

2024 年度闵行区马桥镇 财政支出项目绩效（后）评价报告

项目名称：2024 年马桥镇社区养老服务项目

项目单位：上海市闵行区马桥镇人民政府

主管部门：上海市闵行区马桥镇人民政府

委托部门：上海市闵行区马桥镇财政所

评价机构：上海立丰税务师事务所有限公司

主 评 人：陈彬

二〇二五年七月

目 录

摘 要.....	2
一、项目概况.....	7
（一）项目立项的背景和目的.....	7
（二）项目立项依据.....	10
（三）项目预算及资金使用情况.....	12
（四）项目实施内容.....	18
（五）项目绩效目标及实现情况.....	30
（六）项目的组织及管理.....	35
二、绩效评价工作开展情况.....	40
（一）绩效评价对象、范围 and 重点.....	40
（二）绩效评价依据、原则.....	40
（三）评价指标体系.....	43
（四）评价方法及等级.....	50
（四）绩效评价工作过程.....	51
三、评价结论及绩效分析.....	52
（一）评价结论.....	52
（二）具体绩效分析.....	53
四、主要经验及做法、存在问题和建议.....	72
（一）主要经验及做法.....	72
（二）存在问题.....	73
（三）相关建议.....	73

摘 要

● 项目概述

为解决马桥镇经济困难且有照护需求的老年人以及其他特殊困难的老年人的养老服务问题，积极应对人口老龄化深度发展趋势。进一步做好养老服务工作，有效解决当前老年人最关心、最突出、最迫切的养老需求，马桥镇人民政府根据《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2号）等文件，设立经常性项目“社区养老服务”项目，由马桥镇社会事业发展办公室（后文简称“镇社事办”）负责开展，具体事务由闵行区助老中心（后文简称“助老中心”）实施。项目实施内容分为综合为老服务中心委托管理、老年认知障碍友好社区建设、助餐服务 3 项，主要委托第三方开展金星日照中心运作、综合为老服务中心、银春苑综合为老分中心日常运营工作；开展老年认知障碍友好社区建设工作，如宣传教育、早期干预等；向马桥镇困难老人发放助餐补贴等。2024 年马桥镇社区养老服务项目年初预算为 5854400 元，年中调整 300000 元，调整后金额为 5554400 元，执行金额为 5554400 元，执行率为 100%。

● 评价结论

通过数据采集、社会调查等方式，运用绩效评价指标体系，从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等四方面对 2024 年度闵行区马桥镇社区养老服务项目进行客观评价，最终评分结果为 88.63 分，绩效评级为“良”，其中项目决策类满分 20 分，得分 15.33 分，得分率为 76.65%，项目过程类满分 26 分，得分

23.5分，得分率为90.38%，项目产出类满分30分，得分30分，得分率为100%，项目效益类满分24分，得分19.8分，得分率为82.5%。

● 绩效分析

本次评价分别从项目决策、过程管理、产出和效益四个方面对项目完成情况进行考量：

从项目决策方面来看，项目设立依据充分，立项程序规范。但绩效目标不够合理。从项目过程方面来看，预算执行率100%，资金使用合规、管理制度健全、采购程序规范、档案管理完备。但合同管理不够有效。从项目产出方面来看，2024年综合为老服务中心委托管理、老年认知障碍友好社区建设、助餐服务计划完成率100%，包括为马桥镇居民提供16次便民服务、161次理发服务、4类课程班、19场专题讲座、15次认知障碍社区宣传等服务与活动；及时且准确的为困难老人发放助餐补贴，共发放225508人次等。从项目效益方面来看，有效提升马桥镇老人生活质量、减轻了困难老人的生活负担，居民满意度为83.36%。

● 主要经验

1.解决困难老年人的日常用餐难问题，满足老年人助餐服务需求

截至2024年底马桥镇设立的社区长者食堂3家，助餐点7个，对镇内符合条件的且有行动能力的老年人提供集中用餐服务，行动不便的则送餐上门。通过集中用餐和上门送餐等形式，解决了辖区内中独居、纯老家庭的高龄老年人以及生活自理困

难老年人的日常用餐难问题，满足老年人助餐服务需求。

2.社区居家养老服务设施逐年增长，满足社区居民养老服务需求

马桥镇通过不断推进社区居家养老服务设施建设，近三年马桥镇社区老年助餐服务点、老年人日间服务中心、综合为老服务中心数量较以前年度呈现增加趋势，增加了马桥镇居家养老各项服务供给，有效推进实现社区居家养老服务设施规划形成 15 分钟服务圈的目标，满足居民社区居民养老服务需求。

3.依托专业力量，推进马桥镇认知障碍友好社区的建成

社区是干预和治疗认知障碍的核心场景，马桥镇委托上海闵行区浦颐为老服务中心进行老年认知障碍友好社区建设工作，2024 年开展主题活动，开展照护知识课程和技能培训 120 人次；为社区内 10 名轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业培训；开展 15 次认知障碍科普活动；对 9 个小区不少于 2000 例开展认知障碍社区风险测评。通过社区筛查、早期干预、开展主题活动、科普宣传等方式，帮助认知障碍人群延缓病情发展。

● 存在问题

1.未签订委托协议，合同管理不够有效

助老中心是民办非企业单位，主管单位为上海市闵行区马桥镇人民政府，主要开展老年人助老服务和管理工作的，是本项目具体事务的实施单位。但镇社事办未签订书面委托协议，在合同管理方面不够有效。

2.镇社事办未对助老中心开展的各项工作进行考核

根据《民办非企业单位登记管理暂行条例》民办非企业单

位需接受登记管理机关和业务主管单位的年度检查。年检内容包括：遵守法律法规及政策情况；按章程开展活动情况（含委托事项执行）等。实际开展中镇社事办，未对助老中心开展的各项工作进行考核验收。

3.绩效目标设置不够明确

镇社事办将马桥镇居家养老服务项目与社区养老服务项目编制在一张绩效目标申报表中，其中的总目标主要围绕着居家养老项目，与社区养老项目关联度较低，且设置的绩效指标也与居家养老服务合并在一起，无法清晰地体现本项目的绩效指标。

● 评价建议

1.建议签订书面协议，明确职责与分工

建议镇社事办与助老中心就委托事项签订书面协议，镇社事办与助老中心属于平等主体间的民事委托关系，需遵循《中华人民共和国民法典》关于委托合同的规定（第九百一十九条）。通过书面合同明确双方权利义务、委托内容、经费使用、成果归属等条款，保障双方权益的核心依据。签订协议时，建议重点关注：委托权限：明确事项范围及执行边界，避免越权操作；经费条款：列明资金数额、支付节点及审计要求；违约责任：约定单方终止、未达标服务的处理方式；争议解决机制：优先选择仲裁或诉讼管辖地。

2.加强过程监管，提升管理效能

建议镇社事办对助老中心开展的各项工作加强过程监管，检查是否按委托要求开展业务，如对社区养老服务项目开展过

程中涉及的各项补贴政策的落实进行监管。通过加强过程监管，进一步提升管理效能。

3.合理编制绩效目标

建议镇社事办将居家养老服务项目与社区养老服务项目分别合理编制各自的绩效目标申报表，并设置各自有针对性的绩效指标，清晰体现每个项目的绩效指标。

2024 年度闵行区马桥镇财政支出项目

绩效评价报告

为贯彻落实上海市全面推进预算绩效管理工作的要求，提高财政资金使用效益，发挥公共资金的引导和促进作用，从而促进社会经济更好更快发展。根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）、《闵行区财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》《上海市市级部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（沪财绩〔2024〕15号）等文件要求，上海立丰税务师事务所有限公司受上海市闵行区马桥镇财政所的委托，对2024年马桥镇社区养老服务项目进行绩效评价。

一、项目概况

（一）项目立项的背景和目的

1.项目背景

截至2023年末，上海市60岁及以上户籍老年人口数为568.05万人，占总人口的37.4%；闵行区户籍人口为130.37万，60周岁以上人口达41.65万，占人口数34.01%，65岁以上人口达32.29万，占人口数24.77%。60周岁以上纯老家庭50956户，纯老家庭老年人94150人，独居老年人18618人。老年人口明显呈现高龄化、少子化、空巢化的特点。人口老龄化¹¹导致养老服务总需求增长，并伴随着失能失智老年人的数量日益庞大，全社会对老年人照护服务的需求越来越凸显，为社会养老问题提

11.人口老龄化认定，一般国际上通常认为，当60岁及以上老年人口占比达到10%，或65岁及以上老年人口占比达到7%时，即进入老龄化社会。

出更高的要求。“十三五”期间上海市养老服务政策支撑体系逐步健全，形成了以《上海市老年人权益保障条例》为统领，一系列推动建设、运营、管理的配套政策体系。养老服务供给方面，在“90732”格局的基础上，率先打造社区嵌入式养老服务体系，发展农村互助式养老，形成居家社区机构养老服务齐头并进、协调发展的态势。

对于社区养老服务，2019 年根据《上海市社区嵌入式养老服务工作指引》（沪民养老发〔2019〕27 号）率先打造社区嵌入式养老服务体系，围绕老年人生活照料、康复护理、精神慰藉等基本需求，嵌入相应的功能性设施、适配性服务和情感性支持，让处于深度老龄化的社区具备持续照料能力，让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下原居安养。对于建设老年认知障碍友好社区，2019 年上海市根据《上海市民政局关于在养老服务中加强老年认知障碍照护服务工作的通知》（沪民养老发〔2019〕4 号），开展首批老年认知障碍友好社区建设试点，至 2025 年已经开展到第五批试点建设，共 221 家试点单位，马桥镇属于第三批试点单位。

闵行区根据《上海市深化养老服务实施方案（2019—2022 年）》（沪府规〔2019〕26 号），制定了《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2 号）、《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》（闵民〔2020〕75 号）等文件，对社区养老服务设施建设及运营管理、老年助餐工作、老年认知障碍建设等进行规范及要求。

29073 是指 90%居家养老、7%社区养老、3%机构养老。

马桥镇地处闵行区境西南部，东临竹港，东川路以北部分与颛桥镇相连，以南部分与江川路街道相连；西至茜浦泾，与松江区相邻；南隔黄浦江与奉贤区相望；北临沙港河，以东部分与莘庄工业区相连，以西部分与松江区相连。根据 2020 年闵行区第七次人口普查年鉴，马桥镇常住人口数为 13.49 万人，居住在本地，户籍在本地的人口有 3.51 万人，其中 1.88 万人为 60 岁以上人口，占马桥镇总人口的 13.94%。

为解决马桥镇经济困难且有照护需求的老年人以及其他特殊困难的老年人的养老服务问题，积极应对人口老龄化深度发展趋势，进一步做好养老服务工作，有效解决当前老年人最关心、最突出、最迫切的养老需求，马桥镇人民政府根据《上海市养老服务补贴管理办法》（沪民规〔2023〕8 号）、《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2 号）等文件，设立经常性项目“社区养老服务”项目，项目资金来源于镇级财政资金。项目由马桥镇社会事业发展办公室（后文简称“镇社事办”）负责，具体事务由闵行区助老中心（后文简称“助老中心”）实施。通过近些年项目实施，满足了马桥镇老年人多样化需求，减轻了家庭照护压力，同时促进马桥镇社区养老体系建设，让马桥镇老年人就近享受便捷、优质的养老服务，丰富老年人生活，提高老年人生活质量。

2024 年马桥镇社区养老服务项目年初预算为 5854400 元，年中调整 300000 元，调整后金额为 5554400 元，执行金额为 5554400 元，执行率为 100%。项目实施内容主要有综合为老服

务中心委托管理、老年认知障碍友好社区建设、助餐服务 3 项。

2.项目目的

依托社区养老服务设施或者场所，为老年人提供的日间照料、短期托养、助餐等服务，推进社区嵌入式养老服务设施建设，全面实现按片区构建“15 分钟养老服务圈”目标，提升社区养老综合服务能力，减轻家庭照护压力，不断增强老年人及其家庭的获得感、幸福感和安全感。

（二）项目立项依据

表 1: 立项依据

序号	层级	文件名	文号	时间	关键字段描述
1	市级	《关于提升本市老年助餐服务水平的实施意见》	沪民养老发〔2019〕6号	2019 年	加强政策和财力支持，优先重点满足失能、纯老、独居、无子女、高龄、困难等老年人的助餐服务需求。加强老年餐价格引导，让老年人得实惠。加大社会参与。扶持各类市场主体运营老年助餐设施、开展送餐服务，鼓励社会餐饮企业和企事业单位食堂参与老年助餐服务，为老年人提供更丰富、更多样、更优质的餐品和服务。注重质量提升。进一步推进老年助餐服务的标准化、规范化、信息化，提升服务水平
2	市级	《上海市社区嵌入式养老服务工作指引》	（沪民养老发〔2019〕27号）	2019 年	对专业照护类、助餐服务类等多个服务项目进行要求，对服务设施设置的数量、面积等进行规范
3	市级	《上海市养老服务条例》	上海市人民代表大会常务委员会公告	2020 年	第五十九条本市健全养老服务补贴制度，对经老年照护需求评估后符合条件的下列长期失能老年人，根据其照护等级、困难状况等因素给予相应的补贴，用于购买居家、社区、机构等养老服务

序号	层级	文件名	文号	时间	关键字段描述
			(2020) 34 号		务：（一）最低生活保障家庭成员；（二）低收入家庭成员；（三）分散供养的特困人员；（四）市和区人民政府规定的其他经济困难或者特殊困难人员。
4	市级	《上海市民政局关于开展本市第三批老年认知障碍友好社区建设试点的通知》	沪民养老发（2021）23号	2021年	根据《上海市老年认知障碍友好社区建设试点方案》（沪民养老发〔2019〕4号），经街镇申报，相关区民政局初审，市民政局确认，本市第三批老年认知障碍友好社区建设试点单位共44家。马桥镇属于第三批试点单位。
5	市级	《上海市养老服务发展“十四五”规划》	沪社养老领（2021）3号	2021年	对“十三五”上海市社会养老服务的发展趋势进行介绍，并对“十四五”的养老服务的发展目标等进行规划。
6	市级	《上海市推进基本养老服务体系建设实施方案》	沪府办（2023）28号	2023年	市、区两级财政要将基本养老服务经费列入预算，并确保稳定投入和增长。落实发展养老服务优惠扶持政策，通过提供场地、减免租金、运营补贴、“以奖代补”、金融支持等措施，降低提供基本养老服务机构的运营成本。提升国有经济对养老服务体系的支持能力，强化国有经济在基本养老服务领域的有效供给。鼓励和引导企业、社会组织、个人等社会力量依法通过捐赠、设立慈善基金、志愿服务等方式，为基本养老服务提供支持和帮助。
7	区级	《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》	闵民规发（2020）2号	2020年	对社区养老服务机构等建设运营项目进行保障补贴。
8	区级	《闵行区关于加强社区养老服务设施建设和运营管理的实施意见》	闵民（2020）76号	2020年	每个街镇一般设置一个社区综合为老服务中心，按片区设置若干个社区综合为老服务中心，可单独设置，也可与其他社区养老服务、生活服务等设施综合设置。社区综合为老服务中心应充分发挥统筹为老服务资源、完善社区

序号	层级	文件名	文号	时间	关键字段描述
					养老服务网络、促进服务与需求信息对接、提升养老服务综合管理水平中的枢纽作用。
9	区级	关于印发《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》的通知	闵民〔2020〕75号	2020年	1.建设社区老年食堂。可自建运营社区老年食堂，也可依托社会第三方力量共建，或委托社会餐饮企业作为社区老年食堂为老年人提供就餐服务。 2.建设社区助餐点。对于没有条件建立社区老年食堂但能提供老年人就餐场所的社区，可依托集体用餐配送单位提供配餐服务，建设助餐服务点作为老年人就餐场所。
10	区级	《闵行区民政事业发展“十四五”规划》	闵府发〔2021〕29号	2021年	推进社区嵌入式、农村互助式、机构社区养老服务融合发展，实现兜底养老服务保障有力、基本养老服务应保尽保、非基本养老服务充分供给，家门口、有温度，多层次、多样化养老服务需求有效满足。

（三）项目预算及资金使用情况

1.2024 年项目预算与执行情况

2024 年马桥镇社区养老服务项目年初预算为 5854400 元，年中调整 300000 元，调整后金额为 5554400 元，执行金额为 5554400 元，执行率为 100%。具体预算及支出情况如下：

表 2:2024 年项目预算明细表

二级子项	三级明细	单价	数量	金额	调整后预算	预算编制依据
综合慰劳服务中心	智慧养老服务 平台维护费	19000 元/年	1	19000	0	马桥镇智慧养老服务平台建设及维护合同及其补充合同
	金星日照中心	1800 元/	30	54000	54000	闵民规发〔2020〕2

二级子项	三级明细	单价	数量	金额	调整后 预算	预算编制依据
委托管理	运作补贴	床/年				号闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见
	银春苑综合为老分中心委托管理费	150000元/年	1	150000	150000	闵民〔2020〕28号闵行区关于依托邻里中心进一步深化为老服务功能的指导意见
	综合为老服务中心委托管理费	400000元/年	1	400000	400000	闵民〔2020〕28号闵行区关于依托邻里中心进一步深化为老服务功能的指导意见
	社区养老服务场所维护（含综合为老服务中心、元景日照中心）	50000元/年	1	50000	0	/
小计				673000	604000	
老年认知障碍友好社区建设	老年认知障碍友好社区建设第三方服务经费（含日照中心管理）	300000元/年	1	300000	237000	沪民养老发〔2021〕23号上海市民政局关于开展本市第三批老年认知障碍友好社区建设试点的通知。
小计				300000	237000	
助餐服务	富岩路社区食堂房租	363400元/年	1	363400	363400	房屋租赁合同
	银林坊社区食堂建设尾款	150000元/批	1	150000	150000	闵马府抄〔2023〕272号
	陪昆路社区食堂建安费	318000元/批	1	318000	0	闵马府抄〔2023〕449号
	陪昆路社区食堂设备家具采购	925700元/批	1	700000	700000	闵马府抄〔2023〕451号
	困难老人助餐补贴	3.90元/人/天	400000	1560000	700000	闵民〔2020〕75号关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见
	助餐服务场所运营保障	400000元/年	1	400000	400000	委托运营合同
	助餐服务场所维护（含配送中心及富岩路、银林坊、	100000元/年	1	100000	100000	委托运营合同

二级子项	三级明细	单价	数量	金额	调整后 预算	预算编制依据
	陪昆路社区食堂)					
	配送中心一次性餐盒	1 元/个	250000	250000	250000	闵马府抄(2022) 417号
	配送中心配送费用	2 元/客	250000	500000	500000	闵马府抄(2022) 417号
	送餐志愿者送餐补贴	1 元/份	350000	350000	350000	闵民(2020) 75 号关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见
	送餐志愿者高温慰问	50 元/人/年	45	2250	2250	闵民(2020) 75 号关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见
	送餐志愿者劳防用品	150 元/人/年	45	6750	6750	闵民(2020) 75 号关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见
	送餐志愿者车辆维修补贴	300 元/人/年	45	13500	13500	闵民(2020) 75 号关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见
	送餐志愿者助餐车更换电瓶	700 元/辆	25	17500	17500	闵民(2020) 75 号关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见
	送餐志愿者助餐车更换	10000 元/辆	15	150000	0	闵民(2020) 75 号关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见
	小计			4881400	3553400	/
	合计			5854400	5554400	/

2024 年马桥镇社区养老服务项目由镇财政所根据社工办的申请将资金拨付至助老中心，根据 2024 年助老中心支出明细账，2024 年社区养老服务项目共支出 7374231.10 元，其中镇级资金共计支出 5554400 元，其余为区级资金。实际支出具体见下表：

表 2:2024 年项目预算支出表

二级子项	三级明细	预算金额	支付金额	2024 年 合同金额	说明
综合 慰劳 服务 中心 委托 管理	金星日照中心 运作补贴	54000	54000	/	补 2023 年运作补贴
	银春苑综合为 老分中心委托 管理费	15000 0	149280	149080	实际支付与合同金额差异原因是，实际支付的是 2023 年银春苑综合为老中心 30%运营尾款 +2024 年银春苑综合为老中心 50%合同金额；填写的是 2024 年的合同金额
	综合为老服务 中心委托管理 费	40000 0	398294	398600	/
老年 认知 障碍 友好 社区 建设	老年认知障碍 友好社区建设 第三方服务经 费（含日照中 心管理）	53700 0	90326.6	299160	支付合同价的 50%，日照中心电费
助餐 服务	富岩路社区食 堂房租	36340 0	363406	363406	/

二级子项	三级明细	预算金额	支付金额	2024 年 合同金额	说明
	银林坊社区食堂建设尾款	150000	55728	/	/
	陪昆路社区食堂设备家具采购	700000	674250	899000	/
	困难老人助餐补贴	1560000	1572868	/	/
	助餐服务场所运营保障	400000	307503	/	配送中心与富岩路食堂运营补贴
	助餐服务场所维护（含配送中心及富岩路、银林坊、陪昆路社区食堂）	100000	60610	/	配送中心维修、更换

二级子项	三级明细	预算金额	支付金额	2024 年 合同金额	说明
	餐饮服务费含 (配送中心一 次性餐盒 配送中心配送 费用)	75000 0	3895703	/	/
	送餐志愿者送 餐补贴	35000 0	389664	/	2023 年 11 月-2024 年 10 月
	送餐志愿者高 温慰问	2250	2227.5	/	/
	送餐志愿者劳 防用品	6750	5520	/	/
	送餐志愿者车 辆维修补贴	13500	12700	/	/
	送餐志愿者助 餐车更换电瓶	17500	16800	/	/
	合计	55544 00	7374231.1 0		

2.近三年预算资金使用情况

从近三年项目预算情况看，2024 年较以前年度预算资金增加幅度变大，主要原因是项目实施内容增加，2024 年增加困难

老人助餐补贴、配送中心一次性餐盒、送餐志愿者补贴等内容。
近三年项目预算资金具体如下：

表 4:2022 年-2024 年马桥镇社区养老服务项目预算执行情况

年份	年初预算	追加预算	调整预算	调整后预算	支付金额	执行率
2022 年	3105000	3338600	-3338600	3105000	3105000	100%
2023 年	3425700	0	0	3425700	3425700	100%
2024 年	5854400	0	-300000	5554400	5554400	100%

（四）项目实施内容

2024 年马桥镇社区养老服务项目分 3 个子项，具体为：综合为老服务中心委托管理、老年认知障碍友好社区建设、助餐服务。项目具体内容如下：

1.综合为老服务中心委托管理

社区综合为老服务中心是满足老年人日托、助餐、助洁、助医、助急、精神慰藉等各需求场所。委托第三方为马桥镇的老年人提供便民服务、理发服务、文化娱乐、专题讲座等服务。

（1）综合为老服务中心运营

委托上海闵行区浦颐为老服务中心进行综合为老服务中心的运营工作。综合为老服务中心的运营工作主要包括计划完成便民服务、理发服务等 4 项工作，实际开展便民服务等 4 项工作。具体实施内容见下表

表 5: 计划与实际执行对比表

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
便民服务	修伞、磨刀、测量血糖血压等，切实满足老人需求，解决实际问题	每年根据居民需求在本辖区开展便民服务项目活动不少于12次	磨刀、理发、修伞、血糖血压测量	共开展16次	427人
理发服务	机构需安排专门的理发师为社区内老人打理头发	每周提供至少3次理发服务，共144次	只对马桥镇敬老院老人进行理发	一周三次，共开展161次理发服务	1456人
节日活动	在春节来临之际组织老人们写春联，欣赏春节文艺演出；母亲节则召集老人们汇聚一堂，为他们献上节日祝福，感受社区对他们的关爱；端午节则是由老师指导居民们包粽子和制作香囊；在重阳节也将有点心技师为老人们制	4次，重阳、新春、母亲节、端午节各1次	元宵节：包汤圆；母亲节：油漆画；端午节：养生锤；重阳节：重阳糕制作	共开展4次节日活动	81人

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
	作重阳糕等等，志愿者们还会在活动结束后为每位老人分发节日礼品，营造欢乐祥和的过节气氛				
日常培训	在项目周期内开展特色课程供他们参与，活动设有 4 个课程班，每周 1 次，内容包括沪剧表演、中式点心制作、书法教学、手工制作，将邀请专业的老师进行指导。	沪剧课堂 48 次；沪剧器乐 144 次；点心课堂 48 次；书画课堂 48 次；手工课堂 48 次	设置沪剧课堂、中式点心制作、手工制作、书法教学四个课程班	2024 年共开展沪剧课堂 52 次；点心课堂 52 次；书画课堂 46 次；手工课堂 61 次	沪剧课堂 1243 人；点心课堂 1052 人；书画课堂 391 人；手工课程 1088 人
专题讲座	邀请中医医师来为老人们开展中医健康讲座及咨询。为老人们进行健康检查，指导合理用药，并借此机	每月开展 1 场，12 场	开展中医健康讲座、常见老年疾病的预防、老年人口腔健康、健康饮食、老年人口腔健	共开展 19 场讲座	396 人

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
	会解答老人们的问题，面对面讲解疾病的预防和保健常识，引导大家科学就医，提高居民们的疾病防治意识。		康、中医穴位按摩、老年人认知障碍讲座 常见疾病好了中医养生		
房间及人员设置	根据社区内老人的实际需要，中心内需设置功能性空间 13 间接待大厅 1 间，日间照料室 3 间、助餐室 1 间、助浴室 2 间、阅览室 1 间、书画室 1 间、音乐室 1 间、棋牌室 1 间、多功能厅 1 间、办公室 1 间（社会化运营方 1 间）合理安排各活动室的日常活动，明确各房间的活动流程，需有专门的管理人员负责管理，确保能够正常开展活动。		马桥镇综合为老服务中心已设置功能性空间 13 间。包括接待大厅 1 间，日间照料室 3 间、助餐室 1 间、助浴室 2 间、阅览室 1 间、书画室 1 间、音乐室 1 间、棋牌室 1 间、多功能厅 1 间、办公室 1 间。 中心聘请了 1 名全职管理人员和 1 名全职保洁员。管理人员根据活动方案和计划合理安排好每个月子项目的活动开展事宜，安排好各活动室的日常活动，明确各房间的活动流程。保洁员则需要每日对各个房间进行打扫清洁，保证后续活动中场地的干净、卫生和整洁。		

（2）银春苑综合为老服务分中心

委托上海闵行区浦颐为老服务中心，进行银春苑综合为老服务分中心的运营工作。银春苑综合为老服务分中心的运营工作计划完成课程活动、讲座等 5 项工作。实际开展课程活动、时事或健康类讲座等 5 项工作。具体开展情况如下：

表 6：计划与实际执行对比表

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
课程活动	开展 4 种课程活动	每周 1 次	设置唱歌、手工制作、点心制作、广场舞、太极、舞蹈、沪剧等 7 门课程	共开展唱歌课程 32 次，手工课程 2 次，点心课程 10 次，广场舞课程 33 次，太极 35 次，舞蹈 35 次，沪剧课程 33 次	唱歌课程，495 人；手工课程，30 人；点心课程，151 人；广场舞，544 人；太极课程，668 人；沪剧课程，536 人
时事或	开展时事或	4 次	开展主题为	开展 3 次讲	77 人

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
健康类讲座	健康类讲座		“心理健康” “中医肩颈穴位按摩” “中医养生健康”的讲座	座	
便民服务	开展社区便民服务	2 次	开展磨刀、理发、修伞、血糖血压测量	共开展 4 次便民服务	104 人
老少同乐暑期活动	开展“老少同乐”暑期活动	6 次	开展“老少同乐”暑期活动	开展 6 次老少同乐活动	103 人
节日活动	开展传统节日活动	4 次	春节，开展写春联活动与沪剧演出；妇女节，开展手工包制作，小夜灯制作；端午节，开展健康讲座，手工香	开展 6 次节日活动	131 人

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
			囊制作；中秋节，开展冰皮月饼制作活动；重阳节，开展重阳糕制作		

2.老年认知障碍友好社区建设

委托上海闵行区浦颐为老服务中心进行老年认知障碍友好社区建设工作。主要是开展宣传教育、风险测评、早期干预、家庭支持、资源链接 5 项工作。具体开展情况如下：

表 7：计划与实际执行对比表

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
宣传教育	在辖区开展线上或线下认知障碍宣传科普活动，充分利用每年 9 月 21 日“国际阿尔茨海默症日”、敬老节	每年不少于 12 次	开展如“关注认知障碍，关爱长者心灵”等认知障碍宣传科普活动	15 次	285 人

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
	等节点，开展认知障碍社区宣传工作				
风险测评	使用市民政局统一开放的“上海市认知障碍风险目测系统”作为筛查工具，每年在本辖区开展社区风险测评	每年不少于 2000 例	对 9 个小区的开展认知障碍社区风险测评	/	2095 人
早期干预	依托马桥镇认知障碍日间照料中心（富草路 125 弄 16 号楼），为社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业训练	不少于 10 人	设置认知训练小组、身体活动小组、创意和艺术疗法小组，为社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业训练	/	30 人
家庭支持	依托家庭照料者培训计划（“老吾老”计	每年课程活动不少	为社区内认知障碍老年人家	7 次，30 户	120 人

项目	工作要求		实际执行情况		
	服务内容	开展次数	服务内容	开展次数	受益人数
	划)等为社区内认知障碍老年人家庭开展照护知识课程和技能培训	于5次,至少为30户家庭提供	庭开展照护知识课程和技能培训		
资源链接	与社区卫生服务中心、区精神卫生中心等医疗机构合作,为需医疗诊治人群提供医疗转介服务,为需持续照护人群提供社区托养机构或养老机构专业照护、医疗资源链接。		与马桥镇社区卫生服务中心、马桥镇敬老院、助老中心、浦连路长者照护之家、上海医硕软件科技有限公司、上海珩颐老年服务有限公司等30家企业进行资源链接并签订了合作协议。		

3.助餐服务

助餐服务工作主要是发放困难老人助餐补贴、开展助餐场所的运营保障、社区食堂建设、设备采购与房租缴纳。具体如下:

(1) 困难老人助餐补贴

根据《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》(闵民〔2020〕75号),《马桥镇养老助餐服务管理办法》等文件要求对符合条件的困难老人发放助餐补贴。具体补贴标准如下:

补贴对象:具有马桥镇户籍、年满60周岁的低保、低收入

老年人。

补贴标准：社区食堂每客饭 10 元，区镇两级补贴 6 元，老人自行承担 4 元。其中，6 元/人/餐补贴中，区级助餐补贴 65% 为 3.9 元，镇级进行配套助餐补贴 35% 为 2.1 元。

补贴内容：向符合条件的老人每天补贴午餐（一次）。

2024 年助餐补贴发放情况：一是助老中心核实实际食堂数量后发放补贴至社区食堂。二是助老中心收齐老人自行承担费用后，汇总老人自行程度部分与补贴部分后向食堂按实结算。2024 年为困难老人助餐补贴 225508 人次。具体如下表：

表 8:2024 年困难老人助餐补贴发放情况表

2024 年	平均补贴人数	补贴人次	区级补贴	镇级配套补贴
困难老人补贴	901 人	225508 人次	35%	65%

（2）助餐场所运营

助餐场所运营主要是向运营社区食堂的第三方发放补贴，并为行动不便的老年人提供餐食配送。其中社区食堂主要面向马桥镇范围内年满 60 周岁的老年人及周边居民；外送服务通过送餐志愿者、配送中心向符合条件的老年人开展。社区食堂包括富岩路社区食堂、培昆路社区食堂、银林坊社区食堂。

配送中心主要为 60 周岁以上居家行动不便老人、马桥敬老院住养老人外送餐食。送餐志愿者为符合条件的老年人送餐，每送一客向志愿者发放补贴 1 元。具体内容如下：

表 9：各社区食堂计划与实际对比表

食堂及第三方单位名称	计划内容	实际执行情况
------------	------	--------

			服务对象	运营保障	堂吃人数	外送人数
富岩路社区食堂	中标单位	上海市爱护网健康管理有限责任公司	以马桥镇范围内年满60周岁的老年人为主，适当兼顾其他人群	社区食堂运营一年后，按照实际供餐量给予分档补贴。 日供餐量在150-499客、500-799客、800客以上的，分别给予3万元、5万元、10万元的运营补贴。 堂食、外卖两种助餐形式均计入年供餐量，日供餐量以助餐系统记载的年供餐总量除以当年天数得出	819	518
	运营单位	上海暖府燕餐饮有限公司				
培昆路社区食堂	中标单位	上海娜捷餐饮管理有限公司			30	/
	运营单位	上海龙银餐饮管理有限公司				
银林坊社区食堂	中标单位	上海汇美堂餐饮管理有限公司			298	/
	运营单位	上海美滋堂餐饮服务有限公司				

表 10：配送中心计划与实际对比表

项目	计划内容		实际执行情况		第三方单位
	居家老人	住养老人	居家老人	住养老人	
服务对象	全镇享受养老助餐配送服务的居家老人约 800 人。	马桥敬老院住养老人约 180 人。	全镇享受养老助餐配送服务的居家老人达到 1300 人，总计 267118 人次。	马桥敬老院住养老人全年平均约 170 人；年夜饭，参加人数约 167 人；节日加餐，参加人数约 1725 人；点心，参加人数约 682 人	上海汇美堂餐饮有限公司
服务内容	每个工作日（全年的 250 天）以盒饭形式供应午餐，每份盒饭的内容为一大荤一小荤一蔬菜一汤一饭	每天以盒饭形式提供一日三餐；全年提供 1 次春节聚餐；10 次节日加餐和 4 次传统节日糕点。	每天以盒饭形式提供午餐	每天以盒饭形式提供一日三餐；全年提供 1 次年夜饭；10 次节日加餐；4 次点心	

	单价	计划数量	单价	实际数量	
一次性饭盒	1 元/客	250000	1 元/客	265495	
配送费	2 元/客	500000	2 元/客	527568	

表 11: 送餐志愿者补贴计划与实际执行对比表

项目	计划开展		实际执行情况	
	单价	数量	单价	数量
送餐志愿者送餐补贴	1 元/份	350000	1 元/份	389664

(3) 富岩路社区食堂租赁费支付

助老中心承租上海申马房地产实业有限公司坐落于上海市闵行区富岩 309—317 号，租赁其作为富岩路社区食堂使用。租金为人民币 1.8 元/平方米/天，实际租赁面积为 553.13 m²。

(4) 陪昆路社区食堂设备采购

陪昆路社区食堂设备采购

采购陪昆路社区食堂设备，采购置米架、四层货架等 94 项设备，具体采购与审定见附件。

(五) 项目绩效目标及实现情况

1.总目标

构建社区嵌入式养老服务体系，通过整合资源、优化服务，满足老年人多样化需求。具体包括提供日间照料、短期托养、助餐、医疗护理、精神慰藉等服务，改善马桥镇老年人的生活

质量，提升了老年人的获得感、幸福感、满意度，实现“老有颐养”的社区愿景。

2.年度目标

通过项目的实施，每年完成 12 次以上为老服务中心便民服
务活动、每周完成 3 次理发服务、每周 1 次日常培训、每月开展
1 场专题讲座；每年完成 12 次认知障碍宣传教育，不少于 2000
例认知障碍社区风险测评、为超过 10 位社区内轻度认知障碍老
年人提供非药物干预或专业训练、为认知障碍老年人家庭开展
超过 5 次照护知识课程和技能培训、为超过 30 户认知障碍老年
人家庭提供稳定的家庭支持服务、完成 225508 人次的困难老人
助餐补贴发放工作；各项活动与服务均及时开展达标；从而提
升马桥镇老人生活质量、提高居民认知障碍宣传知晓情况、并
减轻困难老人生活负担，居民满意度达到 95%以上。

表 12：绩效目标表

目标 类型	绩效 内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
成 本 指标	经济 成本 指标	综合为老服务中心运营 成本	≤40 万元 /年	预算申报表	≤40 万元/ 年
		老年认知障碍友好社区 建设运营成本	≤30 万元 /年	预算申报表	≤30 万元/ 年
		助餐服务场所运营保障 成本	≤40 万元 /年	预算申报表	≤40 万元/ 年
		困难老人助餐补贴标准	6 元/人/	《马桥镇养	6 元/人/天

目标 类型	绩效 内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
			天	老助餐服务 管理办法》	
产出 目标	数量	为老服务中心便民服务 活动完成情况	≥ 12 次 / 年	采购需求	16 次
		理发服务完成情况	≥3 次/周	采购需求	161 次, ≥ 3 次/周
		日常培训完成情况	4 个班, 每周 1 次	采购需求	4 个班, 每 周 1 次
		专题讲座完成情况	1 场/月	采购需求	19 场
		认知障碍宣传教育完成 情况	≥12 次/ 年	采购需求	15 次
		认知障碍社区风险测评 完成情况	≥2000 例 /年	采购需求	2095 例
		为社区内轻度认知障碍 老年人提供非药物干预 或专业训练完成情况	≥10 人	采购需求	30 人
		为认知障碍老年人家庭 开展照护知识课程和技 能培训完成情况	≥5 次/年	采购需求	7 次
		为认知障碍老年人家庭	≥30 户	采购需求	30 户

目标 类型	绩效 内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
		提供稳定的家庭支持服 务完成情况			
		完成困难老人助餐补贴 发放工作	225508 人 次	工作计划	225508 人 次
	质量	为老服务中心便民服务 活动达标率	100%	采购需求	100%
		理发服务达标率	100%	采购需求	100%
		日常培训达标率	100%	采购需求	100%
		专题讲座达标率	100%	采购需求	100%
		认知障碍宣传教育达标 率	100%	采购需求	100%
		认知障碍社区风险测评 达标率	100%	采购需求	100%
		为社区内轻度认知障碍 老年人提供非药物干预 或专业训练达标率	100%	采购需求	100%
		认知障碍老年人家庭开 展照护知识课程和技能 培训达标率	100%	采购需求	100%
		为认知障碍老年人家庭	100%	采购需求	100%

目标 类型	绩效 内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
		提供稳定的家庭支持服 务达标率			
		困难老人助餐补贴发放 准确性	准确	工作计划	准确
	时效	为老服务中心活动开展 及时性	及时	采购需求	及时
		理发服务开展及时性	及时	采购需求	及时
		日常培训开展及时性	及时	采购需求	及时
		专题讲座开展及时性	及时	采购需求	及时
		认知障碍宣传教育开展 及时性	及时	采购需求	及时
		认知障碍社区风险测评 开展及时性	及时	采购需求	及时
		为社区内轻度认知障碍 老年人提供非药物干预 或专业训练及时性	及时	采购需求	及时
		为认知障碍老年人家庭 开展照护知识课程和技 能培训开展及时性	及时	采购需求	及时
		为认知障碍老年人家庭	及时	采购需求	及时

目标 类型	绩效 内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
		提供稳定的家庭支持服 务及时性			
		困难老人助餐补贴发放 及时性	及时	工作计划	及时
效果 目标	社会 效益	提升老人生活质量	提升	工作计划	提升
		认知障碍宣传知晓率	≥95%	工作计划	81.25%
		减轻困难老人生活负担	减轻	工作计划	减轻
	满意 度	居民满意度	≥95%	工作计划	83.36%
	影响 力 (可 持续 发 展)	长效管理机制	建立健全	工作计划	建立健全

(六) 项目的组织及管理

1.项目组织架构

上海市闵行区马桥镇财政所：负责资金的拨付；组织进行项目招投标工作、项目合同的签订；拨付资金给中标单位，对

资金使用情况进行监督和管理。

上海市闵行区马桥镇社会事业发展办公室：负责编制项目预算，项目预算绩效表，

助老中心：是闵行区社区养护服务项目具体事务的实施单位，成立于2011年7月18日，由上海市闵行区民政局登记管理的民办非企业单位，业务主管单位为上海市闵行区马桥镇人民政府，主要开展老年人助老服务和管理工作。本项目中主要负责项目招投标需求编制，参与招投标评审、与服务供应商签订服务合同，补贴汇总、助餐补贴发放、日常监管、档案资料整理。

上海真胜工程造价咨询有限公司作为招标代理单位负责按照招标单位需求，委托办理招标事宜，开展招投标活动，编写招标文件，签订的合同履行各自的服务责任，选择符合资质的第三方服务单位。

上海智达工程顾问有限公司：负责陪昆路社区食堂设备采购项目的审价工作并出具审价报告。

上海马桥城市投资建设管理有限公司：负责陪昆路社区食堂的总体建设工作。

上海秤星建设工程有限公司：负责陪昆路社区食堂的具体施工。

上海宏康建设工程监理有限公司：负责陪昆路社区食堂建设的施工监理工作。

中标服务单位，按照投标文件、合同约定开展综合为老服务中心委托管理、老年认知障碍友好社区建设试点服务项目、

社区食堂运营保障、配送中心运营等工作。

2.项目流程

（1）实施流程

①采购管理

助老中心根据《马桥镇内部控制管理制度》文件规定开展采购，根据文件规定，非政府采购的 5 万元以下的采购，由业务科室选取具有资质的供应商，经单位负责人同意后，按照相关程序执行。预算在 5 万（含）至 20 万的服务采购，采购方式为三方比价；20 万以上的采用公开招投标的方式选用第三方。具体如下：

表 13：采购明细表

二级子项	三级明细	选择方式	中标公司
综合慰劳服务中心委托管理	综合为老服务中心委托管理	公开招投标	上海闵行区浦颐为老服务中心
	银春苑综合为老分中心委托管理	公开招投标	上海闵行区浦颐为老服务中心
老年认知障碍友好社区建设	老年认知障碍友好社区建设	公开招投标	上海闵行区浦颐为老服务中心
助餐服务	陪昆路社区食堂设备家具采购	公开招投标	上海界文实业有限公司
	助餐服务场所运营保障	公开招投标	富岩路社区食堂委托运营的中标单位为上海市爱护网健康管理有限责任公司、培昆路社区食堂委托运营的中标单位为上海娜捷餐饮管理有限公司、银林坊社区食堂委托运营的中标单位为上海汇美堂餐饮管理有限公司，配送中心委托运营的中标单位为上海汇美堂餐饮管理有限公司。
	配送中心配送费用		
	助餐服务场所维护（含配送中心及富岩路、银林坊、陪昆路社区食堂）		

②合同管理

在项目实施方面，通过公开招投标、三方比价等方式选用

实施单位后由助老中心与中标单位签订合同，合同内容包括合同价格、服务地点和服务期限；质量标准和要求；考核标准；双方权利和义务；支付方式（分期支付）；补救措施和索赔；履约延误；争端的解决；违约终止合同等内容，合同要素基本齐全。闵行区社区养护服务项目的实施单位是镇社事办，具体事务由助老中心负责开展，助老中心属于民办非企业单位，应与镇政府签订委托协议开展工作，实际未签订。

③日常管理

项目日常管理根据《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2号）、《上海市民政局关于开展本市第三批老年认知障碍友好社区建设试点的通知》（沪民养老发〔2021〕23号）、《马桥镇养老助餐服务管理办法》《马桥镇内部控制管理制度》等文件及合同要求开展。

对于综合为老服务中心运营设置满意度调查问卷进行日常管理，将运营费用的尾款作为考核费用。根据满意度调查结果实施考核：90分及以上，全额支付；80分到89.99分，每低一分扣除2000元；不足80分的为不合格，扣除全部费用。

对于老年认知障碍友好社区建设与助餐服务设置《马桥镇老年认知障碍友好社区建设试点服务项目考核标准》进行日常管理，将年度运营费用的余款作为考核费用。根据考核标准进行评分，90分以上的（含90分），全额支付；90分以下的（不含90分），每低一分扣除2000元；不足80分的，扣除全部费用。

对于社区食堂设置《社区食堂运营管理考核标准》进行日

常管理，将运营补贴与考核分数挂钩。考核得分 90 分及以上的，给予全额运营补贴；低于 90 分的，每低一分扣除 2000 元；不足 80 分的，取消运营补贴。

其中：困难老人助餐服务及补贴的申请流程如下：助餐服务申请流程：由户籍为马桥镇的申请人或家属到所属居村委填写《闵行区马桥镇养老助餐服务审批表》提出申请，由居村委进行审核，审核后由助老中心审批，审批通过的居民次月起享受助餐服务。

困难老人助餐补贴申请流程：由户籍为马桥镇的申请人或家属到所属居村委填写《闵行区养老助餐服务补贴审批表》，并提供本人户口簿、身份证、近 3 个月养老金账户流水，由居村委审核，审核后由助老中心审批，审批通过的居民次月起享受政府助餐补贴。

助老中心要求第三方在开展活动或服务时进行记录，每项活动均有工作记录台账。与第三方在开展工作的过程中及时进行沟通。

本项目由助老中心开展，作为项目实施单位镇社事办，未对助老中心开展的各项工作进行考核验收。

④档案管理

项目在实施过程中形成的各类资料，助老中心根据《闵行马桥镇内部控制管理制度》中档案管理对项目开展中形成的各类工作台账资料进行收集整理，整理后归入档案室管理。

3.主要管理制度

业务管理方面：根据《闵行区关于进一步推进养老服务业

发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2号）、《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》（闵民〔2020〕75号）、《上海市民政局关于开展本市第三批老年认知障碍友好社区建设试点的通知》（沪民养老发〔2021〕23号）、《马桥镇内部控制管理制度》等文件及合同、招投标资料对项目进行管理。

财务管理方面：根据《行政事业单位财务管理制度》《事业单位内部财务管理制度》《马桥镇养老助餐服务管理办法》《马桥镇内部控制管理制度》等进行管理。

（七）利益相关方

1.项目主管部门：上海市闵行区马桥镇人民政府；

2.项目预算单位：上海市闵行区马桥镇人民政府；

3.第三方单位：上海真胜工程造价咨询有限公司、上海闵行区浦颐为老服务中心、上海界文实业有限公司、上海智达工程顾问有限公司、上海马桥城市投资建设管理有限公司、上海秤星建设工程有限公司、上海宏康建设工程监理有限公司、上海市爱护网健康管理有限责任公司、上海暖府燕餐饮有限公司、上海娜捷餐饮管理有限公司、上海龙银餐饮管理有限公司、上海汇美堂餐饮管理有限公司、上海美滋堂餐饮服务有限公司；

4.受益群体：附近居民

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围和重点

1.绩效评价对象与范围

2024年马桥镇社区养老服务项目及预算为555.44万元。

（二）绩效评价依据、原则

1.绩效评价依据

（1）项目业务类

①《关于提升本市老年助餐服务水平的实施意见》（沪民养老发〔2019〕6号）；

②《上海市社区嵌入式养老服务工作指引》（沪民养老发〔2019〕27号）

③《上海市民政局关于开展本市第三批老年认知障碍友好社区建设试点的通知》（沪民养老发〔2021〕23号）；

④《上海市推进基本养老服务体系建设实施方案》沪府办〔2023〕28号；

⑤《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2号）；

⑥《闵行区关于加强社区养老服务设施建设及运营管理的实施意见》（闵民〔2020〕76号）；

⑦关于印发《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》的通知（闵民〔2020〕75号）；

⑧《马桥镇养老助餐服务管理办法》；

⑨绩效目标申报表；

⑩业务、财务管理制度；

⑪访谈、问卷调查等。

（2）绩效评价管理类

①《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

②《中共上海市委、上海市人民政府关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》（沪委发〔2019〕12号）；

③《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）；

④《上海市市级部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（沪财绩〔2024〕15号）；

⑤《闵行区全面实施预算绩效管理的实施意见》（闵委发〔2019〕50号）。

2.绩效评价原则

根据《中共上海市委上海市人民政府关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》（沪委发〔2019〕12号）、《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）、《上海市市级部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（沪财绩〔2024〕15号）文件要求，绩效评价应当遵循以下基本原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点，分类组织实施。

（4）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

根据以上原则，绩效评价应遵循如下要求：

（1）在数据采集时，采取客观数据，主管部门审查、社会中介组织复查，与问卷调查相结合的形式，以保证各项指标的真实性。

（2）保证评价结果真实性、公正性，提高评价报告的公信力。

(3) 绩效评价报告应当简明扼要，除了对绩效评价的过程、结果描述外，还应总结经验，并对照历次评价指出不足之处，就共性问题提出可操作性改进建议。

(三) 评价指标体系

表 14: 马桥镇社区养老服务项目绩效指标综合表

一级指标	权重	二级指标	三级指标	四级指标	分值	业绩值	得分
A 决策	20%	A1 项目立项 (8)	A11 立项依据充分性	/	4	充分	4
			A12 立项程序规范性	/	4	规范	4
		A2 绩效目标 (8)	A21 绩效目标合理性	/	4	基本合理	3.33
			A22 绩效指标明确性	/	4	不够明确	2
		A3 资金投入 (4)	A31 预算编制科学性	/	4	不够科学	2
		合计			20	-	15.33
B 投入和管理	26%	B1 投入管理 指标 (8)	B11 预算执行率	/	4	100%	4
			B12 资金使用合规性	/	4	合规	4

一级 指标	权 重	二级指 标	三级指标	四级指标	分 值	业绩值	得分
		B2 管 理制度 指标 (4)	B21 管理制度健全 性	B211 财务管理 制度健全性	2	健全	2
				B212 业务管理 制度健全性	2	健全	2
		B3 组 织管理 指标 (14)	B31 制度执行有效 性	B311 采购程序 规范性	3	规范	3
				B312 合同管理 有效性	3	不够有 效	1.5
				B313 过程管理 有效性	2	有效	2
				B314 监督管理 执行有效性	4	基本有 效	3
				B315 档案管理 完备性	2	完备	2
		合计			26	—	23.5
C 产 出	30 %	C1 产 出数量 (6)	C11 为老服务中心 便民服务活动完 成情况	/	0.5	16 次	0.5
			C12 理发服务完成 情况	/	0.5	161 次， ≥3 次/	0.5

一级 指标	权 重	二级指 标	三级指标	四级指标	分 值	业绩值	得分
						周	
			C13 日常培训完成 情况	/	0.5	4 个班， 每周 1 次	0.5
			C14 专题讲座完成 情况	/	0.5	19 场	0.5
			C15 认知障碍宣传 教育完成情况	/	0.5	15 次	0.5
			C16 认知障碍社区 风险测评完成情 况	/	0.5	2095 例	0.5
			C17 为社区内轻度 认知障碍老年人 提供非药物干预 或专业训练完成 情况	/	0.5	30 人	0.5
			C18 为认知障碍老 年人家庭开展照 护知识课程和技 能培训完成情况	/	0.5	7 次	0.5
			C19 为认知障碍老	/	1	30 户	1

一级 指标	权 重	二级指 标	三级指标	四级指标	分 值	业绩值	得分
			年人家庭提供稳定的家庭支持服务完成情况				
			C110 完成困难老人助餐补贴发放工作	/	1	225508 人次	1
		C2 产 出质量 (10)	C21 为老服务中心便民服务活动达标率	/	1	100%	1
			C22 理发服务达标率	/	1	100%	1
			C23 日常培训达标率	/	1	100%	1
			C24 专题讲座达标率	/	1	100%	1
			C25 认知障碍宣传教育达标率	/	1	100%	1
			C26 认知障碍社区风险测评达标率	/	1	100%	1
			C27 为社区内轻度	/	1	100%	1

一级 指标	权 重	二级指 标	三级指标	四级指标	分 值	业绩值	得分
			认知障碍老年人 提供非药物干预 或专业训练达标 率				
			C28 认知障碍老年 人家庭开展照护 知识课程和技能 培训达标率	/	1	100%	1
			C29 为认知障碍老 年人家庭提供稳 定的家庭支持服 务达标率	/	1	100%	1
			C210 困难老人助 餐补贴发放准确 性	/	1	准确	1
		C3 产 出时效 (10)	C31 为老服务中心 便民服务活动开 展及时性	/	1	及时	1
			C32 理发服务开展 及时性	/	1	及时	1

一级 指标	权 重	二级指 标	三级指标	四级指标	分 值	业绩值	得分
			C33 日常培训开展 及时性	/	1	及时	1
			C34 专题讲座开展 及时性	/	1	及时	1
			C35 认知障碍宣传 教育开展及时性	/	1	及时	1
			C36 认知障碍社区 风险测评开展及 及时性	/	1	及时	1
			C37 为社区内轻度 认知障碍老年人 提供非药物干预 或专业训练及时 性	/	1	及时	1
			C38 为认知障碍老 年人家庭开展照 护知识课程和技 能培训开展及时 性	/	1	及时	1
			C39 为认知障碍老	/	1	及时	1

一级 指标	权 重	二级指 标	三级指标	四级指标	分 值	业绩值	得分
			年人家庭提供稳定的家庭支持服务及时性				
			C310 困难老人助餐补贴发放及时性	/	1	及时	1
		C4 经济成本 指标 (4)	C41 综合为老服务中心运营成本	/	1	≤40 万元/年	1
			C42 老年认知障碍友好社区建设运营成本	/	1	≤30 万元/年	1
			C43 助餐服务场所运营保障成本	/	1	≤40 万元/年	1
			C44 困难老人助餐补贴标准	/	1	6 元/人/天	1
			合计		30	-	30
D 效益	24 %	D1 社会效益 (15)	D11 提升老人生活质量	/	5	提升	5
			D12 提高认知障碍知晓率	/	5	81.25%	2.9

一级指标	权重	二级指标	三级指标	四级指标	分值	业绩值	得分
			D13 减轻认知障碍 老人家庭困难	/	5	减轻	5
		D2 满意度 (6)	D21 居民满意度	/	6	83.36%	3.9
		D3 可持续影响力 (3)	D31 长效管理制度 建立健全	/	3	健全	3
		合计			24	—	19.8
总计					100	—	88.63

(四) 评价方法及等级

1. 评价方法

本次绩效评价采用的方法是指标评价法、社会调查法。

根据《中共上海市委上海市人民政府关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》（沪委发〔2019〕12号）、《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）和《上海市市级部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（沪财绩〔2024〕15号）的指标体系框架，结合社区养老服务项目的实际情况，以此为评价工作的出发点和核心，最终形成绩效评价指标体系。本次2024年马桥镇社区

养老服务项目绩效评价的指标体系主要从项目决策、项目过程、项目产出和项目效益四部分设计。

指标体系包括综合评价表和基础表两部分，综合评价表是评价的依据，基础表是支持评价的基础数据，由被评价单位负责填报，评价单位进行核对。指标体系为评分所用，需要基础表和访谈的支持。综合评价表中各指标的权重由本项目绩效评价小组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性制定形成，并经本项目工作方案委托方和项目单位论证完善后最后确定。

（四）绩效评价工作过程

1.项目启动阶段—2025 年 6 月 15 日

由马桥镇财政所进行前期沟通并召开会议布置相关工作。联络本次绩效评价的相关部门及人员、立丰税务师事务所进行前期沟通并召开会议，布置相关工作。

2.绩效评价前期调研阶段—2025 年 6 月 20 日前

立丰税务师事务所绩效评价项目组（以下简称“项目组”）通过线上、线下沟通、资料传递的形式，向镇社事办收集项目文件制度类资料，包括项目立项文件、项目单位财务管理制度、项目管理制度等；项目实施业务资料，包括项目实施方案和总结、项目实施财务数据资料，包括支出明细。项目组通过前期项目资料研读，基本确定绩效评价思路及调研方向。

3.绩效评价指标及工作方案调研阶段—2025 年 6 月 30 日前

由上海立丰税务师事务所项目组成员专访 2024 年马桥镇社区养老服务项目的相关单位，充分与相关人员沟通，对工作方案、指标体系、调查问卷及访谈内容听取意见和建议。结合调

研沟通基础，撰写项目工作方案，并提交马桥镇财政所进行论证后定稿。

4.数据填报及社会调查—2025 年 7 月 15 日前

被评价单位完成相关数据填报，由上海立丰税务师事务所项目组对相关资料数据进行汇总和分析。项目组根据确定的工作方案，对管理部门进行访谈，并联系项目单位组织人员进行社会调查等。

5.撰写报告，形成初稿—2025 年 7 月 30 日前

上海立丰税务师事务所项目组对相关数据汇总和分析，撰写绩效评价报告（初稿），并提交马桥镇财政所进行专家评审后修改。

6.专家评价阶段—2025 年 8 月 15 日前

对本次绩效评价工作及报告开展专家评审，根据专家评审意见修改完善报告，并与项目单位、委托方进行意见交换，形成报告终稿后反馈评价结果应用情况。

三、评价结论及绩效分析（附评分表）

（一）评价结论

1.评价结果

通过数据采集、社会调查等方式，运用绩效评价指标体系，从项目决策、过程、产出、效益对马桥镇社区养老服务项目进行客观评价，最终评分结果为 88.63 分，绩效评级为“良”，具体得分如下：

表 15：项目绩效评价指标体系汇总表

指标	项目决策类	项目过程类	项目产出类	项目效益类	合计
权重	20	26	30	24	100
得分	15.33	23.5	30	19.8	88.63

得分率	76.65%	90.38%	100%	82.5%	88.63%
-----	--------	--------	------	-------	--------

从项目决策方面来看，项目设立依据充分，立项程序规范，预算依据不够充分，绩效目标不够合理，绩效指标不够明确。

从项目过程方面来看，预算执行率为 100%，资金使用合规、管理制度健全、采购程序规范、档案管理完备。但合同管理不够有效。

从项目产出方面来看，及时且有效的开展为老中心、老年认知障碍友好社区建设所开展的各类服务与活动，困难老人助餐补贴发放及时且准确。

从项目效益方面来看，通过项目实施，有效提升马桥镇老人生活质量、马桥镇居民对认知障碍的知晓率为 81.25%、减轻了困难老人的生活负担，居民满意度为 83.36%。

（二）具体绩效分析

通过调研、相关文件的解读、数据采集、问卷调查、访谈、数据分析，按照工作方案确定的指标体系及评分标准，对项目的各项指标完成情况进行客观分析，逐项打分，并对扣分指标的扣分原因进行了具体分析，具体情况如下：

1.项目决策

项目决策类指标由 3 个二级指标和 5 个三级指标构成，权重分 20 分，实际得分 15.33 分。各指标业绩值和绩效分值如下表所示：

表 16：项目决策类指标及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
A1 项目立项		8	-	8
	A11 立项依据充分性	4	充分	4
	A12 立项程序规范性	4	规范	4
A2 绩效目标		8	-	5.33
	A21 绩效目标合理性	4	基本合理	3.33

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	A22 绩效指标明确性	4	不够明确	2
A3 资金投入		4	-	2
	A31 预算编制科学性	4	不够科学	2
合计		20	-	15.33

(1) A11 立项依据充分性

根据《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》《关于提升本市老年助餐服务水平的实施意见》《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》等政策文件，马桥镇设立社区养老服务项目。项目符合国家相关法律法规等文件要求，符合市、区、镇相关政策规定；项目实施内容与文件要求相关，属于公共财政支持范围，与其他项目不存在交叉重叠。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

(2) A12 立项程序规范性

马桥镇社事办申报立项，完成项目预算编制并交马桥镇财政所汇总，经马桥镇政府审核通过后项目设立，项目所提交的文件、材料符合相关要求。立项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。根据评分标准，得满分。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

(3) A21 绩效目标合理性

根据收到的项目绩效目标申报表，本项目绩效总目标为进一步扩展马桥镇居家养老服务管理运行模式，建立专业化服务机构，为老年人提供生活照料服务，以提升老年人的生活质量，丰富和满足老年人的服务需求，同时，提高居家养老服务项目

队伍工作效率，提升群众满意度，提高经费的使用效率。本项目主要为社区养老服务，镇社事办所设置的绩效目标包含了居家养老服务与社区养老服务，本项目仅为社区养老服务项目，实际进行了综合为老服务中心委托管理、老年认知障碍友好社区建设与助餐服务，项目绩效目标与实际工作的关联度不高；项目预期通过开展助餐服务，为马桥镇困难老人进行助餐补贴，做到应保尽保，符合正常的业绩水平，预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，绩效目标与相应预算的关联性高。根据评分标准，扣 1/6 权重，0.67 分。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 3.33 分。

（4）A22 绩效指标明确性

根据收到的项目绩效目标申报表，本项目设置产出、效益、满意度指标，但本项目与居家养老服务项目合并在一张绩效目标申报表中，无法清晰地体现本项目的绩效指标，且数量指标的指标值为 100%，未量化为具体数值，无法清晰地体现本项目的绩效指标。根据评分标准，扣 50%权重，2 分。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 2 分。

（5）A31 预算编制科学性

马桥镇社事办根据《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》（闵民〔2020〕75 号）、《闵行区关于依托邻里中心进一步深化为老服务功能的指导意见》等文件计算出项目总预算金额为 555.44 万元，编制经过科学论证，测算依据较充分，但有如送餐志愿者助餐车更换等内容编制了预算，但实际并没有开展的情况，预算内容及资金量与项目内容不够匹配。根据评分标准，扣 50%权重，2 分。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 2 分。

2.项目过程

项目管理类指标由 3 个二级指标、9 个三级指标构成，权重分 26 分，实际得 23.5 分。各指标业绩值和绩效分值如下表所示：

表 17：项目过程类指标及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
B1 投入管理指标		8	-	8
	B11 预算执行率	4	100%	4
	B12 资金使用合规性	4	合规	4
B2 管理制度指标		4	-	4
	B211 财务管理制度健全性	2	健全	2
	B212 业务管理制度健全性	2	健全	2
B3 组织管理指标		14	-	11.5
	B311 采购程序规范性	3	规范	3
	B312 合同管理有效性	3	不够有效	1.5
	B313 过程管理有效性	2	有效	2
	B314 监督管理执行有效性	4	基本有效	3
	B315 档案管理完备性	2	完备	2
合计		26	-	23.5

（1）B11 预算执行率

马桥镇社事办实施的社区养老服务项目 2024 年调整后预算为 555.44 万元，实际执行金额为 555.44 万元，预算执行率为 100%。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

(2) B12 资金使用合规性

资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关规定，项目单位严格执行财政资金管理的有关规定使用和管理社区养老服务资金，项目资金拨付经业务科室负责人申请，局领导以及其他相关部门的层层审批，拥有完整的审批程序和手续。项目资金拨付审批程序完整且符合闵行区财务制度规定，资金用途明确，项目的支出按照相关制度执行，资金使用符合社区养老服务的用途，无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，该指标得满分。该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

(3) B21 管理制度健全性

①B211 财务管理制度健全性

财务方面根据《行政事业单位财务管理制度》《事业单位内部财务管理制度》《马桥镇养老助餐服务管理办法》《马桥镇收支业务控制制度》《马桥镇财务管理制度》进行管理，项目制定的财务管理制度合法、合规、完整。根据评分标准，该指标得满分。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

②B212 业务管理制度健全性

业务管理方面根据《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2号）、关于印发《关于进一步规范本区老年助餐工作的指导意见》的通知（闵民〔2020〕75号）等文件对项目进行管理，项目制定的业务管理制度合法、合规、完整。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

（4）B31 制度执行有效性

①B311 采购程序规范性

本项目采购内容为综合为老服务中心委托管理、社区食堂委托运营、配送中心委托运营，符合预算批复和项目的实际需要；助老中心根据《闵行政府采购管理办法》等文件规定开展采购，经公开招标，富岩路社区食堂委托运营的中标单位为上海市爱护网健康管理有限责任公司、培昆路社区食堂委托运营的中标单位为上海娜捷餐饮管理有限公司、银林坊社区食堂委托运营的中标单位为上海汇美堂餐饮管理有限公司，配送中心委托运营的中标单位为上海汇美堂餐饮管理有限公司；中标单位资质齐全，符合规定，采购合同经过规范的审批程序。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

②B312 合同管理有效性

助老中心通过竞争性磋商、三方比价等方式确认实施单位，并与第三方签订合同，合同签订过程合规、流程符合管理制度。合同内容包括合同价格、服务地点和服务期限；质量标准和要求；考核标准；双方权利和义务；支付方式（分期支付）；补救措施和索赔；履约延误；争端的解决；违约终止合同等内容，双方权利义务明确、合同要素基本齐全、协议约定内容得到严格有效执行。闵行区社区养护服务项目的实施单位是镇社事办，具体事务由助老中心负责开展，助老中心属于民办非企业单位，应与镇政府签订委托协议开展工作，实际未签订。根据评分标准，该指标扣 1.5 分。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 1.5 分。

③B313 过程管理有效性

镇社事办要求第三方单位制定完整明确清晰的项目实施工作计划或方案，并对进行日常工作开展情况进行管理，本项目主要开展了综合为老服务中心委托管理、老年认知障碍友好社区建设与助餐服务，具备招投标文件、合同、活动与服务的开展情况、满意度调查等相关台账，台账资料准确、全面。根据评分标准，得满分；

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

④B314 监督管理执行有效性

镇社事办根据《闵行区关于进一步推进养老服务业发展的政策意见》（闵民规发〔2020〕2号）、《上海市民政局关于开展本市第三批老年认知障碍友好社区建设试点的通知》（沪民养老发〔2021〕23号）、《马桥镇养老助餐服务管理办法》等文件及合同要求，对社区养老服务项目开展的综合为老服务中心运营、老年认知障碍友好社区建设与助餐服务进行日常监管。对于综合为老服务中心运营设置满意度调查问卷进行日常管理，将运营费用的尾款作为考核费用。根据满意度调查结果实施考核；对于老年认知障碍友好社区建设与助餐服务设置《马桥镇老年认知障碍友好社区建设试点服务项目考核标准》进行日常管理，将年度运营费用的余款作为考核费用。对于社区食堂设置《社区食堂运营管理考核标准》进行日常管理，将运营补贴与考核分数挂钩。具有相应监管机制。本项目由助老中心开展，作为项目实施单位镇社事办，未对助老中心开展的各项工作进

行考核验收。根据评分标准，该指标扣 1 分。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 3 分。

⑤B315 档案管理完备性

项目在实施过程中形成的各类资料，助老中心根据《闵行马桥镇内部控制管理制度》中档案管理对项目开展中形成的各类工作台账资料进行收集整理，整理后归入档案室管理。根据评分标准，得满分；

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

3.项目产出

项目绩效指标由 4 个二级指标和 34 个三级指标构成，权重分 30 分，实际得分 30 分。各指标业绩值和绩效分值如下表所示：

表 18：项目绩效类指标及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	C1 产出数量	6	-	6
	C11 为老服务中心便民服务活动完成情况	0.5	16 次	0.5
	C12 理发服务完成情况	0.5	161 次，≥3 次/周	0.5
	C13 日常培训完成情况	0.5	4 个班，每周 1 次	0.5
	C14 专题讲座完成情况	0.5	19 场	0.5
	C15 认知障碍宣传教育完成情况	0.5	15 次	0.5

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	C16 认知障碍社区风险测评完成情况	0.5	2095 例	0.5
	C17 为社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业培训完成情况	0.5	30 人	0.5
	C18 为认知障碍老年人家庭开展照护知识课程和技能培训完成情况	0.5	7 次	0.5
	C19 为认知障碍老年人家庭提供稳定的家庭支持服务完成情况	1	30 户	1
	C110 完成困难老人助餐补贴发放工作	1	225508 人次	1
C2 产出质量		10	-	10
	C21 为老服务中心便民服务活动达标率	1	100%	1
	C22 理发服务达标率	1	100%	1
	C23 日常培训达标率	1	100%	1
	C24 专题讲座达标率	1	100%	1
	C25 认知障碍宣传教育达标率	1	100%	1

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	C26 认知障碍社区风险测评达标率	1	100%	1
	C27 为社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业培训达标率	1	100%	1
	C28 认知障碍老年人家庭开展照护知识课程和技能培训达标率	1	100%	1
	C29 为认知障碍老年人家庭提供稳定的家庭支持服务达标率	1	100%	1
	C210 困难老人助餐补贴发放准确性	1	准确	1
C3 产出时效		10	-	10
	C31 为老服务中心便民服务活动开展及时性	1	及时	1
	C32 理发服务开展及时性	1	及时	1
	C33 日常培训开展及时性	1	及时	1
	C34 专题讲座开展及时性	1	及时	1
	C35 认知障碍宣传教育开展及时性	1	及时	1

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	C36 认知障碍社区风险测评开展及时性	1	及时	1
	C37 为社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业培训及时性	1	及时	1
	C38 为认知障碍老年人家庭开展照护知识课程和技能培训开展及时性	1	及时	1
	C39 为认知障碍老年人家庭提供稳定的家庭支持服务及时性	1	及时	1
	C310 困难老人助餐补贴发放及时性	1	及时	1
C4 经济成本指标		4	-	4
	C41 综合为老服务中心运营成本	1	≤40 万元/年	1
	C42 老年认知障碍友好社区建设运营成本	1	≤30 万元/年	1
	C43 助餐服务场所运营保障成本	1	≤40 万元/年	1

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	C44 困难老人助餐补贴标准	1	6 元/人/天	1
合计		30	-	30

（1）C11 为老服务中心便民服务活动完成情况

2024 年为老服务中心共开展磨刀、理发、修伞、血糖血压测量等便民服务 16 次，受益 427 人。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

（2）C12 理发服务完成情况

2024 年综合为老服务中心针对马桥镇敬老院老人开展每周 ≥ 3 次的理发服务工作，共计 161 次，受益 1456 人。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

（3）C13 日常培训完成情况

综合为老服务中心设置每周一次的沪剧课堂、中式点心制作、手工制作、书法教学四个课程班，丰富马桥镇居民生活。2024 年共开展沪剧课堂 52 次、点心课堂 52 次、书画课堂 46 次、手工课堂 61 次，共受益 3774 人次。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

（4）C14 专题讲座完成情况

2024 年开展中医健康讲座、常见老年疾病的预防、老年人口腔健康、健康饮食、老年人口腔健康、中医穴位按摩等主题的专题讲座，共开展 19 场讲座，受益 396 人。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

(5) C15 认知障碍宣传教育完成情况

2024 年开展如“关注认知障碍，关爱长者心灵”等主题的认知障碍宣传科普活动共 15 场，受益 285 人。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

(6) C16 认知障碍社区风险测评完成情况

2024 年对 9 个小区的开展认知障碍社区风险测评，共测评 2095 人。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

(7) C17 提供非药物干预或专业训练完成情况

2024 年设置认知训练小组、身体活动小组、创意和艺术疗法小组，为 30 名社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业训练。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

(8) C18 开展照护知识课程和技能培训完成情况

2024 年为社区内认知障碍老年人家庭开展 7 次照护知识课程和技能培训，受益 120 人。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 0.5 分，根据评分标准得 0.5 分。

(9) C19 提供稳定的家庭支持服务完成情况

2024 年为 30 户认知障碍老年人家庭提供稳定家庭支持服务。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(10) C110 完成困难老人助餐补贴发放工作

2024 年为具有马桥镇户籍、年满 60 周岁的低保、低收入的困难老人发放助餐补贴 225508 人次，平均补贴人数为 901 人。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(11) C21 为老服务中心便民服务活动达标率

2024 年共开展 16 次便民服务，均达到质量要求，便民服务活动达标率= $16/16*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(12) C22 理发服务达标率

2024 年共开展 161 次理发服务，均达到质量要求，理发服务达标率= $161/161*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(13) C23 日常培训达标率

2024 年共开展 4 个课程班的日常培训，各课程班均达到质量要求，日常培训达标率= $4/4*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(14) C24 专题讲座达标率

2024 年共开展 19 场专题讲座，均达到质量要求，专题讲座达标率= $19/19*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(15) C25 认知障碍宣传教育达标率

2024 年共开展 15 场认知障碍宣传教育，各场宣传教育活动均达到质量要求，认知障碍宣传教育达标率= $15/15*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(16) C26 认知障碍社区风险测评达标率

2024 年开展 9 个小区的社区风险测评，共测评 2095 人，每个小区的风险测评均达到质量要求，认知障碍社区风险测评达标率= $9/9*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(17) C27 提供非药物干预或专业训练达标率

2024 年设置 3 个小组，为 30 名社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业训练，均符合要求，达标率= $3/3*100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(18) C28 开展照护知识课程和技能培训达标率

2024 年共开展 7 次认知障碍老年人课程活动，为 120 人提供技能培训，均符合要求，达标率= $7/7*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(19) C29 提供稳定的家庭支持服务达标率

2024 年共对 30 户认知障碍老年人家庭提供稳定的家庭支持服务，服务质量均符合要求，达标率= $30/30*100\%=100\%$ 。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(20) C210 完成困难老人助餐补贴发放准确性

2024 年共对具有马桥镇户籍、年满 60 周岁的低保、低收入的困难老人发放助餐补贴 225508 人次。困难老人助餐补贴发放准确。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（21）C31 为老服务中心便民服务活动开展及时性

根据为老中心设置的日常满意度问卷，2024 年便民活动开展及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（22）C32 理发服务开展及时性

根据为老中心设置的日常满意度问卷，2024 年理发服务开展及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（23）C33 日常培训开展及时性

根据为老中心设置的日常满意度问卷，2024 年日常培训开展及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（24）C34 专题讲座开展及时性

根据为老中心设置的日常满意度问卷，2024 年专题讲座开展及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（25）C35 认知障碍宣传教育开展及时性

根据认知障碍友好社区建设考核表，2024 年认知障碍宣传教育开展及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（26）C36 认知障碍社区风险测评开展及时性

根据认知障碍友好社区建设考核表，2024 年认知障碍社区风险测评开展及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(27) C37 提供非药物干预或专业培训及时性

根据认知障碍友好社区建设考核表，2024 年为社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业培训及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(28) C38 开展照护知识课程和技能培训及时性

根据认知障碍友好社区建设考核表，2024 年为认知障碍老年人家庭开展照护知识课程和技能培训及时。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(29) C39 提供稳定的家庭支持服务及时性

根据认知障碍友好社区建设考核表，2024 年为认知障碍老年人家庭提供稳定的家庭支持服务及时。根据评分标准，该指标得满分。该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(30) C310 完成困难老人助餐补贴发放及时性

2024 年困难老人助餐补贴每月按时发放，发放及时，无发放不及时现象。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(31) C41 综合为老服务中心运营成本

2024 年综合为老服务中心运营成本实际为 398294 元，<40 万元。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

(32) C42 老年认知障碍友好社区建设运营成本

2024 年老年认知障碍友好社区建设运营成本 90326.6 元，< 30 万元。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（33）C43 助餐服务场所运营保障成本

2024 年助餐服务场所运营保障成本为 307503 元，<40 万元。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

（34）C44 困难老人助餐补贴标准

为规范马桥镇养老助餐工作，助老中心制定了《马桥镇养老助餐服务管理办法》，补贴标准为 6 元/人/天，其中区级助餐补贴 65%，镇级进行配套助餐补贴 35%。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

4.项目效益

项目效益指标由 3 个二级指标和 5 个三级指标构成，权重分 24 分，实际得分 23.91 分。各指标业绩值和绩效分值如下表所示：

表 19：项目绩效类指标及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	D1 社会效益指标	15	-	12.9
	D11 提升老人生活质量	5	提升	5
	D12 认知障碍宣传知晓率	5	81.25%	2.9
	D13 减轻困难老人生活负担	5	减轻	5
	D2 满意度指标	6	-	3.9
	D21 居民满意度	6	83.36%	3.9
	D3 可持续影响力指标	3	-	3

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	D31 长效管理制度建立健全	3	健全	3
合计		24	-	19.8

（1）D11 提升老人生活质量

根据访谈与满意度问卷，项目实施后，100%的受访人员认为提升了马桥镇老人的生活质量。根据评分标准，该指标得满分。

该指标满分 5 分，根据评分标准得 5 分

根据访谈与满意度问卷，项目实施后，马桥镇居民认知障碍知晓率为 81.25%，比 95%低 13.75%，根据评价标准每降低 1%，扣权重 3%，2.1 分。

该指标满分 5 分，根据评分标准得 2.9 分。

（3）D13 减轻困难老人生活负担

根据访谈与满意度问卷，100%的居民认为，为具有马桥镇户籍、年满 60 周岁的低保、低收入的困难老人发放助餐补贴，对困难老人生活负担有所减轻。根据评分标准，该指标得满分。该指标满分 5 分，根据评分标准得 5 分。

（4）D21 居民满意度

根据访谈与满意度问卷，马桥镇受益居民的满意度为 83.36%，比 95%低 11.64%，根据评价标准每降低 1%，扣权重 3%，2.1 分。

该指标满分 6 分，根据评分标准得 3.9 分。

（5）D31 长效管理制度建立健全

项目实施具有完善财务管理制度、项目管理等机制，对第三方单位具有考核机制，且严格按照考核方法执行，同时建立

准入机制、退出机制、第三方日常管理机制、应急预案等方面管理机制并执行有效。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

四、主要经验及做法、存在问题和建议

（一）主要经验及做法

1.解决困难老年人的日常用餐难问题，满足老年人助餐服务需求

截至 2024 年底马桥镇设立的社区长者食堂 3 家，助餐点 7 个，对镇内符合条件的且有行动能力的老年人提供集中用餐服务，行动不便的则送餐上门。通过集中用餐和上门送餐等形式，解决了辖区内中独居、纯老家庭的高龄老年人以及生活自理困难老年人的日常用餐难问题，满足老年人助餐服务需求。

2.社区居家养老服务设施逐年增长，满足社区居民养老服务需求

马桥镇通过不断推进社区居家养老服务设施建设，近三年马桥镇社区老年助餐服务点、老年人日间服务中心、综合为老服务中心数量较以前年度呈现增加趋势，增加了马桥镇居家养老各项服务供给，有效推进实现社区居家养老服务设施规划形成 15 分钟服务圈的目标，满足居民社区居民养老服务需求。

3.依托专业力量，推进马桥镇认知障碍友好社区的建成

社区是干预和治疗认知障碍的核心场景，马桥镇委托上海闵行区浦颐为老服务中心进行老年认知障碍友好社区建设工作，2024 年开展主题活动，为 30 户居民 120 人次开展照护知识课程

和技能培训；为 10 名人员社区内轻度认知障碍老年人提供非药物干预或专业训练；开展 15 次认知障碍科普活动；对 9 个小区不少于 2000 例开展认知障碍社区风险测评。通过社区筛查、早期干预、开展主题活动、科普宣传等方式，帮助认知障碍人群延缓病情发展，帮助知障碍人群融入社会。

（二）存在问题

1.未签订委托协议，合同管理不够有效

助老中心是民办非企业单位，主管单位为上海市闵行区马桥镇人民政府，主要开展老年人助老服务和管理工作，是本项目具体事务的实施单位。但镇社事办未签订书面委托协议，在合同管理方面不够有效。

2.镇社事办未对助老中心开展的各项工作进行考核

根据《民办非企业单位登记管理暂行条例》民办非企业单位需接受登记机关和业务主管单位的年度检查。年检内容包括：遵守法律法规及政策情况；按章程开展活动情况（含委托事项执行）等。实际开展中镇社事办，未对助老中心开展的各项工作进行考核验收。

3.绩效目标设置不够明确

镇社事办将马桥镇居家养老服务项目与社区养老服务项目编制在一张绩效目标申报表中，其中的总目标主要围绕着居家养老项目，与社区养老项目关联度较低，且设置的绩效指标也与居家养老服务合并在一起，无法清晰地体现本项目的绩效指标。

（三）相关建议

1.建议签订书面协议，明确职责与分工

建议镇社事办与助老中心就委托事项签订书面协议，镇社事办与助老中心属于平等主体间的民事委托关系，需遵循《中华人民共和国民法典》关于委托合同的规定（第九百一十九条）。通过书面合同明确双方权利义务、委托内容、经费使用、成果归属等条款，保障双方权益的核心依据。签订协议时，建议重点关注：委托权限：明确事项范围及执行边界，避免越权操作；经费条款：列明资金数额、支付节点及审计要求；违约责任：约定单方终止、未达标服务的处理方式；争议解决机制：优先选择仲裁或诉讼管辖地。

2.加强过程监管，提升管理效能

建议镇社事办对助老中心开展的各项工作加强过程监管，检查是否按委托要求开展业务，如对社区养老服务项目开展过程中涉及的各项补贴政策的落实进行监管。通过加强过程监管，进一步提升管理效能。

3.合理编制绩效目标

建议镇社事办将居家养老服务项目与社区养老服务项目分别合理编制各自的绩效目标申报表，并设置各自有针对性的绩效指标，清晰体现每个项目的绩效指标。