

回龙观街道社区诉求服务 优化升级综合赋能项目 合同



甲 方：北京市昌平区回龙观街道市民活动中心

乙 方：合创家（北京）科技有限公司

签订日期：2025年3月12日

合 同 书

甲方：北京市昌平区回龙观街道市民中心

乙方：合创家（北京）科技有限公司

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，就甲方委托乙方开展回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能项目相关事宜，签署本合同，同意按照以下条款和条件具体执行。

第一条 乙方应按照附件《回龙观街道诉求服务优化升级综合赋能方案》实施方案中所列内容及甲方要求组织项目实施，周期自签订合同之日起满一年截止。

第二条 合同履行过程中，如需变更合同条款，应由甲、乙两方共同协商，签订补充文件。

第三条 项目所取得的成果归甲方所有。

第四条 甲方按以下方式支付项目服务费：

1. 项目经费总额为 176.968371 万元（大写：壹佰柒拾陆万玖仟陆佰捌拾叁元柒角壹分）

2. 待财政拨款到位后，甲方分三次向乙方支付服务费，项目签订之日后七个工作日内付首款 50%，金额为 884841.86 元（大写：捌拾捌万肆仟捌佰肆拾壹元捌角陆分）；合同期满 6 个月后付 40%，金额为 707873.48 元（大写：柒拾万零柒仟捌佰柒拾叁元肆角捌分）；合同结束前 1 个月付 10%，金额为 176968.37 元（大写：壹拾柒万陆仟玖佰陆拾捌元叁角柒分）。甲方每次付款前乙方应先向开具与当次应付金额等额的发票，如乙方提供的发票不符合要求或迟延提供发票

的甲方付款前，甲方有权暂停付款，直至乙方提供符合要求的发票为止。

收款单位名称：合创家（北京）科技有限公司

开户行：中国农业银行北京回龙观东区支行

账号：11083001040005348

第五条 乙方应选派经验丰富人员具体实施本合同服务项目，并按甲方要求在限期内履行全部服务工作，确保甲方相关工作效率、能力得以提升。

第六条 甲、乙中任何一方因不可抗力无法履行本合同时，应出具证明并采取相应的补救措施。

第七条 乙方不能按合同规定期限完成项目，或者乙方提供服务项目不符合甲方要求且在告知期限内未改正或拒绝改正的，甲方有权扣除相应服务费用或解除本协议。未经甲方同意，乙方不得将本合同项目部分或全部工作转委托第三方承担，一经发现，甲方有权解除合同，且无需支付任何费用。

第八条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定任紫郡为甲方联系人（电话：13436395840），乙方指定班毅为乙方项目联系人（手机：13911336024）。一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。

第九条 双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成一致的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

第十条 本合同一式四份，具有同等法律效力。

第十一条 本合同经双方代表签字盖章后生效。

甲方：



(印章)

代表(签字):

2025年3月12日

乙方：



(印章)

代表(签字):

年 月 日

附件：

回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能方案

一、项目服务背景

回龙观街道社区在城市快速发展进程中经历了显著变化，近年来人口大量聚集，社区规模持续扩张。随着城市化的加速推进，社区的社会结构愈发复杂，居民来源广泛，涵盖不同年龄层次、职业类型和文化背景。这种多元化在丰富社区内涵的同时，也使得居民诉求呈现出多样化与复杂化的特点。

从人口数据来看，社区常住人口不断攀升，人口密度较高。众多年轻上班族在此居住，他们面临着工作压力、职业晋升瓶颈以及家庭与事业平衡的困扰；老年群体也占有相当比例，在养老保障、医疗保健服务、精神文化生活等方面有着特殊需求；还有许多新迁入家庭在子女教育资源获取、社区融入等方面存在诸多诉求。

与此同时，回龙观街道社区现有的诉求服务体系在应对日益增长且复杂的居民诉求时，暴露出一些不足之处。社区工作人员在处理如复杂邻里纠纷、涉及多部门业务的居民诉求时，专业知识储备不足，缺乏系统的矛盾调解、心理疏导以及相关法律法规应用的培训。工作流程虽有规范，但在面对新型诉求或紧急情况时，灵活性和高效性欠佳。并且在经验传承与推广方面机制不完善，优秀的诉求处理案例未能得到充分总结与广泛传播，导致不同工作人员处理类似问题时差异较大，影响整体服务质量与效率。

基于回龙观街道社区在人口结构变化、居民诉求特点演变以及现有诉求服务体系局限等多方面的现实状况，为更好地契合新时代基层治理要求，提升社区整体诉求服务水平，增强居民的获得感、幸福感和安全感，特制定本服务项目，旨在引入专业资源与创新工作模式，全方位优化诉求服务工作，营造更为和谐、稳定、高效的社区环境。

二、项目服务目标

1. 提升社区工作人员及志愿者处理居民诉求的专业素养与能力。
2. 增进居民对社区诉求服务工作的理解与信任，促进居民与社区之间的良好互动。
3. 总结并推广社区诉求服务工作的优秀经验与成果，塑造具有示范效应的基层治理样板。

三、项目重难点

(一)重点

1. 专业能力提升：设计并实施贴合社区实际需求的职业技能培训课程体系，涵盖多领域专业知识与技能，如法律法规、矛盾调解、社区工作方法等，确保工作人员能够有效吸收并应用于实际工作，切实提升其处理居民诉求的综合能力。

2. 案例集建设与应用：构建全面、系统且实用的案例集，从海量社区诉求案例中精准筛选、分类整理，并实现信息化管理，使其成为工作人员处理类似诉求的有力参考工具，同时建立案例更新与推广机

制，促进优秀案例经验的传承与共享。

3. 居民信任与互动增进：通过多种渠道和方式，如宣传工作亮点、优化诉求处理流程、开展社区互动活动等，深入了解居民需求，及时回应居民关切，逐步消除居民对诉求服务工作的疑虑与误解，建立起居民与社区之间长期稳定的信任关系，提升居民参与社区治理的积极性与主动性。

(二) 难点

1. 个性化服务需求满足：社区居民群体庞大且需求差异显著，如何在统一的服务框架下，精准识别并满足不同居民个体在不同场景下的个性化诉求，避免服务的同质化与一刀切，是项目实施过程中的一大挑战。例如，对于老年居民可能更关注养老医疗服务细节，而年轻居民则可能更注重社区文化娱乐活动的多样性与创新性，需要制定灵活的服务策略来兼顾各方需求。

2. 多部门协同与信息共享：社区诉求处理往往涉及多个部门或组织，如物业、社区居委会、街道相关职能部门等，在实际工作中，各部门之间可能存在职责界定不清、工作流程衔接不畅、信息沟通不及时等问题，导致诉求处理效率低下甚至出现推诿现象。如何建立有效的多部门协同机制，打破信息壁垒，实现资源共享与高效协作，是项目推进的关键难点之一。

3. 服务效果的长期维持与提升：在项目实施期间，通过一系列服务措施可能会在短期内取得一定的成效，如工作人员能力提升、居民满意度提高等。然而，如何确保这些服务效果在项目结束后能够持续

稳定，并随着社区发展和居民需求变化不断优化升级，建立起长效的服务机制和自我完善体系，是需要深入思考和解决的难点问题。

四、项目服务内容

（一）走访调研工作

1. 深入回龙观街道各个社区内部，对不同区域、不同年龄段、不同职业群体的居民展开广泛走访。调研内容包括居民对社区环境、公共设施、物业服务、邻里关系等多方面的满意度与诉求期望。每个社区走访约覆盖 100 户居民，调研人员采取在社区设置固定咨询点与流动走访相结合的方式，通过问卷调查、现场交流等途径收集信息。此次深入各社区广泛走访不同居民群体，能够全面精准地获取居民对社区多方面的真实评价与需求期望，为回龙观街道社区制定贴合居民实际的服务策略提供丰富的一手资料，有助于优化社区治理方案，提升服务质量与效率，增强居民对社区诉求服务工作的信任与支持，推动社区和谐稳定发展。

2. 针对回龙观街道社区工作人员进行深入访谈与调研，了解其日常工作中面临的问题、对现有工作流程的看法以及对居民诉求的整体感受等，采用一对一谈话记录、小组座谈会纪要整理等方式。有助于精准发现工作流程的缺陷并加以优化，提升工作效率；能够深入洞悉员工工作困境，改善工作环境，提高员工满意度与工作动力；可精准把握居民诉求变化趋势与重点领域，合理配置资源；还能促进社区内部各工作环节间的沟通协作，避免信息阻隔与推诿现象，全方位提升

社区诉求服务质量与水平，增强其在社区治理中的效能与公信力。

(二) 心理健康辅导

1. 定期举办心理健康交流，邀请专业心理咨询师为社区工作人员讲解压力管理、情绪调节、沟通技巧等知识，助力他们在面对居民诉求时保持良好心理状态，提高服务质量。

2. 设立心理咨询热线和一对一心理咨询服务，为在处理复杂诉求过程中产生心理压力或情绪困扰的工作人员提供及时的心理支持与疏导。

3. 针对 28 个社区工作者进行全面的心理测评及解读服务，每个社区分配 3 个测评名额，以深入了解工作人员的心理状态和潜在压力源。心理测评工具选用专业、科学且经过验证的量表，如症状自评量表（SCL-90）、职业压力测评量表等，确保测评结果的准确性和有效性。测评结束后，由专业心理辅导师为每位参与测评的工作人员进行详细的测评结果解读。解读过程中，不仅告知工作人员测评得分所反映的心理状况，还深入分析其心理压力产生的原因、可能对工作和生活产生的影响，并提供针对性的应对建议和心理调适方法。

(三) 职业技能培训

1. 依据社区诉求服务工作实际需求，定制职业技能培训课程，涵盖法律法规知识、社区工作方法、矛盾调解技巧、信息化办公软件应用等内容。

2. 邀请行业专家、资深社区工作者授课并分享经验，通过理论讲解、案例分析、实践操作等多种教学方式相结合，确保工作人员有效

掌握培训内容。

(四) 经验交流座谈

1. 组织社区内部工作人员开展经验交流座谈会，鼓励大家分享处理居民诉求过程中的成功案例、遇到的问题及解决方案，促进相互学习与共同进步。

2. 不定期邀请其他先进社区的代表进行经验交流，分享他们在基层治理、诉求服务等方面的创新做法与优秀经验，拓宽社区工作人员的视野与思路。

3. 建立经验交流成果转化机制，将交流中获得的有益经验与方法进行整理与提炼，形成可操作的工作指南或制度规范，应用于社区实际工作。

(五) 案例演练模拟

1. 收集整理社区过往处理的典型居民诉求案例，构建案例集，并从中选取代表性案例进行演练模拟。

2. 组织工作人员分组进行案例演练，模拟真实诉求处理场景，要求工作人员依循规范的工作流程和方法进行应对与处理。

3. 演练结束后，由专业导师进行点评与总结，指出演练过程中存在的问题与不足，提出改进建议，帮助工作人员提高应对实际诉求的能力与水平。

(六) 形成案例集

1. 对社区近年来处理的各类居民诉求案例进行全面梳理与分类，搭建系统的案例集架构。

2. 详细记录每个案例的基本信息、诉求内容、处理过程、处理结果、经验教训等，确保案例内容完整、准确、详实。

3. 对案例集实施信息化管理，建立案例检索与查询系统，方便工作人员快速查询与参考相关案例，提高工作效率。同时，定期更新与完善案例集，及时纳入新的典型案例。

(七) 工作亮点宣传

1. 挖掘与整理街道诉求服务工作中的亮点与特色，如创新的工作模式、成功的调解案例、优秀工作人员事迹等。

2. 利用多种宣传渠道进行工作亮点宣传，包括街道官方网站、微信公众号、社区宣传栏、新闻媒体等。通过制作宣传海报、撰写新闻稿件、拍摄短视频等形式，广泛传播街道诉求服务工作的成果与经验，提升街道的知名度与美誉度。

(八) 社区治理实践活动

1. 为各社区组织不同类型的社区治理实践性活动，如垃圾分类、文明养宠、清理楼道、志愿环保、美化家园和规范停车等活动，涉及到社区生活的多个方面，通过全面系统地开展这些活动，能够将社区治理工作细化到每一个角落、每一个居民行为，形成全方位、多层次的治理体系。同时，这些活动鼓励居民积极参与，无论是作为活动的直接参与者、监督者还是建言献策者，都使居民从被动接受治理转变为主动参与治理，充分发挥了居民在社区治理中的主体作用，提高了社区治理的民主性与科学性，为社区治理工作的长期稳定开展提供了有力保障，推动回龙观街道社区治理逐步走向现代化、规范化与可持

续化。

五、服务进度安排

(一) 第一阶段：项目启动与需求调研

1. 配置项目服务专员，与回龙观街道社区进行对接，了解社区基本情况、诉求服务工作现状及需求。

2. 制定详尽的项目服务计划与方案，明确各项服务内容的目标、实施步骤与时间节点。

3. 依据实际情况开展心理健康状况普查，了解社区工作人员的心理压力水平与需求，为心理健康辅导服务提供依据。

(二) 第二阶段：服务实施

1. 依照服务计划，依次开展心理健康辅导、职业技能培训、经验交流座谈、案例演练模拟、案例集形成、工作亮点宣传、工作指导手册梳理等服务内容。

2. 定期对服务效果进行评估与反馈，依据评估结果及时调整服务策略与方法，确保服务质量与效果。

(三) 第三阶段：项目总结与成果验收

1. 整理与归档项目实施过程中的各类资料，总结项目经验与成果。

2. 制作项目成果报告，向回龙观街道社区进行汇报与展示，接受项目验收。

3. 与社区共同探讨建立长效服务机制，保障项目成果能够持续发挥作用，为社区诉求服务工作提供长期支撑。

六、项目服务评估

1. 构建服务评估指标体系，涵盖服务对象满意度、工作人员专业能力提升情况、案例处理效果改善情况、工作亮点宣传效果等多维度评估指标。

2. 定期开展服务评估工作，通过问卷调查、访谈、实地观察等方式收集评估数据与信息。

3. 依据评估结果，撰写服务评估报告，剖析服务过程中存在的问题与不足，提出改进建议与措施，为后续服务的优化与完善提供依据。

七、服务注意事项

1. 服务团队需严格遵循国家法律法规、行业规范以及回龙观街道社区的相关规章制度，确保服务工作合法合规开展。

2. 服务过程中注重保护居民隐私与个人信息，妥善处理涉及居民敏感信息的资料与数据。

3. 强化与回龙观街道社区及其他相关部门的沟通与协作，形成工作合力，共同推动社区诉求服务工作的提升与发展。