

附件:

居家养老服务站点运营考核细则（2026 版）

考核项目	考核内容	序号	考核指标	考核标准	总分值	考查方式	备注
环境设施	服务设施	1	预防安全隐患	(1) 建立巡查以及维修记录, 没有建立扣 1 分。 (2) 现场查看站点硬件设施, 存在破损及隐患的每处扣 0.5 分, 扣完为止。	4	查看消防设施、无障碍设施、监控设施以及民政局配备的其他设施设备	
服务开展	志愿服务	2	志愿服务	(1) 每月开展不少于 2 次志愿服务, 每少 1 次扣 2 分, 扣完为止。 (2) 每场志愿服务活动中随机抽取 2 名老人进行回访, 任一老人未参加, 则该次活动不得分。	4	查看服务记录, 随机抽取老人进行电话回访	
				提供便民服务项目清单并上墙公示, 未公示扣 2 分。	2	查看服务项目公示	
	便民服 务	3	便民服 务	(1) 每月实际提供不少于 4 类便民服务, 包括但不限于生活照料、精神慰藉、文体活动、紧急援助、法律援助等, 每少 1 类扣 1 分, 扣完为止。 (2) 每类服务要求有服务台账(包括服务流程、服务照片、服务名单), 否则不得分。	4	查看便民服务记录	

			站点运营机构与医疗机构签定服务协议或者与医护人员签订劳动合同，未签订合同过期扣2分。	2	查看服务协议或劳动合同	
医疗康复服务	4	医疗康复服务（包含体检）	(1) 每月开展不少于1次医疗康复服务（包含体检），未开展扣4分。 (2) 从服务记录中随机抽取2名老人进行回访，每有1名老人未参加，则扣2分，扣完为止。	4	查看医疗康复服务记录，随机抽取老人进行电话回访	
体检讲座服务	5	健康讲座	(1) 每月开展不少于1次体检或健康讲座，未开展扣4分。 (2) 建立活动台账，包含活动通知、安排表（计划）、老人花名册，每少一项扣2分，扣完为止。 (3) 从活动人员花名册中随机抽取2名老人进行回访，每有1名老人未参加，则扣2分，扣完为止。	4	查看体检或健康讲座活动台账，随机抽取老人进行电话回访	
大型主题	6	大型主题活动（20人以上）	(1) 每月开展不少于1场20人以上的主题活动（不包含体检或健康讲座），人数不符合要求扣2分（面积小于150平方，人数不做限制），未开展扣8分。 (2) 活动台账要求包含活动计划、签到表、活动照片、活动总结，每少1项扣2分，扣完为止。 (3) 从活动人员花名册中随机抽取5名老人进行回访，每有1名老人未参加，则扣2分，扣完为止。	8	查看大型主题活动台账，随机抽取老人进行电话回访	

运营管理	人力资源管理	7	团队配置	(1) 服务团队人数不少于灌南县民政局采购要求，每少 1 人扣 2 分，扣完为止。 (2) 缺少劳动合同（协议）或社会保险缴纳证明，该员工扣 2 分；缺少资质证书，该员工扣 1 分。	4	查看工作人员的劳动合同（协议）、社会保险缴纳证明、资质证书	
				服务团队中包含护理员、社工、护士 3 类人员得 4 分，包含 2 类得 2 分，包含 1 类得 1 分，否则得 0 分。	4	查看工作人员的资质证书	
				建立员工培训制度、工作人员职业道德规范、工作职责，每少 1 项扣 1 分，扣完为止。	2	查看员工培训台账	
		8	员工培训	(1) 每月至少开展 1 次员工培训，培训内容应当合理，至少每半年开展 1 次专业能力相关的培训，未开展扣 4 分。 (2) 建立培训记录，要求包括培训计划、培训内容、培训记录、人员签到、培训图片，每缺 1 项扣 1 分，扣完为止。	4	查看员工培训台账	
	行政办公管理	9	管理制度	(1) 员工奖惩制度、财务制度、各功能室管理制度、保密制度，每少 1 项扣 0.5 分。 (2) 各功能室管理制度要求在对应功能室上墙公示，否则不得分。	2	查看管理制度台账，现场查看各功能室管理制度	
		10	统一规范	(1) 统一标识（门头、铭牌），站点统一命名为“灌南县社区居家养老服务中心”，有对应门头或铭牌，不符合要求扣 1 分。 (2) 站点工作人员统一着装、佩戴工作证，医护人员与管理人員着装要有区别，每有 1 人未穿工服或未佩戴工作证扣 1 分，扣完为止。	4	现场查看统一标识、着装、职责上墙、通知公告	

			(3) 工作人员岗位职责上墙公示，未上墙公示扣 1 分。 (4) 在通知公告栏定期发布公告、活动通知等，没有公告栏或没有定期发布扣 1 分。			
11	定期报告		(1) 建立周报、月报、季报、年报制度，没有制度扣 1 分。 (2) 根据应提交的定期报告数量，每少 1 次扣 2 分，扣完为止。	4	查看周报、月报、季报、年报	
12	服务时间	服务管理	(1) 服务时间公示未上墙扣 1 分。 (2) 现场（现场没有老人则电话询问）随机询问 2 名老人，未按公示时间（开馆和闭馆）运营扣 1 分，工作人员出现迟到、早退扣 1 分。 工作人员满足服务需求，根据合同，现场服务人员不少于合同规定人数，每少一人扣 2 分，扣完为止。	3	查看服务时间公示，随机抽取老人进行现场询问	
13	考勤规范			4	查看运营公司与民政局签约合同，考核时抽查周六日的监控	
14	服务环境		站点内部及周边环境的清洁度，脏乱差每发现一处扣 2 分，扣完为止。	4	查看站点内部及周边环境	
15	服务档案		(1) 对服务对象档案进行管理，没有档案扣 2 分。 (2) 登记服务老人的个人信息，为服务老人建立 能力评估档案 ，未建立扣 2 分。	4	查看系统、服务对象档案资料	

						查看投诉接待台账、接台席或意见箱、公示牌	
				4	(1) 建立投诉反馈制度，未建立扣1分。 (2) 建立投诉处理反馈记录表（可以是空表），未建立扣1分。 (3) 设有投诉反馈接待台席或意见箱，没有设置扣1分。 (4) 设有公示牌（公示站点运营公司及灌南县民政局投诉电话），未设置扣1分。		
安全管理	17	应急管理		2	(1) 建立食物中毒、噎食、烫伤、防摔倒、突发疾病、火灾、意外伤害等突发事件的应急预案和办理流程，每少1项扣1分，扣完为止。 (2) 每年至少开展1次应急演练，包括但不限于消防、突发事件等类型，未开展扣2分。	查看应急管理工作台账	
	18	投诉次数		4	县民政局每接收1次关于站点的投诉，经核实属实、投诉合理的，扣2分，扣完为止。	根据县民政局提供的投诉清单计算得分。	
运营效果评价	19	日均活动人次量		10	(1) 中心面积在500平方以上的，日均活动人次在10-35人得3分；35-55人得5分；55-75人得8分，75人次以上得10分。 (2) 中心面积在300-500平方之间的，日均活动人次在10-20人得3分；20-30人得5分；30-40人得8分，40人次以上得10分。 (3) 中心面积在300平方以下的，日均活动人次在3-10人得3分；10-20人得5分；20-30人得8分，30人次以上得10分。	查看每日签到数据并统计计算	
	20	服务对象满意度		6	从服务对象中随机抽取3名老人，电话询问其对站点工作人员、服务及活动等方面的总体满意度，每1名不满意扣3分，扣完为止。	随机抽取老人进行电话回访	

宣传表彰	宣传表彰	21	宣传表彰	(1) 站点受到国家、省级权威官方媒体正面宣传报道，或者受到政府表彰，得 3 分； (2) 站点受到市级权威官方媒体正面宣传报道，或者受到政府表彰，得 2 分； (3) 站点受到县级权威官方媒体正面宣传报道，或者受到政府表彰，得 1 分。	3	查看媒体宣传台账	
否决项	安全生产	22	安全生产	(1) 服务中心综合责任险 100%购买。 (2) 员工意外险 100%购买。 (3) 确保老人及场所运行安全，无事故发生。		查看保险单	
					100		

注：注：居家养老服务中心运营考核细则中前 19 项为共性考核指标共 100 分（20 项为否决项）。

采购人将邀请第三方评估机构对供应商的服务情况进行评估，考核频率为每月一次。服务费用的支付将依据第三方考核结果，按照得分情况执行：若得分达到 90 分（含）以上，采购人将据实向乙方支付服务费用；若得分在 85 分（含）至 89 分之间，采购人将在应据实按月支付给乙方的费用基础上扣除 5%；若得分在 75 分（含）至 84 分之间，采购人将在应据实按月支付给乙方的费用基础上扣除 20%，同时责令乙方进行整改。