政府采购合同

甲　方：苏州市吴江区盛泽镇人民政府（社会事业办公室）

联系人：郭丽虹

电　话：0512-63959789

乙　方：苏州普康智慧养老产业科技有限公司

联系人：倪佳斌

电　话：13665716874

根据苏州市吴江区政府采购编号JSZC-320509-ZZHL-C2025-0009采购文件及乙方的响应文件和成交通知书，甲乙各方就此次乙方成交的项目事宜，签订本合同书。

一、合同内容：

1.乙方负责盛泽镇综合为老服务中心社会化服务项目（二个标段）第二标段。甲方对乙方工作进行监管和考核，若乙方不能按要求实施项目，甲方有权终止此项合同。在合同有效期内一方不得擅自变更或中止此项合同，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方要负违约责任。

2.下列文件为本合同不可分割部分，与本合同具有同等法律效力：

2.1 成交通知书；

2.2 乙方的响应文件；

2.3 采购文件及其附件；

2.4 乙方在磋商过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

2.5 合同附件。

3.服务合同内容：盛泽镇综合为老服务中心社会化服务项目（二个标段）一标段，具体服务内容按采购文件及乙方的相应文件执行。

4.合同履行期限：1年，具体起始时间：2025年 12月1日 至 2026年11月30日。

二、合同价格及付款

1、合同价格按此次中标（成交）价格执行，合同金额为人民币（大写）叁拾伍万壹仟圆整（￥：351000.00）。合同金额包括完成相应服务期限内所需要的人工（包括工资和补贴）、水电气费、实施所需设备及维护费（包括消防维保、设施维护费、减灾馆维修）、网络通讯费、辅助材料、咨询费、物业费（含门卫、保安、保洁、绿化等）、各种税费、保险、利润、税金和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、甲方支付此项费用外不再承担其它任何费用（包括个人），乙方的服务人员代表乙方为甲方提供合同服务事项、履行本合同义务，故其薪金、福利、休假日补贴等应仅由乙方给付，与甲方无关，乙方指派的任何人员的任何财产损失或人身安全问题由乙方负全责，与甲方无关。

3、确因甲方工作需要，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。

4、费用支付方式：合同签订后两周内乙方提交运营点具体服务计划，且经所辖社区和甲方确认后，先服务后结算。甲方将根据半年度考核和满意度调查结果，按考核实施情况调整半年度实际支付金额，实际总金额可能与合同总金额有差异。

5、履约保证金：无。

6、乙方要求付款应提供以下资料：乙方须提供合格的发票、考核资料等甲方要求的结算凭据。乙方未按要求提供的，甲方有权拒绝付款。

7、支付方式：银行转账等，具体支付方式甲方有权根据财务安排自主选择。

根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的税费由乙方承担。

8、乙方须保证甲方在使用其提供的服务或其任何部分时不受到第三方提出的关于侵犯其版权、专利权、商标权或其他权利的指控或信访，一旦出现此类情况，乙方应负责与第三方交涉并承担可能发生的一切责任。

三、考核机制

1. 评价办法

原则上每一年由甲方或甲方委托的第三方开展两次考核评估。其中为老服务占 70%，残疾人和儿童工作各占 15%。

2. 考核办法

考核以百分制为基准，除责令改正外，半年度得分在 90 分及以上不扣罚运营费；

得分在85-90（不含）扣减该点位半年度运营费的1%；得分在80-85（不含）扣减该点位半年度运营费的2%；得分在70-80分（不含）扣减该点位半年度运营费的5%；低于70分的扣减该点位半年度运营费的10%；有“一票否决”的，扣除该点位全部半年度运营费；一个年度内累计二次得分在70分以下，扣减运营经费的30%。考核评分表见附件1、3、4。

甲方有权随时前往中心现场监督乙方管理工作，每半年对中心服务老人、残疾人、儿童进行满意度调查，如乙方半年度满意度调查结果低于80%，甲方有权要求整改；整改无改正效果的，甲方有权终止合同。终止合同后包括但不限于为完成后续服务另外委托服务商所发生的额外费用均由乙方负责。

四、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、指导和监督乙方有效地履行本合同的各项条款。

2、审定乙方为履行本合同拟定的管理制度和管理章程，以及相应服务计划或方案等。

3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，对乙方违约、违规行为提出整改要求。

4、甲方每半年开展满意度调查并对乙方进行考核评定，如因乙方的服务不佳、管理不善或管理失误，造成人员损害或其他重大经济损失，甲方有权立即终止协议。

5、按照合同规定支付服务费用。

（二）乙方的权利和义务

1、根据有关法律法规及本合同制订管理制度、相应服务计划、方案等。

2、严格按照合同约定全面、完整、及时履行合同的约定义务，实现合同预期目标。

3、乙方对其工作人员或临时聘用或聘请人员的行为负责，并对员工或聘用、聘请人员的人身安全负责。

4、乙方应对接受其服务的被照料对象的人身安全负责，严禁出现严重伤害被照料对象情形发生，否则乙方将承担一切可能产生的后果。未经提前申请并经甲方书面审批同意，乙方不得自行向服务对象及（或）其亲属开展其他与合同无关服务并收取费用。

5、乙方应对为履行本合同所知悉的甲方提供的不公开信息以及资料保密，应对因此获得的社区居民、群众的个人信息保密，且保密义务不因合同解除或终止而终止，否则应当对被侵权对象承担相应法律责任，并依约承担相应违约责任。

6、项目磋商文件或响应文件对项目服务团队人员有特别约定的，以约定为准。

7、乙方为运营管理责任主体，承担运营管理过程中的一切法律责任。运营场所要符合安全、消防、卫生及食品安全等有关要求，落实各项安全管理主体责任，并承担相应的法律责任。

8、乙方负责承担本项目范围内的设施设备维护及日常运营费用，包括但不仅限于前期甲方投入的设施设备日常维修；因服务需要由乙方自行增添的设施设备材料如办公耗材、理疗器械、健身器材、活动桌椅，食堂餐具、锅具、刀具、收费结算所需智能设备等维护维修；日常运营水电气费用、有线电视费用、网络通讯费、智能化设施设备服务费用、绿化养护等其它涉及运营所需费用。正常情况下发生的设施设备损坏或报废，需由双方共同检验并经甲方同意后报废。如因乙方使用不当，造成建筑物以及各项设施设备出现损毁、损坏或经有关部门认为有必要进行维修或更新时，乙方应负责及时进行维修或更新。乙方不能或不能完全承担维修责任时，甲方可代为维修，维修费用由乙方承担。

9、乙方投入的设施设备、家具等可移动物品在运营期结束后归运营方所有，并由运营方负责拆除和搬迁；其它主体结构固定镶嵌物等不可移动物品归采购单位所有，不作补偿。

10、乙方应参照苏州市五级社区居家养老服务设施等级评定要求，开展运营服务，并积极配合采购单位完成等级评定工作，具体要求详见附件 2。

11、乙方应建立完整工作台账，及时将服务信息录入上级民政系统。本合同终止时，乙方应向甲方移交全部工作台账及其他全部档案资料，如乙方另有配套使用的服务平台，其电子数据也应无偿移交给甲方。

12、乙方必须自己完成全部合同义务，不得转包、分包给第三方完成。

13、在做好日照服务的基础上，配合政府相应行政服务职能，引导社区养老产业化、社会化发展，逐步形成市场化运行机制。

四、 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、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，赔偿损失范围包括但不限于经济损失及为维权所发生的诉讼费、律师费等合理开支与费用。

2、乙方的违约责任

（1）乙方必须自己完成合同内容，不得转包、分包，否则，甲方有权按乙方根本

违约不履行合同义务处理。

（2）乙方未按合同约定的质量标准和要求提供服务（含服务数量、质量、承诺提供的各类服务设施设备等），包括但不限于甲方和社区（村）自查发现、聘请第三方核查发现或被服务对象的有效投诉等，甲方有权要求乙方限期整改。如乙方严重违反合同约定的服务标准和质量，经催告限期整改仍不合格的，或因乙方原因造成被服务对象严重的人身损害的，乙方除应对受害方承担相应损失赔偿责任外，甲方还有权立即解除本合同并要求乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，若违约金仍不足以弥补甲方实际损失的，甲方还有权要求乙方补足。

（3）乙方未按服务进度要求完成服务工作，按照考核标准执行。

（4）乙方必须保证实际进场的人员与响应文件一致；未经甲方同意，人员不得更换；乙方擅自更换的，甲方有权解除合同，同时乙方应按本合同总价的10%支付违约金。但乙方人员确因患病、与乙方解除或终止劳动人事关系、工伤等乙方不可控原因确需更换的，甲方同意乙方可更换同等资历人员并向甲方做好报备，不视为乙方违约。甲方认为乙方人员无法胜任所在岗位，有权要求乙方在合理期限内更换，乙方逾期未更换的，视为违约，甲方有权解除合同，同时乙方应按本合同总价的10%支付违约金。

（5）乙方应执行国家有关规定，承担因乙方员工的生病、事故、伤残、死亡、劳动和临时劳务纠纷产生的一切法律后果（包括赔偿），甲方不承担任何相关责任。

（5）乙方如有损害被服务对象或其他居民、群众的合法权益的情形的，应承担相应赔偿责任；如因此造成甲方对外承担责任的，乙方应予全额赔偿。

（6）乙方如有擅自解除合同的，甲方除有权不再支付服务费用外，还可向乙方主张合同价款10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应补足。

3、甲方违约责任

（1）乙方按合同履约，甲方逾期付款的，每逾期一天，应按逾期付款金额的万分之三向乙方支付违约金。**如因财政延迟支付或暂停支付等情况而未能及时支付的，不在此限。**

（2）甲方如有擅自解除合同的，乙方有权要求甲方立即结算已完成服务阶段的服务费用，还可要求甲方支付合同价款10%的违约金，违约金不足以弥补乙方损失的，甲方还应补足，但因上级政府机关命令或决定终止、所在地块规划变更或房屋自然损害等客观情况导致不适宜继续在指定地点开展服务等合理事由导致的合同全部或部分解除不在此限。

五、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。

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、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。

4、合同的部分和全部都不得转让。

七、合同生效及其他：

1、本合同经甲乙双方法定代表人或其委托代理人签字并加盖公章（或合同章）后生效，多页合同需甲、乙、采购代理机构加盖骑缝章，生效的合同在规定时间内需通过政府采购监督管理部门的网上备案。

2、合同签订后双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照《中华人民共和国民法典》的规定处理，在合同履行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和磋商文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。双方如有争议，任何一方均可向合同履行地当地人民法院提起诉讼。

3、甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

4、本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构、政府采购监督管理部门各执壹份。

5、未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等

相关法律法规之规定解释。

甲方（盖章）：

法定（或授权）代表人（签字或盖章）：

日期：2025年11月28日

乙方（盖章）：

法定（或授权）代表人（签字或盖章）：

日期：2025年11月28日

附件 1

盛泽镇_____综合为老服务中心考评表

评价项	评价内容及分值	评分等级及标准	得分		评价操作说明
			分项	小计	
日常管理规范（20 分）	1. 人员配置及职责分工（6 分）	①人员配置达到采购方案要求且架构合理，有明确的岗位职责分工，履职认真，得 6 分 配置人员少于采购方案或人员素质、专业要求不符的，不得分			查看员工档案、劳动合同、分工情况、履职情况等
	2. 场地标识（4 分）	①采用统一的名称标识，服务设施出入口标识，楼层索引图符合老年人生理特点，得 2 分 ②在醒目位置展示各项规章制度、服务流程、服务项目、收费标准、投诉渠道等，内容真实准确、及时更新，得 2 分			查看相关制度及上墙情况
	3. 制度建设（6 分）	①建立规范的工作服务流程和管理制度，包括但不限于财务制度、员工管理制度、服务制度、行政管理制度、档案管理制度等，得 2 分 ②建立投诉处理与调解制度，接受服务对象的投诉与监督，得 2 分 ③有运营台账资料，包括但不限于与老年人签订的服务协议、老年人基本档案资料、员工档案信息、设施设备使用记录等，得 2 分			
	4. 信息化管理（4 分）	①使用吴江区民政局社区养老服务管理系统进行日常运营管理，做好服务对象动态管理、活动电子台账记录等管理，配合做好系统功能完善，得 4 分 未使用管理系统或更新运维不及时的，得 0 分。			查看系统
服务状况（52 分）	5. 服务环境（4 分）	①各区域功能分布合理，环境整洁，敬老爱老氛围浓郁，布置美观，得 4 分 环境一般，氛围布置不协调，得 2 分 存在脏乱差现象，得 0 分			现场查看
	6. 服务对象（8 分）	①根据辖区内老年人年龄结构、文化层次、养老需求等，提供契合的服务内容，吸引老年人到日间照料中心参与社区活动；同时开展辖区内老年人居家上门服务，活动人次达到苏州社区居家养老服务设施等级评定服务人次第一档次要求，得 8 分 活动人次达到苏州社区居家养老服务设施等级评定服务人次第二档次要求，得 6 分 活动人次达到苏州社区居家养老服务设施等级评定第三档次要求，得 3 分			查看系统数据或相关台账资料（档次要求参考附见 3 中相关内容）
	7. 服务计划及总结（6 分）	①按照采购服务清单及等级评定相关要求，制定符合实际情况的年度、季度、月度服务计划，并按时提交采购单位及社区			由乡镇根据提交情况考核

		（村），周服务计划提前公示，得3分 ②按照采购服务清单执行，及时向采购单位及村社区提交年度、季度、月度总结，得3分			
	8.服务内容（24分）	①按照苏州社区居家养老服务设施等级评定要求开展医养、康养、体养、食养、文养、怡养、安养、托养等服务，得24分 少一项服务类别扣3分（因客观条件限制无法开展相关服务的，视情况减少扣分），有该类别服务但设备人员配备、开展相关服务活动次数类别不到位的，根据实际情况酌情扣分。			现场勘察 查阅台账 （服务内容具体要求参考附见3相关内容）
	9.服务效果（10分）	①中心每半年开展不少于一次服务满意度测评，得1分 未开展不得分 ②服务对象满意度达90%以上，得6分（满意率低于90%的，以满意率乘以6为本项得分），由考核单位通过访谈、电话抽查等方式抽取不少于10位老年人进行测评 ③对服务对象提供的服务质量信息反馈和投诉渠道，对反馈信息和投诉进行记录，并在不超过3个工作日给予反馈、处理，得3分 有服务质量信息反馈和投诉渠道，但缺少反馈和投诉记录或对反馈或处理投诉超过3个工作日，得1分 未设置服务质量信息和反馈和投诉渠道不得分			现场勘察、问询查阅台账
安全管理（10分）	10.安全管理（10分）	①有符合规定的消防器材，定期检查且记录保存完好，紧急疏散通道畅通，得3分； ②建立安全生产和风险管理机制，包括但不限于具备可操作性的公共卫生、消防安全、食品安全、老年人突发疾病、老年人意外伤害等应急处理机制，得3分 ③配备安全专（兼）职人员，每年接受在岗教育培训，熟悉安全管理相关法律法规及技术规范，能熟练使用消防设施设备、处理突发安全事件，得2分 ④每半年至少开展1次消防演练，得1分 ⑤有应急演练、安全检查、安全培训记录，得1分			现场勘察、询问、查阅台账
服务力量（8分）	11.志愿者及社会力量（8分）	①建立志愿者管理制度，包括但不限于志愿者招募、培训、活动开展、激励机制等，有不少于20人的志愿者服务队伍（4分）； ②每年开展志愿者活动不少于6次且服务人数不少于200人次，志愿服务记录完整（4分） 少一次活动扣1分，扣完为止			查看志愿服务制度及详细资料
媒体宣传（10分）	12.媒体宣传情况（10分）	①积极开展各个日间照料中心服务宣传，每季度在各类媒体（公众号）等报道3篇及以上，得6分			查看相关宣传材料

		每少一篇扣 2 分，扣完为止			
		①运营方每半年至少向乡镇提交一篇片区日间照料中心服务亮点推文素材，按时提交且内容充实，得 4 分 未提交或内容空洞单薄，得 0 分			由乡镇根据提交情况考核
一票否决及扣分项目	扣分项	①发生有效投诉，每次扣 2 分 ②未按照约定时间运营开放，每次扣 2 分 ③日常安全检查发现隐患，经通知后未完成整改的，每次扣 2 分			日常查看 现场询问
		①在区民政部门或其他相关部门检查中被点名批评的，每次扣 2 分 ②不配合采购单位开展社区居家养老服务设施等级评定工作或其他采购文件、合同约定的相关工作，每次扣 2 分 ③区民政或其他相关部门确定的其他扣分项目，每次扣 2 分			由乡镇考核
	一票否决	①发生火灾、食物中毒等安全责任事故 ②发生服务人员虐待伤害老人事件 ③发生偷盗、抢夺、抢劫、骗取老人及其家属财物事件			日常检查 现场询问
加分项目（10 分）	社会影响	①服务成效或服务优秀案例获国家级媒体报道或奖项（每项 5 分）； 省级媒体报道或奖项（每项 3 分）； 市级媒体报道或奖项（每项 1 分）。 同类报道或奖项以最高级别报道媒体为准，累计得分，满分 5 分			查看奖项资料
	创新工作	开展除服务清单之外的创新工作，并被区级及以上部门认可的，加 2 分			
	等级评定	通过苏州市五级社区居家养老服务设施等级评定的，加 3 分			
打分合计（满分 110 分）					
总得分					

考核单位（盖章）：　　运营单位（盖章）：

考核意见：

考核人：　　负责人：

日 期：　　年　　月　　日　　日 期：　　年　　月　　日

附件 2：

社区居家养老服务设施等级评定评分表

表 1 苏州市社区居家养老服务设施等级评分表（基本项）

一级指标	二级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
1. 运营资质	1.1 运营单位具备法人登记证书，或在行业主管部门登记备案。	1	签订承诺 查阅台账 现场勘察		
	1.2 上年度未受到有关部门行政处罚、行政强制或不处于行政处罚、行政强制执行期间。				
	1.3 未被政府有关部门或者司法机关立案调查并处于调查期间。				
	1.4 未被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单。				
	1.5 符合首次申请或前次申请评定等级通过且间隔时间已满一年。				
	1.6 一年内未发生终止评定或降低等级评定的情形；三年内未发生被取消等级评定的情形。				
	1.7 不存在重大安全风险隐患和其他不符合评定条件的情形。				
2. 人流统计	配备人流统计设备或具备真实完整的服务人次记录台账。	1	现场勘察		
3. 场地标识	3.1 采用统一的名称标识，服务设施出入口标识、楼层索引图符合老年人生理特点，色彩明亮、图文清晰、便于识别。	1	现场勘察		
	3.2 在醒目位置展示各项规章制度、服务流程、服务项目、收费标准、投诉渠道等，内容应真实、准确、完整、及时更新。				
	3.3 安全提醒标志、疏散标注明显。				
4. 安全管理	4.1 配备合格且在有效期内的消防设施设备，包括但不限于火灾自动报警系统、消防应急照明灯、独立烟感报警器等，定期检查且记录保存完好。紧急疏散通道畅通。	1	查阅台账 现场勘察		

一级指标	二级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
	4.2 建立安全生产和风险管理机制，包括但不限于公共卫生、消防安全、食品安全、老年人突发疾病、老年人意外伤害等应急处理机制。				
	4.3 配备安全专（兼）职人员，每年接受在岗教育培训，熟悉安全管理相关法律法规及技术规范，能熟练使用消防设施设备、处理突发安全事件，每年消防演练不少于 2 次，具备近 1 年内完整的应急演练、安全检查、安全培训等记录。				
5.制度建设	5.1 建立规范的工作服务流程和管理制度，包括但不限于财务制度、员工管理制度、服务制度、行政管理制度、档案管理制度等。	1	查阅台账 现场勘察		
	5.2 建立投诉处理与调解制度，接受服务对象的投诉与监督。				
	5.3 具备近 1 年内完整的运营台账资料，包括但不限于与老年人签订的服务协议、老年人基本档案资料、员工档案信息、设施设备使用记录等。				
总　分		5			

表 2 苏州市社区居家养老服务设施等级评分表（增值项）

一级指标	二级指标	三级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
1. 设施环境（37 分）	1.1 室内环境（27 分）	1.1.1 建筑面积 1500 平方米及以上（6 分）； 建筑面积达 1000 平方米不足 1500 平方米（5 分）； 建筑面积达 700 平方米不足 1000 平方米（4 分）； 建筑面积达 400 平方米不足 700 平方米（3 分）； 建筑面积达 300 平方米不足 400 平方米（2 分）； 建筑面积达 200 平方米不足 300 平方米（1 分）。	6	现场勘查		
		1.1.2 设置有休息室，为老年人提供日托休息服务。 配备躺椅或床位 20 张以上（含 20 张）（2 分）； 配备躺椅或床位 10 张以上不足 20 张（1 分）； 未设置休息室（0 分）。	2	现场勘查		
		1.1.3 设置有住养房间，为老年人提供全日照料服务。 配备床位 10 张以上（含 10 张）（2 分）； 配备床位 4 张以上不足 10 张（1 分）； 未设置住养房间（0 分） *此项日间照料中心、居家养老服务中心不参评，不计入总分。	2	现场勘察		
		1.1.4 设置有独立的厨房或配餐间，配备紫外线灯（1 分）、消毒柜（1 分）、食品冷冻冷藏柜（1 分），食品留样柜（1 分），互联网+明厨亮灶监管设备（1 分），布局符合市场监管部门的相关规定。 累计得分，满分 5 分。	5	现场勘查		
1. 设施环境（37 分）	1.1 室内环境（27 分）	1.1.5 设置有阅览室（含信息化阅览室），配有适合老年人阅读的报刊及图书等（1 分）； 设置有助浴间，为老年人提供洗浴服务所需取暖、更衣等场地，配置防滑、储物、血压测量等必要设备，有助浴员为有需要的老年人提供助浴服务。全部符合得 1 分，部分符合得 0.5 分（1 分）； 设置有医疗保健室，提供基本的康复护理（1 分）； 设置有心理、法律、认知症等专业咨询室，由专人提供接待、答复、解决问题（1 分）； 设置有多功能室，配备多媒体设施，能满足老年人教育培训，文体	6	现场勘查		

一级指标	二级指标	三级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
		娱乐活动等服务（1 分）； 设置有老年人评估室，由专人开展评估服务（1 分）。 累计得分，满分 6 分。				
		1.1.6 设置就餐专用场所，使用面积不少于 50 平方米（3 分）； 就餐场所达 20 平方米不足 50 平方米（2 分）； 就餐场所面积不足 20 平方米（1 分）。	3	现场勘查		
		1.1.7 供老年人使用的场地及用房均应进行无障碍设计，符合《老年人照料设施建筑设计标准》JBJ450-2018 中 6.1 要求（2 分）； 配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域，在醒目位置设置视频监控提示标志（1 分）。累计得分，满分 3 分。	3	现场勘查		
	1.2 室外环境（7 分）	1.2.1 社区居家养老服务设施首层宜在建筑一楼，相对独立，并有独立出入口。二楼及以上的社区老年人社区居家养老服务设施应设置电梯或无障碍设施。200 ㎡以上的三楼及以上建筑配有两个逃生通道。 社区居家养老服务设施首层设在建筑一楼（2 分）； 首层设在二楼及以上，有电梯或无障碍设施，逃生通道符合要求（1 分）；首层设在二楼及以上且无电梯或无障碍设施，逃生通道不符合要求（0 分）。	2	现场勘查		
1. 设施环境（37 分）	1.2 室外环境（7 分）	1.2.2 社区居家养老服务设施周边有明显的指示牌，便于老人确定方位，机构外墙有醒目的服务设施标识（2 分）； 其他条件符合，但无明显指示牌（1 分）。	2	现场勘查		
		1.2.3 室外活动面积（含露台等）50 平方米及以上，配备适当规模的绿化和必要的安全防护措施，有健身、休憩等设施（3 分）； 室外活动面积达 30 平方米不足 50 平方米，配备一定数量的活动设施（2 分）； 室外活动面积不足 30 平方米（1 分）。	3	现场勘查		
	1.3 智慧应用（3 分）	1.3.1 开通数字人民币等线上支付结算渠道（0.5 分）； 安装人流统计设备（0.5 分），开通数字化管理和服务系统（0.5 分），将有关数据交换给业务主管部门（0.5 分）； 通过配置电视等放映设备、人脸识别、电子围栏、跌倒检测（包括	3	现场勘查		

一级指标	二级指标	三级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
		但不限于列举项）等物联技术提升老年人服务体验（每项 0.5 分，最高不超过 1 分）。 累计得分，满分 3 分。				
2. 服务力量（10 分）	2.1 工作人员（6 分）	2.1.1 工作人员（不含法定代表人）有 4 名及以上工作人员，其中专职人员不少于 2 人（4 分）； 有 3 名工作人员，其中专职人员不少于 2 人（3 分）；有 2 名工作人员，均为专职（2 分）； 有 2 名专兼职工作人员（1 分）。	4	查看员工名册、社保证明、劳务合同等		
		2.1.2 服务人员应接受上岗培训，具有从事本岗位工作的知识和技能（1 分）； 社工应持证上岗，助餐、助浴服务人员应持有健康证，康复护理人员应具有专业资质（1 分）； 未接受培训上岗或者未持证上岗，0 分。	2	查看培训记录、资格证书、健康证		
2. 服务力量（10 分）	2.2 志愿者及社会力量（4 分）	2.2.1 建立志愿者管理制度，包括但不限于志愿者招募、培训、活动开展、激励机制等，有不少于 20 人的志愿者服务队伍（1 分）； 每年开展志愿者活动不少于 6 次且服务人数不少于 200 人次，志愿服务记录完整（1 分）。	2	查看志愿服务制度，及详细资料		
		2.2.2 配备专职或兼职社工、康复保健师人员、心理咨询人员、膳食营养人员、认知症照护人员、公益律师等专业社会力量参与养老服务（累计得分，每类得 0.5 分，满分 2 分）。	2	查看资料		
3.服务对象（7 分）	3.1 服务人次（3 分）	3.1.1 年服务人次达 3 万人次，或年服务人次达 2 万人次且上门服务人数达 100 人（3 分）； 年服务人次达 2 万人次，或年服务人次达 1 万人次且上门服务人数达 50 人（2 分）； 年服务人次达 5000 人次（1 分）。	3	查看电子化统计系统或数据		
	3.2 服务对象管理（4	3.2.1 掌握服务区域服务对象的基本信息，建立服务对象基本服务档案，做到一人一档，并动态更新（1 分）； 重点服务对象单独建立健康档案，档案信息还应包括健康状况、家	2	查看资料		

一级指标	二级指标	三级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
	分）	庭结构、社会支持等方面，并动态更新（1 分）； 累计加分，最高 2 分。 *重点服务对象包括高龄、空巢独居、低收入、计划生育特别扶助对象、失智失能等老年人。				
		3.2.2 各项服务资料完整，及时更新，并保证信息安全（2 分）；相对齐全、定期更新，并保证信息安全（1 分）；服务资料不完整，或没有及时更新，信息不安全（0 分）。	2	查看资料		
4. 服务内容（32 分）	4.1 医养服务（4 分）	4.1.1 与卫生服务机构合作，在社区居家养老服务设施内开设护理站，护理站配备的注册护士、康复治疗人员人数应当符合本市护理站审批有关要求（4 分）； 与基层医疗卫生机构签订合作协议，为服务对象开展基础医疗、护理服务，但未开设护理站（3 分）； 依托专业机构定期开展量血压、测血糖等基本医疗卫生服务（2 分）； 未开展医养服务（0 分）。	4	*现场勘察* *查看资料*		
	4.2 康养服务（6 分）	4.2.1 配备体温计、体检仪、物理康复器材、紧急护理包等保健康复设施设备。配备 5 种以上类别保健康复设施设备（2 分）；3～4 种（1 分）；少于 2 种（0 分）。	2	*现场勘查*		
		4.2.2 开展老年人能力评估，有评估场室和专业服务人员（1 分）； 开展老年人健康教育、健康咨询、认知症障碍筛查干预等康养服务（1 分）；累计得分，满分 2 分。	2	*现场勘察*、 查看资料		
		4.2.3 引入专业力量，规范开展拔罐、针灸、推拿等中医特色康复理疗服务（2 分）。	2	现场勘察		
	4.3 体养服务（2 分）	4.3.1 配备适老化健身器材 2 种以上，有专业人员指导老年人进行适宜运动（2 分）； 配备适老化健身器材 2 种以上（1 分）； 无适老化健身器材（0 分）。	2	现场勘察		
	4.4 食养服	4.4.1 依据国食药监局制定颁布的《餐饮服务食品安全操作规范》处理、	2	现场勘查查		

一级指标	二级指标	三级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
	务 （4 分）	加工、配送食品（1 分）；符合苏州市明厨亮灶建设标准（1 分）；累计得分，满分 2 分。		看资料		
		4.4.2 开展送餐服务，且每日送餐人数不少于 20 人（2 分）；每日送餐人数不少于 10 人（1 分）。	2	现场勘查查看资料		
4. 服务内容（32 分）	4.5 文养服务（3 分）	4.5.1 提供图书阅览、视听影音、绘画书法、手工制作等休闲娱乐活动，并配备工作人员给予协助和指导。 能够按要求开展不少于 5 种类别的休闲娱乐活动（2 分）；2～4 项（1 分）；少于 2 项（0 分）。	2	现场勘查查看资料		
		4.5.2 定期开展线上或线下老年教育（0.5 分），被确定为老年大学教学点（0.5 分）；累计得分，满分 1 分。	*1*	*现场勘察查看资料*		
	4.6 怡养服务（4 分）	4.6.1 为有需求的老年人提供包括但不限于沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等心理慰藉类服务活动。 每月开展相关服务活动不少于 2 次（2 分）；1 次（1 分）；未开展相关服务活动（0 分）。	2	现场勘察查看资料		
		4.6.2 为老年人家庭成员提供照料技能培训、心理疏导等赋能提效类服务。 每年不少于 4 场培训等活动（2 分）；每年不少于 2 场培训等活动（1 分）；未开展相关服务活动（0 分）。	2	*现场勘察查看资料*		
	4.7 安养服务（4 分）	4.7.1 安排工作人员为有需求的老人提供上门助浴理发、衣服洗涤、代买代办、上门接送等日常照护服务。 服务种类不少于 3 种（2 分）；2 种（1 分）；无个性化上门照料服务（0 分）。	2	*现场勘察查看资料*		
		4.7.2 提供康复辅具租赁服务（1 分）；提供家庭适老化改造产品及效果展示（1 分）；累计得分，满分 2 分。	2	*现场勘察查看资料*		
	4.8 托养服务（5 分）	4.8.1 开展日间托养服务。与有需求的老人签订日间托养协议，按协议规定为其提供个人生活护理、清洁护理、康复护理、医疗服务等短期托养服务，并做好服务记录（2 分）；与有需求的老人签订日间托养协议并开展托养服务，服务不规范或服务记录不完善（1 分）；	2	现场勘察、查看资料		

一级指标	二级指标	三级指标/评分说明	参考分值	考核方式	自评得分	评定得分
		未开展日间托养服务或未签订日间托养协议（0 分）。				
4. 服务内容（32 分）	4.8 托养服务（5 分）	4.8.2 开展全日托养服务。与有需求的老人签订全日托养协议，按协议规定为其提供个人生活护理、清洁护理、康复护理、医疗服务等短期托养服务，并做好服务记录（3 分）；服务不规范或服务记录不完善（2 分）；未开展全日托养服务或未签订全日托养协议（0 分）。*此项日间照料中心、居家养老服务中心不参评，不计入总分。	3	现场勘察、查看资料		
5. 满意度测评和投诉处理（5 分）	5.1 满意度测评(3 分)	5.1.1 每半年开展不少于一次服务满意度测评（1 分）；未开展或满意度测评开展间隔超过半年（0 分）。	1	现场勘察查看资料		
		5.1.2 通过访谈、问卷测评、电话抽查等方式，对服务对象满意度进行测评。满意度高于 90%（2 分）；85%～90%（1 分）；低于 85%（0 分）。	2	抽查调查		
	5.2 投诉渠道和处理（2 分）	5.2.1 为服务对象提供服务质量信息反馈和投诉渠道，对反馈信息和投诉进行记录，并在不超过 3 个工作日内予以反馈、处理（2 分）；有服务质量信息反馈和投诉渠道，但缺少反馈和投诉记录，或对反馈或投诉处理超过 3 个工作日（1 分）；未设置服务质量信息反馈和投诉渠道（0 分）。	2	现场勘察、查看资料		
6. 社会反响和品牌效应（4 分）	6.1 社会影响（2 分）	6.1.1 服务成效或服务优秀案例获国家级媒体报道或奖项（每项 2 分）；省级媒体报道或奖项（每项 1 分）；市级媒体报道或奖项（每项 0.5 分）。同类报道或奖项以最高级别报道媒体为准，累计得分，满分 2 分。	2	查看资料		
	6.2 创新成果（2 分）	6.2.1 社区养老服务设施在运营管理、服务提供等方面有重大创新，如承担各类养老服务领域试点任务或经验做法在政务内参等政府文件、材料上刊登发表（每项 0.5 分，累计得分，满分 2 分）。	2	查看资料		
总分			95			
备注	1.1.3 和 4.8.2 针对有住养功能的综合养老（为老）服务中心设定。其他类型社区养老服务设施不参评，增值项满分以 90 分计。					

附件 3：

盛泽镇综合性“残疾人之家”考评表（省级）

表 1 建设内容评估指标（100 分）

指标	指标分解或说明	分值	自评得分	考评得分
财务管理	1. 是否进行独立明晰的财务核算：是-10 分，否-0 分 2. 涉及残疾人个体的各项补贴或收入是否核算准确：是-10 分，否-0 分	20 分		
运营时间	1. 除节假日及其他不可抗力因素外，“残疾人之家”是否每天开门运营：是-10 分，否-根据未运营天数按比例扣分 2. 平均每天运营时间不少于 6 小时：是-10 分，否-根据平均运营时间按比例扣分	20 分		
服务人员	1. 专、兼职管理服务人员与服务对象配比是否不低于 1：10：是-8 分，否-按照比例扣分 2. 服务人员中是否有获得各类专业资格认证的：每 1 人持有专业资格证书加 1 分，最多 6 分 3. 是否有稳定的志愿服务队伍：是-6 分，否-0 分	20 分		
安全保障	1. 是否符合消防安全要求：是-4 分，否-0 分 2. 是否符合食品安全要求：是-4 分，否-0 分 3. 是否符合劳动安全要求：是-4 分，否-0 分 4. 是否符合公共卫生安全要求：是-4 分，否-0 分 5. 是否为日间照料、辅助性就业服务对象购买意外保险：是-4 分，否-0 分	20 分		
管理制度	是否有成文规范的各项管理制度：是-20 分，否-根据实际情况扣分（基础管理制度、服务管理制度、考勤制度和安全管理制度等）	20 分		
	小计			

表 2 服务内容评估指标（100 分）

指标	指标说明	分值	自评得分	考评得分
日间照料	1. 日间照料人数是否不少于 20 人，且 16-59 周岁无业智力、精神和重度肢体残疾人不少于 15 人：是-5 分，否-0 分 2. 每位服务对象服务时长不少于 20 小时/周：是-5 分，否-根据实际情况按比例扣分 3. 以 20 人为基数，每增加一名符合条件的日间照料对象加 1 分，最多 5 分	15		
辅助性就业	1. 辅助性就业人数是否不少于 10 人（智力、精神和重度肢体残疾人不少于 5 人）：是-5 分，否-0 分 2. 是否建立出勤补贴制度：是-2 分，否-0 分 3. 稳定的辅助性就业项目数：每 1 项计 1 分，总分不超过 3 分 4. 是否与安置的残疾人或其亲属签订了服务合同或相关协议：是-2 分，否-根据实际情况按比例扣分	14		

指标	指标说明	分值	自评得分	考评得分
	5. 是否配置专、兼职就业辅导员：是-2 分，否-0 分			
康复服务	1. 家庭签约医生或政府购买的专业人员每周到“残疾人之家”指导不少于 2 次，每次不少于 2 小时：是-5 分，否-根据工作实际扣分 2. 每位服务对象接受各类康复服务的时长每周不少于 1 小时：是-5 分，否-根据工作实际扣分 3. 每月开展一次康复知识普及、残疾预防宣传活动：是-2 分，否-0 分 4. 是否设立“辅具展示点”，开展辅具展示、咨询、租赁等服务：是-2 分，否-0 分	14		
文体娱乐	1. 是否开展读书看报、健身锻炼等常态化的文体服务：是-6 分，否-根据开展情况扣分 2. 每月是否至少开展一次特色化文体娱乐活动：每开展一次 1 分，最多 4 分	10		
教育培训	1. 是否常态化组织政治理论学习，开展“学听跟”活动：是-6 分，否-根据开展情况扣分 2. 每月是否至少开展一次特色化的教育培训活动：每开展一次 1 分，最多 4 分	10		
家庭支持	1. 是否开展家属活动参与等常态化的家庭支持服务：是-6 分，否-根据开展情况扣分 2. 每月是否至少开展一次残疾人家属心理服务：每开展一次 1 分，最多 2 分 3. 每月是否至少开展一次残疾人家属培训活动：每开展一次 1 分，最多 2 分	10		
社会融合	1. 平均每月的志愿助残活动次数，每 1 次 1 分，最多 2 分 2. 稳定合作的志愿组织个数，每 1 个 1 分，最多 2 分 3. “残健融合”活动每月开展次数，每 1 次 1 分，最多 3 分 4. 残疾人反哺服务社会人次，每 1 人次 1 分，最多 3 分	10		
法律服务	1. 每月开展一次法治宣传活动得 0.5 分，最多 6 分 2. 是否公示法律顾问（律师）联系电话、固定上门咨询时间：是-1 分，否-0 分 3. 是否建立律师联系残疾人微信群：是-1 分，否-0 分 4. 是否有律师服务记录：是-1 分，否-0 分 5. 是否有典型服务案例：是-1 分，否-0 分	10		
其他服务	根据开展的其他公益性、特色化、综合性的服务项目加分，每开展 1 项加 1 分，最多 4 分 服务向下延伸，对辖区内的村（社区）“残疾人之家”加强指导、开展联动：是-3 分，否-0 分	7		
加分项	1. 列为当地党建活动基地、新时代文明实践基地、志愿服务基地等，加 1 分；	5 分		

指标	指标说明	分值	自评得分	考评得分
	2.打造特色牌品成绩突出，被中央、省级主流媒体宣传报道，或被国家、省、市有关部门表彰、通报表扬的，视情加2—4分；			
	小计			

表3 服务对象满意度指标（100分）

指标	指标说明	权重	分值	自评得分	考评得分
对服务环境的满意度	调查服务对象对机构环境的满意程度，设置五个答案“很不满意”“不满意”“一般”“满意”“非常满意”，分别进行“1-5分”的赋值，按相应权重折算成相应分值。（比如选择“满意”，则赋值为4，根据指标权重计算出这一维度满意度分值16分）	20%	20		
对服务设施的满意度	调查服务对象对机构设施的满意程度，设置五个答案“很不满意”“不满意”“一般”“满意”“非常满意”，分别进行“1-5分”的赋值，按相应权重折算成相应分值。（比如选择“满意”，则赋值为4，根据指标权重计算出这一维度满意度分值16分）	20%	20		
对服务人员的满意度	调查服务对象对机构服务人员的满意程度，设置五个答案“很不满意”“不满意”“一般”“满意”“非常满意”，分别进行“1-5分”的赋值，按相应权重折算成相应分值。（比如选择“满意”，则赋值为4，根据指标权重计算出这一维度满意度分值16分）	20%	20		
对各类服务开展的满意度	调查服务对象对机构服务开展情况的满意程度，设置五个答案“很不满意”“不满意”“一般”“满意”“非常满意”，分别进行“1-5分”的赋值，按相应权重折算成相应分值。（比如选择“满意”，则赋值为4，根据指标权重计算出这一维度满意度分值32分）	40%	40		
	小计				
	总计				

考核单位（盖章）： 运营单位（盖章）：

考核意见：

考核人： 负责人：

日 期： 年 月 日 日 期： 年 月 日

注：1.表3参加满意度调查人员为接受日间照料、辅助性就业服务的残疾人或残疾人监护人，调查人数占比须超过服务人数的90%。所有参加调查人员分值的平均值为最终分值。

2.“残疾人之家”评估总分由以上三类指标分值加权汇总计算。三类指标分别占总评分权重的30%、50%、20%。计算公式为：

总分值=建设内容评分×30%+服务内容评分×50%+服务对象满意度评分×20%

附件 4：

盛泽镇未成年人保护站（儿童关爱之家）考评表

项目	序号	建设运营标准	分值	自评得分	考评得分
管理规范（15分）	1	**组织管理。**“关爱之家”建设组织机构健全，明确管理和运行单位，有条件的可以成立管理委员会，管理委员会由社区工作人员、社会工作专业人才、志愿者等组成，鼓励农村留守儿童和困境儿童及其家长、村（居）民参与“关爱之家”的建设、管理和服务（2.5分）。鼓励专业的社会组织建设和运营“关爱之家”（2.5分）。	5		
	2	**制度规范。**“关爱之家”建立健全严格的管理与运行制度，明确安全管理责任人，切实履行管理和保护责任（2.5分）。结合当地实际制定应对各种灾害、意外伤害、传染病等突发事件预案，告知监护人有关安全责任（2.5分）。	5		
	3	**档案管理。**“关爱之家”应做好档案管理，对参与“关爱之家”活动的农村留守儿童和困境儿童建档立册（2.5分），详细记录活动情况，鼓励有条件的建立电子档案和活动记录(2.5分)。	5		
设施完善 30分	4	**场所要求。**“关爱之家”应有醒目标志（3分），室内面积不得少于60平方米（4分），应符合基本通风、采光和消防安全要求，无危险设施和安全隐患，应有相对封闭的室外活动场地（3）。	10		
	5	**功能设置。**“关爱之家”按照农村留守儿童和困境儿童年龄特点和成长需求，合理划分活动区域，室内应包含图书阅览室、亲情视频室、心理咨询室、音乐、舞蹈、美术、劳技等多功能活动室（6分）。室外可提供包含篮球等多种球类活动场地（4分）。	10		
	6	**配套设施。**“关爱之家”应配备开展活动所需的基本设施设备，包括桌椅、图书架、音像设备、不同年龄阶段儿童的图书、手工游戏材料、文体活动器材等（4分）；应配备儿童基本卫生用品，包括消毒用品、外伤急救包等，有条件的应配备儿童饮用水、洗手、取暖和消暑设备（3分）。设施设备的购买、设置、使用应全部符合安全要求（3分）。	10		
队伍保障 10分	7	**人员配备。**“关爱之家”应配有专（兼）职工作人员至少5人，包含社区工作者、儿童类社会工作者、志愿者等（2.5分），工作人员应热爱儿童，热爱儿童工作，善于与儿童及其家长沟通，具有儿童工作经验（2.5分）。	5		
	8	**管理培训。**“关爱之家”应做好工作人员的基本信息登记，每3个月至少培训一次，每半年进行一次工作评估（2.5分）。工作人员应全面掌握儿童工作相关法律法规和政策，有条件的地区可以聘请专业社会工作者进行指导（2.5分）。	5		
服务内容	9	**制定服务方案。**对农村留守儿童困境儿童及其家庭进行需求评估，设计服务内容，制定个性化的服务方案（3分），引入专	5		

项目	序号	建设运营标准	分值	自评得分	考评得分
45 分		业社会工作力量规范开展活动（2 分）。			
	10	**开展家庭教育指导服务。**积极宣传家庭应尽监护的主体责任，帮助农村留守儿童困境儿童家庭树立科学育儿理念、掌握科学育儿知识和方法技能（4 分）。每月至少开展一次（4 分）。	8		
	11	**开展文体活动。**根据不同年龄阶段农村留守儿童和困境儿童需求，组织开展游戏、体育、文化、艺术、阅读、社会实践、科学体验活动等（4 分）。每周至少开展一次（4 分）。	8		
	12	**开展学习教育帮扶。**为农村留守儿童困境儿童提供非在校期间的学业辅导，帮助解决学习、生活、成长中的实际问题（4 分）。每周至少开展一次（4 分）。	8		
	13	**开展心理健康服务。**加强对农村留守儿童困境儿童的心理辅导，进行关爱教育和情感抚慰，弥补农村留守儿童困境儿童家庭关爱的缺失（4 分）。每半月至少开展一次（4 分）。	8		
	14	**开展安全、法治教育服务。**开展农村留守儿童困境儿童自我保护教育和法治教育，加强对“女童保护” 的教育宣传。增强法治观念，提升农村留守儿童困境儿童的安全防范意识和自我保护能力（4 分）。每月至少开展一次（4 分）。	8		
总分					

考核单位（盖章）：
考核意见：
考核人：
日 期： 年 月 日

运营单位（盖章）：
负责人：
日 期： 年 月 日