

## 八、中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加上海市长宁区人民政府华阳路街道办事处2026年华阳路街道综合为老服务中心委托管理项目采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

2026年华阳路街道综合为老服务中心委托管理项目，属于（其他未列明行业）；承建（承接）企业为上海福苑养老服务有限公司，从业人员98人，营业收入1775.81万元，资产总额为511.25万元，属于小型企业。

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：上海福苑养老服务有限公司

日期：2026年4月1日



## 九、无重大违法记录的声明

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人授权代表签字：



投标人名称（公章）：

上海福苑养老服务有限公司

日期： 2026 年 4 月 1 日



## 十、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方 上海福苑养老服务有限公司 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：上海福苑养老服务有限公司（公章）

日期：2026年4月1日



(一) 依法缴纳税收证明

**中华人民共和国  
税收完税证明**

No. 626030411682272559

填发日期: 2026年03月04日      税务机关: 国家税务总局上海市静安区税务局第一税务所

纳税人识别号	91310106MA1FY15R3N		纳税人名称	上海福苑养老服务有限公司		
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入(退)库日期	实缴(退)金额	
626030411682252940	个人所得税	工资薪金所得	2026.02.01-2026.02.28	2026.03.04	18,274.67	
626030411682252940	个人所得税	工资薪金所得	2026.02.01-2026.02.28	2026.03.04	9,682.18	
金额合计					人民币贰万柒仟玖佰伍拾陆圆捌角伍分	
税务机关 (盖章)		填票人 系统管理员	备注: 国家税务总局上海市静安区税务局			

妥善保管

**中华人民共和国  
税收完税证明**

No. 331015260100589310

填发日期: 2026年 1月 20日      税务机关: 国家税务总局上海市静安区税务局第一税务所

纳税人识别号	91310106MA1FY15R3N		纳税人名称	上海福苑养老服务有限公司		
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入(退)库日期	实缴(退)金额	
931016260100809900	地方教育附加	增值税地方教育附加	2025-12-01至 2025-12-31	2026-01-15	379.61	
931016260100809900	教育费附加	增值税教育费附加	2025-12-01至 2025-12-31	2026-01-15	569.42	
931016260100809900	城市维护建设税	市区	2025-12-01至 2025-12-31	2026-01-15	1,328.65	
931016260100809900	增值税	生活服务	2025-12-01至 2025-12-31	2026-01-15	37,961.56	
金额合计					(大写)人民币肆万零贰佰叁拾玖元贰角肆分	
税务机关 (盖章)		填票人 电子税务局	备注: 正常申报一般申报正税自行申报上海市静安区新闸路848号二层北报主管税务所(科、分局); 国家税务总局上海市静安区税务局第十五税务所			

第2次打印      妥善保管

(二) 依法缴纳社保证明

中华人民共和国  
税收完税证明

No. 431015260300315691

填发日期: 2026 年 3 月 11 日 税务机关: 国家税务总局上海市静安区税务局

纳税人识别号	91310106MA1FY15R3N			纳税人名称	上海福苑养老服务有限公司	
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入(退)库日期	实缴(退)金额	
431016260300660695	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(个人缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	7,715.60	
431016260300660695	基本医疗保险费	地方附加医疗保险	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	1,928.90	
431016260300660695	工伤保险费	工伤保险	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	771.56	
金额合计	(大写) 壹万零肆佰壹拾陆元零陆分					10,416.06
		填票人 单位社保费管理客户端		备注 		

第 1 次打印 妥善保管

中华人民共和国  
税收完税证明

No. 431015260300315682

填发日期: 2026 年 3 月 11 日 税务机关: 国家税务总局上海市静安区税务局

纳税人识别号	91310106MA1FY15R3N			纳税人名称	上海福苑养老服务有限公司	
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入(退)库日期	实缴(退)金额	
431016260300660695	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(单位缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	61,724.80	
431016260300660695	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(个人缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	30,862.40	
431016260300660695	失业保险费	失业保险(单位缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	1,928.90	
431016260300660695	失业保险费	失业保险(个人缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	1,928.90	
431016260300660695	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(单位缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-11	32,791.30	
金额合计	(大写) 壹拾贰万玖仟贰佰叁拾陆元叁角					112,236.30
		填票人 单位社保费管理客户端		备注 		

第 1 次打印 妥善保管

(三) 投标人 2025 年度财务报表



# 上海正达会计师事务所有限公司

## Shanghai Zhengda Certificated Public Accountants Co.,Ltd

正达审字(2026)B030号

### 审计报告

上海福苑养老服务有限公司:

#### 一、 审计意见

我们审计了后附的上海福苑养老服务有限公司(以下简称贵公司)财务报表,包括2025年12月31日的资产负债表,2025年度的利润表、现金流量表以及财务报表附注。

我们认为,后附的贵公司财务报表在所有重大方面按照《小企业会计准则》的规定编制,公允反映了贵公司2025年12月31日的财务状况以及2025年度的经营成果和现金流量。

#### 二、 形成审计意见的基础

我们按照中国注册会计师审计准则的规定执行了审计工作。审计报告的“注册会计师对财务报表审计的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。按照中国注册会计师职业道德守则,我们独立于贵公司,并履行了执业道德方面的其他责任。我们相信,我们获取的审计证据是充分、适当的,为发表审计意见提供了基础。

#### 三、 其他事项

2024年12月31日的资产负债表,2024年度利润表、现金流量表以及财务报表附注由本所审计,并于2025年2月9日发表了沪正达会审内(2025)B005号无保留意见审计报告。

#### 四、 管理层对财务报表的责任

贵公司管理层的责任是按照《小企业会计准则》的规定编制财务报表,使其实现公允反映,设计、执行和维护必要的内部控制,以使财务报表不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

在编制财务报表时,管理层负责评估贵公司的持续经营能力,披露与持续经营相关的事项(如适用),并运用持续经营假设,除非计划进行清算、终止运营或别无其他现实的选择。

#### 五、 注册会计师对财务报表审计的责任

我们的目标是对财务报表整体是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取合理保证,并出具包含审计意见的审计报告。合理保证是高水平的保证,但并不能保证按照审计准则执行的审计在某一重大错报存在时总能发现。错报可能由于舞弊或错误导致,如果合理预期错报单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依据财务报表作出的经济决策,则通常认为错报是重大的。

在按照审计准则执行审计工作的过程中,我们运用职业判断,保持职业怀疑,同时我们也执行以下工作:

- 1 -

此码用于证明该审计报告是由具有执业许可的会计师事务所出具,您可使用手机“扫一扫”或进入“注册会计师行业统一监管平台”(http://acc.mof.gov.cn)进行查验。 报告编号:沪正达审字(2026)B030



1、识别和评估由于舞弊或错误导致的财务报表重大错报风险，设计和实施审计程序以应对这些风险，并获取充分、适当的审计证据，作为发表审计意见的基础。由于舞弊可能涉及串通、伪造、故意遗漏、虚假陈述或凌驾于内部控制之上，未能发现由于舞弊导致的重大错报的风险高于未能发现由于错误导致的重大错报的风险。

2、了解与审计相关的内部控制，以设计恰当的审计程序，但目的并非对内部控制的有效性发表意见。

3、评价管理层选用会计政策的恰当性和作出会计估计及相关披露的合理性。

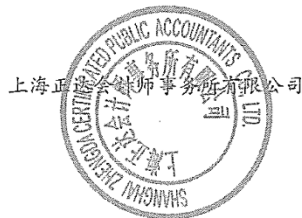
4、对管理层使用持续经营假设的恰当性得出结论。同时，根据获取的审计证据，就可能对贵公司持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况是否存在重大不确定性得出结论。如果我们得出结论认为存在重大不确定性，审计准则要求我们在审计报告中提请报表使用者关注财务报表中的相关披露；如果披露不充分，我们应当发表非无保留意见。我们的结论基于截至审计报告日可获得的信息。然而，未来的事项或情况可能导致贵公司不能持续经营。

5、评价财务报表的总体列报、结构和内容（包括披露），并评价财务报表是否公允反映相关交易和事项。

我们与治理层就计划的审计范围、时间安排和重大审计发现等事项进行沟通，包括沟通我们在审计中识别出的值得关注的内部控制缺陷。

附：

1. 上海福苑养老服务有限公司 2025 年 12 月 31 日资产负债表；
2. 上海福苑养老服务有限公司 2025 年度利润表；
3. 上海福苑养老服务有限公司 2025 年度现金流量表；
4. 上海福苑养老服务有限公司 2025 年度财务报表附注。



中国注册会计师：孙



中国注册会计师：陈



2026 年 1 月 26 日



资产负债表

会小企01表

编制单位：上海福苑养老服务有限公司

2025年12月31日

金额单位：元

资产	行次	期末余额	年初余额	负债和所有者权益	行次	期末余额	年初余额
流动资产：				流动负债：			
货币资金	1	3,887,606.15	4,645,564.14	短期借款	31	-	3,000,000.00
短期投资	2	-	-	应付票据	32	-	
应收票据	3	-	-	应付账款	33	-	
应收账款	4	13,198.10	3,024.10	预收账款	34	34,720.08	26,795.08
预付账款	5	-	39,620.00	应付职工薪酬	35	1,510,699.19	1,220,305.95
应收股利	6			应交税费	36	22,355.94	-52,873.64
应收利息	7			应付利息	37		
其他应收款	8	518,742.29	530,757.43	应付利润	38	-	
存货	9	-	-	其他应付款	39	36,963.99	46,638.69
其中：原材料	10	-	-	其他流动负债	40		
在产品	11	-	-	流动负债合计	41	1,604,739.20	4,240,865.98
库存商品	12	-	-	非流动负债：			
周转材料	13			长期借款	42	-	
其他流动资产	14	-	-	长期应付款	43	-	
流动资产合计	15	4,419,546.54	5,218,965.67	递延收益	44		
非流动资产：				其他非流动负债	45		
长期债券投资	16			非流动负债合计	46	-	-
长期股权投资	17	-	-	负债合计	47	1,604,739.20	4,240,865.98
固定资产原价	18	2,602,802.96	2,589,592.34				
减：累计折旧	19	1,909,825.85	1,539,385.77				
固定资产账面价值	20	692,977.11	1,050,206.57				
在建工程	21	-					
工程物资	22	-					
固定资产清理	23	-					
生产性生物资产	24			所有者权益(或股东权益)：			
无形资产	25	-		实收资本(或股本)	48	5,000,000.00	5,000,000.00
开发支出	26			资本公积	49	-	-
长期待摊费用	27	-		盈余公积	50	22,403.34	22,403.34
其他非流动资产	28			未分配利润	51	-1,514,618.89	-2,994,097.08
非流动资产合计	29	692,977.11	1,050,206.57	所有者权益(或股东权益)合计	52	3,507,784.45	2,028,306.26
资产总计	30	5,112,523.65	6,269,172.24	负债和所有者权益(或股东权益)合计	53	5,112,523.65	6,269,172.24

法定代表人：

财务负责人：



*(Handwritten signature)*



## 利润表

编制单位：上海福苑养老服务有限公司 2025年度 会小企02表 金额单位：元

项目	行次	本年累计金额	上年金额
一、营业收入	1	17,758,180.18	14,487,087.09
减：营业成本	2	15,423,958.83	14,536,553.21
营业税金及附加	3	-	-
其中：消费税	4	-	-
营业税	5	-	-
城市维护建设税	6	-	-
资源税	7	-	-
土地增值税	8	-	-
城镇土地使用税、房产税、车船税、印花税	9	-	-
教育费附加、矿产资源补偿费、排污费	10	-	-
销售费用	11	-	-
其中：商品维修费	12	-	-
广告费和业务宣传费	13	-	-
管理费用	14	1,233,286.25	1,597,676.75
其中：开办费	15	-	-
业务招待费	16	-	56,593.00
研究费用	17	-	-
财务费用	18	94,251.55	76,486.36
其中：利息费用（收入以“-”号填列）	19	91,646.10	74,046.14
加：投资收益（损失以“-”号填列）	20	-	-
二、营业利润（亏损以“-”号填列）	21	1,006,683.55	-1,723,629.23
加：营业外收入	22	477,794.64	48,413.62
其中：政府补助	23	475,155.04	45,669.88
减：营业外支出	24	5,000.00	-
其中：坏账损失	25	-	-
无法收回的长期债券投资损失	26	-	-
无法收回的长期股权投资损失	27	-	-
自然灾害等不可抗力因素造成的损失	28	-	-
税收滞纳金	29	-	-
三、利润总额（亏损总额以“-”号填列）	30	1,479,478.19	-1,675,215.61
减：所得税费用	31	-	-
四、净利润（净亏损以“-”号填列）	32	1,479,478.19	-1,675,215.61

法定代表人：



财务负责人：



编制人：



### 现金流量表

编制单位：上海福苑养老服务有限公司 2025年度 会小企03表 金额单位：元

项目	行次	本年累计金额	上年金额
<b>一、经营活动产生的现金流量：</b>	1		
销售产成品、商品、提供劳务收到的现金	2	17,962,873.45	15,241,040.61
收到其他与经营活动有关的现金	3	497,794.64	48,413.62
购买原材料、商品、接收劳务支付的现金	4	5,492,633.67	5,559,631.36
支付的职工薪酬	5	10,464,469.26	10,285,058.13
支付的税费	6	45,356.63	189,785.39
支付其他与经营活动有关的现金	7	101,747.57	1,141,487.53
<b>经营活动产生的现金流量净额</b>	8	2,356,460.96	-1,886,508.18
<b>二、投资活动产生的现金流量：</b>	9		
收回短期投资、长期债券投资和长期股权投资收到的现金	10		
取得投资收益收到的现金	11		
处置固定资产无形资产和其他非流动资产收到的现金	12		
短期投资、长期债券投资和长期股权投资支付的现金	13		
购建固定资产、无形资产和其他非流动资产支付的现金	14	13,210.62	285,663.72
<b>投资活动产生的现金流量净额</b>	15	-13,210.62	-285,663.72
<b>三、筹资活动产生的现金流量：</b>	16		
取得借款所收到的现金	17		3,000,000.00
吸收投资者投资收到的现金	18		
偿还借款本金支付的现金	19	3,000,000.00	3,000,000.00
偿还借款利息支付的现金	20	101,208.33	95,150.00
分配利润支付的现金	21		
<b>筹资活动产生的现金流量净额</b>	22	-3,101,208.33	-95,150.00
<b>五、现金净增加额</b>	23	-757,957.99	-2,267,321.90
加：期初现金余额	24	4,645,564.14	6,912,886.04
<b>六、期末现金余额</b>	25	3,887,606.15	4,645,564.14

法定代表人：

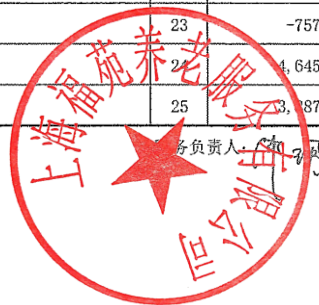


负责人：

业务负责人：

编制人：

有量



## 上海福苑养老服务有限公司

## 财务报表附注

2025 年度

单位：人民币元

**一、公司基本情况：**

上海福苑养老服务有限公司（以下简称公司），原由上海福苑管理咨询有限公司、上海福趣健康咨询服务合伙企业（有限合伙）共同出资组建，根据公司 2023 年 5 月 23 日股东会决议和修改后章程规定，股东变更为自然人黄勇及瞿文，注册资本不变，仍为人民币 500 万元，其中：黄勇出资人民币 350 万元，占注册资本 70%；瞿文出资 150 万元，占注册资本 30%。于 2016 年 4 月 15 日成立，2023 年 6 月 30 日换取上海市静安区市场监督管理局核发的统一社会信用代码为：91310106MA1FY15R3N《营业执照》。注册资本人民币 500 万元。注册地址：上海市静安区新闸路 848 号二层北部。经营范围：

一般项目：养老机构业务，为老年人提供社区托养、居家照护等社区养老服务，营养健康咨询服务，会议及展览服务，市场营销策划，设施设备租赁，企业形象策划，企业营销策划，企业管理，企业管理咨询，商务信息咨询，市场信息咨询与调查（不含涉外调查，不得从事社会调查、社会调研、民意调查、民意测验），日用百货、健身器材、一般劳防用品、建筑装潢材料、第二类医疗器械的销售，非居住房地产租赁，住房租赁。（依法须经批准的项目，凭营业执照依法自主开展经营活动）。

许可项目：劳务派遣服务，职业中介活动。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）。目前正在持续经营中。

公司持有上海市静安区人力资源和社会保障局 2025 年 3 月 26 日核发的沪人社派许字第 00060 号《劳务派遣经营许可证》，有效期限：2025 年 3 月 26 日至 2028 年 3 月 28 日

**二、重要会计政策和会计估计的说明：**

1. 会计制度：公司执行《小企业会计准则》。
2. 会计年度：公历 1 月 1 日至 12 月 31 日。
3. 记账本位币：记账本位币为人民币。
4. 记账基础和计价原则：以权责发生制为记账基础，以历史成本为计价原则。
5. 坏账损失的核算：

(1) 坏账损失的确认：债务单位撤销、破产、资不抵债、现金流量严重不足、发生严重的自然灾害等导致停产而在短时间内无法偿付的债务以及逾期 3 年以上且有确凿证

- 1 -



据表明，确实无法收回的应收款项，按照公司管理权限批准核销。

(2) 坏账损失的核算方法：采用直接转销法核算。

6. 固定资产计价，折旧方法，预计使用年限和折旧率。

为生产商品提供劳务，出租或经营管理而持有的，使用年限超过一年的，单价在2000元以上的房屋建筑物，机器设备，运输设备，工具等作固定资产，固定资产取得时按实际成本计价，折旧按年限平均法计算。

分类	折旧年限	净残值率	年折旧率
运输设备	5年	5%	19%
护理及办公设备	3-5年	5%	31.67-19%

8. 收入确认原则：

商品销售：公司已将商品所有权上的主要风险和报酬转移给买方；公司不再对该商品实施继续管理权和实际控制权，与交易相关的经济利益能够流入公司；相关的收入和成本能够可靠地计量时，确认收入的实现。

劳务销售：在同一会计年度内开始并完成的劳务，在完成劳务时确认收入；如劳务的开始和完成分属不同的会计年度，在提供劳务交易的结果能够可靠估计的情况下，在资产负债表日按照完工百分比法确认相关的劳务收入。

三、税项：

公司适用的主要税种和税率如下：

税种	税率
增值税	6%
企业所得税	25%

四、财务报表主要项目注释：

1. 资产负债表

(1) 货币资金

项目	年初余额	期末余额
库存现金	3,686.55	3,686.55
银行存款	4,641,877.59	3,883,919.60
合计	4,645,564.14	3,887,606.15

(2) 应收账款

分类	年初余额	期末余额
账龄1年以内	3,024.10	13,198.00
账龄1年以上	0.00	0.01
合计	3,024.10	13,198.10



期末主要债务人名称	期末余额
上海黄浦区五里桥街道顾宁裘莉敬老院	10,830.00
上海市长宁区人民政府华阳路街道办事处	2,368.00

(3) 预付账款

分类	年初余额	期末余额
账龄 1 年以内	39,620.00	0.00
账龄 1 年以上	0.00	0.00
合计	39,620.00	0.00

(4) 其他应收款

分类	年初余额	期末余额
账龄 1 年以内	176,157.43	14,142.29
账龄 1 年以上	354,600.00	504,600.00
合计	530,757.43	518,742.29

期末主要债务人名称	期末余额
上海家护联智能科技有限公司	400,000.00
贾林玉-办公室租房押金	70,000.00
中国石化销售股份有限公司上海石油分公司	14,142.29
熙兆(北京)知识产权代理有限公司	6,600.00
戴鑫	5,000.00
甘宁	5,000.00
郑莺	5,000.00

(5) 固定资产原价及累计折旧

固定资产原价

资产分类	期初余额	本年增加	本年减少	期末余额
护理及办公设备	558,999.61	13,210.62	-	572,210.23
揽胜越野车	2,030,592.73	-	-	2,030,592.73
合计	2,589,592.34	13,210.62	-	2,602,802.96

累计折旧

资产分类	期初余额	本年增加	本年减少	期末余额
护理及办公设备	290,037.70	68,344.40	-	358,382.10
揽胜越野车	1,249,348.07	302,095.68	-	1,551,443.75
合计	1,539,385.77	370,440.08	-	1,909,825.85



## 固定资产净值

资产分类	期初余额	本年增加	本年减少	期末余额
护理及办公设备	268,961.91	13,210.62	68,344.40	213,828.13
揽胜越野车	781,244.66	-	302,095.68	479,148.98
合计	1,050,206.57	13,210.62	370,440.08	692,977.11

## (6) 预收账款

分类	年初余额	期末余额
账龄 1 年以内	1,795.00	9,720.08
账龄 1 年以上	25,000.00	25,000.00
合计	26,795.08	34,720.08
期末主要债权人名称		期末余额
上海市浦东新区人民政府陆家嘴街道办事处		25,000.00
老人居家照护服务费 (五里桥)		9,470.08

## (7) 应付职工薪酬

分类	年初余额	期末余额
工资、奖金、津贴	1,088,182.44	1,309,552.61
职工福利费	23,520.00	0.00
社会保险费	90,889.51	103,118.58
住房公积金	17,714.00	19,128.00
辞退福利	0.00	78,900.00
合计	1,220,305.95	1,510,699.19

## (8) 应交税费

税种	年初余额	期末余额
增值税	-38,007.34	37,961.56
城建税	0.00	1,328.65
个人所得税	-14,866.30	-17,883.30
教育费附加	0.00	569.42
地方教育费附加	0.00	379.61
合计	-52,873.64	22,355.94

## (9) 其他应付款

分类	年初余额	期末余额
账龄 1 年以内	26,401.93	17,807.33
账龄 1 年以上	20,236.66	19,156.66
合计	46,638.59	36,963.99



期末主要债权人名称	期末余额
老人伙食费	10,252.00
计提维护费及水电费	3,175.33
五里桥第一日间照护中心-理发扦脚劳务费	1,400.00
陆家嘴居家照护服务押金	14,735.00
护理床押金	5,400.00

## (10) 实收资本

出资方名称	期初金额	本期增减	期末金额	比例%
黄勇	3,500,000.00	0.00	3,500,000.00	70
瞿文	1,500,000.00	0.00	1,500,000.00	30
合计	5,000,000.00	0.00	5,000,000.00	100%

## (11) 盈余公积

项目	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额
法定盈余公积	22,403.34	0.00	0.00	22,403.34
合计	22,403.34	0.00	0.00	22,403.34

## (12) 未分配利润

期初余额	本期净利润转入	本期减少	期末余额
-2,994,097.08	1,479,478.19	0.00	-1,514,618.89

## 2. 利润表

(1) 营业收入	上期金额	本期金额
其中：主营业务收入-养老服务	14,487,087.09	17,758,180.18
其他业务收入	0.00	0.00
合计	14,487,087.09	17,758,180.18

(2) 营业成本	上期金额	本期金额
其中：主营业务成本	14,536,553.21	15,423,958.83
其他业务成本	0.00	0.00
合计	14,536,553.21	15,423,958.83

(3) 管理费用	上期金额	本期金额
合计	1,597,676.75	1,233,286.25
本期发生额中主要有：		金额
工资及奖金		113,113.65
福利费		9,029.08



社会保险费	86,283.58
公积金	7,756.00
房租费	414,000.00
物业费	29,298.88
折旧费	367,182.29
水电费	28,615.94
维修费	18,126.78
车辆使用费	104,346.91
业务招待费	5,145.48
办公费	16,442.70

(4) 财务费用	上期金额	本期金额
合计	76,486.36	94,251.55
本期发生额中:		金额
手续费		2,605.45
利息支出		101,208.33
利息收入		9,562.23

(5) 营业外收入	上期金额	本期金额
合计	48,413.62	477,794.64
本期发生额中主要有:		金额
静安区人力资源和社会保障局-贷款利息补贴		42,051.04
浦东新区民政局-以奖代补		38,736.00
浦东新区民政局-居家社区养老服务机构补贴		79,368.00
浦东新区人民政府陆家嘴街道办事处-运营补贴		195,000.00
浦东新区人民政府陆家嘴街道办事处-陆家嘴日托		120,000.00
税务三代手续费		2,629.92

(6) 营业外支出	上期金额	本期金额
合计	0.00	5,000.00
本期发生额中主要有:		金额
上海市慈善基金会浦东新区代表处-慈善公益联合捐赠款		5,000.00



3. 现金流量表

项目	上期金额	本期金额
现金及现金等价物本期净增加额	-2,267,321.90	-757,957.99
其中：经营活动产生的现金流量净额	-1,886,508.18	2,356,460.96
投资活动产生的现金流量净额	-285,663.72	-13,210.62
筹资活动产生的现金流量净额	-95,150.00	-3,101,208.33

五、其他事项说明：

1. 公司各项资产不计提资产减值准备。
2. 公司与关联方往来账户年末余额情况：无
3. 涉税事项由单位自行申报。





# 营业执照

(副本)

统一社会信用代码  
913101127747675558

证照编号: 12000000202404300215

名称 上海正达会计师事务所有限公司

类型 有限责任公司(自然人投资或控股)

法定代表人 孙建新

经营范围 审查企业会计报表,出具审计报告;验证企业资本,出具验资报告;办理企业合并、分立、清算事宜中的审计业务,出具有关报告;办理法律、行政法规规定的其他审计业务,出具相应的审计报告;承办会计咨询、会计服务业务,税务咨询(除专项)。  
【依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动】

注册资本 人民币30,000.00万元整

成立日期 2005年04月30日

住所 上海市闵行区沪闵路6555号1503室

登记机关

2024年04月30日



扫描二维码  
了解更多登记、备案、许可、监管信息,体验更多应用服务。






国家市场监督管理总局监制

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

## 第三部分 技术部分

### 一、服务方案

#### (一) 项目概况

##### 1、项目背景

随着人口老龄化程度持续加深，养老服务需求日益增长。为进一步提升老年人生活质量，华阳路街道依据《关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）、《上海市社区嵌入式养老服务工作指引》等政策文件，结合辖区人口老龄化现状与社区公共服务实际，聚焦社区老年人多样化需求，全力打造全方位养老服务体系。

华阳路街道综合为老服务中心位于长宁路 396 弄 79 号，建筑面积 4880 平方米。街道明确该中心功能定位，以设施组合、服务融合、管理整合、虚实结合为建设目标，旨在为社区长者提供精准匹配、触手可及的多样化服务，同时打造“社区养老公共服务”与“社区便民公益服务”有机融合的实践载体。

##### 2、服务对象基本情况

华阳路街道辖区内有服务需求的 60 周岁及以上老年人。

#### (二) 项目理念

福苑凭借在养老领域积累的多年实践经验，依托上海市多家养老机构、综合为老服务中心、家门口养老服务站、日间照护中心的运营基础，以及全市首家长者照护之家的成功运营经验，以街道综合为老服务体系建设为站位，创新服务理念、引入现代化管理模式，在本项目中为全体社区老年人提供触手可及的综合性养老服务，致力打造“三全”社区养老综合体。

“三全”服务体系：

全覆盖：实现服务对象类型全覆盖，以科技赋能助老服务；

全功能：涵盖基础医疗、康复、护理、安养等全品类服务；

全过程：覆盖健康预防干预、居家照护、社区照护、机构照护全服务阶段。

### （三）项目亮点

#### 1、一站式嵌入式养老枢纽

中心深度整合咨询、照护、膳食、医疗、康复、文娱六大核心功能，联动长者食堂、卫生服务站、护理站、长者照护之家等优质配套资源，构建全链条、全方位为老服务体系，无需长者奔波往返，真正实现“养老不出社区”的便捷体验，让长者在家门口就能享受专业、周全的养老服务，筑牢社区养老服务核心阵地。

#### 2、援助而非替代的服务理念

秉持“援助优先、替代为辅”的核心理念，充分尊重老年人的自主意愿与生活能力，不过度干预其正常生活节奏，聚焦长者实际需求提供精准帮扶，既保障长者生活安全，又切实维护其人格尊严与自主选择权，让长者在被尊重、被理解、被关爱中安享幸福晚年。

#### 3、礼仪+亲情的服务方式

将专业礼仪规范与亲情化服务深度融合，照护人员既严守专业服务标准，又以亲人般的温情对待每位长者，主动倾听长者需求、耐心回应长者诉求，用真诚与关爱化解长者的疏离感，让服务既有温度又有质感，传递家一般的温暖。

#### 4、适老化的如家环境

以“家”为核心打造适老化环境：一方面延续老年人原有生活模式，还原熟悉的生活场景，有效缓解长者的距离感与陌生感；另一方面通过科学的功能布局，既便于长者相互熟识、搭建和谐社交关系，也利于照护团队细致观察每位长者的生活状态、精神需求与健康变化，开展个性化、精细化照护服务。

#### 5、生活化的多机能康复训练

打破传统康复训练的刻板模式，将康乐活动与康复训练融入日常生活，结合长者的身体状况和生活习惯，设计贴合日常的康复动作与场景，让长者在吃饭、散步、文娱活动等日常行为中完成康复训练，既降低康复难度，又提升康复效果，助力长者维持身体机能、恢复生活自理能力。

#### 6、自主选择的养老方式



充分尊重长者的个性化需求，提供多样化养老方案供长者自主选择，无论是全托照护、日间托管，还是上门服务、临时照料，均可根据长者及家庭的意愿灵活调整，让长者既能获得适配的照护服务，也能保持自身生活节奏，实现个性化养老。

## 7、家庭式照护理念

(1) 摒弃传统医院式看护的生硬感与宾馆式照料的疏离感，以家庭式照护为核心，搭配音乐疗法、感官治疗、怀旧心理疏导等非药物治疗手段，科学控制药物使用，聚焦长者身心双重养护，让照护服务更具温情与人文关怀。

(2) 全方位营造浓厚家庭氛围，从环境布置到服务细节贴合长者生活习惯，让长者从精神上彻底放松；借助亲切的环境持续刺激长者感官，有效消除陌生感与孤独感，助力预防脑功能退化，全方位守护长者身心健康。

### (四) 项目目标

通过对辖区为老服务资源的有效整合与有序调配，完善服务功能、创新服务机制，为社区全年龄段老年人提供“形式多样、内容丰富、梯度合理、触手可及”的综合性为老服务，打造集智能化、照护、体验、交流功能于一体的综合为老服务设施。

具体目标如下：

1. 为有需求的社区居民及长者，提供健康监测、养老指导、慢性病管理等专业化健康服务，筑牢长者健康防线。
2. 为高龄、独居及轻度失能长者，提供社交互动、精神慰藉、护理预防、便民生活等暖心服务，缓解孤独感、保障生活质量。
3. 为符合条件的社区老人，提供上门生活照料、专业护理等居家照护服务，打通养老服务“最后一公里”。
4. 为社区轻度失能、失智长者，提供日间康养、专业照护等服务，兼顾照护需求与家庭陪伴需求。
5. 为社区全体长者，提供助餐配餐、养老政策咨询、辅具展示与推广咨询等便民服务，破解养老刚需难题。
6. 为家庭照护者，提供照护技能培训、心理支持、健康科普讲座等赋能服务，提升家庭照护能力、缓解照护压力。

### （五）项目预期成效

1. 一体化运营管理，优化功能布局。由专业团队对综合为老服务中心内的养老顾问咨询点、老年人日间照护中心、双家支持中心、社区活动空间等各类设施进行统一运营管理。
2. 健全规章制度，保障有序供给。参照市级行业标准，制定日间照护中心等服务的收费方案，收费标准上墙公示，收费后开具正规发票；同时制定并完善机构风险防范制度及应急预案，保障入住长者安全。
3. 聚焦刚需服务，精准对接长者需求。围绕长者刚需，在中心内开展健康管理、康复康乐、生活照护、营养膳食等服务，并根据长者需求动态拓展服务项目。
4. 深化医养结合，实现资源互补。联动社区卫生服务中心、社区卫生服务站等医疗机构及相关社会组织，定期开展各类健康检测，同步组织科普、健康、医疗、康复类讲座等活动。
5. 链接多元资源，丰富长者生活。与社会组织、企事业单位、中小学等签订共建协议，开展各类主题活动与便民服务，丰富长者精神文化生活，拓展其社会交往圈；为社区各类公益服务组织、老年群体提供活动场所与交流合作平台，汇聚多方资源惠及长者。
6. 强化运营管理，确保服务品质。一是筑牢安全底线，保障综合为老服务中心全年无重大安全责任事故；二是推行专业岗责体系，所有岗位均聘用专业人员，实现服务专业化、管理标准化；三是加强品牌建设与宣传推广，提升服务能力，确保服务满意率达 90% 以上。

### （六）项目的实施

综合为老服务中心是一处嵌入在社区内的综合性为老服务平台，是社区嵌入式养老服务体系中两级（街道级和居委级）供给网络的核心，发挥着资源调配枢纽、专业服务支撑的作用。

## 1. 养老顾问服务

养老顾问制度是由政府组织实施，为老年人及其家庭对接养老服务资源提供咨询、指导的便民举措，也是发展社区嵌入式养老服务、完善社会养老服务体系的重要内容。自2018年5月启动养老顾问试点工作以来，服务模式持续创新，有效打通了养老服务供需信息壁垒，深受广大老年人及其家庭的欢迎。

- (1) 养老顾问面向社区老年人，提供养老政策与便民服务信息宣传咨询、养老资源链接、个性化养老方案定制等面对面服务。
- (2) 筛选优质养老资源，预约专业评估，定制个性化养老方案，打造家门口的特色养老服务。
- (3) 强化日常服务管理：养老顾问点设在为老服务中心接待大厅，明确并公示服务时间，确保养老顾问人员履职到位。同步建章立制，制定工作规范，明确工作职责，实现服务有章可循。
- (4) 优化服务流程：做好服务全程记录，对服务对象开展跟踪回访；强化服务现场安全管理，防范老年人意外风险。
- (5) 养老顾问人员提供服务时，需做到耐心、细致、热情，严禁搪塞、敷衍、推诿；推介养老服务资源时，需秉持客观公正原则，不得违背服务对象意愿，也不得因人情、利益关系进行选择性的推介。
- (6) 加强养老顾问人员培训：定期通过集中授课、实地观摩、在线学习等形式开展培训，确保其掌握必备知识技能，并实现知识技能的动态更新。
- (7) 提升养老顾问人员专业服务能力：注重运用社会工作理念与专业方法，引入专业社会工作者参与服务，提升养老顾问服务的专业度与实效性；探索建立养老顾问人员水平评价指标体系，形成等级化的能力评价序列。

## 2. 双家支持中心

我们通过提供老年人居家环境改造咨询、辅具适配与智能设备展示、家庭照护者培训等服务，为家庭照料提供全方位、系统性支持，助力更多老年人实现原居养老的心愿，帮助更多家庭提升照护能力，切实改善老年人的晚年生活质量。



质量。

在硬件支持层面，我们将根据老年人需求，提供适老居家样板间展示及咨询服务，筑牢环境保障基础；配备符合老年人生活需求的辅具与智能看护产品，减轻照护者劳动强度，强化工具支撑。

在软件支持层面，依托智能养老顾问平台、援助热线等渠道，为老年人及



其家属提供咨询服务，做好信息支撑；组织开展多形式、多主题的家庭照护者培训，通过赋能与减压，提供专业技术与精神层面的双重支持；同时统筹专业照护服务资源，提供针对性服务保障。

## 3. 日间照护中心服务

- (1) 优先收住长宁区华阳路街道户籍老年人，同等条件下，高龄、劳模或符合相关优抚优待政策的老人优先满足。

- (2) 严格按照《上海市社区老年人日间照料机构管理办法》的要求进行管理，收费标准实行政府指导价。
- (3) 负责设施内养老顾问咨询点、家庭照顾支持中心、老年人日间照料中心、社区公益活动的运营管理，以及嵌入功能的社区长者食堂、卫生服务站、护理站、长者照护之家等协同，共同努力做好相关服务。
- (4) 科学管理日间照料中心内的资源，使各项服务能够满足长者的基本需求；项目结束后，入托率达到 90%以上。
- (5) 服务对象满意率 90%以上。
- (6) 每日服务流程



时间	服务内容	工作人员
8:30-9:00	机构环境卫生准备	护理员需做好日托区域的保洁工作
		播放音乐
9:00-9:30	迎接日托长者	护理员主动到大门处迎接长者进入设施。
		护理员引导长者存放个人物品并洗手
9:30-10:00	长者生命体征检测	专业技术人员为长者测量血压、体温等生命体征
10:00-10:30	团康操	专业技术人员指导长者开展团康操训练，例如毛巾操、晨间操、手指操等
10:30-11:50	娱乐活动 (读报，看电视)	专业技术人员为老年人提供活动陪伴服务
10:50-11:00	午餐前准备	护理员引导并协助长者做好个人卫生准备工作
11:00-11:30	长者午餐	护理员主动关注长者的用餐情况
11:30-12:00	午休前准备	护理员协助长者做好午休前的个人清洁工作
		护理员做好休息区域的环境准备(含窗帘、空调、座椅、毛毯等设施)
12:00-13:30	长者午休	护理员需做好午休长者的看护工作
		护理员负责日托公共区域的卫生清扫与消毒工作
14:00-14:30	长者间餐	护理员引导并协助长者食用点心
14:30-15:00	长者康乐活动	社工开展康乐文体活动
		护理人员保障长者安全

时间	服务内容	工作人员
15:00-16:00	自由活动、个案服务	护理员陪同可自由活动的长者
		专技人员为老年人提供一对一服务
16:00-16:30	欢送日托长者回家	护理员提醒取回寄存物品，并协助更换鞋子
		护理员主动送离日间托养的长者

(7) 结合入托长者实际情况，积极组织和开展各类贴合需求的为老服务活动和主题特色活动，以丰富入托长者的精神文化生活，项目周期内至少举行 12 次



#### 4. 特色活动组织

涵盖日常养护、节日庆典、兴趣社交及健康管理四大维度，旨在丰富老人精神生活、促进人际联结，并提升机构的专业形象与吸引力。

- (1) **安全第一**：所有活动需评估老人身体状况，量力而行；准备急救药品与人员。
- (2) **情感连接**：多拍摄照片/视频，制作成电子相册或月报，反馈给家属。

上海福苑养老服务有限公司-投标文件

(3) 个性化定制：针对失智老人，可设计“定向认知训练”活动；针对失能老人，可开展“感官统合”互动（闻香、听声、触感）。



活动分类	活动内容	活动形式	活动亮点	适用场景
日常暖心类 (丰富日常、舒缓心情)	长者茶话会 / 下午茶时光	定期在休闲区布置舒适座椅, 提供低糖茶水、时令水果、点心(如桂花糕、杏仁饼)。	主持人引导话题, 如回忆杀歌曲、老照片分享、时事热评, 鼓励老人畅所欲言, 消除孤独感。	每周 1 次, 时长 1 小时
	巧手时光(手工/园艺课堂)	剪纸、折纸、串珠制作、多肉植物拼盘、插花(花艺)	锻炼手部精细动作, 延缓认知衰退, 作品可作为装饰或互赠礼物, 增强成就感。	每周 2 次
	光影留声机(怀旧电影放映)	在活动室或庭院搭建简易放映台, 播放经典老电影(如《地道战》《庐山恋》)或红色经典影片。	组织老人合唱主题曲、分享观影回忆, 营造集体怀旧氛围。	每月 1-2 次
节日庆典类(营造氛围、增强归属感)	我们的节日(主题活动)	(1) <b>春分/秋分</b> : 组织赏叶拼图。 (2) <b>端午</b> : 包粽子、系五彩绳。 (3) <b>重阳</b> : 登高望远、敬老茶会、赠茱萸香囊。	传承传统文化, 让老人在节气变化中感受生活的仪式感。	按计划
	长者生日会 / 集体庆生	每月/季度为当月寿星举办集体生日会, 准备长寿面、蛋糕, 播放生日歌, 邀请家属参与合影。	记录美好瞬间, 通过“集体记忆”增强老人的被重视感与机构的凝聚力。	每月/每季度
	新春/中秋 团圆喜乐会	举办文艺汇演(老人自发表演+员工助兴)、猜灯谜、包饺子大赛。	营造浓厚的节日氛围, 让“家”的概念在机构内落地。	按计划
兴趣社交类(发挥特长、积极社交)	银发时光(兴趣社团)	组建棋牌社(象棋、麻将)、歌咏队、书法绘画社、太极/健身操	发掘老人特长, 鼓励他们担任“小老师”, 实现老有所乐、老有所为。	按计划
	漫步时光(健步走/游园会)	在机构庭院或周边公园组织慢速健步走, 设置打卡点; 或举办庭院游园会(套圈、投壶)。	促进身体活动, 加强老人间的互动与交流。	按计划
	心灵下午茶(心理/情绪疏导沙龙)	心理咨询师或社工开展团体辅导, 主题可选“情绪管理”“祖孙沟通”“岁月智慧”。	关注老人心理健康, 提供情感支持渠道。	按计划
健康管理类(专业赋能、树立专业形象)	健康大讲堂	邀请社区卫生服务中心医生、护士或外部专家讲解慢病管理、合理用药、冬季养生、急救常识等。	干货满满, 提升老人自我照护能力, 体现机构医疗护理优势。	按计划
	名医面对面(义诊/咨询)	定期邀请合作医院的专家来院坐诊, 为老人提供一对一的健康咨询与用药指导。	高端医疗资源下沉, 极大增强家属与老人的信任感。	按计划

活动分类	活动内容	活动形式	活动亮点	适用场景
	膳食养生（养生食谱分享）	推出节气养生餐、低糖食谱，举办“我是小小营养师”分享会，教老人如何科学搭配饮食	紧扣养老核心需求，体现机构的精细化餐饮服务。	按计划

## 5. 社区融合服务

### (1) 助餐服务

统筹协调社区长者食堂，既为机构内长者提供早、中、晚三餐服务，也向社区居民供应日间营养膳食，积极推进为老助餐服务。同时，构建街道、居委两级供餐网络，为居民提供更便捷、更多样、更精细的助餐服务。

① 为社区老年人打造舒适、卫生的用餐场所，确保桌面、地面、墙面干净整洁。提供便捷、多样、精细的助餐服务，辐射周边小区。

② 监督供餐单位制定一周菜谱并在助餐点公示，菜品需做到安全卫生、荤素搭配合理、营养全面，且低盐、低糖、低脂，契合老年人身体需求。

③ 冬季启用配餐保温台，确保饭菜汤温度适宜。

④ 定期与供餐单位管理人员召开三方会议，反馈老年人用餐情况及满意度，持续提升餐食品质与服务水准。





(2) 开展创新社工服务



秉持“助人自助”的社会工作理念，我们配备专职社工，为有需求的社区居民提供家庭支持、康乐康复等专业服务，助力提升其问题解决能力，帮助他们更好地适应周边环境。

(3) 社区融合活动组织

- ① 提供错时服务，以健康为主线，开展健康检测、团康操等活动；

② 结合社区中老年人和社区居民的兴趣爱好，设计各类活动项目，包括气功、健康操、认知症干预、影片欣赏等，促进健康生活理念的传播，促进社区居民的融合。

课程表

日期	周一	周二	周三	周四	周五
接待大厅	养老顾问咨询	政策服务	养老顾问咨询 /便民服务	政策服务	养老顾问咨询 /便民服务
社区食堂	便民餐饮	便民餐饮	便民餐饮	便民餐饮	便民餐饮
共享活动空间	啡阳咖吧	影片播放	社区融合	兴趣小组	认知干预
多功能厅	社区融合	戏曲欣赏	亲子活动	声乐舞蹈	瑜伽

③ 通过富有创意的活动来提高宣传的频率，例如结合公益集市的热闹氛围、社区融合服务活动的温馨关怀以及公益宣传的正能量，吸引更多的老人。这些活动不仅能够提升社区的凝聚力，还能让老人们感受到社会的关怀和温暖。



## 6. 综合为老服务

- (1) 建立一套完整的管理制度体系，涵盖行政管理制度、人事管理制度、后勤管理制度、服务管理制度、安全运营管理制度、消防安全管理制度、应急管理制度及相关服务流程等内容。
- (2) 组建中心设施内部管理部门，明确各岗位工作职责，规范服务行为。
- (3) 为服务对象开展基本医疗咨询服务、康复康乐服务、生活照护服务、营养膳食服务等；项目周期内享受服务的对象不少于 12000 人次。



上海福苑养老服务有限公司-投标文件

- (4) 组织协调社区医疗卫生机构、公益性社会组织等开展联动，针对社区长者，定期组织各类科普类、健康类讲座；项目周期内不少于4次。
- (5) 设施点对外开放时间为工作日（8:30—17:00），为社区内各类公益组织、老年团体提供活动场所，同时运营方可开展家庭照护者培训及认知症社区支持和干预服务。
- (6) 全年无各类安全责任事故发生。
- (7) 确保设施安全、有序运转，如遇故障要及时报修，全年无各类安全责任事故发生。
- (8) 项目期内接受有关政府机构和行业部门的检查与考核，考核结果达到优良水平。
- (9) 如在服务期间，国家和地方有新规定出台，应按照新规定执行。
- (10) 注重宣传，力争在本市、区主要媒体宣传报道10次以上。

## （七）常态化管理重点难点和应对措施

### 1、 常态化管理重点难点

#### (1) 服务质量管控难

中心服务涵盖照护、医疗、康复、文娱等多个领域，服务对象为全年龄段长者，个体需求差异大（如健康状况、生活习惯、精神需求不同），且服务过程多为面对面实操，难以实现标准化、全方位监管，易出现服务细节不到位、专业度不均衡的问题，影响长者体验，与服务定位存在偏差。

#### (2) 安全风险防控难

服务对象以高龄、独居、轻度失能/失智长者为主，此类群体身体机能较弱、突发疾病风险高，且部分长者存在行动不便、认知障碍等问题，易发生跌倒、走失、突发疾病、误食等安全隐患；同时，中心配套设施多、人员流动频繁直接关系到长者人身安全，是常态化管理的重中之重。

#### (3) 长者及家庭需求适配难

长者需求呈动态变化，部分长者及家属对养老服务的认知存在偏差，或对服务内容、服务方式的期待过高，易出现需求与服务供给不匹配的情况；此外，部分独居、失智长者表达能力较弱，难以精准传递自身需求，导致服务针



对性不足，无法充分体现“援助而非替代”“自主选择”“家庭式照护”的核心理念。

## 2、应对措施

(1) 针对服务质量管控难：建立标准化+个性化管控体系

① 制定统一服务标准，参照市级养老服务行业规范，结合中心服务特点，细化照护、医疗、康复、礼仪等各岗位服务流程、操作规范及考核标准，明确服务细节（如照护频次、沟通方式、康复康乐流程等），实现“有章可循、有标可依”，贴合“专业服务”要求。

② 强化人员专业培训，定期组织照护人员、医护人员、康复师开展专业技能培训、礼仪培训及应急处置培训，提升工作人员专业素养；建立常态化考核机制，将服务质量、长者评价与薪酬挂钩，倒逼服务质量提升。

③ 建立多元监督反馈机制，设立意见箱、开通反馈电话，安排专人负责收集长者及家属的意见建议；定期开展长者满意度调查，针对问题及时整改，形成“培训—考核—反馈—整改”的闭环管理，持续优化服务体验。

(2) 针对安全风险防控难：构建全方位、全流程安全防护网

① 定期开展设施维护与安全检查，做到“早发现、早整改”，规范食品采购、储存、加工流程，确保膳食安全。

② 建立突发情况应急处置机制，针对跌倒、突发疾病、走失等常见安全隐患，制定详细应急预案，定期组织应急演练，提升工作人员应急处置能力；

③ 加强日常安全巡查，实行 24 小时值班制度，做好相关巡查记录。

(3) 针对长者及家庭需求适配难：建立需求动态对接机制

① 安排专职养老顾问对有需求的长者及家属进行一对一沟通，全面了解长者的健康状况、生活需求、精神需求及服务期待，建立个性化需求档案；确保服务供给与需求精准匹配，体现“自主选择”“精准服务”理念。

② 加强宣传引导，通过社区公告、入户讲解、社区群等方式，向长者及家属普及养老服务知识、中心服务内容及服务理念，纠正认知偏差，合理引导服务期待；针对表达能力较弱的长者，通过观察日常行为、与家属沟通等方式，精准捕捉其潜在需求。

③ 推行个性化服务定制，根据长者需求，为每位长者制定专属服务方案，如为失智长者增加怀旧心理疏导、感官治疗服务，为独居长者增加精神慰藉、社交互动服务，灵活调整服务内容与方式，充分满足长者个性化、多元化需求，践行“家庭式照护”“援助而非替代”的服务理念。

### 3、质量管理

为确保服务质量持续达标，贴合项目“专业、温情、精准”的服务定位，建立全方位、全流程质量管理体系，实现服务标准化、管控常态化、提升持续化，具体内容如下：

- (1) 完善质量标准体系，参照市级养老服务行业规范，结合中心服务实际，制定涵盖照护、医疗、康复、膳食、文娱、礼仪等全领域的质量标准，明确各岗位、各环节的服务要求、操作规范和质量底线，确保服务有标可依、有规可循。
- (2) 强化过程质量管控，实行“定期检查+随机抽查”相结合的管控模式，每周定期检查，每月随机抽查，建立质量问题台账，明确整改责任人、整改时限，确保问题闭环整改。
- (3) 健全质量考核机制，将质量管理纳入工作人员日常考核、年度考核，考核指标涵盖服务质量、操作规范、长者评价等核心内容，考核结果与薪酬、评优、晋升直接挂钩，倒逼工作人员提升服务质量。
- (4) 加强质量提升培训，定期组织工作人员开展质量管理相关培训，普及质量管控知识、服务规范和操作技巧，提升工作人员的质量意识和服务能力；定期总结质量管理经验，梳理典型问题，优化服务流程，持续提升服务质量。

### 4、文明服务

秉持“礼仪+亲情”的服务方式，以尊重、关爱、真诚、专业为核心，推行全方位文明服务，彰显养老服务的温度与质感，具体要求如下：

- (1) 规范服务礼仪，要求所有工作人员着装整洁、仪表端庄、举止得体，使用“您好”“请”“谢谢”“再见”等文明用语，与长者沟通时语气亲切、耐心细致，主动倾听长者诉求，不推诿、不敷衍，尊重长者的人格尊严和生活习惯。
- (2) 践行亲情服务，倡导工作人员以亲人般的温情对待每位长者，主动关心长者的身体状况和精神需求，在节日送上问候、日常给予关怀，及时帮助长者解决生活中的困难，化解长者的疏离感，传递家一般的温暖，践行“家庭式照护”理念。
- (3) 坚守服务底线，严格遵守职业道德，尊重长者的隐私，不泄露长者及家属的个人信息；对待所有长者一视同仁，不歧视、不区别对待，尊重长者的自主选择，充分体现“援助而非替代”的服务理念。

(4) 加强文明服务监督，将文明服务纳入质量考核，通过长者评价、日常巡查等方式，监督文明服务落实情况，对不规范、不文明的服务行为及时纠正，持续提升文明服务水平。

## 5、各类应急处置预案

围绕中心常见安全隐患和突发情况，结合服务对象特点，制定完善的应急处置预案，明确处置流程、责任分工和注意事项，定期开展应急演练，提升应急处置能力，最大限度保障长者人身安全，具体预案如下：

### (1) 突发疾病应急处置预案

① 发现长者突发疾病，工作人员立即停止手头工作，快速赶到现场，判断长者意识、呼吸、心跳情况，同时拨打 120 急救电话，告知长者基本情况和具体位置。

② 同时联系长者家属，告知病情并安抚家属情绪。

③ 急救人员到达后，配合急救人员开展转运、救治工作，提供长者相关信息；后续跟踪长者救治情况，及时与家属沟通，做好后续安抚和服务衔接工作。

### (2) 跌倒应急处置预案

① 发现长者跌倒后，工作人员立即轻步赶到现场，不要随意扶起长者，先观察长者意识、身体状况，询问有无疼痛、骨折等情况，避免二次伤害。

② 若长者意识清醒、无明显骨折，在长者配合下缓慢扶起，转移至安全舒适的位置，检查身体有无擦伤、瘀青，必要时进行简单处理；若长者意识模糊、疑似骨折，立即拨打 120 急救电话，同时联系家属，做好现场保护，等待急救人员到来。

③ 做好跌倒情况记录，包括跌倒时间、地点、原因、长者身体状况及处理过程；后续跟踪长者恢复情况，排查跌倒隐患，优化环境设施，避免类似情况再次发生。

### (3) 走失应急处置预案

① 发现长者走失后，工作人员立即上报中心负责人，启动走失应急预案，明确分工，组织工作人员在中心内及周边区域（如社区、公园、便利店等）开展搜寻，重点排查长者常去的区域。

② 同时联系长者家属，告知走失情况，邀请家属参与搜寻；若搜寻 30 分钟内未找到，立即拨打 110 报警，提供长者照片、身份信息、走失时间及地点等相关信息，请求警方协助搜寻。

③ 搜寻过程中做好记录，及时向中心负责人和家属反馈搜寻进展；找到长者后，检查长者身体状况，安抚长者情绪，送回中心休息，同时与家属沟通，分析走失原因，采取防范措施（如佩戴身份标识牌）。

#### (4) 食品安全应急处置预案

① 发现长者出现食物中毒症状（如呕吐、腹泻、腹痛等），立即停止食用可疑食品，安排专人照顾长者，同时拨打 120 急救电话，告知食物中毒情况，组织长者前往医院救治。

② 封存可疑食品、餐具及相关原材料，做好留样记录，配合市场监管部门和医疗部门开展调查，查明食物中毒原因；同时联系长者家属，告知情况，安抚家属情绪，跟踪长者救治情况。

③ 全面排查食品采购、储存、加工全流程，整改存在的问题，加强食品安全管控，组织工作人员开展食品安全培训，避免类似事件再次发生。

#### (5) 消防应急处置预案

① 发现火情（如火灾、火情隐患），立即拨打 119 报警电话，告知火情位置、火势大小及现场情况，同时上报中心负责人，启动消防应急预案。

② 组织工作人员疏散长者，优先疏散高龄、失能、失智等行动不便的长者，使用疏散通道有序撤离至安全区域，避免拥挤、踩踏；同时组织工作人员使用灭火器、消防栓等消防设施开展初期灭火，控制火势蔓延。

③ 疏散完成后，清点长者人数，确保无遗漏；联系长者家属，告知火情及长者安全情况，安抚家属情绪；配合消防部门开展灭火和调查工作，后续排查消防隐患，加强消防安全管理和宣传培训。

#### (6) 应急演练要求

定期组织应急演练，确保每位工作人员熟练掌握应急处置流程和操作技巧；演练后及时总结经验，优化应急预案，提升应急处置能力。

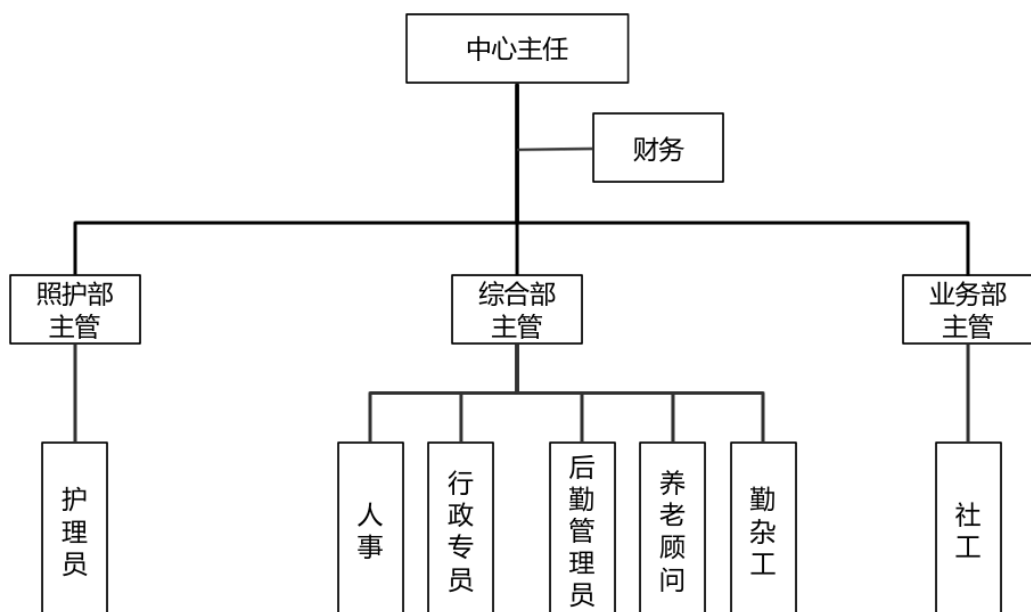
### 6、反馈机制

为及时了解长者及家属的需求和意见，持续优化服务质量，建立“多元收集、快速处理、及时反馈、闭环管理”的反馈机制，确保反馈渠道畅通、处置高效，具体内容如下：

- (1) 多元反馈渠道，设立线下意见箱（放置在中心显眼位置，定期开箱收集）、开通专属反馈电话（24 小时畅通，安排专人接听），同时安排专职养老顾问定期与长者及家属一对一沟通，收集意见建议；此外，定期开展长者满意度调查，全面收集长者对服务质量、环境设施、工作人员等方面的评价。
- (2) 快速处理反馈，安排专人负责反馈信息的收集、整理和分类，对收集到的意见建议建立台账，明确整改责任人、整改时限和整改措施，一般问题 3 个工作日内整改完毕，复杂问题 7 个工作日内给出整改方案并推进落实，确保事事有回应、件件有落实。
- (3) 及时反馈结果，整改完成后，通过电话、面谈、公示等方式，将整改结果反馈给提出意见建议的长者及家属，告知整改情况和后续改进措施，听取其后续意见，确保反馈闭环。
- (4) 建立反馈总结机制，每月汇总反馈信息和整改情况，分析共性问题 and 突出问题，优化服务流程、完善管理制度，将反馈结果纳入质量管理和工作人员考核，持续提升服务质量，满足长者及家属的需求。

## 二、人员配备

### (一) 人员组织架构



**(二) 项目经理情况表**

项目名称：2026 年华阳路街道综合为老服务中心委托管理项目

项目编号：310105000260122167723-05310474

姓名	戴鑫	出生年月	1985. 12	文化程度	大学本科	毕业时间	2013. 1
毕业院校和专业	上海政法学院法学专业		从事本类项目工作年限	6 年		联系方式	15221985172
职业资格	社工师、政工师、护理员内训师		技术职称	初级		聘任时间	2020. 10

**主要工作经历：**

- (1) 2013 年 7 月—2020 年 9 月 养老集团董事长助理、大型养老院院长
- (2) 2020 年 10 月—至今 社区养老综合体高级项目经理

**主要管理服务项目：**

- (1) 综合为老服务中心
- (2) 日间照护中心
- (3) 家门口养老服务站
- (4) 长者照护之家
- (5) 认知症友好社区建设项目
- (6) 脑健康公益服务项目



**主要工作特点：**

2013 年从事养老行业，带领团队不断创新服务模式，聚焦老年群体差异化需求，为老年人提供多样化、个性化的服务。积极开展社区公益活动，将养老服务和政策送到了老人家中，长期以“公益便民集市”活动走进社区，为社区居民提供了便捷的服务，也加深了居民与爱心企业的互动和合作，为社区居民幸福生活“加码”助力。发挥团队能力，体现企业担当，热心公益，被街道评为社区“共治之星”。

**主要工作业绩：**

- (1) 综合为老服务中心效能评估获长宁区第一名
- (2) 长者照护之家服务质量监测获长宁区第一名
- (3) 日间照护中心效能评估获长宁区第一名
- (4) 上海市老年远程教育 “优秀辅导员”
- (5) 上海市长宁区养老机构 “金牌管理者”
- (6) 上海养老服务能力建设基地讲师

**胜任本项目经理的理由：**

戴鑫同志深耕养老行业十余年，兼具机构运营与社区养老项目统筹能力，核心优势突出，精准适配本项目经理岗位，具体如下：

一是项目运营能力突出，成效显著。历任养老集团董事长助理、养老院院长及社区养老综合体高级项目经理，统筹过综合为老服务中心、日间照护中心等核心项目，其中三项核心项目效能及服务质量评估均获长宁区第一名，具备极强的项目统筹与质量管控能力，可高效推进本项目落地运营。

二是项目经验高度适配，创新能力强。长期聚焦社区养老领域，负责的认知症友好社区、脑健康公益等项目，与本项目服务场景高度契合；擅长把控老年群体需求，创新服务模式，链接多方资源开展公益活动，具备项目经理所需的创新与资源整合能力。

三是团队管理与责任担当兼备。具备优秀的团队领导能力，深耕养老一线，注重团队专业提升，获评社区“共治之星”；作为养老行业金牌管理者及专业讲师，可引领团队高效推进项目，践行岗位职责。

四是专业资质过硬，保障项目长效发展。拥有多项行业权威荣誉，熟悉养老政策与服务标准，具备良好的政企沟通及资源协调能力，能为项目争取政策支持，助力项目高质量、长效化运营。



**(三) 主要项目人员配备及相关工作经历、执业资格汇总表**

项目名称：2026 年华阳路街道综合为老服务中心委托管理项目

项目编号：310105000260122167723-05310474

**附件 1 主要项目人员及相关工作经历**

项目组成员姓名	年龄	在项目中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式
戴鑫	41	项目负责人	本科	社工师、政工师、康复辅助技术咨询师、陪诊师、护理员（中级）等	2020.10	上海福苑养老有限公司	15221985172
夏佳敏	38	业务部主管	本科	社工师、康复辅助技术咨询师、陪诊师	2023.3.20	上海福苑养老福苑有限公司	17317221201
朱静	43	综合部主管	本科	社工师	2023.2.1	上海福苑养老福苑有限公司	13818754182
王磊	43	照护部主管	大专	护理员（初级）、康复辅助技术咨询师、陪诊师	2017.11.28	上海福苑养老福苑有限公司	15801731208
王慧	37	社工	大专	社工师、康复辅助技术咨询师、陪诊师	2022.6.13	上海福苑养老福苑有限公司	13611991631
李金	37	社工	本科	社工师、康复辅助技术咨询师、陪诊师	2024.8.1	上海福苑养老福苑有限公司	18651328920
黄晓雨	23	社工	本科	社会工作专业、康复辅助技术咨询师、陪诊师	2025.7.1	上海福苑养老福苑有限公司	13311901909
杭颖	42	养老顾问	大专	养老顾问优秀学员证	2022.7.18	上海福苑养老福苑有限公司	18616650140
戴千涵	21	行政专员	大专	教师资格证、康复辅助技术咨询师	2025.8.7	上海福苑养老福苑有限公司	15162822361

项目组成员姓名	年龄	在项目中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式
顾忻	47	后勤管理员	大专	消防中级、特种设备证、陪诊师	2025. 5. 19	上海福苑养老福苑有限公司	13621758694
吴小木	61	勤杂工	初中	健康证	2023. 1. 25	上海福苑养老福苑有限公司	18916885117
鲍洁莹	46	护理员	中专	护理员（初级）	2025. 5. 6	上海福苑养老福苑有限公司	13671942587



附件 2 项目经理和其他人员相关资质证书

项目经理资质证书	
院长证 设施长证	
政工师 特种设备安全 管理人员证	
内训师 营养师证	



毕业证书

<p>毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09011721 一九八九年 九月 出生 毕业于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>	<p>学士学位证书 学生 甄雅敏 一九八九年 九月 出生, 在扬州大学 继续教育学院 专业完成了本科学业计划, 业已 毕业, 经审核符合《中华人民共和国学位条例》的规定, 准予授予 学士学位。 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>	<p>普通高等学校 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09011721 一九八九年 九月 出生, 于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>
<p>成人高等教育 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09010118 一九八九年 九月 出生, 于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>	<p>普通高等学校 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09010118 一九八九年 九月 出生, 于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>	<p>成人高等教育 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09010118 一九八九年 九月 出生, 于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>
<p>普通中等专业学校 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09010118 一九八九年 九月 出生, 于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>	<p>上海市成人高等教育 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09010118 一九八九年 九月 出生, 于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>	<p>上海市成人高等教育 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女 学号 09010118 一九八九年 九月 出生, 于二〇〇九年 五月至二〇一一年 在扬州大学 继续教育学院 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 杨红 扬州大学 证书编号: 111742012015989</p>
<p>普通高等学校 毕业证书 学生 甄雅敏 性别 女, 二〇〇五年八月十五日出生, 于二〇一〇 年九月至二〇一二年六月在本校 学习并修满规定 五年制专修 课程, 成绩合格, 准予毕业。 发(校)长: 李响 扬州大学 证书编号: 14493120250000693</p>		

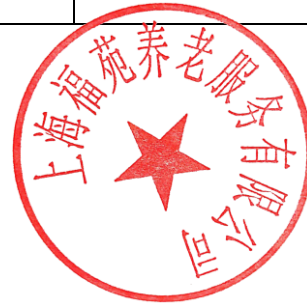
陪诊师证书

 <p>姓名: 陈怡敏 性别: 女 身份证号: 310105198909062043 发证日期: 2024年11月</p>	 <p>姓名: 魏晓文 身份证号: 310114198809020124 发证日期: 2024年11月</p>	 <p>姓名: 陈琳玉 身份证号: 310102198804040009 发证日期: 2024年7月</p>
 <p>姓名: 陈燕 性别: 女 身份证号: 320683198612222024 发证日期: 2024年12月</p>	 <p>姓名: 陈蕊 身份证号: 210102199408060028 发证日期: 2025年8月</p>	 <p>姓名: 陈琳 性别: 女 身份证号: 310115198503060043 发证日期: 2024年8月</p>
 <p>姓名: 李卓 性别: 女 身份证号: 320684198902080067 发证日期: 2025年8月</p>	 <p>姓名: 曹杰 身份证号: 210101197811040119 发证日期: 2024年8月</p>	












上海福苑养老服务有限公司-投标文件



认知症照护能力培训证书

 <p><b>培训结业证书</b> CERTIFICATE OF COMPLETION OF TRAINING</p> <p>张千燕 同志： 于 2025 年 10 月 22 日至 24 日，参加上海市养老护理员认知症照护专项能力提升培训，完成全部课程模块的学习，特发此证，准予结业。</p> <p>上海市养老护理员培训中心 2025年10月</p> <p>证书编号：RZZA0251006</p>	 <p><b>培训结业证书</b> CERTIFICATE OF COMPLETION OF TRAINING</p> <p>张千燕 同志： 于 2025 年 12 月 16 日至 18 日，参加上海市养老护理员认知症照护专项能力提升培训，完成全部课程模块的学习，特发此证，准予结业。</p> <p>上海市养老护理员培训中心 2025年12月</p> <p>证书编号：RZZA0251203</p>	 <p><b>培训合格证书</b> CERTIFICATE OF COMPLETION OF TRAINING</p> <p>王 磊 同志已完成认知症照护专项提升项目的三天学习，培训考试成绩合格，特发此证。</p> <p>上海市养老护理员培训中心 2025年10月</p> <p>证书编号：RZZA0251003</p>
 <p><b>培训合格证书</b> CERTIFICATE OF COMPLETION OF TRAINING</p> <p>王 磊 同志已完成认知症照护专项提升项目的三天学习，培训考试成绩合格，特发此证。</p> <p>上海市养老护理员培训中心 2024年12月</p> <p>证书编号：RZZA016002</p>	 <p><b>培训结业证书</b> CERTIFICATE OF COMPLETION OF TRAINING</p> <p>张千燕 同志： 于 2025 年 12 月 14 日至 16 日，参加上海市养老护理员认知症照护专项能力提升培训，完成全部课程模块的学习，特发此证，准予结业。</p> <p>上海市养老护理员培训中心 2025年12月</p> <p>证书编号：RZZA0251201</p>	 <p><b>培训结业证书</b> CERTIFICATE OF COMPLETION OF TRAINING</p> <p>张千燕 同志： 于 2025 年 10 月 22 日至 24 日，参加上海市养老护理员认知症照护专项能力提升培训，完成全部课程模块的学习，特发此证，准予结业。</p> <p>上海市养老护理员培训中心 2025年10月</p> <p>证书编号：RZZA0251005</p>
 <p><b>培训结业证书</b> CERTIFICATE OF COMPLETION OF TRAINING</p> <p>张千燕 同志： 于 2025 年 12 月 16 日至 18 日，参加上海市养老护理员认知症照护专项能力提升培训，完成全部课程模块的学习，特发此证，准予结业。</p> <p>上海市养老护理员培训中心 2025年12月</p> <p>证书编号：RZZA0251202</p>		



其他资格证书

 <p>上海市成人高等教育 <b>毕业证书</b></p> <p>姓名: 王冠 学号: 11117262 身份证号: 310105198612016683</p>	 <p><b>荣誉证书</b></p> <p>荣誉称号: 优秀学员</p> <p>在2022年《养老顾问助理培训》中表现优异, 学习认真, 被评为</p> <p>特此证明, 以资鼓励</p>	 <p>专业资格证书 Professional Certificate</p> <p>姓名: 王冠 身份证号: 310105198612016683</p> <p>发证日期: 2023-10-16</p>
 <p>根据《中华人民共和国教师法》及《教师资格条例》的规定, 认定</p> <p>姓名: 王冠 性别: 女 出生日期: 2006-8-15 民族: 汉族 身份证号: 310105198612016683 教师资格证: 幼儿园 证书号码: 20230220618000254</p>	 <p>王冠</p> <p>身份证号: 310105198612016683 身份证号: 17100313557</p> <p>发证日期: 2017年5月9日</p>	 <p>上海市餐饮服务从业人员食品安全知识培训合格证明</p> <p>姓名: 王冠 性别: 女 身份证号: 310115198209030045</p> <p>培训类别: A1 发证日期: 2023-10-16 有效日期: 2026-10-16</p>



### 健康证

<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 鞠洁莹</p> <p>体检类型 食品、饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****222X</p> <p>有效日期 2025-06-10~2026-06-09</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 戴千迪</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****2027</p> <p>有效日期 2025-11-07~2026-11-06</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 郑鑫</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****2024</p> <p>有效日期 2025-05-15~2026-05-14</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>
<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 顾忻</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****2418</p> <p>有效日期 2025-11-10~2026-11-09</p> <p>体检机构 上海市普陀区群联医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 栢颖</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****602X</p> <p>有效日期 2025-05-13~2026-05-12</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 黄晓雨</p> <p>体检类型 食品、饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****3025</p> <p>有效日期 2025-05-08~2026-05-07</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>
<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 李金</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****6667</p> <p>有效日期 2025-05-15~2026-05-14</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 王慧</p> <p>体检类型 食品、饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****6045</p> <p>有效日期 2025-07-03~2026-07-02</p> <p>体检机构 上海仁爱医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 王磊</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****0645</p> <p>有效日期 2025-05-15~2026-05-14</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>
<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 朱静</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****1342</p> <p>有效日期 2025-11-05~2026-11-04</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 曹佳敏</p> <p>体检类型 饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****2043</p> <p>有效日期 2025-05-19~2026-05-18</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>	<p>体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载</p> <p>姓名 巢小木</p> <p>体检类型 食品、饮用水、化妆品、公共场所</p> <p>证件号码 *****2515</p> <p>有效日期 2025-11-06~2026-11-05</p> <p>体检机构 上海市光华中西医结合医院</p> <p>体检结果 <b>合格</b></p> <p><a href="#">体检历史</a> <a href="#">返回</a></p>

### 三、服务承诺及奖惩措施

#### (一) 服务承诺

1. **指标达标承诺：**所有量化指标 100% 完成，无指标未达标情况；
2. **服务质量承诺：**服务人员 100% 持证上岗，服务流程严格遵循操作规范；服务对象满意度 $\geq 90\%$ ；
3. **安全保障承诺：**服务全过程无安全事故（老人意外受伤、信息泄露等），建立安全责任追溯机制，若因我方失误导致问题，承担相应责任；
4. **隐私保护承诺：**严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，对敏感数据加密存储，不向第三方泄露，项目结束后按规定处理档案；
5. **应急响应承诺：**建立应急响应机制，接到服务需求或突发情况通知后，及时到达现场；重大紧急情况及时启动应急预案，确保服务对象生命安全与基本权益；
6. **服务时效承诺：**常规服务按合同约定时间准时完成，因特殊情况需调整时提前 24 小时告知并协商替代方案；
7. **投诉处理承诺：**设立专门投诉渠道，工作日 8 小时内响应、48 小时内给出处理方案，投诉办结率 100%，并定期回访改进；
8. **持续改进承诺：**定期开展服务质量自查与评估，主动收集服务对象及家属反馈，针对问题制定整改措施；
9. **人员稳定承诺：**控制核心服务团队人员，关键岗位人员变动提前 30 天报备并安排交接，确保服务连续性不受影响；
10. **合规运营承诺：**严格遵守国家养老服务相关法律法规及行业标准，主动接受监管部门检查，对违规行为承担相应法律责任。



## （二）日常管理

### 1、会议制度

- (1) 中心内会议：不定期召开工作会议，总结工作，检查工作计划落实情况，拟定阶段工作的目标和任务，同时听取专技人员及护理人员工作的意见和建议，帮助解决实际困难。
- (2) 月度会议：中心内其他第三方联合会议，主要围绕服务提供中物业、餐饮所产生的问题进行沟通、决议等。
- (3) 年度会议：
  - ① 每年至少召开一次，由中心主任主持，全体员工参加。
  - ② 会议内容包括通报当年员工福利执行情况、中心主任做中心年度工作总结与来年工作计划报告，并宣布中心内重大事项。
  - ③ 年度表彰先进，总结经验，找出差距，提出进一步提高护理质量的措施。
- (4) 如在护理工作中出现意外情况或出现难以解决的困难，组织召开现场办公会，邀请相关人员参加，协助解决实际问题。
- (5) 会议期间所有人员须将手机置于静音状态。特殊情况无法参会者，须提前办理请假手续。
- (6) 做好各项会议记录。

### 2、档案管理制度

- (1) 非指定人员不得擅自开启档案柜。确因工作需要，须经主管批准并在专人陪同下操作。
- (2) 档案存放处须严格落实“六防”要求（防盗、防火、防尘、防日光直射、防潮、防鼠虫蛀），定期检查与清扫，确保档案柜环境整洁、安全无虞。
- (3) 查阅完毕的案卷应及时归还原位；外借案卷须履行审批手续并翔实登记借阅信息。
- (4) 对档案柜内所存档案须实施常态化检查，发现问题立即采取有效措施处置。

- (5) 档案柜钥匙由专人保管，严禁私自外借或转交他人。若发生遗失，应立即更换全部锁具。

### 3、印章及证照管理制度

- (1) 公司的印章、证照统一由公司指定人员进行保管，保证印章、证照保管和使用的安全，不得擅自转交他人代管；
- (2) 专管员应在每天下班前将印章、证照锁入带锁柜中，不得将印章、证照放在办公桌上或其他不带锁的柜子中。
- (3) 使用以及外借、归还印章时专管员应在《印章证照使用登记表》上予以登记，以备上级主管单位及公司内部检查；
- (4) 中心内员工一律不得擅自刻制印章；
- (5) 不得在空白纸、未填写好的介绍信、证明、合同上加盖公章；
- (6) 各部门因公务需加盖公章、合同专用章、财务专用章、法人章的，或员工因私事需出具证明而使用公章的，使用人应自行填写好《印章证照使用申请表》，报批各级领导签字确认，报批时须附上需盖章的文件材料。印章专管员应对文件内容和所登记的事项予以核对，经核对无误后方可盖章；
- (7) 印章、证照需带出使用的，应填写《印章证照使用申请表》，注明出借、归还日期，报各级领导签字确认后，方可携带外出。外借人员应对印章进行妥善保管，如损坏或丢失，应承担补办费用及相关责任；
- (8) 外借印章、证照归还时，应至专管员处填写归还日期，专管员对归还的印章进行检查，确认无损后方可签字；
- (9) 如因保管不当、使用不当造成遗失或损坏的，按情节严重程度予以赔偿处罚。

### 4、合同与协议管理制度

为规范合同管理流程，明确职责分工，防范潜在风险，保障中心合法高效运营，特制定本制度。本制度旨在通过系统化管理，提升合同处理的透明度与可靠性，确保各方权责清晰、风险可控，适用于本中心所有部门及相关活动。

本制度所称合同，系指具有经济属性的书面合同或协议，包括但不限于：买卖合同（含设备、物资采购合同）、工程合同（如设计、施工合同）、租赁合同（如设备租赁）、技术开发与技术服务合同（含知识产权协议），以及其

他协议（如保密协议）。所有合同须遵循统一管理标准，避免歧义与漏洞；电子合同应明确其具备同等法律效力。

- (1) 中心主任负责定期（如每年度）修订完善本制度，确保其符合国家法律法规、行业标准及中心实际需求，并指导各部门制定具体实施办法，保障制度有效实施。
- (2) 综合部负责根据业务需求起草合同格式文本，涵盖标准条款与模板设计；文本经中心主任审核修订后批准实施，确保内容规范完整、适应多元业务场景，并建立版本控制机制。
- (3) 合同签订实行洽谈权、审查权、批准权相互独立、制约制衡原则。经办人、审查人、批准人各司其职。任何合同须经评审程序通过后，方可批准签订。
- (4) 本机构对外签订合同，具备格式文本的须优先采用。所有合同均须约定以加盖福苑公司合同专用章为成立要件。
- (5) 福苑公司合同专用章管理机构，须凭批准意见在合同文本上加盖合同专用章。
- (6) 使用部门负责解答合同签订、履行、归档环节的操作疑问，提供现场咨询、文档支持及常见问题指导，保障流程顺利执行，并定期反馈实施情况。
- (7) 综合部负责监督合同签订、履行及管理全流程，包括定期审查执行进度、排查风险、检查合规性及审计工作，确保管理无疏漏。
- (8) 综合部参与合同纠纷调查处理，协调法务、财务等部门收集证据，分析成因、制定解决方案（如调解、仲裁或诉讼），跟踪处理结果并建档备查。

## 5、信息管理与公开制度

为规范信息管理与公开工作，提升中心透明度，切实保障入托长者及家属的知情权，本制度适用于所有信息管理活动。

- (1) 综合部统筹信息公开内容的审核工作，负责确保所有公开信息准确、完整、合规；
- (2) 业务部依据职责范围主动提供服务项目、收费标准、活动安排等相关信息，及时响应家属咨询并提供书面说明材料。

(3) 可公开信息

- ① 机构资质证明，包括营业执照、行业许可证、安全认证等文件；
- ② 服务内容及详细收费标准，涵盖日常护理、餐饮、娱乐等具体项目；
- ③ 从业人员资质、日常活动安排、投诉受理渠道，以及机构安全记录等非敏感内容。

(4) 限制公开信息

- ① 涉及长者个人隐私的信息，如健康档案、家庭联系方式；
- ② 中心核心商业机密，包括内部管理策略、财务数据和研发计划。

(5) 公开方式

- ① 中心内部公示栏发布，设置在公共区域显眼位置，每周检查更新一次；
- ② 官方网站、民政一体化政务服务平台发布信息；
- ③ 更新与审核

(6) 收费标准等重大变更事项需提前不少于 3 个月公示，收集反馈意见；

(7) 资质信息变动应在 5 个工作日内完成更新，并通知家属和相关方；

(8) 流程：业务部提交更新内容→综合部核验信息真实性、合规性→领导审批签字后公开，核验过程需在 3 个工作日内完成。

(9) 保密要求

全体员工须签订保密协议，明确保密义务；未经授权不得泄露长者个人信息及影像资料，违规行为将依据协议进行纪律处分或法律追责。



(10) 监督机制

- ① 设立专项监督电话，专人值守处理投诉；
- ② 中心内设施每半年开展满意度调查，覆盖服务质量和信息公开情况，根据调查结果反馈制定整改计划并落实执行。
- ③ 面向社区至少每年进行一次服务需求调研和满意度调查工作。

## 6、长者信息安全保密制度

为切实尊重并保障长者、担保人/家属及员工的隐私权，确保其各类信息的保密性与安全性，特制定本制度。

(1) 信息保密范围

上海福苑养老服务有限公司-投标文件

涉及长者、担保人/家属及员工的以下信息（包括但不限于）：

① 经济状况、证件信息、家庭信息、社会关系、联系方式、健康档案、医疗记录及服务合同等；

② 相关视频影像记录；

③ 各类信息电子文档；

④ 网上备案资料的系统数据；

⑤ 为保障中心内安全设置的监控视频信息。

(2) 保密权限：上述信息均属机密级别，查阅权限仅限于中心管理层及相关工作人员，并须严格遵循管理路径。

(3) 保密期限：自长者入住起至出院后五年内。

(4) 信息保密措施

① 长者入托前后填写的个人信息、健康档案、影像资料及电子文档，由专人按岗位职责整理归档，专柜上锁保管；

② 因宣传等需采集录音、录像及肖像信息时，须获得长者或担保人/家属书面知情同意；

③ 护理人员必须严守隐私保密原则，规范操作流程，加强保密培训。

(5) 信息查阅与传递规范

① 非直接工作必要，严禁查阅保密信息；

② 未经长者或担保人/家属同意，不得以任何形式向第三方透露其个人信息；

③ 严禁篡改、增删、复制或摘抄院内资料。因工作借阅需按权限报中心主任批准，办理书面手续并及时归还；

④ 禁止擅自将托养长者资料带离本中心；

⑤ 未经担保人/法定代理人书面同意或公安司法机关依法调取，不得向第三方透露服务对象个人信息及隐私；

⑥ 上级主管部门因工作需要调取信息，须经中心管理层确认后按指定路径提交；

⑦ 公安司法机关因公务需调取信息，须凭有效公函由中心方专人对接。

(6) 信息系统安全管理

① 院内电脑由中心主任指定专人管理，严格遵循《中华人民共和国网络安全法》（2017年6月1日起施行）；

② 管理人员须每周检查主机登录日志，识别异常访问记录；

③ 非工作人员严禁操作中心内电脑，维修时须有管理人员全程陪同；

④ 数据备份须使用专用存储介质，且不得带离本中心。

(7) 监控信息安全规范

① 严禁中断监控或修改系统程序；

② 监控人员不得传播录像信息。因工作需调阅时，须报中心主任批准并由指定人员操作；

③ 政法机关公务调阅须出具书面报告，经中心主任批准后登记调取人员、时间及用途；

④ 监控资料至少留存三十日备查，重要法律依据信息须刻录光盘保存，严禁删改原始数据；

⑤ 禁止利用监控系统侵犯他人合法权益。

(8) 违规处理

① 私自获取长者信息、监护人资料、价目表、长护险等中心方资料者，予以立即开除；

② 违反监控信息保密规定者开除；涉及纠纷且情节严重的，移交公安机关处理。



**7、咨询接待制度**

(1) 前台人员对外来人员礼貌问询来意并登记，热情接待。

(2) 对来中心咨询长者入住/托情况的家属及相关人员，提供准确有效的服务信息，填写长者咨询登记表，详细介绍机构内部情况，耐心解答各类问题。

(3) 关于需要入机构探望长者的，前台要热情接待并及时通知 24 小时住养机构/日间照料中心相关负责人前来带领。

(4) 未经批准，工作人员及住/托养长者不得安排来访人员在院内留宿。

(5) 来访者提出特殊需求或投诉，工作人员应详细记录并上报中心主任及时处理。

### （三）服务质量控制

#### 1、服务质量监管和督导机制

通过福苑公司总部联动，建立由福苑运营管理中心直接管理的自上而下质量控制体系。

##### (1) 建立专业督导团队。

在康复、护理、社工、餐饮方面，定期由公司派出的督导在专业知识、业务、活动策划等方面进行相应指导。

##### (2) 建立质量控制专项小组。

具有丰富养老管理经验的福苑专家小组在不同阶段根据机构的实际情况开展定期、不定期的现场指导、检查、考核等工作，从而提升机构管理及服务的整体水平。

##### (3) 建立完善的内训体系。

福苑始终致力于团队建设，秉承以人为本的原则，重在提供员工能力建设的平台，并在过程中建立了丰富完善的内部培训体系，旨在为每一位福苑人提供职业发展的通道、业务发展的路径，提高自身素养，融入福苑文化。结合中心的培训计划，包括员工企业文化培训、岗前培训、继续教育培训的内容，以公司人力资源部门为主导对机构内的员工开展培训及考核。提高员工的整体职业素养、专业能力。

#### 2、服务质量管理制度

- (1) 各部门负责各自业务板块的服务质量管理工作，构建全面的管理网络。
- (2) 将本中心的每一项工作内容规范化，制定相应的质量管理标准。
- (3) 对于存在的问题，需采取相应措施及时进行纠正和预防。
- (4) 工作质量问题应迅速沟通、协调并解决，同时保留相关跟踪记录以备查考。

#### 3、服务满意度测评制度

- (1) 中心通过邀请长者或其家属填写《服务满意度调查表》开展服务满意度测评。
- (2) 中心内设施服务满意度测评每年不少于两次，发放《服务满意度调查表》的比例不低于入住长者总数及对应家属人数的 60%。

- (3) 《服务满意度调查表》内容需涵盖所有服务项目。
- (4) 每次测评应对《服务满意度调查表》进行汇总统计，计算得出综合满意率，并对不满意或基本满意项目分析具体原因。
- (5) 针对满意度测评反映的问题，中心需制定专项改进措施，有效落实整改并形成闭环反馈机制。
- (6) 在民管会、伙委会或家属座谈会等会议上，需向长者及家属通报满意度测评结果与整改落实情况，听取意见建议并做好完整记录。

#### 4、服务投诉处置制度

- (1) 服务投诉处置由业务部指定人员负责。
- (2) 保持投诉渠道畅通，设立意见本、意见箱，公示上级主管部门地址、邮编、电话号码以及中心地址、邮编、电话号码，定期查看、收集、汇总相关投诉信息。
- (3) 投诉渠道应设立在机构醒目位置（如前台接待处等公共区域），让长者及家属一目了然。每周定期开箱查看投诉箱并进行记录。
- (4) 处理现场投诉时，原则上应立即与投诉人沟通，当场处理并给予答复，如因客观因素无法立即给予回复或解决的，要及时向投诉人说明情况，和投诉人保持有效沟通。
- (5) 处理其他渠道（上级转发、来信、微信等渠道）投诉时，在接到投诉之日起，在规定时间内完成回复。
- (6) 投诉处置结果应及时向投诉人反馈，必要时请投诉人签字确认。
- (7) 投诉处理后组织相关人员开展总结工作，避免类似事件发生。

### （四）考核机制及奖惩措施

#### 1、考核制度

- (1) 制定中心考核细则，构建中心服务质量分级考核体系，由中心主任直接对综合部、业务部、照护部的主管进行考核，而部门主管则负责对本部门人员进行考核。

- (2) 实施每月一次的定期考核，确保考核范围覆盖所有部门。对考核中发现的问题，及时向当事人反馈，并进行深入的原因分析，从而制定相应的整改措施。
- (3) 每半年对中心服务质量考核情况进行一次全面分析，并在适当范围内进行通报，同时开展服务质量讲评活动。确保中心服务质量考核工作有专人负责，以保障考核的顺利进行。
- (4) 记录所有相关考核信息，确保资料的完整性和可追溯性。

## 2、奖惩考核实施流程

- (1) 每月月底，各部门负责人组织本部门员工进行岗位考核，结合日常工作记录、老人及家属反馈、工作完成情况，填写考核表，给出考核分数及评语；
- (2) 考核结果在部门内部公示 2 个工作日，接受员工监督，员工对考核结果有异议的，可向行政部门提交书面申诉；
- (3) 行政部门对申诉进行核实，5 个工作日内给出明确答复，对考核偏差进行调整；
- (4) 公示无异议后，考核结果录入员工档案，作为奖惩、晋升、淘汰的核心依据；季度、年度考核汇总月度考核成绩，结合专项表现，确定最终考核等级。

## 3、考核关联奖惩细则

考核结果直接与奖惩挂钩，坚持“优奖劣罚”，精神奖励与物质奖励相结合、教育与惩戒相结合，具体如下：

### (1) 考核优秀相关奖励

① 月度优秀（95 分及以上）：给予绩效加分，授予“月度优秀员工”荣誉称号，公示表彰；

② 年度优秀（年度总评 95 分及以上）：给予年度奖金、荣誉证书，纳入核心人才库，晋升优先、福利倾斜。

### (2) 考核合格相关说明

考核合格（80 分—90 分）：无奖惩，正常发放工资及绩效，针对考核中发现的不足，由部门负责人进行针对性指导，督促改进提升。

### (3) 考核不合格相关惩戒

① 月度不合格（80 分以下）：给予警告，扣除当月部分绩效奖金，责令提交书面检讨，限期 1 周整改，整改后进行复评；

② 连续 2 个月不合格：给予通报批评，扣除当月全部绩效奖金，安排专项培训，培训后复评仍不合格的，纳入淘汰预警范围；

#### 4、考核标准及措施

##### (1) 专技及管理人员考核标准

分类	考核要求	加、减分说明
组织纪律	仪表及行为符合要求	不符合扣 1 分/次
	言语文明礼貌，态度友好热情	不符合扣 1 分/次
	参加中心（必须参加）的各项会议、学习	无故缺席扣 1 分/次，屡次缺席 2 分/次
	主动提供流程改造、管理等创新、创意点子	创意及点子采纳+2 分/次
	服从工作安排及调配	主动承担+1 分/次 不服从安排及调配扣 2 分/次
	参与管理，协助承担各项管理工作	主动承担+1 分/次 不服从安排及调配扣 2 分/次
满意度	做好长者询问、接待、安抚工作	收到表扬信或退红包/问卷提名表扬+1 分/次， 受到有效投诉扣 3 分/次
	做好出机构随访工作	未完成扣 1~3 分
工作量	完成的当月长者的工作量统计	因工作疏漏造成退减费用扣 1 分/项/人次
工作质量	落实常规、流程、规范，完成岗位任务	违反者视情节扣 1~3 分/次
	无因工作不当而发生各项意外： (1)跌倒；(2)噎食。	工作落实不力视情节扣 1~3 分/次
	严格执行查对工作，无不良事件	不良事件不报扣 5 分/项，工作不严谨有漏洞 视情节扣 1~3 分/件
	发现他人差错、有重大病情变化，及时处理杜绝差错发生	发现他人差错、重大病情变化+2 分/次，有效 杜绝差错发生+5 分/次
	承担各项培训教学任务	带教不规范扣 1 分/次

备注：每项扣分以扣完该项最高分值为准，不倒扣分。总分为 100 分，80 分为合格；低于 80 分按 1 分=10 元进行处罚。



##### (2) 护理人员考核标准

姓名:		护理员考核标准		年 月	
分类	考核标准	项目分数	总分	扣分标准 (按实际情况酌情扣分)	扣分
职业道德	1. 服务态度好、对长者态度和蔼、语言亲切、解释耐心	3	13	没礼貌, 说脏话、吵架、对长者态度恶劣者	
	2. 工作态度好, 熟悉工作职责及质量标准, 按要求及时完成领导交给的临时任务	8		工作态度差, 主动性不强, 服务质量差, 不服从安排	
	3. 团结协作, 维护集体荣誉	2		不团结友善, 恶意伤害他人	
工作纪律	1. 遵守规章制度	2	15	违反规章制度, 态度冷漠, 给长者和同事起绰号, 大声喧哗。	
	2. 注重仪容仪表, 整洁大方, 穿护理员制服, 不穿拖鞋上班, 佩戴胸牌	5		仪表仪容不整洁、不穿护理员制服, 不戴胸卡胸牌, 穿拖鞋, 有损机构形象。	
	3. 上班不迟到、早退, 不无故旷工, 有事有病请假, 不得擅自脱离岗位	8		上班迟到、早退、有事不请假、中途脱岗者	
护理书写	1. 当班完成长者的接待安排工作, 并书写报表	10	18	清点物品不仔细、未归位、作息时间、请假制度和相应护理内容不符、书写不正规	
	2. 做好护理工作量的登记	2		未认真登记工作量	
	3. 登记助浴记录	6		未如实登记助浴护理记录	
生活护理	1. 根据护理级别实施基础护理	8	50	护理不当造成长者摔伤、受惊、走失、投诉。	
	2. 活动室规范管理, 每天打扫室内卫生、及时通风, 花卉浇水、爱护公物, 物品摆放井井有条、做好每天助餐吃点心后的卫生工作。下班关掉电灯、空调、窗户, 检查是否有隐患。	8		活动室混乱, 厕所、助浴室、厨房、走道不干净	
	3. 做到长者有需求呼叫帮助时, 及时到位, 如不能及时到位的, 做好解释工作。	4		长者有需求呼叫帮助, 不搭理	
	4. 掌握长者的生活习惯和思想状况, 耐心做好长者心理护理和疏导工作。	6		未及时间与长者沟通, 出现问题未及时解决, 导致长者情绪激动、过激行为的发生	
	5. 保障长者的安全, 正确使用电器、康复仪器。预防长者摔倒、烫伤。	8		使用不当, 没给长者说明, 造成电器、仪器损坏	
	6. 做好长者用具消毒, 观察每个长者身体情况, 有异常及时报告。	6		长者用具未定期检查, 长者有异常没在第一时间报告、没有及时采取应急措施。	
学习	按时参加业务学习	4	4	违反者每次每项扣2分;	

技能考核成绩		总分	100	扣分总和	
理论考核成绩		综合考核成绩计算：（技能成绩+理论成绩）÷2			



## （五）人员管理

### 1、人员招聘制度

为规范中心人员招聘流程和健全人才选用机制，对招聘工作提供客观参考和依据，同时合理配置，充分利用现有人力资源，特制定本管理制度。

#### （1）招聘原则

① 人员需求计划应符合机构整体战略规划 and 实际运营需要制定招聘计划。

② 中心招聘坚持公开招聘、平等竞争、择优录取的原则。

#### （2）招聘渠道

① 网络平台：面向社会，主要用于招聘专技人员及管理人员。

② 各种群发布：QQ群、微信群、街道社区、行业交流群等，适合招用行业内专业护理人员。

③ 内部推荐：主要用于补充一线员工。中心鼓励内部员工推荐优秀人才，由综合部本着平等竞争、择优录取的原则，按程序考核录用。

④ 外部推荐劳务中介，社区街道关系网主要用于招聘护理员等一线岗位人员。

⑤ 综合部需规范招聘流程的具体实施步骤。

（3）所有应聘信息收集后，由专人负责简历筛选，依据岗位需求匹配专业背景和工作经验，确保公平公正。

（4）初步筛选合格者进入面试阶段，面试小组由人力资源部与相关部门负责人组成，采用结构化面试方式评估应聘者的专业能力、沟通技巧和职业素养。

（5）面试过程需详细记录评估结果，作为录用决策的重要依据。

- (6) 录用决定遵循择优录取原则，由综合部综合面试评分和背景调查结果提出建议，报分管领导审批后执行。
- (7) 录用通知发出后，新员工需在指定时间内完成入职手续，并参与中心安排的岗前培训，确保快速融入工作环境。

## 2、人员聘用制度

- (1) 所有新入职员工均须符合招聘岗位的各项要求。
- (2) 新员工正式入职前，必须在二甲及以上的医疗机构进行体检，并取得体检合格证明及特殊时期的健康证明。
- (3) 新员工入职前还需进行背景调查，核实学历、工作经验及无犯罪记录证明，确保信息真实可靠。入职后，用人单位发现任何虚假信息或未通过评估的情况，有权依法解除劳动关系。
- (4) 新员工需经过一定的试用期，试用期期限包含在员工的劳动合同期限内。
- (5) 员工在试用期内需接受定期评估，评估内容包括工作表现、任务完成度及团队协作能力，由直属主管负责执行并记录评估结果。在试用期内不符合录用条件的，可以提前三天通知员工终止劳动关系；
- (6) 新员工入职后须参加机构组织的岗前培训，包括规章制度、岗位职责及安全操作等内容，确保快速融入工作环境。
- (7) 用人单位需在30个工作日内签订劳动合同，试用期通过后，员工将正式转正，享受相应的薪资福利等。

## 3、人员考勤管理制度

- (1) 工作时间：本中心执行标准工作时及综合工作时，可根据各岗位工作开展需要，进行不同的排班。排班涉及人员及班次须提前进行用工备案。员工上下班均需打卡，严禁代替打卡，一经发现按严重违反规章制度处理。
- (2) 加班：如因工作需要加班，按照国家有关规定处理。加班须按流程事前提交申请并经逐级批准后，由综合部门对工作人员进行假、勤的核对、加班工资的核发。
- (3) 调休：年假使用完毕后方可调休（特殊情况经逐级批准后操作）。调休须按流程事前提交申请并经逐级批准后，由综合部门负责工作人员进行假勤的核对、工资的核发。

- (4) 迟到/旷工：员工应按本岗位规定时间上下班，不得无故迟到早退，有事请假、准假后休假，不做与工作无关的事，不得擅自离开工作岗位，单月迟到早退多于 5 次属于严重违纪。
- (5) 请假：员工有权享受国家规定的公共和法定假期。其他假期依据国家相关规定执行。无论何种假期（事假、病假、年假、婚假、丧假、产假等），均需按规定时效提前完成请假手续。请假须按流程事前提交申请并经逐级批准后方可离开工作岗位或不出勤。

#### 4、员工管理制度

为规范员工管理，激发员工工作积极性，促进员工与中心共同发展，保障中心运营有序进行，特制定本制度。本制度适用于中心全体员工，旨在明确员工在绩效管理、职业发展及人员异动等方面的相关规定。

##### (1) 绩效管理

为助力员工实现系统性职业发展，中心将构建完善的绩效管理流程。该流程以员工个人月度考核结果为重要依据，中心可依据人事管理相关制度，对员工做出调薪、调职、调岗、培训、奖惩以及解除劳动关系等决定。

考核结果的应用需遵循公平、公正、公开的原则，确保每一项决定都有充分的事实依据。在做出调薪决定时，将结合考核结果及机构的薪酬体系，合理确定调薪幅度；调职、调岗则需综合考虑员工的工作能力、职业发展规划与机构的岗位需求；对于考核结果不理想的员工，中心将为其提供针对性的培训，以提升其工作能力；而对于表现优异的员工，将给予相应的奖励，对于违反规章制度或工作表现极差的员工，将按照规定予以惩处，情节严重者，将依法解除劳动关系。

##### (2) 职业发展

中心高度重视员工的职业发展，致力于为员工搭建良好的职业发展平台。将协助员工制定符合自身特点和机构发展需求的个人职业发展计划，让员工明确自身的职业目标和发展方向。

同时，中心为员工提供专业技术、行政管理两大类职业发展通道。专业技术通道旨在鼓励员工深耕专业领域，通过不断提升专业技能，实现从初级到高级专业技术岗位的晋升；行政管理通道则为具备管理才能的员工提供发展机

会，员工可通过积累管理经验、提升管理能力，逐步走向管理岗位。员工可根据自身的兴趣、能力和职业规划，选择适合自己的发展通道，中心将为员工在职业发展过程中提供必要的支持和资源。

### (3) 人员异动管理

#### ① 晋升和调动

中心将根据员工的工作表现、工作能力以及机构的实际工作需要，对员工的工作岗位和职务进行合理调整。晋升和调动需按照逐级申报流程办理相应的调动备案审批手续，确保过程规范、透明。

在晋升方面，将综合考量员工的工作业绩、能力素质、团队协作等因素，为符合条件的员工提供晋升机会。调动则需结合中心的业务发展和岗位配置需求，以及员工的个人发展意愿，经双方协商一致后进行。

#### ② 降级降职

若员工在任职期间，出现不能胜任本职工作、违反中心规章制度或工作中出现重大失误等情况，中心将依据相关规定对其做出降级、降职处理。同时，员工的薪酬福利也将根据其新的岗位和职务进行相应调整。

在做出降级降职处理前，中心将与员工进行沟通，说明处理的原因和依据，并听取员工的陈述和申辩。处理结果将以书面形式通知员工。

#### ③ 退休

对于达到法定退休年龄的员工，中心将按照国家、地方相关法律法规以及机构的内部规定，为其办理退休手续。在办理退休手续过程中，中心将积极协助员工处理各项事宜，确保员工顺利退休。

退休员工的各项待遇将按照国家 and 地方的相关规定执行，中心将保障退休员工的合法权益。

#### ④ 离职

员工辞职、被辞退等涉及劳动合同解除的事宜，将严格按照员工与中心签订的劳动合同以及国家、地方相关法律法规的规定执行。

员工辞职需提前向中心提交书面辞职申请，经批准后办理离职手续。中心在辞退员工时，将符合法定条件和程序，确保辞退行为的合法性。在劳动合同

解除过程中，中心与员工应按照规定办理工作交接、工资结算等事宜，保障双方的合法权益。

## （六）奖惩淘汰机制

为规范员工管理，强化服务质量意识，激发员工工作积极性和责任心，营造公平、公正、高效的工作氛围，保障养老服务工作有序开展，切实维护入住老人的合法权益，结合实际运营情况，制定本奖惩淘汰机制。本机制适用于全体在岗员工，涵盖行政、业务、护理、后勤、服务等所有岗位，做到奖惩有依据、淘汰有标准、执行有力度。

### 1、奖励机制

奖励以“公开、公平、公正”为原则，以精神奖励与物质奖励相结合，注重正向引导，鼓励员工主动提升服务质量、践行岗位职责、创新工作方法。奖励分为个人奖励和集体奖励，具体如下：

#### (1) 个人奖励

符合以下情形之一的，给予个人奖励，根据贡献程度划分不同等级，明确奖励标准，确保激励有效：

① **服务优质类**：多次获得老人及家属书面或口头表扬（月累计3次及以上）；在老人服务中主动担当，及时化解服务矛盾、解决老人急难愁盼问题，避免服务投诉；照护失能、失智老人过程中，耐心细致、方法得当，获得家属高度认可的，给予现金奖励及“服务之星”荣誉称号。

② **工作实绩类**：严格落实岗位职责，月度工作无差错，高效完成各项工作任务；在台账管理、系统操作等工作中，做到流程规范，避免工作失误；主动承担额外工作任务，加班加点保障工作推进，表现突出的，给予现金奖励及绩效加分。

③ **创新贡献类**：结合岗位实际，提出合理化建议（如服务流程优化、成本控制、活动创新等），经采纳后取得良好效果；在培训、技能考核中表现优异，获得行业内表彰或证书；主动学习先进养老服务理念和技能，带动身边员工共同提升服务水平的，给予现金奖励、荣誉表彰及晋升优先资格。

④ **应急处置类**：在突发情况（如老人突发疾病、安全隐患、应急检查等）中，反应迅速、处置得当，有效避免老人人身安全受到威胁、机构财产损失或不良影响；主动参与应急演练、安全排查，及时发现并消除安全隐患的，给予现金奖励及“应急先锋”荣誉称号。

## (2) 集体奖励

针对护理、行政、业务部门，若月度内无服务投诉、无工作失误、老人满意度达 95%以上，或在集体活动、应急处置、检查应对中表现突出，给予部门集体奖励（如部门绩效奖金、集体福利），同时表彰部门负责人，激发团队凝聚力。

## (3) 奖励实施

奖励每月评选 1 次，年度汇总表彰，年度评选“优秀员工”“优秀团队”；奖励结果在机构内部公示 3 个工作日，接受全体员工监督，公示无异议后，及时兑现奖励，确保激励及时、有效，充分发挥正向引导作用。

## 2、惩罚机制

惩罚以“教育为主、惩戒为辅”为原则，针对员工工作中出现的违规违纪、失职失责、服务不到位等行为，根据情节轻重划分不同等级，明确惩罚标准，做到有规可依、有违必究，倒逼员工规范自身行为，提升服务质量。

### (1) 轻度惩罚（警告、通报批评）

出现以下情形之一的，给予警告或通报批评，扣除当月部分绩效奖金，责令限期整改，整改不到位的，升级惩罚：

① 上班迟到、早退、旷工 1 次（旷工不足 1 天），或工作时间擅离职守、做与工作无关的事情（如玩手机、闲聊等）；

② 未按规定穿戴工作制服、佩戴工牌，仪容仪表不规范，影响机构形象；

③ 工作态度不认真，敷衍了事，未按要求完成本职工作，未造成不良影响；

④ 与老人、家属或同事发生轻微争执，未造成矛盾升级或不良后果；

⑤ 未按规定做好台账登记、物资领用等工作，出现轻微疏漏，未造成损失。

### (2) 中度惩罚（记过、降薪）

出现以下情形之一的，给予记过处分，扣除当月全部绩效奖金，情节严重的给予降薪处理，责令提交书面检讨，限期整改：

① 月度内迟到、早退累计 3 次及以上，或旷工 1 天及以上、不足 3 天；

② 服务态度恶劣，与老人、家属发生争执、冲突，造成轻微不良影响，或被投诉 1 次，经查实确系员工责任；

③ 工作中出现失误，造成机构轻微财产损失（500 元以内），或影响工作正常推进；

④ 未按照规范开展服务，如未按时协助老人进食、服药等，未造成老人身体伤害；

⑤ 擅自泄露老人及家属个人信息、机构工作机密，未造成严重后果；

⑥ 轻度惩罚后，整改不到位，或再次出现同类违规行为。

### (3) 重度惩罚（记大过、辞退）

出现以下情形之一的，给予记大过处分，扣除年度全部奖金，情节严重的直接予以辞退，涉嫌违法违规的，移交相关部门处理：

① 旷工 3 天及以上，或擅自离职、无故缺勤，影响机构正常运营；

② 虐待、辱骂、殴打老人，或存在歧视、刁难老人的行为，无论情节轻重，一经查实，立即辞退；

③ 服务过程中严重失职，如未及时发现老人身体异常、未按规定协助服药等，造成老人身体伤害或不良后果；

④ 多次被老人及家属投诉（月度内 2 次及以上），经查实均系员工责任，且拒不整改；

⑤ 工作中出现重大失误，造成机构重大财产损失（500 元及以上），或严重影响机构声誉；

⑥ 盗窃老人、家属或机构财物，弄虚作假、虚报冒领绩效或费用，经证实确认；

⑦ 泄露老人及家属个人信息、机构工作机密，造成严重后果；

⑧ 违反机构规章制度，经多次教育、惩罚后，仍拒不改正，或出现严重违规违纪行为。

### (4) 惩罚实施

惩罚需经调查核实，明确责任主体，形成书面处罚决定，告知被处罚员工，允许员工陈述和申辩；处罚结果在机构内部公示，接受监督；被处罚员工需按要求整改，整改情况纳入后续考核，确保惩罚起到教育、警示作用。

## 3、淘汰机制

淘汰机制与员工日常考核、工作表现、服务质量直接挂钩，坚持“能者上、庸者下、劣者汰”的原则，确保员工队伍的专业性和积极性，淘汰对象及标准如下：

### (1) 淘汰对象

符合以下情形之一的，纳入淘汰范围，经考核确认后，予以淘汰（辞退或调岗，调岗后仍不达标者，予以辞退）：

① **考核不达标淘汰**：月度考核连续 2 次不合格，经培训、指导后，再次考核仍不达标，无法胜任本职工作；

② **服务质量淘汰**：多次出现服务投诉，经查实系员工责任，且整改后仍无改善；老人满意度连续 2 个月低于 80%，且无合理理由；

③ **违规违纪淘汰**：受到重度惩罚（记大过）后，仍出现违规违纪行为；存在虐待老人、盗窃等严重违规违纪行为，一经查实，直接淘汰；

④ **能力不匹配淘汰**：因自身能力、技能不足，无法适应岗位要求，且拒绝参加培训或培训后仍无法提升；机构岗位调整后，不服从岗位安排，或无法胜任新岗位工作；

⑤ **其他淘汰情形**：存在违法违规行为，被相关部门处罚，影响机构运营；无故旷工、擅自离职，情节严重；长期消极怠工，影响团队工作氛围，经教育后仍无改善。

### (2) 淘汰实施流程

① **排查筛选**：每月结合员工考核、服务投诉、工作表现等情况，排查出符合淘汰条件的员工，形成初步淘汰名单；

② **沟通确认**：与被淘汰员工进行一对一沟通，告知淘汰原因、依据及相关权益，听取员工陈述和申辩；

③ **考核复核**：组织相关负责人对被淘汰员工进行考核复核，确认淘汰资格，确保淘汰公平、公正；

④ **公示执行**：淘汰名单及原因在机构内部公示 3 个工作日，无异议后，出具淘汰（辞退）通知书，按相关规定办理离职手续；

⑤ **后续跟进**：对淘汰员工的工作进行交接，确保工作衔接顺畅；总结淘汰原因，优化员工招聘、培训及考核机制，避免同类问题重复出现。

## （七）培训措施

### 1、员工培训制度

(1) 教育培训工作应由对应岗位人员负责并组织实施。

上海福苑养老服务有限公司-投标文件

- (2) 培训对象为与培训内容有关的岗位员工。
- (3) 员工培训准则应与行业管理部门相关要求和中心发展规划需求相符合。
- (4) 培训内容应涉及相关法律法规、行政规章制度、技能操作规范等。
- (5) 中心应结合本年度工作目标制订年度培训计划，并由各部门组织落实。
- (6) 各部门培训工作需按计划落实，并实行部门责任制。
- (7) 培训参与率及培训效果作为各部门绩效考核内容。
- (8) 鼓励员工进行岗位证书继续教育，确保证书的时效性。
- (9) 根据实际情况鼓励员工积极参与提升业务素质的多元化培训。
- (10) 按要求做好培训记录，有通知、有照片、有签到、有考核、有鉴定，按要求归档保管。
- (11) 培训考核分数低于 85 分，需要重新接受培训。
- (12) 培训形式包括：外出进修、学习、考察、参加学习班及学术交流、中心内组织业务学习、护理巡查巡检、病历讨论、技术操作示教和岗前教育

## 2. 新进员工培训带教制度

### (1) 培训阶段

- ① 岗前培训：新员工入职培训不少于 2 周，学习制度与安全规范。
- ② 岗位带教：不少于 2 周，资深员工一对一实操指导。
- ③ 考核：通过理论+实操考试，考核通过后方可独立上岗。

### (2) 带教要求

- ① 带教老师：相关部门负责人，制定带教计划。
- ② 培训内容：机构文化、沟通技巧、岗位实操（如护理基础操作）
- ③ 考核标准：按照实际岗位。

### (3) 带教流程

- ① 入职后由综合部带入中心，熟悉环境。
  - ② 由部门负责人安排，新员工入职培训。
  - ③ 跟岗带教。
- (4) 试用期培训考核合格后，员工手写转正申请，部门负责人从岗位匹配度、企业文化的相容性、学习能力和悟性、责任性和原则性、团队协作能力等

方面综合评分，最后交由中心主任审批。

(5) 员工未通过试用期按照规定不予以正式录取。

### 3、员工会议制度

为不断提高本中心员工的整体素质，增强全员的主人翁意识，树立全局观念，特制定本制度。

(1) 员工会议按需召开，特殊情况可临时召集，由全体员工参加。

(2) 会议内容

① 学习上级有关文件、了解国内国际政治经济形势，传达理事会做出的有关决定精神。

② 学习本中心制定的各项管理规章制度，不断增强组织纪律观念和自身能力建设。

③ 通过本中心做出的发展决策、机构设置及调整中层以上干部任免情况；

④ 对员工进行包括专业业务知识、行为规范在内的各种专题培训；

⑤ 布置年度工作任务，总结年度工作完成情况；

⑥ 根据本中心对管理人员、员工的表彰、奖励、处理的重要决定，鼓舞员工的工作热情，稳定员工的思想情绪；

⑦ 其他重要事项。

(3) 会议要求

① 员工会议提前一周通知各部门；

② 做会议记录，以存档备查或编发会议纪要；

③ 严格执行会议决议，完成会议提出的具体工作任务。

④ 有关会议精神落实情况由督办催办。

## 四、服务承诺及服务延伸情况

### （一）服务承诺

11. **指标达标承诺：**所有量化指标 100% 完成，无指标未达标情况；
12. **服务质量承诺：**服务人员 100% 持证上岗，服务流程严格遵循操作规范；服务对象满意度 $\geq 90\%$ ；
13. **安全保障承诺：**服务全过程无安全事故（老人意外受伤、信息泄漏等），建立安全责任追溯机制，若因我方失误导致问题，承担相应责任；
14. **隐私保护承诺：**严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，对敏感数据加密存储，不向第三方泄露，项目结束后按规定处理档案；
15. **应急响应承诺：**建立应急响应机制，接到服务需求或突发情况通知后，及时到达现场；重大紧急情况及时启动应急预案，确保服务对象生命安全与基本权益；
16. **服务时效承诺：**常规服务按合同约定时间准时完成，因特殊情况需调整时提前 24 小时告知并协商替代方案；
17. **投诉处理承诺：**设立专门投诉渠道，工作日 8 小时内响应、48 小时内给出处理方案，投诉办结率 100%，并定期回访改进；
18. **持续改进承诺：**定期开展服务质量自查与评估，主动收集服务对象及家属反馈，针对问题制定整改措施；
19. **人员稳定承诺：**控制核心服务团队人员，关键岗位人员变动提前 30 天报备并安排交接，确保服务连续性不受影响；
20. **合规运营承诺：**严格遵守国家养老服务相关法律法规及行业标准，主动接受监管部门检查，对违规行为承担相应法律责任。

### （二）服务管理受控体系

#### 1、服务纠纷调解制度

为有效预防和高效化解服务矛盾纠纷，保障入托长者身体健康和生命财产安全，维护院内合法权益和正常服务秩序，根据《中华人民共和国老年人权益

保障法》、民发〔2020〕89号《关于规范养老机构服务行为做好服务纠纷处理工作的意见》等相关法律法规及规定，特制定本制度。

### (1) 纠纷处理的基本原则

- ① 以人为本：保障身体健康和生命财产安全。
- ② 依法应对：依法维护长者的合法权益，保障中心内正常服务秩序。
- ③ 主动预防：加强中心内部管理，建立健全服务纠纷预防机制，降低纠纷风险。
- ④ 快速反应：制定服务纠纷处理预案，对于发生纠纷快速反应，积极与相关方协调配合，及时处理。

### (2) 纠纷类型

- ① 人身类服务纠纷  
因中心内服务管理、长者自身因素引发的意外伤害、死亡等纠纷。
- ② 财产类服务纠纷  
因中心内造成长者或其担保人的财产损失，长者或其担保人造成院内财产损失，协议履行等因素产生的纠纷。

### (3) 纠纷预防

- ① 严格执行《安全管理制度》，压实安全主体责任，加强从业人员的安全教育、法制教育、人文教育和心理健康教育及培训，从源头上消除服务安全风险，最大限度预防纠纷发生。
- ② 任长者或其担保人事先充分告知长者身体健康状况和患病情况的基础上，做好入院评估工作，对长者的身心状况进行评估，并根据评估结果合理确定照护护理等级。
- ③ 应落实推行服务协议制度，与接受服务的长者或者其担保人签订服务协议，明确当事人权利、义务；可以向长者或者其担保人提供风险告知书，提示服务过程中可能发生的意外风险和相应的处置措施，但不得以格式条款不合理地免除或者减轻自身责任、加重长者责任、限制长者主要权利，或者排除长者主要权利。

## 2、护理安全风险评估制度

为有效识别和防范中心照护过程中的安全风险，保障入托长者的人身安全

与合法权益，提高照护服务质量，结合本中心实际情况，特制定本照护安全风险评估制度。

### (1) 评估组织与实施

① **评估小组构成：**成立照护安全风险评估小组，成员包括护士、社工等专业人员，由业务主管负责具体组织实施评估工作。

② **人员职责：**业务主管统筹协调评估工作的开展，确保评估按时、按质完成；护士凭借专业的医疗护理知识，从长者身体状况、疾病护理等方面进行评估；社工则从长者精神状态、社会参与度等角度参与评估，各成员需密切配合，共同完成评估任务。

### (2) 评估范围与内容

① **评估范围：**涵盖但不限于噎食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤与自伤、走失、文娱活动意外等风险点。

② **评估内容：**在长者入托中心前，评估小组工作人员需结合长者的日常生活活动能力、精神状态、身体及疾病状况、感知觉与沟通能力、社会参与度等方面进行全面评估。

### (3) 评估实施流程

① **初次评估：**长者入托中心前，评估小组按照评估内容和范围，对长者进行全面的照护安全风险评估。

② **定期评估：**原则上，每年至少进行一次照护安全风险评估，以动态掌握长者的安全风险状况。

③ **再次评估：**当长者身体状况或精神状态发生显著变化，或遭遇意外事件后，评估小组须及时进行再次评估，并妥善保存每次的评估记录。

### (4) 风险等级确定与应对措施

① **风险等级确定：**依据评估情况确定长者的照护安全风险等级，分为低、中、高三个等级。

#### ② 应对措施：

A. 对于评定结果为“中”或“高”风险的长者，须编制中高风险人员名册做好相应的风险标识。针对不同的风险点和风险等级，制定详细的预防措施单，明确护理人员的职责和操作规范。

- B. 准备家属风险告知单，将长者的风险等级、潜在风险及预防措施等内容告知家属。
- C. 完善应急处置预案，定期组织护理人员进行演练，确保在意外事件发生时能够及时、有效地进行处置。

### (5) 沟通与知情同意

① **沟通制度**：建立完善的沟通制度，将照护安全风险评估结果及时告知照护区域的工作人员，确保工作人员了解长者的风险状况，以便采取相应的照护措施。

② **知情同意**：将评估结果告知担保人，对于评估结果为中高风险的长者，须将其评估结果及相应的防范措施明确告知担保人，并获取担保人的签字确认，确保担保人知晓相关情况并配合中心的照护工作。

③ 超过照护能力之外时，与家属妥善沟通转介服务。

## 3、入退托管理制度

- (1) 由专人负责入退托管理事宜。
- (2) 为申请入托者积极做好咨询、接待工作，提供的服务信息应准确有效。
- (3) 入退托事宜的办理应按入退托流程实施。
- (4) 签署养老服务合同时，需详尽解读甲乙丙三方的权利与义务，合同的解除、违约责任、争议解决方式等。
- (5) 完整保存合同范本，确保合同有效。
- (6) 与相关部门做好沟通和信息对称，长者照护等级及服务项目有变更时，及时与担保人沟通，变更事宜调整应与合同约定的相关条款一致。
- (7) 客观、真实地与担保人沟通长者在中心的情况。
- (8) 入托档案应在长者入托后 48 小时内完成；合同终止时，应及时建立退托档案，并在退托后一周内完成。
- (9) 档案应资料齐全，归档有序。
- (10) 妥善保管入退托档案，不得随意查阅、借调档案。
- (11) 遵守保密制度，不泄露入住长者的相关信息。

## 4、长者档案管理制度

为规范长者档案管理工作，保障档案的完整性、安全性和保密性，提高档

案利用效率，更好地服务于养老照护工作，结合本中心实际，制定本制度。

#### (1) 存放场所管理

① 档案柜需受控，非业务部管理人员严禁开启。因工作需要（如职能部门检查、司法调阅）等，须经中心主任同意，由业务部管理人员全程陪同，且不得单独接触档案。

② 管理人员每日下班前须检查档案柜是否锁闭、确保无安全隐患。

#### (2) “六防” 措施落实

① 防盗：配备合格的锁及监控设备，监控录像保存期限不少于 30 天；非工作时间严禁开启档案柜。

② 防火：场所区域配置灭火器，定期检查灭火器材有效期；严禁室内吸烟或使用明火。

③ 防尘防潮：档案柜保持密闭，保持适宜的温湿度。

④ 防阳光：档案柜避免直接面对阳光直射。

⑤ 防鼠虫蛀：定期防鼠虫蛀检查，发现鼠虫痕迹立即处理。

⑥ 定期检查与维护：业务部管理人员定期检查并对档案柜进行清洁。

#### (3) 档案查阅与调阅规范

##### ① 查阅管理

A. 本中心工作人员因照护工作需要查阅档案的，须在业务部管理人员在场情况下进行，查阅完毕后须由管理人员核对无误后放回原位置，严禁私自携带档案离开。

B. 查阅过程中不得涂改、勾画、抽取档案内容，如需复印资料，须经中心主任同意由管理人员操作。

##### ② 调阅管理

A. 调阅档案（含借出）需中心主任同意后，由管理人员办理借阅登记，明确借阅期限。

B. 借阅人须妥善保管调阅档案，不得转借他人，到期未归还的，管理人员须及时催还；档案归还时，双方共同核对完整性，确认无误后在登记本上签字。

#### (4) 档案检查与维护

① 定期检查：管理人员每半年对档案室所有档案进行 1 次全面清点，重点检查档案是否霉变、虫蛀、破损，核对档案数量与登记是否一致，发现问题立即采取修补、复制等补救措施，并记录。

② 应急处置：如遇突发情况，优先转移重要档案（如长者身份信息、医疗记录等），最大限度减少损失。

#### (5) 钥匙与安全管理

① 钥匙保管：档案室钥匙由业务部管理人员专人保管。

② 遗失处理：若钥匙遗失，管理人员须立即向机构负责人报告，24 小时内更换锁具，同时核查档案是否存在异常。

#### (6) 离院长者档案管理

① 保存期限：离院长者的档案（含评估记录、照护计划、医疗记录等）保存期限自离院之日起不少于 5 年，到期后由业务部管理人员提出销毁申请，经机构负责人同意后，在 2 名以上工作人员监督下集中销毁，并记录。

② 档案移交：因机构合并、注销等原因需移交档案的，须编制《档案移交清册》，双方核对无误后签字确认，确保档案交接完整。

#### (7) 责任追究

对违反本制度规定，造成档案损坏、遗失或泄漏的，根据情节轻重对相关责任人进行批评教育、经济处罚直至纪律处分；涉嫌违法的，移交司法机关处理。

## 5、护理安全管理与报告制度

### (1) 照护服务内容

#### 一级照护（轻）

① 每日为长者提供生命体征测量并做好相应记录，为长者提供实时健康监测。

② 每日为入托长者提供助餐服务，并供应下午点心，以达到均衡营养，健康饮食。

③ 有需求的长者可以进行自助洗浴，频率为每周一次。

④ 提供护理服务：安全护理，理发、扞脚等专项服务。

⑤ 长者可以按照课程计划自主参与各类康乐活动，主题活动及共建活动

等。

### 二级照护（中）

① 每日为长者提供生命体征测量并做好相应记录，为长者提供实时健康数据监测。

② 每日为入托长者提供助餐服务，督促老人用餐；并供应下午点心，以达到均衡营养，健康饮食。

③ 提醒有需求的长者进行洗浴，频率为每周一次。

④ 提供护理服务：指导并提醒长者进行仪容仪表整理，安全护理，理发、扦脚等专项服务。

⑤ 长者可以在专技人员的指导下，按照课程计划自主参与各类康乐活动，主题活动及共建活动等。

### 三级照护（重点）

① 每日为长者提供生命体征测量并做好相应记录，为长者提供实时健康数据监测。

② 每日为入托长者提供助餐服务，协助长者用餐；并供应下午点心，以达到均衡营养，健康饮食。

③ 协助有需求的长者进行助浴服务，频率为每周一次。

④ 提供护理服务：协助长者进行仪容仪表整理，安全护理，两便护理，理发、扦脚等专项服务。

⑤ 提供康复训练：为有需要的入托长者提供康复锻炼，以改善或维持这部分长者的肢体动作能力。

⑥ 在护理员的陪同下参与各类康乐活动，主题活动及共建活动等。

## (2) 护理安全管理制度

① 严格遵守各项规章制度与照护服务内容规范操作，确保操作规范。

② 设有统一的护理安全标识系统，标识醒目、清晰、规范。

③ 制定护理不良事件应急处置预案，以提升应急处置能力。

④ 加强巡视与病情观察，发现异常及时处置并上报。

⑤ 强化护理人员手卫生要求，操作前后及时洗手，规范操作流程，防止交叉感染。

⑥ 护理人员须持有相应资质证书上岗，确保护理安全。

⑦ 对发现的护理问题及不良事件进行原因分析，制定整改措施并有效落实，追踪验证改进效果。

### (3) 差错、事故登记报告处理制度

① 设立差错、事故登记本，及时登记发生差错、事故的原因、经过及造成的后果，及时整改。

② 发生差错、事故后，保护现场。在组织处理的同时第一时间报告有关领导，重大事件由中心主任汇报公司，不得隐瞒。

③ 对已发生的差错、事故应按顺序逐级上报。24 小时内向上级主管领导汇报。

④ 差错、事故发生后，如不及时汇报或有意隐瞒，事后根据情节轻重予以严肃处理。

## 6、健康宣教制度

### (1) 健康教育的内容

① 对长者和工作人员进行一般卫生保健常识、常见慢性病、季节性疾病的预防知识等内容的健康宣教。

② 宣教内容与日常生活、疾病密切相关，并有科学依据。

③ 对入院长者做好入机构宣教，包括规章制度、环境、医护、社工及责任护理员的介绍等。

④ 住院期间进行相关疾病知识、康复护理、用药、饮食知识介绍和指导。

⑤ 做好康复护理注意事项指导。

⑥ 做好长者的健康指导等。

### (2) 健康宣教的形式

① 以活动方式对长者和工作人员进行集体讲解、电视宣教等。

② 利用板报、宣教栏、图画、知识讲座等形式进行宣教，做到标题醒目、内容通俗易懂。

③ 个别指导：结合病情、文化程度、理解能力做具体讲解。

④ 也可邀请医养结合的医生开展健康讲座等。

### (3) 健康宣教的记录方法

- ① 及时记录对长者已开展的健康宣教情况。
- ② 记录内容包括：照片、宣教内容、参加人员、主讲人员等。
- ③ 健康宣教开展 1 次/月。

## 7、社工工作管理制度

### (1) 制定目的

为规范养老机构社会工作服务流程，明确社工工作职责，提升服务专业化水平，保障入住长者的合法权益与服务质量，依据《社会工作者守则》及养老服务相关行业规范，结合机构实际情况，制定本制度。

### (2) 适用范围

本制度适用于中心所有社会工作者（以下简称“社工”）的日常工作管理、服务实施及职业行为规范。

### (3) 核心原则

- A. 以人为本：以长者需求为核心，尊重长者人格尊严与自主选择权。
- B. 专业伦理：严格遵守社会工作专业伦理，坚守保密原则、平等原则与尊重原则。
- C. 安全第一：在服务过程中落实安全防范措施，保障长者与服务人员的人身安全。

### (4) 工作职责与服务内容

#### ① 需求评估与档案建立

- A. 对新入住长者进行入院需求评估，涵盖内在心理状态、环境适应能力、人际交往模式、社会支持网络等维度，形成评估报告。
- B. 参与长者照护等级评估，动态跟踪长者身心状况变化，更新评估记录。
- C. 建立健全老年社会工作服务档案，包含评估资料、服务计划、过程记录及效果反馈等，确保档案完整规范。

#### ② 专业服务实施

- A. 个案工作：为长者提供心理疏导、矛盾调处、危机干预、临终关怀等个性化服务；对可能出现的情绪危机或心理危机进行及时预警与干预，留存干预记录。

上海福苑养老服务有限公司-投标文件

- B. 小组工作：组织人生回顾与缅怀、人际沟通技巧、价值挖掘等主题小组活动，促进长者社会交往与自我认同。
- C. 社区工作：策划并实施节日庆典、特殊纪念日主题活动、教育培训及文化娱乐活动，丰富长者精神生活。
- D. 康乐服务：结合长者体能与兴趣特点，开展歌舞、书画、手工、棋牌等兴趣培养活动；为失能（失智）长者设计感知觉恢复类文化娱乐项目。

③ 资源整合与志愿服务

- A. 组织志愿者为长者提供服务，建立志愿者招募、培训、管理及激励机制，引导志愿者规范参与服务。
- B. 倡导身体状况允许的长者参与力所能及的志愿服务，构建互助支持体系。
- C. 配合机构整合社会资源，负责社会捐赠的开发、受理、登记及管理工作，确保捐赠物资合理使用。

④ 宣传与协作管理

- A. 宣传报道机构社工服务动态，通过公众号、宣传册等渠道传播人文养老理念，维护机构正面形象。
- B. 负责长者民管会的日常管理，协助开展长者伙管会相关工作，畅通长者意见反馈渠道。
- C. 协调社工活动所需资源，与机构其他部门保持密切沟通，形成服务合力。

(5) 工作规范与职业操守

① 资质与素养要求

- A. 社工须具备社会工作者职业资格，掌握专业知识与技能，每年参加至少一次社工理论知识培训。
- B. 应具备爱心、耐心与责任心，尊重每一位长者，平等对待服务对象，主动了解老年群体的困难与需求。

(1) 伦理与保密原则

- A. 严格遵守《社会工作者守则》及专业伦理，维护长者合法权益，在服务中保障长者知情权与参与权。
- B. 对服务过程中获取的长者个人资料、家庭信息等严格保密，未经授权不得向第三方披露，法律另有规定除外。

② 协作与改进机制

A. 明确自身在机构中的角色定位，与医护、护理等工作人员建立友好合作关系，共同提升服务质量。

B. 虚心接受督导及其他专业人员的意见、批评与建议，及时改进工作方法。

(6) 工作流程与管理要求

① 服务流程管理

A. 依据需求评估结果制定个性化服务计划，明确服务目标、内容与周期，并根据长者反馈动态调整。

B. 各类活动需制定安全防范措施，确保措施具有针对性与可操作性，活动前进行安全检查，活动中全程关注长者状态。

② 危机与应急处理

A. 建立社会工作紧急介入预案制度和流程，对长者情绪、心理危机事件做到及时发现、快速处置，并详细记录事件经过与处理结果。

B. 定期排查服务风险点，完善危机预警机制。

③ 宣传内容审核

负责机构对外宣传内容（如公众号推文、宣传插页等）的策划与撰写，所有内容须经机构指定负责人审核通过后方可发布。

④ 员工支持服务

A. 定期开展员工培训，内容包括以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能。

B. 为员工提供心理支持服务，缓解工作压力，提升团队工作积极性。

(7) 监督与考核

① 以本制度为依据，结合服务质量、长者满意度、工作完成度等指标对员工进行定期考核。

② 考核结果作为评优、晋升及培训安排的重要依据，对违反制度规定的行为予以相应处理。

## 8、长者文化娱乐活动制度

(1) 兴趣小组内容：根据长者需求，组织长者兴趣小组活动。常见的活动包括：音乐小组、影视小组、手工小组、读报小组等。平时加强宣传，积极引导长者参与各类兴趣爱好小组；经常听取长者对文体活动开展的意见与建议，便于及时调整活动。

(2) 文体活动年度计划：每年底由社工提出下一年的工作计划，包括日常活动、主题活动，上报中心主任批准后，作为社工活动依据。

(3) 文体活动月度计划

① 由社工策划当月活动具体设想，填写月计划表。

② 常规性的兴趣小组活动最长不超过 1 小时，作出具体安排，并明确负责人，制作成每周活动安排表，固定张贴在各生活区。

③ 对于主题活动，活动最长不超过 1.5 小时，例如：春节晚会、生日会、重阳节等活动，需由社工策划活动方案，包括活动内容、注意事项、组织方式、活动经费等。

④ 专项活动方案须上报中心主任，批准后方可实施。

(4) 日常文体活动操作

长者应遵守的规章制度：长者必须在机构规定的范围内活动听从工作人员安排，爱护公共财物。

(5) 工作人员注意事项

要有序管理好长者，使长者始终在工作人员视野范围内。活动完毕，应做好活动记录。活动结束后应做好各场所的清洁卫生、消毒工作，保持场所整洁、干净。

## 9、主题活动风险预防及处置制度

(1) 为了保证正常的长者娱乐活动开展秩序，切实加强院内外主题活动的管理，确保主题活动的安全，特制定本规定。本规定指的主题活动是指重大节庆日（春节、五一节、国庆节、重阳节等）举办的文化、娱乐、展览等活动。

(2) 举办主题活动的主要负责人为社工，各生活区按照社工要求、部署积极配合活动开展并认真履行长者的安全工作责任制。

(3) 对要求参加活动的长者进行审核，确认长者各方面情况适宜参加活动。

(4) 将活动的长者分组，每组由一位工作人员负责看管，明确分工，责任到人。

(5) 应急情况的处理：活动过程中长者出现突发的健康状况时，先由机构护士进行紧急处理，若情况紧急，迅速拨打 120，送附近医院救治。

## 10、民管会、伙委会制度

(1) 长者民主、伙食管理委员会（简称：民管会、伙管会），由长者民主选举产生，民管会、伙管会在中心主任领导下进行工作，是代表入托长者利益

的群众性组织，定期组织召开。

(2) 民管会、伙管会由主任、委员若干人组成，以长者为主，选举身体健康，作风正派、办事公道、关心集体，助人为乐的长者担任，任期为两年。

(3) 民管会、伙管会的主要职责

① 积极协助中心方开展工作，献计献策，听取、反映长者的意见和要求，为服务质量的提高做好参谋。

② 协助中心方做好长者的思想工作，协调和调解长者之间的意见和纠纷。院规院纪情况进行群众性监督。

③ 协助中心方组织长者进行学习、读报、座谈，组织长者参加文体娱乐、体疗康复等活动。

④ 协助中心方开展伙食监督工作，听取、反映长者对伙食方面的意见和要求，为伙食质量的提高做好参谋。

⑤ 民管会、伙管会实行民主集中制原则，每三个月召开一次会议，并做好记录。对会议中提出的整改意见进行跟进。

## 11、康乐活动管理制度

(1) 康乐活动开展告知

① 活动目的说明：在每项康乐活动开展前，由社工向长者详细说明活动目的、预期效果及对身心健康的益处，确保长者充分理解并自愿参与。

② 活动流程与风险告知：提前告知长者活动的具体流程、所需时间，以及可能出现的轻微不适（如肢体活动后的酸胀感）。对于身体状况特殊的长者，需征得其本人或家属同意后，方可安排参与活动。

③ 活动执行规范：工作人员在活动开展过程中，需严格遵守各项活动操作规程，使用文明用语，保持耐心、友善的服务态度，尊重长者的个人意愿和隐私。

④ 突发情况处理：若因天气、设备故障等原因导致活动无法正常开展，工作人员应在第一时间向长者解释原因，并告知后续调整安排，做好安抚工作，争取长者的理解与谅解。

(2) 管理制度

① 康复辅助器具管理

- A. 设备配备与检查：机构根据长者实际需求，可配备适量康复辅助器具，需定期进行安全检查，确保其性能良好、安全可靠。如发现损坏，立即联系维修或更换。
- B. 规范使用要求：长者使用康复辅助器具时，必须在康复师或专业护理人员的现场指导下进行。使用过程中，指导人员需全程监护，并详细记录使用情况，包括使用时间、长者状态等信息。

#### ② 活动组织与人员职责

- A. 专业人员配置：机构配备专职社工师，负责康乐活动的策划、组织与实施。社工师策划手指操、拼图游戏、开展平衡防跌倒操、吞咽操等康复训练活动时要重点关注失能（失智）长者的需求。
- B. 活动计划与实施：每月 25 日前，社工制定次月康乐活动计划，明确活动时间、地点、内容及负责人，张贴在公告栏进行公示。活动开展时，安排专人负责现场组织、秩序维护和安全保障工作。
- C. 活动内容与安全要求
- D. 适老化设计：康乐活动内容需充分考虑长者的兴趣爱好、身体状况和认知水平，确保丰富多样且贴近长者生活。同时，尊重长者的生活习俗和宗教信仰，避免安排与其相悖的活动内容。
- E. 安全注意：所有活动均需以保障长者安全为首要前提。活动场地提前进行安全检查，排除地面湿滑、障碍物等安全隐患；活动过程中，配备急救箱等必要的医疗设备，并安排具备急救知识的工作人员在场，确保能够及时应对突发情况。

#### ③ 活动记录与管理

- A. 过程记录：每次活动结束后，由社工填写《康乐活动记录表》，内容包括参与人、活动开展情况等，并收集现场照片或视频资料，作为活动档案留存
- B. 总结优化：定期对康乐活动开展情况进行总结分析，根据长者参与度、满意度等反馈，调整和优化后续活动计划，不断提升活动质量。

#### ④ 活动常态化管理

- A. 每周定期组织康乐活动，确保活动时间相对固定，帮助长者形成规律的活

动习惯。如遇特殊情况需调整活动安排，需提前 1 天通知长者。

- B. 将康乐活动纳入机构日常工作管理体系，建立长效机制，持续推进活动的规范化、制度化开展。

## 12、兴趣小组活动制度

### (1) 目标目的

① 通过开展多样化的兴趣小组活动，旨在提高中心服务质量，营造良好服务氛围，满足长者们精神文明层面的需求，提高其满足感和幸福感。

### (2) 组织开展

① 兴趣小组活动由中心主任负责管理和监督，由社工负责组织策划、组织、开展、记录和评估，其他工作人员协助支持。

② 如活动期间发生异常情况，社工需立即上报中心主任，并启动应急处置流程。

### (3) 主要活动内容

① 社工需以长者的需求和喜好为出发点组织开展兴趣小组活动，在形成活动特色的前提下，每周开展 5 次兴趣小组活动，可按照季节变化、需求变化、特殊情况等因素，对内容进行适当的调整。

② 兴趣小组的类型包含康乐类、康养类、其他等，康乐类主要开展各种休闲娱乐活动，如：棋牌、书法、绘画、手工、折纸、戏曲、电视电影、趣味活动等。康养类主要有开展各种养老服务活动，如：健康讲座、个案服务、心理疏导、康复训练、个人被动训练、益智游戏等。其他类兴趣小组由实际需求开展，如：认知干预、物理干预等。

### (4) 其他

① 兴趣活动小组可以满足长者多样化的精神、文化、休闲需求，同时也可以起到娱乐、锻炼身心和交友的作用，本制度旨在建立一套规范化的管理制度，从多个方面加强兴趣小组的组织、管理和服务，为长者的生活提供更好的保障。

② 活动结束后，做好相关记录。

## 13、心理支持服务规范及流程

(1) 准备工作阶段，在开展机构心理支持服务之前，要做好充分的准备。

① 组建专业团队：包括社工、护士等人员，确保团队成员具备相关专业知识和技能。

② 了解长者情况：通过查阅长者档案、与护理人员交流等方式，掌握每位长者的基本信息、健康状况、性格特点、兴趣爱好等。

③ 准备场地和设备：单人房长者可在自己房间内，双人房长者可安排在独立房间内配备舒适的座椅、放松的音乐、心理测试工具等。

(2) 评估阶段，对长者的心理状态进行全面评估是提供有效心理支持的基础。

① 进行心理测试：运用专业的心理测试量表，如抑郁自评量表、焦虑自评量表等，了解长者的情绪状态。

② 观察长者日常行为：包括情绪表现、社交互动、睡眠饮食等方面。

③ 与长者沟通交流：通过面对面访谈，深入了解长者的内心感受、需求和担忧。

④ 综合分析评估结果：根据各项评估数据，对长者的心理状况进行综合判断和分析。

(3) 制定服务计划阶段，根据评估结果，为每位长者制定个性化的心理支持服务计划。

① 确定服务目标：如缓解焦虑抑郁情绪、增强自信心、提高人际交往能力等。

② 选择服务方式：包括个体心理咨询、团体心理辅导、心理讲座、艺术治疗等。

③ 安排服务时间和频率：根据长者的实际情况和需求，合理安排服务时间和频率。

④ 明确责任分工：确定每个环节的负责人和具体工作任务。

(4) 实施服务阶段，按照服务计划认真开展心理支持服务。

① 个体心理咨询：针对有特殊心理问题的长者，提供一对一的心理咨询服务，帮助他们解决心理困扰。

② 团体心理辅导：组织相似情况的长者开展团体活动，通过互动交流、游戏等方式，改善长者的心理状态。

③ 心理讲座：定期举办心理讲座，普及心理健康知识，增强长者的心理

保健意识。

④ 艺术治疗：如音乐治疗、绘画治疗等，让长者通过艺术创作表达内心感受。

⑤ 社交活动组织：鼓励长者参与各种社交活动，增加他们的人际交往机会。

(5) 效果评估阶段，定期对心理支持服务的效果进行评估。

① 重新进行心理测试：对比前后测试结果，评估长者情绪状态的改善情况。

② 观察长者行为变化：看是否在情绪、社交等方面有积极的改变。

③ 收集长者反馈：了解长者对服务的满意度和意见建议。

④ 根据评估结果调整服务计划：对效果不明显的及时调整服务方式和内容。

(6) 持续改进阶段，根据效果评估结果，不断改进和完善心理支持服务。

① 总结经验教训：分析服务过程中存在的问题和不足之处。

② 学习借鉴先进经验：了解其他养老院的优秀做法，加以借鉴和应用。

③ 加强团队建设：提高团队成员的专业素质和服务能力。

④ 持续关注长者需求：随着长者情况的变化，及时调整服务重点和方向。

通过以上规范化的流程，为本机构长者提供专业、贴心的心理支持服务，让他们在机构中能够保持积极健康的心理状态，安享晚年生活。

### (三) 延伸服务和便利服务内容

从老人生理照护、医疗支持、心理慰藉、家庭赋能、社区融入等核心需求出发，精准匹配服务与实际需求的关联性，凸显服务的针对性和必要性，延伸服务具体如下：

1. **定制居家上门服务**：匹配高龄、失能、半失能老人“原居安老”的核心需求，此类老人身体行动不便，不愿离开熟悉的居家环境，同时存在日常照料、基础护理、生活协助等刚需，社区+居家+机构协调的一站式服务网络，破解了居家养老“照护无专业人员、需求无快速响应、难题无多方支撑”的痛点，让老人在家即可享受与机构同质的专业服务。

2. **医院陪护、陪诊个性化定制服务：**匹配老人就医过程中的实际困境需求，多数老人独自就医时存在挂号缴费不懂操作、检查项目找不到地点、住院期间无人照料、术后康复无专业陪护等问题，尤其空巢、孤寡老人及子女无暇陪伴的老人，对就医全流程的协助和专业陪护需求迫切，个性化定制服务可精准适配不同老人的就医节奏和身体状况，解决就医难、陪护难的核心问题。
3. **定期开展家庭照护者赋能培训：**匹配家庭照护者“专业照护能力不足”的刚需，当前家庭照护者多为老人家属，缺乏科学的照护知识和技能，面对老人的饮食护理、压疮预防、康复训练、认知症照护等问题时易手足无措，同时长期照护也让照护者承受身心双重压力，专业培训可提升照护者的实操能力，缓解照护压力，保障家庭照护的质量，间接满足老人获得优质居家照护的需求。
4. **免费评估服务（含跌倒风险、认知筛查）：**匹配老年人“提前规避健康风险、早发现早干预健康问题”的需求，老年人群是跌倒、认知障碍的高发群体，多数老人及家属缺乏风险识别意识，未及时发现潜在问题，最终导致跌倒受伤、认知障碍加重等后果，免费的专业评估可帮助老人精准了解自身健康状况，提前制定跌倒预防、认知干预方案，降低健康风险，同时满足老人“低成本获取专业健康检测”的实际需求。
5. **定期向社区居民和老人提供便民服务活动：**匹配老人“日常生活服务便捷化”的基础需求，社区内高龄、行动不便老人出门办理理发、磨刀、衣物缝补、健康测血压/血糖等小事存在诸多不便，且部分老人对基础便民服务有持续性需求，社区内的便民服务活动将服务送到老人“家门口”，破解了老人“出行难、办事繁”的问题，满足老人日常生活功能层面的基础需求。
6. **定期向社区提供公益集市活动：**匹配老人“社交互动+便民消费+资源对接”的综合需求，老年人群尤其是空巢老人，存在社交圈狭窄、日常购物不便、对养老资源和惠民政策不了解等问题，公益集市不仅能为老人提供物美价廉的生活物资，更能搭建老人之间、老人和社区、老人与各类服务机构的交流平台，满足老人的社交需求，同时让老人便捷对接养老、医疗、生活等各类资源，提升生活幸福感。
7. **定期开展康养服务体验活动：**匹配老人“追求健康养生、提升生活质量”的需求，随着生活水平的提高，老人不再仅满足于基础的生活照料，更希望通过科学的康养方式改善身体机能、缓解老年慢性病、提升生活品质，如康复理疗、养生操、膳食调理、康养等体验服务，可让老人近距离接触并享受专业康养服务，满足老人“健康养老、品质养老”的升级需求。

8. **针对空巢老人提供一对一心理咨询服务：**匹配空巢老人“心理慰藉、情感陪伴、情绪疏导”的核心精神需求，空巢老人因长期缺乏子女陪伴，易产生孤独、焦虑、抑郁、自卑等负面情绪，部分老人甚至出现心理问题，且老年人群的心理需求往往被忽视，一对一的专业心理咨询服务，能精准关注每位空巢老人的心理状态，及时疏导负面情绪，缓解心理孤独，满足老人“被关注、被理解、被陪伴”的精神需求，保障老人的心理健康。



## 五、安全保障措施及可行性方案

针对老年人的**系统性安全保障措施**，涵盖环境、健康、心理、应急等多维度，结合智能化技术与适老化服务设计，方案如下：

### （一）环境安全保障体系

#### 1、无障碍友好设施

- (1) 全区域防滑地面，配备扶手和紧急呼叫按钮
- (2) 卫生间设置坐浴凳和防雾紧急呼叫镜，浴室门宽 $\geq 80\text{cm}$
- (3) 餐桌四角圆弧形，避免磕碰
- (4) 四角走廊设置防撞软包（高度 1.8m），转角处安装凸面镜



#### 2、智能环境控制

- (1) 环境安全传感器，烟感监测报警系统
- (2) 智能床垫实时监测心率、呼吸频率，异常值（如心率  $> 120$  次 / 分钟）触发预警
- (3) 智能陪伴系统，可通过智能音箱与老人互动，进行互动交流

### （二）健康安全管理体系

#### 1、智能养老床垫

接触式监测系统，可检测血压心率等，随时监测老人身体动态情况。

#### 2、预防性健康干预

- (1) **个性化运动计划**：VR 平衡训练系统（每周 3 次，每次 20 分钟），预期提升平衡能力 20%
- (2) **营养安全管理**：低盐低糖餐单，特殊饮食需求（如吞咽障碍）定制糊状餐

### （三）应急响应与救援机制

#### 1、分级救援流程

- (1) 一级响应（轻微伤）：护理员 5 分钟内到达现场，完成基础处理并记录，24 小时内提交报告
- (2) 二级响应（突发疾病）：触发应急呼叫铃按钮后，同步启动联系家属并送往就近医院。
- (3) 三级响应（群体事件）：启动《大规模应急处置预案》，1 小时内完成全员疏散演练

#### 2、无障碍救援通道

- (1) 电梯配备医用电梯，担架可直接进入电梯宽度
- (2) 消防通道设置荧光引导条，应急照明照度 $\geq 50\text{lux}$

### （四）心理与社交安全

#### 1、心理风险干预

- (1) 情绪监测系统：定期开展抑郁筛查（GDS 量表），临界值 $\geq 10$  分介入心理疏导
- (2) 社交安全管理：关注社交活跃度，进行早期干预

#### 2、防诈骗机制

- (1) 定期开展反诈讲座（每月 1 次），模拟电信诈骗场景演练
- (2) 设置汇款二次确认流程（需家属和护理员双签）

### （五）可行性方案

#### 1、技术实现

- (1) 按照适老化改造环境实现安全无障碍设施；
- (2) 利用智慧养老系统和设备来实现基础监测、智能陪伴以及电子围栏预警

#### 2、成本投入

- (1) 建设成本：智慧养老设备成本、智慧养老的系统开发和升级
- (2) 运营成本：系统的维护费用、设备更新、维修费用

### 3、人员配置

- (1) 专业团队：技术维护、护理响应人员、服务安全管理人员
- (2) 资质：护理员持证上岗率 100%
- (3) 可持续保障：购买雇主责任险



## 六、维修保养服务方案

以下是针对综合为老服务中心的维修保养服务方案，采用“全生命周期管理 + 智能运维”模式，确保设备设施安全可靠运行，具体内容如下：

### (一) 维护保养体系和分类

#### 1. 三级维护体系

- (1) 日常维护（每日）：清洁保养 + 基础检查
- (2) 月度维护：功能测试 + 耗材更换
- (3) 年度维护：全面检修 + 性能升级
- (4) 维修：发生设备故障，第一时间对接维护保养单位进行检测。如能维修，上报上级主管单位，进入维修流程；如不能维修，则联系专业维修单位，同时报上级主管单位，进入维修流程。特殊情况，特殊处理，生命安全为第一原则。

#### 2. 从七个方面进行

- (1) 医疗设备（血压计、温度计、理疗仪）
- (2) 智能监护系统（智能床垫系统、电子围栏预警、智能音响等）
- (3) 消防系统
- (4) 无障碍设施（电梯、防滑地垫）
- (5) 厨房设备
- (6) 环境调控设备（空调系统、绿化、除四害等）
- (7) 文化活动器材（音响、投影设备、电脑电视机等）

### (二) 维护保养内容与实施计划

项目	服务内容	执行标准	频次
医疗设备	清洁消毒 + 校准校验	误差率 $\leq 0.5\%$	每周 强检 1 次
智能系统	软件升级 + 数据备份	专业机构进行维护保养，系统可用率 $\geq 99.9\%$	每年 2 次
无障碍设施	电梯	专业机构进行维护保养	每月 1 次
	防滑检测 + 扶手加固	承重测试 $\geq 150\text{kg}$	每季度 1 次
消防系统	烟感测试	响应时间 $< 30$ 秒	每月 1 次
	应急照明灯	应急照明检查	每年 2 次
	灭火器，消防栓、消防水带、报警系统等	按消防要求的标准	每月 1 次
	油烟管道清洗	油烟排放达标率 100%	每季度 1 次

厨房设备	燃气检测	专业检测机构执行标准	每年 1 次
环境和用电设备	空调清洗维保	专业机构来执行维护保养	每年 2 次
	电气检测	专业检测机构	每年 1 次
	有害生物防治	专业机构除四害工作	每月 2 次
	绿化维护保养	专业机构进行绿化保养和更新	每月 2 次
文化器材	音响、投影设备、电脑、电视机	日常管理，每周进行行政检查	每周检查 1 次

### (三) 人员配置与分工

#### 1. 配备专职团队

- (1) 物业专职人员（持证上岗）
- (2) 安全生产和消防安全管理人员（持证上岗）
- (3) 后勤保障管理人员

#### 2. 第三方合作

- (1) 签约电梯维保单位
- (2) 签约专业厨房清洁单位
- (3) 签约消防维护保养单位
- (4) 签约空调维护保养单位
- (5) 签约绿化维护保养单位
- (6) 与社区医院签订医疗共建协议，中心医疗设备跟社区医院设备一起每年一次强检



## 七、应急响应措施（护理安全）

### （一）噎食的预防措施

长者咀嚼功能退化和吞咽功能障碍，导致进食过程中容易发生呛噎，护理员应做好安全护理。

#### 1. 预防措施

（1）食料切配时应切小、切细、切碎，确保食物大小、长短适宜。提供的食物应酥软、易吞咽。

（2）有噎食风险的长者应在护理员视线范围内进食，或由护理员协助其进食。

（3）喂食顺序正确，掌控正确的喂食体位、喂食量、喂食速度。

（4）关注长者咀嚼和吞咽功能变化，提供对应的食物。

（5）告知长者口中含有食物时避免大笑、讲话。

#### 2. 应急处置

##### 处置流程

（1）发生噎食时，采取以下方法急救，并通知护士。

①刺激舌根部法。食物堵塞在咽喉部时，可用汤勺柄刺激咽喉部，促使食物排出体外，或用中指和食指从口腔中抠出食物。

②中部拍打法。鼓励长者咳嗽，让长者弯身向前倾，头部保持在胸部水平以下。护理员一手放于长者胸前，一手掌伸直在长者的两肩胛骨间急拍 4~6 下，利用重力作用使食物排出。

##### ③海姆立克救助法

A. 长者意识清醒：长者取立位或坐位，头部略低，张口；护理员站在长者背后，双臂环抱长者，一手握拳用拇指掌关节突出点顶住长者腹部（在肋弓之下、肚脐之上），另一手从前方握住手腕（抓住握拳的那只手），用力向内、向上快速挤压；重复这一动作，直至食物排出。

B. 昏迷倒地的长者：护理员两腿分开跪于长者大腿外侧，将长者头部偏向一侧，双手叠放按上述方法挤压腹部，可重复多次，直至食物排出。



(2) 如噎食没有缓解，拨打 120 急救电话，送医院诊治；如噎食解除，加强观察。

(3) 做好护理交接并记录。

## (二) 食品药品误食的预防措施

由于长者的生活习惯或认知功能障碍（或机构对药品管理不善），可能误食过期的食品药品，对长者健康造成一定的风险，护理员应做好安全护理。

### 1. 预防措施

#### (1) 食品

- ①食品按要求储存。
- ②散装食品必须放置于加盖容器中，也可以加封保鲜膜或置于保鲜袋内。
- ③督促、协助长者定时清理，及时处置过期、变质、霉变食品。
- ④与家属沟通，及时处置不适宜长者食用的食品。

#### (2) 药品

- ①督促、协助长者（照护等级为轻度者）定时清理并及时处置过期药品。
- ②需提供药物管理者，在合同中需有委托保管、发药的约定。
- ③接收外配的药品必须有医嘱，拒收过期药或零星散药。
- ④发药严格执行“三查八对制度”。

### 2. 应急处置

#### 处置流程

- (1) 发生食品药品误食情况时，立即通知护士。
- (2) 观察长者状况，必要时送医院治疗。

## (三) 压疮的预防措施

长期卧床或局部肢体活动不便的长者，压疮发生率会明显增加，护理员要做好安全护理。

### 1. 预防措施

- (1) 加强蛋白质等营养素摄入。
- (2) 及时清理二便，保持皮肤清洁干燥。
- (3) 关注受压部位的皮肤状况，避免局部过度受压。

- (4) 受压部位的皮肤可给予局部按摩。
- (5) 垫气垫、衬垫，或使用气垫床。
- (6) 对需协助翻身者，每两小时翻身一次，特殊情况根据需要增加翻身频次。
- (7) 根据长者身体状况定时给予座位、卧位交替。
- (8) 床铺保持整洁、干燥、平整、无渣屑。

## 2. 应急处置

### 处置流程

- (1) 发生压疮时，通知护士进行检查、诊断，酌情处理。
  - ①淤血红润期：透明敷贴或减压保护。
  - ②炎性浸润期：未破水疱应防止破裂，让其自行吸收；大水疱用无菌注射器抽吸后，用无菌敷料包扎；水疱破裂则消毒后敷贴。
  - ③溃疡期：无菌生理盐水棉球擦拭伤口周围→无菌生理盐水擦拭伤口创面→无菌纱布擦干创面→涂抹敷料→覆盖贴膜。
- (2) 做好护理交接并记录。

### 注意事项

- (1) 根据长者不同的卧位，重点观察骨隆突出部位和受压部位皮肤情况。
- (2) 根据伤口情况选择合适的伤口清洗液，并注意无菌操作。
- (3) 确定伤口换药的间隔时间。
- (4) 换药过程中，注意长者病情变化，如有异常及时处理。
- (5) 床铺保持整洁、干燥、平整、无渣屑。



## (四) 烫伤的预防措施

长者由于生理、病理等因素影响，对物体表面温度的触觉、感知能力下降，导致防烫伤的意识不强，护理员应做好安全护理。

### 1. 预防措施

(1) 高温设施设备应有防烫伤的防护措施，并在醒目处有防烫伤标志，避免长者触碰高温设施设备和物品。

(2) 进食时，食物温度掌控在 45~50℃。

(3) 沐浴时调节水温，应先开冷水后开热水。

(4) 感觉功能障碍者不应使用热水袋，严禁长者自行冲泡热水袋。

(热水袋必须装保护套使用，水温不大于 50℃，盛水量不超过容量的 3/4，冲泡后排尽袋内空气，拧紧塞子，擦干，然后检查有无漏水、破裂。)

## 2. 应急处置

### 处置流程

(1) 立即脱离热源，同时通知医护人员。

(2) 如有衣物附着，冷水浸泡后用剪刀剪开，再脱下衣物。

(3) 流动水冲洗创面 30 分钟（创面无破损）。

(4) 用干净的纱布把烫伤处盖住。

(5) 医护人员到现场后观察烫伤的部位、面积、深度，提出处置意见。

① I 度烫伤：立即将烫伤处浸在冷水中进行“冷却治疗”（如不是手足部，可用毛巾包好，再在毛巾上加水或用冰块敷），涂烫伤药膏。

② II 度烫伤：降温（冷却治疗），保护水疱（如水疱已破，用无菌纱布包裹冰块，冷敷伤处周围），立即就医。

③ III 度烫伤：立即用清洁的被单包扎，不涂擦药物，立即送医（如神志不清者，拨打 120 急救电话）。

(6) 做好护理交接并记录（记录烫伤的原因、面积、程度）。

### 注意事项

(1) 不要着急脱去烫伤处的衣物，以免表皮随同衣物一起脱落。

(2) 创面宜用无菌敷料或清洁被单覆盖或包扎，以免再受损伤或污染。

(3) 有水疱时，不应挑破，防止感染。

注：

烫伤的局部症状如下。

● I 度烫伤：局部红、肿、热、无水疱、有烧灼感

● 浅 II 度烫伤：水疱较大，创面底部肿胀、发红、剧痛。



●深Ⅱ度烫伤：水疱较小，皮肤温度稍低，创面呈红色或红白相间，感觉迟钝、微痛。

●Ⅲ度烫伤：形成焦痂，创面无水疱，皮肤温度低，感觉消失。

## （五）跌倒的预防措施

长者由于生理、病理等因素影响，极易发生跌倒，跌倒可导致肌肉或韧带损伤、骨折、出血甚至威胁生命，严重影响长者的生活质量，护理员应做好安全护理。

### 1. 预防措施

（1）光线充足，地面无湿滑、无障碍物，危险环境有警示标志。

（2）扶手无损、无缺，且能正常使用。

（3）肢体功能或认知功能有障碍者如厕时，应加强防范措施或按需配备助行器具。

（4）协助长者变换体位时，动作要缓慢。

（5）使用辅助器具过程中注意安全防护。

（6）观察长者服用药物后的反应。



### 2. 应急处置

#### 处置流程

发现长者跌倒，立即到长者身边进行呼喊并安抚，暂时不要移动长者。立即通知护士。

（1）长者意识不清晰的处理办法

①立即拨打 120 急救电话。

②如有呕吐，立即将长者头部偏向一侧，清理口鼻分泌物。以右侧为例：抬起长者右胳膊放在头部一侧，左手放在右肩上，左腿屈曲，护理员双手分别放在长者左肩及左膝，翻转长者。

③观察有无呼吸、心跳、胸廓起伏。测颈动脉搏动方法为：用食指和中指从长者气管正中向近侧滑 2 cm 至颈动脉处测有无搏动，10 秒内完成。如呼吸心跳停止，立即进行心肺复苏（具体方法附后）。