

顺德区社区养老服务中心服务运营评定标准

（2023-2024 年度）

1. 顺德区社区养老服务中心服务运营评定

1.1 评定对象

顺德区社区养老服务中心

1.2 先决条件

满足下列各项条件的社区养老服务中心，具备当年评定资格：

- 1) 运营机构为依法登记成立的企事业单位或社会组织。
- 2) 近三年内项目未发生安全生产事故及责任事故。
- 3) 近三年内运营机构在政府征信系统无违法失信记录。
- 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。
- 5) 星级评定中满足基本项且评分项得分达到 120 分或以上，且中心服务满一年。
- 6) 已开通顺德区养老服务平台账号，并持续使用。

1.2 评定周期为一年一次，根据实际情况定期进行评估。

1.3 评定方法

评定方法包括但不限于：

- 1) 实地察看；
- 2) 检查考评；
- 3) 调研访谈；
- 4) 数据采集，运营评估以顺德区养老服务平台监管系统为数据来源，如社区养老服务中心采用与养老服务平台具备相同/类同功能/板块的其他系统记录数据的，评估以顺德区养老服务平台系统数据为准。

1.4 评定标准

服务运营评定标准由中心运营、服务提供、服务成效、财务管理四部分组成。各指标按实际得分汇总，满分为 200 分。其中，“服务提供”的“服务开展”部分实际评定得分将依据中心选择的服务内容进行折算。评定标准依据社区养老服务中心的运营年限进行调整，以适应中心不同的发展阶段。

中心第一年运营的，评定标准中的中心运营、服务提供、服务成效、财务管理四部分分值百分比分别为 20%、50%、20%、10%。中心第二年起持续运营的，评定标准的中心运营、服务提供、服务成效、财务管理四部分分值百分比分别为 15%、45%、30%、10%。各项指标分值如下：

运营第一年指标分值分布表

版块	评定指标		分值	
1. 中心运营 (50 分)	1.1 中心环境		2	
	1.2 品牌标识		1	
	1.3 设施设备		1	
	1.4 无障碍设施		1	
	1.5 风险保障		4	
	1.6 消防安全管理		2	
	1.7 公共卫生安全管理		2	
	1.8 服务宣传		2	
	1.9 人员管理		16	
	1.10 服务督察		2	
	1.11 沟通机制		2	
	1.12 服务对象权益		1	
	1.13 落实信息化管理		14	
	1.14 运营机构		0	
2. 服务提供 (90 分)	2.1 服务计划		8	
	2.2 执行情况		22	
	2.3 服务开展	2.3.1 文化娱乐	35	60（按该 版块得分 =服务开 展标准总 分*所选 服务类型
		2.3.2 老年教育	35	
		2.3.3 志愿服务	30	
		2.3.4 精神慰藉	45	
		2.3.5 医疗协助	50	
		2.3.6 康复保健	50	

		2.3.7 助餐配餐	50	评定赋分 /所选服 务类型标 准分)
		2.3.8 生活照料	45	
		2.3.9 转介服务	10	
		2.3.10 权益维护	5	
3. 服务成效 (40 分)	3.1 满意度评价		18	
	3.2 服务成效综合评价		18	
	3.3 中心品牌影响力		2	
	3.4 资源动员		2	
4. 财务管理 (20 分)	4.1 会计制度		3	
	4.2 财务制度		3	
	4.3 财务岗位设置		1	
	4.4 财务管理规范		9	
	4.5 资金使用		4	

持续运营指标分值分布表

版块	评定指标	分值
1. 中心运营 (40 分)	1.1 中心环境	1
	1.2 品牌标识	1
	1.3 设施设备	1
	1.4 无障碍设施	1
	1.5 风险保障	4
	1.6 消防安全管理	1
	1.7 公共卫生安全管理	1
	1.8 服务宣传	1
	1.9 人员管理	12
	1.10 服务督察	1
	1.11 沟通机制	1
	1.12 服务对象权益	1
	1.13 落实信息化管理	12

	1. 14 运营机构		2	
2. 服务提供 (80 分)	2. 1 服务计划		8	
	2. 2 执行情况		22	
	2. 3 服务开展	2. 3. 1 文化娱乐	35	50（该版块得分=服务开展标准总分*所选服务类型评定赋分/所选服务类型标准分）
		2. 3. 2 老年教育	35	
		2. 3. 3 志愿服务	30	
		2. 3. 4 精神慰藉	45	
		2. 3. 5 医疗协助	50	
		2. 3. 6 康复保健	50	
		2. 3. 7 助餐配餐	50	
		2. 3. 8 生活照料	45	
		2. 3. 9 转介服务	10	
2. 3. 10 权益维护	5			
3. 服务成效 (60 分)	3. 1 满意度评价		18	
	3. 2 服务成效综合评价		21	
	3. 3 中心品牌影响力		15	
	3. 4 资源动员		6	
4. 财务管理 (20 分)	4. 1 会计制度		3	
	4. 2 财务制度		3	
	4. 3 财务岗位设置		1	
	4. 4 财务管理规范		9	
	4. 5 资金使用		4	

1.5 评定结果

根据实际情况,按评定标准的每项指标和评分细则进行评定赋分,并合计总得分。

评定等级	社区养老服务中心服务运营评定得分要求
优秀	≥160 分且排名为前 20%
良好	≥150 分且排名非前 20%
合格	120 分 (含) -150 分 (不含)

不合格	<120 分
-----	--------

备注：20%的“优秀”名额按当年参与评定的第一年运营中心数量和持续运营中心数量的比例分配。

顺德区社区养老服务中心服务运营评定标准（第一年运营）

1. 中心运营（50 分）

序号	评定指标	分值	评定内容		对应 分值	评分细则
1.1	中心环境	2	1.1.1 环境舒适	中心环境舒适、通风采光良好、干净整洁、物品摆放整齐。	1	一项不符合扣 0.5 分
			1.1.2 场地管理	中心明确服务的场室安排，具有各场室使用记录，且能够清晰登记每天到访长者情况。	1	缺乏场地使用记录或到访长者签到记录不得分。
1.2	品牌标识	1	1.2.1 落实社区养老服务中心品牌 VI 系统	在显著位置悬挂社区养老服务中心名称牌匾；上墙资料、档案材料、宣传告示材料、工作服（含志愿者服装）、工作卡等须品牌元素清晰、易见。	1	一处不符合扣 0.5 分
1.3	设施设备	1	1.3.1 基础设备	中心配置的基础设施及服务所需的设备（如电视/多媒体、冷暖设备、通风设备、监控、轮椅、拐杖、康复保健设备、急救药箱、便携式氧气瓶、血压计、听诊器、体温计等）得到有效维护，运转良好。	1	无法正常使用或未及时进行维护维修的，每出现一处扣 0.5 分。
1.4	无障碍设施	1	1.4.1 无障碍设施符合要求	中心配置的无障碍设施（包括地面坡度过大的出入口应在台阶及坡道两侧设有扶手、出入口采用防滑材料铺装的地面、台阶、踏步、坡道等）无损坏，得到有效维护。	1	一处不符合扣 0.5 分
1.5	风险保障	4	1.5.1 场地保险	购买社会公众责任险或场地险。	1	未购买不得分
			1.5.2 安全信息	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。	1	一处不符合扣 0.5 分
			1.5.3 用电安全	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，每年进行一次用电安全检查，及时维护，并做好记录。	1	一处不符合扣 0.5 分
			1.5.4 安全制度	建立安全防范制度/突发事件应急预案，每半年至少针对其中一项开展一次演练。工作人	1	一项不符合扣 0.5 分

				员了解并掌握预案。		
1.6	消防安全管理	2	1.6.1 消防设备	具备消防安全相关设置，符合消防安全要求 1) 各功能场室配备的灭火器摆放在显眼处，并进行定期检修及记录。 2) 配置的消防应急照明、疏散指示灯能正常使用。 3) 楼梯门、防火门、安全疏散通道及紧急出入口保持畅通，无障碍物，通道门口不停放车辆。 4) 消防系统符合相关消防检验要求。	1	一项不符合扣 0.5 分
			1.6.2 消防安全学习教育	每半年至少组织工作人员及服务对象开展消防培训和应急演练 1 次，全年不少于 2 次。	1	一项不符合扣 0.5 分
1.7	公共卫生安全管理	2	1.7.1 公共卫生安全管理	定期对功能场室及公共使用设备（如康复器材等）进行通风、清洁消毒，具有消毒记录。在疫情防控期间，进行员工每日健康登记、到访人员健康登记，并记录清晰完整。	2	一项不符合扣 0.5 分
1.8	服务宣传	2	1.8.1 恒常宣传	中心活动及时通过自媒体平台、社群、社区（村居）宣传栏等进行信息发布和宣传。	2	自媒体平台全年累计发布不少于 48 次得 1 分；主动通过社群、社区（村居）进行活动信息宣传可得 1 分。
1.9	人员管理	16	1.9.1 人员资质	依据服务需求，配置符合专业资质的人员，专职技术人员和助理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，社会工作者、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 ¹ 。 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： 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	8	1 人不符合扣 4 分。 备注：不得使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作。

¹ 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。

				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； 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； 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； 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。		
		1.9.2 配备人数	1) 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。 2) 总建筑面积 600 平方米及以上，配置人员不少于 3 人；总建筑面积 400 至 600 平方米，配置人员不少于 2 人；总建筑面积 300 至 400 平方米，配置人员不少于 1 人。	2	未达最低配置不得分，人数配备不足扣 1 分，缺岗率超过 10%扣 1 分 （未签订协议、资质不符的视作缺岗，人员缺岗率=（缺岗月份数/应到岗月份数*100）%）	
		1.9.3 专职人员稳定	团队专职人员保持稳定。	2	流动率超过 50%不得分，出现人员流动但低于 50%扣 1 分	
		1.9.4 人员培训	专职人员每年均需接受与老年人服务相关的培训不少于 24 小时，内容包括但不限于政策培训、技能培训、专业培训等，其中新入职中心的人员应参加岗前培训，并有完整、有效、清晰的培训记录。	4	培训时数满足得 2 分，培训记录完整得 2 分； 培训记录无个人心得体会或成长反思该项不得分。	
1.10	服务督察	2	1.10.1 服务督察	根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度；并每季度	2	未建立服务操作流程

			察	至少 1 次抽查员工对操作流程标准的执行情况。		标准或服务管理制度或未开展员工掌握情况抽查的不得分，考核记录不完整的扣 1 分，现场抽查访谈员工掌握情况不足的扣 1 分。
1.11	沟通机制	2	1.11.1 内外部沟通	根据会议管理制度，定期召开项目人员、利益相关方或服务座谈会等，定期总结和沟通工作情况。发现工作中存在的问题，能够及时提出整改措施，并适时验证整改措施是否有效。	2	定期召开项目人员工作会议得 0.5 分；定期召开利益相关方会议得 0.5 分；定期以电访、座谈会等形式收集服务对象意见得 1 分。
1.12	服务对象权益	1	1.12.1 服务对象权益保障制度	制定有服务中涉及到的各利益相关方相关的安全和隐私权益保障措施或制度，措施或制度内容能够有效应对服务需求且有效落实。	1	未制定制度不得分，未依照制度落实扣 0.5 分
1.13	落实信息化管理	14	1.13.1 区养老服务平台使用	中心应配合顺德区养老服务平台监管。及时完善和更新平台相关信息，包括基础设置、长者管理、服务运营、个案服务、进度管理等相关内容。	10	1.基础设置信息不完善，扣 1 分；2.服务资料及时填写且信息完整、准确，其中活动发布应于活动开始前 5 天填写；活动报告或相关记录应活动结束后 15 日内完成填写。未按要求完成酌情扣分，共 7 分。3.长者建档资料不清晰、有缺失的，

						扣 1 分；4.未及时上传进度监测资料，扣 1 分。
				中心积极参与顺德智慧养老平台人气值评比。	4	运营周期内平均每月人气值低于 300，则该项不得分。运营周期内人气值综合排名前 20%，得 4 分；排名大于 20%且小于等于 80%，得 2 分；大于 80%，得 1 分。
1.14	运营机构	0	1.14.1 运营机构稳定	运营机构稳定，保障服务稳定性及延续性。	0	2 年内变更运营机构 2 家或以上，或 3 年内每年变更运营机构的不得分。第一年运营中心无须评定。

2. 服务提供（90 分）

序号	评定指标	分值	评定内容			对应分值	评分细则
2.1	服务计划	8	2.1.1 需求调研	因应老年人和社区（村居）的特点，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 缺乏需求调查佐证材料不得分；缺乏调研报告扣 2 分；报告欠合理扣 2 分。

			2.1.2 年度计划	基于需求调研分析报告，制定清晰明确的年度服务目标和服务计划，服务计划具体、可操作性较强。	3	未制定服务计划本条不得分，服务计划综合评价优：3分，良：2分，中：1分，差：0分。
			2.1.3 服务安排	根据项目年度计划，制定月计划、周计划，并按计划开展相关活动。	2	一项不足扣1分。
2.2	执行情况	22	2.2.1 服务类型	中心结合社区老年人需求，提供多元化服务，服务类型数量不低于已评定的星级要求： 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。	3	五星级中心须包含十类服务中8类及以上，其中须包含文化娱乐、老年教育、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2类；四星级中心须包含十类服务中7类及以上，其中须包含文化娱乐、老年教育、精神慰藉，以及康复保健、医疗协助、助餐配餐中至少1类；三星级中心须包含十类服务中5类及以上，其中须包含文化娱乐、老年教育、精神慰藉，以及康复保健、医疗协助、助餐配餐中至少1类。

						依据中心星级，每少一类必选项扣 1 分，提供服务类别数量不足扣 1 分。
			2.2.2.1 中心年度服务直接覆盖老年人不少于 300 人或辖区内户籍老人数的 30%，且达到星级要求：五星级中心直接覆盖人数应达到 500 人或户籍老人数的 50%；四星级覆盖人数应达到 400 人或户籍老人数的 40%；三星级覆盖人数应达到 300 人或户籍老人数的 30%。	8		覆盖人数及比例均未达到但差异率低于 10% 的得 4 分，超过 10%（含 10%）的不得分。
			2.2.2.2 辖区内特殊老人（如困难、高龄、独居、孤寡、留守、计划生育特殊老年人等）达到 300 人或以上的，服务覆盖率达到 30%或以上，且覆盖人数不少于 300 人；低于 300 人的，服务覆盖率须达到 100%。	2		覆盖率及人数未达 100% 的不得分。
		2.2.2 服务人数	2.2.2.3 每年为相应数量的社区老年人及其家庭提供一对一服务，且应优先保障高龄、失智、失能长者及户籍“三无”、低保家庭、“三属五老”、重点优抚对象和经卫生健康部门认定的计划生育特殊老年人的刚性需求。其中深度服务（5 次或以上/人）须至少达到一对一服务人数的 20%，上门入户在一对一服务中占比应不低于 10%，覆盖人数可与深度服务、基础服务重叠。	2		五星级中心一对一服务人数不少于 75 人，四星级中心不少于 65 人，三星级中心不少于 50 人。服务人数不足不得分。
			2.2.2.4 为社区户籍老年人建立服务基础档案 ³ ，社区户籍老年人人数低于 1000 人的社区，建档率不少于 30%；社区户籍老年人人数 1000 人以上的，建档数不低于 300 份。	2		建档人数不足率低于 5% 得 1 分，高于 5%（不含 5%）不得分。
		2.2.3 服务档案	2.2.3.1 全面、原始、真实保存服务档案，档案整理规范，数据统计清晰。	2		一项不符合扣 1 分
			2.2.3.2 提供个别化服务（包括医疗健康监测、康复训练、助餐配餐、个案辅导等）的须	2		未签订服务协议或征

² 若同一村（社区）设立多个社区养老服务中心站点，辖区内户籍老人人数指中心应覆盖区域的户籍老人人数。

³ 档案应至少包含广东地方标准《社区居家养老服务规范》（DB44/T 1518-2015）附录 D《老年人基本信息登记表》信息，并根据实际服务情况增加医院体检证明、评估情况资料（日常生活能力、精神认知能力、感知觉与沟通能力、社会适应与活动能力等身体状况评估、家庭情况评估、居家环境评估、康复训练评估等）、服务方案、服务协议、服务情况等档案资料。

				征得服务对象或其家属的知情同意，均签订服务协议（明确服务内容、收费、权利与义务、安全或风险提醒、紧急联系人等信息），具有服务方案、服务跟进记录、服务评估或服务评价等。		得服务对象或其家属知情同意不得分，档案完整性不足扣 1 分，档案资料专业性不足扣 1 分。	
			2.2.4 服务场次	全年开展服务达到 224 场，包括长者自组织的服务和社工策划、组织的服	1	未达到不得分。	
2.3	服务开展	70(该版块得分=服务开展标准总分 70 分*所选服务类型评定赋分/所选服务类型标准分)	2.3.1 文化娱乐	2.3.1.1 基础配置	配置有≥6 种康乐器材	2	未达到不得分。
					1) 能开展文化康乐活动项目达到一定数量。	3	五星级中心开展 5 项或以上文化康乐活动满分，四星级中心开展 4 项满分，三星级中心开展 3 项满分，未达到要求不得分。
					2) 活动场所工作日每天开放不少于 6-8 小时，且每周有相对固定的活动安排，每周开展活动 3 次或以上。	3	开放时间未达到要求不得分，每周开展活动次数不足，每少 1 次扣 1 分。
					3) 文化阅读服务，提供适宜老年人阅读的报刊书籍，种类应不少于 5 类。	1	
					4) 文体休闲服务，根据老年人爱好有计划开展，如手工制作、音乐舞蹈、棋牌、阅读交流、健康煮食等。	2	
					5) 户外娱乐活动，在评估老年人身体状况的基础上，根据需求和老年人意愿，协助老年人到户外活动。	2	
					6) 每年至少一次学习成果展示。	2	
				2.3.1.3 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	8	完成服务但服务内容

							程存在安全隐患 0 分。
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0。	8	
					3) 培育老年人兴趣团体, 能够建立或发展固定文体活动团队且名册清晰, 团队均有开展常态活动, 或能组织参加社区等外展活动。	4	每培育一个文体活动团体得 1 分, 能够开展常态活动或外展活动得 1 分。
			2.3.2 老年教育	2.3.2.1 基础配置	开设的老年人教育课程具有教学计划、教学材料、教师名单及资质、学员花名册	4	一项不符合扣 1 分。
				2.3.2.2 服务内容丰富程度	1) 教育课程内容丰富, 包括思想道德、养生保健、心理健康、职业技能、法律法规、家庭理财、代际沟通、生命尊严、文化艺术、信息技术、康复护理、园艺花卉、传统工艺等。	6	五星级中心提供 5 种或以上满分, 四星级中心提供 4 种或以上满分, 三星级中心提供 3 种或以上满分, 提供种类 1 种或以上但未达到要求得 1 分。 备注: 每个课程不少于 2 节。
					2) 能够提供多种学习形式供老年人选择, 如网上教育、线下课程、讲座、游学、沙龙等。	4	每种 1 分, 最高 4 分。
				2.3.2.3 服务质量	1) 按标准化流程, 顺利完成服务, 无缺项。	8	完成服务但服务内容 有缺项得 4 分, 服务过程存在安全隐患 0 分。
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0。	8	
					3) 积极推荐学员的作品、节目到外参赛, 体现学员学习成效, 并有获奖	5	成功到外参赛得 3 分, 获奖满分。
			2.3.3 志愿服务	2.3.3.1 基	具有志愿者管理制度, 落实志愿者权益 (包括服务时数登记、必要的志愿者补	1	

				础配置	贴、志愿者服装、外出服务期间的保险购买、安全告知等）。		
				2.3.3.2 服务丰富程度	1) 落实长者志愿者登记，每年保持增长至少 10 人。	3	未落实志愿者登记不得分，每年新增长者志愿者不足 10 人得 1 分
					2) 全年组织开展不少于 10 次志愿服务，累计全年志愿服务时数不少于 100 小时。	3	组织开展志愿服务 10 次得 1 分。累计全年志愿服务时数不少于 100 小时得 2 分。
					3) 建立和发展社区长者志愿服务队伍，队伍人数达 5 人或以上。	3	每培育 1 支队伍 1 分。
					4) 每年组织志愿者队伍开展不少于 1 次的团建活动。	2	
					5) 每年组织志愿者培训不少于 1 次。	2	登记志愿者人数超过 50 人的，参与不低于 25 人；登记志愿者人数低于 50 人的，参与率不低于 50%。
					6) 培育社区老年人志愿者骨干，促进社区老年人自助服务的开展。	4	每培育 1 名志愿者骨干且服务时数达到 8 小时得 2 分。
				2.3.3.3 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	5	完成服务但服务内容
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	5	有缺项得 2 分，服务过程存在安全隐患 0 分。
					3) 每年进行志愿者激励活动，对积极参与志愿服务的志愿者及队伍进行表彰。	2	
			2.3.4 精神慰藉	2.3.4.1 资源链接	1) 建立或链接长期、稳定的志愿者队伍。	3	
					2) 与企业、基金会、慈善组织等建立合作关系，获得社会资金、物资支持用于服务。	2	

				2.3.4.2 服务丰富程度	1) 能组织服务对象参加集体活动。	4		
					2) 在服务对象生日及传统节日，组织人员或志愿者电访或上门问候。	4		
					3) 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（管理服务）。	5		
					4) 能为老年人提供社会、心理、灵性照顾。	2		
					2.3.4.3 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	10	完成服务但服务内容 有缺项得 5 分，服务过程存在安全隐患 0 分。
						2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	10	
						3) 能组织服务对象家属或亲友共同参加集体活动。	2	
						4) 对服务对象进行分类建档，重点关怀特殊困难老人。	3	
				2.3.5 医疗协助	否定项	1) 应取得《医疗机构执业许可证》或与医疗机构签订服务协议且提供合作方《医疗机构执业许可证》，不符合则本项目不得分。 2) 提供医疗服务的人员应有医护执业资质，不符合则本项目不得分。		
					2.3.5.1 基础配置	配置有便携式急救包、健康监测设备，设置医疗保健知识宣传栏。	5	
					2.3.5.2 服务丰富程度	1) 为服务对象建立健康档案，档案包括健康记录、病历记录、个人药物记录等。	5	
						2) 能够开展健康教育、健康咨询、保健知识讲座、体育健身等活动，>1 次/月。	5	
						3) 能为服务对象定期提供基础监测服务至少每月 1 次，健康体检服务至少每年 1 次。	5	
						4) 能在专业人员指导下指导老年人开展保健活动，定期开展慢病防治小组活动。	5	
						5) 由专业人员提供换药、理疗、刮痧、针灸等上门医疗服务。	2	
					2.3.5.3 服	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	10	完成服务但服务内容

				务质量			有缺项得 5 分，服务过程存在安全隐患 0 分。
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	10	
					3) 能指导服务对象家属或亲友进行相关生活护理或心理护理。	3	
			2.3.6 康复保健	否定项	提供康复服务的人员应具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格，不符合则本项目不得分。		
				2.3.6.1 基础配置	1) 配置有相对独立的康复功能场室，配有≥5 种康复训练器材和≥5 种辅助器具。	3	
					2) 配备了感官治疗、按摩推拿等特色服务场室。	2	
				2.3.6.2 服务丰富程度	1) 能提供康复咨询服务。	4	
					2) 在专业人员指导下，为有需要的老年人 100%制定康复个案计划，并建立康复保健服务档案，定期进行效果评估。	4	
					3) 能够开展 5 个以上康复训练项目（如跌伤康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、转移训练等）及 3 个以上康复理疗项目（如艾灸、足部理疗、器械按摩、推拿按摩、拔罐刮痧等）。	4	
					4) 能够组织指导老年人进行非医疗日常康复锻炼。	4	
				2.3.6.2 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	10	完成服务但服务内容
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	10	有缺项得 5 分，服务过程存在安全隐患 0 分。
					4) 每年通过服务协议开展康复训练服务的老年人数量≥20 人。	3	
					4) 能指导服务对象家属或亲友对其进行基础训练。	3	
					5) 康复训练对象改善率达到 80%或以上，或服务对象对康复训练效果平均满意度达到 90%以上。	3	
			2.3.7 助餐配餐	否定性	1) 接触食品的服务人员持有有效期内的健康证，持证率应为 100%，不符合则本项目不得分。		
					2) 应取得有效期内《食品经营许可证》或与供餐单位签订服务协议且提供供餐单位有效期内《食品经营		

				许可证》，不符合则本项目不得分。		
			2.3.7.1 基础配置	1) 落实“六公示”制度，即食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话上墙公示。	1	
				2) 在醒目处公示用餐时间、服务须知、餐单给予老年人固定而合理的用餐时间；避免随意更改就餐时间等；提前一周公示食谱，及时挂出当天膳食告示牌。	1	
				3) 就餐区应配置适合老年人特点的无障碍设施，配有防蚊蝇设施，必要时在出入口处设置防尘设施；及时清洁餐桌和就餐环境；餐具应每餐消毒，至少每月检查餐桌、餐椅及餐厅内相关设备的使用情况，及时进行维修完善。	1	
				4) 配备热水供应、餐单公告栏、时钟、餐巾纸、餐具存放、洗刷和洗手区等设施。	1	
				5) 设有明确的剩菜剩饭收集区，配备带盖的专用容器存放餐厨垃圾等废弃物，容器应具有防渗漏、防破裂和易清洗等特性。	1	
				6) 自主供餐的运营机构，加工制作食品过程中应符合《餐饮服务食品安全操作管理规范》要求，不得存在使用超过保质期的食品、食品添加剂、无标签的预包装食品或食品添加剂；应将留样食品按照品种分别盛放于清洁消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量不少于 125g；盛放留样食品的容器上应标准食品名称、留样时间（年、月、日），或者标注与留样记录相对应的标识；应由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员等。第三方供餐的运营机构，应能提供留样记录。	2	
				7) 具有符合保温、保鲜要求的食品配送设备及运输工具。	2	
				8) 供餐单位食品安全量化等级。	3	A 级 3 分，B 级 2 分，C 级 1 分，未具有 0 分。
			2.3.7.2 服务丰富程度	能够在专业人员指导下为患有慢性病或其他疾病的老人提供个性化餐食。	4	
				能够根据老年人的健康情况，适时进行饮食健康宣教。	4	
			2.3.7.3 服	1) 服务人员衣着规范，佩戴手套、口罩、围裙、帽子、工作服、工作鞋等。	3	

				务质量	2) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	10	完成服务但服务内容	
					3) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	10	有缺项得 5 分，服务过程存在安全隐患 0 分。	
					4) 老年人用餐情况台账清晰可查。	3		
					5) 定期收集老年人对供餐质量、就餐环境、服务人员工作态度等进行满意度调查及意见收集，满意度达到 90%或以上。	4		
			2. 3. 8 生活照料	2. 3. 8. 1 基础配置	配备服务所需设备或区域，具备文化娱乐、老年教育、医疗保健、康复护理、休息区等功能，配置休息所需的床铺/躺椅、基本生活用品（如毛毯、枕头、痰盂、废纸篓等），用品干净整洁，定时清洗消毒，随脏随换，并根据气候适时更换。	5		
					1) 能够开展服务前评估，针对服务对象制定个性化照顾计划，计划率与执行率 100%。	10		
				2. 3. 8. 2 服务丰富程度	2) 能够每日有相对同定的活动安排，结合服务对象意愿安排专人与老年人聊天，午休期间有专人值班看护，能为有接送需求的老人提供接送服务。	5	其他服务均能满足，但未能有接送需求的老人提供接送服务的得 4 分。	
					1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	10	完成服务但服务内容	
				2. 3. 8. 3 服务质量	2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	10	有缺项得 5 分，服务过程存在安全隐患 0 分	
					3) 服务对象进行分类建档，突出重点服务对象和个性化服务需求。	3		
					4) 服务对象及家属对服务内容及质量平均满意度≥90%。	2		
				2. 3. 9 转介服务	2. 3. 9. 1 基础配置	具有转介服务资源清单，或与相关单位结成服务联盟，可与提供转介服务的机构签订合作协议或转介服务协议。	1	
						具有转介服务流程（包括但不限于服务结束条件、服务评估结果、结案建议、	2	

					跟进安排、转介服务申请表、转介协议、接受服务协议等）。		
				2.3.9.2 服务丰富程度	能及时为有需要的服务对象提供转介服务（如医疗护理、残障康复、法律援助、入住养老机构等）。	2	
				2.3.9.3 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	2	完成服务但服务内容
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0。	2	有缺项得1分，服务过程存在安全隐患0分
					3) 服务对象及家属对服务内容及质量平均满意度≥90%。	1	
			2.3.10 权益维护	2.3.9.1 基础配置	具有权益维护服务流程，链接律师等专业资源。	1	
				2.3.9.2 服务丰富程度	按照《中华人民共和国老年人权益保障法》法律规定，关注老年人法律咨询、法律援助及维护老年人赡养、财产、婚姻等合法权益的服务。对侵害老年人合法权益者，如歧视、侮辱、虐待老年人，索取或骗取老年人金钱等行为，提供法律支持服务。	1	
					能够依据权益维护内容链接律师等专业资源，提供专业支持。	1	
				2.3.9.3 服务质量	按标准化流程、公示质量标准或约定及时地提供服务，顺利完成服务，无缺项。	2	协助或直接为社区老年人提供法律援助服务，过程记录清晰可得2分。

3. 服务成效（40分）

序号	评定指标	分值	评定内容		对应 分值	评分细则
3.1	满意度评价	18	3.1.1 满意度测评	中心定期进行服务对象满意度测评，并形成清晰的满意度测评报告。	8	对接受服务的 30%以上的老年人进行年度满

						意度回访得 2 分，低于 30%且不足 50 人不得分，50 人以上但不足 30%得 0.5 分；具有报告得 1 分；满意度达到 90%以上得 5 分，满意度 80%-90%得 4 分，低于 70%本条不得分。
				现场随机就服务满意度与老年人进行面谈、电访等： 老年人对服务内容、服务质量满意度 $\geq 90\%$ ； 老年人对服务人员态度、服务技能满意度 $\geq 90\%$ ； 老年人对中心的知晓度、支持度 $\geq 90\%$ ； 老年人对中心的环境、设备设施的满意度 $\geq 90\%$ 。	8	一项满意度低于 90%扣 2 分，四项满意度达 90%以上得 8 分。
			3.1.2 投诉反馈	无服务投诉，或对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在 5 个工作日内给予答复，同时做好答复记录。	2	评估周期内无投诉，或对投诉调处率达 100%得 2 分，收到投诉但未有效处理 0 分。
3.2	服务成效综合评价	18	3.2.1 服务回应需要	抽查服务档案（包括康复保健、医疗协助、个案及其他类型服务），服务记录内容能够有效评估老年人的需要，并运用专业手法或动员与调配可用资源，有效帮助老年人解决问题，改善老年人的生活质量。	8	综合评价优：7-8 分；良：5-6.9 分；中：3-4.9 分；差：0 分
			3.2.2 计划目标达成	对照年度服务计划目标，评价目标实现情况。	8	较好地实现目标得 7-8 分，基本实现目标得 5-6.9 分，部分目标实现得 3-4.9 分，未达到目标 0 分
			3.2.3 典型案例	具有典型服务对象改善案例（应明确服务对象，清晰展现服务对象问题/需求、介入方法	2	五星级中心形成 3 个

				或过程、改善情况等，改变情况不限于服务对象的问题得到改善或解决问题的能力得到提升）。		典型案例满分；四星级形成 2 个典型案例得满分；三星级形成 1 个典型案例得满分。形成案例不足按比例得分。
3.3	中心品牌影响力	2	3.3.1 媒体报道	在镇（街道）、区级、市级、省级或国家级正规媒体上获得宣传报道，报道中明确提及中心或服务项目条目。	2	每在镇（街道）媒体发布 3 篇得 0.5 分；每在区级媒体发布 2 篇得 0.5 分；每在市级媒体发布 1 篇得 0.5 分；每在省级或国家级媒体发布得 1 分；此项可累计得分，总分不超过 2 分。 备注：对于网络自媒体的报道，该自媒体的运营主体必须认证为政府或媒体机构。
3.4	资源动员	2	3.4.1 资源管理	依托社区养老服务中心，充分发挥党建引领作用，引入社会慈善资源，联动社区、社会企业或其他社会服务项目等，支持老年人服务开展。	2	每动员一类资源 ⁴ 0.5 分，最高 2 分。

4. 财务管理（20 分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评分细则
----	------	----	------	------	------

⁴ 资源类型包括但不限于资金、物资、场地、人力等。

否定性		未独立核算，本部分整体不得分。			
4.1	会计制度	3	执行机构采用与其单位性质一致的会计制度进行财务核算（企业使用《企业会计制度》执行财务核算、民非及社团注册组织须使用《民间非营利组织会计制度》执行财务核算）。严格遵循会计制度的基本原则，按制度条件设置会计科目；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。	3	一项不符合扣 1 分。
4.2	财务制度	3	按照相关法律法规，制定详细、完善的财务管理制度，制度内容需包含会计核算、费用开支控制、预算和决算、审批报销采购、固定资产及折旧等相关内容。 如项目中有任何涉及到收取或与第三方合作收取服务对象费用，则应按规定办理有关手续，并建立与之相对应的收费制度，收费标准明确，且需进行服务收费支出公开。	3	一处不完善或不符合法律法规规定扣 1 分
4.3	财务岗位设置	1	中心配有专职/兼职行政/财务人员，且符合财务规避原则，身份无冲突（财务出纳分开，项目主管不得担任财务职位）。若会计工作外聘第三方记账代理机构负责的，应具备代理记账资质。	1	一项不符合扣 0.5 分
4.4	财务管理规范	9	4.4.1 财务支出符合财务原则和规范性。	3	一笔不符合扣 0.5 分
			4.4.2 项目有实行专项核算，每项支出均有记录、有报销凭证可查。	3	一处不符合扣 0.5 分
			4.4.3 没有把不属于本项目的支出纳入本项目核算。	3	一处不符合扣 0.5 分
4.5	资金使用	4	4.5.1 各项支出的用途符合项目要求。	2	一处不符合扣 0.5 分
			4.5.2 各项支出的用途与项目具有必要性、关联性、合理性。	2	一处不符合扣 0.5 分

顺德区社区养老服务中心服务运营评定标准（持续运营）

1. 中心运营（40 分）

序号	评定指标	分值	评定内容		对应 分值	评分细则
1.1	中心环境	1	1.1.1 场地管理	①中心环境舒适、通风采光良好、干净整洁、物品摆放整齐。 ②中心明确服务的场室安排，具有各场室使用记录，且能够清晰登记每天到访长者情况。	1	一项不符合扣 0.5 分； 缺乏场地使用记录或 到访长者签到记录不 得分。
1.2	品牌标识	1	1.2.1 落实社区 养老服务中心 品牌 VI 系统	在显著位置悬挂社区养老服务中心名称牌匾；上墙资料、档案材料、宣传告示材料、工作服（含志愿者服装）、工作卡等须品牌元素清晰、易见。	1	一处不符合扣 0.5 分
1.3	设施设备	1	1.3.1 基础设备	中心配置的基础设施及服务所需的设备（如电视/多媒体、冷暖设备、通风设备、监控、轮椅、拐杖、康复保健设备、急救药箱、便携式氧气瓶、血压计、听诊器、体温计等）得到有效维护，运转良好。	1	无法正常使用或未及 时进行维护维修的，每 出现一处扣 0.5 分。
1.4	无障碍设施	1	1.4.1 无障碍设施 符合要求	中心配置的无障碍设施（包括地面坡度过大的出入口应在台阶及坡道两侧设有扶手、出入口采用防滑材料铺装的地面、台阶、踏步、坡道等）无损坏，得到有效维护。	1	一处不符合扣 0.5 分
1.5	风险保障	4	1.5.1 场地保险	购买社会公众责任险或场地险。	1	未购买不得分
			1.5.2 安全信息	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。	1	一处不符合扣 0.5 分
			1.5.3 用电安全	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，每年进行一次用电安全检查，及时维护，并做好记录。	1	一处不符合扣 0.5 分
			1.5.4 安全制度	建立安全防范制度/突发事件应急预案，每半年至少针对其中一项开展一次演练。工作人	1	一项不符合扣 0.5 分

				员了解并掌握预案。		
1.6	消防安全管理	1	1.6.1 消防安全管理	<p>具备消防安全相关设置，符合消防安全要求</p> <p>①各功能场室配备的灭火器摆放在显眼处，并进行定期检修及记录。</p> <p>②配置的消防应急照明、疏散指示灯能正常使用。</p> <p>③楼梯门、防火门、安全疏散通道及紧急出入口保持畅通，无障碍物，通道门口不停放车辆。</p> <p>④消防系统符合相关消防检验要求。</p> <p>⑤每半年至少组织工作人员及服务对象开展消防培训和应急演练 1 次，全年不少于 2 次。</p>	1	一项不符合扣 0.5 分
1.7	公共卫生安全管理	1	1.7.1 公共卫生安全管理	<p>定期对功能场室及公共使用设备（如康复器材等）进行通风、清洁消毒，具有消毒记录。</p> <p>在疫情防控期间，进行员工每日健康登记、到访人员健康登记，并记录清晰完整。</p>	1	一项不符合扣 0.5 分
1.8	服务宣传	1	1.8.1 恒常宣传	中心活动及时通过自媒体平台、社群、社区（村居）宣传栏等进行信息发布和宣传。	1	自媒体平台全年累计发布不少于 48 次得 0.5 分；主动通过社群、社区（村居）进行活动信息宣传可得 0.5 分。
1.9	人员管理	12	1.9.1 人员资质	<p>依据服务需求，配置符合专业资质的人员，专职技术人员和助理人员应具备老年人服务相关的知识、经验。</p> <p>1) 专职人员须接受岗前培训，持证上岗，社会工作者、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⁵。</p> <p>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：</p> <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</p>	6	<p>1 人不符合扣 3 分。</p> <p>备注：不得使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作。</p>

⁵ 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>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>		
			1.9.2 配备人数	<p>①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>②总建筑面积 600 平方米及以上，配置人员不少于 3 人；总建筑面积 400 至 600 平方米，配置人员不少于 2 人；总建筑面积 300 至 400 平方米，配置人员不少于 1 人。</p>	1	<p>未达最低配置不得分，人数配备不足扣 0.5 分，缺岗率超过 10%扣 0.5 分（未签订协议、资质不符的视作缺岗，人员缺岗率=（缺岗月份数/应到岗月份数*100）%）</p>
			1.9.3 专职人员稳定	团队专职人员保持稳定。	2	<p>流动率超过 50%不得分，出现人员流动但低于 50%扣 1 分</p>
			1.9.4 人员培训	<p>专职人员每年均需接受与老年人服务相关的培训不少于 24 小时，内容包括但不限于政策培训、技能培训、专业培训等，其中新入职中心的人员应参加岗前培训，并有完整、有效、清晰的培训记录。</p>	3	<p>培训时数满足得 1 分，培训记录完整得 2 分；培训记录无个人心得体会或成长反思该项不得分。</p>
1.10	服务督察	1	1.10.1 服务督察	根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度；并每季度	1	未建立服务操作流程

			察	至少 1 次抽查员工对操作流程标准的执行情况。		标准或服务管理制度或未开展员工掌握情况抽查的不得分，考核记录不完整的扣 0.5 分，现场抽查访谈员工掌握情况不足的扣 0.5 分。
1.11	沟通机制	1	1.11.1 内外部沟通	根据会议管理制度，定期召开项目人员、利益相关方或服务座谈会等，定期总结和沟通工作情况。发现工作中存在的问题，能够及时提出整改措施，并适时验证整改措施是否有效。	1	未定期召开项目人员、利益相关方或服务座谈会扣 0.5 分；未及时跟进整改问题扣 0.5 分。
1.12	服务对象权益	1	1.12.1 服务对象权益保障制度	制定有服务中涉及到的各利益相关方相关的安全和隐私权益保障措施或制度，措施或制度内容能够有效应对服务需求且有效落实。	1	未制定制度不得分，未依照制度落实扣 0.5 分
1.13	落实信息化管理	14	1.13.1 区养老服务平台使用	中心应配合顺德区养老服务平台监管。及时完善和更新平台相关信息，包括基础设置、长者管理、服务运营、个案服务、进度管理等相关内容。	12	1.基础设置信息不完善，扣 1 分；2.服务资料及时填写且信息完整、准确，其中活动发布应于活动开始前 5 天填写；活动报告或相关记录应活动结束后 15 日内完成填写。未按要求完成酌情扣分，共 7 分。3.长者建档资料不清晰、有缺失的，

						扣 1 分；4.未及时上传进度监测资料，扣 1 分。
				中心积极参与顺德智慧养老平台人气值评比。		运营周期内平均每月人气值低于 300，则该项不得分。运营周期内人气值综合排名前 20%，得 4 分；排名大于 20%且小于等于 80%，得 2 分；大于 80%，得 1 分。
1.14	运营机构	2	1.14.1 运营机构稳定	运营机构稳定，保障服务稳定性及延续性。	2	2 年内变更运营机构 2 家或以上，或 3 年内每年变更运营机构的不得分。

2. 服务提供（80 分）

序号	评定指标	分值	评定内容		对应分值	评分细则
2.1	服务计划	8	2.1.1 需求调研	因应老年人和社区（村居）的特点，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	缺乏需求调查佐证材料不得分；缺乏调研报告扣 2 分；报告欠合理扣 2 分。
			2.1.2 年度计划	基于需求调研分析报告，制定清晰明确的年度服务目标和服务计划，服务计划具体、可操	3	未制定服务计划本条

				作性较强。		不得分，服务计划综合评价优：3分，良：2分，中：1分，差：0分。
			2.1.3 服务安排	根据项目年度计划，制定月计划、周计划，并按计划开展相关活动。	2	一项不足扣1分。
2.2	执行情况	22	2.2.1 服务类型	<p>中心结合社区老年人需求，提供多元化服务，服务类型数量不低于已评定的星级要求：</p> <p>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。</p>	3	<p>五星级中心须包含十类服务中8类及以上，其中须包含文化娱乐、老年教育、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2类；四星级中心须包含十类服务中7类及以上，其中须包含文化娱乐、老年教育、精神慰藉，以及康复保健、医疗协助、助餐配餐中至少1类；三星级中心须包含十类服务中5类及以上，其中须包含文化娱乐、老年教育、精神慰藉，以及康复保健、医疗协助、助餐配餐中至少1类。</p> <p>依据中心星级，每少一</p>

						类必选项扣 1 分，提供服务类别数量不足扣 1 分。
			2.2.2 服务人数	2.2.2.1 中心年度服务直接覆盖老年人不少于 300 人或辖区内户籍老人数的 30%，且达到星级要求：五星级中心直接覆盖人数应达到 500 人或户籍老人数的 50%；四星级覆盖人数应达到 400 人或户籍老人数的 40%；三星级覆盖人数应达到 300 人或户籍老人数的 30%。	8	覆盖人数及比例均未达到但差异率低于 10% 的得 2 分，超过 10%（含 10%）的不得分。
				2.2.2.2 辖区内特殊老人（如困难、高龄、独居、孤寡、留守、计划生育特殊老年人等）达到 300 人或以上的，服务覆盖率达到 30%或以上，且覆盖人数不少于 300 人；低于 300 人的，服务覆盖率须达到 100%。	2	覆盖率及人数未达 100%的不得分。
				2.2.2.3 每年为相应数量的社区老年人及其家庭提供一对一服务，且应优先保障高龄、失智、失能长者及户籍“三无”、低保家庭、“三属五老”、重点优抚对象和经卫生健康部门认定的计划生育特殊老年人的刚性需求。其中深度服务（5 次或以上/人）须至少达到一对一服务人数的 20%，上门入户在一对一服务中占比应不低于 10%，覆盖人数可与深度服务、基础服务重叠。每年度一对一服务覆盖人数更新率达到 10%。	2	五星级中心一对一服务人数不少于 75 人，四星级中心不少于 65 人，三星级中心不少于 50 人。服务人数不足不得分，更新率未达 10%扣 1 分。
				2.2.2.4 为社区户籍老年人建立服务基础档案 ⁷ ，社区户籍老年人人数低于 1000 人的社区，建档率不少于 30%；社区户籍老年人人数 1000 人以上的，建档数不低于 300 份，且每年更新档案信息及建档对象。	2	建档人数不足率低于 5%得 1 分，高于 5%（不含 5%）不得分；档案未能每年更新的扣 1 分。

⁶ 若同一村（社区）设立多个社区养老服务中心站点，辖区内户籍老人人数指中心应覆盖区域的户籍老人人数。

⁷ 档案应至少包含广东地方标准《社区居家养老服务规范》（DB44/T 1518-2015）附录 D《老年人基本信息登记表》信息，并根据实际服务情况增加医院体检证明、评估情况资料（日常生活能力、精神认知能力、感知觉与沟通能力、社会适应与活动能力等身体状况评估、家庭情况评估、居家环境评估、康复训练评估等）、服务方案、服务协议、服务情况等档案资料。

				2.2.3.1 全面、原始、真实保存服务档案，档案整理规范，数据统计清晰。		2	一项不符合扣 1 分
			2.2.3 服务档案	2.2.3.2 提供个别化服务（包括医疗健康监测、康复训练、助餐配餐、个案辅导等）的须征得服务对象或其家属的知情同意，均签订服务协议（明确服务内容、收费、权利与义务、安全或风险提醒、紧急联系人等信息），具有服务方案、服务跟进记录、服务评估或服务评价等。		2	未签订服务协议或征得服务对象或其家属知情同意不得分，档案完整性不足扣 1 分，档案资料专业性不足扣 1 分。
			2.2.4 服务场次	全年开展服务达到 224 场，包括长者自组织的服务和社工策划、组织的服务。		1	未达到不得分
2.3	服务开展	60 （该版块得分=服务开展标准总分60分*所选服务类型评定赋分/所选服务类型	2.3.1 文化娱乐	2.3.1.1 基础配置	配置有≥6 种康乐器材	2	未达到不得分。
				2.3.1.2 服务丰富程度	1) 能开展文化康乐活动项目达到一定数量。	3	五星级中心开展 5 项或以上文化康乐活动满分，四星级中心开展 4 项满分，三星级中心开展 3 项满分，未达到要求不得分。
					2) 活动场所工作日每天开放不少于 6-8 小时，且每周有相对固定的活动安排，每周开展活动 3 次或以上。	3	开放时间未达到要求不得分，每周开展活动次数不足，每少 1 次扣 1 分。
					3) 文化阅读服务，提供适宜老年人阅读的报刊书籍，种类应不少于 5 类。	1	
					4) 文体休闲服务，根据老年人爱好有计划开展，如手工制作、音乐舞蹈、棋牌、阅读交流、健康煮食等。	2	
					5) 户外娱乐活动，在评估老年人身体状况的基础上，根据需求和老年人意愿，协助老年人到户外活动。	2	

		标准分)			6) 每年至少一次学习成果展示。	2	
				2.3.1.3 服务质量	1) 按标准化流程, 顺利完成服务, 无缺项。	8	完成服务但服务内容 有缺项得 4 分, 服务过程存在安全隐患 0 分
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0。	8	
					3) 培育老年人兴趣团体, 能够建立或发展固定文体活动团队且名册清晰, 团队均有开展常态活动, 或能组织参加社区等外展活动。	4	每培育一个文体活动 团体得 1 分, 能够开展 常态活动或外展活动 得 1 分。
			2.3.2 老年教育	2.3.2.1 基础配置	开设的老年人教育课程具有教学计划、教学材料、教师名单及资质、学员花名册	4	一项不符合扣 1 分
				2.3.2.2 服务内容丰富程度	1) 教育课程内容丰富, 包括思想道德、养生保健、心理健康、职业技能、法律法规、家庭理财、代际沟通、生命尊严、文化艺术、信息技术、康复护理、园艺花卉、传统工艺等。	6	五星级中心提供 5 种或以上满分, 四星级中心提供 4 种或以上满分, 三星级中心提供 3 种或以上满分, 提供 1 种或以上但未达到要求得 1 分。 备注: 每个课程不少于 2 节。
					2) 能够提供多种学习形式供老年人选择, 如网上教育、线下课程、讲座、游学、沙龙等。	4	每种 1 分, 最高 4 分。
				2.3.2.3 服务质量	1) 按标准化流程, 顺利完成服务, 无缺项。	8	完成服务但服务内容 有缺项得 4 分, 服务过程存在安全隐患 0 分。
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0。	8	

				3) 积极推荐学员的作品、节目到外参赛，体现学员学习成效，并有获奖	5	成功到外参赛得 3 分，获奖满分。
		2. 3. 3 志愿服务	2. 3. 3. 1 基础配置	具有志愿者管理制度，落实志愿者权益（包括服务时数登记、必要的志愿者补贴、志愿者服装、外出服务期间的保险购买、安全告知等）。	1	
			2. 3. 3. 2 服务丰富程度	1) 落实长者志愿者登记，每年保持增长至少 10 人。	3	未落实志愿者登记不得分，每年新增长者志愿者不足 10 人得 1 分。
				2) 全年组织开展不少于 10 次志愿服务，累计全年志愿服务时数不少于 100 小时。。	3	组织开展志愿服务 10 次得 1 分。累计全年志愿服务时数不少于 100 小时得 2 分。
				3) 建立和发展社区长者志愿服务队伍，队伍人数达 5 人或以上。	3	每培育 1 支队伍 1 分。
				4) 每年组织志愿者队伍开展不少于 1 次的团建活动。	2	
				5) 每年织志愿者培训不少于 1 次。	2	登记志愿者人数超过 50 人的，参与不低于 25 人；登记志愿者人数低于 50 人的，参与率不低于 50%。
				6) 培育社区老年人志愿者骨干，促进社区老年人自助服务的开展。	4	每培育 1 名志愿者骨干且服务时数达到 8 小时得 2 分。
			2. 3. 3. 3 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	5	完成服务但服务内容存在缺项得 2 分，服务过程存在安全隐患 0 分。
				2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	5	
				3) 每年进行志愿者激励活动，对积极参与志愿服务的志愿者及队伍进行表彰。	2	

			2.3.4 精神慰藉	2.3.4.1 资源链接	1) 建立或链接长期、稳定的志愿者队伍。	3	
					2) 与企业、基金会、慈善组织等建立合作关系, 获得社会资金、物资支持用于服务。	2	
				2.3.4.2 服务丰富程度	1) 能组织服务对象参加集体活动。	4	
					2) 在服务对象生日及传统节日, 组织人员或志愿者电访或上门问候。	4	
					3) 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(管理)服务。	5	
					4) 能为老年人提供社会、心理、灵性照顾。	2	
				2.3.4.3 服务质量	1) 按标准化流程, 顺利完成服务, 无缺项。	10	完成服务但服务内容 有缺项得 5 分, 服务过 程存在安全隐患 0 分。
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0。	10	
					3) 能组织服务对象家属或亲友共同参加集体活动。	2	
					4) 对服务对象进行分类建档, 重点关怀特殊困难老人。	3	
			2.3.5 医疗协助	否定项	1) 应取得《医疗机构执业许可证》或与医疗机构签订服务协议且提供合作方《医疗机构执业许可证》, 不符合则本项目不得分。 2) 提供医疗服务的人员应有医护执业资质, 不符合则本项目不得分。		
				2.3.5.1 基础配置	配置有便携式急救包、健康监测设备, 设置医疗保健知识宣传栏。	5	
				2.3.5.2 服务丰富程度	1) 为服务对象建立健康档案, 档案包括健康记录、病历记录、个人药物记录等。	5	
					2) 能够开展健康教育、健康咨询、保健知识讲座、体育健身等活动, >1 次/月。	5	
					3) 能为服务对象定期提供基础监测服务至少每月 1 次, 健康体检服务至少每年 1 次。	5	
					4) 能在专业人员指导下指导老年人开展保健活动, 定期开展慢病防治小组活	5	

					动。		
					5) 由专业人员提供换药、理疗、刮痧、针灸等上门医疗服务。	2	
			2.3.5.3 服务质量	1) 按标准化流程, 顺利完成服务, 无缺项。		10	完成服务但服务内容 有缺项得 5 分, 服务过 程存在安全隐患 0 分。
				2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0。		10	
				3) 能指导服务对象家属或亲友进行相关生活护理或心理护理。		3	
			否定项	提供康复服务的人员应具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格, 不符合则本项目不得分。			
			2.3.6.1 基础配置	1) 配置有相对独立的康复功能场室, 配有≥5 种康复训练器材和≥5 种辅助器具。		3	
				3) 配备了感官治疗、按摩推拿等特色服务场室。		2	
			2.3.6.2 服务丰富程度	1) 能提供康复咨询服务。		4	
				2) 在专业人员指导下, 为有需要的老年人 100%制定康复个案计划, 并建立康复保健服务档案, 定期进行效果评估。		4	
				3) 能够开展 5 个以上康复训练项目 (如跌倒康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、转移训练等) 及 3 个以上康复理疗项目 (如艾灸、足部理疗、器械按摩、推拿按摩、拔罐刮痧等)。		4	
				4) 能够组织指导老年人进行非医疗日常康复锻炼。		4	
			2.3.6.2 服务质量	1) 按标准化流程, 顺利完成服务, 无缺项。		10	完成服务但服务内容 有缺项得 5 分, 服务过 程存在安全隐患 0 分。
				2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务, 延误发生率为 0。		10	
				4) 每年通过服务协议开展康复训练服务的老年人数量≥20 人。		3	
				4) 能指导服务对象家属或亲友对其进行基础训练。		3	
				5) 康复训练对象改善率达到 80%或以上, 或服务对象对康复训练效果平均满意度达到 90%以上。		3	

				否定性	1) 接触食品的服务人员持有有效期内的健康证, 持证率应为 100%, 不符合则本项目不得分。 2) 应取得有效期内《食品经营许可证》或与供餐单位签订服务协议且提供供餐单位有效期内《食品经营许可证》, 不符合则本项目不得分。		
			2.3.7 助餐配餐	2.3.7.1 基础配置	1) 落实“六公示”制度, 即食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话上墙公示。	1	
					2) 在醒目处公示用餐时间、服务须知、餐单给予老年人固定而合理的用餐时间; 避免随意更改就餐时间等; 提前一周公示食谱, 及时挂出当天膳食告示牌。	1	
					3) 就餐区应配置适合老年人特点的无障碍设施, 配有防蚊蝇设施, 必要时在出入口处设置防尘设施; 及时清洁餐桌和就餐环境; 餐具应每餐消毒, 至少每月检查餐桌、餐椅及餐厅内相关设备的使用情况, 及时进行维修完善。	1	
					4) 配备热水供应、餐单公告栏、时钟、餐巾纸、餐具存放、洗刷和洗手区等设施。	1	
					5) 设有明确的剩菜剩饭收集区, 配备带盖的专用容器存放餐厨垃圾等废弃物, 容器应具有防渗漏、防破裂和易清洗等特性。	1	
					6) 自主供餐的运营机构, 加工制作食品过程中应符合《餐饮服务食品安全操作管理规范》要求, 不得存在使用超过保质期的食品、食品添加剂、无标签的预包装食品或食品添加剂; 应将留样食品按照品种分别盛放于清洁消毒后的专用密闭容器内, 在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量不少于 125g; 盛放留样食品的容器上应标准食品名称、留样时间(年、月、日), 或者标注与留样记录相对应的标识; 应由专人管理留样食品、记录留样情况, 记录内容包括留样食品名称、留样时间(月、日、时)、留样人员等。第三方供餐的运营机构, 应能提供留样记录。	2	
					7) 具有符合保温、保鲜要求的食品配送设备及运输工具。	2	
					8) 供餐单位食品安全量化等级。	3	A 级 3 分, B 级 2 分, C 级 1 分, 未具有 0 分。
				2.3.7.2 服	能够在专业人员指导下为患有慢性病或其他疾病的老人提供个性化餐食。	4	

			务丰富程度	能够根据老年人的健康情况，适时进行饮食健康宣教。	4	
			2.3.7.3 服务质量	1) 服务人员衣着规范，佩戴手套、口罩、围裙、帽子、工作服、工作鞋等。	3	
				2) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	10	完成服务但服务内容 有缺项得 5 分，服务过 程存在安全隐患 0 分。
				3) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	10	
				4) 老年人用餐情况台账清晰可查。	3	
				5) 定期收集老年人对供餐质量、就餐环境、服务人员工作态度等进行满意度调查及意见收集，满意度达到 90%或以上。	4	
		2.3.8 生活照料	2.3.8.1 基础配置	配备服务所需设备或区域，具备文化娱乐、老年教育、医疗保健、康复护理、休息区等功能，配置休息所需的床铺/躺椅、基本生活用品（如毛毯、枕头、痰盂、废纸篓等），用品干净整洁，定时清洗消毒，随脏随换，并根据气候适时更换。	5	
			2.3.8.2 服务丰富程度	1) 能够开展服务前评估，针对服务对象制定个性化照顾计划，计划率与执行率 100%。	10	
				2) 能够每日有相对同定的活动安排，结合服务对象意愿安排专人与老年人聊天，午休期间有专人值班看护，能为有接送需求的老人提供接送服务。	5	其他服务均能满足，但 未能为有接送需求的 老人提供接送服务的 得 4 分。
			2.3.8.3 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	10	完成服务但服务内容 有缺项得 5 分，服务过 程存在安全隐患 0 分。
				2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	10	
				3) 服务对象进行分类建档，突出重点服务对象和个性化服务需求。	3	
				4) 服务对象及家属对服务内容及质量平均满意度≥90%。	2	
		2.3.9 转介服务	2.3.9.1 基	具有转介服务资源清单，或与相关单位结成服务联盟，可与提供转介服务的机	1	

				基础配置	构签订合作协议或转介服务协议。			
					具有转介服务流程（包括但不限于服务结束条件、服务评估结果、结案建议、跟进安排、转介服务申请表、转介协议、接受服务协议等）。	2		
					2.3.9.2 服务丰富程度	能及时为有需要的服务对象提供转介服务（如医疗护理、残障康复、法律援助、入住养老机构等）。	2	
				2.3.9.3 服务质量	1) 按标准化流程，顺利完成服务，无缺项。	2	完成服务但服务内容	
					2) 按公示质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0。	2	有缺项得 1 分，服务过程	
					3) 服务对象及家属对服务内容及质量平均满意度≥90%。	1	存在安全隐患 0 分。	
				2.3.10 权益维护	2.3.9.1 基础配置	具有权益维护服务流程，链接律师等专业资源。	1	
					2.3.9.2 服务丰富程度	按照《中华人民共和国老年人权益保障法》法律规定，关注老年人法律咨询、法律援助及维护老年人赡养、财产、婚姻等合法权益的服务。对侵害老年人合法权益者，如歧视、侮辱、虐待老年人，索取或骗取老年人金钱等行为，提供法律支持服务。	1	
						能够依据权益维护内容链接律师等专业资源，提供专业支持。	1	
					2.3.9.3 服务质量	按标准化流程、公示质量标准或约定及时地提供服务，顺利完成服务，无缺项。	2	协助或直接为社区老年人提供法律援助服务，过程记录清晰可得 2 分。

3. 服务成效（60 分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评分细则
----	------	----	------	------	------

3.1	满意度评价	18	3.1.1 满意度测评	中心定期进行服务对象满意度测评，并形成清晰的满意度测评报告。	8	对接受服务的 30%以上的老年人进行年度满意度回访得 2 分，低于 30%且不足 50 人不得分，50 人以上但不足 30%得 0.5 分；具有报告得 1 分；满意度达到 90%或以上得 5 分，满意度 80%~90%得 4 分，低于 70%本条不得分。
				现场随机就服务满意度与老年人进行面谈、电访等： 老年人对服务内容、服务质量满意度 $\geq 90\%$ ； 老年人对服务人员态度、服务技能满意度 $\geq 90\%$ ； 老年人对中心的知晓度、支持度 $\geq 90\%$ ； 老年人对中心的环境、设备设施的满意度 $\geq 90\%$ 。	8	一项满意度低于 90%扣 2 分，四项满意度达 90%以上得 8 分。
			3.1.2 投诉反馈	无服务投诉，或对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在 5 个工作日内给予答复，同时做好答复记录。	2	评估周期内无投诉，或对投诉调处率达 100%得 1 分，收到投诉但未有效处理 0 分。
3.2	服务成效综合评价	21	3.2.1 服务回应需要	抽查服务档案（包括康复保健、医疗协助、个案及其他类型服务），服务记录内容能够有效评估老年人的需要，并运用专业手法或动员与调配可用资源，有效帮助老年人解决问题，改善老年人的生活质量。	8	综合评价优：7-8 分；良：5-6.9 分；中：3-4.9 分；差：0 分
			3.2.2 计划目标达成	对照年度服务计划目标，评价目标实现情况。	10	较好地实现目标得 9-10 分，基本实现目标得 7-8.9 分，部分目标实现得 5-6.9 分，未

						达到目标 0 分
			3.2.3 典型案例	具有典型服务对象改善案例（应明确服务对象，清晰展现服务对象问题/需求、介入方法或过程、改善情况等，改变情况不限于服务对象的问题得到改善或解决问题的能力得到提升）。	3	五星级中心形成 3 个典型案例得满分；四星级形成 2 个典型案例得满分；三星级形成 1 个典型案例得满分。形成案例不足按比例得分。
3.3	中心品牌影响力	15	3.3.1 服务提炼	能够依据社区老年人特点，系统地规划管理与发展服务项目具有良好的服务成效，形成特色品牌。	6	具有完整清晰的服务项目资料（如需求分析、计划、执行记录、成效评估、社会影响力资料等）得 2 分；依据项目完善程度、成效综合评价优：3 分，良：2 分，中：1 分，差：0 分。
				梳理中心服务特色项目、服务经验或服务模式，能够形成专业案例或文章并发布，具有时效性、成效性和典型性；或能够主动输出与其他社区养老服务中心、镇街村居、政府部门进行分享、交流。	4	梳理形成案例或文章得 2 分；专业案例或文章在期刊等发布或获得镇街级以上得奖项得 0.5 分，累计不超过 1 分；与其他中心进行分享交流 1 次得 0.5 分，累计不超过 1 分。本条累计不超过 4 分。

						注：同一运营机构的社区养老服务中心分享交流不得分。
			3.3.2 中心荣誉	以“社区养老服务中心”名义或以“社区养老服务中心”为主体开展的项目获得镇级荣誉、区级荣誉、市级荣誉、省级荣誉或国家级荣誉。	2	镇级荣誉得 0.5 分、区级荣誉得 1 分、市级荣誉 1.5 分、省级、国家级荣誉得 2 分，以最高荣誉参与评价，同项目获得多项荣誉按最高级别荣誉计算。
			3.3.3 媒体报道	在镇（街道）、区级、市级、省级或国家级正规媒体上获得宣传报道，报道中明确提及中心或服务项目条目。	2	每在镇（街道）媒体发布 3 篇得 0.5 分；每在区级媒体发布 2 篇得 0.5 分；每在市级媒体发布 1 篇得 0.5 分；每在省级或国家级媒体发布得 1 分；此项可累计得分，总分不超过 2 分。 备注：对于网络自媒体的报道，该自媒体的运营主体必须认证为政府或媒体机构。
			3.3.4 社会政策	以社区或社区养老服务中心名义，为顺德区养老服务体系、行业标准、政策文件制编制或修订，建言献策。	1	参与并获得接收意见得 0.5 分，采纳得 1 分。

3.4	资源动员	6	3.4.1 资源管理	依托社区养老服务中心，充分发挥党建引领作用，引入社会慈善资源，联动社区、社会企业或其他社会服务项目等，支持老年人服务开展。	3	资源类型 ⁸ 超过 2 类得 0.5 分，动员主体超过 3 类得 0.5 分；货币资源及物资资源价值达到服务经费预算 50%以上的得 2 分，30%-50%得 1 分，低于 30%得 0.5 分。
			3.4.2 服务拓展延伸	依托社区养老服务中心，通过成功申请其他基金或政府公共服务购买资金的资助、被纳入属地财政预算项目、服务收费等渠道，拓展老年人服务项目，且未出现利益相关方投诉或评估等级不合格。	3	每拓展 1 个项目得 1 分，最高 3 分。

4. 财务管理（20 分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评分细则
否定性		未独立核算，本部分整体不得分。			
4.1	会计制度	3	执行机构采用与其单位性质一致的会计制度进行财务核算（企业使用《企业会计制度》执行财务核算、民非及社团注册组织须使用《民间非营利组织会计制度》执行财务核算）。严格遵循会计制度的基本原则，按制度条件设置会计科目；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。	3	一项不符合扣 1 分。
4.2	财务制度	3	按照相关法律法规，制定详细、完善的财务管理制度，制度内容需包含会计核算、费用开支控制、预算和决算、审批报销采购、固定资产及折旧等相关内容。 如项目中有任何涉及到收取或与第三方合作收取服务对象费用，则应按规定办理有关手续，并建立与之相对应的收费制度，收费标准明确，且需进行服务收费支出公开。	3	一处不完善或不符合法律法规规定扣 1 分
4.3	财务岗位	1	中心配有专职/兼职行政/财务人员，且符合财务规避原则，身份无冲突（财务出纳分开，项目主管不得担	1	一项不符合扣 0.5 分

⁸ 资源类型包括但不限于资金、物资、场地、人力等。

	设置		任财务职位)。若会计工作外聘第三方记账代理机构负责的，应具备代理记账资质。		
4.4	财务管理 规范	9	4.4.1 财务支出符合财务原则和规范性。	3	一笔不符合扣 0.5 分
			4.4.2 项目有实行专项核算，每项支出均有记录、有报销凭证可查。	3	一处不符合扣 0.5 分
			4.4.3 没有把不属于本项目的支出纳入本项目核算。	3	一处不符合扣 0.5 分
4.5	资金使用	4	4.5.1 各项支出的用途符合项目要求。	2	一处不符合扣 0.5 分