金婺民〔2023〕 号

关于印发《婺城区居家养老服务中心建设运行考核办法（试行）》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处：

为进一步加强我区乡镇（街道）居家养老服务中心（以下简称“服务中心”）管理，按照《关于开展示范型居家养老服务中心建设的通知》（浙民福〔2018〕57号）、《金华市民政局 金华市财政局关于做好2022年度养老服务领域政府民生实事和重点工作的通知》（金市民〔2022〕27号）文件要求，坚持专业团队运营，提升管理服务效能，特制订本考核办法。现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

金华市婺城区民政局 金华市婺城区财政局

2023年 月 日

婺城区居家养老服务中心建设运行

考核办法（试行）

1. 考核标准
2. 建设验收考核标准

新建和改扩建的服务中心验收考核主要从功能达标、工作台账、环境卫生、社会化运营四个方面进行验收评价，详见附件2。

1. 星级考核标准

服务中心的日常运行考核标准主要从建筑场地、制度建设、设施设备、服务人员、服务项目及实施等方面进行评分评价，详见附件4。

1. 考核程序和方法
2. 建设验收考核

新建和改扩建的服务中心，由乡镇（街道）报送《婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心建设申请表》、《婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心评估验收表》，区民政局会同有关部门进行实地验收。

1. 运行考核

服务中心正常运行一年以上（不含试运行期）纳入星级管理，实行星级动态评定，根据《婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心运行考核星级评分表（试行）》的要求进行自评，乡镇（街道）进行初评，区民政局委托第三方机构进行复评,具体评定时间以民政局下发年度考评通知为准。

申报材料需提供一式两份的纸质材料及电子版：①《婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心运行考核星级评分表》；②合法注册的企业登记证书（含民非单位）；③主要负责人身份证复印件及基本信息；④工作人员花名册及用工合同；⑤《食品经营许可证》、从业人员健康证、养老护理员证书、救护证书等复印件；⑥委托第三方运营管理的，提供委托协议书或合同复印件；⑦有效期内的专业鉴定机构出具的房屋安全鉴定报告；⑧提供服务的相关完整台账。

1. 资金补助标准及方式
2. 建设验收补助标准

对新建和改扩建的乡镇（街道）居家养老服务中心，经验收合格的，通过“以奖代补”的形式给予一次性建设资金奖励，设计、装修、设施改造、设备购置等建设项目金额以审计报告为准，省市财政给予每家最高不超过60万元的一次性建设补助标准，所涉资金由区级财政统筹使用；资金投入超出省市补助额度的，区级财政视建设情况给予适当补助。

1. 星级补助标准

服务中心建设验收合格且正常运行1年以上的，给予运行补助。助餐、配送餐补助标准按照相关配送餐补助文件执行；星级补助根据每年星级评定结果，一星级给予运行补助10万元/年；二星级给予运行补助12万元/年；三星级给予运行补助14万元/年。复评分低于60分（含）的，责令整改，第二年复评仍低于60分的，责令第三方服务公司退出经营。

1. 健全准入退出机制

建立健全服务中心的准入退出机制，申请新改扩建奖补的应有申请表、消防审验或备案证明及长期持续运营（三年以上）的承诺书。由于行政村规模调整、集体经济困难、实际需求少等原因，造成持续正常运行困难的居家养老服务中心，报请乡镇（街道）和民政部门，经调查属实的，退出工作统计，并扣减或取消年度补助资金；重新正常运行持续一年以上的服务中心，可向乡镇（街道）提出准入申请，符合条件的纳入工作统计和运行补助范围。

1. 其他有关事项
2. 服务中心必须合法注册企业登记证书（含民非单位），建立完善的财务管理制度。
3. 提供用餐服务的服务中心必须办理食品经营许可证，在提供用餐服务期间，食品经营许可证需在有效期内。
4. 服务中心要通过浙里康养、区智慧养老系统进行全过程管理。
5. 乡镇（街道）每季度要进行一次服务对象的满意度调查（见附件5）。

附件：1.婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心建设申请表

2.婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心评估验收表

3.婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心星级评定申请表

4.婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心运行考核星级评

分表（试行）

5.服务质量回访满意度调查表

附件1

婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心建设申请表

申请单位：（公章） 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目  基本  情况 | 项目  名称 |  | 拟登记法人类型（企业或民办  非企业） |  |
| 项目  地址 |  | 拟开设床位数 |  |
| 用房  类型 | □公建配套用房  □商业用房  □办公用房  □工业用房  □其他 | 房屋权属 | □自有产权房  □使用权房  □租赁房  □其他 |
| 有无  房产证 | □有  □无 | 投资总额  （万元） |  |
| 建筑面积  （平方米） |  | 使用面积  （平方米） |  |
| 其中专业照  护场所面积  （平方米） |  | 居室单床平均  使用面积  （平方米） |  |
| 就餐解决方式 | | □内设小型食堂  □资质机构送餐 | |
| 项目  负责人 |  | 联系电话 |  |
| 乡镇  （街道）  意见 | 经办人签名： 负责人签名：  单位（公章）           年     月     日 | | | |
| 县（市、区）民政局意见 | 经办人签名： 负责人签名：  单位（公章）          年     月     日 | | | |

说明：1.建设方式为新建、改建、扩建。

2.本表一式两份，乡镇（街道）、区民政局各留存一份。

附件2

婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心评估验收表

申请单位：（公章） 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 乡镇（街道） |  | 联系人 |  |
| 项目名称 |  | 项目地址 |  |
| 项目负责人 |  |
| 项目动工时间 |  | 联系电话 |  |
| 有无挂牌 |  | 项目竣工时间 |  |
| 工作人员数 | 管理人员： 人 | 是否开门运营 |  |
| 服务人员： 人 | 床位数 |  |
| 六大功能建设情况 | | | |
|  | **有** | **无** | **备注** |
| 1. 生活服务 | ◎ | ◎ |  |
| 2. 康复服务 | ◎ | ◎ |  |
| 3. 托养服务 | ◎ | ◎ |  |
| 4. 家庭支持服务 | ◎ | ◎ |  |
| 5. 社会工作、心理  疏导服务 | ◎ | ◎ |  |
| 6. 康复辅导器具租赁服务 | ◎ | ◎ |  |
| 其他建设情况 | | | |
| 7.是否有工作台账 |  |  |  |
| 8.环境是否干净整洁 |  |  |  |
| 9.是否通过审核验收 |  |  |  |

附件3

婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心星级评定申请表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请单位 |  | | | | |
| 单位地址 |  | | | | |
| 负责人 |  | 职务 |  | 联系电话 |  |
| 工作人员数 |  | 其中专管员数 |  | 服务员数 |  |
| 建成时间 |  | 使用面积 |  | 服务老人数 |  |
| 运营机构  名称 |  | | | 全年运营经费 |  |
| 自评分 |  | | | | |
| **主要事迹** （可另附页） |  | | | | |
| 乡镇（街道）  意见 | **经综合考评，居家养老服务中心运行考核 分，达到 \_\_\_\_ 星级。**  经办人签名： 负责人签名：  单位（公章）  年    月    日 | | | | |
| 区民政局  意见 | **经综合考评，确认该居家养老服务中心运行考核 分，达到 \_\_\_\_ 星级。**    经办人签名： 负责人签名：  单位（公章）    年    月 日 | | | | |

注：此表一式两份，一份乡镇（街道）留存，一份报区民政局。

附件4

婺城区乡镇（街道）居家养老服务中心运行考核星级评分表（试行）

申请单位：（公章） 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项　目 | | 内　　容 | 分值 | 评分标准 | 自评分 | 初评分 | 复评分 |
| 评定前提 | | 1、有效期内的食品经营许可证； 2、有效期内的房屋安全鉴定报告和消防合格证明或意见； 3、未发生重大安全及违法事件； 4、未被列入任何违法失信黑名单。 |  | 任何一项不符合，可参与评分但不评定星级，不予资金补助。 |  |  |  |
| 建筑和场地 | 服务标识 | 有醒目的规范的居家养老服务中心标识标牌、福彩项目或试点项目标识标牌及其他按规定要求的标识标牌。 | 1 | 每项得0.5分。 |  |  |  |
| 建筑面积 | 按照居家养老服务中心建筑面积计算。 | 3 | 建筑面积大于800m2得3分，600m2（不含）—800m2得2分，400m2—600m2（含）得1分，400m2及以下不得分。 |  |  |  |
| 出入口设置 | 出入口满足救护、消防、疏散等要求，同时应设有可停车周转的场地，保证救护车辆就近停靠。 | 1 | 满分1分，不符合酌情扣分。 |  |  |  |
| 生活服务用房 | 日托室、中短期托养室、助浴间、餐厅（就餐场所不少于60平方，满足20名以上老年人就餐，取得食品经营许可证）等，日托室、中短期托养室需提供床位并配有降温、取暖设备。 | 2 | 满分2分。设置符合标准每项得0.5分，不符合酌情扣分；营运时间功能室未开放不得分。 |  |  |  |
| 保健康复用房 | 医疗保健室、康复训练室、康复辅具租赁室、心理疏导室等，应配备老年人安全使用的健身康复器械和设备，建立健全老年人健康档案资料。 | 2 | 满分2分。设置符合标准每项得0.5分，不符合酌情扣分；营运时间功能室未开放不得分。 |  |  |  |
| 娱乐用房 | 阅览（书画）室、网络室、多功能活动室等，应配备有桌椅、书架、投影、电视机和适合老年人阅读的图书、报刊、杂志等设施设备。 | 1.5 | 满分1.5分。设置符合标准每项得0.5分，不符合酌情扣分；营运时间功能室未开放不得分。 |  |  |  |
| 辅助用房 | 办公室、厨房、洗衣房、公共卫生间和其他用房（含仓库）。 | 2 | 满分2分。设置符合标准每项得0.4分，不符合酌情扣分；营运时间功能室未开放不得分。 |  |  |  |
| 室外场地 | 停车、室外活动场地。 | 1 | 每项得0.5分。 |  |  |  |
| 消防设施设备 | 按照消防验收或备案的要求配置消防报警、防火器具、灭火器、标志标识、紧急疏散通道等设施设备，并保持设施设备完好有效。 | 6 | 设施设备每一类配置齐全得0.5分，共2分，设施设备完好有效得4分，一件设备无效减1分。 |  |  |  |
| 医疗交通便捷 | 距社区级或以上医疗点500m以内，有满足救护车驶入的道路。 | 2 | 500m内得1分，500m—800m得0.5分，超过800m不得分。双向车道得1分，单行车道得0.5分，不能驶入不得分 |  |  |  |
| 通道无障碍设施 | 大门、走廊、楼层等。 | 1.5 | 每项得0.5分。 |  |  |  |
| 卫生间无障碍 | 有扶手、无台阶。 | 2 | 每项得1分。 |  |  |  |
| 建筑质量 | 符合房屋建筑质量安全标准。 | 2 | 满分2分。以房屋安全等级鉴定报告为准，钢混得2分，砖混得1分，其他不得分。 |  |  |  |
| 制度建设 | 制度体系 | 建立岗位制度、财务管理、培训考核、服务监控（配送餐制度）、意见投诉、信息公开、卫生防疫制度、各类应急预案等整套规章制度并上墙公布。 | 2 | 符合得2分，缺失一项扣0.25分。 |  |  |  |
| 公示上墙 | 按照规定将运营时间、管理人员照片姓名及监督电话公示上墙，并张贴在进门醒目处。 | 1 | 满分1分。内容缺失不得分。 |  |  |  |
| 运营时间 | 运营时间根据各点情况自行设定。每天运营时间必须达到8小时以上（含8小时）。 | 1 | 满分1分。未达标不得分。 |  |  |  |
| 应急预案 | 食品安全、消防安全、服务安全、传染性疾病、事故、灾害等预案。 | 1.5 | 满分1.5分，缺一项扣0.5分，未达标不得分。 |  |  |  |
| 服务对象 综合评估 | 服务对象评估表。 | 2 | 服务对象都有得2分，缺少按0.5分/人递减，允许倒扣。 |  |  |  |
| 服务合同 | 与入托老人或其监护人全部签订服务协议。 | 2 | 符合得2分，缺少按0.5分/人递减，允许倒扣。 |  |  |  |
| 服务对象信息档案 | 应当准确及时清晰，形成保管、使用和保密制度，以纸质和电子形式留存。 | 2 | 服务对象都有得2分，缺少按0.5分/人递减，允许倒扣。 |  |  |  |
| 服务人员的激励制度 | 志愿者、服务人员相关激励制度。 | 1.5 | 满分1.5分。不符合不得分。 |  |  |  |
| 服务项目的制度规范 | 公示（含服务响应时间、服务指南、收费标准等）12个服务项目。 | 2 | 满分2分。少一项得0.25分 |  |  |  |
| 服务记录 | 应当准确及时清晰，形成保管、使用和保密制度，以纸质和电子形式留存。 | 4 | 每一项得1分，不完整不得分。 |  |  |  |
| 老人反馈记录 | 意见簿（箱），座谈会记录。 | 2 | 每一项得1分。 |  |  |  |
| 工作人员聘用 | 固定工作人员聘用合同，合作单位人员以合作协议或合同为准。合同或合作协议均在有效期。 | 2 | 全员都有得2分，缺少按0.5分/人递减，合作单位人员无合作协议合同的不得分，合同或合作协议逾期不得分。 |  |  |  |
| 工作人员考核制度 | 纸质文件。 | 1 | 有得1分，没有不得分 |  |  |  |
| 设施设备 | 床 位 | 有托养床位（不包括休息的躺椅）。 | 10 | 床位总数超过10张（包括10张）需具备消防意见书，不具备的倒扣-5分。 |  |  |  |
| 空调设备 | 老人活动范围内设冷暖空调（不含走廊卫生间）。 | 1 | 全覆盖得1分，缺一处减0.5分。 |  |  |  |
| 公共场所标志标识 | 卫生间、无障碍、活动区域（不含消防标志标识）。 | 2 | 全覆盖得1分，缺一处减0.5分。 |  |  |  |
| 健身器材 | 室内、外各8件，种类在6种以上。 | 2 | 满分2分，种类少一样扣0.5分。 |  |  |  |
| 康复辅具 | 有轮椅、助行器、沐浴椅等康复辅具5种以上。 | 2 | 每件得0.5分。 |  |  |  |
| 卫生间 | 男女分设，坐便器、防滑、通风、无障碍。 | 2 | 每项得0.5分。 |  |  |  |
| 沐浴间热水及取暖 | 热水、取暖、扶手、防滑。 | 2 | 每一项得0.5分。 |  |  |  |
| 音像设备 | 配备有电视、音响等设备。 | 2 | 每一项得1分（不包括区民政局安装的智慧大屏）。 |  |  |  |
| 娱乐设备 | 乒乓球桌、台球桌、卡拉ok室、多功能影音室等。 | 2 | 每一项得1分。 |  |  |  |
| 图书刊物 | 配备有适合老年人的报刊、杂志、书籍等纸质及电子书刊。 | 2 | 每项得0.5分，未达标不得分。 |  |  |  |
| 厨房设备 | 生熟食操作台、生熟食冷冻冷藏箱、生熟食容器、餐具消毒柜、食品留样专用小冰箱。 | 5 | 每满足一项得1分。 |  |  |  |
| 洗涤设备 | 配备有洗衣机、烘干机等设备。 | 1 | 每件得0.5分 |  |  |  |
| 安保设备 | 紧急呼叫、公共场所的视频监控。 | 2 | 每项全覆盖得2分，否则酌情得分。 |  |  |  |
| 网络通讯设备 | 宽带、固定电话、waif等网络设备。 | 1 | 每项得0.5分。 |  |  |  |
| 服务人员 | 护理人员 | 管理和服务人员要接受专业培训，持证（养老护理员）上岗率达100%。 | 4 | 满分4分。一线护理（服务）人员人数在5人以上（含5人）得4分，3-4人得3分，2人得2分,2人以下不得分。无证上岗-2分/人，可倒扣。三级以上持证一线护理（服务）人员加2分/人，最高可加10分。 |  |  |  |
| 社会工作者 | 社会工作者（含证）人数。 | 3 | 社会工作者（含证）人数在3人以上（含3人）得3分，2人得2分，1人以下得1分。无证不得分。 |  |  |  |
| 厨师 | 持有上岗证。 | 1 | 符合得1分。有营养师证或资格等级证书加2分。（过期视为无效） |  |  |  |
| 健康证 | 涉及膳食和其他直接从事老年人服务（或护理员）的人员。 | 2 | 健康证齐全有效得2分，缺一本减0.5分（过期视为无效），涉及膳食的工作人员缺失健康证，服务中心不得评定为星级。 |  |  |  |
| 服务项目及实施 | 服务功能开展 | 生活服务、康复护理服务、托养服务、家庭支持服务、社会工作心理疏导、康复器材租赁。 | 乡镇级居家养老服务中心需开展前四项，街道级居家养老服务中心需开展六项。少一项扣5分。 | |  |  |  |
| 生活照料 | 开展助餐、助浴、助洁、助医、助购、助行等居家服务，月均服务不少于20人且服务次数不少于100次。 | 10 | 满分10分。有完整服务记录且满足人次及次数要求得10分，服务记录不完整一项扣0.5分，人次、次数不符按比例得分，没有服务记录不得分，服务记录以区智慧养老系统为准。 |  |  |  |
| 康复护理 | 依托卫生服务机构、护理站或具有资质的医生、护士为有需求的老年人提供健康咨询和指导，健康监测、康复辅助训练，用药提醒、体检诊疗、护理等服务。 | 10 | 满分10分。有完整服务记录且满足人次及次数要求得10分，服务记录不完整一项扣0.5分，人次、次数不符按比例得分，没有服务记录不得分，服务记录以区智慧养老系统为准。 |  |  |  |
| 年度服务不少于10人，服务次数不少于100次。 |
| 托养服务 | 助餐、助洁、助医、住宿等，仅提供日托、中短期托养，不超过三个月。 | 10 | 满分10分。有完整服务记录且满足人次及次数要求得10分。同一人连续托养超3个月扣3分，可以倒扣。没有服务记录不得分，服务记录以区智慧养老系统为准。 |  |  |  |
| 年度服务不少于20人次，服务次数不少于100次。 |
| 家庭支持服务 | 1、照护技能培训：包括生活服务技能、康复护理技能、应急救援技能等； | 10 | 满分10分。有完整服务记录且满足人次及次数要求得10分，服务记录不完整一项扣0.5分，次数、时间不符按比例得分，没有服务记录不得分，服务记录以区智慧养老系统为准。 |  |  |  |
| 2、常用知识普及：包括健康饮食、药物管理、失智预防等； |
| 3、心理知识辅导：包括心理疏导、舒缓护理、生命教育等。 |
| 每季度不少于1次，每次服务原则上不少于90分钟。 |
| 社会工作（心理疏导）服务 | 采取个案、小组活动、社区活动相结合方式，为老年人提供精神文化、心理慰藉服务。 | 10 | 满分10分。有完整服务记录且满足人次及次数要求得10分，服务记录不完整一项扣0.5分，人次、次数不符按比例得分，没有服务记录不得分，服务记录以区智慧养老系统为准。 |  |  |  |
| 年度服务不少于10人，服务次数不少于100次。 |
| 康复辅助器具租赁服务 | 为居家老年人提供康复辅具租赁服务。 | 10 | 满分10分。有完整服务记录且满足人次及次数要求得10分，服务记录不完整一项扣0.5分，人次、次数不符按比例得分，无服务记录不得分，服务记录以区智慧养老系统为准。 |  |  |  |
| 年度服务不少于10人，服务次数不少于50次。 |
| 预约服务 | 接受预约服务，10分钟内安排并回复，服务结果。 | 2 | 有记录得2分。 |  |  |  |
| 其他服务 |  | 2 | 每项得1分。 |  |  |  |
| 以上服务项目可通过合作或外包等方式进行，但须提供合作或外包协议（合同）。 | | | |  |  |  |
| 活动 | 文艺演出 | 每年2次。 | 4 | 每次得2分。 |  |  |  |
| 志愿活动 | 每年10次（可结合传统节日进行）。 | 5 | 满10次得5分，不足10次每少1次减0.5分。 |  |  |  |
| 应急演练 | 消防演练每年2次以上，防疫演练每年2次，以食品安全、防震、建筑结构等为主体的演练每年不少于1次。 | 8 | 满分8分。消防、防疫演练满分2分，演练各1分/次。 |  |  |  |
| 活动项目应提前向所在乡镇（街道）提供活动计划、活动方案，活动结束后提供完整的活动材料和音像资料。 | | | |  |  |  |
| 管理 | 卫 生 | 室内外环境干净、整洁；厨房设施设备齐全、摆放整齐；卫生间，无异味。所有设施符合相关部门规定及防疫要求。 | 4 | 满分4分，发现1处垃圾减0.5分，发现1次“四害”减1分。 |  |  |  |
| 室内采光通风 | 朝向、有窗、无窗（休息室、活动室、阅览室等）。 | 2 | 南窗得2分，东西窗得1分，北窗得0.5分，无窗不得分。 |  |  |  |
| 统一着装 | 所有工作人员。 | 2 | 统一着装得2分，部分人员未统一着装的得1分。 |  |  |  |
| 安全通道管理 | 安全畅通。 | 2 | 无障碍物得2分。 |  |  |  |
| 老人满意度 | 按服务人数30%抽查，以平均分计算，最少不少于10人，精确到0.5分。 | 6 | 满意6分，基本满意3分，不满意-3分。（注:保留一位小数） |  |  |  |
| 公益属性 | 公益属性 | 对困难老年人入住提供公益价格，系列优惠政策，发挥机构公益属性。 | 4 | 提供公益入住价格得2分，优惠政策1项得1分。 |  |  |  |
| 合计分值 | |  | 200 |  |  |  |  |
| 其他 | 扣分指标 | 在居家养老服务中心进行棋牌，桌面上有钞票等明显赌博迹象。 |  | 是-5分，不得评定星级；否0分。 |  |  |  |
| 被省市区通报的。 |  | 婺城区级-5分，金华市级-10分，省级-15分，国家级-30分。可多项、重复计算。 |  |  |  |
| 发生安全责任事故。 |  | 是-15分，不得评定星级；否0分。 |  |  |  |
| 加分指标 | 出经验、有成果，得到市级以上经验推介或市级以上刊物正面报道的。 |  | 每次报道或经验推介加2分。 |  |  |  |
| 鼓励开展智慧养老、医养结合、就餐送餐、特殊老年关爱、老年志愿服务、老年社工等特色项目，在服务项目或运营管理等方面有重大创新。同时根据自身条件建立舞蹈队、书画班等文体社团和兴趣班，并正常开展活动，丰富老人精神文化生活。 |  | 婺城区级1分，金华市级2分，省级3分，国家级4分。可多项、重复计算，最高6分。成立每支兴趣队伍加1分。 |  |  |  |
| 服务或活动宣传登上市级以上被正面推广的。 |  | 金华市级1分，省级3分，国家级4分。可多项、重复计算。 |  |  |  |
| 总分 | |  | 总分=合计分值/2-其他类扣分项+其他类加分项 | |  |  |  |
| 注：1.**一星级**;城市街道（80＜评分≤90），平原乡镇所属分值（75＜评分≤90），山区乡镇所属分值（70＜评分≤90）（城区街道：城东街道、城西街道、城北街道、城中街道、新狮街道，山区乡镇：塔石乡、箬阳乡、沙畈乡、莘畈乡，除以上两类其余为平原乡镇）；  2.**二星级**：90＜评分≤95；3.**三星级**：评分＞95。 | | | | | | | |
| 乡镇（街道）（签字盖章）： 时间： | | | | | | | |
| 区民政局（签字盖章）： 时间： | | | | | | | |

附件5

服务质量回访满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 老人姓名 |  | | 联系电话 | | |  | |
| 服务人员姓名 |  | | 服务地点 | | |  | |
| 服务内容 |  | | 服务时间 | | |  | |
|  | 满意度评价 | | | | | | |
|  | 很满意（5分） | 满意  （4分） | | 一般  （3分） | 不满意  (2分） | | 很不满意  （0分） |
| 服务态度 |  |  | |  |  | |  |
| 服务技能 |  |  | |  |  | |  |
| 安全卫生 |  |  | |  |  | |  |
| 服务项目 |  |  | |  |  | |  |
| 合计分值 | | | | | | |  |
| 其他意见或建议： | | | | | | | |
| 是否会向其他人推荐本项服务？ □是 □否 | | | | | | | |
| 注：表中满意度评价请在选项里打“√”，可选项请在“□”中打“√” | | | | | | | |

回访人： 回访登记日期： 年 月 日

抄送：市民政局，区人大办、区府办、区纪委监察委、区审计局，吴小兵副区长。

金华市婺城区民政局办公室 2023年10月8日印发