

东莞市企石镇居家养老服务项目

采购需求

| 序号 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 项目预算 |
|----|----------------|----|------|--------------------|
| 1 | 东莞市企石镇居家养老服务项目 | 项 | 1.00 | 人民币 4,171,680.00 元 |

一、项目概况：

根据《东莞市居家养老服务管理办法（修订）》（东府办〔2021〕12号）精神和《东莞市民政局东莞市财政局关于做好居家养老服务项目补助资金结算工作的通知》为东莞市企石镇 20 个村（社区）年满 60 周岁以上符合条件老人提供居家养老服务。

二、采购内容

| 镇街 | 社区 | 预计服务人数 | 项目需求标准 |
|--------|---|---|--|
| 东莞市企石镇 | 宝石、新南、霞朗、莫屋、杨屋、企石、铁炉坑、东山、下截、上截、东平、南坑、旧围、江边、清湖、上洞、博夏、湖美、深巷、铁岗等 20 个村（社区） | 20 个村（社区）年满 60 周岁以上符合条件享受居家养老服务对象为 600 人。（截止 2024 年 2 月底预估数量） | <p>需开展服务内容包括：以“立足社区、面向老人（本运营方案称的老人指本项目的服务对象，下同）、专业服务”为特点，服务内容主要包括括康复护理、生活照料、卫生清洁、文化娱乐、精神慰藉等服务项目。</p> <p>项目建议配置人员：社会工作者 4 名（其中含项目主任 1 名），社工专员 3 名，护理师/康复师/健康管理师 2 名，护理员数量按照 1:10 进行合理配备。项目配置的社会工作人员薪酬根据东府办〔2021〕8 号文件薪酬体系执行。</p> <p>（实际配置人数需按照实际服务对象人数和采购方协商一致后最终确认）。</p> |

三、根据《东莞市居家养老服务管理办法（修订）》（东府办〔2021〕12号）精神和《东莞市民政局东莞市财政局关于做好居家养老服务项目补助资金结算工作的通知》，服务方须满足以下服务需求：

（一）服务目的

为适应人口老龄化，推进企石镇居家养老服务事业的发展，营造尊老、敬老、助老的良好社会氛围，全面提高老年人生活质量，促进社会稳定和谐。根据《东莞市居家养老服务管理办法（修订）》（东府办〔2021〕12号）的文件精神，结合企石镇居家养老服务工作实际，为符合条件的长者提供优

质的提供居家养老服务。

（二）服务群体

具有企石镇户籍且在东莞市行政区域内居住，符合以下情形之一的服务对象可申请政府资助：

- 1、年满 60 周岁及以上的重度失能老年人；
- 2、年满 70 周岁及以上的中度失能老年人；
- 3、孤寡人员、计划生育特殊家庭、部分享受定期定量抚恤生活补助优抚对象中年满 60 周岁及以上的失能老年人；
- 4、特困供养人员、低保家庭、低收入家庭中年满 60 周岁及以上的老年人。

（三）服务目标

1、居家养老服务调研

投标人参与企石镇居家养老服务项目时对企石镇符合条件的老人进行入户需求调查（调查范围全镇所有村社区或村社区 80%以上符合条件的老人），按照需求调查样本分析居家养老服务需求。调研报告除了分析居家养老服务的常规服务需求外，也须包含部分服务对象的特殊服务需求，投标人须在服务计划中以特色服务项目的形式回应服务对象的特殊服务需求。

2、全镇居家养老服务对象的服务建档

按照采购人及专业服务的要求，完成对全镇服务对象的档案整理（一人一档）投标人必须对服务对象档案资料有详细了解并保存服务对象过往的服务资料。对老人健康档案、个案及其他活动参与记录有明细记录。

3、服务团队建设

居家养老服务团队（包括：社工、护理师、护理员）对企石镇居家养老服务有较清楚的了解，服务团队成员均须接受 10 学时或以上的服务培训；在企石镇成立相关的居家养老志愿服务队伍。服务团队在企石镇从事过相关服务者优先。投标人根据服务需求聘请专业的服务团队人员，并清楚原有护理员的工作安排，提供详细的护理员信息表。

4、系统的宣传推广服务

开展居家养老服务宣传，规范使用企石镇居家养老项目的 VI 设计，开展各类资料信息设计制作等方案及产品。必须依照与主管单位（镇公共服务办公室）的设计要求对全镇老年人推广与宣传，让更多的老年人了解与接受此项服务。另外，通过持续对居家养老服务的包装与宣传，让更多的人参与、关注此项服务，并对此项服务给予支持。服务团队须打造特色及亮点服务项目，并有具体的服务推广计划，在服务推广方面有良好的资源支持。

5、服务跟踪与支持系统

(1) 针对镇居家养老服务质量评估与监察。定期由机构及中心的工作人员逐级组织对开展的居家养老服务质量进行抽查，并提出改善建议，持续提升服务质量。

(2) 建立居家养老服务信息平台，搭建企石镇居家养老电话服务、网络信息服务系统，做好服务统计、资源共享、投诉建议等。

(3) 针对企石镇居家养老项目服务人员开展定期的培训，如理疗师、护理员、义工、社工关于老年人服务的系列培训。

(4) 社工服务。建立个案管理系统，由中心内的专业社工，为老年人及家属开展专业的个案、小组、社区活动服务，为护理员开展专业的督导与培训。

(5) 特色项目服务。针对服务对象的需求，策划并开展特色服务项目（特色服务项目不少于 2 个）。

(6) 完善全镇居家养老服务的操作指引与制度化建设，制定和完善服务标准，印制《居家养老服务手册》、《居家养老服务管理手册》等。

(7) 有专门针对企石镇居家养老服务的应急防范服务机制。

6、服务的延续与发展

投标人必须对企石镇居家养老服务开展有详细的了解，依托社区综合服务中心及各村社区的场所，在充分了解服务基础上能继续延续和发展居家养老服务，保证服务的延续和稳定性。

7、服务形式

属于政府资助对象的老人，可申请以下资助标准的服务。

(1) 经评估属于重度失能的，按照每人每月 720 元的标准提供居家养老服务；

(2) 经评估属于中度失能的，按照每人每月 480 元的标准提供居家养老服务；

(3) 经评估属于轻度失能或能力完好的，按照每人每月 360 元的标准提供居家养老服务；

服务资助采取代金券或养老服务卡的形式发放。资助标准的服务，当月使用，不能滚存。服务执行期间，如果资助标准有调整，按调整后的新标准执行。

（四）服务内容

居家养老服务内容以“立足社区、面向老人、专业服务”为特点，依靠社工、护理师、护理员、义工等人员组成的专业服务队伍，实行“五定”的上门服务方式（即：定服务人员、定服务对象、定服务时间、定服务地点、定服务项目），由运营方根据老人的实际需求组织专业人员为老人提供日常探访、生活照料、家政服务、康复护理、医疗保健、心理咨询、精神慰藉、危机介入、社会支持网络建设等专业居家养老服务。

(1) 提供老人日常照料服务。为有需要的老人链接家政服务，链接社区医疗机构为老人进行身体检查，为前来中心的老人开展测量血压、健康保健咨询、复康指导等一般性理疗康疗服务。

(2) 提供老人兴趣康乐活动。建立老人学堂，组织开展美食、生日会等各类小组和康乐活动，促进老人之间的沟通，丰富老人生活。

(3) 提供老人健康教育服务。整合链接资源，举办各类老人培训，重点开展健康教育培训，促进老人对各类日常疾病的认识，学习掌握慢性疾病的预防、治疗技巧等，提升护老者的照顾技巧，推进健康知识普及推广，提高老人健康保健意识。

(4) 开展多样社区老人活动。举办各类老人文化活动和邻里互动活动，促进老人对社区的参与，丰富老人晚年生活，提升社区老人邻里互助关系的建立，促进建设老人社区支持网络，建设幸福护老社区。

(5) 提供老人专业辅导服务。开展老人定期探访服务，以及社区外展服务，及时了解社区老人情况和需求；使其安享晚年，具体服务内容如下：

| 序号 | 服务大项 | 服务目标 | 服务细项 |
|----|---------------|--|-----------|
| 1 | 家务服务/卫生 清洁 | 为老年人生活居所、生活用品开展清洁和保洁的服务。 | 居室清洁 |
| | | | 更换洗涤 |
| | | | 上门维修 |
| 2 | 生活照料 | 为老年人提供与身心健康间接相关的生活照料、家务协助、生活护理等方面的服务。 | 个人简单清洁 |
| | | | 个人卫生清洁 |
| | | | 排泄照料 |
| | | | 陪伴就医 |
| | | | 陪同外出 |
| | | | 代办服务 |
| 3 | 饮食服务 | 为老年人提供饮食服务。 | 送餐 |
| | | | 煮餐 |
| 4 | 康复护理服务 | 根据老年人需求开展康复训练服务、转移护理、康复理疗服务和医疗保健服务等康复护理服务，建立家庭病床及健康支持系统。 | 康复训练服务 |
| | | | 转移护理 |
| | | | 康复理疗服务 |
| | | | 医疗保健服务 |
| 5 | 精神慰藉服务 | 通过为老年人开展陪伴支持和情绪疏导、心理慰藉、集体活动等精神慰藉服 | 陪伴支持和情绪疏导 |
| | | | 心理慰藉 |

| | | | |
|----|---------------|---|-----------------------------|
| | | 务，改善老年人心理、情绪和社会关系问题，了解老年人精神需求，及时调整老年人的不良心理状态，提高生活质量。 | 集体活动 |
| 6 | 安全援助服务 | 为老年人开展居家安全与紧急救助服务，通过整合和链接社会各方面资源为老年人提供用电、用气、用水、用火和食品安全等隐患排查，落实整改措施，开展安全宣传教育，检查平安铃设备情况。 | 防摔保护、应急救护等 |
| | | | 用电、防火安全指导服务 |
| | | | 食品安全指导服务等 |
| | | | 平安铃服务 |
| | | | 防诈骗宣传教育 |
| | | | 每季度开展一次用水用电用火安全隐患排查，并跟进隐患整改 |
| 7 | 文化娱乐及社会支持网络建立 | 为老年人提供文化娱乐服务，包括文化教育服务、娱乐休闲服务、室外休闲活动等；整合可能的社会资源为老年人提供多样化的服务，建立企业、基金、社会组织、志愿服务体系资源库及跟进网络。 | 康娱活动服务 |
| | | | 老年人健康讲座 |
| | | | 生日慰问 |
| | | | 住院关怀 |
| | | | 社区互助网络建设 |
| | | | 老年人义工 |
| | | | 老年兴趣班 |
| | | | 社会救助等 |
| 8 | 委托代办服务 | 通过为老年人提供预约车辆等代购服务，申请法律援助等代办服务，缴纳水、电、气等代缴服务满足其日常生活所需。 | 代购服务 |
| | | | 代办服务 |
| | | | 代缴服务 |
| 9 | 安宁疗护服务 | 根据老年人或亲属要求对有需求的老人开展临终关怀服务，根据老年人病情及时联系通知亲属。 | 临终关怀服务 |
| 10 | 特色服务 | 针对服务对象的需求，策划并开展特色服务项目。 | 每年不少于2个特色服务 |

（具体服务项目的设定按照实际服务情况而定，中标人可根据企石镇居家养老服务情况上报采购

人审核后进行调整。)

(五) 服务人员数量要求

1、据《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》(东府办〔2021〕12号)的相关规定,结合企石镇居家养老服务试点情况,配置人员:社会工作者4名(其中含项目主任1名),社工专员3名,护理师/康复师/健康管理师2名,护理员数量按照1:10进行合理配备。项目配置的社会工作人员薪酬根据东府办〔2021〕8号文件薪酬体系执行。(实际配置人数需按照实际服务对象人数而定)。

2、投标人应本着服务至上,诚信为本的宗旨,在熟悉企石镇各村(社区)居家养老服务的基本情况下,所提供的社工应具备以下基本条件:有社会工作及相关专业毕业的本科或以上学历;或通过助理社工师/社工师职业水平考试并取得证书;且身体健康。护理师应具备以下基本条件:具有中医及相关专业学历,有从业医学相关工作经验,熟悉掌握康复理疗的专业知识;服务团队应当接纳服务对象,尊重服务对象的自决权、隐私权、知情权,保护其权益;运用专业的知识、方法和技巧,能以粤语与服务对象沟通,为解决服务对象的实际问题和困难,为相关工作出谋划策并提供帮助;热爱社会工作,具有社会责任感和敬业精神,遵守职业操守及各项管理制度。

3、所提供的护理员应具备以下基本条件:优先选聘具有企石镇户籍的失业人员和农村富余劳动人员,尤其各村(社区)的“4050”人员,身体健康,热爱社会工作,具有社会责任感和敬业精神,遵守职业操守及各项管理制度。

4、投标人需与项目配置人员依法订立和履行劳动合同、购买社保等,并提供不定期的专业知识培训。

(六) 服务时间

本次采购服务期为自签订合同之日起1年(合同期满或合同未到期但累计结算金额达到采购预算金额,合同结束)。

(七) 服务费用

1、采购预算

服务费用构成包括但不限于人员薪酬福利、办公经费、活动用品费、培训费、管理费、交通补贴、宣传资料费、保险费、税金等项目所需的全部费用。根据《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》的通知》(东府办【2021】12号)以重度失能的老人每人每月720元,中度失能的老人每人每月480元,轻度失能或能力完好的老人每人每月360元,费用按照实际服务人数计算,最终结算费用不超出项目最高限价(人民币4,171,680.00元)。如若在服务期内市相关部门出台新的文件要求或服务标准,采购人应按新文件要求或服务标准对服务合同作出修改。

(八) 服务考核管理

1、为保证居家养老服务质量，规范服务行为，投标人需与居家养老服务对象、居家养老服务人员三方签订服务协议，服务标准要根据《东莞市居家养老服务管理办法（修订）》的通知》（东府办【2021】12号）通知精神执行。企石镇20个村（社区）有权对投标人的服务质量进行监督，如发现投标人存有不合理、不完善事项或服务质量问题，各村（社区）有权要求投标人改正。同时，采购人、20个村（社区）及其村民代表有权对投标人服务质量进行监督，并提出合理建议和意见。

2、投标人应与社工、护理师、护理员签订合法的劳动协议。投标人通过定期走访、服务抽查、绩效考核等方式对社工、护理师、护理员的工作进行评估，以推进养老工作人员提供的服务达到协议标准。

3、投标人负责社工、护理师、护理员日常管理、教育、培训、考核，以促进社工、护理师、护理员业务能力的不断提升。

（九）责任划分

1、如在服务的过程中，投标人造成服务对象（老人）人身或财产损失，或因服务人员故意或重大过失给服务对象造成损失，采购人、村（居）委会均有权追究投标人相关责任。

2、投标人每月需向采购人和村（居）委会汇报项目服务情况，村（居）委会需为投标人的项目实施提供便利。

3、有下列情况之一的，投标人有权临时召回社工、护理师和护理员或解除合同：

（1）约定的服务内容发生变更而未取得投标人同意的；

（2）采购人、村（居）委会对投标人的社工、护理师或护理员工作要求违反国家法律、法规或损害其身心健康的；

（3）采购人、村（居）委会无正当理由频繁要求调换社工、护理员的；

（4）采购人拖欠服务购买费用2个月或以上。

4、有下列情况之一的，采购人（东莞市企石镇公共服务办公室）有权单方解除合同：

（1）约定的服务内容发生变更而未取得采购人同意的；

（2）服务过程违反国家法律、法规或损害服务对象身心健康的；

（3）投标人承接的项目未能通过市主管部门或采购人组织的考核评估，或未按合同进度、质量要求完成的。

5、服务提供过程中，投标人应积极与村（居）委会进行沟通达成共识，采购人（东莞市企石镇公共服务办公室）、村（居）委会有权要求投标人根据实际情况及时调整服务计划。

6、具体履约过程中如发生争议，投标人及采购人应本着真诚合作的态度积极处理。

（十）注意事项

1、投标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人，否则，采购人有权即刻终止合同，并要求投标人赔偿相应损失。

2、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

四、主要商务要求

| | |
|---------|--|
| 标的提供的时间 | 自签订合同之日起1年(合同期满或合同未到期但累计结算金额达到采购预算金额,合同结束)。 |
| 标的提供的地点 | 采购人指定地点。 |
| 付款方式 | 1期: 支付比例100%, 按月付款, 根据《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》、《东莞市民政局东莞市财政局关于印发<东莞市居家养老服务项目补助资金结算实施细则>的通知》和采购人每月考评情况进行实施。① 投标人于每月5日前核对确认东莞市智慧养老服务平台(以下简称“平台”)上一个月月度账单, 在审定无误后将其盖章上传至平台, 提交给采购人进行审核。② 采购人在每月10日前, 完成上一月月度服务账单审核, 并上传盖章版月度账单传至平台作为结算依据。③ 采购人依据平台每月审核账单金额和每月项目月度考核情况对服务费的支付实施动态调整。④ 采购人所在镇街财政主管部门按照专项资金管理规定在每月28日前, 按投标人上一个月度账单, 向财政支付部门申请拨付上一个月结算金额。⑤ 每年最后一次服务费在采购人组织验收合格且手续办完后支付, 每次付款投标人须提供给采购人合法的票据。若验收不合格, 投标人须一个月内落实并完成整改措施; 采购人组织第二次验收, 验收合格后支付服务费, 验收仍不合格, 采购人有权收取相当于当年服务总费用的10%的违约金, 一切后果由投标人自行负责。⑥ 本合同的服务费为财政性资金, 相关付款应严格遵守东莞市财政资金支付程序规定。如因执行该程序而使拨款未能及时到位, 中标人不得以此为由而不履行本合同规定的义务, 也不得以此追究采购人任何形式的违约责任, 若中标人以此为由不履行本合同义务的, 属于中标人违约。 |
| 验收要求 | 1期: 按合同条款及招标文件要求执行。 |
| 履约保证金 | 收取比例: 5%, 说明: 1、中标人应在采购合同签订前向采购人缴纳履约保证金, 履约保证金金额为合同总金额的5%。履约保证金可以采用银行转账到采购人指定账 |

| | |
|----|---|
| | <p>户，或者以专业担保机构、金融机构出具的担保函的形式缴交。（1）采用银行转账形式：履约保证金汇入采购人指定账户，到期后无息退还。履约保证金汇入账号采购人另行通知。保证金汇入指定履约保证金专用账户(如下)开户行:广发银行股份有限公司东莞分行企石支行，账号:9550880212591700290，中心户名:东莞市企石镇招投标服务所。（2）采用担保函形式：履约保函应是合法经营的金融机构或担保机构出具的保函，非东莞市范围内担保机构出具的履约保函必须附上当地公证部门出具的公证文件。履约保函的内容，应符合招标文件、投标响应文件和采购合同的要求。履约保函应在采购合同期满后 28 天内继续有效。2、如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，采购人将有充分的理由解除合同，给采购人造成的损失，还应当予以赔偿。3、履约保证金的退还条件：向采购人提交了履约保证金的，中标人在依法履行完毕采购合同后，中标人可向采购人提交退回履约保证金的申请，采购人收到中标人的退回履约保证金申请后，3 个工作日内予以答复，由采购单位按照合同约定及相关法规规定办理履约保证金退回手续。4、下列情况履约保证金将不予退还：（1）中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意将中标项目分包给他人的；（2）中标人在履行采购合同期间，违反相关法律法规的规定及合同约定条款，损害了招标人利益的。5、中标人在收到中标通知书 10 日内，应及时将履约保证金进账单复印件或履约保函复印件(加盖公章)交给采购代理机构。</p> |
| 其他 | <p>1、报价内容，（1）投标人应以人民币为结算单位。报价包含但不限于以下全部费用：人员薪酬福利、办公经费、活动用品费、培训费、管理费、交通补贴、宣传资料费、保险费、税金等项目所需的全部费用。（2）如若在服务期内市相关部门出台新的文件要求或服务标准，采购人应按新文件要求或服务标准对服务合同作出修改。2、合同条款，供应商实质响应合同各条款。</p> |

五、其他商务需求

| 参数性质 | 编号 | 内容明细 | 内容说明 |
|------|----|------|--|
| | 1 | 报价要求 | <p>①本项目采用固定报价方式。建议投标人报价以预算金额 4,171,680.00 元进行填写。</p> <p>②★根据东莞市居家养老服务政府资助标准：重度失能老年人的服务</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>费用为 720 元/人·月，中度失能老年人的服务费用为 480 元/人·月，轻度失能或能力完好老年人的服务费用为 360 元/人·月。（投标人须在报价表中体现上述服务费用或提供相关承诺函）。</p> <p>③服务人数按照每月实际服务人数为准，最终结算费用不超出项目最高限价（人民币 4,171,680.00 元）。</p> |
| 说明 | <p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。</p> | |

附件：

企石镇居家养老项目月度考核表 (XXXX 年 X 月)

| 序号 | 考核内容 | 二级指标 | 量化标准 | 最高分值 | 考核得分 | 备注 |
|----|---------------|--------------------|--|------|------|----|
| 1 | 工作人员配置 (20 分) | 工作人员配置 (20 分) | 按照合同要求配置管理团队人员和护工，每人缺岗一个月扣 5 分，缺岗 20 天扣 3 分，缺岗 10 天扣 2 分，扣完为止。 | 20 | | |
| 2 | 工资发放情况 (10 分) | 工作人员工资发放情况 (10 分) | 机构在收到上一期服务费用后，每月 28 日前向管理团队人员和护工人员发放上月人员工资 (含福利费) 10 分，每迟一天扣 1 分，扣完为止。如因财政原因造成服务费延迟拨款此项不扣分。 | 10 | | |
| 3 | 服务执行情况 (55 分) | 服务开展情况 (20 分) | 根据服务内容和要求，服务人员服务对象要实行“一人一策”个性化服务，做到一人一档，每月按计划具体完成相关服务，每月由考核单位随机抽取 50 户服务对象进行回访，依据智慧养老平台记录核查服务执行情况，如发现记录与实际服务不符，每次扣 5 分，如服务对象或抽查人员对服务评价为不满意，每次扣 5 分，扣完为止。 | 20 | | |
| | | 康复护理及医疗保健服务 (10 分) | 根据服务内容和要求，服务人员服务对象每月至少开展 3 次及以上康复护理项目：为服务对象提供健康咨询、康复咨询、康复指引服务、康复辅助器具配置服务，每月至少开展 3 次及以上康复理疗项目，如针灸理疗、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、推拿按摩、拔罐刮痧等；每月至少开展 3 次及以上康复训练项目，如腰椎康复、跌伤康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、转移训练等。每月进行康复辅助器具配置服务在居家养老服务中的普及应 | 10 | | |

| | | | | | | |
|---|----------------------|------------------|--|----|--|--|
| | | | 用。每少一次扣 2 分，扣完为止 | | | |
| | | 指标完成情况 (10 分) | 根据专业服务指标内容和要求,服务人员每月个案跟进不少于 4 次;每月活动不少于 4 个;每月小组不少于 4 节;每月招募志愿者不少于 15 人;每月志愿服务时间不少于 30 个小时;每项不达标扣 1 分;服务人员迟到早退,每次扣 1 分,扣完为止。 | 10 | | |
| | | 宣传推广 (5 分) | 每月制定具体的服务推广计划,每月至少 4 篇关于居家养老活动的宣传推文或报道,每少一篇扣 2 分,扣完为止。 | 5 | | |
| | | 服务完成情况 (5 分) | 根据每月服务对象服务完成率进行考核,完成率达 100%得 5 分,完成率达 95%或以上 100%以下得 3 分,完成率达 90%或以上 95%以下得 1 分,完成率低于 90%此项不得分。服务对象个人原因暂停服务不纳入完成率统计。 | 5 | | |
| | | 专业培训情况 (5 分) | 项目每月最少对护工开展 1 次专业培训(每次参加人数不少于 15 人),管理团队人员每月至少接受 2 次专业培训。每少一次培训扣 2 分,扣完为止。 | 5 | | |
| 4 | 服务社区 走访 (10 分) | 村(社区)走访 (5 分) | 管理团队人员每月每村最少走访 1 次所在村(社区)民政干部听取和收集各村(社区)对居家养老服务的意见,做好相关记录并及时进行回复。完成率达 100%得 5 分,完成率达 90%或以上 100%以下得 3 分,完成率达 80%或以上 90%以下得 1 分,完成率低于 80%此项不得分。 | 5 | | |
| | | 服务对象走访 (5 分) | 管理团队人员每月最少走访 100 名服务对象,听取和收集服务对象意见,做好相关记录并及时进行回复。完成率达 100%得 5 分,完成率达 90%或以上 100%以下得 3 分,完成率达 80%或以上 90%以下得 1 分,完成率低于 80%此项不得分。 | 5 | | |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------|----------------------------|--|------|--|--|
| 5 | 工作汇报 /用人单 位沟通 (5分) | 同用人单位工作 汇报及沟通情况 (5分) | 每月按照用人单位工作要求汇报工作,工作 主动及时完成得5分,基本能够完成得2分, 工作滞后未能完成得0分。 | 5 | | |
| 总 分 | | | | 100分 | | |
| 加分、扣分项 | | | | | | |
| 1 | 社会影响 力(10分) | 获得社会好评和 媒体报道 (10分) | 服务获得上级部门表扬、评选获奖(需 提供证明)或收到服务对象感谢信(需考核 单位核实)、锦旗等,每次加2分;获得镇 级及以上媒体报道,每次加2分,最高10 分。 | 10 | | |
| 2 | 不良事件 (20分) | 投诉举报 (20分) | 居家养老服务运营机构受到服务对象、 其他居民或合作单位的有效投诉,每次扣5 分;受到部门书面通报批评,一次性扣10 分。服务团队(包括护工)出现因人员工资 待遇问题产生群体性上访的,一次性扣10 分,扣完为止。 | 20 | | |
| 得 分 | | | | | | |
| <p>注:为促进企石镇居家养老项目服务水平的提升,保障服务质量,企石镇公共服务办每月对项目服务质量进行考 核。第二个月对上一月度进行考核,费用考核评分采用百分制。</p> <p>90分(含或以上)为优良达标,不扣除相应服务费;</p> <p>80分(含)-90分(不含)扣除上一月服务费用5%的对应费用;</p> <p>70分(含)-80分(不含)扣除上一月服务费用10%的对应费用;</p> <p>70分(不含)以下扣除上一月服务费用50%的对应费用,连续2个月70分以下的采购人有权终止合同。</p> <p>扣减费用计算如下: 当月扣减费用=当月实际服务费用*扣除比例</p> | | | | | | |
| 考核小组成员签名: | | | | | | |
| 被考核人(或代表人)签名: | | | | | | |
| 企石镇公共服务办审核签名: | | | | | | |
| 考核日期: | | | | | | |