附件2

项目绩效指标表

| **服务项目** | **具体内容** | **具体要求** | **量化指标** |
| --- | --- | --- | --- |
| 养老服务需求响应与管理 | 提供话务服务 | 每天8小时接听处理88885252养老服务热线来电诉求。（8:30—12:00，14:00—17:30） | 来电诉求响应率 | 100% |
| 服务满意率 | 95%以上 |
| 有效投诉率 | 低于2% |
| 提高来电应答率 | 增设来电彩铃问候，完善话务管理机制，持续更新养老服务资源知识库，开展话务坐席月度培训。 | 来电接听率（15秒内接通或应答的呼入量/总呼入量\*100%） | 95%以上 |
| 培训场次 | 12次 |
| 多维度回应服务需求 | 建立全市养老服务联动转介机制，促进供需有效对接。通过公众端提供服务网点、机构、政策查询及服务预约服务，受理公众端市民诉求。 | 需求对接率 | 80%以上 |
| 公众端诉求受理率 | 100% |
| 响应平台用户应用指导需求 | 响应镇街及平台服务商系统应用培训需求，指导镇街及平台服务商运用智慧养老系统进行服务管理。向全市老年群体提供智慧助老适应服务。 | 镇街及平台服务商系统应用需求响应率 | 100% |
| 提供智慧助老适应服务 | 6场次 |
| 养老服务资源管理与拓展 | 持续拓展养老服务资源 | 链接服务供应商进驻平台，服务供应商库可提供服务类型应至少涵盖生活照料、助餐配餐、医疗康复、居家改造、安全援助、辅具器械供应、法律咨询、保险服务、便民服务等类型，服务范围做到全市镇街全覆盖。 | 新增平台服务供应商数量 | 15家 |
| 服务类型覆盖率 | 100% |
| 服务范围覆盖率 | 100% |
| 优化供应商管理机制 | 开通线上入驻申请渠道，制定并执行平台服务供应商评价机制。 | 开通线上入驻申请渠道 | 1套 |
| 制定平台服务供应商评价机制。 | 1套 |
| 开展供应商年度复审 | 对平台在册服务供应商进行年度审查，指导不符合要求的服务供应商进行整改，对不配合平台管理的、有不良行为的，予以清退。 | 在册服务供应商年度审查 | 100% |
| 不符合要求服务供应商清退率 | 100% |
| 促进供应商的联动合作 | 组织开展平台服务供应商交流活动。 | 组织交流活动 | 5场次 |
| 加强养老服务资源展示与应用 | 指导平台服务供应商在“中山智慧养老平台”微信小程序公开服务信息。鼓励服务供应商将服务产品辐射到养老服务网点。 | 服务供应商“中山智慧养老平台”微信小程序信息公开率 | 100% |
| 服务产品辐射到养老服务网点供应商数量 | 不少于10家 |
| 养老服务监管 | 信息数据监管 | 建立信息数据监管机制，开展养老信息系统数据核查，重点核查信息数据的完整性、真实性、时效性、准确性，督促指导镇街、服务供应商完善信息数据。 | 服务网点、服务供应商联系方式、服务内容等关键信息准确率 | 100% |
| 镇街上门家政、长者饭堂、医疗康复、社区活动等服务项目上线率 | 100% |
| 户籍老年人建档率 | 增长5% |
| 转介服务响应情况监管 | 对转介服务（平台服务商、镇街养老服务）进行回访，对未响应或未按约定提供服务的镇街或服务商进行提醒。 | 转介服务回访率 | 100% |
| 服务质量监管 | 面向养老服务对象开展满意度调查，项目期内对享受政府资助的对象开展满意度调查。 | 享受政府资助对象满意度调查 | 不少于1200人次 |
| 出具调查分析报告 | 2份 |
| 智慧养老服务宣传推广 | 中山智慧养老宣传品制作管理 | 印制宣传海报单张、年刊。加强宣传品管理，对非易耗型宣传品功能进行定期维护。 | 印制宣传海报单张 | 2000份 |
| 印制年刊 | 1000本 |
| 非易耗型宣传品功能检查维护率 | 100% |
| 线上互动宣传 | 整合自媒体、官方媒体、报刊等宣传渠道，发布养老服务信息，开展线上互动活动。 | 发布养老服务信息 | 每周2条 |
| 组织线上活动 | 2场次 |
| 定点宣传 | 整合中山智慧养老线上平台、展示大厅、镇街养老服务网点等展示空间向市民宣传智慧养老及平台服务供应商服务。 | 展出服务产品 | 不少于20项 |
| 线下活动宣传 | 开展线下宣传活动，增加调度中心与市民的互动频率。 | 组织线下活动 | 10场次 |
| 智慧养老展示大厅管理 | 展示大厅参观接待 | 负责智慧养老展示大厅参观的预约、安排和接待，组织开展市民开放日。 | 参观接待率（经民政部门批准） | 100% |
| 组织开放日活动 | 4场次 |
| 展示大厅功能及产品维护 | 定期对大厅设施设备及展示产品功能进行检查、维护、更新，丰富大厅展示场景及产品。 | 展厅对外开放期间产品功能正常使用率 | 100% |
| 系统日常运维 | 中山市智慧养老服务公众端运维 | 增设服务供应商入驻申请、服务预约、智能客服、后台留言、意见反馈等服务功能。对公众端公开信息进行审核。 | 增设服务功能 | 4项 |
| 公众端信息公开审核率 | 100% |
| 中山市智慧养老服务信息系统运维 | 优化系统前端和后端，关注用户的使用情况，并结合业务开展需求，收集、梳理用户对系统的反馈意见，向运维方提供系统优化建议或方案，提高前端使用率，改善后端系统功能。 | 用户使用反馈回应率 | 100% |
| 88885252养老服务热线话务系统运维 | 结合管理需求，保障服务热线畅通，优化话务服务分类方式及统计口径，实现话务工单信息化闭环管理。 | 话务系统功能优化 | 按需开展 |
| 养老服务分析与研究 | / | 基于智慧养老系统数据及实际服务调查，对系统数据、服务需求、服务提供以及服务质量等情况进行分析，为政府部门科学决策提供意见建议。 | 月度运营分析报告 | 10份 |
| 项目总结报告 | 1份 |
| 全市居家社区养老服务分析报告 | 1份 |