

政府购买基本养老服务指南

(试行)

目 录

第一章 前言	1
第二章 改革目标与基本原则	2
一、改革目标	2
二、基本原则	2
第三章 参与主体与业务流程	4
一、参与主体	4
二、业务流程	5
三、服务提供	8
第四章 服务对象	9
一、资格标准	9
二、对象分类	9
三、认定程序	10
四、对象管理	11
第五章 服务清单	12
一、基本养老服务	12
二、补贴标准	12
三、清单项目	13
四、清单管理	13
第六章 服务价格	15
一、定价主体	15
二、定价原则	15
三、定价流程	15
四、定价管理	16
第七章 采购管理	17
一、实施主体	17
二、供应商资格	17
三、确定方式	17
四、确定程序	19
第八章 质量管理	20
一、管理主体	20
二、管理内容	20

三、质量监测	21
四、服务验收	22
五、结果应用	22
第九章 合同管理	23
一、合同主体	23
二、合同内容	23
三、履约管理	23
四、档案管理	24
第十章 预算和财务管理	25
一、预算管理	25
二、支出管理	26
三、财务管理	26
第十一章 监督管理	28
一、信息公开	28
二、投诉和争议处理过程和机制	28
三、内部和外部审计	29
第十二章 绩效管理	30
一、评价主体	30
二、原则与内容	30
三、方法与结果	31
四、结果运用	32
第十三章 附件	33
（一）申请与告知模板	33
（二）合同模板	35
（三）项目支出绩效评价报告（参考提纲）	40
（四）第三方绩效评价指标体系	40
（五）政府购买基本养老服务台账	42

第一章 前言

中国在 2000 年进入老龄化社会，目前正在向深度老龄化转变。人口老龄化对未来社会经济发展带来重大挑战。党和政府高度重视人口老龄化工作，制定了一系列发展战略、规划和法律法规，积极应对人口老龄化。“十二五”以来，养老服务体系全面快速发展，养老服务制度框架逐步形成，养老服务市场活力大幅提升，养老服务供给能力明显增强，特殊困难老年人服务保障能力不断提升。

安徽省是全国较早进入人口老龄化社会的省份之一。2019 年底，全省常住人口中 60 岁及以上人口 1172 万人，占总人口的 18.4%；65 岁及以上人口 886.8 万人，占总人口的 13.9%，均高于全国平均水平。为了更好地满足不断增长的基本养老服务需要，激发养老服务市场活力，在世界银行贷款项目支持下，安徽省民政厅、安徽省财政厅共同编制了《政府购买基本养老服务指南》（试行）（简称指南，下同），作为政府购买基本养老服务改革的重要内容，目的是为全省开展此项工作提供指导，推动政府购买基本养老服务工作的规范化、标准化，为老年人提供优质的基本养老服务。

第二章 改革目标与基本原则

一、改革目标

基本养老服务是政府基本公共服务的重要内容，是面向符合条件的老年人保障其基本生活需要和长期照护需要的基本公共服务。政府购买基本养老服务，是指政府通过发挥市场机制作用，把政府直接提供的基本养老服务事项，按照一定的方式和程序，交由具备条件的社会组织、机构和企业、事业单位、个人承担，政府按照合同约定向其支付相应的费用。推进政府购买基本养老服务是政府行政和公共管理体制改革的体现。其目标是探索建立规范、公开、透明的政府购买基本养老服务制度和养老服务资源市场化的配置机制，推动社会力量（市场主体、非盈利机构、社会公众）的广泛参与，规范政府、市场主体和服务对象的行为，培育健康有序的市场环境，提高公共财政资源的使用效果，提升老年人对基本养老服务的获得感和幸福感。这项改革实质上是转变政府职能和角色，从过去基本养老服务的直接提供者转变为服务购买者，充分发挥政府作为政策制定者和市场管理者、监督者的角色，为居家社区养老服务营造良好的市场环境。

二、基本原则

政府购买基本养老服务要遵循养老服务体系发展的市场经济规律和行业发展规律，厘清政府和市场边界，按照下列原则，推动体制机制创新，做好这项工作。

（一）需求导向、突出重点。坚持以老年人基本养老服务需求为导向，将政府购买服务与满足老年人基本养老服务需求相结合，坚持养老服务需求评估与经济状况核定相结合，充分发挥政府兜底保障职能，优先安排老年人生活照料、康复护理等密切相关的项

目。政府购买基本养老服务优先支持居家和社区基本养老服务，同时结合当地养老服务提供能力的有关条件，逐步向机构养老的服务内容拓展，做好居家社区机构的基本养老服务相衔接。

（二）保障基本、适度普惠。坚持以政府制定的基本养老服务清单为基础，有序组织开展政府购买基本养老服务工作，在优先保障经济困难的孤寡、失能、高龄等老年人的养老服务需求基础上，逐步拓展到其他老年群体，满足这些老年人的基本养老服务需求。开展政府购买基本养老服务需要结合当地的社会经济发展水平、财政能力和供给条件，做好相应财政资金的测算和预算安排，量力而行、尽力而为，确保财政可负担和养老服务体系的可持续发展。

（三）规范操作、加强管理。坚持以国家和省级政府制定的法律，以及采购、合同、财务、审计、绩效等规章制度为依据，组织好政府购买基本养老服务项目的项目申报、项目评审、预算安排、项目管理等一系列工作；同时，按照政府购买基本养老服务的业务流程、程序和方式等要求，组织好服务对象、服务清单、服务价格、采购管理、质量管理、财务管理、监督管理、绩效管理等为主要内容的规范化业务流程，明确各方责任、权利和义务，有序开展工作。

（四）创新机制、注重绩效。立足省情和当地经济社会发展实际，积极探索，创新政府购买基本养老服务机制。政府要加强对购买基本养老服务的组织领导、制度设计、政策支持、财政投入和监督管理。充分发挥市场配置资源的决定性作用，将推进政府购买养老服务与促进社会力量发展相结合，培育专业化养老服务组织。按照公开、公平、公正原则，坚持费随事转，通过竞争择优的方式选择承接政府购买养老服务的承接主体，确保具备条件的承接主体平等参与竞争。通过监督检查和科学评估，建立优胜劣汰的动态调整机制，切实提高财政资金使用效率，确保取得实实在在的成效。

第三章 参与主体与业务流程

一、参与主体

政府购买基本养老服务的业务流程牵涉多个参与主体与利益相关方，包括购买主体（购买方）、承接主体（供给方）、服务对象（需求方，包括老年人及其家庭）、第三方机构（协作方如评估机构等）、社会公众等。政府在购买基本养老服务过程中，这些参与主体发挥各自的作用，形成了相互作用、相互影响的关系。

政府购买基本养老服务的购买主体，是各级行政机关或参照公务员法管理、具有行政管理职能、从事公益服务的事业单位。政府购买基本养老服务的政策制定和业务流程涉及多个环节。在这个过程中，民政、财政、发改、卫健、市场监管、审计等相关部门共同参与相关政策制定、预算安排、管理监督等。

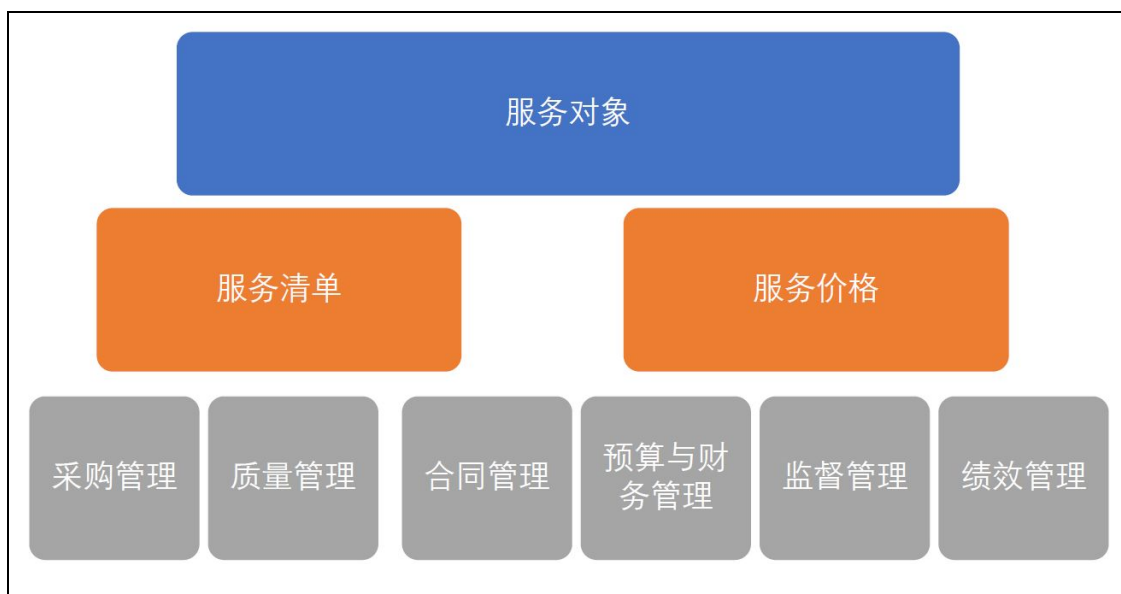
推进政府向社会力量购买服务，事关人民群众切身利益，是保障和改善民生的一项重要工作。各级政府要把这项工作列入重要议事日程，建立“政府统一领导，民政、财政部门牵头，发改、市场监管、卫健、审计等部门协同，职能部门履职，监督部门保障”的工作机制，按照购买服务目录，确定购买服务计划，指导监督购买服务工作，确保工作规范有序开展。

政府购买基本养老服务的承接主体，包括依法成立的企业、社会组织（不含由财政拨款保障的群团组织），公益二类和从事生产经营活动的事业单位，农村集体经济组织，基层群众性自治组织，以及具备条件的个人。经编制部门和财政部门确定的公益二类和从事生产经营活动的事业单位可以作为政府购买养老服务的承接主体，但要与具备条件的社会力量公开平等竞争。购买主体不得以不合理的条件对承接主体实行差别待遇或者歧视待遇。

承接主体依法设立、具有独立承担民事责任的能力，具有健全的内部治理结构、内部管理和监督制度，具备独立的财务管理、会计核算和资产管理制度，具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术的能力，符合政府采购法律、行政法规规定的条件，以及购买养老服务项目要求的其他条件。购买主体通过建立健全内部监督管理制度，按规定公开购买服务相关信息，自觉接受社会监督。承接主体通过健全财务报告制度，由相关部门对财务报告进行审计。财政部门对政府向社会力量购买服务实施工作的组织指导，严格资金监管，监察、审计等部门加强监督，民政、市场监管以及行业主管部门按照职能分工将承接政府购买服务行为纳入年度检查、评估、执法等监管体系。

二、业务流程

业务流程是指政府购买基本养老服务全面完整的业务经办程序和管理监督过程，涉及政府购买基本养老服务的政策设计、服务购买、服务提供、经办过程管理过程等各个环节。这些环节是政府购买基本养老服务的一个个组成部分，它们相互之间存在有机联系，共同组成政府购买基本养老服务的完整的业务流程。目前，各地政府购买基本养老服务实践具有一定的差异性，但从做好这项工作规范化和标准化要求出发，在总结地方经验的基础上，政府购买基本养老服务的业务流程的主要环节可以归纳如下图所示：



服务对象。政府购买基本养老服务的对象是指获得政府使用财政资金购买的养老服务或产品的特定人群。根据保障基本、适度普惠的原则，政府购买基本养老服务的对象包括兜底保障对象和适度普惠对象两大类别，在优先满足这两类老年人的养老服务需求基础上，逐步拓展到其他老年人群体。

服务清单。政府部门要根据养老服务的项目范围，结合本地经济社会发展水平、财政承受能力和老年人基本服务需求，在充分听取社会各界意见基础上，制定政府购买养老服务的指导性目录，明确服务种类、内容和补贴标准，细化目录清单，并随着社会经济发展，及时进行动态调整。

服务价格。政府部门根据基本养老服务清单的指导性目录，按照市场定价的原则，制定购买基本养老服务的定价机制和方法，在充分听取社会各界意见基础上，发布购买基本养老服务的目录清单指导性价格，用于指导和规划购买基本养老服务工作。

采购管理。政府购买基本养老服务采购管理，按照政府采购法和政府购买服务管理办法的有关规定，按照公开、公平、公正原则，根据实际情况，选择公开征集、公开招标、邀请招标、竞争性

谈判、竞争性磋商、单一来源等合适的采购方式，公开透明，确定承接主体，严禁转包行为。

质量管理。按照基本养老服务的标准规范要求，对服务供应商提供基本养老服务的过程进行有效管理，主要是针对提供基本养老服务的种类和内容的完备性和安全性，提供服务的及时性和完成情况，提供服务的满意和投诉情况等进行质量考核和质量管理工作。

合同管理。购买主体要按照合同管理要求，与承接主体签订合同，明确所购买服务的范围、标的、数量、质量、价格、期限、资金结算方式、各方权利义务和违约责任等，按照合同要求支付资金，加强对服务提供全过程的跟踪监管，及时掌握项目实施进度和绩效目标实现情况，督促承接主体严格履行合同，做好对服务成果的检查验收。承接主体要严格履行合同义务，按时完成服务任务，保证服务数量、质量和效果。

预算与财务管理。政府购买基本养老服务项目应加强预算管理，把购买基本养老服务资金列入部门预算统筹安排，并与中期财政规划相衔接。对于新增的政府购买基本养老服务内容，要在科学测算养老服务项目和补助标准基础上，列入同级财政预算。政府购买基本养老服务支出应当符合预算管理有关规定。购买主体和承接主体要加强财务管理，严格遵守相关财政财务管理规定，确保资金规范使用。

监督管理。监督管理包括事前、事中和事后的监管环节，购买主体和承接主体要严格按照政府购买服务的操作规程，建立健全内部监督管理制度，按规定公开购买服务相关信息，自觉接受财政监督、审计监督、社会监督以及服务对象的监督。服务完成后，购买主体应委托第三方独立审计机构进行审计，并出具审计报告。

绩效管理。绩效评价是通过建立第三方评价机制，对政府购买基本养老服务的决策、过程、产出和效果的全面评价，客观真实地

反映政府购买基本养老服务的产出和效果。评价结果向社会公布，作为下一个年度预算编制和选择承接主体的重要依据，建立承接主体的动态调整机制。

三、服务提供

在服务提供上，可根据实际情况，采取政府部门、服务对象和服务提供商三方都可以接受的适当方式。针对居家社区养老服务而言，可采取上门服务与定点服务等方式。

上门服务的提供方式：根据实际情况，可采取电话订单或网络平台订单等方式。一般而言，上门提供基本养老服务分为以下几个步骤：（1）核准订单。老年人通过电话或平台选择清单内服务项目，在核准申请通过后生成订单；（2）派单服务。工作人员将生成订单派发给服务供应商，服务机构收到派单后，配备服务人员，上门提供订单内容规定的服务；（3）确认评价。服务完成后服务对象在工单签字确认，并作出单次服务评价，工作人员在规定时间内进行回访。

定点服务的提供方式：老年人到政府部门设立的站点，或经过政府部门批准的服务提供机构或个人获得基本养老服务。老年人获得定点服务需要确认获得服务的相关信息，并通过适当方式报送民政部门进行核准、支付结算和监督管理。

在有条件的地市，鼓励采取信息化手段，建立养老服务综合信息管理系统，使用助老卡（虚拟货币）、服务商终端、服务对象终端等设备，加强养老服务的信息化管理，提高管理水平和效率。

第四章 服务对象

政府购买基本养老服务的对象是指获得政府使用财政资金支持购买的养老服务或产品的特定人群。根据保障基本、适度普惠的原则，政府购买基本养老服务的对象包括兜底保障对象和适度普惠对象两大类别，在优先满足这两类老年人的养老服务需求基础上，逐步拓展到其他老年人群体。

一、资格标准

政府购买基本养老公共服务的服务对象，应坚持保障基本、适度普惠的原则，根据老年人的收入与生活状况、行动能力两个维度，确定老年人获得基本养老服务资格标准，以及按照分类分级的原则确定相应的获得基本养老服务的补贴标准。随着社会经济水平发展，获得基本养老服务的资格标准和补贴标准也应该不断调整，适应逐步扩大覆盖面的要求。扩大基本养老服务的覆盖面，应该加大对农村养老服务的支持，使更多老年人受益。此外，政策规定的有特定贡献的老年人可列入获得基本养老的对象范围。

二、对象分类

（一）兜底保障对象：属于政策规定的自身缺乏能力解决基本生活需要和基本养老服务需要的特定群体，主要是**特困和贫困老年群体**，确保这些群体的老年人共享社会经济发展成果。这些群体主要包含：

- a. 城乡特困供养对象中的老年人；
- b. 城乡低保家庭中的老年人；
- c. 计生特困家庭老年人。

（二）适度普惠对象：主要针对**低收入**的失能失智、高龄空巢老年人，以及政策规定的特定老年群体，如建档立卡贫困户中的 60 周岁以上老年人、重点优抚对象老年人、重度残疾老年人等，根据

其收入和养老服务需求评估结果，采取分级分类方式，满足这部分群体的基本养老服务需要。这些群体主要包含：

- a.失能失智老年人；
- b.建档立卡贫困户中的老年人；
- c.重度残疾老年人；
- d.重点优抚对象老年人；
- e.孤寡空巢高龄老年人。

在分类中有重合的对象，按照就高不就低的原则进行归类并予以保障或补贴。

三、认定程序

政府基本购买养老服务应建立相应的审核审批程序，在履行规范的审批程序后，对服务对象给予最终确认，其审核审批程序大致可以按以下流程，各地可以结合实际情况进行细化。

1.申请：符合条件的服务对象，由本人、法定赡养人或其他指定代理人向户籍所在的社区（村）提出服务申请。申请时，填写基本养老服务申请表，提供相应所需提供相关资格的户籍、身份、状况、荣誉等证明材料。

2.初审：社区（村）接到申请后，对申请对象提交的申请和资料进行审查核实，在 5 个工作日内把申请材料上报至街道（乡镇）。街道（乡镇）在 5 个工作日内对申请对象进行初审，及时把初审情况报送县区民政部门进行评估审核。

3.评估：县区民政部门接到初审材料，组织专业人员或由县区级养老服务指导中心对申请对象开展评估，在 5 个工作日内完成评估工作，由县区民政部门进行审核。现有资料可以证明相关情况的，无需重复评估。

4.公示：社区（村）将县区部门同意的，拟享受基本养老服务的对象名单进行公示。公示期间 10 个工作日无重大异议的，由县

区民政部门发放服务确认通知单，包含享受服务的起止时间、服务项目、服务价格、服务商信息等内容。

对属于基本保障对象的群体，应建立主动发现机制，县区民政部门及时会同相关部门或积极运用现有数据进行主动筛查，对其中发现的尚未申请的对象，应主动告知对象本人，建议其提出申请，或通知对象所在社区（村）按评估审核程序直接办理。

四、对象管理

民政部门应统一建立名册清单，鼓励支持完善信息化机制，服务对象名单可依托养老服务信息系统进行录入存储。

服务对象实行动态管理，对符合认定条件的申请对象，及时受理申请并在规定时限内按程序进行审核审批。对已不符合认定条件的服务对象，及时进行核退并书面告知确认后终止提供服务。

第五章 服务清单

政府部门要根据养老服务的项目范围，结合本地经济社会发展水平、财政承受能力和老年人基本服务需求，在充分听取社会各界意见基础上，制定政府购买养老服务的指导性目录，明确服务范围、种类和内容，补贴标准，细化目录清单，并随着社会经济发展，及时进行动态调整。

一、基本养老服务

基本养老服务是政府基本公共服务的重要内容，是面向符合条件的老年人保障其基本生活需要和长期照护需要的基本公共服务，包括生活照料、康复护理、医疗保健、精神慰藉、紧急救援等清单类别，通过财政资金安排保障符合资格条件老年人的基本生活需要和长期照护需要，充分保障老年人的基本生存与基本尊严，促进老年人的康复和健康，保障老年人充分参与社会活动，公平地分享社会经济发展成果。随着社会经济发展，基本养老服务的范围、种类和水平也随之不断扩大。

二、补贴标准

根据基本养老服务范围、种类和水平的划定，民政、财政等部门应充分磋商，结合本地财政能力和服务对象的实际需要，在充分听取社会公众意见的基础上，量力而行、尽力而为，制定基本养老服务的补贴标准，并及时予以公示。

基本养老服务补贴标准可根据服务对象收入水平、失能失智等级等因素，分级分档制定，体现政府购买基本养老服务的公平性，确保困难群体共享发展成果。对于政策规定的特定人群，可参照分级分档原则并结合政策规定，体现政策的导向性。

建立完善基本养老服务补贴标准增长机制，满足服务对象基本

养老服务需求，统筹当地经济社会发展水平和财力状况，并使补贴标准与最低生活保障、扶贫开发政策、市场物价因素等标准合理衔接。

三、清单项目

基本养老公共服务项目涵盖老年人生活照料、康复护理、医疗保健、精神慰藉、紧急救援等方面。结合安徽省省情，建议优先列入政府购买服务的基本项目主要为生活照料、照护服务、关怀服务等类别。

（一）生活照料

- a.卫生护理;
- b.家庭保洁;
- c.助餐服务;
- d.代购代办;
- e.日常维修;

（二）照护服务

- a.陪同就医;
- b.上门照护;
- c.托养和康复;

（三）关怀服务

- a.喘息服务;
- b.探视服务;
- c.精神关爱。

四、清单管理

各地可根据实际，制定本地区列入政府购买服务范围的服务清单。制定清单过程中，可按以下流程实施：

1.需求调查。民政部门依托街道（乡镇）、社区（村）居家养老服务中心（站）或委托第三方机构抽取一定数量的潜在服务对象

样本进行需求调查。

2.拟定清单。根据抽样调查结果，由民政部门以满足服务对象基本需求为基础，结合补贴标准、服务供给能力等因素，拟定优先服务项目清单。

3.征求意见。民政部门会同财政部门，充分征求相关单位、服务主体、服务对象等各方面意见并进行充分磋商论证，确定纳入购买范围的服务清单。

4.清单发布。各级民政部门应通过服务告知卡、明白纸等不同方式将服务清单告知服务对象，并通过电视、报纸、网站、公众号等媒介发布清单。

民政部门可会同财政等部门，根据经济社会发展实际、政府职能转变和基本公共服务均等化、标准化的要求，定期及时调整服务清单。

第六章 服务价格

政府部门根据基本养老服务清单的指导性目录，按照市场定价的原则，制定购买基本养老服务的定价机制和方法，在充分听取社会各界意见基础上，发布购买基本养老服务的目录清单指导性价格，用于指导和规划购买基本养老服务工作。

一、定价主体

民政、财政等部门负责服务项目价格的制定并报价格主管部门备案。

二、定价原则

政府购买基本养老服务属公益性服务项目，各类服务项目价格原则上参考市场价格制定基准价格，在维护公平市场竞争的同时，保障承接主体在补偿服务成本的基础上有合理的收益，推动基本养老服务事业的可持续发展。

三、定价流程

1.价格调查。由民政部门或委托第三方机构以抽样调查或询价方式了解当前市场价（或政府指导价、政府定价），并作为服务项目定价的主要参考依据。开展价格调查时，服务机构应当如实反映情况，提供必需的帐簿、文件以及其他资料。

2.价格拟定。民政、财政等部门根据调查或询价结果初步确定购买服务项目价格。拟定过程中，结合服务质量、服务机构收益、财政资金的可持续性等因素加以考虑。

3.磋商论证。制定公益性服务价格，应当建立听证会或论证制度，由民政部门主持，征求行政单位、服务主体（承接机构或行业协会）、服务对象等各方面代表意见并讨论修订，确定最终定价。

4.公开发布。服务项目价格制定后，由民政部门向服务机构、

服务对象及社会公众发布。民政部门依托社区居家养老服务站点及网站、公众号等信息平台，配合做好价格发布工作。在采购执行过程中，服务项目价格作为基础性内容编入招标采购公告，以保障服务供应商的知情权和选择权。

四、定价管理

服务项目价格确定并公布后，执行期原则上为一年。政府应当根据经济运行情况，按照规定的定价权限和程序适时调整。

定期调整。下一年度根据新的基准数据，确定当年度服务价格（制定部门及流程与首次定价一致）。

临时调整。受物价指数大幅变动、政策调整或突发灾害等特殊情况下需要调价时，服务机构可提出临时调价申请，由定价部门审批同意。临时调整价格的执行期不长于 6 个月，预计超过 6 个月的，应提前按定价程序确定新的指导性价格标准。

第七章 采购管理

政府组织购买基本养老服务的主体应按照公开、公平、公正原则，在符合政府采购原则指引下，根据养老服务发展需要和市场条件，鼓励改革创新，通过公开透明、竞争有序、管理合适的购买方式，确定服务供应商。

一、实施主体

民政部门等各级国家机关是政府购买基本养老服务的购买主体，负责具体组织实施政府购买基本养老服务采购活动。

二、供应商资格

承接主体应是依法成立的企业、社会组织（不含由财政拨款保障的群团组织），公益二类和从事生产经营活动的事业单位，农村集体经济组织，基层群众性自治组织，以及具备条件的个人可以作为政府购买服务的承接主体。

承接主体应依法设立、具有独立承担民事责任的能力，具有健全的内部治理结构、内部管理和监督制度，具备独立的财务管理、会计核算和资产管理制度，具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术的能力，符合政府采购法律、行政法规规定的条件，以及购买养老服务项目要求的其他条件。购买主体可以结合购买服务项目的特点规定承接主体的具体条件，但不得违反政府采购法律、行政法规，以不合理的条件对承接主体实行差别待遇或者歧视待遇。购买主体向个人购买服务，应当限于确实适宜实施政府购买服务并且由个人承接的情形，不得以政府购买服务名义变相用工。

三、确定方式

实施主体应结合购买内容及市场状况、相关供应商的服务能力和信用状况等因素，在遵循公开、公平、公正基本原则的基础上，鼓励各地根据基本养老服务提供的要求探索创新，通过公平竞争择优确定承接主体。

对于服务项目价格确定、服务标准比较明确且不复杂，市场潜

在服务供应商较多的服务项目，可通过建立服务供应商清单方式，经资格审查合格入围的供应商直接为服务对象提供服务，服务对象可根据服务商提供服务的种类、质量、服务提供的方便程度等因素选择合适的供应商来提供服务。确定服务供应商清单可采用公开征集方式或《政府采购法》等相关规定的采购方式确定承接主体，采用公开征集方式确定承接主体的，应经本级财政部门同意。公开征集不以价格作为评审依据，服务供应商提供服务的资质、能力、服务的种类和服务质量是主要考察因素。

不采用建立服务供应商清单方式的政府购买服务项目应当依照《政府采购法》等相关规定采用公开招标、邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商、单一来源等采购方式确定服务承接主体。

（一）公开招标

纳入到集中采购目录以内或采购限额标准以上的购买基本养老服务项目原则上应采取公开招标方式确定承接主体。

（二）邀请招标

对于服务项目具有特殊性，只能从有限范围的供应商处采购或者采用公开招标方式的费用占政府采购项目总价值的比例过大的，可采用邀请招标方式。

（三）竞争性谈判

对于符合招标后没有供应商投标或者没有合格标的或者重新招标未能成立的；技术复杂或者性质特殊，不能确定详细规格或者具体要求的；采用招标所需时间不能满足用户紧急需要的；不能事先计算出价格总额的等情形的，可采用竞争性谈判采购方式。

（四）竞争性磋商

采购人难以事先确定采购需求或者合同条款，需要和服务供应商进行沟通协商的项目，可采用竞争性磋商采购方式。

（五）单一来源采购

在购买主体辖区内所需服务仅有一家承接主体能提供服务的，可按规定采取单一来源采购。达到公开招标数额的服务项目，拟采用单一来源采购方式的，购买主体在报财政部门批准之前，应当在

省级以上财政部门指定媒体上公示，并将公示情况一并报财政部门。未达到公开招标数额的服务项目拟采用单一来源采购方式的，应当在相应媒体上公示。公示期不得少于 5 个工作日。

未纳入政府采购的购买服务项目，购买主体应引入公开、竞争机制，健全采购程序，确定服务承接主体。

四、确定程序

（一）公开征集程序

发布征集公告。购买主体自行或委托采购代理机构必须在安徽省政府采购网发布，同时也可在公共资源交易平台或媒体上发布公告，公告时间不少于 5 个工作日。

组成评审小组进行资格评审。采购主体或委托代理机构组建评审小组，对服务供应商提交的申请资料进行专业性审查，经审查符合条件的，进入拟入围供应商清单。评审过程由纪检监察人员全程监督。评审专家应依法从安徽省综合评审专家库中抽取。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定评审专家。

评审结果公示。采购主体或采购代理机构将审核结果在指定的公共资源交易平台或指定媒体上进行公示。

合同公告。合同签订后，在 2 日内在安徽省政府采购网进行合同公告。

（二）其它方式购买程序

纳入政府采购的购买服务项目采用公开招标、邀请招标采购方式的，采购程序按照《政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等有关规定执行，采用竞争性谈判、单一来源采购方式的，按照《政府采购法》和《政府购买非招标采购方式管理办法》（财政部令第 74 号）等有关规定执行，采用竞争性磋商采购方式的，按照《政府采购法》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）等有关规定执行。

第八章 质量管理

质量管理是按照基本养老服务标准规范要求，对服务供应商提供基本养老服务的过程进行有效管理，主要是针对提供基本养老服务的种类和内容的完备性和安全性，提供服务的及时性和完成情况，服务提供的满意和投诉情况等质量考核和质量管理工作。

一、管理主体

民政、财政部门等是服务质量管理主体，也可以是指定的行业主管部门，或经过民政、财政委托的第三方机构。服务质量管理的对象包括服务供应商、协作方与服务对象。在服务质量管理过程中，支持鼓励社会公众及其它利益相关方参与监督、提出意见建议。

二、管理内容

质量管理内容是根据政府购买基本养老服务的合同要求，对照基本养老服务标准规范，对于购买服务承接主体，即服务供应商提供的服务种类和内容的完备性、安全性，服务提供过程及时性和完成情况，服务对象的满意和投诉情况，进行及时动态监督和管理，确保承接主体提供的服务符合质量、安全等标准规范要求，按时提供满足服务对象需要的基本养老服务。

服务供应商提供的服务种类和内容的完备性、安全性，是指签约的服务供应商依照合同规定的条款要求，提供合同约定的相应类别的基本养老服务，并且参照相应类别的基本养老服务标准规范，提供完整的、安全的养老服务。服务供应商在服务过程中，应采取必要措施，保障服务对象人身、财产安全，同时不得泄露涉及服务对象个人及其家庭的隐私信息。

服务提供过程及时性和完成情况，是指签约的服务供应商依照合同规定的条款要求，在约定的时间内提供并完成合同约定的相应

类别的基本养老服务，按时满足老年人的基本养老服务需要。

服务对象的满意和投诉情况，是指服务对象即老年人对服务供应商提供的基本养老种类和内容、时间等方面满意情况、投诉情况，以及社会公众的监督反馈意见等。这是对养老服务质量的事后综合评价。

三、质量监测

质量管理包含服务要件、服务过程及服务结果三个重要环节，涵盖了提供基本养老服务的事前、事中、事后全部过程。质量监测是对服务供应商提供的基本养老服务过程和结果动态管理，是做好养老服务质量管理的关键。

服务要件：是指按照签约合同中条款规定的服务种类数量，符合技术性规程要求的内容、质量和安全性，提供服务的起始和送达时间等。在服务质量管理过程中，重点是要把握提供服务的完备性和安全性。

服务过程：是指服务供应商按照合同规定，是否按时提供约定的服务种类数量，在质量方面达到相应的技术规程要求。在服务质量管理过程中，重点是要把握服务提供的及时性和完成率。

服务结果：是指服务对象对提供的服务是否满意、是否存在投诉争议情况。在服务质量管理过程中，重点是要把握服务提供的满意度、投诉比例和处理情况。

服务方及协作方应当建立基本养老服务项目提供服务台账，记录保存相关服务信息并向采购主体提供相关资料。质量监测和管理可采取实时评价、跟踪监测、定期抽检、申诉处理等方式，收集相关真实信息，进行及时有效地管理。

主管机构可根据质量监测需要，可以在服务对象接受服务后，利用信息服务平台实时评价，或采取电话回访形式跟踪监测；也可以采取定期抽检的方式，会同食品安全、卫生等相关行业主管机构

对服务资格、服务提供等重要环节进行检查，听取服务对象和社会公众对基本养老服务提供的意见和建议，并进行整改。

四、服务验收

民政部门作为购买主体，根据合同约定，负责组织开展对服务供应商提供养老服务的种类、数量和质量进行验收。民政部门也可以通过委托第三方机构进行验收。验收安排需要根据合同约定的付款周期执行。

服务供应商在完成服务送达并提出验收申请后，一般由区县民政部门在规定时限内完成对服务供应商提供基本养老服务的种类、数量和质量进行验收，及时出具验收报告，确保资金支付等后续流程的实施。

服务供应商如实提供服务工单及服务评价情况表，民政部门或第三方机构根据评价情况，综合评定服务机构周期内服务质量是否合格。结合质量管理监测情况，出具服务供应商提供的基本养老服务具体验收意见，作为支付的重要依据。

五、结果应用

一是用于按照合同约定的资金支付。对服务供应商按照合同约定及时完成相应的种类、数量和质量的基本养老服务，经验收合格，民政、财政应及时支付资金。对于未完成和质量没有达标的部分，将不予支付。

二是用于服务供应商的合同续签。如果服务供应商提供的服务在数量和质量未能完成，并按照合同约定的整改时间仍不能完成履约的，采购主体可根据合同约定，取消与服务供应商的合同，并强制服务供应商退出供应商清单。

第九章 合同管理

购买主体要按照合同管理要求，与承接主体签订合同，明确所购买服务的范围、标的、数量、质量、价格、期限、资金结算方式、各方权利义务和违约责任等，按照合同要求支付资金，加强对服务提供全过程的跟踪监管，及时掌握项目实施进度和绩效目标实现情况，督促承接主体严格履行合同，做好对服务成果的检查验收。承接主体要严格履行合同义务，按时完成服务项目任务，保证服务数量、质量和效果。

一、合同主体

民政部门（购买主体）应当与确定的服务供应商（承接主体）签订书面合同，由双方的法定代表人或授权代理人签字并加盖公章或合同专用章。引入第三方协作机构参与服务实施的，服务合同的签订主体可以加入第三方协作机构，由三方共同签署合同。

二、合同内容

服务合同应主要包括以下内容：合同相关方基本信息、合同内容、合同期限、服务数量、服务质量、服务价格、资金结算方式、履约保证、各方权利义务事项和违约责任等。

三、履约管理

合同订立。购买主体、承接主体及第三方协作机构（如有）应在 30 天之内，签订服务合同。合同订立前购买主体应审核合同草案、服务供应商主体资格证明、资信证明等材料。合同签署完毕后，如相关监管部门有规定的，应提交合同备案。

合同期限。政府购买服务合同履行期限一般不超过 1 年；在预算保障的前提下，对于购买内容相对固定、连续性强、经费来源稳定、价格变化幅度小的政府购买服务项目，可以签订履行期限不超过 3 年的政府购买服务合同。

进度管理。民政部门（购买主体）应建立并完善合同管理机制，监督合同的履行情况和进度，及时掌握服务供方服务提供数量和质量情况、绩效目标实现情况。合同执行的年度绩效情况纳入合同续签考虑因素之一。如果服务供应商不履行或不能完全履行合同，民政部门应及时督促服务供应商积极履行合同，同时保留有关证据。承接主体应当按照合同约定提供服务，不得将服务项目转包给其他主体。

合同变更。合同变更和修改，由合同签定主体进行协商，协商一致后，可进行合同变更，并签定书面变更协议。

纠纷处理。合同在执行过程中发生纠纷的，合同签订主体应及时协商解决，经协商一致，双方签署书面协议，经协商无法解决的，根据合同约定方式解决纠纷。

四、档案管理

购买主体应建立合同档案管理制度，并对合同统一列明编号，记录合同名称、签订日期、合同期限、合同金额、履行情况和资金支付进度等关键信息。

全部采购文件、服务合同文本和支付文件应当由购买主体保存，以每个服务合同为保管单位。合同要件包括服务供应商入库阶段和服务合同履行阶段，主要有招标文件（征集公告），服务供应商投标材料或申报材料，评标结果或评估审核结果，中标机构或供应商库名单、服务合同、合同补充、变更、支付申请、服务验收单、发票、结算文件等，以及采购主体与服务提供商的主要文件沟通。

政府购买基本养老服务合同应在民政部门网站公开披露。以公开招标形式确定供应商的，政府购买基本养老服务合同还应在公共资源交易平台公开披露。

承接主体应当建立政府购买服务项目台账，依照有关规定或合同约定记录保存并向购买主体提供项目实施相关重要资料信息。

第十章 预算和财务管理

政府购买基本养老服务项目应加强预算管理，把购买基本养老服务资金列入部门预算统筹安排，并与中期财政规划相衔接。对于新增的政府购买基本养老服务内容，要在科学测算养老服务项目和补助标准基础上，列入同级财政预算。政府购买基本养老服务支出应当符合预算管理有关规定。购买主体和承接主体要加强财务管理，严格遵守相关财政财务管理规定，确保资金规范使用。

一、预算管理

预算编制。政府购买基本养老服务项目纳入购买主体部门预算同步编制。购买主体依据财政预算编制要求，按照服务项目内容、服务人数、服务周期等情况，明确年度政府购买基本养老服务具体项目支出资金规模、支出绩效和购买方式。属于政府采购范围的，编制政府采购预算；采取其他方式购买的，在部门预算中注明。

预算批复。财政部门对购买主体填报的政府购买服务项目支出预算表进行审核，并随部门预算一同报批。财政部门审核后的政府购买服务项目支出预算，随部门预算批复一并下达给相关购买主体。购买主体应当按照财政部门下达的政府购买服务项目支出预算，组织实施购买服务工作。

预付执行。在年度部门预算正式批复前，为保证服务持续性，购买主体可提出预付执行申请，报财政部门批准后，作为年度预算正式批复前组织采购的依据。

进度管理。购买主体要定期开展项目预算执行分析和预算执行绩效监控，及时掌握项目实施进度和绩效目标实现情况，督促承接主体严格履行合同，按照合同约定向承接主体支付款项。对预算执行低于序时进度要求的，采取有效措施加快预算执行进度。

预算调整。年度预算执行过程中原则上不做调整，因政策调整等不可预见因素造成的新增预算、超原预算或因条件变化调增、调减预算或预算明细更改，可办理政府购买基本养老服务预算调整。预算调整由购买主体提出申请，按预算管理程序和权限审批。

二、支出管理

购买主体按照合同约定向承接主体支付款项。具体支付流程如下：

支付申请。承接主体按照合同的支付条件向购买主体提出支付申请，支付申请材料包括支付申请书、成交公告合同复印件、发票、服务验收意见或绩效评价报告（根据合同具体约定）、验收合格的服务提供清单（服务项目、服务人数、单价）。

支付审核。购买主体对承接主体提交的支付申请材料按照规定程序进行审核。审核内容主要包括是否属于预算安排项目内容支出范围；付款是否符合合同约定；相关单据是否合法合规、齐全完整；是否履行了前置审核程序；各项支出标准是否合规。

付款。购买主体对承接主体提交的材料审核完毕后，向承接主体付款。

三、财务管理

购买主体和承接主体应当建立健全财务管理制度，严格遵守相关财政财务规定，对购买服务的项目资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用，不得截留、挪用和滞留。

承接主体应当建立健全财务报告制度，严格遵守相关财务规定，规范管理和使用政府购买服务项目资金；应当配合相关部门对资金使用情况监督检查与绩效评价，按要求向购买主体提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料。

资金绩效评价。购买主体在项目结束后应负责组织项目资金支

出绩效自评，对购买服务项目数量、质量和资金使用绩效等进行评价。相关绩效评价报告应当于两个月内完成，并同时抄送同级财政部门。购买主体项目资金支出绩效自评，可结合财政部《项目支出绩效管理办法》的要求，参考指南第十三章中部门项目支出绩效评价报告模板，结合实际情况，收集资料开展资金绩效自评和准备自评报告。

第十一章 监督管理

监督管理包括事前、事中和事后的监管环节，购买主体和承接主体要严格按照政府购买服务的操作规程，建立健全内部监督管理制度，按规定公开购买服务相关信息，自觉接受财政监督、审计监督、社会监督以及服务对象的监督。服务完成后，购买主体应委托第三方独立审计机构进行审计，并出具审计报告。

一、信息公开

公开内容。按照《中华人民共和国政府信息公开条例》要求，购买主体应依法对有关信息进行公开。公开内容包括项目基本情况、全部申请人及确定的服务对象基本信息、采购过程信息、采购结果、合同执行、价格调整信息、年度绩效评价报告、申诉投诉方式、处理结果。

公开主体。信息公开按照“谁制作谁公开、谁保存谁公开”原则，根据《养老服务领域基层政务公开标准目录》，结合在购买服务过程中各实施单位的工作职责及时进行信息公开。

公开渠道和载体。市级、区级民政部门通过政府网站、两微一端、政府服务中心等对相关信息进行公开。

二、投诉和争议处理过程和机制

投诉处理机制。购买基本养老服务实施的实施单位应建立投诉处理机制，指定专人负责处理投诉，投诉受理人信息（姓名、电话和邮箱）应及时公布；投诉受理人发生变化时，应及时更新投诉受理人信息。具体的投诉处理程序如下：

1. 投诉受理。要求、理由和存在争议等相关事实根据。投诉受理单位在 5 日内向投诉人作出是否受理的决定，并告知投诉人。不属于投诉受理单位职责范围的投诉意见应转交给有关单位进行处

理。

2. 调查核实。投诉受理单位在受理投诉后，应组织对投诉内容进行调查核实；

3. 拟定处理意见。投诉受理单位在调查核实的基础上，拟定初步处理措施。

4. 告知投诉人。投诉受理单位负责将投诉处理意见告知投诉人。

三、内部和外部审计

购买主体和承接主体应当自觉接受审计监督。财政、审计等有关部门应当加强对政府购买服务的监督、审计，确保政府购买服务资金规范管理和合理使用。购买主体要建立内部审计制度，可自行组织或委托第三方机构开展年度内部审计，并公开审计报告。

第十二章 绩效管理

绩效评价是通过建立第三方评价机制，对政府购买基本养老服务的决策、过程、产出和效果的全面评价，客观真实地反映政府购买基本养老服务的产出和效果。评价结果向社会公布，作为下一个年度预算编制和选择承接主体的重要依据，建立承接主体的动态调整机制。

一、评价主体

政府主管部门通过法定方式购买第三方绩效评价服务，为第三方评价提供必要资源，对第三方工作质量进行监督管理。

第三方是第三方机构或相关领域专家的简称，主要是指与资金使用单位没有直接利益关系的单位与个人。

二、原则与内容

绩效评价要按照“客观公正、公开透明”的原则，对政府购买基本养老服务的全过程进行综合性的评价。绩效评价要运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。同时，绩效评价结果依法依规公开，并自觉接受社会监督。

绩效评价包含对项目实施情况、目标完成情况、服务供应商提供服务的数量和质量、政府部门管理等内容。第三方对政府购买基本养老服务实施过程，包括决策、管理、产出和效果四个方面开展绩效评价。

第三方可根据对评估对象的要求，参考本指南提供的第三方绩效评价指标体系模板（见第十四章的指标体系和指标解释），开发具体的评价指标体系，报送政府主管部门同意之后，启动资料和数据收集，开展绩效评估工作。

原则上，政府主管部门与服务供应商签订的政府购买基本养老

服务合同，以年为周期开展绩效评估。

三、方法与结果

（一）评价方法

绩效评价可采取定量与定性评价相结合的方法。定量指标可与约定指标值比较，按照完成的比例赋予分值，并把年初指标值设定情况纳入考虑。定性指标可以按照指标完成情况分为达标、部分达标、未达标三档，设置对应区间合理确定分值。

绩效评价需要的数据和资料等信息需要从以下几个方面获取：

1. **项目文本信息：**政府主管部门确定服务对象、服务内容、服务价格的相关文本资料、与服务供应商签订的政府购买养老服务合同文本、政府主管部门支付服务供应商资金的凭据（每期的质量管理报告）。

2. **服务平台信息：**服务平台反映出的实际提供服务的服务供应商数量、政府主管部门通过平台发布给服务供应商的服务数量、服务供应商完成服务的数量以及任务完结的反馈。反馈包括服务供应商的反馈与服务对象的反馈。

3. **电话随访信息：**服务供应商服务的数量、质量，服务对象对服务的反馈，服务供应商对派单、服务的反馈。

4. **问卷调查与访谈信息：**通过问卷或访谈获取的关于服务供应商提供服务的数量、质量，服务对象对服务的反馈，服务供应商对派单、服务商的反馈。

5. **跟踪抽查信息：**工作日写实，跟踪了解服务供应商提供服务的全过程等信息。

（二）评价结果

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式。总分由各项指标得分汇总形成，具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分一般设置为100分，等级一般划分为四档：90（含）-100分为优、80

（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

四、结果运用

第三方的绩效评价结果，可以采取面对面直接反馈或提供书面报告等方式，对主管部门反馈，帮助主管部门分析存在的问题，提出整改对策。

根据绩效评估中发现的问题，主管部门需要根据绩效评估意见进行整改和完善，用于指导下一个年度的购买基本养老服务工作，如预算安排、完善购买流程、调整服务内容和购买方式、调整服务供应商等。

绩效评估中获得评价良好的服务供应商，给与相应表彰，可在法律允许的范围内采取顺延续约、同类项目优先入围清单等激励。

第十三章 附件

（一）申请与告知模板

1.政府购买基本养老服务申请表

申请人基本情况			
姓名		身份证号码	
性别		社保卡号码	
出生年月		文化程度	
民 族		婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 离婚
户籍地	县（区） 街道（镇） 村（居委会） 号		
居住地	县（区） 街道（镇） 村（居委会） 号		
经济状况	<input type="checkbox"/> 城乡特困 <input type="checkbox"/> .A类低保 <input type="checkbox"/> .B类低保		
居住状况	<input type="checkbox"/> 与子女亲友共住 <input type="checkbox"/> 空巢 <input type="checkbox"/> 孤寡、独居 <input type="checkbox"/> 养老机构 <input type="checkbox"/> 其它 _____		
是否为残疾人	<input type="checkbox"/> 是，请填写残疾等级： <input type="checkbox"/> 否		
住房性质	<input type="checkbox"/> 产权房 <input type="checkbox"/> 租赁房 <input type="checkbox"/> 廉租房 <input type="checkbox"/> 自建房 <input type="checkbox"/> 公租房 <input type="checkbox"/> 其它_____		
特殊对象	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 市级以上劳模 <input type="checkbox"/> 重点优抚对象 <input type="checkbox"/> 失独 <input type="checkbox"/> 归侨 <input type="checkbox"/> 其它_____		
服务需求	<input type="checkbox"/> 生活照料 <input type="checkbox"/> 照护服务 <input type="checkbox"/> 关爱服务		
联系方式			
代理人姓名		与申请人关系	

申请人（代理人）承诺：
以上所填内容属实，若有虚假之处，愿意承担由此造成的一切后果。
申请人（代理人）签字： 日期：

年 月 日

村（社区）、乡镇（街道）审核意见

村（社区）审核意见：

乡镇（街道）审核意见：

负责人签名：（盖章） 日期

负责人签名：（盖章） 日期

县区民政部门评估、审核意见

评估确认等级：

负责人签名：（盖章） 日期

县区民政部门意见：

负责人签名：（盖章） 日期

2. 基本养老服务告知书

基本养老服务告知书

尊敬的 ：

您所提交的《政府购买基本养老服务申请表》收悉，经评估审核，符合☐ 不符合☐ 政府购买养老服务条件。

从 年 月 日起每月享受 元服务补贴。

xx 民政局（盖章）

年 月 日

（二）合同模板

政府购买基本养老服务合同

合同编号：

甲 方：XXXXXXXXXXXXX 电话：XXX-XXXXXXX

卖 方：XXXXXXXXXXXXX 电话：XXX-XXXXXXX

根据《中华人民共和国合同法》，为保证所购的服务质量，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下协议：

一、项目内容

二、服务数量、质量、服务价格

三、质量验收程序

服务供应商在完成提供基本养老服务项目之后，应积极准备相关材料 and 手续，及时联系民政、财政等相关部门，完成服务验收程序。原则上，服务验收按照下列程序进行：

验收申请。服务供应商按照合同约定时间，向县区民政部门提出服务验收申请，提交需要验收的服务台账。县区民政部门亦应在合同约定的付款时间前提醒服务提供商及时提交验收及付款所需资料。

核对台账。县区民政部门或其委托第三方机构对服务提供商提供的服务台账（附件）进行核对，有养老服务信息系统支持的，由信息系统运营商提供平台记录的服务项目、服务对象和服务提供者信息、服务时长、服务反馈等相关信息。

第三方抽查。聘请第三方机构对服务进行抽查，抽查可采用电话、上门访谈等方式进行，抽查比例根据服务对象人数，由第三方机构或信息提供运营商提出具体的验收方案和抽查比例，报请民政主管部门同意和批复，同时报世行征询意见。

出具验收意见。县区民政部门根据台账核对及第三方抽查情况，对服务商提出验收申请的服务出具验收意见，经服务商确认无异议后，作为支付依据文件。

四、付款方式

1.采用按照产出支付的方式，即合格服务供应商履行服务合同，提供符合标准的服务，根据服务验收后合格的服务数量和服务项目单价，计算付款金额，经验收合格后每3个月付款一次。

2.对于服务验收不合格的服务甲方不予支付费用。

五、合同期限与终止

1.合同期限为自签订之日起至XX年XX月。

2.合同的终止

1、本合同正常履行完毕；

2、合同双方协议终止本合同的履行；

3、不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；

4、服务供应商提供的服务中不合格的服务占比超过 %，并按

照合同约定的整改时间仍不能完成履约的或收到有关服务质量的的有效投诉，甲方有权终止合同。。

六、项目绩效评价

项目委托第三方开展项目绩效评价，乙方要按照绩效评价要求配合第三方机构开展绩效评价工作。绩效评估中发现的问题的服务商，要按照主管部门要求做好整改工作，拒不整改的，甲方有权终止合同，将乙方移出供应商清单。

绩效评估中获得评价良好的服务供应商，给与相应表彰，可在法律允许的范围内采取顺延续约、同类项目优先入围清单等激励。

七、甲方权利和义务

(一)甲方的权利

1、甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。

2、甲方有权对项目资金使用情况进行监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

3、甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

4、甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

5、甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

6、甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检(报)、评估、执法等监管体系中。

(二)甲方的义务

1、甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

2、甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3、甲方应按照合同约定支付服务费用。

八、乙方的权利和义务

(一)乙方的权利

1、乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2、乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

(二)乙方的义务

1、乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

2、未经甲方同意，乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

3、乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽到管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。

4、乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

5、乙方应对项目资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。

6、乙方应建立健全财务管理与报告制度，按要求向甲方提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料，并配合甲方及甲方组织的监督检查或绩效评价。

7、乙方应根据甲方要求，无条件接受和配合世行、甲方或甲方委托的会计师事务所进行的与本合同相关的审计。乙方应保存与本合同相关的记录和账目，保存期限为本合同履行完毕或终止后 15 年。经提前通知，甲方或甲方委托的会计师事务所所有权检查并复制上述记录和账目。

8、项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保存。

九、违约责任

在合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿。

十、争端的解决

本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙方协商解决，协商不成的，根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向 申请仲裁。

本合同一式肆份，甲乙双方各执两份，经甲、乙方法定代表人授权代表人签章之日起生效。

甲方（公章）

乙方（公章）

单位名称：

单位名称：

签字人：

签字人：

电话：

电话：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

（三）项目支出绩效评价报告（参考提纲）

一、基本情况

（一）项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。

（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。

（三）绩效评价工作过程。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

（二）项目过程情况。

（三）项目产出情况。

（四）项目效益情况。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

六、有关建议

七、其他需要说明的问题

（四）第三方绩效评价指标体系

政府购买基本养老服务的第三方绩效评价，是对政府基本养老服务的决策、过程、产出和效果进行全面评价。第三方开展这项评价，需要紧扣指南提出的业务流程和管理规范要求，参考下列指标体系框架，对评价方法和资料数据方案进行设计，报送委托部门同意之后开展这项工作。

一级指标		二级指标		指标说明
指标	分值	指标	分值	
决策	12	服务对象	3	(1) 获得基本养老服务的服务对象有明确标准；(2) 对象认定过程管理规范；(3) 服务对象实行动态化管理
		服务清单	3	(1) 有分级分类的补贴标准；(2) 有清晰明确的服务清单；(3) 服务清单制定过程管理规范
		服务价格	3	(1) 定价流程管理规范；(2) 定价调整管理规范
		预算安排	3	(1) 购买基本养老服务资金列入部门预算或项目资金计划；(2) 预算资金及时拨付到位；(3) 预算执行制度化、管理
过程	30	采购管理	5	(1) 按照政府采购法和指南规定要求组织采购；(2) 采购过程公开透明、信息公开、管理规范
		质量管理	5	(1) 组织开展全过程质量监测；(2) 建立基本养老服务台账；(3) 服务验收及时、管理规范
		合同管理	5	(1) 合同内容完备；(2) 合同履约管理规范；(3) 合同档案管理规范
		财务管理	5	(1) 资金支付及时、管理规范；(2) 财务管理遵守相关规定、管理规范
		监督管理	5	(1) 建立并按照信息公开制度在公开渠道和载体公开相关信息；(2) 投诉和争议处理管理规范；
		资金绩效评价	5	(1) 购买主体按照要求开展项目资金支出绩效自评；(2) 及时提交自评报告、并按照自评结果整改或完善；
产出	28	服务时效性	7	提供的基本养老服务按照合同约定的时间完成
		服务完备性	7	提供的基本养老服务按照合同约定的内容要求完整、安全
		服务数量完成率	7	提供的基本养老服务按照合同约定的种类和数量实际完成的比例
		服务质量达标率	7	提供的基本养老服务按照合同约定的技术规范要求实际达标比例
效果	30	服务对象满意度	20	服务对象及其家庭成员对获得的基本养老服务满意程度
		社会经济效益	10	(1) 当地居家社区养老服务业的服务供应商数量和从业人员数量的变化；(2) 规范的服务供应商的数量变化；(3) 与居家社区服务相关的社会组织、社会工作者、志愿者数量变化

（五）政府购买基本养老服务台账

XX 区县政府购买养老服务台账

服务提供的期间：从 XX 年 XX 月 XX 日至 XX 年 XX 月 XX 日

服务提供方	需求主体（如，某个人，社区，敬老院等）	服务对象的属性	服务项目											
			服务项目 1（按指南清单中的名称填写）			服务项目 2			服务项目 3			本期合计	期初累计金额	总累计金额
XXX 公司/机构			数量	单价	小计	数量	单价	小计	数量	单价	小计			
	需求主体 1 （如，某个人，社区，敬老院等）													
	需求主体 2													
	需求主体 3													
	需求主体 4													
	需求主体 5													
	。 。 。													
XXX 公司/机构合计														
县/区/市合计														