

2025 年度闵行区华漕镇 财政支出项目绩效（后）评价报告

项目名称：残疾人居家养护经费

项目单位：上海市闵行区华漕镇社会事业发展办公室

主管部门：上海市闵行区华漕镇人民政府

委托部门：上海市闵行区华漕镇财政所

评价机构：上海久信会计师事务所有限公司

主 评 人：周佳颖

二〇二六年七月

目 录

摘 要	2
一、项目概况	6
（一）项目立项的背景和目的	6
（二）项目立项依据	7
（三）项目预算及资金使用情况	9
（四）项目计划实施内容及完成情况	10
（五）项目绩效目标及实现情况	13
（六）项目的组织及管理	15
（七）利益相关方	19
二、绩效评价工作开展情况	19
（一）绩效评价对象、范围和重点	19
（二）绩效评价依据、原则	22
（三）评价指标体系	23
（四）评价方法及等级	25
（五）绩效评价工作过程	26
三、评价结论及绩效分析	27
（一）评价结论	27
（二）绩效分析	29
（三）具体指标分析	29
四、主要经验及做法、存在问题和建议	38
（一）主要经验及做法	38
（二）存在问题	39
（三）相关建议	39

摘 要

● 项目概述

重度残疾人是需要格外关心、格外关注的特殊困难群体，托养照护是重度残疾人及其家庭的急难愁盼问题。

为满足辖区内重度残疾人居家养护服务需求，不断提高华漕镇居家养护服务的保障能力，2025 年华漕镇设立残疾人居家养护项目（以下简称“本项目”），通过委托第三方专业服务机构，为符合条件的服务对象，提供每人每月不少于 30 小时的居家养护服务，服务内容涵盖助浴、助洁、简单康复互助、相谈、生活护理、扞脚、理发、心理辅导等。本项目旨在通过残疾人居家养护经费的实施，为服务对象缓解居家生活、日常料理等方面的困难，旨在保障残疾人基本生活权益、减轻家庭照护负担、提升残疾人生活质量和社会参与感。

本项目预算单位为上海市闵行区华漕镇社会事业发展办公室，具体实施单位为华漕镇残疾人联合会（以下简称“镇残联”），项目资金来源为镇级财政资金。2025 年年初申报预算 109.94 万元，调整后预算为 105.14 万元，截至 2025 年 12 月 31 日，本项目执行 105.14 万元，当年预算执行率为 100%，项目支出主要包括居家养护服务费和管理费。

● 评价结论

评价小组通过数据采集及访谈，对“残疾人居家养护经费”项目绩效情况进行客观评价，本项目评价总得分 85.65 分，评价等级为“良”。

● 绩效分析

项目决策方面，本项目立项依据充分、程序规范，与华漕镇残疾人联合会职能相匹配，符合《上海市残疾人居家养护实施方案》、《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》等文件要求。项目设置了绩效目标及指标，目标设置基本符合项目发展目标要求，但项目未设置成本指标，无法反映项目的成本控制要求，个别指标缺乏对指标的清晰描述。在预算编制方面，管理费缺乏明确编制依据且各期标准不统一，预算编制的科学性有待进一步加强。

项目管理方面，业务管理、采购管理、合同及验收管理等制度健全，资金使用合规，制定了完整的工作计划并实施，项目采购管理规范，但在合同管理方面仍有待进一步加强。

项目产出方面，通过残疾人居家养护经费的实施，截至 2025 年底，项目累计为 81 位服务对象提供居家养护服务，服务总时长达 27538 小时，上门服务及时，项目成本构成合理，但在服务规范性、服务人员配置等方面需进一步加强。

项目效果方面，已实现符合条件的服务对象全覆盖，经访谈及满意度调查，服务对象满意度较高，政策覆盖率达 100%，项目实施期间未发生投诉情况及安全事故，但项目单位在第三方服务考核机制方面有待进一步完善。

● 主要绩效

2025 年度残疾人居家养护累计为 81 位服务对象提供居家养护服务，服务总时长达 27538 小时，已实现符合条件的服务对象全覆盖，政策覆盖率达 100%，与第三方建立了第一时间反馈、及时沟通协商的工作机制，项目实施期间未发生投诉情况，服务对

象满意度达 98.17%，全年未发生因管理、服务不当导致的安全责任事故，项目整体运行平稳。

● 主要经验

1. 实现服务精准化管理，推动居家养护服务提质增效

为每户服务对象建立“一户一册”服务档案并实行动态管理，确保服务供给与需求精准匹配；同时每月召开居家养护服务分析例会，建立第一时间反馈、及时沟通协商的工作机制，主动了解服务对象困难与诉求，将矛盾化解在萌芽状态，有效保障服务关系和谐稳定。

2. 提供多元化服务内容，凝聚助残合力

在服务内容上，项目提供生活照料、康复辅助、心理疏导、精神慰藉等多元化服务，在改善残疾人基本生活状况的同时，注重心理支持与社会融入，帮助服务对象重建生活信心、增强社会参与能力。此外，项目充分整合社会组织、社区资源和志愿服务力量，推动形成政府主导、专业支撑、社会协同、多元参与的助残服务新格局，有效提升了公共服务的可及性与精准度。

● 存在问题

1. 预算绩效管理有待提高，预算编制需进一步明确

在预算绩效管理方面，项目单位编制了本项目的绩效目标申报表，但个别指标设置不合理，且未设置成本指标，不利于后续跟踪及绩效评价的考核；预算编制中管理费无明确测算依据，且历年管理费比例不一，未形成统一标准，预算编制科学性有待进一步加强。

2. 项目过程管理与长效管理机制需进一步完善

本项目在实施过程中合同管理不够到位，评价组通过核查项

目相关合同发现项目经费未按照合同约定支付，实际结算费用超出合同金额，建议项目单位进一步提升合同管理及审核，保障合同管理有效。在监督及长效管理方面，监督方式较为单一，在履约过程中存在第三方服务单位部分服务不规范、人员结构需优化等情况，需形成服务质量与拨款挂钩的考核机制，加大对第三方单位的监督力度，保障项目实施效果。

● 评价建议

1.加强预算绩效管理，进一步明确支出范围

在编报绩效目标及指标时，建议项目单位结合项目实际情况对实施内容进行梳理后，进一步细化完善绩效目标申报表，规范指标设置，补充成本指标，为后续绩效跟踪和评价提供清晰标尺。对于预算管理方面，建议项目单位在下一预算周期中，明确管理费的核算口径和编制依据，提升预算编制的科学性。

2.加强项目管理，完善第三方服务考核机制

针对未按照合同约定支付问题，建议项目单位进一步优化合同管理，明确资金支付条件及时间，严格按照合同约定的付款方式及金额履行支付义务。针对第三方单位服务质量，加大项目监管力度，进一步完善考核管理长效机制，依据合同约定的考核内容制定评估打分表，对第三方单位提供的服务项目的开展情况和服务质量开展量化考核，同时，将考核结果与合同支付直接挂钩，强化合同对服务质量的约束效力。

正 文

一、项目概况

（一）项目立项的背景和目的

1. 项目背景

重度残疾人是需要格外关心、格外关注的特殊困难群体，托养照护是重度残疾人及其家庭的急难愁盼问题。重度残疾人托养照护服务的主要形式包括居家照护、日间照料、集中托养照护，其中居家养护是指通过购买第三方服务或由街道（乡镇）统筹安排等形式，为残疾人在其住所内提供家庭清洁、收纳整理、代为购物、助餐服务等生活照料服务。

在国家层面，《中共中央 国务院关于促进残疾人事业发展的意见》（中发〔2008〕7号）及《关于加快推进残疾人社会保障体系和服务体系建设的意见》（国办发〔2010〕19号）均明确提出“大力发展残疾人居家服务”，为各地开展残疾人居家养护工作提供了顶层政策依据。

在市级层面，上海市相继出台《上海市残疾人居家养护实施方案》（沪残联〔2009〕39号）、《关于调整本市残疾人居家养护补贴标准的通知》（沪残联〔2014〕175号）、《关于调整本市残疾人居家养护补贴标准的通知》（沪残联〔2018〕126号）等系列政策文件，要求通过政府购买服务方式，选派服务人员上门为有需求的残疾人提供居家养护服务，以提高残疾人生活质量，减轻其家属生活负担，本市残疾人居家养护服务补贴标准随养老服务补贴政策中照护一级的最低生活保障家庭老年人补贴标准同步调整。此后，居家养护服务补贴标准经历多次调整，自2024年2月1日起，根据《上海市民政局、上海市财政局关于调整本市养

老服务补贴标准的通知》（沪民规〔2024〕1号），照护一级的最低生活保障家庭老年人补贴标准调整为每人每月1110元。

闵行区作为上海市人口大区，重残无业人员基数较大，闵行区积极落实上级政策要求，2014年制定《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》（闵残〔2014〕13号），要求积极构建和完善“以政府为主导、社区为依托、民间服务组织为实体、社会各界与义工队伍广泛参与”的残疾人居家养护新模式，为符合条件的重残无业对象提供残疾人居家养护服务，具体工作由闵行区各街、镇、工业区残联实施。

根据华漕镇社会救助对象信息公示，华漕镇“重残无业”人员登记在册约200人，为满足辖区内重度残疾人居家养护服务需求，不断提高华漕镇居家养护服务的保障能力，2025年华漕镇设立残疾人居家养护项目，通过委托第三方专业服务机构，为每人每月提供不少于30小时的居家养护服务，服务内容涵盖助浴、助洁、简单康复互助、相谈、生活护理、扞脚、理发、心理辅导等。

2. 设立目的

通过残疾人居家养护经费的实施，为服务对象缓解居家生活、日常料理等方面的困难，旨在保障残疾人基本生活权益、减轻家庭照护负担、提升残疾人生活质量和社会参与感。

（二）项目立项依据

本项目主要依据国家、上海市及闵行区《上海市残疾人居家养护实施方案》、《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》等指导文件设立，主要立项依据文件如下：

表 1-1: 项目主要立项依据文件表

序号	发文时间	发文单位	文件名	文件号	文件中关键字段
1	2009年	上海市残疾人联合会	《上海市残疾人居家养护实施方案》	(沪残联〔2009〕39号)	为满足本市残疾人日益增长的居家养护需求,通过政府购买服务方式,选派有爱心的服务人员上门为有需求的残疾人提供居家养护服务,以提高残疾人的生活质量,减轻其家属的生活负担。
2	2014年	上海市闵行区残疾人联合会	《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》	闵残〔2014〕13号	进一步改善重度残疾人的生活水平和生存状况,为符合条件的重残无业对象提供残疾人居家养护服务。
3	2018年	上海市残疾人联合会	《关于调整本市残疾人居家养护补贴标准的通知》	沪残联〔2018〕126号	残疾人居家养护服务补贴标准随本市养老服务补贴政策中照护一级的最低生活保障家庭老年人补贴标准同步调整。
4	2024年	上海市民政局 上海市财政局	《上海市民政局 上海市财政局关于调整本市养老服务补贴标准的通知》	沪民规〔2024〕1号	养老服务补贴政策中照护一级的困难对象补贴标准调整,最低生活保障家庭的老年人,补贴标准调整为每人每月1110元。
5	2024年	中共闵行华漕镇委员会党政办公室	《关于落实2024年第23次镇长会议讨论事宜的通知》	/	同意社发办提出的关于2025年残疾人居家养护项目实施采购的事宜,依法依规做好招投标工作,对第三方机构严格要求,认真做好居家养护
6	2024年	中共闵行华漕镇委员会党政办公室	《审议关于2025年残疾人居家养护项目实施采购的计示(三重一大)》	/	为进一步改善重度残疾人的生活水平和生存状况,决定实施2025年残疾人居家养护项目采购,费用共105.46776万元,其中服务费98.568万元(按照1110元/人/月标准计算,共74人),管理费6.89976万元(管理费按照服务费的7%计算),费用纳入社发办2025年预算。

序号	发文时间	发文单位	文件名	文件号	文件中关键字段
7	2025年	上海市残疾人联合会 上海市民政局 上海市财政局	《关于做好本市困难重度残疾人养护服务工作的通知》	沪残联规〔2025〕8号	居家养护是指通过购买第三方服务或由街道（乡镇）统筹安排等形式，为残疾人在其住所内提供家庭清洁、收纳整理、代为购物、助餐服务等生活照料服务，上门为残疾人提供每月日均1小时的家庭生活照料服务，服务人员的补贴标准按照本市养老服务补贴政策中照护一级的最低生活保障家庭老年人补贴标准同步确定和调整。

（三）项目预算及资金使用情况

1. 预算资金来源

本项目预算单位为上海市闵行区华漕镇社会发展办公室，资金来源为镇级财政资金。

2. 预算及执行情况

本项目为经常性项目，2025年年初申报预算109.94万元，核定预算金额为105.14万元，调整后预算为105.14万元，当年预算执行率为100%。通过梳理财务明细账，2025年经费支出为支付2024年第四季度及2025年第一、二、三季度费用，包括服务费及管理费。预算调整及执行概况如下：

表 1-2：预算调整及执行情况表

单位：万元

序号	项目内容	年初预算	调整后预算	执行金额	执行率
1	居家养护社会组织服务费、管理费	82.34	78.13	78.13	100.00%
2	2024年第四季度居家养护社会组织服务费、管理费	27.60	27.01	27.01	100.00%
总计		109.94	105.14	105.14	100.00%

预算参照服务费标准结合上年支出情况编制并使用，主要包

括居家养护服务费及管理费，其中服务费按《上海市民政局 上海市财政局关于调整本市养老服务补贴标准的通知》（沪民规〔2024〕1号）编制，标准为1110元/人/月（37元/人/小时），管理费未有明确编制依据，按照服务费7%编制。

3. 以前年度预算及执行情况

本项目作为经常性项目，近三年项目的预算及执行情况如下表：

表 1-3：2023-2025 年预算及执行情况表

单位：万元

序号	项目名称	项目明细	预算年度	年初预算	调整后预算	执行金额	执行率
1	残疾人居家 养护经费	居家养护 服务经费	2023	64.32	71.11	71.11	100.00%
2			2024	106.95	102.73	102.73	100.00%
3			2025	109.94	105.14	105.14	100.00%
合计				281.21	278.98	278.98	100.00%

（四）项目计划实施内容及完成情况

本项目是通过委托第三方服务单位组织服务人员为残疾人提供上门养护服务。

1.服务对象

具有本镇户籍，持有中华人民共和国残疾人证，有居家养护需求的以下人员，均可自愿申请居家养护服务：

- （1）未享受机构养护或日间照料服务补贴的重残无业人员；
- （2）父母一方年龄为65岁以上抚养残疾子女的家庭，以及未享受养老服务补贴政策的孤寡老人。

计划服务对象：2025年初符合政策的服务对象约为73人，根据实际接受服务的人员数量按实结算服务费用。

工作完成情况：根据《关于做好本市困难重度残疾人养护服

务工作的通知》（沪残联规〔2025〕8号）规定，2025年实施期间有11名符合条件对象转入居家养护服务，另有2名对象暂停服务、1名对象因故退出居家养护服务。截至2025年底，服务对象为81人，全年共计服务934人次，月均服务约78人次。

2.服务内容

计划服务内容：服务人员为其提供每月不少于30小时的居家养护服务，主要包括助浴、助洁、简单康复互助、相谈、生活护理、扞脚、理发、心理辅导，具体内容及要求如下：

（1）生活照料服务

①基本内容：生活护理服务、助浴服务、洗涤服务、代办服务、助医服务。

②服务要求：协助服务家庭生活起居，定期清洗、更换床单和衣物，无脏污；定时打扫室内卫生，做到清洁、干净；代购物品、代领物品和代缴费用；为有需要的服务对象陪同就诊和代为配药。

（2）医疗保健服务

①基本内容：预防保健服务、医疗协助服务、康复护理服务、健康咨询服务、服务对象健康档案建立、其他家政类服务。

②服务要求：掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的预防；遵照医嘱及时提醒和监督服务对象按时服药，或陪同就医；协助开展医疗协助性工作，应能正确测量血压、体温等；指导服务对象正确执行医嘱，协助服务对象正确使用康复、保健仪器；通过电话、网络及会议报告或老年学校等方式为服务对象提供预防保健、康复护理及老年期营养、心理健康等知识教育；服务对象健康档案建档率达100%。

（3）精神慰藉服务

①基本内容：精神支持服务、心理疏导服务。

②服务要求：读报，耐心倾听，能与服务对象进行谈心、交流；掌握他们的心理特点和基本沟通技巧，能够观察服务对象的情绪变化，并通过心理干预手段调整服务对象心理状态；尊重并保护服务家庭隐私。

（4）公益服务

①基本内容：量血压、理发，以及其他可能提供的公益服务。

②服务要求：组织公益人士与机构，通过量血压、理发等公益行为，帮助解决他们的实际生活难题，掌握身体健康状况，满足他们的正常心理需求。

工作完成情况：服务人员上门为服务对象进行保洁、居住环境清理、物品清洗等家政服务，根据部分服务对象的要求，提供配药、买菜的服务，截至 2025 年底，本项目共完成 81 位服务对象的日常护理工作，服务总时长累计 27538 小时，较计划服务时长差异 432 小时。具体服务情况如下：

1-4：2025 年全年服务人数及时长汇总表

服务日期	服务人数	计划服务时长	实际服务时长	差异	备注
1 月 1 日至 1 月 31 日	73	2190	2190	0	
2 月 1 日至 2 月 28 日	73	2190	1974	-216	服务人员 1 人请假，对接 7 位服务对象的服务时长为 126 小时
3 月 1 日至 3 月 31 日	75	2250	2034	-216	①服务对象退出 1 人、新增 2 人；②服务人员 1 人请假，对接 7 位服务对象 3 月暂停服务，4 月恢复
4 月 1 日至 4 月 30 日	74	2220	2220	0	
5 月 1 日至 5 月 31 日	75	2250	2250	0	服务对象新增 1 人

服务日期	服务人数	计划服务时长	实际服务时长	差异	备注
6月1日至6月30日	75	2250	2250	0	
	1	15	15	0	服务对象新增1人,本月实际服务时长为15小时
7月1日至7月31日	81	2430	2430	0	服务对象新增5人
8月1日至8月31日	81	2430	2430	0	
9月1日至9月30日	82	2460	2460	0	服务对象新增1人
10月1日至10月31日	81	2430	2430	0	
	1	15	15	0	服务对象停止服务1人,本月实际服务时长为15小时
11月1日至11月30日	79	2370	2370	0	
	2	40	40	0	服务对象退出1人、暂停服务1人,本月实际服务时长为40小时
12月1日至12月31日	81	2430	2430	0	新增服务对象1人
合计	934	27970	27538	-432	

3.服务人员

计划工作内容: 根据招标文件约定,服务人员需是年龄在35-60周岁、持有《专业护理资格证》的人员,服务人员与服务对象配比不高于1:5。服务人员需按服务时间做好记录,每月1-10日上报服务时间考勤表,经服务家庭签字后生效,由机构进行审核。

实际完成情况: 目前项目服务人员共21人,均为服务对象的固定服务人员,服务完成后由服务人员填写服务记录并留档,服务对象或其监护人签字确认。

(五)项目绩效目标及实现情况

项目单位在申报预算时填报了绩效目标申报表,编制了总目标、年度目标和绩效指标等内容,评价小组结合项目实际情况,通过收集和查阅相关政策、文献,了解项目情况,对绩效目标进

行了修改完善，完善后确定的绩效目标如下：

1.项目总目标

通过残疾人居家养护经费项目的实施，进一步改善本镇未享受机构养护或日间照料服务补贴的重残无业人员的生活水平和生存状况，缓解其在居家生活、日常料理等方面的困难，满足重度残疾人居家养护服务需求，提高华漕镇居家养护服务的保障能力，更好的为居民服务。

2. 项目年度目标

通过项目实施，为本年度 73 名重残无业人员提供居家养护服务，服务总时长不少于 27970 小时，服务开展规范，服务人员队伍结构合理，成本构成合理。项目实施期间，未发生投诉处置情况和安全事故，政策知晓率达到 100%，建立健全长效管理机制，区残联对项目实施满意，服务对象满意度达到 90%。

根据项目的年度绩效目标，对能够量化的目标细化如下表：

表 1-5：完善后绩效目标细化表

一级目标	二级目标	细化目标	目标值	目标值来源依据及说明
成本目标	经济成本	成本构成合理性	合理	预算申报材料
产出目标	产出数量	居家养护服务人次完成数	73 人	计划工作、采购需求、服务合同
		居家养护服务量完成数	27970 小时	
	产出质量	服务开展规范性	100%	采购需求、服务合同要求、内部控制制度
		服务人员配置合理性	合理	
	产出时效	上门服务及时性	及时	
效益目标	社会效益	服务对象覆盖率	100%	成果报告，现场勘查、访谈
		投诉处置情况	100%	
		安全事故发生数	0 件	
		政策知晓率	100%	
	可持续影响指标	长效管理机制健全性	第三方服务考核、沟通反馈等长效机制建立健全	相关制度、访谈
	满意度	服务对象满意度	满意度 ≥ 90%	访谈、满意度调查
		区残联满意度	满意	访谈、满意度调查

（六）项目的组织及管理

1.项目组织与职责

（1）主管部门：上海市闵行区华漕镇人民政府

主要职责：负责对本项目的组织协调和统筹。

（2）资金拨付及监管单位：上海市闵行区华漕镇财政所

主要职责：负责对本项目预算核定、资金拨付和财政监督。

（3）业务管理部门：上海市闵行区残疾人联合会

主要职责：负责本区残疾人居家养护申请审批、居家养护信息管理系统的维护以及对本区残疾人居家养护服务情况进行一年两次的评估。

（4）预算及实施单位：上海市闵行区华漕镇社会发展办公室

主要职责：负责项目具体推进、项目预算编制、资金申请、组织与实施，与第三方服务单位签订合同并督促其根据合同约定开展相关工作，具体工作由下设部门华漕镇残疾人联合会负责实施，包括：

①负责对本地区有需求的残疾人进行需求调查和汇总；

②负责对有需求的残疾人居家养护申请进行初审和上报；

③负责挑选和落实社会组织承接本地区居家养护服务项目；

④负责本地区残疾人居家养护信息管理系统的维护；

⑤负责本地区残疾人居家养护服务管理、跟踪随访、质量评估、矛盾化解及其他有关事宜。

（5）第三方服务单位：上海和之园养老服务有限公司

主要职责：根据投标文件及合同约定内容，保质保量完成各项服务工作，并接受项目单位监督考核。

具体组织管理流程图如下：

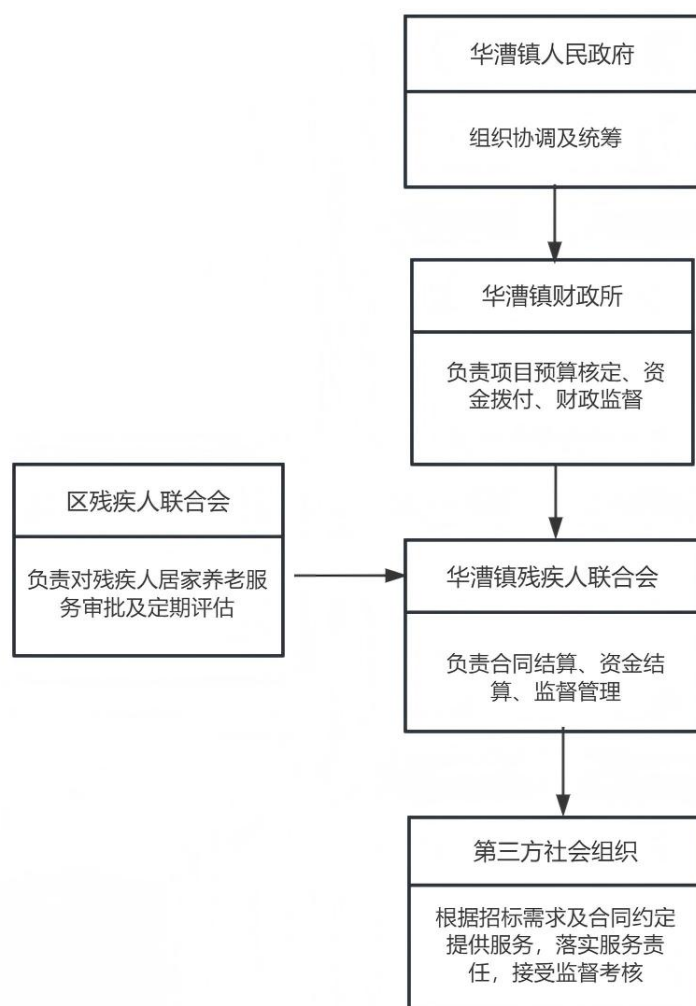


图 1：组织管理图

2.业务管理

业务流程：符合条件的服务对象申报残疾人居家养护服务后，由镇残联对申报材料进行初审，并上门核实服务对象是否符合政策要求。初审通过后，上报区残联完成审批。审批通过的服务对象信息经系统推送至镇残联，由镇残联通知第三方服务单位对接并安排具体服务人员上门开展服务。服务完成后，由服务人员填报服务单，经服务对象或其家属签字确认后生效。第三方服务单位按月汇总服务单据，上报镇残联，每季度根据结算单、服务费发放单等材料申请支付。

预算管理：本项目资金预算由华漕镇社发办负责申报，经镇长办公会议、“三重一大”会议审批通过后纳入部门预算，预算资金通过“二上二下”编报审批程序，经镇财政所批复下达后执行，经费使用严格执行专款专用。

支付管理：本项目资金支付方式为授权支付，镇财政所下达额度后，第三方服务单位提交季度结算表、考勤表、发票等材料申请支付，业务科室审核后填报经费审批单，经领导签字后上交镇财政所支付。

支付流程图如下：

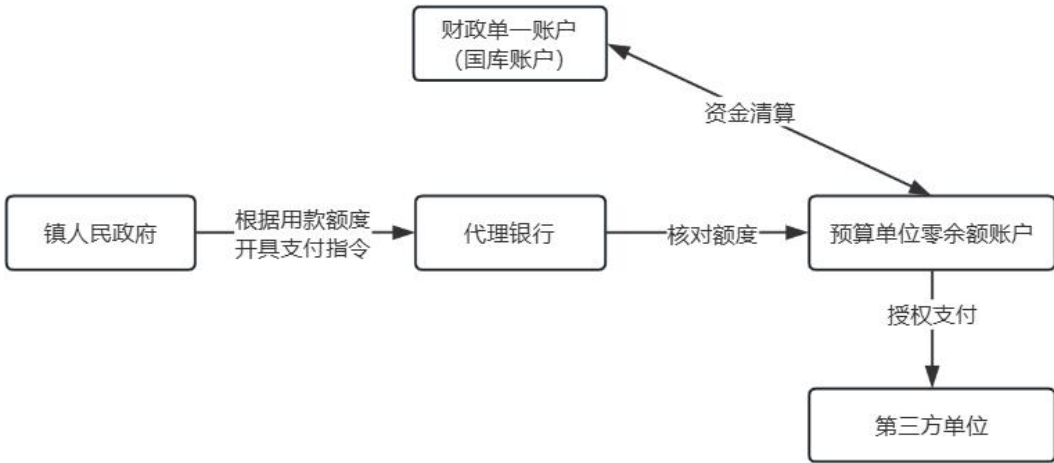


图 2：资金支付流程图

采购管理：根据《华漕镇政府采购管理实施细则》（闵华府发〔2020〕9号）、《华漕镇政府采购内控制度实施细则》（闵华府发〔2021〕1号）等文件要求开展政府采购工作，由镇财政所和镇招投标办负责管理采购工作。本项目通过公开招标形式进行政府采购，2025年3月13日确定由上海和之园养老服务有限公司中标，合同金额为104.04万元，服务期为2025年1月1日-2025年

12月31日，2025年1月1日起至合同签约之日实际发生费用由中标单位支付给前一年度居家养护服务单位。

合同管理：5万元以上的项目预算单位（部门）必须与供应商签订采购合同，预算单位与中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，采购合同的具体条款包括项目的验收或考核要求、与履约验收挂钩的资金支付条件及时间、争议处理规定、预算单位及供应商各自权利义务等内容，采购需求、项目验收标准和程序等作为采购合同的附件。

本项目于2025年3月28日与上海和之园养老服务有限公司签订合同，合同各要素基本齐全，约定支付方式为“以实际提供服务结算，乙方为履行本协议而发生的所有费用均包含在协议价中，实际提供服务费用最终结算超出协议价格的，按照协议价格支付，甲方不再另行支付其他任何费用”，华漕镇残联对服务质量和补贴经费使用情况开展抽查。

验收管理：根据《华漕镇政府采购管理实施细则》（闵华府发〔2020〕9号）、《华漕镇政府采购内控制度实施细则》（闵华府发〔2021〕1号）等文件要求，对于服务类采购项目，预算单位应依据合同约定的考核内容，对供应商提供的服务项目的开展情况和服务质量开展考核，考核结果应用于款项的支付。

评价组通过访谈了解，镇残联对服务质量和补贴经费使用情况开展抽查，针对服务质量，主要抽查方式为电话回访，抽查方式较为单一，且合同条款未将支付与验收挂钩，难以把控第三方服务质量。

（七）利益相关方

本项目的利益相关方为华漕镇重残无业居民以及华漕镇残联工作人员。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围 and 重点

1. 评价目的

通过与华漕镇财政所进行初步的访谈，理清各自的评价需求后，确定本次“残疾人居家养护经费”项目绩效评价目的为：

（1）对项目的决策依据、管理流程、实施内容等进行评价，分析项目决策的合理性、项目管理的规范性，并对其中所存在的可改进之处提出建议与意见；

（2）对项目预算资金的使用效益、合理性等进行分析，对项目资金发放规范性进行核查，为后续预算编制提出建议与意见；

（3）对项目产出、实施效果、社会效益、持续影响力等情况进行评价，分析绩效目标的实现程度，为项目持续发展提出建议与意见。

2. 评价对象和范围

本次绩效评价对象为上海市闵行区华漕镇人民政府社会发展办公室组织实施的 2025 年“残疾人居家养护经费”项目，年初预算金额为 109.94 万元，调整后预算金额 105.14 万元。

评价时段：2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日

3. 评价重点

评价小组在充分了解项目背景、实施内容、项目预算、组织管理后，结合华漕镇财政所的委托需求分析得出本项目的评价思路及关注重点如下：

（1）总体思路

根据本次绩效评价目的，围绕“立项决策”、“管理机制”、“项目产出”、“实施效果”四个方面，通过对残疾人居家养护经费实施流程及成效的分析，综合反映项目效益。

（2）关注重点

1）项目决策方面

通过梳理项目背景和实施情况、了解绩效目标申报和实现情况、核实预算编制情况来考察项目决策是否充分，关注重点如下：

①立项依据充分性：本项目立项是否有直接相关的政策文件，该政策文件出台的程序是否规范，是否已经通过了充分的调研、专家论证、风险评估、集体决策等。

②绩效指标合理性：本项目是否针对计划实施内容设置了绩效目标，是否根据绩效目标设置了绩效指标，项目绩效指标与实际工作内容是否具有明显的相关性，项目产出效益和效果与指标是否匹配。

2）项目管理方面

通过核查项目支出情况、梳理项目管理制度和执行情况，分别从业务层面和资金层面出发，考察项目实施是否有效。关注重点如下：

①工作计划完整性：项目单位是否按照职责及工作任务完整、合理、及时制定工作计划。当工作范围发生调整时，是否及时按照规范性程序实施变更调整，以保证项目有效实施；是否编制详细的工作实施方案、资金使用计划；是否设立了绩效目标和阶段性完成的时间节点。

②资金使用合规性：本项目后续对资金使用情况进行抽样核

查，重点核查其资金是否进行专账核算，实际支出内容是否与年初申报预算一致，是否存在文件要求不得支出的内容。

③采购管理合规性：关注第三方机构的遴选是否符合相关采购规定，采购过程是否公开、公平，是否存在限制性条款，采购内容是否符合预算批复和项目的实际需要。

③合同管理有效性：重点关注合同约定服务范围与实际服务范围是否一致：合同约定的工作目标、工作内容是否实现，是否存在延期或未完成情况；项目预算单位是否按合同约定落实服务质量与拨款挂钩的考核机制；项目资金的结算是否按合同约定的方式进行，是否存在支付风险；通过查阅工作记录、服务台账、结果报告等方式，核查供应商是否按照合同约定完成相应的工作内容、工作开展是否及时、工作完成情况是否达到约定服务要求。

评价组在梳理合同后发现，本项目通过委托第三方单位提供残疾人居家养护服务，与上海和之园养老服务有限公司签订合同，合同金额104.04万元，约定支付方式为“以实际提供服务结算，实际提供服务费用最终结算超出协议价格的，按照协议价格支付，不再另行支付其他任何费用”。根据2025年结算单及发票，2025年1-12月实际发生费用109.02万元，其中2025年支付76.53万元，2026年支付32.49万元，实际结算费用超出合同金额。

3) 项目产出方面

关注产出目标是否完成：基于华漕镇社会发展办公室的年度工作计划，关注各项目实际完成情况、实际实施内容与计划相符性和实施时效，以及成本构成情况等内容。

4) 项目效益方面

关注预期效果是否实现：本项目的效益主要为社会效益，重

点考察项目实施是否满足残疾人养护需求，服务对象是否实现全覆盖；投诉渠道是否畅通，投诉处置是否及时有效；服务过程中是否发生安全责任事故；服务对象及家属对政策的知晓程度、满意度以及区残联满意度等。通过多维度的效益评估，综合判断项目是否达到预期目标。

（二）绩效评价依据、原则

（1）项目业务类

①《上海市残疾人居家养护实施方案》（沪残联〔2009〕39号）；

②《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》（闵残〔2014〕13号）；

③《关于调整本市残疾人居家养护补贴标准的通知》（沪残联〔2018〕126号）；

④《上海市民政局 上海市财政局关于调整本市养老服务补贴标准的通知》（沪民规〔2024〕1号）；

⑤《关于做好本市困难重度残疾人养护服务工作的通知》（沪残联规〔2025〕8号）。

（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财政部《关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）；

③上海市财政局《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）。

（3）其他

- ①项目预算批复、预算明细;
- ②绩效目标申报表;
- ③华漕镇人民政府内控制度;
- ④合同、结算单、考勤表等项目档案资料。

(三) 评价指标体系

1. 指标体系设计的总体思路

评价组依据绩效评价原理和原则,运用逻辑分析法,结合项目绩效目标和特点,以上海市财政局《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)规定的框架为基础,设计本项目绩效评价指标体系。

2. 指标设计思路

(1)项目决策类指标设计思路:分为项目立项、项目目标和资金投入三部分。权重为20%。

项目立项从“立项依据充分性”、“立项程序规范性”三方面来评价项目立项决策的优劣。主要评价项目与上海市、闵行区及华漕镇残疾人居家养护总目标的适应性以及立项程序规范性;绩效目标从“绩效目标合理性”和“绩效指标明确性”两方面来评价项目绩效目标计划制定的优劣;资金投入从“预算编制科学性”来评价预算编制的科学性和合理性。

项目通过访谈及调查获取项目立项背景资料,并通过现场访谈、数据判断、社会调查等渠道对信息进行综合性分析,获取项目立项依据、预算编制等文件,用于判断考察立项依据充分性、绩效目标合理性、指标明确性、预算编制科学性等。

(2)项目管理类指标设计思路:分为资金管理、组织实施两部分。权重为20%。

资金管理从“预算执行率”、“资金使用合规性”来评价项目预算执行情况及项目资金使用的规范性和安全性；组织实施从项目“管理制度健全性”、“工作计划完整性”、“采购管理规范性”、“合同管理有效性”、“档案管理有效性”等方面分层次考察。

根据项目的特点，通过实施现场数据核实、资金合规性核查、进一步开展访谈等从项目管理机制和财务管理两方面对项目实施责任主体进行评价，并设立相应的制度保障、制度执行、监督管理等指标。这部分是项目内控管理制度的综合体现，是保证项目获得绩效的重要基础和前提。

（3）项目产出类指标设计思路：产出指标的设计主要从项目的产出数量、产出质量、产出时效和产出成本四个方面来分析。权重为 30%。

项目产出从“居家养护服务人次完成数”、“居家养护服务量完成数”、“服务开展规范性”、“服务人员配置合理性”、“服务开展及时性”、“成本构成合理性”等方面考察项目计划完成的完整度、项目质量目标的实现程度、项目时效目标的及时程度。

（4）项目绩效类指标设计思路：绩效类指标的设计主要从项目效益和长效管理两个方面来分析。权重为 30%。

效益指标主要围绕社会效益以及受益对象的满意度两个方面分析设计，主要通过“服务对象覆盖率”、“投诉处置情况”、“安全事故发生数”、“政策知晓率”等方面反映本项目实施内容的直接效果；用“服务对象满意度”和“区残联满意度”考察项目实施后受益对象满意度效果情况；长效管理主要通过“长效管理机制健全性”指标来考察项目后续运行的可持续性，通过对

各责任主体相关负责人的访谈和调研，反映项目运作的实际情况。

（5）指标设计依据：本项目根据《财政项目支出绩效评价共性指标框架》设置共性指标，根据项目内容及项目自身特点设置个性指标。

（6）权重设计思路：本方案综合评价表中各指标的权重由项目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产生，专家论证后将根据专家意见进行修改，应用层次分析法重新测算。

2. 评价标准

依据绩效评价基本原理，按照上海市财政局《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），分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。

3. 指标体系

根据指标体系设计的总体思路，参考沪财绩〔2020〕6号文及说明的要求进行细化设置。指标体系细化设计遵循“相关性、重要性、可比性、系统性、经济性、定量优先”原则，并按照财政部门规定的格式确定本项目评价指标体系。

（四）评价方法及等级

1. 评价方法

本次评价主要运用如下评价方法：

（1）比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况的比较，综合分析绩效目标实现程度。

（2）因素分析法，通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

（3）公众评判法，通过公众问卷及抽样调查等对财政支出效

果进行评判，评价绩效目标实现程度。

（4）其他评价方法。

2. 评价等级

本次评价结果采用评分定级方式，总分值为 100 分，绩效评级分优、良、中、差。综合得分 90 分（含）以上为“优”；综合得分 80 分（含）—90 分为“良”；综合得分 60 分（含）—80 分为“中”；综合得分 60 分以下为“差”。

（五）绩效评价工作过程

按照《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）等文件的要求，项目小组通过研读相关文件资料、填写基础数据表格、进行合规性核查、问卷调查、访谈等方法收集相关数据。具体实施过程如下：

1. 成立评价小组

久信公司在 2026 年 4 月接受华漕镇财政所的委托后，成立了绩效评价小组负责残疾人居家养护经费的绩效评价工作。

2. 前期调研

2025 年 5 月上旬，评价小组与华漕镇财政所进行了访谈和调研，了解了本项目的背景、项目特点、项目内容、预算实施、过程监督等方面的数据资料，收集、分析政策性文件及有关资料，并根据项目情况制定了项目初步资料清单。

3. 数据填报和采集

2025 年 5 月-6 月，评价小组就所需采集的数据对镇残联进行访谈调研工作，包括基础数据采集、合规性检查、问卷调查等，主要收集项目资金使用情况、目标完成情况、项目管理制度与执行情况以及项目长效管理情况等相关资料，所有数据经核查后汇总。

4.社会调查

项目评价期间，评价小组通过电话访谈的形式对镇残联相关项目负责人进行访谈，了解各单位分工职责、项目实施情况、实施成效等具体情况，并收集项目相关满意度情况。

5.数据分析及撰写报告

2026年7月初，评价小组根据绩效评价的原理和规范，完成数据采集、现场核查和社会调查后，根据收集和整理的基础数据，对比工作方案中制定的绩效评价指标体系，制定评分表，根据评分标准对各项指标进行打分，并对指标体系中的得分和扣分情况进行说明，提炼结论，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告。在规定时间内上报委托方，由委托方组织相关专家对报告进行评审。

三、评价结论及绩效分析

（一）评价结论

评价小组通过数据采集及访谈，对“残疾人居家养护经费”项目绩效情况进行客观评价，本项目评价总得分85.65分，评价等级为“良”。指标具体得分情况如下表：

表 3-1：指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			20	17
	A1 项目立项		8	8
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		8	7
		A21 绩效目标合理性	4	4
		A22 绩效指标明确性	4	3
	A3 资金投入		4	2
		A31 预算编制合理性	4	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
B 项目管理			20	17
	B1 资金管理		4	4
		B11 预算执行率	1	1
		B12 资金使用合规性	3	3
	B2 组织实施		16	13
		B21 管理制度健全性	2	2
		B22 工作计划完整性	2	2
		B23 采购管理合规性	4	4
		B24 合同管理有效性	4	2
		B25 监督管理有效性	2	1
		B26 档案管理有效性	2	2
C 项目产出			30	25.65
	C1 产出数量		10	9.9
		C11 居家养护服务人次完成数	5	5
		C12 居家养护服务量完成数	5	4.9
	C2 产出质量		10	5.75
		C21 服务开展规范性	5	2
		C22 服务人员配置合理性	5	3.75
	C3 产出时效		5	5
		C31 上门服务及时性	5	5
	C4 产出成本		5	5
		C41 成本构成合理性	5	5
D 项目绩效			30	26
	D1 项目效益		22	20
		D11 服务对象覆盖率	4	4
		D12 投诉处置情况	4	4
		D13 安全事故发生数	4	4
		D14 政策知晓率	4	4
		D15 长效机制健全性	6	4
	D2 满意度		8	6
		D21 区残联满意度	4	2
		D22 服务对象满意度	4	4
合计			100	85.65

（二）绩效分析

项目决策方面，本项目立项依据充分、程序规范，与华漕镇残疾人联合会职能相匹配，符合《上海市残疾人居家养护实施方案》、《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》等文件要求。项目设置了绩效目标及指标，目标设置基本符合项目发展目标要求，但项目未设置成本指标，无法反映项目的成本控制要求，个别指标缺乏对指标的清晰描述。在预算编制方面，管理费缺乏明确编制依据且各期标准不统一，预算编制的科学性有待进一步加强。

项目管理方面，业务管理、采购管理、合同及验收管理等制度健全，资金使用合规，制定了完整的工作计划并实施，项目采购管理规范，但在合同管理方面仍有待进一步加强。

项目产出方面，通过残疾人居家养护经费的实施，截至 2025 年底，项目累计为 81 位服务对象提供居家养护服务，服务总时长达 27538 小时，上门服务及时，项目成本构成合理，但在服务规范性、服务人员配置等方面需进一步加强。

项目效果方面，已实现符合条件的服务对象全覆盖，经访谈及满意度调查，服务对象满意度较高，政策覆盖率达 100%，项目实施期间未发生投诉情况及安全事故，整体运行平稳，但项目单位在第三方服务考核机制方面有待进一步完善。

（三）具体指标分析

1. 项目决策

项目决策类指标从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面进行考察，项目决策类指标分值 20 分，实际得分 17 分。指标的得分情况如表 3-2 所示：

表 3-2：项目决策指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			20	17
	A1 项目立项		8	8
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		8	7
		A21 绩效目标合理性	4	4
		A22 绩效指标明确性	4	3
	A3 资金投入		4	2
		A31 预算编制科学性	4	2

A11 立项依据充分性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：本项目系根据《上海市残疾人居家养护实施方案》、《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》等文件实施，设立目标为通过残疾人居家养护经费的实施，为符合条件的服务对象缓解居家生活，日常料理等方面的困难，旨在保障残疾人基本生活权益、减轻家庭照护负担、提升残疾人生活质量和社会参与感，本项目的设立与镇残联的职责职能相匹配，与相关部门同类项目或部门内部相关项目不存在重复。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A12 立项程序规范性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：本项目由社发办向华漕镇人民政府申请立项设立项目，经镇长办公会议、三重一大会议审批通过后纳入部门预算，项目单位根据实际向财政所申请审批，经相关流程确认中标单位，预算经镇财政所批复下达后执行。立项决策流程明确，前期程序齐全，项目立项程序规范合理。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A21 绩效目标合理性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：评价小组通过核查项目绩效目标申报表，发现本

项目已编制了总目标和年度目标，项目总目标为进一步改善本镇未享受机构养护或日间照料服务补贴的重残无业人员的生活水平和生存状况，满足重度残疾人居家养护服务需求，提高本镇居家养护服务的保障能力，年度总体目标则是在此基础上的年度具体化表述，目标设置基本符合项目发展目标要求。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A22 绩效指标明确性：该项权重分为 4 分，实际得分 3 分。

评分依据：评价小组通过核查项目绩效目标申报表，本项目已从产出指标、效益指标、满意度指标三个维度设置了具体的指标，但项目未设置成本指标，无法反映项目的成本控制要求，个别指标缺乏对指标的清晰描述，如“提升残疾人生活质量”“提升残疾人福利水平”等指标较为宽泛且含义重叠，“老对象”指标表述不完整，上述情况不利于后续跟踪及绩效评价的考核，绩效指标明确性需加强。根据评分标准，该指标得分 3 分。

A31 预算编制科学性：该项权重分为 4 分，实际得分 2 分。

评分依据：通过访谈了解本项目的预算编制情况，本项目预算主要包括居家养护服务费和管理费，其中残疾人居家养护费按《上海市民政局 上海市财政局关于调整本市养老服务补贴标准的通知》（沪民规〔2024〕1 号）编制，标准为 1110 元/人/月（37 元/人/小时），依据明确；管理费按照服务费总额的 7%编制，但无明确测算依据，且历年管理费比例不一，未形成统一标准，预算编制科学性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 2 分。

2. 项目管理

项目管理指标从资金管理、组织实施两个方面进行考核，项目管理类指标 20 分，实际得分 17 分。指标的得分情况如表 3-3

所示。

表 3-3：项目管理指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
B 项目管理			20	17
	B1 资金管理		4	4
		B11 预算执行率	1	1
		B12 资金使用合规性	3	3
	B2 组织实施		16	13
		B21 管理制度健全性	2	2
		B22 工作计划完整性	2	2
		B23 采购管理合规性	4	4
		B24 合同管理有效性	4	2
		B25 监督管理有效性	2	1
		B26 档案管理有效性	2	2

B11 预算执行率：该项权重分为 1 分，实际得分 1 分。

评分依据：本项目 2025 年年初申报预算 109.94 万元，调整后预算为 105.14 万元，当年预算执行率为 100%。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B12 资金使用合规性：该项权重分为 3 分，实际得分 3 分。

评分依据：评价小组通过抽样核查本项目结算审批材料，资金使用符合法律法规和制度规定，资金支付材料完整，无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况发生。根据评分标准，该指标得分 3 分。

B21 管理制度健全性：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。

评分依据：本项目的实施按照《华漕镇政府采购管理实施细则》、《华漕镇政府采购内控制度实施细则》《闵行区残疾人居家养护服务工作实施意见》等文件实施，从业务管理、采购管理、合同及验收管理等方面保障项目有效实施，管理制度健全。根据

评分标准，该指标得分 2 分。

B22 工作计划完整性：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。

评分依据：通过核查项目资料及访谈了解，华漕镇残联每年制定部门计划，明确项目实施内容及对应时间节点。具体安排为：每年 1 月启动招标工作并发布公示信息，3 月完成项目招投标，确定服务单位并签订合同；同年 8 至 9 月启动下一轮招投标筹备工作。根据评分标准，该指标得分 2 分。

B23 采购管理规范性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：通过核查项目资料及访谈了解，本项目制定采购需求，通过公开招标方式进行采购，2025 年 3 月 13 日确定由上海和之园养老服务有限公司中标，金额为 104.04 万元，服务期为 2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日，采购期起至合同签约之日实际发生费用支付给前一年度居家养护服务单位，采购内容清晰完整，符合预算批复内容和项目的实际需要。根据评分标准，该指标得分 4 分。

B24 合同管理有效性：该项权重分为 4 分，实际得分 2 分。

评分依据：本项目于 2025 年 3 月 28 日与上海和之园养老服务有限公司签订合同，合同各要素基本齐全，约定支付方式为“以实际提供服务结算，乙方为履行本协议而发生的所有费用均包含在协议价中，实际提供服务费用最终结算超出协议价格的，按照协议价格支付，不再另行支付其他任何费用”，但在实际结算中，根据 2025 年结算单及发票，2025 年 1-12 月实际发生费用 109.02 万元，其中 2025 年支付 76.53 万元，2026 年支付 32.49 万元，未按照合同约定支付，实际结算费用超出合同金额。根据评分标准，该指标得分 2 分。

B25 监督管理有效性：该项权重分为 2 分，实际得分 1 分。

评分依据：根据合同约定，华漕镇残联对第三方服务质量开展不定期评估，对补贴经费使用情况开展定期抽查，结项后由第三方服务单位提供项目自评报告。但在实际实施中，镇残联对第三方服务质量的监督以电话回访为主，手段较为单一且未形成评估结果，建议进一步加强对项目的监督管理，如增加现场抽查、服务对象满意度调查验证等方式，确保对第三方服务质量的监督全面有效。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B26 档案管理有效性：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。

评分依据：通过梳理项目资料，本项目主要涉及立项档案、过程资料、验收资料以及季度结算资料等，材料齐全并及时归档。根据评分标准，该指标得分 2 分。

3. 项目产出

项目产出指标从产出数量、产出质量、产出时效三个方面进行考核，项目产出类指标 30 分，实际得分 25.65 分。指标的得分情况如表 3-4 所示。

表 3-4：项目产出指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
C 项目产出			30	25.65
	C1 产出数量		10	9.9
		C11 居家养护服务人次完成数	5	5
		C12 居家养护服务量完成数	5	4.9
	C2 产出质量		10	5.75
		C21 服务开展规范性	5	2
		C22 服务人员配置合理性	5	3.75
	C3 产出时效		5	5
		C31 上门服务及时性	5	5
	C4 产出成本		5	5
		C41 成本构成合理性	5	5

C11 居家养护服务人次完成数：该项权重分为 5 分，实际得分 5 分。

评分依据：2025 年居家养护服务计划服务对象为 73 人，实际实施期间有 11 名符合条件对象转入居家养护服务，另有 2 名对象暂停服务、1 名对象因故退出居家养护服务，截至 2025 年底，本项目共完成 81 位服务对象的日常护理工作。根据评分标准，该指标得分 5 分。

C12 居家养护服务量完成数：该项权重分为 5 分，实际得分 4.9 分。

评分依据：评价小组通过核查项目计划立项及总结等资料，根据招标文件，符合条件的服务对象经审核批准后，服务人员为其提供每月不少于 30 小时的居家养护服务，计划服务时长为 27970 小时。截至 2025 年底，本项目共完成 81 位服务对象的日常护理工作，服务总时长累计 27538 小时，较计划服务时长差异 432 小时，差异主要系 1 名服务人员请假所致，其负责的 7 位服务对象相应时长的服务工作未能按计划完成。根据评分标准，该指标得分 4.9 分。

C21 服务开展规范性：该项权重分为 5 分，实际得分 2 分。

评分依据：评价小组通过访谈及梳理区残联评估报告，项目在实施过程中由服务人员填写服务对象记录表，发现存在部分工作记录表单填写不完整、签到记录填写不规范情况以及存在系统打卡与工作记录表不一致等情况，服务开展规范性需进一步加强，2026 年起对项目服务对象记录表已作进一步优化。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C22 服务人员配置合理性：该项权重分为 5 分，实际得分 3.75 分。

评分依据：评价小组通过访谈及梳理区残联评估报告，目前项目服务人员共 21 人，均为服务对象的固定服务人员，服务关系稳定，但 60 周岁以上超龄人员占比较高，服务人员结构需进一步优化。根据评分标准，该指标得分 3.75 分。

C31 上门服务及时性：该项权重分为 5 分，实际得分 5 分。

评分依据：评价小组通过访谈及满意度问卷回访，2025 年服务人员及时提供服务，上门服务及时性达到服务要求。根据评分标准，该指标得分 5 分。

C41 成本构成合理性：该项权重分为 5 分，实际得分 5 分。

评分依据：本项目成本构成为服务人员服务费及管理费，服务人员服务费按照 1110 元/月标准对服务人员据实发放，管理费按照服务费总额 7%设置，管理费比例虽缺乏测算依据，但与同类项目对比处于合理区间。在服务时长标准（30 小时/月）不变的前提下，2024 年服务对象人均成本为 1,243.00 元/月，2025 年服务对象人均成本为 1,187.70 元/月，较 2024 年下降 4.45%，亦低于其他街镇人均水平 1,221.00 元/月，故成本构成合理。根据评分标准，该指标得分 5 分。

4. 项目效益

项目效益指标从项目效益、满意度两个方面进行考核，项目效益类指标 30 分，实际得分 26 分。指标的得分情况如表 3-6 所示：

表 3-6：项目效益指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
D 项目绩效			30	26
	D1 项目效益		22	20
		D11 服务对象覆盖率	4	4
		D12 投诉处置情况	4	4
		D13 安全事故发生数	4	4

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		D14 政策知晓率	4	4
		D15 长效机制健全性	6	4
	D2 满意度		8	6
		D21 区残联满意度	4	2
		D22 服务对象满意度	4	4

D11 服务对象覆盖率：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：根据 2025 年自评报告，截至 2025 年底，本项目已实际服务 81 人，符合条件对象覆盖率为 100%，目标群体实现应纳尽纳、全面覆盖。根据评分标准，该指标得分 4 分。

D12 投诉处置情况：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：评价小组通过访谈了解，截至 2025 年底，本项目未发生服务对象投诉情况。根据评分标准，该指标得分 4 分。

D13 安全事故发生数：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：评价小组通过访谈了解，截至 2025 年底，本项目全年未发生因管理、服务不当导致的安全责任事故。根据评分标准，该指标得分 4 分。

D14 政策知晓率：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：本次评价对华漕镇居家养护服务对象进行问卷调查，了解残疾人居家养护政策的知晓程度，经统计满意度调查结果，服务对象（家属）对政策的知晓率为 100%。根据评分标准，该指标得分 4 分。

D15 长效管理机制健全性：该项权重分为 6 分，实际得分 4 分。

评分依据：镇残联与第三方服务单位建立了沟通反馈机制以及考核机制，但现有考核机制尚未将服务质量考核结果与经费拨付相挂钩，根据 2025 年区级评估结果，存在第三方服务单位部分

服务不规范、人员结构需优化等情况，反映出当前考核机制对第三方服务质量的制度性约束力仍显不足，不利于项目的长期可持续发展。根据评分标准，该指标得分 4 分。

D21 区残联满意度：该项权重分为 4 分，实际得分 2 分。

评分依据：根据 2025 年闵行区残联对华漕镇残疾人居家养护的评估结果，评估分数为 84 分，评价等级为合格。根据评分标准，该指标得分 2 分。

D22 服务对象满意度：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。

评分依据：本次评价通过线上电子问卷方式，向华漕镇居家养护服务对象（或家属）发放满意度调查问卷，调查内容包括对居家养护服务满意度、上门及时性等内容，有效样本共计 40 份。经统计满意度调查结果，服务对象（或家属）对本项目总体满意度为 98.17%。根据评分标准，该指标得分 4 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. 实现服务精准化管理，推动居家养护服务提质增效

为每户服务对象建立“一户一册”服务档案并实行动态管理，确保服务供给与需求精准匹配；同时每月召开居家养护服务分析例会，建立第一时间反馈、及时沟通协商的工作机制，主动了解服务对象困难与诉求，将矛盾化解在萌芽状态，有效保障服务关系和谐稳定。

2. 提供多元化服务内容，凝聚助残合力

在服务内容上，项目提供生活照料、康复辅助、心理疏导、精神慰藉等多元化服务，在改善残疾人基本生活状况的同时，注重心理支持与社会融入，帮助服务对象重建生活信心、增强社会

参与能力。此外，项目充分整合社会组织、社区资源和志愿服务力量，推动形成政府主导、专业支撑、社会协同、多元参与的助残服务新格局，有效提升了公共服务的可及性与精准度。

（二）存在问题

1. 预算绩效管理有待提高，预算编制需进一步优化

在预算绩效管理方面，项目单位编制了本项目的绩效目标申报表，但个别指标设置不合理，且未设置成本指标，不利于后续跟踪及绩效评价的考核；预算编制中管理费无明确测算依据，且历年管理费比例不一，未形成统一标准，预算编制科学性有待进一步加强。

2. 项目过程管理与长效管理机制需进一步完善

本项目在实施过程中合同管理不够到位，评价组通过核查项目相关合同发现项目经费未按照合同约定支付，实际结算费用超出合同金额，建议项目单位进一步提升合同管理及审核，保障合同管理有效。在监督及长效管理方面，监督方式较为单一，在履约过程中存在第三方服务单位部分服务不规范、人员结构需优化等情况，需形成服务质量与拨款挂钩的考核机制，加大对第三方单位的监督力度，保障项目实施效果。

（三）相关建议

1. 加强预算绩效管理，进一步明确支出范围

在编报绩效目标及指标时，建议项目单位结合项目实际情况对实施内容进行梳理后，进一步细化完善绩效目标申报表，规范指标设置，补充成本指标，为后续绩效跟踪和评价提供清晰标尺。对于预算管理方面，建议项目单位在下一预算周期中，明确管理费的核算口径和编制依据，提升预算编制的科学性。

2. 加强项目管理，完善第三方服务考核机制

针对未按照合同约定支付问题，建议项目单位进一步优化合同管理，明确资金支付条件及时间，严格按照合同约定的付款方式及金额履行支付义务。针对第三方单位服务质量，加大项目监管力度，进一步完善考核管理长效机制，依据合同约定的考核内容制定评估打分表，对第三方单位提供的服务项目的开展情况和服务质量开展量化考核，同时，将考核结果与合同支付直接挂钩，强化合同对服务质量的约束效力。

五、附件

1. 评价指标体系框架及得分情况
2. 立项依据问卷
3. 满意度报告
4. 服务合同
5. 工作底稿