

采购合同书

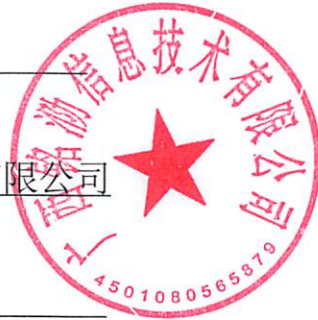
项目名称：2026年政府购买第三方社会救助事务性工作

采购人：梧州市万秀区民政局

成交供应商：广西铭渤信息技术有限公司

签订地点：梧州市万秀区民政局

签订时间：2026.4.23





目 录

一、合同书

二、合同附件：

1、中标通知书

2、最终报价表

3、商务条款偏离表

4、服务方案

5、采购要求

合同书

采购人(甲方): 梧州市万秀区民政局

供应商(乙方): 广西铭渤信息技术有限公司

项目名称: 2026年政府购买第三方社会救助事务性工作

项目编号: WZZC2026-C3-030002-SZSH

签订地点: 梧州市万秀区民政局

签订时间:



根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,按照磋商文件规定条款和乙方响应文件及其承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	2026年政府购买第三方社会救助事务性工作	详见采购文件	1	项	599758.00	599758.00
详见报价表						
人民币合计金额(大写): 伍拾玖万玖仟柒佰伍拾捌元整 (¥ 599758.00)						

2、合同合计金额包括但不限于满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务,以及伴随的货物和工程(如有)的价格;包含竞标服务、货物、工程的成本、运输(含保险)、安装(如有)、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如磋商文件对其另有规定的,从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致,有国家强制性标准的,还必须符合国家强制性标准的规定,没有国家强制性标准但有其他强制性标准的,必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利,且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意,乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供,也应

注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

- 1、服务期限：自合同签订之日起，直至各项服务内容履行完毕并验收合格为止。（核查时间原则上要在2026年12月10日前完成），服务地点：梧州市万秀区。
- 2、乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。
- 3、乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。
- 4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后三十天日内进行验收，逾期不开始验收的，双方可协商确定验收时间。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。
- 5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。
- 6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。
- 7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

- 1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服。
- 2、甲方应提供必要测试条件(如场地、电源、水源等)。

第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按分期支付约定执行：签订合同生效后，采购人在30个工作日内拨付项目经费的40%；项目要求完成工作80%并经采购人确认后支付项目经费的40%，项目终期评估验收合格后15个工作日内拨付项目经费的20%。

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第八条 违约责任

- 1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的3%支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的10%。
- 2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

第九条 不可抗力事件处理

- 1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同，
- 2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十一条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效(委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟)。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十二条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十三条 签订本合同依据

1、成交通知书；

2、竞标报价表；

3、商务条款偏离表；

4、服务方案；

5、响应文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十四条 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门(政府采购监管部门)、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份(可根据需要另增加)。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

<p>甲方：(章) 梧州市万秀区人民政府</p>  <p>2026年4月23日</p>	<p>乙方：(章) 广西铭溯信息技术有限公司</p>  <p>2026年4月23日</p>
<p>单位地址：梧州市万秀区居仁路57号5楼</p>	<p>单位地址：南宁市兴宁区三塘南路89号2号厂房3楼313室</p>
<p>法定代表人： </p>	<p>法定代表人 </p>
<p>委托代理人：</p>	<p>委托代理人：</p>
<p>电话：0774-3831866</p>	<p>电话：18076634130</p>
<p>开户银行：</p>	<p>开户银行：交通银行南宁桃源支行</p>
<p>账号：</p>	<p>账号：451060500013001853086</p>
<p>邮政编码：</p>	<p>邮政编码：530000</p>

1、中标通知书

2026年政府购买第三方社会救助事务性工作（WZZC2026-C3-030002-SZSH）

成交通知书

广西铭渤信息技术有限公司：

深圳市华睿项目管理有限公司受梧州市万秀区人民政府委托，就2026年政府购买第三方社会救助事务性工作（WZZC2026-C3-030002-SZSH）采用竞争性磋商方式进行采购，根据评审结果，采购人确定贵公司为本项目的成交供应商，现将有关事项通知如下：

一、主要中标/成交经济技术指标：

包号	标项1
标项名称	2026年政府购买第三方社会救助事务性工作
中标/成交金额	¥599758元
服务期	自合同签订之日起一年

二、自《成交通知书》发出之日起15日内，按照采购文件确定的合同文本和事项与采购人签订采购合同。

三、自签订书面合同之日起1个工作日内将合同副本（1份）交采购代理机构备案。

四、签订的合同不得对采购文件确定的事项和响应文件作实质性修改。

五、如放弃中标或拒绝签订合同或未按规定签订合同的，采购人有权取消其成交供应商资格。

采购代理机构：深圳市华睿项目管理有限公司

联系地址：广西梧州市长洲区新兴三路30号神冠茶都B栋1单元34楼3402室

项目联系人：李小超

联系方式：0774-7502322



2026年4月13日

2、最终报价

投标报价明细表

投标人全称（公章）：广西铭渤信息技术有限公司

项目编号及分标：2026年政府购买第三方社会救助事务性工作（WZZC2026-C3-030002-SZSH）

供应商名称	服务名称	内容	磋商报价 (总价, 元)	备注
广西铭渤信息技术有限公司	2026年政府购买第三方社会救助事务性工作	采购服务需求中所有内容	599758 .00	无

3、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目	磋商文件商务条款要求	服务商的承诺	偏离说明
合同签订日期	自成交通知书发出之日起十五日内	我公司承诺响应： 合同签订日期：自成交通知书发出之日起十五日内	无偏离
服务期	自合同签订之日起一年。	我公司承诺响应： 服务期：自合同签订之日起一年。	无偏离
质量要求	符合国家、行业和地方标准，达到现行有关规定及规范要求。	我公司承诺响应： 质量要求：符合国家、行业和地方标准，达到现行有关规定及规范要求。	无偏离
付款方式	签订合同生效后，采购人在30个工作日内拨付项目经费的40%；项目要求完成工作80%并经采购人确认后支付项目经费的40%，项目终期评估验收合格后15个工作日内拨付项目经费的20%。	我公司承诺响应： 付款方式：签订合同生效后，采购人在30个工作日内拨付项目经费的40%；项目要求完成工作80%并经采购人确认后支付项目经费的40%，项目终期评估验收合格后15个工作日内拨付项目经费的20%。	无偏离
服务响应时间	接到采购人处理问题通知后，2 个小时内响应，12 个小时内提出解决方案。若采购人需要成交服务商到达现场解决的，成交服务商应在 24 小时内到达。	我公司承诺响应： 服务响应时间：接到采购人处理问题通知后，2 个小时内响应，12 个小时内提出解决方案。若采购人需要成交服务商到达现场解决的，成交服务商应在 24 小时内到达。	无偏离
其他要求	采购人有权全方位参与项目过程，成交服务商不得对采购人以任何形式进行技术保密或限制。	我公司承诺响应： 其他要求：采购人有权全方位参与项目过程，成交服务商不得对采购人以任何形式进行技术保密或限制。	无偏离

服务商[公章（CA签章）]： 广西铭渤信息技术有限公司

2026 年 4 月 8 日



4、服务方案

第一章 项目理解与需求分析

1.1项目背景与政策依据

1.1.1政策背景

社会救助是社会保障体系的最后一道安全网，是保障困难群众基本生活、维护社会公平正义、促进社会和谐稳定的重要制度安排。党的十八大以来，党中央、国务院高度重视社会救助工作，先后出台《社会救助暂行办法》《关于改革完善社会救助制度的意见》《关于健全分层分类社会救助体系的意见》等一系列政策法规，明确提出要健全低收入人口动态监测和常态化救助帮扶机制，推动社会救助高质量发展。

（一）国家层面政策演进

我国社会救助制度经历了从临时性救济到制度化保障的发展历程。1997年，国务院发布《关于在全国建立城市居民最低生活保障制度的通知》，标志着城市低保制度正式建立。2007年，国务院发布《关于在全国建立农村最低生活保障制度的通知》，农村低保制度全面建立。至此，覆盖城乡的最低生活保障制度框架基本形成。

2014年，国务院颁布《社会救助暂行办法》（国务院令 第649号），这是我国第一部统筹各项社会救助制度的行政法规，标志着社会救助工作进入法治化轨道。《暂行办法》确立了最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等8项救助制度，构建了“8+1”的社会救助体系框架。

2020年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于改革完善社会救助制度的意见》（中办发〔2020〕18号），提出用2年左右时间，健全分层分类、城乡统筹、适度有效的社会救助体系，在兜住基本生活底线的基础上，提出“物质+服务”的救助方式，推动社会救助从生存型向发展型转变。

2024年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于健全分层分类社会救助体系的意见》（中办发〔2024〕15号），明确提出建立健全分层分类社会救助体系，根据困难程度和致困原因将救助对象划分为低保对象、特困人员、低保边缘家庭、支出型困难家庭等不同层级，实施分类救助、精准帮扶。

（二）广西壮族自治区政策部署

广西壮族自治区民政厅认真贯彻落实国家政策部署，结合本地区实际，先后出台一系列配套政策文件：

《广西壮族自治区社会救助实施办法》（桂政发〔2021〕12号）是广西社会救助领域的综合性政策文件，对国家《社会救助暂行办法》进行了细化和补充，明确了广西社会救助的对象范围、救助标准、申请程序、审核审批流程等内容。办法特别强调了“应保尽保、应退尽退”的原则，要求各地建立健全主动发现机制，确保困难群众及时纳入救助范围。

《广西壮族自治区低收入人口动态监测和预警管理办法》（桂民规〔2023〕5号）建立了低收入人口动态监测和预警机制，要求各地依托广西社会救助信息系统，对低收入人口进行动态监测，及时发现困难群众，实现从“人找政策”向“政策找人”的转变。办法明确了监测对象、监测内容、预警阈值、处置流程等内容，为社会救助精准化提供了制度保障。

广西积极探索“物质+服务”救助模式，通过政府购买服务方式，引入专业社会力量为救助对象提供生活照料、心理疏导、资源链接、社会融入等专业服务，满足救助对象多元化需求。

（三）梧州市及万秀区政策落实

梧州市民政局按照自治区部署，积极推进社会救助改革创新，万秀区作为梧州市中心城区，社会救助工作具有以下特点：

救助对象类型复杂。救助对象涵盖低保对象、特困人员、低保边缘家庭、支出型困难家庭、临时救助对象等多种类型，不同对象的致困原因、困难程度、救助需求差异较大。

救助工作量持续增加。随着救助政策的不断完善和救助标准的持续提高，社会救助覆盖面逐步扩大，事务性工作量大增加。仅靠区民政局现有工作人员难以完成全面、精准、高效的入户核查、数据整理、政策宣传等工作任务。

精准救助要求提高。分层分类救助体系的建立，对救助对象认定的精准性提出了更高要求。需要通过入户核查准确掌握救助对象的家庭人口、收入、财产、支出等情况，确保救助资源精准配置。

1.1.2项目立项依据

本项目依据以下政策法规和文件立项：

（一）法律法规依据

《社会救助暂行办法》（国务院令 第 649 号）第七条规定：“县级以上人民政府应当将社会救助纳入国民经济和社会发展规划，建立健全政府领导、民政部门牵头、有关部门配合、社会力量参与的社会救助工作协调机制，完善社会救助资金、物资保障机制，将政府安排的社会救助资金和社会救助工作经费纳入财政预算。”第三十五条规定：“县级以上人民政府应当按照国家统一规划建立社会救助管理信息系统，实现社会救助信息互联互通、资源共享。”

《政府购买服务管理办法》（财政部令 第 102 号）规定了政府购买服务的内容、程序、监督管理等内容，为本项目通过政府购买服务方式引入第三方专业机构提供了政策依据。

（二）政策文件依据

《关于改革完善社会救助制度的意见》（中办发〔2020〕18 号）明确提出：“采取政府购买服务方式，引入社会力量提供社会救助服务。鼓励社会工作服务机构、志愿服务组织等社会力量参与社会救助，为救助对象提供专业化、个性化服务。”

《关于健全分层分类社会救助体系的意见》（中办发〔2024〕15 号）要求：“加强基层社会救助经办能力建设，通过政府购买服务等方式，引导社会工作服务机构、志愿服务组织等社会力量参与社会救助服务工作。”

《广西壮族自治区社会救助实施办法》（桂政发〔2021〕12 号）明确规定：“县级人民政府民政部门可以通过政府购买服务方式，委托社会组织、企业等社会力量承担社会救助事务性工作。”

《万秀区民政局 2026 年政府购买第三方社会救助事务性工作方案》明确了本项目的工作目标、服务内容、经费预算、时间安排等具体要求，是本项目实施的直接依据。

1.1.3 项目必要性

通过政府购买服务方式引入第三方专业机构承担社会救助事务性工作，具有以下必要性：

（一）提升工作效率的需要

工作量与人力矛盾突出。按照动态管理要求，每年需完成至少一次全面入户核查，同时还需处理新增对象核查、动态调整核查、信访复核等临时性核查任务。区民政局社会救助股现有工作人员较少，人均需负责较多户救助对象的管理工作，工作负荷严重超载。

专业化分工提升效率。第三方专业机构可组建专职核查团队，采用标准化流程和数字化工具，实现核查工作的专业化、规模化运作。根据行业经验，专业核查团队的工作效率可比兼职人员提高 50% 以上，能够在规定时间内完成全部核查任务。

规模效应降低成本。第三方机构通过规模化运作，可在人员培训、设备配置、系统开发等方面形成规模效应，降低单位核查成本，提高财政资金使用效益。

（二）确保数据质量的需要

标准化流程为质量筑牢坚实保障。专业机构通常建立起完善的质量控制体系与督导机制，能够制定并执行统一且详尽的核查标准、规范化操作流程以及清晰的数据规范，从而有效确保所有核查活动在方法与标准上保持高度一致，最终使各项核查结果具备可靠的可比性与一致性。

专业化培训是提升核查能力的关键路径。第三方机构能够为核查人员组织系统化、常态化的专业培训项目，确保核查人员深入理解并熟练掌握相关政策法规、核心核查技能以及必要的现场沟通技巧。通过这种持续的能力建设，可有效提升核查人员在数据采集与判断方面的专业水平，进而提高整体核查数据的准确性与可靠性。

信息化手段的应用大幅降低了人为差错。通过引入移动核查APP、数据自动校验与逻辑判断等信息化工具，能够显著减少传统人工录入过程中可能出现的疏漏与错误，不仅提升了数据采集环节的精准度，也增强了数据上报与处理的时效性，让整个核查过程更为高效与精准。

（三）减轻基层负担的需要

让专业的人去做他们最擅长的事。通过将那些事务性、流程性的具体工作委托给专业的服务机构来承担，我们区的民政局工作人员就能从过去那些繁琐且耗时的日常核查、资料整理等事务中彻底解脱出来。这样一来，他们得以将有限的时间和精力更加集中地投入到更高层次、更具全局性的工作当中，例如深入

调研并科学制定符合本区实际的政策、对各服务方的执行情况进行严格的监督与管理、对全区的民生工作进行有效的统筹与协调，从而真正实现“管理者”与“办事者”角色的清晰分离，即“管办分离”的目标。

此举将显著提升行政运行的整体效能。从具体事务中脱身后，区民政局可以更合理地调配人力、财力等宝贵资源，将它们重点投入到政策的前瞻性研究、各项制度的持续完善以及对服务过程和质量的全程监督检查等核心职能上来。这不仅能优化内部工作流程，减少资源内耗，更能从机制层面推动行政效能的提升与区域治理现代化水平的不断进步。

更深层次的意义在于，它有力地促进了政府部门职能的深刻转变。通过规范的政府购买服务模式，我们推动民政部门的工作重心发生根本性转移：从以往亲自操办各项救助服务的“运动员”，转变为专注于制定规则、监督执行的“裁判员”，即从“办救助”转向“管救助”；从直接面向群众提供一线服务，转变为强化对服务供给方的资质审核、过程监管与绩效评估。这种转变，完全契合当前深化“放管服”改革、推动政府职能向创造良好发展环境、提供优质公共服务、维护社会公平正义转变的大方向，是民政工作改革创新的一次重要实践。

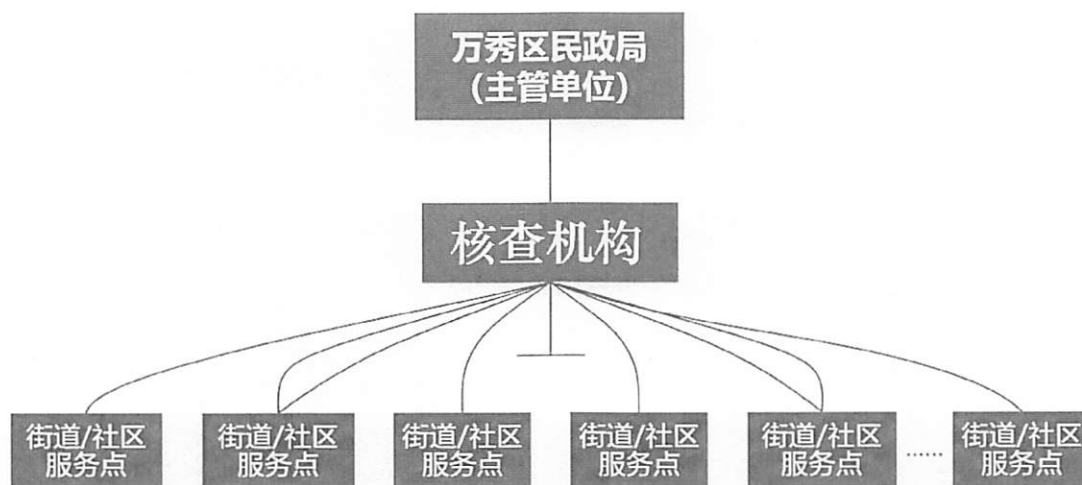
（四）防范廉政风险的需要

第三方机构作为独立实体开展核查工作，构建了社会救助认定环节的外部监督体系。凭借其独立身份，第三方机构能够有效规避因人情、关系等非客观因素导致的“人情保”和“关系保”等违规现象，从外部形成对认定环节的有力监督和制衡。

核查过程借助移动核查APP、现场拍照取证、电子签名等现代技术手段，实现了全流程的信息化记录与追踪，保证了核查行为的可追溯性与可监督性。这一完整的过程记录，为后续开展监督、核实及问责工作提供了清晰、便捷的电子化依据，提升了监管效率和透明度。

规范、透明且受到有效监督的核查机制，不仅提升了社会救助工作本身的规范性，更显著增强了救助工作的公信力。这种公信力的提升，有助于赢得社会公众对救助政策的广泛信任与持续支持，从而促进社会救助体系的长效健康发展。

1.2万秀区社会救助工作现状分析



1.2.1万秀区行政区划与基本情况

（一）行政区划

万秀区划详情	
角嘴街道	珠山社区、新兴社区、新华社区、潘塘社区、蓝天社区、大学社区
东兴街道	上冲社区、下冲社区、龙骨社区、步埠社区、西环社区、三云社区
富民街道	傍山社区、枣冲社区、富民社区、东山社区、富新社区、莲花社区、富康社区、富祥社区、富安社区
城南街道	中山社区、云龙社区、阜民社区、南中社区、塘源社区
城北街道	北山社区、民主社区、钱鉴社区、桂北社区
城东镇	河口村、双桥村、扶典村、思扶村、华堂村
龙湖镇	新民村、高旺村、旺步村、塘源村
夏郢镇	夏郢社区、思委村、思安村、北胜村、平安村、双垌村、民智村、毓秀村、周睦村、高才村、泗马村、竹坡村、里秀村、夏郢村、富教村、新夏村、凤凰村、镇安村、答涓村、保安村、儒岩村、德安村、旺坡村

（二）人口结构

根据第七次全国人口普查数据和万秀区统计局最新数据：

万秀区常住人口27.22万人，其中城镇人口23.65万人，常住人口城镇化率为86.88%，比上年末上升0.66个百分点。全年出生人口0.12万人，出生率为4.4‰；死亡人口0.14万人，死亡率为5.1‰；自然增长率为-0.7‰。

1.2.2救助对象基本情况

（二）各类救助对象详细分析

低保对象是社会救助的主体，占救助总户数的60%。按致困原因：因病致贫约40%，因残致贫约25%，因老致贫约20%，因学致贫约8%，其他原因约7%。按家庭结构：单人户约30%，两人户约35%，三人及以上户约35%。

特困人员主要是无劳动能力、无生活来源、无法定赡养抚养义务人或其法定义务人无履行义务能力的老年人、残疾人、未成年人。集中供养在敬老院等机构集中供养，分散供养为居家供养，发放供养金。

低保边缘家庭是指家庭人均收入略高于当地低保标准，但生活仍然困难的家庭。主要致困原因：因病、因残、因学支出较大。主要救助方式：临时救助、医疗救助、教育救助等专项救助。

支出型困难家庭是指家庭人均收入高于当地低保标准，但因医疗、教育、残疾康复等刚性支出较大，导致实际生活水平低于低保标准的家庭。医疗支出型约60%，教育支出型约25%，残疾康复支出型约15%。

临时救助是对因突发急病、意外伤害、火灾等原因导致基本生活陷入困境的家庭给予的应急性、过渡性救助。主要救助原因：突发疾病、意外事故、火灾等。

（三）救助对象变化趋势

从2021-2025年数据对比看，低保对象数量呈下降趋势，主要得益于脱贫攻坚成果巩固和就业帮扶政策；特困人员下降，主要是人口自然减少；低保边缘家庭增长，支出型困难家庭增长，反映了分层分类救助体系的完善和救助覆盖面的扩大。

结构变化趋势：救助对象中老年人占比逐年上升，2025年60岁以上救助对象占比约45%，较2021年上升5个百分点；救助对象中残疾人占比约35%，较2021年上升3个百分点；单亲家庭、单人户占比约30%，较2021年上升4个百分点。

1.2.3当前工作模式及痛点

目前万秀区社会救助核查工作主要采取“区民政局主导+街道乡镇配合+社区村委协助”的工作模式，存在以下痛点：

（一）人力不足，工作负荷重

人员配置不足。区民政局负责社会救助审核审批、动态管理及监督检查等工作的工作人员数量有限，而需要覆盖的全区救助对象数量众多，导致人均服务对象数量庞大，工作负荷远超合理范围。

入户核查耗时。入户核查作为最基础、最核心的环节，流程耗时费力。从整体任务量估算，完成全区所有对象的入户核查需要投入大量总工时。若由现有核心团队承担，人均需投入的工时极高，在日常工作中占据了不成比例的时间，严重挤占了处理其他职责的空间。

临时性任务多。除按计划进行的年度全面核查外，还需频繁应对新增对象、动态调整、信访复核、专项检查等突发或临时性任务。这些任务不可预测且要求及时响应，打乱了原有工作节奏，进一步加剧了人力紧张与工作负担。

（二）核查标准不够统一

政策理解层面存在一定差异。由于不同工作人员对政策条文的理解深度和把握尺度不尽相同，面对同一申请情况时，其判断依据和最终结论可能出现明显分歧。例如，在对“家庭收入”进行认定时，部分工作人员倾向于将短期、不稳定的临时性收入也计入统计范围，而另一些工作人员则认为仅应统计稳定、常规的收入来源；同样，在“家庭财产”的认定方面，哪些财产属于核查范围、如何评估其价值，也缺乏清晰统一的操作标准，使得认定过程带有主观性。

入户核查环节的操作不够规范。工作人员在实地核查时，其询问的具体内容、依据的判断标准以及信息的记录方式都存在不同程度的随意性，导致不同家庭或不同时间点的核查结果之间可比性不足。举例来说，有的工作人员会进行深入、细致的询问，全面了解家庭状况，有的则流程相对简略；在记录核查情况时，有的能做到详尽完整，有的则仅记录关键信息，内容较为简略。

工作人员的自由裁量权相对过大。由于缺乏统一、细致、可操作性强的具体执行细则，工作人员在实际核查过程中，从信息甄别到结果判定，都拥有较大的自主判断空间。这种过度的自由裁量，若缺乏有效监督，可能影响核查过程的客观性与最终结果的公正性。

面对边缘性案例时，核查尺度难以精准把控。在实际操作中，对于那些处于政策模糊地带或情况特殊的家庭，往往缺乏明确的处理指引。例如，当家庭成员可能存在隐性就业收入但难以核实、子女实际具备赡养能力却拒绝履行义务、或家庭拥有明显超出生活必需范围的高价值物品时，不同的工作人员可能会基于个人经验或理解，作出截然不同的认定结论。有的倾向从严把握标准，有的则选择从宽处理，这使得情况相似的家庭，在不同街道、甚至不同时间提出救助申请时，可能面临差异化的审核结果，影响了政策执行的公平性。

跨部门间的信息认定标准衔接不够通畅。社会救助资格审核涉及房产、车辆、工商登记、银行存款等多维度信息的核查与比对，但目前民政部门与住建、车管、市场监管、金融等相关业务部门之间，对于具体数据的认定标准尚未完全统一和对接。例如，房产面积究竟按建筑面积还是套内面积计算、车辆价值评估应采用原始购置价还是当前市场价、银行存款核查范围是否包含各类理财产品等具体细节，各部门的理解和操作口径不一。这种标准的不一致直接导致信息比对结果可能出现偏差，进而影响了最终审批决定的准确性。

动态调整标准的执行存在不统一现象。对救助对象实施动态管理，要求根据其家庭经济状况的变化及时调整乃至终止保障待遇，但关于经济状况发生“明显变化”的量化标准却较为模糊。具体而言，家庭收入增加到何种比例就必须调整待遇、财产变动达到什么程度应当退出保障范围、实现稳定就业多长时间后可以启动待遇渐退机制，这些关键的操作节点都缺乏明确、统一的尺度。标准模糊导致实践中容易出现部分家庭应调未调、应退未退，或者调整幅度不够合理的情况。这不仅影响了救助资源的精准配置和高效利用，也容易在不同救助对象之间引发攀比心理，甚至导致信访矛盾的产生。

（三）数据质量参差不齐

纸质档案因其物理属性，本身便存在易损易失的固有风险。当前的低保核查工作，其核心资料的存储与流转仍高度依赖纸质载体。这些文件不仅在日常翻阅中易发生磨损，更面临着受潮、虫蛀或火灾等不可控因素的威胁，在搬运或交接过程中也可能不慎遗失。这种存储方式不仅占用大量物理空间，更对档案的长期完整性构成了显著挑战，使得历史查阅、批量审核和统计分析等后续工作变得极为不便。

核查数据从纸质到数字的转换存在明显的脱节现象。现场核查完成后，需将填写在纸质表单上的信息手动录入指定的电子信息系统。然而，基层核查工作往往任务繁重、人手紧张，导致数据录入环节常被延

后，无法与核查进度同步。这种滞后直接阻碍了数据的实时汇总与动态分析，使得管理部门难以第一时间掌握最新的核查状况，影响了决策的时效性。

对救助对象的信息进行动态跟踪更新是精准救助的关键，但这一环节同样存在延迟问题。当救助对象的家庭人口、就业状况、收入或财产发生变动时，相关信息的变更申请、核实与系统更新流程往往耗时较长。信息更新的不及时，使得系统内的静态数据无法真实反映救助对象的实时状况，给实现动态管理和实时监测的目标带来了实质性困难。

人工录入是当前数据错误的主要来源。在将海量纸质信息转化为电子数据的过程中，因疲劳、疏忽或对字段理解偏差，极易出现数字录入错误、关键信息遗漏、乃至家庭成员关系等逻辑矛盾。这些底层数据的质量问题，如同地基不稳，会层层传导至后续的数据分析、统计报表和资格研判等环节，直接影响整体数据的可靠性与决策的准确性。

跨部门间的数据共享与协同机制尚未畅通。民政、公安、人社、市场监管等关键部门虽均已建立各自的信息管理系统，积累了海量数据，但由于部门壁垒、技术标准不统一或接口未开放等原因，系统间缺乏有效的数据交互通道。核查人员为获取一名救助对象的完整画像，仍需奔波于各个部门之间，通过传统方式申请调取碎片化信息。这不仅极大地增加了基层工作量，耗时费力，更难以保证从不同渠道获取的数据在时间节点、统计口径和具体内容上完全一致。同一救助对象在不同系统中的姓名、身份证号、家庭成员、收入及财产等核心信息时常存在矛盾或更新不同步的情况，迫使核查人员投入大量精力进行人工比对与反复核实，严重拖慢了整体工作效率，也为实现精准识别与公平救助理下了隐患。

历史数据的管理处于一种较为混乱的状态。部分地区开展低保核查工作已逾十年，但早期数据的保存缺乏规范。电子档案与对应的原始纸质档案未能建立清晰、可追溯的关联，在历次系统升级或数据迁移过程中，部分数据丢失、字段错乱或格式无法识别等问题时有发生。大量的历史核查记录、审批材料散落在不同的文件柜、电子文件夹甚至个人电脑中，缺乏统一的数据归档标准、规范的命名规则和有效的全局索引。当工作需要回溯救助对象的历年情况、进行长期趋势分析或接受专项审计时，往往面临资料查找困难、信息链断裂的窘境，严重影响了政策执行的连续性、历史责任的追溯以及长期效益的评估。

针对核查数据的安全防护措施相对薄弱，存在隐患。核查数据包含大量居民身份证号码、家庭住址、收入财产、健康状况等高度敏感的个人隐私信息。然而，部分基层单位在数据管理的全链条中安全意识不足，防护措施不到位。电子系统的访问权限设置过于宽泛，未能严格落实最小必要原则；账户密码管理松懈，存在弱密码、默认密码或多人共用账号的现象。更有个别工作人员安全观念淡薄，违规将含有敏感信息的文件存储在个人U盘、手机或家用电脑中，或通过普通社交软件、公共邮箱等非安全渠道传输数据。这些行为都构成了巨大的数据泄露风险。一旦发生信息泄露事件，不仅将直接侵害救助对象的个人隐私与合法权益，还可能引发公众对政府信息管理能力的质疑，酿成社会信任危机。

（四）信息化程度不高

采集手段相对落后。当前核查数据采集的主要方式，依然停留在手工记录与后期录入的初级层面，严重缺乏移动化、智能化的现代化采集工具支持。这种方式不仅导致整体工作效率低下，而且在数据转录与汇总过程中极易发生人为错漏，影响了数据源的准确性与时效性。

系统功能较为单一。现有的社会救助信息系统，其核心功能基本局限在基础的数据录入与查询范畴，尚不具备深度的数据分析、主动的智能预警以及便捷的移动办公等关键能力。系统功能的局限，使其难以满足日益复杂的业务管理与科学决策需求。

跨部门数据共享明显不足。社会救助核查工作与公安、人社、住建、医保、残联等关键部门之间尚未建立起有效、畅通的数据共享与比对机制。这种数据壁垒的存在，使得无法通过高效的数据碰撞与交叉验证来快速发现问题、核实情况，从而制约了核查效率与准确性的提升。

技术支撑的整体能力依然薄弱。随着核查工作对信息技术的依赖度不断加深，配套的技术保障体系却未能同步完善。部分偏远或基层地区网络等基础设施不够完善，导致系统在运行中频繁出现卡顿、掉线等现象，严重干扰了工作的连续性与稳定性。在数据处理层面，存储与计算资源的分配不尽合理，系统在业务高峰期响应迟缓，面对批量数据处理任务时显得力不从心。与此同时，专业的复合型技术人才十分匮乏。基层单位普遍缺少既精通社会救助政策业务，又掌握必要信息技术能力的工作人员。因此，当系统出现故障或数据遇到问题时，往往需要依赖上级部门协调或外部技术团队支持，导致问题响应周期长，处置效率

低下。此外，信息化建设的资金投入缺乏持续性，硬件设备更新换代缓慢，软件系统的迭代升级也跟不上业务发展的步伐，难以适应核查工作向精细化、动态化方向转型的现实需求。

信息安全与操作便捷性之间尚未找到有效的平衡路径。一方面，过度侧重安全管控，使得系统操作流程变得繁琐复杂。基层工作人员常常需要在不同平台间反复切换，进行多次的身份验证与信息录入，实际使用体验不佳。另一方面，为了追求操作的简便性而过度简化安全验证环节，又不可避免地带来了数据泄露、越权访问等潜在风险。移动端应用的开发与应用明显滞后，工作人员无法利用手机等移动设备随时随地进行核查信息录入与查询，导致信息采集与反馈存在明显的延迟。智能化辅助工具的普遍缺失，使得大量重复性、机械性的工作仍需依靠人工完成。例如，在核算家庭收入时，往往需要手动协调调取多个部门的分散数据再进行逐项比对；在核查财产状况时，仍需依赖纸质材料的线下传递与交叉核验。这些工作方式耗费了大量的人力与时间成本，却难以确保最终结果的精准度。这种技术赋能层面的整体缺位，从根本上限制了核查工作实现质量飞跃与效率突破的可能性。

（五）监督机制不完善

过程监督环节存在明显短板，主要体现在核查工作的具体执行过程缺乏系统性的实时追踪与详细记录。有效的流程追溯手段也较为匮乏，相关信息往往零散或缺失，使得监督主体难以对核查活动的全程质量进行动态把控和有效监督，监督的连续性与深入性受到制约。

事后评估环节基本处于空白状态。当前未能建立起针对核查结果与操作规范进行科学、系统评估的常态化机制，导致难以客观、全面地识别核查过程中已经存在的问题与潜在风险。由于缺乏定期回顾与总结，更无法基于结构化的评估结论，有针对性地推动工作流程的持续优化与实质性改进。

责任界定与追究面临现实困难。由于核查过程本身透明度不高，关键节点的操作记录要么缺失要么零散不完整，一旦在后续工作中暴露出问题或差错，往往难以清晰回溯事件链条并准确界定问题发生的具体环节及相关人员的直接责任，这使得责任认定常常陷入模糊与争议。

既有的问责机制未能真正落到实处。当前的责任追究制度大多停留在规章制度或文件表述层面，缺乏具有可操作性的细化标准、清晰的执行流程以及强有力的执行保障。对于核查过程中出现的失误乃至违规行为，相应的处罚规定通常不够具体，执行时也往往失之于宽、失之于软，惩戒力度不足，无法形成足够的警示与威慑效果。此外，部分基层单位出于维护本单位声誉、避免影响绩效考核或评优评先等现实考量，倾向于对发现的问题采取内部处理、淡化解决的方式，导致类似问题在同一单位或不同单位间反复发生，未能得到根治。

外部监督的力量尚未得到有效发挥。社会公众、新闻媒体等外部监督主体参与监督核查工作的途径比较有限，信息获取存在障碍。核查工作本身的公开程度不高，主动公开的信息在范围和深度上都显不足，难以满足社会监督的需要。当被核查对象对核查结论持有异议时，其申诉与反馈渠道不够顺畅，处理周期也往往较长，这不仅影响了相关当事人的正当权益，也在客观上削弱了外部社会监督的实际效力与公信力。

跨部门协同监督的机制基础较为薄弱。核查工作通常涉及民政、公安、金融、房产管理等多个职能部门，业务交织复杂，但各部门之间的监督信息、数据共享并不通畅，存在壁垒，容易形成监管上的空白或盲区。同时，缺乏常态化的跨部门联合督查与协调议事机制，对于核查中发现的涉及面广、成因复杂的综合性问题，难以有效整合各方的监督资源与专业力量形成治理合力。这种各自为战、单兵作战式的监督模式，在面对手法日益隐蔽、跨领域特征明显的违规行为时，显得应对乏力，整体监督效能大打折扣。

1.2.4改进方向

针对上述在核查工作中存在的实际困难和痛点，本项目将系统性地推进以下五项核心改进举措，以切实提升工作效能：

首先，引入专业第三方机构并组建专职核查团队。这一举措旨在从根本上解决基层人力不足的瓶颈问题，推动核查工作向专业化、规模化方向转型，从而显著减轻区民政局的日常事务性负担。

其次，制定标准化的核查流程与操作规范。我们将编制详尽的《入户核查操作手册》，统一核查标准与执行尺度；设计并使用标准化的核查表模板，以规范信息的记录方式；同时建立一套科学的核查质量评价体系，为工作质量提供衡量基准。

第三，全面采用信息化技术手段。具体包括推广应用移动核查APP，实现核查数据的现场实时采集与上传；建立电子化档案管理系统，提升数据归档、查询与管理的整体效率；并通过系统内置的自动校验功能，有效减少人工录入可能产生的差错。

第四，建立健全内部质量督导机制。计划设立专职的质量督导岗位，负责通过定期开展现场督导、随机抽查工作资料、进行电话回访核实等多种方式，对核查质量实施全过程监督。此外，将建立系统的问题台账，对发现的质量问题进行记录、反馈与跟踪整改，形成管理闭环。

最后，着力完善数据分析与报告功能。我们将建立常态化的数据统计分析机制，定期自动生成多维度统计报表与深度分析报告，从而将核查数据转化为有价值的决策信息，为相关政策的优化与制定提供坚实的数据支撑。

通过上述五项改进举措的协同实施，本项目将构建起一套“专业队伍+标准流程+技术赋能+质量监督+数据驱动”的完整核查工作体系。该体系不仅能够有效破解当前基层核查工作中面临的人力资源紧张、操作标准不一、信息化水平滞后、质量管控薄弱及数据利用不足等深层次矛盾，更能够推动社会救助家庭经济状况核查工作从传统粗放型模式向现代精细化治理模式转型升级。预计改进后，核查工作的整体效率将提升40%以上，数据准确率可达98%以上，基层工作人员的事务性负担将显著降低，而核查结果的公信力与政策决策的科学性将得到实质性增强，最终为精准救助、高效救助目标的实现奠定坚实基础。

1.3项目目标与服务范围

1.3.1项目总体目标

本项目旨在探索以政府购买服务为核心的模式创新，通过规范化地引入具备专业资质的第三方机构，系统性地承担起万秀区各项社会救助相关的事务性、流程性工作。这一举措致力于实现以下几方面的总体目标：首先，优化资源配置，提升公共服务的专业化水平与供给效率；其次，将基层民政工作人员从繁重的事务中解放出来，使其能更专注于政策落实与个性化服务；最终，构建一个更为精准、高效且富有温度的社会救助工作体系。

（一）核查全覆盖

完成全区所有在册社会救助对象的全面入户核查工作，确保核查覆盖率达到百分之百，真正做到不漏掉任何一户家庭、不遗漏任何一位救助对象。同时，建立健全动态核查管理机制，对所有新增的救助对象及时安排核查，对因情况变化而需要调整待遇的对象，其信息更新与待遇调整也将在规定时限内同步完成。

具体而言，设定的量化指标包括：年度全面核查覆盖率必须达到100%；对于新增对象的核查，其及时率需达到100%，即在受理申请后的十五个工作日内必须完成核查；对于因情况变动而需要动态调整的核查任务，其及时率同样要求为100%，确保在收到调整申请后的十五个工作日内处理完毕。

为实现核查全覆盖的既定目标，承接服务的第三方机构将着力构建一个“区—镇（街道）—村（社区）”三级协同联动的核查网络体系。在区一级，将设立核查调度中心，负责统一制定年度核查计划、统筹调配全区核查人员力量，并对整体核查进度与质量进行实时监控。在镇（街道）一级，将设立核查工作站，具体负责辖区内核查任务的分解、组织实施以及对初步核查结果进行质量把关。在村（社区）基层，将配备专职的协查员，他们主要协助完成入户前的联系预约、最优核查路线规划，并协助处理核查过程中遇到的各类特殊情况。整个三级网络将采用信息化手段进行管理，核查人员通过移动终端实时上传核查数据与现场情况，从而确保每一次核查的轨迹清晰可追溯、全过程透明可监督。

针对不同类型的社会救助对象，项目将实施精细化的分类核查策略。对于最低生活保障家庭，核查重点将放在家庭实际收入、财产状况以及日常真实生活水平的评估上；对于特困供养人员，则将重点关注其生活自理能力、现有供养条件以及照料服务的具体落实情况；对于申请临时救助的对象，核查核心在于确认其遭遇困难的真实性、危急程度以及具体的救助需求；而对于低保边缘家庭，则会重点分析其收入暂时超标的具体原因，并评估其中潜在的返贫风险。为每一类对象都将制定标准化的核查清单，明确必须核查的项目、所采用的核查方法以及统一的判定标准，从根本上杜绝核查工作的随意性。

在动态核查机制的建设层面，项目将致力于打通数据共享壁垒，与医保、残联、殡葬、市场监管等相关职能部门建立常态化的信息比对机制，以便实时获取救助对象的死亡信息、残疾等级变更、市场主体登记情况、大额医疗费用支出等关键动态数据。一旦系统通过比对发现可能触发待遇调整的情形，将自动生成核查任务单，并即刻推送给对应的责任核查员，从而确保实现“数据一旦变动即触发核查任务，核查一旦完成即更新系统档案”的闭环管理。此外，还将建立季度抽查复核制度，对已经完成核查的对象，按不低于总量5%的比例进行随机抽样，由区级调度中心组织不同片区人员进行交叉复核，以防止核查工作可能出现的流于形式或标准不一的问题。

为保障核查工作能够长期、稳定、高质量地持续推进，项目将建立一套系统的核查员队伍管理制度。所有核查员均需通过社会工作、社会学、法学等相关专业背景的审核，并完成不少于40学时的岗前集中培训，培训内容全面涵盖社会救助政策法规、入户沟通技巧与礼仪、移动终端操作规范、职业伦理规范以及现场应急处置等多个方面。实行严格的持证上岗制度与年度绩效考核制度，考核结果将直接与核查员的劳务报酬结算及下一年度的续聘资格相挂钩。同时，将为核查员配备统一标识的专业工作装备，包括工作证件、专用移动终端、录音录像设备以及应急联系卡等，这既是为了规范核查行为、保证核查过程的严肃性与合法性，也是为了切实保障核查员在入户过程中的人身安全。

（二）数据高质量

为确保核查数据的准确率不低于98%，同时数据完整率达到100%，从而为精准救助工作提供坚实可靠的数据支撑，项目确立了明确的数据质量核心指标。这些具体指标包括：核查数据准确率≥98%；数据完整率100%；数据录入及时率100%（要求核查当天完成录入）；以及数据逻辑一致性100%。

为实现上述严格的数据质量目标，本项目将构建一个贯穿数据全生命周期、覆盖多层面的数据质量管控体系。在数据采集的初始环节，将严格执行“双录入+交叉校验”机制。即，同一份核查信息必须由两名核查员分别独立录入系统，系统随后自动比对两次录入结果，精准识别出差异项。对于存在差异的数据，必须经过现场核查人员的复核与确认后才能正式入库，从而从根源上最大限度地杜绝因人为疏忽导致的录入错误。此外，移动核查终端内置了智能校验模块，能够对关键字段进行实时逻辑检查，例如验证家庭人口数与填写的成员信息条数是否匹配、收入数值是否在合理区间内、身份证号码格式及其校验码是否正确等。一旦发现异常数据，系统将立即弹窗提示核查员，确保所有问题都能在当天发现与处理，实现“问题数据不过夜”。

在数据传输环节，系统建立了安全的加密传输通道与可靠的断点续传机制。核查数据通过政务外网实时回传至中央数据中心，若遭遇网络异常，数据将自动缓存在本地终端，待网络恢复后优先上传，以此保障数据在传输过程中的完整性与安全性，确保数据不丢失。数据抵达中心后，部署的自动化清洗引擎会在每日凌晨定时启动，对前一日已入库的数据执行批量质量检查。该引擎综合运用预设规则与机器学习算法，智能识别各类异常模式，例如重复的核查记录、存在时间逻辑矛盾的条目、不合理的地理坐标漂移等。检查完成后，系统会自动生成详细的数据质控报告，并直接推送至相应区域的督导员处，要求其在规定期限内核实并完成整改。

在最终的数据应用与管理环节，系统建立了完善的数据质量追溯台账。每一条核查记录都会关联其核查员编号、所使用的终端设备号、采集时的定位信息、操作时间戳以及所有的修改日志，从而实现数据从采集到应用的全生命周期可追溯。管理上，每月会定期开展数据质量通报，对数据准确率、录入及时率综合排名靠前的核查员给予绩效加分奖励；反之，对于连续两次排名末位或出现重大数据质量事故的人员，将启动专门的约谈与再培训程序。同时，项目将与民政部门现有的社会救助信息系统建立标准化的数据对接接口，定期将核查数据与在册救助对象档案进行自动比对。一旦发现信息不一致的情况，系统将自动触发复核流程，由此形成一个从“采集—校验—清洗—应用—反馈”的完整质量管理闭环。通过这一系列严谨的管控措施，切实保障数据的高质量，从而真正赋能精准救助的科学决策。

（三）服务规范化

为了确保核查服务的质量与公正性，我们致力于建立一套标准化、规范化的核查服务流程，使整个核查过程能够清晰追溯、有效监督并科学评估。为此，我们设定了以下具体目标：核查流程标准化率须达到100%；核查表的填写规范率不低于95%；核查过程记录的完整性必须为100%；同时，要力争让核查对象的综合满意度保持在90%以上。

为确保上述目标和服务要求能够真正落到实处，项目组特别制定了覆盖“事前准备—事中执行—事后回访”全链条的详细操作规范。在事前准备阶段，核查员必须提前至少24小时与核查对象进行预约，明确告知上门时间、核查的具体事项以及需要提前准备好的材料清单。上门时，核查员须统一着装、规范佩戴工作证件，并携带配备齐全的标准化核查工具包。进入事中执行阶段，则必须严格执行“一看二问三查四录五确认”的五步工作法：首先实地查看居住环境与实际生活状况；接着进行面对面交流，详细询问家庭人口、收入、支出等关键情况；然后依据清单，逐项仔细核验相关的证明材料和信息；随后现场将核查信息准确录入信息系统；最后，由核查员与核查对象双方共同对核查结果进行签字确认。此举旨在彻底杜绝“代填代签”、“远程核查”等不合规行为。此外，整个核查过程需全程启用执法记录仪或移动终端的录音录像功能，

确保每一个环节都有迹可循、全程留痕。在事后回访阶段，我们建立了核查对象满意度即时评价机制，在服务结束后通过系统自动发送短信或人工电话回访等方式，主动收集服务对象的反馈意见。对于评价为“不满意”的工单，我们实行100%复核机制，并将复核结果与处理情况直接纳入核查员的月度绩效考核，以形成有效的闭环管理。

在监督与评估层面，我们构建了“日常巡查+随机抽查+专项督查”相结合的三级质量管控体系。项目管理人员每日需通过后台管理系统，随机抽查不低于10%的已办结核查工单，重点审核其音视频资料的完整性、信息录入的规范性以及逻辑一致性。每周，管理层会不定期组织实地暗访，模拟真实申请对象以检验核查员在实际工作中的服务态度与业务熟练度。每个季度，项目将委托独立的第三方专业机构开展服务质量评估，并形成详尽的分析报告，其结果会向相关方进行公开通报。同时，我们设立了24小时畅通的服务热线与便捷的线上投诉平台，对群众反映的任何问题均实行“接诉即办”原则。对于一般事项，确保在3个工作日内完成办理并给予反馈；对于情况复杂的事项，则在7个工作日内形成初步处理意见并告知进展，务求做到群众诉求件件有回音、事事有着落。

此外，我们还建立了核查服务标准的动态优化与迭代机制。每半年会组织召开一次标准执行情况复盘研讨会，广泛收集一线核查员的实践反馈，并结合国家政策的最新调整、技术手段的升级以及服务过程中出现的典型特殊情况，及时对核查表格式、标准询问话术指南以及特殊情形处置预案等进行修订和完善。通过这种持续的优化，推动我们的服务规范能够与时俱进、不断迭代升级，最终目标是凭借高度标准化的服务赢得人民群众的信任，并通过严格规范的操作，切实筑牢社会救助公平、公正、公开的制度根基。

（四）管理信息化

我们正在稳步推进核查数据采集、整理、归档等环节的信息化建设工作，旨在全面提升社会救助领域的管理效能与服务精细化水平。

具体而言，我们设定了三项关键量化指标以衡量建设成效：移动采集的覆盖率达到百分之百；历史与新生档案的电子化率达到百分之百；数据统计与分析的自动化率不低于百分之八十。

为实现上述具体目标，我们系统性地部署了三项核心支撑举措。首先，是全面推广配备移动终端的数据采集系统。我们为所有一线核查人员统一配备了标准化的平板电脑，设备内置了结构化的电子采集表单与实时定位签到功能，从而确保了在入户核查过程中，所有数据都能实现现场实时录入、即时同步上传至云端数据库，彻底避免了传统纸质表格后期二次录入可能造成的信息损耗、人为误差与时效延误。其次，是构建起一个集中、规范的档案数字化管理平台。该平台一方面对存量历史纸质档案进行了系统性的批量扫描与智能识别归档处理，另一方面，对所有新产生的业务档案，从生成之初就赋予其唯一的电子编码标识。此举实现了社会救助业务从申请受理、核查审批到结论生成的全流程电子化记录与留痕，不仅极大地便利了跨部门、跨层级之间在授权范围内的档案在线调阅与信息共享，也强化了全过程的痕迹管理与责任追溯能力。第三项举措，是着力搭建一个智能化的数据分析中枢。该中枢整合接入了户籍、医疗保障、工商登记、车辆信息等多源数据接口，并在此基础上，开发部署了针对异常情况的预警模型与用于趋势研判的预测算法。系统能够自动化地生成并输出多维度专题分析报告，例如救助对象的精准画像分析、不同区域保障水平的综合评估、以及政策在实际执行过程中可能出现的偏差监测等，从而为后续的精准确策、资源优化配置与政策的动态调整提供坚实、可靠的数据决策支撑。

通过以上三项举措的协同推进与落地实施，我们正在推动社会救助管理工作从过去主要依赖经验的传统模式，稳步转向以数据为核心的现代化治理模式。这一转型旨在使我们的救助决策更加科学、基于证据，对群众需求的响应更加敏捷、及时，同时让整个管理过程的监管变得更加透明、可追溯。。

（五）队伍专业化

为有效提升社会救助的经办效能，必须着力打造一支高度专业化、高度职业化的社会救助核查工作队伍。具体而言，我们将通过系统化的队伍建设方案，全面提升核查人员的业务素养与执行能力。为衡量建设成效，设定了以下三项关键量化指标：确保所有在职核查人员都能接受定期、系统的专业培训，实现年度培训覆盖率100%；通过严格的业务知识与实操技能考核，保证核查人员考核合格率达到95%以上；同时，通过优化工作环境与激励机制，致力于维持核心业务骨干的稳定，确保核心人员年度稳定率不低于80%。这些指标的达成将为核心任务的落实提供坚实的人力保障。

1.3.2 具体服务内容

根据采购需求，本项目服务内容包括以下六大模块：

（一）政策宣传咨询服务

宣传内容方面，将全面涵盖社会救助相关的政策法规解读，详细说明各类救助对象的认定条件与资格要求，明确不同救助项目的具体标准及待遇水平，系统介绍申请办理的完整流程与所需提交的材料清单，并公开咨询与投诉的多种渠道，确保信息透明、易于获取。

宣传形式将采取线上线下相结合的多维方式，包括在社区宣传栏张贴清晰明了的政策海报，向居民发放便于携带和查阅的政策宣传折页，定期组织开展面对面的现场咨询解答活动，结合入户走访进行同步政策宣讲，同时利用微信公众号定期推送政策要点、通过社区微信群及时发布动态信息，并制作生动直观的短视频进行广泛传播。

咨询服务渠道将实现多样化与便捷化，具体包括设立专线项目咨询电话，在区民政局政务服务大厅设立固定的政策咨询窗口提供面对面服务，并同步开通微信平台在线咨询功能，实现全天候、多方式的答疑解惑。

项目质量将通过一系列具体指标进行衡量与保障：政策宣传的覆盖率需达到不低于95%；宣传资料的发放务必实现100%，确保每位核查对象家庭至少获取一份；对于收到的咨询，响应及时率需在95%以上，承诺在24小时内予以答复；所有咨询答复的准确率需不低于95%；最终，旨在达成群众整体满意度不低于90%的目标。

（二）入户核查服务

本次社会救助对象专项核查工作，其核查范围全面覆盖了最低生活保障家庭、特困供养人员、低保边缘家庭、支出型困难家庭、临时救助对象以及其他需要纳入核查范畴的社会救助相关对象。

核查内容细致入微，主要分为四个方面：一是家庭基本信息，包括家庭人口构成、户籍情况与实际居住状态等；二是家庭经济状况，着重关注其收入来源、财产构成与主要生活支出；三是实际生活状况，涵盖居住条件与日常生活用品配备等；四是家庭成员的特殊情况，如是否患有残疾或重大疾病，以及劳动就业状况等关键信息。

为确保核查结果的真实性与有效性，本次工作综合采用了多种核查方式。具体包括：组织工作人员进行入户实地核查；通过询问当事人及知情人了解情况；运用观察法实地查看生活痕迹；采用查证法核实相关证明材料；利用比对法交叉验证各类信息；同时，借助移动APP进行现场数据采集，并对重要场景拍照取证，相关确认环节支持使用电子签名，以提高工作效率与规范性。

为保障核查工作质量，我们设定了明确的质量控制指标：要求核查覆盖率必须达到100%，确保不漏一人一户；核查信息准确率不低于98%，力求数据精准可靠；核查任务按时完成率达到100%，保证工作进度；同时，通过后期回访，努力使核查对象对本次工作的综合满意度保持在90%以上。

（三）数据整理与统计分析

数据整理工作涵盖多个关键环节：首先是对数据收集、录入与校验过程进行系统核查，确保信息来源的完整与真实；其次是对已获取的数据进行细致的汇总、科学分类与规范归档，形成条理清晰的资料体系；最终目标是建立起一个全面、准确且易于更新的救助对象信息数据库，为后续工作提供坚实的数据支撑。

统计分析部分主要包含以下内容：依据街道、乡镇、社区、村等行政单元进行数据汇总，清晰反映各区域情况；同时按照不同救助类型对数据进行分类整理。在此基础上，深入开展结构分析、趋势分析与对比分析，以揭示数据内在规律与变化动态，并将分析成果系统化，编制成规范的统计分析报表与具有深度的专题分析报告。

数据报送工作要求定期向区民政局汇报工作进展与数据动态更新情况，严格按上级要求及时提供各类统计报表。对于工作中出现的重要数据变化或异常情况，须建立即时报告机制，确保信息沟通的时效性与准确性。

相关质量指标明确如下：数据录入及时率必须达到100%；数据录入准确率要求不低于98%；所有统计报表的准确率需保证100%；此外，分析报告的按时提交率也应达到100%。这些指标共同构成了衡量工作质量的核心标准。

（四）档案电子化与数据清洗

档案电子化是指将各类纸质档案材料，例如核查表、证明材料等进行高清扫描，并将其转换为便于长期保存与调阅的数字格式。在此基础上，我们需要系统性地建立规范的电子档案目录和索引体系，从而实现电子档案的统一、高效存储与全流程管理。

数据清洗则是保障数据质量的核心环节，其工作内容主要包括：对记录中的缺失数据进行核查与补录；识别并修正其中的错误信息；筛查并合并重复的数据条目；统一各字段的数据格式标准；以及校验数据间的逻辑关系，确保数据的内在一致性。

为确保整个流程的质量与成效，我们设定了以下关键质量指标：档案内容的完整率必须达到100%；档案的电子化转化率同样要求为100%；档案归档工作的及时完成率也需达到100%；而对于核心数据的准确性，我们的标准是不低于98%。

（五）系统培训服务

本次培训的覆盖对象主要包括以下几类人员：一是区民政部门中直接负责社会救助工作的行政与经办人员；二是承担具体项目核查任务的专职或兼职核查员；三是与社会救助工作紧密相关的各社区及村委会的基层工作人员。通过覆盖这些关键岗位，旨在构建起一支政策熟、业务精、作风正的基层救助工作队伍。

培训内容体系设计全面且注重实操，核心涵盖以下六个模块：首先是社会救助领域的相关政策与法律法规解读，确保工作人员依法依规开展工作；其次是入户核查的标准化流程、实用方法与注意事项；第三是各类核查表格的规范填写要求与常见问题解析；第四是业务数据采集系统的操作指南与常见故障处理；第五是与服务对象沟通的有效技巧及窗口服务行为规范；最后是工作保密纪律、信息安全要求以及职业道德准则的强化教育。

培训将采用多元化的组织实施方式，以适配不同需求与场景，主要包括：面向全体人员的集中授课式培训；针对新入职或新转岗人员的岗前系统培训；结合日常工作开展的持续性在岗培训与辅导；以及针对特定政策变化、技术更新或突出问题举办的专题研讨与短训班。

为保障培训实效，设定了明确的质量管控指标：要求应参训人员的培训覆盖率达到百分之百，确保无遗漏；培训后的知识或技能考核合格率不低于百分之九十五；既定的年度或专项培训计划必须百分之百按时按质完成。

（六）其他配合工作

配合区民政局组织开展专项检查和审计工作，确保各项流程合规有序；积极协助处理来自群众的信访投诉，对争议事项进行细致复核与协调；全力做好各项准备，迎接上级主管部门的监督检查；此外，认真负责地完成区民政局根据工作需要交办的其他各项相关任务。

1.3.3 服务对象范围

本项目服务对象覆盖万秀区辖区内所有社会救助对象，具体涵盖以下几种主要类型：

最低生活保障家庭：指持有万秀区户籍，共同生活的家庭成员人均收入稳定低于当地公布的最低生活保障标准，并且家庭财产状况符合政府相关规定，从而需要获得基本生活保障支持的家庭。

特困供养人员：包括无劳动能力、无稳定生活来源、且无法定赡养人、抚养人或扶养人，或者法定相关义务人缺乏履行义务能力的老年人、残疾人以及未成年人。这类人群由民政部门提供集中或分散供养服务。

低保边缘家庭：这类家庭的人均收入虽略高于当地最低生活保障标准，通常控制在低保标准的1.5倍以内，但由于生活成本压力、家庭成员结构等原因，实际生活状况仍较为困难，需要关注和适度帮扶。

支出型困难家庭：家庭人均收入虽然高于当地最低生活保障线，但因家庭成员罹患重大疾病、子女接受非义务教育、残疾人进行必要康复等导致刚性支出费用过大，扣除必要开支后实际可支配收入低于低保标准，导致生活陷入困境的家庭。

临时救助对象：主要包括因遭遇突发事件，例如突发急病、意外事故、火灾、自然灾害等，导致家庭基本生活暂时出现严重困难，急需获得短期、应急性救助的家庭或个人。

其他需要核查的社会救助相关对象：指除以上明确类型外，根据万秀区民政局的具体工作安排和实际工作需要，纳入日常或专项核查范围的其他潜在救助对象。

上述各类服务对象在万秀区呈现出分布广泛、情况复杂的特点。从地域分布来看，既包括城区街道的困难居民，也涵盖乡镇农村的低收入群体，城乡二元结构特征明显。从人口结构来看，老年独居人员、重度残疾人、事实无人抚养儿童等特殊群体占比较高，对服务的专业化、精细化程度要求较高。从动态变化来看，部分救助对象因就业状况改善、家庭成员变动或政策标准调整等原因，存在定期进出管理机制，需要建立常态化的跟踪核查机制。从需求层次来看，不同对象对救助服务的诉求各有侧重，有的侧重基本生活保障，有的侧重医疗康复支持，有的侧重教育就业帮扶，有的侧重突发应急援助，这对服务供给的差异化

化、个性化提出了明确要求。万秀区民政局作为项目管理主体，将统筹协调各街道、乡镇民政经办机构及社区（村）民政协理员队伍，形成区、镇（街）、村（居）三级联动的服务网络，确保各类救助对象“应保尽保、应退尽退、应救尽救”。

1.3.4 服务地域范围

本项目服务的地域范围涵盖广西壮族自治区梧州市万秀区的全部行政区域。

1.4 重点难点分析与合理化建议

1.4.1 重点难点分析

（一）入户核查覆盖面广、工作量大

万秀区社会救助对象广泛分布在五个城区街道和三个乡镇，覆盖的地域面积较为广阔，交通条件存在显著差异。城区街道人口相对集中，但部分老旧住宅小区的楼道较为狭窄、缺乏电梯设施，增加了入户走访的实际难度；乡镇地区地广人稀，一些偏远的村屯交通不够便利，路途耗费时间较多，导致单次入户核查所需时间较长。

初步统计，需完成数量较大的入户核查工作。按照每户平均核查所需时长（包含路途时间）进行估算，总工作量较为繁重。若配置一定数量的核查人员，每人每天平均完成若干户核查任务，则完成一轮全面核查仍需较多工作日。此外，工作中还需同时应对新增对象的核查、动态调整后的复查以及信访复核等临时性任务，因此整体工作安排必须做到科学、合理。

若人员配置不足，很可能导致整体核查进度延误；如果路线规划不够优化，则会增加不必要的路途时间，从而降低工作效率；倘若时间安排不当，例如在工作日白天上门，可能因核查对象家中无人而影响其配合度，导致多次往返。

为应对上述挑战，计划采取以下措施：首先，组建专业化的核查团队，配置25至30名专职核查员，确保人员数量充足；按地理片区划分责任网格，使每个核查小组负责固定的区域；同时建立人员储备机制，以便及时补充流动空缺。其次，采用“集中核查与分散处理”相结合的工作模式：在集中核查期内组织大规模入户行动，快速完成全面覆盖；在分散核查期则主要处理新增、动态调整等临时性任务；并根据季节、天气等客观因素灵活调整工作安排。再次，注重核查路线与时间的合理规划：提前规划最优路线，减少路途耗时；通过电话提前预约，确认核查对象方便在家的时段；对工作日通常无人在家的家庭，安排晚间或周末上门；对偏远村屯，则采取集中核查日的方式，减少往返频次。最后，积极运用信息化手段提升效率：采用移动核查APP实现现场数据采集，减少后期录入工作量；利用系统进行智能派单，优化任务分配；实时跟踪各小组核查进度，及时发现并协调解决问题。

通过上述措施，预期实现以下工作目标：确保核查覆盖率达到100%；保证核查任务按时完成率100%；将人均日核查效率稳定在4至5户；群众满意度调查结果不低于90%。

（二）核查对象配合度参差不齐

部分核查对象因其年龄较大、文化程度不高以及对政策理解存在一定局限性，导致其配合核查的意愿与实际能力均显不足。具体表现为：部分对象不理解核查工作的根本目的，误以为核查是“找麻烦”；担心核查后其既有救助待遇会被取消，因而选择隐瞒家庭的真实状况；由于文化水平有限，难以清晰、准确地提供所需信息；因身体原因行动不便，无法顺利配合现场核查工作；或长期不在户籍地居住，难以取得有效联系。

个别对象还存在刻意隐瞒真实情况、提供虚假信息的风险。例如：隐瞒家庭的非固定收入，如临时打零工所得、子女提供的赡养费等；隐瞒家庭实际拥有的财产状况，包括房产、车辆、银行存款等；虚报家庭的大额支出，如医疗、教育等费用；在家庭人口信息上弄虚作假，如未及时注销已死亡成员户口或未办理已迁出成员手续等。

此类配合度低下的情况，可能导致核查工作无法按计划完成，进而影响整体核查的覆盖率；而信息隐瞒与虚假填报，则会直接导致核查所获数据失准，损害社会救助的公平性与精准性；随之可能引发的争议与投诉增多，也会对项目的公信力与社会声誉造成负面影响。

为此，需采取以下针对性措施：首先，加强政策宣传与引导。在入户核查前，借助社区、村委会等基层组织提前传达核查的目的与积极意义；入户时耐心细致地进行解释，消除核查对象的疑虑；发放简明易懂的政策宣传资料，提升群众政策知晓率；重点宣传“应保尽保、应退尽退”的公平原则，争取广泛理解与支持。其次，着力提高核查人员的沟通能力与服务技巧。通过组织专项培训，提升核查人员的专业服务水

平；要求其在工作中保持态度诚恳、用语规范、耐心细致；对理解有困难的对象，需反复沟通解释，尽力争取配合；面对情绪激动的对象，则应冷静应对，妥善处理，避免矛盾升级。第三，采用多渠道信息比对验证。将核查获取的信息与公安、人社、住建、医保、残联等相关部门的数据库进行交叉比对；对发现数据异常或存疑的情况，须进一步深入核实；同时，可辅以邻里访问、侧面了解等方式，多途径验证信息的真实性。第四，建立并落实诚信约束机制。核查前可要求对象签署诚信承诺书，明确其如实申报的义务；清晰告知隐瞒、谎报信息可能面临的法律后果，包括取消救助待遇、追回已发资金、纳入社会信用黑名单等；对查实提供虚假信息的，应严格依法依规予以处理。最后，需对特殊情况予以灵活处理。对年老体弱、残疾等行动不便的对象，应主动提供上门核查服务；对长期不在家的对象，积极通过电话、微信等多种方式取得联系，并协商约定合适的核查时间；对经多方努力仍拒绝配合的个别情况，需详细做好工作记录，并请求所在社区、村委会协助进行劝导与协调。

通过上述措施，预期达成以下工作目标：核查对象的综合配合率达到95%以上；所采集信息的真实准确率不低于98%；引发的争议与投诉率控制在2%以内；最终使群众对核查工作的整体满意度达到90%以上。

（三）数据质量要求高

核查数据直接关系到救助对象的资格认定和待遇发放，数据质量要求高。任何数据错误都可能导致救助不公或资金损失。数据质量问题主要包括：数据缺失（必填项未填写，关键信息遗漏）、数据错误（数字录入错误，信息填写错误）、数据不一致（同一信息在不同表格中不一致，逻辑矛盾）、数据不及时（核查后未及时录入，信息更新滞后）、数据不规范（填写格式不统一，字迹潦草难辨）。

数据错误可能导致救助对象认定错误，造成救助不公；数据缺失可能影响后续审核审批，延误救助待遇发放；数据不一致可能引发争议和投诉；数据质量问题可能影响项目验收和考核。

应对措施：建立三级审核机制，一级自查由核查员完成核查后自行检查，确保核查表完整、数据准确；二级复核由核查组长对核查表进行复核，检查规范性和逻辑一致性；三级抽查由项目主管进行抽查审核，检查真实性和整体质量。采用移动核查 APP，现场采集数据，减少人工录入错误；设置必填项强制校验，防止数据缺失；设置数据校验规则，自动识别异常数据；拍照取证，确保信息真实。引入数据校验规则，逻辑校验如家庭人口与成员信息一致、收入与支出逻辑合理等；范围校验如年龄在合理范围内、金额在合理范围内等；格式校验如身份证号格式、电话号码格式等；比对校验与部门数据比对，发现异常。加强质量督导，设立专职质量督导员，定期开展质量检查；督导内容包括核查流程规范性、数据质量、服务态度等；发现问题及时反馈，督促整改；建立质量问题台账，跟踪整改情况。建立数据质量考核机制，将数据质量纳入核查人员绩效考核；对准确率高的给予奖励，对错误率高的进行培训或调整；定期通报质量情况，形成良性竞争。

预期效果：数据准确率 $\geq 98\%$ ；数据完整率 100%；数据及时率 100%；数据规范率 $\geq 95\%$ 。

（四）时间紧、任务重

项目要求在 2026 年 12 月 10 日前完成全部核查工作，时间相对紧张。同时需兼顾日常动态核查和新增对象核查，工作安排需科学合理。

当前社会救助核查工作面临多重压力：全面核查任务需在规定期限内完成，同时每月还需及时处理预计数量的新增对象核查、动态调整核查以及信访复核等常规性工作。此外，专项检查、审计配合等其他临时性任务也需同步应对，整体呈现出时间紧迫、任务繁重的特点。

如进度安排不当，可能导致任务积压，影响按时完成；如资源调配不合理，可能导致人员闲置或过度劳累；如风险预估不足，可能导致进度滞后。

应对措施：制定详细的项目进度计划，将项目划分为准备期、集中核查期、收尾期三个阶段；设置关键节点和里程碑，明确各阶段目标；将任务分解到月、周、日，便于跟踪管理。建立弹性调整机制，根据实际进展动态调配资源；进度滞后时增加核查人员，延长工作时间；进度超前时优化资源配置，降低成本。提前识别风险，预留缓冲时间，识别可能影响进度的风险因素（天气、人员流动、对象配合度等）；制定风险应对措施；预留 10-15% 的时间缓冲。加强进度监控，建立项目进度日报、周报、月报制度；实时监控核查进度和质量；发现进度滞后及时预警，采取措施。优化工作流程，简化不必要的环节，提高工作效率；采用信息化手段，减少手工操作；合理安排核查路线，减少路途时间。

预期效果：核查按时完成率 100%；进度偏差率 $\leq 5\%$ ；资源利用率 $\geq 85\%$ 。

（五）隐私保护和数据安全

核查工作涉及大量个人隐私信息，包括姓名、身份证号、住址、电话、家庭收入、财产状况、健康状况等敏感信息。数据安全和隐私保护要求高。一旦发生信息泄露，将造成严重后果：侵犯核查对象隐私权；可能引发诈骗等违法犯罪行为；损害政府公信力；承担法律责任。

信息泄露可能导致核查对象投诉、诉讼；可能引发舆情，影响项目声誉；可能承担行政、民事、刑事责任。

应对措施：建立严格的数据保密制度，制定《数据保密管理规定》，明确保密要求和责任；所有项目人员入职前签订保密协议；定期开展保密教育培训；对违反保密规定的，严肃处理。采用加密传输和存储技术，移动 APP 数据采用 HTTPS 加密传输；数据库采用加密存储；敏感信息脱敏处理。限制数据访问权限，按岗位设置数据访问权限，最小化授权；建立数据访问日志，记录访问行为；定期审计数据访问情况。加强物理安全管理，办公场所设置门禁，限制外来人员进入；纸质文件专柜存放，借阅登记；电脑设置密码，USB 接口管控。定期进行安全审计，定期进行安全漏洞扫描；定期进行数据安全审计；及时发现和消除安全隐患。

预期效果：数据泄露事件 0 起；保密协议签订率 100%；安全培训覆盖率 100%；安全审计合格率 100%。

1.4.2 合理化建议

（一）建立部门联动机制

建议区民政局牵头，建立与公安、人社、住建、医保、残联等部门的信息共享和联动核查机制。

建立联席会议制度，由区民政局牵头，定期召开部门联席会议；通报社会救助工作情况，协调解决问题；研究推进信息共享和联动核查。建立信息共享机制，与公安部门共享户籍信息、车辆信息；与人社部门共享社保信息、就业信息；与住建部门共享房产信息；与医保部门共享医疗费用信息；与残联部门共享残疾人信息。建立联动核查机制，对疑难复杂案例，组织部门联合核查；对疑似违规案例，开展数据比对和联合调查；对骗取救助资金的，联合追责。

时间安排方面，计划在第1至2个月内，首先建立并完善多部门参与的联席会议制度，详细划分并明确各成员单位的职责分工与协作流程。随后在第3至4个月，重点推动建立标准化的信息共享机制，完成关键业务系统的数据对接与互通。从第5个月开始，各项协作机制将进入常态化运行阶段，系统性地开展跨部门联动核查工作。

关于资源需求，在人员配置上，由区民政局作为牵头单位，协调各相关部门指定固定的专职联络员，确保沟通顺畅。技术层面，需着力搭建一个安全、高效的数据共享平台，或开发稳定的系统接口，以实现信息的实时交互。经费保障方面，则将相关建设和运维成本，统筹纳入各参与部门的年度预算予以安排。

通过上述措施，预期能够显著提升救助对象核查工作的整体效率与结果准确性。同时，可以有效避免不同部门重复上门调查的情况，切实减轻基层群众配合核查的负担。从长远看，这将形成一个更为严密的管理闭环，从而有效识别和防范骗取社会救助资金的行为，保障财政资金的安全与合理使用。

（二）推行分类分级核查

根据救助对象类型和风险等级，推行分类分级核查机制。对低风险对象可采用简化核查程序，对高风险对象加强核查力度，提高资源利用效率。

建立风险评级模型，根据家庭稳定性、收入稳定性、历史合规性、信息一致性、投诉举报情况等因素对救助对象进行风险评级。划分风险等级，低风险为家庭稳定、收入稳定、历史合规、信息一致、无投诉举报；中风险为部分因素存在不确定性；高风险为家庭不稳定、收入波动大、历史有违规、信息不一致、有投诉举报。实施分类核查，低风险 2 年 1 次简化核查，中风险 1 年 1 次常规核查，高风险半年 1 次重点核查。

时间安排：该项目计划在第1至2个月内建立初步的风险评级模型，并基于此模型完成对所有历史对象的首次风险评级。自第3个月起，将严格按照评定的风险等级，启动对不同等级对象的分类核查工作。预计在第6个月时，对前一阶段的分类核查实施效果进行全面评估，并根据评估结果对风险评级模型进行必要的优化与迭代。

资源需求：在人员方面，需要配备一名专业的数据分析师，负责数据处理与模型构建工作。技术层面，需启动风险评级系统的专项开发。以上人力资源与技术开发所产生的相关经费，将统一纳入项目总预算中进行统筹安排。

预期效果：通过实施风险分级与分类核查，预期能够显著提升资源配置与利用的效率，从而有效降低整体核查工作的运营成本。此举旨在增强核查工作的精准性与针对性，预期将提升对潜在问题与风险的发现率。同时，通过减少对低风险对象的常规性核查频次，能够减轻其负担，最终达到提升群众满意度与服务体验的目标。

（三）加强信息化建设

建议加大社会救助信息化建设投入，建设统一的核查数据采集和管理平台，实现核查数据实时上传、自动校验、智能分析，提升管理效能。

建设移动核查系统，开发移动核查 APP，支持现场数据采集；支持拍照取证、电子签名、定位打卡等功能；支持离线工作，网络恢复后自动同步。建设项目管理系统，实现核查任务分配、进度跟踪、数据审核、质量管理等功能；支持多级权限管理，确保数据安全和操作规范；支持数据统计分析，生成各类报表。建设数据共享平台，实现与部门数据对接，支持数据比对；建立数据交换机制，实现信息共享；建立数据更新机制，确保数据及时更新。

时间安排：项目将在第1至2个月全面完成系统的需求分析与整体设计工作；随后在第3至4个月内，重点推进系统的核心功能开发与全面的单元测试、集成测试；进入第5个月后，系统将正式部署上线并进入初期运行阶段；从第6个月开始，项目将转入持续的优化迭代与完善维护周期，确保系统长期稳定可靠。

资源需求：人员方面需要组建一个专业的技术开发团队，涵盖产品、设计与研发等角色；所需技术主要包括移动端开发、后端服务架构、数据库设计与运维等多个领域；经费方面需覆盖系统从开发、测试到后期运维的全周期成本。

预期效果：通过本系统的实施，预期能显著提升数据采集工作的效率与数据准确性；实现对社会救助相关数据的实时汇总、管理与多维度分析；最终全面提升社会救助业务的管理效能与决策科学性。

（四）完善监督评估机制

建议建立第三方核查质量评估机制，定期对工作质量进行抽查评估，将评估结果与服务费用支付挂钩，形成有效的激励约束机制。

建立质量评估指标体系，包括核查质量（数据准确率、数据完整率、核查规范率，权重 40%）、工作进度（核查完成率、核查及时率，权重 25%）、服务质量（群众满意度、投诉处理率，权重 20%）、管理规范性（档案管理、数据安全，权重 15%）。开展定期评估，月度评估每月进行一次，评估结果与月度服务费挂钩；季度评估每季度进行一次，评估结果与季度服务费挂钩；年度评估项目结束后进行，评估结果与尾款支付挂钩。建立奖惩机制，评估优秀的给予奖励；评估不合格的扣减服务费；连续评估不合格的可解除合同。

时间安排方面，整个进程将分为三个阶段有序推进。首先，在第1个月集中力量，初步构建一套科学、完整的质量评估指标体系，为后续工作奠定基础。自第2个月开始，将依据该体系定期、系统性地开展评估工作，确保过程受控。项目正式结束后，还将启动周期更长的年度评估，以审视长期效果与持续改进情况。

资源需求主要包括三类核心要素。在人员方面，需要配备专业的质量评估人员负责具体执行与数据分析。技术层面，需依赖稳定可靠的评估系统来支撑数据处理与流程管理。经费保障则是指划拨专门的评估费用，以确保各项工作能够获得充足的资金支持。

预期效果旨在实现三个层面的提升。最直接的目标是显著提高项目核查工作的质量与准确性。在此基础上，通过评估结果的反馈与应用，期望能形成一套有效的激励与约束机制，引导正向行为。最终，所有工作的长远目的在于系统性促进项目的持续优化与改进，实现良性循环。

（五）注重能力建设

建议在项目实施过程中，加强对区民政局工作人员和核查人员的业务培训，提升政策理解能力和核查技能，为后续工作储备人才。

建立培训体系，包括政策培训（全体人员，社会救助政策法规、最新政策动态，每季度1次）、业务培训（核查人员，核查流程、核查技能、系统操作，每月1次）、技能培训（核查人员，沟通技巧、矛盾化解、应急处置，每季度1次）、管理培训（管理人员，项目管理、质量管理、风险管理，每半年1次）。建立培训资源库，编制培训教材和操作手册；制作培训课件和视频；建立案例库，分享典型经验。建立培训考核机制，培训后进行考核，考核合格方可上岗；考核成绩纳入绩效考核；建立培训档案，记录培训情况。

时间安排：本项目计划用时三个月，具体规划如下：第一个月的工作重点是建立并完善项目内部培训体系，同时组织力量编制与项目需求高度匹配的系列培训教材；第二个月开始，我们将依据既定计划，面向目标人员开展系统化的定期培训，确保培训的连续性与实效性；在项目整体结束后，我们将对培训过程中的实践经验、遇到的问题与解决方案进行全面复盘与总结，最终形成一套可复用的、高质量的培训成果文件，为未来类似工作提供参考。

资源需求：为保障培训工作的顺利实施，需要调配以下关键资源：在人员方面，需要具备专业知识与实践经验的内外部培训师队伍；在技术支持方面，需要稳定、易用的线上或线下技术培训平台，用于课程交付、互动与管理；在经费方面，需要预留专项培训费用，涵盖讲师课酬、教材开发、平台使用及会务组织等必要开支。

预期效果：通过本培训项目，预期达成三方面主要效果：首先，切实提升参训人员对社会救助相关政策的准确理解能力与实际核查操作技能；其次，在项目团队及关联单位中储备一批熟悉业务、能力达标的后备人才，为后续工作的持续开展奠定人力基础；最终，整体推动本领域社会救助工作向更加专业化、规范化的方向发展。

1.4.3项目理解总结

综上所述，我方对本项目的理解如下：

项目定位：本项目是万秀区民政局为系统提升社会救助工作的整体质量与执行效率，通过规范的政府购买服务方式，引入具备专业资质的第三方机构，由其具体承担社会救助领域相关事务性工作的一项重要创新实践。其核心在于依托专业化、标准化、信息化的服务模式，最终实现对社会救助对象的核查全覆盖，保障数据采集的高质量与规范化管理。

项目目标：短期目标是高效完成全区社会救助对象的全面入户核查任务，确保核查覆盖率达到100%，并保障数据准确率不低于98%。中期目标是建立起一套标准统一、流程规范的核查服务体系，实现核查全过程的可追溯、可监督与可评估。长期目标则是以此为契机，深入推进社会救助领域的信息化建设进程，持续提升管理效能，从而为万秀区社会救助事业实现更高质量、更可持续的发展奠定坚实基础。

项目重点：入户核查作为项目的核心执行环节，必须确保核查范围的全覆盖与采集数据的高质量。数据管理是项目得以顺畅运行的基础支撑，必须确保所有数据的准确性、完整性与安全性。质量控制是保障项目成果可靠性的关键环节，需要建立起贯穿事前、事中、事后的全流程质量控制体系。队伍建设则是项目能够持续发展的根基，着力打造一支业务精通、作风过硬的专业化、职业化核查队伍至关重要。

项目难点：面临的挑战主要包括：入户核查涉及面广、户数众多，总体工作量巨大；不同核查对象的理解和配合程度存在差异；对数据质量的要求极为严格；项目执行时间紧迫、任务繁重；同时，在整个过程中必须高度重视服务对象的隐私保护与数据安全工作。

项目建议：为此，我们建议建立跨部门协同联动的工作机制，以提升核查效率与准确性；推行基于风险与需求的分类分级核查策略，优化资源配置；进一步加强信息化工具的应用与平台建设，切实提升管理效能；完善涵盖全过程的监督与评估机制，形成有效的激励与约束；并持续注重专业能力建设，为项目储备合格人才。

我方已充分认识到本项目的重要意义与实施复杂性。我们将充分发挥本机构在民政社会救助领域积累的专业优势与丰富项目经验，组建精锐高效的专业团队，制定科学周密的工作方案，构建严格闭环的质量控制体系，全力以赴确保项目各项任务高质量完成，为助力万秀区社会救助事业的高质量发展贡献我们的专业力量。

服务商[公章（CA签章）]：广西铭渤信息技术有限公司

2026年4月8日



5、采购要求

序号	项目名称	数量	服务内容及要求
1	2026年政府购买第三方社会救助事务性工作	1项	<p>为使符合条件的家庭真正纳入最低生活保障范围，促进社会公平，维护社会稳定，根据自治区民政厅等四厅（办）《关于积极推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的实施意见》（桂民规[2018]5号）精神，万秀区民政局拟参照周边县（区）的做法，委托第三方机构开展对万秀区社会救助对象入户调查、经济状况核对等工作。具体方案如下：</p> <p>一、项目内容：</p> <p>（1）社会救助政策咨询、宣传服务：在服务期限内根据万秀区民政局工作需要，对各镇街民政社会救助范围的对象进行社会救助政策宣传，提高群众对社会救助政策的知晓度，为群众提供社会政策咨询服务。</p> <p>（2）社会救助入户核查：按照万秀区民政局社会救助工作要求，做好本年度我区城乡低保、低保边缘家庭和刚性支出困难家庭对象入户核查工作。</p> <p>（3）数据整理及数据统计服务，线上线下数据分析、统计整理。</p> <p>二、核查内容：</p> <p>1、核查对象：梧州市万秀区2026年度现享及新增城乡低保、低保边缘家庭和刚性支出困难家庭对象，开展全面核查</p> <p>2、核查机构：第三方服务机构。</p> <p>3、核查时间：自合同签订之日起，直至各项服务内容履行完毕并验收合格为止。（核查时间原则上要在2026年12月10日前完成）</p> <p>4、核查形式：采取全面核查的形式，由第三方服务机构安排工作人员组成若干个核查组开展入户核查工作。</p> <p>5、核查内容：</p> <p>（一）家庭收入及财产状况核查</p> <p>1、家庭基础信息：核实户籍状况、共同生活家庭成员人数、家庭成员身体状况（重病、残疾、失能等）、就业就学情况、赡养</p>

		<p>/ 抚养 / 扶养义务人情况；</p> <p>家庭实际生活状况：核实居住条件、家庭日常消费水平、实际生活困难程度，现场拍摄入户影像资料（含门牌号、调查人员、家庭成员同框照片，全程可追溯）；</p> <p>家庭收入状况：核实工资性收入、经营性收入、财产性收入、转移性收入等各类家庭收入的真实性、稳定性，核算家庭人均月收入；</p> <p>家庭财产状况：核实房产、车辆、银行存款、有价证券、工商注册、股权持有等财产信息，排查是否存在超标财产情况；</p> <p>刚性支出情况：重点核实医疗、教育、残疾康复、照料护理等大额刚性支出凭证，核算家庭实际自负支出金额，认定支出型困难程度。</p> <p>邻里走访：通过走访邻里、亲戚和朋友等方式了解申请人家庭生活实际生活情况。根据入户核查的内容及邻里走访的情况对比申请对象填写的《低保申请表》和申请材料，查看填报的内容是否属实，如实填写《低保申请人家庭经济状况核查表》。</p> <p>调查确认：现场如实填写《入户调查表》，由调查人员、申请 / 核查对象家庭成员共同签字确认；无法签字的按指印并备注原因，对拒绝配合入户调查的家庭，如实记录并第一时间上报委托方及属地乡镇（街道）。</p> <p>（二）低保金发放和领取情况</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、查看低保金存折或卡是否在本人手上，核查是否有低保金分摊、“合保户”等情况。 2、查看是否根据低保对象家庭人均月收入（或困难程度）补差（或按档次）发放（比对《低保申请表》、《低保申请人家庭经济状况核查表》、《低保审批表》和实际发放低保金额）。 3、查看低保金是否按月领取。 4、如实填写《万秀区民政局委托第三方调查机构开展社会救助入户核查情况汇总表》。 <p>（三）低保金申请、审核程序核查</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、各镇在受理申请人提交的低保申请材料时，是否登记备案，一榜公示期满后是否做好公示情况记录并留存《公示通告》原件；是否有长期公示。 2、查看乡镇（街道）保存的《低保审批表》；查看民主评议记
--	--	--

		<p>录，对于公示期间有异议等存在应组织村级民主评议情形的，是否由乡镇一级组织，以村（社区）为单位进行民主评议，民主评议人数、成员类别、评议时间、评议程序、评议内容是否符合要求；查看公示通告原件和公示点公示情况照片，公示内容和公示地点是否符合自治区要求。</p> <p>（四）社会救助政策研究、宣传服务</p> <p>通过口头宣教、发放资料等方式开展社会救助政策宣传活动、发放宣传质料等，帮助对象了解目前国家在社会救助（城乡低保救助、低收入救助、临时救助）有关政策，鼓励、协助其结合自身实际将政策利好用善用尽，充分行使获得救助的权利，不断改善生活条件，且开展宣传时要求制作宣传横幅，且需要拍摄查阅证明。</p> <p>（五）社会救助对象的信息采集、录入、数据清洗、档案电子化、数据统计分析等服务</p> <p>低保数据分析服务：为采购单位提供低保数据分析服务，实现定制化实时数据统计、分析报告。</p> <p>社会救助业务软件系统使用原厂培训：针对基层工作人员流动大的问题，提供按街道乡镇的低保系统软件使用的不定期培训服务，提供原厂培训证明。</p> <p>（六）组织验收</p> <p>核查工作结束后15个工作日内，采购人对核查的结果进行综合评估，形成评估意见。</p> <p>要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服务商必须在投标文件中提供项目实施方案，方案应包括实施思路和技术路线、保障措施、服务承诺、拟投入的人员等内容。 2. 调查数据的使用：没得到采购人允许，服务商绝不允许对外泄露有关调查的材料。调查结果直接供采购人使用，采购人有使用数据的所有权，任何机构以及个人，不能对数据进行任何修改。 3. 按采购人工作安排开展核查工作，不得影响采购人正常工作。
商务要求：		
合同签订日期	自成交通知书发出之日起十五日内	
服务期	自合同签订之日起一年。	
质量要求	符合国家、行业和地方标准，达到现行有关规定及规范要求。	

付款方式	签订合同生效后，采购人在30个工作日内拨付项目经费的40%；项目要求完成工作80%并经采购人确认后支付项目经费的40%，项目终期评估验收合格后15个工作日内拨付项目经费的20%。
服务响应时间	接到采购人处理问题通知后，2 个小时内响应，12 个小时内提出解决方案。若采购人需要成交服务商到达现场解决的，成交服务商应在 24 小时内到达。
其他要求	采购人有权全方位参与项目过程，成交服务商不得对采购人以任何形式进行技术保密或限制。

