连云港市政府采购合同

2026 年海州区残疾人居家托养服务（采购包 1）

合同编号：JSZC-320706-SDYH-G2025-0002-1

甲方：（买方） 连云港市海州区残疾人联合会

乙方：（卖方） 江苏安康通健康管理服务有限公司

甲方：（买方）连云港市海州区残疾人联合会

乙方：（卖方）江苏安康通健康管理服务有限公司

甲、乙双方根据 2025 年 12 月 18 日 2026 年海州区残疾人居家托养服务 项目（项目编号：JSZC-320706-SDYH-G2025-0002 ）公开招标的结果，签订本合同。

一、合同内容

1.1 服务内容：为海州区 15—59 周岁的长期卧床或严重行为障碍的生活明显不能自理、家庭有一定照护能力的低保家庭、低收入家庭、“一户多残”家庭、享受“两项补贴”家庭中无固定收入重残生活补贴的智力、精神、肢体残疾人购买居家托养服务。根据《连云港市残疾人托养服务实施方案》(连残发〔2021〕24号)、《连云港市残疾人托养服务规范（试行）》（连残发〔2022〕65 号）文件要求，通过线上管理和线下定期上门服务的方式，为残疾人提供助洁、助浴、助餐、助行、助康、助医、助乐等服务。采购包一：服务人数暂定为 300 人，涉及板浦、新坝、宁海、洪门、新海、锦屏、朐阳、海州、幸福路 9 家镇街;

1.2 服务要求：

（一）服务范围

经海州区残联审批过的符合条件的智力、精神和重度肢体残疾人。

（二）服务内容

线上管理系统：海州区残联目前已有的居家托养服务线上综合管理平台，该平台具备派单、残疾人基本信息和服务管理、回访管理、评价考核、服务满意度调查功能和服务时长确认、对用户精准定位功能；服务人员端 APP 具有现场拍照功能、语音评价功能、视频满意度拍摄功能，不能同时签入 2 个及以上服务工单、可以上传至少 7 张服务图片（图片上有时间、地点等水印信息）等功能。中标机构可以使用自己的线上管理平台，但是须满足上述区残联已有的线上综合管理平台的功能。也可以使用现有的系统，但使用期间如产生系统升级或维护费用由中标单位支付）。

中标机构根据区残联提供的居家托养服务包进行服务。服务对象根据服务包选择需要服务项目套餐，中标机构按照预约时间上门服务。

居家托养服务包(见附件 1)，服务包内容若有修订，服务内容不会超出以下

内容：

1. 生活照料服务：为服务对象提供保洁、洗涤、配餐、助浴、助行、代办日常生活事务、家电维修与保养等服务

2. 康复护理服务：为服务对象提供康复保健、助医等服务。

3. 文化体育服务：为服务对象提供文化娱乐、体育活动、社会融合、外出游玩等服务。

4. 精神慰藉服务：为服务对象提供心理健康服务。

5. 辅助性就业指导服务：根据托养对象的实际情况，由服务人员指导托养对象在家庭中进行简单技能的劳动训练和辅导。

6. 其他服务：为服务对象提供公益等活动。

（三）服务标准

1. 生活照料服务

（1）保洁服务：保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁。保洁用具应及时清洗，保持清洁。个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着适度、洗发理发、指（趾）甲整洁、无异味等。

（2）洗涤服务：定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒。

（3）配（助）餐服务：应具备家庭餐饮的基本知识，能正确使用厨具、炊具、餐具，并清洗和按时消毒。能根据服务对象的需求按食谱配送餐。

（4）助浴服务：助浴前应进行安全提示。助浴过程中应有家属或其他监护人在场，注意观察残疾人身体情况，如遇残疾人身体不适，协助采取相应应急措施。外出助浴应选择就近有资质的公共洗浴场所，并注意途中安全。

（5）助行服务：助行服务一般在残疾人住宅小区及周边区域内，应注意途中安全。使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作

（6）代办服务：代办服务范围一般为日常生活事务。代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。

（7）维修服务：家电维修与保养。家居供水排水系统维修与保养。应按残疾人要求进行，维修后无安全隐患，能正常使用。

2. 康复护理服务

（1）康复保健：正确使用康复保健器材，了解服务对象的康复需求。由专业人员到服务对象家里指导和开展康复保健活动。

（2）助医服务：建立健康档案，测量血压，定期更新健康数据；协助残疾人家属带残疾人到医院就诊，应注意途中安全。及时向残疾人家属或其他监护人反馈就诊情况。代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病。应做到当面清点钱款和药物等。

3. 文化体育服务

（1）文化娱乐：组织开展各类文化娱乐活动，丰富残疾人精神文化生活。如参加唱歌、集体庆生、才艺展示等集体活动。

（2）体育活动：组织开展适合服务群体的体育项目竞赛活动，激发残疾人拼搏进取、勇敢面对生活的信心。

（3）社会融合：组织开展与残疾人日常生活、劳动、健康等相关的各种知识讲座。根据托养对象的实际情况，由服务人员指导有需要的托养对象了解电视、网络、广播、报刊、杂志等信息传递的媒介。协助和指导托养对象通过相应信息传递媒介了解社会新闻和知识。向残疾人宣讲国家重大政策，提高残疾人了解和适应社会能力。

（4）外出游玩：定期组织残疾人游览周边旅游景点，帮助残疾人感受文明城市建设成果。

4. 精神慰藉服务

心理健康：以舒缓心情、排遣孤独为原则。相谈过程中应与残疾人保持良性互动，调节其心理状态，促进服务对象的心理健康。

5. 辅助性就业指导服务

根据托养对象的实际情况，由服务人员指导托养对象在家庭中进行简单技能的劳动训练和辅导。可依托“残疾人之家”为有一定劳动能力的残疾人提供辅助性就业培训、指导和劳动服务。

6. 其他服务

（1）公益活动：由服务人员陪同为有行为能力的残疾人自愿参加公益活动提供服务。

（2）其他：残疾人其他正当需求，且符合居家照料服务目的和要求，没有

安全隐患的服务项目。

（四）服务机构管理

1.遵纪守法

（1）遵守国家有关法律法规，执行残疾人托养服务相关规定，并自觉接受监管部门的监督管理。

（2）有健全的财务管理、会计审核制度，凭证、账簿符合财务规定；有项目独立台账，专款专用，有项目经费收支明细清单。

2.制度管理

（1）有健全的机构管理制度，如财务管理、资产管理、档案管理、环境卫生管理、安全管理、突发事件处理预案、出入机构管理、监护人联系制度等。

（2）有档案管理和固定资产管理制度等。

（3）机构应健全管理人员、专业人员、服务人员岗位职责，按实际需要明确岗位要求和工作流程，实行岗位责任制。

（4）机构应与服务对象签订居家托养服务协议，按照协议提供相应服务；妥善保存和管理服务对象的个人信息，尊重和保护服务对象的个人隐私。

（5）机构应与工作人员签订用工协议或劳动合同；机构工作人员应遵纪守法，遵守职业道德，尊重和善待残疾人，对待服务对象应文明友善、耐心细致。

3.信息管理

（1）熟悉运用居家托养综合管理平台，通过大数据掌握服务信息。

（2）服务对象个人档案应予以严格保密，实施查阅控制制度。

（3）档案由专人管理，信息登记真实、完整及时更新。

（4）建立服务对象个人档案，包括个人基本情况、托养服务协议书、健康情况、医疗记录、综合评估报告、个别化托养方案、托养服务内容开展情况等；托养服务有阶段性调整方案，并及时更新、动态管理。

4.服务流程

（1）在残疾人家里显著位置标示残疾人居家托养服务包。

（2）与残疾人或其家属签订服务协议并告知服务内容，护理人员根据手机APP工单，与残疾人家属预约上门服务时间。上门服务时手机APP定位签到签出，保质保量完成服务，工作人员定期对工单进行满意度回访。

5. 定期回访

（1）机构应通过电话、入户、问卷调查等途径及时收集服务反馈意见。

（2）服务质量跟踪随访记录表有详实记录。

6. 投诉处理

（1）设置意见箱，方便服务对象及其家属、监护人投诉、提出意见和建议的途径。

（2）服务对象及其家属、监护人可向残疾人托养服务机构的管理部门提出对托养服务机构的意见、建议和投诉，服务机构在 24 小时内受理，负责处理和回复服务对象及其家属、监护人的投诉，回复时间最长不超过 3 天（自接到投诉之日起）。

7. 服务技术要求

机构必须具备在规定时间内完成托养服务的能力。机构应具备为服务对象提供生活照料服务、康复护理服务、文化体育服务、精神慰藉服务、辅助性就业指导服务、其他等服务的能力，通过线上综合管理平台进行服务。机构应具备一定数量、有稳定合作关系的居家托养服务人员。

8、应急预案要求：

（1）安保措施

①安保人员：残疾人托养服务机构公共部位应设置安保人员；设置门卫，实施人员出入登记制度；安保人员应经培训合格，取得相关资质；安保人员应实行定期巡视制度。

②服务对象安全：宜为智力和精神残疾服务对象准备便于随身携带的、注明姓名与托养中心联系方式的标识或卡片，有条件的服务机构可为其配备有 GPS 定位功能辅助用具；应对女性智力、精神残疾服务对象采取特殊保护措施；对易发生坠床、坐椅意外或站立、行走不稳的服务对象，应采取防护措施，如提供保护器具等。

③安全措施：应有防止服务对象接触到危险物品（电源、热源、刀剪具、绳索等）的措施；智力残疾和精神残疾服务对象使用的卧室和楼道，应加装防护设施，防止发生坠楼等意外事故；设置监控系统，主要通道、路口、角落设置监控视频，实行 24 小时监控；托养服务机构应建立安全应急预案。

④消防安全：增强防火意识，设置消防安全标志。应配置必需的消防设施设备，消防器材应在有效期内并状态良好；服务建筑设施应设置紧急疏散通道，任何时候都要保持畅通；残疾人托养服务机构进出道路应保持通畅，确保在紧急情况下，消防车或救护车进出顺畅；托养服务机构应建立消防应急预案。每半年，组织工作人员、服务对象进行一次消防演练。

（2）应急处置

①托养服务机构应建立安全应急预案。

②应识别意外风险，采取预防措施，建立有针对性的应急预案。

③应配备受过残疾人急救技能培训合格的护理、医护或管理人员，实行 24 小时值班。

④遇到服务对象突发疾病或意外受伤，应立即启动应急预案，并在 1 小时内通知家属或监护人。

⑤遇到服务对象走失，应启动应急预案，组织寻找，并联系公安部门和家属配合查找。

⑥遇食物中毒事件，应启动应急预案，并联系卫生部门采取相应措施。

1.3 服务标准：根据《连云港市残疾人托养服务实施方案》（连残发〔2021〕24 号）、《连云港市残疾人托养服务规范（试行）》（连残发〔2022〕65 号）文件要求，熟练运用残疾人居家托养线上综合管理系统，根据海州区残联每年提供的服务包，通过线上管理+线下定期上门服务的方式，为服务对象提供生活照料服务、康复护理服务、文化体育服务、精神慰藉服务、辅助性就业指导服务、其他等服务。根据入托残疾人自身情况，为残疾人提供适合的托养服务。

1.4 补充条款：___/___。

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：壹佰万零捌仟元整（¥1008000.00）

2.2 服务次数：每人每月不少于 4 次上门服务，每次服务不少于 80 分钟，单价 70 元/人/次。

2.3 本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同约定产品和服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付

其他任何费用

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

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、样品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、接受本合同产品和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、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

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 本合同不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 本合同范围内产品或服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应或部分分包给他人供应。

7.2 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。

八、服务时间

8.1 服务时间：一年（自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）

九、合同内容的交付

9.1 交 付 期：一年（自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）。

9.2 交付方式：居家上门服务。

9.3 交付地点：连云港市海州区。

9.4 乙方应保证合同标的安全运达甲方指定地点，合同标的在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。合同标的涉及包装的应符合《商品包装政府采购需求标

准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的规定。使用说明书、质量检验证明书等（如有）一并提交甲方。

9.5 乙方在合同标的交付甲方 48 小时前通知甲方准备接收。合同标的在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方已送达。

十、合同款支付

10.1 付款方式：__服务经费半年一付，上半年根据实际服务人数、服务次数、中标单价与审计报告结果支付服务费，下半年根据综合评估与审计报告结果拨付尾款。__

10.2 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量提供产品和服务，合同的最终结算金额按实际使用量乘以中标单价计算。

十一、税费

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及售后服务

12.1 乙方应按招标文件规定和投标文件承诺的性能、技术要求、质量标准向甲方提供产品或服务。

12.2 乙方提供的产品或服务在服务期内因其本身出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：由乙方承担所产生的全部费用。

（2）合同终止处理：合同终止，乙方退还甲方支付的合同款，同时承担由此产生的全部费用，甲方不承担任何产生费用。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后__2__小时内到达甲方现场。

12.4 在服务期内，乙方应对产品或服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

12.5 中标机构每年为服务人员开展不少于 4 次的业务培训，培训主要以线下为主，线上为辅，培训范围包括剖析并解决存在的问题、思想教育、康复护理技能、急救、实操、残疾人托养相关文件学习、职业道德素质及相关法律法规、消

防安全知识等内容。培训留存通知、签到表、培训内容、照片等档案以备查阅。

12.6 评估方式、内容及运用

1. 评估方式：

（1）日常评估，即服务对象满意度测评。海州区残联按照《连云港市残疾人居家托养服务对象满意度测评表》（附件 2）进行不定期抽查，每季度至少 1 次，每次不少于服务对象总数的 25%。日常考核评估分数为 100 分，占总分的 50%。

（2）年度评估。每年度结束前，海州区残联按照《连云港市残疾人居家托养服务年度考核评分细则》（附件 3）进行综合检查评估。年度评估分数为 100 分，占总分的 50%。

（3）市残联抽查。市残联根据需要适时对机构相关情况进行随机抽查，抽查结果作为区残联年终绩效考评的重要依据。

（4）财务与服务审计。每半年拨付经费前，区残联聘请第三方会计事务所对中标机构开展财务与服务内容审计，审计报告作为服务经费拨付的重要依据。

2.评估应用

海州区残联根据日常评估、年度评估、市残联抽查，进行综合评估，评估结果作为拨付经费的依据。考核采用单项百分制，加权计算总分的办法，计算公式为：年度综合评估得分=服务对象满意度测评（全年抽查得分/抽查次数*50%）+年度评估得分（得分数*50%）。年度综合评估得分在 95 分以上（含 95 分）全额支付当期全部费用；考核 95 分（不含 90 分）以下，每少 5 分（含 5 分之间分），扣除 2%的费用；60 分以下的，拨付托养经费 50%。

3. 财务与服务审计报告中，发现出现以下违规违法、重大失误等事项的，扣除中标价的 2%的费用。（1）财务方面：未专款专用、未单独建账、未专项核算、白条入账、坐收坐支等严重违反《会计法》、《会计基础工作规范》、《现金管理暂行条例实施细则》（银发〔1998〕288 号）等文件规定；（2）服务方面：中标机构严重过失致服务对象死亡并引起社会不良影响等事件。

4. 资金拨付提供材料：资金申请审批表、机构代码证（副本复印件）、服务场所房产证或承租协议书、机构工作人员劳动合同和养老保险缴费证明、机构与残联签订的服务协议、托养对象花名册和与托养对象签订的托养服务协议书（复印件）、日常管理评分表、年度评分表等。

十三、项目验收

13.1 甲方依法组织履约验收工作。

13.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

13.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

13.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

13.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见招标文件验收内容。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、商务要求的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

13.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

13.7 本项目的验收要求如下：

验收主体：海州区残联

验收时间：每季度一次日常评估，每年一次年度评估、每半年一次财务与服务审计。

验收方式：通过电话访问、入户走访、查看档案等形式进行评估。

验收程序：海州区残联每季度抽取部分服务对象进行满意度测评，年底前根据评估细则进行年度评估打分。

验收标准：《连云港市残疾人居家托养服务对象满意度测评表》、《连云港市残疾人居家托养服务年度考核评分细则》。

十四、违约责任

14.1 甲方无正当理由拒收的，甲方向乙方偿付拒收标的总额 百分之五 的违约金。

14.2 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，最高限额为本合同总额的 百分之五。

14.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付总额每日 万分之五 向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除，最高限额为本合同总额的 百分之五 。逾期超过约定日期 10 日 不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总额 百分之五 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

14.4 乙方交付的产品或服务不符合招标文件规定标准、乙方投标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的，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、解决争议的方法

16.1 甲乙双方因合同签订、履行而发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，按下列第 （1） 种方式解决：

（1）向连云港仲裁委员会申请仲裁。

（2）向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为连云港市。

十七、合同生效及其他

17.1 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

17.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

17.3 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方执三份、乙方执一份，甲方报一份至政府采购监督管理部门。

甲方：连云港市海州区残疾人联合会　　乙方：江苏安康通健康管理服务有限公司

地址：连云港市海州区凤凰大道29号　　地址：南京市玄武区玄武大道699-17号2幢212

法定代表人或授权代表：　　法定代表人或授权代表：

联系电话：0518-83088573　　联系电话：025-58830318

签订日期：2025年12月29日

附件 1：

连云港市残疾人居家托养康复服务包（第三次修订）

服务套餐	服务内容	服务次数/上门人数	服务时长
助洁套餐（居家整理）	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、代购、代办； 4、居室整理； 5、衣物洗涤； 6、拖洗地面。	每人每月不少于 4 次（上门服务人数不少于 2 人）	每次不少于 80 分钟
助洁套餐（个人护理）	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、代购、代办； 4、洗头，简单理发； 5、洗脚剪指甲； 6、拖洗地面。		
助浴套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、洗脚剪指甲； 4、助浴。		
助餐套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、代购、代办； 4、上门做餐、送餐（送餐标准为 20 元）； 5、厨房整理、厨具清洗； 6、拖洗地面。		
助行套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、代购、代办； 4、陪同外出散步、购物、办事等； 5、在家属陪同下就医。		
康复护理套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、上门理疗、康复按摩、康复训练、康复指导、	每人每月不少于 4 次（上门服务人数不少	每次不少于 80 分钟

	庄疮预防等。	于2人）	
助医套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、陪护至医院检查； 4、建立健康档案、定期更新健康数据； 5、健康咨询服务，常见急症处理建议、日常疾病预防和治疗建议、季节病的预防与治疗建议和康复建议。		
换季套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、代购、代办； 4、翻晒； 5、更换床上用品； 6、床品洗涤； 7、拖洗地面。		
心灵慰藉套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、代购、代办； 4、主动关爱、日常问候、生日祝福； 5、日常陪聊、读书读报、探寻残疾人内心世界。		
定制套餐	1、日常物品整理、简单家具除尘； 2、健康状况调查，量血压； 3、代购、代办； 4、用户临时安排的特殊需求：紧急救助、安检服务、维修服务等，特殊需求服务超出50元费用自付。		
辅助性就业指导套餐	1、开展居家辅助性就业服务； 2、完成劳动成品配送货服务。		

附件 2：

连云港市残疾人居家托养服务对象满意度测评表

被调查残疾人姓名：_____ 性别：_____

入托时间：_____年_____月_____日 残疾类别及等级：_____

填表人姓名：_____

与被调查人关系 ○本人 ○家属或监护人 ○其他

为提高和改进我们的托养服务，请您对机构的服务进行评价，并在○处打 √：

服务项目	服务档案建立	服务需求评估	服务仪表	服务态度	服务时效
	签订服务协议后，能够详细询问服务对象相关状况，并建立服务档案。	服务开始前，详细了解服务对象需求，与服务对象协商服务内容。	工作人员统一着装，佩胸卡，衣着整洁，穿鞋套进门。	工作人员服务时应文明友善、耐心细致，尊重服务对象及其家属、监护人，穿戴整洁，佩戴服务标识，保持个人卫生。	凭工单上门服务，接到服务指令后，在规定时间内提前 5 分钟到达。
测评情况	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般
服务项目	服务次数	服务内容	服务能力	服务效果	总体评价
	按协议要求每月按要求次数入户服务。	根据服务包提供的内容及残疾人的选择提供服务。	根据服务的具体规范提供服务，达到服务标准。	一定适度上改善服务对象的身心状况。	对提供的托养服务作总体评价。
测评情况	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般	○满意 ○基本满意 ○一般
其他建议					

备注：测评总分共 100 分，每个服务项目测评“满意”得 10 分、“基本满意”得 8 分、“一般”得 5 分。

附件 3：

连云港市残疾人居家托养服务年度评估评分细则

考核时间：　　年　月　日

一级指标	二级指标	评分内容	分值	评分标准	得分
项目管理（20分）	场地	有独立的办公场地	2	查看房产证明或房屋租赁合同，根据实际情况得分	
	设备	有电脑、打印机等基本办公设备	2	实地查看，根据实际情况得分	
	管理规范	有相应的机构管理规范	2	查看资料，根据实际情况得分	
	上报服务情况	服务周期内，每月25日将本月的服务情况和下月服务计划汇总上报区残联。	2	每月按时上报得满分，每少上报一次扣1分，扣完为止。	
	项目管理组织架构	项目组有专职负责人、明确的组织架构和岗位职责	3	查看相关制度资料、负责人资料等，根据实际情况得分	
	本项目配备的人员资质	从事项目服务的人员有相应从业资质如康复师证、护理员证、社工证、心理咨询师等相关证书	3	查看员工名册及相关资格证，每少一项扣1分。	
	机构服务安全管理情况	未出现过任何安全事故	2	未发现重大安全事故，发后重大事故一票否决	
	社会资源动员情况	有稳定的志愿者或其它社会助残资源	2	查看相关信息及台账资料，根据实际情况得分	
	媒体正面报道等	有媒体专题报道	2	查看宣传渠道、报道原件或复印件及视频，根据实际情况得分	
服务管理（40分）	需求评估	有服务对象需求评估记录	4	查看服务对象评估记录表及相关台账资料，根据实际情况得分	
	签订托养协议	有托养服务协议	4	查看签定的托养协议，不完善的酌情扣分。	
	服务计划	为服务对象制定科学、合适、符合服务对象需求的服务计划	2	查看相关台账资料，不完善的酌情扣分。	
	服务记录	有完整的服务记录（时间，服务内容，照片）	16	查看相关台账资料，不完善的酌情扣分。	
	服务档案管理规范	服务对象建立了一人一档服务档案，整理规范，资料完整	4	查看档案的分类、整理、完整记录等情况，不完善的酌情扣分。	

一级指标	二级指标	评分内容	分值	评分标准	得分
服务管理（40分）	在服务周期内进行4次服务人员工作培训	培训内容包括剖析并解决存在的问题、思想教育、康复护理技能等。	2	开展4次工作培训得满分，每少开展1次扣3分，扣完为止。	
	财务管理	专项项目独立建账，保确专款专用	8	查看专项情况，根据实际情况得分	
服务成效（40分）	服务人数完成情况	根据服务协议达到标准	10	100%得10分，90%—99%得6分，70%-89%得2分，70%以下不得分	
	服务次数完成情况	根据服务协议达到标准	10	100%得10分，90%—99%得6分，70%-89%得2分，70%以下不得分	
	服务时数完成情况	根据服务协议达到标准	10	100%得10分，90%—99%得6分，70%-89%得2分，70%以下不得分	
	社会评价	服务对象及监护人认可机构服务，并积极支持配合机构工作。社区了解机构的工作并积极配合，融合资源为机构提供支持。	6	现场访谈	
	项目总结	有年中总结和年末总结，根据总结情况完善服务，制定改善服务方案	4	查看总结资料（包含服务内容，服务效果等），根据实际情况得分	