中山市社会福利院2025年政府供养对象照顾服务

用户需求书（初稿）

1. 项目概况

（一）采购单位：中山市社会福利院

（二）项目名称：中山市社会福利院2025年政府供养对象照顾服务采购项目

（三）预算金额：12146393.35元

（四）服务期限：服务合同期为12个月

（五）服务地点：中山市东区紫岭东路29号，最终以采购人指定为准。

（六）采购方式：公开招标

1. 项目背景

中山市社会福利院(中山市养老服务指导中心)位于中山市东区沙石公路10号，是经市政府批准成立，隶属市民政局管理的社会福利事业单位。主要职责是做好政府供养对象的供养服务。2025年市社会福利院院政府供养对象日均约有203人，大部分护理等级为全护理。

1. 报价方式

总价，中标人须负责项目整体服务费用，政府供养对象日常起居、外出就医住院所需的个人清洁、床上用品、纸尿片、辅助器具等，服务人员工作期间的伙食费、劳保用品、交通、保险、税费等一切与服务相关的费用。

1. 项目内容
2. 主要服务内容

根据市社会福利院“养、治、康、乐”的要求，为政府供养对象提供全方位的服务。主要服务内容如下：

（1）提供的生活照料、生活护理服务。

（2）提供临床医疗服务。

（3）提供医学护理服务。

（4）提供康复服务。

（5）提供专业社工服务。

（6）提供安全保卫服务。

（7）提供保洁服务。

（8）提供物业维修维护服务。

（9）提供项目管理服务。

（10）提供膳食服务。

（11）提供生活用品供给服务。

（12）提供水电、通讯网络保障服务。

（13）提供采购人交办的其他工作任务。

1. 服务数量要求

根据政府供养对象的实际需求，采购服务内容包括养老护理、临床医疗、医学护理、康复、社工、保安保洁、物业维护、膳食等服务。服务人员配比、人员资质、服务数量等要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | 服务人员资质要求 | 日服务时数（小时） | 岗位设置 |
|  |
| 养老护理服务 | 为完全不能自理老年人配备提供直接护理服务的专职养老护理员，配备比例应不低于1:5-1:15，养老护理员岗位按实际服务对象人数进行配比（其中1个护理组长岗位）。服务人员需岗前培训合格。 | 早班服务时数=供养对象人数×20%×12小时/天/人 | 早班1：5时间段：8：00-20：00 |
| 夜班服务时数=供养对象人数×6.67%×12小时/天/人 | 夜班1：15时间段：20：00-8：00 |
| 临床医疗服务 | 服务人员需大专及以上学历，持有西医执业医师资格证/执业助理医师资格证，具有两年以上临床工作经验。 | 24 | 1个 |
| 医学护理服务 | 服务人员需持有护士资格证，具有两年以上临床工作经验。 | 24 | 1个 |
| 康复服务 | 服务人员需大专及以上学历，上岗前通过康复培训并。 | 16 | 2个 |
| 社工服务 | 服务人员需大专及以上学历，持有社会工作师助理及以上职称资格证书，一年以上养老行业社工相关工作经验。 | 8 | 1个 |
| 保安服务 | 服务人员需持有消防设施操作证明。 | 24 | 1个 |
| 保洁服务 | 服务人员需有两年以上保洁工作经历。 | 48 | 2个 |
| 物业维修维护服务 | 服务人员需持有驾驶证；持维修电工上岗证(高低压电工上岗证)、或维修钳工等级证(维修钳工等级证)等岗位操作证书，熟悉水、暖、通等专业知识。 | 24 | 1个 |
| 项目管理 | 服务人员需大专以上学历，具有较强的协调、规划、组织和管理能力、出色的人际沟通能力。 | 8 | 1个 |
| 膳食服务 | 按政府供养对象就餐量计算餐次，不作时数计算。 |  |
| 生活用品等供给服务 | 以当月实际使用人次结算，不作时数计算。 |  |
| 水电、通讯网络等保障服务 | 以包干形式提供服务，不作时数计算。 |  |

1. 人员要求
2. 中标人至少派1名项目负责人驻点服务工作，驻点人员须在院内办公，负责项目管理和服务协调工作。
3. 服务人员入职前须提供无违法犯罪信息（违法犯罪信息指性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪情况）。
4. 中标人提供的所有服务人员，具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，吃苦耐劳，能承受工作压力，有良好的团队合作精神。
5. 符合养老服务人员日常管理工作规范，服务人员体检结果须满足采购人的传染病防控工作要求。
6. 服务人员的主要工作内容：
7. 护理员：负责政府供养对象的生活照料、生活护理、膳食服务，衣物、日用品等清洗消毒工作，外出就医护送和外出住院护理工作。
8. 护理组长：负责政府供养对象的生活照料、生活护理、生活用品分配，以及督促、指导、管理班组各项护理工作。
9. 临床医生：负责政府供养对象常见病救治、临终关怀工作。
10. 康复治疗师：负责政府供养对象的康复工作。
11. 护士：负责政府供养对象的医学护理工作。
12. 社工：负责政府供养对象的文娱康乐、心理疏导、关怀慰问、节日庆典、小组活动、个案服务等专业社工工作。
13. 保安员：负责本院范围内的安全保卫、消防安全值守等工作。
14. 保洁员：负责本院范围内的环境卫生清洁、供养对象居室清洁、园林美化、除虫害等保洁工作。
15. 物业维修员：负责本院范围内的水管电气、空调通风、网络、电器、家具、五金、洗衣、消毒等物业设施设备的维护、更换、保养等服务，包含两台电梯年检维护费工作。
16. 项目驻点负责人：须在院内办公，负责项目管理、服务协调工作；政府供养对象、服务人员档案信息管理工作，做好项目内所有物资物品采购、仓储进出管理，完成采购人交办的各项工作。
17. 岗位条件
18. 养老护理员：服务人员需通过岗前培训合格。
19. 临床医生：大专及以上学历，持有西医执业医师资格证/执业助理医师资格证，具有两年以上临床工作经验。
20. 医学护理员：服务人员需持有护士资格证，具有两年以上临床工作经验。
21. 康复治疗师：服务人员需大专及以上学历，具有两年以上临床工作经验，需通过岗前培训合格。
22. 社工：大专及以上学历，持有社会工作师助理及以上职称资格证书，一年以上养老行业社工相关工作经验。
23. 保安员：持有消防设施操作证明。
24. 保洁员：有两年以上保洁工作经历。
25. 物业维修员：持有《特种作业操作证（作业类别：高压电工作业或低压电工作业）》。
26. 项目驻点负责人：大专以上学历，具有较强的协调、规划、组织和管理能力、出色的人际沟通能力。
27. 服务要求
28. 本项目各个服务类别的服务数量需求各有不同，部分类别要求全年无休、24小时不间断提供服务，本采购项目分别对各个服务类别进行考核。
29. 中标人提供的服务应确保满足每个服务类别所对应的服务数量达到采购人要求。服务期间若出现服务人员离职或请休假，中标人应及时调配人员进行服务，以满足工作的要求。
30. 服务期内，由中标人按采购服务总时数提供服务，报价应包括：政府供养对象照顾服务费，服务人员工资、福利、服装、通信、社保、医疗费，以及完成本项目所须的场地费用、工具辅具耗材、税费等任何费用，采购人不额外支付费用。
31. 支付服务人员工资待遇包括但不限于工资、参加医疗、工伤、养老、失业、生育等社会保险的费用（单位缴纳部分）、意外保险、工伤待遇、经济补偿金，以及按照国家及地方有关规定发放高温补贴等。
32. 按照政府部门有关政策应缴纳的发票税金由中标人承担。
33. 中标人签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任。
34. 中标人不得随意更换服务人员，如需更换的，则必须征得采购人的同意，经试用符合要求方可更换。
35. 中标人对招聘的服务人员需开展违法犯罪记录查询，提供无犯罪记录证明。
36. 为确保招聘的服务人员确能胜任采购人的工作岗位，服务人员须经采购人审核确认后方能上岗。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其服务，中标人与其签订劳动合同而承担的法律责任与采购人无关。
37. 中标人有义务做好服务人员的岗前培训工作，并承担岗前培训费用。
38. 在中标人服务过程中，采购人有权实施监督检查。
39. 在合作过程中，采购人有权对服务人员进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的服务人员进行更换。
40. 采购人具有督促、监督中标人按有关劳动法规为派驻采购人的服务人员办理劳动合同、社会保险及薪酬发放、个人所得税等权利。中标人应根据当地有关社保规定，缴交服务人员的社会保险。若国家、省、市政府在缴交期间有新的政策规定，则按新规定进行调整。
41. 中标人在收到采购人服务要求时应在30分钟以内响应处理问题，并具备突发事件应急机制，对应急事件有充分的处理能力。
42. 采购人不提供就餐服务，中标人须负责服务人员在工作期间的伙食，承担所产生的餐费。
43. 中标人应严格遵守国家传染病防治法规，对于持有合法医疗证明的乙类传染病政府供养对象，应提供必要的接收服务,不得以任何理由拒绝接收。在接收此类对象时，中标人需实施严格的防护措施，包括但不限于隔离居住安排、定期环境消毒、以及工作人员和居住者个人防护用品的正确使用，以此确保整体居住环境的安全，维护其他居住者和工作人员的健康权益。
44. 中标人应设置与规模相适应的消防设施，包括消防逃生滑梯、灭火器、消防栓、烟雾探测器等，这些设施的数量和位置应根据项目实施场所的结构和使用情况进行科学规划和配置，并定期进行检测和维护。
45. 验收要求

由采购人组织验收，综合市民政局组织的监督委员会评估意见、采购人的《服务质量考核表》评价结果、中标人提供的服务数量等评价意见进行验收。

1. 付款方式

按月支付：

1.每月服务费：以月度为单位按实支付服务费。每月服务费 = 当月政府供养对象人数x服务天数x合同单价x96% - 当月服务扣减额。

2.当月服务扣减额：当各项服务小时不足量的，应在当月服务费中扣减不足部分。扣减标准为20元/小时。服务未满60分钟的不计入已服务量。计算方法：当月服务扣减额=（日应服务量×当月天数-当月已服务量）×20元/小时。日应服务量详见附件《中山市社会福利院2025年政府供养对象照顾服务量明细表》。当月已服务量以经甲方确认的服务考勤记录为准。

3.次月10日前，中标人先开具上月月结等额发票递交采购人，采购人收到发票后20日内办理支付。

4.如遇财政拨款原因导致项目费用延期支付，中标人需进行垫资，以确保服务人员工资的正常发放及社保的及时购买。

1. 合同解除
2. 因中标人业务人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故的，一经查实，则视为中标人严重违约，采购人有权终止合同，责令中标人赔偿损失，情节严重的依法追究其法律责任。
3. 中标人接受采购人每季度对其所提供的服务进行质量考核，且每月服务费留存部分的结算与中标人的考核结果进行挂钩。
4. 采购人年度对中标人各服务类别的服务时数进行核算，若不满服务总时数，按实际产生的服务时数对应的服务费进行结算。
5. 因中标人出现其他违规行为或影响其他项目利益的，采购人有权中止合同。
6. 采购人的权利和义务
7. 采购人具有督促、监督中标人按有关劳动法规为派驻采购人的服务人员办理劳动合同、社会保险、服装及薪酬发放、个人所得税等权利。
8. 采购人对一些重要岗位的设置、人员的录用与管理，以及一些重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人如认为有必要，可查阅中标人的财务状况及财务报表。
9. 新招聘服务人员须经采购人审核确认后方能上岗。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其服务，中标人与其形成劳动关系而承担的法律责任与采购人无关。
10. 在项目合作过程中，采购人有权对服务人员的服务岗位进行调配，对不胜任者可要求更换。
11. 采购人有权监督检查中标人的服务过程，具有监督中标人按劳动法规为派驻服务人员办理劳动合同、社会保险及个人薪酬的权利。
12. 采购人可根据实际工作需要，以书面形式通知中标人对服务人员和服务岗位进行调整。服务人员有以下情况之一的，采购人可随时向中标人书面提出更换要求，中标人应在3日内完成更换人员的工作，更换人员费用由中标人承担：
13. 在试用期间被证明不符合录用条件的。
14. 违反采购人单位规章制度、业务规程或劳动纪律的；
15. 严重失职，营私舞弊，对采购人利益造成严重损害的；
16. 有违法犯罪行为被追究刑事责任的；
17. 工作能力不强，不服从指挥、工作安排的；
18. 违反法律、法规规定其它情形的。
19. 服务员工的考核工作，由采购人按照相关制度进行，奖惩由中标人落实。
20. 考核

绩效考核金：每月服务费金额的4%留存作为绩效考核金，以季度为单位支付。甲方在每月服务结束后15天内，对乙方当月提供的服务情况开展绩效考核。每季度进行一次统计，当季度三个月考核平均得分≥90分的，支付当季度绩效考核金的100%；80分≤当季度三个月考核平均得分＜90分的，支付当季度绩效考核金的90%；70分≤当季度三个月考核平均得分＜80分的，支付当季度绩效考核金的80%；60分≤当季度三个月考核平均得分＜70分的，支付当季度绩效考核金的50%；当季度三个月考核平均得分＜60分的，不予支付当季度绩效考核金。

|  |
| --- |
| **中山市社会福利院2025年政府供养对象照顾服务项目****月度考核表** |
| 考核时间： 考核地点： |
| 考核内容 | 序号 | 考核实施内容 | 分值/要求 | 分数 |
| **评分项** |
| 清洁卫生 | 1 | 服务对象“三短六洁”：指甲短、胡须短、头发短；脸、头发、手足、皮肤、会阴、肛门；衣着清洁。 | 3 |  |
| 2 | 污染织物应单独清洗、消毒、处置。 | 1 |  |
| 3 | 服务人员熟悉清洁卫生服务标准和流程，了解各类物品消毒方法和消毒范围。 | 1 |  |
| 4 | 服务人员清洁消毒操作规范，消毒液浓度配比达标。 | 1 |  |
| 5 | 每日清扫服务对象居室、整理服务对象物品。 | 1 |  |
| 6 | 专人每周检查清洁卫生情况，检查保持记录。 | 1 |  |
| 7 | 公共区域（包括室外、办公区域等）整洁、无异味。地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾。墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等。 | 2 |  |
| 8 | 居室整洁、无异味。地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑。床边、桌面、柜面及柜面物品表面无灰尘、无污渍。窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。 | 2 |  |
| 9 | 卫生间、洗浴空间无异味。地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑。便器内外清洁无便迹、无污垢。定期消毒，有消毒记录。 | 2 |  |
| 10 | 生活用品用具无灰尘、污渍。 | 1 |  |
| 11 | 床上用品每月至少清洗2次，衣物每天至少清洗1次；织物随脏随换，及时处理清洗。 | 1 |  |
| 12 | 衣物洗涤、烘干或晾晒后应外观整洁、不变形、无破损；无水渍、无污垢、无异物、无异味；没有严重的掉色；整理后准确无误送还，交接有记录。 | 1 |  |
| 医疗护理 | 13 | 由医生针对服务对象慢性病、疾病治疗及康复需要出具医嘱，医嘱内容应包括但不限于慢性病管理、药物管理、医疗护理、康复、认知治疗等内容。治疗、护理执行内容应得到采购人或服务对象确认。 | 2 |  |
| 14 | 建立并落实医嘱执行制度，护士执行医嘱后能及时签全名及执行时间，字迹清楚能辨认，非抢救不执行口头医嘱。 | 2 |  |
| 15 | 应根据护理工作需要建立相应的查对管理制度，落实服务对象身份查对、医嘱查对、药品查对等，在药物管理及医疗护理操作中执行“三查八对”。 | 1 |  |
| 16 | 应为服务对象建立病历，病历应体现对服务对象疾病及身体状态的连续记录。 | 1 |  |
| 17 | 应建立并落实服务对象转送、转院管理制度，明确转送、转院流程，在转送过程中确保服务对象安全，交接清晰责任明确。 | 2 |  |
| 医疗护理 | 18 | 应建立服务对象常见疾病护理常规，包括但不限于高血压、冠心病、糖尿病、脑梗塞后遗症、慢性伤口、造口/瘘口、失禁等，并在工作中落实护理常规内容。 | 1 |  |
| 19 | 医生针对重度失能服务对象、新入住服务对象及特殊情况服务对象每天至少开展查房1次。 | 2 |  |
| 20 | 每月至少开展1次服务对象保健和传染病预防等健康宣教活动，并保持其记录。 | 1 |  |
| 21 | 医护人员24小时值班，及时提供紧急救护服务。 | 1 |  |
| 22 | 应对服务对象自备的处方药品执行统一登记、保管以及发放的管理，准确核对发放药品。 | 2 |  |
| 23 | 护士应熟悉药品的管理要求，掌握服务对象常用药品的不良反应及使用特殊要求，并严格执行用药后的不良反应观察。 | 2 |  |
| 24 | 应制定急救管理相关制度和操作规程。 | 1 |  |
| 25 | 急救设备、急救物品、药品的准备适用于院内急救需求。 | 1 |  |
| 26 | 医护人员熟练掌握急救设备和急救物品的使用，熟悉急救药品的应用及不良反应。 | 1 |  |
| 27 | 医护人员熟练掌握心肺复苏操作。 | 1 |  |
| 28 | 应建立感染控制的管理制度，成立感染控制工作组织，落实感染控制的预防、控制、检查、报告和处置等工作。 | 1 |  |
| 膳食营养 | 29 | 应根据服务对象健康、风险状况以及评估结果，为服务对象提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食。 | 2 |  |
| 30 | 每月收集1次服务对象口味需求及服务对象用餐反馈，及时改进服务。 | 2 |  |
| 31 | 用具用后洗净，保持清洁。餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具的清洗消毒水池应当专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开，不交叉污染。 | 1 |  |
| 文娱康乐 | 32 | 组织开展包括节日及纪念日庆祝活动。每年开展不少于5次传统节日、特殊纪念日活动。 | 1 |  |
| 33 | 每月组织开展服务对象生日庆祝活动。 | 1 |  |
| 34 | 应按照服务对象生理和心理特点安排活动内容，有适合不同能力等级服务对象参加的各种文化休闲娱乐活动。 | 2 |  |
| 35 | 制定具体到日的活动计划，活动计划执行率90%以上。 | 2 |  |
| 心理健康 | 36 | 提供环境适应服务。 | 1 |  |
| 37 | 提供情绪疏导服务。 | 1 |  |
| 38 | 提供心理支持服务。 | 1 |  |
| 心理健康 | 39 | 提供危机干预服务。 | 1 |  |
| 40 | 应建立完善的心理/精神支持服务相关的制度和操作流程，服务人员熟练掌握服务流程及服务方法与技巧。 | 1 |  |
| 41 | 应为新入住的服务对象提供帮助其熟悉新环境和融入集体生活的服务，相关执行应保持记录。 | 1 |  |
| 42 | 每天应对服务对象进行情绪观察和记录，及时掌握服务对象心理/精神状况。 | 2 |  |
| 43 | 发现服务对象情绪异常时，应及时与服务对象开展沟通，社工、医护人员等专业人员适时介入处理。 | 1 |  |
| 风险防范 | 44 | 应为入住的服务对象建立入住档案和健康档案。 | 2 |  |
| 45 | 应结合服务对象日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与等进行服务安全风险评估。 | 2 |  |
| 46 | 服务安全风险评估应包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外方面的风险。 | 1 |  |
| 47 | 应根据评估结果划分风险等级，并根据评估结论和服务对象服务需求制定照护计划。 | 2 |  |
| 48 | 每年应至少进行1次阶段性评估，并保存评估记录。 | 1 |  |
| 49 | 每次评估结果应书面报告采购人。 | 1 |  |
| 50 | 应为有噎食风险的服务对象提供流质、软食等适合其身体状况的食物。有噎食风险的服务对象进食时应在工作人员视线范围内，或由工作人员帮助其进食。 | 2 |  |
| 51 | 应定期检查，防止服务对象误食过期或变质的食品。发现服务对象或相关第三方带入不适合食用的食品，应与采购人或服务对象沟通处理。发生误食情况时应及时通知专业人员。 | 2 |  |
| 52 | 应对有压疮风险的服务对象进行检查，包括皮肤是否干燥、颜色有无改变、有无破损，尿布、衣被等是否干燥平整。采取变换体位、清洁皮肤、器具保护、整理床铺并清除碎屑等预防预防压疮措施。应对检查情况予以记录。 | 2 |  |
| 53 | 服务场所应有安全警示标识；洗漱、沐浴前应调节好水温，盆浴时先放冷水再放热水；倾倒热水时应避开服务对象；避免服务对象接触开水炉、高温消毒餐具、加热后的器皿等高温设施设备与物品；使用取暖物时，应观察服务对象的皮肤；避免服务对象饮用、进食高温饮食。 | 1 |  |
| 54 | 应检查床单元安全，睡眠时应拉好床护栏。对有坠床风险的服务对象重点观察与巡视，帮助有坠床风险的服务对象上下床。 | 1 |  |
| 55 | 服务对象居室、厕所、走廊、楼梯、电梯、室内活动场所应保持地面干燥，无障碍物；地面保洁等清洁服务实施前及过程中应放置安全标志；有跌倒风险的服务对象起床、行走、如厕等应配备助行器具或由工作人员协助。 | 2 |  |
| 56 | 应专人管理易燃易爆、有毒有害、尖锐物品以及吸烟火种。发现服务对象有他伤和自伤风险时应进行干预疏导，及时制止并视情况报警、呼叫医疗急救，并立刻报告采购人。 | 1 |  |
| 风险防范 | 57 | 严格执行经采购人确认的人员、物品出入管理制度，做好出入登记。不随意放行未经采购人审批的人员或物品，做好日常观察、巡查、交接班核查以及相关记录。 | 1 |  |
| 58 | 应对活动场所进行地面防滑、墙壁边角和家具防护处理，观察文娱活动中服务对象的身体和精神状态。 | 1 |  |
| 消防安全 | 59 | 建立消防安全责任制，明确单位消防安全责任人、管理人员及职责，签订消防安全责任书，建立消防安全应急队伍，各环节必须明确具体负责人。 | 1 |  |
| 60 | 制定消防安全、特种设备设施安全、突发事件等相关管理制度、预警机制及应急预案。 | 1 |  |
| 61 | 定期开展消防安全检查、巡查，特别每月至少组织一次防火检查，每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，并做好记录。 | 1 |  |
| 62 | 保持安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，逃生通道、逃生窗口不得上锁。应急照明、安全疏散指示标志完好。保证常闭式防火门处于关闭状态。 | 1 |  |
| 63 | 定期开展消防安全培训和演练，制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少演练一次。每半年至少开展一次消防安全教育培训活动。工作人员应掌握消防安全知识、具备“四个能力”（即检查消除火灾隐患能力、扑救初级火灾能力、组织疏散逃生能力、消防宣传教育能力）。 | 1 |  |
| 64 | 消防设施维护保养，对电器产品及其线路、管路、燃气线路进行维护保养和检测和油烟道清洗，维保记录明晰，及时整改电气火灾隐患。 | 1 |  |
| 食品药品安全 | 65 | 应建立有效措施禁止在服务场所内兜售保健食品、药品。有为服务对象开展宣传/培训工作，并做好相关记录。 | 1 |  |
| 66 | 每周至少1次检查服务场所内有无过期食品，及时处理过期腐烂的食品。 | 1 |  |
| 67 | 应设有药品存放的房间或设备，用于存放和管理公共药品和服务对象委托管理的个人药品，配置药品柜和分药操作台面，药品存放的房间或药品柜应设锁。 | 1 |  |
| 安全保卫 | 68 | 昼夜巡查、值班、交接表、监控、秩序维护等安全保卫制度完善，目标、责任、措施、要求明确，执行到位，严格落实值班制度，值班记录完整。 | 2 |  |
| 69 | 保安室需配备金属探测仪等必要的安全检查设备。 | 1 |  |
| 70 | 应建立有效措施禁止向服务对象开展非法集资和诈骗活动，或为外单位或个人开展非法集资和诈骗提供任何便利。为服务对象开展宣传培训工作，并做好相关记录。 | 1 |  |
| 71 | 禁止出现虐待、打骂服务对象的行为，不得强迫服务对象劳动。 | 1 |  |
| 72 | 当紧急呼叫装置呼叫时，服务人员要在第一时间响应。 | 1 |  |
| 73 | 建立突发事件处置制度，制定食物中毒、传染病蔓延、重大人员伤亡事件、极端天气、自然灾害、群体性事件、紧急情况疏散等突发事件处置预案。 | 1 |  |
| 74 | 根据应急预案每半年进行一次应急演练 | 1 |  |
| 服务满意度 | 75 | 接受服务的服务对象满意度（以采购人调查结果为准）达90%及以上。 | 2 |  |
| 评分项总分（小计） | 100 |  |
| **扣分项** |
| 运营管理 | 76 | 服从采购人组织领导，积极配合采购人安排的工作任务。不服从安排，每次扣1分。 | / |  |
| 77 | 正确记录服务人员考勤登记。考勤登记错漏，每次扣1分。 | / |  |
| 78 | 服务人员服务时间100%在岗。无故迟到、早退、离岗等，每人次扣1分。 | / |  |
| 运营管理 | 79 | 及时跟进和处理劳动仲议、工伤事件、应急事件。未及时跟进处理，每次扣2分。 | / |  |
| 80 | 服务人员仪容仪表整洁得体，精神面貌积极阳光，自觉维护采购人的形象。不维护采购人荣誉，诋毁采购人形象、破坏安定团结的，每人次扣2分。 | / |  |
| 81 | 服务人员积极落实采购人的传染病防控和安全管理要求。违反的，每人次扣2分。 | / |  |
| 82 | 按时发放工资。由中标人按合同约定的时间按时发放服务人员工资。延迟支付工资的，每延迟一天扣0.5分。 | / |  |
| 83 | 服务人员入职一个月内完成签订劳动合同，签订率100%。超时、错漏签订的，每人次扣1分。 | / |  |
| 84 | 当月新入职服务人员社保必须在次月缴纳成功（服务人员个人原因除外）。迟缴、错缴、漏缴的，每人次扣1分。 | / |  |
| 85 | 积极及时落实采购人提出的整改要求。未按时整改的，每次扣2分。 | / |  |
| 扣分项总分（小计） | / |  |
| 总得分（月度考核总得分=评分项总分-扣分项总分。扣分项据实扣分，不设上限。） |  |
| 意见建议 |  |
| 被考核单位项目负责人签名： 日期：项目考核人员签名： 日期  |

备注：本考核表，在使用过程中如有变动，可经双方协商通过后，加以补充、修改完善。