

# 2022 年度居家养老信息化基础服务采购 项目绩效评价报告 (简报)

项目单位：\_\_\_\_\_南安市民政局\_\_\_\_\_

委托单位：\_\_\_\_\_南安市财政局\_\_\_\_\_

评价机构：\_\_\_\_\_仰恩大学\_\_\_\_\_

评价时间：\_\_\_\_\_2023 年 8 月\_\_\_\_\_

2023 年 8 月 31 日



# 2022 年度居家养老信息化基础服务 采购项目绩效评价报告 (简报)

受南安市财政局的委托，仰恩大学指派会计学院专业教师组成绩效评价小组，对南安市民政局（以下简称“市民政局”）为 2022 年度全市特定老年人购买居家养老信息化基础服务采购项目（以下简称“居家养老服务采购项目”）的实施绩效进行评价。

## 一、项目基本情况

### （一）实施单位

2022 年度南安市居家养老服务采购项目由市民政局负责管理和实施，具体负责项目实施的机构是市民政局内设的养老服务科。

### （二）立项依据

《南安市养老领域惠民生补短板专项行动工作方案（2021-2025 年）》（南政办〔2022〕20 号）。

### （三）预算金额

2022 年南安市居家养老服务采购项目，采购预算总额 800 万元，服务采购周期 2 年，每年预算 400 万元。

## 二、综合评价结果

2022 年度南安市居家养老服务采购项目绩效评价从项目决策、过程、产出、效益四个方面进行评价，综合得分 85.8 分，总体评价等级为“良”。

其中：项目决策指标分值 10 分，评价得分 9 分；项目过程管理指标分值 35 分，评价得分 35 分；项目产出指标分值 25 分，

评价得分 18.5 分；项目效益指标分值 30 分，评价得分 23.3 分。

### 三、项目主要成效及经验做法

2022 年度居家养老服务采购项目由市民政局委托福建思诺招标有限公司通过福建省政府采购网以公开招标方式进行，选定山东青鸟软通信息技术股份有限公司、厦门智宇信息技术有限公司为服务供应商。

截止 2022 年 12 月，两家供应商共完成老年人居家养老信息化服务建档人数 8975 人，上门养老服务建档人数 1226 人。其中：山东青鸟软通信息技术股份有限公司信息化服务建档人数 3886 人，上门养老服务建档人数 368 人；厦门智宇信息技术有限公司信息化服务建档人数 5089 人，上门养老服务建档人数 858 人。

两家服务供应商均建立了较为完善的服务对象信息管理平台，实现了一人一档。提供上门服务时，工作人员服务信息及照片及时上传系统，后台管理人员利用系统数据进行回访监督。为每位老人购置了手机，并设置了一键呼叫功能，方便老人随时将生活中遇到的问题和困难随时反馈给服务供应商。信息管理平台并实现了与 110、120 及社区、镇（街道、开发区）民政部门等公共服务平台的信息联动，便于紧急情况下及时掌握老人信息，妥善应对突发情况。

### 四、项目存在的主要问题及建议

#### （一）存在的主要问题

1. 未能按季度对服务对象满意度进行调查评估，并严格按照季度评估结果作为支付服务费用的依据；每月对供应商的服务信息进行电话回访抽查，但未能留存工作记录档案。

2. 供应商工作人员提供养老服务过程中，未设立并公示主管部门的监督电话，服务对象手机的快捷拨号功能仅能拨给服务供应商。

3. 对于新增的上门服务老年人，未能严格按照泉民养老〔2022〕22号文件规定的流程进行备案建档，并对新增备案老年人的信息进行抽查核实。

## （二）有关建议

1. 完善项目监管制度，加强监管力度。进一步完善供应商服务监督回访制度，明确回访调查的时间、比例和重点对象，确保监督回访效果。建立完整的回访调查工作台账详细记录。对于回访调查中发现的问题，定期汇总分析并制定解决方案，必要时可安排人员上门解决。

2. 设立专门的养老服务监督电话，并予以公示。养老服务监督电话设立后，应安排专人值班，确保电话24小时能畅通。在养老服务人员提供养老服务时应将监督电话进行公示，必要时可在服务对象家中显眼处张贴或在老人手机上设置一键拨号功能，确保老人对遇到的养老服务问题能够及时反映给主管部门。

3. 严格落实新增上门服务老年人备案管理工作要求。对新增上门养老服务的老年人，严格按照泉民养老〔2022〕22号文件的规定办理。市民政局对各镇（街道）提交备案的老年人名单，按照10%的比例进行抽查。对已经享受上门养老服务但未经过备案抽查的老年人，尽快补充抽查，并建立相关管理台账。