

2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目的合同

合同统一编号： 11N00247383X20253001

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区新浜镇人民政府

地址：上海市松江区新浜镇中心街 1 号

邮政编码：201802 5年12月31日

电话：021-57891322

传真：

联系人：陈舒欣

乙方：上海松江区永丰街道翔玮社区服务中心

地址：上海市松江区乐都西路 825 弄 180 号 1-2F

邮政编号：201600

电话：18017905523

传真：021-37025533

联系人：陆柄达

开户银行：中国银行股份有限公司上海市松江支行

账号：441666498439

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 年期间新浜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 11751792 元；大写：壹仟壹佰柒拾伍万壹仟柒佰玖拾贰元整。

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：上海市松江区新浜镇。

2. 3 服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 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。在新浜镇范围内，为 2026 年 767 名老人、2027 年 881 名老人提供居家养老服务，其中享受政府服务补贴 2026 年 767 名老人、2027 年 881 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 年期间新浜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、服务费按月结算支付（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：每月考核一次。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 年期间新浜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 service 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 年期间新浜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，使甲方有关或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 service 期限内有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 年期间新浜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对原有 2026-2027 年期间新浜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____份，甲乙双方各执____份。（网签合同）

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标(响应)文件、考核(履约验收)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

1:5. 8 本项目费用按照实际服务人数及时间，结合投标人在投标时服务总单价，按月进行核算并支付。完成当年末月的服务记录的审核后，需求方对当年度服务质量组织开展项目验收（年度考核），并按照年度考核结果支付当月服务费用。乙方考核结果为良好以上的，甲方支付前述费用的 100%，考核结果为合格的，甲方支付前述费用的 90%，考核结果为不合格的，甲方有权不支付。费用的支付以开具符合要求的发票为要件，否则需求方有权拒绝付款。

2:20. 4 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，甲乙双方均应向上海市松江区人民法院起诉。

3:16. 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、甲方要求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，除合同另有约定外，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。

4:13. 不可抗力

13. 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。

5:12. 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或甲方要求的时间提供服务，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。

6:10. 2 在服务期限内，如果乙方提供的服务不符合约定，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) 甲方有权要求乙方采取以下一种或多种补救措施：(1) 限期整改；(2) 反工重做；(3) 更换服务人员；(4) 降低服务费用；(5) 赔偿损失。

(2) 因乙方原因导致甲方或服务对象遭受损失的，甲方有权向乙方提出索赔，索赔金额包括但不限于医疗费、财产损失费、诉讼费等直接损失和间接损失。

(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。

7:9. 4 由于因第三方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。

8:9. 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，双方应另行协商。

9:8. 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累计二次月度考核不合格或一次年度考核不合格（小于 60 分）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。

10:7. 3 付款内容：

7. 3. 1 服务费按月结算支付（结合考核）。乙方应于次月 10 日前将上月的服务记录交上海市松江区新浜镇人民政府审核。上海市松江区新浜镇人民政府应在收到服务记录后的 5 个工作日内完成审核并将审核及考核结果告知乙方。乙方应按照审核及考核结果对应金额向上海市松江区新浜镇人民政府开具符合规定的发票，上海市松江区新浜镇人民政府应在收到发票后的 5 个工作日内向乙方支付应对服务费用。

7. 3. 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。

7. 3. 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：每月考核一次。每年进行一次年度考核。

7. 5 付款条件：先服务、后审核考核、再支付。

11:5. 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。

12:5. 3 甲方于次月 10 日前根据合同的约定对乙方上月的服务情况进行考核（月度验收）并出具考核结果。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。

13: 本合同为固定单价合同，小时单价为 37 元/小时，不予调整；服务人数按实结算。

14: 第一年费用：5473188 元；第二年费用：6278604 元；（以实际结算为准）

15: 项目负责人：陆柄达；

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

2025年12月31日
乙方（签章控件）：

法定代表人：何慧（女）

2025年12月31日

合同签订点：网上签约

附件一：

2026-2027 年度松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标（试行）

（非医疗照护机构）

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 (30 分)	机构端平台的管理 (22 分)	服务监管与信息维护 (12 分)	<ol style="list-style-type: none">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；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；系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整；上述情况有专人管理和操作。	每不符合一项扣 3 分，以此类推。		

	平台运用操作（10分）	<p>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、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。</p>	<p>全年有以下情况的，不得分。</p> <p>①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请；（3分）</p> <p>②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的，且无正当理由；（3分）</p> <p>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）</p>	
手机 APP 的管理和操作（8分）	手机 APP 的管理和操作（8分）	<p>加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 护理人员使用 APP 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. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。 	<p>每项 2 分，不符合要求不得分，主要考核护理人员的考勤率、异常工单量及抽样具体服务的护理员。</p>	

服务 机构 管 理(30 分)	制度管理 (14 分)	制度建设 (4 分)	<p>1. 按要求成立居家照护服务领导小组，明确成员职责；</p> <p>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；</p> <p>3. 建立安全防控应急预案；</p> <p>4. 建立各个岗位职责。</p>	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。		

人员管理 (7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。		
	财务人员要求(2分)	1.会计、出纳持证上岗并参加继续教育,且不能一人兼任; 2.财务管理须严格按照国家的有关法律法规运行且无不良记录。	不符合一项的,扣1分,以此类推。		
	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,以外类推		
	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、身份证件、户籍证明(复印件)、监护人	服务对象档案至少4项,每少一项扣一分,以此类推。		

		联系方式。		
	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。	
服务质量管理 (40分)	服务频次及时间 (5分)	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。	
	服务内容(5分)	严格按照长护险护理服务项目，结合服务对象实际需要，科学合理制定服务计划。	不符规定不得分。	
	服务标准(5分)	严格按照护理服务计划实施服务，各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符规定不得分。	
	质控管理(5分)	建立护理服务访护制度，成立长护险质控小组，定期开展访护工作；对访护中发现的问题，及时汇总，组织护理人员进行讨论和分析，并形成相关记录。	不符规定不得分。	
	居家养老服务 (20分)	服务内容和要求 (8分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好：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。 抽样调查，匹配度95%及以上得8分，90%≤匹配度<95%得5分，80%≤匹配度<90%得3分，匹配度<80%不得分。	

	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。	不符合规定不得分。	
	质控管理(6分)	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评； 2. 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； 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全覆盖。	每不符合一项扣2分，以此类推。	
合计				
扣分项	有效投诉	全年每发生一例有效投诉，在合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，在合计得分的基础上扣2分。		
总分				

附件二：

2026-2027 年度松江区社区居家照护服务机构日常抽查考核指标（试行）

（非医疗照护机构）

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。	每不符合一项扣 5 分，以此类推。		
		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、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。	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）		
手机 APP 的管理和操作（12分）	手机 APP 的管理和操作（12分）	加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中： 1. 护理人员使用 APP 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. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。	服务执行不规范，每发现以下一种情况不符规定扣 4 分，扣完为止。 ① “服务完成”状态工单中有异常情况且无正当理由； ② 完成结算的工单中，存在“服务中”及“未服务”状态，且无正当理由； ③ 存在签到人员与服务人员不一致情况。			
服务质量管理	长护险服务（28分）	服务频次及时间（7分）	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。		
		服务内容（7分）	严格按照长护险护理服务项目，结合服务对象实际需要，	不符规定不得分。		

(55分)		科学合理制定服务计划。		
	服务标准(7分)	严格按照护理服务计划实施服务，各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符规定不得分。	
	质控管理(7分)	建立护理服务访护制度，成立长护险质控小组，定期开展访护工作；对访护中发现的问题，及时汇总，组织护理人员进行讨论和分析，并形成相关记录。	不符规定不得分。	
	服务内容和要求(9分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好：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。	不符合规定不得分。	
居家养老服务(27分)	服务频次及时间(9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。	不符合规定不得分。	
	质控管理(9分)	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评； 2. 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； 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全覆盖。	每不符合一项扣3分，以此类推。	
	总分			

附件三：项目实施进度计划表

时 间			月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月
标的实施总体计划	标的实施计划子项目（活动）分解	子项目（活动）简要描述	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3												

附件四：项目周期内预算表

经费分 类	二级构成内容——标 的实施计划子项目 (活动) 内容	三级明细内容	单价(元)	数量	金额(元)	备注
活动						

用					
	小	计			
税费					
总计					

备注：填表说明见附件五

附件五：

《项目周期内预算表》填表说明

一、本表栏目 2 对应《项目实施进度计划表》中的栏目

二、业务活动费是指为了实现项目活动目标、开展项目活动或者提供服务所发生的费用。

主要包括人员劳务成本、工作经费、培训费等费用。

1、人员劳务成本的标准，按照服务人员服务老人数量、时间和照护等级等标准编制。

2、工作经费，包括服务人员提供服务用的劳防用品费、政策宣传费、开展服务需求摸底调查费等其他需要支出的费用。

3、培训费，包括讲课费、茶水费、场地和设备租赁等费用，其中讲课费控制在 200~300 元/小时标准范围内，场地费用一般由服务项目所在地的社区无偿提供。

三、管理费

1、管理费是指在实施项目过程中发生的管理费用。主要包括项目管理人员费用，及办公费、水电费、邮电费、物业管理费、差旅费、折旧费、修理费等费用。

2、管理费原则上按照不超过居家养老服务补贴总预算金额 10% 的标准编制。

四、其他费用

其他费用是指无法归属到上述业务活动费和管理费中的费用。

本项目经费原则上不得用于购买固定资产。对于必须购买固定资产的项目，其固定资产费用可列在“其他费用”中。

五、业务活动费+管理费+其他费用=居家养老服务补贴总预算金额

六、税费：税费主要是指为申报项目运营产生的营业税及附加，按照国家规定的税率提取编制。

附件六：

社区居家养老服务规范实施细则（试行）

一、基本原则

提供社区居家养老服务遵循三个主要原则，即：以人为本原则、公平公正原则以及安全便捷原则。

1. 以人为本原则

以人为本原则是指整合社区养老服务资源，从老年人的实际需求出发，结合每个老年人不同的实际情况，提供贴合老年人需求的多样化、个性化、有针对性的社区居家养老服务。

2. 公平公正原则

公平公正原则是指在服务内容个性化的基础上，不因老年人身体、经济、文化背景、宗教信仰等个体差异而产生服务歧视，做到一视同仁，确保公共服务资源的公平分配，合理使用。

3. 安全便捷原则

安全便捷原则是指在社区内部建立养老服务设施，建设养老服务队伍，能够就近就便向社区老年人提供有效服务，同时保护老年人及服务人员的安全。

二、服务对象

社区居家养老服务主要有上门服务和日间照料服务等服务形式。服务对象为本市年满 60 周岁及以上，依据《上海市老年人统一照护需求评估标准》，经第三方评估，有照料需求的老年人（患有传染性疾病、精神疾病的老年人除外）。

三、主要内容

（一）生活护理

1. 服务内容

（1）个人卫生护理

个人卫生包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。

(2) 生活起居护理

生活起居包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理等护理项目。

2. 服务要求

(1) 个人卫生护理

①洗发

——控制水温至 40℃~45℃，防止水流入眼睛及耳朵；

——用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；

——洗净后吹干头发，防止受凉。

②梳头

——由发根到发梢梳理，动作轻柔；

——宜选择圆钝的梳子；

——鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

③口腔清洁

——老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁；

——操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；

——擦拭时棉球（或纱布）不应过湿，防止引起呛咳。

④洗脸

——水温适宜，擦洗动作轻柔；

——面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；

——眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；

——洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑤剃胡须

——保持颜面部无长须；
——剃须用具保持清洁；
——涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；
——动作轻柔，防止刮伤皮肤；
——剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；
——定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

⑥修剪指（趾）甲

——保持无长指（趾）甲；
——动作轻柔，防止皮肤破损；
——修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨。

⑦洗手、洗脚

——洗手、洗脚用具分开，即时清洗；
——将手（脚）放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；
——用适量肥皂或洗手液细致擦洗，去除手（脚）部污垢和死皮，动作轻柔；
——洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑧沐浴

——水温控制在 40℃～50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理；
——沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；
——沐浴前水温调节适宜，先开冷水，再开热水；
——沐浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能体位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；

——沐浴过程中应有家属或监护人在场，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内
的通风。

(2) 生活起居护理

①协助进食

——用餐前老年人和服务人员须洗手；
——对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人，要将食物切碎、搅拌；
——喂食时服务人员位于老年人侧面，由下方将食物送入口中；
——每次喂饭前应先协助老人进汤或水；
——协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎；
——进食完毕后用清水漱口。

②协助排泄及如厕

——对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用
便器；
——对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；
——对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；
——便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；
——保护老年人隐私。

③协助移动

——器具性能良好，轮椅刹车稳固，轮椅刹车后定点放置；
——将轮椅靠近老年人身体健侧，轮椅与床或椅子呈 30° -40° ，固定轮椅，将老年人稳
妥地移到轮椅或椅子上，叮嘱老年人扶好轮椅扶手；
——动作轻柔，为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。

④更换衣物

- 了解老年人的肢体功能，注意更换的顺序；
- 保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；
- 根据老年人意愿及时更换衣物；
- 保护老年人隐私。

⑤卧位护理

- 根据不同的身体状况及护理要求调整老人人体位；
- 翻身后适当按摩受压部位；
- 保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；
- 翻完身后整理床单位，各肢体关节保持功能位；
- 保护老年人隐私。

（二）助餐服务

1. 服务内容

（1）集中用餐

集中用餐是指老年人到社区助餐点集中就餐。

（2）上门送餐

上门送餐是指由助餐点或供餐单位派遣专人使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

2. 服务要求

（1）集中用餐

①助餐点的设置符合《中华人民共和国食品卫生法》的相关规定。

②配置符合老年人特点的无障碍设施，配备满足老年人助餐服务需求的膳食设备（保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅等）。

③在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次（不得使用化学消毒剂）。

④助餐员须经体检合格取得健康合格证后才能从事膳食服务工作，每年定期体格检查一次，有记录；注意个人卫生，勤洗手、勤理发、勤剪指甲，保持工作服清洁。

⑤尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

⑥给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

（2）送餐上门

①使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

②提前一周为老年人预定膳食，并作记录。

③送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

④送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

（三）助浴服务

1. 服务内容

（1）上门助浴

上门助浴是指由服务人员上门协助老年人沐浴。

（2）外出助浴

外出助浴是指选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

2. 服务要求

（1）上门助浴

①根据老年人身体状态确定助浴次数，时间以 15~30 分钟为宜，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

②水温控制在 40℃~50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理。

- ③沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。
- ④沐浴时取舒适的肢体功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁。
- ⑤沐浴过程中应有家属或监护人在场。

（2）外出助浴

- ①选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。
- ②根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。
- ③备齐外出沐浴需携带的洗发露、沐浴露、毛巾、换洗衣物等用品。
- ④沐浴要求同“上门助浴”①~④。

（四）助洁服务

1. 服务内容

（1）居室保洁

居室保洁是指服务人员上门为老年人提供居室清洁服务。

（2）物品清洁

物品清洁是指服务人员上门为老年人提供物具清洁服务。

2. 服务要求

（1）居室保洁

- ①卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。
- ②厨房洁净，抽油烟机外表无油污。
- ③卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。
- ④窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。
- ⑤注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。
- ⑥清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

(2) 物品清洁

- ①整理被褥、枕头、床单等床上用品，按月节及时更换被褥且翻晒，夏季凉席每日擦一次。
- ②家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。
- ③清洁需移动物品时，须征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。
- ④清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。

(五) 洗涤服务

1. 服务内容

(1) 集中送洗

集中送洗是指选择具有资质的专业洗涤机构为老年人提供衣物等物品清洗。

(2) 上门清洗

上门清洗是指由服务人员上门为老年人清洗衣物。

2. 服务要求

(1) 集中送洗

- ①选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。
- ②告知老年人或家属贵重衣物不在洗涤范围。
- ③选取衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还。
- ④疑似传染性衣物选取时要用专用污（洁）衣袋。

(2) 上门清洗

- ①被褥清洗至少一月一次。
- ②分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。
- ③洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。
- ④告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。

⑤疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。

（六）助行服务

1. 服务内容

（1）陪同散步

陪同散步是指由服务人员陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步。

（2）陪同外出

陪同外出是指由服务人员陪同老年人就近购物、探访等。

2. 服务要求

①根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

②服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

③告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。

④助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。

⑤服务过程中注意保护老年人安全。

（七）代办服务

1. 服务内容

（1）代购物品

代购物品是指由服务人员代替老年人采购日常生活用品。

（2）代领物品

代领物品是指由服务人员代替老年人领取养老金、邮局包裹等。

（3）代缴费用

代缴费用是指由服务人员代替老年人缴纳公共事业费用。

2. 服务要求

- ①根据老年人实际需求，确认代购物品名称。
- ②代领时仔细核对养老金金额、物品的名称，发生异议当面核实。
- ③代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。
- ④提供完整的代购、代领、代缴完成凭证，钱款当面点清。
- ⑤服务过程中注意保护老年人隐私。

（八）康复辅助

1. 服务内容

（1）群体康复

群体康复是指借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，组织和指导3人及以上老年群体开展肢体功能性康复训练。

（2）个体康复

个体康复是指由专业康复治疗（士）师上门为有康复需求的老年人提供被动运动、辅助运动的肢体功能性康复训练，以及保健性康复。

2. 服务要求

- ①根据需求配备相应的康复器具。
- ②项目设置需符合老年人的生理心理特点，群体康复有计划。
- ③个体康复由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。
- ④告知老年人康复训练的目的及安全注意事项，量力而为。
- ⑤康复过程中注意观察老年人的身体情况，并予以记录、评估。
- ⑥康复过程中注意防跌、防过度，保护老年人安全。

（九）相谈服务

1. 服务内容

（1）谈心交流

谈心交流是指服务人员采取倾听、对话的方式，对老年人进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感。

(2) 读书读报

读书读报是指服务人员采取读书读报（网络查阅）的方式，帮助老年人了解时事、激发兴趣、促进身心健康。

2. 服务要求

(1) 谈心交流

- ①以老年人感兴趣的话题为切入点，引导老年人倾诉。
- ②多倾听，少表达，与老年人建立良好的信任关系，找出症结，给予解决。
- ③消除不良的情绪反应及孤独，帮助老年人维持家庭和子女的和睦关系。
- ④帮助老年人逐步适应老年生活，养成乐观的生活态度。
- ⑤注意保护老年人隐私。

(2) 读书读报

- ①了解老年人的阅读爱好，选择老年人感兴趣的书报。
- ②语速慢、声音亮，尽可能用老年人习惯的方言阅读。
- ③帮助老年人多了解时事，加强和社会的有效相处。
- ④帮助老年人多掌握健康养身知识，培养良好的兴趣爱好。

(十) 助医服务

1. 服务内容

(1) 陪同就诊

陪同就诊是指由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

(2) 代为配药

代为配药是指服务人员到医疗机构或药房为老年人代配药物。

2. 服务要求

(1) 陪同就诊

- ①选择合适的交通工具陪同老年人就诊。
- ②就诊时应携带病历、就诊卡，在医疗机构挂号窗口取号，协助检查，就诊后根据医生的医嘱划价、取药，给予用药指导等。
- ③钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
- ④注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。
- ⑤及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

(2) 代为配药

- ①代配药需符合上海市卫生和计划生育委员会关于《本市医疗保险定点医疗机构门诊委托代配药的有关规定通知》的要求。
- ②仅限于临床医师诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的门诊慢性病。
- ③由老年人或家属写明代配药的药名及剂量，并签字。
- ④在代配药定点医疗机构挂号、配药，根据医嘱划价、取药。
- ⑤钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
- ⑥保护老年人隐私。

四、服务管理

1. 服务机构和人员要求

(1) 服务机构

- ①配备与服务项目相符的设施设备和场所，并依法予以登记注册。
- ②建立社区居家养老服务规章制度，包括：
 - 行政管理制度；
 - 生活照料制度；

——后勤保障制度；

——质量监督制度等。

③制定社区居家养老服务管理标准，包括：

——环境标准；

——设施设备及用品标准；

——安全与应急标准；

——职业健康标准；

——合同管理标准等。

④配备与服务项目相符合的工作人员：

——管理人员（机构负责人、业务主管等）；

——专技人员（社工、康复师、心理咨询师、营养师、医生、护士、会计、出纳等）；

——工勤人员（护理员、保洁工、洗衣工、驾驶员、厨工、门卫等）；

⑤使用统一的社区居家养老服务标识。

（2）人员要求

①遵守养老服务职业道德规范，做到：

——尊老爱老、以人为本；

——服务第一、爱岗敬业；

——遵章守法、自律奉献；

——尊重差异、保护隐私。

②掌握基本养老服务礼仪，做到：

——着装整洁、讲究卫生；

——举止得体、细致周到；

——态度诚恳、礼貌待人。

③与服务对象直接接触的服务人员须持有效健康证明上岗，并确保一年至少进行一次健康检查。

④接受相关专业知识和技能培训，持有行业认定的证书上岗。

2. 服务过程控制

(1) 信息公示

①有关于社区居家养老服务组织（机构）的简介。

②有关于以下信息的公示：

——执业证照；

——服务项目；

——服务对象；

——服务时间；

——收费标准；

——规章制度；

——工作流程；

——服务承诺；

——投诉方式等。

③及时更新信息内容，保证信息内容的真实、准确、完整性。

④通过社区或机构公示栏、网络等多种渠道进行公示，便于老年人了解、获取信息。

(2) 内容核定

①主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费标准等。

②根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力，核定服务内容。

(3) 协议签订与终止

- ①遵守老年人权益保护的法律法规，确保老年人权益不受侵犯。
- ②与接受服务的老年人或其家属（其他监护人）签订服务协议。
- ③核定的服务内容、收费标准等发生变化时，及时变更服务协议。
- ④发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神疾病，或违反服务约定时，终止服务协议。

(4) 服务安排

- ①根据服务协议制定服务计划，包括：

- 服务内容；
- 服务人员；
- 服务时间；
- 服务要求等。

- ②根据制定的服务计划，安排服务内容、服务时间和服务人员，并提供相应服务。
- ③服务做到时间准、项目明、安排清。
- ④服务情况发生变化，及时完善和调整服务计划。

(5) 意外事件处理

- ①坚持“预防为主、积极处置”的原则，杜绝或减少各类意外事件的发生。

- ②制定社区居家养老服务意外事件处置应急预案，包括：
 - 火灾事故应急预案；
 - 食物中毒应急预案；
 - 触电事故应急预案；
 - 治安案件应急预案；
 - 自然灾害应急预案；

——老年人急诊应急预案；

——老年人意外事故预案（猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等）。

③掌握意外事件处置流程，在意外事件情况发生时，紧急启动应急预案。

（6）档案管理

①根据《中华人民共和国档案法》，建立健全档案管理制度，保证档案的系统性和完整性，完善档案借阅手续，达到规范化、合理化、标准化。

②档案包含服务对象档案和机构内部档案，包括：

——服务对象照护评估表；

——服务对象服务合同；

——服务对象服务计划；

——服务对象服务记录；

——机构内部行政管理档案；

——机构内部人事管理档案；

——机构内部财务管理档案；

——机构内部质量安全档案；

——机构内部基建档案等。

③有条件的机构要充分利用现代技术，实现档案管理的数字化。

五、服务质量评价

1. 评价主体和程序

（1）评价主体

①机构自我评价。

②服务对象评价。

③第三方评价。

(2) 评价程序

①通过调查，确定服务质量评价的依据。

②收集服务质量评价信息。

③整理分析评价信息。

④向员工、老年人、家属反馈评价结果。

⑤根据评价结果确定改进重点。

⑥定期评价并分析改进。

2. 评价指标

(1) 评价指标

①有形性指标

——具有现代化服务设备；

——服务设施有吸引力；

——员工穿着得体整洁；

——与服务有关的材料齐全。

②可靠性指标

——在约定时间内履行承诺；

——表现出解决老年人问题的热忱；

——能提供确切的服务时间；

——会在承诺时间内提供服务；

——服务保持完整的工作记录。

③响应性指标

——告知老年人提供服务的确切时间；

——为老年人提供及时的服务；

——服务人员乐于帮助老年人。

④保证性指标

——服务人员的表现使老年人有信心；

——老年人接受服务时感到安全；

——服务人员始终对老年人保持礼貌；

——服务人员能回答老年人问题。

⑤移情性指标

——关注每一位老年人；

——服务时间方便所有的老年人；

——将老年人的利益放在首位；

——了解老年人的特殊需求。

(2) 评价量表

①服务对象满意度测评表。

②家属（监护人）满意度测评表。

③有效投诉率。

3. 评价方法

(1) 基于服务对象的评价方法

①服务实绩评价，方法有：

——实地察看；

——电话回访；

——信件投送；

——网络评价。

②投诉问询记录。

③服务对象流失分析。

(2) 基于服务机构的评价方法

①员工报告和调查。

②服务数据记录分析。

③质量检查。

(3) 委托第三方明查和暗访

4. 服务质量改进

(1) 改进目的

①提高服务质量。

②提高团队竞争力。

③消除影响服务质量的障碍。

④降低服务成本。

⑤改进与老年人、家属（监护人）、员工及社会组织的关系，促进互相沟通。

(2) 改进程序

①根据现实中存在的服务质量问题，确定质量改进的对象。

②根据所确定的质量改进对象，按规模和涉及范围大小，组织有关人员实施改进，必要时制定改进计划，明确资源配置和完成期限。

③调查服务质量问题的原因，采取预防和纠正措施。

④确认改进结果，采用更改规范、制度、程序等方法，保持和巩固改进成果。

⑤寻找新出现的或未解决的质量问题，确定新的质量改进对象。

附件七：

20 年社区居家养老服务项目完成情况月报表

填报单位(公章)：

20 年 月

(金额单位：元)

内 容	享受补贴						享受补贴(半费)						享受区扩大						结对关 爱	总人数				
	轻		中		重		轻		中		重		60-79 周 岁		80-89 周 岁		90 周岁 及以上			合 计	其 中：补 贴人 数			
	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额		总数	补 贴	区 扩		
居家养老服务																								
其他	1、“居家养老服务”是指每月为老人提供服务情况； 2、“其他”是指除居家养老服务之外，开展的其他工作（如培训、评比等）； 3、“填报单位”是指项目服务方； 4、本表每月 20 日之前报至项目需求方。																							

单位负责人：

制表人：

联系电话：

填表日期：

附件八：

20 年社区居家养老服务项目支出情况月报表

填表单位（公章）：

20 年 月

序 号	内 容	单 价 (元)	数 量 (人或次数)	支 出 金 额 (元)
一	业务活动费			
1	活动 1：(具体内容)			
2	活动 2：(具体内容)			
3	活动 3：(具体内容)			
4	活动 4：(具体内容)			
5	活动 5：(具体内容)			
小计				
二	管理费用			
1	管理人员补贴			
2	办公费用补贴			
小计				
三	其他费用			
合计				
累计				
备注：	1、本表中的业务活动费、管理费用和其他费用需对应投标书中《项目周期内预算表》中费用			
	2、本表每月月底前报需求方			

单位负责人：

制表人：

联系电话：

填表日期：

附件九：

20 年享受居家养老服务补贴月度人员变动汇总表

填报单位(公章):

20 年 月

单位负责人: 制表人: 联系电话:

填 表 日

期：