

正本  副本

## 2026年度书院镇社建条线社区辅助管理服务 项目

### 响应文件

供应商: 上海澎大物业管理服务有限公司 (单位公章)

法定代表人或其委托代理人: 黎飞凡 (签字或盖章)

2026 年 1 月 29 日

# 目录

## 第一部分 商务文件

评分项目索引表 .....	2
磋商响应函 .....	4
磋商响应承诺书 .....	5
授权委托书 .....	6
法定代表人证明 .....	7
项目负责人情况表 .....	8
拟派人员汇总表 .....	10
投标报价汇总表（开标一览表） .....	29
分项报价明细表（首轮） .....	30
中小企业声明函 .....	31
投标人资格声明 .....	32
无重大违法记录承诺书 .....	33
投标人基本情况表 .....	34
近三年以来承接类似项目（业绩）一览 .....	36
廉政承诺书 .....	70
财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 .....	71

## 第二部分 技术文件

一、项目整体服务方案 .....	83
二、服务实施方案 .....	87
项目一：村居内困难家庭救助申请及相关的入户调查、走访等辅助管理服务实施方案 .....	87
项目二：救助款物发放、接受各类审计工作等辅助管理服务实施方案 .....	91
项目三：劳动监察协管、劳动争议调解、维权处置等辅助管理服务实施方案 .....	98
项目四：社区事务法律、法规、政策的宣传服务、疫情防控等辅助管理服务实施方案 .....	105
项目五：养老保险及医保宣传参保、医疗救助等辅助管理服务实施方案 .....	112
项目六：退役军人服务、征地服务保障及户籍农转非工作等辅助管理服务实施方案 .....	118
项目七：失业、无业人员等富余劳动力情况调查摸底，申领和发放失业保险金等辅助管理服务实施方案 .....	123
项目八：劳动手册、社会保障卡、居住证等卡证受理、发放等辅助管理服务实施方案 .....	129
项目九：各类文件及台账资料整理、日常档案登记造册等辅助管理服务实施方案 .....	134
三、服务质量保障措施 .....	140

四、服务流程管理 .....	148
五、项目人员配备与人员管理方案 .....	155
六、项目应急预案 .....	161
七、关于配合、协助业主单位及其他相关单位的系统性协同工作方案及详细说明 .....	170
八、服务承诺 .....	175
九、合理化建议及特色服务 .....	180
拟投入本项目的设备机具一览表 .....	184
2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目工作规章制度 .....	185
上海澎大物业管理服务有限公司规章制度 .....	192

# 第一部分

## 商务文件

## 评分项目索引表

序号	评分项目	响应文件的相应条款	页码	说明
1	法人或者其他组织的营业执照等证明文件	营业执照	35	无
2	《中小企业声明函》	中小企业声明函	31	无
3	开标一览表	投标报价汇总表（开标一览表）	29	无
4	法定代表人证明书和法定代表人授权委托书	法定代表人证明	7	无
5	无重大违法记录承诺书	无重大违法记录承诺书	33	无
6	财务状况（详见前附表中政府采购法第二十二条）	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	71	无
7	近年信誉情况：1) 未被工商行政管理机关在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单的；2) 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的。3) 未被最高人民法院在“中国执行信息公开网”网站( <a href="http://zxgk.court.gov.cn/shixin/">http://zxgk.court.gov.cn/shixin/</a> ) 或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单的；	1) 未被工商行政管理机关在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单； 2) 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 3) 未被最高人民法院在“中国执行信息公开网”网站( <a href="http://zxgk.court.gov.cn/shixin/">http://zxgk.court.gov.cn/shixin/</a> ) 或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单；	72-81	无
8	供应商报价得分	投标报价汇总表（开标一览表）	29	无
9	服务实施方案	服务实施方案	87-139	无
10	服务质量保障措施	服务质量保障措施	132-138	无
11	服务流程管理	服务流程管理	140-147	无
12	项目人员配备与人员管理方案	项目人员配备与人员管理方案	155-160	无
13	服务承诺	服务承诺	175-179	无

14	合理化建议及特色服务	合理化建议及特色服务	180-183	无
15	履约能力评价	近三年以来承接类似项目（业绩）一览	36	无

## 磋商响应函

项目名称: 2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目

致: (上海市浦东新区书院镇人民政府)

上海建融工程建设管理有限公司

1、我方已详细审查全部磋商文件（包括答疑文件）以及全部参考资料和附件，我方已完全理解并确认磋商文件对本项目的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

2、我方同意所递交的响应文件在磋商文件规定的磋商响应有效期内有效，并遵守在此期限内，本响应文件对我方一直具有约束力，随时可接受成交。

3、如果我方的响应文件被接受，我方将提供履约担保（如果有）。我方保证在响应文件承诺的服务期限内完成合同范围内的全部内容，保证本项目服务质量全部达到响应文件承诺的标准和要求。

4、除非并直到制定并实施正式协议书，本响应文件及你方书面成交通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

5、我方已按照本项目磋商文件中所附的《资格检查》进行了自查，对磋商小组根据《资格检查》判定的非实质性响应无任何异议。

6、我方同意按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对采购要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对采购要求提出质疑。

7、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料。

供应商（盖章）：上海澎大物业管理服务有限公司

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：黎晓红

2026年1月29日

## 磋商响应承诺书

致: 上海市浦东新区书院镇人民政府

根据贵方 2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目 竞争性磋商文件（项目编号为: 310115142251103148309-15303323）要求, 现正式授权的下列签字人瞿玲红, 项目专员 代表供应商 上海澎大物业管理服务有限公司, 提交下述磋商响应文件正本1份, 副本3份:

据此函, 签字人兹宣布同意如下:

按竞争性磋商文件的规定, 首次总报价为(大写)人民币 贰佰零玖万玖仟玖佰壹拾壹元肆角肆分 元(¥: 2099911.44 元)。我们将按竞争性磋商文件的规定, 承担完成合同方的责任和义务。

我们已详细审核了全部竞争性磋商文件, 包括竞争性磋商文件的澄清、修改文件(如果有的话), 我方已经充分行使了对磋商要求提出质疑和澄清的权利, 因此我方承诺不再对磋商文件要求提出质疑。

我们同意在“供应商须知”所述的磋商响应文件递交截止日期起遵循本磋商响应文件的规定, 并在“供应商须知”规定的磋商响应有效期满之前具有约束力。

本磋商响应文件有效期为自磋商响应文件递交截止日起 90 个日历天。

同意进一步提供贵方可能要求的与本磋商有关的任何证据或资料。

与本磋商有关的正式通讯地址为:

地址: 上海市浦东新区老芦公路1055号3号楼3层;

邮政编码: 201304;

电话号码: 13262249631;

传真号码: /;

电子邮件: /;

供应商(盖章): 上海澎大物业管理服务有限公司

法定代表人或授权代理人(签字或盖章): 瞿玲红

2026年1月29日

## 授权委托书

本授权书声明：注册于 中国（上海）自由贸易试验区临港新片区丽正路1628号4幢1-2层 的 上海澎大物业管理服务有限公司 法定代表人 薛明 代表本公司授权：

上海澎大物业管理服务有限公司（公司名称）项目专员（职务）瞿玲红（姓名）为正式的合法代理人，参加 2026 书院镇社建条线社区辅助管理服务项目（310115142251103148309-15303323） 的投标工作，以投标人的名义签署投标书、进行 谈判、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

姓名 瞿玲红

性别 女 民族 汉

出生 1992 年 1 月 23 日

住址 上海市浦东新区书院镇桃园村新六282号

公民身份号码 310225199201235220



投标人： 上海澎大物业管理服务有限公司

法定代表人（签字或盖章）： 薛明

授权代理人（签字）： 瞿玲红

时 间： 2026 年 1 月 29 日

## 法定代表人证明

供应商: 上海澎大物业管理服务有限公司

单位性质: 民营企业

地 址: 中国(上海)自由贸易试验区临港新片区丽正路1628号4幢1-2层

成立时间: 2025 年 8 月 22 日

经营期限: 2025-08-22 至 无固定期限

姓 名: 薛明 性 别: 男

年 龄: 42岁 职 务: 董事

系 上海澎大物业管理服务有限公司 (供应商名称) 的法定代表人。

特此证明。



供应商: 上海澎大物业管理服务有限公司 (单位公章)

2026 年 1 月 29 日

## 项目负责人情况表

姓 名	薛明	性 别	男	出生日期	1984年9月12日
毕业院校及专业	华东师范大学中国近现代史	毕业时间		2013年6月3日	
从事本专业时间	10年	为投标人服务时间		1年	
执业注册	/	职称		/	
在本工程中担任任务	<p><b>1. 战略规划与顶层设计</b>  薛明博士将主导本项目服务体系的战略规划与顶层架构设计。他将基于对书院镇社情民意的深入研判及对国家基层治理政策导向的精准把握，指导项目团队将合同约定的九大辅助性服务，系统整合为具有前瞻性、可拓展性的“社区治理赋能网络”。他将亲自审定《项目整体服务方案》、《标准化作业流程（SOP）》及《特色服务创新计划》，确保项目从执行伊始就立足于高起点，不仅满足采购需求，更致力于创造可复制、可推广的公共服务价值。</p> <p><b>2. 资源统筹与核心保障</b>  作为公司高级管理层代表，薛明博士是本项目获取公司全域资源支持的唯一授权通道与关键决策者。他将负责：</p> <p>人力资源保障：亲自把关项目核心岗位（特别是项目经理）的遴选与任命，并授权组建一支兼具专业能力与社区情怀的服务团队。他将督导建立项目人才储备库与培训体系。</p> <p>财务与物资保障：审批项目关键预算，确保应急资金、创新基金及高质量物资设备的及时到位，为项目提供超越常规的资源配置。</p> <p>跨部门协同保障：当项目需要法律、信息技术、品牌宣传等公司内部跨部门支持时，薛明博士将直接进行协调，确保响应效率，破除内部壁垒。</p> <p><b>3. 质量监督与风险管控</b>  薛明博士将建立并领导项目的最高质量监督与战略风险管控机制。他将：</p> <p>主持季度战略评审会：每季度听取项目经理汇报，并不定期亲自进行“飞行检查”，从第三方视角审视服务流程、档案质量及居民反馈，对项目运行进行独立评估。</p> <p>构建“学术-实践”结合的风险预警模型：运用其研究方法论，指导团队将服务过程中采集的数据，转化为社区风险预警指标（如特定群体生活压力指数、政策认知盲区热力图等），为采购单位提供更具深度的决策参考。</p> <p>担当重大危机“首席应对官”：若发生重大突发事件（如重大舆情、严重服务纠纷、核心数据安全事件），薛明博士将第一时间介入，调动公司及个人专业网络资源，主导制定应对策略，并代表公司与采购单位进行最高级别沟通，确保危机得到权威、稳妥、快速的处置。</p> <p><b>4. 对外关系与品牌维护</b>  薛明博士将作为本项目对外学术交流与高层次汇报的代言人。他将：</p> <p>维系战略级沟通：与书院镇人民政府分管领导及相关主要部门负责人保持定期、高层次的战略沟通，确保项目方向与政府核心关切高度一致。</p> <p>主导成果提炼与传播：指导团队对项目服务中涌现的创新做法、成功案例进行理论提炼和模式总结，形成具有影响力的报告或论文，提升项目及采购单位在相关领域的美誉度与显示度。</p> <p>搭建专家支持网络：引入其学术圈与行业专家资源，为项目团队提供政策解读、复</p>				

	<p>杂个案督导等智力支持。</p> <p><b>5. 知识管理与持续创新</b></p> <p>薛明博士将推动本项目成为“学习型组织”和“知识生产平台”。他将要求并督导团队完成工作台账，形成一套包含服务工具包、典型案例库、培训课件在内的知识管理体系，为项目可持续发展和未来移交奠定坚实基础。</p>		
主要类似工程的业绩		工程名称及规模	完成年月
	1	2026年度泥城镇社区创业指导系列活动	2026.11
	2	万祥社区劳动保障服务外包项目	2026.12
	3	商业社区日常管理服务项目	2026.12
	4	2025年老港镇创业带动就业专项行动暨老港镇青年创新创业训练营项目	2025.08
	5	临港“科创田园”科技创业孵化服务	2025.12
	6	书院镇第二届乡村振兴创新创业大赛暨乡村会客厅(最美民宿摄影赛)专项行动项目	2025.12
主要获奖情况	无		
其他需补充的情况	无		

### 拟派人员汇总表

项目名称或包件号: 2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目

序号	岗位名称	姓名	岗位基本要求						备注
			性别	年龄	学历	技术职称(或上岗证书、或执业资格证书等)	相关工作年限	相关工作经验	
1	项目经理	顾生芳	女	52	高中	/	9年	5年以上社区服务或项目管理经验, 熟悉政府工作流程, 沟通协调能力极强。	/
2	综合协调组长	金稷	男	53	专科	/	10年	具备10年基层行政与综合协调经验, 曾负责与街镇社工办、社区服务中心的日常对接与项目落地协调。精通政府公文撰写、数据报表编制及会议活动组织, 在以往项目中, 出色完成了跨部门信息流转、阶段性工作总结汇报、审计迎检资料准备等关键任务。	/
3	救助服务专员(组长)	瞿玲红	女	34	专科	/	5年	在过往经历中, 不仅高效完成常规救助申请核查, 还主动协助链接慈善资源, 成功为十余名特殊困难对象对接了额外的医疗及教育援助。熟悉从申请受理、调查核实到动态管理的全流程, 工作严谨细致, 始终坚持原则性与人文关怀并重。	/
4	救助服务专员	邬丹红	女	43	本科	/	5年	从事社会救助一线工作超过五年, 在过往项目中, 不仅高效完成经济状况核对, 更通过细致观察与沟通, 成功协助多名患	/

								有严重慢性病、精神障碍的服务对象申获了额外的医疗救助与康复资源,工作记录因严谨详实多次受到好评。	
5	救助服务专员	丁佳	男	36	专科	/	5年	从事社会救助一线工作超过五年,在过往项目中,不仅高效完成经济状况核对,更通过细致观察与沟通,成功协助多名患有严重慢性病、精神障碍的服务对象申获了额外的医疗救助与康复资源,工作记录因严谨详实多次受到好评。	/
6	劳动保障协管员(组长)	董闻闻	女	32	专科	/	4年	拥有三年以上基层劳动保障协理工作经验,长期服务于街镇社区事务受理服务中心的就业援助窗口及企业网格巡查一线。	/
7	劳动保障协管员	车敏行	男	29	本科	/	3年	拥有三年以上基层劳动保障协理工作经验,长期服务于街镇社区事务受理服务中心的就业援助窗口。	/
8	劳动保障协管员	周凯彤	女	30	本科	/	1年	拥有长期服务于街镇社区事务受理服务中心的企业网格巡查一线。	/
9	劳动保障协管员	高磊	男	34	本科	/	1年	拥有长期服务于街镇社区事务受理服务中心的企业网格巡查一线。	/
10	档案信息员	刘浩	男	32	本科	/	1年	曾专职负责某大型社区公益项目的全周期档案管理工作,对政府购买服务项目所需的台账资料管理有着深刻理解和	/

								实践经验。精通档案分类、编码、数字化扫描及安全保管全流程。	
11	社区事务服务员（组长）	宋海丹	女	42	本科	/	5年	拥有5年以上基层劳动保障协理工作经验，长期服务于街镇社区事务受理服务中心的就业援助窗口及企业网格巡查一线。服务热情耐心，深受居民好评，具备出色的跨岗位适应能力和与不同群体打交道的丰富经验。	/
12	社区事务服务员	谈静雯	女	27	本科	/	3年	拥有3年以上基层劳动保障协理工作经验，长期服务于街镇社区事务受理服务中心的就业援助窗口及企业网格巡查一线。服务热情耐心，深受居民好评，具备出色的跨岗位适应能力和与不同群体打交道的丰富经验。	/
13	社区事务服务员	宋莉丽	女	37	专科	/	2年	具备丰富的社区活动策划与组织经验，曾专职负责某大型居民区的社区文化建设与宣传工作，能熟练运用宣传栏、微信群、公众号等多种渠道进行信息发布与动员。	/
14	社区事务服务员	陈薇薇	女	28	专科	/	2年	具备丰富的社区活动策划与组织经验，曾专职负责某大型居民区的社区文化建设与宣传工作，能熟练运用宣传栏、微信群、公众号等多种渠道进行信息发布与动员。	/

15	社区事务服务员	范里	女	42	专科	/	拥有社区公共卫生与应急服务的基层支持经验。在疫情防控期间,作为核心成员参与社区排查、信息登记、物资发放及疫苗接种动员等工作,对公共卫生事件的社区响应流程极为熟悉。	/
----	---------	----	---	----	----	---	---	---

说明:

- 1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况;
- 2、表后需附相关人员证书(包括职称/职业资格、执业资格、学历等)和在职证明材料等,所附证书和证明材料均为原件扫描件;
- 3、上表如若行数不够,可自行扩充



# 博士 学位 证书



薛明，男，1984年9月17日生，在华东师范大学  
中国近现代史  
学科（专业）已通过博士学位论文的课程  
考试和论文答辩，成绩合格，根据《中华人民共和国学位条例》的规  
定，授予博士学位。  
华东师范大学  
校长  
华东师范大学  
学位评定委员会主席

二〇一三年六月二十日

证书编号：103622013000739

# 博士研究生 毕业证书

姓名

研究生 薛明

2004年08月17日生,于2008年08月2003年06月  
在 中国近现代史 专业

学习,研究博士研究生系列规定的全部课程,  
成绩合格,毕业论文答辩通过,准予毕业。

薛明

（见、附）表

培养单位：华东师范大学

二〇〇八年八月二十五日



证书序号：002008010000100  
证书号：002008010000100

# 高等教 育

# 毕业证 书



学 生 邬丹红 性 别 女  
学 号 20172310080386, 1983 年 05 月 16 日 生,  
于 2017 年 09 月 至 2020 年 01 月  
在 本 校 开 放 教 育 行 政 管 理 专 业  
学 习, 修 完 专 科 起 点 本 科 教 学 计 划 规 定  
的 全 部 课 程, 成 绩 合 格, 准 予 毕 业。

校 长:

邬丹红

证书序列号: 520005376  
证书编号: 5125282020050000904

学 校: 上海开放大学  
2020 年 01 月 30 日



普通高等学校

# 毕业证书



学生 金稷 性别 男,一九七三年二月二十八日生,于二〇一二年三月

至二〇一四年七月在本校 工商企业管理

专业 网络教育

专科 学习,修完教学计划规定的全部课程,成绩合格,准予毕业。

领导

校

名:

校

领导

校

名:

校



批准文号: 教高厅[2002]2号  
证书编号: 106517201406201015

二〇一四年七月一日

网址: <http://www.chsi.com.cn>

学校网址: <http://www.swufe.edu.cn>

# 毕业证书

学生 周玲红 性别 女 年  
学号 21111809055006 年 一九九二  
一月二十三日生,于二〇一一年  
三月至二〇一三年七月在本校  
学前教育 专业网络教育  
2.5年制专科 学习,修完教学计划规定的  
全部课程,成绩合格,准予毕业。



周玲红



校(院)长:

名:

校

证书序列号: NO. 102692013008407  
证书编号: 102697201306003826

二〇一三年七月一日



# 毕业证书

学生陈胜华性别女 一九七四年  
七月九日生。于一九九一年九月至  
一九九四年七月在本校学完  
全部课程，经上海市成人高中文化统一  
考试，成绩合格，准予毕业。



无上海市教育委员会成人高中  
统一考试证书验印章无效



980246 毕字第

吴秀国

校长(盖章)



一九九四年七月一日

普通高等学校

# 毕业证书



学生 宋海丹 性别 女, 一九八四年 十月十七日生, 于二〇一一年九月

至 二〇一四年 七月在本校 工商管理

专业 网络教育

专科升本科 学习, 修完教学计划规定的全部课程, 成绩合格, 准予毕业。

张密益

长:

校

名:

学

校</p

# 教育部学籍在线验证报告

更新日期: 2025年03月07日

姓名 谈静雯  
性别 女  
出生日期 1999年07月01日  
民族 汉族  
证件号码 31022519990701522X  
院校 上海开放大学  
层次 本科  
院系 浦东南校  
班级 20202310080003  
专业 城市公共安全管理  
学号 20202310080034  
学制 3 年  
类型 开放教育  
形式 开放教育  
入学日期 2020年03月01日  
学籍状态 毕业 (毕业日期: 2022年07月30日)



在线验证码 **ADQPPHAP4Z4XBZUS**

- ①验证报告在线查验网址: <https://www.chsi.com.cn/xlcx/bgcx.jsp>
- ②使用学信网App扫描二维码验证

## 注意事项:

1. 《学籍在线验证报告》是教育部学籍电子注册备案的查询结果。
2. 报告内容如有修改, 请以最新在线验证的内容为准。
3. 未经学籍信息权属人同意, 不得将报告用于违背权属人意愿之用途。
4. 报告在线验证有效期由报告权属人设置 (1~6个月), 其在报告验证到期前可再次延长验证有效期。



# 成人高等教育 毕业证书

学生 宋莉丽 性别 女， 年龄 1989 年  
学号 Y2110982 01 月 27 日生，于 2021 年 03 月  
至 2023 年 06 月在本校（院）  
会计学 专业  
业余 学习，修完 3 年制专科起点本科 教  
学计划规定的全部课程，成绩合格，准予毕业。

校（院）长：

朱瑞庭



学 校（院）：

2023 年 06 月 30 日



证书序列号：323035423  
证书编号：127995202305000917

中华人民共和国教育部证书查询网址:www.cesi.edu.cn

上海市教育委员会监制

# 教育部学历证书电子注册备案表

更新日期：2025年03月07日

姓名 陈薇薇  
性别 女  
出生日期 1998年01月11日  
入学日期 2016年09月10日  
毕（结）业日期 2019年07月01日  
学校名称 上海工商外国语职业学院  
专业 新闻采编与制作  
学制 3年  
层次 专科  
学历类别 普通高等教育  
学习形式 普通全日制  
毕（结）业 毕业  
证书编号 1280 0120 1906 0016 51  
校（院）长姓名 毛忠明



在线验证码 **AEPNYKV30WHFF4WY**

- ①验证报告在线查验网址：<https://www.chsi.com.cn/xlcx/bgcx.jsp>  
②使用学信网App扫描二维码验证

**注意事项：**

- 1、备案表是依据《高等学校学生学籍学历电子注册办法》(教学[2014]11号)对学历证书电子注册复核备案的结果。
- 2、备案表内容如有修改，请以最新在线验证的内容为准。
- 3、未经学历信息权属人同意，不得将备案表用于违背权属人意愿之用途。
- 4、报告在线验证有效期由报告权属人设置（1~6个月），其在报告验证到期前可再次延长验证有效期。



# 教育部学历证书电子注册备案表

更新日期：2024年05月27日

姓名 范里

性别 女

出生日期 1983年03月31日

入学日期 2014年09月01日

毕（结）业日期 2017年01月30日

学校名称 上海开放大学

专业 行政管理

学制 3年

层次 专科

学历类别 开放教育

学习形式 开放教育

毕（结）业 毕业

证书编号 5125 2820 1706 0043 51

校（院）长姓名 袁雯



在线验证码 **A2FZ6UA0FA4XULM6**

①验证报告在线查验网址：<https://www.chsi.com.cn/xlcx/bgcx.jsp>

②使用学信网App扫描二维码验证

注意事项：

- 1、备案表是依据《高等学校学生学籍学历电子注册办法》(教学[2014]11号)对学历证书电子注册复核备案的结果。
- 2、备案表内容如有修改，请以最新在线验证的内容为准。
- 3、未经学历信息权属人同意，不得将备案表用于违背权属人意愿之用途。
- 4、报告在线验证有效期由报告权属人设置（1~6个月），其在报告验证到期前可再次延长验证有效期。









姓名 魏玲红

性别 女 民族 汉

出生 1992 年 1 月 23 日

住址 上海市浦东新区书院镇桃园村新六282号



公民身份号码 310225199201235220



中华人民共和国  
居 民 身 份 证

签发机关 上海市公安局浦东分局

有效期限 2023.10.11-2043.10.11

## 投标报价汇总表（开标一览表）

### 2026年度书院镇社建条线社区辅助管理服务项目包1

项目负责人	项目负责人身份证号	项目负责人手机号	服务期	投标报价(总价、元)
薛明	320411198409123711	18801908917	2026年3月1日至 2027年2月28日止	2099911.44

供应商（盖章）：上海澎大物业管理服务有限公司

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：薛明

2026年1月29日

#### 注意事项：

- 1、各包件投标须分包件单独填写此表；
- 2、最后一栏“总报价”填写投标总价；
- 3、投标文件内必须按采购需求中相关报价依据填报单价，合计总价作为商务分得分计算依据；
- 4、未按上述要求填报此表，均作为非实质性响应不列入评审范围；

#### 说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- 2、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、项目服务期限，指计划完成本项目的起始日期区间及全部天数。
- 4、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。

### 分项报价明细表（首轮）

采购编号：310115142251103148309-15303323

项目名称：2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目

供应商：上海澎大物业管理服务有限公司

序号	分类名称	单位	数量	单价(元)	合计(元)	备注
1	村居内困难家庭救助申请及相关的入户调查、走访等辅助管理服务	工时	4008	48.50	194388.00	含税金和管理费
2	救助款物发放、接受各类审计工作等辅助管理服务	工时	4008	48.00	192384.00	含税金和管理费
3	劳动监察协管、劳动争议调解、维权处置等辅助管理服务	工时	4008	58.00	232464.00	含税金和管理费
4	社区事务法律、法规、政策的宣传服务、疫情防控等辅助管理服务	工时	4008	60.50	242484.00	含税金和管理费
5	养老保险及医保宣传参保、医疗救助等辅助管理服务	工时	4008	66.00	264528.00	含税金和管理费
6	退役军人服务、征地服务保障及户籍农转非工作等辅助管理服务	工时	4008	69.50	278556.00	含税金和管理费
7	失业、无业人员等富余劳动力情况调查摸底，申领和发放失业保险金等辅助管理服务	工时	4008	68.20	273345.60	含税金和管理费
8	劳动手册、社会保障卡、居住证等卡证受理、发放等辅助管理服务	工时	4008	47.65	190981.20	含税金和管理费
9	各类文件及台账资料整理、日常档案登记造册等辅助管理服务	工时	4008	57.58	230780.64	含税金和管理费
合计					2099911.44	/

代理人签字或盖章： 

投标人（公章）： 上海澎大物业管理服务有限公司

日期： 2026 年 1 月 29 日

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》以及行业定价要求报价。

（3）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

（4）表格行数投标人可自行增加。

## 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加上海市浦东新区书院镇人民政府的2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目，属于其他未列明行业；承接企业为上海澎大物业管理服务有限公司，从业人员18人，营业收入为59.01万元，资产总额为139.06万元，属于小型企业；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：上海澎大物业管理服务有限公司

日期：2026年1月29日

## 投标人资格声明

致：上海市浦东新区书院镇人民政府

关于贵方 2026 年 1 月 29 日 2026 书院镇社建条线社区辅助管理服务 项目的投  
标，本签字人愿意参加报价，并证明提交的下列文件和说明是有效和真实的。

- 1、在有效期的法人营业执照。
- 2、公司整体实力、获奖情况（如有）、财务状况等。
- 3、评审小组或采购人认为需要提供的其他文件。
- 4、其他。

本签字人确认响应文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：上海澎大物业管理服务有限公司

投标人地址：上海市浦东新区老芦公路1055号3号楼3层

本资格声明函授权代表（签字）：瞿洪江

传真： /

邮编：201304

## 无重大违法记录承诺书

致：上海市浦东新区书院镇人民政府、上海建融工程建设管理有限公司

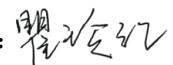
在参加本次磋商截止之日起三年内，我公司未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

供应商：上海澎大物业管理服务有限公司（单位公章）

法定代表人（签字或盖章）：



手机：18801908917

委托代理人（签字或盖章）：

手机：13262249631

2026 年 1 月 29 日

### 投标人基本情况表

投标人名称	上海澎大物业管理服务有限公司				
注册地址	中国（上海）自由贸易试验区临港新片区 丽正路1628号4幢1-2层		邮政编码	201304	
联系方式	联系人	瞿玲红		电话	13262249631
	传 真	/		电子邮件	/
法定代表人	姓名	薛明	技术职称	/	电话 18801908917
技术负责人	姓名	薛明	技术职称	/	电话 18801908917
成立时间	2025年8月22日			注册资金	275万元
开户银行	宁波银行上海临港支行营业部			账号	86011110001805061
基本情况简介	<p>上海澎大物业管理服务有限公司是一家专注于社区服务与公共事务辅助管理的专业化企业，长期致力于为政府、街道、社区提供全方位、精细化、人性化的综合服务解决方案。</p> <p>公司坚持以“专业服务、诚信经营、和谐共建”为宗旨，依托成熟的管理体系、专业的服务团队和丰富的项目经验，在物业服务、社区治理、民生保障等领域积累了良好的口碑和深厚的实践基础。</p> <p>公司已建立标准化、流程化的服务管理体系，涵盖服务流程设计、质量监督、绩效考核、应急预案等多个环节。我们尤其注重台账资料的规范化管理、信息保密与服务质量跟踪，确保每一项工作可追溯、可评价、可提升。</p> <p>依托公司在物业管理和社会服务领域的长期积累，我们能够有效整合内外部资源，灵活调配人力、物力，应对各类突击性、临时性任务，保障服务响应及时、执行到位。</p>				
备注					

投标人： 上海澎大物业管理服务有限公司

注：在本表后应附有效的营业执照、事业单位法人证书或执业证书或资质证书等复印件；所附各类证书均应符合招标要求并在有效期内（以投标截止期为准）。



统一社会信用代码

91310000M AERYY1603

证照编号: 4300000302508320183

照  
执  
业  
营

证照编号: 420000002025082220183 (副本)

中国 称名 上海蓬大物业管理服务有限公司

名称 上海澎大物业管理服务有限公司

刑 事 责 任 公 司 ( 非 自 然 ) 投 资 或 控 股 的 选 一 ( 独 资 )

经营范围 一般项目：物业管理服务，公共事业管理服务，住宅水电安装维护服务，专业清洗、消杀、消毒服务，家政服务，房屋经纪，停车场服务，房屋租赁，小微型客车租赁服务，园林绿化，非居住房地产租赁，会议及展览服务，租赁服务，摄影扩印服务，商务代理代办服务，租赁服务（不含许可类租赁服务），互联网销售（除销售需要许可的商品），日用百货销售，互联网销售，机械设备销售，酒店管理，日用杂货销售，安防设备销售，建筑材料销售，家具销售。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

人民币275.0000万元整

成立日期 2025年08月22日

湘江路1628号4幢1-2层

机关记登

2025年08月22日

国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

国通过30日6月1日至公示送达报告年度报告。

国家市场监督管理总局监制

### 近三年以来承接类似项目（业绩）一览

序号	年份	项目名称	业主单位名称	项目金额（元）
1	2026	2026年度泥城镇社区创业指导系列活动	上海市浦东新区泥城镇社区事务受理服务中心	77975.33
2	2026	万祥社区劳动保障服务外包项目	上海聚智人才服务集团有限公司	157500.00
3	2026	商业社区日常管理服务项目	上海久布商业管理有限公司	350000.00
4	2025	2025年老港镇创业带动就业专项行动暨老港镇青年创新创业训练营项目	上海市浦东新区老港镇社区事务受理服务中心（上海市浦东新区老港镇退役军人服务站）	44995.00
5	2025	临港“科创田园”科技创业孵化服务	上海临港浦东新经济发展有限公司、上海临港泥城经济发展有限公司	2128656.00
6	2025	书院镇第二届乡村振兴创新创业大赛暨乡村会客厅(最美民宿摄影赛)专项行动项目	上海市浦东新区书院镇人民政府	341000.00

注：业绩证明需提供有效的提供合同复印件或中标通知书复印件加盖公章。

## 2026 年度泥城镇社区创业指导系列活动合同

甲方：上海市浦东新区泥城镇社区事务受理服务中心

乙方：上海澎大物业管理服务有限公司

### 一、 活动背景

为深入贯彻落实《人力资源社会保障部等 7 部门关于健全创业支撑体系提升创业质量的意见》（人社部发〔2025〕5 号）文件精神等相关要求，围绕泥城镇 2026 年度创业服务社区活动工作安排，双方共同合作开展“泥城镇 2026 年度社区创业指导系列活动”。

旨在通过政策宣讲辅导、实地上门辅助评估、创业指导跟踪服务等活动方式，为泥城镇的初创企业及青年大学生创业人才等提供全方位、专业化的创业指导活动，营造良好创新创业生态，推动创业带动就业高质量发展。

### 二、 活动内容

乙方根据甲方创业活动需求，提供以下专业性创业指导活动：

1、政策宣讲辅导活动：组织 4 场人社就业创业政策主题申报宣讲解读辅导活动，包括且不限于青年就业创业见习、创业贷款贴息、初创期创业组织社会保险补贴和创业带动就业补贴、税收减免、重点群体用工补贴等。每场活动组织 2 位上海市创业指导专家或高校创业

指导站专家参加辅导。

2、实地上门辅助评估活动：定向完成本镇 40 家初创期创业企业  
实地上门辅助评估活动，每家安排 2 名创业服务人员实地上门。

3、创业指导跟踪服务：组织专业性创业服务人员通过电话和微  
信的跟踪方式完成 400 家初创期创业企业的创业指导跟踪服务。

### 三、 服务期限

本合同服务期限自合同签订之日起至 2026 年 11 月 30 日止。

### 四、 服务费用与付款方式

本项目总服务费用为人民币 77975.33 元（大写：柒万柒仟玖佰  
柒拾伍元叁角叁分）；

付款方式：

第一阶段付款：本合同签订生效后 30 个工作日内，甲方向乙方  
支付合同总金额的百分之九十（90%）。乙方应在甲方付款前，向甲  
方开具等额、合法的增值税发票。甲方在收到乙方提供的发票后开始  
计算上述付款期限。

第二阶段付款：乙方完成全部创业指导活动并提交符合要求的年  
度创业指导活动绩效总结报告后，甲方应在 30 个工作日内组织验收。

甲方验收合格后 5 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的剩余  
10%。

乙方的收款账户信息：

开户银行：宁波银行上海临港支行营业部

银行账号：86011110001805061

## 五、 双方权利与义务

甲方：

提供必要的场地支持与协调服务，协助乙方对接本镇企业和重点  
就业群体；  
配合乙方开展创业指导活动，提供相关企业信息与业务指导；  
按时支付服务费用。

乙方：

按照约定活动内容完成各项创业指导活动，保障创业指导活动过  
程的专业性与规范性；  
组建专业化专家团队，邀请上海市创业指导专家、高校创业指导  
站专家等建立创业导师库，为创业者提供专业性指导；  
在活动过程中，应注意保护活动对象的商业秘密和个人隐私。

## 六、 违约责任

任何一方未履行本合同项下义务，应承担违约责任，并赔偿因此  
给对方造成的损失。

若乙方未能按时完成活动内容或验收不合格，甲方有权酌情扣减  
活动费用，并要求乙方在合理期限内整改。

若甲方未能按时支付服务费用，每逾期一日，应按应付未付款项  
的 0.05% 向乙方支付违约金。

## 七、 争议解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应友好协商解  
决；协商不成的，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

## 八、 其他

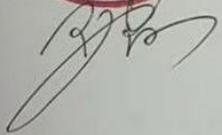
本合同一式贰份，甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力；

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效；

本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

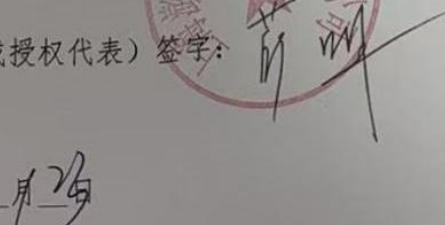
甲方（盖章）：上海市浦东新区泥城镇社区事务受理服务中心

法定代表人（或授权代表）签字： 

日期：2026年1月23日 

乙方（盖章）：上海澎大物业管理服务有限公司

法定代表人（或授权代表）签字： 

日期：2026年1月23日 

附：活动费用明细表

## 中标通知书

编号: JD126

上海澎大物业管理服务有限公司 :

根据商业社区日常管理服务项目招标文件和贵司提交的投标文件及投标期间往来函件, 经我司评审, 现确定贵司为上述招采项目的中标单位。

主要中标条件 :

项目名称	商业社区日常管理服务项目
招采内容	商业社区内商户的入户调研、档案整理和台账管理工作。 商业社区内商户的劳动保障法律风险防范和辅助处理工作。 商业社区内退役军人服务站日常建设管理服务工作。
中标价格	35 万人民币
备注	/

请中标单位在接到本中标通知后 72 小时内派项目负责人与我司招标采购部具体接洽合同签署事宜, 特此说明。

招标单位: 上海久布商业管理有限公司 (公章)

日期: 2026 年 1 月 15 日

## 中标通知书

编号: JZRCJT0127

致: 上海澎大物业管理服务有限公司

我集团组织招标的万祥社区劳动保障服务外包项目, 经集团董事会评标委员会讨论研究, 确定贵公司承接该项目, 中标金额 15.75 万人民币。

请贵公司在接到通知书 15 个工作日内与我集团项目部洽谈合同签约事项。无故逾期视为放弃中标资格, 我集团不负任何法律责任。



## 情况说明函

兹就上海澎大物业管理服务有限公司（下称“子公司”）与上海澎大众创空间管理有限公司（下称“母公司”）关系及其参与相关社区项目情况说明如下：

### 一、公司关系说明

上海澎大物业管理服务有限公司系上海澎大众创空间管理有限公司依法设立的全资子公司，双方为母子公司关系，在法律及经营上具有紧密关联。

### 二、项目参与情况

母公司于近期承接以下三个社区相关项目：

“2025 年老港镇创业带动就业专项行动暨老港镇青年创新创业训练营项目”；  
“临港‘科创田园’科技创业孵化服务采购项目”；  
“书院镇第二届乡村振兴创新创业大赛暨乡村会客厅（最美民宿摄影赛）专项行动项目”。

上述项目的中标通知书均由母公司持有。

在项目实施过程中，子公司作为母公司的全资子公司及协同运营单位，全程参与了上述项目的落地执行与服务工作，具体包括但不限于社区管理、现场协调、运营支持及相关管理服务等。

### 三、关联性说明

三个项目均系社区事务、青年创业扶持、退役军人等相关领域的

重大项目，子公司凭借其社区管理与运营服务能力，在项目中承担了实质性工作，是项目顺利推进的重要组成部分。

综上，子公司与母公司在项目承接与执行中形成有机联动，充分体现了集团内资源共享、协同服务的运营模式。

特此说明。

附件：

《2025 年老港镇创业带动就业专项行动暨老港镇青年创新创业训练营项目委托合同》  
《书院镇第二届乡村振兴创新创业大赛暨乡村会客厅（最美民宿摄影赛）专项行动项目中标通知书》  
《临港“科创田园”科技创业孵化服务委托服务合同》



## 2025年老港镇创业带动就业专项行动 暨老港镇青年创新创业训练营项目委托合同

甲方：上海市浦东新区老港镇社区事务受理服务中心（上海市浦东新区老港镇退役军人服务站）

乙方：上海澎大众创空间管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，本着平等互利、诚实信用的原则，经友好协商，就 2025年老港镇创业带动就业专项行动暨老港镇青年创新创业训练营项目委托等有关事宜达成本合同，供双方共同遵守履行。



### 一、项目名称、内容

甲方委托乙方提供/从事 2025年老港镇创业带动就业专项行动暨老港镇青年创新创业训练营项目。具体内容和要求（详见附件）。

### 二、项目履行期限、地点

（一）期限：自本合同签订之日起至 2025年8月31日止。

（二）地点：老港镇。

### 三、项目费用及支付

（一）双方确认本项目费用为人民币 44995.00 元（大写：肆万肆仟玖佰玖拾伍元整）。乙方完成甲方委托事项经验收合格后，甲方向乙方支付全部项目费用。

（二）乙方应在甲方付款前开具合规发票，否则甲方有权暂停付款且不承担逾期付款的违约责任。

(三) 乙方指定下列账号为收款账户：

开户名：上海澎大众创空间管理有限公司

开户行：宁波银行上海临港支行

账号：86041110000197035

(四) 上述费用为甲方就本项目应向乙方支付的全部款项，已包含运输费、售后服务费和税费等所有相关一切费用。

#### 四、双方权利义务

(一) 甲方对委托内容可以提出具体要求，对项目方案进行审定并全程监督。

(二) 甲方对乙方项目实施过程中的请示应及时予以回复。

(三) 甲方应按本合同约定按时支付费用。

(四) 乙方应按本合同的要求，保质保量完成本委托项目。

(五) 乙方在实施过程中若发现需要调整方案，应及时书面通报甲方，在征得甲方同意的情况下进行调整。

(六) 乙方在项目实施的过程中，应注意防范安全事故，并承担由此产生的责任。

#### 五、知识产权

(一) 双方约定，甲方享有本项目产出成果的所有权和相应的知识产权。

(二) 乙方在完成受托项目的过程中，不得侵犯第三方的知识产权等合法权益。如因乙方原因致使甲方遭受第三方追诉的，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。

(三)未经甲方书面许可,乙方不得擅自使用、申报成果及许可第三方使用,否则视为乙方违约并由乙方承担赔偿甲方损失的责任。

## 六、违约责任

(一)乙方在约定期限内未能按时保质完成项目活动的,则每延期一天按本合同总金额万分之三承担逾期违约金。若乙方迟延履行超过5日的,甲方有权单方解除本合同,如造成甲方损失的,乙方还应承担赔偿责任。

(二)若乙方承诺提供的人员、设备不能达到约定的要求,甲方有权另行委托第三方提供,由此产生的费用由乙方承担,甲方有权在未付款项中扣除。

(三)乙方不得在未取得甲方书面同意的情况下部分或全部转让本合同的权利和义务,否则将承担违约责任。

(四)除非甲方另有调整,乙方应严格按照项目所制定的程序和内容执行所承办的委托事务。若乙方擅自改变服务内容,甲方有权指令改正,亦有权视情况解除本合同,乙方承担相应的违约责任。

(五)由于乙方违约造成本合同不能履行或不能完全履行,则甲方有权单方向乙方发出解除本合同的通知,该通知自送达乙方时生效。乙方应按本合同总金额的20%向甲方支付违约金,甲方有权在未付款项中扣除。

## 七、不可抗力和情势变更

(一)不可抗力指下列事件:战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害,以及本合同各方不可预见、

不可防止并不能避免或克服的一切其他事件。发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另外一方蒙受的任何损失承担责任。合同双方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

(二) 如因国家法律、法规、上级政策发生变化，导致合同履行基础改变，则合同双方应及时协商变更合同条款或终止本合同，因情势变更终止合同的，双方不承担违约责任，但因一方当事人故意或重大过失导致的情势变更除外。

#### 八、其他

(一) 因履行本合同发生争议的，由双方协商解决。协商不成的，由浦东新区人民法院诉讼管辖。

(二) 本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议。补充协议与本合同及相关附件具有同等效力。

(三) 附件为合同组成部分，本合同经双方签字盖章之日起生效，合同一式贰份。甲方持壹份，乙方持壹份，具有同等法律效力。

甲方(盖章)



乙方(盖章)



法定代表人或授权代表(签名):王立

法定代表人或授权代表(签名):薛利平

2025年7月9日

2025年7月9日

正本

临港“科创田园”科技创业孵化服务  
委托服务合同



甲方：上海临港浦东新经济发展有限公司  
上海临港泥城经济发展有限公司  
乙方：上海澎大众创空间管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等有关规定，为保证购买服务质量，  
明确双方的权利义务，经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的  
原则，双方一致同意，签订本合同。



第一条 合同履行服务的起止时间

2025年1月1日起至2027年12月31日止。为便于合作开展和  
费用结算，本合同服务期分为三个年度：

第一年度：[2025年1月1日-2025年12月31日]

第二年度：[2026年1月1日-2026年12月31日]

第三年度：[2027年1月1日-2027年12月31日]

第二条 委托事项

乙方通过自身平台资源和专业化服务能力，连续三年提供高质量  
科创服务。

经过双方沟通确认，三年服务期间的每年委托服务内容如下：

1、派驻 3 名全职人员负责科创田园日常创业孵化服务运营管理事项，重点负责绩效评估、督导检查、台账管理、项目挖掘、项目入驻、项目培育、赛事辅导、融资对接。

2、筹建（扩大）和运营管理科创田园导师库。

3、各年度服务绩效目标：见附件 1。

### 第三条 甲方的权利和义务

1、本协议一经签署即为对甲方构成具有法律约束力的文件。

2、甲方承诺向乙方及时提供乙方履行本协议所需的文件、资料及相关信息，并保证所提供文件、资料、信息的真实性、准确性和完整性。

3、甲方承诺为乙方开展本协议规定的各项工作提供企业组织和场地支持。

4、甲方承诺为乙方开展工作提供与有关业务部门、单位的联络和协调。

5、甲方按照本协议约定的委托服务费用及支付方式，按时足额支付给乙方。

### 第四条 乙方的权利和义务

1、本协议一经签署即为对乙方构成具有法律约束力的文件。

2、乙方应本着尽职尽责、精诚合作的原则，充分运用自身的平台资源和专业技术技能，为甲方提供专业服务，不得无故推委，并为甲方相关资料保密。

3、乙方应提供专人与甲方联络，制定和实施甲方确认的活动方

案。

- 4、乙方应及时开具增值税专用发票，交给甲方。
- 5、乙方在履行本合同义务时，因自身过错发生的任何错误或遗漏，应由乙方更正并补充，而不另外收费。

#### 第五条 服务费用说明

- 1、本合同所涉及费用的货币单位均为人民币。
- 2、本合同含税服务费：2128656 元（贰佰壹拾贰万捌仟陆佰伍拾陆元整），其中不含税金额为：2066656.3 元，税额为 61999.7 元，由甲方（上海临港泥城经济发展有限公司）支付。

甲方开票信息：

公司抬头：上海临港泥城经济发展有限公司

统一社会信用代码： 9131011576534610X5

银行账号：31986800003001139

银行开户行：上海银行临港支行

4、乙方银行账户信息：

宁波银行股份有限公司上海临港支行 86041110000197035。

4、开具税率为 3% 的增值税专用发票。

5、付款方式：

合同款项 2128656 元组成为：每年度 709552 元，共三年。甲方在收到乙方开具的相应金额的增值税专用发票后按以下付款方式，支付至乙方指定的银行账户：

第一年度[2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日]的首次付款在

2025 年 2 月 15 日前完成，支付本服务期费用的 50%，即 354776 元；第 2 次付款在甲方完成当年度服务绩效目标验收后，根据考核情况进行支付。具体支付金额根据考评情况支付，最高不超过本服务期费用的 50%，即 354776 元。

第二年度 [2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日] 的首次付款在 2026 年 2 月 15 日前完成，支付本服务期费用的 50%，即 354776 元；第 2 次付款在甲方完成当年度服务绩效目标验收后，根据考核情况进行支付。具体支付金额根据考评情况支付，最高不超过本服务期费用的 50%，即 354776 元。

第三年度 [2027 年 1 月 1 日-2027 年 12 月 31 日] 的首次付款在 2027 年 2 月 15 日前完成，支付本服务期费用的 50%，即 354776 元；第 2 次付款在甲方完成当年度服务绩效目标验收后，根据考核情况进行支付。具体支付金额根据考评情况支付，最高不超过本服务期费用的 50%，即 354776 元。

## 第六条 合同变更、解除及违约责任

1、如约定事项需增加、调整的，双方可以协商对相关条款进行变更，并签订补充协议。

2、因一方无法完成承诺工作，造成合同无法履行的，对方有权解除合同，若乙方年度考核评级低于 C 级或乙方连续两年考核评级低于 B 级，则视为无法完成承诺工作。

3、如一方违约给对方造成实际损失的，违约方应承担违约责任赔偿守约方实际损失。

4、甲乙双方在履行合同过程中如发生争议，应当友好协商解决，如经协商未达成一致的，依法向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

#### 第八条 其他

- 1、本合同经甲乙双方签字盖章之日起生效。
- 2、本合同未尽事宜，经甲、乙双方协商一致，可订立补充条款。本合同补充条款及附件均为本合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。本合同补充条款与正文条款不一致的，以补充条款为准。
- 3、本合同连同附件一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。

(以下无正文)

本合同附件为：

- 附件 1：各年度服务绩效目标
- 附件 2：年度服务绩效目标验收确认单
- 附件 3：临港浦东新经济科创孵化综合服务补充协议书
- 附件 4：廉洁协议
- 附件 5：活动承办安全协议书
- 附件 6：乙方营业执照



附件 1

各年度服务绩效目标

一、第 1 年度的服务绩效目标：

- 1、科创田园完成临港管委会“科创驿站”年度工作进展汇报和日常活动考核，完成科创驿站沙龙活动要求。
- 2、临港浦东新经济公司（科创田园主体单位）成功认定上海市青年就业见习基地（本单位及下属子公司可享受见习生活费补贴和带教费补贴）。
- 3、与本市高校建立校外创业孵化见习基地（不低于 3 所）。
- 4、策划组织科创田园双创周系列活动，每年举办或联合举办 24 期创新创业主题活动，营造科创田园良好的创新创业氛围。（24 期活动主题围绕“上海市科技创新创业载体管理办法”开展，包括且不限于圆桌会议、政策讲座、大咖论坛、融资路演、专家评审、创业培训等）
- 5、培育科创服务品牌，包括且不限于科创田园青年创业训练营、科创田园招商路演中心、科创田园产学研合作联盟。
- 6、联合临港地区属地镇人民政府举办区域性创业赛事，提升“科创田园”的知名度和影响力。
- 7、组织入驻企业（团队）代表科创田园载体参加国家、市、区、镇层面的各类创业大赛，年度不低于 3 个市级荣誉或 4 个区级荣誉

## 二、第 2 年度的服务绩效目标：

- 1、科创田园成功认定浦东新区创业孵化基地。（空间备案新增）
- 2、科创田园完成临港管委会“科创驿站”年度工作进展汇报和日常活动考核，完成科创驿站绩效评估相关工作任务要求，考评不低于 C 级。
- 3、临港浦东新经济公司成功完成上海市青年就业见习基地转正答辩考核，（首年为试运行考核期，期满转正答辩考核）。
- 4、与本市高校建立校外创业孵化见习基地（不低于 3 所）。
- 5、策划组织科创田园双创周系列活动，每年举办或联合举办 24 期创新创业主题活动，营造科创田园良好的创新创业氛围。（24 期活动主题围绕“上海市科技创新创业载体管理办法”开展，包括且不限于圆桌会议、政策讲座、大咖论坛、融资路演、专家评审、创业培训等）
- 6、培育科创服务品牌，包括且不限于科创田园青年创业训练营、科创田园招商路演中心、科创田园产学研合作联盟。
- 7、联合临港地区属地镇人民政府举办区域性创业赛事，提升“科创田园”的知名度和影响力。
- 8、组织入驻企业（团队）代表科创田园载体参加国家、市、区、镇层面的各类创业大赛，年度不低于 3 个市级荣誉或 4 个区级荣誉。

### 三、第3年度的服务绩效目标：

- 1、科创田园成功认定上海市创业孵化器（载体）。
- 2、科创田园完成临港管委会“科创驿站”年度工作进展汇报和日常活动考核，完成科创驿站绩效评估相关工作任务要求，考评不低于C级。
- 3、与本市高校建立校外创业孵化见习基地（不低于3所）。
- 4、策划组织科创田园双创周系列活动，每年举办或联合举办24期创新创业主题活动，营造科创田园良好的创新创业氛围。（24期活动主题围绕“上海市科技创新创业载体管理办法”开展，包括且不限于圆桌会议、政策讲座、大咖论坛、融资路演、专家评审、创业培训等）
- 5、培育科创服务品牌，包括且不限于科创田园青年创业训练营、科创田园招商路演中心、科创田园产学研合作联盟。
- 6、联合临港地区属地镇人民政府举办区域性创业赛事，提升“科创田园”的知名度和影响力。
- 7、组织入驻企业（团队）代表科创田园载体参加国家、市、区、镇层面的各类创业大赛，年度不低于3个市级荣誉或4个区级荣誉。

附件 2

### 年度服务绩效目标验收确认单

验收年度: 第一年度 <input type="checkbox"/> 第二年度 <input type="checkbox"/> 第三年度 <input type="checkbox"/>				
序号	服务绩效目标	是否完成	完成情况说明	备注
1	例: 科创田园完成临港管委会“科创驿站”年度工作进展汇报和日常活动考核, 完成科创驿站沙龙活动要求。	完成/未完成	-	
2				
3				
4				
...				
未完成考核项目数量				0
XXXX 年度评级				A
年度服务绩效目标验收结果评价:				
<p>验收方式说明:</p> <p>1. 考核验收时间为完成一个年度服务后一个月内。</p> <p>2. 年度考核项目全部完成考评 A 级, 有一项未完成考评 B 级, 有两项未完成考评 C 级, 有三项未完成考评 D 级, 四项及四项以上未完成考评 E 级。</p> <p>3. 考评为 A 级, 支付服务期费用的 100%, 考评为 B 级, 支付服务期费用的 80%, 考评为 C 级, 支付服务期费用的 70%, 考评为 D 级, 支付服务期费用的 60%, 考评为 E 级, 尾款部分不予支付。</p> <p>4. 因政策变动、甲方自身物理空间条件、主体变更等外部不可控因素导致某项绩效目标无法实施, 乙方需提供相应证明, 经过甲方确认后, 可在当年度考评中移除该项绩效目标。</p>				

附件 3

## 临港浦东新经济科创孵化综合服务

### 补充协议书（一）

本协议书是“临港‘科创田园’科技创业孵化服务委托服务合同”的补充协议。

为了更好地推进甲方和乙方高质量合作共赢，经过双方商议决定，补充条款内容具体如下：

上海市科委、经信委、文旅局、临港管委会等委办局条线提供有创业载体孵化补贴、运营奖补、建设经费补助、绩效奖补等创业载体各类补贴政策。

例如：《上海市科技创新创业载体管理办法》沪科规（2023）12号，纳入本市培育体系的载体经年度评价为B等（优良）及以上的，按其年度投入在专业孵化能力提升、品牌拓展与服务溢出、国际孵化交流与合作等方面投入的经费给予不超过50%的财政经费补贴，经费的使用须符合国家和本市有关规定。其中：评价为A等（优秀）的大学科技园、科技企业孵化器、众创空间，分别给予不超过100万元、60万元、40万元的补贴；评价为B等（优良）的，给予不超过A等50%的补贴。各区科技主管部门给予相应的匹配。

例如：《中国（上海）自由贸易试验区临港新片区滴

水·科创驿站管理办法》沪自贸临管规范〔2023〕12号，第四章“激励与约束”明确了对科创驿站的补助和奖励方式，给予最高200万元一次性建设经费补助，给予根据年度考核结果的运营管理奖励（分为A:100万、B:80万和C:60万三档），给予特色楼宇评估特别加分和党群服务阵地运营补贴。

针对上述创业载体奖补政策（包括且不限于上述所举例的两项），双方合作共同完成载体（资质）认定、运营绩效评审及验收工作，可以共同分配财政给予载体的奖补资金（包含且不限于建设经费、运营管理奖励、运营补贴、财政经费补贴、孵化补贴、绩效奖补）

以三年合作期限为一个周期，分配方案：

同一年度内的财政奖补资金在50万元以下，甲方分配70%，乙方分配30%。

同一年度内的财政奖补资金在51万元至100万元区间，甲方分配60%，乙方分配40%。

同一年度内的财政奖补资金在100万元以上，甲方分配50%，乙方分配50%。

备注：上述资质评定、绩效评价、答辩评审、项目验收等环节涉及到的市场沟通费用由乙方全额自行承担。

甲方（盖章）：

上海临港浦东新经济发展有限公司 上海临港泥城经济发展有限公司

法定代表人或授权代表：

年 月 日

印 张 翊

法定代表人或授权代表  
年 月 日

乙方（盖章）：

上海澎大众创空间管理有限公司

法定代表人或授权代表：

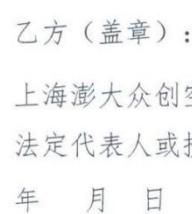
年 月 日

薛 明

## 临港浦东新经济科创孵化综合服务

### 补充协议书（二）

为更好的对服务内容及服务质量进行把控，经甲乙双方友好协商，对招标文件中原合同（临港“科创田园”科技创业孵化服务委托服务同）相关内容进行调整。甲乙双方对调整的内容已充分了解，同意以调整后的合同执行合作。



## 附件 4

### 廉洁协议

项目名称：

甲方：上海临港浦东新经济发展有限公司

上海临港泥城经济发展有限公司

乙方：上海澎大众创空间管理有限公司

为了在合同履行过程中保持廉洁自律的工作作风，防止各种不正当行为的发生，根据临港集团有关廉政建设的规定，结合本项目特点，特订立本协议如下：

#### 一、廉洁责任

1、甲方工作人员不得以任何形式向乙方索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费用、感谢费等。

2、甲方工作人员不得在乙方工作人员处报销任何应由个人支付的费用。

3、甲方工作人员不得参加可能对履行责任、义务有影响的宴请、健身和娱乐活动。

4、甲方工作人员不得要求乙方或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

5、双方不得相互介绍家属或者亲友从事与甲方项目有关的经济活动。

6、乙方不得以洽谈工作为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高档娱乐场所。

7、乙方不得为甲方工作人员购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品，甲方不得接受乙方工作人员购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品。

8、双方如发现对方工作人员有违反上述协议者，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

## 二、违约责任

1、甲方工作人员违反廉洁责任，经调查属实，甲方将依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

2、乙方工作人员违反廉洁责任，经调查属实，乙方将依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；乙方将被甲方列入禁用供应商名单。

## 三、协议的生效

1、本协议在双方签字盖章后即生效。

2、本协议在主合同授予、履行的全过程有效，并作为主合同的附件。

甲方（盖章）：

上海临港浦东新经济发展有限公司 上海临港泥城经济发展有限公司

法定代表人或授权代表：

年 月 日

印 张 翊

法定代表人或授权代表

年 月 日

乙方（盖章）：

上海澎大众创空间管理有限公司

法定代表人或授权代表：

年 月 日



薛 明

## 附件 5

### 活动承办安全协议书

甲方：上海临港浦东新经济发展有限公司

上海临港泥城经济发展有限公司

乙方：上海澎大众创空间管理有限公司

依照各级政府制定的法律、法规、规范的相关规定，以及国家对各类大型社会活动的各项安全规范要求，本着“谁承办、谁负责”的原则。甲乙双方签订本安全协议书，以约束和规范签约双方的安全行为，确保各类活动的安全。

本协议书的签订双方单位应当对协议书内的各项条款严格遵照执行，并承担相关责任。

#### 第一条 甲方权利和义务

1.1 依照各级政府制定的法律法规、安全规范和活动场地管理单位安全管理规章制度的要求，甲方有权配合公安、消防机关或单独对各项安全工作进行监督检查，对发现的问题有权提出整改建议和要求。

1.2 对乙方聘用的在活动现场从事展台施工搭建（如涉及）的单位和人员的资质进行审核、备案，对不能提供有效资质材料、证件的施工单位或人员有权拒绝其进场施工。

1.3 提供必要的各类信息（如配合购买保险等）。

#### 第二条 乙方的权利和义务

2.1 乙方应制定安全工作方案和处置突发事件应急预案并组织训练。

2.2 根据需要协调现场具有资质的医护人员及常备急救药品等。

2.3 乙方应建立并落实安全责任制度，明确安全措施、岗位安全职责，并指派一名现场负责人负责各类活动期间的安全保卫工作。

2.4 依照社会活动“谁承办、谁负责”的原则，乙方对各类活动期间出现的非甲方原因发生的各类安全问题及事故承担全部责任。

2.5 乙方为活动的安全工作提供必需的其他物质保障。

2.6 乙方组织实施现场安全工作，开展安全检查，发现安全隐患及时消除。

2.7 乙方对参加大型活动的人员进行安全宣传和教育,及时劝阻和制止妨碍大型活动秩序的行为,发现违法犯罪行为及时向公安机关报告。

2.8 乙方应接受公安等有关部门的指导、监督和检查,及时消除安全隐患。

2.9 乙方保障临时搭建的设施、建筑物的安全,消除安全隐患。

三  
十  
三

#### 第四条 争议解决方式

因本协议引起或与本协议有关的任何争议,由双方协商解决,协商不成,双方可选择以下4.2为争端解决机制:

4.1 提请上海仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁;

4.2 诉至上海市浦东新区人民法院。

#### 第五条 其他

5.1 双方对协议内容的变更或补充应采用书面形式,并由双方签字盖章作为合同附件,附件与本协议具有同等的法律效力。

5.2 本合同正本一式肆份,双方各执贰份,具有同等法律约束力。

5.3 本合同未尽事宜,由双方另行协商解决。

甲方(盖章):

上海临港浦东新经济发展有限公司  
法定代表人或授权代表:

年 月 日

印  
张翊

上海临港泥城经济发展有限公司  
法定代表人或授权代表:

年 月 日

乙方(盖章):

上海澎大众创空间管理有限公司  
法定代表人或授权代表:

年 月 日

薛明

附件六:



书院镇第二届乡村振兴创新创业大赛暨乡村会客厅（最美民宿摄影赛）专项行动  
项目中标结果公示  
(招标编号: H-2025-招-0385)

**一、中标人信息:**

标段(包)[001]书院镇第二届乡村振兴创新创业大赛暨乡村会客厅（最美民宿摄影赛）专项行动项目：

中标人：上海澎大众创空间管理有限公司 中标价格：34.1万元

**二、其他:**

详见正文

**三、监督部门**

本招标项目的监督部门为/。

**四、联系方式**

招 标 人：上海市浦东新区书院镇人民政府

地 址：上海市浦东新区新府东路 81 号

联 系 人：黄老师

电 话：021-58190869

电子邮件：/

招标代理机构：上海容基工程项目管理有限公司

地 址：上海市黄浦区打浦路 443 号荣科大厦 20 楼

联 系 人：王佳敏

电 话：17321266800

电子邮件：/

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）：王佳敏（签名）

招标人或其招标代理机构：（盖章）

## 廉政承诺书

兹我单位于 2026 年 1 月 29 日 参加 2026 书院镇社建条线社区辅助管理服务 项目招标（竞争性磋商）前作如下郑重承诺：

我单位将遵守国家法律、法规、规章，以及政府采购（招标投标）相关制度，自觉遵守 政府采购（招标投标）市场秩序，自觉抵制各种不良行为，恪守公平竞争原则，认真负责、 诚实守信地参加政府采购（招标投标）活动。

通过正常途径开展相关工作，不为谋取某些不正当利益而向采购（招标）单位和个人、 评审委员会赠送礼金、礼品、有价证券和贵重物品和为其购置与提供通讯工具、交通工具、 家电、办公用品等钱物，或者邀请其外出旅游和进入营业性娱乐场所。

诚信履行合同，不为谋取不正当利益擅自与采购（招标）单位工作人员就项目承包、项 目费用、材料设备供应、工作量变动、项目验收、项目质量问题处理，以及货物和服务采购 的 验收、质量问题处理、售后服务等进行私下商谈或者达成默契。

若违背上述承诺，我单位接受浦东新区招管办及其他有关部门依法给予处理，并承担相 应的法律责任，若造成采购（招标）单位损失的，愿承担相应的赔偿责任。

承诺单位（公章）：上海澎大物业管理服务有限公司

法定代表人（签名或盖章）：



日期 2026 年 1 月 29 日

## 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方 上海澎大物业管理服务有限公司 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款（二）项、 第（四）项规定条件，具体包括：

- 1、 具有健全的财务会计制度；
- 2、 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：上海澎大物业管理服务有限公司

日期：2026 年 1 月 29 日



信用中国  
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN



核验码

# 法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称 : 上海澎大物业管理服务有限公司

统一社会信用代码 : 91310000MAERYY1603

报告编号 : 20260125142334999S5598

报告生成日期	2026年01月25日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心



扫一扫



验证码

## 公共信用信息概览

### 上海澎大物业管理服务有限公司

存续

#### 登记注册基本信息

##### 基础信息

统一社会信用代码	91310000MAERYY1603	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	薛明
企业类型	有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）	成立日期	2025-08-22
住所	中国（上海）自由贸易试验区临港新片区丽正路1628号4幢1-2层		

#### 信用信息概要

行政管理	0条	诚实守信	0条
严重失信	0条	经营异常	0条
信用承诺	0条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条
报告生成日期	2026年01月25日	报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心



## 报告说明

扫一扫



核验码

1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。

2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。

3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。

4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。

5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。



# 正文

## 上海澎大物业管理服务有限公司



验证码

存续

### 一、登记注册基础信息

#### | 基础信息

企业名称：上海澎大物业管理服务有限公司  
统一社会信用代码：91310000MAERYY1603  
法定代表人/负责人/执行事务合伙人：薛明  
企业类型：有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）  
成立日期：2025-08-22  
住所：中国（上海）自由贸易试验区临港新片区丽正路1628号4幢1-2层

### 二、行政管理信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

### 三、诚实守信相关荣誉信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

### 四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

### 五、经营（活动）异常名录（状态）信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

### 六、信用承诺信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

七、信用评价信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

八、司法判决及执行信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

九、其他信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

十、信用状况提升建议

建议秉持诚信理念，合法有序开展经营活动。

结束



命首页  执行公开服务

### 综合查询被执行人

被执行人姓名/名称:

上海恒大物业服务有限公司

身份证号码/组织机构代码:

91310000MAERYY1603

执行法院范围:

全国法院 (包含地方各级法院)

验证码:

nmek

验证码正确!

NmEK

### 查询结果

在全国法院 (包含地方各级法院) 范围内没有找到 91310000MAERYY1603 上海恒大物业服务有限公司相关的结果。



## 政府采购严重违法失信行为信息记录

http://www.ccgp.gov.cn

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为 的具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
	上海海大物业管理服务有限公司								

企业名称： 统一社会信用代码（或组织机构代码）：

执法单位： 请输入执法单位  
查询前，请至少输入一个查询条件

查询结果：政府采购严重违法失信行为记录名单中没有该企业的相关记录  
查询内容：  
企业名称：上海海大物业管理服务有限公司  
查询时间：2026年01月25日 14时23分

提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库〔2014〕526号）发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2026 中华人民共和国财政部



## 国家企业信用信息公示系统

National Enterprise Credit Information Publicity System

Q 企业信用信息 | 经营异常名录 | 严重违法失信名单  
请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号



上海澎大物业管理服务有限公司 存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码： 91310000MAERYY1603  
注册号：  
法定代表人： 薛明  
登记机关： 自由贸易试验区临港新片区市场监督管理局  
成立日期： 2025年08月22日



基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录信息 | 列入严重违法失信名单（黑名单）信息 | 公告信息

■ 行政处罚信息

序号	决定书文号	违法行为类型	行政处罚内容	决定机关名称	处罚决定日期	公示日期	详情
							暂无行政处罚信息

共: 查询到 0 条记录, 共 0 页  
首页 | 上一页 | 下一页 | 末页

# 国家企业信用信息公示系统

National Enterprise Credit Information Publicity System



Q 企业信用信息 | 经营异常名录 | 严重违法失信名单  
请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号

上海澎大物业管理服务有限公司 有续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310000MAERY1603  
注册号:  
法定代表人: 薛明  
登记机关: 自由贸易试验区临港新片区市场监督管理局  
成立日期: 2025年08月22日

营业执照

基础信息	行政许可信息	行政处罚信息	列入经营异常名录信息	列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息	公告信息
暂无基础信息	暂无行政许可信息	暂无行政处罚信息	暂无列入经营异常名录信息	暂无列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息	暂无公告信息

■列入经营异常名录信息

序号	列入经营异常名录原因	列入日期	作出决定机关 (列入)	移出经营异常名录原因	移出日期	作出决定机关 (移出)
暂无列入经营异常名录信息						

共查询到 0 条记录, 共 0 页

首页 上一页 下一页 末页

# 国家企业信用信息公示系统

企 业 信 用 信 息 | 经 营 异 常 名 录 | 严 重 违 法 失 信 名 录  
请 输入 企 业 名 称、统 一 社 会 信 用 代 码 或 注 册 号

发送报告

信息分享

信息打印

上海澎大物业管理服务有限公司 存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310000MAERYY1603

注册号: 2025年08月22日

法定代表人: 薛明

登记机关: 自由贸易试验区临港新片区市场监督管理局

基础信息 行政处罚信息 行政强制信息 列入经营异常名录信息 列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息 公告信息

序号	类别	列入严重违法失信名单 (黑名单) 原因	列入日期	作出决定机关 (列入)	移出严重违法失信名单 (黑名单) 原因	移出日期	作出决定机关 (移出)
暂无列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息							

共查询到 0 条记录 共 0 页

首页 上一页 下一页 末页

## 第二部分

### 技术文件

## 一、项目整体服务方案

### （一）项目理解与服务愿景

本项目“2026书院镇社建条线社区辅助管理服务”，其核心在于为书院镇人民政府社建条线提供一支专业化、规范化、弹性的辅助力量，以弥补基层治理中人手与专业性的不足，有效延伸政府服务手臂，提升社区治理的精细化水平和民生服务的响应效率。项目涵盖的九大服务内容——从困难家庭救助到政策宣传，从劳动维权到台账管理——几乎触及了当前社区治理与民生保障的所有关键领域，且具有鲜明的“事务性、辅助性、突发性”特点。

上海澎大物业管理服务有限公司深刻理解，此类项目成功的关键并非简单的劳动力输出，而是能否实现“三个融合”：一是与书院镇现有行政管理体系与工作节奏的深度融合；二是对基层复杂多变民情与政策环境的快速适应与融合；三是将公司标准化、流程化的物业管理服务经验，创造性转化为公共事务辅助管理能力的专业融合。

基于此，我公司提出本项目总体服务愿景：成为书院镇社建条线“信得过、用得上、靠得住”的专业辅助伙伴，通过构建“网格化覆盖、标准化作业、智能化支撑、人性化服务”的四位一体服务体系，不仅高效完成合同约定的工时任务，更致力于成为提升辖区居民获得感、幸福感、安全感的积极赋能者。

### （二）服务目标体系（SMART原则）

为确保服务愿景落地，我们制定以下可衡量、可达成、相关性强、有时限的具体目标体系：

任务完成目标：

量性目标：100%完成采购需求中九大类服务，总计36072工时的基础服务量。各项服务工时利用率不低于95%，杜绝工时虚耗。

质性目标：各项服务成果符合采购单位既定工作标准，服务对象（居民、相关单位）即时满意度调查得分不低于90分；在采购单位组织的阶段性考核中，各项得分均达到“良好”（80分）以上水平，力创“优秀”（90分以上）。

流程优化目标：

标准化建设：针对九大类服务，输出一套完整的《书院镇社建辅助服务工作手册》（含流程、标准、表单），实现服务过程可复制、可追溯、可评价。

**效率提升：**通过流程优化与技能培训，将救助调查响应时间缩短至4小时内，政策咨询即时解答率达85%以上，台账资料整理错误率低于0.5%。

**协同赋能目标：**

**无缝对接：**建立与社工办、社区中心、各居村委的“双周例会+即时通讯”协同机制，确保信息上传下达零延误、任务交接零差错。

**主动补位：**在重大活动、应急任务中，辅助团队能主动识别需求，在授权范围内先行开展秩序维护、信息登记等基础工作，有效减轻行政人员压力。

**持续改进目标：**

**学习与创新：**基于一线实践，为政策宣传方式、服务流程等提出至少1项具有操作性的改进建议。

**风险防控：**建立服务全流程风险识别清单，全年不发生因我方责任导致的重大投诉、信息安全事件或媒体负面报道。

### **(三) 九大服务模块详细实施策略**

我们将九大服务内容整合为三大服务集群，实施差异化策略：

#### **集群一：民生保障与精准帮扶（对应服务1、2、5、7）**

**核心理念：**从“人找政策”到“政策找人”，实现主动发现、精准识别、温暖送达。

**实施策略：**

**建立动态数据库：**在严格遵守隐私规定的前提下，与社区网格员协作，初步建立困难家庭、失业人员、高龄老人、重点优抚对象等群体的基础信息数据库，实现标签化管理。

**“线上预警+线下核实”机制：**关注市级救助平台信息、社区舆情，结合数据库，主动发现潜在救助需求。接到申请后，实行“双人入户”制，一人主问、一人记录并观察，确保调查客观全面。使用标准化评估工具，提高识别精准度。

**款物发放“阳光流程”：**开发简易的款物发放追踪表，采用“签收+拍照（隐去敏感信息）+电子归档”模式，确保每一笔发放有据可查。审计辅助工作提前介入，按项目分类归档所有原始凭证和过程记录，制作清晰的索引目录。

**就业服务“三步法”：**一“摸”（动态摸底），二“导”（政策与岗位指导），三“联”（联系培训资源、推荐见习岗位）。与镇社区事务受理服务中心紧密联动，成为就业服务链条上的有效环节。

## 集群二：社区治理与权益维护（对应服务3、4、6、8）

核心理念：当好“政策宣传员”、“矛盾调解缓冲垫”、“权益守护前哨站”。

实施策略：

政策宣传“分众化、场景化”：针对老年人，制作大字版、语音版宣传材料，开展“楼栋茶话会”；针对中青年，利用社群、短视频进行解读；针对退役军人等特定群体，开展“主题服务日”活动。内容上，不仅讲“是什么”，更注重讲“怎么办”、“找谁办”。

劳动监察“巡查+普法”结合：编制简易版《劳动权益自查表》，在例行巡查中引导小微企业主自行对照，预防违规。劳动争议调解中，扮演“倾听者”和“传声筒”，稳定双方情绪，清晰记录争议焦点，为后续行政或法律介入提供扎实依据。

卡证服务“前移一公里”：在社区服务中心设置固定服务点，在大型社区设流动服务日。制作“办证材料百宝袋”（内含所有常见事项的填写范本和材料清单），提供预填单服务，减少居民往返和等待时间。

## 集群三：行政支持与知识管理（对应服务9）

核心理念：变“档案保管”为“知识管理”，让数据说话，为决策赋能。

实施策略：

“采、整、析、用”四步工作法：

采：设计统一的数据采集表单模板，确保源头信息格式规范。

整：实行“日清周结月归档”。每日资料当日扫描录入；每周按类别整理；每月装订成册，同时更新电子档案库。采用“年份-类别-序列号”三级编码规则。

析：定期（季度）对服务数据进行简单分析，例如：救助申请的高峰时段、政策咨询的热点问题变化、劳动纠纷的高发领域等，形成可视化图表。

用：将分析结果及整理完备的档案，主动提供给相关业务负责人，作为工作总结、计划制定和汇报材料的支撑。

档案数字化与安全备份：所有纸质档案同步生成PDF扫描件，存储在加密的移动硬盘备份，确保安全。

## （四）服务实施的时间规划与里程碑

本项目服务期一年，我们将划分为四个阶段。

第一阶段：启动与融合期（2026年3月）：完成全员培训、政策考核；与所有对接单位建立联系；熟悉各社区环境；试运行各项服务流程，并根据反馈进行微调。

第二阶段：全面执行与优化期（2026年4月-9月）：各项服务全面铺开，达到额定工时负荷。期间召开两次内部质量评审会，优化工作流程。

第三阶段：深化与创新期（2026年10月-2027年1月）：在稳定服务的基础上，试点推行“合理化建议”中的特色服务（如暖心代办、就业信息桥）。应对年底各类检查、总结任务。

第四阶段：总结与移交期（2027年2月）：进行全年服务总结，准备终期考核。系统整理所有档案、资料、资产，编制详细的移交清单，确保平稳、完整移交。

## 二、服务实施方案

### 项目一：村居内困难家庭救助申请及相关的入户调查、走访等辅助管理服务实施方案

#### 1、服务概述与目标

##### 1.1 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线提供专业化、规范化、人性化的困难家庭救助申请支持及入户调查走访服务。服务团队将作为政府救助工作的有效延伸和补充力量，深入村居一线，严格按照国家及上海市社会救助政策法规，协助完成从申请受理、信息核对、入户调查、民主评议公示到动态跟踪的全流程辅助工作。核心目标是确保救助政策精准落地，做到“应保尽保、应救尽救、应退尽退”，同时传递政府关怀，提升困难家庭的获得感与安全感。

##### 1.2 服务目标

**精准化目标：**确保入户调查信息真实、准确、完整，调查报告客观公正，为救助资格认定提供坚实依据，差错率低于1%。

**高效化目标：**优化工作流程，在规定时限内完成所有新申请家庭的首次入户调查及年度复核走访，响应及时率100%。

**人性化目标：**在坚持政策原则的同时，注重沟通方式与人文关怀，保护申请人隐私与尊严，服务满意度达到95%以上。

**规范化目标：**形成标准化的调查工具、工作文书和操作流程，所有工作留痕、可追溯，档案规范率100%。

#### 2、服务团队配置与职责

为确保本项服务的专业性，本项目配备一支由3名经验丰富的救助服务专员组成的专职小组。

组长：瞿玲红

职责：全面负责本组工作统筹、任务分派、质量审核及疑难案例处理。重点负责与镇社工办救助条线负责人的日常对接，解读最新政策口径。发挥其资源链接特长，在调查中敏锐识别家庭多元化需求，并尝试对接慈善、医疗、教育等社会资源。

匹配度：5年救助经验，兼具严谨性与人文关怀，擅长复杂个案处理与资源拓展。

专员A：邬丹红

职责：侧重于经济状况的精细化核对。擅长通过蛛丝马迹核查隐性收入、财产信息，精准评估家庭经济困难程度。负责撰写侧重于经济数据分析的调查报告。

匹配度：5年一线经验，本科背景，工作记录严谨详实，尤其擅长对重病、精神障碍等特殊对象的深度核查与需求评估。

专员B：丁佳

职责：侧重于家庭生活状况、成员健康、教育、就业等情况的综合评估。擅长与不同年龄段、性别的家庭成员沟通，观察细致。负责撰写侧重于生活状况描述的调查报告，并与邬丹红形成AB角互补。

匹配度：5年一线经验，男性视角能在与部分家庭男性成员沟通时起到互补作用，工作细致。

三人实行“主辅调查制”，每次入户至少2人同行（通常为瞿玲红+邬丹红或丁佳），确保调查的客观性与安全性。

### 3、标准化服务流程设计

#### 3.1 前期准备阶段

任务接收与梳理：每日上午，组长瞿玲红从镇社工办接收新增救助申请名单及基础材料，或年度复核名单。利用半小时进行任务梳理，根据申请人住址、疑似困难类型进行初步分组和路线规划。

案头预审：专员邬丹红负责对申请材料进行预审，整理需线下核对的疑点清单。丁佳负责查阅该家庭过往救助记录（如有）、社区反馈等信息。

工具准备：统一配备工作证、记录夹、标准化《入户调查访谈提纲》、《家庭经济及生活状况信息核对表》、工作手机（用于记录拍摄工作场景，需提前告知）、签字笔、印泥、文件袋等。检查设备电量与存储空间。

沟通预约：由专员丁佳或瞿玲红提前1-2天通过电话或请村居干部协助，与申请家庭预约上门时间，明确告知所需准备的基本证件（身份证件、户口本、病历、支出凭证等），并简要说明调查目的，减少对方焦虑。

#### 3.2 入户调查执行阶段

**规范开场：**到达后，主动出示工作证，表明身份和来意，再次说明调查的保密原则和用途，争取理解配合。

**分工作业：**

**邬丹红主导经济核对：**在征得同意后，逐一核对原件与复印件，重点查看银行卡流水、医疗费用单据、学费票据、租赁合同等。采用“拉家常”式访谈，交叉验证收入、支出情况，注意观察家庭实际消费水平与申报是否相符。对疑点进行温和但深入的追问，并做好记录。

**丁佳主导生活状况评估：**通过观察住房条件、设施、物资储备，访谈家庭成员精神面貌、健康状况、就学就业困难等。运用同理心沟通技巧，了解家庭面临的核心困境与真实需求。

**瞿玲红统筹与应对：**控制访谈节奏与氛围，处理可能出现的抵触、情绪激动等情况。在访谈中同步思考该家庭可能适用的其他帮扶政策或社会资源，适时进行政策普及。

**信息确认与签字：**调查结束后，当场填写《入户调查情况表》核心信息，请主要家庭成员阅核并签字捺印。告知后续流程及大概时限。

**影像资料：**在获得明确口头同意后，可对住房外观、必要的证明材料进行拍照存档（需避开人脸），并记录在案。

### 3.3 后期处理与报告阶段

**当日整理：**调查结束后返回办公点，两人立即共同回忆、核对记录，补充细节，确保信息无误。将采集的影像资料编号存储。

**工作讨论：**根据分工，邬丹红负责完成家庭经济状况核对与分析，丁佳负责完成家庭生活状况评估。最后，由组长瞿玲红汇总和讨论结果，确认家庭救助申请入户调查相关材料，共同讨论，加强沟通，形成合力，需认真负责、依据充分、逻辑清晰，并附上初步救助建议（如：符合XX条件，建议纳入；或不符合，理由一二三；或建议转介至XX其他政策）。

**三级审核：**报告实行三级审核制。首先由非本户调查的另一专员交叉审核；然后由组长瞿玲红进行内容与规范性审核；最终由项目经理顾生芳进行最终签批。重大疑难案例，需提交镇社工办会商。

**资料归档：**将全部申请材料、调查记录、报告、影像资料等移交专职档案信息员刘浩，按“一户一档”原则进行电子化与纸质归档。

### 3.4 动态跟踪与复核阶段

**在册对象管理：**对已享受救助的家庭，建立动态管理台账。每季度通过电话、微信或简短上门等方式进行联系，了解家庭情况有无重大变化。

**定期复核：**严格按照政策要求，在定期复核周期（如半年或年度）内，对全部在册家庭重新进行标准化入户走访，更新信息，评估续保或退保资格。

**主动发现：**在走访其他家庭或参与社区活动时，保持敏感性，对可能符合条件但未申请的家庭，进行政策宣传和申请引导。

## 4、服务保障与质量控制

### 4.1 培训保障

**岗前特训：**邀请镇社工办救助业务负责人对三人小组进行政策深度解读和本地化案例培训。

**每周案例研讨：**小组内部每周召开案例研讨会，分析疑难案例，分享沟通技巧，统一政策执行尺度。

**月度技能提升：**每月安排一次专项技能培训，如心理疏导基础、慢性病知识、残疾人权益保障等，提升需求评估能力。

### 4.2 工具与信息化保障

**开发标准化工具包：**设计涵盖不同救助类型（低保、低收入、支出型贫困、特困供养等）的差异化调查清单和访谈提纲。

**利用移动办公：**探索使用安全的移动终端APP，实现调查信息实时录入、照片上传、位置签到，提高效率与真实性。

**建立信息库：**在严格保密前提下，建立基础信息数据库，便于统计分析、趋势预测和精准服务。

### 4.3 过程监督与质量检查

**组长随访：**瞿玲红每月随机抽取一定比例的已调查户，进行电话回访或二次上门，核查调查质量与服务态度。

**交叉互助：**每月安排邬丹红和丁佳交流已完成的调查情况进行互评，相互学习监督。

项目经理抽审：项目经理每月抽审一定比例，重点检查合规性与风险。

接受镇级核查：积极配合镇社工办对调查结果的随机复查或审计。

#### 4.4 风险管理与应急预案

廉政风险：严格执行两人入户制度，签署廉洁承诺书。所有调查不接受任何形式的馈赠或宴请。设立独立举报渠道。

安全风险：为调查员购买意外险。针对可能存在情绪不稳定、精神疾病或特殊情况的家庭，提前与村居干部、社区民警沟通，必要时请求陪同入户。配备必要的防护用品。

冲突风险：制定标准化沟通话术和冲突应对流程。调查员以倾听、解释政策为主，避免争执。遇到无法现场化解的冲突，立即中止调查，退回资料，上报组长及镇社工办协调处理。

舆情风险：注重隐私保护，任何信息不得外泄。如遇不实投诉或网络舆情，第一时间向项目经理和镇社工办报告，统一口径，依法依规回应。

### 5、服务承诺与考核对接

本项目服务将严格对标《书院镇社建条线社区辅助管理服务考核表》，确保在“整体工作完成情况”和“人员服务专业性”上获得高分。

及时性承诺：接到新增申请调查任务后，3个工作日内完成预约并入户；调查结束后2个工作日内提交完整报告。

准确性承诺：确保调查信息准确率 $\geq 99\%$ ，因调查失实导致的错保、漏保率为零。

规范性承诺：调查程序规范、文书标准、档案齐全，完全符合审计要求。

满意度承诺：通过专业、尊重、透明的服务，争取申请家庭与镇社工办的双重满意。

## 项目二：救助款物发放、接受各类审计工作等辅助管理服务实施方案

### 1、服务概述与目标

#### 1.1 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线提供高效、精准、透明、合规的救助款物发放全流程辅助服务，以及专业、系统、严谨的审计迎检支持服务。救助款物发放是

社会救助政策效果的最终体现，关乎政府公信力与群众切身利益；接受审计则是确保公共资金安全、规范运行的必要监督。本项目团队将作为镇社工办的坚实后盾，通过标准化作业、精细化管理和专业化支持，确保每一分救助资金、每一件救助物资精准直达受助对象，并确保所有工作经得起任何形式的审计、检查与监督，实现“发放零差错、流程全透明、审计零重大瑕疵”的核心目标。

### 1.2 服务目标

**发放精准目标：**确保救助款物发放对象100%准确，发放标准100%符合政策，发放金额/数量零误差，发放及时率达到100%。

**流程规范目标：**建立从“资金/物资接收→造册公示→发放执行→签收确认→归档备查”的完整闭环管理流程，所有环节留痕、可追溯、可审计。

**审计保障目标：**建立常态化、系统化的审计迎检准备工作机制，确保在任何时间、面对任何类型的审计（财政、民政、纪检、第三方等）时，均能快速、完整、准确地提供所需资料，协助镇社工办顺利通过审计，审计资料提供及时率与完整率达100%。

**风险管控目标：**识别并有效防控发放过程中的资金安全风险、廉政风险、舆情风险以及审计中的合规性风险，形成完备的应急预案。

**满意度目标：**提升受助对象对救助发放工作的满意度（ $\geq 95\%$ ），提升镇社工办对审计辅助工作的满意度（ $\geq 98\%$ ）。

## 2、服务团队配置与职责

本项服务具有“前后台联动、专兼结合”的特点，需调动项目组内多岗位协同作业，形成高效服务链条。

**总协调与对外联络人：**项目经理（顾生芳）

**职责：**总体负责与镇社工办就款物发放计划、审计安排进行高层沟通与协调。审批重大发放方案与审计迎检方案。作为第一责任人，应对发放重大突发事件及审计中的重要问询。

**后台运营与审计支持核心：**综合协调组长（金稷）、档案信息员（刘浩）

**金稷职责：**作为本项服务的内部运营负责人。牵头制定款物发放月度计划与审计迎检预案；负责所有发放文书的起草、公示材料准备；在审计期间，担任主联络员与协调员，统筹资料调取、人员访谈安排等；对发放流程的合规性进行内部监督。

**刘浩职责：**作为技术支撑核心。负责所有救助款物发放底册、签收凭证、银行回单、公示照片等资料的收集、整理、数字化与归档管理，建立清晰的电子及纸质检索目录。在审计期间，凭借其对档案的熟悉度，快速、精准定位并提供任何所需文件，是“5分钟内调取档案”承诺的关键执行者。

**前台执行与信息核实核心：**救助服务组（瞿玲红、邬丹红、丁佳）

**集体职责：**负责发放前的最终信息核实。在发放名单确定后，通过电话或微信进行最终确认，更新联系方式、银行账号等信息，特别是对行动不便对象做好上门发放或特殊安排标记。参与现场发放的秩序维护、政策解释、签收指导工作。

**瞿玲红（组长）：**侧重与村居干部的发放协作沟通，处理发放现场突发情况。

**邬丹红、丁佳：**侧重信息核实与发放记录的初步核对。

**机动支援力量：**社区事务服务组（部分成员）

**职责：**在大型集中发放活动或审计集中办公期间，经项目经理调配，可协助完成引导、咨询、资料搬运、数据录入等辅助性工作。

### 3、救助款物发放辅助管理服务标准化流程

#### 3.1 第一阶段：发放前准备（精准核校与规范公示）

**任务接收与清单确认：**金稷从镇社工办接收经审批的当期救助资金拨付清单或物资分配清单。与刘浩一起，将清单与档案系统中在册的受助对象基础信息进行首次电子化比对，筛查出基础信息不一致（如姓名、身份证号）的条目。

**信息精准核实：**将待核清单移交救助服务组。瞿玲红分配任务，邬丹红、丁佳通过电话、微信或简短上门，对清单上所有对象进行“一对一”核实，重点确认：1) 救助资格是否持续；2) 收款银行账户信息（开户行、账号、户名）是否准确无误；3) 联系方式是否有效；4) 对于物资发放，确认领取地址与方式。核实结果形成《救助款物发放前信息确认表》，由核实人签字。

**造册与公示：**金稷根据核实后的准确信息，制作《XX年度/季度XX救助资金发放签收册》或《物资发放清单》。册子包含序号、村居、姓名、身份证号、发放标准、应发金额/数量、银行账号/领取方式、联系人电话、签收栏、备注栏。制作规范的公示文稿及表格，交由镇社工办审核后，协助在指定公示栏（及线上平台）进行公示，并拍照存档。

发放方案制定：根据款物类型、对象分布，制定具体发放方案。资金发放：原则上采用银行直付，编制加密版付款清单，通过镇社工办交指定银行操作；对极少数无法使用银行卡的，制定现金发放专项预案（需双人同行、现场录像、严格签收）。物资发放：制定集中领取、上门配送两种方案，明确时间、地点、人员分工、物资签收单。

### 3.2 第二阶段：发放中执行（安全便捷与人性化操作）

资金发放（银行直付）：

协助镇社工办将最终版付款清单提交银行。

在银行执行发放后，第一时间从银行获取支付结果报告（成功/失败明细）。

对支付失败的账户，立即通知救助服务组进行二次核实与修正，并跟进重发流程，直至全部成功。

资金发放（现金/现场）及物资发放：

场地布置：提前布置发放点，设置清晰的引导标识、排队通道、审核区、签收区、咨询区。

身份核验：安排专人（社区事务服务员协助）核验领取人身份证件、户口本等有效证件，确保“人证一致”。

签收确认：引导至签收区，由发放人员（至少两人）现场根据发放册，唱名、核对、发放，并由领取人本人在签收册上亲笔签字并捺印。如代领，需查验代领人身份证件及委托书（可设计简单模板）。

财务纪律：现金发放严格执行“双人经手、交叉复核、当日结算”制度，多余现金立即封存归还。

上门发放：对老弱病残等特殊对象，安排救助服务专员与社区服务员搭档，上门发放并完成签收，同时进行关爱探访。

过程记录：对发放现场进行多角度拍照（避免正面特写），记录公示、核验、签收等关键环节。影像资料当日移交刘浩归档。

### 3.3 第三阶段：发放后管理（跟踪问效与动态归档）

发放结果汇总：金穗在发放结束后3个工作日内，汇总所有签收记录、银行回单、公示照片等，编制《XX批次救助款物发放执行情况报告》，包括发放总数、成功数、问题案例及处理情况等，报项目经理审核后提交镇社工办。

**抽样回访：**救助服务组在发放后一周内，按不低于10%的比例对受助对象进行电话或上门回访，确认款物是否足额、及时收到，并收集对发放工作的意见。

**问题处理：**建立发放问题快速响应机制。对反映未收到、金额有误等情况，24小时内启动核查，确属发放环节问题的，立即协调纠正并做好解释工作。

**全面归档：**刘浩负责在本批次发放全部工作完结后一周内，将该批次所有资料，包括：审批文件、发放清单、信息确认表、公示材料、签收册原件、银行凭证、发放报告、回访记录、问题处理记录等，按照“一年度一项目一卷宗”的原则进行系统化归档，并完成电子目录编制。

#### 4、接受各类审计工作辅助管理服务标准化流程

##### 4.1 第一阶段：审前常态化准备（日常工作）

**制度与流程梳理：**金稷牵头，在项目启动初期即协助镇社工办梳理与救助工作相关的所有内部管理制度、政策文件、操作流程，形成《政策制度汇编》和《业务流程图谱》。

**资料日常规范化：**将审计标准融入日常工作。刘浩制定统一的救助业务档案归档标准与目录，确保每一户从申请、调查、审核、公示、审批到发放、复核的全套资料齐全、规范、按时归档。金稷定期检查文书规范性。

**数据定期备份与核对：**每月末，刘浩对所有电子化档案数据进行备份。每季度，金稷组织救助服务组对在册对象信息、发放记录与财务数据进行交叉核对，确保账实相符、账表一致。

##### 4.2 第二阶段：审中高效配合（精准响应）

**成立迎审工作小组：**接到审计通知后，立即由项目经理顾生芳任组长，金稷任副组长，刘浩、瞿玲红为核心成员，成立项目迎审支持小组，对接镇社工办迎审工作专班。

**召开审前准备会：**解读审计通知，明确审计范围、重点与时间安排。进行内部分工：金稷负责总协调与对外沟通；刘浩负责资料库总调度；瞿玲红负责业务答疑准备。

**资料快速调集：**根据审计组提供的资料清单，刘浩凭借高效的档案管理系统，在约定时间内将所需全部档案（纸质与电子）分类、编号、装箱，制作详细的《资料移交清单》，经金稷复核后，统一提交。

**设立审计配合室：**协助布置专门的审计资料查阅室，配备必要办公设备。安排刘浩或熟悉情况的专员在现场值守，随时响应审计组对补充资料、解释说明的临时需求。

**访谈与问询支持：**如需安排人员访谈，金稷提前与访谈对象（如救助专员、项目经理）沟通，明确访谈纪律与原则（实事求是、不卑不亢）。瞿玲红等业务人员可提前梳理可能被问及的业务案例与数据。

**每日小结：**每日审计结束后，迎审小组内部召开简短会议，汇总当日审计组关注重点、索取资料情况、提出问题等，研判趋势，为次日工作做准备，并及时向镇社工办反馈。

#### 4.3 第三阶段：审后整改落实（闭环管理）

**问题记录与梳理：**审计过程中及结束后，详细记录审计组提出的所有疑问、建议及初步反馈。审计报告正式出具后，金稷牵头，立即对照报告逐条梳理涉及本项目服务范围的“问题”与“建议”。

**制定整改方案：**对指出的问题，深入分析根源，区分为“流程瑕疵”、“资料不齐”、“理解偏差”或“其他原因”。制定详细的《审计发现问题整改方案》，明确每一项问题的整改措施、责任人、完成时限。

**落实整改与反馈：**严格按照方案进行整改。属于流程问题的，优化流程并培训；属于资料问题的，补充完善并强化日常归档要求。所有整改过程形成记录与佐证材料。在规定时间内，将整改落实情况书面报告，经项目经理审核后提交镇社工办，由其统一反馈给审计部门。

**成果固化与预防：**将审计结果及整改经验，固化为新的工作规范或检查清单，更新到日常管理制度和培训教材中，避免同类问题再次发生，实现“审计一次、规范一片、提升一截”的效果。

### 5、服务保障、质量控制与风险管理

#### 5.1 双重培训体系

**发放业务培训：**重点培训财务纪律、安全防范、签收规范、沟通礼仪及特殊人群服务技巧。每季度进行案例复盘。

**审计合规培训：**邀请财务或审计专家，每年开展至少一次专项培训，内容涵盖政府项目审计重点、常见问题、资料准备要点、访谈注意事项等。

## 5.2 四重质量控制机制

发放环节“三核三对”：发放前信息核实、发放时身份核对、发放后签收复核；名单与系统对、凭证与账目对、实物与记录对。

资料管理“日清月结季盘”：刘浩做到资料日清（当日产生当日整理）、金稷组织月结（每月检查归档情况）、项目经理季盘（每季度抽样盘点）。

审计准备“模拟审计”：每半年开展一次内部模拟审计，由金稷扮演审计人员，随机抽检档案和流程，提前发现问题并整改。

第三方监督：主动邀请或配合镇社工办引入的第三方机构，对发放工作和档案管理进行独立评估。

## 5.3 核心风险点与应急预案

发放资金安全风险：

防控：坚持银行直付为主；现金发放双人操作、现场清点、实时记录；购买相应保险。

预案：发现短款或错发，立即冻结现场，报告项目经理和镇社工办，启动调查，必要时报警。确属失误的，先行垫付弥补。

廉政与舆情风险：

防控：全过程公开透明，公示到位；工作人员签署廉洁承诺；发放不与任何收费挂钩。

预案：遭遇投诉或网络质疑，第一时间报告，在镇社工办指导下，依据事实和档案材料，依法依规、有理有据地回应。

审计重大瑕疵风险：

防控：常态化准备，资料真实、完整、规范。

预案：审计中发现可能构成重大问题的瑕疵，立即启动危机应对，项目经理、金稷、刘浩与镇社工办专题研究，追溯源头，评估影响，准备情况说明与补救证据，坦诚沟通，争取理解。

## 6、服务承诺与考核对接

本项目服务将严格对标采购需求中的考核表，承诺如下：

在“整体工作完成情况”上：确保所有救助款物发放任务100%按时、按量、按标准完成；确保所有审计配合工作100%响应及时、落实到位。

在“人员服务专业性”上：通过系统培训，使团队成员精通发放业务与审计知识，发放过程规范、精准，审计配合专业、高效，服务态度严谨、周到。

在“人员工作纪律表现”上：严格执行财务纪律、保密纪律和审计纪律，仪容仪表整洁，服从镇社工办统一指挥。

在“项目运作情况”上：与镇社工办保持高频、顺畅、有效的沟通，定期汇报进展，及时反馈问题，共同达成项目预期成效，确保在相关考核中获评优秀。

### **项目三：劳动监察协管、劳动争议调解、维权处置等辅助管理服务实施方案**

#### **1、服务概述与目标**

##### **1.1 服务概述**

本服务方案旨在为书院镇社建条线提供专业化、前置化、柔性化的劳动保障领域辅助管理服务。服务团队将作为基层劳动保障监管网络的有效延伸和劳动关系“润滑剂”，通过常态化网格巡查、规范化争议调解和法治化维权引导，协助构建辖区和谐稳定的劳动关系。服务涵盖对用人单位的劳动用工监督、对劳动法律法规的宣传普及、对萌芽状态劳动争议的即时介入调解，以及对劳动者合法权益诉求的规范化引导与处置辅助。核心目标是实现从事后处置向事前预防、事中调控转变，将劳动纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，助力优化区域营商环境，维护劳动者合法权益。

##### **1.2 服务目标**

**监察协管覆盖目标：**实现对辖区内重点企业、劳动密集型企业、在建工程项目等用工单位的定期巡查覆盖率达到100%，一般企业抽样巡查覆盖率不低于上级要求，建立动态用工信息台账。

**争议调解成功目标：**对介入调解的简易劳动争议案件，力争调解成功率达到70%以上；对重大复杂争议，实现100%规范引导、及时上报和稳控辅助。

**风险预警目标：**通过巡查和沟通，主动发现企业欠薪、不规范用工等风险隐患，预警信息上报及时率100%，重大隐患预警提前量不少于15天。

**维权处置规范目标：**对劳动者维权诉求，做到100%接待登记、100%初步梳理、100%依法引导，杜绝因引导不当引发越级访、群体性事件。

**普法宣传目标：**年度内开展面向企业和劳动者的专题普法宣传活动不少于6次，重点法律法规知晓率在巡查对象中显著提升。

**满意度目标：**服务对象（企业与劳动者）对协管员服务态度与专业性的满意度均达到90%以上；镇社工办对工作成效的满意度达到95%以上。

## 2、服务团队配置与职责分工

本项目配备一支4人的劳动保障协管员专职小组，采用“老带新、专兼结合”模式，确保战斗力与持续力。

组长：董闻闻

**职责：**全面负责小组工作。牵头制定月度巡查计划、复杂案件调解方案；负责与镇社区事务受理服务中心劳动保障窗口、区劳动监察大队驻镇机构的日常对接与信息报送；主持疑难案例研讨会；对组员工作进行指导与质量审核；在群体性维权事件中担任现场协调责任人。

**匹配度：**4年基层劳动保障协理经验，熟悉窗口与巡查一线，具备一定的现场管理能力。

骨干专员（巡查与法宣侧重）：车敏行

**职责：**侧重企业网格巡查与劳动法规宣传。负责设计巡查清单，带队深入企业、工地，检查用工台账、工资支付记录、劳动合同等。负责策划和组织普法宣传活动，制作宣传材料。性格沉稳、沟通能力强，擅长与企业负责人、HR建立良性互动。

**匹配度：**3年相关经验，本科学历，学习理解能力强，能准确把握政策要点并进行有效传达。

骨干专员（调解与咨询侧重）：由组长或车敏行兼任，并培养周凯彤/高磊

**职责：**侧重劳动争议的现场调解与职工咨询。负责接待来访劳动者，记录诉求，对事实清晰、争议标的较小的案件组织现场调解。负责解答企业和劳动者日常政策咨询。需要具备较强的法律应用能力、沟通说服能力和共情能力。

**发展规划：**前期由董闻闻、车敏行主导，同时通过“师徒制”重点培养周凯彤或高磊在此方面的能力，形成后备力量。

协管员（辅助与成长侧）：周凯彤、高磊

职责：在组长和骨干专员带领下，参与巡查辅助（记录、资料整理）、宣传物料准备与发放、基础信息录入、简单咨询答复、调解现场记录等工作。通过实践快速积累经验，逐步承担更多独立任务。

匹配度：虽仅有1年经验，但均为本科学历，具备良好的学习基础和可塑性，是团队可持续发展的重要储备。

团队实行“网格包干+AB角联动”模式。将辖区划分为若干网格，每组2人负责一个网格（如董闻闻+周凯彤，车敏行+高磊），AB角之间业务互通，确保任何一人临时缺席时网格工作不间断。

### 3、劳动监察协管服务标准化流程

#### 3.1 基础信息建档与网格划分

信息采集：项目启动初期，联动镇经济发展办、市场所等部门，获取辖区企业、个体工商户、在建工程项目最新名录。通过电话核实、系统比对，建立包含企业名称、地址、用工规模、行业类型、联系方式等基础信息的《劳动保障监管对象动态数据库》。

风险分级：根据行业特点（建筑、餐饮、物流等风险较高）、用工规模、过往投诉记录等因素，对监管对象进行初步风险分级（A类重点、B类一般、C类关注）。

网格划分：根据地理区域和企业密度，将辖区科学划分为2-4个协管网格，明确各网格负责团队。

#### 3.2 常态化网格巡查流程

计划制定：每月底，组长董闻闻制定下月巡查计划，明确各网格巡查重点、A类单位必查、B/C类单位抽查比例。计划报项目经理和镇社工办备案。

行前准备：

资料准备：检查并佩戴工作证、记录仪；携带《劳动保障监察协管巡查记录表》、相关法律法规摘要、宣传册；检查取证设备。

预习信息：查阅目标企业历史巡查记录、有无未处理投诉等信息。

预约告知：对常规巡查，提前1-2个工作日电话告知企业，说明来意，约定时间，减少抵触。

现场巡查与沟通：

亮明身份，说明来意：出示证件，递送服务联系卡，表明辅助服务与普法宣传目的。

“一看二问三查四导”：

看：查看工作场所环境、安全设施、公示栏（规章制度、工资表等是否公示）。

问：与负责人或HR访谈，了解用工现状、工资支付周期、社保缴纳、当前困难等。

查：在取得同意后，抽查部分员工劳动合同、考勤记录、工资发放银行流水或签收单（重点查是否不低于最低工资、是否足额发放）。

导：对发现的轻微不规范问题（如合同要素不全、台账不细），现场提出指导性整改建议；宣传最新政策；发放普法材料。

记录与确认：如实填写《巡查记录表》，记录发现情况、企业陈述、整改建议。请企业联系人阅签（如对方拒签，则注明情况）。

巡查后处理：

信息录入：当日将巡查信息录入动态数据库，更新企业状态。

问题分级处理：

一般性问题：记录在案，下次巡查时回看整改情况。

明显违法行为线索（如涉嫌使用童工、欠薪人数较多）：立即制作《风险隐患预警报告》，由组长审核后，当日上报镇社工办及劳动监察机构，并持续跟踪。

需协调矛盾：转入争议调解流程。

### 3.3 普法宣传服务

常态化宣传：结合巡查，开展“送法入企”活动。

专题活动：每季度至少组织1次专题普法活动，形式包括：

政策宣讲会：针对新出台法规（如社保政策调整、最低工资调整）组织企业HR培训。

线上宣传：利用企业微信群、公众号，推送政策图解、风险提示。

集中设点宣传：在社区、广场设点，向劳动者提供咨询。

## 4、劳动争议调解辅助服务标准化流程

### 4.1 受理与分流

**受理渠道：**主要来源为巡查发现、劳动者上门投诉、镇社工办或社区窗口转介、电话/网络反映。

**初次接待：**遵循“首问负责制”。接待人员（通常是值班协管员）热情接待，稳定当事人情绪，认真倾听，详细记录《劳动争议调解申请登记表》，包括当事人基本信息、争议要点、诉求、证据材料清单等。

**初步判断与分流：**

**符合简易调解条件：**事实清晰、争议金额小、双方有调解意愿的，进入内部调解程序。

**事实复杂或涉及重大权益：**做好记录，安抚当事人，明确告知其法定维权途径（如向劳动监察投诉、申请劳动仲裁），并协助其准备基础材料，同时填写《重大争议情况报告》上报。

**明显不属于受理范围或已过时效：**依法耐心解释，给予必要指引。

#### 4.2 简易调解程序

**调解准备：**

**指定调解员：**组长根据案件性质和调解员专长，指定1-2名调解员（通常董闻闻或车敏行为主，带一名协管员学习）。

**情况核实：**调解员分别联系双方当事人，进一步核实情况，审阅已有证据，了解核心分歧与底线。

**确定调解时间地点：**征求双方同意，安排中立、方便的场所进行调解。

**实施调解：**

**宣布纪律：**宣布调解原则（自愿、合法、公正）、参与人员、保密义务。

**陈述与举证：**引导双方依次陈述事实、出示证据。调解员控制节奏，避免争吵。

**厘清焦点与背对背沟通：**归纳争议焦点。必要时，采用“背对背”方式，分别与双方单独沟通，分析利弊、解释法律、引导换位思考。

**提出方案与促成和解：**在厘清事实和法律关系基础上，提出公平合理的调解建议，引导双方协商。促成双方达成一致。

**制作调解协议：**达成调解的，当场制作《劳动争议调解协议书》，写明当事人信息、争议事项、调解结果、履行方式和期限。由双方当事人、调解员签字确认，并加盖项目组调解专用章（如有）或见证章。告知协议具有民事合同性质。

**调解终结：**调解不成的，制作《调解终止告知书》，记录调解过程及无果原因，再次告知其法定维权途径，做到“案结事了，引导有方”。

**回访与归档：**对达成调解的，在履行期限届满后进行回访，确认履行情况。所有调解过程资料（登记表、证据复印件、笔录、协议、告知书、回访记录）由刘浩统一归档，一案一卷。

## 5、维权处置辅助服务标准化流程

### 5.1 日常维权咨询与引导

**标准化咨询应答：**针对常见的工资计算、加班费、年休假、社保缴纳、工伤认定等问题，编制《标准化咨询应答手册》，确保回答准确、统一。

**引导服务：**为需要申请仲裁、监察投诉、司法诉讼的劳动者，提供清晰的《维权途径指引卡》，写明各部门地址、电话、所需材料清单，必要时协助其整理基础材料。

### 5.2 群体性维权事件应急辅助处置

**第一时间报告：**获悉或发现群体性欠薪等维权事件苗头，第一发现人必须立即电话报告组长董闻闻和项目经理顾生芳，同时报告镇社工办指定联系人。

**现场先期稳控：**在上级指示下，协管员迅速抵达现场。主要职责是：

**表明身份：**亮明“劳动保障协管员”身份，说明是来协助解决问题。

**安抚情绪：**劝导劳动者理性维权，避免过激行为。

**了解核心诉求：**快速选出劳动者代表，了解欠薪主体、涉及人数、金额、欠薪时间等关键信息。

**沟通涉事单位：**设法联系企业负责人或现场管理人员，敦促其出面解决问题。

**维持秩序：**配合现场民警、政府部门工作人员，防止事态扩大。

**信息收集与传递：**详细记录事件情况，形成《群体性事件快报》，持续向上级部门更新动态。

**后续配合：**在劳动监察、公安、建管等部门介入后，协助做好人员核对、资料提供、笔录辅助等配合工作，直至事件平息。

## 6、服务保障、质量控制与风险管理

### 6.1 专业化能力保障

“每月一法”学习：每周组织一次集体学习，精读一部劳动法律法规或一个重要案例。

“每季一考”测评：每季度进行政策知识和案例分析能力闭卷测试，成绩与绩效挂钩。

外聘专家督导：聘请资深劳动仲裁员或律师作为顾问，每季度进行一次疑难案件会诊和技能培训。

### 6.2 过程质量控制

巡查记录抽检：组长每月抽检30%的《巡查记录表》，检查记录完整性、问题描述的准确性、整改建议的合理性。

调解案件评议：每月召开调解案件评议会，对已结案的调解卷宗进行交叉评议，总结经验，反思不足。

双随机回访：项目经理或综合协调组长每季度随机抽取一定比例的被巡查企业和调解当事人，进行电话回访，核查协管员工作规范性与廉洁性。

数据一致性核对：定期将巡查发现的欠薪隐患、调解案件数据与镇劳动保障部门的数据进行比对，确保信息报送无遗漏。

### 6.3 核心风险点与应急预案

廉政风险：

防控：严格遵守工作纪律，不接受任何企业或当事人的吃请、馈赠。巡查、调解必须两人以上同行。签订廉洁承诺书。

预案：一经发现或举报，立即停职调查，查实后严肃处理并报告镇社工办。

人身安全与冲突风险：

防控：进行安全培训。进入工地等场所佩戴安全帽。调解时选择开放或有监控的场所。保持冷静、中立，不使用刺激性语言。

预案：现场发生肢体冲突或威胁人身安全时，立即中止工作，撤离到安全区域，第一时间报警并向上级报告。

信息泄露风险：

防控：所有工作资料保密。企业用工信息、劳动者个人隐私、调解过程信息不得外泄。数据传输加密。

预案：发生信息泄露，立即查明源头，采取补救措施，依法追究责任，并向受影响方及镇社工办报告。

处置不当引发次生风险：

防控：严守“辅助管理”边界，不越权承诺、不违法调解。对超越权限的事项，坚决执行“上报”原则。

预案：因引导或调解不当导致矛盾激化或信访升级，立即由项目经理出面协调，坦诚说明情况，在上级指导下积极补救，消除影响。

## 7、服务承诺与考核对接

本项服务将全面对接采购需求考核标准，承诺如下：

整体工作完成情况：确保4008工时高效利用，全面完成网格巡查、普法宣传、争议调解基础工作量，各项计划执行率100%。

人员服务专业性：通过持续培训，使团队具备扎实的法律功底、娴熟的沟通技巧、规范的调解能力，在服务中体现专业素养。

人员工作纪律表现：团队将做到纪律严明、着装规范、用语文明、廉洁自律，绝对服从镇社工办的统一管理与工作安排。

项目运作情况：建立与镇社工办劳动保障条线的日沟通、周简报、月例会机制，确保信息对称、协作紧密，共同达成预防纠纷、化解矛盾、稳定劳动关系的项目核心成效。

## 项目四：社区事务法律、法规、政策的宣传服务、疫情防控等辅助管理服务实施方案

### 1、服务概述与目标

#### 1.1 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线构建一个全方位、多层次、精准化的社区公共政策宣传网络与一支反应迅速、训练有素的基层疫情防控辅助力量。服务内容涵盖两大核心板块：一是系统性、常态化地开展与居民切身利益相关的法律法规及政府政策的宣传普及，旨在提升社区居民的法治意识、政策知晓度和社区归属感，促

进政策红利应享尽享；二是在镇疫情防控指挥体系统一部署下，提供专业化、规范化的疫情防控辅助支持，协助筑牢社区公共卫生防线。本服务将坚持“贴近群众、服务民生、平急结合、注重实效”的原则，致力于成为政府声音的“扩音器”、政策落地的“助推器”和社区安全的“守护者”。

## 1.2 服务目标

**宣传覆盖目标：**确保年度内主流政策宣传信息（如社保新政、防诈骗、文明养犬等）在社区主要公共场所（宣传栏、电子屏等）覆盖率100%，重点人群（老年人、残疾人、失业人员等）针对性入户宣传覆盖率达到90%以上。

**宣传知晓与理解度目标：**通过多样化宣传手段，使核心政策条款在目标群体中的知晓率不低于80%，关键流程的理解度显著提升。

**宣传渠道矩阵目标：**构建并维护涵盖线下实体阵地（宣传栏、活动室）、线上社交平台（居民微信群、社区公众号）和人际传播网络（楼组长、志愿者）的立体化宣传矩阵。

**疫情防控辅助响应目标：**建立“平急结合”的快速响应机制，在接到指令后，相关辅助人员能在30分钟内完成集结与任务部署，确保各项防控指令精准、高效落地至社区“最后一米”。

**居民满意度与安全感目标：**提升居民对社区信息获取的便捷度与满意度（ $\geq 90\%$ ），增强居民对社区常态化疫情防控能力的信任感与安全感。

**资源整合与创新目标：**年度内策划并执行不少于4次有特色、有影响力的主题宣传活动，探索至少1种新型有效的宣传形式或工具。

## 2、服务团队配置与职责分工

本项目充分发挥社区事务服务组（5人）的核心作用，并依托项目整体资源，形成“专业主导、全员参与、专兼结合”的宣传与防疫服务体系。

**总策划与对外协调人：**项目经理（顾生芳） & 综合协调组长（金稷）

**顾生芳职责：**总体把控宣传方向与重大疫情防控辅助任务的资源调度。负责与镇社工办、宣传部门的高层协调，审批重大宣传活动方案及应急预算。

**金稷职责：**作为宣传工作的“总编辑”和“后勤部长”。负责对接镇各条线获取权威宣传素材与口径；牵头制定月度宣传主题与计划；审核所有对外宣传内容的

政治性、准确性、规范性；管理宣传物资采购与分发；在疫情防控中负责内部信息流转、数据汇总上报及后勤保障。

#### 宣传策划与执行核心：社区事务服务组

组长宋海丹：全面负责本组宣传与防疫辅助工作的组织落实。分配具体任务，监督执行质量，负责与各社区居委会的日常宣传对接。以其丰富的群众工作经验，确保宣传内容与方式“接地气、有人气”。

宣传策划与内容制作专员（宋莉丽、陈薇薇）：发挥其社区活动策划与宣传特长。负责宣传内容的创意策划、文案撰写、视觉设计（海报、折页、短视频脚本等）。管理社区线上宣传平台（如协助运营公众号、视频号），负责宣传栏内容的定期更新与维护。

政策咨询与入户宣传专员（谈静雯）：作为“政策咨询台”的主力。负责在服务窗口、宣传活动现场解答居民政策疑问。针对重点人群，开展精准入户宣传和政策解读，收集反馈。需熟练掌握各条线基础政策。

疫情防控协调与应急专员（范里）：凭借其疫情防控基层支持经验，担任本组疫情防控辅助工作的技术指导与协调人。负责组织组内人员学习最新防控指引，牵头制定具体社区防控辅助操作流程。在应急状态下，协助组长进行现场任务分工与专业指导。

#### 全员协同与机动支持：

项目其他成员（如救助、劳保专员）根据宣传主题，提供专业内容支持或作为特邀讲解员参与活动。

在大型宣传活动或疫情防控应急任务中，项目经理可统筹调配其他组员提供人力支援。

### 3、社区事务法律、法规、政策宣传服务标准化流程

#### 3.1 需求调研与计划制定阶段

政策信息接收与解读：金稷定期（每周）从镇社工办、司法所、社保中心等渠道收集需要向社区宣传的最新法律法规、政策文件及解读材料。组织核心宣传人员（宋海丹、宋莉丽、陈薇薇）进行学习研讨，准确把握宣传要点、目标人群和宣传口径。

**社区需求与热点洞察：**通过服务窗口咨询记录、社区干部反馈、居民微信群讨论等渠道，收集居民关注的热点、疑点问题，使宣传内容更具针对性。

**制定月度宣传计划：**每月25日前，由宋莉丽、陈薇薇牵头，结合上级要求与社区需求，制定下月《社区宣传主题活动计划》，明确宣传主题、核心信息、目标人群、宣传形式（线上/线下）、时间节点、责任人员、所需资源及预期效果，报金稷审核、项目经理批准。

### 3.2 宣传内容创作与物料准备阶段

**内容转化与创作：**

**通俗化转化：**将政策性语言转化为居民听得懂、记得住的“大白话”，编写简洁明了的宣传标语、问答（Q&A）、顺口溜等。

**形式多样化：**针对不同主题和人群，设计制作多种宣传品：

**视觉类：**宣传海报、易拉宝、展板、政策图解长图。

**文字类：**宣传折页、一封信、通知公告。

**新媒体类：**短视频（情景剧、动画解说）、微信公众号推文、H5互动页面。

**审核校对：**所有宣传物料（包括电子版）必须经过“三审三校”流程：创作人自审→宋海丹复审（内容适宜性）→金稷终审（政治性、准确性、规范性），确保万无一失。

**物料制作与分发：**金稷根据计划联系合规供应商进行印制或线上制作。物料到位后，建立台账，由宋海丹负责分发给各社区联络点或宣传执行人员。

### 3.3 多元化宣传渠道与活动执行阶段

**静态阵地宣传（常态化）：**

**宣传栏/公告栏管理：**建立巡查制度，确保全镇各社区主要宣传栏每周至少更新一次，内容整洁、无破损。更新过程拍照留痕。

**动态活动宣传（专题化）：**

**“社区政策大讲堂”：**每月在社区活动室举办1-2次小型专题讲座或咨询会，邀请镇相关部门工作人员或项目专业骨干（如谈静雯、瞿玲红）主讲。

**“移动宣传站”：**在社区广场、菜市场门口等人流密集处设立临时宣传点，发放资料、播放音频、开展有奖问答等互动活动。

主题文化活动融合：结合社区文艺演出、节日庆典等活动，巧妙融入政策宣传元素。

线上网络宣传（精准化）：

微信群矩阵运营：协助各社区居民微信群管理员，定期推送权威政策解读、活动通知、温馨提示，及时澄清谣言。

新媒体平台运维：协助镇社工办或社区运营微信公众号、视频号等，发布原创或转载的高质量宣传内容。

精准推送：针对特定人群（如退休人员、宝妈群体），通过微信群或短信平台进行定向政策推送。

人际网络宣传（渗透化）：

培训“社区政策明白人”：定期对楼组长、志愿者、社区热心居民进行简单培训，使其成为社区里的“政策宣传员”和“信息收集员”。

结合日常服务宣传：所有项目人员在提供窗口服务、入户走访时，同步进行“一分钟政策微宣传”。

### 3.4 效果评估与反馈优化阶段

过程监测：记录每场宣传活动的时间、地点、参与人数、发放物料数量等。

效果评估：

直接反馈：活动现场设置简单问卷或扫码评价，收集居民对宣传内容和形式的意见。

间接观测：通过后续一段时间内，相关政策的咨询量、申请办理量变化来间接评估宣传效果。

抽样调查：每季度针对重点宣传主题，对目标人群进行小范围电话或入户回访，测试知晓率与理解度。

总结优化：每次大型宣传活动后，组织复盘会，总结经验教训。根据评估反馈，动态调整宣传策略、内容和形式，实现持续改进。

## 4、疫情防控等公共卫生事件辅助管理服务标准化流程

### 4.1 常态化防控支持阶段

信息上传下达：金稷负责确保镇疫情防控指挥部的最新指令、风险提示、管控口径等第一时间传达至项目全体人员，特别是社区事务服务组。

**知识技能培训：**由范里牵头，定期组织项目人员学习《新型冠状病毒感染防控方案》等最新技术文件，开展个人防护用品穿戴、环境消毒、沟通技巧等培训与演练，确保人人掌握基础技能。

**协助社区基础工作：**

**信息排查辅助：**根据镇里下发的排查名单，协助社区通过电话、微信等方式进行人员信息核实与登记，建立台账。

**健康监测支持：**协助社区对居家健康监测人员进行每日体温、症状电话随访并记录。

**环境与物资管理：**协助社区对公共活动区域进行定期预防性消毒。协助管理防疫物资仓库，建立出入库台账。

**宣传与引导：**持续开展疫情防控知识、疫苗接种科普宣传，倡导健康生活方式，及时辟谣。

#### 4.2 应急响应辅助阶段（以局部应急处置为例）

**快速激活机制：**接到镇社工办应急指令后，项目经理顾生芳立即启动项目应急预案，通知社区事务服务组全体成员及指定支援人员进入待命状态。

**任务接收与分解：**金稷与宋海丹、范里参加镇级应急部署会，领受具体任务（如：某小区核酸筛查支援、某楼栋封控管理协助、密接人员转运配合等）。

**现场组织与执行：**

**人员编组与防护：**范里根据任务性质，指导并检查所有出动人员的个人防护（口罩、面屏、手套、防护服等）是否规范到位。根据任务点划分小组，指定小组长。

**具体任务执行：**

**秩序维护与引导：**在核酸采样点引导居民分批下楼、保持间距、扫码登记。

**信息登记与核对：**协助扫描证件、手动录入信息、发放采样管。

**物资配送与保障：**为封控区居民配送生活物资、快递、药品等至户门。

**特殊人群关爱：**协助社区摸排封控区内独居老人、孕妇、重症患者等特殊需求，并协助解决。

**心理疏导与沟通：**耐心解答居民疑问，安抚焦虑情绪，传递正面信息。

**现场记录与报告：**各小组长及时记录现场情况、遇到的问题及居民突出诉求，定时向宋海丹/金稷汇总，由金稷统一向镇指挥部报告。

**撤防与复盘：**应急任务结束后，组织人员规范脱卸防护装备，进行个人清洁消毒。召开事后复盘会，总结本次应急响应的经验与不足，完善应急预案。对参与应急的人员给予关怀与激励。

## 5、服务保障、质量控制与风险管理

### 5.1 资源与能力保障

**宣传素材库建设：**建立电子化宣传素材库，分类存储政策原文、官方解读、自制宣传品模板、活动照片视频等，实现资源共享与快速调用。

**防疫物资储备：**项目点常备一定数量的基础防护物资（口罩、手套、消毒液、防护服等），并建立与镇的快速申领通道。

**常态化演练：**每季度至少开展1次综合性宣传应急演练或疫情防控桌面推演/现场演练，保持团队熟练度。

### 5.2 多维度质量控制

**宣传内容零差错：**严格执行“三审三校”制度，任何差错追溯到人。

**宣传阵地巡查制：**宋莉丽、陈薇薇每周对责任片区宣传栏等进行巡查，发现问题立即整改。

**防疫操作标准化：**范里定期抽查组员防护知识掌握情况与操作规范性。

**第三方评价：**引入居民满意度调查作为宣传效果的重要评价指标。

### 5.3 核心风险点与应急预案

**宣传内容舆情风险：**

**防控：**坚持信息源权威，严禁自行编造或猜测。谨慎处理敏感话题。

**预案：**一旦发布内容引发争议或误读，立即下架，迅速报告镇社工办，根据统一口径进行澄清。

**活动安全风险：**

**防控：**大型活动提前报备并制定安全预案，评估场地容量，安排专人维持秩序，检查消防设施。

**预案：**发生拥挤、踩踏或意外伤害，立即启动安全预案，疏散人群，救助伤者，并报告。

**疫情防控感染风险：**

**防控：**严格执行防护标准，定期进行核酸检测（根据要求），保持工作距离。

预案：有人员出现疑似症状或确定为密接，立即隔离并报告，对其活动区域进行终末消毒，排查相关密接者，必要时团队整体进行健康监测。

居民冲突风险：

防控：加强沟通技巧培训，保持耐心、冷静。在应急防疫中，对不配合居民以劝导为主，避免肢体冲突。

预案：遇到激烈冲突，首先确保自身安全，呼叫社区干部或民警协助处理，并向上级报告。

## 6、服务承诺与考核对接

本项服务承诺全面对接并超越采购考核要求：

**整体工作完成情况：**确保年度宣传计划100%执行，疫情防控指令100%响应，4008工时不折不扣落实于提升社区宣传效能与防疫韧性。

**人员服务专业性：**宣传人员具备内容创作、活动组织、新媒体应用等专业能力；防疫辅助人员熟悉流程、操作规范，展现专业素养。

**人员工作纪律表现：**在宣传和防疫工作中，严格遵守政治纪律、宣传纪律和工作纪律，服从指挥，仪表得体，展现良好形象。

**项目运作情况：**与镇社工办、宣传部门、各社区保持高频、顺畅沟通，确保宣传同频共振、防疫步调一致，显著提升社区政策通达率与公共安全水平，达成项目预期社会成效。

## 项目五：养老保险及医保宣传参保、医疗救助等辅助管理服务实施方案

### 1、服务概述与目标

#### 1.1 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线提供精准、高效、温暖的养老保险、基本医疗保险（以下简称“医保”）参保宣传动员，以及医疗救助政策咨询与申请辅助服务。随着社会保障体系的不断完善，确保辖区居民“老有所养、病有所医”是基层社会治理的重要民生工程。本项目团队将充当政府与居民之间的“政策桥梁”和“服务纽带”，通过立体化宣传提升政策知晓率，通过精细化服务引导和协助居民（特别是老年群体、灵活就业人员、困难群众）顺利参保缴费、享受待遇，并帮助符合

条件的对象便捷申请医疗救助，切实减轻大病医疗负担，防范化解因病致贫返贫风险，筑牢社会保障安全网。

### 1.2 服务目标

**宣传覆盖目标：**确保年度内养老保险、医保参保政策、缴费流程、待遇享受等核心信息在社区宣传阵地覆盖率达100%，对重点目标人群（如新业态从业者、中断缴费人员、老年人等）的点对点宣传覆盖率达90%以上。

**参保促进目标：**积极配合镇社保部门，力争使辖区户籍人口基本养老保险和基本医疗保险参保率维持在较高水平，重点关注并推动灵活就业人员、农民工等群体参保。

**医疗救助精准辅助目标：**对经救助服务组调查认定的困难家庭，医疗救助政策知晓率和符合条件对象的申请辅助服务提供率达到100%，确保救助政策应享尽享。

**服务满意度目标：**居民对参保咨询、业务引导服务的满意度不低于95%，对医疗救助申请辅助服务的满意度不低于98%。

**风险防范目标：**在宣传和服务过程中，有效识别和化解因政策理解偏差、操作失误可能引发的矛盾纠纷或信访风险，确保服务零有效投诉。

## 2、服务团队配置与职责分工

本项服务具有“政策性强、受众面广、服务链条长”的特点，需建立“前台咨询引导、中台专业支持、后台协同处置”的服务体系。

**项目总协调：项目经理（顾生芳）**

**职责：**负责与镇社保中心、医保办等部门的总体对接与协调。审批重大宣传活动方案和复杂个案处理方案。统筹项目内部资源，保障本项服务所需支持。

**政策中枢与质量管控：综合协调组长（金稷）**

**职责：**作为本项服务的“政策库”和“质检员”。负责收集、整理、解读市、区两级最新的养老、医保及医疗救助政策文件，制作统一的《政策要点问答手册》和《业务办理指引清单》。对所有对外宣传材料、咨询答复口径进行最终审核。监督服务流程的规范性和服务质量。

**前台服务核心：社区事务服务组（核心窗口）**

**组长宋海丹：**统筹安排本组人员在服务窗口的轮值，处理前台复杂咨询和协调问题。负责与各社区社保协理员的日常业务联系。

首席咨询员（谈静雯）：凭借其扎实的政策知识和耐心细致的服务态度，担任服务窗口的“政策咨询标兵”。负责解答居民关于参保条件、缴费标准、待遇计算、异地就医、医保个账等日常咨询，提供准确的业务办理指引。

宣传动员专员（宋莉丽、陈薇薇）：结合其宣传策划专长，负责养老、医保政策宣传活动的具体策划与执行。制作生动易懂的宣传海报、短视频、微信推文等。组织“社保政策进社区”等专题活动。

中台专业支持与救助衔接：救助服务组（瞿玲红、邬丹红、丁佳）

职责：主要负责医疗救助的深度辅助服务。在入户调查困难家庭时，同步评估其医疗支出负担，主动宣讲医疗救助政策。对于符合条件且有申请意愿的家庭，提供“一对一”的全程申请辅助，包括帮助整理医疗费用单据、填写申请表格、对接镇社工办救助条线等。瞿玲红负责总体衔接与资源协调。

后台机动支持：劳动保障协管组、档案信息员

董闻闻、车敏行等：在企业巡查时，可同步向企业及员工宣传职工社保（养老、医保）政策，鼓励依法参保。

刘浩：负责所有政策宣传资料、参保服务记录、医疗救助辅助申请资料的规范化归档管理。

### 3、养老保险及医保宣传参保辅助服务标准化流程

#### 3.1 政策梳理与宣传资料制备

动态政策库建设：金稷牵头，建立电子化政策库，按“城镇职工养老保险”、“城乡居民养老保险”、“职工基本医疗保险”、“城乡居民基本医疗保险”、“长期护理保险”等分类，及时更新政策原文、官方解读、实操问答。

宣传产品“套餐”开发：

“一图读懂”系列：针对高频业务（如年度缴费、待遇申领、医保报销比例）制作图解长图。

“情景短视频”系列：拍摄制作“灵活就业人员如何参保”、“老年人手机缴费指南”、“异地就医备案怎么办”等主题微视频。

“问答折页”系列：印制针对不同人群（老年人、年轻人、企业职工）的差异化政策问答手册。

“年度缴费提醒”工具：在集中缴费期前，设计制作醒目的通知海报和微信提醒模板。

### 3.2 立体化、精准化宣传动员

全域覆盖宣传：利用社区宣传栏、电子屏、公众号、微信群等渠道，进行常态化政策信息滚动发布。

重点人群靶向宣传：

针对老年人：在社区活动室、老年食堂等地举办“银发社保课堂”，重点讲解养老金调整、长护险申请、医保门诊共济等政策。提供大字版宣传材料。

针对灵活就业人员：在商业街区、创业园区、线上平台推送参保攻略，强调参保连续性的重要性。

针对企业职工：联合劳动保障协管组，通过企业走访、HR微信群，宣传社保法定义务和职工权益。

针对中断缴费人员：协同镇社保中心获取名单（在合法合规前提下），通过电话或短信进行精准提醒和续保引导。

“线上+线下”融合活动：

定期举办“社保政策宣讲会”，邀请镇社保中心专员现场答疑。

开展“社保知识有奖竞答”线上活动，提高居民参与度。

在社区服务窗口设立“社保咨询专窗”（谈静雯主导），提供面对面服务。

### 3.3 参保引导与实务协助

咨询服务标准化：谈静雯负责总结归纳常见问题，形成标准化咨询应答脚本，并对组员进行培训，确保咨询答复准确、统一、热情。

“导航式”业务指引：制作清晰明了的《社保/医保业务办理导航卡》，写明各类业务（参保登记、缴费、信息变更、待遇申领等）的办理渠道（“一网通办”APP、随申办、社区事务受理服务中心等）、所需材料、咨询电话。

“跨越数字鸿沟”辅助：对于不擅长使用智能手机的老年人、残疾人等群体，提供线下辅助服务。在服务窗口或特定活动中，协助他们使用自助终端或手机完成缴费查询、待遇资格认证等简单操作（严守信息安全，不代管密码、不代操作资金交易）。

**信息反馈与政策传导：**将宣传和咨询过程中收集到的普通性难题、政策盲点、群众建议，定期整理形成《社情民意反馈》，通过金稷报送至镇社工办及相关业务部门，助力政策优化。

#### 4、医疗救助辅助管理服务标准化流程

##### 4.1 与救助服务的无缝衔接

**信息共享机制：**建立救助服务组与社区事务服务组（前台）的信息共享流程。救助服务组在认定困难家庭后，立即将名单及基本信息（脱敏后）共享给前台谈静雯，标记为“医疗救助重点关注对象”。

**主动告知与评估：**救助服务专员（邬丹红、丁佳）在入户时，主动询问家庭成员健康状况和医疗支出情况，初步评估是否符合医疗救助条件，并发放《医疗救助政策明白纸》。

##### 4.2 “一站式”申请辅助服务

**需求确认与受理：**困难对象提出医疗救助申请需求时，可直接联系其熟悉的救助专员，或通过前台窗口转介至救助服务组。组长瞿玲红指定专人（通常为熟悉该家庭的专员）提供“一对一”辅助。

**材料整理指导：**辅助专员指导申请人家庭准备身份证件、户口本、收入证明、疾病诊断证明、医疗费用票据原件及清单等材料。对于票据繁多混乱的情况，可协助其进行初步分类、整理和计算自付金额。

**表格填写协助：**协助申请人填写《医疗救助申请审批表》，确保信息真实、准确、完整。向申请人逐项解释填写要求和政策含义。

**代办提交与进度跟踪：**在申请人授权委托下，辅助专员可代为将申请材料提交至镇社工办救助条线，并领取回执。建立申请进度台账，定期向申请人反馈办理进度。

**回访与关怀：**救助金发放后，进行回访确认。对救助后仍存在特殊困难的家庭，由瞿玲红牵头，探索链接慈善医疗资源或提供其他社会支持。

##### 4.3 政策咨询与答疑

**前台基础咨询：**谈静雯负责接待日常关于医疗救助政策的普遍性咨询，解答救助对象范围、救助比例、起付线等基础问题。

**中台专业支持：**对于涉及具体家庭情况的复杂咨询，前台转介至救助服务组，由邬丹红或丁佳进行更具针对性的解答和预评估。

## 5、服务保障、质量控制与风险管理

### 5.1 专业化能力持续提升

**“社保政策半月谈”：**每两周由金稷组织一次内部培训，解读新政策、分析典型案例、统一解答口径。

**跟岗学习：**定期派遣谈静雯等前台人员至镇社区事务受理服务中心社保窗口进行短期跟岗学习，熟悉前沿操作实务。

**医疗救助案例研讨会：**每月召开救助服务组内部案例会，分享医疗救助辅助过程中的经验和难点，提升精准服务水平。

### 5.2 全过程服务质量控制

**宣传内容审核：**所有宣传物料严格执行金稷终审制。

**咨询录音与复盘：**在征得同意前提下，对部分复杂咨询进行录音（仅用于内部培训），定期复盘，提升咨询质量。

**服务过程留痕：**医疗救助辅助的关键环节（如材料交接、授权委托）需有书面记录并经双方签字。

**满意度调查：**每季度对接受过参保引导或医疗救助辅助服务的对象进行抽样电话回访，了解服务满意度。

### 5.3 核心风险点与应急预案

**政策解释错误风险：**

**防控：**严格依据官方文件，不主观臆断。对不确定问题，记录后内部确认再回复。

**预案：**一旦发生因解释错误导致居民利益受损或产生纠纷，立即由金稷和顾生芳出面，诚恳道歉，协助居民依法依规纠正，并内部追责。

**个人信息泄露风险：**

**防控：**加强全员信息安全培训。居民身份证件、病历、票据等敏感材料仅在必要时经手，并妥善保管。电子数据加密存储。

**预案：**发生信息泄露，立即控制影响，报告镇社工办，并配合调查与法律程序。

**资金代办风险：**

防控：原则上不提供任何形式的资金代缴、代领服务。严禁工作人员接触居民的社保卡、银行卡密码及现金。

预案：明确禁止规定，一经违反，立即开除并追究法律责任。

信访与舆情风险：

防控：热情耐心服务，妥善处理抱怨。对历史遗留问题或政策限制导致无法满足的诉求，做好解释疏导。

预案：出现投诉或负面舆情，第一时间报告，查明事实，在上级指导下积极沟通化解。

## 6、服务承诺与考核对接

我们承诺，本项服务将全面贴合采购考核要求：

整体工作完成情况：确保4008工时的服务量高效转化为实实在在的参保率提升与救助精准度，全面完成宣传、咨询、辅助任务。

人员服务专业性：团队将展现出扎实的政策功底、熟练的业务指引能力和富有同理心的救助辅助水平。

人员工作纪律表现：恪守职业道德，严守财经纪律和信息安全规定，展现专业、廉洁、高效的团队形象。

项目运作情况：与镇社保、医保、救助管理部门建立畅通的沟通机制，确保工作协同有力，共同推动书院镇社会保障事业高质量发展，提升民生福祉。

## 项目六：退役军人服务、征地服务保障及户籍农转非工作等辅助管理服务实施方案

### 1、服务概述与目标

#### 1.1 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线提供尊崇、精准、高效的退役军人服务保障，以及规范、稳妥、有序的征地服务与户籍农转非工作辅助。这三项工作政治性、政策性强，涉及群体特殊（退役军人）、关系群众重大权益（征地保障）和身份转变（农转非），敏感度高。本项目团队将秉持“服务至上、依法依规、用心用情”的原则，充当政策执行的“润滑剂”、情感联络的“暖心人”和权益保障的“护航员”，

协助镇相关部门将优待政策落到实处，将征地保障工作做细做实，将户籍转变服务做优做暖，维护辖区和谐稳定，提升相关群体的获得感、荣誉感与归属感。

### 1.2 服务目标

**退役军人服务尊崇目标：**建立常态化联系服务机制，对辖区退役军人及其他优抚对象基本信息建档率100%，常态化联系覆盖率100%。协助落实各项优待政策，积极营造尊崇军人的社会氛围。

**征地服务保障规范目标：**在镇统一领导下，协助做好征地政策宣传、被征地人员信息登记、补偿安置意愿初步收集等辅助工作，确保过程规范、信息准确、沟通顺畅，辅助工作零差错。

**户籍农转非服务便民目标：**为符合条件的征地农转非人员及其他政策性农转非人员，提供清晰、准确、便捷的政策咨询和业务办理指引服务，协助其顺利完成身份转换及相关权益衔接。

**风险防控目标：**有效预判和化解工作中可能因政策理解差异、历史遗留问题、利益诉求等引发的矛盾，确保辅助服务工作平稳有序，不发生因辅助工作不当引发的群体性事件或重大负面舆情。

**服务满意度目标：**退役军人及其他服务对象对辅助服务的满意度不低于95%；征地涉及群众对政策宣传和沟通服务的认可度显著提升。

## 2、服务团队配置与职责分工

鉴于本项服务的特殊性与高敏感性，需组建一支由政治可靠、沟通能力强、熟悉基层情况的成员构成的专项服务小组，并在项目经理直接领导下开展工作。

**项目总负责人与政治把关人：**项目经理（顾生芳）

**职责：**对本项服务的政治方向、整体质量和风险防控负总责。直接对接镇退役军人服务站、规建办、派出所等相关单位负责人。审批重大活动方案和敏感事项处理意见。

**专项服务组组长与核心协调员：**综合协调组长（金稷）

**职责：**兼任专项服务组组长。凭借其10年基层行政与综合协调经验，负责与镇各业务科室的日常协调联络。牵头制定各项辅助工作的具体操作流程与应急预案。审核所有对外发布的信息和材料。负责内部人员培训和政策口径统一。

**退役军人服务专员：**社区事务服务组（组长宋海丹及成员谈静雯等）

职责：将退役军人常态化服务融入社区事务服务。宋海丹负责总体对接镇退役军人服务站，分配任务。谈静雯等作为“服务管家”，通过电话、微信、上门等方式，负责具体联系片区内退役军人，传递关怀、了解需求、发送活动通知、协助优待证使用咨询等。发挥其服务耐心细致的特长

征地及农转非服务辅助专员：机动配置（金稷直接管理，并抽调细心稳重人员）

职责：在征地项目启动时，由金稷牵头，从社区事务服务组或劳动保障协管组中抽调原则性强、沟通能力好、熟悉当地情况的员工（如范里、车敏行等），经专门培训后组成临时工作小组。负责在镇工作专班指导下，从事政策宣传、入户沟通、信息登记、资料整理等具体辅助工作。农转非政策咨询则由服务窗口（谈静雯）统一受理，复杂问题转金稷处理。

档案与信息支持：档案信息员（刘浩）

职责：负责退役军人信息台账、征地辅助工作资料、农转非政策文件等的专项归档与管理，确保资料安全、保密、规范。

### 3、退役军人服务保障辅助管理服务标准化流程

#### 3.1 基础信息管理与常态化联系

信息建档与更新：协助镇退役军人服务站，建立并动态更新《书院镇退役军人及其他优抚对象基本信息电子台账》，包括基本信息、服役情况、家庭状况、特长爱好、主要需求等，并严格保密。

“一对一”联系制度：为每位对象指定一名固定的“服务管家”（社区事务服务员），每月至少通过电话、微信或见面等方式联系一次，重要节日必问候。联系情况简要记录。

“需求清单”管理：在联系中主动了解对象在生活、医疗、就业、精神关怀等方面的需求，形成“需求清单”，分类整理后报送镇退役军人服务站，协助链接资源或提供指引。

#### 3.2 优待政策宣传与落实辅助

政策精准推送：及时将各级出台的退役军人优待政策（荣誉激励、生活、养老、医疗、住房、教育、文化交通等方面）编译成通俗易懂的“明白纸”，通过联系渠道精准推送。

**优待证应用推广：**宣传优待证的功能和使用场景，协助解决使用中遇到的常见问题。

**走访慰问活动协助：**在春节、“八一”等重要节日前，协助镇、村居策划并执行走访慰问活动，做好物资准备、路线安排、记录拍摄等工作。

**荣誉体系建设参与：**协助开展“最美退役军人”学习宣传、光荣牌悬挂情况核查、立功受奖报喜等工作。

### 3.3 精神关怀与活动组织

**“退役军人之家”活动辅助：**协助镇退役军人服务站运营“退役军人之家”，策划组织主题茶话会、红色观影、健康讲座、兴趣小组等活动，增进战友情谊，促进社会融入。

**志愿服务引导：**发掘并动员有热情、有特长的退役军人加入社区志愿者队伍，参与社区治理，实现价值再创造。

**思想政治引领：**在服务中传递党和政府的关怀，倾听心声，疏导情绪，鼓励他们发扬优良传统，维护稳定大局。

## 4、征地服务保障及户籍农转非工作辅助管理服务标准化流程

### 4.1 征地前期政策宣传与沟通辅助

**政策学习与口径统一：**在镇组织培训的基础上，金稷组织辅助专员进行再培训，确保全面、准确、统一掌握征地补偿安置政策。

**宣传材料制作与发放：**协助制作《征地项目政策问答手册》、《补偿安置方案示意图》等宣传品，确保内容合法合规、清晰无误。

**入户宣传与民意收集：**在镇工作专班带领下，辅助专员分组入户，向被征地群众发放宣传材料，进行面对面的政策讲解。认真倾听群众意见和诉求，做好记录并每日汇总上报专班，不擅自表态或承诺。

**公众咨询点值守：**在设点的公众咨询安排专员协助维持秩序，引导群众有序咨询，记录常见问题。

### 4.2 征地中信息登记与手续办理辅助

**信息登记核对：**协助开展被征地人员身份、面积、权属等信息的登记、核对与公示工作，确保数据精准。

**补偿协议签订辅助：**在签约阶段，协助做好场地布置、流程引导、协议文本发放、签约顺序维护等后勤保障工作。

**资料整理与归档：**及时将入户记录、公示材料、问题汇总等资料整理成册，移交刘浩专项归档。

#### 4.3 户籍农转非政策咨询与衔接服务

**政策集中解读：**在征地农转非阶段，配合公安、镇相关部门组织政策集中解读会。

**窗口咨询与指引：**在社区服务窗口，由谈静雯提供农转非政策（包括征地、其他政策性等）的日常咨询，清晰告知办理条件、流程、所需材料及权益变化。

**权益衔接提醒：**提醒农转非人员及时办理社保、医保、就业等关系的转移接续，避免权益中断。

### 5、服务保障、质量控制与风险管理

#### 5.1 政治素养与保密纪律保障

**常态化思想政治教育：**定期组织专项服务小组学习相关政策和法律法规，强化政治意识、保密意识和纪律意识。

**签订保密承诺书：**所有参与涉密或敏感信息工作的员工，必须签订保密承诺书。

**最小化信息知悉原则：**严格控制敏感信息的知悉范围。

#### 5.2 服务质量与过程控制

**模拟演练：**在开展重大服务（如大型慰问、征地入户）前，进行角色扮演和模拟演练，提前预判问题。

**工作日志制度：**辅助专员每日记录工作日志，由金稷每日审阅，及时发现问题并指导。

**交叉核对：**对于登记的信息、数据，实行双人录入或交叉核对，确保准确性。

#### 5.3 核心风险点与应急预案

**政治与舆情风险：**

**防控：**坚持正面引导，不传播不实信息。服务中保持政治敏感性。

**预案：**发现不当言论或舆情苗头，立即制止并报告。发生重大舆情，在上级统一指挥下应对。

**矛盾激化风险（尤指征地）：**

防控：摆正位置，只做政策“宣传员”、“信息员”，不做“裁判员”。保持中立、温和、耐心的态度，绝不与群众发生冲突。

预案：遇到情绪激动或现场失控情况，立即停止交流，撤离现场，第一时间向现场负责人和项目经理报告，由镇专班介入处理。

信息泄露与安全风险：

防控：退役军人信息、征地数据等严格保密，物理资料锁入柜中，电子数据加密。

预案：发生泄露，立即启动应急预案，报告并配合调查，最大限度减少损失和影响。

历史遗留问题触发风险：

防控：在服务中了解到的历史遗留问题，只记录、不评判、不承诺，原汁原味上报。

预案：因接触历史问题引发当事人缠访，立即汇报，由上级部门统一研究处理。

## 6、服务承诺与考核对接

我们郑重承诺：

**整体工作完成情况：**以高度的政治责任感，投入4008工时，确保各项辅助服务任务按时、保质、保量完成，全力支持镇重点工作。

**人员服务专业性：**团队成员将展现出过硬的政治素质、严谨的工作作风、专业的政策水平和温暖的沟通态度。

**人员工作纪律表现：**严格遵守各项纪律规定，做到令行禁止、廉洁自律、举止得体，维护政府购买服务的良好形象。

**项目运作情况：**与镇各相关单位建立无缝衔接、高效协同的工作机制，确保信息畅通、反应迅速、保障有力，为维护书院镇相关群体权益与社会稳定做出积极贡献。

## 项目七：失业、无业人员等富余劳动力情况调查摸底，申领和发放失业保险金等辅助管理服务实施方案

### 1、服务概述与目标

#### 1.2 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线构建一个动态、精准、高效的失业与富余劳动力管理服务支持体系。服务聚焦于两大核心：一是通过主动、科学的调查摸底，全面掌握辖区失业、无业人员的规模、结构、技能、就业意愿等“活情况”，为政府制定就业帮扶政策提供精准数据支撑；二是为符合条件的失业人员提供规范化、人性化的失业保险金申领与发放辅助服务，保障其基本生活，促进其平稳渡过职业转换期并积极再就业。本项目团队将扮演“就业情报员”和“失业保障服务员”双重角色，致力于实现从被动登记到主动发现、从简单发放到促进就业的转变，助力稳定就业大局。

## 1.2 服务目标

**调查摸底精准目标：**建立辖区失业、无业人员动态数据库，基本信息入库率力争达到95%以上，就业意愿与培训需求等信息有效采集率不低于90%。每季度形成一份有质量的《富余劳动力状况分析简报》。

**失业保险服务规范目标：**确保失业保险政策宣传到位，对前来咨询或办理的失业人员，提供准确、清晰的申领指引。协助发放环节（主要是信息核实与引导）准确率100%，服务满意率不低于95%。

**就业转化促进目标：**将调查摸底信息与就业岗位信息进行初步匹配和推送，年度内实现向镇就业部门有效推荐就业意向不少于调查人数的30%，协助促进就业转化。

**风险预警目标：**通过调查，及时发现可能引发社会风险的失业聚集性苗头或个别极端困难案例，预警信息上报及时率100%。

**服务联动目标：**与镇社区事务受理服务中心就业窗口、区就业促进中心等机构建立紧密的协作关系，形成“调查-登记-服务-推荐”闭环。

## 2、服务团队配置与职责分工

本项服务与劳动保障工作密切相关，由劳动保障协管组主导，并与其他小组紧密协同。

**总负责与对外协调：**项目经理（顾生芳）

**职责：**总体把控调查工作的方向与质量，审批调查方案与分析报告。负责与镇社工办就业条线负责人的高层沟通与协调。

调查工作组长与数据分析师：综合协调组长（金稷）、劳动保障协管组组长（董闻闻）

金稷职责：牵头设计科学合理的调查问卷与摸底方案。负责对调查收集的原始数据进行汇总、清洗与分析，撰写分析报告。对调查过程的规范性和数据质量进行监督。

董闻闻职责：作为现场调查工作的具体组织者。负责调查员的培训、任务分派、进度督促和日常问题处理。带领小组执行入户、电话等调查任务。

调查执行与咨询主力：劳动保障协管组全体（董闻闻、车敏行、周凯彤、高磊）

职责：作为调查摸底工作的“主力军”。分组分片开展调查。同时，在服务窗口或巡查中，负责接待失业人员关于失业保险政策的咨询，提供申领流程指引。车敏行侧重数据分析辅助与政策解读，周凯彤、高磊在实践锻炼中成长。

信息支持与宣传协同：社区事务服务组（谈静雯、宋莉丽等）、档案信息员（刘浩）

谈静雯：在服务窗口，与劳动保障协管员协同，提供失业登记和失业保险政策的日常咨询服务。

宋莉丽、陈薇薇：负责失业保险政策、就业招聘信息的宣传物料设计与发布。

刘浩：负责调查问卷、汇总数据、分析报告等资料的归档管理，建立失业人员信息档案（严格保密）。

### 3、失业、无业人员等富余劳动力情况调查摸底标准化流程

#### 3.1 调查准备阶段

方案与工具设计：金稷牵头，董闻闻配合，设计《书院镇失业（无业）人员情况调查问卷》。问卷内容包括：个人基本信息、失业原因、持续时间、职业技能、求职意向（行业、岗位、薪资、地点）、培训需求、家庭负担、享受政策情况等。同步设计电话访谈提纲和入户调查流程。

样本框建立：整合多方数据源，形成初始调查样本框。包括：镇就业服务系统内的失业登记人员、劳动保障协管巡查中了解到的企业裁员信息、社区掌握的“人户分离”无业人员线索、低保家庭中的劳动力信息等。

**调查员培训：**对全体调查员进行专项培训，内容包括：调查目的与意义、问卷解读、沟通技巧、隐私保护、安全须知。特别强调避免“调查”引发的抵触情绪，应以“就业服务需求调研”等更易接受的名义进行。

### 3.2 调查实施阶段

**多渠道并举：**

**电话调查：**对样本框中联系方式有效的人员，优先进行电话访问，效率高。

**预约入户：**对电话未接通、或情况较复杂（如长期失业、就业困难）的对象，在社区工作人员协助下预约入户面谈。

**窗口偶遇调查：**在社区服务窗口，对前来办理其他业务的失业无业人员，适时开展简短问卷调查。

**线上问卷：**通过社区微信群推送问卷二维码，鼓励自主填写（需设置简单激励）。

**规范化操作：**

**开场白标准化：**统一介绍身份、目的、保密承诺和占用时间。

**访谈技巧：**采用开放式与封闭式问题结合，避免引导性提问。认真倾听，准确记录。

**信息核实：**对关键信息（如技能证书、求职意向）可礼貌请求查看证明或进一步澄清。

**当日整理：**调查结束后及时整理问卷，检查完整性，对有疑问处进行标记。

### 3.3 数据处理与应用阶段

**数据录入与清洗：**由车敏行主导，周凯彤、高磊协助，将有效问卷信息录入电子数据库。金稷进行数据清洗，剔除无效、矛盾数据。

**深度分析：**金稷运用统计分析工具，从多个维度（年龄、学历、技能、失业时长、地域分布等）进行分析，描绘失业人群画像，识别结构性矛盾与主要困难。

**报告撰写与信息推送：**形成《季度富余劳动力状况分析报告》，提出有针对性的就业服务建议，报送镇社工办。同时，将个体的求职意向信息，在脱敏后，定期推送至镇就业服务部门，用于岗位匹配。

**动态更新：**将调查数据库作为动态管理工具，每季度更新一次，及时标注已就业人员，补充新出现的失业人员。

## 4、申领和发放失业保险金等辅助管理服务标准化流程

#### 4.1 政策宣传与前置告知

**精准宣传：**在企业裁员风险较高或已知有企业关闭时，提前介入，联合镇相关部门组织被裁员工政策宣讲会，讲解失业保险金申领条件、标准、期限和流程。

**常态化宣传：**在社区宣传栏、公众号发布失业保险政策图解和申领指南。

#### 4.2 申领咨询与指引服务

**窗口标准化咨询：**谈静雯和劳动保障协管员负责接待咨询。提供《失业保险金申领条件自检清单》和《办理材料清单》，帮助失业人员自我判断资格。

**流程清晰指引：**明确告知申领主渠道为“随申办”APP或“一网通办”平台线上办理，并提供操作流程图。对于确需线下办理或遇到线上障碍的特殊人群，指引其前往镇社区事务受理服务中心指定窗口，并可协助其提前预约、预审材料。

**权利义务告知：**重点告知申领期间需定期报告求职情况、接受职业指导等义务，以及停止领取的法定情形，避免后续纠纷。

#### 4.3 发放环节的辅助核实与关怀

**信息核实辅助：**如镇相关部门需对申领人员的再就业、培训等情况进行核实，调查员可凭借其掌握的社区信息和调查网络，提供辅助性的核实线索（如是否在周边灵活就业）。

**发放状态查询指引：**指导失业人员通过官方渠道查询审核进度和发放到账情况。

**联动就业服务：**在提供申领服务的同时，主动询问其求职进展，适时推送匹配的招聘会信息或培训项目，体现从“保生活”到“促就业”的导向。

### 5、服务保障、质量控制与风险管理

#### 5.1 能力与工具保障

**调查统计知识培训：**邀请专业人士对金稷、车敏行等进行基础的调查统计学培训。

**信息安全技术保障：**使用加密的电子设备进行数据采集和存储，定期备份。

**建立岗位信息库：**与镇就业部门共享岗位信息，用于初步匹配推荐。

#### 5.2 全过程质量控制

**问卷试调查：**正式调查前进行小范围试调查，修正问卷问题。

**录音质检：**在征得同意后，对部分电话调查进行录音，由董闻闻抽检，评估调查员表现。

数据逻辑校验：在数据录入环节设置逻辑校验规则，减少录入错误。

报告三级审核：分析报告需经董闻闻（业务审核）、金稷（数据与逻辑审核）、顾生芳（总体审核）三级把关。

### 5.3 核心风险点与应急预案

信息泄露与隐私风险：

防控：这是最高等级风险。所有数据仅用于统计分析和服务推荐，严禁外泄。全员签署保密协议。纸质问卷集中保管、定期销毁。

预案：发生泄露，立即启动最高应急响应，查明原因，依法处置，并向涉及人员及镇政府诚恳说明、道歉。

调查抵触与信任风险：

防控：注重沟通方式，强调公益性、服务性。依托社区干部引介。

预案：遭遇强烈抵触，立即停止，礼貌离开，记录情况，后续通过其他途径（如通过其亲属）间接了解或标记为“拒访”。

政策解释偏差风险：

防控：严格依据官方文件解释失业保险政策，对边缘案例不置评，指引至官方窗口咨询。

预案：因解释偏差导致当事人利益受损或引发投诉，立即由金稷出面纠正，协助其正确办理，并内部追责。

失业聚集性社会风险：

防控：在调查中敏锐观察情绪和言论动向。

预案：发现串联苗头或集体性不满，立即单独报告项目经理和镇社工办，不作为普通调查信息处理。

## 6、服务承诺与考核对接

我们承诺，本项服务将：

整体工作完成情况：充分利用4008工时，高质量完成周期性调查摸底和常态化的失业保险辅助服务，数据详实、报告有用、服务到位。

人员服务专业性：调查员专业严谨，咨询员精准热情，展现出良好的职业素养和政策水平。

人员工作纪律表现：严格遵守保密纪律和工作规范，廉洁自律，树立可靠可信的服务形象。

项目运作情况：与镇就业服务体系深度融合，信息共享、工作联动，切实为降低书院镇调查失业率、保障失业人员基本生活、促进充分就业提供有力支持。

## 项目八：劳动手册、社会保障卡、居住证等卡证受理、发放等辅助管理服务实施方案

### 1、服务概述与目标

#### 1.1 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线提供标准化、便捷化、人性化的劳动手册、社会保障卡（含医保卡）、居住证等核心民生卡证的受理咨询、申请辅助与发放服务。这些卡证是居民享受就业、社保、医疗、居住等基本公共服务的法定凭证，其办理的顺畅度直接关系到群众的切身感受和政府服务形象。本项目团队将作为镇社区事务受理服务中心相关窗口服务的有效延伸与补充，通过前置咨询、流程引导、材料预审、有序发放及后续答疑等一系列精细化辅助措施，打通卡证服务“最后一公里”，实现从“能办”到“好办”、“快办”、“暖心办”的转变，提升居民办事体验和满意度。

#### 1.2 服务目标

**服务便捷目标：**建立清晰、准确的卡证办理“导航”服务体系，使居民能够快速知晓各类卡证的办理条件、流程、材料和渠道，咨询一次讲清率不低于95%。

**受理辅助高效目标：**对前来办理的居民，提供专业的材料预审和填写指导，确保申请材料齐全、格式规范，窗口正式受理退回补件率降低50%以上。

**发放精准有序目标：**建立卡证领取预约与通知机制，实现发放过程有序、准确、可追溯，发放错误率为零，居民平均等候时间显著缩短。

**特殊群体关爱目标：**针对老年人、残疾人等特殊群体，提供个性化辅助服务（如代填表、上门发放等），覆盖率达到100%。

**服务规范与风险可控目标：**制定并执行严格的卡证管理、信息保密和廉洁服务规范，确保服务过程“零投诉”、“零泄密”、“零廉政问题”。

**居民满意度目标：**卡证辅助服务整体满意度达到96%以上。

## 2、服务团队配置与职责分工

本项服务以社区事务服务组为核心前台，依托项目内部支持体系，形成“前台受理、中台支持、后台保障”的联动模式。

服务监督与总协调：项目经理（顾生芳）& 综合协调组长（金稷）

顾生芳职责：负责与镇社区事务受理服务中心的整体协调，处理重大服务投诉或突发事件。

金稷职责：作为本项服务的“总调度”和“标准制定者”。负责对接镇相关部门，获取并解读最新的卡证办理政策与流程变化，制定和更新内部《卡证服务标准化操作手册》。监督服务质量，管理卡证暂存与发放台账，处理复杂咨询和疑难问题。

前台服务核心：社区事务服务组

组长宋海丹：负责本组卡证服务工作的日常排班、现场管理和质量巡检。作为“首席服务员”，处理前台突发纠纷和复杂咨询。

卡证服务专员（谈静雯为核心）：作为直面居民的一线主力。负责卡证政策的日常咨询解答；指导居民填写各类申请表格；对居民准备好的申请材料进行预审；发放已制好的卡证，并做好签收登记。谈静雯需成为“卡证政策活字典”。

服务引导与辅助员（宋莉丽、陈薇薇、范里）：根据排班，承担服务引导、秩序维护、协助预审、宣传资料发放、为特殊群体提供“一对一”帮办服务等工作。范里的应急经验有助于维护发放秩序和应对现场突发状况。

后台支持与档案管理：档案信息员（刘浩）

职责：负责管理未发放卡证的临时保管柜（双人双锁），建立严格的《卡证入库/出库/库存台账》，每日与金稷核对。负责将所有受理辅助记录、发放签收记录等资料及时归档。

政策信息支持：劳动保障协管组（董闻闻、车敏行）

职责：在企业巡查和就业服务中，同步宣传和解答劳动手册、社保卡等相关政策，实现政策宣传的前置和延伸。

## 3、标准化服务流程设计

### 3.1 第一阶段：事前咨询与引导——让居民“事前清”

“全渠道”政策发布：

静态宣传：在项目服务窗口、各社区宣传栏张贴统一的《常见卡证办理指南》海报，内容涵盖劳动手册（就业创业证）、社会保障卡（申领、补换）、居住证（申领、签注）等。

动态更新：金稷负责维护指南内容，政策变动时24小时内更新。宋莉丽、陈薇薇负责制作相应的新媒体解读图文，通过社区微信群发布。

查询指引：明确指引居民通过“随申办”APP、“一网通办”平台、上海人社APP等官方渠道进行线上办理或查询进度。

“精准化”咨询应答：

首问负责：首位接待居民的服务专员负责到底，或清晰移交。

标准化问答库：金稷牵头建立《卡证服务常见问题100问》及标准答案，组织全员培训考核，确保咨询答复准确、一致。

“一单清”告知：针对居民具体需求，开具《个性化办理准备清单》，列明所需材料、办理地点、办公时间、咨询电话等，避免居民多跑腿。

3.2 第二阶段：事中受理辅助——让居民“事中顺”

主动引导与取号：服务引导员主动询问居民需求，引导至相应服务区域或指导使用自助取号机。

材料预审与填表指导：

预审：在居民正式前往中心窗口前，服务专员对其材料进行预审，检查关键要素（如身份证是否在有效期内、照片是否符合规格、证明材料是否齐全）。

指导：提供填写样表，指导居民规范填写申请表格，避免涂改

“容缺”提醒：对于非核心材料缺失但可容缺受理的，明确告知后续补交方式和时限。

“绿色通道”服务：

特殊群体服务：为70岁以上老人、孕妇、残障人士等设立绿色通道，提供优先服务。对行动不便者，可提供上门收取材料或发放卡证服务（需履行审批手续）。

“办不成事”反映窗口：由宋海丹或金稷担任协调员，专门接待和处理在常规流程中遇到困难、多次未能办成的诉求，协调内部或上报镇中心寻求解决方案。

3.3 第三阶段：事后发放与跟踪——让居民“事后安”

**到卡通知：**卡证批量到达后，刘浩立即入库登记。金稷根据申领记录，第一时间通过电话、短信或微信等多种方式通知申请人。通知内容明确领取时间、地点、所需携带凭证及委托领取要求。

**有序发放与核验：**

**预约分流：**鼓励居民通过电话或微信预约具体领取时段，减少聚集等候。

**严格核验：**发放时，必须核验领取人身份证原件。委托领取的，需核验委托人及受托人双方身份证原件及委托书。

**签字确认：**在《卡证发放签收登记表》上亲笔签字确认，登记表由刘浩定期归档。

**激活与使用指导：**发放社保卡时，提供简单的激活方法指引（如通过APP、银行网点等）。简要告知核心功能和使用注意事项。

**未发放卡证管理：**对超过通知时限仍未领取的卡证，刘浩定期清理台账，由金稷再次联系确认。对确需退回的卡证，履行严格的退回登记和交接手续。

#### 4、服务保障、质量控制与风险管理

##### 4.1 硬件与环境保障

**设立专用服务区：**在项目服务点设立明显的卡证服务窗口或区域，配备叫号机、休息座椅、填写台、老花镜、饮水机等便民设施。

**配备必要工具：**配备高拍仪、复印件、照片合规检测工具等，用于辅助预审。

**保障信息安全：**服务电脑安装安全软件，严禁连接不明网络。居民个人信息即拍即用即删，不得非法存储。

##### 4.2 系统化培训与考核

**“政策更新不过夜”培训：**任何政策流程变动，金稷必须在24小时内组织相关人员进行培训并通过微测试。

**情景模拟演练：**每月组织一次疑难场景（如材料不全闹情绪、疑似冒领等）模拟演练，提升应急处理能力。

**服务明星评选：**结合居民评价和内部考核，每月评选“卡证服务明星”，树立榜样。

##### 4.3 全过程质量控制

**服务录音与抽检：**在征得同意后对咨询过程录音，金稷每周抽检，评估服务规范性。

**发放双复核制度：**卡证发放实行“发放人核验+监督员复核”双人机制，确保准确。

**满意度即时评价：**设置服务评价器或二维码，邀请居民对单次服务进行评价。

**定期暗访：**项目经理或金稷不定期以居民身份体验服务全过程，查找问题。

#### 4.4 核心风险点与应急预案

**卡证错发、冒领风险：**

**防控：**严格执行“人证一致”核验和委托手续。发放区设置监控。

**预案：**一旦发现错发或冒领，立即根据签收记录和监控追溯，报告镇中心并联系当事人，必要时报警。

**个人信息泄露风险：**

**防控：**加强职业道德教育。业务系统专机专用。纸质材料即办即清，废弃材料使用碎纸机销毁。

**预案：**发生信息泄露嫌疑，立即封存设备、排查人员，报告上级并配合调查。

**现场纠纷与秩序风险：**

**防控：**保持环境宽敞有序，加强引导。员工培训情绪管理技巧。

**预案：**发生争吵或聚集，引导员立即将当事人引至隔离区域，宋海丹或金稷迅速介入调解，必要时请社区保安或民警协助。

**廉政风险：**

**防控：**公开服务流程和标准，严禁“吃拿卡要”。所有服务不收费。

**预案：**设置匿名举报箱，一经查实，立即开除并移送司法机关。

#### 5、服务承诺与考核对接

我们郑重承诺，本项服务将：

**在“整体工作完成情况”上：**确保4008工时的服务资源高效配置，卡证辅助受理与发放工作流程顺畅、任务完成及时，有效分担镇中心窗口压力。

**在“人员服务专业性”上：**打造一支业务精湛、服务热情的卡证服务团队，咨询专业、引导精准、操作规范。

在“人员工作纪律表现”上：全体人员将做到纪律严明、仪容整洁、态度亲和、廉洁自律，展现一流的窗口形象。

在“项目运作情况”上：与镇社区事务受理服务中心建立紧密的日常沟通与协作机制，确保服务无缝衔接、问题快速解决，共同提升书院镇“一网通办”线下服务体验度和群众获得感。

我们将通过标准化、人性化、精细化的服务，让每一张小小的卡证，成为传递政府关怀与温度的暖心名片。

## 项目九：各类文件及台账资料整理、日常档案登记造册等辅助管理服务实施方案

### 1、服务概述与目标

#### 1.1 服务概述

本服务方案旨在为书院镇社建条线构建一个系统、规范、安全、高效的档案信息管理体系，提供覆盖项目全周期、全门类的文件整理、台账登记、数字化加工与档案管理专业辅助服务。档案资料是项目执行过程的真实记录，是工作督查、财务审计、绩效评价和历史追溯的根本依据。本项目将设立专职档案管理岗位，运用专业方法和技术手段，对项目实施过程中产生的所有文书、记录、数据、影像等资料进行即时收集、科学分类、规范整理、安全保管和快速检索，确保档案资料的完整性、准确性、系统性与可用性，将分散的信息资产转化为有价值的组织记忆和决策支持资源，为项目的规范化运行和卓越绩效提供坚实的信息基石。

#### 1.2 服务目标

**归档完整率目标：**确保项目所有业务活动产生的应归档文件收集齐全，各类别文件归档完整率达到100%。

**整理规范化目标：**严格执行国家及地方档案管理规范，制定并落实项目专用档案分类方案、整理规则与编号体系，整理合格率达到100%。

**数字化与信息化目标：**对重要纸质档案进行同步数字化扫描，建立电子档案目录数据库，实现纸质与电子档案关联管理，核心档案数字化率达到100%。

**检索利用高效目标：**建立科学的档案检索工具（如归档文件目录、专题目录），承诺在接到合规调阅申请后，5分钟内定位并提取目标档案（纸质或电子版）。

**安全保密目标：**落实档案库房“八防”要求（防火、防盗、防潮、防光、防尘、防鼠、防虫、防污染），严格执行档案查阅审批与登记制度，确保实体与信息绝对安全，泄密事件为零。

**审计迎检支撑目标：**形成常态化的档案整理状态，确保在任何时间、面对任何形式的检查、审计时，均能快速、完整、准确地提供系统化的档案资料，支撑工作高效完成。

## 2、服务团队配置与职责分工

本项服务实行“专人专职、全员参与”的模式，由专职档案信息员负主责，项目全体成员协同配合。

**档案管理总负责人：**项目经理（顾生芳）

**职责：**作为项目档案工作第一责任人，负责审批档案管理制度与分类方案，保障档案工作所需资源，监督档案安全，处理档案利用中的重大审批事项。

**档案业务总监与质量控制员：**综合协调组长（金稷）

**职责：**作为档案工作的直接领导者。负责对接镇档案管理部门，制定项目《档案管理实施细则》和各类台账模板。监督、指导档案信息员的日常工作，对归档文件的完整性和整理质量进行最终审核。负责档案利用的日常审批。

**专职档案信息员：**刘浩

**职责：**作为本项服务的核心执行者与技术专家。负责：1) 日常文件的接收、清点、登记；2) 按照分类方案进行整理、组卷、编号、装订、装盒、上架；3) 纸质档案的数字化扫描、图像处理、OCR识别（如适用）、电子目录录入；4) 档案库房的日常管理与维护；5) 档案查阅接待、登记、调卷、收回；6) 定期盘点与维护；7) 档案移交准备工作。刘浩同志的相关经验与本岗位要求高度匹配。

**归档责任主体：**项目全体业务人员

**职责：**遵循“谁形成、谁归档”的原则。各业务组（救助、劳保、社区事务等）负责人是本组文件材料归档的第一责任人，需确保本组办理完毕且具有保存价值的文件材料，及时、完整地移交给档案信息员刘浩。需保证移交文件的真实性、有效性。

**协同支持：**各业务组长

**职责：**督促本组成员按时归档，并对移交文件的业务关联性和完整性进行初审。

### 3、档案管理全流程标准化操作

#### 3.1 制度与标准建设阶段

制定《项目档案管理实施细则》：由金稷牵头，刘浩协助，在项目启动一个月内完成。细则须明确：归档范围与保管期限表、分类方案（建议按“年度-服务类别-问题”三级分类）、整理标准、数字化规范、借阅利用制度、安全保密规定、鉴定销毁流程等。

设计标准化台账与表单：设计统一的《文件材料移交清单》、《档案查阅登记表》、《档案库房温湿度登记表》、《档案数字化加工单》等，规范操作记录。

#### 3.2 文件材料收集与预立卷阶段

前端控制与即时收集：刘浩主动与各业务组保持沟通，了解业务动态，提前指导文件材料的形成与积累。为各业务组配备标准化文件盒和标签，鼓励日常工作中进行“预立卷”。

定期移交：建立“月度小移交、季度大移交、年度总移交”制度。每月底，各业务组将本月办结文件初步整理后，填写《移交清单》，经组长签字后移交刘浩。重大活动或专项工作结束后一周内必须移交。

移交验收：刘浩对照移交清单逐件清点，检查文件是否齐全、完整、签署完备、载体可靠。验收合格后双方在清单上签字确认。

#### 3.3 整理与编目阶段

分类与组件：严格按照分类方案，将文件按其形成规律和内在联系进行合理组卷。原则上按“事由结合时间”组卷。

排列与编号：卷内文件按重要程度或时间顺序排列。依据《归档文件整理规则》进行规范编号（包括全宗号、年度、保管期限、机构/问题、件号等），并加盖归档章。

编目与装盒：准确编制《归档文件目录》，包括件号、责任者、文号、题名、日期、页数、备注等要素。将整理好的文件按编号顺序装入标准档案盒，填写盒脊和封面信息。

数字化加工：对需永久、长期保存及常用档案进行数字化扫描。采用彩色扫描，分辨率不低于300dpi。进行图像纠偏、去污、拼接等处理。生成PDF或JPEG格式电子文件。

**数据录入与关联：**将《归档文件目录》信息录入电子档案管理系统或EXCEL数据库，并与数字化图像文件建立一一对应链接，实现电子检索。

### 3.4 保管与存放阶段

**专用库房建设：**设立独立或相对独立的档案存放区域，配备专用档案柜（架）。落实防火、防盗、防水、防潮、防光、防尘、防鼠、防虫措施，配备温湿度计、灭火器、遮光窗帘等。

**规范上架：**档案排架按编号顺序，整齐有序，便于存取。预留一定空间。

**日常维护：**刘浩每日检查库房安全与温湿度，并记录。定期对档案进行除尘、检查是否有霉变、虫蛀等现象。

### 3.5 利用与服务阶段

**建立检索体系：**除了基本的归档文件目录，可根据项目需要编制专题目录（如“救助案例汇编”、“重要合同索引”等），提高检索效率。

**严格借阅程序：**项目内部人员借阅需填写《档案查阅登记表》，经金稷审批。外部单位查阅须持正式函件，经项目经理批准。原则上档案不外借，在阅档室查阅。电子档案通过权限控制在线查阅。

**快速响应：**刘浩凭借熟练的业务知识和高效的检索系统，确保5分钟内响应并完成调档。

**利用效果反馈：**登记档案利用目的和效果，积累典型案例。

### 3.6 鉴定、移交与销毁阶段

**到期鉴定：**定期对到期档案进行鉴定，提出存毁意见，编制鉴定清册，报金稷和项目经理审核，并报镇相关部门备案。

**项目结束移交：**项目服务期满后，按照镇档案管理部门的要求，编制《档案移交目录》，将具有保存价值的档案整理合格后，向指定部门办理移交手续。

**规范销毁：**对核准销毁的档案，由两人以上在指定地点监销，并在销毁清册上签字。

## 4、服务保障、质量控制与风险管理

### 4.1 专业化保障

**专职专岗：**确保刘浩同志全身心投入档案管理工作，不兼任其他可能影响档案连续性的职责。

**持续培训：**派遣刘浩参加区、镇组织的档案业务培训，鼓励其考取档案管理相关资格证书。

**工具与软件：**配备高性能扫描仪、专用电脑、档案管理软件或标准化模板，提升工作效率。

#### 4.2 全过程质量控制

**移交把关：**金稷定期抽查移交清单和实物，确保应收尽收。

**整理质检：**金稷对刘浩整理完毕的档案进行质量抽查，抽查比例不低于20%，重点检查分类、编号、编目的准确性。

**数字化质检：**对数字化成果进行100%的清晰度、完整性检查，并抽样进行数据挂接准确性校验。

**定期盘点：**每半年进行一次档案实体盘点，做到账物相符。

#### 4.3 核心风险点与应急预案

**档案实体安全风险（火灾、水浸、盗窃）：**

**防控：**严格库房管理，严禁烟火。安装防盗门窗和监控。档案柜架底层架空。

**预案：**发生险情，第一时间报警并抢救档案。购买相关财产保险。重要档案实行异质备份。

**信息泄露风险：**

**防控：**档案管理系统设置权限。查阅登记信息完整。涉密文件单独管理。

**预案：**发生信息泄露事件，立即报告，切断泄露源，配合调查，依法追责。

**业务部门不配合归档风险：**

**防控：**将归档工作纳入各业务组及个人的绩效考核指标，与评优挂钩。金稷加强督办。

**预案：**对屡次不交或移交不完整的，由项目经理进行约谈，限期整改。

**人员变动交接风险：**

**防控：**要求刘浩规范操作，工作日志清晰。关键流程文档化。

**预案：**如刘浩离职，必须预留充足交接时间，在金稷监督下，完成所有台账、系统、实体档案的清点与交接，双方签字确认。

### 5、服务承诺与考核对接

**我们承诺，本项服务将：**

在“整体工作完成情况”上：确保4008工时高效投入，将项目产生的所有文件资料转化为规范、系统、可随时迎检的档案成果，为项目整体运行提供坚实后台支撑。

在“人员服务专业性”上：档案信息员刘浩将展现出卓越的专业素养、严谨细致的工作作风和高效的服务响应能力。

在“人员工作纪律表现”上：档案管理人员将恪守保密纪律，坚持原则，细致严谨，确保档案工作的严肃性和安全性。

在“项目运作情况”上：档案管理将成为项目规范化运行的标杆，通过高质量的档案工作，有力支撑项目管理决策、提升服务效能、顺利通过各类考核审计，为项目留下完整、珍贵的实践记录。

### 三、服务质量保障措施

为确保“2026年度书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”得以高标准、高效率、高稳定性的实施，上海澎大物业管理服务有限公司将构建一个以“系统性保障”为核心，“预防性管理”为手段，“全方位支持”为基石的立体化项目运行支撑体系。本方案将从组织与管理保证、质量与过程保障、人力资源保证、物资与设备保障、应急与风险保障以及后期服务延续性保障六大维度进行详尽阐述，确保项目全生命周期平稳受控，成果卓越。

#### 第一部分：全方位、多层次的组织与管理保证体系

我公司深知，一个项目的成功，首先植根于坚实的管理根基。为此，我们将建立“公司战略层-项目管理层-一线执行层”三级联动的组织保证体系，并辅以科学的流程与制度。

##### 1.1 公司级战略资源倾斜与督导机制

成立高阶项目指导委员会：项目中标后，公司将立即成立由分管副总经理任主任，运营总监、人力资源总监、财务总监、品控总监为成员的项目指导委员会。该委员会履行以下职责：

战略决策：批准项目重大资源配置方案及预算。

资源协调：当项目需要跨部门资源（如紧急调用公司其他项目骨干、动用战略供应商）时，提供一站式协调支持，确保24小时内响应。

定期评审：每季度召开一次项目专题评审会，听取项目经理汇报，分析服务数据，对项目风险、客户满意度、团队状态进行战略评估，并给出指导性意见。

危机介入：若项目出现重大突发状况或潜在危机，指导委员会将第一时间介入，调动公司全域资源进行应对。

设立“绿色通道”制度：为本项目在公司财务报销、采购审批、法务咨询、培训资源申请等内部流程上开设优先处理通道，消除内部行政效率对项目执行的可能拖累。

##### 1.2 项目现场精细化矩阵式管理架构

在项目内部，我们将实行“垂直指挥”与“横向协同”相结合的矩阵式管理，确保指令畅通、协同高效。

### **垂直指挥线（项目管理核心）：**

项目经理（总指挥）：全权负责，直接向公司指导委员会和采购单位汇报。聚焦于对外关系、战略对接、重大决策和总体资源调配。

项目副经理/运营主管：负责内部日常运营、计划分解、进度跟踪、质量自查和团队管理。是项目经理的“大管家”和第一替补。

各专业服务小组长（如救助调查组、社区服务组、档案管理组）：负责本小组具体任务的分配、指导、现场质量控制及组员考核。

### **横向协同线（专业支持嵌入）：**

品控专员（虚拟岗位）：由公司品控部指派，不常驻但定期（每两周一次）和不定期对项目进行飞行检查，独立评估服务质量，出具报告直接反馈给项目经理和公司品控总监。

培训督导（虚拟岗位）：由公司培训部对接，负责跟踪项目培训需求，更新培训资料，并对外部（如区级部门）的新政策培训进行内部转化和再培训。

行政后勤支持：由公司综合办公室提供集中采购、固定资产管理、法务合同审核等后台支持，解放项目团队行政负担。

### **1.3 标准化、制度化、流程化的运营保障**

我们将导入成熟的物业管理ISO9001质量管理体系理念，结合政府公共服务特点，建立项目的“制度流程包”。

#### **“1+9+N”制度文件体系：**

“1”份《项目运营管理总纲》：规定项目的基本法，包括使命、目标、组织架构、核心原则、重大事项决策流程等。

“9”套《专项服务工作规程（SOP）》：对应采购需求的九大服务内容，每一类服务都编制详细的工作规程。例如，《困难家庭入户调查SOP》将明确规定：预约方式、着装要求、进门问候语、调查问卷标准格式、信息核实技巧、敏感问题处理、现场照片拍摄规范（隐私保护）、离开告别语、信息录入时限等。

“N”项《配套管理制度》：包括但不限于《项目例会制度》（日晨会、周调度会、月总结会）、《档案管理制度》、《保密安全制度》、《考勤与外出登记制度》等。每一项制度都力求简洁、明确、可操作。

### **第二部分：闭环化、数据化的质量与过程保障体系**

质量是项目的生命线。我们将构建一个从“计划、执行、检查到行动”(PDCA)的完整质量闭环，并强化以数据为驱动的过程管控。

## 2.1 三级质量检查与审核机制

第一级：服务人员自检与互检（每日）：每位服务人员每日工作结束前，需对照《每日工作自查清单》对当日工作进行核对。同小组人员之间进行交叉检查，重点核查记录完整性、数据准确性。

第二级：综合协调组长（每月）：综合协调组长每月对本组所有工作记录进行100%审核，随机抽取不少于20%的已办结事项进行复查，并至少跟随1次外勤服务进行现场观察。

第三级：项目经理与负责人（每季度）：项目经理每月组织一次全面质量内审。公司品控专员每月进行不提前通知的飞行检查，检查重点包括：SOP执行符合度、档案管理规范性、客户（含采购单位及居民）隐性满意度（通过暗访或电话回访）。内审和飞检结果均形成报告，与月度绩效挂钩。

## 2.2 基于关键绩效指标（KPI）的动态绩效管理

围绕项目目标，设定可量化的KPI体系，并进行动态监控。

核心KPI示例：

任务完成率：各分项服务工时计划完成率（目标100%）。

时效指标：救助调查响应时间（目标≤4小时）、咨询即时解答率（目标≥90%）、台账资料整理延迟率（目标0%）。

质量指标：入户调查信息准确率（通过抽样回访核实，目标≥98%）、政策宣传知晓率（通过小样本问卷测试，目标≥85%）、档案整理差错率（目标≤0.1%）。

满意度指标：采购单位阶段性考核得分（目标≥85分）、服务对象即时满意度评分（目标≥90分）。

绩效反馈与改进：每月召开绩效分析会，对偏离目标的KPI进行根因分析，制定纠正与预防措施（CAPA），并落实到下月行动计划中。

## 2.3 持续性培训与能力提升保障

我们将培训视为最重要的质量投资，建立“分层、分类、分阶段”的培训体系。

分层培训：

管理层：聚焦于领导力、公共关系、复杂问题解决、财务与合规管理。

执行层：聚焦于专业技能、沟通技巧、安全防护、政策解读。

分类培训：

通用必修课：保密教育、安全须知、职业道德、信息系统操作。

专业选修课：针对九大服务内容，开设如“社会救助政策精讲”、“劳动调解沟通艺术”、“老年人心理与沟通”、“档案数字化管理实务”等专题课程。

分阶段培训：

启动期（前1个月）：完成所有必修课及核心专业课程集中培训，并通过严格考核，实行“持证上岗”。

执行期（每季度）：安排至少2次在岗培训或线上微课，内容围绕当前工作难点、新出台政策或典型服务案例复盘。

提升期：组织一次外部参访或邀请行业专家讲座，拓宽视野。

## 2.4 重点与难点分析及针对性保障措施

**重点一：服务的规范性与一致性。**

挑战：防止10人团队因个人理解差异导致服务标准不一。

措施：

SOP场景化演练：将SOP中的关键步骤（如入户调查开场、政策解释口径）编成“脚本”，进行角色扮演演练，直至形成肌肉记忆。

制作“服务话术锦囊”：针对常见咨询问题（如“我能不能申请低保？”“失业金怎么领？”），编写标准回答要点和注意事项，确保信息传达准确、统一。

建立“典型案例库”：收集优秀服务和问题处理案例，定期组织学习分享。

**重点二：与采购单位及相关方的协同融合。**

挑战：避免成为“孤岛”，需深度嵌入现有工作流。

措施：

“一对一”对接机制：为社工办主要联系人、各居村主任设立项目对接专员，建立定期沟通日程。

工作简报与预警：除常规简报外，建立“黄色预警”机制，对于可能引发居民集中诉求或风险的事项（如某项政策即将到期变更），提前向采购单位发出预警提示。

主动参与会议：争取列席相关工作会议，不仅是接收任务，更要理解任务背后的目标和背景。

**难点一：动态需求与突发任务的快速响应**

挑战：社区工作突发性、临时性强，固定工时安排可能被打乱。

措施：

建立“弹性工时池”：在每月36072总工时框架内，预留5%-10%的工时作为“弹性池”，专门用于应对突发任务。

组建“快速响应小组（QRT）”：从团队中选拔3-4名综合能力最强、机动性最高的人员组成QRT，由项目经理直接指挥，优先处理紧急任务。

实行“任务优先级管理”：每日晨会评估当日任务，按“紧急-重要”四象限法则动态调整工作安排。

**难点二：人员稳定性与服务连续性。**

挑战：服务行业人员流动风险较高。

措施：

有竞争力的薪酬福利：提供高于市场平均水平的薪资，缴纳足额社保，购买商业意外险，设置年终绩效奖金。

清晰的职业发展路径：明确内部晋升通道（服务专员-小组长-副经理），并与“服务伙伴成长计划”挂钩，提供考证补贴和晋升机会。

人性化的团队文化：组织团建活动，提供生日关怀，建立积极、互助、尊重的团队氛围。项目经理定期与每位成员进行一对一沟通，关注其职业发展和个人困难。

**难点三：政策理解的深度与准确性。**

挑战：民生政策专业性强、更新快，解释错误可能导致严重后果。

措施：

“政策追踪-解读-培训”闭环：指定项目副经理为“政策官”，负责跟踪市、区、镇三级相关部门官网和公众号。任何新政策出台，须在一周内完成内部解读，形成《政策要点速查表》，并组织专题培训。

建立“政策专家咨询后援”：与公司法律顾问或高校相关专业教师建立合作，对复杂、边缘性政策问题提供付费咨询服务，确保答疑的权威性。

“不确定不回答”原则：培训一线人员，对于无法100%确定答案的政策问题，应诚实告知“我需要为您确认一下”，记录下问题后，在规定时限内（如2小时）通过内部流程获取准确答案后回复居民。

### **第三部分：人力资源保证体系**

项目团队是服务交付的最终载体。我们将在“选、用、育、留”各环节实施严格管控。

#### **3.1 动态的梯队建设与人才储备**

AB角制度：所有关键岗位（包括项目经理）均设立明确的AB角，B角需熟悉A角全部工作，定期轮岗演练，确保任何岗位缺席时业务不间断。

“蓄水池”计划：建立3-5人的后备人才库，进行与在职人员同步的线上培训和定期线下集训。一旦有岗位空缺，可在一周内完成选拔和补充上岗。

#### **3.2 公正的绩效考核与激励**

绩效合约：每位员工入职即签订《岗位绩效合约》，明确其KPI、行为规范和要求。

多维考核：考核由项目经理评价（50%）、小组长评价（20%）、同事互评（10%）、培训与考试结果（10%）、客户/采购单位反馈（10%）共同构成。

即时激励与荣誉体系：设立“月度服务之星”、“最佳协作奖”、“政策学习标兵”等荣誉，并给予物质奖励。对获得采购单位书面表扬或解决重大难题的员工予以特别嘉奖。

### **第四部分：精细化、智能化的物资与设备配置方案**

工欲善其事，必先利其器。我们将按“基础保障、效能提升、智能支撑、安全保密”四个层级进行设备配置与资产管理。

#### **4.1 基础办公与后勤保障配置**

办公环境：为项目团队提供独立、整洁、安全的办公场所，配备符合人体工学的办公桌椅、充足的照明和储物空间。

核心办公设备：每人标配高性能台式机或笔记本电脑、双屏显示器（提升多窗口办公效率）、IP电话。共享设备包括高速网络复印打印机、大型扫描仪、装订机、碎纸机、投影仪用于培训会议。

后勤物资：统一标识的工作服（夏冬两季）、工牌、公文包、文具耗材、饮水设备、微波炉、冰箱等，营造归属感，保障基本需求。

#### 4.2 效能提升与专业化工具配置

移动外勤装备包：

“救助调查包”：内含平板电脑（预装调查APP）、便携式打印机（现场打印确认单）、高清晰度录音笔（告知后使用）、强光手电、测量工具（简易）。

“社区服务包”：内含政策宣传折页、便民服务卡、办事指南二维码立牌、扩音小喇叭、折叠桌椅。

专项作业设备：

档案数字化工作站：配备零边距高速扫描仪、自动文档进纸器、高清摄像头，实现纸质档案批量、快速、高质数字化。

信息发布系统：在主要服务点配置数字信息发布屏，远程更新政策公告、服务指引、活动预告。

### 第五部分：系统化、实战化的应急与风险保障体系

我们坚持“预防为主，平战结合”的原则，建立覆盖全面、响应迅速、处置得当的应急管理体系。

#### 5.1 综合性应急预案（详见专项预案，此处概述框架）

针对自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全、信息系统、舆情等六类突发事件，分别制定专项应急预案。每个预案均包含：

风险识别与预警：明确风险征兆和预警级别（蓝、黄、橙、红）。

应急组织与职责：明确应急指挥部及各小组（通讯联络组、现场处置组、后勤保障组、善后恢复组）的组成和职责。

应急处置流程：从信息报告、先期处置、应急响应、扩大应急到应急结束的完整步骤。

后期处置：包括评估、赔偿、保险、整改、复盘。

保障措施：通信、物资、技术、人员保障清单。

#### 5.2 专项保密管理措施

制度层面：制定《项目信息安全与保密管理规定》，所有员工入职必须签署保密协议。

人员层面：进行全员保密培训，区分信息密级（公开、内部、敏感、机密），明确各类信息的知悉范围和传递方式。

技术层面：如前所述，采用加密存储、传输，物理隔离，访问日志审计等技术手段。

过程层面：涉及居民个人信息的工作，必须在独立、受控的环境中进行。废弃纸质资料当日销毁。离职人员立即收回所有权限，并进行保密再教育。

### 5.3 明确的奖惩措施

奖励：

通报表扬及奖金：对获得采购单位书面表扬、提出重大合理化建议并被采纳、在应急事件中表现突出者，给予公开通报表扬和现金奖励。

晋升：设立积分体系，将奖励、考核优秀、参与培训等转化为积分，积分与年度调薪、晋升资格直接挂钩。

特别荣誉：推荐参评区、镇级优秀志愿者或服务标兵。

惩罚：

分级处理：根据过错严重程度，分为：口头警告、书面警告、通报批评、经济处罚、停职培训、降级、解除劳动合同。

## 四、服务流程管理

### 1、总流程管理体系概述与设计理念

#### 1.1 体系概述

本总服务流程管理体系旨在为“2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”构建一套贯穿始终、闭环运行、动态优化的核心操作框架。本体系并非九个服务项目的简单叠加，而是以项目总体目标为导向，以采购需求为基准，以拟派团队为核心，通过系统化、标准化、信息化的流程设计，将分散的服务任务、独立的工作岗位、多元的服务对象整合为一个高效协同的有机整体。该体系覆盖从“需求输入”到“服务交付”，再到“效果评估与持续改进”的全生命周期，确保总计36072工时的服务量能转化为高质量的治理效能，实现项目运营的规范化、服务的精准化、管理的精益化和风险的可控化。

#### 1.2 设计理念

**一体化协同：**打破传统按条线分割的壁垒，建立以项目经理为指挥中枢，以综合协调组长为运营枢纽，以三大业务组（救助、劳保、社区事务）为执行前端，以档案信息为支撑后台的矩阵式协同网络。

**流程驱动业务：**将所有的服务活动都定义为可管理、可测量、可优化的标准流程。通过流程明确权责、规范动作、设定标准，确保服务质量的稳定性和一致性。

**数据赋能决策：**将流程运行中产生的数据（如服务量、响应时间、问题类型、满意度等）进行系统采集与分析，用于监控绩效、预警风险、优化资源配置和支持管理决策。

**“平急结合”弹性：**流程设计兼顾常态化服务与应急响应双重需求。日常流程稳健高效，应急流程则能在特定触发条件下快速激活、无缝切换，保障项目应对突击性、临时性任务的敏捷性。

**持续改进闭环：**建立“计划-执行-检查-处理”（PDCA）的闭环机制，将采购方的考核反馈、内部质量检查、服务对象评价作为流程优化的核心输入，推动服务体系螺旋式上升。

### 2、核心流程架构：“一核、双环、三阶、九流”模型

本项目总流程管理体系可概括为“一核引领、双环驱动、三阶贯通、九流支撑”的立体化模型。

**一核（核心中枢）：**以项目经理（顾生芳）为核心的项目管理中枢。负责战略对接、资源总筹、重大决策、对外总协调及流程体系的最高监督。

**双环（驱动机制）：**

**主营业务闭环：**即从“需求接收→任务分解与派发→服务执行与记录→成果汇总与交付→考核反馈”的核心价值创造环。

**支持保障闭环：**即贯穿始终的“人员管理、培训发展、质量管控、档案管理、风险防控、后勤保障”等支持活动环，为主业务闭环的高效运转提供动能。

**三阶（流程阶段）：**

前端：需求管理与计划阶段

中端：服务执行与协同阶段

后端：评估归档与优化阶段

**九流（业务支流）：**对应采购需求的九个服务项目，作为主营业务闭环中的九条专业化业务支流。每条支流有其特定的标准化子流程（已在分项方案中详述），并在总流程的关键节点上与主干道交汇、受其统辖。

### 3、总服务流程分阶段详述

#### 3.1 第一阶段：前端——需求管理与计划流程

本阶段目标是精准识别、有效转化和科学计划来自采购方（镇社工办）及社区内生的服务需求。

**S1：需求接收与登记：**

**输入：**镇社工办正式下达的工作指令、会议纪要、书面通知；社区居委会转介的需求；服务对象直接提出的诉求；团队在日常工作中主动发现的问题。

**主体：**综合协调组长（金稷）为总入口，社区事务服务窗口为辅助入口。

**整合排期：**金稷负责接收、解读所有正式指令，填写《服务需求接收登记单》。窗口人员接收的零散诉求，记录于《日常服务诉求登记表》，每日汇总至金稷。

**输出：**分类清晰的待处理需求清单。

**S2：需求分析与任务分解：**

主体：金稷牵头，必要时召集相关业务组长（瞿玲红、董闻闻、宋海丹）进行分析。

判断与分类：判断需求归属（对应九大服务项目中的哪一项或多项），区分常规性、周期性、临时性、应急性。

复杂性评估：评估所需资源、技能、时间及潜在风险。

任务分解：将复杂需求分解为具体、可执行的工作任务包（Work Package）。

输出：《工作任务分解单》（WBS），明确任务内容、质量标准、预期成果、责任主体（组或个人）、协作要求、建议工时。

S3：计划制定与资源调配：

主体：项目经理顾生芳审批，金稷具体编制，各组长参与。

整合排期：将新任务与既有工作计划整合，制定/更新《项目月度工作计划表》及《周重点工作安排》。

资源协调：根据任务需要，协调人员（如跨组支援）、物资、车辆等信息。

计划下达：通过每周项目例会或工作群，正式向各业务组下达计划。

输出：经项目经理批准的月度/周度工作计划，更新后的资源日历。

3.2 第二阶段：中端——服务执行与协同流程

本阶段是价值创造的核心，确保各项服务任务按照标准规范高效、协同地被执行。

S4：任务启动与准备：

主体：各业务组长及任务负责人。

动作：领取任务后，进行行前准备，包括：政策重温、工具检查、材料准备、预约沟通、风险预判等。执行《服务前检查清单》。

输出：准备就绪的任务执行状态。

S5：标准化服务子流程执行：

主体：各业务组执行人员。

动作：分别启动并运行九个服务项目对应的标准化子流程（如“入户调查六步法”、“网格巡查四环节”、“窗口服务五规范”等）。这是九条“业务支流”的具体流淌过程。

关键要求：

过程留痕：严格按规范填写各类工作记录表、巡查表、调解笔录、发放签收册等。

实时沟通：执行中遇到问题或变化，立即按权限向组长或金稷报告。

跨组协同触发：当任务涉及多个业务领域时（如救助对象同时需要就业帮助），自动触发内部转介协同流程，由金稷或相关组长协调对接。

S6：过程监控与异常处理：

主体：各业务组长（一线监控）、金稷（运营监控）、顾生芳（战略监控）。

动作：

组长监控：通过现场巡查、听取汇报、检查工作记录等方式，监控本组任务进度与质量。

运营监控：金稷通过每日晨会、每周简报、关键节点检查等方式，监控整体计划执行情况。

异常处理：对于进度延误、质量偏差、资源冲突、客户投诉等异常，启动《问题升级处理流程》。一般问题组长解决，重大问题报金稷或项目经理协调解决。

输出：正常的服务成果记录；异常问题处理报告。

S7：日清日结与信息汇总：

主体：全体执行人员、各业务组长、刘浩。

执行人员：当日工作结束后，整理工作记录，确保信息完整。

业务组长：汇总本组当日工作完成情况、重要发现、待决问题，报金稷。

金稷与刘浩：金稷汇总各组成果，更新总台账；刘浩接收各组分门别类移交的当日产生的文件、记录原件，进行初步整理和归档。

输出：每日工作日志、更新的项目总进展看板、有序归档的原始凭证。

3.3 第三阶段：后端——评估归档与优化流程

本阶段旨在闭环管理，固化成果，评估绩效，并驱动持续改进。

S8：成果交付与报告：

主体：金稷、相关业务组长。

动作：按照采购方要求的时间节点（如月度、季度），汇总服务成果数据、典型案例、发现问题及建议，编制《项目服务执行情况报告》，经项目经理审核后，正式提交镇社工办。

输出：格式规范、数据详实、分析到位的定期工作报告。

S9：多维评估与考核对接：

主体：项目经理、金稷、全体成员。

内部考核：依据《项目内部绩效考核方案》，每月/季对团队成员进行考核，考核结果与绩效奖金、评优挂钩。

迎接外部考核：全力配合镇社工办进行的阶段性考核。金稷负责牵头准备考核材料，刘浩确保档案随调随取，各组长负责备询。考核结果作为项目最重要的绩效评价输入。

满意度调查：定期对服务对象进行抽样回访或问卷调查，收集满意度反馈。

输出：内部考核结果、外部考核成绩、满意度分析报告。

S10：系统化归档与知识沉淀：

主体：刘浩主导，全员配合。

严格执行《档案管理实施细则》，对周期内（如每月）产生的所有过程文档、成果报告、考核材料进行最终整理、编号、数字化和入库上架。将典型案例、经验教训提炼形成《项目知识库》条目。

输出：规范完整的项目档案；可共享复用的知识资产。

S11：复盘与持续改进：

主体：项目经理、金稷、各业务组长。

每季度召开一次项目运营复盘会。对照计划、考核结果、客户反馈、异常事件，分析根本原因，总结经验教训。确定改进项，修订相关流程、规范或培训内容，并纳入下一周期工作计划。

输出：《季度复盘与改进报告》、更新的流程文件与工作标准。

#### 4、流程运行的支撑保障体系

##### 4.1 组织与职责保障

清晰的组织结构图（直线-职能制）和岗位说明书，确保流程每个节点责任到人。

“项目经理-综合协调组长-业务组长-组员”四级管理链条与汇报关系明确，保障指挥畅通。

#### 4.2 制度与标准保障

建立以《项目运营管理手册》为核心的制度体系，涵盖行政、人事、财务、质量、安全、保密等各方面。

九大服务项目的《标准化作业程序（SOP）》是流程执行的具体依据。

《档案管理实施细则》、《绩效考核方案》等专项制度支撑关键流程环节。

#### 4.3 信息与沟通保障

定期会议：每日晨会（各组）、每周项目例会（全体）、月度复盘会（核心骨干）。

报告系统：每日/周/月/季的标准化工作报告体系。

即时通讯：建立工作群，用于非正式沟通、快速协调和信息分享。

信息平台：探索使用简单的项目管理软件或共享文档，可视化跟踪任务进度和共享信息。

#### 4.4 资源与培训保障

人力资源：严格的招聘、系统的“三级培训”体系、“师徒制”、有竞争力的薪酬与激励，保障流程执行者的能力与稳定性。

物资与财务：规范的采购、领用和报销流程，保障服务所需的物资与资金。

#### 4.5 质量控制与风险管理

质量“三检制”：自检（执行者）、互检/组检（组长）、专检（金稷/项目经理）。

风险清单与预案：识别各流程环节的主要风险（如廉政、安全、舆情、合规），制定预防措施和应急预案，定期演练。

内部审核：定期对流程执行的符合性和有效性进行内部审计。

### 5、流程特色：平急结合与数据驱动

#### 5.1 “平急结合”动态切换机制

常态流程（“平”）：上述S1-S11描述的是以计划性、周期性任务为主的常态运行流程。

**应急触发：**当接到疫情防控、群体性事件、重大自然灾害响应等突击性指令，或内部监控发现重大风险隐患时，立即触发应急状态。

**流程切换：**

**授权升级：**项目经理立即获得更高决策权，金稷转为应急信息中心。

**资源重组：**根据应急预案，迅速组建跨职能应急小组，由范里等有经验人员提供技术指导。

**简化流程：**启动“绿色通道”，简化部分审批和文档要求，以“任务-响应-结果”为核心快速闭环。

**并行报告：**应急执行与常态信息报告并行，确保管理层全面掌握情况。

**事后复原：**应急状态结束后，进行专门复盘，补充完善应急档案，团队回归常态流程。

## 5.2 数据驱动的流程优化

**关键绩效指标（KPI）体系：**围绕流程效率（如任务按时完成率）、服务质量（如调查准确率、调解成功率）、客户满意（满意度得分）、资源效能（工时利用率）等设立KPI。

**数据采集点：**在S2（任务分解）、S5（执行记录）、S7（日结）、S9（考核）等环节设置数据采集点。

**分析与应用：**定期分析KPI数据，识别趋势、瓶颈和异常。数据用于：①个人与团队绩效评价；②预警潜在问题（如某类投诉增多）；③优化资源分配（如某时段工作量饱和）；④支撑管理决策（如是否需要调整流程或增补培训）。

## 五、项目人员配备与人员管理方案

### 1、项目概况与人员配备总体思路

本项目为“2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”，旨在通过专业化、规范化的服务团队，协助书院镇社建条线开展社区救助、劳动保障、档案管理、综合事务等服务，提升社区治理与服务的精细化、人性化水平。项目内容涉及多类别、多层次的服务需求，对人员的综合素质、专业能力、服务意识及应急响应能力均有较高要求。

为保障项目高质量实施，我公司秉持“人岗匹配、结构合理、专业突出、持续成长”的人员配备原则，组建一支15人的专业服务团队。团队构建以“管理层引领、执行层深耕、支持层保障”为基本框架，注重岗位之间的协同互补与经验传承，确保每位成员既能发挥专业特长，又具备一定的综合协调与应急处理能力。本方案将从团队组织结构、人员配置合理性、岗位职责匹配度、管理机制与培训体系等方面进行全面阐述，确保项目人员配备科学、管理有序、执行有力。一支稳定、专业、富有凝聚力的团队是项目成功的基石。我公司秉持“精准设岗、人岗匹配、梯队培养”的原则，为本项目配置以下15人团队：

### 2、项目组组织结构设计

#### 2.1 项目管理层（2人）

##### 岗位1：项目经理（1人）

核心职责：

总负责：对项目全周期、全要素负总责，是向采购单位及我公司汇报的第一责任人。

战略对接：深度融入书院镇社建工作体系，准确领会上级意图，将项目目标转化为可执行的团队行动方案。

资源统筹：负责项目内人力、物力、财力的优化配置与动态调整。

质量控制：建立并监督项目内部质量保证体系，主持月度服务质量分析会。

关系维护：作为首要接口，维护与采购单位、各协作单位及社区关键人物的良好关系。

##### 岗位2：综合协调组长（1人）

核心职责：

内部运营：协助项目经理处理日常行政、考勤、报销及内部会议组织。

文书档案：负责项目综合性报告、计划、总结的起草；监督指导档案信息员的工作，确保台账管理达到最高标准。

宣传协调：牵头政策宣传活动的策划与物料准备，管理项目宣传阵地（如信息栏、微信群）。

考核准备：牵头应对各类考核检查，负责资料汇编与现场准备工作。

A角备份：在项目经理缺席时，代理行使项目管理职责。

## 2.2 一线服务执行层（13人）

此层级人员按“专兼结合、一专多能”原则配置，确保在专业深耕的同时具备任务弹性。

### 岗位3-5：救助服务专员（3人）

核心职责：专职负责所有困难家庭入户调查、信息核实、动态跟踪、报告撰写。二人互为AB角，并分别侧重“经济核查”与“需求评估”，形成专业互补。

### 岗位6-9：劳动保障协管员（4人）

核心职责：负责辖区企业日常巡查、劳动法规宣传、简单劳动争议的现场调解与记录、失业人员登记与就业引导。一人侧重巡查与普法，一人侧重调解与咨询。

### 岗位10：档案信息员（1人）

核心职责：专职负责所有九大类服务产生的纸质资料的收集、整理、编码、扫描、电子归档、归档上架及日常保管。建立档案检索目录，确保任何档案能在5分钟内调取。

### 岗位11-15：社区事务服务员（5人）

核心职责：此为综合性岗位，负责服务接待、电话咨询、政策解答、卡证办理引导、退役军人日常联络、宣传活动执行等。

## 2.3 结构特点说明

层级清晰，权责明确：项目经理为总负责人，综合协调组长协助管理并负责内部运营与文书工作，下设三个专业服务组，每组设组长一名，实现管理下沉、责任到人。

专业分组，协同作业：按服务内容划分为救助服务、劳动保障、社区事务三大职能组，既突出专业性，又便于组内经验交流与技能传承。

职能支持，保障有力：设立专职档案信息员，归口综合协调组长管理，确保项目文档管理的专业性与系统性，为各项服务提供扎实的信息支撑。

弹性配置，一专多能：在组内实行AB角制度，鼓励组员跨组学习，提升团队整体应变能力与服务覆盖面。

### 3、人员管理与发展保障

为确保团队稳定、高效运转，并持续提升服务能力，特制定以下全方位人员管理方案：

#### 3.1 三级培训体系，确保能力持续提升

公司级培训：

内容：公司企业文化、规章制度、职业道德、安全保密教育、服务理念。

目标：统一思想，强化归属感与责任感，树立规范服务意识。

频次：项目启动前集中进行。

项目级培训（定期通识培训）：

内容：书院镇社情社貌、当前重点民生政策解读（救助、就业、养老、卫健等）、政府工作流程与沟通礼仪、服务质量标准、应急预案演练。

讲师：邀请镇社工办领导、业务骨干、公司资深项目经理等。

目标：确保全员精准把握项目要求，统一服务标准，提升政策水平。

频次：每月至少1次，不少于2学时。

岗位级培训（在岗技能培训）：

内容：各岗位专业技能实操（如救助系统操作、调解技巧、档案数字化软件使用、新媒体宣传技巧）、典型案例分析与复盘、AB角交叉培训。

形式：组长带队、师徒实操、情景模拟、小组研讨。

目标：提升岗位胜任力，培养“一专多能”的复合型人才。

频次：每月至少1次，不少于2学时，或根据工作需要随时开展。

#### 3.2 绩效考核与激励机制

绩效考核：

依据：以采购单位（书院镇）的月度、季度、年度考核评价结果为核心依据。

内容：制定《项目内部绩效考核表》，包含工作业绩（完成量、质量、时效）、服务态度（居民/企业反馈）、团队协作、学习成长、考勤纪律等多个维度。

方式：实行“月度小结、季度考评、年度总评”。组长对本组成员进行日常记录与月度评价，项目经理与综合协调组长负责季度与年度考评。

激励措施：

绩效挂钩：设立项目绩效奖金池，将采购单位的考核结果与个人季度/年度绩效奖金直接、强力挂钩。

荣誉激励：每月评选“服务之星”、“进步之星”，在团队内通报表扬；年度评选优秀员工，给予额外奖励并优先推荐晋升、加薪。

发展激励：将考核结果作为内部岗位晋升（如从组员晋升为组长）、承担更重要职责、参加外部高端培训的主要依据。

### 3.3 团队建设与人文关怀

定期沟通机制：

每日晨会：各小组简短布置当日工作，沟通注意事项。

每周例会：项目经理召集全体会议，通报进展，协调问题，分享经验。

每月分享会：鼓励员工分享工作心得、成功案例、学习收获，营造学习型组织氛围。

人文关怀活动：

登记员工生日，送上祝福与小礼物。

逢重大节日组织简单温馨的团队聚会或茶话会。

关注员工身心健康，提供必要的心理疏导支持。

对家庭有困难的员工，在政策允许范围内予以关怀和帮助。

师徒制（“传帮带”）：

正式实施“师徒制”，指定经验丰富的员工作为导师，与经验稍浅员工结对。

明确导师职责（业务指导、经验传授、思想引导）与考核方式，给予导师适当津贴或荣誉，促进知识传承与团队融合。

### 3.4 沟通与反馈机制

内部沟通：利用工作群、办公软件等，确保信息及时、准确传达。鼓励开放式沟通，员工可随时向组长或项目经理提出建议与困难。

上行汇报：项目经理定期（每周/每月）向公司管理层和书院镇社工办汇报工作进展、人员状态、存在问题及解决思路。

**反馈收集：**定期通过匿名问卷、一对一谈话等形式，收集员工对项目管理、工作安排、团队氛围等方面的意见，并及时改进。

### 3.5 风险应对与保障措施

#### (1) 人员流动风险

**风险：**关键岗位人员离职，影响项目连续性与服务质量。

**应对：**

**AB角制度：**关键业务岗位（如救助、劳保）强制实行AB角，确保任何一人缺席时工作不断档。

**人才梯队：**通过“师徒制”和交叉培训，有意识培养后备力量。

**情感留人：**加强人文关怀，提升团队凝聚力和归属感。

**应急预案：**公司与项目层面均建立关键岗位人员替补名单，一旦发生流动，可迅速启动招聘或内部调配程序，确保一周内人员到位并完成基础培训。

#### (2) 技能不足或老化风险

**风险：**政策更新快，部分员工技能跟不上要求。

**应对：**

**持续培训：**严格落实三级培训体系，尤其加强政策解读与新技术应用（如新办公软件、宣传平台）的培训。

**外部学习：**鼓励并选派骨干参加镇、区组织的相关业务培训。

**知识库建设：**由综合协调组长牵头，建立项目电子知识库，收纳政策文件、操作手册、典型案例、培训资料等，供全员随时查阅学习。

#### (3) 工作负荷不均与职业倦怠风险

**风险：**阶段性任务繁重导致部分员工压力过大，或长期重复性工作产生倦怠。

**应对：**

**动态调配：**项目经理和组长根据任务峰谷，在组内甚至组间进行人力资源的弹性调配。

**工作丰富化：**在保证专业性的前提下，适当轮换部分工作内容，让员工接触不同任务，保持新鲜感与挑战性。

**心理关怀：**管理者关注员工情绪状态，及时进行沟通疏导。

#### (4) 合规与廉洁风险

**风险：**在救助核查、企业巡查等工作中出现合规疏漏或廉洁问题。

应对：

强化教育：反复进行职业道德和廉洁纪律教育，签订廉洁承诺书。

流程管控：关键业务（如救助审批、纠纷调解）必须两人及以上经手，重要决定留有记录。

监督检查：项目经理和综合协调组长定期抽查工作记录与档案；鼓励内部互相监督，设立举报渠道。

问责机制：一旦发现违规行为，立即按公司规定严肃处理，并报告采购单位。

## 六、项目应急预案

### 1、应急组织体系与职责

#### 1.1 公司级应急管理领导小组

组成：公司分管副总经理任组长，运营总监、人力资源总监、品控总监、综合办公室主任任组员。

职责：

审定本项目总体应急预案。

决定启动或终止公司级（I、II级）应急响应。

在重大突发事件中，提供跨部门资源协调和决策支持。

指导对外信息发布和公共关系处理。

批准应急管理的重大投入和事后处置方案。

#### 1.2 项目现场应急指挥部

总指挥：综合协调组长

职责：

贯彻执行公司应急领导小组的指令。

负责现场III、IV级突发事件的应急决策和指挥。

在I、II级事件中，负责先期处置，并执行上级指令。

组织编制和修订现场应急处置方案，组织应急演练和培训。

负责应急物资的日常管理和维护。

负责突发事件的信息收集、核实、初步报告和续报。

#### 1.3 现场应急功能小组

现场应急指挥部下设四个常设功能小组，在应急响应时立即激活：

抢险救援与警戒组（组长：救助服务组长）：

负责事发现场的人员搜救、初期火灾扑救、危险源控制、现场警戒和秩序维护。

引导外部专业救援力量（119、120）进入现场。

通讯联络与信息组（组长：项目副经理兼任）：

负责应急期间的24小时通讯保障，确保内外联络畅通。

负责信息收集、整理、报告和记录，编制应急简报。

根据授权，负责与采购单位、政府相关部门、媒体及受影响方的沟通。

后勤保障与疏散组（组长：社区事务服务组长）：

负责应急物资的调配、运输和分发。

负责受灾或受影响人员的临时安置、食物饮水供应。

负责组织人员安全疏散和转移重要资产、资料。

善后恢复与评估组（组长：劳动保障协管组长）：

负责事故受伤人员的后续医疗联络、家属安抚及保险理赔。

负责事故现场清理、设备修复、环境恢复。

负责事件调查、损失评估、整改措施制定和预案修订。

## 2、预防、预警与信息报告

### 2.1 风险预防与监控

日常风险辨识：每月结合服务内容开展风险点排查，更新《项目安全风险辨识与评估清单》，重点关注：

外勤安全：偏远区域走访、恶劣天气出行、与情绪不稳定对象接触。

场所安全：办公区消防、用电、防盗；服务点人群聚集管理。

信息安全：数据存储、传输、销毁环节；员工保密意识。

健康安全：员工过劳、传染病预防、食堂饮食安全。

预警信息接收：明确专人负责接收气象、疾控、公安、应急管理等政府部门及采购单位发布的预警信息。

预警行动：收到预警后，项目应急指挥部应立即研判，通过工作群、电话等方式发布预警指令，采取预防性措施。例如：

台风红色预警：暂停所有户外服务，检查加固门窗，安排人员避险。

公共卫生预警：升级个人防护，加强场所消毒，摸排员工健康。

社会安全预警：提醒员工提高警惕，避免前往高风险区域。

### 2.2 信息报告程序

第一发现人报告：任何员工发现突发事件或征兆，必须立即向现场最高负责人报告，并视情况在确保自身安全前提下进行先期处置（如呼救、灭火、疏散）。

现场负责人研判与报告：小组长/项目经理接到报告后，迅速核实情况，初步判定事件级别。

IV级事件：现场处理，记录备案。

**III级事件：**立即启动项目现场应急响应，并在30分钟内电话报告项目负责人和采购单位指定联系人，随后1小时内提交书面简要报告。

**I 、 II 级事件：**立即启动应急响应，并在15分钟内电话报告公司项目负责人及采购单位主要领导，随后30分钟内提交书面初步报告。报告内容：时间、地点、概况、已采取措施、人员伤亡和财产损失初步情况、请求支援事项。

**续报与终报：**应急处置过程中，及时续报事态进展和处置情况。事件结束后24小时内提交书面总结报告。

### **3、应急处置方案（针对各类突发事件）**

#### **3.1 A类：自然灾害事件应急处置**

**情景示例：**超强台风导致办公区进水断电、外勤人员被困途中、社区服务点设施损坏。

**处置流程：**

**预警期：**

通讯联络组密切关注气象预警，提前发布停工避险通知。

后勤保障组检查门窗、排水、应急物资（沙袋、雨具、应急灯、食品），对户外易坠物进行加固或移除。

通知所有外勤人员立即停止作业，寻找安全室内场所避灾，并报告位置。

**灾害发生时：**

**首要原则：**确保所有人员处于安全位置，禁止冒险外出。

若办公场所受损，抢险救援组在确保安全前提下，进行力所能及的抢险（如排水、堵漏）。

若有人员被困或受伤，立即拨打120、119，同时报告公司及采购单位，在专业救援到达前，利用应急物资开展自救互救。

切断受损区域的电源，防止次生灾害。

**灾害后期：**

险情解除后，由善后恢复组组织对办公场所、设备设施进行安全检查和损失评估。

配合采购单位对社区服务点进行恢复。

统计员工安全情况和服务受影响范围，向采购单位报告，协商服务恢复计划。

进行心理疏导，对表现突出的员工予以表彰。

### 3.2 B类：事故灾难事件应急处置

情景示例：办公区域发生电气火灾；外勤人员发生交通事故。

处置流程：

火灾事故：

第一反应：大声呼救，按下手动火灾报警按钮。立即拨打119报警，清晰说明地址、火情。

初期扑救：在确保自身安全前提下，使用最近的灭火器或消火栓进行扑救（牢记“提、拔、握、压”口诀）。

疏散撤离：通讯联络组立即启动应急广播，后勤保障组引导所有人员沿疏散通道有序撤离至安全集合点，并清点人数。

警戒与配合：抢险救援组在楼外设立警戒区，禁止无关人员进入，引导消防车入场。善后恢复组负责事后调查与恢复。

交通事故：

现场处置：驾驶员或同行人员立即开启双闪，放置警示牌。检查人员伤亡，对伤者进行止血等基本急救，立即拨打120、122。

报告：立即报告项目经理和公司，报告事故地点、伤亡情况、车辆损坏程度。

保护现场：在保证安全的前提下，拍摄现场照片，寻找目击证人，配合交警调查。

保险与善后：善后恢复组立即启动保险理赔程序，安排人员探望伤者，处理相关事宜。

### 3.3 C类：公共卫生事件应急处置

情景示例：项目团队内出现多名员工疑似食物中毒或确诊传染病；服务对象在服务点突发急病。

处置流程：

内部疫情/中毒：

隔离与报告：立即将疑似患者安排在临时隔离间，避免与其他人员接触。项目经理立即报告公司及属地疾控部门、采购单位。

溯源与管控：配合疾控部门开展流调，排查密切接触者，安排居家或集中观察。对办公场所、食堂进行终末消毒。

**服务调整：**根据疫情规模，启动“最小化运营单元”方案（部分人员居家线上办公），或经采购单位同意后暂停部分非紧急服务，并向社会公告。

**信息透明：**在公司及采购单位指导下，向内部员工通报情况，稳定情绪，避免谣言。

**服务对象突发疾病：**

**第一援助：**现场工作人员保持镇静，立即拨打120急救电话，清晰说明地点和症状。

**基本救护：**在医护人员到来前，可将患者置于通风处，保持呼吸道通畅，如有必要且受过培训，可进行心肺复苏（CPR）。切勿随意喂水喂药或挪动重伤者。

**联系家属：**设法联系患者家属或紧急联系人。

**维护秩序：**疏散围观群众，保护患者隐私和财物。

**记录报告：**详细记录事件经过，报告项目经理及采购单位。

### **3.4 D类：社会安全事件应急处置**

**情景示例：**困难家庭入户调查时遭遇情绪激动对象威胁或暴力；办公场所发生盗窃；遭遇群体性上访围堵。

**处置流程：**

**暴力冲突或威胁：**

**首要原则：**保障员工人身安全。立即停止沟通，保持冷静，不与对方发生正面冲突和肢体接触。

**撤离与报警：**寻找机会迅速撤离至安全区域（如车内、有其他人在场的房间），立即拨打110报警，并向项目经理报告。

**证据保留：**在安全前提下，使用录音笔或执法记录仪记录现场情况（注意告知义务）。

**事后处理：**配合警方调查，进行员工心理干预。重新评估该服务对象的风险，制定后续接触方案（如改为电话沟通、两人以上同行、协调社区民警陪同）。

**盗窃、非法侵入：**

**发现盗窃正在进行，**员工应首先确保自身隐蔽和安全，记住歹徒特征，随后报警。

**发现已发生盗窃，**保护现场，禁止无关人员进入，立即报警并报告项目经理。

**清点损失，特别是检查是否有机密文件或设备丢失。**

群体性事件：

不参与、不评论、不承诺。保持冷静和礼貌。

立即报告项目经理、采购单位及上级主管部门。

关闭大门，防止人群涌入办公区。由项目经理或指定发言人出面接待，听取诉求，表示会将情况如实向上级反映。

在采购单位指导下，配合做好疏导和维稳工作。

### 3.5 E类：信息安全事件应急处置

情景示例：发现居民个人信息数据库被非法访问；员工电脑丢失或U盘遗失内含敏感数据；工作微信群误发涉密信息。

处置流程：

发现与确认：任何员工发现信息泄露可能，立即报告项目经理和公司信息安全员。

初步遏制与评估：

技术事件：立即断开受影响设备网络，冻结可能被泄露的账户，保存相关日志。

物理事件：寻找丢失设备/U盘，评估泄露范围。

初步评估事件等级、影响范围和潜在危害。

报告与通知：

按规定向公司管理层、采购单位信息主管部门报告。

根据法律法规要求，如涉及大量个人信息泄露且可能造成损害，在监管部门及采购单位指导下，依法通知受影响的个人。

消除与恢复：

在技术专家支持下，清除病毒、修复漏洞、重置密码。

通过技术手段尽可能追踪和删除已泄露的信息。

调查与整改：

彻查事件原因，认定责任。

对相关责任人依规严肃处理。

完善技术防护措施和管理制度，防止类似事件再次发生。

### 3.6 F类：运营保障事件应急处置

情景示例：项目核心骨干3人同时提出离职；因市政施工导致办公点长时间断网。

核心员工离职：

项目经理立即与离职员工沟通，了解原因，尽力挽留。

同时，立即启动“蓄水池”计划，24小时内从后备库抽调人员补充，并由项目经理和副经理进行高强度带教。

报告公司人力资源部，请求启动紧急招聘，并对剩余团队进行激励和安抚。

评估对服务的影响，向采购单位说明情况及保障措施。

基础设施中断：

启动备用办公地点（如有）或分散办公（如员工居家线上办公，通过手机热点连接）。

租赁应急发电设备或转移至有条件的场所继续工作。

与服务对象沟通，临时调整服务方式（如改为电话办理）。

#### 4、后期处置

##### 4.1 善后处理

人员安置：做好伤亡人员家属的接待、安抚、抚恤和赔偿工作，配合保险理赔。

损失评估：全面评估事件造成的直接和间接经济损失。

现场恢复：清理现场，维修或更换受损设备设施，恢复正常工作秩序。

心理干预：对受影响员工及目击者提供必要的心理疏导和支持。

##### 4.2 调查与评估

由善后恢复与评估组牵头，成立事件调查组，查明事件经过、原因、性质和责任。

编写《突发事件调查报告》，报公司应急领导小组和采购单位。

对应急响应的全过程进行评估，总结经验和教训。

##### 4.3 改进与责任追究

根据调查评估结论，对应急预案、管理制度、操作流程等进行修订和完善。

对应急处置中表现突出的集体和个人，予以表彰和奖励。

对迟报、谎报、瞒报、漏报突发事件信息，或在应急处置中玩忽职守、失职渎职的责任人，依法依规追究责任。

## 5、应急保障

### 5.1 通讯与信息保障

建立涵盖项目全体员工、公司管理层、采购单位联系人、关键外部救援单位（110、119、120、医院、派出所）的应急通讯录，并定期更新，确保24小时畅通。

配备足量的对讲机、卫星电话（在极端灾害下使用）作为备用通信手段。

建立应急工作微信群、QQ群，用于信息快速传递。

### 5.2 应急队伍保障

明确所有员工在应急状态下的职责，确保人人知晓。

每年至少组织两次全员应急知识培训，内容涵盖消防、急救、疏散、信息保密等。

建立与属地消防救援站、社区卫生服务中心、派出所的应急联动关系。

### 5.3 物资与装备保障

根据本项目风险特点，配备以下应急物资与装备，并定期检查、维护、更新：

消防类：灭火器、消防栓、应急照明灯、疏散指示标志、防烟面罩。

急救类：急救药箱（含止血带、纱布、消毒用品、常用药品）、担架、AED（自动体外除颤器，如有条件配置）。

防护类：安全帽、反光背心、防护手套、口罩、护目镜。

通讯类：对讲机、手持扩音器、应急手电筒（带收音机功能）。

生活类：应急食品、饮用水、毛毯、帐篷（视情况）。

保密与取证类：保密碎纸机、文件保密柜、执法记录仪、加密移动硬盘。

### 5.4 经费保障

公司将本项目应急管理经费纳入年度预算，专项用于应急预案编制、演练、物资采购、设备维护、培训及突发事件处置。

## 6、培训、演练与预案管理

### 6.1 培训

员工入职必须接受应急管理基础培训。每年对全体员工进行一次全面的应急预案培训，确保熟悉流程、职责和技能。针对特殊岗位（如驾驶员、外勤人员、档案管理员）进行专项安全培训。

### 6.2 演练

每半年至少组织一次综合性或专项应急演练。演练形式包括桌面推演、功能演练和全面演练。

演练计划需明确目的、场景、时间、参与人员、评估标准。演练结束后进行系统评估，针对发现的问题修订预案。

### 6.3 预案管理

本预案由公司应急管理领导小组批准发布，项目现场应急指挥部负责解释。

预案每年至少评审一次，遇重大情况变化及时修订。

预案的修订、发布、归档按公司文件控制程序执行。

## 七、关于配合、协助业主单位及其他相关单位的系统性协同工作方案及详细说明

### 1、方案总纲：定位、理念与原则

作为“2026年度书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”的中标服务单位，上海澎大物业管理服务有限公司（以下简称“我公司”或“项目团队”）深刻认识到，本项目的成功绝非单点作业的成果，而是深度嵌入书院镇基层治理网络、与各相关单位协同共治的结果。我们的角色定位是专业辅助者、高效执行者、信息中转枢纽和治理协同伙伴。

#### 1.1 协同核心理念

我们将秉持“一体融入、主动补位、智慧协同、价值共创”的协同理念：

**一体融入：**将项目团队视为社建条线工作体系的有机延伸部分，而非外部承包商。

**主动补位：**在职责范围内，主动发现工作缝隙，提供事务性、辅助性支持，减轻行政负荷。

**智慧协同：**利用数字化工具和标准化流程，实现信息流、工作流的高效对接与闭环。

**价值共创：**通过与各单位的紧密协作，共同提升辖区民生服务效能与居民满意度，创造超越合同本身的公共价值。

#### 1.2 协同工作原则

**依法合规原则：**所有协同行为严格遵守法律法规、政策要求及采购单位内部管理规定。

**请示报告原则：**重大事项、超出授权范围或涉及政策突破的协同行动，必先请示，事后报告。

**信息共享原则：**在确保安全和隐私的前提下，推动必要的工作信息双向、精准、及时共享。

**边界清晰原则：**明确自身“辅助、服务、执行”的边界，不越权决策，不替代行政职能。

**实效导向原则：**一切协同措施以解决实际问题、提升工作效率和群众获得感为最终检验标准。

### 2、与核心采购单位的深度协同方案

社工办是本项目的管理核心与需求源头。协同目标是实现“指令清晰、反馈及时、步调一致、管理闭环”。

## 2.1 组织与人员对接嵌入

设立“双线联络官”制度：

战略联络官（项目经理担任）：负责与社工办分管领导及项目总负责人的定期（月度）战略对接，汇报整体进展，理解宏观部署，协调重大资源。

运营联络官（综合协调组长担任）：作为日常对接第一责任人，与社工办指定科室负责人及经办人员建立“日清日结”式联系。确保工作指令接收零遗漏，执行反馈不过夜。

争取“嵌入式”办公与列席会议：在条件允许且采购单位同意的前提下，争取项目核心管理人员在社工办拥有固定工位或每周固定驻点办公时间，便于即时沟通。关键人员经批准后列席社工办工作例会、季度分析会等（涉密除外），确保团队工作方向与政府重心高度同频。

## 2.2 工作流程与信息流协同

建立任务“收发存”闭环系统：

指令接收：所有来自社工办的正式工作指令（口头、书面、线上），均由运营联络官统一登记至《工作任务指令单》，明确内容、要求、时限、对接人。

任务分解与派发：项目经理根据指令单，在内部进行分解、派发，并明确责任人。

过程反馈：通过每周《工作简报》，向指令发出方动态反馈任务进度、遇到的问题及阶段性成果。

结果交付与归档：任务完成后，形成书面或电子成果物，经审核后提交社工办指定人员签收，并将全过程资料归档备查。

数据与信息共建共享：

民情数据定向报送：将服务过程中采集到的、具有普遍性或苗头性的民情民意（如对某项政策的集中困惑、某类群体的突出困难），经脱敏和初步分析后，定期形成《社情民意动态简报》，为决策提供参考。

基础数据支持：在政策和法律框架内，根据社工办要求，协助进行人口、住房、就业等基础信息的核实、更新与整理工作，成为基层数据采集的“移动触角”。

## 2.3 联合创新与效能提升

联合开展“微调研”：针对社工办关注的特定社区治理难点，项目团队可发挥贴近群众的优势，在指导下设计简易问卷、开展入户访谈，收集一手资料，辅助政策制定或项目评估。

协同优化服务流程：对现有服务流程中发现的堵点、冗余环节，主动提出优化建议方案，与社工办业务科室共同研讨、试点改进，提升整体行政效率。

### 3、与各村（居）民委员会的网格化协同方案

居村委会是社区服务的落地平台和前沿阵地。协同目标是成为“居村可靠帮手、居民贴心熟人、网格有力补充”。

#### 3.1 建立“社区伙伴”结对机制

人员定点联系：将10人团队根据服务区域和专长，与各居村委会建立“一对一”或“一对多”的固定联系。明确结对社区、联络社工/干事、每月最低沟通频次。

联合走访与信息互通：与社区网格员、楼组长建立常态联系，在开展困难家庭调查、政策宣传时，尽可能协同行动，信息互证互补。建立《社区特殊人群关爱台账》共享机制（在隐私保护前提下），避免服务重复或遗漏。

#### 3.2 事务性工作的承接与分担

活动支持：社区举办的党建、文化、节庆、公益活动中，项目团队可承担签到引导、物料准备、秩序维护、摄影记录、宣传报道等会务与后勤保障工作。

文书协助：协助居村委会进行部分文书材料的打印、复印、整理、归档等事务性工作。

临时看护与接送：在社区老年活动室、儿童假期托管班等场景，经协商和专业培训后，可辅助提供临时的秩序看护、简单照料服务。

#### 3.3 矛盾调处的前端介入

充当“缓冲带”与“信息员”：当社区出现邻里纠纷、物业矛盾等苗头时，项目团队可利用其“第三方”相对中立的身份，先行介入了解情况，安抚情绪，并将准确信息第一时间通报社区书记和调解干部，为后续正式调解创造条件。

### 4、与镇级职能部门及条线部门的专业化协同方案

涉及民政、劳动保障、退役军人、医保、信访等相关职能部门。协同目标是做好“政策落地的宣传员、业务流转的传递员、专业服务的协理员”。

#### 4.1 建立“部门-项目”直通窗口

与各主要职能部门确定1名对接联络人，制作《职能部门协同通讯录与事项转介指南》。

针对不同部门业务，对项目团队相关人员进行专项政策与流程培训，确保在接待居民咨询时，能准确判断所属业务条线，并提供清晰的办理指引。

#### 4.2 规范化的业务转介与跟踪流程

制作标准化《业务转介单》：当居民需求明确属于某职能部门职责时，填写转介单，载明居民基本信息（经同意）、诉求摘要、已提供的协助、建议转介部门及联系人。一式两份，一份交居民作为指引，一份内部留存并电子推送至对接人。

建立转介事项跟踪机制：对于转介的重要或紧急事项，设定跟踪节点，主动向居民询问办理进展，如遇困难，可协助居民再次与部门沟通，形成服务闭环，避免“一转了之”。

#### 4.3 联合行动与专项服务支持

联合政策宣讲：主动邀请职能部门专家，共同策划举办“社保政策进社区”、“退役军人权益保障专场咨询”等活动，我们负责场地、人员组织、宣传，专家负责专业讲解。

业务办理前置服务：在职能部门开展集中性业务办理（如年度养老资格认证、集中换发社保卡）期间，项目团队可在社区设点，提供政策咨询、材料预审、表格代填、秩序引导等服务，有效分流窗口压力，提高办理效率。

数据核查与信息反馈：接受职能部门委托，协助进行补贴发放对象的信息核实、受益群体的定期回访等辅助性核查工作，并将结果规范反馈。

### 5、与辖区社会组织和社区志愿者的资源整合协同方案

协同目标是“搭建平台、链接资源、优势互补、壮大合力”。

#### 5.1 资源地图绘制与需求对接

项目团队在服务过程中，同步调研和绘制《书院镇社区服务资源地图》，梳理辖区内的公益组织、社区达人、爱心企业、志愿服务团队及其专长。

建立“需求-资源”对接机制：将工作中发现的、超出本项目能力的个性化居民需求（如长期陪护、特殊教育、法律深度援助），尝试与资源地图中的相应组织进行对接。

#### 5.2 协同开展社区营造

与社区社会组织合作，共同设计和实施小型社区营造项目。例如，与环保组织合作开展垃圾分类宣传与督导；与文体团队合作组织社区文化活动。我们提供人力、协调等支持。

协助社区培育和发展志愿服务团队，在志愿者招募、培训、管理、激励等方面提供方法论和实务支持。

## 6、协同工作的保障机制

为确保上述协同方案落地生根，我公司将建立以下四大保障机制：

### 6.1 制度化沟通机制

定期联席会议制度：建议并全力配合建立由社工办牵头，各相关单位及我公司项目组参加的季度协同联席会议，通报情况、协调问题、部署联合行动。

信息简报制度：编制面向不同对象的《协同工作简报》（半月刊或月刊），向社工办呈报综合版，向各居村和职能部门发送与其相关的摘要版，保持信息透明。

即时通讯群组管理：建立分级分类的微信工作群（如“社建项目核心群”、“居村协同群”、“劳动保障业务群”），制定群规，确保高效、规范沟通。

### 6.2 标准化流程与工具

将关键协同流程（如转介、联合活动筹备）固化为项目内部的SOP（标准作业程序），并进行全员培训。

### 6.3 考核与激励机制

将协同工作的主动性、实效性、相关方满意度纳入项目团队及成员的内部绩效考核体系。

设立“最佳协同伙伴奖”，对在协同工作中表现突出的员工予以表彰奖励。

### 6.4 争议解决与调整机制

如在协同中出现职责不清、工作推诿等问题，立即启动“问题升级流程”，由项目经理向社工办对接人报告，在上级协调下明确边界，调整方案。

定期对协同机制本身进行复盘和评估，根据实际运行效果进行动态优化调整。

## 八、服务承诺

### 关于“2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”的服务承诺书

致：上海市浦东新区书院镇人民政府

我司（上海澎大物业管理服务有限公司）郑重承诺，若荣幸中标“2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”，我们将以高度的政治责任感、专业的服务水准和严谨的契约精神，全面履行采购文件及合同约定的全部义务。我们将以本《服务承诺书》为纲领，以系统化的内部考核计划为驱动，确保投入总计36072工时的专业服务，精准、高效、优质地完成各项任务，全力支持书院镇社建条线工作的开展，切实提升社区治理与服务的现代化水平。具体承诺如下：

#### 第一部分：全面的考核对接与内部绩效管理计划

我们深刻理解，贵方制定的《书院镇社建条线社区辅助管理服务考核表》是衡量项目成败的核心标尺。为此，我们不仅承诺接受考核，更将建立一套“内外联动、以考促优”的精细化内部绩效管理体系，确保项目运营始终对标最高标准。

##### 1. 考核指标全面对接与内部责任分解

我们将贵方考核表的四大维度（整体工作完成情况、人员服务专业性、人员工作纪律表现、项目运作情况）及具体评分细则，全面融入我司《项目内部绩效考核方案》。

整体工作完成情况（对应内部“业绩达成KPI”）：将九大服务项目的年度/月度量化目标（如调查户数、调解案件数、宣传场次、档案整理卷数等）分解至各业务组及个人，设定明确的时间节点与质量要求。项目经理对总目标负责，各组长对分组目标负责，个人对分配任务负责。实行“周跟踪、月考核”，确保计划执行率100%。

人员服务专业性（对应内部“能力与质量KPI”）：建立“服务标准胜任力模型”，涵盖政策掌握度、流程熟悉度、操作规范度、沟通技巧、应急处理能力等。通过“三级培训”后的考试、月度技能比武、服务录音/录像抽评、客户匿名反馈等方式进行多维评价，结果与绩效奖金强相关。

人员工作纪律表现（对应内部“行为规范KPI”）：制定详尽的《项目现场工作纪律守则》，涵盖考勤、着装、言行、廉洁、保密、安全等方面。实行日检查、周通报。任何违纪行为均对照守则进行处理，并直接影响季度考核等级。

项目运作情况（对应内部“协同与管理KPI”）：考核内部流程执行效率、跨组协同响应速度、信息报送及时准确性、与贵方沟通的主动性与有效性。通过项目例会纪要落实率、协同任务闭环率、贵方指令传达与反馈时效等指标进行衡量。

## 2. “三级响应”式内部考核实施机制

为确保考核不流于形式，我们建立三级响应的闭环管理机制：

**一级响应：**每日自查与组长巡检。员工每日对照工作清单自查；业务组长每日对组员工作记录、服务态度进行现场或远程巡检，即时纠正偏差。

**二级响应：**每周复盘与综合协调组长专检。每周项目例会上，各组长汇报本周工作完成情况及考核自评。综合协调组长（金稷）汇总审核，并随机抽取各组成果进行专项质量检查（如抽查救助报告、调解卷宗、巡查记录等），发现问题列入下周整改计划。

**三级响应：**月度正式考核与项目经理总评。每月初，金稷组织上月度正式考核。依据各项KPI完成数据、质量抽检结果、纪律检查记录，形成个人及小组的《月度绩效考核表》，评定A、B、C等级。考核结果经项目经理（顾生芳）审批后，与月度绩效奖金直接挂钩，并作为年度评优、岗位调整的核心依据。考核中发现系统性或重大性问题，由项目经理主持召开专题整改会。

## 3. 考核结果的应用与提升循环

我们承诺，内部考核结果将严格应用于：

**绩效激励：**设立月度、季度、年度绩效奖金池，考核等级决定奖金系数，实现“干好干坏不一样”。

**培训发展：**针对考核中暴露的共性能力短板，立即安排专项培训。个人能力不足的，启动“师徒制”加强辅导。

**人员优化：**对于连续两次考核为C等且改进不力的员工，予以劝退或调岗，确保团队整体战斗力。同时，启动储备人员补充机制。

**流程优化：**将考核中发现的流程梗阻、标准模糊等问题，作为季度复盘会的核心议题，驱动服务流程和管理制度的持续迭代更新。

通过以上内部考核计划，我们确保团队的每一个成员都清楚知晓贵方的要求，并承受明确的绩效压力，从而将贵方的外部考核要求，内化为团队自驱成长的动力，确保在每次正式考核中均能达到“优秀”（ $\geq 90$ 分）等级。

## 第二部分：关键履约承诺

基于对采购需求的深入理解及我司拟派团队的能力配置，我们针对项目核心要求及潜在风险，做出如下具体承诺：

### 承诺一：关于项目人员配备与稳定的承诺

人岗匹配承诺：承诺投入本项目的人员完全符合《拟派人员汇总表》所列信息，其经验、能力与岗位要求高度匹配。未经贵方书面同意，不得擅自更换项目经理、综合协调组长及各业务组长。如需更换其他人员，将提前15个工作日书面申请，并提供资质、经验不低于原人员的备选人简历供贵方审核。

人员稳定性承诺：承诺通过具有竞争力的薪酬体系、清晰的职业发展路径、人性化的团队关怀和“三级培训”成长支持，确保项目核心团队（15人）在服务期内的流失率低于10%。同时，我司将建立不少于3人的后备人员储备库，并进行同步培训，确保任何岗位出现空缺时，能在7个工作日内补充合格人员到位，且由原岗位人员完成“传帮带”交接，绝对保证不因人员流动影响项目正常服务工作。

项目经理全职在岗承诺：承诺项目经理顾生芳女士将100%全职投入本项目，常驻项目服务现场，是向贵方汇报和对接的唯一责任人，不兼任我司其他可能分散其精力的管理职务。

### 承诺二：关于服务质量与规范的承诺

标准化服务承诺：承诺所有服务均严格遵循已制定的九大项目《标准化作业程序（SOP）》及《总服务流程管理体系》执行，确保不同人员提供的同质服务标准统一、流程规范、结果可预期。

质量管控承诺：承诺执行严格的“三级质量管控”机制（自检、组检、专检），确保关键业务（如救助调查、争议调解、款物发放）的差错率低于1%，文书档案规范率100%。

服务响应承诺：对于贵方下达的常规工作指令，确保在1个工作日内响应并制定落实计划；对于临时性、突击性任务，确保在接到指令后30分钟内启动应急响应机制，人员、物资按要求快速集结。

### 承诺三：关于工作流程与沟通机制的承诺

闭环管理承诺：承诺对所有工作任务实行“接收-计划-执行-反馈-归档”的全流程闭环管理，确保事事有回音、件件有着落。

信息公开承诺：在贵方指导下，协助做好相关政策、活动、成果的社区宣传工作，所有对外发布信息均经内部审核并报贵方备案，确保信息准确、口径一致。

### 承诺四：关于档案与信息管理的承诺

档案规范化承诺：承诺由专职档案信息员刘浩负责，按照《档案管理实施细则》，对所有项目资料进行即时整理、分类、数字化和归档，确保档案的完整性、准确性和系统性，完全满足审计、考核及历史查考的需要。

信息安全与保密承诺：承诺与所有项目人员签订保密协议，对工作中知悉的公民个人隐私、企业商业秘密、未公开的政府工作信息等严格保密。采取物理及技术措施保障数据安全，杜绝信息泄露事件。如有违反，将承担一切法律及经济责任。

### 承诺五：关于应对突击性、临时性工作的承诺

“平急结合”机制承诺：承诺项目团队具备“平急结合”快速转换能力。在日常服务之外，制定针对疫情防控、重大活动保障、群体性事件协助、自然灾害应对等突发场景的专项应急预案，并定期演练。

资源保障承诺：承诺在贵方统一指挥下，能够快速抽调项目骨干力量，组成应急小组，并保障必要的物资储备，确保关键时刻拉得出、顶得上、打得赢。

### 承诺六：关于廉洁与职业操守的承诺

廉洁服务承诺：承诺所有项目人员严格遵守廉洁纪律，杜绝任何形式的“吃、拿、卡、要”行为，不与服务对象发生任何不正当经济往来。在救助款物发放、卡证办理等敏感环节，实行双人作业、阳光操作，主动接受监督。

职业伦理承诺：承诺全体人员恪守社会工作者及公共服务提供者的职业伦理，保持中立、公正、尊重的态度，保护服务对象权益，维护政府公信力。

## 第三部分：承诺的保障与违约责任

为兑现以上全部承诺，我司提供以下保障，并明确违约责任：

组织保障：我司将成立以公司分管领导牵头的项目支持小组，为项目团队提供后台技术支持、培训资源协调和重大事项决策支援。

**资金保障：**我司承诺足额、按时发放项目人员薪酬及绩效奖金，保障团队稳定；设立项目质量保证金，专门用于服务改进和奖励。

**违约责任：**我们清醒地认识到，服务承诺即是责任状。若因我司原因，在贵方阶段考核中未达到合格标准（70分），我们无条件接受合同约定的经费暂扣条款。若连续两次考核不合格，我们接受贵方警告及相应的后续处理措施。若因我司重大过错导致合同无法履行或给贵方造成损失，我们愿意承担相应的违约及赔偿责任。

承诺方（投标人公章）：上海澎大物业管理服务有限公司

## 九、合理化建议及特色服务

上海澎大物业管理服务有限公司（以下简称“我公司”）在深刻理解“书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”九大服务内容核心要义的基础上，认识到卓越的服务不仅在于忠实地履行合同条款，更在于能否以主动前瞻的视角、专业精细的方法和人文关怀的精神，为采购单位赋能，为社区居民创造超越预期的价值。本方案旨在合同约定的服务框架内及边界上，提出一系列合理化建议与特色服务构想，旨在提升服务能效、优化工作流程、破解潜在难点，并注入具有澎大特色的服务温度，以期将本项目打造为精细化、智能化、人本化的社区辅助服务标杆。

### 第一部分：合理化建议（聚焦流程优化、能效提升与风险防控）

本部分建议均基于现有服务内容，旨在通过微创新、流程再造和技术赋能，实现“事半功倍”的效果，且无需大幅增加采购成本，具备高度可行性。

#### 建议一：构建“民生服务智慧知识库”与“政策计算器”简易工具

问题背景：九大服务涉及政策繁多且更新快，一线人员完全依赖记忆易出错；居民咨询时，工作人员口头解释不够直观，居民难以快速判断自身是否符合条件、能享受多少福利。

##### 详细方案：

智慧知识库建设：我公司将利用项目初期，系统梳理救助、就业、社保、医保、退役军人等所有相关政策要点、申请条件、材料清单、办理流程、常见问题及答案，形成结构化的电子知识库。知识库支持关键词搜索、分类查询，并设定专人负责每月根据官方发布动态更新，确保所有一线人员掌上查询的信息均为最新版本。

“政策计算器”开发：针对部分可量化的政策（如最低生活保障金的初步估算、失业保险金的大致金额测算），开发简易的H5页面或小程序模块。工作人员在接待居民时，可引导居民输入少量基本信息（如家庭人口、月收入、存款等，数据仅用于前端测算，不上传存储），系统自动给出初步评估结果和下一步建议。例如，在救助咨询环节，输入信息后可提示“根据当前标准，您的家庭情况可能符合XX条件，建议准备A、B、C材料进行正式申请”。

##### 预期效益：

提升准确性：减少因政策理解偏差导致的解答错误。

提高效率：缩短咨询时间，提升居民获取信息的直观性和自助性。

赋能团队：新员工可借助工具快速上岗，降低培训成本。

### **建议二：建立“标准化服务包”与“服务对象分级分类关怀”机制**

问题背景：服务内容虽已分类，但面对同一类服务对象（如困难家庭）的不同子类型（重病、残疾、孤老等），服务颗粒度不够精细；服务过程标准化程度可进一步提升。

详细方案：

开发“标准化服务包”：针对九大类服务，分别设计包含“标准动作清单”、“必备文书模板”、“沟通规范用语”、“服务质量自查点”的服务包。例如，“入户调查服务包”内含标准化访谈提纲、不同情境下的沟通话术、影像记录规范（规避隐私）、信息核查交叉验证方法等。确保无论谁去执行，核心质量底线一致。

实施服务对象分级分类：在合法合规且获得授权的基础上，对持续服务的对象进行“服务分级”。例如，将困难家庭分为“常规关注级”（季度回访），“重点关怀级”（月度走访+资源链接），“紧急介入级”（每周联系+多部门协同）。对不同级别匹配不同的服务频率、内容和资源投入，实现有限资源的精准配置。

预期效益：

保障服务品质一致性：最大程度减少因人员不同导致的服务体验差异。

实现精准帮扶：将最暖心的关怀给予最需要的群体，提升公共服务的人性化与有效性。

可行性：属于管理方法和流程设计范畴，通过内部培训和制度即可落实。

## **第二部分：特色服务（彰显专业价值与人文关怀）**

本部分服务是我公司自愿提供的附加值服务，旨在解决基层治理中的痛点、盲点，体现我公司的社会责任感与专业创新能力。

### **特色服务一：“安居守护”社区特殊人群居家安全与福祉提升计划**

服务内容：超越简单的“走访”，为辖区内散居特困老人、重度残疾人、独居空巢老人等高风险家庭提供系统性的居家安全与生活支持服务。

“数字反哺”陪伴服务：针对有智能设备但不会用的老人，提供“一对一、手把手”的耐心教学，内容涵盖手机基础操作、微信联系子女、出示健康码、线上预约挂号、防范电信诈骗等。

“应急联络卡”：为自愿参与的老人制作并张贴醒目的应急联络卡（包含子女、社区、项目组电话）。

“微心愿”对接：收集此类群体的微小生活需求（如需要一把扶手椅、一次上门理发、一次大扫除），积极链接社区志愿者、公益资源或我公司内部资源予以实现。

价值与可行性：直击老龄化社区最迫切的居家安全与精神关怀需求，操作性强，成本可控（主要为人力和少量物料）。能极大提升政府关爱群体的获得感，营造有温度的社区氛围。

### **特色服务二：“薪火相传”社区治理人才种子培育计划**

服务内容：将本项目作为平台，主动发掘和培养社区内的潜在治理人才，为社区可持续发展储备力量。

“社区见习岗”：面向社区内热心公益、时间充裕的退休党员、教师、干部或待业青年，设立少量“社区服务见习岗”。由我公司项目骨干带领，参与政策宣传、活动组织、文明劝导等辅助工作，提供实践机会和少量津贴。

“治理微课堂”：定期（每两月一次）组织小范围的“社区治理沙龙”，邀请社区书记、业委会代表、物业经理、社团骨干与我公司项目经理共同研讨社区真实案例（如停车管理、宠物纠纷），分享治理经验，提升参与者的公共议事和解决问题的能力。

“金点子”征集与孵化：鼓励社区居民、见习岗人员就社区公共事务提出“金点子”。我公司可协助将优秀点子完善为可操作的微项目方案，并协助其对接资源、申请社区公益基金，陪伴其落地实施。

价值与可行性：变“输血”为“造血”，激发社区内生动力。通过实践和培训，培育一批理解政策、热心公益、具备组织能力的“社区领袖”，其长远价值远超项目本身。实施主要依赖组织与协调能力。

### **特色服务三：“职通未来”灵活就业赋能与对接平台**

服务内容：在完成失业人员摸底和失业保险申领辅助的基础上，进一步向前延伸，提供更具建设性的就业支持。

“技能微学堂”：链接线上免费技能培训资源（如人社部门公开课、知名平台免费模块），针对辖区常见的就业需求（如家政服务、新媒体基础、电商客服），组织线下集中观看、讨论和答疑，营造学习氛围。

“零工信息驿站”：利用我公司在物业服务中积累的商家资源，以及主动对接镇内企业、商铺，广泛收集发布临时性、季节性、灵活性就业岗位信息（如商场促销、展会协助、短期保洁、数据录入）。在社区宣传栏和线上群组设立“零工信息专栏”，定期更新。

“就业能力工作坊”：开展小型工作坊，辅导求职者撰写简历、进行模拟面试、提升职场沟通技巧，增强其市场竞争力。

“创业萌芽辅导”：对于有创业意向的居民，协助其了解本地创业扶持政策，并可引荐我公司合作的财务、法律顾问进行初步的公益性咨询。

价值与可行性：将传统的“失业登记管理”积极转向“就业促进服务”，符合“稳就业”政策导向。通过资源整合和信息桥梁作用，能切实帮助部分居民解决生计问题，促进社区稳定。主要投入为信息收集与组织协调的人力。

### **第三部分：实施保障与承诺**

为确保上述合理化建议与特色服务从蓝图变为现实，我公司郑重承诺：

组织专人负责：在项目团队内设立“创新与特色服务专员”岗位，专职负责上述方案的策划、协调、执行与评估。

严守合规底线：所有特色服务均在法律法规框架内开展，涉及居民个人信息的环节必先获得明确授权，并采取严格保护措施。

## 拟投入本项目的设备机具一览表

项目名称或包件号: 2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目

序号	名称	型号/规格	单位	数量	用途	备注
1	笔记本电脑	商务轻薄本	台	10	人员移动办公、信息录入	/
2	台式电脑	高性能品牌机	台	2	档案信息员专用、数据存储	/
3	多功能一体机	打印/复印/扫描	台	2	日常文件处理	/
4	工作手机	国产品牌智能机	部	5	工作通讯、APP打卡、拍照留证	/
5	对讲机	民用商用频道	对	2	大型活动、应急事件现场调度	/
6	移动硬盘	2TB 加密	个	10	数据备份	/
7	专用档案柜	五节铁皮柜	组	6	分类存放九大项服务纸质台账	/

# 2026书院镇社建条线社区辅助管理服务项目工作规章制度

## 第一章 总则

### 第一条 制定目的

为规范“2026年书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”（以下简称“本项目”）的实施与管理，确保项目服务的专业性、稳定性与高效性，提高财政资金使用效益，保障社区服务质量和群众满意度，依据相关法律法规，结合本项目采购需求，制定本管理制度。

## 第二条 适用范围

本制度适用于本项目中标单位（以下简称“承接机构”）及其派驻至书院镇社建条线开展社区辅助管理服务的全体人员（以下简称“项目人员”）。项目执行全过程，包括但不限于人员管理、服务提供、质量监控、考核评价、风险应对等，均须遵守本制度。

## 第三条 管理原则

**依法合规原则：**严格遵守国家及地方相关法律法规、政策文件及采购合同约定。

**专业高效原则：**确保服务人员具备相应业务能力，服务流程规范，工作效率优良。

**公开透明原则：**重要管理事项、考核结果等信息应及时公开，接受监督。

**持续改进原则：**建立定期评估与反馈机制，不断完善服务与管理。

**安全稳定原则：**保障服务过程中的人员安全、信息安全及服务连续性。

## 第四条 项目概况

本项目旨在通过购买社会服务的方式，协助书院镇社建条线完成辖区内救助调查、社区事务宣传、台账资料整理及其他突击性、临时性、辅助性工作。服务期限为一年，自2026年3月1日起至2027年2月28日止。

## 第二章 组织管理与职责

### 第五条 项目管理架构

**承接机构:** 须成立专门的项目管理团队, 指定一名项目经理全面负责本项目。项目经理应具备良好的组织协调能力、社区工作经验以及与采购单位的沟通能力。

**项目管理人员配置:** 除项目经理外, 应根据项目规模和实际情况, 配置必要的现场主管、质量督导、人事专员等管理岗位, 形成清晰的管理层级。

### 第六条 主要职责

#### 承接机构职责:

负责项目人员的招募、培训、日常管理与考核。

制定详细的服务执行计划、质量标准与应急预案。

保障项目人员数量、素质符合合同要求, 保持人员队伍稳定。

定期向采购单位报告工作进展, 接受监督检查。

负责项目执行中产生的所有台账、档案的规范管理与保存。

#### 项目经理职责:

是项目第一责任人, 对项目整体运营、服务质量和人员管理负总责。

负责与采购单位日常沟通, 及时响应并落实其工作需求。

主持召开项目周例会、月总结会, 解决执行中的问题。

审核并提交各类工作报告、考核材料。

#### 项目人员职责:

严格遵守本制度、采购单位相关规章制度及承接机构内部管理规定。

按照服务内容、标准与时限要求, 认真完成分配的各项任务。

秉持专业、热情、耐心的态度服务社区居民与单位。

及时反馈工作中遇到的问题与居民诉求。

## 第三章 服务内容与标准

### 第七条 服务项目与量化要求

本项目共包含九大类服务内容，每项服务均以“工时”为基本量化单位，年度总工作量已核定。承接机构须根据实际需求，在采购单位的统筹安排下，合理调配人力，确保各项服务工时的有效落实与完成。具体服务内容及基本要求如下：

**困难家庭救助辅助服务：**协助开展救助申请受理、入户调查、信息核实、走访慰问等工作。要求细致严谨，保护居民隐私，准确记录并上报信息。

**救助款物发放与审计辅助服务：**协助款物的登记、分发、签收工作；配合完成各类审计所需的资料准备、数据核对与现场协调。要求流程规范、账目清晰、配合度高。

**劳动监察协管与维权辅助服务：**协助开展劳动监察巡查、劳动争议初步调解、维权政策咨询与引导。要求熟悉劳动法规，沟通耐心，记录详实。

**社区事务宣传与应急辅助服务：**开展法律、法规、政策宣传活动；根据需要参与疫情防控等突发公共事件的社区协助工作。要求宣传内容准确，形式得当，应急响应迅速。

**养老保险宣传与救助辅助服务：**宣传养老保险、医疗保险政策，协助办理参保、变更手续；协助医疗救助申请的材料收集与初审。要求政策解读清晰，操作流程熟悉。

**退役军人服务与征地保障辅助：**协助退役军人信息登记、政策咨询、活动组织；协助征地相关的政策宣传、信息核对、手续办理辅助及户籍农转非工作。要求服务热情，熟悉专项政策。

**劳动力调查与失业保险辅助：**协助开展失业、无业人员摸底调查，建立动态台账；辅助失业保险金的申领咨询与发放核对。要求调查全面，数据准确，保密性强。

**各类卡证受理发放辅助服务：**协助劳动手册、社会保障卡、居住证等卡证的申请受理、信息录入、发放登记工作。要求认真核对信息，高效准确，服务便民。

**台账资料整理与档案管理辅助：**负责各类工作文件、表单、记录的整理、归档、装订及日常档案的登记造册。要求分类科学、整理规范、存放有序、便于查阅。

## 第八条 服务质量通用标准

**时效性：**在规定或合理时限内完成工作，紧急任务能快速响应。

准确性：信息采集、数据处理、政策传达、资料归档等须准确无误。

规范性：服务流程、文书格式、言行举止符合相关工作规范与职业要求。

主动性：积极发现工作需求，主动提供协助，提出合理化建议。

满意度：服务对象（居民、相关单位）的合理需求得到有效满足，投诉率低。

## 第四章 人员管理

### 第九条 人员基本要求

政治素质与品行：拥护党和国家方针政策，思想政治合格，遵纪守法，具有良好的社会公德和职业道德，无不良记录。

身体与心理素质：身体健康，能适应基层社区工作节奏；心理健康，具备良好的抗压能力和沟通能力。

能力素质：具备履行岗位职责所需的文化程度、学习能力和基本业务技能；具备一定的沟通协调能力和服务群众意识。

年龄要求：原则上应在法定劳动年龄范围内，特殊岗位可根据实际情况确定。

### 第十条 人员配置与培训

配置计划：承接机构须在项目启动前，根据服务内容与工作量，制定详细的人员配置计划，包括各岗位人数、资质要求、排班方案等，报采购单位备案。

岗前培训：所有项目人员上岗前必须接受系统的岗前培训，内容包括但不限于：项目概况与制度、社区工作实务、相关政策法规、职业道德与纪律、安全与保密教育、应急处理等。培训考核合格后方可上岗。

在岗培训：定期组织业务知识更新、技能提升、案例研讨等形式的在岗培训，每年不少于规定学时，确保人员能力持续适应服务要求。

专项培训：针对新政策出台、新任务要求或普遍存在的薄弱环节，及时组织专项培训。

### 第十一条 人员稳定性保障

储备机制：承接机构须建立本项目的人员储备库，储备人员数量不低于在岗人员的15%，并进行必要的培训，确保在出现人员流失时能及时补充。

**关爱措施：**建立健全员工关怀机制，提供合理的薪酬福利，改善工作条件，关注员工诉求，增强团队凝聚力和员工归属感。

**更换程序：**项目主要管理人员（如项目经理）的更换，须提前15个工作日向采购单位书面说明理由并提交接替人员资质材料，经采购单位认可后方可更换。一般服务人员的更换，也应及时报备。

## 第五章 服务过程质量管理

### 第十二条 计划与报告

**定期报告：**承接机构须按季度向采购单位汇报，全面总结阶段工作完成情况、人员状态、存在问题及改进措施、下一步计划等。

### 第十三条 日常监督与检查

**内部巡查：**项目经理及质量督导须定期对各服务点、各岗位进行巡查，检查工作纪律、服务规范、台账记录等，发现问题及时纠正。

**居民反馈渠道：**设立并公开服务监督电话或邮箱，收集居民对服务态度、质量的意见和建议，作为改进工作的重要依据。

### 第十四条 台账与档案管理

**统一规范：**所有服务过程中产生的台账、记录、文件等，须按照采购单位或行业统一的格式要求进行填写、整理。

**及时归档：**做到日清月结，定期将各类资料分类整理、编号装订、形成档案。

**安全管理：**确保档案资料的物理安全与信息安全，涉密或敏感信息严格按规定管理。服务期满后，按要求将完整档案移交采购单位或妥善保存备查。

## 第六章 沟通协调机制

### 第十五条 定期沟通

**内部“碰头会”：**每季度结合考核，项目所有成员共同参加讨论会议，总结阶段工作，评估绩效，规划下阶段重点。

### 第十六条 即时沟通

第十七条 建立即时通讯工作群，确保采购单位与项目团队之间、项目经理与项目人员之间信息传递畅通、指令传达迅速、问题反馈及时。

#### 第十七条 信息报送

遇重大事项、突发事件、重大投诉或可能影响项目正常运行的异常情况，项目经理须在第一时间（原则上不超过1小时）向采购单位联络人报告。

### 第七章 考核与奖惩

#### 第十八条 考核依据与周期

严格依据本项目《采购需求》中约定的“考核表”及考核办法执行。考核以月度或季度为周期定期进行，具体周期在合同中明确，原则上每阶段至少一次。

#### 第十九条 考核组织实施

承接机构须提前准备好阶段工作总结、工作台账、考勤记录等相关材料备查。

#### 第二十条 考核评分与等次

考核总分100分，分为四个维度：整体工作完成情况（25分）、人员服务专业性（25分）、人员工作纪律表现（25分）、项目运作情况（25分）。每个维度下设“最好”至“极差”五档，对应不同分值。

考核等次分为：

优秀：得分 $\geq 90$ 分；合格：得分70–89分；不合格：得分 $< 70$ 分

#### 第二十一条 内部奖惩管理

内部奖惩：承接机构应将项目考核结果与项目团队、特别是项目经理的绩效奖惩直接挂钩。对表现优异的个人和团队给予内部表彰和奖励；对考核反映出的个人问题，须进行批评教育、培训或调整岗位。

### 第八章 风险管理与应急预案

#### 第二十二条 风险识别

主要风险包括：人员大规模流失风险、服务质量不达标风险、安全生产事故风险、与采购单位或社区居民冲突风险、突发公共事件应对风险、信息安全风险等。

### 第二十三条 风险预防

通过加强人员关怀、储备人力、购买雇主责任险等方式预防人员风险。

通过强化培训、加强过程监督、严格考核预防质量风险。

定期进行安全教育，配备必要安全设施，遵守安全操作规程。

加强沟通技巧培训，建立规范的投诉处理流程。

制定针对疫情防控、自然灾害、群体性事件等突发情况的专项应急预案。

### 第二十四条 应急预案与处置

制定涵盖各类主要风险的综合性应急预案，明确应急组织、职责、流程、资源保障和恢复措施。

发生突发事件时，立即启动应急预案，项目经理为现场第一指挥，在保障人员安全的前提下，控制事态发展，及时报告，并配合采购单位及相关部门进行处置。事后进行总结评估，完善预案。

## 第九章 附则

### 第二十五条 制度解释与修改

执行过程中，可根据实际情况，进行修订和完善。

### 第二十六条 制度生效

本管理制度自发布之日起生效，至本项目服务期满且所有合同义务履行完毕之日止。

# 上海澎大物业管理服务有限公司规章制度

## 第一章 总则

### 第一条 制定目的

为规范上海澎大物业管理服务有限公司（以下简称“公司”）承接的“2026年度书院镇社建条线社区辅助管理服务项目”（以下简称“本项目”）的服务行为，明确岗位职责，严肃工作纪律，保障服务质量，提升服务形象，确保项目高效、规范、安全运行，依据国家相关法律法规、项目合同及公司管理制度，结合本项目实际情况，特制定本规章制度。

### 第二条 适用范围

本规章制度适用于公司全体员工。

### 第三条 核心原则

全体人员应秉持“服务为本、责任为先、规范为纲、安全为基”的工作原则，以高度的责任心、专业的服务技能、严谨的工作作风，全力保障项目顺利实施。

## 第二章 组织架构与岗位职责

### 第四条 通用岗位职责

**项目经理：**全面负责项目运营，是项目质量、安全、进度、成本及对外协调的第一责任人。

**项目副经理/组长：**协助项目经理开展日常管理，负责分管小组的任务分配、指导、监督与考核。

**一线服务人员：**严格执行服务标准与流程，保质保量完成各项具体服务任务，及时反馈问题，维护公司形象。

### 第五条 专项岗位补充要求

**救助服务人员：**须具备良好的沟通能力与同理心，严格保护服务对象隐私，如实记录并报告调查情况。

窗口服务人员：须仪表端正、语言规范、态度热情，熟练掌握业务政策与流程。

外勤走访人员：须遵守外出登记制度，注意人身与财产安全，保持通讯畅通。

档案信息员：须严格执行档案管理制度，确保资料收集及时、整理规范、保管安全、移交完整。

### 第三章 日常行为与工作纪律

#### 第六条 考勤管理

严格执行标准工时制，按时上下班，不得无故迟到、早退、旷工。

外出工作需提前报备，填写《外勤工作登记单》，明确事由、地点、时间及同行人员。

请假须提前履行审批手续，紧急情况须及时补办。

#### 第七条 仪表仪容

工作时间须统一佩戴工牌，保持服装整洁。

仪容端庄自然，发型得体，不佩戴夸张饰物。

#### 第八条 办公环境

保持办公区域整洁、安静、有序，物品摆放规范。

节约用水用电，爱护公共财物及办公设备。

禁止在办公场所吸烟、大声喧哗、从事与工作无关的活动。

#### 第九条 通讯与礼仪

工作期间保持通讯工具畅通，接听工作电话应使用礼貌用语。

接待来访人员应主动热情、耐心细致、有问必答、有求必应。

尊重服务对象，严禁与服务对象发生任何形式的争吵或冲突。

### 第四章 服务规范与质量标准

#### 第十条 服务流程标准化

所有服务必须严格遵循公司制定并经采购单位认可的《项目标准作业程序(SOP)》，不得擅自简化或变更流程。

## 第十一条 服务质量要求

准确性：政策解释、信息填报、资料整理必须准确无误。

时效性：在规定时限内完成工作任务，及时响应服务需求。

规范性：文书格式、档案整理、数据录入符合统一规范。

完整性：服务环节不留死角，记录齐全，形成闭环。

## 第十二条 服务过程记录

实行“服务全程留痕”制度，所有服务活动均须通过水印相机和纸质表单进行及时、准确记录，确保可追溯、可核查。

## 第五章 信息保密与安全管理

### 第十三条 保密义务

全体人员均须签署《保密承诺书》，严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国个人信息保护法》及项目相关保密规定。

### 第十四条 保密范围

工作中接触到的任何居民个人隐私信息(如身份、财产、健康、家庭情况等)。

采购单位未公开的内部文件、工作数据、会议内容等。

公司内部的经营信息、管理技术及本项目核心资料。

### 第十五条 保密要求

严禁私自复制、拍摄、传播、泄露任何涉密信息。

涉密纸质文件须入柜上锁，电子数据须加密存储。

不在公共场合、社交媒体谈论工作细节及敏感信息。

离职时须彻底清退所有涉密资料。

### 第十六条 安全责任

**人身安全：**外勤人员应结伴而行，避开危险区域，遇突发情况立即报警并报告。

**数据安全：**严禁使用非授权设备处理工作数据，定期更换密码，防范网络攻击。

**场所安全：**下班前检查门窗、电源，消除火灾、盗窃隐患。

## 第六章 沟通汇报与协作机制

### 第十七条 内部汇报

实行“日汇报、周总结、月计划”制度。

重大事项、突发事件须在15分钟内口头报告，1小时内书面简报。

工作中遇到的困难、风险须及时逐级上报，不得隐瞒。

### 第十八条 外部协作

与采购单位、社区、其他部门协作时，态度积极，边界清晰，不越权，不推诿。

正式沟通或传递重要信息，尽量通过书面或邮件确认。

维护公司形象，不发表不当言论，不做出不当承诺。

## 第七章 培训、考核与奖惩

### 第十九条 培训制度

所有人员须参加岗前培训，考核合格后方可上岗。

定期组织在岗技能提升培训、政策解读培训及安全保密教育。

培训出勤与考核结果纳入个人绩效。

### 第二十条 绩效考核

以项目目标为导向，实行关键绩效指标（KPI）考核。

考核维度包括：任务完成率、服务质量、纪律遵守、协作精神、学习成长等。

考核结果与绩效工资、评优评先、岗位调整直接挂钩。

### 第二十一条 奖励措施

对有下列表现之一者，给予通报表扬、绩效加分、物质奖励或晋级推荐：

- 服务优质，多次获得采购单位或服务对象表扬。
- 提出合理化建议被采纳并产生显著效益。
- 在应急处置、风险防控中表现突出。
- 长期恪尽职守，成为岗位标兵或业务骨干。

## 第二十二条 惩戒措施

对违反本制度者，视情节轻重给予相应处分：

- 轻度违规（如迟到早退、仪表不整）：口头警告，扣罚绩效。
- 中度违规（如工作失误造成轻微影响、未履行报告制度）：书面警告，通报批评，加大绩效扣罚。
- 严重违规（如与服务对象冲突、泄露一般信息、旷工）：记过，降级，暂停职务，留用察看。
- 重大违规（如严重泄密、伪造记录、贪污舞弊、重大安全责任事故）：立即解除劳动合同，依法追究法律及经济责任，并报采购单位备案。

## 第八章 附则

### 第二十三条 制度生效与修订

本规章制度自发布之日起生效，由项目经理负责解释。公司将根据项目运行实际情况及采购单位要求进行修订完善。