

# 2026-2027 年车墩镇居家养老服务项目 目的合同

合同统一编号： 11N00247374120262

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区车墩镇人民政府

地址：上海市松江区北松公路 4688 号

邮政编码：201611

电话：021-57602084

传真：

联系人：计滨滨

乙方：上海松江区车墩镇家惠助老服务社

地址：车墩镇车峰路 176 号

邮政编号：201611

电话：13761815614

传真：021-33550191

联系人：李冰

开户银行：中国农业银行股份有限公司上海松江高桥支行

账号：03850520040065675

为加强对社区居家养老服务项目的管理，确保居家养老服务工作顺利进行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《上海市民政局关于进一步规范本市社区居家养老服务工作的通知》（沪民福发〔2009〕26 号）、《关于调整本市养老服务

补贴标准的通知》沪民规（2024）1号、《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》等有关规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

### 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的 2026-2027 年车墩镇居家养老服务项目 服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和响应文件。

### 2. 合同价格、服务地点、服务期限

#### 2.1 合同价格

本合同价格为 6990816 元；大 写 ：人民币 陆佰玖拾玖万零捌佰壹拾陆元整。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

本合同的价格为 2 年的合计价格。甲方对乙方进行每年一次年度考核，乙方考核不合格，甲方有权利根据合同规定单方面终止合同，且不承担任何责任。

2.2 服务地点：松江区车墩镇。

2.3 服务期限：2026 年 01 月 16 日-2028 年 01 月 15 日。

2.4 主要提供生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉等服务。本在新浜镇范围内，为 467 名老人提供居家养老服务，其中享受政府服务补贴 467 名（以上人数为 2026 年-2027 年服务人数，为预估数，以实际服务人数为准）。（具体内容和要求按照《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》）

### 3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标

准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的2026-2027 年车墩镇居家养老服务项目服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

#### 4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

#### 5. 验收

5.1 验收方式：

☐ 服务完成后一次性验收（一般适用于简单的一次性服务项目）

☒ 分期验收（按月度验收，每月考核后支付）

☐ 分段验收（一般适用于有阶段性成果的服务项目，应明确阶段性成果形成的标准）

☐ 其它

5.2 验收标准（可另附验收办法或方案）：

1. \_\_\_\_\_；

2. \_\_\_\_\_；

3. \_\_\_\_\_；

.....

5.3 服务完成或达到合同约定的验收条件后，甲方应及时根据合同的约定进行验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的约定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.4 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当排除问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.5 如果属于甲方原因致使未能通过验收，甲方应在合理时间内排除问题，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.6 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

5.7 **项目结案要求：**项目结束后服务方须向采购人提供服务周期内服务对象与服务人员结对名单、实际服务日期及时间、实际服务内容、台帐、项目决算表、项目总结等相关数据资料。

## 6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

☐ 服务完成后一次性支付（一般适用于简单的一次性服务项目）

☒ 分期支付（一般适用于经常性服务项目）

共分 24 期支付：

第 1 期支付      年      月      日至      年      月      日期间费用，金额为            元；

第 2 期支付      年      月      日至      年      月      日期间费用，金额为            元；

第 3 期支付      年      月      日至      年      月      日期间费用，金额为            元；

第 4 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为\_\_\_\_\_元；

第 5 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为\_\_\_\_\_元；

第 6 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为\_\_\_\_\_元；

第 7 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为\_\_\_\_\_元；

第 8 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为\_\_\_\_\_元；

第 9 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为\_\_\_\_\_元；

第 10 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为\_\_\_\_\_元；

第 11 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为  
元；

第 12 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为  
元；

.....

第 22 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为  
元；

第 23 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为  
元；第 24 期支付\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日期间费用，金额为  
元；

### 7. 3 付款内容：

- 1、居家养老服务补贴费用按实按月结算（结合考核）；
- 2、按实际服务对象人数、服务时间，每月核算费用，支付给乙方。
- 3、费用的支付以乙方开具符合甲方要求的发票为要件，否则甲方有权拒绝付款。

### 7. 4 考评周期：每月及每季度考核。 每年进行一次年度考核。

### 7. 5 付款条件：先服务、后考核、再支付。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受 2026-2027 年车墩镇居家养老服务项目 服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成 2026-2027 年车墩镇居家养老服务项目 的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当 2026-2027 年车墩镇居家养老服务项目 或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要原有 2026-2027 年车墩镇居家养老服务项目 进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

8. 7 甲方有权对乙方工作人员的个人行为进行监督，并建议乙方对不符合要求的人员进行调换。

8. 8 拥有本项目相关的文件、照片、视频等资料以及课件、手册、案例集等产出的无偿使用权。

8. 9 乙方提供服务不符合本合同约定、甲方要求或经区民政局居家养老考核不合格的,经甲方通知纠正后 3 日内,乙方仍未进行整改或整改后仍不符合甲方要求的,甲方有权单方解除本合同,乙方应当退还已经收取的全部费用并支付合同总价 30%违约金。服务期内承接主体绩效评价结果为优秀的,下一轮街道同类型政府购买服务时,同等条件下可作为优先考虑的参考依据。服务期内承接主体绩效评估结果为不合格的,服务期满或终止后不得承接街道其他任何政府购买服务项目。

## **9. 乙方的权利与义务**

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务,如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的,乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务,满足甲方对服务质量的要求,有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时,可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁,乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中,未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件,否则,乙方应承担赔偿责任。

9. 6 严格按照本合同约定实施服务项目,并有权获得项目经费;未经书面同意,不得擅自向其他组织和个人转让项目。

9. 7 乙方须为经审批同意符合居家养老条件的老年人提供专业和规范的居家养老上门服务,服务内容为料理家务和生活护理等。服务内容完成率达到 100%,服务满意度率达 90%以上,有效投诉结案率达 90%以上。

9.8、乙方需开展服务的人数以甲方提供的实际需要服务的统计数据为准。

9.9、乙方有权按月向甲方收取项目相关费用并开具符合甲方要求的发票。

9.10、乙方应积极配合甲方或甲方指定的第三方机构开展的跟踪随访、绩效评估、财务审计及项目验收等工作

9.11 在项目实施过程中须接受甲方和上海市松江区民政局对服务项目的监管，并自觉接受各级财政、审计和民政等部门的检查，提供相关的资料。

## **10. 补救措施和索赔**

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

（2）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## **11. 履约延误**

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。



11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## **12. 误期赔偿**

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

## **13. 不可抗力**

12. 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13. 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

**14. 履约保证金:**不收取。

## **15. 争端的解决**

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

## **16. 违约终止合同**

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16.3 本合同之约定为双方信守，若任何一方违反有关条款经对方书面催告后七天内仍未更改，导致合同无法正常履行，违约方之对方可书面通知单方面解除合同，并追究其违约责任，由违约方支付给对方合同总标的的15%作违约金。

## **17. 破产终止合同**

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## **18. 合同转让和分包**

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## **19. 合同生效**

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式\_\_2\_\_份，甲乙双方各执\_\_1\_\_份。（网签合同）

## 20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标文件、投标（响应）文件、考核管理办法。

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

## 22. 其他补充内容

### 补充条款

1:第一年费用：3495408.00 元；第二年费用：3495408.00 元；（以实际结算为准）

2:项目负责人：曹玉红

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

2026年01月16日

乙方（签章控件）：

法定代表人：曹玉红（女）

2026年01月16日

合同签订点:网上签约

## 项目考核评估

主要包括组织能力、人员管理、服务管理、信息化管理和档案管理等。（具体项目考核评估内容见附件）

**【考核原则】**考核遵循客观公正、公开透明，突出重点、讲究实效的原则。坚持专业性、科学性与感知度相结合，结果评价与过程评价相结合，确保考核工作全面客观真实。

**【考核分值及等次】**考核采用百分制。社事办、被服务对象综合评定，社事办考核分值占比 60%，被服务对象满意度测评分值占比 40%。结果分为 4 个等次，90 分(含 90 分)以上为优秀、80(含 80 分)—89 分为良好、70(含 70 分)—79 分为合格，69 分及以下为不合格。

**【考核方式】**考核工作按月开展，社事办在日常督查工作发现问题；定期督查，随时向社事办报送督查中发现的问题，各居民区参与考核，再由社事办结合民政考核评分进行综合评分。加减分事由应有相应的书面材料或音视频资料佐证。

**【考核内容】**考核主要从组织能力、人员管理、服务管理、信息化管理和档案管理等五个方面进行考察评估。

**【考核结果运用】**考核结果为良好以上的，甲方支付合同价款的 100%，考核结果为合格的，甲方支付应付合同价款的 90%，考核结果为不合格的，甲方有权不支付相应费用，乙方拒绝整改或整改后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除合同，乙方除应返还相应款项外，还应赔偿甲方合同总金额 10% 的费用。服务期内承接主体绩效评估结果为不合格的，服务期满或终止后不得承接镇政府其他任何政府购买服务项目。

附件 1:

## 松江区养老服务补贴街镇季度管理工作指标

街镇:

日期:

类 目	考 核 项 目	考核类别	考核内容	考核要求
日常管 理（55 分）	内 部 管 理（8 分）	内部管理 （4分）	1. 落实专人负责，明确工作职责。（1分） 2. 服务工单异常情况监管。（3分）	1. 专人负责，职责明确1分；无专人负责，职责不明确0分； 2. 对服务工单异常情况进行查询并记录，缺少1次扣1分。
		信息公开 （4分）	1. 公开信息：申请地址、咨询电话、居家养老服务政策信息等。（1分） 2. 公开场所（街镇社区事务受理中心、综合为老服务中心、老年活动室、助餐点、日托机构、村居等场所）。（3分）	1. 公开内容缺失的扣1分； 2. 在一类场所公开信息得1分，最多得3分。
	补 贴 审 批 与 服 务 规 范 （25 分）	补贴审批 （10分）	1. 按照《上海市养老服务补贴管理办法》，及时对补贴申请进行受理和审核（3分）； 2. 审核结果无误，符合养老服务补贴标准（5分）； 3. 审批结果的告知。（2分）	1. 审核材料不齐全：核对报告显示“无协查信息”且未收集申请对象近3个月的流水的；审核材料内容信息填写、上传有遗漏的；未按流程审批的，发现一个扣1分，扣完为止； 2. 审核结果不符合养老服务补贴标准的，发现一位扣5分； 3. 未发放《准予上海市养老服务补贴通知书》或《不予确认上海市养老服务补贴通知书》，扣2分。
		服务实施 （5分）	按照《上海市养老服务补贴管理办法》，主动与补贴对象或者其委托代理人联系，结合补贴对象的实际需求和意愿，制定相应的综合照护方案。综合照护方案应当明确服务形式、服务项目、服务时长、服务机构等内容。（5分）	随机抽取服务对象，通过电话或上门的形式了解照护方案是否符合老人需求，有一位老人不符合的，扣1分。
		档案管理	1. 服务对象建立一人一档（3分）	1. 服务对象档案未按一人一档建立的扣3分；

		(10分)	2. 服务对象分类管理（2分） 3. 档案管理规范，齐全，档案包括服务对象基本信息、照护方案、《养老服务补贴申请家庭核对委托书》、各类相关《通知书》等并附签字（5分）	2. 服务对象未分类的扣2分； 3. 有档案不齐全的，每缺失一项，扣1分，扣完为止； 4. 服务对象没有档案的，缺失一份扣10分。
		补贴变更 (10分)	对身体状况或经济状况发生变化的，应当及时调整补贴标准，发放《上海市养老服务补贴变更通知书》；对因死亡、户籍迁出本市，身体或经济状况等不再符合补贴条件，停止给予补贴，发放《上海市养老服务补贴停止通知书》。补贴对象因身体或经济状况发生变化不再符合补贴条件的，设定3个月的过渡期，在过渡期内继续享受原待遇。（10分）	1. 未按规定设定3个月过渡期的，有一人扣1分； 2. 未发放相关通知书的，有一人扣1分。
		监督检查 (12分)	落实对服务质量的监管（服务满意度、服务时长、服务内容和照护方案的匹配性等）。（12分）	按每月一次，每月不少于10%服务对象的抽查，有一次未落实扣2分；
		系统操作 (5分)	政府端操作熟练，了解各模块功能。（5分）	以提问的方式，现场考核，错一题扣1分。
信息平台管理 (45分)	信息平台操作 (30分)	经济复核 (10分)	结合“核对到期预警”模块及时发送经济核对，满足一年一次复核要求（10分）。	1. 到期仍未复核的，每发现一次扣1分； 2. “核对流程中”的数据到期仍未完成的，有一人扣1分。
		预警管理 (10分)	1. 90周岁叠加、补贴变更、信息更新操作及时，并留存纸质或电子记录。（5分） 2. 统一需求评估到期预警，及时通知并做好记录。（3分） 3. 长期暂停对象、长期未派单服务员核实情况并记录。（2分）	1. 未及时变更，如变更审核跨月的，有1个老人不符合的，扣2分，扣完为止。 2. 统一需求评估到期未通知，无记录的，每发现一条户籍地和服务地各扣1分，扣完为止。

			分)	3. 长期暂停对象、长期未派单服务员核实情况无记录，一条扣 1 分，扣完为止。
		未完成工单结算审核 (5 分)	未完成工单审核有记录。(5 分)	未完成工单结算没有核实记录的，有一个扣 1 分，扣完为止。
	结 算 管 理 (15 分)	结算确认 (8 分)	机构提交结算申请后，服务确认和结算确认及时准确，人户分离结算确认无遗漏。(8 分)	超过 5 个工作日未完成服务确认和结算确认的，有 1 个月扣 1 分；人户分离结算有遗漏的，户籍地和服务地各扣 1 分，扣完为止。
		机构住养结算 (7 分)	户籍街镇基于服务对象的补贴标准按照实际发生额与住养机构结算，每月确认并上报补贴申报表和发票。	发现结算金额有误；无补贴申报表和发票的，有一个扣 1 分，扣完为止。
总 分				



附件 2:  
机构名称:

## 松江区居家照护服务机构季度工作指标

日期:

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求	考核得分	扣分原因
信息平台管理 (45分)	机构端平台的管理 (33分)	服务监管与信息维护(20分)	1. 对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管, 有实时监控的管理制度; 2. 及时记录并上报服务异常情况, 对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总, 对由于主观造成的情况及时整改; 3. 系统信息填报精准, 维护信息内容及时、完整; 4. 上述情况有专人管理和操作。	超过异常工单比例扣 5 分, 其余每不符合一项扣 5 分。		
		平台运用操作 (13分)	规范操作平台系统, 确保及时准确录入提交: 包括服务机构确认接收; 服务计划制定、派发工单; 工单结算; 工单变更操作等。	①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请; (4分) ②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的, 且无正当理由; (5分) ③对死亡、住院、带入机构等老人的信息没有及时上报更改。(4分)		
	小程序的管理和操作(12分)	小程序的管理和操作(12分)	加强护理服务人员微信小程序的使用。在日常服务工作中: 1. 护理人员使用小程序签到和签出; 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求; 3. 护理员服务时间不少于工单规定时间; 4. 小程序使用操作人员、小程序注册信息与实际服务人员相符。	①异常工单数超过相对比例数扣 5 分 ②异常工单数超过 10 条不超过比例扣 5 分 ③异常工单数既超 10 条又超比例数扣 10 分 ④存在签到人员与服务人员不一致情况扣 2 分		

类 目	考 核 项 目	考 核 类 别	考 核 内 容	考 核 要 求	考 核 得 分	扣 分 原 因
服 务 质 量 管 理 ( 55 分)	居 家 养 老 服 务 质 量 跟 踪 ( 30 分)	服 务 内 容 ( 10 分)	符合助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。	不符规定不得分。		
		服 务 频 次 及 时 间 ( 10 分)	合理安排服务人员的工作量和服务人员资质相符的护理项目，合理排班。按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于 1 小时。	不符规定不得分。		
		服 务 质 量 ( 10 分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好服务。	结合实地督导情况进行视频抽查，不符规定不得分，服务对象反馈不满意的，每发现一个扣 5 分。		
	居 家 养 老 服 务 内 控 管 理 ( 25 分)	服 务 时 间 管 理 ( 10 分)	对于服务人员的服务时间进行抽查，每次服务时间不少于 1 小时。	未进行抽查或抽查但无台账记录的均不得分；服务时间少于 1 小时的，每发现一个扣 1 分，扣完为止。		
		质 控 管 理 ( 15 分)	1. 每半年对服务对象开展视频及走访服务满意度测评：服务对象总数 100 人以下的，全覆盖抽查；服务对象总数 100-500 人的，满意度抽查不少于 100 人；服务对象总数 500 人以上的，满意度抽查不少于服务对象人数的 20%。视频及走访需各占 50%比例。 2. 对服务对象的电访满意度测评至少半年全覆盖。 3. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务态度、操作规范、服务时长；	①满意度抽查人数不符合规定的，扣 8 分。 ②无相关台账记录不得分；台账缺失每发现一人扣 1 分，扣完为止。（老人基本信息、视频截图、走访照片及工单服务时间）		
	总 分					

附件 3:  
机构名称:

## 松江区居家照护服务机构年度评估考核指标（全年度）

日期:

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求	考核得分	扣分原因
服务机构管理 (36分)	制度管理 (14分)	制度建设 (4分)	1. 按要求成立居家照护服务领导小组,明确成员职责; 2. 建立与完善居家照护服务的规章制度。规章制度(包括护理服务流程、信息隐私保密、服务不良事件登记报告处理等制度),按要求落实具体责任部门和人员; 3. 建立安全防控应急预案; 4. 建立各个岗位职责。	每发生一种不符合要求的,扣1分,以此类推。		
		工作机制 (8分)	建立考核机制,制定机构内部考核办法,按办法对护理员进行考核;建立督查机制,做实自查自纠工作,及时上报信息;建立整改落实制度,对各类督查中发现的问题及时作出整改;建立举报投诉渠道,主动接受社会监督,做好投诉举报登记及处理记录。	每缺一项扣2分,扣完为止。		
		信息公开 (2分)	公开机构与服务相关的信息,并且信息准确。包括:执业证照、地理位置、服务项目、各项服务与补贴标准等。	机构信息公开并准确4项以上,少一项扣一分,扣完为止。		

财务管理 (8分)	资金管理 (3分)	发放手续规范，资金发放及时。	1、发放手续规范，资金发放及时（3分） 2、发放手续规范，资金发放不及时（占总资金 50%以上），（2分） 3、资金发放及时，发放手续不规范（占总资金 30%以上）（1分）		
	原始凭证管理 (2分)	各类原始凭证合法、合规。附件依据充分。	1、各项支出均有正规发票，发票后附明细清单，报销单据上至少有 2 人签字（其中有单位负责人签字）（2分） 2、各项支出有正规发票，有明细清单，但报销单据上只有 1 人签字（1分） 3、各项支出没有正规发票或无明细清单或报销单上无签字（0分）		
	措施管理 (3分)	执行与承接单位性质相匹配会计制度。有完善的财务制度，并有效的执行该制度。聘有财务专职人员（会计持证上岗并参加继续教育，会计和出纳不能一人兼任）。	1、按规定执行相关会计制度（1分） 2、有完善的财务制度并按制度执行（1分） 3、聘有财务专职人员（1分）		

	人员管理 (5分)	专业人员配备 (2分)	根据机构的服务范围与工作要求,有持专业执业资格证书的员工队伍。如持有护士(师)、养老护理员(医疗照护)、养老护理员、健康照护等执业资格证书。持证率达100%;	持证率不足100%,95%以上扣1分,95%以下扣2分。		
		员工培训和体检 (3分)	1、开展员工培训,培训内容包括职业道德、安全知识、业务技能等,每年不少于2次,覆盖率100%有记录;(2分) 2、护理人员每年体检一次,并取得健康证。(1分)	不符一项不得分。		
	档案管理 (9分)	员工档案 (3分)	建立机构员工人事档案,内容包括:员工信息登记表、入职体检表(健康证)、劳动合同、身份证复印件、执业资格证书、学历证书复印件等。护理人员工资表,工资表账册资料与实际相符;	员工人事档案4项以上,每少一项扣一分,以此类推。		
		服务对象档案 (3分)	建立服务对象档案;档案资料详细完整,内容包括服务协议书、服务对象基本信息、监护人联系方式。	服务对象档案每少一项扣一分,以此类推。		
		资料档案 (3分)	文件档案资料规范、合理、标准化。包括上级有关文件、制定的各项规章制度、服务对象和服务员名册、员工培训等。	至少4项,每少一项扣一分,以此类推。		

信息平 台管理 (30 分)	机构 端平 台管 理 (22 分)	服务监管 与信息维 护 (12 分)	1. 对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管，有实时监控的管理制度； 2. 及时记录并上报服务异常情况，对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总，对由于主观造成的情况及时整改； 3. 系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整； 4. 上述情况有专人管理和操作。	按四个季度的日常考核的平均分值折算		
		平台运用 操作 (10 分)	规范操作平台系统，确保及时准确录入提交：包括服务机构确认接收；服务计划制定、派发工单；工单结算；工单变更操作等。	按四个季度的日常考核的平均分值折算		
	微 信 小 程 序 管 理 和 操 作 (8 分)	微信小程 序管理和 操作 (8 分)	加强护理服务人员微信小程序的使用。在日常服务工作中： 1. 护理人员使用小程序签到和签出； 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求； 3. 护理员服务时间不少于工单规定时间； 4. 小程序使用操作人员、小程序注册信息与实际服务人员相符。	按四个季度的日常考核的平均分值折算		

服务质量管理 (34)	居家养老服务跟踪 (18分)	服务内容 (6分)	符合助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。	按四个季度的日常考核的平均分值折算		
		服务频次及时间(6分)	合理安排服务人员的工作量和与服务人员资质相符的护理项目，合理排班。按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于1小时。	按四个季度的日常考核的平均分值折算		
		服务质量 (6分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好服务。	按四个季度的日常考核的平均分值折算		
	居家养老服务内控管理 (16分)	服务时间管理(7分)	对于服务人员的服务时间进行抽查，每次服务时间不少于1小时。	按四个季度的日常考核的平均分值折算		
		质控管理 (9分)	1. 每半年对服务对象开展视频及走访服务满意度测评：服务对象总数100人以下的，全覆盖抽查；服务对象总数100-500人的，满意度抽查不少于100人；服务对象总数500人以上的，满意度抽查不少于服务对象人数的20%。视频及走访需各占50%比例。 2. 对服务对象的电访满意度测评至少半年全覆盖。 3. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务态度、操作规范、服务时长；	按四个季度的日常考核的平均分值折算		

小 计				
扣分项	有效投诉	全年每发生一例有效投诉，在小计得分的基础上再扣 5 分。		
	无证从业	发现无证人员从事养老护理员工作的，每发现一名，在小计得分的基础上扣 2 分。		
总 分				



