

第五章 采购需求

一、服务要求

(一) 项目概况

1. 项目名称：鹰潭市救助管理站2026年流浪乞讨人员救助服务（含儿童权益保护服务）采购项目
2. 服务地点：鹰潭市救助管理站

(二) 服务要求

1、管理期限前期介入：合同正式签订后10天内，由成交供应商开始对鹰潭市救助管理站进行全面的管理。

2、管理服务工作要求：

- ①成交供应商应创造一个安全、庄严、宁静、整洁、优雅的环境；
- ②成交供应商应提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足鹰潭市救助管理站的服务要求；
- ③成交供应商应加强安全保密工作，加强员工的政治思想工作，做到无安全责任事故、无不稳定因素；
- ④当鹰潭市救助管理站需要时，成交供应商应积极为该站提供其他特殊、临时项目的服务；
- ⑤成交供应商应积极协助鹰潭市救助管理站搞好节电、节水、节油等节能降耗工作。

3、本项目聘用人员均为非公职人员，否则采购人有权取消其合同。

服务范围：救助管理（含儿童权益保护服务）类有关联的部分均纳入此次项目的基本管理范围，详细内容及要求见采购文件；

序号	岗位名称	数量	单位	岗位服务要求
1	社会工作者	5	人	社会工作者岗位需持有 助理社会工作师（初级） 或以上执业资质，每周不少于2次参与街面巡查，针对特殊对象做好需求评估、心理咨询；收集、整理、归档、保存求助人员的资料；做好特殊人员案例；分析并填写个案表等。参与日常街面巡查、劝导工作，对站内救助的流浪儿童、老人、受家暴妇女、残疾人等

			<p>特殊服务对象进行心理疏导等精神关爱服务，并做详细个案记录；与医疗机构配合街面巡查员开展对接医疗救治事宜，对在院治疗服务对象，定期督查救助对象救治情况和医院救治服务情况；配合业务科开展源头治理工作，对服务对象进行心理疏导；针对政策不完善的服务对象，与有关部门积极沟通协调，协助服务对象尽快享受相关政策保障。</p> <p>评审依据：【拟派的全部社会工作者必须具有助理社会工作师（初级）或以上证书，并且须提供本人身份证、社会工作师证书、劳动合同原件扫描件以及单位出具的工作证明加盖供应商公章及开标前6个月内（任意1个月）的社保缴纳凭证、工资流水凭证扫描件加盖供应商公章为依据，未提供或提供不符合要求视为无效响应】；</p>
2	儿童督导员	1	人 <p>具有大专或以上学历，能熟练操作电脑，熟练操作wrod、Excel等办公自动化软件及邮件处理，熟练运用各类办公自动化设备。</p> <p>二、协且执行站内各项规章制度和维护工作秩序，并落实领导安排的其它任务。</p> <p>三、具备良好的政治素养和个人修养。</p> <p>四、具备良好的语言表达能力、协调能力，具备一定的文字组织能力；有耐心、工作有责任心，爱岗敬业，个人比较稳定。</p> <p>五、负责站内救助儿童的日常服务、个案跟进与相关关爱工作；</p> <p>六、配合市未保中心开展儿童关爱活动，每月参与不少于一次相关活动；</p> <p>七、每月参与不少于1次开展儿童督导活动。</p> <p>评审依据：【拟派的儿童督导员必须具有大专或以上学历，并且须提供本人身份证、学历证书、劳动合同原件扫描件以及单位出具的工作证明加盖供应商公章及开标前6个月内（任意1个月）的社保工资流水凭证扫描件加盖供应商公章为依据，未提供或提供不符合要求视为无效响应】。</p>
3	街面巡查劝导	3	人 <p>具有大专或以上学历，能熟练操作电脑，熟练操作wrod、Excel等办公自动化软件及邮件处理，熟练运用各类办公自动化设备。</p> <p>二、协助且执行站内各项规章制度和维护工作秩序，并落实领导安排的其它任务。</p> <p>三、具备良好的政治素养和个人修养。</p> <p>四、具备良好的语言表达能力、协调能力，具备一定的文字组织能力；有耐心</p>

员			<p>、工作有责任心，爱岗敬业，个人比较稳定。</p> <p>五、离职需提前一个月告知单位，并做好交接工作，待交接工作全部完成，且由交接双方、人事三方签字后才能离站。</p> <p>六、可完成心理疏导、情绪控制等心理咨询服务工作；</p> <p>七、每周3次开展以下线路街面巡查，每次不少不得少于2条线路； 具体路线如下：</p> <p>线路一：胜利东路→东湖大桥→建设路→林荫东路（赣东商城）→交通路（火车站）→南站路（西门桂家）→环城东路；</p> <p>线路二：环城东路→角山大道→雄鹰大道→鹰东大桥→鹰潭大道（天虹）龙虎山大桥→鹰西大道→（手拉手汽车城）→高新区→二化</p> <p>线路三：环城东路→环城西路→体育馆路（汽车站）→龙虎山大道→龙虎山景区→南站路→正大路→胜利东路→沿江路；</p> <p>线路四：环城东路→院里路→梅园大道→信江大桥→新江北大道（经济大厦）→龙虎山北大道（高铁站）→蟠龙大道（方特）；</p> <p>路线五：根据巡街工作需要自行规划路线 具体路线：</p> <p>线路一：胜利东路→东湖大桥→建设路→林荫东路（赣东商城）→交通路（火车站）→南站路（西门桂家）→环城东路；</p> <p>线路二：环城东路→角山大道→雄鹰大道→鹰东大桥→鹰潭大道（天虹）龙虎山大桥→鹰西大道→（手拉手汽车城）→高新区→二化</p> <p>线路三：环城东路→环城西路→体育馆路（汽车站）→龙虎山大道→龙虎山景区→南站路→正大路→胜利东路→沿江路；</p> <p>线路四：环城东路→院里路→梅园大道→信江大桥→新江北大道（经济大厦）→龙虎山北大道（高铁站）→蟠龙大道（方特）；</p> <p>路线五：根据巡街工作需要自行规划路线；</p> <p>八、街面巡查劝导员在执行任务过程中，需认真做好每一次巡街的详细记录，包括巡查的时间、地点、发现的问题及处理情况等。同时，在发放物资时，要拍摄清晰的照片作为工作留痕，确保物资发放的真实性和有效性。并且，街面巡查劝导员应及时登录救助系统，将巡街过程中的相关信息以及发放物资等情况准确、完整地录入系统，不得拖延。此外，街面巡查劝导员在巡查过程中，应保持高度的责任心和敏锐的观察力，对发现的需要救助的对象及时提供帮助和引导，确保他们能够得到及时有效的救助。同时，要积极与其他部门和机构进行沟通协调，共同做好街面救助工作。</p> <p>九、街面巡查劝导员应根据工作需要，在诸如“619”夏日季送清凉活动中，积极做好防暑降温劝导工作。在巡街过程中，要及时发现流浪乞讨人员或临时遇困人员，防止他们出现中暑等情况，随时做好衔接救助工作。而在寒冬送温暖</p>
---	--	--	--

			<p>活动中，要确保户外的临时遇困人员或流浪乞讨人员不会受寒受冻，巡街时需随身备好防疫物资、食品等，以便及时为他们提供救助。</p> <p>十、街面巡查劝导员需在巡查过程中，认真做好各个临时救助点的救助物资发放情况检查。及时掌握物资的使用进度，确保物资能够及时得到补充。对于过期、损坏或不适用的救助物资，要及时进行更换，以保证救助物资的有效性和适用性。同时，要建立完善的物资发放记录和检查台账，以便随时查阅和追溯物资的发放及更换情况。加强与相关部门的沟通协调，共同做好临时救助点的物资保障工作，为需要救助的人员提供及时、有效的帮助和救助。</p>
4	登 记 员	2 人	<p>一、具有大专或以上学历，能熟练操作电脑，熟练操作办公自动化软件及邮件处理，熟练运用各类办公自动化设备。</p> <p>二、协且执行站内各项规章制度和维护工作秩序。</p> <p>负责各类报表及文件的归档管理，并落实领导安排的其它任务。</p> <p>三、具备良好的政治素养和个人修养。</p> <p>四、具备良好的语言表达能力、协调能力，具备一定的文字组织能力；有耐心、工作有责任心，爱岗敬业，个人比较稳定。</p> <p>五、离职需提前一个月告知单位，并做好交接工作，待交接工作全部完成，且由交接双方、人事三方签字后才能离站。</p> <p>六、可完成登记员服务工作；</p> <p>七、发放物资时，登记员要严格做好系统登记工作，详细记录物资发放的时间、种类、数量等信息。救助对象领取物资后，需签字或按手印进行确认，以确保物资确实发放到救助对象手中。同时，要对物资发放过程进行拍照留底，照片应清晰显示救助对象、发放的物资以及签字或按手印的场景，以便后续检查和追溯。此外，登记员应定期对物资发放记录进行整理和归档，确保物资发放工作的规范性和可查性。在发放物资过程中，要秉持公平、公正、公开的原则，根据救助对象的实际需求进行合理分配，不得出现违规发放或错发、漏发等情况；</p> <p>八、救助热线需24小时随时保持畅通，确保能够随时接听来电。工作人员在与救助对象沟通的过程中，必须运用专业的术语表达救助条款和救助条例，展现出高度的专业性和责任感。接听热线时，要以耐心、热情的态度对待每一位救助对象，认真倾听他们的需求和问题，并给予准确、及时的回应。对于复杂情</p>

			<p>况，应及时向上级汇报，寻求专业的指导和解决方案。同时，定期对救助热线的接听情况进行总结和分析，不断改进服务质量，提高救助效率。加强对救助热线工作人员的培训，使其熟悉各类救助政策和流程，掌握专业的沟通技巧和应急处理能力，确保在任何情况下都能为救助对象提供优质的服务。</p> <p>评审依据：【拟派的登记员必须具有大专或以上学历，并且须提供本人身份证、学历证书、劳动合同原件扫描件以及单位出具的工作证明加盖供应商公章及开标前6个月内（任意1个月）的工资流水凭证扫描件加盖供应商公章为依据，未提供或提供不符合要求视为无效响应】。</p>
5	寻亲安置服务员	1	人 <p>一、具有大专或以上学历，能熟练操作电脑，熟练操作办公自动化软件及邮件处理，熟练运用各类办公自动化设备。</p> <p>二、协助且执行站内各项规章制度和维护工作秩序。</p> <p>负责各类报表及文件的归档管理，并落实领导安排的其它任务。</p> <p>三、具备良好的政治素养和个人修养。</p> <p>四、具备良好的语言表达能力、协调能力，具备一定的文字组织能力；有耐心、工作有责任心，爱岗敬业，个人比较稳定。</p> <p>五、离职需提前一个月告知单位，并做好交接工作，待交接工作全部完成，且由交接双方、人事三方签字后才能离站。</p> <p>六、寻亲服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 充分利用头条寻亲、公安人脸识别报警、公安指纹人脸录入、指纹识别、报请公安指纹、DNA采集入库以及发布民政救助系统寻亲等多重智能科技手段，为流浪乞讨人员开展高效寻亲服务。 2. 及时将流浪乞讨人员信息录入相关系统，确保信息准确完整，提高寻亲成功率。 3. 与公安部门、媒体平台等保持密切合作，拓宽寻亲渠道，加快寻亲进度。 <p>七、落户安置</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对于三个月及以上未找到家属且未明确身份信息的流浪乞讨人员，负责办理落户安置工作； 2. 熟悉落户安置程序，包括准备相关材料、与户籍管理部门沟通协调等，确保落户安置工作顺利进行。 3. 为落户安置人员建立档案，记录安置过程和后续情况。

			<p>八、源头治理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对当地临时遇困或经常外出流浪乞讨人员进行走访，包括电话走访、人员走访等形式，并做好详细记录。 2. 在走访过程中，了解流浪乞讨人员的实际困难和需求，协助他们解决根本问题。 3. 向流浪乞讨人员及时救助的政策，提供必要的帮扶，如协助申请救助金、提供就业信息等； 4. 通过源头治理，降低当地流浪乞讨人员的数量，提高社会救助的精准度和实效性 <p>评审依据：【拟派的寻亲安置服务员必须具有大专或以上学历，并且须提供本人身份证、学历证书、劳动合同原件扫描件以及单位出具的工作证明加盖供应商公章及开标前6个月内（任意1个月）的工资流水凭证扫描件加盖供应商公章为依据，未提供或提供不符合要求视为无效响应】。</p>
6	保 洁	1 人	<p>保洁范围：站内所有区域均由成交供应商统一提供卫生保洁服务。保洁要求有明确、严格的管理制度和考核办法，确保保洁质量与密度。</p> <p>一、楼外部分区域</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、每日清扫道路、停车场、绿化带的地面两次，发现脏物、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洗，保持外围干净、整洁。 2、每日巡查操场、院落、绿地等，及时清扫果皮、废纸、杂物等垃圾。 3、及时收集各类垃圾，存放在指定地点，清运时密封装置，确保无飘洒和漏水现象；及时清洗垃圾筒筒身，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢，每周使用消毒剂进行彻底消毒，杜绝蚊蝇鼠虫害。 4、保持院内各种建筑物、标牌、消防箱、电表箱、水表箱、路灯等物体表面上的清洁，及时处理污痕。 <p>二、楼内部区域</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、每日清扫两次服务大厅、未保大楼大厅地面，每周彻底清理大厅、楼道等尘网一次。 2、保持玻璃、干净明亮，无污迹、无手印、无水印，擦净门框、窗框、柱子等，每周彻底清洗1次。 3、各种指示牌、告示牌、显示屏、接待台等，抹净各处灯罩、金属框，使其无

			<p>积尘，每周彻底清除公共区域沙发、茶几等各处卫生死</p> <p>4、各处金属包边、告示牌支架等，用金属清洁保养剂擦亮，保持无手印，无氧化痕迹、无锈蚀，每日擦一次。</p> <p>5、每日清倒垃圾2次，及时更换垃圾袋，及时处理垃圾筒上面的痰迹，使其外表干净、光亮、无满溢垃圾现象，及时更换、清洗。</p> <p>6、确保所有屋面干净。</p> <p>7、每日抹净楼层墙壁的灰尘，清除污迹，使其光亮；保持监控器、风口、天花板洁净，定期清除消防器材的灰尘，保持无积尘、干净。</p> <p>8、临时救助房和矫正康复室及温馨救助房的环境卫生需达到无灰尘状态。每个角落每周至少进行一次全面保洁，保持持续干净整洁的环境。</p>
7	护理人员	4	<p>一、目标：在办公大楼及大门周边秩序井然，环境安定安全，不发生刑事、治安案件，不发生消防等事故，处置突发事件及时有效</p> <p>二、护理人员管理的基本要求：</p> <p>1、有一支人数足够、训练有素、管理到位、纪律严明、行动迅速、人员稳定的护理队伍。</p> <p>2、有一个完整、有效、可行的安全管理方案，合理配置安保人员，确保任何时间和任何地点不存在盲点。</p> <p>3、护理人员须统一着装，对进站求助、办事人员须询问、引导、答疑、登记，发现可疑情况，立即报告值班人员，并采取有效措施。坚决杜绝救助对象携带刀具、打火机等危险物品进入站内。</p> <p>4、各护理岗位须全天 24 小时、全年 365 天值勤与巡逻，每两小时巡逻一次，并记录在案，有明确、严格的管理制度和考核办法，确保巡逻的密度与质量。</p> <p>5、密切注意视频监控系统，24小时值守。</p> <p>6、护理人员有基本的专业训练，具有一定的专业技能和应急能力，每一季度检查一次消防器材，确保处于良好状态。会使用基本的消防器材。</p> <p>7、有突发事件应急处理方案，不断完善。</p> <p>8、工作期间应敬业爱岗，不得做与工作无关的事，不得擅自离岗。</p> <p>9、要求 60 岁以下，初中以上文化，责任心强，能适应三班制运转。</p>

			<p>三、工作内容：一、饮食提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 严格按照规定时间为救助对象提供一日三餐，确保饮食按时供应，不得延误。 2. 每餐提供后要认真拍照留底，照片应清晰显示食物的种类、数量和质量，以便后续检查和记录。 3. 关注救助对象的特殊饮食需求，如过敏、疾病限制等，及时调整饮食安排。 <p>四、协助洗漱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对于行动不便的救助对象，护理人员要主动、及时地协助其进行日常洗漱。 2. 协助过程中要耐心、细心，尊重救助对象的意愿和隐私，确保洗漱过程安全、舒适。 3. 定期检查救助对象的个人卫生情况，如有需要及时进行清理和整理。 <p>五、环境卫生保持</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 时刻保持临时救助房内的环境卫生整洁，包括地面、墙壁、床铺等各个角落。 2. 对卫生间要进行频繁清洁，确保无异味，随时保持干净整洁。 3. 24 小时不间断地进行环境维护，及时清理垃圾、整理物品，为救助对象提供一个舒适的居住环境。 4. 定期对救助房进行消毒处理，预防疾病传播。 <p>六、离站后房间消杀</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受助人员离站后，护理人员要第一时间对房间进行紫外紫光灯消杀，确保全面覆盖，不留死角。 2. 消杀过程中要注意安全，避免对自身和他人造成伤害。 3. 消杀完成后要认真拍照留底，照片应清晰显示房间的各个区域，以便后续检查和记录。
8	司机	2	人 <ol style="list-style-type: none"> 1、日常司机工作、上班期间着装统一工作服。 2、须 24 小时全天备班，未经批准不得离开本地。 3、配合站内一切安保工作。 4、每天清洁并消毒救助车一次，车辆内外整洁。 5、男性，持有C级以上驾驶证，要求60岁以下，驾龄5年以上，责任心强；

9	消防安全员	1	人	<p>1. 配合第三方专业消防安全检测机构开展站内消防安全定期检查、专项抽检工作，协助提供检测所需的消防设施台账、日常巡查记录等资料，对检测发现的问题及时登记并跟踪整改闭环。</p> <p>2. 牵头组织站内工作人员开展消防安全知识培训与应急演练，每年不少于2次，培训内容涵盖消防设施使用方法、火灾逃生技巧、隐患识别要点等，留存培训签到表、影像资料及考核记录。</p> <p>3. 每日对站内消防通道、消防器材（灭火器、消防栓等）、应急照明、疏散指示标志等进行巡查，每周开展一次全面隐患排查，建立隐患排查整改台账，对发现的安全隐患明确整改责任人、整改时限，确保隐患及时消除。</p> <p>4. 参与制定站内消防安全应急预案，在发生火灾等突发事件时，配合甲方及第三方机构开展应急处置工作，协助组织人员疏散、初期火灾扑救等；</p> <p>评审依据：拟派专职消防安全员须持有中级消防设施操作员职业资格证书、并且须提供本人身份证、劳动合同原件扫描件以及单位出具的工作证明加盖供应商公章及开标前6个月内（任意1个月）的工资流水凭证扫描件加盖供应商公章为依据，未提供或提供不符合要求视为无效响应】。</p>
10	餐补	8	人	第一类人员（两班制在岗人员）：共8人，每月在岗15天，每人每天餐补35元，服务期限12个月。年度总在岗天数： $365 \div 2 = 182.5$ 天；
		7	人	第二类人员（第三方专职值班人员）：按每月等效7人在岗标准核算，每人每天餐补35元，服务期限12个月。 $365 \div 2 = 182.5$ 天；
11	培训	1	项	须针对环卫工作人员提供救助服务培训，暂定培训人数100人，培训服务费及培训材料费包含在报价中。
12	节日福利	20	人	须保障团队服务人员年度端午节、春节福利；
13	保险	20	人	须保障团队服务人员缴纳五险及意外伤害险等；
14	服务人员	20	人	须保障团队服务人员降温费、体检费、培训费、人员服装费；
15	第三方	1	项	须承担业主委托专业第三方机构进行12个月内日常服务考核委托费用，壹/次；

	评审费用	<p>甲方委托自身认可的第三方专业机构，在本合同服务期满（12个月）时，对乙方的服务完成情况进行一次性全面评审，评审内容涵盖人员配置、岗位职责履行、服务成果达标等方面，评审结果作为本合同尾款支付的核心依据。该第三方评审的相关费用已包含在本合同总金额内，甲方无需另行支付（此项费用由成交单位承担）。延续原合同第七章违约责任约定，本续签合同履行期间，任何一方违约均按原合同条款执行。若第三方评审结果未达标，甲方有权暂缓支付尾款，直至乙方完成整改并通过复核。</p>
--	------	--

以上为基本人员安排及服务需求，为保证工作人员对救助站工作的熟悉及专业程度，确保服务期内救助站日常工作的正常进行，成交供应商在服务期限内须与救助站现有相关岗位的工作人员签订劳动合同，并给予与正式工享受同等福利。后期成交供应商如若需要更换工作人员，须经救助站同意后方可更换。救助站定期会对工作人员进行培训和考核，成交供应商须负责培训的场地、人员等相关事宜及费用并对培训考核不合格的工作人员进行更换。

注：以上为技术服务条款，投标单位须满足，若未满足以上内容，按无效投标处理；