

淮北市智慧养老服务平台运营 及特定老年人居家养老服务项目合同

项目名称：淮北市智慧养老服务平台运营及特定老年人居家养老服务项目

项目编号：HBCG-F22135

甲方（加盖公章）：淮北市民政局



乙方（加盖公章）：安徽淮海实业集团相王现代服务有限公司



甲方：淮北市民政局

住所(通讯地址)：淮北市相山区花园路7号

乙方：安徽淮海实业集团相王现代服务有限公司

住所(通讯地址)：淮北市相山区相山北路57号

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》和有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，签订本合同。

一、合同构成

下列文件一起构成本采购合同组成文件：

(1) 中标通知书；

(2) 本合同的其它附件（淮北市智慧养老平台运营及特定老年人居家养老服务项目考核办法）、补充协议；

(3) 中标供应商提交的投标文件；

(4) 招标文件（文件编号：HBCG-F22135）及其更正公告、变更公告。

上述各项合同文件属于同一类内容的文件的，应以最新签署的文件为准；各项合同文件涉及同一合同内容的，应以最新签署的文件内容为准。

二、合同标的

2.1 项目名称：淮北市智慧养老服务平台运营及特定老年人居家养老服务项目

项目编号：HBCG-F22135

2.2 采购项目包括以下内容：

投标报价总览				
项目名称	淮北市智慧养老服务平台运营及特定老年人居家养老服务项目			
合计总价（单位：元）	4,650,000.00			
分项报价（单位：元）	服务名称	服务时间	单价	总价（元）
	淮北市智慧养老服务平台运营费用报价	1年	650,000.00元/年	650,000.00
	特定老年人居家养老服务报价	1年	4,000,000.00元/年	4,000,000.00
服务期	1年			
质 量	按招标要求保证项目实施质量			
备 注	无			



淮北市智慧养老服务平台运营费用报价明细表

序号	服务名称	服务内容	服务时间	单价	合价（元）
1	平台运营	（一）智慧养老服务平台运营及维护 （二）信息服务内容 整合为老服务资源，由老年人提出服务需求、服务商提供专业服务、平台进行服务质量评估的需求服务，满足老年人助餐、助浴、助急、助医、助行、家电维修、物品代购、药品配送、休闲娱乐、旅游度假、服务代办等全方位、多样化养老服务需求。具体服务内容包括： （1）提供便民生活养老咨询服务； （2）对政府购买养老服务的监督回访、投诉处理。	1 年	650,000.00 元/年	650,000.00
合计	大写：陆拾伍万元整 小写：¥650,000.00				

三、智慧平台运营要求

1. 平台运营须设置完整的组织架构，包含主管 1 人，工作人员 5 人(其中派驻 1 名计算机专业，本科以上学历的工作人员到建设单位驻点运维)；
2. 平台运营须有完善的服务质量监督和培训制度，建设方将开展服务质量的定期与不定期的督查工作；
3. 智慧养老平台运营的数据要保证具有安全性、保密性、完整性，项目相关所有信息和数据归建设单位所有，建设单位可以随时调取相关数据，项目服务期满后，要将项目相关所有信息和数据一次性无偿地移交给建设单位，不得保留。
4. 运营方要保证系统运行的日志完整，承诺不得擅自修改任何数据，若一经发现运营方日志不完整或擅自修改数据，此合同即自行解除并由运营方承担相关责任。



四、特定老年人居家养老服务

特定老年人居家养老服务报价明细表

序号	服务名称	服务内容	服务时间	单价	合价（元）
1	居家养老服务	(1) 居家生活服务：主要包括生活照料、疾病诊疗、健康保健、物品维修、精神慰藉 等服务。 (2) 餐饮配送服务：为服务对象提供餐饮及配送服务	1 年	4, 000, 000. 00 元 /年	4, 000, 000. 00
合计	大写：肆佰万元整 小写：¥4, 000, 000. 00				

1. 服务对象：政府购买居家养老服务人员对象：市辖区(相山区、杜集区、烈山区)80 周岁以上低保老年人、80 周岁以上特困老年人。符合以上条件的老年人约 3300 人，新增加人数须经建设单位审核后，每月统一更新一次。

2. 服务内容

(1) 居家生活服务：主要包括生活照料、疾病诊疗、健康保健、文化娱乐、精神慰藉 等服务。

(2) 餐饮配送服务：为落实安徽省暖民心老年助餐行动，为服务对象提供餐饮及配送服务，送餐数量不低于服务对象人数的 20%。

3. 服务标准及定价

(1) 符合条件的特定老年人政府购买服务标准按 1200 元/人/年执行、特定重度失能老年人政府购买服务标准按 2400 元/人/年执行（重度失能老年人须经第三方专业机构评估认定）。

(2) 居家上门服务费用按照 25 元/工时进行结算，建设单位与中标单位按照实际的服务老年人和服务情况，经建设单位审核后按月或季度进行结算，结算金额不得超过合同金额。



(3) 淮北市智慧养老服务平台运营费用结算方式，智慧养老服务平台运营费 65 万元/年为年度运营费用，经建设单位审核后按月或季度进行结算，结算金额不得超过合同金额。

(4) 若中标单位不满足财库〔2020〕46 号第二条规定的中小企业要求，须将该项目不低于 40%的合同金额分包给一家或多家中小企业。

(5) 中标单位开展服务对象的名单及开展服务内容(可含送物品等)须经建设单位审核后方可开展。

由于用户数量为动态数据，民政局应定期更新用户名单，实际服务以民政局实际提供的用户数量为准。

4. 开展居家养老服务所包含的内容：

附：服务菜单

	1. 居室清洁类	日常助洁	日常家居整理，除尘，拖洗地面
		清洗窗户	居室玻璃、窗槽、窗框全面清洁
		清洗油烟机	油烟机表面、滤网、涡轮、内腔蒸汽清洗
		清洗空调	室内挂机清洗的服务，包含滤网清洗、冷凝器除尘除螨、外壳清洁、风道清理等服务内容
		厨房深度清洁	对橱柜、墙面、灶台、洗碗池、地面等区域全方位去污清洁
		卫生间深度清洁	对卫生间洁具、墙面、洗浴间、地面等区域全方位去污清洁
生活照料	2. 个人清洁类	扞脚护理	修理趾甲、脚垫、脚茧、嵌甲等，及捏脚、括脚、搓脚、浴脚服务。
		洗头理发	洗头、简单理发，洗脚、剪指甲
		助浴服务	外出助浴或家庭助浴
		洗衣洗被	日常衣物、床上用品的清洁洗涤
	3. 个人餐饮	上门烧饭	协助购买菜品，上门煮饭炒菜，厨房整理
		上门送餐	根据老人需求，送餐至老人家中



	4. 个人陪护	居家陪护	重点针对不能自理老人的基础护理服务
		外出陪护	陪同外出散步、散心等
	5. 代办服务	代购物品	为用户提供日常用品的代购服务和笨重物品的配送上门
		代办事项	代叫出租车、代缴水电、燃气、电话费、代交物业管理费等
疾病诊疗	6. 疾病治疗	专家预约	为用户提供各大医院
	7. 家庭病床	定期查床	由专业医疗机构的医生，定期到用户家中进行查床
		专业护理	由护士按家庭病床医嘱进行护理服务和指导
		用药指导	针对用户的用药情况，进行及时的指导、建议
	8. 医疗协助	代挂号	为有需求的老人提供代为挂号的服务
		陪诊就医	陪同老人到医院就医，包括接送、排队、缴费等
		购药送药	根据老人的需求，为老人到指定药店购买药品，并配送上门
		代叫 120 等	在老人出现紧急突发情况下，代为拨打 120 等急救电话
健康保健	9. 健康档案管理	老年常见病电子档案	针对用户老年常见病进行基础健康档案管理及养生建议
	10. 保健按摩	保健按摩服务	由专业按摩师上门提供头面部、胸腹部、上下肢等部位进行穴位按摩
		足部护理服务	由专业按摩师上门提供足部穴位推拿、护理服务
	11. 健康教育	健康讲座指导	由专业医生或保健师针对老年常见病注意事项及健康养生的常识指导
	12. 定期体检	基础体检	由专业体检机构为老人提供的定期身体检查的基础服务
		专项体检	针对心脑血管、骨质疏松等专项体检服务
		远程心理疏导	心理问题电话咨询



	13. 心理咨询	上门心理疏导	由经过专业培训的人员上门提供定向沟通、聊天、读报、心理疏导等服务
精神慰问	14. 亲情慰藉	电话主动关爱	与老人建立结对关系，定期进行电话的主动问候
		上门慰问	与老人建立结对关系，定期进行上门的主动问候
	15. 聊天谈心	读书读报	为有知识文化或需求的老人提供读报读书的交流服务
		倾听陪伴	做好老人聆听的伙伴，缓解老人寂寞
	16. 协助交友	散心游、一日游	为用户提供散心游和一日游两大类短途游服务。组织安排用户到周边的公园景点、风景区进行游玩，使其建立朋友圈
		兴趣小组活动	为用户提供养花、书法、舞蹈等兴趣活动的组织、物品等，使用户能通过相同的兴趣建立朋友圈
	17. 节日关怀	生日关怀	在老人生日时，为老人送去生日祝福（可含慰问品）。
		节假日纪念日关怀	在春节、端午、中秋、重阳节等特殊的节日进行精准慰问（可含慰问品）。
文化娱乐	18. 娱乐主题活动	音乐乐器课程	为有兴趣的老人开设卡拉 OK、琴艺等娱乐活动
	19. 棋牌主题活动	棋牌室及定期竞赛	在活动场所设象棋、围棋等各类棋牌室，并举办以此为主题的各类竞赛活动
	20. 体育主题活动	球类活动培训及竞赛	邀请专业老人组织老人打乒乓球、网球等主题活动
	21. 养生主题活动	养生体验	专设保健养生堂，通过引进专业的保健按摩师为老人进行常规的按摩、推拿、足疗等康复性服务以及生机饮食、营养膳食等饮食养生服务。
	22. 文化主题活动	艺术品鉴	根据老人的兴趣爱好与需求提供茶艺品鉴、书画交流等服务
	23. 健身主题活动	健身舞操	由专业老师组织带领老人进行健身操、太极拳、交谊舞、各种广场舞等，提高老人身体机能。



其他	24. 维修服务	---	提供各类家用电器及物品的维修维护服务(如电风扇、电饭锅、微波炉、空调、电视、冰箱等维修服务, (可含辅助材料)
	25. 其他延伸服务	--	随着服务开展和深入, 围绕老人个性化需求延伸各类服务。

(4) 淮北市智慧养老服务平台运营及特定老年人居家养老服务项目合同金额合计:

¥4, 650, 000.00 元 (大写: 人民币肆佰陆拾伍万元整)。

(5) 履行时间: 自 2024 年 12 月 13 日至 2025 年 12 月 12 日共 1 年。

(6) 履行地点: 淮北市(相山区、杜集区、烈山区)

五、付款方式

1. 居家上门服务费用按照 25 元/工时进行结算, 建设单位与中标单位按照实际的服务老年人数和服务情况据实结算。

2. 特定老年人居家养老服务: 根据中标单位实际服务发生数量据实进行核对, 当月消费剩余部分可在服务期内结转使用。

3. 发票: 增值税普通发票

甲乙双方的结算、开票信息详见合同尾部盖章处。

六、保密条款

甲乙双方对本合同涉及内容以及在履行本合同过程中, 了解或接触的对方商业信息、技术信息、居家养老服务数据信息, 未经对方书面同意, 乙方不得进行使用、复制或透露给任何第三方。本合同有效期内及终止后 5 年内, 本保密条款均一直有效。

七、违约责任

合同双方应全面履行合同义务, 若乙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。

八、不可抗力

在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能或不能完全履行合同, 应立即通知对方, 在不可抗力发生后 7 日内出具有关权威机构出具的证明。双方应通过友好协商, 确定是否继续履行合同。

九、争议解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲乙双方应通过友好协商解决; 如果协商不能解决, 任何一方有权向甲方住所地的人民法院提起诉讼解决。

十、合同生效

甲乙各方的代表已获得充分授权可代表其签署本合同。本合同自甲乙双方签章之日起生效。

十一、合同份数



本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，均具有同等法律效力。

附件：淮北市智慧养老平台运营及特定老年人居家养老服务项目考核办法

(以下无正文)



甲方（盖章）：淮北市民政局

电话：

开户行及账号：

代表签字：

梁毅福

签订时间：

2024.12.13



乙方（盖章）：安徽淮海实业集团
相王现代服务有限公司

电话：

开户行及账号：中国农业银行淮北
分行

代表签字：

12611001040010711
毛厚文

签订时间：

2024.12.13



淮北市智慧养老平台运营及特定老年人 居家养老服务项目考核办法

为进一步规范淮北市智慧养老平台运营及特定老年人居家养老服务项目实施流程，增强政府补贴资金发放和平台使用的科学性、严谨性，让老年人享受“家门口”的高质量服务，提升老年人获得感、幸福感、安全感，特制订以下考核办法。

第一条 考核对象

淮北市智慧养老平台运营及特定老年人居家养老服务项目中标单位

第二条 考核项目

淮北市智慧养老平台运营及特定老年人居家养老服务项目

第三条 考核方式

按季度考核，实行百分制，由市、三区民政部门共同开展考核，考核方式包括查阅资料、电话回访、工单抽查、上门调查等。

第四条 考核内容

详见《特定老年人居家养老服务项目考核细则》（附件2），详见《淮北市智慧养老服务平台运营考核细则》（附件3），逐项打分，综合评定。

第五条 结果应用

考核结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，考核结果作



为服务补贴资金发放依据。

1. 考核得分在90分(含) 以上的为优秀, 资金结算公式为: 季度政府购买居家上门服务资金 = 经核准后的政府购买服务工单金额 × 100% - 抽检发现问题工单数/抽检工单总数* (当季度居家服务费和平台运营费总和)

2. 考核得分在89分至80分(含) 之间的为良好, 资金结算公式为: 季度政府购买居家上门服务资金 = 经核准后的政府购买服务工单金额 × 90% - 抽检发现问题工单数/抽检工单总数* (当季度居家服务费和平台运营费总和)

3. 考核得分在79分至60分(含) 之间的为合格, 资金结算公式为: 季度政府购买居家上门服务资金 = 经核准后的政府购买服务工单金额 × 70% - 抽检发现问题工单数/抽检工单总数* (当季度居家服务费和平台运营费总和)

4. 考核得分在60分以下的为不合格, 资金结算公式为: 季度政府购买居家上门服务资金 = 经核准后的政府购买服务工单金额 × 50% - 抽检发现问题工单数/抽检工单总数* (当季度居家服务费和平台运营费总和)

单季度考核不合格的书面警告一次, 连续两个季度考核不合格的, 解除项目合作协议。

第六条 有关说明

服务方可在收到考核结果5日内就相关情况进行说明, 考核组视



情况最终确定考核结果。

第七条 本办法由市民政局负责解释。

附件：1. 淮北市智慧养老平台运营及特定老年人居家养老服务项目考核组名单

2. 淮北市政府购买居家养老服务质量考核细则

3. 淮北市智慧养老服务平台运营考核细则

4. 淮北市政府购买居家养老服务工单认定标准

2024年12月13日



附件 1

淮北市智慧养老平台运营及特定老年人居家 养老服务项目考核组名单

组 长：梁敦福 局党组成员、副局长

成 员：谢琼琼 市老龄办主任

范婷婷 市养老服务科科长

张 川 市民政局办公室主任

周玉荣 市民政局 高级工程师

毛贝贝 市养老服务发展中心副主任

韩 海 局机关纪委纪检委员

陈洁琼 市养老服务发展中心职员

曹 靖 相山区养老服务工作业务负责人

冯卫宁 杜集区养老服务工作业务负责人

张贝贝 烈山区养老服务工作业务负责人



淮北市政府购买居家养老服务质量考核细则

序号	指标名称	指标内容	评分标准	评分形式	评分单位	得分	备注
1	场所设置 (1分)	1. 有必要办公设施设备; 2. 制度上墙; 3. 办公环境整洁;	未达标一项扣 1 分, 扣完为止	现场查看	质量考核组		
2	团队形象 (2分)	工作人员有良好的职业道德, 语言文明, 服装整洁, 服务过程中全程着统一服装	违规一例扣 0.5 分, 扣完为止	走访调查、电话回访	三区民政部门		
3	人员配置 (2分)	按照合同约定服务对象, 不低于 1:50 配备线下服务团队 (上门服务员)	少一人扣 0.5 分, 扣完为止	查看资料	质量考核组		
4	持证上岗 (4分)	上门服务员持有与服务相关的资格证书 (健康证、护理员岗位培训等资格证书), 5 个月以上员工持证上岗率 100%	未达 100%, 此项不得分	查看资料	质量考核组		
5	人员培训 (5分)	1. 岗前培训率达 100%, 培训内容包括服务技能、系统使用、服务规范、安全教育等, 且有培训记录 (1 分); 2. 有相应内容完整的培训手册 (1 分); 3. 每月每人集中培训不少于 3 个课时 (3 分)。	岗前培训率未达 100% 不得分。无培训手册扣 1 分。培训课时设少一课时扣 1 分。扣完为止。	查看资料	质量考核组		
6	规章制度 (8分)	1. 建立完整的档案立卷、归档、保管、查阅和销毁等管理制度 (1 分); 2. 制定服务人员 (行为) 规范、人事管理 (含意外险、人事档案等)、服务流程、培训考核、服务监督、绩效奖惩、调查回访、投诉处理、安全应急处理预案等整套规章制度 (7 分)	每少一项制度扣 1 分, 扣完为止	查看资料	质量考核组		



7	档案台账 (12分)	服务对象档案一人一档，包括但不限于个人基本情况（含健康状态）、联系电话、身份证明、服务需求评估表、重度失能评估表、服务协议书、风险告知书、服务开展情况等（8分）	每区每月抽取30名，完整率100%得满分，完整率每少10%依次递减1分，扣完为止	查看资料	三区民政部门		
8	工单规范 (10分)	业务培训、安全培训、投诉处理记录等档案齐全（4分）	有一项资料不齐全扣1分，扣完为止	查看资料	质量考核组		
9	安全管理 (2分)	系统内服务记录完整，服务工单应包括服务对象和服务人员的基本信息、项目服务内容、服务时间、位置信息、现场照片、签字确认等，电话回访有录音记录。（10分）	每区每月抽取30名服务对象工单，发现一例工单不完整扣0.5分，扣完为止	查看资料	三区民政部门		
10	需求对接 (5分)	每季度开展一次安全主题教育、居家应急演练等与安全工作有关培训（2分）	未达标不得分	查看资料	质量考核组		
11	服务协议 (5分)	1. 服务前须对每名服务对象进行需求调查，并建立需求档案；2. 在合同约定范围内满足老年人个性化服务需求。	每区每月抽取30名，需求评估材料每少一例扣1分，扣完为止；为按需求服务，发现一例扣0.5分，扣完为止	查看资料	三区民政部门		
12	服务计划 (2分)	与服务对象或家属、监护人签订具有法律效力的上门服务协议	每区每月抽取30名，少一例扣1分，扣完为止	查看资料	三区民政部门		
13	服务执行 (10分)	召开月度总结会，制定下月工作计划，年中、年末全面总结各项工作中、形成服务下单、服务、回访等闭环服务流程，所有闭环服务流程均在系统内留下操作痕迹	每少一次计划总结性材料，扣0.5分，扣完为止	查看资料	质量考核组		
14	资源整合 (2分)	联合市场化商家不低于5家，就服务需求、服务项目签订合作协议，并提供服务，反馈	每区每月抽取30名，发现一个工单环节缺失扣0.5分，扣完为止	查看资料	三区民政部门		
			数量不足扣0.5分，协议不规范扣0.5分，未提供	查看资料	质量考核组		

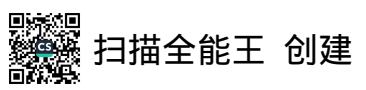


		服务结果	服务扣分 0.5 分，扣完为止			
15	服务回访率（5分）	每月电话回访所有服务对象，并留下回访记录可查询。	每区每月抽取 30 名，每漏一人，扣 0.5 分，扣完为止	查看资料	三区民政部门	
16	服务满意度（10分）	服务对象满意度	每区每月抽取 30 名，满意度每低于 90% 一个点扣 1 分，扣完为止	走访调查、电话回访	三区民政部门	
17	服务准确率（10分）	服务次数和服务时长符合服务细则规定。因疫情等不可抗力或服务对象个人原因无法服务的除外	每区每月抽取 30 名，发现一例故意弄虚作假工单，此项不得分	查看资料	三区民政部门	
18	投诉处理（5分）	有效投诉个案（含来信来访、12345 热线、市长信箱、电话投诉反馈、各级领导反馈等渠道）	查实 1 例扣 1 分，扣完为止	查看资料	质量考核组	
19	加分项（10分）	当季度配合民政部门做好各类现场会、领导市场调研等政府活动	市级加 1 分，省级加 2 分，国家级加 3 分	查看资料	质量考核组	
20	一票否决项（季考考评结果不合格）	1. 经核实，存在殴打、虐待、威胁服务对象等行为；2. 服务对象就同一问题多头、集体向政府投诉上访			质量考核组	



淮北市智慧养老服务平台运营考核细则

序号	指标名称	指标内容	评分标准	评分形式	评分单位	得分	备注
1	场所设置 (1分)	1. 有必要办公设施设备; 2. 制度上墙; 3. 办公环境整洁;	未达标一项扣1分, 扣完为止	现场查看	质量考核组		
2	人员配置 (10分)	按照合同约定, 科学设置每个人的岗位职责并且每个人要认真履行相关职责, 每个月正班上班 22 天。工作人员有良好的职业道德, 语言文明, 服装整洁, 工作过程中全程着统一服装。(驻点人员除外)	少一项、少 1 天或者提供的资料不符合要求或违规一例扣, 0.5 分, 扣完为止。	由市民政局派人不定期或不定期抽查。包含驻点 1 人, 平台运营 4 人。	质量考核组		
3	人员培训 (5分)	1. 岗前培训率达 100%, 培训内容包括服务技能、系统使用、服务规范、安全教育等, 且有培训记录(1分); 2. 有相应内容完整的培训手册(1分); 3. 每月每人集中培训不少于 3 个课时(3分)。	岗前培训率未达 100%不得分。无培训手册扣 1 分。培训课时每少一课时扣 1 分。扣完为止。	查看资料	质量考核组		
4	规章制度 (8分)	1. 建立完整的档案立卷、归档、保管、查阅和销毁等管理制度(1分); 2. 制定平台运营人员(行为)规范、人事管理(含意外险、人事档案等)、工作流程、培训考核、服务监督、绩效奖惩、调查回访、投诉处理、安全应急处理预案等整套规章制度(7分)	每少一项扣 1 分, 扣完为止	查看资料	质量考核组		



5	档案台账 (12分)	服务对象档案一人一档，包括但不限于个人基本情况（含健康状况）、联系电话、身份证、服务需求评估表、重度失能评估表、服务协议书、风险告知书、服务开展情况等（8分）	每区每月抽取30名，完整率100%得满分，完整率每少10%依次递减1分，扣完为止	查看资料	三区民政部门			
		业务培训、安全培训、投诉处理记录等档案齐全（4分）	有一项资料不齐扣1分，扣完为止	查看资料	质量考核组			
6	工单规范 (10分)	系统内服务记录完整，服务工单应包括服务对象和服务人员的基本信息、项目服务内容、服务时间、位置信息、现场照片、签字确认等，电话回访有录音记录等相关信息。（10分）	每区每月抽取30名服务对象工单，发现一例工单不完整扣0.5分，扣完为止	查看资料	三区民政部门			
7	安全管理 (2分)	每季度开展一次安全主题教育、智慧养老平台运营的网络安全与安全数据工作有关培训（2分）	未达标不得分	查看资料	质量考核组			
8	数据维护 (10分)	每天检查该系统与殡葬系统的连接情况及数据对接情况，确保数据实现共享；每月根据民政局提供数据，及时将准北市80岁以上低保和特困老年人信息数据录入到系统平台中并做好数据维护。	因中标单位原因，导致智慧养老系统与殡葬系统不能够数据共享，且未在建设单位要求时间	查看资料	三区民政部门			



					内及时修复完成的，延迟一天扣1分；智慧养老系统中服务对象的数据未能及时更新或数据与民政提供的数据不一致、按照系统内容有缺项，未填报的一项扣1分，扣完为止。				
9	服务计划 (2分)	召开月度总结会，制定下月工作计划，年中、年末全面总结各项工作		查看资料	至少一次计划总结性材料，扣0.5分，扣完为止	质量考核组			
10	系统维护 (10)	淮北市智慧养老服务体系存在的系统漏洞进行维护，保障系统功能性，可用性及政府监管系统的基本功能以及统计数据等模块的准确性；保障服务端app可用性，确保服务端照片水印以及视频的正常上传。包含但不限于摄像头、远程监管、民政要求修改的功能等项目，在发现问题或收到民政的要求后在规定时间内整改完毕。		查看资料	每发现一个问题没有按照维护或整改的扣除1分，扣完为止。	三区民政部门			
11	服务对象准确性 (10分)	每月5日前服务对象名单由市民政局专人核对后发至中标单位的指定邮箱，中标单位的服务对象严格按照所提供的服务人员进行服务，政府监管系统中的服务		考核组查看相关资料并结合三区检查情况反馈	超出民政提供名单服务的1人1次扣1分，其它的每有一项不符合扣1份。	质量考核组			



		对象名单（不能包括面向社会服务对象老年人名单）服务对象与民政提供的名称不一致的不得服务、年龄不满足合同约定、死亡后仍被服务、服务时长不满足合同约定、服务时间重叠、入住养老机构仍服务、服务对象不符、服务人员不符、服务定位错误、无服务前后对比照片、服务项目错误、服务时间段异常、同人同日被服务超2次、服务间隔过短、服务时间过长、同一服务人员单日服务次数过多、服务日期错误、服务人员年龄异常具体细则参照《淮北市特定老年人居家养老服务项目质量考核办法》附件3《淮北市政府购买居家养老服务工单认定标准》					
12	服务回访率 (5分)	每月电话回访所有服务对象，并在系统中留下回访录音，记录可查询。	每区每月抽取30名，每漏一人，扣0.5分，扣完为止	查看资料	三区民政部门		
13	投诉处理 (5分)	有效投诉个案（含来信来访、12345热线、市长信箱、电话投诉反馈、各级领导反馈等渠道）	查实1例扣1分，扣完为止	查看资料	质量考核组		
14	数据安全 (10分)	优化系统功能，保障数据安全，实现智慧养老服务平台的安全性、保密性、准确性；政府监管系统能够查阅并调度平台运营数据。	出现一起安全事件或审计整改、网信办、民政局、公安局等部门通报一次关于网络或数据安全	查看资料	质量考核组		



				全的扣 2 分，扣完为止。				
15	一票否决项 (季度考评 结果不合格)	工单回访与民政及第三方抽查不一致， 存在造假行为。			质量考核组			



附件 4

淮北市政府购买居家养老服务工单认定标准

序号	规则名称	规则说明	严重程度
1	年龄不满足合同约定	服务对象年龄不满足合同约定的年龄标准	不可结算
2	死亡后仍被服务	服务对象死亡后仍有被服务记录	不可结算
3	服务时长不满足合同约定	服务时长不满足服务细则规定时长标准	不可结算
4	服务时间重叠	同一服务人员同一时间段有多条服务记录	不可结算
5	入住养老院仍服务	服务对象入住养老院后仍有被服务记录	不可结算
6	服务对象不符	实际服务对象与应服务对象不是同一人	不可结算
7	服务人员不符	实际服务的服务人员与系统内登记的服务人员不是同一人	异常
8	服务位置定位错误	系统内服务签到签退位置与服务对象登记的服务位置不符或无服务位置信息	异常
9	无服务前后对比照片	系统内服务工单无服务前后对比照片或使用翻拍照片	异常
10	服务项目错误	实际服务项目与系统内登记的服务项目不符	异常
11	服务时间段异常	服务时间早于 5 点或晚于 21 点	异常
12	同人同日被服务超 2 次	同一服务对象同日内被服务超过 2 次	异常
13	服务间隔过短	同一服务人员两个相邻服务记录间隔时间低于 2 分钟	异常
14	服务时间过长	单次服务记录时长大于 4 小时	异常
15	同一服务人员单日服务次数过多	同一服务人员一天内服务次数超过 11 次	异常
16	服务日期错误	服务日期为现实中不存在的，或实际服务日期与系统内实际服务日期不符	存疑
17	服务人员年龄异常	服务人员年龄低于 20 岁或高于 70 岁，或者不符合合同约定	存疑



说明:

1. 严重程度为“不可结算”的质检项目，不可予以结算。
2. 严重程度为“异常”的质检项目，需要提供服务佐证材料（佐证材料须包含但不限于服务位置、服务照片、老人身份证照片、走（回）访音视频记录），并进一步核实，审核失败则不可予以结算。
3. 严重程度为“存疑”的质检项目，需要核实是否存在数据错误，允许修改后重新提交，提供不了正确信息的，不可予以结算。

