

重庆市江北区民政局 文件 重庆市江北区财政局

江区民发〔2023〕42号

重庆市江北区民政局 重庆市江北区财政局 关于印发《江北区社区养老服务设施运营绩效考核 实施办法》的通知

各镇人民政府、街道办事处，各相关单位：

为规范社区养老服务设施运营管理，提升运营活力，推动社区居家养老服务高质量发展，持续完善居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，根据相关文件精神，制定了《江北区社区养老服务设施运营绩效考核实施办法》，已报区政府专题会议审议通过，现在印发给你们，请你们认真研究，做好贯彻落实。

(此页无正文)

重庆市江北区财政局

重庆市江北区民政局

2023 年 7 月 17 日

《江北区社区养老服务设施运营绩效考核 实施办法》

为贯彻落实《重庆市人民政府办公厅关于印发重庆市社区居家养老服务全覆盖实施方案的通知》（渝府办发〔2019〕110号）和《重庆市江北区人民政府办公室关于印发江北区社区养老服务“千百工程”实施方案的通知》（江北府办发〔2018〕63号）等文件精神，规范社区养老服务设施运营管理，推进社区居家养老服务高质量发展，建立镇街养老服务中心、社区（村）养老服务站和老年食堂的运营补贴机制，加快建设居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，结合我区实际，制定本办法。

一、考核对象

江北区范围内的镇街养老服务中心（以下简称中心）、社区（村）养老服务站（以下简称站）和老年食堂等社区养老服务设施。

二、考核内容

（一）中心（站）

1.服务开展（62分）

（1）社区活动（30分）

①节日活动（6分）

在每年元旦节、端午节、中秋节、重阳节、国庆节、春节等重大传统节日举办面向辖区老年人的集体活动，全年举办次数不少于 6 次，每少一次扣 1 分。

②常态化活动（24 分）

组织老年人开展常态化文体活动，包括绘画、书法、声乐、舞蹈、手工、摄影等，每周活动不少于 3 次，得 12 分，每少一次扣 1 分。

组织国家方针政策、法律法规、安全知识、防骗知识、健康知识等讲座次数全年不少于 12 次，得 12 分，每少一次扣 2 分。

（2）上门服务（20 分）

中心（站）应为居家老年人特别是特困、低保、留守、空巢、独居、失能、失智、失独、高龄等老年人提供送餐、助浴、助医、助洁、助行、助购、助急、康复理疗、关心关爱等上门服务。中心月均服务量 150 人次以上得 20 分，100-149 人次得 15 分，50-99 人次得 10 分，10-49 人次得 5 分，少于 10 人次不得分；站月均服务量 30 人次以上得 20 分，22-29 人次得 15 分，14-21 人次得 10 分，5-13 人次得 5 分，少于 5 人次不得分。

（3）助餐服务（12 分）

中心（站）应开展老年人助餐服务，为辖区老年人提供堂食服务和送餐上门服务，中心月均服务量 300 人次以上得 12 分，200-299 人次得 10 分，100-199 人次得 8 分，50-99 人次得 6 分，

少于 50 人次不得分。站月均服务量 50 人次以上得 12 分，35-49 人次得 10 分，20-34 人次得 8 分，10-19 人次得 6 分，少于 10 人次不得分。

2.服务宣传（8 分）

中心（站）通过宣传单、入户、微信群等各种方式每月向辖区内老年人宣传设施基本信息、服务项目及活动安排，得 4 分。未宣传，不得分。

中心（站）在宣传栏等指定地点每月张贴相关活动的海报等宣传资料，让辖区内老年人充分知晓设施所在位置、服务功能和活动计划，得 4 分。未张贴，不得分。

3.智慧化建设（5 分）

（1）老年人档案建立（1 分）

中心（站）可按照特困、低保、留守、空巢、独居、失能、失智、失独、高龄等类别对到站老年人的姓名、性别、年龄、家庭住址、身体基本情况、兴趣爱好和服务需求等基本信息进行分类建档，将信息录入江北区智慧养老信息平台并及时更新，得 1 分，未及时录入老年人信息的不得分。

（2）活动内容上传（2 分）

中心和站应在开展活动一周内将活动照片及文字资料录入至江北区智慧养老信息平台，得 2 分，不录入不得分。

（3）视频监控管理（2 分）

中心（站）公共活动区域（中心包括大门、厨房及室内，站包括室内）配齐视频监控设施设备，且接入江北区智慧养老信息平台，并保证视频可正常观看，得 2 分，每发现一次视频监控不在线扣 1 分。

4.老年人满意度（25 分）

区民政局、镇街和社区（村）采取随访的方式对到中心（站）活动的老年人进行满意度调查（每个中心的调查人数不少于 10 人，每个站的调查人数不少于 5 人），分别计 10 分、10 分、5 分。区民政局和镇街的满意度调查结果中，老年人满意率在 90% 及以上，得 10 分，满意率在 80%-90%，得 7 分，满意率在 70%-80%，得 5 分，满意率在 60%-70%，得 3 分，低于 60%，不得分。社区（村）满意度调查结果中，老年人满意率在 90% 及以上，得 5 分，满意率在 80%-90%，得 4 分，满意率在 70%-80%，得 3 分，满意率在 60%-70%，得 2 分，低于 60%，不得分。中心（站）所在镇街或区民政局接到有效投诉或信访，一次扣 1 分。

（二）老年食堂

老年食堂应主要设置在居民聚集区、困难老年人集中区、交通便利区，充分依托社区养老服务设施等开展共建，鼓励支持利用小区闲置物业、驻地企事业单位食堂等存量资源进行建设。老年食堂供餐能力应在 50 人/餐以上，就餐面积原则上不少于 50 平方米，并在食堂内外配置无障碍设施。

申请设立老年食堂，需由运营企业向所属社区（村）提出申请，提供相关资质，填写《江北区老年食堂申报表》，符合条件的由所在社区（村）、镇街认定，并由镇街与老年食堂运营企业签订运营管理协议，指导老年食堂开展运营管理工作。

老年食堂应依法依规取得《食品经营许可证》，老年食堂中直接接触入口食品的工作人员需持有效健康证上岗，保证食品安全，并对老年人用餐给予低于该食堂市场价至少 20% 的优惠。

对老年食堂的考核主要包括服务人次、智慧化建设和用餐满意度三个方面。

1.服务人次（60 分）

老年食堂日均助餐老年人人次在 70 人次及以上的得 60 分，60-69 人次得 55 分，50-59 人次得 50 分，40-49 人次得 45 分，30-39 人次得 40 分，20-29 人次得 35 分，10-19 人次得 30 分，少于 10 人次的，不得分。

2.智慧化建设（10 分）

（1）信息系统运用（5 分）

为全面提升老年食堂的食品安全管理水平和服务质量，在后厨采用“互联网+明厨亮灶+AI 智能识别”信息系统，得 5 分，未采用该系统不得分。

（2）相关资料上传（5 分）

各老年食堂应将助餐服务开展的相关资料、图片或视频资料

录入至江北区智慧养老信息平台，得 5 分，不录入不得分。

3.用餐满意度（30 分）

区民政局、镇街和社区（村）采取随访的方式对到老年食堂用餐的老年人进行满意度调查（每个老年食堂的调查人数不少于 20 人），分别计 10 分。区民政局、镇街和社区（村）的满意度调查结果中，老年人满意率在 90%及以上，得 10 分，满意率在 80%-90%，得 7 分，满意率在 70%-80%，得 5 分，满意率在 60%-70%，得 3 分，低于 60%，不得分。老年食堂所在镇街或区民政局接到有效投诉或信访，一次扣 1 分。

（三）扣分指标

1.中心应设置生活照料、托养护理、医疗康复、休闲娱乐、文化教育、人文关怀和运营管理功能区域；站应设置休闲娱乐、文化教育、生活照料、健康管理功能区域，每个功能区配备相应设施设备，并保证正常使用。中心和站每少 1 个功能区扣 3 分，出现功能区被占用，发现一次扣 2 分。

2.中心应配备不少于 4 名工作人员，有托养功能的按要求配备护理人员；站应配备不少于 1 名专职工作人员。中心配备工作人员少于 4 名的，扣 3 分，站无专职工作人员的，扣 2 分。

3.中心开放时间为周一至周日；站开放时间为周一至周五，每天开放时间不少于 8 小时，并应将具体开放时间在醒目位置进行公示。未进行公示的，扣 2 分，未按规定时间开门的，发现一

次扣 3 分。

4.中心（站）应建立健全安全管理、人员管理、应急预案、应急演练等规章制度，并将规章制度上墙。未制定以上规章制度的，扣 3 分，规章制度未上墙的，扣 3 分。

5.中心（站）应将服务项目、服务流程、服务标准、服务价格、相关工作人员资质、每周活动计划表在醒目位置进行公示。未公示的，扣 3 分。

6.老年食堂应建立健全食品安全管理制度，规范食品留样。未建立食品安全管理制度的扣 2 分，留样不合格发现一次扣 2 分。

（四）加分指标

有下列情况，纳入加分项考虑，最高加分不超过 10 分。

1.代表区里接受市级及以上领导调研并获肯定的加 1 分，接受国家级层面领导调研并获肯定的加 2 分。

2.中心代表区里参加市级及以上技能竞赛或评选活动并获奖的，团队或者个人获一等奖加 3 分、二等奖加 2 分、三等奖加 1 分。

3.被市级媒体宣传报道的，每篇加 1 分，被央视媒体宣传报道的，每篇加 2 分，总加分不超过 4 分。

4.以创新经验或先进典型为基础撰写相关课题理论文章并获奖的，每篇加 1 分。

5.根据老年人需求自行开展如家庭照护者培训、康复辅具租

赁、居家养老服务包、适老化改造、家庭养老床位等市场化服务或其他创新性服务的，开展 1 项加 1 分，总加分不超过 5 分。

（五）禁止性指标

有下列情形之一的，绩效考核确定为不合格，取消运营补贴资格并由相关部门按照相关规定采取处罚措施：

1.存在重大安全隐患，且拒不整改的或发生重大安全责任事故，造成严重后果的；

2.出现食物中毒等食品安全事故，造成严重后果的；

3.半年以上未对外开放或被占用导致无法提供社区居家养老服务或养老助餐服务，且未向区民政局及所在镇街提前报备的；

4.利用场地进行非法集资活动或其他诈骗活动的；

5.擅自改变中心（站）用途，从事以推销产品和提供有偿服务为主要目的的纯商业活动（提供低偿服务的除外），不听劝告或整改不到位的；

6.绩效考核上传视频、图片和文字资料弄虚作假，且情节严重的；

7.存在歧视、侮辱、诽谤或者虐待老年人等行为，情节严重的；

8.出现大量泄露或者向他人非法提供老年人隐私和个人信息等行为的；

9. 存在其他违法违规行为，并带来严重影响和后果的。

三、考核时间

一年考核一次，根据考核结果发放运营补贴。

四、考核流程

（一）中心（站）和老年食堂提交资料

中心（站）和老年食堂根据考核办法将相关资料上传至江北区智慧养老信息平台，不能上传的需提供纸质资料。

（二）社区（村）、镇街审核

社区（村）、镇街对中心（站）和老年食堂运营情况进行审核评分。

（三）区民政局审核

区民政局组成以分管领导为组长、相关科室负责人为组员的社区养老服务设施运营绩效考核工作组，对中心（站）和老年食堂运营情况进行审核评分，派驻纪检组参与监督。

五、补贴标准与结果运用

镇街养老服务中心补贴标准为 20 万元/年，社区（村）养老服务站为 5 万元/年（具有示范意义的社区养老服务站为 10 万元/年），老年食堂为 5 万元/年。

绩效考核得分 90 分以上的评为“优”，按标准全额补贴；得分 80—89 分的评为“良”，按标准的 90% 补贴；得分 70—79 分的评为“中”，按标准的 80% 补贴；得分 60—69 分的评为“合格”，

按标准的 70% 补贴；60 分以下的为不合格，不予补贴。

每年根据考核结果向中心（站）和老年食堂拨付运营补贴；运营不满一年的中心（站）和老年食堂，按实际运营时间折算运营补贴。

六、资金管理

（一）要建立严格的财务管理制度，规范日常管理，做到账目清楚，专款专用。任何单位和个人不得挤占、挪用和截留运营补贴资金。

（二）对在申报、使用和管理过程中存在严重弄虚作假等违法违规行为的社区养老服务设施，相关部门有权按相关规定收回补贴资金，并依照相关法律法规追究有关单位和人员的相应责任。

七、工作要求

各镇街应当按照属地原则，负责中心（站）和老年食堂的监督管理，按月开展日常检查，指导运营方改进运营管理质量和服务效果，并及时规范补贴资金的使用。区民政局对中心（站）和老年食堂运营情况进行监督指导，不定期抽查。中心（站）和老年食堂应如实申报运营情况，保证申报材料的真实性，不得弄虚作假。

八、其他

本办法自印发之日起实施，由区民政局会同区财政局负责解

释。《重庆市江北区民政局关于印发<江北区社区养老服务设施运营绩效考核实施办法>的通知》（江区民发〔2021〕37号）同时废止。

- 附件：1. 江北区老年食堂申报表
2. 江北区养老服务中心（站）运营考核评分表
3. 江北区老年食堂运营考核评分表
4. 江北区养老服务中心运营补贴审核表
5. 江北区社区（村）养老服务站运营补贴审核表
6. 江北区老年食堂运营补贴审核表
- 7.江北区养老服务中心（站）满意度调查表
- 8.江北区老年食堂满意度调查表

附件 1

江北区老年食堂申报表

申报单位（盖章）： 申报时间： 年 月 日

名称					
地址					
建设方式	☐ 新建 ☐ 改（扩）建		建筑面积		
产权主体	☐ 镇街 ☐ 社区（村） ☐ 租赁 ☐ 其他_____（请注明产权单位）				
运营主体					
是否取得食品 经营许可	☐ 是 ☐ 否	是否给予老年人用 餐低于该食堂市场 价至少 20%的优惠	☐ 是 ☐ 否	直接接触 入口食品 的工作人 员是否持 有效健康 证	☐ 是 ☐ 否
社区（村） 审核意见	年 月 日				
镇街 审核意见	年 月 日				

备注：该表一式 4 份。运营方、所在社区（村）、镇街、区民政局各留存 1 份。

附件 2

江北区__养老服务中心（站）运营考核评分表

填报单位（盖章）： 填报时间： 年 月 日

考核项目	考核内容		社区（村） 评分	镇街 评分	区民政局 评分	最后得分 （平均值）
一、服务开展 （62 分）	社区活动 （30 分）	节日活动 （6 分）				
		常态化活 动(24 分)				
	上门服务（20 分）					
	助餐服务（12 分）					
	二、服务宣传（8 分）					
三、智慧化 建设（5 分）	老年人档案建立(1 分)					
	活动内容上传（2 分）					
	视频监控管理（2 分）					
前三项得分合计						
四、老年人满 意度（25 分）	社区（村）调查 评分（5 分）	镇街调查评分 （10 分）	区民政局调查 评分（10 分）		最后得分	
是否存在扣分 指标情况	☐ 是 ☐ 否		扣分分值：____分		(具体说明扣分情况)	

是否存在加分 指标情况	☐ 是 ☐ 否	加分分值：_____分	(具体说明加分情况)
是否存在有效 投诉或信访	☐ 是 ☐ 否	扣分分值：_____分	(具体说明扣分情况)
是否存在禁止 性指标情况	☐ 是 ☐ 否	(具体说明禁止性指标情况)	
最终得分合计			

备注：该表一式4份。运营方、所在社区（村）、镇街、区民政局各留存1份。

附件 3

江北区_____老年食堂运营考核评分表

填报单位（盖章）： 填报时间： 年 月 日

考核项目	考核内容	社区（村） 评分	镇街 评分	区民政局 评分	最后得分 （平均值）
一、服务人次（60 分）					
二、智慧化建设 （10 分）	信息系统运用（5 分）				
	相关资料上传（5 分）				
前两项得分合计					
三、用餐满意度 （30 分）	社区（村）调查 评分（10 分）	镇街调查评分 （10 分）	区民政局调查 评分（10 分）	最后得分	
是否存在扣分 指标情况	☐ 是 ☐ 否	扣分分值：_____分		(具体说明扣分情况)	
是否存在加分 指标情况	☐ 是 ☐ 否	加分分值：_____分		(具体说明加分情况)	
是否存在有效 投诉或信访	☐ 是 ☐ 否	扣分分值：_____分		(具体说明扣分情况)	
是否存在禁止 性指标情况	☐ 是 ☐ 否	(具体说明禁止性指标情况)			
最终得分合计					

备注：该表一式 4 份。运营方、所在社区（村）、镇街、区民政局各留存 1 份。

附件 4

江北区养老服务中心运营补贴审核表

填报单位（盖章）： 填报时间： 年 月 日

名称		地 址	
运营机构名称			
运营方式	☐ 公建民营 ☐ 民办公助		
建筑面积		床位数	
法定代表人		联系电话	
经办人		联系电话	
机构设立许可证号 (备案回执编号)		机构登记证号	
银行账号及开户行			
申请补贴金额		考评得分	
根据《江北区社区养老服务设施运营绩效考核实施办法》文件要求，本机构特申请江北区养老服务中心运营补贴。本机构保证以上及所附数据资料真实有效，如有不实或违反有关规定，愿承担相关法律责任。 经办人签名： 法定代表人（授权代表）签名： (单位盖章) 年 月 日			
镇街审核意见： 经办人签字： 负责人签字： (单位盖章) 年 月 日		区民政局审核意见： 经办人签字： 科室负责人签字： 分管领导签字： (单位盖章) 年 月 日	

备注：该表一式 4 份。运营方、所在社区（村）、镇街、区民政局各留存 1 份。

附件 5

江北区社区（村）养老服务站运营补贴审核表

填报单位（盖章）： 填报时间： 年 月 日

名称					
地址					
所属镇街		建筑面积		运营时间	年 月
运营机构		运营方式	☐ 公建民营 ☐ 民办公助		
法定代表人			联系电话		
经办人			联系电话		
银行账号及开户行					
申请补贴金额			考评得分		
根据《江北区社区养老服务设施运营绩效考核实施办法》文件要求，本机构特申请江北区养老服务站运营补贴。本机构保证以上及所附数据资料真实有效，如有不实或违反有关规定，愿承担相关法律责任。 经办人签名： 法定代表人（授权代表）签名：					
村（社区）审核意见： 经办人签字： 负责人签字：（单位盖章） 年 月 日					
镇街审核意见： 经办人签字： 负责人签字：（单位盖章） 年 月 日					
区民政局审核意见： 经办人签字： 科室负责人签字： 分管领导签字：（单位盖章） 年 月 日					

备注：该表一式 4 份。运营方、所在社区（村）、镇街、区民政局各留存 1 份。

附件 6

江北区老年食堂运营补贴审核表

填报单位（盖章）：填报时间： 年 月 日

名称		所属镇街	
地址		建筑面积	
运营方式	☐ 公建民营 ☐ 民办公助	建成时间	
运营单位名称			
运营负责人		联系电话	
养老助餐年服务总人次		其中：政府补贴对象人次	
申请补贴金额		考评得分	
银行账号及开户行			
根据《江北区社区养老服务设施运营绩效考核实施办法》文件要求，本机构特申请江北区老年食堂运营补贴。本机构保证以上及所附数据资料真实有效，如有不实或违反有关规定，愿承担相关法律责任。 经办人签名： 法定代表人（授权代表）签名：			
社区（村） 审核意见	经办人签字：负责人签字： (单位盖章) 年 月 日		
镇街审核意见	经办人签字：负责人签字： (单位盖章) 年 月 日		
区民政局 审核意见	经办人签字：科室负责人签字：分管领导签字： (单位盖章) 年 月 日		

备注：该表一式 4 份。运营方、所在社区（村）、镇街、区民政局各留存 1 份。

附件 7

江北区养老服务中心（站）满意度调查表

填表时间： 年 月 日

名称				
姓名		联系电话		
满意度测评内容	非常满意 (5 分)	满意 (3 分)	一般 (2 分)	不满意 (0 分)
1.您对中心/站的功能区设置满意吗？				
2.您对中心/站的服务项目种类满意吗？				
3.您对中心/站的服务宣传满意吗？				
4.您对中心/站的服务环境满意吗？				
5.您对服务人员的服务态度满意吗？				
6.您对中心/站开展的节日活动满意吗？				
7.您对中心/站开展的文体活动满意吗？				
8.您对中心/站开展的上门服务满意吗？				
9.您对中心/站开展的助餐服务满意吗？				
10.您对中心/站开展的关爱服务满意吗？				
最终得分				
说明：1.最终得分 ≥ 30 分，调查结果为满意； 2.满意率= $\frac{\text{得分在30分及以上的问卷数}}{\text{总问卷数}} \times 100\%$ 。				

附件 8

江北区老年食堂满意度调查表

填表时间： 年 月 日

名称				
姓名		联系电话		
满意度测评内容	非常满意 (5 分)	满意 (3 分)	一般 (2 分)	不满意 (0 分)
1.您对老年食堂的服务环境满意吗?				
2.您对老年食堂的服务卫生状况满意吗?				
3.您对老年食堂的服务秩序满意吗?				
4.您对老年食堂的服务设施满意吗?				
5.您对服务人员的个人卫生满意吗?				
6.您对服务人员的服务态度满意吗?				
7.您对老年食堂的饭菜品种满意吗?				
8.您对老年食堂的饭菜质量满意吗?				
9.您对老年食堂的饭菜分量满意吗?				
10.您对老年食堂供餐是否及时满意吗?				
最 终 得 分				
说明：1.最终得分 ≥ 30 分，调查结果为满意； 2.满意率= $\frac{\text{得分在30分及以上的问卷数}}{\text{总问卷数}} \times 100\%$				

重庆市江北区民政局办公室

2023 年 7 月 17 日印发
