中国乌鲁木齐SOS儿童村2025年孤残儿童照料护理购买服务用户需求书

一、项目概况

1. 项目名称：2025年乌鲁木齐市孤残儿童照料护理购买服务
2. 服务期限：服务合同期为12个月
3. 服务地点：中国乌鲁木齐SOS儿童村，最终以采购人指定为准。
4. 采购方式：公开招标

二、项目背景

中国乌鲁木齐SOS儿童村，是隶属市民政局管理的社会福利事业单位。主要职责是抚养乌鲁木齐市的健全孤儿。中国乌鲁木齐SOS儿童村以类家庭形式抚养孤儿，使孤儿重新获得母爱和家庭的温暖，工作目标是让孩子们顺利完成学业后实现自食其力并健康自信地融入社会。

三、报价方式

总价，中标人须负责项目整体服务费用，包括政府供养对象日常起居、外出就医住院所需的个人清洁、生活照料等。

四、项目内容

1、主要服务内容

根据中国乌鲁木齐SOS儿童村“一切为了孩子 为了孩子的一切”的要求，为孤儿提供全方位的服务。主要服务内容如下：

1. 心理健康评估。

（2）学习能力提升，助力高质量学习。

（3）心智成长辅导（个体咨询和团体辅导）。

（4）家长成长沙龙。

（5）亲子团体活动（亲子团体心理辅导、家庭治疗、家庭咨询）。

（6）管理人员团队建设。

2、服务数量要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务要求 | 服务周期 | 服务课时 | 备注说明 | |
| 心理健康评估 | 为儿童村在村所有孩子进行心理健康评估。通过线上问卷调查等方式，初步了解儿童普遍心理健康水平，依托心理测评软件和专家团队，通过心理健康自我评价表、抑郁自评量表、焦虑自评量表3个心理量表，结合二次访谈和绘画评估，形成评估报告。为后续的个体咨询和团体辅导活动提供数据和信息支持，更有针对性。 | 每年1次 | 根据实际需要 | 全员参与 |
| 学习能力提升 | 通过学生主动报名，开展针对性学情分析、能力分析、学习规划，根据需要开展有针对性的辅导。 | 每周1次 | 3课时/次 | 满足所有人员针对性需求 |
| 心理成长辅导-个体咨询 | 驻场咨询，及时帮助有困扰的孩子处理心理困扰。 | 每两周1次 | 根据实际需要 | 根据孤残儿童实际心理咨询需要人次和时长 | |
| 心理成长辅导-团体辅导 | 将孩子分为小学组和初高中组，针对性开展活动 | 每月1场 | 4课时/场 | 小学组和初高中组分开辅导2课时 | |
| 家长成长沙龙 | 针对家庭和青年公寓在教育过程中遇到的家庭养育问题进行交流、指导。 | 每季度1场 | 2课时/场 |  | |
| 亲子团体活动 | 含亲子团体心理辅导、家庭治疗、家庭咨询。  目的在于增进职业妈妈与家庭中孩子间的感情。 | 每月1场 | 2课时/场 |  | |
| 管理人员团队建设 | 体验互动+团体动力+小组分享来帮助成员之间增进了解，逐步提升安全心理、高效沟通、矛盾化解、团队建设的能力和水平，助力儿童村和谐高质量发展。 | 每年2场 | 3课时/场 |  | |

五、人员要求

1、中标人服务人员需求不低于10人，包含1名项目总负责人，心理咨询师2名（国家二级），讲师7人（师范类相关专业）。

2、服务人员须向甲方提供个人简介、身份证复印件及相关证书备案。

3、中标人提供的所有服务人员年龄均符合国家劳动法规定，具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，吃苦耐劳，能承受工作压力，有良好的团队合作精神。

4、符合儿童村日常管理工作规范，服务人员体检结果须满足传染病防控工作要求。

5、服务人员的主要工作内容：

（1）项目负责人：负责项目管理和服务协调工作。

（2）心理咨询师：负责心理健康评估、个体心理咨询、团体心理辅导。

（3）讲师：负责根据服务对象个性化需求，提供符合要求的课程讲授。

6、岗位条件

（1）项目负责人：具备相关管理工作经验，且担任中标单位中层以上管理岗位，具备协调人力、物力、资源的能力。

（2）心理咨询师：国家二级心理咨询师，有丰富的授课经验和心理咨询经验。

（3）讲师：心理学、师范类相关专业。

六、服务要求

1、本项目各个服务类别的服务数量需求各有不同，个性化较强，需满足服务的针对性和及时性。

2、中标人提供的服务应确保满足每个服务类别所对应的服务数量达到采购人要求。服务期间若出现服务人员离职或请休假，中标人应及时调配人员进行服务，以满足工作的要求。

3、服务期内，由中标人按采购服务总时数提供服务，报价应包括所有费用，采购人不额外支付费用。

4、支付服务人员工资待遇包括但不限于工资、参加医疗、工伤、养老、失业、生育等社会保险的费用（单位缴纳部分）、意外保险、工伤待遇、经济补偿金，以及按照国家及地方有关规定发放高温补贴等。

5、按照政府部门有关政策应缴纳的发票税金由中标人承担。

6、中标人签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任。

7、中标人不得随意更换服务人员，如需更换的，则必须征得采购人的同意，经试用符合要求方可更换。

8、中标人对招聘的服务人员需开展违法犯罪记录查询，提供无犯罪记录证明。

9、为确保招聘的服务人员确能胜任采购人的工作岗位，服务人员须经采购人审核确认后方能上岗。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其服务，中标人与其签订劳动合同而承担的法律责任与采购人无关。

10、中标人有义务做好服务人员的岗前培训工作，并承担岗前培训费用。

11、在中标人服务过程中，采购人有权实施监督检查。

12、在合作过程中，采购人有权对服务人员进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的服务人员进行更换。

13、采购人具有督促、监督中标人按有关劳动法规为派驻采购人的服务人员办理劳动合同、社会保险及薪酬发放、个人所得税等权利。中标人应根据当地有关社保规定，缴交服务人员的社会保险。若国家、省、市政府在缴交期间有新的政策规定，则按新规定进行调整。

14、中标人在收到采购人服务要求时应在24小时以内响应处理问题，并具备突发事件应急机制，对应急事件有充分的处理能力。

15、采购人不提供就餐服务，中标人须负责服务人员在工作期间的伙食，承担所产生的餐费。

七、验收要求

由采购人组织验收，综合丙方评估意见、《服务质量考核表》评价结果、中标人提供的服务数量等评价意见进行验收。

八、付款方式

1、甲方按照三方所约定的标准和方式为乙方支付特困人员照料护理服务费用，双方约定如下：

甲方按照中标金额分两次拨付给乙方，分别为合同签订后 10日内支付合同价的50%，2025年9月底前支付合同价的 50%，乙方按时出具相关发票（普通增值税发票、税率按照当时缴税政策执行，不超过3%）。本照料护理服务补贴包含但不限于乙方工作人员劳动报酬、福利、奖金、国家规定应缴纳的社会保险以及其他双方约定的费用。

2、甲乙两方协商，资金按约定进行支付，如遇财政特殊情况，不能及时支付，不视为甲方违约，甲方需提前告知乙方，并配合乙方协商解决，确保双方利益不受损害。

九、违约责任

（一）如果乙方未按照护理服务规范提供服务，造成丙方声誉受损的，由乙方负责一切责任，并按照中标金额的1%-10%扣除相应的护理补贴费用。

（二）如乙方未按本合同规定与工作人员签订合同，或拖欠工作人员劳动报酬，或不按规定给工作人员购买工伤保险，或支付工作人员的劳动报酬低于当地最低标准，甲方和丙方可责令其限期改正，乙方逾期未改的，甲方和丙方有权终止合同，给丙方造成损失的，由乙方承担全部损失。

（三）如乙方未按照约定合理安排人力，致使护理员在岗位上发生意外，由此引发的劳务纠纷由乙方承担一切责任。

（四）乙方提供的服务出现违法或侵犯他人权益的，应赔偿丙方全部损失，包括但不限于丙方因此支出的罚款、向他人作出的赔偿、诉讼仲裁费用、律师费用等，若出现不及时赔偿等行为，将按照中标金额的1%-10%予以扣除相应的护理补贴费用。

（五）任何一方有其他违反本合同情形的，应赔偿守约方全部损失。本合同中的全部损失包括但不限于对守约方所造成的直接损失、可得利益损失、守约方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用。

（六）如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙丙三方均有权提前终止本合同。

十、采购人的权利和义务

1、采购人具有督促、监督中标人按有关劳动法规为派驻采购人的服务人员办理劳动合同、社会保险、服装及薪酬发放、个人所得税等权利。

2、采购人对一些重要岗位的设置、人员的录用与管理，以及一些重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人如认为有必要，可查阅中标人的财务状况及财务报表。

3、新招聘服务人员须经采购人审核确认后方能上岗。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其服务，中标人与其形成劳动关系而承担的法律责任与采购人无关。

4、在项目合作过程中，采购人有权对服务人员的服务岗位进行调配，对不胜任者可要求更换。

5、采购人有权监督检查中标人的服务过程，具有监督中标人按劳动法规为派驻服务人员办理劳动合同、社会保险及个人薪酬的权利。

6、采购人可根据实际工作需要，以书面形式通知中标人对服务人员和服务岗位进行调整。服务人员有以下情况之一的，采购人可随时向中标人书面提出更换要求，中标人应在3日内完成更换人员的工作，更换人员费用由中标人承担：

1. 在试用期间被证明不符合录用条件的；
2. 违反采购人单位规章制度、业务规程或劳动纪律的；
3. 严重失职，营私舞弊，对采购人利益造成严重损害的；
4. 有违法犯罪行为被追究刑事责任的；
5. 工作能力不强，不服从指挥、工作安排的；
6. 违反法律、法规规定其它情形的。

7、服务员工的考核工作，由采购人按照相关制度进行，奖惩由中标人落实。

十一、考核

采购人按照《服务质量考核表》分别于服务期满6个月和12个月时对中标人进行两次定期考核以，考核评分满分100分，并根据年度考核平均得分情况确定第12个月应付服务费金额：

1、年度平均得分≥90分，全额支付第12个月应付服务费；

2、90＞年度平均得分≥80分，支付第12个月应付服务费的80%；

3、80＞年度平均得分≥70分，支付第12个月应付服务费的70%；

4、70＞年度平均得分≥60分，支付第12个月应付服务费的60%；

5、年度平均得分为＜60分的，采购人有权扣除第12个月全部应付服务费不予支付。

**服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核**  **项目** | **考核内容** | **考核标准** | **分值** | **评分** | **备注** |
| 1 | 服务专业性 | 资质与培训 | 心理咨询师是否具备专业资质。授课师资是否是师范类相关专业（每发现一次扣2分） | 10 |  |  |
| 2 | 个案管理规范性 | 个案评估报告的科学性，是否包含标准化量表。针对异常人员是否有持续咨询记录。（若有遗漏，每发现一次扣2分） | 10 |  |  |
| 3 | 服务记录 | 服务记录完整性，如咨询记录、活动记录、签到表等（未对服务登记的，每发现一次扣2分） | 20 |  |  |
| 5 | 服务内容有效性 | 覆盖度 | 儿童心理档案建档率是否覆盖所有服务对象。（若有遗漏，每发现一次扣2分） | 10 |  |  |
| 6 | 服务数量 | 实际服务数量与采购要求是否一致。（每发现一次扣2分） | 10 |  |  |
| 7 | 服务形式多样性 | 个体咨询、家庭辅导、团体活动等形式的比例和实用性。  是否融入多种形式，如绘画、沙盘、图卡等（每发现一次不满足，扣2分） | 10 |  |  |
| 9 | 服务满意度 | 儿童村工作人员 | ≥90分，10分；≥80分，8分；≥70分，6分；≥60分，6分；<60分，0分； | 10 |  |  |
| 10 | 职业妈妈 | ≥90分，10分；≥80分，8分；≥70分，6分；≥60分，6分；<60分，0分； | 10 |  |  |
| 11 | 孤残儿童 | ≥90分，10分；≥80分，8分；≥70分，6分；≥60分，6分；<60分，0分； | 10 |  |  |
| **总分** | | | | **100** |  |  |

客户签名： 日期：

备注：本考核表，在使用过程中如有变动，可经双方协商通过后，加以补充、修改完善。