

# 项目支出绩效评价报告

(2024 年度)

项 目 名 称: 居家养老应急呼叫服务项目

项 目 单 位: 天津市和平区居家养老服务中心

主 管 部 门: 天津市和平区民政局

评 价 机 构: 天津安信管理咨询有限公司

评 价 日 期: 2025 年 7 月

## 目 录

一、项目基本情况 .....	- 1 -
(一) 项目概况 .....	- 1 -
(二) 项目绩效目标 .....	- 3 -
二、绩效评价工作开展情况.....	- 4 -
(一) 绩效评价的目的、对象和范围 .....	- 4 -
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法 .....	- 6 -
(三) 绩效评价工作过程 .....	- 10 -
三、综合评价情况及评价结论.....	- 12 -
四、绩效评价指标分析 .....	- 13 -
(一) 项目决策情况 .....	- 13 -
(二) 项目过程情况 .....	- 17 -
(三) 项目产出情况 .....	- 18 -
(四) 项目效益情况 .....	- 21 -
五、存在的主要问题 .....	- 22 -
(一) 资金使用合规性有待提升 .....	- 22 -
(二) 制度执行有效性有待提升 .....	- 23 -
(三) 项目验收内容不完整 .....	- 23 -
(四) 响应速度有待提升 .....	错误!未定义书签。
六、相关建议 .....	- 24 -

（一）提升资金使用合规性 .....	- 24 -
（二）提升制度执行有效性 .....	- 24 -
（三）完善项目验收内容 .....	- 24 -
（四）提升响应速率 .....	错误!未定义书签。
七、 其他需要说明的问题 .....	- 25 -
八、 相关附件 .....	- 25 -

# 居家养老应急呼叫服务项目绩效评价报告

为提高财政资金使用效益，合理配置公共财政资源，根据市委、市政府关于全面推进预算绩效管理的实施方案和《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）等文件要求，天津市和平区财政局引入第三方专业机构成立了绩效评价组，于2025年6月-7月，对天津市和平区居家养老服务中心的“居家养老应急呼叫服务”项目开展了绩效评价。该项目评价结果为94.80分，评价等级为“优”，有关情况如下。

## 一、项目基本情况

### （一）项目概况

#### 1.项目背景

为深入贯彻落实党中央、国务院关于积极应对人口老龄化、加快发展养老服务的系列决策部署，天津市委、市政府深入贯彻落实中央精神，明确提出并着力打造“居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”的养老服务体系，成功构建了具有天津特色的“973”养老服务格局（即97%老年人依托社区服务居家养老，3%老年人入住养老机构养老）。居家养老是绝大多数老年人的现实选择，也是养老服务工作的重中之重。保障居家老年人的安全与及时响应其紧急需求，是落实国家战略和市委市政府决策部署的核心任务，直接关系到老年群体的获得感、幸福感、安全感。

随着天津市和平区人口老龄化程度持续加深，高龄、独居、空巢、失能等特殊困难老年群体规模不断扩大。居家老年人在日常生活中面临突发疾病、意外跌倒、紧急求助等风险日益凸显，天津市和平区民政局（以下简称“区民政局”）作为养老服务工作的基层责任主体，深刻认识保障居家老年人安全、畅通应急求助渠道的极端重要性和紧迫性。为切实解决上述痛点，补齐服务短板，筑牢居家养老安全底线，开展居家养老应急呼叫服务项目，通过依托物联网等现代技术，构建覆盖全区、响应迅速、服务专业的居家养老应急呼叫服务平台（“8910”平台），打造“531”高效应急响应模式（5分钟响应联系，30分钟应急人员到达现场，1小时内初步处置一般诉求），为全区有需要的老年人，特别是高龄、独居、空巢、失能等特殊困难群体，提供全天候、不间断的紧急救援与生活帮扶服务，有效整合区内养老服务资源，显著提升居家老年人的安全保障水平和生活便利度。

## 2.主要内容

居家养老应急呼叫服务项目主要内容为通过政府购买服务方式，依托物联网等现代技术，构建覆盖全区、响应迅速、服务专业的居家养老应急呼叫服务平台，打造“531”高效应急响应模式，为安装居家卫士智能呼叫终端的老人，提供7\*24的不间断服务居家卫士智能呼叫终端服务，实现老年人日常生活安全监

控，实现应急呼叫服务覆盖，提升老年人居家安全水平。

3.项目组织管理

居家养老应急呼叫服务项目主管单位为区民政局，负责项目的采购招标，与供应商签订服务合同，确定服务范围、服务内容、服务项目及标准，统筹监督管理项目资金情况，定期考察工作完成情况等内容。

4.资金投入和使用情况

居家养老应急呼叫服务项目总投入 34.70 万元，其中 2024 年下达区级资金 34.70 万元。截至 2024 年 12 月底，资金已到位 34.70 万元，资金到位率 100%。

项目执行过程中，项目支出计划全部用于居家养老应急呼叫服务。截至 2024 年 12 月底，项目实际支出预算金额 34.70 万元，预算执行率 100%。资金具体情况见表 1。

表 1 资金预算执行率情况表

单位：万元

资金计划 下达时间	资金计划 下达金额	实际到位资 金	资金到位率	实际支付资 金	预算执行率
2024 年	34.70	34.70	100%	34.70	100%

(二) 项目绩效目标

单位根据实际工作计划与需求对居家养老应急呼叫服务项目设置了绩效目标与绩效指标，具体绩效目标设置情况见表 2。

表 2 居家养老应急呼叫服务项目绩效目标表

绩效目标	用于保障应急呼叫中心正常运营，提高应急呼叫服务质量，满足老年人生活所需。		
一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出指标	数量指标	8910 智慧养老服务平台数量	≥2200 台
	质量指标	呼叫中心服务质量达标率	≥90%
	时效指标	呼叫中心运营时间	2024 年 1 月至 12 月
	成本指标	应急呼叫中心服务经费	≤34.7 万元
效益指标	社会效益指标	提升应急呼叫中心服务水平	有效提升
满意度指标	服务满意度指标	享受呼叫服务老年人满意度	≥90%

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价的目的、对象和范围

#### 1.绩效评价目的

本次评价以《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）《中共天津市委天津市人民政府印发关于全面推进预算绩效管理的实施方案》《天津市人民政府办公厅关于转发市财政局拟定的天津市市级财政专项资金管理暂行办法的通知》（津政办发〔2015〕63号）《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》等文件为依据，对居家养老应急呼叫服务项目财政专项资金使用绩效情况进行评价。开展此次评价工作的目的在于：

（1）通过对居家养老应急呼叫服务项目的实施情况进行核实评价，了解掌握项目的实施情况。

（2）根据居家养老应急呼叫服务项目实施的具体情况，评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性，完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金的使用效率。

（3）本次从决策、过程、产出、效益四个方面对居家养老应急呼叫服务项目进行客观、公正的评价；总结项目管理与执行经验，发现项目管理和预算管理中的问题，提出改进意见和建议，为相关部门决策、管理提供参考依据，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度。

（4）进一步丰富和完善居家养老应急呼叫服务项目绩效评价方法体系，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度，提升财政资金科学化、精细化管理水平，为居家养老应急呼叫服务项目专项资金的安排提供重要依据。

## 2.绩效评价对象和范围

本次绩效评价针对居家养老应急呼叫服务项目展开，主要评价内容及范围如下：

- （1）立项依据和立项程序情况；
- （2）绩效目标和指标设定情况；
- （3）预算编制和资金分配情况；
- （4）资金管理和使用情况；
- （5）相关制度办法的健全性及执行情况；



(6) 实现的产出情况;

(7) 取得的效益情况;

(8) 其他相关内容。

## (二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法

### 1.绩效评价原则

(1) 坚持科学规范的原则。此次绩效评价运用科学合理的评价指标体系和方法,按照规范的程序,对支出绩效进行客观、公正的反映。

(2) 坚持统筹兼顾的原则。此次评价委托第三方机构在单位自评的基础上开展。

(3) 坚持激励约束的原则。本次绩效评价结果可以作为预算安排、政策调整、改进管理的参考,绩效评价工作将体现奖优罚劣和激励相容导向,有效要安排、低效要压减、无效要问责。

(4) 坚持公开透明的原则。承诺绩效评价结果依法依规公开,自觉接受有关机构和社会监督。

(5) 坚持综合绩效评价,定量分析与定性分析相结合的原则。

(6) 坚持绩效相关性原则。此次绩效评价将针对具体支出及其产出绩效进行,评价结果将清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

### 2.评价指标体系

针对项目情况,从决策、过程、产出及效益四大方面拟定绩

效评价指标，其中：

### （1）项目决策指标

#### ①项目立项

a.立项依据充分性。项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用于反映和考核项目立项依据情况。

b.立项程序规范性。项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。

#### ②绩效目标

a.绩效目标明确性。依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。

b.绩效目标合理性。项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。

#### ③预算编制

a.测算内容合规性。项目预算测算内容是否符合相关政策文件规定范围。

b.测算标准合理性。项目预算测算项目支出标准是否符合相关政策制度或行业、领域规定。

c.测算数据客观性。项目预算测算数据是否客观、真实、准确。

d.测算过程细化度。测算过程是否细化清晰。

### （2）项目过程指标

### ①资金管理

a.预算执行率。项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。

b.资金使用合规性。项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。

### ②组织实施

a.管理制度健全性。项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

b.制度执行有效性。主要从项目申报、项目实施、项目验收等3个环节展开，结合相关管理规定进行评价。

## （3）项目产出指标

### ①产出数量

a.应急呼叫事件处理完成率。通过项目实施期间实际提供应急服务次数与应急呼叫次数的比对，反映应急呼叫事件处理完成情况。

b.服务事项完成率。通过项目实施期间实际服务内容覆盖数量与合同约定服务事项覆盖数量的比对，反映服务事项完成情况。

### ②产出质量

a.运营服务验收达标率。通过项目实施期间运营服务验收合格数量与运营服务验收总数量比对，反映运营服务验收的达标情

况。

b.服务项目验收合格率。通过项目实施期间实际服务项目验收合格的数量与项目验收总数量比对,反映项目验收的合格情况。

c.巡检工作合格率。通过项目实施期间巡检工作合格的数量与巡检工作总数比对,反映巡检工作的合格情况。

### ③产出时效

应急呼叫服务回应及时率。通过项目实施期间接到呼叫后及时处理应急服务数量与 2024 年应急呼叫总次数的比对,反映居家养老应急服务响应的及时情况。

### ④产出成本

居家养老应急服务成本节约率。通过项目实施期间完成项目计划工作目标的实际支出成本与计划支出成本的比较,反映项目的成本控制情况。

## (4) 项目效益指标

### ①社会效益

独居老人安全感提升度。通过独居老人的生活状态,反映居家养老应急服务对独居老人最核心的需求的满足程度。

### ②服务对象满意度

老年人满意度。通过调查问卷中针对享受服务满意的人数与参与满意度调查的总人数比对,用以反映享受服务的老年人对本项目实施开展成效的满意程度。

## 3.绩效评价方法

结合项目具体情况，本次绩效评价主要运用指标分析法，结合比较法、专家咨询法等方法进行评价。坚持定量指标优先、定量指标与定性指标相结合的方式，同时通过文献法进行资料搜索以及多因素分析来支撑评价内容的逻辑紧密性与客观性。从项目决策、项目过程、项目产出以及项目效益四个方面开展评价，绩效评价指标体系详见附件。

### （三）绩效评价工作过程

#### 1.前期准备阶段

##### （1）成立绩效评价项目组

天津市和平区财政局按照绩效评价通知文件要求，委托我公司（天津安信管理咨询有限公司）对居家养老应急呼叫服务项目进行绩效评价工作。

2025年6月26日，绩效评价项目组（以下简称“评价组”）赴区民政局参加了项目见面会，听取了该单位对居家养老应急呼叫服务项目的项目背景、申请立项、资金落实、业务管理、财务管理、项目产出、项目效益等方面的情况介绍，并对项目后续评价工作的基本原则及所需的各类资料文件提出了要求。

##### （2）制定绩效评价方案

根据《天津市财政局关于印发<天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法>的通知》（津财绩效〔2020〕12号）要求，评价组制定了《天津市和平区民政局居家养老应急呼叫服务项目绩效评价实施工作方案》，并根据评价方案组织开展项目评价工作。

### （3）指标体系设计

根据居家养老应急呼叫服务项目绩效目标及实际工作需要，从决策、过程、产出、效益四个维度出发，设立项目立项、绩效目标、预算编制、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、社会效益、服务对象满意度 11 项二级指标和 21 项三级指标，采取指标分值百分制，将 21 项指标量化为 100 分，分值权重详见附件。

#### 2.评价实施阶段

##### （1）正式进驻。

评价组于 2025 年 6 月 26 日正式进驻单位实施评价工作。

##### （2）全面审查。

评价过程中，评价组对居家养老应急呼叫服务项目的文件依据、预算编制、制度执行、资金拨付、资金使用情况、产生效益等方面进行了全面梳理。评价组根据《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》等文件，对专项经费的到位情况、预算编制、实施进度等相关业务文件及财务数据进行了核查。

##### （3）实地核查。

对单位开展现场评价，针对居家养老应急呼叫服务项目的完成情况进行一一核查，根据上述核查内容形成评价清单。同时评价组成员针对项目涉及的服务对象，对享受服务的老年人进行问

卷调查。

(4) 评价打分。

按照绩效评价指标体系对各绩效评价指标进行了评分。

(5) 编制报告。

评价组根据现场评价打分，编制绩效评价报告，全面梳理本项目在决策依据、过程管理、产出情况、取得效益等方面存在的问题及工作建议。

### 三、综合评价情况及评价结论

经过综合评价，居家养老应急呼叫服务项目得分 94.80 分，评价等级为“优”。其中，项目决策 17 分，项目过程 19 分，项目产出 36.80 分，项目效益 22 分。具体情况见表 3。

表 3 居家养老应急呼叫服务项目绩效得分情况表

指标	项目决策	项目过程	项目产出	项目效益	合计
分值	17	23	38	22	100
得分	17	19	36.8	22	94.80
得分率	100%	82.61%	96.84%	100%	94.80%

评价结论：一是项目决策方面，项目立项依据充分，立项程序规范，预算编制测算数据合理，测算标准客观，符合项目需求，但存在绩效目标覆盖不全面、绩效指标与项目实施内容相关性不足的问题；二是项目过程方面，项目资金到位及时，管理制度健全，但存在制度执行缺少项目实施的人员条件以及投保数量不足、未做到政府采购应采尽采的情况；三是项目产出方面，应急服务出勤、巡检工作都已及时完成且运营服务验收、项目验收、巡检

工作都已合格完成，项目开展及时。但存在应急服务人员未持证上岗的情况；四是项目效益方面，独居老人的安全感、设备的可持续使用、老年人满意度都很高。

#### 四、绩效评价指标分析

##### （一）项目决策情况

决策指标主要包括项目立项、绩效目标、预算编制 3 项二级指标，8 项三级指标，基础总分 17 分，合计得分 17 分。

##### 1.项目立项

（1）立项依据充分性（总分 2 分，得分 2 分）。居家养老应急呼叫服务项目的主要内容是：通过政府购买服务方式，依托物联网等现代技术，构建覆盖全区、响应迅速、服务专业的居家养老应急呼叫服务平台，打造“531”高效应急响应模式，为安装居家卫士智能呼叫终端的老人，提供 7\*24 的不间断服务居家卫士智能呼叫终端服务，实现老年人日常生活安全监控，实现应急呼叫服务覆盖，提升老年人居家安全水平。项目立项依据《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》立项，符合文件中“努力构建与天津社会主义现代化大都市相适应的高质量养老服务体系，不断满足广大老年人日益增长的多层次、多样化、高品质养老服务需求”的要求，同时符合区民政局“负责统筹推进、督促指导、监督管理养老服务工作，拟订养老服务



体系建设规划，落实市民政局拟订的养老服务法规、政策、标准并组织实施，承担老年人福利和特殊困难老年人救助工作”的主要职责。本项目属于公共财政民生支持范围，未与其他部门同类项目或部门内部相关项目重复，项目立项依据充分。

（2）立项程序规范性（总分 2 分，得分 2 分）。和平区居家养老应急呼叫服务项目立项及实施经过“和平区民政局 2024 年第 2 次党委会会议纪要”集体决策，会议中对项目资金分配方案、项目资金的拨付事项进行审议，项目按照规定程序进行申请设立，预算资金申请等各项审批材料齐全，立项程序规范。

## 2.绩效目标

（1）绩效目标明确性（总分 2 分，得分 2 分）。根据《天津市财政局关于印发<天津市市级部门预算绩效目标管理办法>的通知》（津财绩效〔2020〕16 号）文件要求，“绩效目标、绩效指标与项目实施内容具有相关性，绩效指标应充分细化和量化，具备可衡量性”。该项目的主要实施内容为：通过政府购买服务方式，依托物联网等现代技术，构建覆盖全区、响应迅速、服务专业的居家养老应急呼叫服务平台，打造“531”高效应急响应模式，为安装居家卫士智能呼叫终端的老人，提供 7\*24 的不间断服务居家卫士智能呼叫终端服务，实现老年人日常生活安全监控，实现应急呼叫服务覆盖，提升老年人居家安全水平。单位根据项目实施内容设置一个项目绩效目标，并按照目标内容细化分解为产出及效益指标，与项目目标计划数相对应，并通过清晰、

可衡量的指标值体现，绩效指标的指标值清晰，具备可衡量性。

（2）绩效目标合理性（总分 4 分，得分 4 分）。项目绩效目标细化分解了产出指标、效益指标和满意度指标，绩效指标产出内容为“保障应急呼叫中心正常运营”与实际工作内容相关，项目预期产出效益为“提高应急呼叫服务质量，满足老年人生活所需”与正常业绩水平相符，项目预算金额为 34.70 万元，目标金额与当年预算金额一致，项目绩效目标依据充分，符合客观实际，绩效目标设置合理。

3.预算编制

（1）测算内容合规性（总分 2 分，得分 2 分）。居家养老应急呼叫服务项目测算内容包括：通信补贴、商业保险、人员考核、各类出勤费用、居家卫士五件套维护费、财务代理和年度审计经费，测算内容符合《天津市和平区民政局 2024 年度应急呼叫服务运营项目合同》文件规定的范围，未发现项目测算内容出现重复，测算内容合规。

（2）测算标准合理性（总分 1 分，得分 1 分）。居家养老应急呼叫服务项目按不同事项分别测算，具体测算标准见表 4，测算标准与《天津市和平区民政局 2024 年度应急呼叫服务运营项目合同》保持一致，符合政策文件规定，预算测算符合上级管理部门的标准或社会实际支出水平，测算标准合理。

表 4 居家养老应急呼叫服务项目测算标准情况表

测算内容	测算标准
通信补贴 37 人*200*4	每季度 200 元每人

商业保险 37 人补贴费用	一线 30 人*1500,二线 7 人*300
各类出勤费用	预估服务对象 2200 户
人员考核	半年 5 人优秀每人 300 元，小计 1500 元，32 人称职每人 200 元，小计 6400 元，上半年考核合计 7900 元；全年优秀 5 人每人 500 元，小计 2500 元，32 人称职每人 300 元，小计 9600 元，全年考核合计 12100 元，全年 2 次考核总计：20000 元
居家卫士五件套维护费（老设备 1685 户、新设备 530 户，约 2200 户）	2021 年呼叫中心项目扩面 500 户；2022 年呼叫中心更换原 2G 设备 2000 户，合计完成 2500 余户老人设备更新，项目累计金额 2500000 元，5%维保费用 125000 元
财务代理	每月 400 元
年度审计经费	每年一次，每次 3000

（3）测算数据客观性（总分 2 分，得分 2 分）。居家养老应急呼叫服务项目按照通信补贴、商业保险、人员考核、各类出勤费用、居家卫士五件套维护费、财务代理和年度审计经费进行测算，并且与单位提供的 2022 年、2023 年的测算数据具有可比性，与历史数据、相关行业数据具有可比性，预算测算数据提供合规佐证依据，测算数据客观。

（4）测算过程细化度（总分 2 分，得分 2 分）。居家养老应急呼叫服务项目按照通信补贴、商业保险、人员考核、各类出勤费用、居家卫士五件套维护费、财务代理和年度审计经费内容分别测算，预算资金按照事权划分核定了本级支出，项目测算过程细化程度良好。

## （二）项目过程情况

过程指标主要包括资金管理、组织实施 2 项二级指标，4 项三级指标，基础总分 23 分，合计得分 19 分。

### 1.资金管理

（1）预算执行率（总分 2 分，得分 2 分）。居家养老应急呼叫服务项目实际到位预算资金 34.70 万元。截至 2024 年 12 月 31 日，项目实际支出 34.70 万元，预算执行率为 100%。

（2）资金使用合规性（总分 12 分，得分 10 分）。单位提供的记账凭证及请款单据完整，财务记账符合国家财经法规和财务管理制度规定；项目资金拨付有完整的审批程序和手续，各项明细支出有完整的请款申请及资金审批单据；项目支出符合预算批复或合同规定用途；项目资金不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；已按照规定处理结余、结转资金。但未按照《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》中的要求“按照政府采购相关法律法规，通过招标方式选择具备资质和经验的服务供应商，签订服务合同，明确双方权利义务”进行招标采购，没有做到政府采购应采尽采。

### 2.组织实施

（1）管理制度健全性（总分 2 分，得分 2 分）。居家养老应急呼叫服务项目的实施依据《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》，同时结合单位财务管理制度、

绩效管理办法对本项目进行管理，能够保障项目顺利实施，管理制度健全。

（2）制度执行有效性（总分 5 分，得分 3 分）。居家养老应急呼叫服务项目执行遵循《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》和相关法律法规规定，项目申报资料齐全并及时归档，但存在《天津市和平区民政局 2024 年度应急呼叫服务运营项目合同》的明确规定，居家养老应急服务 37 名应急队员（包括一线和二线人员）应投保相同标准的商业保险，但根据保单资料显示，一线 30 名工作人员与二线 7 名工作人员所投保的商业保险在保障范围和标准上存在明显差异。

### （三）项目产出情况

产出指标主要包括产出数量、产出质量、产出时效和产出成本 4 项二级指标，7 项三级指标，基础总分 38 分，合计得分 36.80 分。

#### 1.产出数量

（1）应急呼叫事件处理完成率（总分 6 分，得分 6 分）。根据 2024 年度应急服务月报及详细工作记录统计数据显示，2024 年接到老人突发疾病、意外跌倒、家中水电故障、代买药品等各类应急突发事件 718 次。该 718 次应急突发事件均已完成服务，实际处理过程中无任何延误或遗漏情况，确保了每一次应急事件都能得到有效地响应和解决，应急呼叫事件处理完成率为

100%。

（2）服务事项完成率（总分 6 分，得分 6 分）。应急呼叫服务运营项目合同要求应急服务内容应包含提供烟感报警、室内红外无人报警、煤气报警的上门确认服务；提供煤水电抢修服务；提供医疗咨询、就医指导；为行动不便、意外摔倒等情况的老人提供抬搭服务；为行动不便、无亲属照料的孤寡、失独老人提供陪同就医服务；为行动不便、无亲属照料的孤寡、失独老人提供代买生活必需药品服务等 6 项服务。根据天津市和平区居家养老应急呼叫服务中心提供的 2024 年度应急服务月报及详细工作记录统计数据显示，在 2024 年度内，服务机构严格遵循合同规定该 6 项服务内容均已保障，服务事项完成率为 100%。

## 2.产出质量

（1）运营服务验收达标率（总分 4 分，得分 4 分）。根据《天津市和平区民政局 2024 年度应急呼叫服务运营项目合同》中第四条“验收”条款明确规定“每季度末进行阶段验收”、“验收合格后需出具该阶段书面验收报告，并由验收双方共同签署确认”。同时合同条款中特别强调“如季度考核得分不低于 90 分则视为采购人对服务供应方的服务质量满意，不进行下一季度款项的扣减”。经核查 2024 年度四个季度的居家养老应急呼叫服务项目质量考核评分表，四个季度的考核评分依次为：第一季度 95 分、第二季度 96 分、第三季度 98 分、第四季度 97 分，所有季度评分均远超合同约定的 90 分合格标准，运营服务验收达标

率为 100%。

（2）服务项目验收合格率（总分 6 分，得分 4.8 分）。根据《天津市和平区民政局应急呼叫服务项目验收管理办法》中明确规定的验收条件要求，该项目需满足“项目按照合同约定和实施方案完成全部内容，平台运行稳定、居家卫士五件套呼叫设备运行正常、应急服务人员持证上岗，服务满意率达标”等 5 项指标。然而经详细核查《天津市和平区民政局 2024 年度居家养老应急呼叫服务项目验收报告》后发现，该验收报告中“应急服务人员持证上岗”这一关键验收指标未被列入报告内容，导致验收项目完整性不足，项目验收合格率为 80%。

（3）巡检工作合格率（总分 4 分，得分 4 分）。根据《天津市和平区民政局 2024 年度居家养老应急呼叫服务项目巡检报告》显示，本次巡检工作对项目涉及的各项关键环节进行了全面细致的检查，重点包括“呼叫中心软硬件系统、居家卫士呼叫终端设备、监控系统以及应急响应及呼叫服务”等核心内容。经专业技术人员严格检测，所有系统设施均处于最佳运行状态，呼叫中心软硬件系统运行正常，所有呼叫终端均及时维修或更换，对养老机构、日间照料进行巡检，未发现问题，各项功能指标完整可靠，设备响应及时准确。在整个巡检过程中，未发现任何系统异常、设备故障或服务缺陷，也未检测到可能影响服务质量的潜在风险隐患，巡检工作合格率为 100%。

### 3.产出时效

应急呼叫服务回应及时率（总分 6 分，得分 6 分）。根据区民政局提供的《天津市和平区民政局 2024 年度应急呼叫服务运营项目合同》详细条款及服务期限约定显示，电路应急付服务、医疗应急服务、水暖应急服务、医疗协助就医应急服务、报警器报警应急服务应在接到呼叫后 5 分钟内与服务对象取得联系。经统计核实，2024 年 718 次应急呼叫均已在接到呼叫后 5 分钟内与服务对象取得联系，应急呼叫服务回应及时率为 100%。

#### 4.产出成本

居家养老应急服务成本节约率（总分 6 分，得分 6 分）。2024 年居家养老应急呼叫服务项目计划投入资金 34.70 万元，实际支出资金 34.70 万元，成本控制率为 0%。

#### （四）项目效益情况

效益指标主要包括社会效益和服务对象满意度 2 项二级指标，2 项三级指标，基础总分 22 分，合计得分 22 分。

##### 1.社会效益

独居老人安全感提升度（总分 12 分，得分 12 分）。各类应急突发事件服务范围广泛，主要包括但不限于老年人突发疾病、意外滑倒摔伤、家中水管爆裂或电路短路等水电故障、急需代购处方药品等紧急状况。通过部署报警器、烟雾传感器等物联网设备，结合 24 小时值班的响应中心，各类潜在安全隐患能够被第一时间自动识别并触发预警。这种智能化、系统化的风险防控体系使老年群体的日常焦虑情绪得到明显缓解，面对突发状况时的



自我应对能力与心理承受力均有显著增强，整体生活安全感获得实质性改善。

2. 享受服务的老年人满意度（总分 10 分，得分 10 分）。根据应急养老呼叫服务项目主要实施内容，对项目实际受益老年人进行满意度调查，共发放 30 份问卷，实际收回有效问卷共 30 份。涉及满意度问题包括设备操作便捷性、设备故障响应速度、维修服务及时性、设备功能实用性、设备稳定性等方面。调查结果显示涉及 3 份不满意的问卷，主要原因在设备故障响应速度上，部分老人反映在设备出现故障后，未能在他们期望的时间内得到响应，导致他们在一段时间内处于缺乏有效应急保障的状态，享受服务的老年人满意度为 90%。

## **五、存在的主要问题**

### **（一）资金使用合规性有待提升**

经过检查发现，居家养老应急呼叫服务项目在操作过程中存在与规定要求不相符的情况。根据《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》中的明确要求“按照政府采购相关法律法规，通过招标方式选择具备资质和经验的服务供应商，签订服务合同，明确双方权利义务”进行招标采购选定。但在该项目实际推进时，并没有按照这样的要求进行招标采购。没有遵循规定开展招标流程去挑选合适的供应商并签订合同，这就使得政府采购“应采尽采”的原则没有得到切实地落实。

## （二）制度执行有效性有待提升

根据《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》以及国家相关法律法规的具体要求，该项目在实施过程中存在两个主要问题需要重点关注和解决。首先人员配置方面，目前尚未按照规范要求落实项目实施所需的人员条件，特别是缺乏对相关工作人员的具体考核标准制度，这将直接影响服务质量和项目执行效果。其次依据《天津市和平区民政局 2024 年度应急呼叫服务运营项目合同》的明确规定，居家养老应急服务 37 名应急队员（包括一线和二线人员）应投保相同标准的商业保险，但根据天津市和平区居家养老应急呼叫服务中心实际提供的保单资料显示，一线 30 名工作人员与二线 7 名工作人员所投保的商业保险在保障范围和标准上存在明显差异，这与合同约定要求不符。

## （三）项目验收内容不完整

根据天津市和平区民政局印发的《天津市和平区民政局应急呼叫服务项目验收管理办法》的具体规定和要求，该项目验收条件要求，该项目需满足“项目按照合同约定和实施方案完成全部内容，平台运行稳定、居家卫士五件套呼叫设备运行正常、应急服务人员持证上岗，服务满意率达标”等 5 项指标。然而经详细核查《天津市和平区民政局 2024 年度居家养老应急呼叫服务项目验收报告》后发现，该验收报告中“应急服务人员持证上岗”这一关键验收指标未被列入报告内容，导致验收项目完整性不足。

## 六、相关建议

### （一）提升资金使用合规性

建议区民政局严格按照《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》的要求启动招标采购程序。首先成立专门的项目招标小组，小组成员应包括熟悉政府采购法律法规的专业人员负责整个招标过程的组织和实施。其次遵循公开、公平、公正的原则，制定详细的评标标准，对投标供应商的资质、服务方案、价格、信誉等方面进行全面、客观的评估。最后发现问题及时要求整改，确保居家养老应急呼叫服务项目能够按照规定要求顺利推进，切实落实政府采购“应采尽采”的原则，为更多的老年人提供优质、可靠的应急呼叫服务。

### （二）提升制度执行有效性

建议区民政局尽快落实人员配置条件，制定完善的工作人员考核标准制度，以此提升服务质量和保障项目的顺利执行。同时督促项目实施单位按照《天津市和平区民政局 2024 年度应急呼叫服务运营项目合同》的规定，统一为 37 名工作人员投保相同标准的商业保险，消除保险保障范围和标准的差异，确保合同的有效履行。并且建立定期检查机制，及时发现和解决新出现的问题，保障应急呼叫服务运营项目能够高效、规范地开展。

### （三）完善项目验收内容

建议区民政局进一步严格规范项目验收流程，要求验收报告必须涵盖所有关键性指标的核查记录和佐证材料。对该项目验收

报告进行补充完善,安排专人负责收集“应急服务人员持证上岗”的相关材料,如职业资格证书复印件、岗前培训记录等,并将其作为重要内容补充进验收报告。

#### **七、其他需要说明的问题**

无

#### **八、相关附件**

居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系及评分表

居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
决策 (17分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性	2	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用于反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合市、区两级政府事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目存在政策交叉重复。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	项目依据《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》、《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》立项，符合文件要求，同时符合区民政局主要职责。本项目属于公共财政民生支持范围，未与其他部门同类项目或部门内部相关项目重复，项目立项依据充分。	2
		立项程序规范性	2	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立；审批文件、材料是否符合相关要求； ②事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	项目立项经过了“和平区民政局2024年第2次党委会会议纪要”集体决策，会议中对项目资金分配方案、项目资金的拨付事项进行审议，项目按照规定程序进行申请设立，预算资金申请等各项审批材料齐全，立项程序规范。	2
	绩效目标 (6分)	绩效目标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标（或项目决策确定的项目实施内容）是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标（或项目决策确定的实施内容）的明细化情况。	①是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；（或：①项目决策环节确定的实施内容是否明确、具体、细化、可衡量）； ②是否与项目目标任务数或计划数相对应。（或：①项目决策环节确定的实施内容与工作任务目标是否匹配，项目计划实施的技术路线是否完整、合理）。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	单位根据项目实施内容设置一个项目绩效目标，并按照目标内容细化分解为产出及效益指标，与项目目标计划数相对应，并通过清晰、可衡量的指标值体现，绩效指标的指标值清晰，具备可衡量性。	2

## 居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
决策 (17分)	绩效目标 (6分)	绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标（或工作任务目标）是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标（或工作任务目标）与项目实施的相符情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；（或：①项目是否有工作任务目标）； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；（或：①工作任务目标与实际工作内容是否具有相关性）； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	区项目绩效目标细化分解了产出指标、效益指标和满意度指标，绩效指标产出内容与实际工作内容相关，项目预期产出效益与正常业绩水平相符，项目预算金额为34.70万元，目标金额与当年预算金额一致，项目绩效目标依据充分，符合客观实际，绩效目标设置合理。	4
	预算编制 (7分)	测算内容合规性	2	项目预算测算内容是否符合相关政策文件规定范围。	①预算测算内容是否符合相关政策文件规定范围； ②预算测算内容是否存在重复测算政策规定内相同内容。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	项目测算内容包括：应急服务开支、维护服务开支、其他开支，测算内容符合政策文件规定的范围。未发现项目测算内容出现重复，测算内容合规。	2
		测算标准合理性	1	项目预算测算项目支出标准是否符合相关政策制度或行业、领域规定。	①预算测算内容是否符合相关政策文件规定和相关行业、领域管理标准； ②预算测算使用部门自行制定的支出标准，是否符合上级管理部门的标准或社会实际支出水平。	评价要点中每有一项不符扣0.5分，扣至0分止。	项目按不同补贴事项分别测算，测算标准分别与《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》、《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》保持一致，符合政策文件规定，测算标准合理。	1
		测算数据客观性	2	项目预算测算数据是否客观、真实、准确。	①预算测算数据是否符合客观需求，与历史数据、相关行业数据有可比性； ②预算测算数据提供是否有合规佐证依据。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	项目按照通信补贴37人、商业保险37人、各类出勤费用、人员考核、居家卫士五件套维护费、财务代理、年度审计费分别测算，与历史数据具有可比性，测算数据具有合规佐证依据，测算数据客观。	2

居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
决策 (17分)	预算编制 (7分)	测算过程细化程度	2	测算过程是否细化清晰。	①预算是否按照项目内容，包括人力、商品和服务、资本性等各类支出，分别测算成本； ②预算是否根据事权划分准确核定本级财政支出。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	项目按照不同内容分别测算，预算资金按照事权划分核定了本级支出，项目测算过程细化程度良好。	2
过程 (23分)	资金管理 (16分)	预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	①中央、市级资金预算执行率=（实际支出资金÷实际到位资金）×100%； ②区级资金预算执行率=（实际支出资金÷实际到位资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	中央、市级资金执行率和区级资金执行率各占2分，不涉及区级资金的中央、市级资金执行率占4分。 ①预算执行率≥100%，不扣分； ②60%≤预算执行率<100%，得分=预算执行率×该指标分值； ③预算执行率<60%，不得分。	项目实际到位预算资金34.70万元。截至2024年12月31日，项目实际支出34.70万元，预算执行率为100%。	4

居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
过程 (23分)	组织实施 (7分)	资金使用合规性	12	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ⑤是否按照规定处理结余、结转资金； ⑥是否做到政府采购应采尽采； ⑦其他违规情况。 注：在审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项的重大违纪行为为一次性扣除5分。	①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法不扣分；不符合酌情扣1-3分 ②资金的拨付有完整的审批程序和手续不扣分；拨付手续不齐全、审批流程不完备酌情扣1-3分； ③项目的重大开支经过评估认证不扣分；没有评估酌情扣1-3分； ④根据是否符合项目预算批复或合同规定的用途，是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况酌情扣1-6分； ⑤项目按照规定处理结余、结转资金不扣分；没有则酌情扣1-3分； ⑥符合政府采购相关政策不扣分；否则酌情扣1-3分。 ⑦在审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项的重大违纪行为为一次性扣除5分 以上各项不重复扣分，所有扣分项目扣至0分为止。	单位提供的记账凭证及请款单据完整，财务记账符合国家财经法规和财务管理制度规定；项目资金拨付有完整的审批程序和手续，各项明细支出有完整的请款申请及资金审批单据；项目支出符合预算批复或合同规定用途；项目资金不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；已按照规定处理结余、结转资金。但2024年度未按照《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》做到政府采购应采尽采。	10
		管理制度健全性	2	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度，与上位法要求是否相符，侧重点是否明细； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 注：从项目申报、项目实施、项目验收等3个环节的管理需要评价项目管理制度完整性。	①制定或具有相应的财务和业务管理制度且与上位法要求相符得1分；未制定或与上位法要求不符0分； ②根据项目财务和业务管理制度合法、合规、完整情况酌情得0-1分。	区民政局项目实施依据《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》、《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》，同时结合单位财务管理制度、绩效管理办法对本项目进行管管理，能够保障项目顺利实施，管理制度健全。	2



居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
过程 (23分)	组织实施 (7分)	制度执行有效性	5	评价内容主要从项目申报、项目实施、项目验收等3个环节展开，结合相关管理规定进行评价。	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③项目合同书、验收报告等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位； ⑤项目实施过程中各项请款、付款文件齐全并及时归档。	①能够遵守相关法律法规和业务管理规定得1分，未遵守得0分； ②项目调整及支出调整手续完备得1分，不完备0分； ③项目合同书、验收报告等资料齐全并及时归档得1分，上述资料不齐全及未及时归档酌情扣分，扣至0分止； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位1分，上述内容落实不到位酌情扣分，扣至0分止； ⑤项目实施的情况、付款资料齐全且及时归档得1分，上述资料不齐全及未及时归档酌情扣分，扣至0分为止。	项目执行遵循《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》《天津市和平区民政局应急呼叫服务运营项目管理办法》和相关法律法规规定，项目申报资料齐全并及时归档，但存在《天津市和平区民政局2024年度应急呼叫服务运营项目合同》的明确规定，居家养老应急服务37名应急队员（包括一线和二线人员）应投保相同标准的商业保险，但根据保单资料显示，一线30名工作人员与二线7名工作人员所投保的商业保险在保障范围和标准上存在明显差异。	3
项目产出 (38)	产出数量 (12分)	应急呼叫事件处理完成率	6	通过项目实施期间实际提供应急服务次数与应急呼叫次数的比对，反映应急呼叫事件处理完成情况。	应急呼叫事件处理完成率=（实际提供应急服务次数÷应急呼叫次数）×100%	①应急呼叫事件处理完成率≥100%，不扣分； ②60%≤应急呼叫事件处理完成率<100%，得分=应急呼叫事件处理完成率×该指标分值； ③应急呼叫事件处理完成率<60%，不得分。	根据2024年应急月报，总需求次数为718次，处理的应急突发事件为718件。 应急服务出勤完成率=（718÷718）×100%=100%	6

居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
项目产出 (38)	产出数量 (12分)	服务事项完成率	6	通过项目实施期间实际服务内容覆盖数量与合同约定服务事项覆盖数量的比对，反映服务事项完成完成情况。	服务事项完成率=（实际服务内容覆盖数量÷合同约定服务事项覆盖数量）×100%	①服务事项完成率=100%，不扣分； ②60%≤服务事项完成率<100%，得分=服务事项完成率×该指标分值； ③服务事项完成率<60%，不得分。	该项目项目合同要求应急服务内容应包含6项服务。根据天津市和平区居家养老应急呼叫服务中心提供的2024年度应急服务月报及详细工作记录统计数据显示，在2024年度内，服务机构严格遵循合同规定，该6项服务内容均已保障，服务事项完成率为100%。 服务事项完成率=（4÷4）×100%=100%	6
	产出质量 (14分)	运营服务验收达标率	4	项目实施期间运营服务验收合格数量与运营服务验收总数量比对，反映运营服务验收的达标情况。	运营服务验收达标率=（项目运营验收合格次数÷项目运营验收总数）×100%	①运营服务验收达标率=100%，不扣分； ②60%≤运营服务验收达标率<100%，得分=运营服务验收达标率×该指标分值； ③运营服务验收达标率<60%，不得分。	服务合同要求项目于每季度末进行阶段性验收，包括故障维修、备品备件：备有足够量的备品备件以满足应急维修需要，及时更换故障设备、维修台帐。年终要有总结，统计故障次数、点位、故障原因及解决方案等，对下一步提出维护建议等。 运营服务验收达标率=（4÷4）×100%=100%	4
		服务项目验收合格率	6	通过项目实施期间实际服务项目验收合格的数量与项目验收总数量比对，反映项目验收的合格情况。	服务项目验收合格率=（实际服务项目验收合格数÷应完成的验收数）×100%	①服务项目验收合格率≥100%，不扣分； ②60%≤服务项目验收合格率<100%，得分=服务项目验收合格率×该指标分值； ③服务项目验收合格率<60%，不得分。	《天津市和平区民政局应急呼叫服务项目验收管理办法》中明确规定的验收条件要求，该项目需满足5项指标。然而经详细核查《天津市和平区民政局2024年度居家养老应急呼叫服务项目验收报告》后发现，该验收报告中“应急服务人员持证上岗”这一关键验收指标未被列入报告内容，导致验收项目完整性不足。 验收合格率=（4÷5）×100%=80%	4.8

居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
项目产出 (38)	产出质量 (14分)	巡检工作合格率	4	通过项目实施期间巡检工作合格的数量与巡检工作总数比对，反映巡检工作的合格情况。	巡检工作合格率=（巡检工作合格的数量÷巡检工作总数）×100%	①巡检工作合格率=100%，不扣分； ②60%≤巡检工作合格率<100%，得分=巡检工作合格率×该指标分值； ③巡检工作合格率<60%，不得分。	根据评价组实地调研得知，项目执行小组于每季度进行巡检工作并提供巡检报告，巡检报告中明确指出呼叫中心软硬件系统运行正常、所有呼叫终端均及时维修或更换、对养老机构和日间照料进行巡检未发现问题等，因此巡检工作均达到合格标准。 巡检工作合格率=（4÷4）×100%=100%	4
	产出时效 (6分)	应急呼叫服务回应及时率	6	通过项目实施期间接到呼叫后及时处理应急服务数量与2024年应急呼叫总次数的比对，反映居家养老应急服务响应的及时情况。	应急呼叫服务回应及时率=（接到呼叫后及时处理应急服务数量÷2024年应急呼叫总次数）×100%	①应急呼叫服务回应及时率≥100%，不扣分； ②60%≤应急呼叫服务回应及时率<100%，得分=应急呼叫服务回应及时率×该指标分值； ③应急呼叫服务回应及时率<60%，不得分。	合同约定电路应急付服务、医疗应急服务、水暖应急服务、医疗协助就医应急服务、报警器报警应急服务应在接到呼叫后5分钟内与服务对象取得联系。经统计核实，2024年718次应急呼叫均已在接到呼叫后5分钟内与服务对象取得联系。 应急呼叫服务回应及时率=（718÷718）×100%=100%	6
	产出成本 (6分)	居家养老应急服务成本节约率	6	通过项目实施期间完成项目计划工作目标的实际支出成本与计划支出成本的比较，反映项目的成本控制情况。	居家养老应急服务成本节约率=〔（计划成本-实际成本）÷计划成本〕×100%	①居家养老应急服务成本节约率≥0，不扣分； ②-1≤居家养老应急服务成本节约率<0，该指标每降低1个百分点，扣1分； ③居家养老应急服务成本节约率<-1，不得分。	2024年居家养老应急呼叫服务项目计划投入资金34.70万元，实际支出资金34.70万元。 成本控制率=〔（34.70-34.70）÷34.70〕×100%=0%	6

居家养老应急呼叫服务项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
效益 (22分)	社会效益 (12分)	独居老人安全感提升度	12	通过独居老人的生活状态，反映居家养老应急服务对独居老人最核心的需求的满足程度。	①是否其对自身居家生活中可能面临的各种风险（如突发疾病、跌倒、火灾、盗窃、紧急求助无门等）的担忧程度降低； ②是否对应对这些风险能力的信心增强； ③是否由此产生的整体居家生活安心感增加的综合感知变化程度。	根据项目实际情况进行评估。	老人的担忧程度显著降低，通过智能监测设备和紧急响应机制，潜在风险能被及时发现和处理；应对信心明显增强，整体安心感也有效提升，区、街道、社区三级平台各司其职，实现了家属-网格员-应急队员联动响应。	12
	服务对象满意度 (10分)	享受服务的老年人满意度	10	通过调查问卷中针对享受服务满意的人数与参与满意度调查的总人数比对，用以反映享受服务的老年人对本项目实施开展成效的满意程度。	享受服务的老年人满意度=参与调查问卷满意的老年人数量÷参与调查问卷的老年人总数×100%。	①享受服务的老年人≥90%，不扣分； ②60%≤享受服务的老年人度<90%，得分=享受服务的老年人×该指标分值； ③享受服务的老年人<60%，不得分。	居家养老应急呼叫服务满意度问卷共发放30份，实际收回有效问卷30份，问卷针对呼叫服务、设备性能、救援效果等问题进行满意度调查，经调查结果显示共有27份满意问卷。 享受服务的老年人满意度=（27÷30）×100%=90%	10
合计			100					94.80