采购合同书

甲方：苏州高新区（虎丘区）通安镇人民政府

联系人：王家益

联系电话：0512-66067008

乙方：苏州市苏康养居家养老服务有限公司

联系人：王一鸣

联系电话：15599054099

甲方委托苏州润启招投标咨询服务有限公司就通安镇80周岁以上老人居家养老服务项目政府采购（招标编号：JSZC-320505-RQZB-G2025-0025）进行公开招标。根据本项目的采购结果确定乙方为本次中标单位，现依照招标文件、中标单位的投标文件和中标通知书及相关文件的内容，签订本合同书。

一、合同内容：通安镇80周岁以上老人居家养老服务项目

（一）项目背景：

国发（2013）35号文《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》中提及：大力发展居家养老服务网络、发展居家养老便捷服务，地方政府要支持建立以企业和机构为主体、社区为纽带、满足老年人各种服务需求的居家养老服务网络，要通过制定扶持政策措施，积极培育居家养老服务企业和机构，上门为居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等定制服务，大力发展居家照料服务，为居家老年人提供规范化、个性化服务。

（二）项目需求：

1、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、健康服务、精神慰藉等养老服务内容。其中居家养老政府援助对象介助的每月每人提供36小时服务，介护的每月每人提供48小时服务；居家养老政府补助对象和街道认定的其他养老服务对象每户每人提供6小时服务。

2、为贯彻《苏高新社[2021]66号》文件精神，落实“1+X”居家养老工时制服务模式，满足居家养老援助对象、补助对象、自助对象个性化服务需求，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、健康服务、精神慰藉等养老服务内容。同时兼顾老年人的精神慰藉、政府及法律咨询，服务内容跟随老人需求可同步拓展。

3、预估每年新增需要服务对象 100 户，预计 2026 年居家养老服务户数达 1665 余户，2027 年居家养老服务户数达 1765 余户。具体按照实际服务人数结算。

4、居家养老政府援助对象根据经民政部门审批文件确定的正式名单为准。

5、居家养老服务对象为具有通安户籍的①年满 80 周岁以上的老年人、②70 周岁以上的计划生育特别扶助对象、③60 周岁以上的日常生活需要介助或介护的城乡五保供养对象及低保和低保边缘孤寡老人、④60 周岁以上的日常生活需要介助或介护的市级以上劳动模范、重点优抚对象、归国华侨的老年人、⑤60 周岁以上的日常生活需要介助或介护的“二无”（无子女、无劳动能力）、无子女照顾、子女残疾以及独生子女家庭对象中的困难老人、⑥有经济条件的需要居家养老服务的老年人。

6、居家养老政府援助、补助对象的标准（服务时间、每小时服务单价）可能会根据市、区政府政策的调整而做出相应调整。

（三）补助标准：

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。实际结算金额以此补助标准为基准，以实际服务的人数，按实结算。

序号	项目名称	年份	预估人数	服务时长	服务期限	服务单价元/小时	总价/元
1	通安镇 80 周岁以上老人居家养老服务项目	2026 年	1665 人	6 小时/月*12 月	2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日	30	柒佰肆拾万零捌仟捌佰元整（¥7408800.00 元）
		2027 年	1765 人	6 小时/月*12 月			

（四）服务区域：

苏州高新区（虎丘区）通安镇。

（五）服务经营要求：

1、居家养老服务必须使用苏州高新区(虎丘区)社会事业局指定的养老信息系统，接受区、镇（街道）、社区和服务对象的监督。

2、合理配备管理人员及服务人员，确保养老服务项目的正常实施；

3、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；

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

5、负责服务内容需要设备的购置；

6、前期投入要求：乙方须在居家养老服务开始前投入的相关设备和服务队伍应达到项目实施的相关要求。其中所有本项目服务人员均要求雇员制聘用。

7、中标后，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。

8、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、增减人员未报备采购人的情况，甲方有权终止合同。

（六）费用结算：

结算标准：按照苏州市居家养老政府援助、补助标准执行，如有调整按照调整后的标准执行；

（七）考核办法：

根据苏高新社〔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》的通知执行相关考核。

（八）其他要求：

1、服务过程中因乙方责任所造成的经济损失或其他损害由乙方按实际金额赔偿或承担相应的法律责任。

2、合同终止时，应将所有的服务记录等档案资料交给甲方。

3、居家养老政府援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，由乙方与老人签订服务协议。如有自费老人，则由乙方单独与老人自行签订服务协议，不在本次招标范围。

4、乙方的相关管理资料，如服务老人的工作明细表等需每月报甲方一份。

5、乙方须按照本招标文件及甲方的要求对该项目进行服务工作。

6、项目监管要求：项目执行过程中乙方须接受甲方检查要求，并向甲方准时递交项目业务活动表和项目完成情况报表。

7、项目结案要求：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。

8、甲方责任：在项目实施过程中，甲方提供必要的指导、协调等服务，以及检查、监督项目的实施。

9、其他优惠补助政策按照苏州市相关文件享受。

10、具体服务时间、条件以市政府文件为准。

二、费用及结算：

1、本合同总金额为柒佰肆拾万零捌仟捌佰元整（¥7408800.00元）。此价格应包括完成本次服务所需的人工成本（含社保费用、高温费、加班费用）、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、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。除本合同约定的价款外，甲方不再需向乙方支付其他任何费用。除非合同条款中另有规定，否则，合同价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。详见招标文件和乙方投标文件。

2、付款方式：根据苏高新社【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》的执行考核。乙方每月末将高新区居家养老服务考核组织审核通过的服务工单汇总报甲方，次月，由镇（街道）和乙方结算支付，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。

（1）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、《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、《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。投标和服务期间如有最新政策（包括新出台相关法律法规或针对之前法律法规的最新修改），则按最新政策执行。

（3）每次付款前乙方须先向甲方提供以下资料，否则甲方有理由拒付，由此带来的损失由乙方自行承担：合法有效的增值税发票；付款申请；履约保函等（如合同约定或招投标要求，首次付款时提供）；其他本合同约定的或甲方要求的材料。

3、支付方式：银行转账或数字人民币。

甲方按上述约定通过银行转账或数字人民币方式向乙方支付费用。

乙方的银行账户信息如下：

银行账号：732301018260030976 8

户　　名：苏州市苏康养居家养老服务有限公司

开 户 行：中信银行苏州分行营业部

数字人民币账户：

钱包编号：0052282564699370

钱包名称：苏州市苏康养居家养老服务有限公司

银行账户：建设银行高新技术产业开发区支行

三、服务期限、地点及其他：

3.1 服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日

3.2 服务地点：甲方指定地点。

四、甲、乙双方的权利与义务：

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。

五、违约责任：

1、甲方违约责任及违约金支付：

（1）在合同生效后，甲方无理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的 5%，作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足；

（2）甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金；

（3）甲方违反合同规定，拒绝接受乙方提供服务，应当承担乙方由此造成的损失。

2、乙方违约责任及违约金支付：

（1）乙方不能提供服务的，或服务不合格从而影响甲方按期正常使用的，应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）乙方逾期提供服务的，应与甲方和政府采购管理部门协商，甲方仍需求的，乙方应立即提供服务按照逾期服务的每天万分之四支付逾期违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

六、合同的解除和转让：

1、合同的解除：

（1）甲方和乙方协商一致，可以解除合同。并报政府采购监管部门审查备案。

（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）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。

2、合同的转让：合同的部分和全部都不得转让。

七、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。但合同一方迟延履行后发生严重后果的，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。

八、争端的解决：

1、甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2、如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3、诉讼费由败诉方负担。

4、因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

九、违约终止合同：

1、在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2、如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3、如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、通知和送达：

1、合同各方一致确认以下通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时接收其他方商业文件信函或司法机关(法院、仲裁机构)诉讼、仲裁文书的送达地址和联系方式：

甲方送达地址和联系方式为：

地址：江苏省苏州市高新区通安镇通浒路 88 号

联系电话：0512-66067008

联系人：王家益

乙方送达地址和联系方式为：

地址：苏州高新区渔洋街 7 号（6 号楼）

联系电话：王一鸣

联系人：15599054099

2、上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止，除非各方依下款告知变更。

3、任何一方通讯地址和联系方式需要变更的，应提前五个工作日向合同其他方和司法机关送交书面变更告知书(若争议已经进入司法程序解决)。

4、合同各方均承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由自己承担。

5、合同各方均明知：因各方提供或者确认的送达地址和联系方式不准确、或者送达地址变更后未及时依程序告知对方和司法机关、或者当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被当事人实际接收，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

十一、合同的变更：

除本合同另有约定外，对本合同的任何变更均须以书面形式进行，本合同中未经修改的其他条款仍然有效。

十二、纠纷解决：

凡因本合同引起的或与本合同有关的任何纠纷，甲乙双方应友好协商解决；协商不成的，双方同意向合同履行地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、其他：

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、所有附件为本合同不可分割之组成部分，与本合同具有同等效力。

3、其他约定：/

4、本合同经双方当事人盖章后生效。本合同一式 陆 份，甲乙双方各执 贰 份，采购代理机构执 壹 份，政府采购监管部门 壹 份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

经办人：

乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

经办人：

签署日期：2025.12.3

附件：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：苏州高新区居家上门服务考核细则。

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）	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		
	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	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、突发灾害等第一时间提醒	2	一项不达标扣1分	查看记录		
		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：