汉中市救助管理站
2026年采购社工服务项目工作协议

甲方：汉中市救助管理站（汉中市未成年人保护中心）

乙方：汉中和雅社会工作服务中心

根据省民政厅等12部门《关于进一步加强困境儿童福利保障工作的实施意见》（陕民发〔2025〕88号），不断拓展农村留守儿童关爱和困境未成年人保护工作内涵，充分发挥社会力量在参与未成年人救助保护工作中的积极作用，汉中市救助管理站（以下简称甲方）根据工作需要，通过政府采购社工服务项目，引进和雅社会工作服务中心（以下简称乙方）开展2026年度未成年人保护社工服务工作，现根据国家政策法规相关规定，甲乙双方在平等自愿、协商一致的基础上签订本工作协议。

一、工作任务

以汉中市未成年人保护中心为依托，充分发挥市级未保平台兜底保障作用，由乙方提供专业第三方社工服务，参与全市困境儿童动态评估、家庭监护监督、基层未保网络建设、困境未成年人救助帮扶，协助做好站内临时监护未成年人照料管护、个案干预、安置衔接等工作，切实维护未成年人合法权益，打造本土化儿童福利保障和关爱服务品牌，推动我市未成年人保护事业高质量发展。

二、服务实施地与受益群体

本协议实施地为汉中市。受益群体为由于自身、家庭和外界原因而陷入基本生存、发展的危机，需要帮助的困境未成年人。主要包括社会散居孤儿、流浪未成年人、打拐解救未成年人、事实无人抚养儿童、困境留守儿童和流动儿童、受侵害受虐待的未成年人、因家庭贫困难以顺利成长以及由民政部门承担临时监护职责的未成年人及其他有帮扶需求的未成年人。

三、主要服务内容

（一）“童护提质计划”——重点困境儿童监护质量提升

按照进一步健全留守儿童和困境儿童关爱服务体系的相关工作要求做好以下工作：**一是**采取“线上发现预警+线下走访评估+线下跟踪督导”的方式对全市重点困境儿童（孤儿、事实无人抚养儿童）定期进行走访监测评估，协助开展新增困境儿童生活照料和监护责任落实情况评估，并按照“一人一档”的原则建立完善救助帮扶档案，优化问题发现、反馈、跟踪处置流程，将监测评估发现的问题及时书面报告市民政局和市未成年人保护中心并反馈县区处置。**二是**针对遭受严重家暴、监护缺失/失当、心理创伤严重、涉案涉法等重点疑难个案，组建专项帮扶小组，实行“一人一策”定制化帮扶方案，开展定期入户探访、心理干预、法律援助、教育支持、监护重建等全方位服务，每月形成个案进展报告持续开展结果跟踪。针对遭受严重家暴、监护缺失/失当、心理创伤严重、涉案涉法等重点疑难个案，组建专项帮扶

小组，实行 “一人一策” 定制化方案，提供入户探访、心理干预、法律援助、教育支持、监护重建等全方位服务，每月形成个案进展报告并跟踪成效。全年完成不少于10名重点个案帮扶指导，按属地原则协调推进监护评估、个案会商、服务转介等工作。**三是**为中心内救助、临时监护的流浪、困境儿童（包括转介至儿童福利院儿童）提供专业服务。按照未成年人类别、风险等级，提供心理辅导、情绪疏导、家庭教育、行为纠正、跟踪关爱等专业服务，记录个案服务情况。**四是**工作日工作时间段接听汉中市未成年人保护热线电话（0916-2312355），及时按责转介有关部门和单位，加强政策衔接、工作对接，共同做好重点疑难个案的商议处置，推动家庭保护、学校保护、社会保护、网络保护、政府保护、司法保护有效落实。**五是**协助相关部门指导村（社区）、儿童主任、社会工作者等履行强制报告责任，发现未成年人疑似遭受侵害等情形，第一时间向公安部门及时报告，做好信息记录和报告登记。

（二）“未保强基计划”——基层未保队伍赋能与标准化建设

一是负责开发儿童主任、儿童督导员培训教程，全年至少承办1期全市未成年人保护工作队伍示范培训班，培训时间不少于2天。并指导各县区完成对基层儿童督导员、儿童主任的轮训全覆盖，助力基层儿童福利与未成年人保护工作能力提升。**二是**依托儿童福利信息系统做好困境儿童监测预警，负责对儿童福利信

息系统进行数据更新、维护，全面掌握本市全部困境未成年人底数及分布情况，重点聚焦困境儿童、农村留守儿童等特殊儿童群体，建立健全上下互动、左右协同的信息动态监测工作机制，实行监测、预警、发现、报告、处置一体化闭环管理。确保系统数据更新率100%，建立风险等级管理信息库，分级开展类别化、差异化关爱服务。**三是**协助完善汉中市未成年人保护服务流程，联合推进汉中市未成年人保护工作标准化建设。指导县区未保中心完善服务功能，规范临时监护、个案处置、资源链接、队伍建设等工作流程。

（三）“童爱聚能计划”——困境儿童社会资源协同联动

一是指导镇（办）未保站、社区（村）儿童之家发挥职能作用，积极链接公益慈善资源，加快儿童之家等服务阵地建设，为各类困境儿童及其家庭提供公益服务。**二是**依托市未保中心阵地建设，打造本地儿童关爱品牌服务，积极引导社会工作专业服务机构、公益慈善组织等社会力量根据儿童具体需求实施关爱服务项目，为各类困境儿童及其家庭提供专业服务开展以儿童安全、法制教育、心理关爱等为主题的困境儿童关爱示范活动，全年组织中心内主题活动不少于10场。**三是**在留守儿童、困境儿童相对集中的区域开展预防校园欺凌和预防性侵害安全教育系列课程，增强儿童的自我保护意识。开展社会力量广泛参与的有益于困境未成年人参加的团体辅导、文体娱乐活动、公益活动和社会实践活动，全年开展公益志愿活动不少于20次。**四是**协助开展

未成年人保护法律法规及儿童福利政策宣传、社会倡导活动，引导和鼓励社会各界从多方位、多层面、多渠道参与和支持困境儿童救助保护工作。全年开展宣传倡导活动不少于6次。**五是**定期总结提炼未保服务经验，提升服务影响力和示范性。

四、服务地点及岗位人员配置

（一）服务地点：市未成年人保护中心；需救助帮扶的汉中籍困境未成年人所在镇（街）、村（居）、学校等相关场所。

（二）服务岗位及人员配置：乙方根据甲方工作需要配备不少于4名工作人员，专业人员需持证上岗（心理、社工、教育专业毕业或持专业资格证），乙方应在本协议生效后3个工作日内将全部工作人员的劳动合同、身份信息、学历证明、资格证书提交甲方审查，未经甲方审查通过的人员不得上岗开展服务。建立应急备勤工作机制，明确固定备勤人员名单与联络方式，确保通讯24小时畅通，接到甲方备勤通知后按要求时限到岗履职。乙方工作人员岗位职责，人员分工及变动必须经甲方同意后进行调整并备案，人员流动在可控范围之内，确保工作队伍稳定。

五、双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1.向乙方明确服务所需的工作人员人数、岗位条件、工作要求、目标任务考核和绩效评估标准。

2.对乙方进行相关业务、安全教育和职业教育培训。按照机构规章制度，服务规范要求对乙方工作进行督导，并对乙方开展

的服务数量、质量、效率、受助人员满意度等进行全面考核。

3.协调乙方在提供服务过程涉及相关的政府部门和单位。

4.向乙方提供必要的服务场所，以及开展未成年人救助保护相关必要的设施设备，并创造可持续开展工作的条件、环境。

5.为乙方服务的流浪、困境未成年人的宣传、生存、教育、社会融入性活动及个人发展提供一定的物资保障。

6.对于无法甄别年龄、家庭所在地及其监护人、身心存在障碍的流浪未成年人，社会调查和安置工作由甲乙双方共同协商解决。

7.按协议约定及时支付服务费用，对费用使用情况进行监督与专项审计。

（二）乙方权利、义务

1.遵守国家法律法规与甲方管理制度，接受甲方指导、监督与考核，严格按约定完成全部服务任务。

2.在协议范围内开展专业服务，按约定获取服务报酬，对甲方工作提出合理化建议。

3.规范建立服务档案，做到“一人一档”、纸质与电子档案同步；按月提交工作计划与进展报告，按季度提交经验总结，年末提交年度总报告。

4.严格落实安全生产责任，保障服务对象与工作人员人身安全，突发事件第一时间向甲方报告。

5. 服务期内，乙方开展流浪、困境未成年人社会工作介入

回访需实时更新；并建立回访工作记录及动态管理档案。

6.根据甲方工作要求，对儿童福利信息系统内的农村留守、困境未成年人的家庭基本情况、困境类别、监护状况等数据进行风险需求评估，建立困境未成年人信息档案，并通过电话联系，实地走访核实评估困境儿童的需求，制定帮扶计划，利用公休日、寒暑假实施困境儿童帮扶。

7.当站内临时监护未成年人数量增多、值班力量不足时，乙方须按甲方通知第一时间安排专业人员到岗备勤，配合开展 24 小时轮值照料、夜间陪护、安全巡查、应急处置等工作，保障受助未成年人在站期间人身安全与基本生活。协助做好受助未成年人身份核实、家庭寻亲、接送返乡、安置转介全流程社工陪伴与过渡支持，对患病就医未成年人提供医疗陪护与心理支持。

8.配合甲方及第三方机构开展绩效评估、检查审计等工作。

9.及时足额支付派住工作人员工资并按法律规定缴纳社会保险。

10.对涉及未成年人隐私的信息采取严格保密措施，不得向任何第三方泄露，不得用于本协议以外的其他用途。

六、服务管理及工作绩效考核评估

（一）乙方在履行协议过程中，不得将服务内容透露，转介，委托给任何第三方，每月如实向甲方报告工作计划，进展情况，建立服务活动记录，活动总结并交由甲方备案。年末所有工作档案按甲方规范化要求建立纸质档案和电子档案移交给甲方存档。

（二）甲方根据既定的工作任务进度及完成情况对乙方进行量化考核，量化考核评分结果作为拨付购买服务费用的主要参考依据。每年终以召开考核会的形式总评一次，考核结果作为下年度购买乙方服务的参考依据。

1.量化总分为100分，量化考核结果得分在90分—100分范围，全额拨给服务费用；得分在80分—89分范围，扣减额数的10%；得分在80分以下，扣减额度的20%并同时要求乙方开展内部整改培训、岗位调整、提升服务等补救措施。

2.如有发生以下情况，除按照国家法律法规追究乙方法律责任外，考核不合格，扣减30%服务费用。

①服务弄虚作假、档案严重失实，或违规转包服务的；

②因处置不当、备勤缺位造成受助未成年人伤亡、走失脱管等安全责任事故的；

③因工作失误引发重大负面舆情或侵害未成年人合法权益的。

（三）乙方承接甲方服务项目以后，由甲方负责对乙方机构运转，服务项目日常实施情况进行全程跟踪和监督，并根据省，市政府部门相关政策规定及甲方购买服务监督管理办法，可会同双方共同认可的国内第三方独立专业评估机构对乙方服务的工作绩效、服务对象受益情况、公众满意度等进行测评和评估。

七、服务费用使用及支付方式

（一）服务费用是指本次购买服务项目所产生的各种费用，

包括乙方工作人员工资福利、各项社会保险，工作交流培训、活动材料等相关服务活动所产生的费用以及聘请国内第三方专业社工机构开展社工督导，第三方专业机构对乙方开展独立绩效评估等支出。

（二）服务费用确保专款专用，购买服务价款总额为：39.45万元。支付方式：第一笔服务经费在合同生效之日起10日内，支付合同总金额的40%。第二笔服务经费在完成中期考核合格后，支付合同总金额的40%。第三笔服务经费在末期评估合格后，支付合同总金额的20%。乙方应当在甲方支付服务费前向甲方提供正式合法发票。

（四）在协议期内，服务费用实行年度包干制，甲方不承担乙方工作人员的其它支出，如因工作需要增加工作量或范围产生额外费用，依据实际情况，双方协商后解决。

八、协议期限与终止

（一）协议期限。自2026年8月17日起至2027年8月17日止，期限一年。

（二）协议的终止。

1.协议期满，双方未续签的，协议即自行终止；

2.乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的。

（三）乙方派驻甲方的工作人员如发生下列情形之一，甲方可要求撤换人员。

1.严重违反劳动纪律或违反甲方规章制度的；

2.不服从甲方工作安排，不能胜任工作的;

3.严重失职、责任不到位、营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的。

九、其他事项

（一）协议期内，因工作需要，经甲乙双方协商同意后本协议的内容可以变更或解除。

（二）在协议履行过程中，如甲、乙其中一方因违约或重大过失造成对方经济损失，受害方有权向对方要求赔偿，包括但不限于守约方遭受的直接损失以及因维权产生的诉讼费、律师费、保全责任保险费、鉴定费等。

（三）本协议在履行过程中发生争议，由甲、乙方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

（四）本协议一式四份，经甲乙双方法定代表人签章后正式生效，甲方、乙方各两份。

（五）协议未尽事宜，双方协商解决。

甲　　方（公章）:　　乙　　方（公章）:

负责人（签字）:　　负责人（签字）:

年　　月　　日　　年　　月　　日