采购合同书

采购方（以下简称甲方）：苏州高新区（虎丘区）枫桥街道办事处

联系人：毛昊晨

电话：0512-68558052

服务方（以下简称乙方）：江苏居家乐健康产业有限公司

联系人：刘俊秋

电话：13906134449

根据苏州市政府采购编号 JSZC-320505-RQZB-C2026-0013 采购文件、乙方的响应文件和成交通知书，甲乙双方就此次成交的“枫桥街道新一轮居家养老服务项目”的购销事宜，签订本合同书。

下列文件为本合同不可分割部分：（1）本合同书；（2）合同书签署后各方以书面形式确认的补充协议、会议纪要等；（3）磋商文件及其附件；（4）成交通知书；（5）乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；（6）乙方成交的响应文件；（7）其他合同技术附件。

任何一份单独文件具有或可能具有相反或不同的描述、理解或释义，或全部合同组成文件关于质量、价格等条款内容存在分歧、歧义或冲突时，按照采购合同、成交通知书、磋商文件及补充通知、乙方响应文件、乙方的承诺、声明等的顺序进行解释。

一、采购内容：枫桥街道新一轮居家养老服务项目

（一）服务内容：

1、服务工作内容：

为居家养老政府援助、补助对象提供居家养老上门服务，包含日常照料、家政服务、商务服务、健康服务、精神慰藉、夜间陪护等养老服务内容。其中居家养老政府援助对象介助的每月每户提供 36 小时服务，介护的每月每户提供 48 小时服务；居家养老政府补助对象每月每户提供 6 小时服务；全自理分散特困对象及低保对象中的中度、中度失能老年人，每月每户提供政府购买居家养老服务 8 小时。为居家养老政府援助、补助对象提供老年人能力评估。

根据《苏州市居家养老服务体系建设实施意见》苏府办[2013]196 号、《高新区居家养老服务项目实施方案》苏高新社〔2021〕66 号、《关于进一步提速增效，提升老年人社区居家养老服务水平的通知》苏高新社（2021）127 号，苏州市高新区（虎丘区）养老援助补助价格按 30 元每小时执行。

2、居家养老政府援助对象、补助对象根据经民政部门审批文件确定的正式名单为准。实

际人数可能会增加或减少，请供应商综合考虑此类风险。

3、居家养老政府补助对象为具有枫桥街道户籍的且居住地在枫桥街道辖区的80周岁（含）以上老人及70周岁（含）以上计划生育特别扶助对象。

4、居家养老政府援助、补助对象的标准，以及其享受的服务时间，根据市政府、区政府政策的调整而做出相应调整。

5、服务明细：

序号	内容	服务人数	服务时间（人/6个月）	单价（元/小时）	备注
1	枫桥街道居家养老服务	1555	36小时	30	每个月每户6小时

（二）服务要求：

1、居家养老服务根据《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》、《关于做好我区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核的补充通知》文件由区社会事业局通过公开采购承担监督考核的第三方机构考核，必须使用区社会事业局指定的系统统一管理、调配，并接受区、街道、社区和服务对象的监督。

2、制定完善的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化。

3、制定合理的薪资标准，公司或组织内管理人员及服务人员的薪资由乙方承担（含一切福利待遇、保险等，且不得低于苏州市最低工资标准）。

4、负责添置服务内容所需的设备。

5、前期投入要求：目前已有约1555户老人实际开展服务，乙方须在居家养老服务开始前投入能达到项目实施相关要求的设备和服务队伍，确保养老服务项目的平稳衔接，及时正常实施。其中所有为本项目服务的人员均要求雇员制聘用。

6、成交后，乙方须提供服务人员名册，名册完整载明序号、人员姓名、性别、岗位、身份证号、联系电话等信息，随资料一并报送甲方。本项目服务人员在服务期间原则上不允许更换，如确实需要更换的，必须至少提前一个月跟甲方报备，更换后的人员同样需要在服务的当月签订劳动合同。

7、服务期间，甲方有权不定期抽查服务人员与乙方的雇佣关系，如发现有未按时或停止缴纳社保或临时更换、增减人员未报备甲方的情况，甲方有权终止合同。

8、乙方承诺使用高新区居家养老服务信息平台并对服务对象各项信息进行保密承诺，不得外泄。

9、各项具体服务（包含个性服务或套餐式服务）的内容及所对应消费的小时数必须报甲方及区主管部门通过后方可开展。

10、本项目服务期末，居家养老服务对象需满足枫桥街道养老服务高质量发展要求（因

客观因素无法服务的除外）。

11、乙方需配合街道完成高新区高质量考核工作。

（三）人员配置要求：

1、乙方应熟悉本地情况，根据自身专业优势和项目需要，组建项目团队，并对团队成员的政治素质和业务素质负责。人员结构及专业配置须规模适度、结构合理，与项目的内容和要求相适应。

2、乙方应配备一名项目负责人，其他服务人员由乙方根据甲方需要自行配备。

3、乙方应保证人员的岗位设置基本固定。项目组成员需更换或调整的，应事先征得甲方的同意。

（四）服务考核：

按《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》苏高新社〔2022〕47号及其补充通知执行。项目实施期间，若因上级政策调整导致该考核办法废止或不再适用的，甲方将严格按照上级部门最新发布的政策文件执行；若上级部门未出台新规，甲方有权参照原考核办法标准，并结合项目实际情况自行组织考核及动态调整考核内容。

（五）服务期限：

6个月（自2026年9月21日起至2027年3月20日）。若合同服务期限内，上级主管部门出台新居家养老服务政策与合同内容冲突，以新政策为准，本合同解除。

二、合同金额及付款方式

1、本项目合同总金额为【人民币壹佰陆拾柒万玖仟肆佰元整（￥1679400.00元）】，应包含完成本项目全部服务内容所需的人工成本（含社保、高温费、加班费）、餐费、耗材、通讯、服装、胸卡、办公设备、巡检器材、各种税费、保险、劳保、维护、利润、税金、医疗费、安全费、卫生费、福利费、教育费、住房公积金、保险费、劳保用品费、培训费、代理服务费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

2、合同价款的支付及付款方式：

（1）合同签订后按月支付，乙方于每月5日前将上月服务汇总表上报区虚拟养老院，15日前区虚拟养老院组织甲方、乙方进行三方会审，审核无误的，月底前由甲方和乙方结算支付。

乙方不得补报或补录（特殊情况除外）上月工单，遗漏自行负责。服务经费由甲方承担，因乙方提供的结算材料不及时等原因造成的时间拖延，乙方自行承担责任。付款时，乙方须向甲方提供下列单据：合格发票、由甲乙双方及招标代理机构盖章的《政府采购合同履行验收报告》（最后一次付款时提供）。

备注：上述付款，甲方不代扣或代缴任何税金，直接将合同款汇到乙方指定银行账户。鉴于甲方向政府财政部门申请资金等因素，具体付款进度视财政拨付情况而定。若因此甲方未能遵照此支付步骤和比例付款，不视为甲方逾期支付。

（2）每次付款前，由乙方提交服务费用付款申请，经甲方确认后，乙方按甲方要求开具发票。若乙方未按约提供发票的，甲方有权迟延付款且不承担逾期付款的违约责任。

（3）付款方式为银行转账。

（4）乙方钱包或账户信息如下：

钱包开户银行：中国银行苏州红旗支行

钱包开户名称：江苏居家乐健康产业有限公司

数字人民币账号(数币钱包 ID)：0042000134280122

或：

账户开户银行：中国建设银行股份有限公司苏州世茂城支行

账户开户名称：江苏居家乐健康产业有限公司

账户账号：32250199753700000002

3、政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的物相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以与乙方签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

三、服务工作考核：

按《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》苏高新社〔2022〕47 号及其补充通知执行。项目实施期间，若因上级政策调整导致该考核办法废止或不再适用的，甲方将严格按照上级部门最新发布的政策文件执行；若上级部门未出台新规，甲方有权参照原考核办法标准，并结合项目实际情况自行组织考核及动态调整考核内容，同时考核结果与服务费用支付挂钩。

四、权利和义务

1、乙方须按照招标书要求实施项目，履行承诺，保证质量。

2、项目经费根据预算表专款专用，不得挪作他用。

3、甲方按照本合同约定方式拨付乙方项目经费，乙方须向甲方提供正规收款票据。

4、乙方在项目实施周期内接受甲方委托的第三方监管和评估，并向第三方提交监管和评估所需的所有项目信息和资料。

5、在项目实施过程中，如发现乙方提供虚假资料或信息，甲方有权立即停止本项目并追回项目荣誉和奖励，同时在媒体通告，乙方三年内不得参加公益招投标或甲方主办的其他活动。

6、乙方应主动接受并配合甲方及财政、审计等部门对本项目的检查、指导和监督。

7、乙方实施本项目产生的报告、课件、手册等所有文字资料和影像资料，甲方可无限期无偿使用。

8、如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用由乙方承担。

9、确因甲方工作检查需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作。如：安排服务人员（内部）临时加班。

10、甲方对乙方的管理工作进行考核，连续两个季度考核不合格，甲方有权终止合同，重新招标或者选择其他服务方。

11、若服务中出现以下异常情况，包括但不限于老人死亡被服务、服务人员居家服务频率过高、开单结单时间超过 24 小时、开单结单时间不合理等，均视为无效工单，不予以结付工单费用。

五、违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合规定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

1、甲方违约责任：在合同生效后，甲方要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2、乙方违约责任：

（1）乙方不能履行合同从而影响甲方按期实施的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

（2）所有本项目服务人员原则上要求雇员制聘用。成交后，乙方须在本项目服务期开始的当月为所有本项目服务人员签订劳动合同，并为在劳动年龄段的服务人员缴纳社保。服务期的下一个月向甲方提供所有本项目服务人员上月的社保证明原件（并提供身份证复印件及社保编号）。如不能保障服务人员的合法权益，情节严重的，则甲方有权终止合同。

（3）服务期间，甲方有权不定期抽查服务人员与乙方的雇佣关系，如发现有未按时或停止缴纳社保或临时更换人员未报备甲方情况，甲方有权终止合同。

（4）所有本项目服务人员在服务期间原则上不允许更换，如确实需要更换的，必须至少提前一个月跟甲方报备，更换后的人员同样需要在服务的当月签订劳动合同并缴纳社保。提交社保原件时间为服务的下一个月。如不能提供，则甲方有权终止合同，新增服务人员要求同上。

（5）所有本项目服务人员完成约定工作范围内的服务事项，不得向服务对象进行任何业务推销、产品推介及营销诱导行为。

（6）若因乙方及其工作人员履职不当、管理疏漏等乙方自身原因，被市级及以上官方媒体、主流媒体公开报道并形成负面舆情、造成不良社会影响的，甲方有权扣除当期季度服务费；合同期内累计发生 2 起及上述情形的，甲方有权单方立即终止合同，且乙方须承担舆情处置及由此产生的全部损失。

六、转让和分包

合同的部分和全部都不得转让和分包，一经发现，甲方有权终止合同。

七、保密性及知识产权

1、乙方应将本项目中的保密资料作为商业秘密予以保护。如发生泄密，甲方有权追究乙方泄密责任。保密资料是指本项目中不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。

2、乙方保证所提供服务涉及到的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为甲方的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由乙方承担。

八、不可抗力：

1、因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

九、争议解决办法

1、在执行合同过程中，甲乙甲方因合同发生争议时应当协商解决或者提请本项目的上级行政主管部门进行调解。若协商或调解无效，可选择（2）方式进行处理：

（1）向各方均认可的或约定的合同仲裁机构申请仲裁；

（2）向甲方所在地人民法院起诉。

2、争议发生后，除甲乙双方均同意终止合同外，各方均应继续履行合同，否则视为违约。

十、合同解除

1、因不可抗力、意外事件，或者其它原因（乙方服务质量存在严重问题、乙方在项目实施过程中存在提供虚假资料或信息、乙方出现重大责任问题）使得本合同的履行不可能、不必要或者无意义的，经双方友好协商可以解除本合同。

2、任何一方没有行使其权利或没有就对方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对权利的放弃或对追究违约责任或义务的放弃。任何一方放弃针对对方的任何权利，或放弃追究对方的任何过失，不应视为对任何其他权利或追究任何其他过失的放弃。

3、如政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益，甲方有权变更、中止或者终止、解除合同。

4、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

十一、附则：

1、本合同经双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖公章或合同章后生效。本合同一式 陆 份，具有同等法律效力，甲方 贰 份，乙方 贰 份，采购代理机构 壹 份，政府采购监督部门执 壹 份。

2、本合同未尽事宜，经各方协商一致，可订立补充合同，补充合同及附件均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等效力，但需向甲方提交二份备存。

甲方签章：

法人/授权代表：

乙方签章：

法人/授权代表：

签订日期：2016 年 9 月 21 日

附件 1：考核方法

苏州高新区（虎丘区）社会事业局文件

苏高新社〔2022〕47 号

关于印发《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》的通知

各镇（街道）、各相关单位:

现将《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

苏州高新区（虎丘区）社会事业局

2022 年 6 月 7 日

苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法

为促进社区居家养老服务设施运营和居家上门服务工作，满足居家老年人的养老服务需求，推动老龄事业全面协调可持续发展，根据《关于贯彻落实苏州市居家养老服务条例的实施意见》（苏府办〔2016〕222号）、《苏州高新区居家养老服务工作实施办法》（苏虎府规字〔2015〕9号）等文件精神，结合我区实际，制定本办法。

一、考核主体

（一）区社会事业局养老职能部门；

（二）镇（街道）民政部门（社会事业部门）；

（三）由区社会事业局通过公开采购承担监督考核的第三方机构。

二、考核对象（社会力量托管运营）

（一）区域范围的社区日间照料中心（居家养老服务中心等）运营服务；

（二）区域范围内的日间照料站（居家养老站、老年人活动站等）运营服务；

（三）区域范围内的居家上门服务。

（四）镇（街道）、村（社区）公建公营的社区居家服务设施运营服务，可以参照考核。

三、考核内容

具体考核细则见附表。

四、考核方式

（一）采取现场检查、查阅台账、入户或电话抽样调查 等形式，对照考核标准打分评定；

（二）每季度进行服务质量考核，第三方单位负责。每半年镇（街道）派人参与，共同考核量不少于镇（街道）区域内 50%；

（三）每年底组织一次综合考核，第三方单位负责组织。区社会事业局养老职能部门（或授权组织）、镇（街道）共同派人参与。

五、考核结果

第一类：社区居家养老服务设施运营服务。

（一）考核结算

1. 每次得分在 90 分及以上的，服务经费当次全额发放；

2. 每次得分在 80-89 分的，服务经费当次按 90%发放；

3. 每次得分在 70-79 分的，服务经费当次按 80%发放；

4. 每次得分在 60-69 分的，服务经费当次按 70%发放；

5. 得分在 60 分以下的，属地镇(街道)服务经费暂停发放，责令限期整改，整改合格后，服务经费按 50%发放。合同期内出现两次考核不合格，通报属地镇(街道)，解除运营协议。

（二）资金来源

社区居家养老服务设施的服务经费和运营补贴，均由属地镇（街道）承担。镇（街道）按照每年度 2 万-10 万元的运营补贴结合辖区实际，另行出台考核办法。

第二类：居家上门服务

（一）考核结算

1.每次得分在95分及以上的，服务经费当次全额发放；

2.每次得分在90-94 分的，服务经费当次按95%发放；

3.每次得分在80-89分的，服务经费当次按90%发放；

4.每次得分在70-79分的，服务经费当次按80%发放；

5.每次得分在60-69分的，服务经费当次按70%发放；

6.得分在60分以下的，属地镇(街道)服务经费暂停发放，责令限期整改，整改合格后，服务经费按50%发放。合同期内出现两次考核不合格，通报属地镇(街道)，解除运营协议。

（二）资金来源

1.居家上门服务的经费（每月不低于6小时、每小时不低于30元）由属地镇（街道）承担。

2.居家上门服务每固定服务一户老年人家庭，区财政给予每户每年200元运营补贴（每小时2.77元，完成一小时给付一小时）。季度初，属地镇（街道）确认考核结果后，向区社会事业局提出上季度居家上门服务运营补贴申请，经审核汇总后，报区财政进行拨付，补贴由区社会事业局下拨至各居家上门服务组织。

六、工作要求

（一）各镇(街道) 要依照省市社会养老服务体系建设工作的要求，结合本办法，一是辖区内社区居家服务设施的社会化运营率不低于70%、居家上门服务专业化程度原则上实现100%；二是结合

本地实际建立辖区内养老服务组织工作考核评估和监督管理机制，加强经常性的指导、检查，对不达标的组织要进行整改督促；三是建立培训机制，对本辖区内的养老服务组织定期进行专业服务能力提升。

（二）公开采购的考核组织应当具备相关行业管理部门认可的专业资质以及开展考核的专业水平与能力。在考核中按照实事求是、客观公正的原则，独立开展第三方考核。

（三）区社会事业局联系镇（街道）每半年对第三方考核组织的完成情况和业务质量，进行集体评议，对发现的徇私舞弊，弄虚作假等违规行为以及投诉举报查实的情况，将分别进行通报批评、合同中止，取消委托资格同时不得参与下一轮涉老服务招标。

（四）各养老服务组织要正确对待考核，全面对标找差，全力自查完善，全心依标做好。同时针对考核结果第一时间做好整改落实工作。

（五）对于在运营服务中，出现较大事故，产生社会恶劣影响的，直接一票否决，定为不合格。

本办法由区社会事业局负责解释，即日起执行。综合为老服务中心暂定参照此标准考核。

附件：1. 苏州高新区社区居家养老设施（日间照料中心等）运营服务考核细则

2. 苏州高新区居家上门服务考核细则

苏州高新区社区居家养老设施（日间照料中心等）运营服务考核细则

机构名称：

项目	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
基础设施（10分）	相对独立固定的服务与办公场所，并有独立出入口，使用面积在200㎡以上，办公场所和功能服务场所分隔清晰。	2	不完善项酌情扣分。	现场查看		
	周边有明显的指示牌，有醒目的“XX日间照料中心”标识。	1	不完善项酌情扣分。	现场查看		
	地面有清晰的流线或墙有清晰的标识标牌；	2	不完善项酌情扣分。	现场查看		
	各类康教娱乐的基础功能布局合理；	2	一项不达标扣1分，扣完为止。	现场查看		
	注重绿化环境布置，努力创建外链活动场地；	1	不完善项酌情扣分。	现场查看		
	适老氛围得当，环境舒适，卫生无死角、无垃圾、无污垢；	1	一处不达标扣0.2分，扣完为止。	现场查看		
	各种设施设备无尖角、利边、毛刺、存在安全风险的设施设备设置安全标识。	1	一处不达标扣0.2分，扣完为止。	现场查看		
安全防范（25分）	各类疫情防控措施严格落实，如进门登记、体温测量等；	5	一项不达标扣1分，扣完为止。	查看记录		
	有消防、食品、人身、财产等方面的安全应急预案，组织服务员、志愿者、老年人进行各类安全教育；月有安全自查并记录。	3	缺一项扣1分，扣完为止。	查看记录		
	地面平整，防滑，重要的地方做防摔倒处理；	2	不完善项酌情扣分。	现场查看		

	墙上和卫生间有扶手，紧急通道标识明显；	2	不完善项酌情扣分。	现场查看		
	各类安全管理制度健全；	2	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看		
	配备火灾报警器，灭火器、急救箱等设备，设备处于正常使用状态；养老服务机构消防台账落实到位	3	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看、查看记录		
	每月不少于一次老年人安全防范教育（人身安全、财产保护、心理缓解）	3	缺一项扣1分，扣完为止。	查看记录		
	每半年一次应急安全演练；	3	缺一项扣1分，扣完为止。	查看资料		季度考核时，半年内已有完成或有安全演练规划的，本项不扣分
	室内有监控，公共区域无死角。	2	不完善项酌情扣分。	查看活动记录		
服务队伍（25分）	运营负责人应具有专科以上学历，经过内部专业培训上岗或持有养老护理员证、社工证等相关证书	2	缺一项扣1分，扣完为止。	查看合同		
	服务人员和服务对象规模合理匹配；	5	缺一项扣1分，扣完为止，均不满足的本项不得分。	查看劳动合同、社保记录、培训记录		
	工作人员持证上岗率95%；	5	不符合不得分	查看记录		
	工作人员分工明确、职能清晰且公示上墙；	2	不符合不得分	现场查看		
	工作人员穿着整洁规范，佩戴工作证；	2	不符合不得分	查看记录		

	员工培训相关政策和专业知识每季度不少于一次；	2	缺一项扣1分，扣完为止。	查看劳动合同、社保记录、培训记录		
	有专人处理投诉、并有处理回访机制；	5	缺一项扣1分，扣完为止，均不满足的本项不得分。	查看记录		
	每季度开展一次老党员、离退休军人等的相关主题活动；	2	不符合不得分	查看资料		
服务效能（40分）	专业社会力量（社会组织或企业）运营管理；	5	通过公开招投标、竞争性谈判，项目化外包引入专业社会力量运营管理得5分。	查看协议		
	服务有计划，有主题，有安排，每月不少于一次对老年人进行风险防范教育和适老化改造宣传；	5	一项不完善扣1分，未宣传老年人意外险扣2分。	查看记录		
	100%签订入托协议，服务对象档案齐整（老年人信息、服务协议、服务记录），月活动人员不少于600人次；	5	签订协议率每减少1%扣0.5分，活动人次每减少10人次扣0.5分，扣完为止。	查看记录		
	日托休息设施（床或躺椅）不少于10张；	4	少一张扣0.5分，扣完为止。	现场查看		
	每月至少开展一次文体教育、技能培训、健康养生等活动，每季度不少于一次老年人智慧技术运营讲座；	3	缺一项扣1分，扣完为止。	查看活动记录		
	与医疗机构签订服务协议、每月一次为老年人提供健康指导；	2	无合作协议和服务记录均不得分。	查看协议、活动记录		
	聘请专业心理咨询师或链接专业心理机构开展心理咨询、情绪疏导、危机干预等心理服务；	3	无合作协议和服务记录均不得分。	查看活动记录		
	建立服务规范及人员培训、考核与奖惩制度。有财务管理设施设备管理等制度并进行相应信息公开；	2	制度不全或未信息公开均不得分	查看台账		

	依照餐饮规范烹制食品或从有资质的食品配送单位订购食品。能提供配餐送餐服务。	3	一项不符合扣1分，均不满足的本项不得分。	查看协议、许可证等		
	中心带站联动，每周指导服务站点工作，服务点每天正常开展各项助老服务活动。	5	一个站点不符合扣1分，均不满足的本项不得分。	查看台账，实地抽查		中心无周边站点的，本项以满分计
	每季度一次现场满意度调查，不低于90%满意率。	3	无调查问卷不得分，发现有作假不得分；调查人数、满意率每下浮1%扣0.5分，无意见箱扣1分，扣完为止。	查看台账		
创新奖（加分项）	开展助浴服务，能够具备上门助浴服务能力；		合理收费，有服务记录加1分	现场查看、查看记录		最高不超过1分
	和医疗机构建立家医工作室并每周开展医疗服务；		加2分	查看协议、记录		
	开展1+5X菜单衍生服务；		有一类加1分	查看记录		最高不超过3分
	建设护理站，开展医养融合专业服务。		有一项加3分	查看记录		最高不超过3分
	积极配合区社会事业局举办开展为老活动。		有一项加1分	查看记录		最高不超过3分
合计		100				

考核人员：　　考核时间：

苏州高新区居家上门服务考核细则

站点名称：

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
组织架构（20分）	站点建设（3分）	每个镇（街道）至少设置一个服务站点，站点建设布局合理，有必备办公设备且氛围布置到位，突显高新区政府购买服务。	2	不完善项酌情扣分。	现场查看		
		站点醒目标识，内部装潢简洁、实用。	1	不完善项酌情扣分。	现场查看		
	管理制度（12分）	建立人员招录、财务管理、培训考核、服务监督、服务预案、奖惩考核制度、意见投诉等整套规章制度，有条件的上墙公布。	5	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看		
		有上门服务工作流程和标准，有条件的上墙公布。	2	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看		
		对服务过程中可以预见的，有几率发生的危急紧急事件备有预案，包含不仅限于防恐防爆预案、消防应急预案、食物中毒应急预案等	2	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看		
		有针对服务质量的改进机制和效果评估	2	缺一项扣1分，扣完为止。	查看记录		
		有完善的劳动保护措施和心灵支持制度	1	没有即不得分。	查看记录		
	档案台账（5分）	建立服务机构档案和服务对象档案，并动态更新： 1.服务机构档案包括文书、财务、员工信息等资料。 2.服务对象档案包括老年人信息、服务协议、服务记录等资料。	5	资料齐全、记录准确，缺一份资料扣0.5分，扣完为止。	劳动合同、管理档案、培训记录、制度建设、社保记录、财务档案、与服务对象的协议、审批表、服务记录等		
能力建设	团队形象（7分）	工作人员有良好的职业道德，语言文明，服务整洁，佩带工作卡，穿戴统一工作	1	发现一人不达标扣0.1分，扣完为止	现场查看、服务对象访谈		

（12分）		服。					
		工作人员不得接受服务对象的赠品（物品），有相应的管理制度。	1	发现有违规情况即不得分	管理制度、服务对象访谈		
		服务人员高新区户籍比例达50%以上。	1	不达标即不得分	服务人员协议、名单等		
		专职管理人员中，专科及以上学历占比大于15%。	1	不达标即不得分	学历证书、员工名册等		
		一线居家服务员每月平均服务小时数不高于200小时；补助服务每户每月平均不少于1小时。	3	一项不达标扣1.5分	查看系统、服务对象访谈等		
	培训持证（5分）	服务人员至少每半年接受一次相关业务的继续教育：家政、护理、急救、康复、沟通、管理等方面的专业技能培训；	3	一项不达标扣1.5分	培训记录、照片、签到表等		
		新入职服务人员一个月内培训率达100%，培训内容包括服务技能、服务规章、管理规章、安全教育等。	2	一项不达标扣0.5分	培训记录、照片、签到表等		
经费管理（8分）	资金来源（8分）	系统工单生成规范、准确，无弄虚作假行为。	5	有作假即不得分	查看系统、查看考核记录、服务对象访谈等		
		每月服务经费结算，数据报送及时、准确。	1	有作假即不得分	查看系统、结算报表、凭证等		
		每月按照审批名单新增服务对象。	2	发现不及时服务一次扣1分，扣完为止	服务对象协议、审批表、新增对象名册、查看系统、月度结算凭证等		
服务质量（50分）	服务能力（4分）	站点备有紧急救援服务包，及时联系医院服务	2	不符合不得分	现场查看		
		具有医疗照护人员，或与有医疗资质的机构建立绿色就医通道。	2	不符合不得分	查看协议		
	功能内容（25分）	对特困、独居等老人，每周至少主动联系一次，恶劣天气、突发灾害等第一时	2	一项不达标扣1分	查看记录		

		间提醒					
		服务时间准确率 95%	10	月度结算，未按要求开展服务的发现一次扣 1 分，扣完为止	现场查看、服务对象访谈		
		服务人员能在服务时间内保质保量完成服务套餐内容。积极主动完成套餐服务项目，无闲聊、闲逛、外出等消极怠工现象。	10	月度结算，未按要求开展服务的发现一次扣 1 分，扣完为止	服务对象访谈		
		公开服务热线，并做好服务对象咨询和解释工作，对服务对象反应的问题，详细记录，在 3 个工作日内回复，妥善处理。	3	服务热线不通发现一次扣 1 分，咨询解释态度差，不到位发现一次扣 1 分，扣完为止	拨打热线、服务对象访谈、服务对象家中查看、服务对象咨询、处理记录等		
	服务态度（11 分）	每位站长及站长以上管理人员每月走访服务对象家庭 15%，热情接待并处理来信来访，认真做好工单派接工作。	5	每减少 1%扣 0.5 分，扣完为止	走访记录		
		话务人员在进行工单预约、电话回访时态度热情，耐心细致。	3	态度差，发现一次扣 1 分，扣完为止	回访录音复听		
		回访率达到 100%（含拒访）。话务人员人数与服务对象总户数比例不小于 1:1000。	3	一项不达标扣 1 分	查看系统		
	社会评价（10 分）	对服务对象及其家属进行服务满意度抽查，满意度达 90%以上。	5	90%以下每下浮 1%扣 0.5 分，扣完为止	满意度调查		
		有效投诉案例每月不超过 2 起。	5	超过一起扣 1 分，扣完为止	区虚拟养老院提供		
工作支持（5 分）	第三方按照区社会事业局的应急应变工作要求迅速跟进完成		3	不符合不得分			
	每月协助配合社区（村）完成智慧养老系统，金民工程系统信息完善输入，积极协助社区完善优化智慧养老系统		2	不符合不得分			

安全管理（5分）	每月开展员工安全主题教育，安全管理责任到人，服务过程无安全责任事故。	5	各站点每月均需开展1次安全主题教育，记录齐全、准确等，缺一次扣1分，扣完为止；每月均未开展及有安全事故的本项不得分	教育记录、签到表、照片等		
加分项	每月向区镇递交一篇社区居家服务的新闻报道（特色活动、工作方法、创新等）		有一类加2分	查看记录		
	积极参加各级为老适老竞赛并获奖		有一类加2分	查看记录		
	积极发展自费衔接服务		有一类加2分	查看记录		
合计		100				

考核人员：　　考核时间：