

顺德区社区养老服务中心星级评定标准 (2023-2024 年度)

评定标准由基本项、分级项及评分项三部分组成。

其中基本项为社区养老服务中心星级评定基本条件，未满足基本项要求不予参与星级评定。分级项为社区养老服务中心不同星级等级确认条件，社区养老服务中心依据条件对应评定标准分级项，确定星级申报，不可越级/降级申报。评分项为社区养老服务中心标准化建设与发展条件，满分共 200 分，得分须达到 60%及以上分数，可予以评定星级。

“顺德区社区养老服务中心资助管理办法”实施前，已建成且建筑面积在 150 m²（含）-300 m²的社区养老服务中心，在满足基本项要求的前提下，可申请参与评分项的评定，评定分数达到 60%及以上分数，可参照三星标准申请运营资助，不享受区级建设资助。

类别	评定指标	分值（分）
基本项	否定项	/
分级项	星级分类	/
评分项（200 分）	标准化建设	122
	运营机构	60
	服务提供	18

1. 基本项

序号	评定指标	评定内容 (社区养老服务中心参与星级评定, 必须满足以下基本条件)	评定细则	评定结果
1	否定项	1.1.1 运营机构为依法登记成立的企事业单位或社会组织。	任意一项不满足, 终止评定活动	<input type="checkbox"/> 满足 <input type="checkbox"/> 不满足
		1.1.2 近三年内项目未发生安全生产事故及责任事故。		
		1.1.3 近三年内运营机构在政府征信系统无违法失信记录。		
		1.1.4 运营机构具有经注册会计师审计核实的上年度财务会计报告。(成立不满一年的具有《资产负债表》、《业务活动表》及《现金流量表》)		
		1.1.5 中心建成且运营满 3 个月, 已实际开展社区养老服务。		

2. 分级项

序号	评定指标	评定内容				评定结果
2	分级项	项目	五星级	四星级	三星级	满足星级:
		建筑面积	600 m ² 以上	400 m ² (含) - 600 m ² (含)	300 m ² (含) - 399 m ² (含)	
		功能室设置 ¹	配置 10 个及以上功能室, 且配置 10 张及以上床位。功能室应至少包含多功能活动室、心理疏导室、休息室、办公室及公共卫生间, 宜包含棋牌活动室、健身室、阅览室、康复训练室、医务室等。	配置 7 个及以上功能室。功能室应至少包含多功能活动室、心理疏导室、办公室及公共卫生间, 宜包含棋牌活动室、健身室、阅览室、康复训练室等。	配置 5 个及以上功能室。功能室应至少包含多功能活动室、办公室、公共卫生间, 宜包含棋牌活动室、阅览室、健身室、康复训练室、心理疏导室等。	
		服务类别 ²	须包含十类服务中 8 类及以上, 包括但不限于文化娱乐、老年教育、	须包含十类服务中 7 类及以上, 包括但不限于文化娱乐、老年	须包含十类服务中 5 类及以上, 包括但不限于文化娱乐、老	

¹ 功能室包括: 休息室、沐浴间(含理发室)、餐厅(含配餐间)、医务室、康复训练室、心理疏导室、阅览室(含书画室)、健身室、棋牌活动室、多功能活动室或其他兴趣活动空间(如手工室、茶艺室、园艺室、曲艺室、电脑网络室等)、办公室、厨房、洗衣房、公共卫生间和其他用房(含库房等)。可一室多用, 但每室功能不超过 3 个。

² 十类服务包括: ①文化娱乐; ②老年教育; ③志愿服务; ④精神慰藉; ⑤康复保健; ⑥医疗协助; ⑦助餐配餐; ⑧生活照料; ⑨转介服务; ⑩权益维护。

			精神慰藉、生活照料，以及康复保健、医疗协助、助餐配餐中至少两类。	教育、精神慰藉，以及康复保健、医疗协助、助餐配餐中至少一类。	年教育、精神慰藉，以及康复保健、医疗协助、助餐配餐中至少一类。	
--	--	--	----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	--

3. 评分项

3.1 中心标准化建设（122 分）

序号	评定指标	评定内容		分值	评定细则
3.1.1	中心环境	3.1.1.1 选址要求	中心场地产权清晰，为自有用房或协议承租，保障服务合法合规开展。	2	不符合不得分。
			选址应在社区老年人相对集中、交通便利的区域。	2	不符合不得分。
			设置在首层，且相对独立；设置在二层宜有垂直电梯等无障碍设施，二层以上的须有垂直电梯等无障碍设施；禁止使用地下层。	2	不符合不得分。
			日照充足，附近无污染源，无高噪音源。	2	不符合不得分。
			地形平坦，出入口能保证救护车辆通畅到达并有轮椅回旋场地。	2	不符合不得分。
		3.1.1.2 通风采光	公共活动用房应有良好的天然采光与自然通风条件，东西向开窗时应采取有效的遮阳措施。	2	通风与采光一项不具备扣 1 分。
3.1.2	环境要求	3.1.2.1 无障碍设施	中心有独立出入口。	2	不符合不得分。
			地面坡度过大的出入口应在台阶及坡道两侧设有扶手，老年人经过及使用的公共空间沿墙安装安全扶手，并宜保持连续。中心内扶手设置符合适老化要求。	2	出现一处不符扣 1 分，最高扣 2 分。
			建筑物出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应采用防滑材料铺装。	2	出现一处不符扣 1 分，最高扣 2 分。
			表面平整，过厅、走道、房间无门槛，地面无高差；或地面有高差，设置坡道并明显标志；设有二层或以上服务区域的设置电梯。	2	出现一处不符扣 1 分，最高扣 2 分。
			无地毯或地垫，或地毯或地垫平整、无褶皱或边缘卷曲。	2	出现一处不符扣 1 分，最高扣 2 分。
			地面无积水，应有防止积水的措施。	2	出现一处不符扣 1 分，最高扣 2 分。

	门的开启形式为平开门或电动感应平移门，门的宽度以及轮椅回转空间应符合适老化设计要求。严禁采用旋转门；平开门向外开启；扇门应易于老年人开启，且开启后不会快速关闭，避免夹伤老年人。	2	出现一处不符扣1分,最高扣2分。
3.1.2.2 风险保障	购买社会公众责任险或场地险。	3	未购买不得分。
	建筑体可安全使用，对于楼体有明显工程构件变形、安全隐患等影响工程结构安全、功能使用的，或工程超出设计使用年限的，应开展房屋安全鉴定，确保房屋安全情况下开展服务。	2	不符合不得分。
	中心出入口、公共活动场所安装视频监控系统，系统能够不间断录像且保持7天以上。	3	安装监控系统不全面扣2分，录像时效未达要求扣1分。
	平台、栏杆、走道、楼梯照明设施良好。	2	出现一处不符扣1分,最高扣2分。
	在必要处设有安全警示标识，如墙面突出处贴有防撞标志，透明玻璃门视线高度贴有防撞标志，临空处、水池边设有警告标志，地面高差突变处设有提示标志等，老年人可自行使用的设备，须在专业人士指导下使用的设备应在明显位置设有使用说明或指引，以引起老年人对不安全因素的注意。	4	出现一处不符扣1分,最高扣4分。
	安装漏电保护器，电线无暴露老化以及随意乱接现象，低位的插座应做好防触电保护措施。	2	出现一处不符扣1分,最高扣2分。
	功能场室内无漏水渗水的情况。	1	出现一处不符扣0.5分，最高扣1分。
	室内各种设施设备应无尖角凸出部分，或凸出的部分尖角、锋利边角包裹防撞条。	2	一处不符扣1分，最高扣2分。
	活动区域应禁止吸烟，并有禁止吸烟标识。	1	一处不符扣0.5分，最高扣1分。
3.1.2.3 消防安全设备	具备消防安全相关设置，符合消防安全要求： ①建筑防火等级应不低于二级，有消防安全检测报告或消防安全合格证明；	6	不符合一项扣1分，最高扣6分。

	②各功能场室配备足够的灭火器，且摆放在显眼处，并进行定期检修及记录； ③配置充足的消防应急照明、疏散指示灯，并能正常使用； ④场地有明确的逃生路线标识、标识清晰、易于辨认； ⑤楼梯门、防火门、安全疏散通道及紧急出入口设有指示标志及应急疏散标识，保持畅通，无障碍物，通道门口不停放车辆。 ⑥新建站点且面积达 500 平米以上的应建有消防系统，配置烟感、喷淋等设备。		
3.1.2.4 基本设备	中心应配备空调、轮椅、拐杖、急救药箱、便携式氧气瓶、血压计、听诊器、体温计等满足各功能场室、户外场地使用的基本设备，且所有设备使用正常。固定资产应做好标识和管理。	4	不配备空调、轮椅、拐杖不得分，其余设备缺少一种扣 1 分，固定资产未作标识扣 1 分，未具有固定资产台账扣 1 分，最高扣 4 分。
3.1.2.5 功能室设置	应设置生活服务、保健康复、娱乐活动及辅助功能等区域，各功能室界限清晰，室内动线设计合理： 1. 生活服务区： （1）休息室：设置 10 张或以上日托床位（单人床、折叠床、按摩椅等），床边留有护理操作空间，且设有毛毯等基本床上用品，满足老年人睡眠 1-2 小时的需要；□ （2）餐厅（含配餐间）：配置有常用的厨具、桌椅，自主供餐需含留样冰箱等；□ （3）沐浴间（含理发室）：配置有必要的助浴设施，具有足够的助浴空间□ 2. 保健康复区： （1）医疗区（室）：应至少包含医务室，位置应方便老年人就医和急救，按需配备桌椅、诊疗设备，内设医疗机构或与医疗机构签订合作协议，并公示医疗机构资质；□ （2）康复训练室：配置康复训练的器械，其中在护理人员的专业指导下配置≥3 种康复训练器材及≥3 种康复辅助器具，配备可由老年人自行操作使用的康复器材且在明显位置张贴清晰易懂的器材使用说明；□ （3）心理疏导室：不少于 10m ² ，配置沙发、茶几及紧急呼叫装置等，空间独立，符合	6	1. 原则上纳入计算的功能室应有相对独立的物理空间。 2. 功能室配备内容不足，每一个功能室扣 2 分；若配置无法支持发挥该功能室应有功能，则对该功能室不予认可，并于分级项中相应扣除功能室数量认定。

			<p>隐私保护需求□</p> <p>3. 娱乐活动区：</p> <p>（1）阅览室（含书画室）：配备放大镜，配置适合老年人阅读的图书、近期杂志、当日/期报纸且种类不少于 5 类；电子阅览区则应配置有互联网的电脑；书画室配置适宜老年人使用的书画、桌椅与画材□</p> <p>（2）棋牌活动室：配置象棋等其他老年人常用棋牌玩具不少于 3 类；□</p> <p>（3）其他兴趣活动空间（手工室□、茶艺区（室）□、园艺区（室）□、曲艺室□、电脑网络室□其他□）：配备与兴趣活动相匹配的设施器具□</p> <p>（4）健身室：配置适合老年人使用的健身器械或乒乓球等设施；□</p> <p>（5）多功能活动室：具有投影、音响设施，满足播放多媒体需求；□</p> <p>备注：娱乐活动区配置康乐器材达到 6 种或以上□</p> <p>4. 其他辅佐功能空间：</p> <p>（1）接待区：设置在明显位置，配有宣传资料、纸笔，宜配备放大镜及台灯等，设有信息公开栏□</p> <p>（2）办公室：配置工作人员必备的办公设置及网络设备，宜配备监控系统的终端设备□</p> <p>（3）公共卫生间：配置安全扶手和呼叫铃，符合隐私保护需求；□</p> <p>（4）其他辅佐功能空间（厨房□、洗衣房□、储物室□、其他□）：配备与辅助功能相匹配的设施设备□</p>		3. 可一室多用，但每室功能不超过 3 个。
		3. 1. 2. 6 其他设施设备	环境舒适、干净整洁、物品摆放整齐、绿化布置美观。	1	一处不符扣 0.5 分，最高扣 1 分。
			与社区卫生站、护理站或医院相邻或相近。	1	距离 1 公里以内的得 1 分，3 公里以内的得 0.5 分，3 公里以外不得分。
3. 1. 3	运营管理	3. 1. 3. 1 基础运营	于中心门口显眼处说明中心开放时间，且每个工作日开放时间不少于 6-8 小时 ³ 。	2	不符合扣 2 分。

³ 若中心提供日间照顾服务，中心每个工作日开放时间应不少于 8 小时。

	3.1.3.2 信息公开	在显著位置明确服务指南信息、服务对象、服务申请条件、服务收费标准、服务内容、服务时间、物资捐赠公示、监管及服务人员架构图等信息。	2	不符合一项扣 1 分, 2 项或以上不符合不得分
		在显著位置公示政府及社区对服务管理和监督联系方式; 并在显著位置设置意见箱(簿), 接受社会监督。	2	不符合一项扣 1 分, 2 项或以上不符合不得分
		场室制度、安全防范制度、老年人申诉投诉制度、隐私保护制度、服务流程规范等与老年人权益直接相关的制度应予以公示。	2	不符合一项扣 1 分, 2 项或以上不符合不得分
	3.1.3.3 规章制度	建立完善的社区养老服务中心管理制度, 并装订成册。包括但不限于安全管理制度、固定资产管理制度、会议管理制度、档案管理制度、服务对象隐私保护制度、投诉申诉制度、服务规范流程及制度(包括对应各项服务内容)、培训管理制度、人员管理制度(招录、考勤、绩效考核、能力提升等)、岗位职责、问责机制和人员组织架构、志愿管理制度、场室管理制度等。	10	不符合一项扣 1 分, 最高扣 10 分
		建立安全防范制度/突发事件应急预案, 制定完善的火灾、爆炸、台风、地震、停电或老年人意外死亡、伤人、跌倒、烫伤、自伤、走失、噎食、食物中毒、传染病(包括新冠、甲流、风疹、流脑、麻疹、流感等传染性疾病防控具体方案)等突发事件的应急预案, 需落实责任人及有效联系电话。定期开展服务人员安全教育或应急演练培训, 疫情防控期间应进行员工每日健康登记、到访人员健康登记。	4	不符合一项扣 1 分, 最高扣 4 分
	3.1.3.4 人员管理	依据服务需求, 配置符合专业资质的人员, 专职人员应具备老年人服务相关的知识、经验。 1) 专职人员须接受岗前培训, 持证上岗, 社工、康复师、护理员、心理咨询师等相关人员应取得相应的职业资格证书 ⁴ 。 2) 其他专业人员配备和管理: 中心提供康复、理疗、医疗等相关的特定服务, 须以专职/兼职/劳务派遣方式聘请专业人员或与机构达成明确合作关系, 且符合资质或相关规定, 须签订协议。其中:	15	按服务所需配备相关资质的专业人员。若涉及其他专业板块需具备相关资质。按服务开展情况给分, 若均具备相

⁴ 持证包括但不限于: 专职人员应接受岗前培训, 并持有与养老服务相关的正规培训证书; 社会工作者毕业未满 3 年的应至少为社会工作及相关专业, 毕业满 3 年的应持有助理社工师或以上级别的资质证书; 护理员应持有养老护理员培训证书; 心理咨询师应持有心理咨询师资质证书; 康复师应持有康复治疗师、中医康复理疗师等相关资质证书。

	<p>①若开展助餐配餐服务，自主供餐的运营机构应办理《食品经营许可证》，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可一致；无法办理《食品经营许可证》的，应转介有资质的第三方提供助餐配餐服务；服务人员应持有效健康证；</p> <p>②若开展医疗协助、康复保健相关服务，须聘请符合资质的专职或兼职专业技术人员，或委托具有医疗机构执业许可证的第三方医疗机构（如社区卫生站、综合医院、康复专科医院、护理院、护理站等），委托服务的需要签订医疗合作协议，应明确服务内容、方式、期限和双方的责任、权利、义务及其他有关事项，医疗协助服务的医生、护士应取得医师、护士执业证书，康复保健服务人员应具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格；</p> <p>③若开展精神慰藉、心理辅导相关服务，应由持有助理社会工作者、社会工作者等全国社会工作者职业资格证书的人员或具有社会工作、心理学等相关专业背景的专业人员提供；</p> <p>④若开展生活照料、护理服务，服务人员应持有家政服务员证书、养老护理员培训证书等。</p>		关资质则给满分，一项不符合扣 5 分，最高扣 15 分。
	<p>中心配置专职人员不低于 1 人，人员信息档案完整，包括但不限于个人简历、合同、人员资质等。</p> <p>其中，总建筑面积 600 平方米及以上，配置人员不少于 3 人（含兼职人员）；总建筑面积 400 至 600 平方米，配置人员不少于 2 人（含兼职人员）；总建筑面积 300 至 400 平方米，配置人员不少于 1 人。</p>	3	按面积达到要求的满分，未达到要求的按比例得分。未签订劳动合同或兼职协议、用工协议的不作认可。
	全面、原始、真实保存服务档案，档案整理规范，数据统计清晰。	3	不符合一项扣 1 分，最高扣 3 分。
3.1.3.5 档案管理	中心应配合顺德区养老服务平台监管。中心基本信息、服务开展等数据应上传顺德区养老服务平台，运营机构须通过养老服务平台为社区老年人建立健康档案。	7	未使用平台或上传数据不得分，信息不完整不准确或上传不及时扣 5 分。

		3.1.3.6 品牌标识	按顺德区社区养老服务中心 VI 要求设计标志标识，在显著位置悬挂社区养老服务中心名称牌匾。	2	不符合不得分。
			上墙资料、档案材料、宣传告示材料、工作服（含志愿者服装）、工作卡等应品牌元素清晰、易见。	2	出现一处不符扣 1 分，最高扣 2 分
		3.1.3.7 沟通机制	定期召开项目人员、利益相关方沟通会议，定期总结和沟通工作情况。发现工作中存在的问题，提出整改措施并跟进落实，适时验证整改措施是否有效。	2	未开展内外部沟通的不得分；未对问题进行跟进扣 1 分。
		3.1.3.8 服务宣传	中心具有清晰的服务宣传单，活动及时通过社会媒体、自媒体平台、社群、村居宣传栏等进行信息发布和宣传。	2	未具有清晰的中心服务宣传渠道不得分；服务宣传（包括服务暂停通知）发布不到位扣 1 分。

3.2 运营机构（60 分）

序号	评定指标	评定内容	分值	评定细则
3.2.1	设立党组织	（1）独立成立党组织得 5 分；（2）成立联合党组织得 3 分。	5	
3.2.2	运营机构性质	（1）运营机构为企事业单位、慈善机构或基金会、养老机构、医疗机构之一得 10 分；（2）运营机构为非企事业单位、慈善机构或基金会、养老机构、医疗机构，但与其一有签订合作协议得 5 分。	10	
		运营机构为社会组织，且在有效期内被评为 4A 或以上等级得 5 分；3A 得 3 分；2A 得 1 分，2A 以下不得分。	5	
3.2.3	运营经验	运营机构近 3 年具有社区养老服务类项目或平台经验： （1）每运营一个项目或平台 1 分，最高得 10 分； （2）运营的项目或平台评估结果为优秀，每一个 1 分；曾获得区级或以上正规部门、活动授予荣誉的，每一项 1 分，本条最高 10 分。	20	同一个项目或平台持续资助运营的按 1 个统计，连锁运营顺德区

				社区养老服务中心 2 个或以上的，本条不纳入统计；评估结果为“不合格”或曾发生安全事故、责任事故或具有失信记录的不纳入统计。
		运营机构同时连锁经营社区养老服务中心站点，近一年运营评定均达到“合格”或以上 ⁵ 。（评定期间，中心未参与运营评定的可等同“合格”等级纳入统计）	10	连锁经营达到 5 个或以上得 5 分，达到 4 个得 4 分，达到 3 个得 3 分，达到 2 个得 2 分，未达到 2 个不得分；运营评定得分率达到 80%或以上的站点，每 1 个 1 分，最高 5 分 ⁶ 。
3.2.4	行业影响	向政府有关部门提出本行业、本领域发展建议，为养老服务体系、行业标准、政策文件制编制或修订建言献策，并得到采纳。	2	每采纳一次 1 分，提出、获得回复但未采纳每次 0.5 分，最高 2 分。
		具有养老服务相关的研究成果，并在市级或以上正规刊物刊登或平台发表。	3	国家级每篇 3 分，省级每篇 1.5 分，

⁵ 2020 年、2021 年获得“众创共善”计划社区养老服务版块扶持的社区养老服务中心，评估结果为“合格”或以上的可纳入统计。

⁶ 2020 年、2021 年获得“众创共善”计划社区养老服务版块扶持的社区养老服务中心，评估得分达到 80 分或以上的可纳入统计；未参与任何评定不纳入统计。

				市级每篇 1 分， 区级每篇 0.5 分， 同一项成果以最 高级别计算，本 条最高 3 分。
3.2.5	可持 续发 展	(1) 收入情况：运营机构近 3 年收入整体呈上涨，2 分。 (2) 盈余情况：运营机构上年度收支持平或盈余，2 分；近 3 年收支持平或盈余，或亏损在 10%以内，1 分。 (3) 资金来源渠道 ⁷ ：资金来源渠道达到 3 种或以上，或运营机构具备开具捐赠收据的资格，1 分。	5	

3.3 服务提供（18 分）

序号	评定 指标	评定内容	分值	评定细则
3.3.1	需求 调研	因应老年人的需求和特点，运用合理科学方法进行服务需求调查并形成较为规范的需求调查分析报告。	3	运营未满一年的 应至少具有需求 调研计划等相关 资料。
3.3.2	服务 安排	具有中心年度计划，制定月计划、周计划，并按计划开展相关活动。	4	未有制定年度计 划不得分，未制 定月计划或周计 划扣 1 分，未按 计划执行扣 2 分。
3.3.3	服务 质量	抽检已有服务档案，记录能够回应长者需求，体现长者改善情况，具备服务专业性。	3	优：3；良：2； 中：1；差：0

⁷ 资金来源渠道包括但不限于政府采购、服务对象购买、捐赠、公益创投、融资、发起人或股东投资等。

3.3.4	服务评价	现场随机就服务满意度与老年人进行面谈、电访等： 老年人对中心的知晓度、支持度 $\geq 90\%$ ； 老年人对中心环境及设施的满意度 $\geq 90\%$ ； 老年人对服务人员态度满意度 $\geq 90\%$ ； 老年人对服务内容满意度 $\geq 90\%$ 。	3	一项满意度低于90%扣2分，超过2项满意度低于90%的不得分。
		所属镇街对中心运营满意度评价。	2	满意度达到90%以上得2分，80%-90%（不含）得1分，不足80%不得分。
		评定周期内，中心服务获得省级及以上官方媒体正面报道，每次3分。获得市级官方媒体正面报道，每次2分。获得区级官方媒体正面报道，每次1分。	3	