

# 宝鸡市人民政府办公室文件

宝政办发〔2022〕60号

---

## 宝鸡市人民政府办公室 关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施 建设运营管理办法》的通知

各县、区人民政府，市政府各工作部门、各直属机构：

《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请遵照执行。

宝鸡市人民政府办公室

2022年8月26日

# 宝鸡市居家和社区养老服务设施建设 运营管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范全市居家和社区养老服务设施的建设运营管理，推进居家和社区养老服务健康发展，根据《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）、《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）、民政部等11部门《关于支持整合改造闲置社会资源发展养老服务的通知》（民发〔2016〕179号）、《陕西省人民政府办公厅关于推进养老服务发展的实施意见》（陕政办发〔2019〕36号）等要求，制定本办法。

**第二条** 本办法所称居家和社区养老服务设施，是指本市区域内投资建设运营，为60周岁及以上的老年人提供日间休息、生活照料、文化娱乐及其他服务项目的设施。包括社区老年人日间照料中心（以下简称“日间照料中心”）、社区养老服务中心（以下简称“服务中心”）、社区养老服务站（以下简称“服务站”）和农村互助幸福院。其中，农村互助幸福院运行管理按照市政府规定执行。

居家和社区养老服务设施升级为街道综合性养老服务设施

的，其内设养老机构应依法依规在县（区）行政审批部门登记，并在同级民政部门备案后开展业务。

**第三条** 居家和社区养老服务设施建设运营分为三种模式：一是政府提供场地并改造提升，配置相应设施设备，由运营机构运营（以下称为“一类设施”）；二是政府提供场地，由运营机构改造提升，配置相应设施设备并运营（以下称为“二类设施”）；三是运营机构自备场地，配置相应设施设备并自主运营（以下简称“三类设施”）。

支持养老机构采取公建民营、民建公助的方式开展居家和社区养老服务。

**第四条** “一类设施”“二类设施”名称为“所在社区+老年人日间照料中心（养老服务中心、养老服务站）”。“三类设施”名称为“所在社区+运营机构依法登记注册名称+老年人日间照料中心（养老服务中心、养老服务站）”。

**第五条** 居家和社区养老服务设施建设运营应遵循以下原则：  
以人为本原则。在依法保障被服务老年人合法权益的基础上，根据老年人的身心特点和需求，为老年人提供方便、快捷、高质量、个性化的服务。

因地制宜原则。结合辖区实际，开拓场地与整合资源相结合，充分利用现有的社区公共服务设施和社会资源，建设居家和社区养老服务设施。

社会运营原则。居家和社区养老服务以公益性为主，鼓励

通过公建民营、政府购买服务等形式将居家和社区养老服务设施无偿或低偿交由社会力量运营。

重点群体优先原则。宝鸡市户籍的城乡特困老年人、低保和低收入家庭老年人、独居空巢老年人、失能半失能老年人、计划生育特殊困难家庭老年人等，享有优先接受服务的权利。

## 第二章 职责分工

**第六条** 民政部门负责居家和社区养老服务设施建设运营的指导、监督和管理工作。

**第七条** 行政审批部门负责居家和社区养老服务设施建设项目的审批或备案手续。

**第八条** 财政部门负责将居家和社区养老服务设施建设运营所需的政府补助资金列入财政预算并及时拨付。

**第九条** 自然资源和规划部门负责在新区和旧区成片改造规划过程中按照人均 0.1 平方米的标准规划居家和社区养老服务设施用地。

**第十条** 卫健部门负责对居家和社区养老服务设施设立或内设医疗机构进行业务指导和服务质量评估考核。

**第十一条** 公安、住建、市场监管、消防救援等部门，按照各自职责对居家和社区养老服务设施建设及运营活动依法进行审批和监督管理。

**第十二条** 市民政局负责完善政策体系、加强行业监管、编制资金预算等；负责全市居家和社区养老服务设施建设整体规划。

**第十三条** 县（区）民政部门负责细化本级养老服务政策，对辖区内的居家和社区养老服务设施进行日常监管；负责居家和社区养老服务设施的布点、建设和评估考核；负责安排本级配套资金。

**第十四条** 街道办事处（镇政府）是居家和社区养老服务设施建设运营的责任主体；负责选址、建设和运营监管；负责运营机构申请政府补助项目的审核申报及资金拨付。

**第十五条** 社区居委会负责对运营机构进行日常管理，协调运营期间在辖区范围内发生的具体事宜。

### 第三章 建设标准

**第十六条** 居家和社区养老服务设施的新建、改建和扩建项目应符合住建部发布的《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450—2018）要求，符合国家质量监督检验检疫总局和标准化委员会发布的《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GB/T33169-2016）要求，符合城市规划、消防、环保、卫生等有关法律法规规章的规定。

**第十七条** 居家和社区养老服务设施设立，应当综合考虑常住人口规模、老年人口分布、服务需求、服务半径、已建成

的养老服务设施等因素。

**第十八条** 日间照料中心建设原则上应同时具备以下条件：

1. 社区人口达到 10000 人以上或老年人口达到 2000 人以上；
2. 建筑面积 700 m<sup>2</sup>（含）以上；
3. 床位数 20 张（含）以上；
4. 配备“十室一厅一卫一场地”（服务室、保健康复室、心理疏导室、备餐室、休息室、浴室、理发室、洗衣室、阅览室、文化活动室、餐厅、卫生间等和室外活动场地）。其中，阅览室、文化活动室等与社区共享面积不得超过 200 m<sup>2</sup>。

**第十九条** 服务中心建设原则上应同时具备以下条件：

1. 社区人口为 5000 人-10000 人或老年人口达到 1000 人以上；
2. 建筑面积 300 m<sup>2</sup>（含）-700 m<sup>2</sup>；
3. 床位数 10 张（含）以上；
4. 配备“七室一厅一卫一场地”（服务室、保健康复室、心理疏导室、备餐室、休息室、阅览室、文化活动室、餐厅、卫生间等和室外活动场地）。

**第二十条** 服务站建设原则上应同时具备以下条件：

1. 社区人口规模为 5000 人以下；
2. 建筑面积 100 m<sup>2</sup>-300 m<sup>2</sup>；
3. 床位数 6 张（含）以上；
4. 配备“四室一厅一卫一场地”（服务室、休息室、阅览室、文化活动室、餐厅、卫生间等和室外活动场地）。

**第二十一条** 社区范围较大的，可按照服务半径 1 至 1.5 公里，老年人步行 15 分钟左右到达的标准，分批次建设多个日间照料中心、服务中心或服务站。

## 第四章 运营规范

**第二十二条** 居家和社区养老服务设施运营机构，应为依法注册登记的企业或社会组织。

**第二十三条** 鼓励社会力量按照市场化方式运营居家和社区养老服务设施，实现规模化、连锁化运营。

**第二十四条** 街道办事处（镇政府）应与运营机构签订运营监管协议，约定双方的权利义务关系、相关监管措施及违约责任。街道办事处（镇政府）应及时将运营监管协议报县（区）民政部门备案。

**第二十五条** 居家和社区养老服务设施运营机构服务规范应按照国家质量监督检验检疫总局和标准化委员会公布的《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T33168—2016）和服务协议的约定内容，提供生活照料、文化娱乐、餐饮临休、保健康复、精神慰藉等服务。

**第二十六条** 居家和社区养老服务设施的开放时间每周不得少于 5 日（法定节假日除外），每日营业时间不得少于 8 小时，运营时间以日间为主。

**第二十七条** 居家和社区养老服务设施运营机构应与老年人及其监护人签订服务协议。

**第二十八条** 居家和社区养老服务设施运营机构应为老年人活动提供必要的安全防护措施，定期对活动场所和物品进行清洗消毒，确保老年人活动场所和物品安全、卫生。

**第二十九条** 运营机构应当依法履行消防安全职责，健全消防安全管理制度，实行消防工作责任制。

**第三十条** 居家和社区养老服务设施运营机构应通过设立医疗机构或与所在社区卫生服务站等医疗机构合作的方式，为老年人提供定期身体检查、采集健康信息、建立健康档案、设计健康方案、慢性病跟踪干预等服务。

**第三十一条** 居家和社区养老服务设施运营机构应配备与服务 and 运营相适应的管理、护理和心理咨询等人员。优先吸纳高校毕业生、就业困难人员和农村留守妇女等人群。

**第三十二条** 居家和社区养老服务设施运营机构可以接受社会捐赠。捐赠的财产应根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》《中华人民共和国慈善法》等法律法规的相关规定，尊重捐赠者的意愿，用于居家和社区养老服务的公益项目。

**第三十三条** 居家和社区养老服务设施运营机构应公开其执业证照、基本设施设备、收费标准、办事流程、日常照护服务项目描述、投诉途径和处理程序等服务信息。

## 第五章 政府补助

**第三十四条** 居家和社区养老服务设施补助分为建设补助和年度运营补助两部分。

**第三十五条** 建设补助标准：每建设 1 所日间照料中心，在省级补助的基础上，市级补助 10 万元，县（区）补助不低于 10 万元；每建设 1 所养老服务中心，市级补助 30 万元，县（区）补助不低于 5 万元；每建设 1 所养老服务站，市级补助 20 万元，县（区）补助不低于 5 万元。

**第三十六条** 建设补助资金由市、县（区）民政局按照街道办事处（镇政府）承担项目数量，依据资金使用管理要求予以拨付。“一类设施”的建设补助由街道办事处（镇政府）管理使用，用于场地改造提升、配置相应设施设备支出。“二类设施”的建设补助由街道办事处（镇政府）管理，依据运营机构对场地改造提升、配置设施设备情况进行补助，补助金额不得超过运营机构实际出资额。“三类设施”的建设补助由街道办事处（镇政府）管理，依据运营机构配置养老服务类设施设备情况进行补助，补助金额不得超过运营机构实际出资额。

**第三十七条** 对正常运营满一年的居家和社区养老服务设施，分级分类给予运营补助，年度最高补助标准为：日间照料中心 14 万元、服务中心 9 万元、服务站 6 万元。所需资金由市、县（区）财政负担。

根据《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表》，评估结果优秀，全额补助；评估结果良好，按照最高标准的80%补助；评估结果一般，按照最高标准的60%补助；评估结果较差，不予补助。

**第三十八条** 年度运营补助应用于居家和社区养老服务设施日常运营，包括房屋租赁费、物业水电费、物联网设备购置维护费及工作人员工资绩效等。

**第三十九条** 符合运营补助条件的运营机构，每年3月底之前，依据县（区）评估结果，提出运营补助申请，填写《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营补助申报表》并附相关材料，经所在地社区居委会、街道办事处（镇政府）、县（区）民政部门逐级审核后，报送市民政局审定。

运营机构申请运营补助需提交以下材料：

1. 《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营补助申报表》；
2. 《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表》；
3. 运营机构统一社会信用代码证书、法定代表人或主要负责人身份证复印件（验原件）；
4. 服务场地的所有权（使用权）证明或租赁合同、表明房屋建筑面积证明材料复印件（验原件）；
5. 与街道办事处（镇政府）签订的运营监管协议复印件（验原件）；
6. 运营机构与老年人及其监护人签订的服务协议复印件（验原件）；

7. 运营机构的工作日志和财务核算报告复印件（验原件）；
8. 需要提供的其他材料。

**第四十条** 市民政局提出运营补助意见，对市级负担部分商市财政局列入财政预算，按程序拨付至相关县（区），县（区）于市级资金下达 30 日内足额配套本级资金，逐级拨付至运营机构。县级全额负担的补助资金，由县民政局商县财政局按程序拨付至运营机构。

## **第六章 监督评估**

**第四十一条** 县（区）民政部门、街道办事处（镇政府）加强对居家和社区养老服务设施运营机构的监督检查，定期向社会公布检查结果。

**第四十二条** 县（区）民政部门应会同相关部门对居家和社区养老服务设施运营机构的日常管理和服务质量进行评估，在每年年底前完成评估工作。市级民政部门将组织不定期抽查检查。

**第四十三条** 县（区）民政部门应建立居家和社区养老服务设施运营机构诚信档案，提供投诉渠道，接受社会公众监督。

**第四十四条** 社区居委会应定期对辖区内居家和社区养老服务设施运营机构的服务管理情况进行日常检查和满意度调查，作为运营机构履约情况评估依据。

**第四十五条** 居家和社区养老服务设施运营机构应建立完善的工作日志和独立的财务核算制度，每半年向所在街道办事处（镇政府）提交运营情况报告和财务报表，并向社会公示财务情况。每年年底前向街道办事处（镇政府）提交本年度工作报告及下一年度的运营方案。

## 第七章 法律责任

**第四十六条** 运营机构必须遵守各级法律、法规、规章、规范性文件的有关规定，并承担相关法律责任。

**第四十七条** 运营机构有下列行为之一的，由所在地街道办事处（镇政府）依据具体项目监管协议，要求其限期改正或消除影响。拒不改正或未消除影响的，街道办事处（镇政府）可终止运营协议，涉嫌违法违规或构成犯罪的，由有关职能部门依法追究运营机构及其负责人的法律责任。

1. 未与老年人签订服务协议，或者服务协议不符合本办法相关规定的；
2. 收费标准未在运营场所公示的；
3. 未按照本办法开展服务的；
4. 配备人员的资格不符合规定的；
5. 年度评估较差的；
6. 利用居家和社区养老服务设施的房屋、场地、设备开展

与养老服务宗旨无关的活动的；

7. 在申请补助、接受检查时有弄虚作假、骗取补助行为的；

8. 歧视、侮辱或虐待老年人以及其他侵犯老年人合法权益行为的；

9. 擅自暂停或者终止服务的；

10. 擅自挪用政府补助的；

11. 不依法依规接受相关部门和街道办事处(镇政府)检查的；

12. 不依法依规进行审计的；

13. 其他违反本办法及相关法律法规的行为。

**第四十八条** 因运营机构服务不当给老年人造成损害的，运营机构承担相应赔偿责任。

## 第八章 附 则

**第四十九条** 各县（区）可根据本办法制定实施细则，已有的建设运营补助或奖励政策可在本办法基础上继续执行。

**第五十条** 本办法自2022年9月1日起施行，有效期至2027年8月31日。

附件：1. 宝鸡市\_\_\_\_年度居家和社区养老服务设施运营补助申报表

2. 宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

附件 1

## 宝鸡市\_\_\_\_\_年度居家和社区养老服务设施运营补助申报表 (\_\_\_\_\_类设施)

设施类型	社区老年人日间照料中心( ) 社区养老服务中心( ) 社区养老服务站( )			
项目地址	----县(区)----街道(镇)-----社区----- (具体到楼层)			
建筑面积	----平方米	设置床位数	----张	投入运营时间
功能室	服务室 <input type="checkbox"/> 保健康复室 <input type="checkbox"/> 休息室 <input type="checkbox"/> 备餐室 <input type="checkbox"/> 心理疏导室 <input type="checkbox"/> 餐厅 <input type="checkbox"/> 浴室 <input type="checkbox"/> 理发室 <input type="checkbox"/> 文化活动室 <input type="checkbox"/> 洗衣室 <input type="checkbox"/> 阅览室 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input type="checkbox"/> 其他:			
运营机构 基本信息	机构名称			
	机构性质		企业( ) 社会组织( )	
	统一社会信用代码			
	机构负责人/联系电话			
服务人员 配置情况	管理人员----人, 养老护理员----人, 医生----人, 护士----人。其他工作人员----人, 主要为-----。			
服务项目及 运营情况	日托看护( ) 膳食服务( ) 医疗护理( ) 康复保健( ) 家政服务( ) 陪护服务( ) 心理咨询( ) 交通服务( ) 文化及娱乐活动( ) 其他: 每周平均营业----天, 每天平均服务老年人----人, 其中用餐老年人----人。其他相关情况简介(周边交通、环境和医疗机构设置及开展服务等)请另附资料说明。			
评估结果	优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/>	申请补助资金(万元)		
申请人保证以上数据及申报材料真实有效, 并承诺遵守有关规定。如有不实, 愿承担相关法律责任。				
运营机构负责人签字(盖章): 年 月 日				
社区居委会 意见	单位(盖章) 年 月 日		街道办事处 (镇政府)意见	单位(盖章) 年 月 日
县(区)民政 部门意见	单位(盖章) 年 月 日		市民政局意见	单位(盖章) 年 月 日
备注	提交本申报表时应同时按《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》要求, 提供相关材料并附目录清单。			

## 附件 2

## 宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

(社区老年人日间照料中心)

项目	分值	评估方式	评分标准	自评	初评	评估	
制度建设 (22分)	服务指南	1	实地检查	公示, 得 1 分; 未公示, 得 0 分。			
	收费标准	2	实地检查	公示, 得 2 分; 未公示, 得 0 分。			
	职责分工	2	实地检查	公示, 得 2 分; 未公示, 得 0 分。			
	服务规范	2	实地检查	公示服务项目 (含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等), 每少一项扣 0.5 分, 扣完为止。			
	开放时间	4	查看资料	每周开放 5 天以上, 得 4 分; 不足 5 天, 得 0 分。(节假日除外、特殊情况需报备)			
	服务合同	3	查看资料	与服务对象签订服务合同, 得 3 分; 缺少 1 人, 扣 0.5 分, 扣完为止。			
	财务管理	2	实地检查	制定财务管理制度, 定期公示财务报表, 得 2 分; 制定未公示, 得 1 分; 未制定, 得 0 分。			
	业务培训	2	查看资料	制定工作人员业务培训计划, 并按计划组织培训, 得 2 分; 制定未组织, 得 1 分; 未制定, 得 0 分。			
	奖惩考核	2	查看资料	每半年对工作人员实行考评, 得 2 分; 缺少 1 次, 扣 1 分; 未考评得 0 分。			
	卫生防疫	2	实地检查	制度健全, 公示, 得 2 分; 未公示, 得 0 分。			
人员配备 (13分)	管理人员	2	验证	配备专职管理人员, 得 2 分; 未配备, 得 0 分。			
	财务人员	1	验证	配备财务人员 (可兼职), 得 1 分; 未配备, 得 0 分。			
	备餐人员	2	验证	配备专职人员负责配餐、备餐, 得 2 分; 未配备, 得 0 分。			
	医护人员	4	验证	配备 1 名医生, 专取得 2 分, 兼取得 1 分; 配备 1 名护士, 专取得 1 分, 兼取得 0.5 分; 配备 2 名护理员 (助老员), 得 1 分, 少 1 名扣 0.5 分。			
	心理咨询人员	1	验证	配备心理咨询人员 (可兼职), 得 1 分; 未配备, 得 0 分。			
	保洁员	1	验证	配备 1 名保洁员 (可兼职), 得 1 分; 未配备, 得 0 分。			
	安全员	1	验证	配备 1 名安全员 (可兼职), 得 1 分; 未配备, 得 0 分。			
	社工、志愿者	1	验证	组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务, 得 1 分; 未开展, 得 0 分。			

项目	分值	评审方式	评分标准	自评	初评	评估	
服务活动 (40分)	老年人档案	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案, 得6分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	餐饮服务	6	查看资料	每个开放日为老年人提供餐饮服务, 得6分; 缺少1天, 扣1分, 扣完为止。(提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时, 不参与年度评估)			
	关爱活动	5	查看资料	利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日, 组织关爱老年人活动不少于5次, 得5分; 缺少1次, 扣1分; 计划、记录不完善, 每1次扣0.5分, 扣完为止。			
	助浴服务	2	查看资料	以无偿或低偿的方式, 为老年人开展助浴服务, 得2分; 未开展, 得0分。			
	理发服务	2	查看资料	每周组织一次为老年人理发服务, 得2分; 缺少1次扣0.1分, 扣完为止。			
	健康讲座	4	查看资料	每年组织健康知识宣讲不少于2次, 得4分; 缺少1次, 扣2分。(不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等)			
	心理慰藉	2	查看资料	为老年人提供心理咨询、心理慰藉服务, 得2分; 未开展, 得0分。			
	图书刊物	3	查看资料	适合老年人阅读的当年报刊不少于4份, 杂志不少于10份、书籍不少于300册, 得3分; 每项少于50%, 各扣1分。			
	创新服务	10	评议	创新为老服务项目内容、方式方法, 每项得2分, 累计最高得10分。			
规范管理 (25分)	服务记录	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况, 得6分; 缺少1次, 扣0.5分, 扣完为止。			
	统一着装	2	实地检查	所有工作人员统一着装, 得2分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	健康证	2	验证	从事餐饮、护理人员健康证齐全有效, 得2分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	医疗保障	2	查看资料	与卫生服务机构签订医疗合作协议, 开通绿色通道, 得2分; 未签订, 得0分。			
	环境卫生	2	实地检查	室内卫生整洁, 无杂物、异味, 得2分; 发现1处垃圾, 扣0.5分, 发现1次“四害”, 扣1分, 扣完为止。			
	安全教育	2	查看资料	每季度至少开展1次安全教育培训, 得2分; 缺少1次, 扣0.5分。			
	应急预案	3	查看资料	灾害、事故、疾病等应急预案齐全, 并定期组织演练, 得3分; 有预案未演练, 每项扣0.5分, 扣完为止。			
	监督投诉	2	查看资料	设有意见箱(簿)、公开监督投诉电话, 得1分; 未公开, 得0分; 未被投诉或投诉处理满意度100%, 得1分; 投诉处理满意度低于100%, 得0分。			
	问卷调查	4	查看资料	在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人, 进行问卷调查, 满意率达到90%以上, 得4分; 80%-90%, 得2分, 80%以下, 得0分。			
合计分值	100						
一票否决	出现安全责任事故, 取消当年评估资格。						

备注: 自评由社区居委会指导运营机构填写, 初评由街道办事处(镇政府)负责, 评估由县(区)民政部门负责。评估60分以下为较差; 60(含)~70分为一般; 70(含)~80分为良好; 80(含)分以上为优秀。

# 宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

## (社区养老服务中心)

项目	分值	评估方式	评分标准	自评	初评	评估	
制度建设 (22分)	服务指南	1	实地检查	公示, 得1分; 未公示, 得0分。			
	收费标准	2	实地检查	公示, 得2分; 未公示, 得0分。			
	职责分工	2	实地检查	公示, 得2分; 未公示, 得0分。			
	服务规范	2	实地检查	公示服务项目(含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等), 每少一项扣0.5分, 扣完为止。			
	开放时间	4	查看资料	每周开放5天以上, 得4分; 不足5天, 得0分。(节假日除外、特殊情况需报备)			
	服务合同	3	查看资料	与服务对象签订服务合同, 得3分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	财务管理	2	实地检查	制定财务管理制度, 定期公示财务报表, 得2分; 制定未公示, 得1分; 未制定, 得0分。			
	业务培训	2	查看资料	制定工作人员业务培训计划, 并按计划组织培训, 得2分; 制定未组织, 得1分; 未制定, 得0分。			
	奖惩考核	2	查看资料	每半年对工作人员实行考评, 得2分; 缺少1次, 扣1分; 未考评得0分。			
	卫生防疫	2	实地检查	制度健全, 公示, 得2分; 未公示, 得0分。			
人员配备 (13分)	管理人员	2	验证	配备专职管理人员, 得2分; 未配备, 得0分。			
	财务人员	1	验证	配备财务人员(可兼职), 得1分; 未配备, 得0分。			
	备餐人员	2	验证	配备专职人员负责配餐、备餐, 得2分; 未配备, 得0分。			
	医护人员	4	验证	配备1名医生, 专取得2分, 兼取得1分; 配备1名护士, 专取得1分, 兼取得0.5分; 配备2名护理员(助老员), 得1分, 少1名扣0.5分。			
	心理咨询人员	1	验证	配备心理咨询人员(可兼职), 得1分; 未配备, 得0分。			
	保洁员	1	验证	配备1名保洁员(可兼职), 得1分; 未配备, 得0分。			
	安全员	1	验证	配备1名安全员(可兼职), 得1分; 未配备, 得0分。			
	社工、志愿者	1	验证	组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务, 得1分; 未开展, 得0分。			

项目	分值	评审方式	评分标准	自评	初评	评估	
服务活动 (40分)	老年人档案	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案, 得6分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	餐饮服务	6	查看资料	每个开放日为老年人提供餐饮服务, 得6分; 缺少1天, 扣1分, 扣完为止。(提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时, 不参与年度评估)			
	关爱活动	7	查看资料	利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日, 组织关爱老年人活动不少于7次, 得7分; 缺少1次, 扣1分; 计划、记录不完善, 每1次扣0.5分, 扣完为止。			
	健康讲座	6	查看资料	每年组织健康知识宣讲不少于3次, 得6分; 缺少1次, 扣2分。(不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等)			
	心理慰藉	2	查看资料	为老年人提供心理咨询、心理慰藉服务, 得2分; 未开展, 得0分。			
	图书刊物	3	查看资料	适合老年人阅读的当年报刊不少于4份, 杂志不少于8份, 书籍不少于200册, 得3分; 每项少于50%, 各扣1分。			
	创新服务	10	评议	创新为老服务项目内容、方式方法, 每项得2分, 累计最高得10分。			
规范管理 (25分)	服务记录	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况, 得6分; 缺少1次, 扣0.5分, 扣完为止。			
	统一着装	2	实地检查	所有工作人员统一着装, 得2分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	健康证	2	验证	从事餐饮、护理人员健康证齐全有效, 得2分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	医疗保障	2	查看资料	与卫生服务机构签订医疗合作协议, 开通绿色通道, 得2分; 未签订, 得0分。			
	环境卫生	2	实地检查	室内卫生整洁, 无杂物、异味, 得2分; 发现1处垃圾, 扣0.5分, 发现1次“四害”, 扣1分, 扣完为止。			
	安全教育	2	查看资料	每季度至少开展1次安全教育培训, 得2分; 缺少1次, 扣0.5分。			
	应急预案	3	查看资料	灾害、事故、疾病等应急预案齐全, 并定期组织演练, 得3分; 有预案未演练, 每项扣0.5分, 扣完为止。			
	监督投诉	2	查看资料	设有意见箱(簿)、公开监督投诉电话, 得1分; 未公开, 得0分; 未被投诉或投诉处理满意度100%, 得1分; 投诉处理满意度低于100%, 得0分。			
	问卷调查	4	查看资料	在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人, 进行问卷调查, 满意率达到90%以上, 得4分; 80%-90%, 得2分, 80%以下, 得0分。			
合计分值	100						
一票否决	出现安全责任事故, 取消当年评估资格。						

备注: 自评由社区居委会指导运营机构填写, 初评由街道办事处(镇政府)负责, 评估由县(区)民政部门负责。评估60分以下为较差; 60(含)~70分为一般; 70(含)~80分为良好; 80(含)分以上为优秀。

## 宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

### (社区养老服务站)

项目	分值	评估方式	评分标准	自评	初评	评估	
制度建设 (22分)	服务指南	1	实地检查	公示, 得1分; 未公示, 得0分。			
	收费标准	2	实地检查	公示, 得2分; 未公示, 得0分。			
	职责分工	2	实地检查	公示, 得2分; 未公示, 得0分。			
	服务规范	2	实地检查	公示服务项目(含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等), 每少一项扣0.5分, 扣完为止。			
	开放时间	4	查看资料	每周开放5天以上, 得4分; 不足5天, 得0分。(节假日除外、特殊情况需报备)			
	服务合同	3	查看资料	与服务对象签订服务合同, 得3分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	财务管理	2	实地检查	制定财务管理制度, 定期公示财务报表, 得2分; 制定未公示, 得1分; 未制定, 得0分。			
	业务培训	2	查看资料	制定工作人员业务培训计划, 并按计划组织培训, 得2分; 制定未组织, 得1分; 未制定, 得0分。			
	奖惩考核	2	查看资料	每半年对工作人员实行考评, 得2分; 缺少1次, 扣1分; 未考评得0分。			
	卫生防疫	2	实地检查	制度健全, 公示, 得2分; 未公示, 得0分。			
人员配备 (13分)	管理人员	2	验证	配备专职管理人员, 得2分; 未配备, 得0分。			
	财务人员	1	验证	配备财务人员(可兼职), 得1分; 未配备, 得0分。			
	备餐人员	2	验证	配备专职人员负责配餐、备餐, 得2分; 未配备, 得0分。			
	医护人员	4	验证	配备1名医生, 专取得2分, 兼取得1分; 配备1名护士, 专取得1分, 兼取得0.5分; 配备2名护理员(助老员), 得1分, 少1名扣0.5分。			
	保洁员	1	验证	配备1名保洁员(可兼职), 得1分; 未配备, 得0分。			
	安全员	1	验证	配备1名安全员(可兼职), 得1分; 未配备, 得0分。			
	社工、志愿者	2	验证	组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务, 得2分; 未开展, 得0分。			

项目	分值	评审方式	评分标准	自评	初评	评估	
服务活动 (38分)	老年人档案	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案, 得6分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	餐饮服务	6	查看资料	每个开放日为老年人提供餐饮服务, 得6分; 缺少1天, 扣1分, 扣完为止。(提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时, 不参与年度评估)			
	关爱活动	7	查看资料	利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日, 组织关爱老年人活动不少于7次, 得7分; 缺少1次, 扣1分; 计划、记录不完善, 每1次扣0.5分, 扣完为止。			
	健康讲座	6	查看资料	每年组织健康知识宣讲不少于3次, 得6分; 缺少1次, 扣2分。(不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等)			
	图书刊物	3	查看资料	适合老年人阅读的当年报刊不少于2份, 杂志不少于6份、书籍不少于100册, 得3分; 每项少于50%, 各扣1分。			
	创新服务	10	评议	创新为老服务项目内容、方式方法, 每项得2分, 累计最高得10分。			
规范管理 (27分)	服务记录	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况, 得6分; 缺少1次, 扣0.5分, 扣完为止。			
	统一着装	2	实地检查	所有工作人员统一着装, 得2分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	健康证	2	验证	从事餐饮、护理人员健康证齐全有效, 得2分; 缺少1人, 扣0.5分, 扣完为止。			
	医疗保障	2	查看资料	与卫生服务机构签订医疗合作协议, 开通绿色通道, 得2分; 未签订, 得0分。			
	环境卫生	3	实地检查	室内卫生整洁, 无杂物、异味, 得3分; 发现1处垃圾, 扣0.5分, 发现1次“四害”, 扣1分, 扣完为止。			
	安全教育	3	查看资料	每季度至少开展1次安全教育培训, 得3分; 缺少1次, 扣1分, 扣完为止。			
	应急预案	3	查看资料	灾害、事故、疾病等应急预案齐全, 并定期组织演练, 得3分; 有预案未演练, 每项扣0.5分, 扣完为止。			
	监督投诉	2	查看资料	设有意见箱(簿)、公开监督投诉电话, 得1分; 未公开, 得0分; 未被投诉或投诉处理满意度100%, 得1分; 投诉处理满意度低于100%, 得0分。			
	问卷调查	4	查看资料	在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人, 进行问卷调查, 满意率达到90%以上, 得4分; 80%-90%, 得2分, 80%以下, 得0分。			
合计分值	100						
一票否决	出现安全责任事故, 取消当年评估资格。						

备注: 自评由社区居委会指导运营机构填写, 初评由街道办事处(镇政府)负责, 评估由县(区)民政部门负责。评估60分以下为较差; 60(含)~70分为一般; 70(含)~80分为良好; 80(含)分以上为优秀。

---

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

---

宝鸡市人民政府办公室

2022年8月31日印发

---

共印 20 份

