

连云区民政局海州湾、连云、连岛、高公岛街道
区域性居家养老服务中心运营及居家养老
服务合同

委托方：连云港市连云区民政局(以下简称甲方)

受托方：南京福康通健康产业有限公司（以下简称乙方）

备案方：连云港市连云区政府采购

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定及连云港市连云区民政局街道区域性居家养老服务中心运营及居家养老服务项目（专门面向中小企业）（项目编号：JSZC-320703-HDJL-G2025-0007）（标段 1/标段 2）的公开招标的结果，签订本合同。

一、合同内容

1.1 服务内容：专业化运营海州湾、连云、连岛、高公岛街道区域性居家养老服务中心，为辖区老年人提供日常照料、康复护理、文化娱乐、教育培训等服务、定期组织集体活动；对相应辖区内高龄、经济困难老人提供居家养老上门服务，包括日间照料、助洁、助医、洗涤、康复、心理慰藉等服务；定期对重点空巢独居老人进行关爱巡访。承担银发顾问功能，配合开展惠老政策宣传并接受咨询；负责相应街道的适老化改造工作。

(1) 区域性居家养老服务中心运营

海州湾、连云、连岛、高公岛街道区域性居家养老服务中心各 1 个，共计 4 个。

(2) 居家养老上门服务

序号	街道	在册人员数量	备注
1	海州湾	480	含低保 9 人
2	连云	710	含低保 5 人
3	连岛	140	含低保 1 人
4	高公岛	100	含低保 3 人
合计		1430	低保 18 人

(3) 重点空巢独居老人关爱巡访（免费）：目前在册关爱对象 5 人，其中海州湾街道 A 类 4 人，连云街道 A 类 1 人。

(4) 银发顾问（免费）：配合民政局开展惠老政策宣传，接受居民咨询，包括但不限于民法典、老年人权益保障法，防范电信诈骗和非法集资等宣传，以及尊老金、居

家养老上门服务、适老化改造，养老机构资源等咨询服务。

(5) 适老化改造：自 2026 年起实施，包括但不限于地面和门改造、如厕洗浴设备改造、厨房设备改造、卧室改造、物理环境改造、智能监测、适老辅具适配等，以及适老化改造政策宣传、协助老人申请，见合同附件《适老化改造产品清单》。

1.2 项目负责人：汪明，身份证号码：342923197801286615。

甲方将对乙方提供的项目人员进行全程监管，乙方不得随意更换。

二、合同金额

2.1 合同限额（大写）：人民币捌佰零肆万元（¥8040000.00 元（¥）

2.2 服务费单价

(1) 居家养老服务中心运营费：¥7000 元/月；

(2) 居家养老上门服务费：

特困供养老人：¥150 元/月/人；

低保老人：¥100 元/月/人；

80 周岁及以上，低保边缘户中空巢、独居老人：¥60 元/月/人。

80 周岁及以上高龄老人：¥30 元/月/人。

重点空巢独居老人关爱巡访：0 元。

银发顾问：0 元。

(3) 适老化改造：执行当年江苏省、连云港市民政部门相关政策。

2.2 本合同包含但不限于人工工资、福利、社保、培训、宣传费、设施设备日常维护、维修、适老化改造，活动经费、办公经费、管理、税金、利润等包含所有乙方提供项目约定服务的报酬及乙方提供本项目服务所支出的必要费用。乙方对合同金额应已考虑履行本项目的市场风险，包括但不限于人力成本的，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

2.3 在合同期限内服务人员工资标准及社会统筹均按照不低于连云港市最低标准执行。

三、技术资料

3.1 乙方应按采购文件规定的时间完成甲方要求的服务工作，并提供有关技术资料；

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、

规格、计划、图纸或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同中资料、服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权并影响到甲方使用该服务的，甲方有权解除合同，要求乙方按照合同金额 20% 支付违约金，并由乙方赔偿造成的甲方全部损失。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本项目不收取履约保证金。

七、转包或分包

7.1 本合同范围内技术及服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

7.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应；

7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

八、合同期限、服务地点

8.1 合同期限：合同签订之日起至 2028 年 12 月 31 日；

8.2 服务地点：连云区海州湾、连云、连岛、高公岛街道。

九、合同价款支付

9.1 居家养老服务中心运营：根据考核情况，甲方每半年向乙方支付一次服务费用（年度服务费用的 50%），甲方付款前，乙方需提供等额正规发票。

9.2 居家养老上门服务：根据考核情况，甲方将按最终实际服务老人的数量，每半年向乙方支付一次服务费用，甲方付款前，乙方需提供等额正规发票。

9.3 当服务人数与实际服务人数不一致时，乙方根据实际使用量提供的服务，合同的最终结算金额按实际使用量乘以成交单价进行计算。

十、税费

10.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、考核标准

11.1 甲方将指定有评估资质的第三方评估机构,对乙方的服务质量等情况进行评估,每半年评估一次,根据第三方评估结果,根据得分情况进行付款,考核合格后一次性支付当期服务费用。如得分达 80 分(含)以上的,甲方支付当期服务费用给乙方;如得分 75(含)-80 分的,甲方将在支付乙方的费用基础上扣除 5%;如得分为 70(含)-75 分的,甲方将在应支付乙方的费用基础上扣除 10%;如得分低于 70 分的,甲方责令乙方进行整改,已经完成服务项目的服务费用暂时扣发,根据整改情况按照本条的考核标准 70 分的等次执行。

11.2 在经过两次限期整改后,服务仍达不到考核标准的,甲方有权解除合同,由此引起的甲方损失及赔偿责任由乙方全部承担。

十二、甲方的权利与义务

12.1 甲方有义务按合同规定时间和数额支付给乙方相关服务费用。

12.2 负责政府购买养老服务对象的评估、审批,确定购买服务时间,并移交给乙方提供服务,并以此作为本合同第 9.3 条服务人数与实际服务人数结算依据。

12.3 负责居家养老服务工作专项经费的管理与监督,根据甲乙双方签订协议履行的情况,按时向乙方支付。

12.4 向乙方提供区域性居家养老服务用房及办公基本设施,并协助乙方开展相关工作。

12.5 负责对乙方管理与服务工作的监督、评估、考核。

12.6 对乙方招聘的工作人员有建议、监督的权利。12.7 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

十三、乙方的权利与义务

13.1 认真履行甲方委托的服务项目,执行各项工作管理制度,组织老年人在区域性居家养老服务中心开展日常活动,为辖区内有需求的居家老年人提供上门服务。

13.2 工作人员由乙方负责招聘、录用、培训和解聘等工作,并对其出勤、考核、监督、奖惩、工资发放等进行日常管理,工作人员的薪资及相应社会保险等,由乙方承担。

13.3 负责区域性居家养老服务中心日常运行,包括办公用品、设施设备日常维护、维修、保洁及人员经费等支出。

13.4 服务工作要做到管理有规范、服务有标准，收费项目及收费标准要公示。每月至少开展一次主题活动，每周服务有安排并公示，老人满意度不低于 85%。

13.5 在服务期间要确保老人及场所运行安全，发现事故隐患或发生事故，要立即上报甲方。同时，须积极采取防止事态继续扩大、恶化等措施。若造成人员伤亡，或其他损失，由乙方承担责任。

13.6 乙方每季度向甲方提供书面工作报告一份。

13.7 乙方应自觉接受甲方的监督。

13.8 乙方对甲方提供的资料必须保守秘密，否则甲方单方面解除合同，并追究法律责任：

13.9 乙方装修、配置的资产为乙方财产。在合作结束或终止时，经过甲乙双方协商后，不动产不能拆除，甲方不予补偿，动产可由乙方自行处理。

13.10 乙方入户人员不得在入户开展服务过程中，向老人及家属推销保健品、P2P 等违法违规的内容，否则甲方有权单方面解除合同，并追究法律责任。

13.11 档案管理：

(1) 乙方应建立健全档案管理制度，指定专人负责，对服务及管理过程中的协议、文件、记录等资料及时整理、归档。

(2) 日常服务记录完整，包括一线服务员提供的基础服务及专业人员提供的专业服务。必须记录好服务时间(具体日期及起止时间)、服务人员、具体服务内容、服务对象签名(盖章)确认情况。完整保存三年服务期限内的详细服务情况记录。

(3) 服务对象档案健全，按照一人一档方式及时整理，内容包括《居家养老服务申请表》、《老年人基本信息登记表》、资助审批资料、医院体检证明、评估情况资料、服务方案、服务协议、服务情况等。

(4) 员工档案健全，按照一人一档方式及时整理，内容包括入职记录、体检记录、劳动合同、持证情况、奖惩情况、培训情况等。

(5) 培训记录完整，内容包括日期、具体时间、地点、培训机构、培训人员、培训内容、教案、参加人员签到表、考核情况。

13.12 乙方应有财务管理制度，各类开支项目清楚，凭证、账簿符合财务规定，捐赠财物收支台账清晰，各项资金专款专用。

13.13 乙方应有防范服务风险的制度和措施，制订安全应急处理预案，每年至少一次对工作人员进行应急预演培训。

13.14 乙方应向一线服务员提供服务所需的各类劳动工具、劳保用品，包括但不限于地拖、手套、清洁剂、抹布等，并做好领用登记。

十四、违约责任

14.1 甲方无故逾期验收和办理合同款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

14.2 乙方逾期未完成合同约定义务服务，乙方向甲方支付合同金额 10%的违约金，逾期超过 10 天的，甲方有权单方面解除合同，造成损失的由乙方继续承担赔偿责任。

14.3 乙方所交的产品或服务不符合项目需求要求、乙方响应文件承诺及国家有关质量标准的，甲方有权拒收，乙方愿意更换但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换的，甲方可单方面解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

十五、不可抗力事件处理

15.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

15.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

15.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、争议解决

16.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按下列第(2)种方式解决：

(1) 向连云港仲裁委员会申请仲裁；

(2) 向合同签订地的法院起诉，合同签订地在此约定为连云港市连云区；

16.2 因一方违约引发诉讼的，违约方承担守约方因诉讼而产生的费用，包括但不限于诉讼费、保全费、律师代理费等一切实现债权费用。

十七、下列文件为本合同不可分割部分

17.1 成交通知书。

17.2 乙方成交的响应文件。

17.3 招标文件。

17.4 乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

17.5 合同附件。

十八、合同生效及其它

18.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效；

18.2 本合同载明的名称、地址为相关文件送达的法定名称、地址，若由变更，及时告知对方；

18.3 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行；

18.4 本合同正本一式陆份，甲乙双方各执贰份、采购监督部门、采购代理机构各执壹份，具有同等法律效力。

甲方(公章)：连云港市连云区民政局

乙方(公章)：南京福康通健康产业有限公司

地址：连云港市连云区西墅路1号

地址：

法定代表或

法定代表或

委托代理（签字或盖章）：

委托代理（签字或盖章）：

电话：

电话：

签订日期：2025年11月5日

备案方：

附件1：街道（乡镇）区域养老服务中心运营管理效能评估指标；

附件2：连云区政府购买居家养老服务考核细则；

附件3：适老化改造产品清单。

附件 1：街道（乡镇）区域养老服务中心运营管理效能评估指标

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值
1	制度规范（10分）	项目管理（4分）	制度建设（2分）	运营方有科学合理的全年项目计划；运营方针对本项目建立管理制度，建立活动、服务档案，记录清晰明确规范；工作人员对档案熟知	1
2				运营方与街道（乡镇）形成长效工作机制，定期召开例会，共同研究解决问题	1
3			人员配备（2分）	运营方配备项目经理	1
4				养老护理员、社工师、医师、护士、心理咨询师、厨师等工作人员持证上岗	1
5		日常管理（4分）	场地利用（1分）	中心面向全体社区老年人开放；在双休日、法定节假日等非工作日保持开放	1
6			服务宣传（1分）	利用微信公众号、宣传折页、组织活动等方式开展服务宣传	1
7			信息公开（2分）	公开规章制度、收费标准、服务内容、联系电话、监督电话、工作人员等信息	1
8				建立畅通的意见反馈长效机制（如意见簿、意见箱、电话、邮箱等），对意见记录清晰明确；能及时对意见进行回复、解决或反馈	1
9		财务管理（2分）	资金使用（1分）	政府补贴资金使用符合国家财经法规、财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；政府补贴资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截	1

				留、挤占、挪用、虚列支出等情况	
10			资金监管 (1分)	按照专款专用原则，对项目进行独立会计核算	1
11	服务内容 (60分)	社区餐厅 (13分)	餐食供应 (10分)	提供高低不同价位的老年餐套餐及单品餐食，均明码标价，在显著位置予以公示。按照以下4个等级评分： 1. 3款及以上老年餐套餐(街道中心含一款12元套餐、乡镇中心含一款10元套餐)并提供单品餐食：+10分； 2. 2款老年餐套餐(街道中心含一款12元套餐、乡镇中心含一款10元套餐)并提供单品餐食：+7分； 3. 1款老年餐套餐并提供单品餐食：+4分。	10
12			便捷服务 (2分)	已开通刷卡、扫码、现金等多种支付方式	1
13				配备信息化点餐设备及系统	1
14			清洁卫生 (1分)	配备必要的储存、消毒、视频监控等设施，各类餐食器具、设施设备、制配餐区域及餐厅等整洁卫生	1
15		老年学堂 (9分)	活动开展 (9分)	活动次数。按照以下3个等级评分： 1. 月均开展活动次数15场及以上：+5分； 2. 月均开展活动次数10-14场：+3分；	5

				3. 月均开展活动次数 9 场及以下: +1 分。	
16				活动类型。按照以下 2 个等级评分: 1. 月均开展活动类型 5 种及以上: +4 分; 2. 月均开展活动类型 4 种及以下: +2 分。	4
17				设置集中养老服务区。按照以下 2 个等级评分: 1. 床位 10 张及以上: +2 分; 2. 床位 10 张以下的, 不得分。	2
18		照护服务 (22 分)	全托服务 (6 分)	入住率。 首次评估的, 按照以下 3 个等级评分: 1. 入住率 $\geq 45\%$: +3 分; 2. $35\% \leq \text{入住率} < 45\%$: +2 分; 3. 入住率 $< 35\%$: +1 分。 自第 2 次评估起, 按照以下 3 个等级评分: 1. 入住率 $\geq 60\%$: +3 分; 2. $50\% \leq \text{入住率} < 60\%$: +2 分; 3. 入住率 $< 50\%$: +1 分。	3
19				配置智慧照护与信息化健康监测管理系统	1
20	服务内容 (60 分)	照护服务 (22 分)	居家照护 (15 分)	居家长期照护签约数, 即与居家老年人签约每日照护时长不少于 8 小时且连续签约时间不少于 6 个月的人数。按照以下 5 个等级评分: 1. 每个评估周期内累计签约 100 人及以	10

				上：+10 分； 2. 每个评估周期内累计签约 80-99 人： +8 分； 3. 每个评估周期内累计签约 60-79 人： +6 分； 4. 每个评估周期内累计签约 40-59 人： +4 分； 5. 每个评估周期内累计签约 39 人及以下： +2 分。	
21				居家养老服务覆盖率。为老年人提供送餐、助浴、助医、助行、助洁、助急、康复辅助等居家服务。按照以下 5 个等级评分： 1. 覆盖 5 项及以上，月均服务人次 200 人及以上：+5 分； 2. 覆盖 4 项，月均服务人次 150 人及以上：+4 分； 3. 覆盖 3 项，月均服务人次 100 人及以上：+3 分； 4. 覆盖 2 项，月均服务人次 50 人及以上：+2 分； 5. 覆盖 1 项，月均服务人次 30 人及以上：+1 分。	5
22			家庭支持 (1 分)	每季度为家庭照护者提供护理、康复、照顾培训及指导，并存有记录	1

23		医养服务 (7 分)	医养结合 (7 分)	设置诊所、卫生所（室）、医务室、护理站或医疗机构，按照以下 5 个等级评分： 1. 提供医疗护理服务：+1 分； 2. 提供中医保健服务：+1 分； 3. 提供康复训练服务：+1 分； 4. 提供健康体检服务：+0.5 分； 5. 提供用药指导服务：+0.5 分； 6. 提供老年人能力综合评估等功能服务：+1 分； 7. 提供陪同就诊、代为取药等服务：+1 分； 8. 与周边医院、社区卫生服务中心、康复护理机构等合作提供相关服务：+1 分。	7
24		综合服务 (9 分)	康复辅具 (1 分)	实物展示或宣传推广康复辅具	1
25			家庭适老化改造(1 分)	实物展示或宣传推广家庭适老化改造服务	1
26			养老志愿服务 (2 分)	设置志愿者工作站，为养老志愿服务提供必要场所保障	1
27				作为养老志愿服务组织方，每月通过“京彩时光”平台组织开展养老志愿服务不少于 1 次	1
28			需求调研 (3 分)	针对辖区老年人，通过调研走访、问卷调查、深度访谈等方式至少每季度开展需求调研，对失能、高龄、独居、空巢	3

				等进行分类，有社区老年人分类底数，制定需求回应措施	
29			资源整合 (2分)	运营方引入外部资源开展各类活动，提供各类惠民服务。引入1家0.5分，最高2分	2
30	服务安全(10分)	应急预案 (2分)	应急预案制定及演练 (2分)	制定消防安全、食品安全、卫生防疫及突发事件等相关管理制度及应急预案	1
31				相关应急预案每半年演练1次，并存有记录	1
32		消防安全 (5分)	电器电路 (1分)	电器产品使用规范，无禁用电器产品；每年进行线路安全性检查，并存有记录；有安全漏电保护装置，无裸露电线	1
33			消防通道 (1分)	与专业消防维保签约，每年进行消防维保检查；门窗无救援障碍，通道口无堆积物	1
34			应急设备 (1分)	灭火器的设置和管理规范；每层楼面均设有疏散逃生图，应急照明设备、应急疏散指示灯设置符合要求且能正常使用	1
35			防火措施 (2分)	公共区域内设有“严禁吸烟”标识，设立固定室外吸烟点及烟蒂丢弃处	1
36				每日进行安全巡查，每月进行防火检查，并存有记录	1
37		食品安全 (2分)	食品留样及可追溯 (2分)	按照规定进行食品留样	1
38				采购食品及食品原材料可追溯，并存有记录	1

39		信息安全 (1 分)	信息保护 (1 分)	建立老年人信息安全保障机制，项目周期内未发生信息泄露和相关投诉事件	1
40	评价反馈 (20 分)	老年人评价(17 分)	知晓度 (5 分)	对街道（乡镇）辖区老年人居民抽样调查，调查样本应不少于 300 份。按照以下 5 个等级评分： 1. 知晓率 $\geq 80\%$ ：+5 分； 2. $70\% \leq \text{知晓率} < 80\%$ ：+4 分； 3. $60\% \leq \text{知晓率} < 70\%$ ：+3 分； 4. $50\% \leq \text{知晓率} < 60\%$ ：+2 分； 5. 知晓率 $< 50\%$ 不得分。	5
41			满意度 (12 分)	对街道（乡镇）辖区接受中心服务的老年人居民抽样调查，调查样本应不少于 150 份。按照以下 7 个等级评分： 1. 满意率 $\geq 95\%$ ：+12 分； 2. $90\% \leq \text{满意率} < 95\%$ ：+11 分； 3. $85\% \leq \text{满意率} < 90\%$ ：+10 分； 4. $80\% \leq \text{满意率} < 85\%$ ：+9 分； 5. $70\% \leq \text{满意率} < 80\%$ ：+7 分； 6. $60\% \leq \text{满意率} < 70\%$ ：+5 分； 7. 满意率 $< 60\%$ 不得分。	12
42		社会影响 (3 分)	媒体报道 (3 分)	获区级及以上政府部门表彰，或区级及以上媒体宣传报道，每个 0.5 分，3 分封顶。	3
43	减分项	投诉情况	信访投诉	每个评估周期内每有一例有效信访或投诉（经区民政局核实为中心责任的）扣 0.5 分	以实际情况

					况 计 算
44	一票 否决项	1. 每个评估周期内发生《中华人民共和国安全生产法》和《生产安全事故报告和调查处理条例》规定的生产安全事故。 2. 出现重大服务质量问题。 3. 未提供居家上门服务。 4. 未提供早、中、晚餐并对外开放。 5. 未提供医养结合服务。			

三
云
033
033

附件 2：连云区政府购买居家养老服务考核细则

考核项目	考核内容	序号	考核内容	考核细则	分值	备注
组织管理 (35分)	基本要求 (28分)	1	具有合法的经营资质，营业执照等均要明示。	查看营业执照是否公示，不符合要求扣 1 分。	3	
		2	服务站点基础设施完好，环境整洁。	查看现场及每日巡检记录，设施设备有损坏扣 0.5 分、环境不整洁扣 0.5 分。	3	
		3	对服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。	有服务项目、收费标准并公示，不符合要求扣 0.5 分；公开内容不全面、不清晰扣 0.5 分。	3	
		4	服务站点各功能分区有明显标识，有紧急出口、无障碍设施等必要标识。	查看现场，紧急出口、无障碍设施等必要标识上墙，不符合要求每项扣 0.5 分。	3	
		5	建立与其业务相对应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责和权限。	查看组织架构，确保相应各部门和岗位职责上墙，不符合要求每项扣 0.5 分，扣完为止	3	
		6	制定执行各项工作管理制度，包含人事制度、财务制度、行政制度、会议制度、奖惩制度、各功能室制度等。人员分工及照片、工作职责、服务流程、服务项目、各功能室制度应公示上墙	查看制度、流程、记录及现场核查，缺少且未上墙每项扣 0.5 分，扣完为止。	5	
		7	有员工档案，按照一人一档方式及时整理，内容包括入	查看档案，每缺少一人档案扣 1 分，扣完为止。	5	

			职记录、体检记录、劳动合同、持证情况、奖惩情况、培训情况等。		
		8	建立站点以及上门服务的各类安全应急预案，并应定期对应急预案进行演练。	查看制度、流程、记录。没有预案扣 1 分，未开展演练扣 1 分。	3
	培训管理（4 分）	9	有培训管理记录，内容包括日期、具体时间、地点、培训机构、培训人员、培训内容、教案、参加人员签到表、考核情况。	查看培训管理记录，记录缺少日期、时间、内容等扣 0.5 分，扣完为止。	4
	软件平台（3 分）	10	工作人员会熟练使用“80212345”连云区居家养老智慧调度平台及移动终端	现场查看工作人员操作，不符合操作要求扣 1 分。	3
服务管理	站点服务（22 分）	11	每日到站点活动老人应有相应信息记录。	查看相关服务记录，询问社区人员及老人，缺少站点活动老人信息扣 1 分，记录不规范扣 1 分。	3
		12	与国家法定工作日同步开放，每日开放时间不少于 7 小时，开放时间应公开。	询问社区人员及老人，发现一次不开放扣 0.5 分，开放时间不公开扣 1 分，扣完为止。	3
		13	每日有活动安排，如棋牌、休闲等。	查看相关记录（包括通知、安排表、服务老人花名册、照片），每少一项扣 0.5 分。	3
		14	每周服务有安排并公示，如体检、健康讲座、保健按摩等。	查看相关记录（包括通知、安排表、服务老人花名册、照片），每少一项扣 0.5 分。	3

14. 居家养老

14. 居家养老

(65分)		15	每月至少开展一次主题活动，活动应有志愿者团队共同参加。	查看台账（包括方案、签到表、计划、照片、总结），少一次扣0.5分。	5	
		16	第三方机构抽查老人满意度，根据占比计算分值。	抽取总签约人数的5%老人，满意度在80%以上为满分，每少10%扣1分，扣完为止。	5	
	上门服务（18分）	17	有政府购买服务申请表或有服务接待表，明确老人需求，为每名服务对象建立个人档案，个人档案（电子及纸质）包括但不限于姓名、工作单位、联系方式、家庭住址、需求、健康状况等信息，并对老人个人信息进行保密。	抽查10份个人档案，未建档扣1分，建档不规范每发现一份扣0.5分，扣完为止。	5	
		18	有上门服务工作流程及收费标准，收费标准合理、时长达标。	不符合要求每项扣1分（收费标准不得高于市场价格）。	3	
		19	与每位服务对象签订服务协议。	抽取5名政府购买服务对象名单，每发现一名未签订合同扣1分。	5	
		20	按照服务协议提供上门服务，每次服务要做好服务记录（电子及纸质），服务记录包括但不限于服务内容、时长、居家养老服务员派工情况、服务照片、服务反馈等。	查看总签约人数的5%上门服务电子记录及纸质记录，不符合要求每项扣1分，扣完为止。	5	

	服务监督与改进（25分）	21	居家养老服务机构应制定客户满意度管理规范及投诉处理制度，定期进行客户满意度调查，制定整改措施，不断改进服务质量	查看制度、流程、记录及现场核查，不符合要求每项扣 0.5 分。	3	
		22	采用电话回访、走访等形式进行服务监督，电话回访率达 100%，入户回访率达 40%	抽查 10 个回访记录，每位服务对象每个季度至少回访一次，低于指标扣 1 分，扣完为止。	5	
		23	投诉有渠道，处理有记录，整改有措施。	查看相关制度、投诉及处理、反馈记录（必须设立公示牌）不符合要求每项扣 1 分，扣完为止。	2	
		24	定期向民政部门汇报阶段性工作成果。	查看记录，每季度至少 1 次。每少一次扣 0.5 分，扣完为止。	5	
		25	服务对象及家属满意度达 80%。	从服务记录中随机抽取总签约人数的5%服务对象询问服务满意程度，低于80%，少 10%扣 0.5 分，扣完为止。	5	
		26	服务时间准确率不低于90%，服务时长达标率不低于90%。	从服务记录中随机总签约人数的5%服务对象回访，询问服务是否及时到达、准时结束，低于80%，少10%扣1分，扣完为止。	5	
否决项	安全生产	27	做好安全生产工作，确保老人及场所运行安全，无事故	出现责任事故或没有 100%购买综合责任险及 员工意外险，	否	决

		发生；服务中心点综合责任 险 100%购买，所有员工意外 险 100%购买。	将扣除当年运营补贴。	项	
--	--	--	------------	---	--



附件 3：适老化改造清单

序号	类别	项目名称	功能说明
1	一、地面和门改造	地面防滑产品	根据卫生间、厨房、卧室等地面防滑处理需要，配置防滑垫、防滑地砖、防滑地胶、防滑贴等产品，避免老年人滑倒，抗菌防霉易清洗，提高安全性。
2		斜坡辅具	对于地面、门槛等不易消除的高差，可选择斜坡辅具，实现高差平稳过渡。
3		下压式门把手	可用单手手掌或手指轻松操作，增加摩擦力和稳定性，方便乘轮椅老年人或者手部力量较弱的老年人开门。
4		门铃	供视力障碍老年人使用，包括闪光震动门铃、呼叫门铃等。
5		可双向开启的门	老年人跌倒后，可从外部开启，便于护理人员及时救助。
6		安装扶手	辅助老年人行走、起身、站立、转身和坐下，包括一字形扶手、过道扶手、台阶落地扶手等。
7		智能门锁	通过密码、指纹、面部识别等先进手段，便于老年人开门。
8	二、如厕洗浴设备改造	蹲便器改坐便器（损坏马桶更换）	通过配置坐便器减轻蹲姿造成的腿部压力，降低老年人如厕下蹲、站立困难。方便乘坐轮椅的老年人使用。
9		适老一体式马桶扶手架	马桶高度两侧扶手设置，方便老人起身辅助。PP 扶手，弹性防滑扶垫；无需打孔安装，直接安装在坐便器与坐便器盖板之间，扶手可上翻收起或前后移动，适用于关节受限老人的如厕起身。
10		适老智能马桶盖	适合居家原坐便器：材质为 PP 缓降盖板，即热式加热方式；通过自动清洗、烘干，可减少老年人因弯腰擦洗引起的跌倒等隐患。
11		坐便椅	坐便椅（带便桶）方便体弱或行动不便的老年人就近如厕。

序号	类别	项目名称	功能说明
12		如厕扶手	在坐（蹲）便器旁安装“一”字形或“L”形扶手等，辅助老年人起身、站立、转身和坐（蹲）下。
13		洗澡椅（浴凳）	辅助老年人洗澡使用，避免老年人滑倒，提高安全性。折叠时可自行站立，扶手可抬起。
14		坐式淋浴器	坐位采用折叠设计，可站可坐，不占空间；采用恒温设计；采用多喷头喷淋臂设计可随意调节角度，雾状喷水方式。
15		洗澡床	可充气，环保 PVC 材质
16	二、如厕洗浴设备改造	智能便携洗浴机	智能助浴，支持擦洗、淋浴，免入水、免移动
17		浴缸、淋浴房改造 换浴帘、浴杆	拆除浴缸、淋浴房，更换浴帘浴杆，增加淋浴空间，方便照护人员辅助老年人洗浴，以及意外跌倒后的搀扶
18		恒温花洒	采用拨杆式把手，冷热混水阀，龙头连接花洒，具备恒温功能，防止老年人烫伤，可淋浴。
19		抽拉式水龙头	采用拨杆式把手，冷热混水阀，不锈钢材质、水龙头可抽拉、升降和旋转，方便不同身高老人适用
20		淋浴区扶手	根据卫生间墙体情况，视情安装横向结合纵向扶手或 L 型扶手、135 度扶手、T 型扶手等，辅助老年人站立支撑。
21		适老台盆和镜柜	台面为陶瓷/人造石，釉面洁净平滑（包含下水器、软管）；台盆柜门内凹设计，方便轮椅出入；用镜面倾斜且角度可微调，方便老人使用
22	三、厨房设备改造	厨房适老吊柜	吊柜具有自由升降功能，方便老年人取物使用。
23		适老灶台	柜体具备自由升降或留出容膝空间、低位灶台等，方便轮椅进入或矮小老人适用。
24		适老操作台	降低操作台高度或留出容膝空间，方便轮椅进入或矮小老人适用。
25		适老餐桌	餐桌应稳固，桌边角处采用倒圆工艺，无锐角，底部应方

序号	类别	项目名称	功能说明
			便轮椅进入。
26		燃气泄漏报警器	发生燃气泄漏意外时，响铃提醒老年人及时处理，实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。
27		炉灶自动熄火保护装置	避免因老年人忘记关闭灶具造成的火灾事故。
28		防干烧与定时灶具	熄火保护，防水溢出时会自动断火断气。气电隔离保护，防干烧保护。避免因老年人忘记关闭灶具而引起火灾。
29	四、卧室改造	多功能护理床	包括手摇护理床和电动护理床等。
30		床边扶手	在老年人床边安装可升降式扶手，辅助老年人起身，平稳下床，避免翻身意外跌落。
31		防压疮坐垫、靠垫或床垫	重新分布臀部与背部受力，避免长期乘坐轮椅或卧床老年人发生严重压疮。
32		适老床头柜	床头柜应稳固，采用多层板材料，高度 $\geq 650\text{mm}$ ，以辅助老人起立。
33		助起床垫	以电力驱动替代人力，放置床上、沙发等平整处，行动不便老年人可自主操作起身、起床等坐卧位置，具有护理床起背抬腿功能。
34		适老化净味透气床垫	可快速分解汗味体味以及卧床产生的排泄物等异味，同时具有抗菌透气特性，提高老年人生活质量。
35		坠床监测雷达	对老年人坠床情况进行监测，可通过电话语音、短信等多种手段，向监护人等发出预警信息。
36	五、物理环境	感应小夜灯	采用红外线感应装置，LED 节能灯泡，灯亮时间应适应老年人安全行走的要求，适用于卧室、厕所、厨房、通道等，人走灯灭，方便老人起夜。

序号	类别	项目名称	功能说明
37	改造	电源插座及开关改造	配置智能插座，可联动控制实现对家电设备的用电监控和安全管理；配置大按键开关，便于老年人操作。
38		防撞护角、防撞条、提示标志	在家居尖角或墙角安装防撞护角或防撞条，避免老年人磕碰划伤，必要时粘贴防滑条、警示条等符合相关标准和老年人认知特点的提示标识。
39		适老家具	换鞋凳、适老桌椅、电动升降晾衣架等。
40		助起沙发	高回弹海绵，柔软舒适有支撑力，外套为防水防污皮质软包。普通电机，一键启动，可帮助老人轻松站起。
41	六、智能监测跟进	一键呼叫装置	安装在卧室床头、卫生间坐（蹲）便器旁、淋浴区等位置，用于老年人发生紧急情况时的主动报警，支持语言（方言）呼救。实时传输数据，如发生紧急呼叫，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。
42		人体感应探测器	安装在客厅、卫生间、卧室等居家环境中，监测老年人活动信息。实时传输数据，如发生老年人长时间在某个区域，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。
43		门磁开关	安装在老年人家庭室内外出入主门口处，实时传输数据，如发生长期未开关门情况，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。
44		呼叫门铃	采用无线传输，以震动闪光方式提醒老人有客来访。
45		溢水报警器	发生溢水意外时，响铃提醒老年人及时处理。实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。
46		烟雾报警器	对周围环境中烟雾浓度监测，响铃提醒老年人及时处理。可用手机、电话语音、短信等多种手段，同时向老人子女等紧急联系人发出报警信息。

序号	类别	项目名称	功能说明
47		电力脉象仪	用电管理人工智能产品，在传统的用电监测的基础上实现对老人行为的监测，基于过去的生活习惯，进行异常行为的安全预警。
48		智能监控摄像头	同时具备视频双向通话，用药提醒，SOS 一键紧急联系等功能，适用于老人日常监护，可通过短信和 APP 内提醒告知子女等相关人员，视频存储一周以上。
49		跌倒监测雷达	对老年人跌倒情况进行监测，可以通过电话语音、短信等多种手段，向监护人等发出预警信息。
50		生命体征监测雷达	对老年人生命体征进行监测，可通过电话语音、短信等多种手段，向监护人等发出预警信息。
51	七、适老辅具 适配	生活自助餐具	包括防洒碗（盘）、助食筷、弯柄勺（叉），辅助老年人进食。适老配重餐具，方便上肢及神经系统有功能障碍的老年人进食
52		助听器	包括盒式助听器、全数字耳背式助听器、全数字耳内式助听器、耳内助听器、耳背助听器、骨传导助听器等。
53		助视器	放大镜、手持助视器、老花镜、放大镜指甲剪等。
54		手杖	包含单头手杖、三脚或四脚手杖，凳拐以及内置跌倒感应预警装置的智能手杖等，辅助老年人平稳站立和行走。
55		轮椅	自推或由家人、护理人员辅助推行，增大老年人活动空间范围，包括普通轮椅，带姿势控制的特殊轮椅、电动轮椅等。
56		老年助行推车	可助行可推行，配置座椅靠背可休息；内置刹车带驻车功能，上提折叠设计，方便收纳；配置大容量储物袋。
57		老年电动代步车	智能控速，下坡无需刹车，松开转把即停车，具有实时定位、一键呼叫、双向语音通话（方言识别）等功能。

序号	类别	项目名称	功能说明
58		轮椅座垫	可分散人体重力，减轻了压力给尾骨、坐骨带来的压迫。
59		移位机	解决行动不便老年人从轮椅到沙发、床、坐便器、座椅等之间的相互挪位难题。
60		防走失胸卡	集成老年人身份信息，可监测定位（或具备电子围栏功能），避免老年人走失。实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。
61		理疗电烤灯	通过红外线或电磁波产生热量，对人体产生温热效应，从而达到缓解老年人疼痛、促进血液循环、消除炎症等多种健康效果。
62		多参数监护仪	通过各种功能模块，实时检测老年人的心电信号、心率、血氧饱和度、血压、呼吸频率和体温等重要参数，实现对各参数的监测报警。
63		实时心电监护系统	实时检测老年人的心电信号，实现监督报警。
64		毫米波雷达睡眠检测仪	利用毫米波雷达技术来监测老年人睡眠过程中的生命体征，实现监测报警。
65		健康检测类产品	血压计、血氧仪、血糖仪等
66		家用制氧机	方便老年人居家及时吸氧，改善身体状况
67		智能药盒	内置智能提醒系统，可设置多种提醒模式，当老年人需要服药时，通过语音播报、震动提示、灯光闪烁等方式提醒。
68		适老智能按摩椅	疏通经络，帮助老年人消除疲劳、缓解疼痛，促进身心健康。

