政府采购合同

采购编号：JSZC-320591-SZWK-G2026-0274 号

甲方（采购方）：苏州工业园区唯亭街道办事处

联系人：吴佳宁

联系方式：0512-69996957

地址：苏州工业园区展业路 18 号展业大厦

乙方（供应方）：苏州工业园区园养久龄健康养老管理有限公司

联系人：潘程洁

联系方式：13405096781

地址：苏州工业园区唯华路 18 号 6 号楼

依据甲方委托苏州市卫康招投标咨询有限公司进行本项目政府采购（招标编号：JSZC-320591-SZWK-G2026-0274）的中标结果，确定乙方为本次中标单位，现依照招标文件、乙方的投标文件及相关文件的内容，签订本合同书。

一、合同标的物和合同价格组成

1、采购的服务内容概述：本合同项下乙方所提供的服务内容为：**2027 年居家养老服务运营**。

1.1 基本情况

目前居家养老上门服务对象人数约为 2796 户（夫妻双方均在的，按一户结算，不重复结算），其中政府补助对象 2787 户（80 周岁及以上的老年人 2754 户和 70 周岁及以上的计划生育特别扶助对象 33 户），提供每户每月 6 小时的居家上门服务。政府援助对象 3 户 5 人（介护老人 2 户 3 人，提供每户每月 48 小时的居家上门服务，介助老人 1 户 2 人，提供每户每月 36 小时的居家上门服务），高龄独居老人 6 户，提供每户每月 8 小时的居家上门服务。

序号	政府补助对象		政府援助对象		高龄独居老人户数（户）
	80 周岁以上老人户数（户）	70 周岁及以上计划生育特别扶助对象户数（户）	介护	介助	
1	2754	33	2	1	6

1.2 站点运营

（1）做好服务站的日常管理包括内部环境卫生、设施设备维护等事宜；配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等安保工作（但不含老人人身、财产保管责任）。

（2）居家养老服务站节假日正常安排服务工作。

（3）居家养老服务站运营应建立虚拟养老信息系统，乙方可使用自己单位的成熟系统或苏州工业园区虚拟养老信息系统。（运营中所有信息系统内容需备份至甲方处）

1.3 服务内容

（1）为符合享受居家养老服务条件的唯亭街道户籍老人提供生活照料服务、基础照护服务、健康管理服务、探访关爱服务、精神慰藉服务、委托代办服务等居家养老服务。

（2）协助符合居家养老政府援助和补助老人办理相关居家服务的申请。

（3）开展居家养老服务时由服务对象自主选择服务项目，任何项目均需明确服务时间与价格。

（4）根据《老年人能力评估规范》（GB/42195-2022）及《苏州市老年人能力评估管理办法（试行）》（苏政民老〔2023〕27 号）的要求对老年人进行评估出具评估报告并及时录入苏州市老年人能力评估平台。

（5）建立信息档案并做好签约老人档案动态管理。

（6）做好居家养老基本公共服务（免费）：

（6.1）安全隐患排查和评估

（6.2）老年人防摔培训服务（每年至少四次）

（6.3）其它可以支持的公益性服务

2、服务范围：高浜社区、张泾社区、跨塘社区、古娄一村社区、古娄二村社区、青剑湖社区、虹桥社区、龙会社区、新娄社区、新和社区、湖滨社区、唯正社区、西湖社区、望湖社区、观湖社区、晴湾社区、青澄花园社区、优澄社区、芭堤社区、青春家园社区、澄湾社区、维纳花园社区、阳光社区、亭南社区、唯亭社区、东亭社区、厦亭社区、泾上社区、青苑社区、新镇社区、戈巷社区、施家浜社区、亭苑社区、浦田社区、怡邻社区、悬珠社区、阳澄湖村社区。

居家养老政府援助和补助对象根据经民政部门审批文件确定的正式名单为准，居家养老政府援助、补助对象由民政部门审批后，由乙方与接受服务的老年人签订服务协议。超出援助、补助标准的则由签约老年人自费支付；不在援助、补助对象范围内的老年人，则实行有偿居家服务，由乙方单独与老年人自行签订服务协议，不在本次采购范围。

3、服务期限：一年（起止时间以街道书面通知时间为准）。

4、合同价款的组成：合同价款包含甲方应付乙方的全部款项。

二、下列文件为本合同不可分割部分

1、中标通知书；

2、乙方投标文件；

3、招标文件；

4、乙方在招标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

三、合同价格支付

1、合同价款的组成：合同总金额为人民币**陆佰零捌万肆仟柒佰元整（￥6084700.00），固定综合单价为 30 元/小时**。合同价款包括完成该项目全部服务内容所需的全部费用。包括但不限于完成该项目所需的所有服务管理内容、耗材、通讯、服装、胸卡、办公设备、巡检器材、人工费、保险费、劳保、本项目的中标服务费、技术支持与维护服务费、税费、培训及相关劳务支出等工作所发生的全部费用以及乙方企业利润、税金和政策性文件规定和合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。本项目合同综合单价为固定综合单价，实际结算金额以此固定综合单价基准，以实际服务的人数，按实结算，最终不得超过总预算价格（即合同总金额）。

2、支付步骤和比例：

2.1 居家养老服务费用每三个月支付一次，乙方于服务满三个月后的 5 个工作日内将服务汇总表报至街道便民服务中心，由甲方和乙方会审并由甲方依据考核标准进行考核，考核得分达 90 分及以上支付该季度全款，考核得分 80 分-89 分的支付该季度 90%款项，考核得分 70-79 分的支付该季度 80%款项，考核得分 60 分-69 分的支付该季度 70%款项，考核得分低于 59 分（含 59 分）的支付该季度 50%款项。年累计三次或连续两次考核得分低于 59 分（含 59 分），采购单位将终止合同，考核标准见附件。

2.2 在服务满三个月且完成调查考核后的 30 日内由甲方和乙方按照以上办法进行结算支付，支付金额按实际服务的人员数量和考核标准进行结算。乙方不得补报或补录上季度（3 个月）工单，遗漏自行负责。由于乙方提供的结算材料不及时等原因造成的时间拖延，由乙方自行承担责任。

2.3 根据相关政策享有的运营补贴，依据服务考核情况和实际服务的人员数量与乙方进行结算。

2.4 根据苏州工业园区发布的《居家养老服务项目清单及价格标准》结算，政府补助对象每月不超过 180 元、政府援助对象不超过 1080 元或 1440 元，高龄独居老人不超过 240 元。

3、根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

4、乙方要求付款应提供以下资料：

（1）合格的发票。

（2）履行采购合同的考评报告。

5、支付方式：银行转账，包括但不限于一般账户、数字人民币账户，具体支付方式甲方有权根据财务安排自主选择。

若为一般账户，则提供乙方开户银行名称、地址和账号为：

户名：苏州工业园区园养久龄健康养老管理有限公司

开户银行：工商银行苏州工业园区支行

地址：苏州工业园区唯华路 18 号 6 号楼

账号：1102020309001081996

若为数字人民币账户，则提供乙方钱包 ID 和钱包名称为：

钱包 ID：0022501097741806

钱包名称：苏州工业园区园养久龄健康养老管理有限公司

乙方银行账户如需变更，应至少于付款期限届满前 10 个工作日书面通知甲方，否则产生的一切责任、因变更引起的额外费用由乙方承担。

四、服务要求

1、具备满足各岗位需求的人员，服务人员由乙方根据项目实际情况安排人员（服务团队人员名单详见附件）。

2、团队具有丰富的运营管理经验。

3、建立服务标准、服务流程、管理制度、保障机制、应急机制等各类服务制度。

4、负责添置项目运营过程中应服务内容需要而增加的用品用具。

5、上门服务的一切设施设备由乙方负责。

6、本项目居家养老政府援助、补助标准、服务规范、服务范围等内容，均按照苏州市及属地政府最新政策动态执行。若后续政府政策、标准、文件要求发生调整、变更的，本项目对应服务内容、收费标准、补助政策、服务要求等同步自动调整，乙方无条件配合执行，不得以此为由提出异议、索赔或变更合同。

7、开发及丰富居家养老服务项目：开展居家养老服务时由服务对象自主选择服务项目，任何项目均需明确服务时间与价格。

8、监管要求

8.1 项目执行过程中乙方须接受甲方的检查要求，并于每季度末向甲方递交项目工作总结和下个季度工作计划，项目过半后须向甲方准时递交项目中期报告。

8.2 项目结束后乙方须向甲方提供台账、项目决算表、项目总结报告等相关数据资料，并配合甲方开展项目终期评估和财务审计。

9、其他优惠补助政策按照苏州市相关文件执行。

五、不可抗力

1、因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方延迟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。

六、合同的解除和转让

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

（3）因乙方在履行合同过程中造成社会不良影响的，甲方有权解除合同。

（4）因国家、省、市、属地政府养老相关法律、法规、政策、行业标准发生重大调整、变更或废止，导致本合同原有服务内容、运营模式、履约标准不再符合现行文件要求、无法继续履行的，甲方有权随时单方解除、终止本合同，无需征得乙方同意，乙方无条件予以配合，不得拒绝、阻挠。

3、因本条款第 2 条第（4）项政策重大变更原因导致甲方终止合同的，属于政策性免责终止，甲方无需向乙方承担任何违约金、赔偿金、损失费、预期收益损失、设备投入、人员成本等一切费用及损失，乙方自愿放弃向甲方追责、索赔、主张补偿的全部权利，不得就合同终止事宜向甲方提出任何异议、仲裁或诉讼。

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以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

5、有权解除合同的一方，应当在其知道或者应当知道解除事由之日起【一年】内书面通知对方提出解除合同；另一方如有异议，应当在解除合同通知到达之日起【7】日内提出异议，否则视为无异议。

七、违约责任

1、合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采

取补救措施或赔偿损失等违约责任。

2、乙方违约责任。

2.1 甲方有权按照本合同第四条规定对乙方进行考核，并按照考核办法的规定要求乙方承担相应责任。

2.2 乙方承担的违约金不足以赔偿甲方实际损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿。

2.3 乙方履行合同不符合合同要求的，甲方有权责令乙方立即改正，乙方拒不改正或已经造成不良社会影响的，甲方有权要求乙方承担责任。

八、争议解决办法

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可以向甲方所在地人民法院起诉。

九、合同生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签字（或盖章）并经单位盖章后生效。

十、其他

乙方除应做好服务人员的安全教育外，还应为服务人员提供必要的劳动保护条件，为服务人员办理作业时的人身安全保险和意外伤害险，一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）。

十一、附则

1、本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执壹份，采购代理机构执壹份。

2、本合同文件使用中文书写、解释和说明。

3、本合同履行过程中产生的纪要、协议以及成交通知书、响应文件和采购文件为本合同的附件，与合同具有同等效力。

十二、未尽事宜

1、本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等规定解释。

2、应当维护国家利益和社会公共利益，合同履行过程中出现危害国家利益和社会公共利益问题的，甲方有权立即终止合同。

3、如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、甲方和乙方签订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。

5、小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。

6、经双方协商一致，在本合同签订后，若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要，本合同中约定的乙方收款账号可做变更，变更后的账号为甲方付款时中征应收账款融资服务平台中资金提供方指定的回款账户，甲方支付至该账号的款项，亦视为已向乙方履行完毕支付义务。甲方同时应与办理“园采贷”的乙方签订变更账号的补充协议或由乙方提供账号的变更申请。

（以下无正文）

甲方（盖章）：苏州工业园区唯亭街道办事处

法定代表人或

授权代表签字（或盖章）：

签订日期：

乙方（盖章）：

法定代表人或

授权代表签字（或盖章）：

签订日期：

附件 1：

项目团队人员表

序号	姓名	年龄	性别	岗位资格证	本项目服务的岗位
1	吴云峰	34	男	社会工作师、养老护理员四级、三级老年人能力评估师	管理人员
2	潘程洁	35	女	助理社会工作者、长期照护师、三级老年人能力评估师	管理人员
3	陈梦	36	女	助理社会工作者、长期照护师、三级老年人能力评估师	管理人员
4	马林玲	30	女	养老护理员五级	管理人员
5	李娜	24	女	-	管理人员
6	薄杰	38	男	-	管理人员
7	朱晓萍	42	女	养老护理员五级	管理人员
8	高云	49	女	-	管理人员
9	徐艳	40	女	养老护理员五级	管理人员
10	陈佳艺	29	女	社会工作师	团队支持人员
11	李文娟	31	女	社会工作师	团队支持人员
12	蒋萌萌	29	女	社会工作师	团队支持人员
13	吴琳	42	女	三级老年人能力评估师	团队支持人员
14	周亚芬	39	女	中医内科学中级	团队支持人员
15	杨兮彧	28	女	护理专业资格证初级	团队支持人员
16	邹文静	43	女	护理专业资格证中级	团队支持人员
17	钱静	33	女	养老护理员五级	服务人员
18	顾冬芳	31	女	养老护理员五级	服务人员
19	高莉兰	32	女	养老护理员五级	服务人员
20	卫楷文	29	男	养老护理员五级	服务人员
21	于姚	28	女	养老护理员五级	服务人员
22	沈丽萍	27	女	养老护理员五级	服务人员
23	吴文浩	51	男	养老护理员五级	服务人员
24	徐萍萍	37	女	养老护理员五级	服务人员
25	殷丽玶	35	女	养老护理员五级	服务人员

26	钱晓岚	35	女	养老护理员五级	服务人员
27	殷祥花	60	女	养老护理员五级	服务人员
28	金水明	55	女	养老护理员五级	服务人员
29	周云秀	57	女	养老护理员五级	服务人员
30	周素珍	63	女	养老护理员五级	服务人员
31	李勤花	58	女	养老护理员五级	服务人员
32	周香英	63	女	养老护理员五级	服务人员
33	顾小红	57	女	养老护理员五级	服务人员
34	赵寨花	54	女	养老护理员五级	服务人员
35	顾全英	63	女	养老护理员五级	服务人员
36	马杏秀	60	女	养老护理员五级	服务人员
37	王林凤	60	女	养老护理员五级	服务人员
38	徐惠花	57	女	养老护理员五级	服务人员
39	俞娣花	63	女	养老护理员五级	服务人员
40	吴彩琴	64	女	养老护理员五级	服务人员
41	邢秋花	57	女	养老护理员五级	服务人员
42	顾菊妹	60	女	-	服务人员
43	顾新英	59	女	-	服务人员
44	顾秀妹	62	女	-	服务人员
45	张金珍	61	女	-	服务人员
46	沈明花	59	女	-	服务人员
47	黄根娥	60	女	-	服务人员
48	毛文雪	59	女	-	服务人员
49	陆美芳	55	女	-	服务人员
50	顾凤娥	61	女	-	服务人员
51	邢金凤	61	女	-	服务人员
52	周文英	60	女	-	服务人员
53	计小凤	64	女	养老护理员五级	服务人员
54	葛兴珍	63	女	-	服务人员
55	华晓珍	58	女	-	服务人员
56	王小妹	66	女	-	服务人员
57	赵巧英	61	女	-	服务人员
58	钱建珍	59	女	-	服务人员
59	顾秀珍	60	女	-	服务人员
60	吴玲娥	61	女	-	服务人员

61	李雪英	62	女	-	服务人员
62	王炳英	64	女	-	服务人员
63	陈小妹	62	女	-	服务人员
64	朱杏妹	62	女	-	服务人员
65	郁建芳	60	女	-	服务人员
66	沈凤英	61	女	-	服务人员
67	张彩英	60	女	-	服务人员
68	张梅芳	59	女	-	服务人员
69	吴菊明	64	女	-	服务人员
70	张彩珍	62	女	-	服务人员
71	陆菊珍	63	女	-	服务人员
72	兰学权	60	女	-	服务人员
73	裴金凤	66	女	-	服务人员
74	潘巧珍	60	女	-	服务人员
75	朱秀妹	59	女	-	服务人员
76	王妹珍	62	女	-	服务人员
77	蒋林文	60	女	-	服务人员
78	周云妹	62	女	-	服务人员
79	陆秀珍	62	女	-	服务人员
80	钱多妹	62	女	-	服务人员
81	邵金凤	64	女	-	服务人员
82	张菊妹	58	女	-	服务人员
83	蔡惠英	61	女	-	服务人员
84	黄惠琴	58	女	-	服务人员
85	张保英	64	女	-	服务人员
86	邓花妹	59	女	-	服务人员
87	杨建英	55	女	-	服务人员
88	蒋惠珍	66	女	-	服务人员
89	朱银娥	64	女	-	服务人员
90	陈卫英	63	女	-	服务人员
91	王莉凤	60	女	-	服务人员
92	张月芳	63	女	-	服务人员

附件 2：

居家养老服务项目清单及价格标准

序号	类别	项目名称	项目内容	参考时间	参考价格	备注
1	基础性居家养老上门服务	家庭保洁	擦桌子、扫地拖地、厨房卫生间清洁等	/	30 元/小时	
2		起居照料	照顾起床、整理个人卫生、铺床叠被、叠衣服等	/	30 元/小时	
3		换季整理	季节交替时，对生活用品更换清洗等	/	30 元/小时	
4		代购代办	购物置办、水电缴费、挂号配药等外出服务	/	30 元/小时	
5	选择性居家养老上门服务	理发修面	上门洗头、理发、护发、修面等	30-60 分钟/次	30-60 元/次	
6		扦脚修甲	泡脚、足部清洁、指甲修剪等	30-60 分钟/次	60-90 元/次	
7		健康管理	使用健康设备为老人进行基础体检，包括血压、血糖、血氧、心率、体脂等	60 分钟起/次	90 元/次	
8		康复理疗	按摩/推拿/理疗等	60 分钟起/次	90 元/次	
9		油烟机深度清洗	全拆洗，油网、油杯、内里深度清洁	60 分钟起/次	180 元/台	
10		洗衣机深度清洗	进水管、顶盖、内桶深度清洁	60 分钟起/次	120 元/台	
11		空调深度清洗	拆盖板、导风条、内里深度清洁	60 分钟起/次	120 元/台	
12		冰箱深度清洗	内里深度清洁	60 分钟起/次	120 元/台	

附件 3：

政府采购履约验收书

<table>
<tr><td>采购人</td><td></td><td>项目名称</td><td></td><td colspan="2">合同名称</td><td></td></tr>
<tr><td>供应商</td><td></td><td>项目及合同编号</td><td></td><td colspan="2">合同金额</td><td></td></tr>
<tr><td>分期（段）验收</td><td>是☐
否☐</td><td>分期（段）情况</td><td colspan="4">共分 期（段），此为第 期（段）验收</td></tr>
<tr><td>验收时间</td><td></td><td>验收地点</td><td></td><td colspan="2">验收组织形式</td><td>☐自行简易验收
☐验收小组验收
☐采购代理机构验收</td></tr>
<tr><td rowspan="2">验收内容</td><td>服务质量</td><td>服务进度</td><td>人员、设备 配备情况</td><td>行业、安全标准</td><td>项目需求、服务承诺</td><td>合同履约时间、地点、方式</td></tr>
<tr><td>合 格☐
不合格☐</td><td>按 时☐
不按时☐</td><td>合 格☐
不合格☐</td><td>合 格☐
不合格☐</td><td>合 格☐
不合格☐</td><td>合 格☐
不合格☐</td></tr>
<tr><td>专业检测机构情况说明</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>存在问题和改进意见</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>最终结论</td><td colspan="6">合 格☐ 不合格☐</td></tr>
<tr><td>验收小组成员签字</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="3">采购代理机构意见</td><td colspan="4">采购人意见</td></tr>
<tr><td colspan="3">经办人： 负责人：

（采购代理机构公章）</td><td colspan="4">经办人： 负责人：

（采购人公章）</td></tr>
<tr><td colspan="7">供应商确认：

（单位公章或授权代表签字）</td></tr>
</table>

附件 4：

苏州工业园区唯亭街道居家养老服务工作考评打分表

居家养老服务组织名称: 考核时间:

考核地点:

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	考核单位
（一）组织管理（20分）	组织建设	组织场所满足开展居家养老服务需要，建设布局合理、干净卫生，配备必备的办公设备且氛围布置到位，突显园区政府购买服务。	1	不完善即不得分	现场查看		街道
	设立标准	具备合法有效的登记证书、服务协议和银行开户许可证、企业信誉报告。	2	有一项不达标即不得分	营业登记证书、服务协议、资金结算资料、“信用中国”的信用报告		街道
	采购流程	采购方式符合政府采购法律法规；按照采购文件规定签订服务合同，明确甲乙双方责任、合同履约能力、经费支付时间节点以及支付方式。	2	达标即得分	招投标材料、合同		街道
	制度建设	1.建立安全管理、合同管理、档案管理、投诉管理、信息管理、培训考核等整套规章制度。 2.明确安全组织架构、制定安全应急预案、开展安全教育培训、落实上级工作要求，并至少半年度一次进行演练及更新相关内容。	2	每少1项，扣0.5分，扣完为止。	现场查看		街道
	运行流程	制定服务规范，明确服务内容、服务标准、服务价格、服务流程和工作职责。	2	每一项不符合扣1分，扣完为止。如出现被点名或通报批评的，出现一次	运行流程、执行标准		街道
（一）组织管理							

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	考核单位
（20分）				就扣一分。			
	队伍建设	1.具备专职负责人。 2.合法用工，依法与服务人员签署相关劳动合同/劳务协议。 3.按照《劳动法》相关规定为建立劳动关系的员工依法缴纳社会保险，同时为超过法定退休年龄的员工购买一份团体意外伤害险。 4.康复护理、社会工作等特殊工种服务人员须有国家规定的职业资格证书或相应的培训资历证明，并持证上岗。	4	每一项不符合扣1分，扣完为止。	服务人员花名册、劳动/劳务合同、社会保险及团体意外险保险单		街道
	人员配比	1.一线服务人员与服务对象总户数配比不低于1：39。 2.服务人员持证上岗率不低于93%（养老护理员证、人社系统可查）。	4	每一项不符合扣2分，扣完为止。	服务人员花名册、养老护理员专业技能证书		街道
	财务管理	1.财务制度健全，帐目清楚，管理规范，专款专用，有专职财务人员。 2.根据合同约定周期结算经费，数据汇总及时、准确。 3.有年度财务报告，并经第三方审计通过。	3	每一项不符合扣1分，扣完为止。	财务制度、季度报表、专职财务人员（合同和社保明细佐证）、年度财务审计报告		街道
分值小计			20	得分小计			
（二）服务规范（40分）	培训管理	1.服务人员实行岗前培训，培训率100%。 2.每月1次岗中培训。 3.培训内容包括但不限于居家养老服务的法律法规和基础知识、与老年人沟通的技巧与方法、养老服务的相关理论与操作规范、居家养老上门服务基本规范国家标准(GB/T43153-2020)、服务安全保护及应急处置方法等。	3	每一项不符合扣1分，培训率每低1%扣1分，扣完为止。	培训计划、培训记录、培训照片、培训总结、签到表		街道
	对象来源	遵守执行政府援助、补助对象服务申请程序，每月按照审批名单新增服务对象。	5	每发现一例不符合扣1分，扣完为	查看系统、服务对象协议		街道

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	考核单位
				止。			
	签约建档	1.制定服务对象档案保密制度。 2.与服务对象签订服务协议，建立个人服务档案并定期更新，服务建档率 100%。 3.服务协议明确服务内容、时间、频次、人员等关键因素，写明双方权利义务、风险责任分摊、争议解决方式等。	3	发现有无签订、签订不及时、手续不齐全的情况不得分	服务对象档案、保密制度、服务档案、服务协议		街道
	投诉处理	1.设立服务投诉渠道、处理程序以及工作规范。 2.有效投诉案例每月不超过 2 起。 3.发现问题及时妥善解决，遇重大问题及时向主管部门报告。	4	每缺少 1 项扣 1 分，扣完为止。超过一起有效投诉扣一分。重大问题未能及时向主管部门报告的，此项不得分。	投诉渠道、投诉处理佐证材料、投诉处理闭环材料		街道
	工单要求	严格落实事前拍照打卡一事中抽查一事后比对核查要求，系统工单生成规范、合格、准确，无弄虚作假行为。对工单整体数据筛查和分析，无异常工单和不合规工单的产生。	15	每发现一例不符合扣 1 分，扣完为止。	查看系统、月度检查		街道
	闭环处理	1.月度、年度（含半年度）检查问题需整改到位，并及时提供情况说明。 2.服务资金错发、多发等情况严格修正追回。	10	年度检查的问题整改未形成闭环，资金未修正追回的，此项不得分。	月度小结、（半）年度报告、情况说明、资金结算数据		街道
分值小计			40	得分小计			
（三）服务	工单比对	系统照片规范性，充分体现服务内容及服务前后对比。	15	每发现一例不符合扣 1 分，扣完为止。	查看系统、月度检查		街道

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	考核单位
质量（40分）	内容合规性	1.按照协议开展服务内容，无克扣服务工时数及无故更改服务内容的行为。 2.服务开展过程主动积极，无弄虚作假、与服务事实不符、服务时长不足、服务中离开、服务工单异常等情况发生。不得以现金、产品代替服务。	10	经核实有服务不满意、服务不合规，每发现一例扣1分；凡是以现金或者产品代替服务，此项不得分。	月度检查、现场检查（服务中抽查、服务后回访）		社区
	满意度调查	通过电话回访、入户调查等形式对服务对象及其家属进行服务满意度抽查，满意度达96%以上。	5	96%以下每下浮0.5%扣一分，扣完为止。	月度检查		社区
	服务态度	1.服务人员应统一着装，挂牌上岗，语言文明，服务周到。 2.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，应在3个工作日内回复，妥善处理。	5	不合规操作或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、服务对象咨询处理记录等		社区
	监督管理	1.强化服务质量管理与监督，制定服务质量标准，加强服务工单品控管理，减少问题工单。 2.制定完善的服务品控机制，包括电话回访、上门走访、视频连线等方式，每月有效回访量不低于30%（以服务工单为基准）。 3.每季度形成1份满意度总结报告，包括调查问卷原始台账、数据分析、问题分析、改进措施等内容。	5	制定服务质量标准、有电话回访、上门走访等完善的品控服务制度和纠错机制，制度切实可操作，并以此执行。	监督管理机制、电话回访及上门回访记录、服务对象访谈、回访录音、满意度调查台账、季度报告等		街道
	分值小计		40	得分小计			

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	考核单位
加分项（5分）	宣传表彰	1.在园区居家养老服务工作有实际优秀案例或宣传报道。 2.积极参加区级或街道组织的养老服务竞赛以及评优评先活动，若获得表彰可另行加分。 3.积极配合区级或街道开展居家养老服务工作。	5	需获得区级民政认可，最高得5分。	优秀案例、荣誉、宣传报道、活动开展等材料		街道
	分值小计		5	得分小计			
总分	105分	评估分数：☐总分≥95 ☐94≥总分≥90 ☐89≥总分≥85 ☐总分≤84				得分	
居家养老服务组织负责人： 年 月 日				街道负责人： 年 月 日			