（一）项目背景

根据《河东区居家和社区养老服务改革试点工作方案》中“研究制定河东区居家和社区养老服务人才扶持政策，包括奖励补助、评先选优等。提高居家和社区养老服务人员的相关待遇，吸引更多高学历、高水平的管理和服务人员加入到为老服务队伍中来”等内容，河东区民政局拟开展为老服务义工组织的建立与引导项目。

该项目意在加强社会资源系统性调配对养老事业与为老服务发展的良性推动，通过建立与引导为老服务义工组织，到达统筹协调区内各类为老服务社会公益组织资源，规范为老服务义工组织管理，强化为老服务人员服务要求，提升域内义工组织整体服务能力、意识与水平，同时为逐步建立以“时间银行”为目标的基本社会为老公益服务体系夯实基础，探索性建立规范化的义工管理制度与居家和社区养老服务志愿者工作指引。

（二）采购内容

一）建立河东区为老服务义工指导中心

投标单位在中标后，应及时建立“天津市河东区惠民为老服务志愿者服务指导中心（暂定名，最终以实际审核获批为准，以下简称指导中心）”，经社会团体主管单位审查同意，并依照《民办非企业单位登记管理暂行条例》的规定登记、开展活动，在河东区民政局授权下，对河东区域内为老服务志愿者组织、个人的基本信息、活动信息进行登记、管理和信息发布。同时在河东区民政局授权下肩负为老服务义工组织与个人的培训、监督等职责。指导中心在注册成立后，应与河东区民政局签署涉及为老服务义工组织内容的框架协议，明确域内公益组织在涉老、为老服务中与指导中心的协作关系，明确指导中心在域内开展义工服务的方向、组织形式及汇报机制。

投标单位在中标后建立指导中心，指导中心建立后一个月内应及时到岗不少于1名中心全职人员，且年龄不超过45岁，负责指导中心的日常管理、联络等工作。中标单位在中标后三年内应保证相关人员在岗，如发现人员离岗情况，应及时招募补充指导中心全职人员。

二）配合民政局统筹域内为老服务义工组织服务活动

投标单位在中标后，应及时建立区域内为老服务义工统筹机制，配合民政局建立和完善为老服务义工信息发布平台，制定域内为老服务项目登记、备案、实施、宣传、汇总等相关流程，建立服务效果评价机制、建立服务时间量化机制、建立服务积分兑换机制。

同时投标单位在中标后，应配合民政局加强义工组织专业培训。开展专项义工培训活动，确定专业类、管理类、心理类三大培训主题，每年开展培训活动不少于4次。其中专业类为老服务义工培训主题包括但不限于：失能失智老年人照护、老年人急救、老年人用药、老年人精神关爱、老年人认识障碍预防等老年常见问题。管理类培训主题包括但不限于：经营主体能力建设与提升、义工个人行为规范、对外统一话术规范等。心理类培训主题包括但不限于：义工心理疏导、义工精神需求满足等。

三）开展专项为老义工服务

投标单位在中标后两个月内，应开展调研走访工作，充分对域内涉老企业、大中院校、社会组织中现有的义工团队数量、活动次数、管理机制等相关问题，进行调研，同时对不少于500户老人家庭开展走访调研工作，了解日常为老服务需求和现有为老服务建议。通过调查研究，选定主题，开展低偿或无偿的组织活动，统筹活动安排，发布活动需求，招募活动义工团队和志愿者。每年开展不同主题的为老服务活动不少于12次，活动服务惠及老年人不低于30000人次。

同时配合民政局每年选取2个河东区街道为试点，启动义工活动，精准覆盖需求，探索将试点效应形成示范效应，建立义工服务的输出机制与公益机制。

四）配合民政局拟定为老服务义工组织制度、规范等文件

起草《河东区居家和社区养老义工服务组织规范》及《河东区居家和社区养老义工服务指引》等相关文件。为河东区民政局提供义工服务政策制定的咨询支持，指导义工组织开展活动。

总结老人群体实际需求，以义工实务为服务指引，进一步将实施意见、规范指引以成果性文件的形式体现，形成以指导中心为运营机制常态化管理枢纽的长期为老服务义工管理体系，持续发挥自身影响，利用本次政府扶持资金，建立长效管理与引导机制，实现区内为老服务义工组织的常态化运营。

（三）投标要件

1.《指导中心建立方案》

2.《义工组织管理制度》

3.《义工组织开展活动方案》

4.《为老义工服务调查方案》

4.《义工组织培训方案》

上述方案要求具有可实施性、连续性。

（四）售后保障

为招标人提供实地、电话、专人支持，及时解决义工组织建立过程中遇到的问题。