康佳日间照料中心运营管理服务 2025-2026
项目合同

甲方（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：0512-67363792

乙方（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：0512-65209838

根据苏州市政府采购编号 JSZC-320505-ZSYY-C2025-0009 采购文件、乙方的响应文件和成交通知，甲乙双方就此次成交的“康佳日间照料中心运营管理服务项目 2025-2026”项目的购销事宜，签订本合同书。

一、采购内容：康佳日间照料中心运营管理服务项目 2025-2026

二、服务期限：自合同签订之日起 12 个月

三、合同金额：

1、总服务经费：571120.00（大写：人民币伍拾柒万壹仟壹佰贰拾元整）

2、考核办法及费用结算：

（1）甲方上级苏州高新区社会事业局委托第三方每季度（或 3 个月）对乙方的运营管理情况进行考核，考核办法由根据苏州高新区社会事业局等相关制度（详见附件：考核办法）制定，考核情况与运营经费拨付相挂钩。

（2）付款方式：每服务三个月期满支付当期服务费，甲方在乙方每服务满三个月后 15 日内根据苏州高新区社会事业局考核情况支付经双方核定的服务款。

（3）如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用由成交单位承担。

（4）确因甲方工作检查等需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作且乙方同意该类工作无需甲方在本协议约定总服务费用外另行付费。如：安排服务人员（内部）临时加班等。

（5）甲方结合苏州高新区社会事业局对乙方的管理工作考核结果，连续两个季度考核不合格，甲方有权终止合同，另寻服务方。

四、权利与义务：

（一）甲方的权利和义务：

1、有权随时前往中心现场监督乙方管理工作，每月对中心服务老人进行满意度调查且收集好满意度调查表并做好汇总，如乙方月满意度调查结果低于50%，甲方有权要求整改，整改无效，甲方有权终止协议。

2、在协议生效之日起七个工作日内，按规定向乙方提供本中心所有的设施设备管理档案及其他资料，并在乙方管理期满时予以收回。中心内设施设备移交完毕后，在使用过程中需维修、更换所产生的费用均由乙方自行承担。

3、有权随时查阅或调用中心设施设备管理档案及其他资料。

4、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

5、协助乙方做好宣传工作。

6、乙方在开展中心外的为老活动时，经甲方审批后，乙方可无偿使用除中心外的活动场所，但在活动过程中如有设施、物品的损坏（耗），需由乙方承担相应维修（护）费用。

7、配合乙方做好服务范围内老人信息的交接工作，确保项目服务工作的顺利开展。

8、指导和监督乙方有效地履行本协议的各项条款。

9、负责指导、监督乙方的养老服务工作，每季度定期组织人员对乙方进行考核。

10、乙方须使用自有运营软件系统，但该运营软件使用前须征得甲方同意。

11、法规政策规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方的权利和义务：

1、中心派驻全职工作人员负责管理日间照料中心事务并提供各项为老服务项目，团队应具备有效的执行能力，协作组织能力强，能独立运用人力资源及设备物资，且能开展团队管理服务工作。做好护理等专项服务和其它日常服务和活动。

2、日常向老人提供的食品必须符合卫生要求，并做好食品的保鲜，每日饭

菜做好留样处理。若因乙方提供不符合卫生要求饭菜造成甲方中心内助餐老人食物中毒，则乙方必须承担全部的法律和经济责任，甲方有权终止协议，并赔偿甲方的经济损失。

3、乙方必须做好中心食堂卫生工作，严格执行“食品卫生安全管理规定”，强化食堂工作人员的卫生安全教育。

4、在中心就餐的老人或由中心送餐的老年将与乙方签订日间照料中心就餐（送餐）协议并执行相关规章制度。每月向甲方提交月度报告及相关数据（包括就餐、用餐人员信息），接受甲方的监督和检查。

5、根据有关法律、法规政策及本协议的规定，与甲方协商共同制订中心的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项服务活动，但不得损害大多数入住中心老人的合法权益，获取不当利益。

6、中心开展助浴、护理等收费服务项目，须遵照国家，地方服务收费规定，按服务项目、服务内容、服务深度、与甲方共同协商测算收费标准，并向甲方提供测算依据，并经主管部门审批后方可实施。项目应严格按收费标准收取，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

7、乙方或乙方委托第三方在中心外的社区开展服务或活动，需与甲方沟通，经甲方同意后方可实施。

8、有权选聘第三方承担本中心的专项服务业务并支付费用、但不得将整体服务责任及利益转让给其他个人或单位，不得将重要专项业务承包给个人或单位。乙方选聘第三方前需向甲方提交第三方资质证明及服务方案，经甲方书面同意后方可实施。

9、接受主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方和中心老人的监督。

10、对中心的设施设备不得擅自占用和改变使用功能，如需在本中心内改扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

11、负责中心内设施设备及办公设备的日常维修及保养，并承担相应费用；大宗设备设施的更换及增加，由乙方提出，甲、乙双方视实际情况协商解决。

12、管理中心设施设备管理档案及其他资料并负责及时记载有关变更情况。

13、本协议终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的设施设备管理档案及

其他资料（中心规章制度、管理日志、已入住中心老人的协议及资料等），移交本中心的设施设备，包括甲方提供的一切设备。

14、保证老人在中心内以及乙方或乙方委托第三方开展活动时的人身安全（包括老人来回中心或参加活动的路途中的人身安全），乙方不能证明已严格履行本项义务，导致甲方被其他方索赔或产生保费增加等损失，甲方有权向乙方追偿，并自行自服务费中扣除该费用。

15、不承担对来中心老人的人身、财产保管的保险义务（另有专门合同规定除外）。

16、乙方可根据老人实际需求提供收费服务，但需符合相关法律法规，价格合理，并报甲方或有关业务部门备案同意后实施。

17、服务人员实现本地化，本地居民占80%以上；对服务人员进行上岗培训和技能培训，合格上岗；到本协议中期，养老护理资格证达到50%以上。

18、配合甲方做好政府部门领导的参观、视察、学习工作。

19、配合甲方做好中心相关宣传以外的社区其他宣传、检查工作。

五、违约责任：

1、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。

2、甲方违约责任：

（1）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1%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）如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿；乙方有权要求甲方限期整改，并有权终止协议。

3、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10%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均要求雇员制聘用。成交后，乙方需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缴纳社保，并于服务期的

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），如不能提供，则甲方有权终止合同。

（3）如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应赔偿甲方全部损失，含直接损失、间接损失及维权费用（律师费、保全费、保函费、差旅费等）；甲方有权要求乙方限期整改，乙方限期未整改或整改未达甲方要求，甲方并有权终止协议。

（4）因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准）。

（5）本项目不接受联合投标，并不得分包或转包。一经发现，甲方有权终止合同。

4、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、合同的解除：

（1）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；

（2）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：

本合同权利和义务全部不得转让。

七、质量与验收：

1、乙方应保证所提供服务涉及到的知识产权和技术资料是合法取得，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。

2、乙方需在规定的时间内完成项目服务工作，甲方将组织对成果进行确认、验收，如发现与要求不符等问题，应作详细记录，甲方有权要求终止服务，由此造成的各种费用损失均由乙方承担。

八、售后服务：

售后服务见乙方响应文件中的承诺。

九、附则：

1、本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份、招标代理公司执壹份，各份具有同等法律效力。

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、采购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。

4、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。如果调解不成，双方中的任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

5、未尽事宜：

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

甲方签章：

法人/授权代表：

乙方签章：

法人/授权代表：

签订日期：2025年11月17日

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2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。

2

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		

		问提醒					
		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：