

上海市普陀区民政局
上海市普陀区财政局

普民联〔2024〕1号

关于印发《普陀区养老机构服务运营考核奖励管理办法
(2024版)》的通知

各养老机构、长者照护之家：

为认真贯彻落实《上海市老年人权益保障条例》和《上海市养老服务条例》的文件精神，进一步提升我区养老机构服务质量和水平，促进养老机构建设规范化、制度化，区民政局、区财政局结合本区实际情况制定《普陀区养老机构服务运营考核奖励管理办法（2024版）》，现印发你们，请参照执行。

上海市普陀区民政局

上海市普陀区财政局

2024年1月8日

普陀区养老机构服务运营考核奖励管理办法

(2024 年)

第一章 总则

第一条 (目的依据)

为进一步规范提升普陀区养老机构、长者照护之家等为老服务机构的运营管理，提高整体服务质量，推动本区住养机构，长者照护之家的持续健康发展，根据《上海市老年人权益保障条例》《上海市养老服务条例》《全面开展养老机构服务质量日常监测工作的实施方案》《养老机构服务与设施要求》《上海市养老机构等级评定管理办法》《上海市民政局关于养老机构违法行为行政处罚的裁量基准》《关于加强养老机构消防安全标准化管理的实施意见》的等文件精神，现结合本区实际情况制定本办法。

第二条 (基本涵义)

养老机构服务运营考核奖励是通过对本区养老机构和长者照护之家进行半年度和年度考核，考核内容为服务安全、服务提供、服务保障、特色管理、违法违规行为行政处罚的裁量，依据考核评分结果由区民政局核准发放的服务运营考核奖励。

第三条 (部门职责)

养老机构服务运营考核工作由区民政局牵头，会同财政、人社、卫健等相关部门制定、完善管理办法和考核评分表，区民政

局开展招标，组织第三方实施考核活动，并组织专家对考核结果进行论证。区民政局根据考核结果发放服务运营奖励，并做好监督管理工作。

第四条 （考核对象）

本办法适用的考核对象是普陀区行政区域内的养老机构、长者照护之家等。考核对象应定期更新普陀区综合为老服务平台的相关数据、一院一档平台数据保证养老服务机构上传数据的真实性和时效性。应积极配合第三方机构的现场考核、飞行考核、远程考核，保证提供文档、数据的真实性和有效性，确保被考核机构工作人员身份的真实性，并开放所有设施、设备。

第五条 （考核机构）

一、考核领导工作小组：由区民政局、区财政局的业务分管领导、相关业务科室组成。

二、专家组：专家组由市级专家和区级专家、第三方机构业务专家和信息数字化专家组成。

三、第三方考核机构：由区民政局通过政府招标产生。第三方考核机构职责：一是选拔市级、区级专家，优化普陀区养老服务运营考核专家库，组织专家开展实施考核活动，负责对专家考核过程和绩效的管理；二是进一步深化和升级养老机构服务运营数字化监测平台，支持数字化、远程化考核的实施；三是养老机构与专家一对一辅导，为被考核机构制定改进目标和改进措施，

对改进结果进行持续评价。

第二章 考核标准与实施方法

第六条 （考核内容）

根据考核工作领导小组制定的《普陀区养老机构服务运营考核评分表》作为考核标准及内容，考核评分以百分制计算，主要包含以下三方面内容：

一、服务质量管理要求，包含服务提供、服务保障、服务安全。

二、特色管理要求，包含机构社区融入，养老机构数字化管理情况，服务资源的协同协作，医养结合实施情况，职业道德专题建设，设施设备。

三、违法、违规行为处罚的裁量，违法违规行为的处罚裁量分为扣分、取消当期考评成绩奖励、取消全年考评成绩及奖励三个档次，其中取消全年考评及奖励资格的项目包括：

1. 消防、治安、食品安全等事故；
2. 机构楼内、室内，紧靠老人生活区停放或者从房间内接线给电瓶车充电的；
3. 养老机构从业人员存在向机构内长者出售保健品，金融产品，房地产项目，以及其他借养老服务之名的诈骗行为；
4. 在养老服务机构内建造威胁老年人安全的建筑物和构筑

物的，或存在违规自建房屋且产生重大安全隐患，取消全年测评成绩；

5. 内设医疗机构存在违法诊疗行为；

6. 养老机构内因管理不当，投诉处理不及时等引发重大舆情；

7. 利用养老服务机构的场地、建筑物、设施，开展与养老服务宗旨无关活动的；

8. 上一年度在上海市服务质量监测中取得“较差”等级；

9. 其他严重违法违规行为。

具体考核细则详见附件《普陀区养老机构（含长照）服务运营考核评分表》。

第七条 （考核方法）

普陀区养老机构服务运营考核实施方法如下：

一、日常数据采集

各养老机构和长者照护之家须根据日常运营情况，通过上海市养老机构日常管理系统，一院一档管理平台，每月更新相应数据，完成数据采集更新工作。

二、第三方考核机构考核

第三方考核机构每年组织两次对各养老机构和长者照护之家的运营情况进行线下考评，其余不定期进行远程考评、线上考评。考核方式包括：定期现场考核、飞行考核、远程考核、数据

考核等，以获取的相关信息及数据作为评价依据，考核后出具扣分项、改进目标和改进措施。

三、专家组论证

专家组根据上海市养老机构日常管理系统数据和第三方考核机构提交的考核报告，对养老机构和长者照护之家的服务运营奖励金额进行评审，评审结果交区民政局，并对各机构的扣分项提出合理的改进目标和改进措施；形成专家与被考核机构一对一帮扶的机制，帮助被考核机构持续提升改进。

第八条 （考核评价）

一、考核总分设定为百分制。

二、服务质量管理要求，总分共 100 分。

1. 每项考核指标设定 A、B、C、D 不同档次予以直接评价：

A 档（3 分）：考核要点完全符合；

B 档（2 分）：重要考核要点完全符合、其他要点部分符合；

C 档（1 分）：考核要点部分符合；

D 档（0 分）：重要考核点完全不符合或所有考核点完全不符合。

2. 各大类指标实得评价分实行加权处理换算

$$M=a/(3 \times b) \times 100 \times c$$

式中：

M—各大类指标实得评价分

a—各大类指标直接评价分

b—各大类考核指标数（考核指标总数减去不适用指标数）

c—各大类权重系数

不适用项：因客观原因，某项指标无法考核或当期不考核项，则设定为不适用项（不适用项不作考核）。

3. 根据服务运营品质的影响度设定权重，如下表：

考核内容	权重设定
服务安全	20%
服务提供	50%
服务保障	30%

三、服务质量管理要求进行等级判定。考核评价分为“优秀”、“良好”、“一般”、“较差”四个等级。

——评价得分 ≥ 90 ，对应等级为“优秀”；

—— $90 > \text{评价得分} \geq 75$ ，对应等级为“良好”；

—— $75 > \text{评价得分} \geq 60$ ，对应等级为“一般”；

——评价得分 < 60 ，对应等级为“较差”。

四、特色管理要求，共 100 分，由各项考核指标直接评价分相加生成。

五、考核分为服务质量要求和特色管理要求两个版块，服务质量考核每半年考核统计一次，特色管理全年仅在年底进行一次考核评价。

第三章 奖励与资金管理

第九条 （奖励内容及标准）

一、服务运营奖励均包括四项内容：一是机构服务运营考核奖励（其中两次现场考核奖励，包括考核结果奖励和全区排名奖励），二是机构等级评定，三是机构录用持证和专技人员奖励，四是年度奖励）。

二、机构服务运营半年度奖励的费用标准根据机构规模和服务形式不同，分为大型养老机构（ ≥ 300 床）、中型养老机构（150-299 床）、小型养老机构（ <150 床）、长者照护之家四类标准。具体奖励标准如下：

1、半年度机构运营考核奖励

大型养老机构：60000 元/机构/半年度；

中型养老机构：50000 元/机构/半年度；

小型养老机构：40000 元/机构/半年度；

长者照护之家：40000 元/机构/半年度。

说明：上一年度市级日常质量监测中取得“一般”的，第二年首次考核补贴金额按照应发金额的 80% 发放；“较差”的，在此次结果至下次考评结果公示前，取消所有的奖励。

2、机构运营考核半年度排名奖励

大型养老机构：60000 元/机构/半年度；

中型养老机构：50000 元/机构/半年度；

小型养老机构：40000 元/机构/半年度；

长者照护之家：40000 元/机构/半年度。

说明：根据机构每半度考核结果和类型的不同，奖励排名前两名的机构（总分并列取“服务提供”部分得分较高者）。

三、机构等级评定奖

市一级：2000 元/机构/半年度；

市二级：3000 元/机构/半年度；

市三级：5000 元/机构/半年度；

市四级：10000 元/机构/半年度；

市五级：15000 元/机构/半年度。

四、机构录用持证人员奖励

1. 奖补范围

持证养老护理员指持有养老护理员国家职业技能等级证书（包括五级/初级、四级/中级、三级/高级、二级/技师、一级/高级技师），以及持原养老护理员国家职业资格证书和本市技能水平评价证书的护理员。

专技人员指具有医护、康复、社会工作等专业资格证书的人员。

2. 奖补条件

采用员工制方式招用持证养老护理员或者专技人员，且与其签订劳动合同并缴纳社会保险的养老服务机构，可以申请招用持

证人员奖。

3. 奖补额度

1) 录用持证养老护理员机构的奖励:

初级证书 600 元/人/半年度;

中级证书 1200 元/人/半年度;

高级证书 1800 元/人/半年度。

2) 录用持证专技人员机构的奖励 (含护士、医生、康复师、营养师、心理咨询师、社工等):

奖励标准: 1800 元/人/半年度。

3) 机构当年新增中级及以上护理员的奖励:

机构奖励: 2000 元/人;

个人奖励: 2500 元/人。

五、机构服务运营年度综合奖励

1. 年度评定奖励

综合养老机构全年各项指标: 市级日常服务质量监测、市级及以上荣誉 (包括上海市养老护理职业技能竞赛奖、上海市三八红旗手、上海工匠、市级认知症照护优秀案例、市级科技进步奖等)、区级半年度考核结果、全年特色管理考核 (通过考评表第六部分《特色管理要求》评估打分)、街镇年度综合评价、区民政局评价。机构服务运营年度奖励维度的权重, 如下表:

维度	权重
1. 市级 90 项服务质量检测	40%
2. 市级及以上荣誉	10%
3. 区级考核结果	10%
4. 全年特色管理考核	20%
5. 街镇年度综合评价	10%
6. 区民政局评价	10%

得分区间（百分制）及奖励金额：

分值区间	奖励金额
80 分以上	30000
79-70 分	25000
69-60 分	20000
低于 60 分	0

2. 年度质量提升奖

2.1 评选标准

养老机构：应同时满足以下条件：

- 1) 入围机构须高于本年度普陀区市级考核平均分；
- 2) 以市级考核成绩为准，当年成绩较上年成绩提升最高的机构 2 家，如并列则取当年得分最高的机构。

长者照护之家：应同时满足以下条件：

- 1) 入围机构须高于本年度普陀区市级考核平均数；

2) 以市级考核成绩为准，当年成绩较上年成绩提升最高的机构，如并列则取当年得分最高的机构（如长照首次参评，获奖机构基准分是以上一年度末次区级考核为基准）。

2.2 奖金额度和名额

大型养老机构：60000 元/年度，名额：1 家；

中型养老机构：50000 元/年度，名额：2 家；

小型养老机构：40000 元/年度，名额：2 家；

长者照护之家：40000 元/年度，名额：2 家。

3. 年终一次性运营奖励

1) 养老机构日常质量监测年度评价优秀奖励

根据《全面开展养老机构服务质量日常监测工作的实施方案》（沪民养老发〔2019〕18 号）的文件精神，养老机构（含长者照护之家）在当年服务质量监测中为新增优秀机构，奖励 60000 元/机构。

2) 消防达标示范机构奖励

根据《关于加强养老机构消防安全标准化管理的实施意见》（沪民养老发〔2023〕11 号）的文件精神，养老机构（含长者照护之家）当年新增消防达标示范机构，奖励 50000 元/机构。

3) 新增智慧养老院

根据《上海市推进智慧养老院建设三年行动方案（2023—2025）》（沪民养老发〔2022〕22 号）的文件精神，养老机构（含

长者照护之家）当年新增智慧养老机构，奖励 100000 元/机构。

4) 新增养老院+互联网医院

根据《“养老院+互联网医院”建设推广工作方案》及验收标准，养老机构（含长者照护之家）当年新建养老院+互联网医院的机构，奖励 20000 元/机构。

5) 新增信用等级评定

根据《上海市养老服务机构信用评价管理办法》（沪民规〔2022〕1号）的文件精神，养老机构（含长者照护之家）当年新增取得 A 级信用等级评定的机构，奖励 30000 元/机构。

六、养老服务运营质量考核结果向社会公示

对考核优秀的养老机构予以表扬，积极为养老机构提供参加国家级、市级行业交流学习和培训的机会。

第十条 （考核奖励计算）

一、养老机构服务运营考核半年度奖励计算方法

养老机构服务运营考核半年度奖励与服务质量要求的考核得分相关，考核得分 ≥ 60 分，该机构当期的运营考核奖励金额=考核奖励金额按照不同类型机构奖励金额 $\times$ 当期考核成绩/100（取整数）。

二、养老机构服务运营考核年度评定奖励计算方法

总分计算规则：{市级服务质量监测得分 $\times 40\%$ + 市级及以上荣誉（有得 100 分，没有得 0 分） $\times 10\%$ + 该机构本年度区级考核

结果 × 10%+全年特色管理考核分 × 20%+街镇年度综合评价分 × 10%+区民政局评价分 × 10%}。

第十一条 （考核奖励发放）

机构半年度服务运营奖励、半年度排名奖励、等级评定奖励、机构录用持证人员奖励按半年度进行发放。年终一次性运营奖励、年度评定奖励、年度质量提升奖，年底经区民政局综合评议后发放。

第十二条 （处罚）

一、处罚总则

该养老机构当期的服务运营考核总得分<60分，或因违法违规行为被取消成绩，该机构当期的服务运营奖励金额为0，且下半年度所有奖励发放扣除50%。

若该养老机构当年两次考评<60分，则下一年度停止发放一切奖励。

养老机构参加市级服务质量评定为“较差”的，在此次结果至下次考评结果公示前，取消所有的奖励。

二、红黄灯处罚机制

1、黄灯（养老机构和长照半年度考核分排位倒数三位的机构）

开具整改通知单，自动进入季度检查名单。

2、红灯（连续两次黄灯转为红灯）

1) 开具建议整改通知单，列为红灯的机构，由区民政局、机构属地街镇和第三方考核机构共同约谈；

2) 超过约定整改日仍未整改，则进入“黑名单”管理，进入“黑名单”机构，连续两年取消该机构的所有奖励；全区通报该机构法人及主要负责人；凡涉及承接本区养老服务相关项目，将该机构包括其运营管理单位、法人单位连续三年列为不推荐单位。

第十三条 （考核资金管理）

区民政局每年向区财政局申请专项奖励资金用于养老机构和长者照护之家的运营奖励。区民政局按照本办法相关规定对奖励资金统一管理审核发放，专款专用，确保资金使用公开透明。养老机构和长者照护之家运营奖励要账实相符。第三方机构考核管理费用应通过政府采购招标，做到每年结算，账实相符。

第四章 附则

第十四条 （有效期）

本管理办法自发文之日起实施，有效期至2026年12月31日。

第十五条 （动态调整）

考核评分表及考核规则将依据国家、市级、区级相关标准和实际考核效果进行动态调整。

第十六条（解释说明）

本办法的具体解释由区民政局负责。

附件：普陀区养老机构服务运营考核评分表（2024 版）

普陀区民政局办公室

2024 年 1 月 8 日印发
(共印 18 份)