足多方面的需求。		
一级指标	二级指标	三级指标	年度/项目指标值	备注
成本指标	经济成本指标	预算执行率	100%	
产出指标	数量指标	完成所有服务对象需求调研	1 次	
		各子标的完成率	100%	
	质量指标	服务对象参与率	100%	
		服务时长达标率	100%	
		项目工作人员配置数量及资质达标率	100%	
		活动过程记录	100%	
	时效指标	项目实施完成及时性	在合同规定日期内实施完成	
效益指标	社会效益指标	服务对象知晓度	100%	
		活动情况获得媒体报道	1 次以上	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥85%	

二、项目目标

1. 服务要求

项目周期为合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日。

(1) 服务需求评估：共开展 2 次，共 20 天。服务次数：2 次，每次服务人数：80 人次，合计服务人次：160 人次。在项目初期对浦东新区塘桥街道、书院镇、老港镇和沪东新村街道的 80 户有需求的家庭开展基本情况调查与心理健康评估及社区融入等情况的服务需求调研（问卷规格：A4 大小，不少于 2 页）。在项目后期对服务效果、服务对象满意度等，进行综合分析评估。配备 4 名助理社工师、4 名志愿者、2 名专家参与。（权重：13%）

(2) 心理健康赋能：为 12 户有迫切需求的家庭提供一对一的危机个案服务，降低危机等级，使民政服务站发挥服务基层民众的作用，提升的服务的可及性和有效性。每户不少于 6 次，每次服

务时间不少于1小时。配备4名中级社工师、4名助理社工师、4名志愿者参与。(权重:14%)

(3) 家庭建设指导:为80户处于多重困境和面临复杂问题的家庭提供家庭咨询和指导服务,帮助完善家庭建设,提升家庭整体发展能力。每户家庭开展2次,每次服务时间不少于1小时。配备4名助理社工师、4名志愿者参与。(权重:14%)

(4) 家庭愈能工作坊:面向存在教养困境、潜在风险和有需要提升家庭教育能力、化解家庭矛盾风险的家庭,组织4场家庭教育工作坊,培训内容科学育儿方法、情绪管理技巧、儿童情绪问题识别及家庭关系建设策略等,从而发挥民政服务站维护家庭稳定的作用。每场参与人数不少于15人,每次培训时间不少于2小时。每次配备2名助理社工师、1名专家、1名志愿者参与。(权重:5%)

(5) 研学体验实践:组织4场以核心素养培育为目标的研学实践活动,出行前核查路线、场地安全资质,收集儿童健康信息并制定适配方案,通过购买保险、保障工作人员与儿童的配比、实时监控健康与活动状态等措施保障外出活动的安全性。每场参与人数不少于15人,并为其开展包含户外探索、文化体验和团队协作任务等活动,如自然观察、手工艺制作和历史、文化、科学、艺术类场馆参观等活动。每次活动时间不少于2小时。每次配备1名中级社工师、1名初级社工师、2名志愿者参与。(权重:6%)

(6) 数智赋能活动:开展8场开展涵盖数字技能提升培训、网络安全防护知识普及等主题的数字赋能活动,每场参与人数不少于15人,每次活动时间不少于1.5小时。每次配有2名助理社工师、1名专家、1名志愿者参与。(权重:10%)

(7) 服务联盟沙龙:面向街镇基层民政干部联盟,开展8次沙龙活动,内容包括政策宣传解读、服务技能提升以及专业技巧等主题活动,每次不少于2小时,每场不少于15人。每次活动配备1名高级社工师、1名中级社工师、2名志愿者参与。(权重:10%)

(8) 站点督导服务:开展12次结合站点建设与宣传、活动策划与开展、经验提炼与总结等维度督导,对民政服务站的工作开展情况进行专业指导,包括服务开展的规范性、专业性及成效性,及时发现问题并提出改进建议,确保服务质效。每次督导不少于2小时,每次督导不少于2人,督导次数不少于12次。每次有1名高级社工师、1名中级社工师、1名助理社工师参与。(权重:10%)

(9) 站点宣传活动:开展2次站点宣传活动。对相关街镇的民政服务站的资源清单等进行进一步梳理,项目周期内完成1份民政服务站资源、服务清单手册的研发、设计与制作,结合宣传摆摊等活动进行发放(发放不少于400册,单册不少于3页)。通过居民议事、专家论证、广告公司设计等完成民政服务站IP的设计和研发以及周边产品的制作,结合宣传活动进行分发。每次参与人数不少于100人,活动时间不少于2小时。配备6名助理社工师、1名中级社工师、2名高级社

工师、1名专家、8名志愿者。(权重:18%)

2. 组织实施和风险控制要求

投标人应提供符合本项目目标的实施方案,在本项目开展前,投标人需提供项目的组织架构,各阶段实施进度和预期成效。项目实施过程中,对各类活动要做好前期安全防范工作,做好突发风险应急预案,活动期间确保服务对象安全。对于每次提供的服务,事后要有意见反馈、评估和总结;对于每次活动,要做好备案,活动时间、内容和成效要作记录归档。

3. 从业经验与专业能力要求

承接社会组织需确保项目实施期间,至少有2名专家、2名高级社工师,2名中级社工师,6名初级社工师参与,8名志愿者参与。

4. 项目监管要求

项目执行过程中投标方须接受招标人和招标代理人的检查要求,并向招标人每月准时递交项目业务活动表和项目完成情况月报表,项目过半后须向招标人准时递交项目中期报告。

5. 项目审计需提供的材料、档案要求

(1) 总体要求

项目完成后,由市民政局安排审计机构对项目承接方完成项目情况进行审计,项目承接方按要求提供项目完成的相关证明材料和档案资料;若项目承接方提供的证明材料和档案资料不完整,视同未完成相应项目。证明材料和档案资料包括但不限于以下内容:一是服务对象档案,志愿者、实习生、外聘人员等相关人员完整名单,档案及名单必须包含上述人员的身份证号、联系电话、联系地址等内容;二是若项目活动中参与人员身份或资质有特定要求的,须保存其身份或资质证明文件的复印件;三是项目实施过程中应开展满意度调查,并做好调查问卷分析;四是项目日常活动应有记录及服务对象的反馈意见,主题活动或讲座、培训等应有参加人员(服务对象、工作人员及志愿者等)签到表、计划、通知、小结等材料,拍摄的照片、录像等资料应显示日期;五是与项目有关的成果或产出,如出版物、报告、会议日程、录像/录音带、光盘以及新闻报道等。同时,投标方须向招标人提供台账、项目决算表、项目总结报告等相关数据资料。

(2) 工作模版

为便于项目承接方直观理解提供证明材料、档案资料的重要性、必然性,制定了项目“会议”、“主题活动”两个常规活动材料档案工作模版,以便于项目承接方按此模版要求执行。

①会议

须提供的相关证明材料和档案资料包括但不限于:会议通知、会议方案、会议议程、参会人员签到表(包括参会人员亲笔签名、身份证号、联系电话)、会议服务单位提供的费用原始明细单据

等凭证，工作人员数量、资质、职务、职称，会议使用物资必须注明品牌、规格、型号，会议照片或会议录像，会议小结。

②主题活动

须提供的相关证明材料和档案资料包括但不限于：每次主题活动服务对象档案（包括服务对象身份证号、联系电话、联系地址），社工、志愿者、实习生、外聘人员名单（包括身份证号、联系电话、联系地址），若主题活动中参与人员身份或资质有特定要求的，须提供其身份或资质证明文件的复印件；主题活动参加人员（服务对象、工作人员、志愿者、特定人员）签到表，主题活动计划、主题活动通知、主题活动小结等材料，主题活动照片或主题活动录像；主题活动调查问卷及分析材料，每次主题活动记录及服务对象的反馈意见；与主题活动有关的新闻报道，使用物资必须注明品牌、规格、型号，相应台账、主题活动总结报告。

6. 重要说明

（1）项目服务要求中的“权重”是指各项服务要求规定业务量占该项目总服务要求规定业务量的比重。

（2）项目周期内，每项“服务要求完成率”=审计报告认定的该项服务要求实际业务量完成百分比×权重。

（3）项目周期内，项目“总的完成率”等于该项目所有服务要求完成率之和。

（4）项目周期内，项目“资金拨付总额”=该项目中标金额×该项目总的完成率。

7. 其他要求

（1）如在服务需求中涉及到人员投入、物资配备的，投标组织方须在投标文件中明确所投人员的资质、职务、职称等，注明物资的品牌、规格、型号等。

（2）参与投标的单位必须严格按照项目目标规定的服务要求编制投标文件，可在满足已有服务要求的基础上进行完善和细化，但不得删减已有服务要求；投标文件中应着重突出项目目标、实施方案、服务标准等内容，专家据此并参考以前年度承接购买服务情况进行评标。

（3）在资助项目进展过程中的对外宣传活动场合，或者以资助经费购置有关物品时，应当标明或在适当位置标注“彩票公益金资助——中国福利彩票”的字样。

三、采购人责任

本项目协调机构为浦东新区民政局，在项目实施过程中根据需要，为实施组织提供必要的协调工作。

四、说明

为保证招标的公平性，投标人认为上述指标存在排他性或歧视性条款，可以向采购代理人提出

书面质疑并附相关证据。

如无特别说明，每个项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。