

苏州市相城区民政局文件

苏相民〔2023〕43号

关于印发《相城区居家社区养老服务工作 考评细则》的通知

经开区、苏相合作区、高新区社会事业局，高铁新城便民服务中心、各镇（街道）社会事业局（科、办），各养老服务组织：

为进一步规范我区居家社区养老服务运营管理，完善养老服务综合评价体系，不断满足老年人多元化、多层次的养老服务需求，提升居家社区养老服务质量，根据《关于印发相城区居家养老服务体系建设的实施办法的通知》（相政办〔2014〕1号）等文件精神，结合我区实际，经研究决定，特制订《相城区居家社区养老服务考评细则》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

(此页无正文)



相城区居家社区养老服务工作考评细则

为进一步加强全区养老服务组织管理，提升养老服务水平与能力，逐步建立客观公正的工作考评机制，促进我区养老服务体系健康发展的通知》（相政办〔2014〕1号）等文件，结合我区实际制订本细则。

一、考评原则

居家社区养老服务工作考评是指通过委托专业社会组织或由专业人员组成考评小组按照相应考评标准对各居家社区养老服务组织开展的养老服务情况进行考评，形成考评意见。考评结果作为政府发放运营补贴及奖励的主要依据。

二、考评主体

由区民政局采用购买服务的办法委托指定的第三方考评组织进行考评。第三方考评组织应当具备相关行业管理部门认可的专业资质，有履行协议所必需的人力资源及相关设备，以及开展考评的专业水平与能力。在考评中，要坚持实事求是、客观公正的原则，独立开展第三方考评。

三、考评对象

全区各居家社区养老服务组织，包括：居家上门服务公司、综合性养老服务中心（综合为老服务中心）、老年人日间照料中心、中央厨房、助餐点等。

四、考评内容

居家社区养老服务组织开展养老服务工作的总体情况，包括设

施环境、运营管理、服务开展、社会影响等（详见附表）。

五、考评方式

居家养老服务工作每季度考评 1 次；社区养老服务工作每年度考评 1 次。

六、考评结果及补贴

（一）居家养老服务工作考评

考评采用百分制，其中：

考评得分 ≥ 90 分，全额拨付；

80分 \leq 考评得分 < 90 分，扣除服务费用的 1%；

70分 \leq 考评得分 < 80 分，扣除服务费用的 2%；

考评得分 < 70 分，扣除服务费用的 3%。

（具体以服务期内招投标文件为准）

（二）社区养老服务工作考评

考评采用百分制，其中：85 分以上为优秀，75-84 分为良好，65-74 分以上为合格，65 分以下为不合格。

对考评达到优秀的社区养老服务组织，给予 100%运营补贴；对考评达到良好及合格的，分别给予 80%、70%运营补贴；不合格的，不予发放运营补贴。

七、考评要求

1.各镇（街道、区）要根据本细则要求，结合本地实际建立辖区内居家社区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。

2.第三方考评组织要严格按照考评内容，客观公正地对各居家社区养老服务组织开展考评，真实公布及向上级抄报考评结果，不

得徇私舞弊，弄虚作假。在考评中有违规行为的，将视情况进行批评、终止或取消委托资格。

3.各居家社区养老服务组织要正确对待第三方考评方式，对照考评内容进行自查，同时针对考评结果做好整改落实工作。

4.区民政局将联合相关部门对第三方考评工作进行监督检查，对受托机构的考评工作完成情况和业务质量进行综合评价，确保考评工作公平公正、公开透明。

八、其他

本细则自 2023 年 6 月 1 日起正式实行。本细则施行前的相关规范性文件与本细则有冲突的，以本细则为准。

- 附件：1.相城区政府购买居家上门服务考评表
2.相城区老年人日间照料中心（助餐）考评表
3.相城区老年人纯助餐点考评表

附件 1

相城区政府购买居家上门服务考评表

单位名称：

考评时间： 年 月 日

序号	类别	考评内容	分值	评分标准	得分	扣分原因
1	组织建设 (4分)	每个镇(街道、区)设居家养老上门服务分站并挂牌开展工作。	2	现场查看,设施设备不完善不得分		
2		居家上门服务公司与各镇(街道、区)分别签订服务协议。	2	查看协议,不签订不得分		
3	队伍建设 (19分)	各分站至少配备一名具有中专及以上学历,且年龄不高于50周岁的专职管理人员,缴纳养老保险。	2	查看学历证书、劳动合同(协议)、社保记录,少一个扣1分		
4		各分站服务对象每超500人需增加管理人员1名。	2	管理人员配备不足不得分		
5		分站按服务对象人数的变化调整服务人员数量,一线服务人员与服务对象人数比例不得小于1:55。	3	查看服务人员花名册、服务对象名单,达不到比例不得分		
6		服务人员年龄最高不超过65周岁。	2	查看服务人员花名册		
7		服务人员持证上岗率不低于90%,岗前培训率要达到100%。	4	查看服务人员花名册、技能证书、培训记录,少一项扣2分		
8		服务人员每月不少于一次岗中培训。	3	查看培训记录,有培训内容照片和签到表		
9		配备1-2名常驻医护人员,开展助康、助医、助急等医疗服务项目。	3	查看劳动合同,医护资质,开展项目记录		
10	管理制度 (16分)	对专职管理人员、服务人员有严格的准入、准出制度并向区民政局报备。	2	查看资料		
11		对管理人员、服务人员的出勤、考核、监督、奖惩、报酬发放等有完整的管理制度并向区民政局报备。	2	查看资料		

12		工作人员花名册须每季度向民政部门备案（含管理人员、助老员等）。	3	备案花名册信息完整得满分		
13		与服务对象或其监护人全部签订服务协议。	3	查看资料		
14		制定上门服务工作流程（1分），在分站公示能提供的服务项目（1分），收费标准合理（1分）。	3	查看资料，收费标准不得高于市场价格		
15		每月10日前向民政部门提供上月书面工作情况报告一份（1分），定期总结上门服务情况（半年总结、年度总结）（1分）。	3	查看资料		
16	服务质量 (45分)	总站和各分站在公开栏内公开咨询和投诉电话，建立上门服务投诉渠道及处理程序，保证老人诉求有效送达。	3	查看资料，询问老人，查看电话接通情况		
17		建立服务对象相对详细的基础资料（包括但不限于姓名、联系方式、地址、老人类型、家庭情况等）。个人电子服务台账，包括但不限于用户基本资料、服务流水，回访内容记录。	5	查看电子或纸质资料，少一项扣一分，扣完为止。		
18		为老服务不出现月间断情况，服务时长要达到相关要求。	4	月间断出现一次扣2分，通过第三方的满意度测评，10%以上老人反应服务时长不满，则不得分		
19		考评单位随机抽样回访千分之五的服务对象，回访满意率不低于90%。	10	每少一个百分点扣1分，扣完为止		
20		随机抽取考评时间段内30条服务记录，确认工单的真实性及服务质量。	10	查看纸质工单和系统，工单内容填写完整清晰，发现1条虚假工单或老人死亡后服务工单，扣2分，扣完为止		
21		由于客观原因导致的异常工单占总工单数的比例不高于1%。	2	查看纸质工单和系统，统计异常工单比例。		

22		做好服务对象问题咨询和解释工作,对反映的问题,详细记录,及时回复,妥善处理,留好台账。	2	查看资料		
23		新申请服务的,15个工作日内完成二维码张贴、老人信息录入,开始服务前须与服务对象签订协议。	3	查看资料		
24		根据服务对象需求,科学合理制定服务计划,并根据需求变化,及时调整提供的服务项目。	4	通过第三方的满意度测评,10%以上老人认为服务计划不合理,扣2分,每增加3个百分点增扣1分,扣完为止。		
25		所有服务项目、收费标准(自费)均要向民政部门备案认可后方可实施,每调整一次需备案一次。	2	向区镇两级民政部门备案,未备案的不得分		
26	走访制度 (6分)	服务对象主动提出中断服务的、在服务过程中发生矛盾和纠纷的,总院或分站专职管理人员要在3个工作日入户走访,了解中断服务及发生的矛盾和纠纷的原因,并解决问题	2	查看走访记录、照片		
27		定期开展回访工作,记录服务对象对上门服务的满意度及改进服务的意见,电话回访率达90%以上,入户回访率达20%以上。	4	查看回访记录,照片,电话回访率每低5个百分点扣2分,入户回访率每低2个百分点扣2分,扣完为止		
28	系统建设与管理 (4分)	为相关民政部门开通平台账号,供查看平台数据和服务情况,便于对服务的监督,防止出现弄虚作假现象。	2	查看平台账号有效性		
29		管理平台能实时反映服务开展情况,具有老人档案管理、工单管理、服务信息管理、服务跟踪管理,能查看服务人数、服务时间、服务项目、员工构成等,数据准确、公开透明、醒目展示,便于有关部门查询观摩。	2	查看系统平台功能实现情况		

30	安全管理(6分)	建立安全管理制度、明确安全组织架构、制定安全应急预案、开展安全教育培训、落实上级工作要求、进行安全工作考核。	6	总站及各分站每月均需开展1次安全主题教育,记录齐全,缺1次扣1分;每项工作未落实1项,扣1分;发生安全生产事故1次扣2分,情节严重的本项不得分。		
31	附加扣分	有效投诉		每收到有效投诉1起扣1分		
32		虚假工单或老人死亡后服务工单(简称“问题工单”)		1.本考评周期内产生的“问题工单”超5单的,超过部分每单扣4分;2.本期考评发现前期(本合同期内)产生且未扣分的“问题工单”,纳入本期考评,扣分原则参考原考评期执行;3.民政部门四不两直检查,发现1起“问题工单”扣10分。		
33	附加奖励	在我区开展的相关工作获得上级部门表彰		国家级荣誉加5分,省级荣誉加3分,市级荣誉加2分,区级荣誉加1分		
34		发展延伸自费服务老人数量。		查看服务数据,服务对象自费人数达政府购买服务对象的5%加1分,在此基础上每增加5%加1分,最高不超过2分		

说明:1至30项合计100分,根据考核要求计分;31、32项为扣分项,根据实际情况扣分,不设上限;33、34项为加分项,根据实际完成情况加分。

考评员签字:

被评机构代表签字确认:

附件2

相城区老年人日间照料中心考评表

单位名称:

考评时间:

年 月 日

序号	类别	考评内容	分值	评分标准	得分	扣分原因
1	设施环境 (18分)	悬挂“日间照料中心”标志。	2	未悬挂标识不得分		
2		环境优雅舒适, 氛围营造融洽; 室内卫生清洁, 无垃圾、污垢, 无死角。	2	环境氛围不适宜老年人的扣1分; 室内环境卫生差扣1分		
3		有醒目的指示牌、防滑和无障碍设施。	2	无醒目的指示牌扣1分; 无防滑及无障碍设施扣1分		
4		定期做好功能室的消毒灭菌工作; 设施设备及时维修, 保证处于正常状态	2	未进行定期消毒灭菌扣1分; 有设施设备损坏未及时维修或更换的扣1分		
5		正常使用的老年人休息床位(躺椅)不少于20张。	4	每少5张扣1分		
6		消防设施设备完好, 应急照明灯, 疏散指示灯和消防栓处于正常状态、灭火器在有效期内且能正常使用。	3	设施、设备健全能正常使用得3分, 否则不得分		
7		厨房、分餐间设施设备完善且单独设置; 有冰箱、微波炉和消毒柜、紫外线灯(灭蝇灯)且处于正常状态。	3	设施设备不全扣2分, 无法正常使用扣1分		
8	运营管理 (35分)	建立各项管理制度, 服务人员岗位明确, 责任到位。	2	查看制度台账, 不完善不得分		
9		有入托协议, 建立老年人健康档案, 做到一人一档。	5	未签订入托协议扣3分, 未建立老年人健康档案扣2分		
10		有消防、食物中毒、摔倒等应急预案。	2	无应急预案不得分		

11		引入专业社会组织运营并签订协议	6	未引入社会组织运营不得分，引入社会组织运营但未签订合作协议扣3分，引入社会组织运营没有考核制度扣2分		
12		财务信息真实，资金使用合规，会计账目清晰，按要求提供收支凭证。	5	财务信息不真实不得分；收支凭证不齐全扣3分，账务处理不及时、不规范扣2分		
13		管理制度、入托流程、收费标准、每日菜谱、餐饮许可证、厨房（分餐）人员健康证上墙公示。	4	缺任意1项扣1分，超过4项不得分（中央厨房配餐的不需要餐饮许可证）		
14		至少配备1名专职人员，兼职人员中至少有1名专业社会工作者和1名养老护理员。	3	未配备专职人员或配备不足的扣2分，未配备符合要求的兼职人员扣1分		
15		厨房食材新鲜，来源渠道正规，索证齐全，可追溯，留样规范，单品留样份量不少于125g，餐具清洗消毒符合要求。	4	索证不全扣1分（中央厨房配送的不需索证）；未留样、留样时间不足48小时、留样未贴标签或留样份量不足的扣2分，清洗消毒不符合要求扣1分		
16		建立健全老年人信息管理平台，利用平台持续更新完善老年人相关信息数据。	4	从系统上可以看到老年人的基本信息，健康管理，参加活动项目等数据		
17	服务开展 (38分)	做到年有服务计划，月有服务安排。	4	无年度服务计划扣2分，无月服务安排或月服务安排不全扣2分		
18		年度签订协议入托老人200 m ² 累计不少于20人，400 m ² 累计不少于40人，600 m ² 累计不少于60人。	10	查看入托协议等，累计人数每少5人扣2分		
19		月平均助餐老人200 m ² 不少于400人次，400 m ² 不少于1000人次，600 m ² 不少于1500人次	8	查看用餐人员名单，收费凭证等，平均助餐老人每少15%，扣2分		

20		与医疗机构合作开展卫生服务，有服务记录，老年人健康体检每周不少于1次。	4	查看合作协议，服务记录，未与医疗机构合作扣2分，未开展卫生服务扣1分，健康体检不达标扣1分		
21		开展文化娱乐活动，定期开展活动每年不少于5类，每月开展活动不少于2次。	5	查看活动记录，不完善酌情扣分。		
22		开展上门服务工作，对辖区内的老年人尤其是高龄老年人，年度开展上门服务不少于1000人次。	4	查看台账佐证，不完善酌情扣分		
23		开展特需服务，满足老人特殊需求，特需收费项目，做到价格公开公示。	3	查看开展服务记录，不完善酌情扣分。		
24	社会影响 (9分)	每月对入托老人开展服务满意度问卷测评，不少于20人，满意率达90%，并设意见箱，征询老人意见。	5	无调查问卷不得分，调查人数、满意率低酌情扣分。		
25		全年无有效社会投诉	3	有效社会投诉不得分		
26		年度不少于6篇信息上报。	1	无信息上报不得分		
合计			100			

考评员签字：

被评机构代表签字确认：

附件3

相城区老年人纯助餐点考评表

单位名称:

考评时间:

年 月 日

序号	类别	考核内容	分值	评分标准	得分	扣分原因
1	设施环境 (28分)	悬挂“助餐点\中央厨房”等标志。	3	未悬挂标识不得分		
2		环境整洁,保持空气流通,营造适合老年人的就餐环境。	3	氛围环境不适宜老年人扣1分;室内环境卫生差扣2分		
3		有醒目的指示牌、防滑和无障碍设施。	4	无醒目的指示牌扣2分;无防滑及无障碍设施扣2分		
4		定期做好室内消毒灭菌工作;设施、设备及时检修,保证处于正常状态。	5	未进行定期消毒灭菌扣2分;有设施设备损坏未及时维修或更换的扣3分		
5		设有独立的分餐区,使用加热容器加热餐品,餐具要有专用存放处。	8	未设立独立分餐区扣4分,未使用加热器扣2分,无餐具专用存放处扣2分		
6		厨房(分餐间)设施设备完善,有冰箱、微波炉和消毒柜、紫外线灯(灭蝇灯)且处于正常状态。	5	设施设备不全扣3分,无法正常使用扣2分		
7	运营管理 (43分)	建立各项管理制度,如食品安全制度、送餐制度、财务管理制度等,服务人员岗位明确,责任到位。	5	未建立各项制度扣3分,未明确岗位责任扣2分		
8		有助餐协议,建立老年人助餐档案,做到一人一档。	5	未签订入助餐议扣3分,未建立老年人助餐档案扣2分		
9		助餐按程序申请,填写相关申请表格,建立管理台帐,做好餐费结算。	4	助餐申请流程不清晰明确扣2分,台账不全酌情扣分,上限2分		
10		有消防、食物中毒、摔倒等应急预案。	2	无应急预案不得分		

11		引入社会组织运营并签订协议。	6	未引入社会组织运营的不得分，引入社会组织运营但未签订合作协议的扣3分，引入社会组织运营没有考核制度的扣2分		
12		财务信息真实，资金使用合规，会计账目清晰，按要求提供收支凭证。	5	财务信息不真实不得分；收支凭证不齐全扣3分，账务处理不及时、不规范扣2分		
13		管理制度、营业执照、收费标准、每日菜谱、餐饮许可证、厨房（分餐）人员健康证上墙公示。	5	缺任意1项扣1分，扣完为止		
14		配备具有一定餐饮管理经验，掌握相关餐饮、食品卫生知识的管理、服务人员。工作人员保持个人卫生整洁，穿工作服、戴帽子和口罩，服务热情。	3	不完善项酌情扣分。		
15		工作人员不少于2名，其中至少配备1名专职人员。	3	未配备专职人员扣1分，配备工作人员不足扣2分		
16		厨房食材新鲜，来源渠道正规，索证齐全，可追溯，留样规范，单品留样份量不少于125g，时间不少于48小时。	5	索证不全扣2分，未留样、留样时间不足48小时、留样未贴标签或留样份量不足的扣3分		
17	服务开展 (18分)	助餐用具使用后应及时洗净消毒，保持清洁，定位存放。	3	餐具未及时清洗消毒不得分		
18		配送餐有专用送餐车，定期进行清洗消毒，保持车辆干净卫生。	5	没有专用送餐车扣3分，送餐车不卫生清洁扣2分		
19		按时将食物送至各用餐点或老人家中，送餐途中遵守交通规则、注意安全。	5	不完善项酌情扣分。		
21		提供15分钟生活圈内高龄孤寡、空巢独居、失能和半失能老人送餐服务。	5	不提供送餐度服务不得分		

22	社会影响 (11分)	每月对助餐老人开展服务满意度问卷测评，不少于20人，满意率达90%，并设意见箱，征询老人意见。	7	满意率不达标酌情扣分。		
23		全年无有效社会投诉	3	有效社会投诉不得分		
24		年度不少于5篇信息上报。	1	无信息上报不得分		
合计			100			

考评员签字：

被评机构代表签字确认：