平阳县“爱心卡”养老服务机构

白名单制度

(征求意见稿)

为认真落实中共浙江省委组织部、浙江省财政厅、浙江省民政厅、浙江省人力资源和社会保障厅、浙江省农业农村厅联合印发的《关于印发<养老服务“爱心卡”实施方案>的通知》（浙民养〔2024〕87号）和《浙江省民政厅 浙江省财政厅关于健全困难老年人补贴制度的通知》（浙民养〔2024〕85号）等文件精神,进一步完善“爱心卡”养老服务机构管理，建立准入退出流程制度，确保“爱心卡”养老服务专业、可靠、可持续，引导老年人选择优质养老服务机构，切实提升老年人获得感。现结合本县实际，特制定“爱心卡”养老服务机构白名单制度。

一、适用标准

依据中华人民共和国财政部令第110号《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》，平阳县“爱心卡”养老服务机构公开征集方式参考采用开放式框架协议采购。“爱心卡”服务对象可在签订框架协议的供应商中自主选择接受服务。

二、适用范围

“爱心卡”服务机构为平阳县户籍“爱心卡”持卡老年人提供助餐、助浴、助洁、助行、 助医、助急等多种养老服务。

三、养老服务机构白名单的准入

（一）养老服务机构为依法在民政部门登记注册且年检合格的具备从事养老服务相关营业范围的社会组织或在市监部门登记注册具有独立承担民事责任能力的市场主体，包括依法登记成立的养老服务企业、养老机构、养老服务社会组织、家政物业服务企业等。

（二）对从事养老服务的机构，实施“宽进严管”和“就

近服务”的原则，通过前置择优准入方式，量化综合评分必须达到80分及以上。

（三）养老服务机构通过公开征集程序确定，准入的机构以乡镇辖区为服务区域，由镇（乡）在白名单的供应商中自主选择两家或以上养老服务机构，为辖区内的“爱心卡”服务对象提供服务。

（四）养老服务机构应当接受县民政局和属地镇（乡）双重管理，提供居家养老服务清单（包括服务内容、收费标准、服务频次等）。

（五）边远山区、海岛等地区的行政村（社），经乡镇政府同意，可就近聘请养老护理员或居家亲情护理人员提供家庭照料服务。

（六）通过招投标形式确定为平阳县居家和社区基本养老服务行动工作中上门服务商的原则上可直接纳入第一批养老服务机构“白名单”。

四、服务机构退出

对无法保障服务质量、违规行为未整改落实的服务商，有以

下情形之一的，取消其本县一年内养老服务资格。

（一）服务机构当年被投诉3次以上且查证属实的；

（二）动态管理中发现服务时虚假交易、虚假刷卡、套现金

额较大的；

（三）出现非服务类的违法、违规经营行为情节严重的；

（四）发现虐待老人的；

（五）服务机构主动退出的。

五、监督措施

（一）线上监管

通过“浙里康养”平台实时监测服务工单、评价及投诉情况。

（二）线下抽查

县民政局委托第三方机构抽查，各乡镇民政部门组织每季度随机入户走访老年人的服务对象，核查服务质量。

（三）社会监督

设立投诉热线（如96345民政热线），鼓励老人及家属举报违规行为。

六、优化与激励机制

（一）星级评定

 对服务商进行年度评级（一星至五星），高星级机构可获得优先推荐、补贴倾斜。

（二）培训支持

 民政部门组织免费护理技能、数字化管理培训，提升服务水平。

七、附则

（一）本方案由平阳县民政局负责解释，并根据实施情况动态修订。

（二）监督电话：平阳县民政局养老服务科 0577-63711017。

附件1：平阳县养老服务“爱心卡”白名单服务商申请表

附件2：平阳县养老服务“爱心卡”服务主体星级评定制度

附件3：平阳县养老服务“爱心卡”服务主体星级评定标准

附件1

平阳县养老服务“爱心卡”白名单服务商申请表

|  |
| --- |
| 养老服务机构信息 |
| 机构名称 |  |
| 统一信用代码证 |  |
| 法定代表人 |  | 身份证号码 |  |
| 注册地址 |  | 联 系 电 话 |  |
| 负责人 |  | 联 系 电 话 |  |
| 拟意向服务覆盖区域： |
| 本单位自愿申请成为平阳县养老服务“爱心卡”服务机构，承诺提供信息真实有效，愿承担相应法律责任，服务覆盖区域服从县民政局统一调配。 法定代表人签字：机构盖章：年 月 日 |
| 得 分 表 |
| 评审项目 | **量化评分标准** | 分值 | 得分 |
| 服 务 站 点支撑 | （ 1）提供有效期内乡镇养老服务中心运营协议得 10 分。（ 2）提供乡镇出具的满意度证明得 5 分。未提供协议和满意度证明的不得分。 | 15 分 |  |
| 服务场所 | （ 1）具有独立办公服务场所（独立的地名地址）得 3 分。（2）具有独立的容纳 30 人以上的培训场所的得 3 分。（ 3）建筑面积 100 平方米以上得 2 分。提供场所自有或租赁证明及功能室证明，未提供不得分。 | 8 分 |  |
| 服务价格 | （ 1）服务场所内服务项目或收费价格公开得 3 分。（ 2）制作上门服务卡含服务项目和服务价格得 3 分。（ 3）承诺探视服务和心理慰藉服务免费得 4 分。 提供有关图文资料及承诺声明，未提供不得分。 | 10 分 |  |
| 财务管理 | （ 1）具备专职财务、 出纳人员得 6 分，兼职的得 4分。（专职人员提供连续 3 个月内本单位社保证明， 兼职的提供劳动合同）（ 2）建立单独财务核算机制得 3 分。（ 3）建立财务风控管理制度的得 3 分。提供相应制度，未提供不得分。 | 12分 |  |
| 服 务 人 员 配备 | 承诺一线护理员持证数与服务对象人数占比在 1:30 以内得 15分，提供承诺声明，每少一人扣5分。 | 15 分 |  |
| 内控管理 | （ 1）有明确、有效的内部管理制度，配备乡镇服务区域2名及以上专职管理人员得5分。（2）建立养老服务质量管理制度，明确养老服务质量 管理责任人，并能有效落实养老服务质量管理制度得 5 分。（ 3）建立养老服务质量跟踪督导机制得 5 分。（ 4）建立服务人员考核奖惩机制得 5 分。（ 5）承诺一线服务人员报酬占实际服务金额 60%及以 上得 5 分。（ 6）承诺提供快速响应服务和服务热线电话(固定电 话)的得 5 分。提供相应制度，未提供不得分。 | 30 分 |  |
| 服务设备 | 提供血压计、理发工具、工具包、服务人员制式服装或马甲，每个样品得 2.5 分，该项总得分 10 分。未提供不得分。 | 10 分 |  |
| 加分项目 1 | （ 1）拥有信息化管理系统（ 自有著作权），具备服务场景前后比对监管功能等的得 5 分。（2）服务对象服务实现二维码综合信息管理，能显示 个人信息及服务次数得 5 分。提供系统账号密码， 以及二维码演示，未提供不得分。 | 10 分 |  |
| 加分项目 2 | 提供特色居家养老服务，具备成熟案例，经综合评定 后予以赋分，该项最高得分 10 分。 | 10 分 |  |
| 协议单位综合得分： |
| 公示结论：◎无异议 ◎有异议 |
| 最终结论◎合格 ◎不合格平阳县民政局年 月 日 |

备注：提供本单位的营业执照或登记证书、年检合格证明、法人身份证复印件。

附件2

平阳县养老服务“爱心卡”服务主体

星级评定制度

第一条 为推进“爱心卡”服务主体信用体系建设，树立信用 标杆，引导行业健康快速发展，提升养老服务品质和专业化程度。 规范市场秩序，保障养老服务机构、服务人员和老年人三方主体的合法权益，结合我县实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于全县区域内“爱心卡”服务主体，包括养老服务机构、服务人员。

第三条 县民政部门负责“爱心卡”服务主体星级评定，按组织有关专家评审、社会公示等程序实施，乡镇、相关行业协会予以协助。

第四条 “爱心卡”服务主体星级评定的信息包括基础信息、良好信息、不良信息。

（ 一）基础信息包括机构名称、统一社会信用代码、信息完整度、规章制度、服务流程、营业收入、缴纳税收、业务台账、 价格公示、软硬件设备设施（包括信息系统、营业场所）、差评率等;

（ 二）良好信息包括社会荣誉、社会责任、参加政府、群团活动等;

（ 三）不良信息包括行政处罚、严重失信、不履行判决、

裁定等生效法律文书、列入经营异常名单等。

第五条 服务人员星级评定的信息包括基础信息、 良好信息、不良信息。

（ 一）基础信息包括姓名、性别、身份证号码、差评率

等;

（ 二）良好信息包括养老服务工作年限、培训次数、职业技能等级、学历、社会荣誉、公益活动等;

（ 三）不良信息包括行政处罚、信用黑名单、未履行法院生效判决等。

第六条 “颐养温州”养老服务平台对“爱心卡”服务主体的信息进行采集，通过以下途径:

（ 一）基础信息和良好信息由养老服务机构或服务人员通过“颐养温州”养老服务平台和线下资料表格填报提供;

（ 二）不良信息通过与相关业务主管单位对接获取。

第七条 养老服务机构和服务人员应当对自行申报的信息真实性负责，发现有变更或失效的，应及时调整。

第八条 养老服务机构和服务人员星级评定实行量化评分 和等级评定,评分规则为:综合评分=基础赋分值+良好信息分值-不良信息分值。其中完成在“颐养温州”养老服务平台注册并录入数据的机构可获得基础赋分值 100 分。

第九条 养老服务机构和服务人员星级，按综合评分由低到 高划分为一星、二星、三星、四星、五星 5个等级，等级实行动 态管理。

第十条 养老服务机构的星级评定标准:

（ 一）综合评分 120 分以上为五星级家政服务企业;

（ 二）综合评分 110 分以上为四星级家政服务企业;

（ 三）综合评分 100 分以上为三星级家政服务企业;

（ 四）综合评分 90 分以上为二星级家政服务企业;

（ 五）综合评分 80 分以上为一星级家政服务企业。

第十一条 服务人员的星级评定标准:

（ 一）综合评分 160 分以上为五星级家政服务人员;

（ 二）综合评分 150 分以上为四星级家政服务人员;

（ 三）综合评分 140 分以上为三星级家政服务人员;

（ 四）综合评分 130 分以上为二星级家政服务人员;

（ 五）综合评分 120 分以上为一星级家政服务人员。

第十二条 星级评定每年组织开展一次。

第十三条 《平阳县“爱心卡”服务主体星级评定标准》 内社 会荣誉、社会责任、参加政府、群团活动、获批专利、起草标准、 企业上市、学历、培训次数、公益活动等良好信息, 除存在弄虚作假等情形，计分长期有效。

第十四条 “爱心卡”服务主体对星级评定结果如有异议,可直接向县民政部门提交异议申请。县民政部门将根据调查结果予以答复，并保留最终裁定权。

第十五条 被列入严重失信主体名单的机构和个人不得评定为星级服务机构和个人。

第十六条 县民政部门每年将向全县通报“爱心卡”服务主体星级评定结果，并颁发证书。

第十七条 对五星级的养老服务机构和服务人员，可以采取以下激励措施：

（ 一）列为重点支持的对象;

（ 二）行业协会组织实施各类表彰奖励、示范评价等活动时, 优先考虑或推荐;

（ 三）依法可以采取的其它激励措施。

第十八条 综合评分低于 50 分的养老服务机构，由民政部门 依法规范养老服务机构的从业行为。

第十九条 综合评分低于 60 分的服务人员, 列为重点监管对象，加强教育，督促其进行整改。

第二十条 本制度最终解释权归县民政局。

附件3

**平阳县养老服务“爱心卡”服务主体星级评定标准**

|  |
| --- |
| **养老服务机构星级评分标准** |
| 指标 | 解释 | 区间分值 | 指标最高分 |
| 信息完整度 | 在“浙里康养”养老服务平台内养老服务机构及其服务人员填报的信息完整度 | 录入的信息完整度 100%得 10 分； | 10 分 |
| 信息完整度 80%以上得 8 分； |
| 信息完整度 60%以上得 5 分； |
| 信息完整度 60%以下得 3 分。 |
| 入驻平台时间 | 入驻“浙里康养”养老服务平台的时间 | 入驻时间超过 24 个月及以上得 10 分； | 10 分 |
| 12 个月及以上得 8 分； |
| 6 个月及以上得 5 分； |
| 6 个月及以下得 3 分。 |
| 入驻平台人数 | 入驻“浙里康养”养老服务平台并通过人脸识别人数 | 800 人（不含）以上得 30 分； | 30 分 |
| 600-800 人得 25 分； |
| 400-599 人得 20 分； |
| 200-399 人得 15 分； |
| 100-199 人得 10 分； |
| 50-99 人得 5 分。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 持证（码）上岗情况 | 实行“一人一码（牌）” , 实现服务人员上岗“上门亮码（牌）—客户扫码—评价”全流程闭环管理 | 全部人员实施持证上岗得 20 分； | 20 分 |
| 50%以上的人员实施得 10 分； |
| 其他情况得 5 分。 |
| 机构组织形式 | 是否为员工制企业 | 是 得 10 分； 否 不得分。 | 10 分 |
| 机构经营年限 | 机构成立时间长短情况 | 成立时间 10 年以上得 10 分； | 10 分 |
| 5 年以上得 8 分； |
| 5 年以下得 5 分。 |
| 经营网点 | 机构经营网点数量 | 有 10 家及以上经营网点得 10 分； | 10 分 |
| 5 家及以上经营网点得 5 分； |
| 其他情况得 3 分。 |
| 不良信用记录 | 核查机构近三年存在的不良记录 | 无不良记录得 10 分； 有不良记录不得分。 | 10 分 |
| 根据不良记录的内容扣0-10 分（ 至少-5 分/条）；有严重失信记录的扣 10-30 分（ 至少-10 分/条）。 |
| 社会荣誉 | 养老服务机构本身、所属正式员工(服务人 员)受各级政府机关、群团通报表彰的 | 获得的国家级荣誉每项得 10 分； | 20 分 |
| 行业/省级荣誉每项得 8 分； |
| 市厅级荣誉每项得 5 分； |
| 县级荣誉每项得 3 分； |
| 地市协会荣誉每项得 2 分； |
| 县级协会荣誉每项得 1 分。 |
| 社会责任 | 养老服务机构参加社会慈善活动、公益活动 | 参与公益活动/次 2 分。 | 20 分 |
| 参加政府、群团、协 会活动 | 养老服务机构积极参与政府、群团组织、协会的相关活动 | 参与全国性活动/次得 5 分； | 20 分 |
| 行业/全省性活动/次得 4 分； |
| 市级活动/次得 3 分； |
| 县级活动/次得 2 分； |
| 地市协会活动/次得 1 分； |
| 县级协会活动/次得 0.5 分。 |
| 无知识产权不得分。 |
| 制定标准 | 养老服务机构制定相关标准 | 参与制定的国家行业标准每个得 10 分； | 20 分 |
| 行业/省级地方标准每项得 8 分； |
| 市级地方标准每项得 5 分； |
| 团体标准每项得 3 分； |
| 未参与不得分。 |
| 标准示范 | 养老服务机构被确定为标准化示范单位 | 国家级标准化示范单位得 10 分； | 10 分 |
| 省级标准化示范单位得 5 分； |
| 非标准化示范单位不得分。 |
| 列入经营异常名单 | 未依法履行年度工作报告义务并向社会公开的信息被列入经营异常名单的 | 有异常经营记录扣5 分；无记录不扣分不得分。 | -5 分 |
| 差评率 | 消费者通过 96345 对养老服务机构进行的有效投诉 | 有投诉记录扣5 分； 无记录不扣分不得分。 | -5 分 |

服务人员星级评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 养老服务工作年限 | 从事养老服务的时间 | 5 年及以上 | +20 分 |
| 3 年及以上 | +15 分 |
| 1 年及以上 | +10 分 |
| 1 年以下 | +5 分 |
| 学历 | 养老服务人员的最高学历 | 大学本科以上 | +30 分 |
| 大学专科 | +25 分 |
| 高中(中专) | +20 分 |
| 初中及以下 | +15 分 |
| 职业技能等级 | 取得养老服务人员职业技能等级证书 | 一级(高级技师) | +30 分 |
| 二级(技师) | +25 分 |
| 三级(高级工) | +20 分 |
| 四级(中级工) | +15 分 |
| 五级(初级工) | +10 分 |
| 培训次数 | 服务人员参加与职业相关的岗前和回炉培训的 | 每次5 分 | +30 分 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 社会荣誉 | 当年度服务人员受各级政府、群团机关通报表彰的 | 国家级 | +30 分 |
| 省部级 | +25 分 |
| 市厅级 | +20 分 |
| 县级 | +15 分 |
| 地市协会 | +10 分 |
| 县级协会 | +5 分 |
| 服务效果 | 客户满意度调查 | 客户满意度达 100% | +30 分 |
| 客户满意度达 95%以上 | +25 分 |
| 客户满意度达 90%以上 | +20 分 |
| 客户满意度达 85%以上 | +15 分 |
| 公益活动 | 当年度服务人员参加公益活动、志愿活动 | 每次 3 分 | +30 分 |
| 差评率 | 消费者通过96345 对服务人员进行的有效投诉 | 每次 | -5 分 |