

ICS 03.080.30

CCS A 12

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 248—2024

综合养老服务中心基本规范

Basic specifications of comprehensive elderly care service center

2024 - 03 - 13 发布

2024 - 04 - 13 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本特性	2
5 规划与建设	2
6 服务功能	4
7 服务机构	4
8 服务方案	5
9 运营管理	5
10 监督与评价	7
附录 A（规范性） 颐康中心、颐康服务站验收要求	8
附录 B（规范性） 颐康中心、颐康服务站运营要求	11
附录 C（资料性） 颐康中心、颐康服务站负面清单	19
附录 D（资料性） 颐康中心、颐康服务站标识和信息公开要求	20
附录 E（规范性） 社区知晓度测评表	21
附录 F（规范性） 服务满意度调查表	22
参考文献	23

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由广州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：广州市民政局养老服务处、广州市社会福利与养老服务协会、广州市家庭经济核对和养老服务指导中心、广州慈爱嘉养老服务中心。

本文件主要起草人：官洁君、王立军、邓世献、严福长、李慧燕、陈亮亮、邹旭华、廖婧、王俊杰、何欣怿、李东阳、陈柯丞。

综合养老服务中心基本规范

1 范围

本文件规定了综合养老服务中心和颐康服务站在建设、运营及服务提供过程中所涉及的术语和定义、基本特性、规划与建设、服务功能、服务机构、服务方案、运营管理、监督与评价。

本文件适用于广州市范围内的综合养老服务中心和颐康服务站的建设、验收、运营及管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2893 安全色

GB 2894 安全标志及使用导则

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

DB4401/T 82 社区居家养老服务规范

DB4401/T 185 养老服务标识规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

综合养老服务中心（颐康中心） comprehensive elderly care service center

由政府主导设立，以社区为依托、失能照护为重点，具备全托、日托、上门服务、统筹调配资源、对下指导等综合功能的养老服务机构，为老年人提供就近、专业、便利及个性化的社会化养老服务。

3.2

颐康服务站 elderly care service station

由政府主导设立，在街镇级颐康中心统筹指导下，为老年人提供日间照料、上门服务、助餐配餐、文体教育等养老服务的社区（村）级养老服务站点。

3.3

养老服务向导 elderly care guide

颐康中心、颐康服务站为老年人获得适宜的养老服务而提供的一项服务并设置的服务岗位，为老年人及其亲属提供养老服务领域政策咨询、服务查询、办事指引、服务转介和服务方案制定等服务。

3.4

居家适老化改造 elderly-oriented renovations

通过环境改造、设施配备及老年用品配置等方式，减少老年人居家空间中的移动障碍、操作障碍、信息感知障碍等，改善老年人生活环境，提高老年人居家生活安全性、便捷性和舒适性的服务。

3.5

家庭养老床位 elderly care at home

依托养老服务组织，为老年人的居住环境和空间进行必要的适老化与智能化家居改造，并根据其意愿和需求，提供“类机构”床位专业照护服务。

4 基本特性

- 4.1 需求导向。以失能照护为服务重点，满足老年人就近就便的养老服务需求。
- 4.2 普惠供给。为居家社区老年人提供人人可享有、价格可负担、质量有保证的与人均可支配收入相匹配的养老服务。
- 4.3 整合资源。有效整合利用辖区内养老、医疗和家政服务资源，增加优质的养老服务供给。
- 4.4 全人服务。具备全托、日托、上门服务等功能，提供覆盖老年人全生命周期的综合养老服务。

5 规划与建设

5.1 规划

颐康中心和颐康服务站的规划要求包括：

- a) 各区民政部门及街道办事处、镇人民政府根据辖区老龄化情况、服务需求以及养老、医疗、家政等社区资源配置情况，合理规划建设养老服务设施。每个街镇设置至少 1 个颐康中心，每个村居设置至少 1 个颐康服务站（辖区面积较小、常住老年人数较少的社区可临近合设（最多覆盖两个社区，不包括行政村），且区级行政区域内村居覆盖率不得低于《国家积极应对人口老龄化中长期规划》规定的 90% 的指标。街镇颐康中心所在的社区（村）可根据辖区实际需求设置颐康服务站），形成片区“1+N”居家社区养老服务网络，构建一刻钟养老服务圈；
- b) 颐康中心和颐康服务站的规划应符合广州市国土空间规划及 JGJ 450 的要求。

5.2 选址与面积

颐康中心和颐康服务站的选址与面积要求包括：

- a) 颐康中心和颐康服务站的选址宜临近医疗机构等公共服务设施，同时：
 - 1) 不应设置在地下室、半地下室；
 - 2) 应在事先充分论证，广泛听取社区居民意见，合理进行选址规划；
 - 3) 应远离污染源、噪声源、危险品生产储运、殡仪馆、墓地等设施。
- b) 颐康中心建筑面积宜不少于 1000 m²。颐康服务站建筑面积宜不少于 200 m²，集中设置的最低不小于 150 m²；或按照不同的服务功能区分散设置，最多不能超过三处，每处建筑面积不低于 30 m²，合计总面积不低于 200 m²。新建的居住区配套的颐康中心每处建筑面积应为 3000 m²~4900 m²，村居颐康服务站每处建筑面积应为 400 m²~900 m²。

5.3 建筑与设施

颐康中心和颐康服务站的建筑结构、内部设计和基础设施应符合消防、卫生健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定且取得相应资质或备案。

颐康中心和颐康服务站的建筑与设施应符合无障碍要求，服务场地应突出党建元素，内部张贴党建宣传内容。室内阳角应做成圆角或切角。电源开关应选用宽版防漏电式按键开关，高度宜离地面 1.10 m；应选用安全型插座，插孔距地面高度宜为 0.60 m~0.80 m。

颐康中心和颐康服务站的装修和布置宜以暖色调为主、温馨宜居。服务区域宜使用大色块或主题色设计，便于老年人根据色块辨识空间位置。

5.4 服务功能区域

颐康中心和颐康服务站应合理设置长期托养区、日间托管区以及其他综合功能区,各区域相对独立、动静区分并合理配置服务设备。服务功能区包括:

- a) 颐康中心长期托养区每间居室应按不小于 6 m² / 床确定使用面积,其中单人间居室使用面积应不小于 10 m²,双人间居室使用面积应不小于 16 m²。护理型床位的多人间居室,床位数应不大于 6 床;非护理型床位的多人间居室,床位数应不大于 4 床。床与床之间应有为保护个人隐私进行空间分隔的措施;
- b) 颐康中心长期托养床位数不少于 10 床,其中护理型床位数占比不低于 80%;
- c) 长期托养区与其他服务区相对独立,具备物理隔断的条件;
- d) 颐康中心除长期托养区外,其他服务功能区域应不少于 200 m²;
- e) 日间托管区人均休息位面积不小于 4 m²,且日间托养床位数占比不低于长期托养区床位总数的 10%;
- f) 集中就餐区使用面积不小于 25 m²,能够容纳 10 名以上老年人同时就餐。制餐区:供餐人数在 100 人以下的服务机构,食品处理区面积不少于 30 m²,100 人以上每增加 1 人增加 0.3 m²,1000 人以上超过部分每增加 1 人增加 0.2 m²;
- g) 具备条件的可设置认知症照护专区;
- h) 因场地限制无法分别设立独立功能区域的,功能区可合并设置,并分时段合理应用。

5.5 服务设备配置

颐康中心和颐康服务站的服务设备配置要求包括:

- a) 应配置适老化家具;
- b) 窗帘、地毯及隔帘等应使用防焰材质;
- c) 应配置应急电源设备或应急照明器材、消防自动报警系统、独立烟雾报警器、消防过滤式自救呼吸器、防火毯等消防安全设备与器材;
- d) 应配置冷热饮用水、温度控制、通风换气、办公网络、广播扩音等设备及监控系统,且监控系统视频资料保存时限不少于 15 天;
- e) 颐康中心及有条件的颐康服务站应配备应急使用的轮椅、拐杖、应急箱及相关应急设备;
- f) 配备医护人员且有全托老年人的颐康中心应配备必要的公共卫生急救设备;
- g) 托养区、卫生间及老年人活动区域应设置紧急呼叫装置。

5.6 命名与标志标识

颐康中心和颐康服务站的命名与标志标识要求包括:

- a) 验收合格的颐康中心和颐康服务站由区民政部门予以命名和授牌。命名授牌后,应及时在广州市为老服务综合平台录入设施基础信息;
- b) 颐康中心和颐康服务站的标志标识应符合 GB 2893 及 GB 2894 的要求,系统、连续、科学合理,符合老年人认知特点;
- c) 颐康中心和颐康服务站应规范使用广州市养老服务专用标识,对养老服务标识的使用、管理及维护应按照 DB4401/T 185 和附录 D 的要求执行。

5.7 信息公开

颐康中心和颐康服务站应依据附录 A 的要求规范公开服务及管理等相关信息。

5.8 验收

各区民政部门和街道办事处、镇人民政府依据附录A要求组织对颐康中心进行逐条验收。验收应：

- a) 由适老化建筑、消防、老年照护等专业背景的人员组成，并掌握养老政策及本文件的相关要求；
- b) 出具验收报告，报告内容包括验收结论、不符合项及整改意见等；
- c) 对于验收报告中的不符合项，应由街道办事处、镇人民政府组织整改；
- d) 验收通过的，将结果报市民政部门；验收不通过的，注明原因通过广州市为老服务综合平台反馈至街道办事处、镇人民政府，并指导整改。街道办事处、镇人民政府组织完成整改后，重新向区民政部门提请验收。

6 服务功能

颐康中心和颐康服务站应采取到户式、站点式等形式提供服务，并满足：

- a) 颐康中心应具备长期托养、日间托管、临时托养（喘息服务）、养老服务向导、上门服务、助餐配餐、医疗保健、康复护理、辅具租赁、文体教育、居家适老化改造、家庭养老床位、紧急援助、精神慰藉、定期巡访、对下指导和统筹调配资源等功能；
- b) 颐康服务站应具备养老服务向导、上门服务、助餐配餐、日间照料、文体教育等功能，有条件的可增设长期托养、临时托养（喘息服务）等服务功能。

7 服务机构

7.1 服务机构的选择

各区民政部门和街道办事处、镇人民政府应按政府采购相关规定遴选颐康中心和颐康服务站服务机构，鼓励连锁运营。服务机构应具备：

- a) 依法办理登记注册，有独立的法人资格；
- b) 开展的服务项目应与经营范围相适应；
- c) 提供餐饮、医护等涉及许可审批的服务项目，应根据相关规定取得相应许可审批证照；提供全托服务，应完成养老机构登记备案手续；以合作形式由第三方提供服务的，应签订合作协议；
- d) 具备与服务项目、服务规模相适应的人力资源，具体见附录 B 的 B. 4；
- e) 一年内无责任事故或严重失信行为。

7.2 委托合同

各区民政部门和街道办事处、镇人民政府应与服务机构签订项目委托合同。合同内容应包括但不限于以下事项：

- a) 场地来源及保障；
- b) 服务范围、服务人群、服务内容、服务要求、服务收费、项目期限，必要时需列明免费服务项目；
- c) 运营经费及其支付方式、使用范围；
- d) 服务评估及服务奖补；
- e) 由政府委托的服务项目及质量要求；
- f) 应依据附录 C 的要求，明确严禁开展的负面清单；
- g) 明确场地开放时间，应工作日每天开放时间不少于 6 h；

- h) 服务数据应上传至广州市为老服务综合平台;
- i) 双方的权利与义务;
- j) 退出机制。

8 服务方案

8.1 基本要求

服务机构应每年对辖区内老年人开展不少于1次服务需求调查,充分掌握辖区老年人基本情况,形成调查报告,并据此科学制定颐康中心、颐康服务站年度服务方案。

8.2 个人照护计划

颐康中心开展全托服务、日托服务、上门生活照料等针对老年人个体的服务项目时,应为失能老年人制定个性化照护服务方案。宜在老年人照护需求等级评估的基础上,针对老年人个体差异及服务需求进行专项评估,如洼田饮水评估、营养不良风险评估、简易智力状态评估、压疮风险评估、失禁评估、噎食评估、吞咽障碍评估、防跌倒评估等,对个性化养老需求与风险进行科学分析,为服务对象制定个人照护计划。个人照护计划:

- a) 个人照护计划应包括老年人基本信息、照护需求等级评估报告,明确服务项目、频次、质量要求等;
- b) 个人照护计划应取得老年人或其家属、监护人的同意,并满足:
 - 1) 应对服务需求进行排序,并重点满足优先级别的需求;
 - 2) 照护计划应根据老年人实际照护需求动态进行调整,做到一人一案;
 - 3) 服务方案每半年检视一次并按需求更新。

8.3 群体性服务方案

服务机构应根据老年人需求编制年度群体性老年人活动方案。应满足:

- a) 颐康中心每月组织老年人集体活动不少于1次,每次活动不少于20人参加;颐康服务站每年组织老年人集体活动不少于6次,每次活动不少于20人参加;
- b) 应对参加活动的老年人身体状态及活动场所的无障碍要求进行评估,满足服务安全要求;
- c) 活动现场应配备工作人员,明确岗位职责;
- d) 服务方案每半年检视一次并按需求更新。

9 运营管理

9.1 服务质量管理

应按照DB4401/T 82执行,为稳定且持续提升服务质量,服务机构应建立并实施相应的服务管理,包括但不限于:

- a) 各服务项目建立操作规程,并符合国家、行业标准要求;
- b) 有明确的质量检查实施方案及配套的制度、考核标准和质量指标;
- c) 各项服务质量管理制度,能覆盖服务全项目、全过程;
- d) 利用多种形式对服务质量控制结果及成效、服务投诉进行反馈通报;
- e) 质量会议每月不少于1次,有质量分析及持续改进记录;
- f) 对方案执行、制度落实有监督、检查分析、总结、反馈及改进措施。

9.2 安全管理

为保证颐康中心、颐康服务站的有序、可持续发展，服务机构应建立并实施相应安全管理，包括但不限于：

- a) 建立涉及消防、服务防护、食品安全、感染控制、信息安全的管理制度；
- b) 宜购买综合责任保险；
- c) 消防安全培训每半年不少于1次且有记录；消防安全演练每半年不少于1次且有记录；
- d) 食品安全、感染控制、信息安全等内部检查每月不少于1次且有记录；
- e) 应急预案演练如噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等，每年不少于1次且有记录。发生不良事件及时上报，并每月分析总结。

9.3 人员管理

应符合GB 38600的要求，服务机构应建立并实施相应人员管理，包括但不限于：

- a) 建立人力资源管理制度，包括岗位职责、薪酬考核、业务培训、继续教育等；
- b) 有基于职业操守、服务质量和数量并综合考虑岗位、技术、资历、风险和政策倾斜的绩效考核分配方案，体现多劳多得、优绩优酬、公平合理，向重点工作岗位倾斜，合理拉开差距，并动态调整；
- c) 制定人才培养发展计划，每年组织专业技术人员进修，其中，新员工上岗前应接受不少于10学时的岗前培训，工作人员每年应接受不少于12学时的在岗培训。

9.4 收费管理

收费管理应：

- a) 制定收费管理制度，明确服务项目、频次、收费标准，实行普惠型收费；
- b) 全面落实价格公示公开制度，收费公开透明；
- c) 如有价格变更，应征求委托方及服务对象的意见。

9.5 财务管理

财务管理应：

- a) 制定科学规范的财务管理制度，加强预算管理；
- b) 依照国家有关规定，建立健全财务会计制度和财政资金、社会捐赠资金的使用制度，为财政资金、社会捐赠资金设立单独核算科目，加强对资助资金的管理；
- c) 健全固定资产管理制度，有固定资产明细目录，台账完整，账物相符；其中，财政资金投资或社会捐赠的固定资产清晰列账，明确项目资金来源，符合规定用途；
- d) 配备财务人员，财务集中核算管理的机构有经过培训合格的报账员；
- e) 执行财务年度预算，有定期财务管理总结分析报告；
- f) 有内部监督制度和经济责任制，定期开展财务管理制度培训。

9.6 服务合同管理

服务机构应与老年人或其亲属、监护人签订相关服务合同。服务合同应包括：

- a) 明确相关服务项目、频次、收费标准及其质量要求；
- b) 对于所提供的项目中所涉及资助或惠民项目，应在合同中列明老年人可享受的政府资助的项目内容和标准；免费服务项目及收费项目价格；
- c) 应明确服务过程中突发疾病或出现事故等紧急情况的处置方法和流程。

9.7 档案和信息管理

档案和信息管理应：

- a) 建立老年人信息档案并妥善保管。其中，全托老年人的档案保管期限不少于服务合同期满后五年；
- b) 服务机构停办的，应当将老年人相关信息档案按规定移交给新承接的服务机构；
- c) 服务数据应接入广州市为老服务综合平台，颐康中心和颐康服务站应及时、完整、准确的将服务信息录入平台并定期更新、维护相关信息。

9.8 社区协同

社区协同应：

- a) 与行业主管部门、街道办事处、镇人民政府密切配合、定期报告；
- b) 与街镇和社区/村居建立沟通协调机制，共同制定服务工作计划，定期总结；
- c) 与辖区企事业单位、群团组织等相互配合，开展多种形式合作。

9.9 社会认同

社会认同应：

- a) 每年在社区里开展至少 4 场居家社区养老服务宣传推介会，介绍服务政策，扩大社区居民对服务设施及服务项目的知晓率，提升服务使用率；
- b) 定期邀请社区代表对服务知晓程度和满意度进行测评；
- c) 建立有服务热线、公众号、网站等服务宣传渠道，并定期更新相关内容。定期邀请社会监督员或老年人代表对机构工作进行监督评价，并对反馈问题和建议进行分析，改进服务；
- d) 服务投诉处理有登记，处理结果记录完整、清楚。

9.10 志愿服务

志愿服务应：

- a) 组织志愿者或社会组织参与社区养老服务，开展志愿者相关培训工作；
- b) 每年组织志愿者上门服务或在站点服务活动 10 次以上，服务时数不少于 200 h；
- c) 组织志愿活动在规范的志愿服务信息系统上发布。

10 监督与评价

各区民政部门、街道办事处、镇人民政府应建立监督机制，对颐康中心、颐康服务站的服务和管理进行监督评价。评价的结果应作为对服务机构相关补贴、资助、奖励以及项目终止或延续的依据之一。监督活动包括但不限于：

- a) 应对颐康中心、颐康服务站每年开展至少 1 次年度服务评估；
- b) 多渠道接收社会各界意见建议；
- c) 定期参考附录 E 开展社区知晓度测评，调查基数应不少于 50 名社区老年人；
- d) 定期参考附录 F 开展服务满意度调查，调查基数应不少于接受服务对象的 10%。

附录 A
(规范性)
颐康中心、颐康服务站验收要求

颐康中心和颐康服务站的验收要求见表A.1所示。

表 A.1 颐康中心、颐康服务站验收要求

项目	验收内容	验收结果
A.1 规划	A.1.1 每个街镇设置至少1个颐康中心，每个村居设置至少1个颐康服务站，形成片区“1+N”居家社区养老服务网络，构建一刻钟养老服务圈。	
A.2 选址与面积	A.2.1 不应设置在地下室、半地下室。	
	A.2.2 应符合广州市国土空间规划以及 JGJ 450 的要求。	
	A.2.3 应在事先充分论证，广泛听取社区居民意见，合理进行选址规划。	
	A.2.4 应远离污染源、噪声源、危险品生产储运、殡仪馆等设施。	
	A.2.5 宜临近医疗机构等公共服务设施。	
	A.2.6 颐康中心建筑面积宜不少于 1000 m ² 。颐康服务站建筑面积宜不少于 200 m ² ，集中设置的最低不小于 150 m ² ；或按照不同的服务功能区分散设置，最多不能超过三处，每处建筑面积不低于 30 m ² ，合计总面积不低于 200 m ² 。新建的居住区配套的颐康中心每处建筑面积应为 3000 m ² ~4900 m ² ，村居颐康服务站每处建筑面积应为 400 m ² ~900 m ² 。	
A.3 建筑与设施	A.3.1 颐康中心的建筑结构、内部设计和基础设施应符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定且取得相应资质或备案。	
	A.3.2 宜以暖色调为主、温馨宜居。服务区域宜使用大块或主题色设计，便于老年人根据色块辨识空间位置。	
	A.3.3 服务场地应突出党建元素，内部张贴党建宣传内容。	
	A.3.4 应符合无障碍要求。	
	A.3.5 室内阳角应做成圆角或切角。	
	A.3.6 电源开关应选用宽版防漏电式按键开关，高度宜离地面 1.10 m；应选用安全型插座，插孔距地面高度宜为 0.60 m~0.80 m。	
A.4 服务功能	A.4.1 颐康中心应具备长期托养、日间托管、临时托养（喘息服务）、养老服务向导、上门服务、助餐配餐、医疗保健、康复护理、辅具租赁、文体教育、居家适老化改造、家庭养老床位、紧急援助、精神慰藉、定期巡访、对下指导和统筹调配资源等功能。	
	A.4.2 颐康服务站应具备养老服务向导、上门服务、助餐配餐、日间照料、文体教育等功能，有条件的可增设长期托养、临时托养（喘息服务）等服务功能。	

表 A.1 颐康中心、颐康服务站验收要求（续）

项目	验收内容		验收结果
	功能区	验收内容	/
A.5 标志、标识与信息公开	大厅/公共区	A.5.1 应在大厅安装展示屏，用于展示为老服务信息系统、辖区养老服务地图、服务场景等内容。	
		A.5.2 主进门显眼位置张贴功能区导图，按区域显示，清晰简洁。	
		A.5.3 服务场地内营造党建宣传氛围，简洁大方。内容应与养老服务相关。	
		A.5.4 显眼位置张贴运营机构资质和服务信息： —运营机构法人登记证书、相关证照等； —服务信息（服务项目、服务流程、收费标准、服务电话等）。	
		A.5.5 显眼位置张贴场地使用相关管理制度。	
		A.5.6 张贴包含负责人和工作人员姓名、职务等机构服务信息。	
	服务功能区	A.5.7 各功能区悬挂服务标识，标明开放时间、负责人姓名。标识清晰、样式统一。	
		A.5.8 在显眼位置张贴视频监控标志。	
		14) 老年人活动区域有防烫警示、地面高差警示、坡度警示、台阶警示、防撞警示、地面防滑标识等。	
		A.5.9 卫生间有消毒记录。	
		A.5.10 日间托管区张贴休息管理制度。	
		A.5.11 日间托管区张贴午休期间工作人员排班表、活动安排/作息安排。	
		A.5.12 日间托管区张贴个人物品储存管理制度。	
		A.5.13 康复器具操作使用说明、注意事项。	
		A.5.14 阅读区张贴图书借阅、多媒体等设备使用说明。	
		A.5.15 养老服务向导区有“养老服务向导”标识。	
		A.5.16 养老服务向导区配有宣传资料、服务项目申请材料模板及样表（包括：居家社区养老服务、平安通、长者饭堂、银龄安康保险、长护险、护理站、辅具租赁、公办养老机构轮候等）。	
		A.5.17 养老服务向导区显眼位置张贴服务咨询热线、投诉电话。	
		A.5.18 助餐配餐区张贴食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级公示牌、食品安全承诺书、从业人员健康证。	
		A.5.19 助餐配餐区张贴食品安全管理制度、工作人员照片及职责分工。	
		A.5.20 助餐配餐区张贴常规餐单、个性化餐单（如糖尿餐等），一周内不重复，且提前公示。	
A.5.21 助餐配餐区张贴申请流程、资助对象、资助标准、收费标准、刷卡要求、			

表 A.1 颐康中心、颐康服务站验收要求（续）

项目	验收内容		验收结果
	功能区	验收内容	/
A.5 标志、标识与信息公开	服务功能区	订餐送餐方式、健康饮食知识宣传、咨询电话及投诉渠道等信息。	
		A.5.22 医疗保健小知识、服务收费、服务项目、器材租赁价格清单目录等信息。	
		A.5.23 老年作品展示，如书画作品、手工作品等，荣誉墙。	
		A.5.24 有机构老年人活动剪影、活动风采等信息。	
		A.5.25 老年大学张贴课程教学安排、每周（日）活动预告。	

附录 B
(规范性)
颐康中心、颐康服务站运营要求

B.1 适用范围

本附录适用于广州市颐康中心及颐康服务站。

B.2 基本条件

颐康中心和颐康服务站的基本条件见表B.1所示。

表 B.1 颐康中心、颐康服务站基本条件

内容	结果
1) 依法办理登记注册，有独立的法人资格。	
2) 提供餐饮、医护等涉及许可审批的服务项目，应根据相关规定取得相应许可审批证照；提供全托服务，应完成养老机构登记备案手续；以合作形式由第三方提供服务的，应签订合作协议。	
3) 开展的服务项目应与经营范围相适应。	
4) 一年内无责任事故或严重失信行为。	

B.3 服务功能

颐康中心和颐康服务站的服务功能见表B.2所示。

表 B.2 颐康中心、颐康服务站服务功能

设施	服务功能
颐康中心	日间托管 临时托养（喘息服务）长期托养 养老服务向导 生活照料 助餐配餐 医疗保健 康复护理 精神慰藉 居家适老化改造 家庭养老床位 辅具租赁 紧急援助 文体教育 定期巡访 对下指导 统筹调配资源 其他，请列明_____
颐康服务站	养老服务向导 上门服务 助餐配餐 日间照料 文体教育 其他，请列明_____

B.4 人员配置

颐康中心和颐康服务站的人员配置见表 B.3 所示。

表 B.3 颐康中心、颐康服务站人员配置

能力指标	内容要求
1. 人员配备	<p>基本要求： 按规定为专职人员购买社保，为兼职人员购买人身意外险。</p> <p>颐康中心： 1) 配备与服务 and 运营相适应且具备相应从业资格的养老护理员、医师、护士、康复治疗师、社工、家政服务员等人员。其中： 开展全托服务的，直接服务于服务对象的工作人员与能力完好服务对象的比例不低于1:10，与轻度失能、中度失能服务对象的比例不低于1:5，与重度失能服务对象的比例不低于1:3； 提供上门服务的，上门服务人员与服务对象的比例不低于1:10； 提供助餐配餐服务的，服务人员包括管理人员、厨师、分餐员、送餐员和其他工作人员。服务人员总数与日均就餐人数比例宜不低于1:20；邻里互助服务人员与服务对象的比例宜不低于1:10； 提供康复护理服务的，护理人员与服务对象的比例不低于1:10。 2) 项目负责人为专职人员。 3) 配备经民政部门培训的养老服务向导。 4) 养老护理员持证率100%。 5) 与餐饮相关岗位100%持有有效健康证。 6) 配备医师、护士、社会工作师或康复治疗师并提供实际服务。</p> <p>颐康服务站： 1) 聘请1名或以上专（兼）职工作人员负责日常管理。 2) 工作人员应具备与岗位相适应的资质条件。</p>

B.5 设施设备

颐康中心和颐康服务站的设施设备见表 B.4 所示。

表 B.4 颐康中心、颐康服务站设施设备

能力指标	内容要求
2. 建筑面积及床位设置	<p>1) 颐康中心建筑面积宜不少于1000 m²，除长期托养区外，其他服务功能区域不应少于200 m²。 2) 颐康中心长期托养区每间居室应按不小于6 m²/床确定使用面积，其中单人间居室使用面积应不小于10 m²，双人间居室使用面积应不小于16 m²。护理型床位的多人间居室，床位数应不大于6床；非护理型床位的多人间居室，床位数应不大于4床。床与床之间应有为保护个人隐私进行空间分隔的措施。 3) 颐康中心长期托养床位数不宜少于10床，其中护理型床位数占比不低于80%。日间托养床位数占比不低于长期托养区床位总数的10%。</p>

表 B.4 颐康中心、颐康服务站设施设备（续）

能力指标	内容要求
3. 服务功能区域	1) 长期托养区与其他服务区相对独立，具备物理隔断的条件。 2) 日间托管区人均休息位面积不小于4 m ² 。 3) 集中就餐区使用面积不小于25 m ² ，能够容纳10名以上老年人同时就餐。制餐区：供餐人数在100人以下的服务机构，食品处理区面积不少于30 m ² ，100人以上每增加1人增加0.3 m ² ，1000人以上超过部分每增加1人增加0.2 m ² 。 4) 具备条件的，可设置认知症照护专区。 5) 因场地限制无法设立相对独立功能区域的，可合并设置功能区，并分时段合理使用。
4. 服务设备配置	1) 应配置适老化家具。 2) 窗帘、地毯及隔帘等应使用防焰材质。 3) 应配置应急电源设备或应急照明器材、消防自动报警系统、独立烟雾报警器、消防过滤式自救呼吸器、防火毯等消防安全设备与器材。 4) 应配置冷热饮用水、温度控制、通风换气、办公网络、广播扩音等设备及监控系统，且监控系统视频资料保存时限不少于15天。 5) 颐康中心及有条件的颐康服务站应配备应急使用的轮椅、拐杖、应急箱及相关应急设备。 6) 配备医护人员且有全托老年人的颐康中心应配备必要的公共卫生急救设备。 7) 托养区、卫生间及老年人活动区域应设置紧急呼叫装置。

B.6 运营管理

B.6.1 服务要求

颐康中心和颐康服务站的服务要求见表 B.5 所示。

表B.5 颐康中心、颐康服务站服务要求

服务内容	服务要求
5. 托养服务 (日间托管、长期托养)	1) 能在服务前对老年人进行照护需求评估。 2) 日间托管每日有相对固定的活动安排。 3) 室内环境噪音不大于40分贝。 4) 对失能老年人制定个性化的照护计划，计划率和执行率达到100%。 5) 临时托养安排护理人员24 h值班。 6) 能为失智症老年人提供托养服务。
6. 养老服务 向导	1) 现场配有宣传资料、服务项目申请材料模板及样表。 2) 现场配有办公电脑并连接互联网，可登陆广州市为老服务综合平台公众界面。 3) 提供养老服务领域政策咨询、服务查询、办事指引、服务转介和服务方案制定等服务。 4) 开放工作时间内，有经培训的养老服务向导在岗。
7. 生活照料	1) 开展助洁、洗涤、上门做餐、协助进餐、个人护理、助浴、陪同就医/外出、代办等常规生活照料服务，制定有服务操作规程。 2) 服务操作符合规程要求。 3) 至少实际开展5项常规生活照料服务，有记录。

表B.5 颐康中心、颐康服务站服务要求（续）

服务内容	服务要求
8. 居家上门	1) 合理组建上门服务团队。 2) 明确签约服务项目、频次内容，并按照协议提供服务。 3) 制定有服务操作规程。 4) 服务操作符合规程要求，无安全隐患，服务流程事前告知服务对象并取得同意。 5) 服务项目多样化，实际开展的上门生活照料服务项目不少于5项。
9. 助餐配餐	基本要求： 1) 有服务操作规程，且符合卫生要求。 2) 工作人员应佩戴口罩和厨工帽。 3) 供餐单位应进行食品留样，留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放48 h以上。每个品种的留样量应能满足检验检测需要，且不少于125 g。菜品分类留样并贴有留样标签。 4) 提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具。 5) 有适合高血压、糖尿病、高血脂、有吞咽困难等老年人的菜式。 6) 菜品应多样化，每餐可供选择的套餐宜有2种及以上，套餐应为两荤一素一汤。 制餐服务： 1) 设置与食品供应方式和品种相适应的加工操作场所，如粗加工、切配、烹饪、餐具清洗消毒、备餐等。 2) 设置洗手设备，水龙头采用感应式等非手触动式开关，提供洗手液。 3) 彻底清洗食物、确保冰箱温度在4 ℃及冷藏格在-18 ℃以下。 4) 原料采购验收、加工操作过程关键项目、卫生检查情况、人员健康状况、教育与培训情况、食品留样、投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应予以记录。集中采购原辅料、半成品或预制食品。 配餐服务： 1) 一周内的菜谱不重样。 2) 由营养师指导菜品搭配。 送餐服务： 1) 配送单位应当配置相应的设备设施，提供符合保温、保鲜要求的设备。 2) 送餐运输工具应保持清洁卫生，密封保温。 3) 为配送食品的容器或包装标注相关信息，如生产日期、保质期、保存条件、食用方案等。 4) 送餐时间、菜品、配送员、服务对象签收均有记录。
10. 医疗保健	1) 内设医疗或与社区医疗机构合作，能为服务对象建立健康档案，有记录。 2) 能提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查、医疗保健、健康指导、慢病管理等健康管理等服务，有记录。
11. 康复护理	1) 配置康复训练器材，如肩梯、平行杠、手功能组合训练箱、下肢训练站立架和肌力训练器械等。 2) 康复训练器材和康复辅助器具应在明显位置注明注意事项。 3) 在康复治疗师指导下，开展康复训练。 4) 每位康复训练老年人，有康复治疗师的评估及训练计划，并按计划开展康复训练。 5) 能开展关节松动训练、引导式教育训练作业疗法、中医药治疗等服务。

表B.5 颐康中心、颐康服务站服务要求（续）

服务内容	服务要求
11. 康复护理	6) 对转入社区或家庭的老年人提供连续的康复训练指导。 7) 能开展认知知觉功能障碍训练，运动疗法等。
12. 文体教育	1) 至少有1个多功能活动空间，按动态和静态活动的需求分区或分室设置。结合服务需求，配置康乐类或文化类用品设备。 2) 开展的文化康乐活动不少于6项。 3) 每年至少开展一次展示老年人学习成果的活动。 4) 逢传统节日能够安排相应的主题活动，有记录。 5) 有长期开展教育类活动，提升老年人能力。
13. 辅具租赁	1) 根据服务需要，配置老年人用品展示区。 2) 展示老年人辅助器具，如轮椅、拐杖、助行器及其他适老化用品，并设置使用说明书。 3) 租赁双方有租赁合同。用品租借后，工作人员应定期跟进服务对象的使用情况。 4) 租赁期满的用品应统一回收、统一消毒、统一清洗。 5) 接收捐赠品或转赠捐赠品，应有捐赠、签收等文字记录。
14. 居家适老化改造	1) 改造实施单位应入户为申请改造对象进行评估，并出具书面评估报告。评估内容包括老年人能力、家庭状况、建筑及居家环境、辅具适配等。 2) 应根据入户评估结果，结合老年人需求和意愿，制订改造设计方案，明确改造项目、改造标准、改造费用、改造时限、质量保证等内容，经老年人或者其监护人、房屋产权人、镇人民政府（街道办事处）签字确认后方可实施。改造完成后应由老年人家庭、镇人民政府（街道办事处）签字确认。 3) 改造施工过程中，应注意施工安全，保持环境卫生，避免影响老年人及周边居民的生活。 4) 应安排专人对改造家庭老年人及其家属进行培训，使其掌握适老化改造服务内容，确保安全、熟练使用相关功能和设施设备。
15. 家庭养老床位	1) 安排人员24 h值班，监控设备正常运行。 2) 服务网点与家庭养老床位之间的服务半径中心城区不超过15 min，偏远农村地区不超过30 min。 3) 颐康中心内设置家庭养老床位用品及服务展示区域。 4) 根据服务对象家庭环境及失能情况等情况，制定不同价格的服务套餐。 5) 同时提供适老化改造、智能化改造、上门专业照护服务。 6) 家庭养老床位建设及服务数据及时上传至广州市为老服务综合平台，接受政府监督及质量抽查。
16. 紧急救援	1) 以签约、加盟形式成为平安通落地服务机构的，应定期安排紧急呼援服务公司人员上门维护终端通讯设备，持通讯设备使用正常、线路畅通，并有相关记录。 2) 机构自行提供紧急呼援服务的，应保持呼援平台坐席24 h有人值班，确保紧急呼援来电5 s内接听。 3) 话务员应语音清楚、语速适中、会普通话及粤语，语气镇定、有耐心。 4) 话务员应定期接受急救知识、养老政策等有关培训。

表B.5 颐康中心、颐康服务站服务要求（续）

服务内容	服务要求
17. 精神慰藉	1) 每周电话拜访不少于1次，耐心倾听，与老年人谈话每次不宜少于5 min，有谈话记录，有需要应及时提供转介服务。 2) 服务对象生日、传统节日应电访或上门问候。 3) 定期（如中国传统节日）组织志愿者关怀探视、慰问服务对象。 4) 在陪聊、谈心过程中应尊重老年人的需要，语速适中，耐心、细致，不应有意打探隐私，达到心理疏导和抚慰的效果。 5) 为生活方式经历重大改变的老年人（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个别的心理照护服务，以协助其适应生活方式转变。 6) 宜安排服务对象与家属共同参加活动。
18. 定期巡访	受政府部门委托开展定期巡访服务的，应： 1) 建立辖区内空巢（独居）、农村留守、计划生育特殊家庭、仅与重度残疾子女共同居住、散居供养特困、失能且事实无人照顾等老年人的基础信息台账，实现精准定位到村（居）、精准建档到人，动态管理。 2) 安排专人管理巡访工作，将管理人员姓名、联系方式等基本信息书面告知巡访对象及其赡养人，根据巡访对象评估情况、风险等级和个人意愿，合理确定巡访频次，制定巡访方案。 3) 一般对象应至少每月巡访一次；重点帮扶对象适当缩短巡访时间间隔，提高巡访频次。 4) 遇台风及恶劣天气等特殊情形，应及时提醒巡访对象注意安全，必要时转移服务对象到庇护所。 5) 安排专业人员定期检查巡访对象家庭的水、电、煤气等设施运行情况，排除安全隐患，并有记录。 6) 巡访方案执行率100%。
19. 转介服务	为有需要的老年人提供医疗护理、残障康复、法律援助、入住养老机构等，并有相关记录。 1) 至少有1家相对固定的医疗服务机构，签订双向转诊协议。 2) 至少有1家相对固定的周边为老服务机构，签订双向转介协议。 3) 转介机构之间有信息反馈机制。 4) 能提供转诊医疗服务机构预约挂号服务。 5) 能提供陪同就医、陪同外出服务，有服务记录。

B.6.2 运营管理

颐康中心和颐康服务站的运营管理见表 B.6 所示。

表B.6 颐康中心、颐康服务站运营管理

能力指标	内容项目
20. 服务质量管理	1) 各服务项目建立操作规程，并符合国家、行业标准要求。 2) 有明确的质量检查实施方案及配套的制度、考核标准和质量指标。 3) 各项服务质量管理制度，能覆盖服务全项目、全过程。

表B.6 颐康中心、颐康服务站运营管理（续）

能力指标	内容项目
20. 服务质量管理	4) 利用多种形式对服务质量控制结果及成效、服务投诉进行反馈通报。 5) 质量会议每月不少于1次；有质量分析及持续改进记录。 6) 对方案执行、制度落实有监督、检查分析、总结、反馈及改进措施。
21. 安全管理	1) 建立涉及消防、服务防护、食品安全、感染控制、信息安全的管理制度。 2) 宜购买综合责任保险。 3) 消防安全培训每半年不少于1次且有记录；消防安全演练每半年不少于1次且有记录。 4) 食品安全、感染控制、信息安全等内部检查每月不少于1次且有记录。 5) 应急预案演练如噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等，每年不少于1次且有记录。发生意外事件及时上报，并每月分析总结。
22. 人员管理	1) 建立人力资源管理制度，包括岗位职责、薪酬考核、业务培训、继续教育等。 2) 有基于职业操守、服务质量和数量并综合考虑岗位、技术、资历、风险和政策倾斜的绩效考核分配方案，体现多劳多得、优绩优酬、公平合理，向重点工作岗位倾斜，合理拉开差距，并动态调整。 3) 制定人才培养发展计划，每年组织专业技术人员进修，其中，新员工上岗前应接受不少于10学时的岗前培训，工作人员每年应接受不少于12学时的在岗培训。
23. 收费管理	1) 制定收费管理制度，明确服务项目、频次、收费标准，实行普惠型收费。 2) 全面落实价格公示制度，收费公开透明。 3) 如有价格变更，应征求委托方及服务对象的意见。
24. 财务管理	1) 制定符合实际的财务管理制度，加强预算管理。 2) 依照国家有关规定，建立健全财务会计制度和财政资金、社会捐赠资金的使用制度，为财政资金、社会捐赠资金设立单独核算科目，加强对资助资金的管理。 3) 健全固定资产管理制度，有固定资产明细目录，台账完整，账物相符；其中，财政资金投资或社会捐赠的固定资产清晰列账，明确项目资金来源，符合规定用途。 4) 配置财务人员，财务集中核算管理的机构有经过培训合格的报账员。 5) 执行财务年度预算，有定期财务管理总结分析报告。 6) 有内部监督制度和经济责任制，定期开展财务管理制度培训。
25. 服务合同管理	1) 明确相关服务项目、频次、收费标准及其质量要求。 2) 对于所提供的项目中所涉及资助或惠民项目，应在合同中列明老年人可享受的政府资助的项目内容和标准；免费服务项目及收费项目价格。 3) 应明确服务过程中突发疾病或出现事故等紧急情况的处置方法和流程。
26. 档案和信息管理	1) 应当建立老年人信息档案并妥善保管。 2) 全托老年人的档案的保管期限不少于服务合同期满后五年。 3) 服务机构停办的，应当将老年人相关信息档案按规定移交给新承接的服务机构。 4) 服务数据应接入广州市为老服务综合平台，并及时、完整、准确录入相关信息，定期维护更新信息。

表B.6 颐康中心、颐康服务站运营管理（续）

能力指标	内容项目
27. 社区协同	1) 与行业主管部门、街道办事处、镇人民政府密切配合、定期报告。 2) 与街镇和社区/村居建立沟通协调机制，共同制定服务工作计划，定期总结。 3) 与辖区企事业单位、群团组织等相互配合，开展多种形式合作。
28. 社会认同	1) 每年在社区里开展至少4场居家社区养老服务宣传推介会，介绍服务政策，扩大社区居民对服务设施及服务项目的知晓率，提升服务使用率。 2) 定期邀请社区代表对服务知晓程度和满意度进行测评。 3) 建立有服务热线、公众号、网站等 服务宣传渠道，并定期更新相关内容。定期邀请社会监督员或老年人代表对机构工作进行监督评价，并对反馈问题和建议进行分析，改进服务。 4) 服务投诉处理有登记，处理结果记录完整、清楚。
29. 志愿服务	1) 组织志愿者或社会组织参与社区养老服务，开展志愿者相关培训工作。 2) 每年组织志愿者上门服务或在站点服务活动10次以上，服务时数不少于200 h。 3) 组织志愿活动在规范的志愿服务信息系统上发布。

附 录 C

(规范性)

颐康中心、颐康服务站负面清单

本附录适用于广州市范围内的颐康中心及颐康服务站。本附录所述负面清单即颐康中心及颐康服务站在运营管理过程中严禁出现的行为。负面清单包括：

- a) 发生殴打、辱骂老年人等欺老、骗老、虐老行为；
- b) 偷盗、骗取、强行索要或者故意损毁老年人的财物；
- c) 私自散布、泄露老年人隐私信息以及其他违背公序良俗、违背孝老敬老的行为；
- d) 以隐瞒真相、欺骗或者其他构成犯罪的销售方法，诱导老年人购买养老公寓、预售卡、优惠卡、理财产品、保健品等养老服务产品；
- e) 开展赌博、封建迷信、色情等违法违规活动；
- f) 无资质开展须经许可提供的服务项目；
- g) 违规倒卖、出租、出售、转让颐康中心和颐康服务站的运营权；
- h) 擅自改变养老服务用房用途；
- i) 提供虚假材料骗取政府补贴、补助奖励；
- j) 开展与养老服务宗旨无关的行为。

附录 D

(规范性)

颐康中心、颐康服务站标识和信息公开要求

本附录适用于广州市颐康中心及颐康服务站。标识和信息公开的文字、版式、色彩的设计应符合老年人视觉需求。本附录所述标识和信息公开内容包括但不限于：

- a) 安全警示标识，防烫警示、地面高差警示、坡度警示、台阶警示、防撞警示、地面防滑标识等安全标识；
- b) 场地平面图、逃生线路图、禁烟标识，配置消防灭火器材、应急照明、疏散指示（在楼梯间、防火门、安全通道及紧急出入口处）等消防标识；
- c) 视频监控标志；
- d) 党建元素，内容应与养老服务相关；
- e) 服务项目、服务申请、收费标准、联系方式、投诉制度及电话（包括区、街镇的电话）；
- f) 功能区导图，明确各功能区悬挂服务标识，标明开放时间、负责人姓名；
- g) 助餐配餐区应公示食品经营许可证、食品安全等级公示牌、食品安全承诺书、服务人员健康合格证、每周餐单等；
- h) 日间照料区应公示日托活动安排/作息安排、个人物品储存管理办法、健康保健小知识等；
- i) 文体教育区应公示教学安排、活动预告、老年人作品展示、荣誉墙、活动剪影等；
- j) 辅具租赁说明、图样等介绍；
- k) 康复器材使用说明、安全须知等。

附 录 E
(资料性)
社区知晓度测评表

颐康中心和颐康服务站的社区知晓度测评见表E.1所示。

表 E.1 社区知晓度测评表

<p>爷爷/奶奶，您好！</p> <p>我们是居家社区养老服务居民知晓度的测评人员，今天需要做一个简短的居家养老知晓度调查，一共有五个问题，希望能够得到您的支持与配合，请您放心，您的意见是不署名的，是保密的。</p>				
<p>测评方式：<input type="checkbox"/>面访调查；<input type="checkbox"/>电话调查；<input type="checkbox"/>邮寄/传真调查；<input type="checkbox"/>在线调查； <input type="checkbox"/>其他数据获取形式_____</p>				
<p>性别： 年龄： 所在街道（镇）：</p>				
序号	测评项目	知晓度高	知晓度一般	知晓度低
1	是否知道本街道（镇）或社区有居家养老服务提供	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 大概知道	<input type="checkbox"/> 不知道
2	是否知道服务地点	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 大概知道	<input type="checkbox"/> 不知道
3	是否知道服务内容	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 大概知道	<input type="checkbox"/> 不知道
4	是否知道服务电话	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 大概知道	<input type="checkbox"/> 不知道
5	是否有服务机构宣传居家养老服务	<input type="checkbox"/> 经常 (三次及以上)	<input type="checkbox"/> 偶尔 (一次或两次)	<input type="checkbox"/> 没见过
<p>注1：此表调查内容由老年人或监护人填写，在相应的栏目打“√”。</p> <p>注2：“知晓度高”得5分，“知晓度一般”得3分，“知晓度低”得0分。</p> <p>注3：知晓度调查计算方法如下：</p> $C = \frac{\sum A}{T} \times 100\%$ <p>式中： C——测评对象知晓度； A——各项调查内容实际得分； T——调查内容总分值。</p>				

附 录 F
(资料性)
服务满意度调查表

颐康中心和颐康服务站的服务满意度调查见表F.1所示。

表 F.1 服务满意度调查表

服务机构：_____

调查日期：_____年____月____日

被调查者姓名：_____（与服务对象关系：本人 监护人）

调查人员姓名：_____

序号	调查内容	非常 满意	满意	基本 满意	不满意	非常不 满意
1	对服务设施的功能布局是否满意？					
2	对机构提供的服务内容是否满意？					
3	对服务人员的服务态度是否满意？					
4	对服务人员的服务能力是否满意？					
5	对服务收费标准的定价是否满意？					
	总得分					

其他意见：

注1：此表调查内容由老年人或监护人填写，在相应的栏目打“√”。

注2：非常满意5分，满意4分，基本满意3分，不满意2分，非常不满意0分。

注3：服务对象满意度调查计算方法如下：

$$C = \frac{\sum A}{T} \times 100\%$$

式中：
C——服务对象满意度；
A——各项调查内容实际得分；
T——调查内容总分值。

参 考 文 献

- [1] 广州市养老服务条例
 - [2] 广州市人民政府办公厅关于印发《广州市居家社区养老服务管理暂行办法的通知》（穗府办规〔2022〕13号）
 - [3] 广州市民政局 广州市财政局 广州市市场监督管理局关于印发《广州市老年人助餐配餐服务管理暂行办法的通知》（穗民规字〔2020〕15号）
 - [4] 广州市民政局 广州市财政局关于印发《全面开展家庭养老床位建设和服务工作的通知》（穗民规字〔2021〕5号）
-