

溧阳市社渚镇敬老院委托运营合同



合同文本

甲方：溧阳市社渚镇人民政府

乙方：女儿家（江苏常州）养老发展有限公司

为有效提高溧阳市社渚镇敬老院科学运营管理质量，积极探索社会事业市场化运营新思路，根据上级有关鼓励国有养老机构“公建民营”文件精神，根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规、规章以及规范性文件，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就溧阳市社渚镇敬老院的运营管理事宜，订立本合同。

一、基本原则

1. 国家资产不流失
2. 养老用途不改变
3. 服务水平明显提高
4. 五保对象优先入住
5. 适度推进社会化养老

二、目标任务

乙方运用专业优势，按约定的权利和义务，从膳食、医护、康复、文体娱乐等各个方面提升养老服务水平，同时提高敬老院入住率，努力提升社渚镇敬老院的运营效益和社会美誉。

三、委托运营内容：

1. 溧阳市社渚镇敬老院位于宋村村富山，占地面积30亩，建筑面积5000平方米，床位总计144张。

2. 甲方将溧阳市社渚镇敬老院所有的资产委托乙方开展运营管理，附溧阳市社渚镇敬老院资产移交清单，作为本合同附件。

3. 乙方运营管理期限为3年，从2024年6月1日至2027年5月31日。试运行三个月，甲方验收合格后，协议正式生效，甲方对溧阳市社渚镇敬老院移交时的设施、设备和器材等资产进行登记造册，并制作《溧阳市社渚镇敬老院资产移交清单》，在协议生效时，由双方签字确认后办理移交手续。双方签约一周内，乙方向甲方帐户汇入8万元人民币作为履约保证金。合同期满后30日内，如无任何需乙方赔偿的情况，甲方全额退还乙方履约保证金。

4. 履行合同期间，乙方应按照国家《老年人社会福利机构基本规范》、《养老院服务质量大检查指南》（民发〔2017〕51号文件）、《江苏省养老机构等级划分与评定评分细则》（苏民养老〔2021〕20号）、《江苏省农村区域性养老服务中心建设和服务规范DB32/T4456-2023》等标准进行运营管理。

四、甲方的权利与义务：

1. 溧阳市社渚镇敬老院的建设用地、地上地下建筑物的所有权属于甲方。协议期间，社渚镇敬老院印章由镇政法和社会事业局（民政办）保管，如乙方依规需使用公章，甲方工作人员予



以配合。

2. 甲方按运营需求配置好相关设施设备，包括五保（三无）老人床上用品，敬老院所有的硬件设施、设备的所有权属于甲方，甲方保证设备设施在交付乙方运营管理时合格。在本合同签订之日起的5个工作日内，甲方相关职能部门完成对建筑、设施、设备等的查验工作，验收合格后交付乙方运营管理。

3. 甲方应配合乙方做好镇敬老院的开业前期交接等工作，确保乙方顺利接收和运营敬老院；甲方应协助乙方协调好当地卫生服务中心，为镇敬老院老人方便就医提供支持。

4. 运营管理期间，乙方就镇敬老院存在消防安全、强弱电安全以及设施设备使用安全等方面的问题，向甲方提出合理化整改意见时，甲方有义务进行相应整改。

5. 在合同履行过程中，甲方有权对乙方的运营管理活动进行监督、检查、考核，以确保镇敬老院合法正常运营；甲方有权了解乙方的实际运营情况，如乙方有不符合标准的情形，应立即纠正并承担违约责任。镇敬老院的财务报表和入住人员信息的台账须每季度报送甲方备案。

6. 甲方有权督导乙方在运营管理期间预留不少于总床位5%床位承担政府保障职能，控制收住比例。收住五保（三无）老人，需经甲方确定后乙方方可接收入住，如乙方未按照比例接收符合条件的五保（三无）老人，甲方有权督促乙方立即调整收住比例，乙方拒绝按照收住比例接收符合条件的五保（三无）老人的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任。

7. 甲方按照相关政策规定，对上级拨付的养老机构运行扶持资金（床位费等），根据具体情况及时拨付到位。

五、乙方的权利与义务：

1. 溧阳市社渚镇敬老院是社渚镇五保（三无）老人及广大社会代养老人颐养天年的乐园，乙方必须确保甲方五保（三无）老人优先入住，预留不少于总床位5%床位，如乙方需增加床位，需向镇政法与社会事业局（民政办）报备。在此前提下，面向全社会开展社会代养老人服务，其中社渚镇老人优先考虑，招收对象要符合相关入住条件并向甲方备案。乙方在运营管理期间要切实维护住院老人的合法权益，不得随意改变现有各房、室的使用功能。若需变更则需要征得甲方的书面同意后方可实施，费用由乙方负担；不得改变运营范围和内容，不得移作他用或转包运营，否则视为乙方根本性违约，甲方可以解除本合同，乙方应当承担相应法律责任。

2. 乙方在运营中要严格遵守相关法律法规，接受当地行政部门的监督，同时服从社渚镇政法与社会事业局（民政办）的统一管理。若因违法、违规等情形受到处理，自行承担相应的法律、行政及经济责任，因此造成甲方损失的，应赔偿甲方损失。

3. 运营管理期间乙方享有对溧阳市社渚镇敬老院资产的使用权，但不得将镇敬老院的资产擅自挪出或移作他用，不得用镇敬老院的资产作任何抵押担保，不得以溧阳市社渚镇敬老院的名义向外借款或者为他人提供担保；乙方在运营管理期间产生的债权、债务均由乙方负责和清偿，与甲方无关。

4. 乙方确保保值增值合理使用甲方移交的资产，如有损耗必须造册报社渚镇政法与社会事业局（民政办）备案，否则甲方有权追究责任并要求乙方作价赔偿。因使用不当或恶意破坏造成的



资产损坏、损耗，由乙方作价赔偿。乙方需要添置的设施、设备和器材等固定资产，一律由乙方自行投资购买，合同期内产权归属乙方；合同终止时，在对甲方不造成任何不利因素的情况下，乙方有权在规定时间内善意收回投入的可移动设备设施；不可移动设施设备归甲方所有，甲方不作任何补偿。未经甲方同意，乙方不得对敬老院进行装修改造，如确有需要，由乙方提出书面申请，报甲方审核同意后，乙方按甲方审核通过的方案进行改造并自行承担由此产生的费用；合同解除或终止时，乙方不得以任何理由对其装修改造部分进行拆除，且甲方不作任何补偿。如因政府要求需要进行提档升级等装修改造的，甲方负责按规定投资实施。

5. 运营管理期间，乙方是安全管理的直接责任方，要完善安全管理制度，落实安全责任，建立应急预案制度和事故责任追究制度，保持室内室外环境卫生，加强值班管理，保证24小时有人在岗在位，严格执行消防安全和食品卫生管理，在此基础上，如因乙方安全管理不当造成入住人员及工作人员人身安全和食品安全等事故的，由乙方承担全部责任及后果，与甲方无关。若甲方代为乙方承担了民事责任，则可向乙方全额追偿。

6. 乙方应及时为入住人员按规定办理意外伤害等方面的保险。老人生病或者意外需要看病、住院的，由乙方负责及时通知家属或监护人，并协助就医。老人临终前，乙方要第一时间通知家属或监护人到场，并协助做好相关善后事宜，如发生未及时通知家属而引起的一切纠纷，由乙方负责处理并承担相应责任，甲方概不负责。乙方工作人员应尊重入住老人的合理需求，不得谩骂、侮辱老人，更不能向老人索要、敲诈勒索财物以及其他财产性利益，如发生上述行为经入住老人及其家属举报，并经甲方调查属实的，视为乙方违约，并承担违约责任。如造成社会恶劣影响的，甲方有权解除合同，并不承担乙方任何补充费用，由此造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。未尽照顾老人，甚至出现遗弃或者虐待老人的，涉及刑事犯罪的，移送公安机关，涉及民事赔偿的，由乙方积极赔偿，如出现甲方先行为乙方垫付的情况，甲方将全额追偿。

7. 在运营管理期间，乙方经甲方同意，有权自行注册民营养老机构，乙方依托此养老机构自主经营，自负盈亏。但乙方需要挂社渚镇敬老院牌子。

8. 乙方负责支付镇敬老院使用期间产生的水电费、物业费、资产维护等费用以及日常服务用低值易耗品更新的费用。

9. 运营过程中，乙方须严格按照市物价部门和民政部门核定的收费标准执行，不得私自提高收费标准，并接受甲方的指导、监督和检查。

10. 甲方同意乙方利用敬老院现有食堂设施，对外开办如意小食堂，具体办法双方另签协议。乙方不得从事与镇敬老院无关的生产经营活动，不得利用镇敬老院的场地从事生产、销售、经营国家规定的违禁品，不得从事任何违法活动。

11. 乙方不得擅自私自搭建违章建筑或改变建筑结构安全和服务功能的。否则乙方须按甲方要求限期恢复原貌原功能，并承担由此产生的费用，无法恢复原貌原功能形成安全隐患的，由乙方承担全部责任，由此造成甲方损失的，乙方应予以赔偿，情节特别严重或者乙方拒绝恢复的，甲方有权解除合同。

12. 未经甲方同意，乙方及其工作人员不得泄露在协议履行期间获得的入住人员的个人信息。



13. 乙方应当积极开展各类文明敬老院的争创活动，丰富入院老人的业余文化生活，应当立足品牌发展，积极引进、不断更新“先进理念和信息技术”，助推社渚养老事业形成鲜明特色，促进科学健康发展。

14. 乙方每年12月31日前，向社渚镇政法与社会事业局（民政办）提交一年度的工作报告。如甲方有需要，乙方有义务向甲方上报镇敬老院的相关运营情况。

六、员工管理

1. 乙方接管后，原则上不得辞退社渚镇敬老院原有员工，确因员工自身原因不能胜任工作岗位的，须经甲方同意后，方可与其解除劳动合同，同时，如产生所有的纠纷及后果均由乙方承担。

2. 甲方委派镇敬老院员工1名，对镇敬老院的资产管理、医药费管理、财务管理、公章管理及经营政策法规管理，其工资、待遇、社会保险等由甲方承担。在本协议运营期间，如乙方日常运营而需使用公章，甲方委派人员予以配合。

3. 除甲方委派的员工外，其余员工一律由乙方签订劳动合同，员工工资、待遇、社会保险、公积金等均由乙方承担。乙方应严格按照《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的相关规定，为员工缴纳社会保险，支付员工工资、待遇。社渚镇敬老院原有员工工资待遇原则上不得低于其上一年度工资、待遇、五险一金标准（附清单）。

4. 乙方负责全体员工的日常管理。乙方签订劳动合同管理的员工如发生工伤及劳资纠纷等，均由乙方负责处理并承担相应责任。

七、运营要求

1、乙方负责五保供养老人的膳食起居，确保质量标准不低于甲方原标准。合同期间，如遇物价指数大幅变动，经双方协商，可对补贴标准作相应调整。如果出现乙方违约情形，甲方可延期支付，在乙方承担违约责任且具备了全面履行合同的能力后，甲方再行支付。

2、溧阳市社渚镇敬老院的日常运行费用，由乙方承担，甲方不再另行补贴，包括但不限于水、电、气、绿化维护等。乙方负责镇敬老院设施设备正常的维修、维护费用。其中：空调主机正常损坏需要更换、热水器正常损坏需要更换、电梯保养、消防设施维护费用在甲方认可前提下年底给予补贴。遇到不可抗力导致的设施设备损坏的情况，由甲乙双方共同协商承担。

3、在敬老院入住的五保（三无）老人如需就医，由乙方协调入院，实际发生的费用（医疗费、餐费、护工费、临终关怀等）由乙方单独建账，先行垫付，费用票据必须符合医保、税务等部门规定。五保（三无）老人出院后，乙方做好相关结算凭证的整理工作，甲方审核后，于次月由甲方负责支付给乙方。其中一次性支出费用预算在5000元以上的，须由乙方事先报甲方审核同意后办理相关手续。

4、乙方守法运营，争创的各类荣誉和奖励经费归乙方所有。按照相关政策规定甲方按时拨付上级下拨的社会代养老人运营补贴资金，由乙方用于敬老院建设。乙方需及时上报资金的使用情况，如违约使用，甲方有权停止发放并有权要求乙方退还已经发放的所有奖励及补贴。

5、社会各界对敬老院的各项捐赠资金、物资，资金由甲方登记、入帐，如需用捐赠资金，乙方向甲方提出申请，甲方无正当理由应尽快汇入乙方账户；物资由乙方统一登记、入账，接受



甲方监督。所有捐赠的资金与物资均用于敬老院建设、运行、改善服务条件等方面，不得用于其他用途，否则甲方有权要求乙方退还相关资金及物资。

八、社会福利事业发展金

乙方根据社会代养老人入住率向甲方上交“社会福利事业发展金”，入住率达到50%以后，以200元/人/月向甲方缴纳“社会福利事业发展金”。每季度后第一个月的10日前结算上季度“发展金”。

九、补贴资金结算及支付

1、补贴资金结算。

补贴资金按以下标准结算并支付：

序号	护理类别	人数(人)	五保老人生活补贴(元/人/月)	基本护理(元/人/月)	费用合计(元)	备注
1	普通护理	61	150	1300	3184200	如因主管部门政策调整或经甲方同意并报经物价部门审批、备案而调整补贴标准的，按新标准执行。
2	全护理	5		550	99000	
3	半护理	5		325	58500	

注：①护理人数按实际人员结算；

②基本护理补贴标准按乙方成交单价结算；如因主管部门政策调整或经甲方同意并报经物价部分审批、备案而调整补贴标准的，按新标准执行。

2、补贴资金于每季度末10日前将补贴资金的90%支付给乙方，10%用于年度考评。

十、绩效考评

1. 社渚镇政法与社会事业局（民政办）每年年终参考《社渚镇敬老院社会化运营管理工作考核意见》的考核内容以及乙方运营业绩予以综合考评（详见附件《社渚镇社会福利中心社会化运营管理工作考核表》）。

2. 考评资金来源于每季度提留的10%的补贴资金以及乙方缴纳的“社会福利事业发展金”。

3. 考核支付标准：

考核得分	考核支付比例	
	每季度提留的10%的补贴资金	乙方缴纳的“社会福利事业发展金”
90分(含)以上	100%	85%
80分(含)~90分	100%	70%
60分(含)~80分	100%	60%
60分以下	0	0

十一、违约责任：

1. 乙方在合同履行期内，发生不善待老人、出现严重安全事故、不及时足额上交“社会福利事业发展金”、改变运营范围和内容、转包运营、将镇敬老院资产擅自挪出或移作他用、抵押担



保、以镇敬老院的名义向外借款或者为他人提供担保、擅自私自搭建违章建筑或改变建筑结构安全和服务功能的、不遵循甲方的管理要求等违约行为或经营资质出现问题等不良情形的，甲方有权单方面解除合同。协议自甲方通知到乙方之日解除，乙方必须无条件予以配合，并追究乙方违约责任。连续两年考评成绩在60分以下的，甲方有权解除合同，并由乙方承担违约责任。

2. 乙方在协议期内不得以亏损或其他单方面原因停止运营，否则支付违约金20万元，如造成后果，应承担相应的法律责任。

3. 乙方运营管理期满后，双方就继续运营未达成书面协议的，乙方应在运营管理期满一周内搬出并书面通知甲方对原资产及场地进行验收，办理相关交接手续。乙方未及时搬离的，甲方从乙方履约保证金扣除违约金1000元/天，一个月后，所遗留的物品视为无主物，由甲方自行处理，由此造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。

4. 甲乙任何一方因不可抗力造成合同不能履行的，应及时向对方通报不能履行或者不能完全履行的理由，在取得对方同意后，由双方协商延期履行、部分履行或者不履行，并根据情况可部分或者全部免于承担违约责任。

十二、其他约定：

1. 运营管理期满，如甲方继续对镇敬老院推行委托运营，在同等条件下乙方享有优先权，但乙方必须在合同期满前三个月以书面形式提出申请。

2. 未尽事宜经双方协商再签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。如果补充协议与本协议内容发生冲突，以变更后的补充协议为准。

3. 如遇国家政策调整或上级主管部门要求，甲方必须终止协议时，乙方必须无条件服从，且甲方不承担任何责任，乙方也不不得以任何理由向甲方主张任何权利。

4. 双方如有争议应当协商解决，协商不成任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。由此产生的律师费、诉讼费以及其他必要费用由责任方承担。

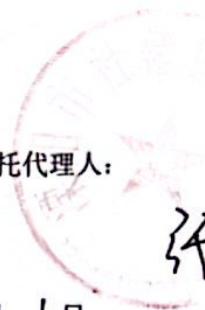
5. 本合同一式三份，甲乙双方各执一份，报溧阳市民政局一份。协议经甲乙双方签字盖章后生效。

6. 溧阳市社渚镇人民政府具有该协议的最终解释权。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：
(签字或盖章)

2024年6月1日



张亚波

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：
(签字或盖章)

2024年6月1日



江本志香



附件：

社渚镇社会福利中心社会化运营管理工作考核表

考核项目	考核细则及评分标准	分值
制度建设 (10分)	内部机构设置合理、职责分工明确、有专职领导班子，每周至少1次领导行政查房。	1
	建立健全内部值班制度、请销假制度；实行24小时值班。	1
	具有管理机构、有管理机构、工作人员的职责说明、工作流程及组织机构图。	1
	有行政管理、护理服务、财务管理等完善的管理制度。	1
	有消防、特种设备设施安全、各类突发事件等预警机制及应急预案；有事故责任追究制度。	1
	服务项目的收费按照市物价部门和民政部门的规定执行，收费标准应当公开和便于查阅，无乱收费现象。	1
	制定服务技术操作规范，按规范要求提供服务，并制定检查程序和要求。	1
	用文字或图表向老人及相关第三方说明服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、须知。	1
	与入住老年人的法定监护人签订具有法律效力的入住协议。	1
	建立服务投诉渠道，制定投诉处理程序。	1
护理照料 (35分)	建立入院评估制度，根据服务协议和老年人的生活自理能力，实施分级分类服务。	2
	建立入住老人档案，一人一档，包括入院协议书、申请书、健康检查资料、身份证、户口簿复印件、老年人照片及法定监护人等与老年人有关的资料并妥善保存。对老人个人资料予以保密。	2
	根据市民政局要求，按相关标准开展服务及配备护理员。	2
	有专人管理供暖降温设备。	1
	老人居室、卫生间和走廊设有扶手且居室、卫生间内设紧急呼叫按钮，居室床位有独立紧急呼叫按钮。	1
	有完整的护理记录，护理人员24小时值班，交接班记录规范。	2
	每日不少于两次房间巡查，观察老年人的身心状况，建立检查台账，特殊情况及时报告并协助处理。	2
	每周公布食谱，合理配餐，荤素、干稀、营养搭配合理。	1
	保持餐厅内环境卫生整洁，严格执行内部感染控制规范，餐具保持清洁、定期消毒、实行“一洗、二刷、三冲，四消毒”。	1
	做好自理能力差老人的送餐衔接，能提供起居、如厕、清洁、穿衣、理发等辅助服务。	1
	院内禁止饲养可能危及人身安全或严重影响环境卫生的家禽、宠物，必要时应采取相应的安全或环境保护措施。	1
	每日清扫整理房间1次以上，保持地面、墙壁、门窗干净整洁，用品齐全规范。	1
老年人居室空气清新无异味、无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无黄虫，居室及器具定期消毒。	1	
床铺整洁，床单被褥统一配置，老年人衣物及床上用品及时更换、清洗。	1	



考核项目	考核细则及评分标准	分值
	有满足老年人衣、被洗涤需要的洗衣场所和洗涤用具、消毒设备。	1
	有方便老年人使用的洗浴室及配套器具，提供冷热水。	1
	有失能、失智老年人护理专区，有非药物干预康复训练。	2
	做好压疮预防，对长期卧床而不能自主翻身的老年人，应保持床单的干燥，每隔 2 小时翻身一次，防止压疮的发生，对因病情不能翻身而发生压疮的情况，应有详细记录，并提供防护措施。	2
	每年组织 1 次健康体检，老人参检率 100%，每季度组织 1 次老人健康、保健教育，每年进行 1 次老人健康评估，并根据体检结果重新评估，安排老人的护理、康复和日室管理活动。	2
	有室内活动室，配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具，每周根据老人健康状况、兴趣美好开展 1 次有益身心健康的休闲娱乐活动。	1
	为老年人提供传统节日假日相关的文化娱乐项目。	1
	内设医务室等医疗机构，或与专业医疗机构签约建立协作关系。	1
	老人外配、自带药品统一登记、集中保管，按医嘱提醒、发放。	1
	建立护理和急救制度，做好老年人慢性病、常见病的管理，具备一定的急救技能。	1
	室外活动场所应设有固定座椅和适宜老年人健身锻炼的固定健身设施设备。	1
	在专业人员指导下提供心理、精神支持服务，服务应满足老年期特殊心理需求。	1
	设置临终关怀服务，应尽量满足临终老人的生理及心理需求，减少痛苦。	1
	安全管理 (25 分)	配备安全员，具备检查消除火灾隐患、扑救初期火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育的能力。
严格执行医疗护理安全、消防安全、食品安全、设施设备安全、人身财产安全等相关规定。		1
消防控制室正常使用，消控联动正常，值班人员持证上岗。		1
消防设施设备齐全，无擅自停用、关闭和损坏情况。		1
电梯、锅炉等特种设备通过相关部门验审，日常维护正常，每周自检并有相关记录。		1
消防设施设备定期检查、维护、保养、检测，有报告、有记录。		1
灭火器压力正常、数量配足，室内外消火栓、水泵接合器无损坏、埋压、遮挡、圈占，消防水泵、防排烟风机完好备用，且设置自动状态。		2
安全出口、应急照明、疏散走道指示标志完好，安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品。		2
不用易燃材料装修，无夹芯材料燃烧性能低于 A 级的彩钢板等材料搭建有人居住或活动的建筑。		2
老人房间内无高能耗电器，无私拉乱接电线，无吸烟及使用明火，无违规存放、使用刀具、农具和有毒、易燃易爆危险品。		2
每季至少开展一次安全检查和隐患排查。		1
燃气、电气安全符合国家规定，设置可燃气体报警装置、电气报警安全装置。		1
不使用老式柴灶、土灶。	1	



考核项目	考核细则及评分标准	分值
	食堂整洁卫生,取得《食品经营许可证》,从业人员持有效健康证。	2
	食品原料新鲜,来源渠道正规,农药残留检测等指标合格,执行进货索证索票制度、进货查验记录制度。	2
	采购、加工等环节符合食品安全管理规范,水产品、蔬菜、肉禽类做到分池清洗,食品生与熟、成品与半成品分开。	2
	严格按照食品安全规范执行食品留样制度和食品用具清洗消毒制度,做好食品安全预防和检查,防止食物中毒。	1
	食品原材料有专用存储间,采取防鼠、防虫、防潮、通风等措施。	1
日常管理 (10分)	建立门卫制度和出入、探视、请销假和登记制度,设置门卫及门禁系统,人员、车辆出入进行登记。	1
	接受的社会捐赠应统一登记,按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物资。	1
	提供积极正面的文教活动、机构内无非法传教行为。	1
	及时规范做好五保老人必要的各类医疗费用开支说明,按季度结清。	1
	常年保持福利中心内部环境美观、环境整洁。	1
	实行五保老人和社会老人同等待遇,如发现区别对待现象,不得分,福利中心团结互助、和睦相处、无打架斗殴现象、凡出现一起打架斗殴造成严重影响事件扣 2.5 分,扣完为止。	5
队伍建设 (5分)	养老护理员上岗前进行岗前培训,每年参加继续教育培训。	1
	院内各岗位人员配比不低于市级规范标准。	2
	根据相关规定,用工人员签订劳动合同,缴纳社会保险。	1
	组织护理员定期开展技能培训,建立健全激励机制。	1
台账资料 (5分)	各类管理、服务、检查记录规范、完整。	1
	每年12月前按要求向社渚镇政法和社会事业局(民政办)提供当年度运营管理台账、工作报告(内容包括服务范围、服务质量、运营管理等情况)。	3
	每月月初上报上一月度入住人员花名册、财务报表,每年1月份前上报上一年度人员花名册、精确到月。	1
满意度测评(10分)	服务质量好、老人满意率高、社会反响好,年底开展满意度测评。如接到一起经过核实确有发生的投诉、信访,扣1分,扣完为止。	10
总分		100

