

5、服务对象有效投诉。经抽样问卷调查，504名受访对象投诉3例，3人投诉，投诉的事件为1、不知道送的物品使用方法；2、希望送东西通知到位，都是听别人说才知道；3、检查血压方法不对，检查结果过高。经与服务提供方和服务对象二次核查，服务提供方在提供服务时已及时调整，服务对象也表示理解。因此无有效投诉。

6、评估结果。依据项目合同的评估标准，综合评估为93分。依据合同第六条“考核方式及结果应用”中第二项“考核结果运用”，关于“1.综合考评得分高于85分（含85分），据实支付服务费”的约定，应当支付2704160元。

以上数据详细计算过程详见评估报告正文及附件。

成都四叶草社会工作服务中心

二〇一九年七月十八日

评估指标	分值	评估细则	评估方式	最终得分
档案资料完整性	20	服务对象信息资料不完整、服务对象信息内容不准确，每例扣1分，扣完为止。	现场评估	20
服务质量	40	出现服务不及时、服务态度不好、违规收费等行为，每例扣1分，扣完为止。	问卷调查	33
满意度测评	20	以被服务对象满意度测评为依据，满意度在100%-80%之间得满分，满意度在80%-60%，每减少1分扣1%，满意度在60%以下不得分。	问卷调查	20
服务对象有效投诉	20	因服务质量、超标准违规收费、弄虚作假等行为导致的投诉，10日内未整改到位的为有效投诉。每例有效投诉扣2分，扣完为止。	问卷调查	20
总分	100			93