

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 275—2024

居家社区养老服务组织等级划分与评定 规范

Specifications for classification and evaluation of elderly
community&home care organization

2024 - 08 - 14 发布

2024 - 09 - 14 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	1
5 等级划分与标志.....	1
6 服务组织申请条件.....	2
7 评定主体.....	2
8 评定方法及要求.....	3
9 评定流程.....	3
10 结果应用与管理.....	3
附录 A（资料性） 居家社区养老服务组织等级评定申请材料.....	4
附录 B（规范性） 居家社区养老服务组织等级评定指标表.....	9
附录 C（资料性） 居家社区养老服务知晓度和满意度测评指南.....	29
参考文献.....	32

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、广州市家庭经济核对和养老服务指导中心、广州市社会福利与养老服务协会、广东省养老服务业商会。

本文件主要起草人：官洁君、邓世献、王立军、许晓玲、严福长、李慧燕、覃江慧、廖婧、彭淑芬、许露露、张利、陈妍霏、吴亭澍、林敏慧。

居家社区养老服务组织等级划分与评定规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老服务组织等级划分与评定的术语和定义、总体要求、等级划分与标志、服务组织申请条件、评定主体、评定方法及要求、评定流程、结果应用与管理。

本文件适用于在广州市行政区域内开展的居家社区养老服务组织的等级划分与评定工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

等级 classification

在综合考察居家社区养老服务组织的规章制度、运营管理、服务质量的基础上所做的分级。

3.2

评定机构 evaluation agency

受市民政部门委托开展居家社区养老服务评估的第三方机构。

4 总体要求

4.1 居家社区养老服务组织等级评定由市民政部门结合养老服务相关规定及标准，委托第三方机构，按照规定程序，对居家社区养老服务组织及其运营服务设施的服务质量进行综合评价，确定等级并授予等级证书和等级牌匾。

4.2 居家社区养老服务组织等级评定遵循自愿申请、诚实守信、全面客观、注重实效、独立公正的原则。

4.3 评定指标体系应科学合理，充分考虑现有以及未来技术水平的发展。

4.4 评定方法应客观规范，具有可操作性。

4.5 评定结果应与等级评定工作的目的、内容相一致。

5 等级划分与标志

5.1 等级划分

5.1.1 居家社区养老服务组织的等级划分为五个等级，从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级。等级越高，表示居家社区养老服务组织在规章制度、运营管理、服务质量方面的综合能力越强。

5.1.2 等级评定总分为1100分，评定总得分在500分及以上的，为一级；总得分在600分及以上的，为二级；总得分在700分及以上的，为三级；总得分在800分及以上的，为四级；总得分在900分及以

上的，为五级。

5.2 等级标志与管理

5.2.1 等级标志包括等级证书和等级牌匾。等级标志由五角星图案构成，用一颗五角星表示一级，两颗五角星表示二级，三颗五角星表示三级，四颗五角星表示四级，五颗五角星表示五级。

5.2.2 等级标志由市民政部门统一发放和管理。

5.2.3 获得等级标志的居家社区养老服务组织在取得等级标志满1年后，可申请较高等级评定。标志过期或标志内容信息发生变更时，标志自动失效。

6 服务组织申请条件

6.1 依法登记成立的企事业单位或社会组织，具备与提供服务相适应的资质和能力。

6.2 近三年内无严重违法违规记录，未被列入严重失信主体名单。

6.3 已成立满1年，且在广州市行政区域内运营有实际开展服务的街镇级及以上社区养老服务设施，同时所有街镇级及以上服务设施在上年度居家社区养老服务评估中均达到合格及以上等级。

6.4 申请五级的居家社区养老服务组织应单独或联合成立党组织，且运营有实际开展长期托养服务的社区养老服务设施。

7 评定主体

7.1 评定机构

评定机构应具备下列条件：

- a) 依法登记成立的企事业单位或社会组织，登记业务范围应包含评估服务；
- b) 近三年内机构无严重违法违规记录，未被列入严重失信主体名单；
- c) 开展评定工作期间不得同时承接广州市行政区域内的居家社区养老服务项目；
- d) 应组建不少于5人的评定团队，其中医疗卫生从业工作者不少于1人，社会工作者不少于1人，财务会计人员不少于1人；
- e) 评定团队工作职责包括但不限于：
 - 制定评定计划；
 - 收集、整理居家社区养老服务组织的申请材料（见附录A）和数据信息；
 - 核查材料和信息的真实性；
 - 依据附录B、附录C对居家社区养老服务组织进行评定；
 - 提出居家社区养老服务组织等级划分的建议。

7.2 评定人员

评定人员应当具备下列条件：

- a) 具备医疗、护理、康复、社工、财会等方面的职业资格或同等专业水平，且具备5年以上相关工作经验；
- b) 熟悉居家社区养老服务工作的法律法规、政策文件及行业标准，在所从事的专业领域具有丰富的实践经验；
- c) 具有良好的社会声誉和职业道德，坚持原则，公正廉洁，忠于职守，无不良行为记录。

7.3 评定回避

评定机构及评定人员有下列情形之一的，应当回避：

- a) 与被评定的居家社区养老服务组织有利害关系的；
- b) 曾在被评定的居家社区养老服务组织任职，且离职不满两年的；
- c) 与被评定的居家社区养老服务组织有其他关系，可能影响评定结果公正的。

8 评定方法及要求

8.1 评定机构通过现场观察、台账查阅、人员访谈、服务操作评估、信息系统数据核查、满意度调查等方式，按照附录 B、附录 C 的要求对居家社区养老服务组织及其参评的运营设施进行打分，依据所得分数确定等级。

8.2 评定内容与分值包括：组织与标准化建设 150 分、财务管理与可持续发展 150 分、人力资源管理 250 分、服务提供与服务成效 400 分、满意度 50 分，加分项 100 分、扣分项 150 分。具体评定标准见附录 B、附录 C。

8.3 评定的数据及质量追溯期为 12 个月，其中服务设施运营满 6 个月不满 12 个月的，可按实际运营月份折算量化指标进行打分。

8.4 评定机构对同一申请主体所有运营满 6 个月的街镇级及以上社区养老服务设施进行现场评分。

8.5 评定过程记录应清晰、完整。评定人员可通过拍照、录音、录像等方式对现场评定过程进行记录。

9 评定流程

9.1 提出申请。居家社区养老服务组织在自愿申请的基础上，根据本文件完成自评，认为符合要求的，可向市民政部门提出评定申请（见附录 A），并提交相关材料。

9.2 开展评定。评定机构应按照第 8 章及附录 B、附录 C 的要求开展申请材料的审核和现场评定，对居家社区养老服务组织进行全面、准确、公正的综合评分。

9.3 结果公示及确认。等级评定结果由市民政部门面向社会公示 7 天。对公示结果有异议的服务组织，可在公示期间向市民政部门提出复评申请，由市民政部门组织复评，复评结果为最终结果。公示结束后，由市民政部门对评定结果进行确认并向社会公告名单。

9.4 颁发标志。由市民政部门向一级和二级居家社区养老服务组织颁发等级证书，向三级、四级和五级居家社区养老服务组织颁发等级证书与等级牌匾。等级牌匾应当悬挂在服务场所或办公场所的明显位置，自觉接受社会监督。

10 结果应用与管理

10.1 等级评定结果可作为发放相关政府奖励补贴的认定依据，以及年度居家社区养老服务评估工作和老年人选择优质服务组织的参考依据。

10.2 等级评定结果有效期三年，自市民政部门公告居家社区养老服务组织等级名单之日起计算。等级评定结果有效期内，居家社区养老服务组织出现违法、违规等问题的，经市民政部门核实后，视情按照评定标准予以降级或取消等级。

10.3 评定活动应建立档案，档案采用电子版和纸质版两种管理方式。评定机构应妥善保管评定档案，并在工作结束后移交市民政部门。

附录 A

(资料性)

居家社区养老服务组织等级评定申请材料

A.1 表A.1给出了居家社区养老服务组织在申请等级评定时需填报的内容。

表 A.1 居家社区养老服务组织等级评定申请表

组织基本信息					
组织名称					
统一社会信用代码			成立日期	年 月 日	
属性	<input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 社会组织 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
住所地址				电子邮箱	
负责人	手机号		办公电话		
申请等级				自评分数	
市内运营设施情况 (注：包括服务组织在 广州市行政区域内正 在运营的全部市级、区 级、街镇级、社区(村) 级社区养老服务设施。 其中，未参与上年度评 估的，评估等级可不填 写)	序号	服务设施名称	运营协议起止时间	上年度服务评估等级	自评分数
	1			<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	2			<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	...			<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
应附文件和资料					
1. 事业单位法人登记证或企业法人登记证或社会组织法人登记证复印件； 2. 法定代表人身份证复印件； 3. 居家社区养老服务组织简介（主要包括组织基本情况、服务内容、制度建设、工作人员情况和所获荣誉奖项等）； 4. 附表 A.2 《居家社区养老服务组织运营设施自评表》（注：以设施为自评单位，每个应参评设施填一份）。					
声明： 1. 本组织提供的材料均真实有效，在居家社区养老服务组织等级评定过程中做到诚实守信，无弄虚作假行为，并愿意承担因违反诚信原则造成的一切后果。 2. 本组织确认申请的服务设施为广州市行政区域内正在运营的所有社区养老服务设施。 3. 本组织确认近三年内无重大违法违规记录，未被列入严重失信主体名单。 4. 本组织承诺在获得等级评定证书和标志后，在宣传等活动中正确使用评定等级证书和等级牌匾的相关文字、符号。					
法定代表人（或授权代表）签字： 单位盖章： 申请日期： 年 月 日					

A.2 表 A.2 给出了居家社区养老服务组织在申请等级评定前，对所运营满 6 个月的街镇级及以上社区养老服务设施进行自评的内容。

表 A.2 居家社区养老服务组织运营设施自评表

组织名称				
设施名称				
设施地址				
联系人			联系方式	
运营协议时间			上年度服务评估结果	
服务设施基本情况	建筑面积	_____ 平方米	使用面积	_____ 平方米
	服务人数	服务总人数_____ 总人次 _____		
	基础条件	<input type="checkbox"/> 通过消防验收或备案。 <input type="checkbox"/> 提供助餐配餐服务的，应取得食品经营许可证或与取得食品经营许可证的餐饮企业签订合作协议。 <input type="checkbox"/> 未收住老年人/ <input type="checkbox"/> 收住老年人并已依法办理养老机构备案。 <input type="checkbox"/> 提供医养康养服务的，应取得医疗机构执业许可证或与取得医疗机构执业许可证的医疗机构签订合作协议。		
自评情况				
评定指标	评定内容	分值	自评分	备注
表B.2:组织与标准化建设 (150分)	经营理念与规划	20		
	质量标准化建设	50		
	安全管理	30		
	连锁化经营	50		
表B.3:财务管理与可持续发展 (150分)	会计制度	15		
	财务管理制度	20		
	财务制度执行	20		
	财务岗位设置	15		
	财务专业职称	10		
	可持续性发展	70		
表B.4:人力资源 (250分)	人员配置	115		
	培训实施	50		
	人力资源管理	45		
	项目负责人稳岗率	15		
	服务人员稳岗率	15		
	人员素质	10		

表 A.2 居家社区养老服务组织运营设施自评表(续)

自评情况				
表 B.5: 服务提供与服务成效(400分) ——针对市级、面向老年人提供服务的区级、街镇级社区养老服务设施	助餐配餐	60		该项目服务人数_____人次_____
	生活照料	60		该项目服务人数_____人次_____
	家庭养老床位	60		该项目服务人数_____人次_____
	日间托管	60		该项目服务人数_____人次_____
	医养康养	60		该项目服务人数_____人次_____
	养老服务向导	20		该项目服务人数_____人次_____
	定期巡访	20		该项目服务人数_____人次_____
	辅具租赁	20		该项目服务人数_____人次_____
	文体教育	20		该项目服务人数_____人次_____
	临时托养和长期托养	20		该项目服务人数_____人次_____
表 B.6: 服务提供与服务成效(400分) ——针对区级社区养老服务设施	区域统筹	80		
	服务示范	60		
	人员实训	80		
	技术支持	40		
	养老服务向导	40		
	履约情况	100		
表 B.7: 满意度(50分)	社区知晓度	25		
	服务对象满意度	25		
表 B.8: 加分项(100分)	医养康养	25		
	品牌发展	25		
	社会影响	20		
	党建工作	10		
	公益参与	5		
	荣誉称号	10		
	市场化程度	5		
表 B.9: 扣分项(150分)	诚实守信	50		
	消防安全	50		
	负面清单	50		
自评得分	_____分			
	<p>(注: 一、评定的数据和质量追溯期为 12 个月, 其中服务设施运营满 6 个月不满 12 个月的, 可按实际运营月份折算量化指标进行打分。二、《居家社区养老服务组织等级评定指标表》中的表 B.2: 组织与标准化建设、表 B.3: 财务管理与可持续发展和表 B.8: 加分项的评定结果, 统一应用于该服务组织运营的各服务设施的自评分中。表 B.4: 人力资源管理、表 B.5/B.6: 服务提供与服务成效、表 B.7: 满意度和表 B.9: 扣分项的评定结果在该服务组织运营的各服务设施中单独采用。其中市级、街镇级社区养老服务设施填报表 B.5、非直接面向老年人提供服务的区级社区养老服务设施填报表 B.6、直接面向老年人提供服务的区级社区养老服务设施同时填报表 B.5 和表 B.6。)</p>			

表 A.2 居家社区养老服务组织运营设施自评表(续)

服务操作项目汇总 (直接面向老年人提供服务的设施需填报。评定追溯期内未实际开展服务的项目,不予评定)
<p>1. 助餐配餐项目: <input type="checkbox"/>制餐 <input type="checkbox"/>配餐 <input type="checkbox"/>分餐 <input type="checkbox"/>就餐 <input type="checkbox"/>送餐 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
<p>2. 生活照料项目: <input type="checkbox"/>助洁服务 <input type="checkbox"/>洗涤服务 <input type="checkbox"/>上门做餐 <input type="checkbox"/>协助进餐 <input type="checkbox"/>个人护理 <input type="checkbox"/>助浴服务 <input type="checkbox"/>陪伴就医/外出 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
<p>3. 家庭养老床位项目:</p> <p>3.1 适老化改造:</p> <p>3.1.1 入户空间: <input type="checkbox"/>入户门槛处理 <input type="checkbox"/>设置换鞋凳 <input type="checkbox"/>设置适老化鞋柜</p> <p>3.1.2 起居厅: <input type="checkbox"/>配置适老化沙发及茶几 <input type="checkbox"/>配置适老化餐桌椅</p> <p>3.1.3 卧室: <input type="checkbox"/>安装床边护栏、抓杆 <input type="checkbox"/>在床头增设照明开关 <input type="checkbox"/>设置床头照明 <input type="checkbox"/>设置紧急呼救装置 <input type="checkbox"/>增设可移动坐便器 <input type="checkbox"/>配置适老化衣柜 <input type="checkbox"/>地面防滑 <input type="checkbox"/>设置护理床 <input type="checkbox"/>配置防褥疮床垫</p> <p>3.1.4 卫生间: <input type="checkbox"/>高差处理 <input type="checkbox"/>蹲便器改坐便器 <input type="checkbox"/>配置淋浴椅 <input type="checkbox"/>设置浴帘 <input type="checkbox"/>安装抓杆 <input type="checkbox"/>设置紧急呼救装置 <input type="checkbox"/>干湿分离 <input type="checkbox"/>浴缸/淋浴间改造 <input type="checkbox"/>盥洗台改造 <input type="checkbox"/>配置采暖设备</p> <p>3.1.5 厨房: <input type="checkbox"/>加设中部柜 <input type="checkbox"/>操作台面改造 <input type="checkbox"/>更换燃气灶 <input type="checkbox"/>墙面材质更换</p> <p>3.1.6 阳台: <input type="checkbox"/>更换晾衣架 <input type="checkbox"/>增设护栏</p> <p>3.1.7 通用类: <input type="checkbox"/>高差处理 <input type="checkbox"/>平整硬化 <input type="checkbox"/>室内门槛处理 <input type="checkbox"/>安装防撞护角/防撞条 <input type="checkbox"/>安装扶手 <input type="checkbox"/>防滑处理 <input type="checkbox"/>门把手更换 <input type="checkbox"/>电源插座及开关改造 <input type="checkbox"/>房门拓宽 <input type="checkbox"/>平开门改推拉门</p> <p>3.1.8 老年用品配置: <input type="checkbox"/>手杖 <input type="checkbox"/>轮椅/助行器 <input type="checkbox"/>放大装置 <input type="checkbox"/>助听器 <input type="checkbox"/>自助进食器具</p> <p>3.1.9 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>3.2 智能化改造: <input type="checkbox"/>网络连接设备 <input type="checkbox"/>语音或视频通话设备 <input type="checkbox"/>更换门锁 <input type="checkbox"/>门磁感应器 <input type="checkbox"/>防走失装置 <input type="checkbox"/>安装闪光振动门铃 <input type="checkbox"/>安装自动感应灯具 <input type="checkbox"/>设置全屋照明总开关或全屋智能开关 <input type="checkbox"/>安全监控装置及报警器 <input type="checkbox"/>生命体征监测设备 <input type="checkbox"/>智能音箱 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>3.3 专业化上门服务 <input type="checkbox"/>生活照料 <input type="checkbox"/>康复护理 <input type="checkbox"/>护理技能提升培训 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
<p>4. 日间托管项目: <input type="checkbox"/>助餐配餐 <input type="checkbox"/>文体教育 <input type="checkbox"/>康复护理 <input type="checkbox"/>午间休息 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
<p>5. 医养康养项目: <input type="checkbox"/>体格检查 <input type="checkbox"/>辅助检查 <input type="checkbox"/>医疗保健 <input type="checkbox"/>健康指导 <input type="checkbox"/>慢病管理 <input type="checkbox"/>平衡与协调功能训练 <input type="checkbox"/>关节松动训练 <input type="checkbox"/>关节活动度训练 <input type="checkbox"/>步行训练 <input type="checkbox"/>呼吸训练 <input type="checkbox"/>肌力与张力训练 <input type="checkbox"/>牵伸技术训练 <input type="checkbox"/>有氧运动训练 <input type="checkbox"/>轮椅操作训练 <input type="checkbox"/>日常生活活动能力训练 <input type="checkbox"/>感知、认知功能训练、手功能训练 <input type="checkbox"/>失语症训练 <input type="checkbox"/>构音障碍训练 <input type="checkbox"/>吞咽功能障碍训练 <input type="checkbox"/>日常生活活动能力指导 <input type="checkbox"/>康复知识宣教 <input type="checkbox"/>康复辅助器具(轮椅、助行器、拐杖、手杖等)使用指导 <input type="checkbox"/>器械锻炼 <input type="checkbox"/>康复理疗 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
<p>6. 养老服务向导项目: <input type="checkbox"/>政策咨询 <input type="checkbox"/>服务查询 <input type="checkbox"/>办事指引 <input type="checkbox"/>服务转介 <input type="checkbox"/>其他_____</p>

表 A.2 居家社区养老服务组织运营设施自评表(续)

服务操作项目汇总	
(直接面向老年人提供服务的设施需填报。评定追溯期内未实际开展服务的项目,不予评定)	
7. 定期巡访项目:	<input type="checkbox"/> 电话巡访 <input type="checkbox"/> 上门探访 <input type="checkbox"/> 个案服务 <input type="checkbox"/> 其他_____
8. 辅具租赁项目:	<input type="checkbox"/> 辅具租赁 <input type="checkbox"/> 辅具维护 <input type="checkbox"/> 其他_____
9. 文体教育项目:	<input type="checkbox"/> 康乐活动 <input type="checkbox"/> 老年教育 <input type="checkbox"/> 其他_____
10. 临时托养和长期托养项目:	<input type="checkbox"/> 生活照料 <input type="checkbox"/> 助餐配餐 <input type="checkbox"/> 医养康养 <input type="checkbox"/> 文体教育 <input type="checkbox"/> 夜间休息 <input type="checkbox"/> 其他_____
以上自评结论为本组织自行组织实施,相关结论客观真实。	
法定代表人或负责人签字:	
单位盖章:	
自评日期: 年 月 日	

附录 B
(规范性)
居家社区养老服务组织等级评定指标表

B.1 表B.1规定了居家社区养老服务组织申请等级评定的基本条件。

表 B.1 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务组织基本条件

序号	评定指标	评定内容	评定结果
1.1	服务组织基本条件（任意一项不满足，终止评定活动）	1.1.1依法登记成立的企事业单位或社会组织，具备与提供服务相适应的资质和能力	<input type="checkbox"/> 满足要求； <input type="checkbox"/> 不满足要求，不满足描述：
		1.1.2近三年内无重大违法违规记录，未被列入严重失信主体名单	
		1.1.3已成立满1年，且在广州市行政区域内运营有实际开展服务的街镇级及以上社区养老服务设施，同时所有街镇级及以上服务设施在上年度居家社区养老服务评估中均达到合格及以上等级	
		1.1.4申请五级的居家社区养老服务组织应单独或联合成立党组织，且运营有实际开展长期托养服务的社区养老服务设施	

B.2 评分规则如下：

- a) 居家社区养老服务组织的等级评定分数为该组织在广州市行政区域内所有运营满6个月的街镇级及以上社区养老服务设施的平均得分。
- b) 《居家社区养老服务组织等级评定指标表》中的表B.2、表B.3和表B.8的评定结果，统一应用于该服务组织运营的各服务设施的自评分中。表B.4、表B.5、B.6、表B.7和表B.9的评定结果在该服务组织运营的各服务设施中单独采用。其中市级、街镇级社区养老服务设施使用表B.5评定；非直接面向老年人提供服务的区级社区养老服务设施使用表B.6评定；直接面向老年人提供服务的区级社区养老服务设施使用表B.5和表B.6评定并且该板块评定得分为所得分数*50%。
- c) 《居家社区养老服务组织等级评定指标表》评定指标中条款描述为“是/否”的，采用直接判断法判定得分或不得分；其他评定指标的条款采用为阶梯式评定法，应根据实际质量水平对应指标分数予以评定。
- d) 评定的数据及质量追溯期为12个月，其中服务设施运营满6个月不满12个月的，可按实际运营月份折算量化指标进行打分。

B.3 表B.2规定了居家社区养老服务组织等级评定中组织与标准化建设的评定指标。

表 B.2 居家社区养老服务组织等级评定指标表——组织与标准化建设（150 分）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明	
2.1	经营理念与规划 (20分)	2.1.1 在办公场所公示居家社区养老服务组织养老服务理念、服务宗旨；员工知悉养老服务理念及基本方针	10		1. 现场验证相关证明材料 2. 现场抽查人员回答相关问题	
		2.1.2 经营方向明确，制定了养老服务方面中长期发展规划和年度运营计划，并有效执行	10			
2.2	质量标准 化建设 (50分)	2.2.1 制定统一的组织内部服务标准，包含各服务项目操作规程	10			
		2.2.2 制定统一的组织内部管理制度，包含服务、安全、人事、财务、场地设备、监管等方面	10			
		2.2.3 建立每月至少一次的质量检查与服务考评制度，并有效执行	10			
		2.2.4 针对质量检查、服务考评、投诉中发现的不合格情况，及时开展质量分析与改进	10			
		2.2.5 建立基层员工合理化建议奖励制度，鼓励员工参与服务改进	10			
2.3	安全管理 (30分)	2.3.1 制定安全责任书、安全责任书内容是否满足各服务设施情况、与各层级管理人员签订安全责任书（包括组织各管理层及服务设施负责人）（每一缺项扣2分，扣完即止）	6			
		2.3.2 制定突发事件报告程序并有效执行	6			
		2.3.3 制定老年人个人信息和监控保密管理制度并有效执行	6			
		2.3.4 制定公共卫生事件、自然灾害、火灾、停电、停水等突发事件相应的应急预案，运营的各街镇级及以上服务设施每半年至少针对消防安全开展一次演练	6			
		2.3.5 是否购置公众责任保险，且在有效期内	6			
2.4	连锁化 经营 (50分)	2.4.1	2.4.1.1 运营市/区级社区养老服务设施，每个10分	25		
		连锁化数量	2.4.1.2 运营3个及以上街镇级社区养老服务设施，得10分，每增加1个加5分			
		2.4.2	a) 近一年所运营的各级社区养老服务设施年度服务评估等级优良率较高，25分	25		
连锁化质量	b) 近一年所运营的各级社区养老服务设施年度服务评估等级优良率一般，15分					
	c) 近一年所运营的各级社区养老服务设施年度服务评估等级优良率较低，5分					

B.4 表B.3规定了居家社区养老服务组织等级评定中财务管理与可持续发展的评定指标。

表 B.3 居家社区养老服务组织等级评定指标表——财务管理与可持续发展（150 分）

序号	评定指标	评定内容		对应分值	评定结果	评定方法与说明
3.1	会计制度 (15分)	严格遵循会计制度的基本原则，按制度要求设置会计科目；编制全部会计报表；账目处理按照相关法律法规执行，并且准确、及时		15		现场验证 相关证明 资料
3.2	财务管理 制度 (20分)	a)按照相关法律法规，制定了详细、完善的财务管理及内控制度		20		
		b)按照相关法律法规，制定了基本完善的财务管理及内控制度		10		
		c)无财务管理制度或内控制度		0		
3.3	财务制度 执行 (20分)	a)严格执行财务管理及内控制度		20		
		b)财务管理及内控制度执行情况一般		10		
		c)财务管理及内控制度执行较差		0		
3.4	财务岗位 设置 (15分)	会计、出纳分设岗位且由不同的专职人员担任；岗位职责明确；凭证和报表按职责条件操作		15		
3.5	财务专业 职称 (10分)	会计是否具有专业技术资格并按规定参加继续教育		10		
3.6	可持续性 发展 (70分)	3.6.1 收入情况	a)居家社区养老服务组织上年度居家社区养老服务自有创收占比较高	15		3.6.2 满分为25分，提供年度审计报告和汇算清缴报告
			b)居家社区养老服务组织上年度居家社区养老服务自有创收占比较低	10		
		3.6.2 盈余情况	3.6.2.1 居家社区养老服务组织上年度收支是否实现持平或盈余	15		
			3.6.2.2 居家社区养老服务组织连续三年收支是否实现持平或盈余	10		
		3.6.3 资金来源 渠道 ^a	a)居家社区养老服务组织上年度资金来源渠道≥5种	15		
			b)居家社区养老服务组织上年度资金来源渠道≥3种	10		
		3.6.4 总部的专职工作人员数量与组织规模和服务能力相匹配		5		现场验证 相关证明 资料
		3.6.5 为总部专职工作人员按合同约定缴纳社会保险		5		
3.6.6 总部中高层人员稳定性较强		5				

^a资金来源包括但不限于：政府采购、服务对象购买、捐赠、公益创投、融资、发起人或股东投资、经营利润、银行贷款、民间贷款、政府扶持资金等

B.5 表B.4规定了居家社区养老服务组织所运营的社区养老服务设施在等级评定中人力资源管理的评定指标。

表 B.4 居家社区养老服务组织等级评定指标表——人力资源管理（250 分）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
4.1	人员配置 (115 分)	4.1.1 负责人学历水平	负责人是否具备大专及以上学历	5	现场验证相关证明材料,包括但不限于工作人员合同、社保缴纳记录、服务记录、培训签到表及照片等佐证材料
		4.1.2 负责人专业能力	a) 负责人是否具备中级及以上职称或相关技术等级证书	10	
			b) 负责人是否具备初级职称或相关技术等级证书	5	
		4.1.3 人员资质	4.1.3.1 服务人员取得与岗位、职责相应的证明或从业资格(如从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员持有有效的健康合格证明;提供医疗、康复服务的服务人员具备医师、护士、康复治疗师等相应资质;提供居家养老上门服务的服务人员取得健康合格证明)	15	
			4.1.3.2 服务人员熟悉有关居家养老服务的法律法规和基础知识	5	
			4.1.3.3 服务人员具备与老年人良好沟通的能力、掌握基本的安全保护知识与应急处置方法	5	
		4.1.4 专职人员配比	a) 专职工作人员占全部工作人员的比例较高	25	
			b) 专职工作人员占全部工作人员的比例一般	15	
			c) 专职工作人员占全部工作人员的比例较低	10	
		4.1.5 配备医师并提供了持续性服务,每配备 1 人得 8 分,最高 8 分	8		
		4.1.6 配备护士并提供了持续性服务,每配备 1 人得 5 分,最高 10 分	10		
		4.1.7 配备康复治疗师并提供了持续性服务,每配备 1 人得 5 分,最高 10 分	10		
4.1.8 配备持证社工并提供了持续性服务,每配备 1 人得 4 分,最高 12 分	12				
4.1.9 配备养老护理员并提供了持续性服务,每配备 1 人得 2 分,最高 10 分	10				

表 B.4 居家社区养老服务组织等级评定指标表——人力资源管理（250分）（续）

序号	评定指标	评定内容	对应 分值	评定 结果	评定方法 与说明	
4.2	培训实施 (50分)	4.2.1 建立内部培训制度，并落实制定年度培训计划	10		现场验证 相关证明 资料，包括 但不限于 工作人员 合同、社保 缴纳记录、 服务记录、 培训签到 表及照片 等佐证材 料	
		4.2.2 是否设有合适的员工培训空间，配置了多媒体、桌椅等设备（含独立用房或共用空间）	5			
		4.2.3 管理人员每年是否参加不少于2次的居家社区养老服务组织外部管理培训活动	5			
		4.2.4 服务人员 岗前培训	a) 服务人员上岗前接受不少于28学时岗前培训	15		
			b) 服务人员上岗前接受不少于21学时岗前培训	10		
			c) 服务人员上岗前接受不少于14学时岗前培训	5		
		4.2.5 服务人 员持续培训	a) 服务人员每年在岗持续培训不少于20学时	15		
			b) 服务人员每年在岗持续培训不少于16学时	10		
c) 服务人员每年在岗持续培训不少于12学时	5					
4.3	人力资源 管理 (45分)	4.3.1 居家社区养老服务组织或服务设施是否制定明确的人力资源管理制度，涉及员工的招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、晋升、申诉等	15			
		4.3.2 专职人员及兼职人员100%签订了劳动合同或兼职劳动协议	15			
		4.3.3 专职人员按规定购买社保，上门服务人员100%购买人身意外险	10			
		4.3.4 组织架构合理健全，配备专职项目负责人，全托、社区、居家、医养等各养老服务业务板块有专人管理	5			
4.4	项目负责 人稳岗率 (15分)	项目负责人连续在岗时间较长，稳定率高	15			
4.5	服务人员 稳岗率 ^b (15分)	a) 稳岗率较高	15			
		b) 稳岗率一般	10			
		c) 稳岗率较低	5			
4.6	人员素质 (10分)	4.6.1 大专及以上学历的专职人员占专职人员总数的比例是否提高或持平	5			
		4.6.2 持有职称或职业资格证书的专职人员占专职人员总数的比例是否提高或持平	5			
^a 专职人员指服务组织与其签订劳动合同并为其缴纳社会保险的人员 ^b 服务人员稳岗率=运营合同期一直在岗人员数/运营合同期开始时聘用人数×100%						

B.6 表B.5规定了居家社区养老服务组织所运营的直接面向老年人提供服务的街镇级及以上社区养老服务设施在等级评定中服务提供与服务成效的评定指标。

表B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明	
否决项		1. 应取得食品经营许可证或与取得食品经营许可证的餐饮企业签订合作协议，不符合则本项目不得分 2. 接触食品的服务人员有效期内的健康证，持证率应为100%，不符合则本项目不得分				
5.1	助餐配餐 (60分)	5.1.1 设施设备 适宜程度	5.1.1.1 是否为自主供给服务模式	5	1. 现场验证 相关证明资料 2. 服务现场验证 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
			5.1.1.2 服务场所、设施设备是否能够满足适老化和用餐要求	5		
			5.1.1.3 是否能够提供符合保温、保鲜要求的食品配送设备及运输工具	5		
		5.1.2 服务要求	5.1.2.1 是否制定荤素搭配、营养丰富、合理均衡的食谱，每周更新菜谱	3		
			5.1.2.2 是否能在专业人员指导下为患有慢性病或其他疾病的老年人提供个性化餐食	3		
			5.1.2.3 是否能够提供根据老年人的健康情况，适时进行饮食健康宣教	3		
			5.1.2.4 是否能够提供根据老年人的需求，提供三个档次及以上的就餐收费标准	3		
			5.1.2.5 提供配餐服务的服务人员与就餐人数的比例是否符合政策要求	3		
		5.1.3 服务质量	5.1.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当		5
				5.1.3.2 可靠性		a) 按标准化规程，顺利完成服务，无缺项
			b) 完成服务，但服务内容存在缺项			3
			c) 服务过程存在安全隐患			0
			5.1.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0		5
				b) 能及时提供服务，延误发生率<25%		3
c) 未能及时提供服务，延误发生率≥25%	0					
5.1.4 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量	15				

表B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应分值	评定结果	评定方法与说明		
5.2	生活照料 (60分)	5.2.1 设施设备 适宜程度	服务设备或物品基本满足服务项目的顺利开展。当服务设备或物品不能满足服务项目的开展，导致服务中止或服务内容不完整时，不得分		5		1. 现场验证相关证明材料 2. 服务现场验证，服务操作考核 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
		5.2.2 服务要求	5.2.2.1 提供助洁服务、洗涤服务、陪伴就医/外出、上门做餐等服务，每实质提供1项得2分，最高8分		8			
			5.2.2.2 提供个人护理、协助进餐、助浴等服务，每实质提供1项得4分，最高12分		12			
			5.2.2.3 服务对象是否进行分类建档，突出个性化服务需求		5			
		5.2.3 服务质量	5.2.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当		5		
			5.2.3.2 可靠性	a) 按标准化规程，顺利完成服务，无缺项		5		
				b) 完成服务，但服务内容有缺项		3		
				c) 服务过程存在安全隐患		0		
			5.2.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0		5		
				b) 能及时提供服务，延误发生率<25%		3		
		c) 未能及时提供服务，延误发生率≥25%		0				
		5.2.4 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量		15			

表 B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400 分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应分值	评定结果	评定方法与说明	
5.3	家庭养老床位 (60分)	5.3.1 设施设备 适宜程度	5.3.1.1 是否有设置家庭养老床位展示区, 设备有相关使用说明介绍	4		1. 现场验证相关证明材料 2. 服务现场验证, 服务操作考核 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
			5.3.1.2 是否使用全市统一服务信息系统记录服务数据, 且有连续服务记录, 利用智慧系统进行服务数据管理和分析	3			
			5.3.1.3 是否设立 24 小时服务热线和工作机制, 设有专人能 24 小时接收处理服务对象的求助和信息系统的风险提示信息	3			
		5.3.2 服务要求	5.3.2.1 是否根据老年人实际需求开展居家环境改造评估和服务需求评估, 服务方案与需求匹配度高	2			
			5.3.2.2 提供入户空间、起居厅、卧室、卫生间、厨房、阳台、通用类、老年用品配置等适老化改造服务	5			
			5.3.2.3 提供网络连接设备、语音或视频通话设备、智能化门锁、门磁感应器、防走失装置、闪光振动门铃、自动感应灯具、全屋照明总开关或全屋智能开关、安全监控装置及报警器、生命体征监测设备、智能音箱等智能化设备安装服务, 设备能够正常使用	5			
			5.3.2.4 为建床对象提供生活照料、康复护理、护理技能提升培训等专业服务	3			
			5.3.2.5 是否根据老年人服务需求设置三种以上服务套餐	5			
		5.3.3 服务质量	5.3.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装, 态度诚恳, 礼仪得当	5		
				5.3.3.2 可靠性	a) 按标准化规程, 顺利完成服务, 无缺项		5
			b) 完成服务, 但服务内容存在缺项		3		
			c) 服务过程存在安全隐患		0		
			5.3.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0	5		
				b) 能及时提供服务, 延误发生率 < 25%	3		
		c) 未能及时提供服务, 延误发生率 ≥ 25%		0			
		5.3.4 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量		15		

表B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应 分值	评定 结果	评定方法 与说明	
5.4	日间托管 (60分)	5.4.1 设施设备 适宜程度	5.4.1.1 助餐配餐、文体教育、康复护理、午间休息等功能区域是否基本完备	3		1. 现场验证相关证明材料 2. 服务现场验证 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
			5.4.1.2 是否有符合中度及以上失能老年人照护要求的专业设施设备	2			
		5.4.2 服务要求	5.4.2.1 为服务对象进行老年人照护需求评估和服务安全风险评估,针对服务对象制定个性化照顾计划,计划率和执行率达到100%	10			
			5.4.2.2 是否每日有相对固定的活动安排,活动时间不少于3小时/天	5			
			5.4.2.3 是否为服务对象提供接送服务	5			
			5.4.2.4 是否为失智老年人提供照护服务	5			
		5.4.3 服务质量	5.4.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装,态度诚恳,礼仪得当	5		
			5.4.3.2 可靠性	a)按标准化规程,顺利完成服务,无缺项	5		
				b)完成服务,但服务内容有缺项	3		
				c)服务过程存在安全隐患	0		
			5.4.3.3 及时性	a)按照公示的质量标准或约定及时地提供服务,延误发生率为0	5		
				b)能及时提供服务,延误发生率<25%	3		
		c)未能及时提供服务,延误发生率≥25%		0			
		5.4.4 服务成效	5.4.4.1 服务设施每年面向周边老年人提供的服务量	10			
5.4.4.2 照护需求等级评估1级以上的协议服务对象占比≥50%	5						

表 B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400 分）（续）

序号	评定指标	评定内容	对应 分值	评定 结果	评定方法 与说明		
	否决项	应取得医疗机构执业许可证或与取得医疗机构执业许可证的医疗机构签订合作协议，不符合则本项目不得分					
5.5	医养康养 (60分)	5.5.1 设施设备 适宜程度	5.5.1.1 是否配置独立的康复功能场室，并配有≥5种康复训练器材（例：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）和≥5种辅助器具（例：自助具、假肢、矫形器等）	3		1. 现场验证相关证明材料 2. 服务现场验证，服务操作考核 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
			5.5.1.2 是否配备有急救包、健康监测设备（例：血压计、血糖仪、血氧仪、体重计、体温计等），并设有感官治疗、理疗推拿等特色服务场室	4			
			5.5.1.3 是否内设医疗机构	3			
		5.5.2 服务要求	5.5.2.1 提供专业的医养结合服务项目，如提供健康教育、健康管理服务、医疗巡诊服务、家庭病床服务、居家医疗服务、中医药服务、心理精神支持服务、转诊服务等	4			
			5.5.2.2 是否为服务对象建立健康档案，建档率达100%，档案更新≥1次/季度，遇特殊情况能及时更新	4			
			5.5.2.3 是否设置医疗保健知识宣传栏，能够开展健康宣教、保健知识讲座活动≥1次/季度	4			
			5.5.2.4 是否有专业人员为需要的老年人100%建立康复档案，并定期进行效果评估，建档率达100%	4			
			5.5.2.5 是否根据老年人服务需求设置三种以上服务套餐	4			
		5.5.3 服务质量	5.5.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当	5		
				5.5.3.2 可靠性	a) 按标准化规程，顺利完成服务，无缺项		5
			b) 完成服务，但服务内容存在缺项		3		
			c) 服务过程存在安全隐患		0		
			5.5.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0	5		
				b) 能及时提供服务，延误发生率<25%	3		
c) 未能及时提供服务，延误发生率≥25%	0						
5.5.4 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量	15					

表 B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400 分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应 分值	评定 结果	评定方法 与说明	
5.6	养老服务 向导 (20 分)	5.6.1 设施设备 适宜程度	5.6.1.1 是否在明显位置设有养老服务向导区, 贴有 明显标识并公示联络方式	1		1. 现场验证 相关证明资料 2. 服务现场验证 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内 未实际开展过的服务 不得分	
			5.6.1.2 是否配有咨询服务座位、宣传资料、纸笔、 放大镜等	1			
		5.6.2 服务要求	5.6.2.1 是否提供机构养老、居家养老、长寿保健金、 长期护理保险等综合全面的养老咨询服务	1			
			5.6.2.2 是否协助有需要的老年人进行政策咨询、服 务查询、办事指引、服务转介	1			
			5.6.2.3 是否定期通过宣传网站、公众号等渠道定期 进行养老服务政策宣传, ≥1 次/月	1			
			5.6.2.4 是否建立辖区内的老年人或家属的线上联 络群, 及时发布政策或服务信息, 应答服务咨询	1			
		5.6.3 服务质量	5.6.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装, 态度诚 恳, 礼仪得当	1		
				5.6.3.2 可靠性	a) 按标准化规程, 顺利完成服务, 无缺 项		2
			b) 完成服务, 但服务内容 有缺项		1		
			c) 服务过程存在安全 隐患		0		
			5.6.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准 或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0	2		
				b) 能及时提供服务, 延 误发生率 < 25%	1		
		c) 未能及时提供服务, 延误发生率 ≥ 25%		0			
5.6.4 服务成效	服务设施每年面向周边 老年人提供的服务量	9					

表B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应分值	评定结果	评定方法与说明		
5.7	定期巡访 (20分)	5.7.1 服务要求	5.7.1.1 是否对服务对象进行分类造册管理,为空巢(独居)、留守、计划生育特殊家庭、仅与重度残疾子女共同居、分散供养特困的老年人分级制定巡访制度,明确巡访频次和方式		1		1. 现场验证相关证明资料 2. 服务现场验证 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
			5.7.1.2 巡访对象生日、传统节日是否通过电话、上门、短信等形式进行问候;对独居老年人上门探访是否≥1次/周,或通过智能设备每天查看独居服务对象活动情况		1			
			5.7.1.3 是否能为生活方式、情感生活经历重大改变的服务对象提供专业的个案服务		1			
			5.7.1.4 是否在上门探访中了解掌握老年人的健康及精神状况、安全状况、居住环境、服务需求等		1			
			5.7.1.5 每季度是否自行委派或协同专业人员检查服务对象家庭的水、电、煤气等设施运行情况,排除安全隐患		1			
			5.7.1.6 是否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,制定个人巡访方案并执行		1			
		5.7.2 服务质量	5.7.2.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装,态度诚恳,礼仪得当		1		
			5.7.2.2 可靠性	a)按标准化规程,顺利完成服务,无缺项		2		
				b)完成服务,但服务内容缺项		1		
				c)服务过程存在安全隐患		0		
			5.7.2.3 及时性	a)按照公示的质量标准或约定及时地提供服务,延误发生率为0		2		
				b)能及时提供服务,延误发生率<25%		1		
		c)未能及时提供服务,延误发生率≥25%		0				
5.7.3 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量		9					

表B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应分值	评定结果	评定方法与说明		
5.8	辅具租赁 (20分)	5.8.1 设施设备 适宜程度	设置辅具租赁服务区，展示辅具用品		2		1. 现场验证 相关证明资料 2. 服务现场验证 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
		5.8.2 服务要求	5.8.2.1 是否对所租赁的器具进行投保或定期维护、消毒，保障使用对象的合法权益		1			
			5.8.2.2 是否采用多元渠道和方式开展辅具租赁工作		1			
			5.8.2.3 是否设置以租代售、转售回购、回收再利用等制度流程，建立服务档案，并实际开展相关工作		1			
			5.8.2.4 是否按租赁时长合理设定租赁套餐价格		1			
		5.8.3 服务质量	5.8.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当		1		
			5.8.3.2 可靠性	a) 按标准化规程，顺利完成服务，无缺项		2		
				b) 完成服务，但服务内容存在缺项		1		
				c) 服务过程存在安全隐患		0		
			5.8.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0		2		
				b) 能及时提供服务，延误发生率<25%		1		
		c) 未能及时提供服务，延误发生率≥25%		0				
		5.8.4 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量		9			

表B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应分值	评定结果	评定方法与说明		
5.9	文体教育 (20分)	5.9.1 设施设备 适宜程度	是否独立设置文体康乐、老年教育等区域，服务功能基本完备，并配备≥6种康乐类器材、教学设备和教材		1		1. 现场验证相关证明资料 2. 服务现场验证 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
		5.9.2 服务要求	5.9.2.1 文化康乐 活动数量	a) 开展的文化康乐活动≥10项		2		
				b) 开展的文化康乐活动≥6项		1		
			5.9.2.2 是否有长期开展老年教育类活动（如老年大学、老年教育、老年培训、长者学堂等），根据学员需求科学合理设置多元化课程，师资队伍结构合理、相对稳定		1			
			5.9.2.3 是否每年至少一次开展作品展示活动，展示学习成果，组织交流学习		1			
			5.9.2.4 是否根据季节、节日组织服务对象开展特色活动		1			
		5.9.3 服务质量	5.9.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当		1		
			5.9.3.2 可靠性	a) 按标准化规程，顺利完成服务，无缺项		2		
				b) 完成服务，但服务内容存在缺项		1		
				c) 服务过程存在安全隐患		0		
			5.9.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0		2		
				b) 能及时提供服务，延误发生率<25%		1		
		c) 未能及时提供服务，延误发生率≥25%		0				
5.9.4 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量		9					

表B.5 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）（续）

序号	评定指标	评定内容		对应 分值	评定 结果	评定方法 与说明	
否定项		服务设施收住老年人的，应依法办理养老机构备案，不符合则本项目不得分。					
5.10	临时托养 和长期托 养 (20分)	5.10.1 设施设备 适宜程度	5.10.1.1 居室、卫生间、洗浴空间、就餐空间、洗涤空间、活动场所等功能区域是否基本完备，且符合适老化及无障碍要求	1		1. 现场验证相关证明资料 2. 服务现场验证，服务操作考核 3. 信息系统数据核查 4. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
		5.10.2 服务要求	5.10.2.1 是否能结合老年人日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与进行入住评估，并针对服务对象制定个性化照顾计划，计划率和执行率达到100%	1			
			5.10.2.2 是否安排护理人员24小时值班	1			
			5.10.2.3 是否与医疗机构合作提供双向转诊、优先就诊服务	1			
			5.10.2.4 开展长期托养服务的，直接服务于服务对象的工作人员与服务对象配比符合政策规定	1			
			5.10.2.5 是否按国家养老机构强制性标准及管理规定开展服务，如在老年人入住机构前进行服务安全风险评估，并制定防护制度	1			
		5.10.3 服务质量	5.10.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当	1		
			5.10.3.2 可靠性	a) 按标准化规程，顺利完成服务，无缺项	2		
				b) 完成服务，但服务内容缺项	1		
				c) 服务过程存在安全隐患	0		
			5.10.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0	2		
				b) 能及时提供服务，延误发生率<25%	1		
		c) 未能及时提供服务，延误发生率≥25%		0			
5.10.4 服务成效	服务设施每年面向周边老年人提供的服务量		9				

B.7 表B.6规定了居家社区养老服务组织所运营的区级社区养老服务设施在等级评定中服务提供与服务成效的评定指标。

表B.6 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明	
6.1	区域统筹 (80分)	6.1.1 设有本区养老服务咨询热线，通过宣传栏、公众号等渠道进行公示，并实际发挥应有作用	20		1. 现场验证相关证明材料 2. 信息系统数据核查 3. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分	
		6.1.2 有独立网站或公众号，及时有效发布本区养老服务相关信息，发布内容丰富、生动，每周≥1篇	20			
		6.1.3 定期组织本区所有颐康中心、颐康服务站召开居养服务工作会议，形成规范化会议制度并执行，且有效发挥统筹及指导作用	a) 每3个月≥1次	20		
			b) 每半年≥1次	10		
		6.1.4 自主链接社会资源(资金、物资、机构)开展服务	a) 总价值2万元以上或链接3家以上机构	20		
			b) 总价值1万以上或链接2家机构	10		
6.2	服务示范 (60分)	6.2.1 定期收集或制定居家社区养老服务政策解读、技能教学管理经验、优秀养老服务案例等方面的材料，供本区所有颐康中心、颐康服务站参考学习，内容更新及时，与现行政策和行业发展方向相符	a) 每3个月≥1次	20		
			b) 每半年≥1次	10		
		6.2.2 组织本区所有养老服务组织互相交流学习先进经验并取得实效	a) 每年组织2次并取得实效	20		
			b) 每年组织1次并取得实效	10		
		6.2.3 组织本区所有养老服务组织跨区学习先进经验并取得实效	a) 每年组织2次并取得实效	20		
			b) 每年组织1次并取得实效	10		

表B.6 居家社区养老服务组织等级评定指标表——服务提供与服务成效（400分）（续）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
6.3	人员实训 (80分)	6.3.1 每年收集一次本区内所有颐康中心、颐康服务站培训需求, 制定培训计划	15		1. 现场验证相关证明资料 2. 信息系统数据核查 3. 评定追溯期限内未实际开展过的服务不得分
		6.3.2 培训内容应与养老服务相关, 包括但不限于政策解读、技能操作、系统操作、服务管理、财务管理、应急保障等	15		
		6.3.3 提供养老服务技能实训, 如康复理疗、家政清洁、个人护理、特殊照护等实操训练	20		
		6.3.4 培训人次	a) 达到本年度本区已运营的颐康中心、颐康服务站总数的3倍	30	
b) 达到本年度本区已运营的颐康中心、颐康服务站总数的2倍	20				
c) 达到本年度本区已运营的颐康中心、颐康服务站总数的1倍	10				
6.4	技术支持 (40分)	6.4.1 组建本区所有街道(镇)颐康中心、社区(村)颐康服务站工作线上沟通群组, 及时提供政策宣传、政策咨询、系统操作指导等服务	20		
		6.4.2 定期收集本区内街道(镇)颐康中心、社区(村)颐康服务站的服务难点, 安排相应专家人员实地指导; 组建本区养老服务应急支援队, 在各颐康中心、颐康服务站有需要时提供必要的人力支持	20		
6.5	养老服务 向导 (40分)	6.5.1 在明显位置设有养老服务向导区, 贴有明显标识并公示联络方式, 配有咨询服务座位、宣传资料、纸笔、放大镜等	10		
		6.5.2 提供机构养老、居家养老、长寿保健金、长期护理保险等综合全面的养老咨询服务, 并进行完整有效记录, 对咨询情况进行跟踪回访, 形成工作闭环	10		
		6.5.3 协助有需要的老年人进行政策咨询、服务查询、办事指引、服务转介	10		
		6.5.4 养老服务向导员接受了市、区民政部门培训, 具备良好的沟通技巧, 熟悉养老服务相关政策及业务办理流程, 规范开展服务	10		
6.6	履约情况 (100分)	6.6.1 能够按时保质完成与项目委托方签订的服务协议内容	50		
		6.6.2 能够按照我市对区级社区养老服务设施的相关规定及标准开展工作	50		

B.8 表B.7规定了居家社区养老服务组织所运营的社区养老服务设施在等级评定中满意度的评定指标。

表 B.7 居家社区养老服务组织等级评定指标表——满意度（50 分）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
7.1	社区知晓度 (25分)	a) 知晓度 \geq 80%	25		按附录C开展
		b) 知晓度 \geq 70%	15		
		c) 知晓度 \geq 60%	10		
7.2	服务对象满意度 (25分)	a) 满意度 \geq 90%	25		
		b) 满意度 \geq 85%	15		
		c) 满意度 \geq 80%	10		

B.9 表B.8规定了居家社区养老服务组织在等级评定中加分项的评定指标。

表 B.8 居家社区养老服务组织等级评定指标表——加分项（100 分）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
8.1	医养康养 (25分)	8.1.1 获得居家护理长护险定点资质的	5		现场验证, 提供登记证书
		8.1.2 在广州市内开设护理站的	10		
		8.1.3 在广州市内设立的医疗机构获得医保定点资质的	10		
8.2	品牌发展 (25分)	8.2.1 在广州市内自主运营居家社区养老服务场所并开展服务	5		提供产权证书或租赁合同、服务记录等材料
		8.2.2 在广州市以外地区自主运营或承接政府委托运营的社区养老服务设施, 市级的加10分、县(区)级的加7分、街道(镇)级的加5分、村(居)级的加3分, 同级别不重复算分, 不同级别累计不超10分	10		
		8.2.3 在广州市以外地区自主运营或承接政府委托运营的社区养老服务设施被评为三级或良好以上等次的(每个5分, 最高10分)	10		
8.3	社会影响 (20分)	8.3.1 承接、主持或参与编制市级及以上养老标准或政策文件制定项目(每个5分, 最高10分)	10		提供政府采购文件或证明材料
		8.3.2 社会认可	8.3.2.1 是否有近一年国家级官方媒体正面报道, 每次5分	10	提供官方媒体证明文件作佐证材料, 8.3.2 合计不超过10分
			8.3.2.2 是否有近一年省级官方媒体正面报道, 每次3分		
			8.3.2.3 是否有近一年市级官方媒体正面报道, 每次1分		
8.4	党建工作 (10分)	8.4.1 是否单独或联合成立党组织, 且运作正常	5		现场验证, 提供党建工作台账、相关部门证明材料等
		8.4.2 日常党务工作是否有专人负责, 是否建立并落实“三会一课”制度	2		
		8.4.3 被上级党委评为党建工作示范点	3		
8.5	公益参与 (5分)	近一年是否在广州市内主办为老服务公益项目(每个2.5分, 最高5分)	5		提供项目相关台账、财务凭证
8.6	荣誉称号 (10分)	获得政府部门或行业协会授予的养老相关荣誉称号, 或其专职人员在政府组织的养老行业竞赛中获得三等奖以上奖项, 最高10分: a) 国家级10分/个 b) 省级5分/个 c) 市、区级3分/个	10		提供相关报道、证书、牌匾等, 8.6 合计不超过10分
8.7	市场化程度 (5分)	自费服务对象收入占运营总收入的比例	5		提供财务台账

B.10 表B.9规定了居家社区养老服务组织所运营的社区养老服务设施在等级评定中扣分项的评定指标。

表 B.9 居家社区养老服务组织等级评定指标表——扣分项（150 分）

序号	评定指标	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
9.1	诚实守信	服务组织提供的材料存在弄虚作假，违反诚实守信的原则的，视情况在设施总分扣减 1-50 分	50		1. 验证相关证明资料 2. 信息系统数据核查
9.2	消防安全	运营的街镇级及以上社区养老服务设施未通过消防验收或备案，该设施总分扣减 50 分	50		
9.3	负面清单	出现DB4401/T 248-2024 综合养老服务中心基本规范中负面清单行为的，视情况在设施总分扣减1-50分	50		

附录 C

(资料性)

居家社区养老服务知晓度和满意度测评指南

C.1 服务知晓度测评

C.1.1 测评对象

未享受过居家社区养老服务且居住在社区养老服务设施所在街道（镇）的老年人。

C.1.2 抽样方法

按社区养老服务设施所在街道（镇）的户籍老年人0.5%比例抽取测评人数，最低抽查人数应不少于20人。

C.1.3 测评指标表

表C.1给出了测评社区老年人对居家养老知晓度的测评项目。

表 C.1 社区知晓度测评表

爷爷/奶奶，您好！				
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。				
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_____				
性别： 年龄： 所在街道（镇）：				
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	是否知道联系方式	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 大概知道	<input type="checkbox"/> 不知道
5	是否有服务组织宣传居家养老服务	<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

C.1.4 指标分值

知晓度指标采用三级分值评价方法，知晓度从低到高依次为“知晓度低”、“知晓度一般”、“知晓度高”，为便于统计，可参照以下方式进行赋分：

- 评价为“知晓度高”的，得 5 分；
- 评价为“知晓度一般”的，得 3 分；
- 评价为“知晓度低”的，得 0 分；

C.2 服务满意度测评

C.2.1 测评对象

居家社区养老服务组织协议服务对象，或非协议固定服务对象。

C.2.2 抽样方法

按居家社区养老服务组织所运营的社区养老服务设施协议服务对象10%+5的比例抽取测评人数。

注：对无法充分准确表达自己意愿的服务对象，应以其家属或监护人等为测评对象。

C.2.3 测评指标表

表C.2给出了测评社区老年人对居家养老服务满意度的测评项目。

表 C.2 服务满意度测评表

爷爷/奶奶，您好！ 我们是居家社区养老服务对象满意度的测评人员，今天需要做一个简短的居家养老满意度调查，一共有五个问题，希望能够得到您的支持与配合，请您放心，您的意见是不向居家社区养老服务组织透露的，是保密的。						
所在服务设施：						
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_____						
被测评者姓名 (□本人；□监护人)		服务对象年龄		服务对象性别		
服务内容	<input type="checkbox"/> 助餐配餐 <input type="checkbox"/> 生活照料 <input type="checkbox"/> 家庭养老床位 <input type="checkbox"/> 日间托管 <input type="checkbox"/> 医养康养 <input type="checkbox"/> 养老服务向导 <input type="checkbox"/> 定期巡访 <input type="checkbox"/> 辅具租赁 <input type="checkbox"/> 文体教育 <input type="checkbox"/> 临时托养和长期托养 <input type="checkbox"/> 其他_____					
序号	测评项目	非常满意 (5分)	满意 (4分)	一般 (3分)	不满意 (2分)	非常不满意 (1分)
1	对服务设施的功能布局是否满意？					
2	对服务组织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？					

C.2.4 指标分值

满意度采用五级满意评价方法来反映各测评指标的现状，满意程度从低到高依次为“非常不满意”、“不满意”、“一般”、“满意”、“非常满意”，为便于统计，可参照以下方式进行赋分：

- 评价为“非常满意”的，得 5 分；
- 评价为“满意”的，得 4 分；
- 评价为“一般”的，得 3 分；
- 评价为“不满意”的，得 2 分；

——评价为“非常不满意”的，得 1 分。

C.3 测评方式

测评主体根据实际可采用但不限于下列测评方式：

- 面访调查；
- 电话调查；
- 邮寄/传真调查；
- 在线调查；
- 其他数据获取形式。

C.4 数据处理

C.4.1 个人得分

个人测评得分按式（1）计算：

$$C = \frac{\sum A}{T} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

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

C.4.2 综合得分

服务对象综合知晓度/满意度为抽样服务对象的综合满意度的平均值按式（2）计算：

$$S = \frac{\sum_{i=1}^n S_j}{n} \dots\dots\dots (2)$$

式中：
 S——综合知晓度/满意度；
 S_j——第j个测评对象的综合知晓度/满意度；
 n——知晓度/满意度调查有效样本数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范
 - [2] GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定
 - [3] GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
 - [4] JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
 - [5] DB11/T 219-2021 养老机构服务质量星级划分与评定
 - [6] DB4401/T 248-2024 综合养老服务中心基本规范
 - [7] 国卫办医发〔2020〕24号 关于加强老年人居家医疗服务工作的通知
 - [8] 穗府办规〔2022〕13号 广州市居家社区养老服务管理办法
 - [9] 穗民〔2021〕156号 广州市基本养老服务清单（2021版）
 - [10] 穗民规字〔2024〕3号 广州市老年人助餐配餐服务管理办法
 - [11] 穗民规字〔2024〕4号 关于全面开展家庭养老床位建设和服务工作的通知
 - [12] 穗改委发〔2020〕14号 广州市街镇综合养老服务中心（颐康中心）建设提升三年行动方案（2021-2023年）
 - [13] 广东省民政厅关于印发养老机构等级划分与评定实施指南的通知
 - [14] 国家职业技能标准（职业编码4-10-01-05）《养老护理员》（2019年版）
-