

宁波市鄞州区民政局文件

鄞民〔2025〕42号

宁波市鄞州区民政局关于印发 《鄞州区居家养老服务机构绩效管理考核办法》 的通知

各镇（街道）社会事务办（民政办）：

现将《鄞州区居家养老服务机构绩效管理考核办法》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



鄞州区居家养老服务机构绩效管理考核办法

为规范和完善居家养老服务工作，进一步提升居家养老服务机构服务品质，在居家养老服务“中心-站”两级服务设施全覆盖的基础上，聚焦破解居家养老服务体系统筹不强、街（镇）辐射支撑不力、服务绩效不显等难题，力争通过优化存量、精准增量、完善功能、创新机制、强化绩效，全面提升居家养老服务水平。根据《宁波市居家养老服务提质升级行动方案（2025-2027年）》要求，结合工作实际，制订《鄞州区居家养老服务机构绩效管理考核办法》。

一、考核对象

鄞州区示范型、区域性居家养老服务中心和村（社区）居家养老服务站。

二、实施单位

年度考核工作由区民政局牵头组织实施，考核组由区老龄事业发展促进中心和第三方评估机构等有关人员组成。

三、考核内容

以居家养老服务机构设施运行、服务工作开展、人员培训管理、资金使用管理、信息平台使用及完成工作情况等为主要内容进行考核。

四、考核方式

1. 示范型、区域性居家养老服务中心以系统数据为主，第三

方实地走访、档案查看和满意度调查为辅。

2. 村（社区）居家养老服务站以第三方考核为主。

五、考核办法

（一）考核时间：全年度，示范型、区域性居家养老服务中心按月度考核，年度汇总；村（社区）居家养老服务站由第三方集中走访，走访时间为 7-9 月份。

（二）考核流程：年度考核分为第三方评估机构普查和日常考核两方面组成。

1. 普查阶段（每年 1-9 月）。示范型、区域性居家养老服务中心由“鄞龄养老”系统进行统计、核算（具体见附表 1），村（社区）居家养老服务站则由第三方评估机构进行上门走访和满意度调查，按《鄞州区居家养老服务站运营管理检查表》（详见附件 2）进行评分。

2. 区督查小组考核阶段（每年 8-9 月）。由区老龄事业发展促进中心、各镇（街道）组成督查小组，抽取一定的比例采取听取工作汇报、查阅台帐资料、实地查看运行情况等方式进行，根据工作开展情况进行综合评分，示范型、区域性居家养老服务中心按照《鄞州区居家养老服务中心运营管理考核表》（附件 1）进行核算；村（社区）居家养老服务站按《鄞州区居家养老服务站运营管理检查表》（附件 2）。

3. 整改、复议阶段（每年 10 月 15 日前）。对考核中存在问题的居家养老服务站（中心）进行整改，整改情况 10 月 15 日前

报区老龄事业发展促进中心。对考评结果有异议的，可由镇（街道）汇总，提交复评要求，区民政局将根据实际情况开展复评工作。复评结果将作为最终结果计入考评结果。

4. 总结分析阶段（每年10月30日前）。汇总本次居家养老服务站（中心）考核结果，分析其中的不足和问题，对现场考评情况和相关数据汇总分析，形成考评报告，考评结果将及时抄告各镇（街道）。

（三）分值计算：年度考核采用百分制，其中示范型、区域性居家养老服务中心月度系统得分占50%（去掉1个月考核最高分和1个最低分，取平均值），年度考核系统得分占50%；村（社区）居家养老服务站第三方普查结果得分占60%，区督查小组考核得分占40%。

（四）奖惩办法：

1. 示范型、区域性居家养老服务中心，根据年度考核排名情况适当增减年度补助金额，具体增减金额根据年度财政预算情况安排。

2. 村（社区）居家养老服务站根据年度运营考核结果确定等级及补助金额，具体补助金额根据年度财政预算情况安排。无等级或未实质性运营的不予补助。

六、工作要求

（一）第三方评估机构要按照考核标准，客观公正地对待居家养老服务机构考核工作，评估机构及相关工作人员对评估中涉

及的国家秘密和个人隐私等应予以保密，涉密文件和介质严格按照相关规定使用和保存，未经批准不得对外透露评估工作信息，不得接受采访或以个人名义对外发表与评估内容相关的言论或文章。

（二）各村（社区）要积极配合第三方评估工作，对第三方评估机构在考评过程中要求出具的相应材料和台账要及时提供。不得干扰阻碍第三方评估工作开展，对用虚假手段蒙骗、阻碍评估工作或以其他方式影响评估结果等行为，一经查实将依法依规严肃处理，并公开通报。

（三）各镇（街道）要切实落实主体责任，明确工作目标，精确掌握本辖区居家养老服务机构运营情况，主动开展服务提升，结合本地实际建立居家养老服务机构日常监管机制，加强经常性的指导、检查，对不符合运营管理标准的要督促整改。

（四）区民政局将对第三方评估工作进行监督检查，对考核工作完成情况和考核质量进行综合评价，确保考核工作公正公平、公开透明。

本办法由区民政局负责解释，自印发之日起施行，《鄞州区居家养老服务机构考核实施办法（修订）》（鄞民〔2023〕110号）同时废止。

附件 1

鄞州区居家养老服务中心运营管理考核表

评估内容	评估指标	总分	自评	考评组考评
基本条件 (5分)	1. 每月考勤打卡二十天且每天运营时间不低于 6 小时，上午与下午均有对外开放。	2		
	2. 民办非企业登记，且在区平台完成企业注册。（相关证照上传至区平台）	1		
	3. 企业信息完善且信息内容正确充足。	1		
	4. 企业基本信息在区平台实时更新。（每月完成一次信息确认）	1		
设施设备 (5分)	1. 根据区平台向公众展示要求，在区平台完成功能室及相关服务设施（包括无感设施终端）的上传及维护。（每月完成一次信息确认）	1		
	2. 有公开的服务电话，服务时间有人接听。（每月通过家院互融中心抽样，年内如有三次及以上电话不通，此项不得分）	2		
	3. 居家养老服务中心无感设备维护及时，使用正常，运行良好。（总计六类设备）	1		
	4. 有供 10 人以上老年人休息的床位或躺椅，在区平台完成信息的上传及维护。	1		
人员配置 (5分)	1. 服务人员不少于 5 人，其中养老护理员不少于 1 名（具有职业资格证书），并将人员信息维护至区平台。（村（社）工作人员兼职的不算）	2		
	2. 需在浙里办（浙里康养、鄞龄养老）完成打卡，每月考勤打卡二十天，每天两端分别打一次卡。（二十天内两端每天三人次及以上）	3		

制度建设 (5分)	1. 有服务指南, 服务项目、服务承诺、收费标准上墙公布, 上传至区平台。有服务风险防范制度与突发事件处理应急预案, 有年度工作计划与总结, 有年度居家养老服务工作档案。(如有变动及时更新)	1		
	2. 对养老护理员进行定期在线培训, 并记录培训情况和培训率, 维护至浙里康养平台。(每月上传培训完成截图至区平台)	3		
	3. 有较为清晰的经费支出使用情况, 资金按规定使用, 并在一定范围内公开。(每月区平台上传)	1		
助餐服务 (20分)	1. 有可供 10 人以上老年人集中就餐的场所, 有独立厨房, 配备相应的器具和餐具, 或者依托具有合法资质的社会餐饮服务机构来达到配送餐要求, 通过标准化老年食堂验收的得 2 分。(上传至区平台)	2		
	2. 在区平台对堂食场所的基本信息、老人助餐信息进行维护和上传。助餐场所提供的堂食配送餐餐品信息上架至区级平台, 每月至少维护 1 次; 及时上报和审批一类、二类和善养工程老人申请信息; 按照要求认真及时上传一类、二类和善养工程老人助餐信息和佐证凭证, 并通过区级审批, 一般在下月 15 日之前完成; 及时上传三类老人助餐信息和佐证凭证, 并通过区级抽查。镇街或村社对老人申请审批不及时或老人助餐信息上传不及时造成不良后果, 每发生一次扣 2 分。	5		
	3. 切实开展助餐服务。助餐老年人数日均(堂食+配送)在 200 人次(含)以上的得 5 分, 150 人次(含)-199 人次的得 4 分, 100 人次-149 人次的得 3 分, 50-100 人次以下得 2 分, 50 人次以下得 1 分, 未开展助餐服务的, 不得分。(通过区平台助餐模块上传数据, 确保数据真实性, 数据佐证凭证不充分不纳入人次)	5		

	4. 镇街区域老年食堂配送餐覆盖率达 100%, 得 2 分, 否则不得分。	2		
	5. 食堂采购食材信息及时上传至区平台助餐模块, 维护食材追溯信息。(每月至少上传一次)	1		
	6. 菜品信息及时上架至区平台, 提供 5 个以上套餐得 1 分, 4 个以上 0.5 分, 3 个以上 0.3 分。(一个套餐至少包含三个品类)	1		
	7. 配送人员不少于一人, 并在区平台助餐模块维护相关信息。配送团队 1-3 人 1 分, 3 人以上得 2 分, 配送人员均需持有有效期内的健康证。(每月以二十天计)	2		
	8. 食堂全年未发生食品安全事故或事件, 否则不得分; 食堂满意度评价差评次数达每月 2 次以上不得分, 1-2 次(含)差评扣 1 分; 每出现一起信访投诉, 扣 1 分。	2		
入住服务 (20 分)	1. 能够提供托养服务, 并正常使用床位监测带及紧急呼叫报警器。收住老人(以系统维护记录为准)的入住率在 70%(含)以上的得 10 分, 40%(含)-69%的得 7 分, 40%以下得 5 分, 未开展托养服务的不得分。	10		
	2. 完善区平台服务“一键入住”模块各个模块内容, 日常维护设备、服务信息并及时更新。	2		
	3. 在区平台有预约入住订单, 每月 5 单以上 5 分, 3-4 单 3 分, 1-2 单 1 分。未产生订单不得分。	5		
	4. 入住满意度评价的好评率每月好评率达到 90%(含)以上, 得 3 分。70-89%的得 2 分, 60%(含)-69%得 1 分, 60%以下不得分。	3		
助学服务 (10 分)	1. 课程发布、组织、活动、参与, 通过区老年电大平台进行发布, 得 2 分, 无则不得分。	2		
	2. 被确定为区老年电大线下教学点, 每月开课 10 次(含)以上, 得 6 分, 开课 4(含)-9 次, 得 4 分, 开课 4 次以下得 2 分, 无则不得分。	6		

	3. 被确定为区老年电大线上教学点，正常组织参加线上课程学习，且做好相关台账和支出记录，得 1 分，无则不得分；在鄞龄养老平台线上课程资源发布量至少达到 10 个，且每月发布 1 个资源及以上，得 1 分，无线上课程资源，不得分。	2		
养老产品销售服务（10 分）	建立各类养老相关产品展示平台，提供推广销售渠道	10		
志愿服务（10 分）	1. 有为老服务志愿者队伍，并在区平台注册。队伍人数在 50 人以上的，得 5 分；40-49 人的，得 4 分；30-39 人的，得 3 分；20-29 人的，得 2 分；人数在 20 以下的，得 1 分。	5		
	2. 实质性开展志愿服务活动，每月有活动计划，并在区平台进行课程发布与签到。每月活动达到 1 次的，得 1 分；2-3 次的得 2 分；4 次以上的得 5 分。（活动规模 20 人以上，通过区级平台上传活动计划、活动签到、图片定位等）	5		
其他服务（10 分）	1. 具有实质性的服务开展内容，包含安全守护、生活照料、健康护理、精神慰藉、紧急救援等多方面。服务内容不少于 10 项的，得 10 分；每少一项，减 1 分，减完为止。（在区平台进行服务项目登记）	10		
附加分（10 分）	1. 有创新性工作举措或做法，获得国家、省、市、区党委政府领导批示，做典型发言、优秀案例或其他嘉奖	5		
	2. 在市级媒体上有专题宣传报道，其中省级以上得 3 分，市级得 2 分，区级得 1 分。	3		
	3. 完成区民政局交办的其他工作任务。	2		

附件 2

鄞州区居家养老服务站运营管理检查表

检查单位：_____

现有等级：_____

申请等级：_____

评估内容	评估指标	评估方式	总分	自评	考评组考评
基本条件 (10分)	1. 运营时间稳定，且上午与下午均有对外开放。	实地走访	3		
	2. 有明显的居家养老服务机构标识。		2		
	3. 民办非企业登记。		3		
	4. 不存在即将被拆除或关闭等情况。		2		
设施设备 (10分)	1. 服务用房总面积达标（具体参考市级等级评定要求）。		1		
	2. 有较为明显的功能布置，且功能用房标识清晰。		1		
	3. 有公开的服务电话，服务时间有人接听。		1		
	4. 场所和各类设施设备维护及时，使用正常，运行良好。		1		
	5. 有男女分设的卫生设施和防寒降暑设施，并安装有防渗、防滑、扶手等无障碍设施和紧急呼叫设备。		1		
	6. 有可供 10 人以上老年人集中就餐场所，配备相应的器具和餐具，或者依托具有合法资质的社会餐饮服务机构达到供餐设施要求。		3		
	7. 有供 10 人以上老年人休息的床位或躺椅。		2		

人员配置 (20分)	1. 委托第三方专职人员管理运营的。	查看档案	10		
	2. 服务人员达2人以上的，得1分；达3人以上的，得3分；达5人以上，其中养老护理员1人以上的，得5分		5		
	3. 有为老服务志愿者队伍，每年开展志愿服务活动。有志愿者队伍，达到10人以上的得1分，达到30人以上的得3分，达到50人以上的得5分。无志愿服务活动不得分。		5		
制度建设 (10分)	1. 有服务指南，服务项目、服务承诺、收费标准上墙公布。	实地走访、 查看档案	1		
	2. 有从业人员管理制度，志愿者登记制度、场所和设备使用管理制度，老年人活动管理制度等（可以在档案中体现）。		1		
	3. 有较为清晰的经费支出使用情况，资金按规定使用，并在一定范围内公开。		2		
	4. 有服务风险防范制度与突发事件处理应急预案。		2		
	5. 有年度工作计划与总结。		2		
	6. 有年度居家养老服务工作档案。		2		
服务行为 (40分)	1. 具有实质性的服务开展内容，包含日间照料、老年文娱、老年教育等多方面。服务内容不少于10项的，得10分；每少一项，减1分，减完为止。	查看档案	10		
	2. 切实开展助餐服务。助餐人数在50人（含）以上的得10分，20-49人的得7分，10-19人的得5分，10人以下得3分，未开展助餐服务的，不得分。		10		
	3. 被确定为区老年电大线下教学点，开展线下课程的得10分，未开展不得分。		10		
	4. 能够提供多种服务功能的。提供爱心卡开卡服务的得5分，提供转介养老服务、销售养老产品的得10分。		10		

质量管理 (10分)	1. 重点服务对象一人一档。	查看档案	3		
	2. 对重点服务对象、定制服务对象的服务及机构其它活动有记录。		3		
	3. 随机抽取当地 20 位老年人进行满意度调查，满意率不低于 85%。每低 1 个百分点扣 1 分，扣完为止。	实地走访	4		
附加分 (10分)	1. 助餐服务拓展至本村（社区）以外区域。	查看档案	5		
	2. 对推进本区域养老工作有典型示范、带头作用；年度获得市级以上领导批示，市级以上媒体宣传报道。		5		
总 分					
评审意见： 评审组成员（签字）： 年 月 日					

