

福州市鼓楼区人民政府办公室文件

鼓政办〔2020〕31号

福州市鼓楼区人民政府办公室 关于印发《2020年鼓楼区“家门口”幸福养老 实施方案》的通知

各街道办事处、洪山镇政府，区直各办、局（公司），福州软件园、高新区洪山园：

经区政府同意，现将《2020年鼓楼区“家门口”幸福养老实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

福州市鼓楼区人民政府办公室

2020年6月16日

2020年鼓楼区“家门口”幸福养老实施方案

为全面提升我区养老服务水平，探索市、区两级养老服务集成改革试点，推动养老服务高质量发展，结合区情实际，以及年初区委、区政府关于“鼓楼区公共服务需求调查分析报告”中涉及的养老服务需求，现就推进政府购买社区居家养老服务项目招投标、街镇照料中心招投标和长者食堂建设等本年度养老工作重点项目制定本实施方案。

一、工作目标

积极应对人口老龄化，通过政府购买服务带动消费形式盘活街镇社区养老服务照料中心居家养老上门服务功能，把居家养老服务做到老人家门口，充分发挥照料中心整体功能，发展和培育服务团队，探索和实践当前全市养老服务集成改革思路，通过优化养老服务供给结构、扩大社会有效投资、提升养老服务质量、激发养老服务消费潜力、推动养老服务产业升级，全面推动养老服务高质量发展，切实增强老年人的获得感和幸福感，努力当好全市养老服务工作“排头兵”。

二、具体内容

（一）政府购买社区居家养老服务项目

鉴于当前部分街镇社区养老服务照料中心（下称“中心”）要开展新一轮运营方招投标，为提供便捷养老服务、提高老人满意度，将政府购买居家养老服务项目分解下达至十街镇，由街镇

作为招标主体，将政府购买居家养老服务项目纳入社区养老服务照料中心招标服务范畴，进行项目捆绑，即由中心运营方负责为政府购买服务对象提供居家养老上门服务。

1. 服务对象及补助标准：

服务对象为鼓楼户籍且常住在鼓楼的老人，具体分为四类：

一类：80 周岁及以上老人，每人每月 30 元；

二类：60 周岁及以上的重点优抚、重度残疾、省级以上劳模（含），每人每月 200 元；

三类：个人月收入 1800 元（含）及以下且 60 周岁以上的省级以上劳模（含）、重点优抚、重度残疾、低保、孤寡、独居、空巢、与重残子女同住老人（以户口簿人均月收入计算），每人每月 200-400 元。

四类：计划生育特殊家庭中的完全失能老人，每人每月 400 元。

2. 服务内容：

（1）“六助一护”服务：提供助餐、助浴、助洁、助医、助急、助行、上门照护等为老服务。

（2）紧急救援服务：提供应急救助或紧急救援服务。

3. 经费预算。本年度我区政府购买养老服务预算 594 万元，根据目前实际发放人数测算，各街镇服务包经费预算（按一年统计）详见附件 1。街镇根据实际有效服务工单兑付中标方的服务费，服务费由区民政局直接拨付十街镇，从本年度居家养老服务

专项经费中列支。

（二）街镇照料中心开展招投标工作

1. 招投标。目前十街镇“公建民营”中心 11 家，其中合同已到期或临近到期的有 9 家：

（1）对于合同期满的中心。由街镇启动新一轮中心招投标，由中心运营方承接政府购买居家养老服务项目，严禁转包行为。

（2）对于仍在合约期内的中心。由街镇对辖区政府购买居家养老服务项目进行单独招投标，服务期可参考与照料中心合同到期时间进行衔接。

2. 招标文件内容。照料中心招标内容由各街镇自行确定，区民政局就中心招标新增的政府购买居家养老服务项目招标内容草拟参考文本（详见附件 2），以供各街镇参考。根据实际情况，各街镇可对投标人的资质、运营能力、运营经验等提出进一步的详细要求，突出其经营管理规范、具有一定社区居家养老服务经验，并有相应服务团队等优势。

3. 服务流程。鼓楼老人拨打区级统一电话进行预约，根据街道相应按键转接至对应照料中心（或直接拨打街镇照料中心电话进行预约）——中心工作人员对老人服务需求进行登记并录入到信息平台——服务人员按照预约时间上门为老人服务——服务完成后，老人使用电子服务卡支付服务费——街镇定期对服务工单进行核实和满意度回访并对有效工单兑付服务费。

4. 服务要求：

(1) 上门服务覆盖面。中心运营方应保障所在本街镇户籍老人居家养老上门服务需求，并做到见人服务。对于其所在街镇以外鼓楼户籍老人的服务需求，可采取双方自愿协商的方式达成。对政府购买服务对象的上门服务，服务金额数不得超过本街镇服务包金额数的 10%。中心运营方结合上门服务，配合街镇做好特殊困难老人定期走访联络工作。

(2) 中心运营方信息平台要求

①若中标方已有服务订单系统，且具备服务订单录入、订单派发功能，则中标方按照建设需求，主动适配区级养老服务信息平台所提供的接口，将中标方订单系统的订单数据及服务人员等信息通过接口与区级养老服务信息平台对接；定期对服务系统的软件环境进行检查，保证系统软件运行正常。

②若中标方无服务订单系统，则须使用区级养老服务信息平台及微信小程序，通过平台或微信小程序实现所有服务订单电子化操作。

③中标方在未经事先书面同意下，不得向第三方透露与平台业务相关的所有信息。

(3) 开办“长者食堂”。为长者提供就餐、送餐服务。(由街镇根据自身实际情况确定是否将该内容作为中心运营方服务要求)

5. 其他事项。

(1) 因受新冠肺炎疫情影响，今年 1-6 月预约服务老人数

骤减，为方便老人预约服务，提升服务卡使用率，老人手中持有的服务卡有效期延长至 2020 年 10 月 31 日，延长期服务由各街镇中心运营方承接，个别街镇暂时衔接不上的，可采取“一街镇一议”方式解决。

(2)各街镇与中标方签订合同(合同参考文本详见附件 3)，中标人在投标书中承诺的所有事项在中标后均纳入街镇及中标人双方的合同内容，期限三年，免租期三年，一年一考核(考核细则参考文本详见附件 4)。

(3)区民政局做好招投标业务指导和服务卡使用监管，每年对街镇进行考核。按照《鼓楼区养老工作绩效考核指标表》执行(详见附件 5)，考核结果与街镇年度绩效考核挂钩。

(4)各街镇应于 2020 年 7 月 31 日前完成养老照料中心招投标并督促中标方实体服务方案尽快落实到位，确保有序开展服务。

(三)“长者食堂”建设项目

1.设置“争当排头兵”竞赛活动评分标准。为深入推行“一线工作法”，激发基层干事创业昂扬斗志和饱满热情，发扬求真务实工作作风，“争当排头兵”竞赛活动“长者食堂”项目制定评分标准(详见附件 6)，内容涉及开办情况、群众满意率、供餐情况、餐标、增值服务、减分项等六项，满分 100 分。

2.提高“长者食堂”餐标。因受疫情以及物价、人力成本上涨等因素影响，“长者食堂”为鼓楼户籍老人提供的优惠餐食标

准从原来的 8 元提高到 10 元，提供“一荤两素一汤一饭”套餐，并保证菜品质量。

3. 政府购买居家养老服务卡可以用于购买就餐、助餐服务。为满足鼓楼户籍老人助餐需求，提高专项资金使用率，政府购买居家养老服务卡可用于支付“长者食堂”就餐服务费，即 10 元套餐中可使用服务卡支付 2 元、老人自行现金支付 8 元。各街镇“长者食堂”运营方（仅限于街镇照料中心中标方和政府购买服务项目中标方开办的“长者食堂”）对接区养老服务信息平台，区民政局将根据平台显示工单，及时了解十街镇长者食堂老年人用餐情况，同时能将服务卡支付的就餐服务费划拨街镇、由街镇支付运营方，经费列支渠道为政府购买居家养老服务专项经费。

三、工作要求

（一）高度重视，深入推进为老服务。家门口幸福养老服务是融社区服务和社会福利于一体的社会化服务工作，代表着社会化养老服务的发展方向。区民政局发挥好牵头抓总的作用，指导各街镇开展好此项工作。各街镇应高度重视，结合实际进一步明确项目实施的形式、内容和要求，形成具体的工作方案，推动家门口养老工作更上新台阶。

（二）量化标准，切实保障服务质量。各养老服务项目应本着公开、公平、公正的方式，通过政府购买服务方式由企业或社会组织承接。各街镇要加强对服务机构的监督，对服务质量进行考核评

估，确保居家养老服务的规范和质量。区民政局应组织对全区养老服务工作开展考核检查，考核结果与年度绩效考核挂钩。

（三）加强宣传，大力营造为老氛围。各街镇要将“家门口”幸福养老服务作为提升街镇养老工作的重要抓手，通过走访入户、印发宣传资料、布置宣传栏和组织文体活动等多种形式开展此项工作的宣传，形成社会敬老、社区助老、家庭养老的良好风气，营造为老服务的浓厚氛围。

- 附件：1. 鼓楼区街镇政府购买居家养老服务包预算表
2. 政府购买居家养老服务项目招标内容(参考文本)
3. XX街道（镇）社区养老服务照料中心经营权承包合同（参考文本）
4. XX街道（镇）社区居家养老服务照料中心考评办法（参考文本）
5. 鼓楼区养老工作绩效考核指标表
6. 鼓楼区“争当排头兵”之“长者食堂”项目考评指标表

附件 1

鼓楼区街镇政府购买居家养老服务包预算表

| 街镇 | 19年8月-20年4月 服务对象申请人数(人) | 其中 | | | 19年8月-20年4月 服务卡发放金额(元) | 80-100岁以上 户籍老人人数(人) | 18年8月-19年7月 兑付金额(元) | 服务包 预算金额 (元) |
|----|----------------------------|----------|----------|----------|---------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| | | 一类 人数 | 二类 人数 | 三类 人数 | | | | |
| 鼓东 | 1400 | 1348 | 27 | 25 | 620130 | 2428 | 482435 | 634750 |
| 鼓西 | 1845 | 1764 | 51 | 30 | 824020 | 3082 | 631005 | 838650 |
| 温泉 | 1427 | 1379 | 37 | 11 | 602380 | 3250 | 447440 | 617000 |
| 东街 | 770 | 739 | 23 | 8 | 338250 | 1864 | 279930 | 352870 |
| 南街 | 1210 | 1151 | 40 | 19 | 554690 | 3119 | 420005 | 569310 |
| 安泰 | 494 | 474 | 6 | 14 | 228540 | 1375 | 194010 | 243160 |
| 华大 | 1801 | 1742 | 41 | 18 | 763950 | 3651 | 582235 | 778570 |
| 水部 | 1056 | 1009 | 22 | 25 | 480840 | 1716 | 403110 | 495460 |
| 五凤 | 1572 | 1533 | 22 | 17 | 646850 | 3475 | 460835 | 661470 |
| 洪山 | 1735 | 1675 | 39 | 21 | 734140 | 3259 | 527495 | 748760 |
| 合计 | 13310 | 12814 | 308 | 188 | 5793790 | 27219 | 4428500 | 5940000 |

附件 2

政府购买居家养老服务项目招标内容

(参考文本)

参照闽民福〔2016〕199号文件要求，我局草拟街镇社区养老服务照料中心新增的政府购买居家养老服务项目招标内容以供参考。简要如下：

1. 投标人资格标准

(1) 具有独立承担民事责任的能力，并具备参加政府采购活动的合法条件。

(2) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

(3) 具备建设社区居家养老服务相关资质与相应条件，注册资金不低于 100 万。

(4) 具有良好的财务状况报告，具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

(5) 符合国家相关法律法规规定的其他条件。

2. 项目内容和具体要求

“社区居家养老专业化服务项目”招标，要求投标人负责在辖区内建立社区居家养老信息服务平台，配备养老服务队伍，联合服务加盟商，辖区内老年人提供多层次养老服务。各街镇可根据实际予以调整、补充，对核心项目内容可明确关键性条款。投标人应在投标文件中予以响应，并提供实质性满足招标文件要求的依据。

(1) 建立一个信息服务平台。包含紧急救援和呼叫服务系统、老年人基本信息和健康档案系统、加盟商和服务人员管理系统、养老服务需求评估系统、在线支付结算系统、平台客服系统。

(2) 配备养老服务队伍。主要承担入户登记老年人基本信息和服务需求、提供应急联动服务及信息化平台服务链接等事务、协助开展文化娱乐活动。还应根据服务辖区的老年人数，按一定比例配备具有社工专业知识和技能的养老服务人员。同时，为维持平台正常运转应配备若干工作人员。

(3) 联合加盟服务商。投标人应根据老年人急需的救援、家政、医疗、保健等服务需求，挖掘和筛选养老服务相关企业和机构，通过建立健全加盟商准入和退出机制，服务质量监管机制，实行标准化管理，要对联合加盟的服务商提出实体要求。

(4) 提供多样化、个性化、专业化的养老服务内容。社会组织要为政府购买服务的老年人无偿或低偿提供养老服务，对有经济能力的老年人运用市场化方式开展有偿服务。在老年人提出服务需求的时间内，可以安排专人上门提供服务的能力。

3. 评标办法

建议采用综合评分法，进行量化指标评审，得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

投标评审内容包括报价、信息技术平台和养老服务三个

部分（满分 100 分）。其中，养老服务部分的分值占总分值的 60-70%，平台技术部分的分值占总分值的 30-40%，各街镇可根据实际情况在以上幅度内自行确定。

养老服务部分的评审项目可包括：1. 服务总体方案，包括服务目标及整体设想，以及投标人已有养老服务体系完备情况等；2. 服务标准，包括服务流程、服务响应时间、服务质量保障措施等；3. 服务团队配置，包括服务人员职业资格、培训与管理等；4. 服务档案及跟踪管理；5. 服务特色与创新；6. 投标人在近三年为社会提供养老服务的项目业绩等。

养老服务信息平台技术部分的评审项目可包括：1. 平台设计方案，包括平台功能模块等；2. 平台系统搭建的承诺工期；3. 呼叫中心运营实力；4. 平台建设及运营所配备人员的资历及技术水平；5. 服务设备的配备及维保使用；6. 已有的养老服务信息系统建设成果；7. 平台数据信息保密承诺等。

XX 街道（镇）社区养老服务照料中心 经营权承包合同

（参考文本）

甲方：福州市鼓楼区___街道办事处/镇人民政府

乙方：承包方（由街镇自行招投标决定）

依照《中华人民共和国合同法》及国家相关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，甲、乙双方就___街道（镇）社区养老服务照料中心（地址，面积，下称“照料中心”）建设经营权承包事宜协商一致，订立本合同。

一、本承包合同的要求

（一）“照料中心”服务对象

1. 照料中心范围内的公益共享场所应面向街道（镇）辖区户籍60周岁以上老人免费开放。

2. 照料中心入住床位优先保障以下对象：特困、低保户、低保边缘户、孤寡、计划生育特殊家庭等老人，在满足特殊老人需求之外，面向鼓楼辖区老人开放。

3. 乙方承接区政府购买居家养老服务项目。政府购买服务对象及补助发放标准如下：

（1）80周岁及以上老人，每人每月30元；

（2）60周岁及以上的重点优抚、重度残疾、省级以上劳模（含），每人每月200元；

（3）个人月收入1800元（含）及以下且60周岁以上的

省级以上劳模（含）、重点优抚、重度残疾、低保、孤寡、独居、空巢、计划生育特殊家庭、与重残子女同住老人（以户口簿人均月收入计算），每人每月200-400元；

4. 乙方提供上门居家养老服务应无条件辐射辖区户籍老人。

（二）服务项目及收费标准

1. “照料中心”服务项目

（1）日间照料服务：提供日托、用餐、洗浴等一般照料服务以及短期寄养服务。

（2）助餐配送服务：提供集中就餐、上门送餐服务。

（3）康复护理服务：提供康复训练、康乐活动、养生指导等服务。

（4）精神慰藉服务：提供聊天谈心、心理咨询、情绪疏导等服务。

（5）法律维权服务：提供法律咨询、法律援助，维护老年人合法权益等服务。

（6）文化娱乐服务：提供文体活动、老年教育、报刊和图书阅览等服务。

2. 上门居家养老服务项目

（1）“六助一护”服务：提供助餐、助浴、助洁、助医、助急、助行、上门照护等为老服务。

（2）紧急救援服务：提供应急救助或紧急救援服务。

3. “照料中心”可无偿或低偿为有需求的老人提供休闲娱乐、图书阅览、知识讲座、聊天谈心、法律维权、健康档案、养生保健、社区公益等服务或活动项目。

乙方开展的有偿服务项目应提供优惠价格，并将收费标

准公开在照料中心明显位置。乙方在承包期间如需提高照料中心各项有偿服务项目收费标准，应书面报请甲方，由甲方审批后方可执行。

4. 负责开办“长者食堂”，为长者提供就餐、送餐服务。

（三）服务标准

乙方承包期间应严格按照《福建省社区居家养老服务照料中心星级评定标准（试行）》（闽民福〔2017〕66号）的五星标准进行设置，包括装修设计，功能配置、聘用人员及医疗设施等。逐步提高服务质量，并按照甲、乙双方协商议定的《建设和运营方案》（附件1）履行承诺事项。

二、运营方式

1. 承包经营期。承包期为三年，甲方每年须对乙方运营情况进行年度考核。

2. 甲方负责提供场所，乙方负责照料中心软装改造和设备投放。合同期内，乙方因经营需要或因维护检修设备（如后期消防改造）等原因而产生费用的，全部由乙方承担。若由乙方负责照料中心场所硬装及软装，乙方则需将装修设计方案报甲方审核同意后，方可进场装修改造。

3. 承包期内涉及的属于服务对象、运营补贴、床位补助等政府补助归乙方所有。

4. 政府购买服务兑付。乙方承接政府购买服务，为老人提供上门服务。根据满意度情况，经甲方核实工单后，据实定期兑付政府购买服务经费。

5. 经营支出及收入。照料中心由乙方自主经营（以开展微利市场化的养老服务为主），经营收入全额归乙方所有。照料中心日常各项开支（包括物业费、水电费、网络通讯费、

维修费和人员工资等)由乙方自行承担。

三、权利义务

(一) 甲方:

1. 甲方作为业主,依照国家的法律法规和行政管辖职能有对乙方经营管理进行指导、监督、检查,并提出整改意见的权利。有权根据本合同对乙方履约情况进行跟踪和考核。

2. 甲方有权定期或不定期对照料中心的消防安全、设备使用、管理制度、服务质量、老人满意度等多方面进行检查,对存在的问题提出整改意见。

3. 甲方有权对乙方服务质量进行跟踪监督,并有权责令乙方整改。

4. 甲方及区有关部门有权对乙方承包期间的运营情况进行综合考评。参照《鼓楼区社区居家养老服务照料中心考评办法》(附件3),甲方通过年度考评或交托第三方评估等方式,每年至少实施1次考评。考评结果和日常监管情况将作为下拨省市区各类运营补贴的依据。若因乙方服务质量差、被客户大量投诉后仍然无法整改到位的,甲方有权解除本合同,重新选取新承包经营方。

5. 若甲方对乙方服务质量满意,甲方将协助或指导乙方申请国家及省市区各项荣誉和奖励政策。

(二) 乙方:

1. 乙方应每月按时向甲方提供开展服务工作的详细资料(含照料中心及政府购买服务等相关信息)。

2. 乙方应主动接受甲方业务指导和监督管理。乙方承包经营过程中出现重大事故,或甲方接到有效投诉,乙方出现虐待老人、变相收费、擅自涨价等不良行为的,甲方有权要

求乙方限期整改并对整改结果进行考核评估。

3. 承包期间内，乙方经营活动和开展的养老服务项目应严格参照《福建省社区居家养老服务照料中心星级评定标准（试行）》（闽民福〔2017〕66号）、《养老机构管理办法》、《老年人社会福利机构基本规范》和《福建省养老机构护理服务规范》等政策法规执行。

4. 承包期内，乙方不得改变建筑物的主体结构、风格和外立面，不得改变照料中心建筑的外观、外部环境。乙方如需要进行二次装修（如消防改造、功能区重新规划等），装修方案须报甲方审查批准后方可动工，要求到达“四有”标准（有正式审批、有设计图纸、有资质施工、有竣工验收）。

5. 在甲方协助下，乙方应按照消防标准进行照料中心场所装修和验收，并保证承包期间照料中心场所符合治安、消防、卫生、食品安全、医疗等有关要求。在承包期间应落实好各项安全管理体系。

6. 承包期间乙方不得从事与照料中心无关的生产经营活动；不得利用场地从事生产、销售、经营国家规定的违禁品；不得从事任何违法活动；不得将场所的经营权向第三方进行转包、转租、担保、保证、抵押。不得从事有损害甲方权益的行为。由此引起的一切责任由乙方承担。

7. 乙方在合同期内发生重大事故或年度评估不合格的，取消该“照料中心”享受的省、市、区相关扶持政策，停止发放扶持资金并退回当次奖励资金。

8. 乙方承包期间，运营管理活动需严格遵照我国法律法规制度执行，在日常经营管理中产生的债权债务和法律责任由乙方承担。发生因管理不善造成老人被虐待殴打致死、药

物毒害或精神残害等重大事故，所有责任由乙方自行承担。

9. 未经甲方同意，乙方不得擅自停业、歇业，如遇行业检查和上级部门检查等，乙方须全力配合甲方开展各项工作，对甲方提出的要求做到及时处理。

10. 乙方提供并使用的居家养老服务平台，应具备服务片区管理、老年人档案信息管理、呼叫中心、定位、在线下单派单、服务评价以及数据分析等功能。

【(1) 若乙方已有服务订单系统，且具备服务订单录入、订单派发功能，则乙方按照甲方建设需求，主动适配甲方所提供的接口，将乙方订单系统的订单数据及服务人员等信息通过接口与甲方养老服务信息平台对接。乙方则须定期对服务系统的软件环境进行检查，保证系统软件运行正常。

(2) 若乙方无服务订单系统，则须使用甲方的养老服务信息平台及微信小程序，通过平台或微信小程序实现所有服务订单电子化操作，甲方可提供一次养老服务信息平台的集中培训。

(3) 乙方在未经甲方事先书面同意下，不得向第三方透露与平台业务相关的所有信息。】

11. 合同期内乙方实现与三甲类医院或大型专业养老院的双向转诊及业务对接。

12. 乙方在场所内设置医务室，申请办理接入医保系统。

13. 消防安全事项。

(1) 承包期间，乙方对场所消防安全负主体责任，对场所内生产、经营活动消防安全负责。

(2) 乙方应严格遵守各项消防法规及有关防火规定，场所消防疏散门、疏散楼梯、消防通道、安全出口等，不

得堆放杂物占用、堵塞或锁闭，必须保持畅通。按规定设置消防安全疏散指示标志和应急照明设施。

(3) 乙方全面负责场所消防安全管理工作，建立消防档案台帐和防火检查记录，制定各项消防安全管理制度和应急处置预案，做到责任到人，每半年至少演练一次，每半年至少开展一次消防安全教育培训活动。

(4) 乙方用电必须符合国家及地方有关规定，不得超负荷用电和私拉乱接临时电线，电气线路和电气设备的功率、保险装置应当与额定负荷相匹配，不得用其他金属丝代替保险丝等。场所消防设备、设施必须符合消防要求，始终保持完整、可用、正常的工作状态。严禁遮挡或挪作它用，如有丢失损坏应及时购置或维修。

(5) 乙方负责消防器材的配置、正常维修、更换。消防器材应放置适用场所，做到数量足够、摆放合理、专人保管、定期检测。应与有资质机构签订《消防维护保养合同》。

(6) 乙方应服从公安消防部门和甲方及上级安全管理部门的监督检查，对监督检查中提出的消防安全隐患，及时进行整改。

(7) 若因乙方管理不严，违反消防法规及安全管理制度，违反操作规程，引起火灾发生、火灾事故或引发火情，由乙方负完全责任，并赔偿由此造成的经济损失及承担法律责任。

(8) 若乙方拒不执行消防法规及有关防火规定，在安全检查中发现存在严重安全隐患，并不能按要求整改消除火灾隐患的，由乙方承担违约责任、经济赔偿责任。

四、其他约定事项

1. 本合同生效后即具有法律约束力，甲乙双方均不得随意变更或解除。本合同需要变更或解除时，须经甲、乙双方共同协商，达成一致意见。

2. 乙方有下列情形之一的，甲方有权无条件解除合同，并收回经营权。乙方应在收到解除本合同书面通知的30天内撤离，同时妥善安置好老人，并赔偿甲方由此造成的损失：

(1) 利用经营场所进行非法活动，违法经营或损害公共利益；

(2) 在未经甲方同意的情况下擅自变更经营项目和服务内容；

(3) 乙方服务不到位、未按照有关法律法规政策规定开展相关业务活动，在甲方要求整改后未按时整改不到位的。

(4) 乙方将承包权转包他人的。

(5) 乙方在合同期内发生重大事故或评估不合格的。

3. 承包期间内，若遇国家征用（以政府文件为准）、政府及街道建设需要，导致照料中心场所变动或遇不可抗力因素等影响，无法继续履行本合同，造成的损失由双方各自承担。如有补偿款，补偿款全部归甲方所有。

4. 承包期间，任何一方无故单方终止本合同的视为违约，应赔偿守约方全部经济损失，并承担全部法律责任。

5. 本合同未尽事宜及履行期间双方发生争议的，由双方共同协商、通过补充协议解决。补充协议及本合同附件均为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。协商不能解决的，双方均应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。在本合同诉讼期间，双方有义务保持场地现状并不受损

坏。

6. 本合同规定期满，如双方未达成继续承包协议，则不动产无偿移交甲方，动产部分由中标人在合同期满30天内自行处置，逾期视为废弃物由甲方处理。甲乙双方的权利、义务履行完毕后，本合同自行终止。

7. 本合同一式两份，甲乙双方各执一份，未尽事宜，双方协商解决。

- 附件： 1. 照料中心建设和运营方案
2. 照料中心平面图
3. XX街道（镇）社区居家养老服务照料中心考评办法

双方确认，以下联系人及联系方式作为双方书面文件的收件人，书面文件到达联系人处，即视为送达。联系人如有变更，需以书面方式通知对方。双方联系人及联系方式：

甲方联系人： 联系方式：

乙方联系人： 联系方式：

甲方： 乙方：

日期： 日期：

XX 街道(镇)社区居家养老服务照料中心考评办法

(参考文本)

一、考评范围及原则

本考评方法适用于社区居家养老服务照料中心(下称“照料中心”),坚持公开透明、公平公正、客观量化、科学专业的原则进行。

二、考评构成

考评结果由 3 个部分组成:

(一)服务对象评价(占 30%)。以老人满意度为指标,至少按服务老人总数的 10%随机抽取,询问收集老人的服务评价,投诉建议等;

(二)街镇考评(占 40%)。对照照料中心基础硬件设施配备、管理制度、服务人员资质等多方面进行考核;

(三)第三方社会评估(30%)。引进第三方机构,结合服务辐射情况、服务内容与质量、专业人员配备、老人满意度等进行服务质量评估。

三、评估方法与标准

考评方法包括访谈服务对象、查看服务记录、电话调查、实地走访等。

考评标准由场地环境、设备管理、制度建设、服务质量等 4 个部分组成,具体按照《鼓楼区社区居家养老服务照料

中心考评细则》执行。

四、实施程序

(一) 常态化监督管理。街镇作为责任主体，要加强对照料中心的日常监管，按照省民政厅五星级社区居家养老服务照料中心标准，督促运营方做好照料中心的运营管理。区民政局通过明查或暗访对十街镇照料中心运营管理及服务质量进行监督和指导，检查结果形成书面材料下发街镇，作为年度考评依据。

(二) 年度考评。对照料中心进行每年一次考评，对服务对象评价、街镇考核与第三方组织考核结果进行综合评定，考核结果对外公示 10 日。其中：

1. 服务对象评价。由由区民政局和区养老信息平台呼叫中心按照《鼓楼区社区居家养老服务照料中心服务对象评价表》执行。

2. 街镇考核。由街镇根据《鼓楼区社区居家养老服务照料中心考评细则》执行。

3. 第三方组织评估。引进第三方组织进行照料中心服务质量评估。评估方案、评估结果、整改提升方案和意见建议上报区民政局。在下一次服务质量评估中加入对原存在问题及整改情况的检查情况反馈。

五、考评结果

(一) 考评等级。考核总分 100 分。考评结果分 4 个等次，90 分(含 90 分)以上为优秀、80(含 80)-89 分为良好、70(含 70)-79 分为合格、60 分以下为不合格。

（二）奖惩措施。

1. 对考评结果为优秀的运营方，通过以奖代补等形式助强培优。

2. 对考评结果为良好及以下的照料中心，由街镇发出《整改通知书》，责令照料中心运营方在 15 日内整改到位。

3. 考评结果为不合格、对《整改通知书》所述事项拒不整改或连续两次整改不到位的照料中心，街镇应中止与运营方的运营合同，且该企业或社会组织在两年内不得承接鼓楼区养老服务项目。

4. 考核结果作为政府购买服务兑付依据，具体兑付比例由街镇自行确定。

- 附件：1. XX 街道（镇）社区居家养老服务照料中心服务对象（含政府购买居家养老服务对象）评价表
2. 服务对象评价访问统计表
3. XX 街道（镇）社区居家养老服务照料中心考评细则

附件 4-1

XX 街道（镇）社区居家养老服务照料中心服务对象 （含政府购买居家养老服务对象）评价表

| | | |
|----------------|------------|--|
| 服务满意度 (50分) | 老人评价 (20分) | 电话回访：按服务老人的总数抽取 10%，围绕照料中心服务质量、收费标准进行随机询问，满意不扣分，不满意扣 1 分。 |
| | | 入户回访：按服务老人的总数抽取 10%进行随机入户询问，满意不扣分，不满意扣 1 分。 |
| | 平台评价 (20分) | 在鼓楼区养老信息平台开展服务满意率调查，用满意、不满意评价。10% > 不满意率 \geq 5%扣 1 分，15% > 不满意率 \geq 10%的扣 3 分，不满意率 \geq 15%的扣 5 分。 |
| | | 统计 12345 平台投诉件。同类投诉 \geq 3 件扣 3 分，投诉累计 \geq 5 件的扣 2 分 |
| | 电话投诉 (10分) | 电话投诉：统计政府养老热线 12349 电话投诉次数。10 次 > 投诉 \geq 5 次扣 3 分，15 次 > 投诉 \geq 10 次扣 5 分，投诉 \geq 15 次的扣 10 分。 |

服务满意度问卷：

1. 您对照料中心的总体评价（满意，不满意）
2. 您觉得照料中心提供的服务能否满足需求或享受的是什么服务（就餐、医疗护理、日托、上门服务 etc）
3. 您在照料中心感到是否舒适、方便（日托、短托等住宿情况）
4. 您对照料中心服务态度是否满意，上门服务是否拖拉，服务是否到位
5. 您对照料中心的收费标准是否满意，照料中心是否有主动公开收费项目及标准
6. 您对照料中心的投诉或建议

附件 4-2

服务对象评价访问统计表

| 序号 | 姓名 | 联系方式 | 所在照料中心名称 | 对照料中心评价 | | 意见建议 |
|----|----|------|----------|---------|-----|------|
| | | | | 满意 | 不满意 | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

访问人员：_____ 访问时间：_____

附件 4-3

XX 街道（镇）社区居家养老服务照料中心考评细则

| 项目 | 考核内容 | 考核细则 | 扣分 |
|------|--------------------------|---|----|
| 星级评定 | 必备条件 | 符合福建省社区居家养老服务照料中心五星级评定标准，本项目具有考评一票否决权。 | |
| | | 两年内发生人员伤害、火灾、食品安全、医疗护理等安全事故或 1 年内媒体曝光属实达 5 次的，直接评估不合格 | |
| 场地环境 | 标识清晰 | 照料中心标识牌统一、美观（1 分），悬挂良好（1 分） | |
| | | 有水池、坡道、楼梯、阳台等危险易滑到地段的，须设置警示牌（1 分），安装防护设施（1 分） | |
| | 用房设置 | 设有日常生活、医疗保健、公共活动、管理服务等专门用房，并保持专房专用（2 分），满足老人多样需求。 | |
| | 环境卫生 | 保持干净：地面、墙面、天花板、门窗、家具、灯具无污染灰尘、杂物等，每日清扫（2 分） | |
| | | 摆放有序：室内用物摆放整齐，脸盆等个人生活用品摆放有固定位置（2 分） | |
| | 走廊畅通：保持公共区域畅通，无杂物堆放（2 分） | | |

| | | | |
|------|------|--|--|
| 设备管理 | 维修及时 | 配有维护人员，定期对设施设备进行维护（1分）；能及时以保证设施设备的正常运行（1分） | |
| | 设备运行 | 服务设施设备运行良好，有发现1件设备存在较大破损、严重影响使用，甚至停用的，扣1分，扣满4分止。 | |
| | 安全监控 | 有安全监控系统，安防设施设备完善、灵敏、有效，能覆盖80%建筑面积和重要场所（2分） | |
| 制度建设 | 常规制度 | 设立财务管理、档案管理、环境卫生、食品安全、医疗护理安全、人身财产安全、保卫安全等规章制度，每项1分。 | |
| | | 日常管理制度、功能室须知及标识牌上墙（1分），张贴整齐、不杂乱（1分） | |
| | | 固定工作人员有签订聘用合同（1分）；对服务工作人员实行任期考核制，并将考核结果对外公示，接受群众监督（1分） | |
| | | 按规定将运营情况按时上报主管部门，做好信息统计工作（1分）；配合相关业务部门和上级领导单位开展检查、宣传活动（2分） | |
| | 安全管理 | 安全管理组织健全，落实安全责任制，做到分工职责明确（2分） | |
| | | 针对照料中心实际情况，建立各种疾病、事故、灾害、消防、公共突发事件应急处理方案（1分）；安全、消防检查记录完备并形成定期检查制度，存有安全检查档案，记录详细（1分）；开展应急演练活动（1分）；召开安全专题会议，有年度安全计划，有安全操作规范，签订安全责任书（2分） | |

| | | | |
|------|------|--|--|
| | | 对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤等事件有明确应急处理流程和报告制度（2分） | |
| | | 建立出入、探视、请销假等人员流动制度，防止老年人走失（2分） | |
| | | 有安全专职人员，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，能处理突发安全事件（2分） | |
| 服务质量 | 服务项目 | 生活照料服务：提供日托、用餐等一般照料和陪护等服务，为家属需要喘息服务的老年人提供短期寄养服务（2分） | |
| | | 健康保健服务：为老年人提供康复训练、康乐活动、养生指导等服务（2分） | |
| | | 文体娱乐服务：为老年人提供有益身心健康的文体活动、老年教育、报刊和图书阅览等服务（2分） | |
| | | 精神慰藉服务：为老年人提供聊天谈心、心理疏导等服务（2分） | |
| | | 法律维权服务：提供法律咨询、法律援助，维护老年人合法权益等服务（2分） | |
| | | 居家上门服务：包括助餐、助洁、助急、助浴、助行、助医等服务（2分） | |
| | | 健康档案服务：老年人健康信息采集、整理和档案动态管理（2分） | |
| | 服务规范 | 服务达到标准要求，符合福建省《城市社区居家养老服务规范》等相关规定（2分） | |
| | | 与服务对象或家属（监护人）签订委托服务协议书（合同），明确明确双方的责任、权利和义务等协议内容和管理程序（2分） | |

| | | | | |
|------|------|---|--|--|
| 服务质量 | | 建立服务工作日记台帐、服务质量检查考核台帐，台帐资料完整齐全（2分） | | |
| | | 服务记录、服务质量评价等有关服务材料填写记录及时（1分），纸质和电子档完整，保管妥善（2分） | | |
| | | 对服务对象信息进行妥善保管，有专门信息保密机制（1分）和人员（1分） | | |
| | | 服务流程规范，从接受服务申请、确定服务对象、确认服务项目、与服务对象签订服务协议、安排人员开展服务、回访监督等全过程有明确要求（3分） | | |
| | | 对服务规范有定期自查；接受业务指导管理部门抽查并留有记录（2分） | | |
| | | 服务改进：有服务投诉渠道及调解机制，有征求意见渠道，定期检查整改并留有记录（2分） | | |
| | 服务队伍 | | 专业团队：服务（含护理）团队人数达到8人（1分），持职业资格证书人员占50%以上（1分），持健康证100%（1分）；其中社会工作者（持证）1人以上（1分）；厨师（含证）2人（1分）；护士（持证）2人以上，医生1人（可兼职）（1分）；护理员（持证）3人以上（1分）；夜间工作人员不少于3人（1分） | |
| | | | 专业护理：照顾自理老人的养老护理员应50%以上持证上岗（1分）；照顾失能或者半失能老人的养老护理员应80%以上持证上岗（1分） | |
| | | | 构成合理：1.至少有1名中心主任，应具有大专以上学历和中级以上专业技术职称（或中级以上养老护理员资质），无犯罪和不良信用记录（1分） 2.至少有1名业务部门主管（可兼职），应具有中专以上学历和养老相关专业技术职称（或养老护理员资质）（1分） 3.至少有1名财务人员（可兼职），应具有财务相关专业技术职称（1分） 4.养老护理员与自理人比例为1:8-10；养老护理员与半失能老人比例为1:4-6；养老护理员与失能老人比例为1:1-3（1分） | |

| | | | |
|--|-------|--|--|
| | | 仪容仪表：养老护理员符合职业仪容仪表要求，其他服务人员穿工作服且与岗位功能协调，服装干净整洁（1分）；微笑服务，语言文明（1分） | |
| | | 培训学习：管理人员每年接受养老管理培训，有记录（1分）；机构内每年开展职业道德、行业规范、技术培训等，有记录（1分）； | |
| | 收费标准 | 将服务项目、内容、标准及要求对外公示，明确各种服务收费标准（3分） | |
| 考核情况 | 额外扣分项 | 暗访抽查考评不合格的，1次通报扣10分。 | |
| <p>评估对象：_____ 总扣分：_____ 得分：_____</p> <p> 考评人：_____ 考评时间：_____</p> | | | |

备注：90分(含90分)以上为优秀、80(含80)-89分为良好、70(含70)-79分为合格、60分以下为不合格

附件 5

鼓楼区养老工作绩效考核指标表

| 序号 | 指标名称 | 指标内容 | 分值 (总分 100分) | 责任单位 | 评分标准 | 完成时限 |
|----|-------------------------------|---|--------------------|------|---|-------------|
| 1 | 街镇养老照料中心招投标完成情况(15分) | (1) 完成时限。2020年7月31日前合同到期的应于7月底前完成新一轮招投标并签订合同开展服务。2020年8月及之后合同到期的应于到期前完成新一轮招投标并签订合同。 | 10 | 十街镇 | (1) 于规定时间内完成, 得10分; (2) 逾期一个月以内完成, 扣5分; (3) 逾期一个月以上完成, 不得分。 | 按指标内 容要求 |
| 2 | | (2) 落实1+N模式。招投标内容要求按照1+N模式, 且将该内容写入协议, 落实到位。 | 5 | 十街镇 | (1) 招投标有按要求进行且写入协议落实到位的, 得5分; (2) 未按要求进行招投标或未写入协议落实到位的, 不得分。 | 全年 |
| 3 | 街镇对照料中心属地监管责任落实情况(20分) | 街镇对属地照料中心常态化监管、安全、卫生、服务的质与量等方面, 日常监督指导责任落实到位, 有定期督导。 | 20 | 十街镇 | 对其中一项有开展定期督导的得5分, 共20分 | 全年 |
| 4 | 街镇养老照料中心与社区居家养老服务站联动活动情况(10分) | 街镇养老照料中心和社区居家为老服务站按照1+N模式要有联动机制, 有助老员每月双向评议机制, 有开展活动记录(每月4次以上) | 10 | 十街镇 | (1) 1+N模式有联动机制的, 得3分; (2) 助老员每月有开展双向评议的, 得3分; (3) 开展活动每月4次以上的, 得4分; | 全年 |

| | | | | | | |
|---|------------------------|--|----|-----|---|----|
| 5 | 政府购买居家养老电子服务卡执行情况（45分） | 申请覆盖率=全年累计申请电子服务卡老人数/当年度80周岁以上户籍老人数*100% | 15 | 十街镇 | (1) 覆盖率 65% (含) 以上, 得 15 分; (2) 覆盖率 65% (含) -60%, 扣 5 分; (3) 覆盖率 50% (含) -60%, 扣 10 分; (4) 覆盖率低于 50%, 不得分 | 全年 |
| | | 服务卡使用率=全年服务卡使用金额/全年服务卡发放金额*100% | 15 | 十街镇 | (1) 使用率 90% (含) 以上, 得 15 分; (2) 使用率 80% (含) -90%, 扣 5 分; (3) 使用率 70% (含) -80%, 扣 10 分; (4) 使用率低于 70%, 不得分 | 全年 |
| | | 老人不满意率=回访表示对服务不满意老人总数/回访老人总数*100% | 15 | 十街镇 | (1) 不满意率小于 10% (含), 得 15 分; (2) 不满意率 10%-15% (含), 扣 5 分; (3) 不满意率 15%-20% (含), 扣 10 分; (4) 不满意率大于 20%, 不得分 | 全年 |
| 7 | 养老服务信息平台老人数据更新情况（10分） | 建立健全 60 周岁以上老年人电子信息平台数据, 不定期巡防并主动发现、及时更新辖区老年人基本情况, 对象包括: 政府购买服务对象、60 周岁以上、百岁, 失能、半失能、孤寡、失独、独居、空巢、低保、重点优抚、重残、与重残子女同住老人信息。 | 10 | 十街镇 | 每月对各街镇 60 周岁以上老人数据更新情况进行排名, 排 1-3 名的街道得 10 分, 排 4-7 名的街道得 5 分, 排 8-10 名的街道不得分。其他特殊困难老人数据更新情况可在以上排名得分基础上酌情加减。 | 全年 |
| 8 | 减分项 | 辖区内照料中心或居家养老服务站有发生重大责任安全事故、卫生安全事故等, 造成严重不良影响的 | - | 十街镇 | 不纳入 100 分基础评分, 考核年度内每发生一次扣 20 分, 扣完为止。 | 全年 |
| | | 主动发现并及时做好老人户籍变动和死亡信息更新, 发现非鼓楼户籍或死亡后存在老人申请、发放、消费服务卡内金额情况的 | | 十街镇 | 不纳入 100 分基础评分, 发现一例扣 1 分, 扣完为止。 | 全年 |

附件 6

鼓楼区争当排头兵之“长者食堂”项目考评指标表

| 赛道名称 | 子项目 | 指标要求 | 内容清单 | 责任单位 | 评分标准 (总分 100 分) | 完成时限 |
|------|---------|---|--|------|--|-----------------|
| 长者食堂 | 一、开办情况 | 建有厨房和餐厅, 供餐能力每日 80 人以上(含堂食和外卖), 就餐座位 30 个以上, 可提供配送服务。 | 供餐能力每日 80 人以上, 就餐座位 30 个以上, 可提供配送服务的, 得 60 分, 未达此标准的按比例扣分。 | 十街镇 | 60 分 | 2020 年 7 月 31 日 |
| | 二、供餐情况 | 长者食堂供餐人数超额完成情况 | 日均供餐人数要求至少达 80 人, 超出 30% 得 5 分, 超出 30%-50% 得 10 分, 超出 50% 以上得 15 分 | 十街镇 | 15 分 | 全年 |
| | 三、群众满意率 | 随机抽取回访群众, 重点对满意率进行测评 | 满意率达 90% 以上得 15 分, 80%-89% 得 10 分, 70-79% 得 5 分, 低于 70% 不得分 | 十街镇 | 15 分 | 全年 |
| | 四、餐标 | 为鼓楼户籍老人提供 10 元优惠套餐。 | 为鼓楼户籍老人提供“一荤两素一汤一饭”套餐, 餐标 10 元。 | 十街镇 | 必要项, 否则总分为 0. | 全年 |
| | 五、增值内容 | 对接成功的辖区餐饮企业、服务开展有规模、有特色。 | 开办食堂具备一定特色, 可不局限于以下三项: 1) 对接并成功开办的企业为大型餐饮企业的; 2) 在政府定价的标准上提供更优惠的套餐标准的; 3) 长者有使用小程序或 app 进行预订服务的。 | 十街镇 | 10 分(每符合一项得 5 分, 上限 10 分) | 全年 |
| | 六、减分项 | 有发生重大食品安全责任事故的 | 长者食堂有发生重大食品安全责任事故, 造成不良影响。 | 十街镇 | 不纳入 100 分基础评分, 考核年度内每发生一次扣 20 分, 扣完为止。 | 全年 |

福州市鼓楼区人民政府办公室

2020年6月16日印发