

上海市长宁区民政局文件

长民〔2021〕11号

关于印发《长宁区社区综合为老服务中心 社会化运营效能评估的实施意见 （试行）》的通知

各街道（镇）：

根据《上海市深化养老服务实施方案（2019－2022年）》（沪府规〔2019〕26号）、《关于加强社区综合为老服务中心建设的指导意见》（沪老龄办发〔2016〕5号）和《长宁区深化养老服务实施方案（2020－2022年）》等文件要求，为提升长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能，强化中心在社区嵌入式养老服务体系 and 15分钟社区养老服务圈中的枢纽功能，现将《长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能评估的实施意见（试行）》

印发给你们，请参照执行。

上海市长宁区民政局

2021 年 6 月 28 日

长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能 评估的实施意见（试行）

为提升长宁区社区综合为老服务中心社会化运营水平，强化中心在社区嵌入式养老服务体系建设中的枢纽作用，持续推动老年宜居社区建设，根据《上海市深化养老服务实施方案（2019－2022年）》（沪府规〔2019〕26号）、《关于加强社区综合为老服务中心建设的指导意见》（沪老龄办发〔2016〕5号）和《长宁区深化养老服务实施方案（2020－2022年）》要求，结合长宁区实际，提出如下意见：

一、重要意义

社区综合为老服务中心是社区嵌入式养老服务体系建设的重要枢纽和支撑。目前，长宁区10个街镇社区综合为老服务中心已经实现全覆盖。且各中心均采取社会化运营模式，引入第三方专业机构参与中心运营。因此，开展社区综合为老服务中心社会化运营效能评估，对于提升中心运营水平和财政资金使用效能，发挥专业机构在中心运营过程中的优势，提高老年人幸福感、获得感和满意度具有重要意义。

二、评估原则

1. 真实有效

运营方应实事求是，保证评估材料的真实性和有效性；街镇应坚持客观、中立原则，发挥好审核和监督作用；评估机构应发挥专业优势，合理采用事前走访、满意度调查、电话回访等方式

获取评估辅助信息。

2. 合理公正

效能评估应根据社区综合为老服务中心社会化运营项目的特点，采用科学的评估指标、合理的评估方法和流程，并能根据中心发展情况以及最新工作要求动态调整评估指标，保障评估结果的合理性和公正性。

3. 专业科学

评估指标要体现定量与定性相结合、共性与特色兼顾、分层分级评估的特点，避免“一刀切”式评估。

4. 以评促建

社区综合为老服务中心社会化运营效能评估应与中心的实体化建设、服务理念转变、管理水平提高、机制制度完善等工作有机结合，将效能评估作为中心服务能级提升的有力抓手，促进中心的可持续发展。

三、评估实施

1. 评估主体

社区综合为老服务中心社会化运营效能评估的主体为各街镇。区民政局应根据社区综合为老服务中心社会化运营项目特点，制定评估指标和评估细则，并对各街镇评估情况进行抽查督导。各街镇负责具体组织实施。

2. 评估对象

社区综合为老服务中心社会化运营效能评估的对象为长宁各社区综合为老服务中心及分中心的运营方。如一个中心有多家运

营方，各运营方应作为联合体共同参与评估。

3. 评估时间

社区综合为老服务中心社会化运营效能评估应在本轮项目尾款拨付以及下一轮项目招投标前完成，具体评估时间街镇可根据项目进展情况确定。评估周期原则上与合同起止时间一致。

四、评估内容

1. 评估指标

指标设定上，主要从规范运作、功能实现、多元评价 3 个维度对中心社会化运营能效进行测量，下设 11 项二级指标和 28 项三级指标。同时，为体现不同中心的服务特色，提升运营方的积极性，另设立 6 项加分指标。

分值设定上，评估指标体系总分为 100 分（不含加分项）。其中，“规范运作”指标分值为 36 分；“功能实现”指标分值为 36 分；“多元评价”指标分值为 28 分。加分项指标分值为 15 分。具体评估指标如下：

（1）规范运作（36 分）。主要对运营方的规范化管理水平进行考察，下设项目管理、日常管理、安全管理、收费管理、财务管理 5 项二级指标。其中，项目管理包括：人员配备、制度建设；日常管理包括：场地管理、服务宣传、空间活力；安全管理包括：人身安全、食品安全、卫生防疫；收费管理包括：收费标准、价格制定；财务管理包括：资金使用、财务监控。

（2）功能实现（36 分）。主要对中心“四个一”功能的发挥情况进行考察，下设综合服务、资源统筹、信息管理、养老顾

问 4 项二级指标。其中，综合服务包括：社区托养、医养结合、生活服务、家庭支持、活动开展、服务配送；资源统筹包括：需求调研、资源整合；信息管理包括：智慧养老、信息安全；养老顾问包括：点位设置、服务拓展。

（3）多元评价（28 分）。主要对中心直接利益相关方对运营方的认知和评价情况进行考察，下设老人评价、街镇评价 2 项二级指标。其中，老人评价包括：知晓度、满意度；街镇评价包括：科室满意度、居委满意度。

（4）加分项（15 分）。主要对运营方在多元服务、承接试点、资源支持、市场化服务、规范化评估、社会影响等方面的表现进行考察。

具体评估指标体系及测量标准见附件“长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能评估指标体系”。

2. 评估等级

社区综合为老服务中心社会化运营效能评估结果分为 4 个等级：90 分及以上为优秀；80 - 89 分为良好；60 - 79 分为合格；60 分以下为不合格。

五、评估结果应用

区民政局将对评估结果进行一定范围的公布。针对评估结果，组织街镇间的交流学习。同时，对各街镇的评估结果进行对比分析，作为后期中心等级评定的参考因素之一。

各街镇应及时将评估结论、专家建议等相关信息报区民政局，同步反馈至社区综合为老服务中心及运营方，并将评估结果应作

为下一轮选择中心运营方的重要依据。

中心运营方应根据效能评估报告反映的问题进行及时调整和完善，制定针对性措施，发挥优势，补齐短板，进一步提升自身服务能力和中心运营成效。

本《意见》自 2021 年 6 月 1 日起试行，有效期 2 年。

附件：长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能评估指标体系

长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	测量标准	测量依据
规范运作 (36分)	项目管理 (6分)	人员配备 (2分)	运营方配备专业项目督导及项目经理: +1分 护理员、社工师、医师、护士、心理咨询师、厨师等工作人员持证上岗: +1分	1. 项目督导及项目经理介绍、职责、联络方式、督导记录、劳动协议 2. 工作人员劳动协议、资格证书
		制度建设 (4分)	运营方制定科学合理的全年项目计划: +1分 运营方与街镇建立工作例会机制: +1分 运营方针对本项目建立管理制度: +1分 制度落实情况良好: +1分	1. 项目计划(方案)书 2. 例会记录 3. 相关制度文本 4. 专家提问
	日常管理 (8分)	场地管理 (3分)	中心设置“申宁苑”及社区综合为老服务(分)中心标识: +1分 中心在双休日、法定节假日等非工作日保持开放: +1分 中心使用敬老卡终端进行签到: +1分	1. 中心标识照片 2. 中心开放时间表 3. 敬老卡终端签到记录 4. 专家现场查勘
		服务宣传 (2分)	利用微信公众号、宣传折页、居委会等渠道开展中心的服务宣传, 每月不少于4次: +1分 公开中心规章制度、收费标准、联系电话、监督电话、工作人员等信息: +1分	1. 服务宣传情况汇总表(见样表1) 2. 服务宣传记录 3. 相关照片 4. 专家现场查勘
		空间活力 (3分)	中心具有较高人气, 日均人流量达到同等规模中心的平均水平。 800平方米以下: (60人次以上: 3分; 30-59人次: 2分; 30人次以下: 1分) 2000平方米以下: (150人次以上: 3分; 50-149人次: 2分; 50人次以下: 1分) 2000平方米以上: (200人次以上: 3分; 80-199人次: 2分; 80人次以下: 1分)	1. 中心人流量统计表(见样表2) 2. 签到表或人流量统计设备报表

	安全管理 (8分)	人身安全 (4分)	制定消防安全、食品安全、人身意外等突发事件应急预案: +1分 项目周期内未发生老年人人身意外事件: +3分(发生一次扣1分,扣完为止)	1. 应急预案介绍 2. 经街道确认的老年人人身意外事件统计表(见样表3) 3. 专家提问
		食品安全 (2分)	按照规范标准进行食品留样: +1分 食品及原材料采购来源可追溯: +1分	1. 食品留样照片 2. 食品采购登记表 3. 专家现场查勘
		卫生防疫 (2分)	根据防疫要求进行测温登记,进行常态化消毒和进入物品管理: +1分 中心防疫工作台账记录规范: +1分	1. 防疫措施介绍 2. 防疫工作台账 3. 专家现场查勘
	收费管理 (8分)	收费标准 (5分)	中心内主要收费服务加权平均价格(有长照功能: 助餐价格 $\times 0.1$ +日托价格 $\times 0.2$ +长照价格 $\times 0.7$; 无长照功能: 助餐价格 $\times 0.2$ +助浴价格 $\times 0.2$ +日托价格 $\times 0.6$)与10个街镇同类服务设施、同类服务内容加权平均价格相比。 低于平均价格20%: 5分 低于平均价格10%: 4分 不高于平均价格10%: 3分 高于平均价格10%: 2分 高于平均价格20%: 1分	1. 中心收费服务清单(包含服务内容、设施配置、收费标准、定价依据) 2. 专家提问
		价格制定 (3分)	采用政府指导价格: +1分 价格制定依据充分: +1分 中心收费标准分层分级,标准清晰,适用性强: +1分	
	财务管理 (6分)	资金使用 (3分)	项目资金使用符合国家财经法规、财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定: +1分 项目资金的支付有完整的审批程序和手续,重大开支经过充分认证: +1分 项目资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途,不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况: +1分	1. 项目明细账 2. 项目余额表 3. 预决算对比表 4. 财务原始凭证 5. 季度财务报表 6. 专家提问
		财务监控 (3分)	按照专款专用原则,对项目进行独立会计核算: +1分 资金使用进行有效的成本控制: +1分	

			运营方每季度向街镇提供收支情况报表: +1 分	
功能实现 (36 分)	综合服务 (22 分)	社区托养 (3 分)	依托中心内的日间照护机构或长者照护之家为社区内失能、高龄独居以及其他需要临时短期托养的老年人提供就近日托、全托服务。 日托及长照床位入住率(日托及长照总入住数/日托及长照总床位数) 80%以上: 3 分 50%-79%: 2 分 50%以下: 1 分	1. 日托及长照每月入住情况汇总表(见样表 4) 2. 老人入住协议 3. 专家现场查勘
		医养结合 (2 分)	中心内设医疗机构或医疗服务点,或与周边医院、社区卫生服务中心、康复护理等机构合作,引入社区卫生服务站、护理站、其他康复服务;或与已有的医疗服务机构综合设置,加强在社区层面的医养结合;提供基本医疗护理服务、康复护理专业指导、健康监测和指导、用药提醒和指导、陪同就诊、取药等服务。 有签约合同: +1 分 有服务记录: +1 分	1. 签约合同 2. 服务记录 3. 专家现场查勘
		生活服务 (6 分)	助餐、助浴、助行、助洁、助急、助医、康复辅助、陪聊、洗涤、生活护理等“十助”服务覆盖率。 覆盖 6 项以上: 3 分 覆盖 3 项以上: 2 分 覆盖 3 项以下: 1 分 各类服务总人数/(中心 15 分钟生活圈内居民区 65 岁以上老人数量*5%)。 80%以上: 3 分 60%-79%: 2 分 60%以下: 1 分	1. 服务清单(含服务介绍、申请方式) 2. 服务记录汇总表
		家庭支持 (2 分)	定期为家庭照护者提供护理、康复、照顾培训及指导: +1 分 实物展示或宣传推广养老辅具及家庭适老化改造服务: +1 分	1. 培训记录 2. 相关宣传材料 3. 专家现场查勘
		活动开展	活动次数。	1. 活动开展情况汇总

		(4分)	月均开展活动次数不少于30场:2分 月均开展活动次数不少于15场:1分 活动类型。 月均开展活动类型不少于6种:2分 月均开展活动类型不少于3种:1分	表(见样表5) 2. 活动记录
		服务配送 (5分)	居民区覆盖率。 服务配送覆盖街镇辖区内的全部居民区:3分 服务配送覆盖街镇辖区内的60%居民区:2分 服务配送覆盖街镇辖区内的30%居民区:1分 服务人数。 场均服务人数30人以上:2分 场均服务人数30人以下:1分	1. 服务配送情况汇总表(见样表6) 2. 服务配送记录 3. 活动签到表
	资源统筹 (5分)	需求调研 (3分)	针对社区老年人,通过调研走访、问卷调查、深度访谈等方式定期开展需求调研,制定需求回应措施。 有调研方案及调研记录:+1分 对调研结果进行分析,并制定需求回应措施:+1分 调研结果报送街镇和区民政局:+1分	1. 调研方案 2. 调研记录 3. 调研结果分析(调研报告) 4. 需求回应措施介绍 5. 街镇及区民政局报送记录
		资源整合 (2分)	运营方发挥机构资源优势,引入外部社会组织、爱心企业、公益人士开展特色活动,提供各类质优价廉的便民服务。 每家0.5分,2分封顶	1. 资源引入情况汇总表(见样表7) 2. 活动(服务)记录
	信息管理 (5分)	智慧养老 (3分)	将信息技术应用于中心服务,在中心配有各类科技助老硬件和软件设施。 12个智慧养老应用场景(老年人防跌倒场景、老年人紧急救援场景、认知障碍老人防走失场景、机构出入管控场景、机构智能查房场景、机构智能视频监控场景、老年人卧床护理场景、家庭照护床位远程支持场景、老年慢性病用药场景、机构无接触式智能消毒场景、老年人智能语音交流互动场景、老年人智能相伴场景)每覆盖1	1. 智慧养老应用场景介绍 2. 培训及指导记录 3. 专家实地查勘

			个加 0.5 分，2 分封顶 开展老年人智能产品使用培训及指导，助力老年人跨越数字鸿沟：+1 分	
		信息安全 (2 分)	建立老年人信息安全保障机制：+1 分 项目周期内未发生信息泄露和相关投诉事件：+1 分	1. 相关机制介绍 2. 投诉情况说明
	养老顾问 (4 分)	点位设置 (2 分)	中心设立养老顾问咨询接待处，标识显眼，有专人负责，养老顾问业务熟悉，专业性强：+1 分 养老顾问点负责人为金牌养老顾问：+1 分	1. 养老顾问点照片 2. 养老顾问点负责人介绍 3. 专家提问
		服务拓展 (2 分)	养老顾问能够为老年人提供各类养老政策咨询与宣传、需求收集、服务质量投诉与建议等服务，服务记录完善：+1 分 拓展养老顾问服务功能，探索“养老管家”模式，有相关实践案例：+1 分	1. 服务记录 2. 相关案例介绍
多元评价 (28 分)	老人评价 (13 分)	知晓度 (5 分)	15 分钟生活服务圈范围内居民区老人对中心的知晓度。 80%以上：5 分 50%-80%：3 分 50%以下：1 分	1. 运营方开展的问卷调查结果 2. 评估主体事先抽查结果
		满意度 (8 分)	老年人对中心服务的满意度。 90%以上：8 分 80%-89%：5 分 60%-79%：3 分 60%以下：1 分	
	街镇评价 (15 分)	科室满意度 (10 分)	街镇服务办对中心工作的满意度： 0-10 分	评估主体对服务办开展的满意度测评结果 (见样表 8)
		居委满意度 (5 分)	居委会对中心服务配送工作的满意度。 90%以上：5 分 80%-89%：3 分 80%以下：1 分	评估主体对居委会开展的满意度测评结果 (见样表 9)
加分项 (15 分)	多元服务 (2 分)	除老年人外，中心服务覆盖儿童、青少年、白领、残疾人等人群，每覆盖一类群体加 0.5 分，2 分封顶		1. 服务介绍 2. 服务记录

承接试点 (2分)	中心积极参与各层级试点工作，每个试点加0.5分，2分封顶	中心参与试点工作情况汇总表（见样表10）
资源支持 (3分)	运营方额外为中心投入各类资源，支持中心发展，每投入5万元，加0.5分，3分封顶	经街道确认的资源投入情况汇总表（见样表11）
市场化服务 (2分)	运营方在完成合同内容的基础上，借助中心的公信力和影响力，在中心或社区开展一定的市场化服务，并通过爱心捐赠、成本抵扣等方式反哺中心或社区，增强中心的“造血”能力：0-2分	市场化服务情况介绍
规范化评估 (3分)	协助中心参与社会组织规范化评估，并获得3A以上等级 3A: +1分 4A: +2分 5A: +3分	规范化评估等级证书或评估结果截图
社会影响 (3分)	获得政府部门和服务对象表彰，以及区级以上媒体宣传报道，每个0.5分，3分封顶。项目周期内每有一例信访或投诉扣0.5分，扣完3分为止。	1. 表彰情况汇总表及相关照片（见样表12、样表13） 2. 媒体报道情况汇总表及相关照片（见样表14） 3. 经街道确认的信访投诉情况汇总表（见样表15）

目 录

社区综合为老服务中心社会化运营效能评估自评报告	15
长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能评估各类样表	22
表 1 服务宣传情况汇总表	22
表 2 中心人流量统计表（人次）	22
表 3 老年人人身意外事件统计表	23
表 4 日托及长照每月入住情况汇总表	23
表 5 活动开展情况汇总表	25
表 6 居民区服务配送情况汇总表	26
表 7 资源引入情况汇总表	27
表 8 街道（镇）服务办对中心运营方的满意度测评表	28
表 9 居委对中心的满意度测评表	29
表 10 中心参与试点工作情况汇总表	30
表 11 资源投入情况汇总表	30
表 12 政府表彰情况汇总表	31
表 13 服务对象表彰情况汇总表	31
表 14 区级以上媒体报道情况汇总表	32
表 15 投诉（信访）情况汇总表	33
表 16 综合为老服务中心收支情况表	34

_____街道（镇）社区综合为老服务中心
社会化运营效能评估自评报告

填写单位：_____（公章）

填写日期：_____年 月 日

一、基本概况

（一）中心基本情况

（二）项目基本情况（项目周期、项目金额、服务内容）

（三）中心服务特色

二、自评情况（请对照指标进行具体阐述）

总分 100 分，中心自评分为_____分

（一）规范运作（共 36 分，得分 分）

1、项目管理

（1）人员配备

（2）制度建设

2、日常管理

(1) 场地管理

(2) 服务宣传

(3) 空间活力

3、安全管理

(1) 人身安全

(2) 食品安全

(3) 卫生防疫

4、收费管理

(1) 收费标准

(2) 价格制定

4、财务管理

(1) 资金使用

(2) 财务监控

(二) 功能实现 (共 36 分, 得分 分)

1、综合服务

(1) 社区托养

(2) 医养结合

(3) 生活服务

(4) 家庭支持

(5) 活动开展

(6) 服务配送

2、资源统筹

(1) 需求调研

(2) 资源整合

3、信息管理

(1) 智慧养老

(2) 信息安全

4、养老顾问

(1) 点位设置

(2) 服务拓展

(三) 多元评价 (共 28 分, 得分 分)

1、老人评价

(1) 知晓度

(2) 满意度

2、街镇评价

(1) 科室满意度

(2) 居委满意度

(四) 加分项 (共 15 分, 得分 分)

1、多元服务

2、承接试点

3、资源支持

4、市场化服务

5、规范化评估

6、社会影响

三、存在不足及改进措施

(一) 存在不足

(二) 改进措施

长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能评估各类样表

表1 服务宣传情况汇总表

序号	宣传时间	宣传形式	宣传内容

表2 中心人流量统计表（人次）

月份	全月人流量	日均人流量	备注
1月			
2月			
3月			
4月			
5月			
6月			
7月			
8月			
9月			
10月			
11月			
12月			
	合计:	平均:	

表3 老年人人身意外事件统计表

序号	发生时间	事件类型	事件摘要	跟踪情况

表4 日托及长照每月入住情况汇总表

月份	入住类型	入住数	总床位数	入住率
1月	长照			
	日托			
2月	长照			
	日托			
3月	长照			
	日托			

4 月	长照			
	日托			
5 月	长照			
	日托			
6 月	长照			
	日托			
7 月	长照			
	日托			
8 月	长照			
	日托			
9 月	长照			
	日托			
10 月	长照			
	日托			
11 月	长照			
	日托			
12 月	长照			
	日托			

表5 活动开展情况汇总表

序号	活动时间	活动地点	活动类型	活动内容	参加人数

备注：活动地点指中心内部的各个功能空间，如多功能室、烘焙室、阅读室、观影厅等。

表6 居民区服务配送情况汇总表

街道辖区内共有_____个居民区，分别为：_____

序号	配送时间	配送居民区	配送内容

表 7 资源引入情况汇总表

序号	资源名称	资源介绍	服务内容

表 8 _____街道（镇）服务办对中心运营方的满意度测评表

测评维度	测评内容	打分 (0-10分)
机构机制	规章制度完善	
	向街道报告项目进展及时	
	工作思路具有创新性，能为街道提供专业性的发展建议	
工作人员	工作人员专业技能水平	
	工作人员工作态度	
	工作人员沟通与解决问题能力	
项目实施	制定活动计划的可行性	
	落实项目计划的措施及力度	
	项目实施的质量	
	项目资金使用的规范性	
注： 1、0分表示非常不满意，10分表示非常满意。 2、计分规则：满分10分，最终得分=各项总分/10。 最终得分： 分 测评时间： 年 月 日 分管领导签字：		

表9 _____居委会对中心的满意度测评表

序号	测评内容	满意	基本满意	不满意
1	服务内容与居民需求的匹配性			
2	服务内容的多元性			
3	服务内容的创新性			
4	服务组织的有序性			
5	服务频次的合理性			
6	服务开展过程中的氛围营造			
7	服务开展产生的反响力			
8	工作人员的专业性			
9	工作人员的态度			
10	工作人员的应变处理能力			

问题及建议:

居委会盖章

年

月

日

表 10 中心参与试点工作情况汇总表

序号	试点名称	试点内容	试点成效

表 11 资源投入情况汇总表

序号	资源形式 (资金/物资)	资源介绍(用途)	资源价值 (万元)
合 计			

表 12 政府表彰情况汇总表

序号	表彰时间	荣誉称号/表彰内容	表彰部门

表 13 服务对象表彰情况汇总表

序号	表彰时间	表彰形式	表彰内容	对方姓名	对方电话

表 14 区级以上媒体报道情况汇总表

序号	发布日期	新闻标题	内容摘要	发布媒体	媒体级别 (区级/省级/国家级)

表 15 投诉（信访）情况汇总表

序号	投诉时间	投诉渠道	投诉内容	受理部门	备注

表 16 综合为老服务中心收支情况表

单位：万元

收支种类		项目名称	金额
收入	财政收入	项目 1	
		项目 2	
		项目 3	
	其他收入	长照收入	
		老人活动收入	
		助餐（长者食堂）收入	
		其他收入（需列明收入名称）	
合 计			
支出	运转支出	房租	
		物业管理费	
		公共事业费	
		管理人员	
		护理人员	
		其他服务人员（需列明人员种类及所从事服务内容）	
		其他运转支出（需列明支出名称、主要开支内容等）	
	活动支出	活动 1（需列明活动名称、活动人数、主要开支内容等信息）	
		活动 2	
		活动 3	
	其他支出	其他支出 1（需列明支出名称、主要开支内容等信息）	
		其他支出 2	
		其他支出 3	
合 计			

上海市长宁区民政局办公室

2021 年 6 月 28 日印发