

# 居家养老服务项目的合同

合同统一编号： 11N00247372520254203

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区人民政府中山街道办事处

地址：上海市松江区茸平路 168 号

邮政编码：201613

电话：021-57781084

传真：

联系人：黄辉

乙方：上海燕喜雁居护理站有限公司

地址：上海市松江区迎宾路 2 号 7 幢 1 层 102 室

邮政编码：201600

电话：13681719326

传真：021-57896235

联系人：朱辉

开户银行：上海建设银行仓汇路支行

账号：31050105000000002690

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 乙方所提供的居家养老服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见磋商文件和响应文件。

**2. 合同价格、服务地点、服务期限**

**3. 2. 1 合同价格**

本合同价格为 1779952.15 元；大 写：壹佰柒拾柒万玖仟玖佰伍拾贰元壹角伍分。

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。

**项目描述：**本服务项目在中山街道范围内，为 245 名老人提供居家养老服务，补贴以实际服务人数结算（如上海市民政局调整补贴标准，则按照新标准执行）。结算时根据实际被服务人数和服务时间，按实结算，响应的管理费也要进行调整，如果人员有增加导致服务项目总服务费超 5%或以上必须签订补充协议。

2. 2 服务地点：上海市松江区中山街道。

2. 3 服务期限：2026 年 01 月 01 日至 2026 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。（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 乙方所交付的居家养老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（按季度验收，每季度考核一次）

☐ 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. 采用分段验收与分期考核结合方式，根据服务周期设置季度考核与年度评估。评估主要为现场检查、服务对象满意度调查、服务记录抽查。**

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 12 期支付：

第 1 期支付 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 1 月 31 日期间费用；

第 2 期支付 2026 年 2 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日期间费用；

第 3 期支付 2026 年 3 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日期间费用；

第 4 期支付 2026 年 4 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日期间费用；

第 5 期支付 2026 年 5 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日期间费用；

第 6 期支付 2026 年 6 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日期间费用；

第 7 期支付 2026 年 7 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日期间费用；

第 8 期支付 2026 年 8 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日期间费用；

第 9 期支付 2026 年 9 月 1 日至 2026 年 9 月 30 日期间费用；

第 10 期支付 2026 年 10 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日期间费用；

第 11 期支付 2026 年 11 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日期间费用；

第 12 期支付 2026 年 12 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日期间费用。

#### 7. 2. 1 付款内容：

居家养老服务补贴费用按实按月结算，采购人按月对居家养老服务机构完成情况进行审核，审核通过后支付服务补贴费用。

考评周期：每季度考核一次。

服务质量考核及考核应用

考核办法：由区民政局、街道每季度对第三方进行考核

#### 7. 2. 2 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 居家养老 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 居家养老 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 当居家养老或设备发生故障时，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接有居家养老进行调整，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、案例集等产生的无偿使用权。
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。
8. 10 在乙方未按照合同约定实施服务项目时，可以会同上海市松江区民政局终止、减少或者追回项目经费。

## **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 在项目实施过程中定期开展自我检查评估，并按要求及时向甲方和上海市松江区民政局提供《2025 年社区居家养老服务项目完成情况月报表》、《社区居家养老服务项目业务活动表》以及中期和终期自查报告。
- 9.8 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(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:项目负责人：许伟

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29日

乙方（签章控件）：

法定代表人：朱辉（男）

合同签订点:网上签约

## 政府购买服务供应商廉政承诺书

承诺单位：

服务项目：

购买单位：

为切实推进政府购买服务工作的规范公正，净化政府购买服务领域的良好风气，防止发生各种谋取不正当利益的违纪违法行为，特签署本廉政承诺书，作出以下承诺：

1. 严格遵守党和国家有关法律法规及廉政规定；
2. 严格按照投标（响应）文件签订服务合同并执行，自觉依照合同规定办事，不将合同进行转包或者非法分包；
3. 不得以任何理由向购买单位及其工作人员提供可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排，赠送可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡等财物；
4. 不与购买单位的工作人员发生借贷、租赁或合伙经营等个人经济关系；
5. 不得以任何名义向购买单位及其工作人员输送利益；
6. 不与购买单位的相关人员在工作时间之外有非业务上的接触；
7. 需与购买单位工作人员面对面洽谈与本服务项目相关事宜的，不在购买单位工作场所或服务项目相关场所之外的地点进行；
8. 自觉接受、积极配合购买单位对服务项目的履约验收工作，及时确认履约验收结果，及时整改履约过程中可能存在的问题；
9. 建立健全本单位各项廉政制度，严明工作纪律，并予以严格执行；
10. 其他需要承诺的事项：

本单位将严格履行上述承诺内容，愿就上述承诺自觉接受并积极配合各相关职能部门的监督检查，如我单位及其工作人员违反本承诺书规定的，愿按相关法律法规规定及管理权限接受相应处理。

承诺单位（盖章）：

代表（签字）：

签署时间：          年    月    日

附件一：中山街道居家养老考核办法

2025年12月30日

第一条 【目的和依据】为加强对中山街道居家养老项目日常监管，检验政府购买服务工作成果，客观评价财政资金使用效益，不断促进服务承接单位规范运作，努力提升街道社会化管理水平，根据中山街道政府购买服务项目考核及绩效评价管理办法相关规定，结合中山街道实际情况，制定本办法。

第二条 【考核主体、权重】(一)社区服务办占比 60%;(二)被服务对象满意率测评占比 40%(随机抽取被服务对象总数 30%)。

第三条 【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。

第四条 【考核分值及等次】考核采用百分制。服务办、被服务对象三方综合评定，服务办考核分值占比 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、60(含 60 分)—79 分为合格，60 分及以下为不合格。

第五条 【考核方式】考核工作按季度开展，街道社区服务办公室在日常督查工作发现问题；街道居家养老部门定期督查，随时向社区服务办公室报送督查中发现的问题，由社区服务办公室结合区居家养老服务指导中心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。

第六条 【考核内容】考核主要从服务监管与信息维护，平台运用操作，微信小程序的管理和操作，服务内容和要求，服务频次及时间，质控管理六个方面进行考察评估。

第七条 【考核结果运用】考核结果为合格以上的，甲方支付合同价款的 100%，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 30% 的费用。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。

第八条 【考核细则】考核细则详见招标文件，评分时采用直接记录加减分的方式，按照总分 100 分计算最终考核得分。

第九条 【一票否决】第三方运营单位出现下列情形之一的，考核结果直接判定为不合格：

- (一)因服务人员主观过失，发生服务对象伤亡事故的；
- (二)被市级及以上媒体公开点名负面报道的。
- (三)发生其他重大责任事故的。

第十条 【考核上报时间】季度考核结果次月 15 日前报社区服务办居家养老服务中心。

### 松江区社区居家照护服务机构年度评估考核明细

| 松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标 |               |            |   |  |      |      |
|-----------------------|---------------|------------|---|--|------|------|
| (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 |
| 服务机构管理<br>(36分)       | 制度管理<br>(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；<br>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；<br>3.建立安全防控应急预案；<br>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<br>(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）<br>2、发放手续规范，资金发放不及时（占总资金50%以上），（2分）<br>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）<br>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）<br>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，且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）<br>2、有完善的财务制度并按制度执行（1分）<br>3、聘有财务专职人员（1分）  |      |      |
|                       |               |            |   |  |      |      |

| 松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标           |                     |                         |   |                                     |         |         |
|---------------------------------|---------------------|-------------------------|---|-------------------------------------|---------|---------|
| (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 |
| 服务<br>机构<br>管理<br><br>(36<br>分) | 人 员<br>管 理<br>(5 分) | 专业人<br>员配<br>备<br>(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<br>训和体<br>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)<br>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<br>管 理<br>(9 分) | 员 工<br>档 案<br>(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<br>象档案<br>(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)、监护人联系方式。   | 服务对象档案至少 4 项, 每少一项扣一分, 以此类推。        |         |         |
|                                 |                     | 资 料<br>档 案<br>(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。              |         |         |

| 松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标       |                               |                                   |   |   |         |         |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---|---|---------|---------|
| (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<br>平台<br>管理<br>(30<br>分) | 机构端平台的管理<br>(22 分)            | 服务监<br>管与信息<br>维护<br>(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；<br>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；<br>3.系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整；<br>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。<br><br>折算公式：（四个季度日常考核平均分*年度评估考核指标信息平台管理所占分值 30 分）/日常抽查考核信息平台管理所占分值 45 分。 |         |         |
|                             |                               | 平台运<br>用操作<br>(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、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。  |   |         |         |
|                             | 手机 APP<br>的管理和<br>操作<br>(8 分) | 手机<br>APP 的<br>管理和<br>操作 (8<br>分) | 加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中：<br>1.护理人员使用 APP 签到和签出；<br>2.护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求；<br>3.护理员服务时间不少于工单规定时间；<br>4.APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。                |   |         |         |
| 服务<br>质量<br>管理<br>(34)      | 长护险<br>服务<br>(16 分)           | 服务频<br>次及时<br>间(4 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。   | 按四个季度的日常考核的平均分值折算。<br><br>折算公式：（四个季度日常考核平均分*年度评估考核指标服务质量管理所占分值 34 分）/日常抽查考核服务质量管理所占分值 55 分。 |         |         |
|                             |                               | 服务内<br>容(4 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。  |   |         |         |
|                             |                               | 服务标<br>准(4 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。  |   |         |         |
|                             |                               | 质控管<br>理(4 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  |   |         |         |



| 松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标 |                      |                     |  |                                      |      |      |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--|--------------------------------------|------|------|
| (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 |
|                       |                      |                     | 论和分析，并形成相关记录。  |                                      |      |      |
|                       | 居家养老服<br>老服<br>(18分) | 服务内容<br>和要求<br>(6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。                      |                                      |      |      |
|                       |                      | 服务频次<br>及时间<br>(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。                   |                                      |      |      |
|                       |                      | 质控管理<br>(6分)        | 1.定期对服务对象开展服务满意度测评；<br>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；<br>3.对服务对象的满意度测评至少半年全覆盖。 |                                      |      |      |
| 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：松江区居家养老服务项目绩效评价指标体系（试行）

### 松江区居家养老服务项目绩效评价指标体系（试行）

参评单位

项目名称

年 月 日

| I级指标             | II级指标         | III级指标   | 指标得分项参考解释  | 自评 | 得分 | 备注                     |
|------------------|---------------|--|--|----|----|------------------------|
| 组织机构<br>(10分)    | 依法成立<br>(5分)  | 依法登记注册,按时参加年检 (5分)                                     | 1、各项证照齐全 (2分)<br>2、按时参加年检 (2分)<br>3、有项目计划总结材料 (1分)   |    |    |                        |
|                  | 硬件配套<br>(5分)  | 配备与项目相符的设施设备,有独立的办公场所 (5分)                             | 1、基本设施齐全 (2分), 具有基本设施 (1分)<br>2、办公场所宽敞 (3分), 有基本办公场所 (2分)  |    |    |                        |
| 服务内容和要求<br>(40分) | 服务内容和要求 (20分) | 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 (20分) | 1、被服务对象对服务满意 (20分)<br>2、被服务对象对服务基本满意 (10分)<br>3、被服务对象对服务不满意 (0分)                                     |    |    | 按照《社区居家养老服务规范实施细则(试行)》 |
|                  | 服务质量 (15分)    | 为老年人提供的服务内容完成率 (15分)                                   | 1、提供的服务内容完成率达 100% (15分)<br>2、提供的服务内容完成率达 90%以上 (10分)<br>3、提供的服务完成率达 80%以上 (5分)<br>4、提供的服务完成率达 70%以下 |    |    | 按照《评估表》                |

|                |                 |  |  |  |  |             |
|----------------|-----------------|--|--|--|--|-------------|
|                |                 |  | (0 分)  |  |  |             |
|                | 服务时间<br>(5 分)   | 服务到位, 保证服务时间, 确保每位服务对象被服务时间不少于 1 小时, 服务员每天的服务时间不少于 6 小时, 每周服务时间不少于 36 小时 (5 分) | 1、服务到位, 确保服务时间 (5 分)<br>2、服务到位, 确保服务时间不足 (3 分)<br>3、服务不到位和确保服务时间不足 (0 分)   |  |  | 按照签定的《服务协议》 |
| 财务管理<br>(15 分) | 规范会计核算<br>(4 分) | 设立财务专账, 做到账账相符、账表相符, 并按要求及时报送报表 (4 分)  | 1、设立财务专账, 做到账账相符、账表相符, 按要求及时报送报表 (4 分)<br>2、设立财务专账, 做到账账相符、账表相符, 但未按要求及时报送报表 (3 分)<br>3、设立财务专账, 但账账不相符、账表不相符 (1 分)<br>4、未设立财务专账, 并有账账、账表不符 (0 分)                 |  |  |             |
|                | 规范资金管理<br>(4 分) | 资金发放及时, 发放手续规范 (4 分)   | 1、资金发放及时, 发放手续规范 (4 分)<br>2、资金发放不及时 (占总资金 50% 以上), 发放手续规范 (3 分)<br>3、资金发放及时, 发放手续不规范 (占总资金 30% 以上) (1 分)<br>4、资金发放不及时 (占总资金 50% 以上), 发放手续不规范 (占总资金 30% 以上) (0 分) |  |  |             |

|            |                |   |  |  |  |  |
|------------|----------------|---|--|--|--|--|
|            | 原始凭证合法 (3分)    | 各类原始凭证合法、合规,附件依据充分 (3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) (3分)<br>2、各项支出有正规发票,但无明细清单,报销单据上只有1人签字(占总资金30%以上) (1分)<br>3、各项支出没有正规发票 (0分) |  |  |  |
|            | 管理措施严密 (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 (3分) | 1、按规定执行相关会计制度 (1分)<br>2、有完善的财务制度并按制度执行 (1分)<br>3、聘有财务专职人员 (1分)   |  |  |  |
| 服务管理 (15分) | 建立规章制度并公示 (4分) | 有健全的居家养老服务规章制度,信息内容真实、准确、完整并在醒目位置予以公示 (4分)        | 1、各类规章制度齐全,公示内容五项以上 (4分),每少一项递减一分<br>2、规章制度基本齐全,能做到信息公示 (2分)<br>3、规章制度不齐全,未做到信息公示 (0分)                                     |  |  |  |
|            | 落实管理标准 (4分)    | 具有社区居家养老服务管理标准,并在醒目位置予以公示 (4分)                    | 1、各类管理标准齐全,并做到信息公示 (4分)<br>2、管理标准基本齐全,能做到信息公示 (2分)<br>3、管理标准不齐全,未做到信息公示 (0分)   |  |  |  |
|            | 服务人员专业 (4分)    | 服务居家养老对象的服务员,要进行培训,逐步达到专业化的要求,做到持证上岗 (4分)         | 1、持有效健康证明,并每年进行体检,并接受相关专业知识培训,持行业认定的上岗证书 (4分)<br>2、持有效健康证明,未每年进行体检,并接受相关专业知识培训,持行业认定的上岗证书 (2分)                             |  |  |  |

|                |                |   |  |  |  |  |
|----------------|----------------|---|--|--|--|--|
|                |                |   | 3、未能提供健康证明和上岗证书<br>(0 分)   |  |  |  |
|                | 其他<br>(3 分)    | 服务机构人员配备, 有效投诉结案率, 按时保质保量完成下达服务指标 (3 分) | 1、服务机构配备 2 个以上专职人员 (1 分)<br>2、有效投诉结案率达到 90%以上 (1 分)<br>3、按时、保质保量完成区下达的服务对象指标 (1 分)   |  |  |  |
| 过程管理<br>(20 分) | 协议签订<br>(5 分)  | 与居家养老服务对象均签订协议 (5 分)                    | 1、协议内容完备, 要素齐全, 一户一档 (5 分)<br>2、协议内容基本完备, 要素基本齐全, 一户一档 (3 分)<br>3、有一户一档的协议, 但内容、要素均不完备 (1 分)   |  |  |  |
|                | 应急预案<br>(5 分)  | 预防为主, 积极处置, 具有必备的应急预案 (5 分)             | 1、应急预案五项以上 (5 分)<br>2、应急预案三项到五项 (3 分)<br>3、应急预案一项到三项 (1 分)   |  |  |  |
|                | 档案管理<br>(10 分) | 档案资料规范、合理、标准化 (10 分)                    | 1、服务对象申报档案齐全: 本人申请、补贴申请表、需求评估表、告知书、持续评估记录等五项以上 (4 分), 每少一项扣一分, 以此类推<br>2、服务员档案: 登记表、劳动合同、考评、工资单、服务内容等, 五项以上 (3 分), 每少一项扣一分, 以此类推<br>3、文书档案: 上级有关文件、制定的各项规章制度、各类统计报表、服务对象和服务员名册、服 |  |  |  |

|      |  |  |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|--|--|
|      |  |  | <p>务员出勤考核等五项以上（3分），<br/>每少一项扣一分，以此类推</p> |  |  |  |
| 合计得分 |  |  |  |  |  |  |