

雅安市名山区民政局

购买社会组织 2018 年居家养老服务采购项目

第三方评估报告

受雅安市名山区民政局委托，我中心承担“雅安市名山区仁爱社会工作综合服务中心”居家养老服务的第三方评估工作。经过一个月的现场评估和服务对象抽样调查，结果如下：

1、服务要求与服务数量。雅安市名山区仁爱社会工作综合服务中心按照合同要求具有本地化办事机构，建立了居家养老服务队伍，制定了相关管理制度和服务操作手册，按要求建立了信息平台、服务信息档案和服务记录台账。评估团队依据“名山仁爱”提交的服务汇总及结算金额表进行核查。应服务人数 10317 人，实际服务人数 9368 人；购买服务价款总额为 309.51 万元，实际服务金额 2704160 元，超额服务 5655 元不计算。

2、档案资料完整性。经现场核查，服务对象信息资料完整、服务对象信息内容准确。依据双方签订合同第六条“考评方式”中的考评细则中关于“资料完整性”的评估要求，此项得分为 20 分。

3、服务质量。经抽样问卷调查，有 5 人评价服务不及时，7 人评价对服务人员的服务态度不满意，没有违规收费。由于不及时和服务不满意有重复，综合认定为 7 例。依据双方签订合同第六条“考评方式”中的考评细则中关于“服务质量”的评估要求，此项得分为 33 分。

4、满意度测评：经抽样问卷调查，504 名受访对象对名山仁爱在 2018 年开展的居家养老服务总体满意度为 94.64%。依据双方签订合同第六条“考评方式”中的考评细则中关于“服务质量”的评估要求，此项得分为 20 分。