

团 体 标 准

T/SZS XXXX—202X

社区养老服务质量规范

Specification for quality of community elderly care

（征求意见稿）

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

深圳市深圳标准促进会 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 基本原则 1

5 服务质量监测 2

 5.1 监测对象 2

 5.2 基本条件 2

 5.3 监测项目 2

 5.4 权重构成 3

 5.5 监测方法 3

6 服务质量提升 3

 6.1 质量监测机构要求 3

 6.2 监测人员要求 3

 6.3 提升实施 3

 6.4 质量改进 4

附录 A（规范性） 社区养老服务机构质量监测指标与分值表 5

附录 B（规范性） 社区养老服务质量监测结论表 33

参考文献 34

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。

请注意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专利的责任。

本文件由深圳市社会福利服务指导中心提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市社会福利服务指导中心、深圳市社会福利协会、深圳市深圳标准促进会。

本文件主要起草人：林心武、吴沛如、邱婧、乐成、马恕凤、叶瑞权、吴琳缤、王建设、王丽丽、吴丹丹、吴蕾蕾、白杰超、李丽丽、张伟、于琴琴、侯滔、曾夏敏、陶欣然。

社区养老服务质量规范

1 范围

本文件给出了社区养老服务质量的的基本原则、服务质量监测、服务质量提升等方面的内容。

本文件适用于深圳市行政区域内的社区养老服务机构、行业协会、质量监测机构等组织开展质量监测和提升工作。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 25506—2010 消防控制室通用技术要求

GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

MZ/T 131—2019 养老服务常用图形符号及标志

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区养老服务 community elderly care

政府和社会力量依托社区，为社区老年人提供生活照料、长者助餐、护理康复、精神慰藉和娱乐等支持性服务。

3.2

社区养老服务机构 community elderly service institution

经依法登记注册或备案，依托社区，通过全日照料、日间照料、上门服务等方式，为老年人提供生活照料、康复护理、助餐助行、精神慰藉等多元化服务的专业机构。

注：分为一类机构与二类机构，一类机构指具备全日照料功能的社区养老服务机构；二类机构指不具备全日照料功能的社区养老服务机构。

3.3

质量监测机构 quality and technical institution

具备相关社区养老服务（3.1）质量监测资质的专业技术机构。

4 基本原则

社区养老服务机构质量监测提升遵循以下原则：

- 客观：以现场情况、机构文件、原始记录及陈述为基础，进行客观监测；
- 诚信：监测及提升各方恪守诚信、践行承诺，确保质量提升过程中质量信息和数据真实；
- 透明：确保监测提升过程和结论公开透明；
- 尊重：提升要求的制定和提升过程中，充分尊重老年人的身心需求、尊严和意愿；
- 改进：监测过程和结论以服务质量的提升为目的，持续满足老年人的养老需求和期望。

5 服务质量监测

5.1 监测对象

深圳市行政区域内的社区养老服务机构，包括一类机构和二类机构。

5.2 基本条件

社区养老服务机构同时满足以下条件：

- 经依法登记注册或备案，从事社区养老服务的组织、实施和管理的实体机构，具备有效执业证明、合法的经营资质；
- 具有固定的经营场所，提供房产证明或租赁使用证明；
- 具有工程竣工验收合格证明、消防验收合格意见书或备案凭证等消防安全合格证明；
- 使用特种设备的，具有特种设备使用登记证；
- 提供其他须经许可的服务，均应具有相应资质；
- 持续运营1年以上，遵守国家关于老年人权益保护的法律法规，保护服务对象合法权益。

5.3 监测项目

5.3.1 队伍建设

可从机构负责人、机构制度、岗位人员比例、岗位人员资质、人员培训情况、人员考核制度、会议记录情况以及开展活动情况等方面进行监测。

5.3.2 环境和设施设备

可从公共标识、建筑场所、用房设置、管理与服务用房、托养区、长者助餐、公共卫生间和浴室、康复与医疗用房、文娱健身用房、室外活动场所、出入口、走廊、楼梯以及电梯等方面进行监测。

5.3.3 机构管理

可从安全管理、信息档案管理、运营管理以及业务管理等方面进行监测。

5.3.4 服务内容

可从接送服务、生活照料服务、居家上门养老服务、长者助餐服务、康复护理服务、医疗保健服务、心理/精神慰藉、文化娱乐服务、安宁服务、安全援助服务、智慧养老、转介服务、法律援助、慈善援助以及满意率等方面进行监测。

5.3.5 机构信誉

可从社区养老服务设施是否获得各级荣誉/奖项、工作人员是否获得各级荣誉/奖项以及各级媒体是否有相关宣传报道等方面进行监测。

5.4 权重构成

社区养老服务质量可由队伍建设、环境和设施设备、机构管理、服务内容、机构信誉构成，各项指标应符合附录A的要求，各项监测项目的权重占比可为：

- 队伍建设，权重占比 15%；
- 环境和设施设备，权重占比 25%；
- 机构管理，权重占比 20%；
- 服务内容，权重占比 35%；
- 机构信誉，权重占比 5%。

5.5 监测方法

社区养老服务机构可自行监测或委托第三方质量监测机构开展监测，监测方式包括但不限于实地检查、资料查验、问卷调查、重点抽查、随机抽查，且相关内容均应符合 5.2~5.4 的要求。

6 服务质量提升

6.1 质量监测机构要求

质量监测机构应符合以下要求：

- 具有独立的法人资格；
- 近 3 年内无重大违法违规行爲，无重大安全责任事故，未列入严重失信主体异常名录。

6.2 监测人员要求

6.2.1 监测人员不少于 4 人，应熟悉养老服务行业的法律法规和政策，了解养老服务行业管理制度和规范。

6.2.2 监测人员由以下人员类别组成：

- 从事一线养老照护服务 5 年以上的工作人员；
- 从事养老服务管理 5 年以上的管理人员；
- 从事医疗、护理工作 5 年以上的医护人员；
- 从事养老服务实务研究 5 年以上的专家学者；
- 从事社区服务 5 年以上的工作人员；
- 中级以上的注册安全工程师。

注：从事养老服务管理5年以上的管理人员至少1人；中级以上的注册安全工程师至少1人。

6.3 提升实施

6.3.1 监测结果

按照 5.5 要求开展监测所形成的监测结论表，均应符合附录 B 的规定。此外，根据监测方式不同，还应满足以下要求：

- 社区养老服务机构进行自我监测的，除提交上述监测结论表外，还需出具年度自评报告、第三方审计的年度财务报告或年度财务报表；
- 委托第三方质量监测机构开展监测的，质量监测机构在现场监测结束后形成初步监测结果，经本文件提出单位审定后，向社区养老服务机构出具最终监测结论。

6.3.2 档案管理

质量监测机构应建立健全评价工作档案造册、查阅、保密、移交等管理制度，对监测过程中的材料妥善保管、留档备查。

6.4 质量改进

6.4.1 纠正措施

对未达到要求或未实现预期目标的指标应采取纠正措施，以便：

- 消除这些现象的不良影响或防止其继续产生不良影响；
- 根据情况严重性及其影响程度，采取适宜的纠正措施，防止类似现象再次发生。

6.4.2 持续改进

根据监测和分析的结果，总结归纳社区养老服务质量工作取得的阶段性成效和不足，确定是否存在改进的需求，包括采取预防措施机制、持续改进产生的创新活动等，指导并督促实施主体及相关方按要求进一步完善和改进。

附录 A

(规范性)

社区养老服务机构质量监测指标与分值表

A.1 表 A.1 给出了一类机构社区养老服务质量监测内容与规则。

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表

机构名称：

监测人：

综合得分：

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
一、队伍建设 (150分)	—	1.1	机构最高管理者或负责人应具有大专及以上学历或5年以上相关领域的管理经验（符合得10分，不符合不得分）	10		
		1.2	机构应有清晰的组织架构图（5分）；明确的部门及岗位职责说明书（5分）；制定明确的人力资源管理制度，包括但不限于人员聘用制度、教育和培训制度、薪酬与福利制度、绩效考核制度、人事合同与档案制度，提供相关制度并有效实施记录（每提供1项制度及相应执行痕迹，得2分，最高得10分）	20		
		1.3	服务人员具有良好的职业道德、语言规范、仪表端庄、举止文明、尊老敬老（1分）；在工作时间内应分类统一着装（1分）	2		
		1.4	服务人员全年参加职业道德培训课时≥8小时（3分），培训记录完整，含签字、时间、课程名称、课程记录、现场照片等（5分）	8		
		1.5	提供直接服务的养老护理员等工作人员与服务对象比例符合相关规定（养老护理员配备比例：能力完好老年人1:15—1:20；轻度失能和中度失能老年人1:8—1:12；重度失能和完全失能老年人1:3—1:5）（5分）；服务人员健康状况良好，提供健康合格证明（4分）；服务人员年龄应符合法律规定（2分）	11		
		1.6	提供该设施员工档案，一人一档（3分）；员工档案应包括员工身份证明、学历及职业资质、劳动合同或劳务协议、服务承诺书、入职体检报告、个人信用报告、无犯罪记录证明等（最高6分，每人缺1项扣1分）；提供员工花名册，在服务场所明显位置张贴工作人员照片和职责分工（3分）；提供员工社保清单等劳动关系证明材料（3分）	15		
		1.7	专业技术岗位：配备有医师、护士、技师等医疗卫生类专业技术人员或健康管理师、康复治疗师、营养师、社会工作者、心理咨询师等，专业技术人员持有与岗位相适应的有效资格证书或执业证书，社会工作者、健康管理师取得相应的职业资格证书（每提供1类得2分，最高得6分）	6		
		1.8	工勤技能岗位：配备工作人员承担技能操作和维护、后勤保障、服务等职责的工作岗位，包括但不限于维修维护、保洁绿化、特种作业（需持证）、消防设施操作、信息管理、档案管理、接待管理、会计、出纳、厨师、门卫、洗涤等岗位（每提供1项得1分，最高得3分）	3		
		1.9	建立各类专业技术人员的技术档案（一人一档，每提供一人得2分，最高得4分），定期参加继续教育，提供签到表、继续教育课件、现场照片等相关证明（提供继续教育佐证材料，每提供1项得2分，最高得6分）	10		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
一、队伍建设 (15分)	—	1.10	每年开展不少于 10 次志愿助老活动,提供志愿者活动方案、签到表、照片等活动记录(每提供一场活动记录得 2 分,最高得 20 分)	20		
		1.11	建立并落实内部培训制度和年度培训计划,具有相关资料(计划具有量化、质化目标,符合机构实际情况、具有可操作性,得 6 分)。开展岗前培训,新员工在上岗前,接受≥10 学时的岗前培训,有相关培训记录及考核(建立 2 项得 3 分,建立 3 项及以上得 5 分);定期在岗培训,专业人员和服务人员每年在岗培训≥15 学时,有相关培训记录及考核(最高 4 分,每缺 1 人扣 2 分)	15		
		1.12	从业人员经过上岗前的消防安全培训(5 分),每半年组织一次对每名员工的消防培训(5 分)	10		
		1.13	建立月度考核制度,有岗位考核细则(2 分);对服务质量每月进行 1 次岗位考核,对考核情况进行记录汇总分析,并落实改进措施(5 分);每半年不少于一次服务质量改进会,落实相关记录和改进措施(3 分)	10		
		1.14	每月定期组织工作人员会议,进行工作总结,指导工作开展,提供会议纪要记录(最高 10 分,每缺 1 月扣 1 分)	10		
二、环境和设施设备 (25分)	公共标识	2.1	场地内应设置完整、连贯、清晰、简明的标识系统,名称与标识设置应统一规范,符合 GB/T 10001.1 和 MZ/T 131—2019 的要求,市、区对统一标识系统有要求的,应按要求执行(最高 2 分,每 1 处不规范扣 1 分)	2		
	建筑场所	2.2	社区养老服务设施选址宜选择周边社区老年人相对集中、临近公共服务设施的场地(2 分);选址在老龄化社区的(1 分),设置在建筑首层(2 分);选址在工业厂房或危险场所附近的本项不得分	5		
		2.3	社区养老服务设施应符合 JGJ 450—2018 中相关要求(最高 2 分,发现 1 处不规范扣 1 分);与易燃易爆、有毒有害等危险品的生产、经营场所保持安全距离,不设置在自然资源等部门判定存在重大自然灾害高风险区域内(2 分);场所配备膳食供应、休息、保健康复、文化娱乐等服务用房或场地及附属设施,且独立分区(2 分)提供年度建筑消防设施检测报告(1 分),配备消防器材、应急照明灯、疏散指示标志、火灾自动报警系统、独立烟感器、消防过滤式自救呼吸器、灭火毯等(每提供 1 项得 0.5 分,最高得 2 分);建筑耐火等级不低于二级(1 分)	10		
		2.4	配备包括供电、制冷、供暖、排水、污水处理、垃圾及污物收集等服务设施(最高 3 分,每缺 1 项扣 0.5 分);供老年人使用的建筑物出入口均应有明确规划出入的紧急送医通道(2 分);供老年人使用的交通空间的主要位置两侧应设连续扶手(2 分)	7		
		2.5	老年人用房门净宽不应小于 90 cm(1 分),走道净宽不应小于 180 cm(1 分),每间休息室使用面积不应小于 4.00 m ² /床(2 分)	4		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值		得分	扣分原因
二、环境和设施设备（250分）	建筑场所	2.6	建筑场所建筑面积小于 750 m ² ，且床位设置不少于 10 床	10	4		
			建筑场所建筑面积（S），750 m ² ≤S≤1000 m ² ，且床位设置不少于 20 床		6		
			建筑场所建筑面积（S），1000 m ² <S≤1500 m ² ，且床位设置不少于 30 床		8		
			建筑场所建筑面积大于 1500 m ² ，且床位设置不少于 40 床		10		
	用房设置	2.7	设置老年人用房应符合 JGJ 450—2018 中 5.1.8 的规定，包括生活用房（1 分）、文娱与健身用房（1 分）、康复与医疗用房（1 分）、管理服务用房（1 分）	4			
		2.8	生活用房设置就餐、备餐、休息室、卫生间、沐浴等用房或空间（最高 5 分，每缺 1 项扣 1 分）	5			
		2.9	康复与医疗用房设置保健室（1 分）、康复室（1 分）、心理疏导室（1 分）（依托医疗机构提供相应服务的同等得分）	3			
		2.10	文娱与健身用房设置棋牌室、阅览室、网络室、书画室、健身室、教室、多功能厅（每提供 1 项得 1 分，最高得 4 分）	4			
		2.11	设置公共接待区并配备桌椅、纸笔、相关服务介绍材料等（最高 3 分，每缺 1 项扣 1 分）	3			
		2.12	设置办公场所并配备办公桌椅、计算机、电话等办公设施（最高 3 分，每缺 1 项扣 1 分）	3			
		2.13	设置登记、会议、档案、备品等独立区域（最高 3 分，每缺 1 项扣 1 分）	3			
		2.14	设置养老服务驿站，且开展为老服务 10 次以上的（提供服务记录、照片等服务证明）	1			
	管理与服务用房	2.15	配备值班办公室、洗衣房、公共卫生间、库房等，室内环境良好（最高 4 分，每缺 1 项扣 1 分）	4			
		2.16	为老年人服务的登记、接待等窗口部门，其用房位置应明显易找并设置醒目标识	4			
	托养区	2.17	单人间居室使用面积不应小于 10 m ² （2 分），双人间居室使用面积不应小于 16 m ² （2 分）；居室内宜留有直径不小于 1.50 m 轮椅回转空间（2 分）；床边应留有护理、急救操作空间（2 分）	8			
		2.18	有制冷、供暖设备（2 分）；配备与老年人数量相应的休息设备（床、沙发椅、被褥和枕头等）（2 分），环境优雅，舒适（2 分）；床与床之间应有为保护个人隐私进行空间分隔的措施（2 分）	8			
		2.19	设有储物空间（1 分），储物空间高度便于老年人拿取（1 分）	2			
	长者助餐	2.20	有自建食堂或有配餐设施，其中有自建食堂得 3 分，仅有配餐设施得 1.5 分	3			
		2.21	自建或供餐单位应取得《食品经营许可证》且具备集体用餐配送资质，食品安全等级应达到 B 级以上，未达到的本项不得分	4			

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
二、环境和设施设备 (250分)	长者助餐	2.22	餐位数能满足老年人的总人数，且数量不小于 20 张（符合得 2 分）；餐厅座位数应不低于所服务床位数的 60%（符合得 2 分）	4		
		2.23	应使用可移动、可托手、牢固稳定的单人座椅（2 分）；每座使用面积不应小于 4 m ² （2 分）	4		
		2.24	布置能满足供餐车进出的通道及路线，提供送餐到位的服务（2 分），并为护理员留有分餐、助餐空间（2 分）；当采用柜台式售饭方式时，设有无障碍服务柜台（2 分）	6		
		2.25	设备数量应满足老年人基本生活需求（冰箱或冰柜、保温设备、消毒设备、餐桌椅、场地扶手）（每有 1 项得 2 分，若为配餐服务消毒设备非必备项，最高得 10 分）	10		
		2.26	设立符合要求和标准的长者食堂（饭堂）（2 分），且对外开放，服务范围覆盖社区或周边老年人（2 分）（未设置长者食堂该项不得分）	4		
		2.27	供老年人使用的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器三件卫生洁具（3 分），且与老年人卧室邻近布置（2 分）	5		
		2.28	浴盆和坐便器旁应安装扶手（1 分），淋浴位置应至少在一侧墙面安装扶手（1 分），并设置坐姿淋浴的装置（1 分）	3		
		2.29	公用沐浴间内应配备老年人使用的浴槽（床）或洗澡机等助浴设施（2 分），并应留有助浴空间（2 分）	4		
		2.30	老年人专用浴室、公用沐浴间均应附设无障碍厕位（最高 4 分，现场检查发现 1 处不符合无障碍设计规范扣 1 分）	4		
	康复与医疗用房	2.31	使用面积大于 20 平方米（1 分）；保健室、康复室、心理疏导室的地面应平整、表面材料应具有弹性，房间平面布局应适应不同康复设施的使用要求（1 分）；配备专业的康复辅助器具和医护用品，附设盥洗盆或槽（1 分）；配备自动体外除颤器（AED）等急救设施（2 分）	5		
		2.32	设置医务室、护理站等医疗机构的，需符合医疗机构基本标准并取得相关许可，同时遵守《执业医师法》《医疗机构管理条例》《护士条例》等法律规定及相关规定（未设置医务室的该项不得分）	5		
	文娛健身用房	2.33	总使用面积不应小于 2 m ² /床（2 分）；应有良好的天然采光，东西向开窗时应采取有效的遮阳措施（满足 1 项得 1 分，最高得 2 分），并有良好的自然通风条件（1 分）	5		
		2.34	活动室应避免对老年人卧室产生干扰（1 分），平面及空间形式应适合老年人活动需求（1 分），活动室应满足多功能使用的要求（1 分）	3		
		2.35	室内有供老年人开展棋牌娱乐的区域，配备棋牌、座椅等设备，设备齐全完好（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		
		2.36	室内有供老年人开展书法、绘画活动的区域，配备笔、书法用纸、绘画用纸、桌椅等用具和设备，且齐全完好（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
二、环境和设施设备（250分）	文娛健身用房	2.37	室内有供老年人开展音乐、舞蹈活动的区域，该区域有做吸音处理，配备音响装置、座椅设备，设备齐全完好，提供的音像资料符合老年人的特点（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		
		2.38	室内有阅览室，供老年人休闲的老年教育、书籍、报刊杂志等（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		
		2.39	室内有供老年人开展网络活动的区域，配备电脑桌椅、电脑等设备，开通网络，设备齐全完好（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		
		2.40	室内有供老年人锻炼的区域，配备健身器材等设备，设备完好（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		
		2.41	室内有供老年人开展讲座、观看影视等活动的多功能厅，配备影像装置、桌椅等设备，且设备完好（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		
		2.42	配备电视、投影仪等设施，有供老年人其他活动的区域及配备所需的设备，设备完好（兼用设置得分不得超过该项得分 1/2）	4		
		2.43	多功能厅宜设置在建筑首层（1分），室内地面应平整并设休息座椅（1分），墙面和顶棚宜做吸音处理（1分），邻近设置公用卫生间及储藏间（1分）	4		
	室外活动场所	2.44	室外活动场所面积大于 100 m ² 的，得 4 分；室外活动场所面积小于 100 m ² 的，得 2 分；没有室外活动场所的，本项不得分	4		
		2.45	室外活动场地表面应平整（1分），排水畅通（1分），采取防滑措施（1分）	3		
		2.46	室外活动场地设置有健身运动器材（2分）和休息座椅（2分）	4		
		2.47	场地内有景观环境和园林绿化设计	2		
	出入口	2.48	设置在首层，应设有独立的出入口，设置在二层或以上的，或场地为多层的，应设有防滑通道、电梯（2分）；设置两个或以上出入口（2分）	4		
		2.49	主要出入口门厅应符合 JGJ 450—2018 中 5.6.2 “1. 宜采用平坡出入口，平坡出入口的地面坡度不应大于 1/20，有条件时不宜大于 1/30；2. 出入口严禁采用旋转门；3. 出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应采用防滑材料铺装，应有防止积水的措施，严寒、寒冷地区宜采取防结冰措施；4. 出入口附近应设助行器和轮椅停放区” 的规定（每项得 1 分，最多得 4 分），设置休息座椅和无障碍休息区（1分），设置通往各功能空间及设施的标识指示牌（1分）	6		
		2.50	出入口内外及平台应设置安全照明	3		
		2.51	出入口的门采用向外开启平开门（设闭门器）或电动感应平移门	3		
		2.52	出入口附近宜设安全监控设备终端（1分）和呼叫按钮（1分）	2		
	走廊	2.53	公用走廊内部以及与相邻空间的地面应平整无高差，不应设置门槛（2分）；走廊地面应选择耐蜡、防滑、防反射的材料（2分）	4		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
二、环境和设施设备（250分）	走廊	2.54	墙面应设置明确的标识，说明楼层、房间号及疏散方向等信息（2分），不同楼层的墙面宜通过颜色或字体、图形变化进行区别以增强识别性（2分）	4		
		2.55	楼梯间应便于老年人通行，不应采用扇形踏步（2分），不应在楼梯平台区内设置踏步（1分）（如设施只在一楼，自动得分）	3		
	楼梯	2.56	踏步前缘应相互平行等距（1分），踏面下方不得透空（1分）（如设施只在一楼，自动得分）	2		
		2.57	楼梯踏步与走廊地面对接处应用不同颜色区分（2分），并应设有提示照明（2分）（如设施只在一楼，自动得分）	4		
		2.58	楼梯应设双侧扶手（如设施只在一楼，自动得分）	2		
	电梯	2.59	轿厢内壁周边应设有安全扶手（1分）、监控（1分）及对讲系统（1分）（如设施只在一楼，自动得分）	3		
		2.60	电梯门应采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置（如设施只在一楼，自动得分）	2		
三、机构管理（200分）	安全管理	3.1	根据 GB 38600—2019 中相关要求，建立健全安全管理体系及安全管理制度（1分），设立安全管理部门，落实消防安全主体责任，指定安全管理人员，建立健全消防安全责任制（2分）；设立消防控制室的，应符合 GB 25506—2010 的要求（2分，未设立消防控制室的，本项不得分）；完善出现过失行为或意外的上报制度，做好风险评估和服务防护工作（1分）	6		
		3.2	根据《养老机构消防安全管理规定》和 MZ/T 032—2012 中相关要求，确保消防、电气、燃气、特种设备、建筑设施、安全标志、监控设备等设施设备的安全要求（1分）；定期开展消防设备进行维护保养（1分）；每年对电气线路、电气设备进行检测（2分）	4		
		3.3	购买本年度内养老机构综合责任险或场地意外险等保险（2分），购买火灾公众责任保险（2分）	4		
		3.4	注意用火用电安全，定期开展防火巡查、检查。老年人居室、公共活动用房、厨房等重点部位白天至少巡查 2 次，其他部位每日至少巡查 1 次加强每日夜间巡查，且至少每两小时巡查 1 次（2分）；每月和重要节假日、重大活动前，应当至少开展 1 次防火检查（2分）安装具备实时监测、漏电报警、过载保护等功能的智慧用电监测系统，覆盖主要用电区域，如老人居室、公共活动区、厨房等（1分）	5		
		3.5	设施各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控设施，并保留视频监控记录（最高 3 分，现场检查发现 1 处未覆盖监控扣 1 分）	3		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
三、机构管理 (200分)	安全管理	3.6	建立人身安全管理制度，安全教育和培训制度，医疗护理安全管理制度，提供相关记录（最高3分，缺1项扣1分）；对生活照料、日常管理、护理照料、医疗等重点安全问题和活动中涉及的有关人身安全问题进行有效监控和防范，有相关证明（2分）	5		
		3.7	符合《中华人民共和国食品安全法》《深圳经济特区食品安全监督条例》相关要求，建立健全的食品安全管理制度，采取有效的管理措施，保证食品安全： 1. 亮证经营：公示栏齐全，明厨亮灶（满足1项得0.5分，最高得1分）； 2. 食品安全培训记录（1分）； 3. 投诉记录（1分）； 4. 消杀记录（1分）； 5. 餐厨回收记录（1分）； 6. 健康管理及晨检记录等相关记录（1分） （未设置长者食堂该项不得分）	6		
		3.8	康复设备与器材定时保养及维修，更换或淘汰，有相关记录（2分），康复设备应在康复治疗师或机构负责人测试正常后签字确认方可使用（1分）；相关文化娱乐设施设备应及时维修定期保养，有相关记录，以保证老年人安全使用（2分）	5		
		3.9	建立各类信息、档案资料保管制度（提供制度及相应执行记录，得2分），不外泄服务对象个人隐私（提供员工保密协议等佐证材料，得1分），并配备专（兼）职人员管理人员（1分）	4		
		3.10	制定公共卫生、人身安全意外应急处理流程办法（2分）；建立突发事件应急管理应符合MZ/T 032—2012中第12章规定，确立应急管理岗位及责任，完善突发事件、公共卫生事件监测与预警、报告、信息发布与应急处置制度（每提供1项得1分，最高得3分）	5		
		3.11	按“一设施一案”的方式制定消防演练、应急疏散、“三防”（防汛防旱防风）和灭火预案（2分），每半年至少开展1次消防演练（2分）；开展志愿消防队伍建设，志愿消防队员的数量不应少于本场所从业人员数量的30%（1分）	5		
		3.12	确保疏散通道、安全出口和疏散门畅通（1分）；保持常闭式防火门处于关闭状态，常开防火门应能在火灾时自行关闭，并应具有信号反馈功能（2分）；保证安全出口、疏散通道上不安装栅栏，建筑每层外墙的窗口、阳台等部位不设置影响逃生和灭火救援的栅栏，确需设置的，应能从内部易于开启（2分）	5		
		3.13	监控系统能不间断录像且保持15天以上（2分），记录监控机房有专人值守（1分），设立24小时监控（1分），设立24小时值班（1分）	5		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
三、机构管理（20分）	信息档案管理	3.14	为服务对象建立动态档案，档案包括服务申请表、个人信息、健康状况、老年人能力评估报告、服务方案、服务协议、服务情况及家庭居住情况和子女或监护人的联系方式等其他相关资料（最高5分，每缺1项扣1分）；服务对象建档率100%（2分），并定期更新（2分）	9		
		3.15	拥有智慧化、智能化的服务和管理系统（如：评估系统、OA管理系统等），提供相关信息统计或数据报表	4		
		3.16	提供从业人员每年的体检记录（为工作人员安排健康体检）（最高4分，每缺1人扣2分）	4		
		3.17	有服务运行管理情况记录，记录规范、及时准确，签章完整（最高5分，记录不完整扣3分；无记录不得分）	5		
		3.18	有服务对象及服务项目满意度（“好差评”）或意见反馈的统计、分析和反馈资料。最高7分，无满意度（“好差评”）统计、分析和反馈资料扣3分；未开展满意度调查（“好差评”工作）不得分	7		
	运营管理	3.19	内部机构设置合理，有明显的业务范围和职责（1分）；重要岗位责任内容上墙公示（如：安全、护理、财务管理、行政管理等）（4分）（每有1项得1分，最高得4分）	5		
		3.20	提供运营管理规章，包括但不限于行政管理、医疗护理、康复治疗、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全等规章制度（每提供1项得1分，最高得5分）	5		
		3.21	提供运营管理资料，包括但不限于中长期发展规划、年度工作实施计划、年度总结等资料（每提供1项得1分，最高得5分）	5		
		3.22	服务机构与工作人员劳动合同或劳动协议，合同签订率达100%以上（3分），保证员工的基本福利待遇，且为员工缴纳社会保险和住房公积金（2分），且本年度内未发生行政处罚或劳动纠纷事件（1分）	6		
		3.23	机构为从业人员购买人身安全等商业保险（最高4分，每缺1人扣2分）	4		
		3.24	建立独立的财务核算制度，专款专用，不应挤占、挪用（4分）；提供上一年度资助资金使用审计报告或财务审计报告（2分）；向社会公示政府资助资金使用情况（1分）	7		
		3.25	机构实现年度盈利（2分）；政府补贴占机构总收入比例 $\leq 50\%$ （3分）；提供服务协议之外的增值服务，如家庭照护培训、康复训练、心理治疗等（每提供1项加1分，最高得6分）；增值服务收入占总收入比例 $\geq 20\%$ （2分）	13		
	业务管理	3.26	属于同一连锁机构的，使用统一品牌标识（LOGO、VI系统）（1分）；制定品牌管理手册且每年更新（2分）；建立统一的服务流程、质量管控体系（2分）	5		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
三、机构管理（20分）	业务管理	3.27	机构应在服务场所明显位置，公示服务信息（内容、时间、收费、联系方式、人员守则和投诉渠道等基本信息），服务项目、服务承诺、服务申请流程等内容（每公示1项得2分，最高得6分）	6		
		3.28	应定期进行服务需求调查，了解并掌握辖区内有服务需求的老年人数，提供相关记录（3分）；每年不少于2次开展服务推介会，介绍服务政策、积极拓展新服务对象，提供服务宣传资料（3分，开展少于2次得1分）	6		
		3.29	与服务对象签订服务协议书（2分）；尊重服务对象的独特性，实行个案管理方案和记录（2分）；服务对象有重要的社会家庭变化、服务范围调整时有相应记录（1分）	5		
		3.30	物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发放手续，账实相符（4分），每年根据需要添置更新部分设备，并有相关记录（1分）	5		
		3.31	严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度	2		
		3.32	建立各项服务的质量要求（2分）；建立服务工作规范，明确服务工作内容、工作流程及服务方法（3分）	5		
		3.33	定期进行内部监督检查，并记录检查结果，包括内容、时间、地点、人员、落实情况等信息（最高5分，记录每缺1项扣1分）	5		
		3.34	提供近1年企业年度报告或社会组织年检合格报告	5		
		3.35	与周边养老机构、医院、社康建立服务转介机制（建立2项得3分，建立3项得5分）	5		
		3.36	积极整合社会资源、调动服务对象家属、亲友、邻居及志愿者参与服务，积极发掘社会资源，吸引非政府资金参与开展社区为老服务（3分）；有为激励社会公众、志愿者、专职服务人员等建立的各项激励机制（3分）	6		
		3.37	定期询问服务对象等形式听取服务对象的意见和建议，服务对象提出的合理意见和建议应及时研究采纳，改进工作，并有相关记录（意见处理记录形成闭环，得1分）；每年开展服务满意度调查（“好差评”工作）不少于2次（3分，开展少于2次不得分）	4		
		3.38	服务终止时，机构应通知相关第三方协助办理手续，并与老年人和相关第三方进行财务交接（退还押金、结清费用、物品交接清单无误，签字确认）	5		
四、服务内容（35分）	接送服务	4.1	为老年人提供定点接送服务，做到准时准点（提供接送工具、照片等记录，未提供该项服务不得分）	5		
		4.2	接送服务过程注意老年人安全，携带好必备的物品、药品，保证安全，防止意外发生	5		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容（350分）	生活照料服务	4.3	了解所服务老年人的基本信息，包括但不限于姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况（最高5分，缺少1项扣2.5分）	5		
		4.4	防止跌倒、烫伤，保持皮肤、口腔、头发、手足指（趾）甲、会阴部清洁，外表整洁，无长指（趾）甲，保持老年人床铺整洁，符合 GB/T 29353—2012 及 GB/T 35796—2017 中相关要求（最高5分，发现1项不符扣2.5分）	5		
		4.5	做好老年人服务安全评估和防范工作，包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等方面的风险评估和工作记录	8		
		4.6	每天打扫老年人居室，整理老年人个人用品及生活用品，有相关记录，定期更换老年人床上用品，有相关记录（3分），保持公共区域老年人居室的整洁、地面干燥、空气清新（2分）	5		
		4.7	提供生活照料服务的托养服务对象人数（每1人得0.5分，服务人数达20人以上的，最高得10分）	10		
	居家上门服务	4.8	为居家老年人开展生活照料上门服务（助餐、助洁、助浴、助行、助医、助急等，1分），全年服务≥100人次，得3分；全年服务≥200人次，得6分	6		
		4.9	为居家老年人开展心理/精神慰藉（心理健康教育、心理健康评估等，1分）等上门服务，全年服务≥10人次，得2分；全年服务≥20人次，得4分	4		
		4.10	开展社区居家老年人探访关爱工作（高龄、特困、独居、孤寡、优抚对象等老年人，1分），全年服务≥20人次，得3分；全年服务≥40人次，得6分	6		
		4.11	为建立家庭养老床位的老年人提供居家上门照护服务（包括基础生活照护服务、其他个性化服务等，1分），及时响应服务需求，全年服务≥20人次，得2分；全年服务≥40人次，得4分	4		
		4.12	为居家老年人开展适老化改造、智能适老产品配置等服务	2		
		4.13	服务留存文字记录（含服务内容、时长）及影像资料（4分）	4		
		4.14	为居家老年人开展服务需求评估，保存过程记录（2分），并与老年人或其监护人签订服务协议（2分）	4		
		4.15	为社区居家老年人开展集中的科学运动、健康管理或社会融入等团体活动，每场活动不低于30人次（每开展1场得0.5分，最高得2分）	2		
	长者助餐服务	4.16	根据老年人的健康状况和疾病要求，服务开展前对服务对象进行评估，有相关记录（1分），针对特殊老年人（如糖尿病、高血脂、高血压、冠心病、肥胖症、脂肪肝、有吞咽困难）在营养师和专业人员指导下为老年人提供流质、半流质、低糖、低盐、低嘌呤等老年慢性病的饮食营养指导工作（2分）；提供个性化的保健膳食服务（2分）	5		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容（35分）	长者餐饮服务	4.17 为老年人提供集中用餐服务，运输工具保持清洁卫生（1分），密封保温（1分），餐具做到每餐消毒（1分），提供的食品应有索证索票及资质证明（1分），保持新鲜，烹饪食品煮熟煮透，确保食品安全（1分）	5		
		4.18 助餐服务应符合 GB/T 35796—2017 中 5.3.2.1 “应尊重老年人宗教信仰、民族习惯，结合老年人生理特点、身体状况、生活习惯制定食谱，做到营养均衡”的规定（1分），每周对老年人食谱内容进行调整（2分），向老年人公布并存档（2分）	5		
		4.19 提供食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证一览表（2分）；食品及原料、食品添加剂、食品相关产品进货索证台账登记本（1分）；食品 48 小时留样记录（1分）； 其他食品安全管理记录： 食品安全综合检查记录；专间消毒记录；餐具清洗消毒记录；食品添加剂使用台账（每有 1 项得 0.5 分，最高得 2 分）（仅提供配餐服务的，本项最高得 2 分；未实际开展助餐服务的，本项不得分）	6		
		4.20 机构应提供食品供应商《食品经营许可证》和食品出厂检验合格证或其他相关证明（1分），原材料外包装标识要求的要按照外包装标识的条件和要求规范存放（1分），并定期检查，无变质过期食品（1分）（仅提供配餐服务的，本项最高得 1 分；未实际开展助餐服务的，本项不得分）	3		
		4.21 日均服务社区老年人人次≥10 人次，得 2 分；日均服务社区老年人人次≥20 人次，得 4 分；日均服务社区老年人人次≥30 人次，得 6 分；日均服务社区老年人人次≥40 人次以上，得 8 分。（本项不包含机构入住老年人）	8		
	康复护理服务	4.22 建立康复档案，一人一档（2分），对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化、服务范围调整的记录应根据服务对象特点，客观如实记录，记录时间应具体到分钟（1分）	3		
		4.23 提供康复功能评定，有评定结果（2分），有根据评定结果制定相适应的康复方案/计划（2分）；正确执行医嘱，康复辅助过程中注意观察老年人的身体适应情况，保证安全，有相关记录（2分）	6		
		4.24 提供康复服务内容，包括但不限于发病诊疗、健康指导、预防保健、康复护理、认知障碍康复等服务（提供 1 项得 2 分，最高得 4 分）	4		
		4.25 依据老年人评估结果，签订相应的服药管理协议，为老年人提供服药管理服务时核对处方和药品，按照相关规定进行药品发放。	2		
		4.26 根据康复方案和计划，配合医护人员帮助特殊老年人进行各项康复活动，提供并指导有需要的老年人正确使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器、保健仪器，并保证安全，有使用记录	2		
		4.27 每年协助组织老年人健康体检	2		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容（35分）	康复护理服务	4.28	年度服务社区老年人 ≥ 20 人次，得3分；年度服务社区老年人 ≥ 50 人次，得6分；年度服务社区老年人 ≥ 100 人次，得10分。（本项不包含机构入住老年人）	10		
	医疗保健服务	4.29	为服务对象提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导（提供1项得1分，最多得3分）	18	3	
			参与服务对象健康档案、检验结果等资料，在签约年度内为服务对象提供一次危险因素、健康状况等评估服务		3	
			为服务对象制定个性化健康管理计划		3	
			通过电话、网络等多种预约方式，为服务对象提供疾病诊疗和健康管理预约服务		3	
			与医院、社区健康服务中心开展合作共建，在医疗护理技术、转诊服务等方面建立合作关系。老年人突发疾病，应立即联系医疗救护机构，做好老年人的转诊转院工作		3	
			提供社区义诊服务		3	
		4.30	医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药、陪同就医或根据老年人的需要与医生保持密切联系（2分）；有计划、有措施、有记录开展健康教育指导和慢性病管理，协助开展医疗辅助性工作，能正确测量血压、体温、脉搏、呼吸和血糖等（3分）	5		
		4.31	引导和组织托养服务对象每年参加1次包括常规体格检查、血常规、尿常规、肝功能、肾功能、空腹血糖和心电图检测等健康项目的体检服务（每提供1项得2分，最高得4分）	4		
		4.32	开展健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关小组活动（最高2分，缺少1项扣1分）；根据老年人身体状况及实际需求制定有针对性地防疾病方案（2分）；提供老年病的基本知识及基础性防治技术的培训讲座，有相关记录（2分）	6		
		4.33	按相关规定和要求取得医保定点医疗机构资格（5分）；建立家庭养老床位或家庭医生签约 ≥ 10 张（人）（5分）	10		
	心理/精神慰藉	4.34	有提供心理/精神支持服务的环境、设施与设备（设有心理咨询室、沙盘等设施完善得6分，每缺1项扣2分，未设置独立环境不得分）	6		
		4.35	对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估，有记录和防范措施	6		
		4.36	制定心理/精神支持服务危机处理程序，并有相关资料（3分），通过评估，及时发现心理问题，有处理措施并有记录（3分）	6		
		4.37	与老年人进行谈心、交流，了解其精神需求，并有相应记录（3分）；组织服务对象与家属、亲友共同参加集体活动，并有相应记录（3分）	6		
		4.38	根据老年人心理特点，观察老年人的情绪变化并通过谈心交流等方式及时调节老年人心理状态，有相应记录（2分）；服务对象生日、传统节日有组织活动，有相关记录（满足1项得3分，满足2项得6分）	8		
		4.39	开展心理/精神慰藉服务过程中尊重并保护老年人的隐私	4		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容（350分）	文化娱乐服务	4.40	活动场所工作日每天应开放6小时以上（3分）；每周接待老年人不少于50人（3分）	6		
		4.41	合理安排活动时长、频率，活动场地有详细的活动安排表（3分），开展的文化娱乐活动≥6项。如：阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞（每有1项得1分，最高得3分）	6		
		4.42	制定符合老年人心理特点及学习需求的教学计划，详细、有系统的课程安排（4分）；定期组织老年人参观、健身、助残、课堂等活动（每有1项得2分，最高得4分）	8		
		4.43	协助老年人到户外活动，携带好必备物品、药品，保证安全，并做好记录	6		
		4.44	开展老年大学、老年教育、老年培训等提升老年人能力的文化娱乐活动应符合GB/T 29353—2012中8.7.2“主要由养老护理员、社会工作者组织，邀请专业人士或相关志愿者给予指导”的规定（4分）；每年至少1次作品展示活动，展示学习成果，组织交流学习，有记录（4分）	8		
		4.45	积极推荐学员的作品、节目，对外参赛，体现学员学习成效，并有奖项设置	6		
	安宁服务	4.46	服务人员接受安宁疗护相关培训，具有人道主义素养，掌握安宁服务的相关知识及技能（4分）；组织老年人开展安宁疗护相关的宣传教育活动（3分）	7		
		4.47	尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期，引导相关第三方接受老年人临终状况，根据需要协助处理老年人后事。	5		
	安全援助服务	4.48	“呼叫器、求助门铃、红外感应器”等安全防护器材应符合国家相关规定，质量完好率达100%（2分）；其功能应符合老年人的特点和需求（2分）（现场随机测试发现呼叫器无响应，该项不得分）	4		
		4.49	收到服务对象求救信号后及时采取相应措施，必要时立即通知其家属、监护人或第一联络人	2		
	智慧养老	4.50	对接市、区级智慧养老信息平台，协助做好辖区内养老服务数据的采集、更新工作	5		
		4.51	依托智慧养老服务平台及呼叫中心、智能设备，为居家老年人提供24小时紧急呼叫救援服务	5		
		4.52	建有或使用智慧养老服务平台提供养老服务，依托平台记录养老服务项目内容，通过系统生成服务工单，保存服务内容、时间、地点、服务过程影像及服务对象信息	6		
		4.53	具有跌倒检测雷达、睡眠监测垫等智能化照护设备的，应保证能正常使用（3分），提供记录设备使用情况的信息系统（3分），生成服务记录、分析报告，含案例分类、处置成功率等内容（3分）	9		

表 A.1 一类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值		得分	扣分原因
四、服务内容（35分）	转介服务	4.54	利用社会资源，建立信息服务资源库（3分），为服务对象提供转介服务。如转介家政、餐饮、助浴、理发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、心理咨询、入住养老机构等服务，有转介机制和转介记录（每提供1项得1分，最高得3分）	6			
	法律援助	4.55	利用社会资源为服务对象提供法律咨询、维护权益服务	8			
	慈善援助	4.56	针对生活无来源或家庭困难的服务对象，与慈善机构等相关部门联系给予救助和帮扶	8			
	满意率（现场抽样不低于5%）	4.57	服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 80\%$	30	15		
			服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 85\%$		20		
			服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 90\%$		25		
			服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 95\%$		30		
五、机构信誉（50分）	—	5.1	该社区养老服务设施近三年内有工作人员获得区级以上的养老服务有关的赛事奖项的；参与深圳养老服务相关标准制修订的且正式发布的（每提供1项得5分，最高得15分）	15			
		5.2	获得区级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得2.5分，最高得5分）	5			
		5.3	获得市级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得5分，最高得5分）	5			
		5.4	获得省级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得5分，最高得5分）	5			
		5.5	获得国家级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得10分，最高得10分）	10			
		5.6	市级媒体有业务相关宣传报道（仅限于近三年内该社区养老服务设施作为典型经验报道，每提供1项得2.5分，最高得5分）	5			
		5.7	省级及以上媒体有业务相关宣传报道（仅限于近三年内该社区养老服务设施作为典型经验报道，每提供1项得5分，最高得5分）	5			

A.2 表 A.2 给出了二类机构社区养老服务质量监测内容与规则。

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表

机构名称:			监测人:		综合得分:		
监测内容	监测指标	序号	监测要求		分值	得分	扣分原因
一、队伍建设 (150分)	—	1.1	机构最高管理者或负责人应具有大专及以上学历或5年以上相关领域的管理经验（符合得10分，不符合不得分）		10		
		1.2	机构应有清晰的组织架构图（5分），明确的部门及岗位职责说明书（5分）；制定明确的人力资源管理制度，包括但不限于人员聘用制度、教育和培训制度、薪酬与福利制度、绩效考核制度、人事合同与档案制度，提供相关制度并有效实施记录（每提供1项制度及相应执行痕迹，得2分，最高得10分）		20		
		1.3	服务人员具有良好的职业道德、语言规范、仪表端庄、举止文明、尊老敬老（1分）；在工作时间内应分类统一着装（1分）		2		
		1.4	服务人员全年参加职业道德培训课时≥8小时（5分），培训记录完整，含签字、时间、课程名称、课程记录、现场照片等（5分）		10		
		1.5	提供直接服务的养老护理员等工作人员健康状况良好，提供健康合格证明（5分）；服务人员年龄应符合法律规定（5分）		10		
		1.6	提供该设施员工档案，一人一档（3分）；员工档案应包括员工身份证明、学历及职业资质、劳动合同或劳务协议、服务承诺书、入职体检报告、个人信用报告、无犯罪记录证明等（最高6分，每人缺1项扣1分）；提供员工花名册，在服务场所明显位置张贴工作人员照片和职责分工（3分）；提供员工社保清单等劳动关系证明材料（3分）		15		
		1.7	专业技术岗位：配备有社会工作者、心理咨询师等专业技术人员，持有与岗位相适应的有效资格证书或执业证书（每提供1类得2分，最高得6分）		6		
		1.8	工勤技能岗位：配备工作人员承担技能操作和维护、后勤保障、服务等职责的工作岗位，包括但不限于维修维护、保洁绿化、特种作业（需持证）、消防设施操作、信息管理、档案管理、接待管理、会计、出纳、厨师、门卫、洗涤等岗位（每提供1项得1分，最高得2分）		2		
		1.9	建立各类专业技术人员的技术档案（一人一档，每提供一人得2分，最高得4分），定期参加继续教育，提供签到表、继续教育课件、现场照片等相关证明（提供继续教育佐证材料，每提供1项得2分，最高得6分）		10		
		1.10	每年开展不少于10次的志愿助老活动，提供志愿者活动方案、签到表、照片等活动记录（每提供一场活动记录得2分，最高得20分）		20		
		1.11	建立并落实内部培训制度和年度培训计划，有相关资料（计划具有量化、质化目标，符合机构实际情况、具有可操作性，得6分）。开展岗前培训，新员工在上岗前，接受≥10学时的岗前培训，有相关培训记录及考核（建立2项得3分，建立3项及以上得5分）；定期在岗培训，专业人员和服务人员每年在岗培训≥15学时，有相关培训记录及考核（最高4分，每缺1人扣2分）		15		
		1.12	从业人员经过上岗前的消防安全培训（5分），每半年组织一次对每名员工的消防培训（5分）		10		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值		得分	扣分原因
一、队伍建设（150分）	—	1.13	建立月度考核制度，有岗位考核细则（2分）；对服务质量每月进行1次岗位考核，对考核情况进行记录汇总分析，并落实改进措施（5分）；每半年不少于一次服务质量改进会，落实相关记录和改进措施（3分）	10			
		1.14	每月定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展，提供会议纪要记录（最高10分，每缺1月扣1分）	10			
二、环境和设施设备（250分）	公共标识	2.1	场地内应设置完整、连贯、清晰、简明的标识系统，名称与标识设置应统一规范，符合GB/T 10001.1和MZ/T 131—2019的要求，市、区对统一标识系统有要求的，应按要求执行（最高2分，发现1处不规范扣1分）	2			
	建筑场所	2.2	社区养老服务设施选址宜选择周边社区老年人相对集中、临近公共服务设施的场地（2分）；选址在老龄化社区的（1分），设置在建筑首层（2分）；选址在工业厂房或危险场所附近的本项不得分	5			
		2.3	社区养老服务设施应符合JGJ 450—2018中相关要求（最高2分，发现1处不规范扣1分）；与易燃易爆、有毒有害等危险品的生产、经营场所保持安全距离，不设置在自然资源等部门判定存在重大自然灾害高风险区域内（2分）；提供年度建筑消防设施检测报告（1分），配备消防器材、应急照明灯、疏散指示标志、火灾自动报警系统、独立烟感器、消防过滤式自救呼吸器、灭火毯等（每提供1项得0.5分，最高得2分）；建筑耐火等级不低于二级（1分）	8			
		2.4	配备包括供电、制冷、供暖、排水、污水处理、垃圾及污物收集等服务设施（最高3分，每缺1项扣1分）；供老年人使用的建筑物出入口均应有明确规划出入的紧急送医通道（2分）；供老年人使用的交通空间的主要位置两侧应设连续扶手（2分）	7			
		2.5	老年人用房门净宽不应小于90 cm（2分），走道净宽不应小于180 cm（2分）	4			
		2.6	建筑场所建筑面积 $\leq 750\text{ m}^2$ ，且床位设置不少于2床	10	4		
			建筑场所建筑面积（S）， $750\text{ m}^2 < S \leq 1000\text{ m}^2$ ，且床位设置不少于5床		6		
			建筑场所建筑面积（S）， $1000\text{ m}^2 < S \leq 1500\text{ m}^2$ ，且床位设置不少于10床		8		
			建筑场所建筑面积大于 1500 m^2 ，且床位设置不少于15床（若建筑场所建筑面积符合相关指标要求，仅床位设置不符合规定，其评分可按照对应床位实际情况确定）		10		
	用房设置	2.7	设置老年人用房应符合JGJ 450—2018中5.1.8的规定，包括生活用房（2分）、文娱与健身用房（1分）、管理服务用房（1分）	4			
		2.8	生活用房设置就餐、备餐、休息室、卫生间等用房或空间（最高4分，每缺1项扣1分）	4			

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
二、环境和设施设备 (25 0 分)	用房设置	2.9	文娱与健身用房设置棋牌室、阅览室、网络室、书画室、健身室、教室、多功能厅（每提供 1 项得 1 分，最高得 4 分）	4		
		2.10	设置公共接待区（1 分），并配备桌椅、纸笔、相关服务介绍材料等（最高 3 分，每缺 1 项扣 1 分）	4		
		2.11	设置办公场所（1 分），并配备办公桌椅、计算机、电话等办公设施（最高 3 分，每缺 1 项扣 1 分）	4		
		2.12	设置登记、会议、档案、备品等独立区域（4 分）	4		
		2.13	设置养老服务驿站，且开展为老服务 10 次以上的（提供服务记录、照片等服务证明）	1		
	管理与服务用房	2.14	配备值班办公室、公共卫生间等，室内环境良好（最高 4 分，每缺 1 项扣 2 分）	4		
		2.15	为老年人服务的登记、接待等窗口部门，其用房位置应明显易找并设置醒目标识	4		
	日间照料休息区	2.16	每间休息室使用面积不应小于 4.00 m ² /床（4 分）；居室内宜留有直径不小于 1.50 m 轮椅回转空间（2 分）；床边应留有护理、急救操作空间（2 分）	8		
		2.17	有制冷、供暖设备（2 分）；配备与老年人数量相应的休息设备（床、沙发椅、被褥和枕头等）（2 分），环境优雅，舒适（2 分）；床与床之间应有为保护个人隐私进行空间分隔的措施（2 分）	8		
		2.18	设有储物空间（1 分），储物空间高度便于老年人拿取（1 分）	2		
	长者助餐	2.19	有提供配餐设施	3		
		2.20	自建或供餐单位应取得《食品经营许可证》且具备集体用餐配送资质，食品安全等级应达到 B 级以上，未达到的本项不得分	3		
		2.21	餐位数能满足就餐老年人的需求，且数量不小于 10 张（2 分）；餐厅座位数应按不低于所服务床位数的 40% 配置（2 分）	4		
		2.22	应使用可移动、可托手、牢固稳定的单人座椅（2 分）；每座使用面积不应小于 2.5 m ² （2 分）	4		
		2.23	布置能满足送餐车进出的通道及路线，提供送餐到位的服务（2 分），并为护理员留有分餐、助餐空间（2 分）；当采用柜台式售饭方式时，设有无障碍服务柜台（2 分）	6		
		2.24	设备数量应满足老年人基本生活需求（冰箱或冰柜、保温设备、消毒设备、餐桌椅、场地扶手）（每有 1 项得 2 分，若配餐服务消毒设备非必备项，最高得 5 分）	10		
		2.25	设立符合要求和标准的长者食堂（饭堂）（2 分），且对外开放，服务范围覆盖社区或周边老年人（2 分）（未设置长者食堂该项不得分）	4		
	公共卫生间	2.26	供老年人使用的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器三件卫生洁具（3 分），且与老年人卧室邻近布置（2 分）	5		
		2.27	坐便器旁应安装扶手	3		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
二、环境和设施设备（250分）	公共卫生间	2.28	公用沐浴间内应配备老年人使用的浴槽（床）或洗澡机等助浴设施（2分），并应留有助浴空间（2分）	4		
		2.29	老年人专用浴室、公用沐浴间均应附设无障碍厕位（最高4分，现场检查发现1处不符合无障碍设计规范扣1分）	4		
	康复与医疗用房	2.30	使用面积大于20平方米（1分）；保健室、康复室、心理疏导室的地面应平整、表面材料应具弹性，房间平面布局应适应不同康复设施的使用要求（1分）；配备专业的康复辅助器具和医护用品，附设盥洗盆或槽（1分）配备自动体外除颤器（AED）等急救设施（2分）	5		
	文娱与健身用房	2.31	总使用面积不应小于2 m ² /床（2分）；应有良好的天然采光，东西向开窗时应采取有效的遮阳措施（满足1项得1分，最高得2分），并有良好的自然通风条件（1分）	5		
		2.32	活动室应避免对老年人卧室产生干扰（1分），平面及空间形式应适合老年人活动需求（1分），活动室应满足多功能使用的要求（1分）	3		
		2.33	室内有供老年人开展棋牌娱乐的区域，配备棋牌、座椅等设备，设备齐全完好（兼用设置得分不得超过该项得分1/2）	4		
		2.34	室内有供老年人开展书法、绘画活动的区域，配备笔、书法用纸、绘画用纸、桌椅等用具和设备，且齐全完好（兼用设置得分不得超过该项得分1/2）	4		
		2.35	室内有供老年人开展音乐、舞蹈活动的区域，该区域有做吸音处理，配备音响装置、座椅设备，设备齐全完好，提供的音像资料符合老年人的特点（兼用设置得分不得超过该项得分1/2）	4		
		2.36	室内有阅览室，供老年人休闲的老年教育、书籍、报刊杂志等（兼用设置得分不得超过该项得分1/2）	4		
		2.37	室内有供老年人开展网络活动的区域，配备电脑桌椅、电脑等设备，开通网络，设备齐全完好（兼用设置得分不应超过该项得分1/2）	4		
		2.38	室内有供老年人锻炼的区域，配备健身器材等设备，设备完好（兼用设置得分不应超过该项得分1/2）	4		
		2.39	室内有供老年人开展讲座、观看影视等活动的多功能厅，配备影像装置、桌椅等设备，且设备完好（兼用设置得分不应超过该项得分1/2）	4		
		2.40	配备电视、投影仪等设施，有供老年人其他活动的区域及配备所需的设备，设备完好（兼用设置得分不应超过该项得分1/2）	4		
		2.41	多功能厅宜设置在建筑首层（1分），室内地面应平整并设休息座椅（1分），墙面和顶棚宜做吸音处理（1分），邻近设置公用卫生间及储藏间（1分）	4		
	室外活动场所	2.42	室外活动场所面积大于100 m ² 的，得4分；室外活动场所面积小于100 m ² 的，得2分；没有室外活动场所的，本项不得分	4		
		2.43	室外活动场地表面应平整（1分），排水畅通（1分），采取防滑措施（2分）	4		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
二、环境和设施设备（250分）	室外活动场所	2.44	室外活动场地设置有健身运动器材（2分）和休息座椅（2分）	4		
		2.45	场地内有景观环境和园林绿化设计	2		
	出入口	2.46	设置在首层，应设有独立的出入口，设置在二层或以上的，或场地为多层的，应设有防滑通道、电梯（2分）；设置两个或以上出入口（2分）	4		
		2.47	主要出入口门厅应符合 JGJ 450—2018 中 5.6.2 “1. 宜采用平坡出入口，平坡出入口的地面坡度不应大于 1/20，有条件时不宜大于 1/30；2. 出入口严禁采用旋转门；3. 出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应采用防滑材料铺装，应有防止积水的措施，严寒、寒冷地区宜采取防结冰措施；4. 出入口附近应设助行器和轮椅停放区”的规定（每项得 1 分，最多得 4 分），设置休息座椅和无障碍休息区（1 分），设置通往各功能空间及设施的标识指示牌（1 分）	6		
		2.48	出入口内外及平台应设置安全照明	3		
		2.49	出入口的门采用向外开启平开门（设闭门器）或电动感应平移门	3		
		2.50	出入口附近宜设安全监控设备终端（2分）和呼叫按钮（2分）	4		
	走廊	2.51	公用走廊内部以及与相邻空间的地面应平整无高差，不应设置门槛（2分）；走廊地面应选择耐蜡、防滑、防反射的材料（2分）	4		
		2.52	墙面应设置明确的标识，说明楼层、房间号及疏散方向等信息（2分），不同楼层的墙面宜通过颜色或字体、图形变化进行区别以增强识别性（2分）	4		
	楼梯	2.53	楼梯间应便于老年人通行，不应采用扇形踏步（2分），不应在楼梯平台区内设置踏步（2分）（如设施只在一楼，自动得分）	4		
		2.54	踏步前缘应相互平行等距（2分），踏面下方不得透空（2分）（如设施只在一楼，自动得分）	4		
		2.55	楼梯踏步与走廊地面对接处应用不同颜色区分（2分），并应设有提示照明（2分）（如设施只在一楼，自动得分）	4		
		2.56	楼梯应设双侧扶手（如设施只在一楼，自动得分）	4		
	电梯	2.57	轿厢内壁周边应设有安全扶手（1分）、监控（1分）及对讲系统（1分）（如设施只在一楼，自动得分）	3		
		2.58	电梯门应采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置（如设施只在一楼，自动得分）	3		
三、机构管理（200分）	安全管理	3.1	根据 GB 38600—2019 中相关要求，建立健全安全管理体系及安全管理制度（1分），设立安全管理部门，落实消防安全主体责任，指定安全管理人员，建立健全消防安全责任制（2分）；完善出现过失行为或意外的上报制度（1分），做好风险评估和服务防护工作（1分）	5		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
三、机构管理 (200分)	安全管理	3.2	根据《养老机构消防安全管理规定》和 MZ/T 032—2012 中相关要求，确保消防、电气、燃气、特种设备、建筑设施、安全标志、监控设备等设施设备的安全要求（1分）；定期开展消防设备进行维护保养（2分）；每年对电气线路、电气设备进行检测（2分）	5		
		3.3	购买本年度内养老机构综合责任险或场地意外险等保险（2分），购买火灾公众责任保险（2分）	4		
		3.4	注意用火用电安全，定期开展防火巡查、检查。老年人居室、公共活动用房、厨房等重点部位白天至少巡查2次（2分）；每月和重要节假日、重大活动前，应当至少开展1次防火检查（2分）安装具备实时监测、漏电报警、过载保护等功能的智慧用电监测系统，覆盖主要用电区域（如老人居室、公共活动区、厨房等）（1分）	5		
		3.5	设施各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控设施，并保留视频监控记录（最高3分，现场检查发现1处未覆盖监控扣1分）	3		
		3.6	建立人身安全管理制度，安全教育和培训制度，医疗护理安全管理制度，提供相关记录（最高3分，缺1项扣1分）；对生活照料、日常管理、护理照料、医疗等重点安全问题和活动中涉及的有关人身安全问题进行有效监控和防范，有相关证明（2分）	5		
		3.7	符合《中华人民共和国食品安全法》《深圳经济特区食品安全监督条例》相关要求，建立健全的食品安全管理制度，采取有效的管理措施，保证食品安全： 1. 亮证经营：公示栏齐全，明厨亮灶（满足1项得0.5分，最高得1分）； 2. 食品安全培训记录（1分）； 3. 投诉记录（1分）； 4. 消杀记录（1分）； 5. 餐厨回收记录（1分）； 6. 健康管理及晨检记录等相关记录（1分） （未设置长者食堂该项不得分）	6		
		3.8	康复设备与器材定时保养及维修，更换或淘汰，有相关记录（2分），康复设备应在康复治疗师或机构负责人测试正常后签字确认方可使用（1分）；相关文化娱乐设施设备应及时维修定期保养，有相关记录，以保证老年人安全使用（2分）	5		
		3.9	建立各类信息、档案资料保管制度（提供制度及相应执行记录，得2分），不外泄服务对象个人隐私（提供员工保密协议等佐证材料，得1分），并配备专（兼）职人员管理人员（1分）	4		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
三、机构管理 (200分)	安全管理	3.10	制定公共卫生、人身安全意外应急处理流程办法（2分）；建立突发事件应急管理应符合MZ/T 032—2012 中第12章规定，确立应急管理岗位及责任，完善突发事件、公共卫生事件监测与预警、报告、信息发布与应急处置制度（每提供1项得1分，最高得3分）	5		
		3.11	按“一设施一案”的方式制定消防演练、应急疏散、“三防”（防汛防旱防风）和灭火预案（2分），每半年至少开展1次消防演练（2分）；开展志愿消防队伍，志愿消防队员的数量不应少于本场所从业人员数量的30%（1分）	5		
		3.12	确保疏散通道、安全出口和疏散门畅通（1分）；保持常闭式防火门处于关闭状态，常开防火门应能在火灾时自行关闭，并应具有信号反馈功能（2分）；保证安全出口、疏散通道上不安装栅栏，建筑每层外墙的窗口、阳台等部位不设置影响逃生和灭火救援的栅栏，确需设置的，应能从内部易于开启（2分）	5		
		3.13	监控系统能不间断录像且保持15天以上（2分），记录监控机房有专人值守（1分），设立24小时监控（2分）	5		
	信息档案管理	3.14	为服务对象建立动态档案，档案包括服务申请表、个人信息、健康状况、老年人能力评估报告、服务方案、服务协议、服务情况及家庭居住情况和子女或监护人的联系方式等其他相关资料（最高5分，每缺1项扣1分）；服务对象建档率100%（2分），并定期更新（2分）	9		
		3.15	拥有智慧化、智能化的服务和管理系统（如：评估系统、OA管理系统等），提供相关信息统计或数据报表	4		
		3.16	提供从业人员每年的体检记录（为工作人员安排健康体检）（最高4分，每缺1人扣2分）	4		
		3.17	有服务运行管理情况记录，记录规范、及时准确，签章完整（最高5分，记录不完整扣3分；无记录不得分）	5		
		3.18	有服务对象及服务项目满意度（“好差评”）或意见反馈的统计、分析和反馈资料。最高7分，无满意度（“好差评”）统计、分析和反馈资料扣3分；未开展满意度调查（“好差评”工作）不得分	7		
	运营管理	3.19	内部机构设置合理，有明显的业务范围和职责（1分）；重要岗位责任内容上墙公示（如：安全、护理、财务管理、行政管理等）（4分）（每有1项得1分，最高得4分）	5		
		3.20	提供运营管理规章，包括但不限于行政管理、医疗护理、康复治疗、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全（每提供1项得1分，最高得5分）	5		
		3.21	提供运营管理资料，包括但不限于中长期发展规划、年度工作实施计划、年度总结（最高5分，每缺1项扣2分）	5		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
三、机构管理 (200分)	运营管理	3.22	服务机构与工作人员劳动合同或劳动协议，合同签订率达 100% 以上（3 分），保证员工的基本福利待遇，且为员工缴纳社会保险和住房公积金（2 分），且本年度内未发生行政处罚或劳动纠纷事件（1 分）	6		
		3.23	机构为从业人员购买人身安全等商业保险（最高 4 分，每缺 1 人扣 2 分）	4		
		3.24	建立独立的财务核算制度，专款专用，不应挤占、挪用（4 分）；提供上一年度资助资金使用审计报告或财务审计报告（2 分）；向社会公示政府资助资金使用情况（1 分）	7		
		3.25	机构实现年度盈利（2 分）；政府补贴占机构总收入比例 $\leq 80\%$ （3 分）；提供服务协议之外的增值服务，如家庭照护培训、康复训练、心理治疗等，（每提供 1 项加 1 分，最高 6 分）；增值服务收入占总收入比例 $\geq 20\%$ （2 分）	13		
	业务管理	3.26	属于同一连锁机构的，使用统一品牌标识（LOGO、VI 系统）（1 分）；制定品牌管理手册且每年更新（2 分）；建立统一的服务流程、质量管控体系（2 分）	5		
		3.27	机构应在服务场所明显位置，公示服务信息（内容、时间、收费、联系方式、人员守则和投诉渠道等基本信息），服务项目、服务承诺、服务申请流程等内容（每公示 1 项得 2 分，最高得 6 分）	6		
		3.28	应定期进行服务需求调查，了解并掌握辖区内有服务需求的老年人数据，提供相关记录（3 分）；每年不少于 2 次开展服务推介会，介绍服务政策、积极拓展新服务对象，提供服务宣传资料（3 分，开展少于 2 次得 1 分）	6		
		3.29	与服务对象签订服务协议书（2 分）；尊重服务对象的独特性，实行个案管理方案和记录（2 分）；服务对象有重要的社会家庭变化、服务范围调整时有相应记录（1 分）	5		
		3.30	物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发放手续，账实相符（4 分），每年根据需要添置更新部分设备，并有相关记录（1 分）	5		
		3.31	严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度	2		
		3.32	建立各项服务的质量要求（2 分）；建立服务工作规范，明确服务工作内容、工作流程及服务方法（3 分）	5		
		3.33	定期进行内部监督检查，并记录检查结果，包括内容、时间、地点、人员、落实情况等信息（最高 5 分，记录每缺 1 项扣 1 分）	5		
		3.34	提供近 1 年企业年度报告或社会组织年检合格报告	5		
		3.35	与周边养老机构、医院、社康建立服务转介机制（建立 2 项得 3 分，建立 3 项得 5 分）	5		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
三、机构管理 (200分)	业务管理	3.36	积极整合社会资源、调动服务对象家属、亲友、邻居及志愿者参与服务，积极发掘社会资源，吸引非政府资金参与开展社区为老服务（3分）；有为激励社会公众、志愿者、专职服务人员等建立的各项激励机制（3分）	6		
		3.37	定期询问服务对象等形式听取服务对象的意见和建议，服务对象提出的合理意见和建议应及时研究采纳，改进工作，并有相关记录（意见处理记录形成闭环，得1分）；每年开展服务满意度调查（“好差评”工作）不少于2次（3分，开展少于2次不得分）	4		
		3.38	服务终止时，机构应通知相关第三方协助办理手续，并与老年人和相关第三方进行财务交接（退还押金、结清费用、物品交接清单无误，签字确认）	5		
四、服务内容 (350分)	接送服务	4.1	为老年人提供定点接送服务，做到准时准点（提供接送工具、照片等记录，未提供该项服务不得分）	5		
		4.2	接送服务过程注意老年人安全，携带好必备的物品、药品，保证安全，防止意外发生	5		
	生活照料服务	4.3	了解所服务老年人的基本信息，包括但不限于姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况（最高5分，缺少1项扣2.5分）	5		
		4.4	防止跌倒、烫伤，保持皮肤、口腔、头发、手足指（趾）甲、会阴部清洁，外表整洁，无长指（趾）甲，保持老年人床铺整洁，符合GB/T 29353—2012及GB/T 35796—2017中相关要求（最高5分，发现1项不符扣2.5分）	5		
		4.5	做好老年人服务安全评估和防范工作，包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等方面的风险评估和工作记录	6		
		4.6	每天打扫老年人居室，整理老年人个人用品及生活用品，有相关记录，定期更换老年人床上用品，有相关记录（3分），保持公共区域老年人居室的整洁、地面干燥、空气清新（2分）	5		
		4.7	为日间照料服务对象提供生活照料服务（每1人得0.5分，服务人数达12人以上的，最高得6分）	6		
	居家上门服务	4.8	为居家老年人开展生活照料上门服务（助餐、助洁、助浴、助行、助医、助急等，2分），全年服务≥200人次，得4分；全年服务≥400人次，得8分	8		
		4.9	为居家老年人开展心理/精神慰藉（心理健康教育、心理健康评估等，1分）等上门服务，全年服务≥20人次，得3分；全年服务≥40人次，得6分	6		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容 (350分)	居家上门服务	4.10	开展社区居家老年人探访关爱工作（高龄、特困、独居、孤、优抚对象等老年人,2分），全年服务≥40人次，得4分；全年服务≥80人次，得8分	8		
		4.11	为建立家庭养老床位的老年人提供居家上门照护服务（包括基础生活照护服务、其他个性化服务等，1分），及时响应服务需求，全年服务≥20人次，得2分；全年服务≥40人次，得4分	4		
		4.12	为居家老年人开展适老化改造、智能适老产品配置等服务	2		
		4.13	服务留存文字记录（含服务内容、时长）及影像资料（3分）	3		
		4.14	为居家老年人开展服务需求评估，保存过程记录(2分)，并与老年人或其监护人签订服务协议（2分）	4		
		4.15	为社区居家老年人开展集中的科学运动、健康管理或社会融入等团体活动，每场活动不低于30人次（每开展1场得0.5分，最高得3分）	3		
	长者助餐服务	4.16	根据老年人的健康状况和疾病要求，服务开展前对服务对象进行评估，有相关记录（1分），针对特殊老年人（如糖尿病、高血脂、高血压、冠心病、肥胖症、脂肪肝、有吞咽困难）在营养师和专业人员指导下为老年人提供流质、半流质、低糖、低盐、低嘌呤等老年慢性病的饮食营养指导工作（2分）；提供个性化的保健膳食服务（2分）	5		
		4.17	为老年人提供集中用餐服务，运输工具保持清洁卫生（1分），密封保温（1分），餐具做到每餐消毒（1分），提供的食品应有索证索票及资质证明（1分），保持新鲜，烹饪食品煮熟煮透，确保食品安全（1分）	5		
		4.18	助餐服务应符合 GB/T 35796—2017 中 5.3.2.1 “应尊重老年人宗教信仰、民族习惯，结合老年人生理特点、身体状况、生活习惯制定食谱，做到营养均衡”的规定（1分），每周对老年人食谱内容进行调整（2分），向老年人公布并存档（2分）	5		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容 (350分)	长者 助餐 服务	4.19	自建长者饭堂的，本项最高得9分。提供食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证一览表（2分）；食品及原料、食品添加剂、食品相关产品进货索证台账登记本（1分）；食品48小时留样记录（1分）；提供《食品经营许可证》和食品出厂检验合格证或其他相关证明（2分），原材料外包装标识要求的要按照外包装标识的条件和要求规范存放（1分） 其他食品安全管理记录： 食品安全综合检查记录；专间消毒记录；餐具清洗消毒记录；食品添加剂使用台账（每有1项得0.5分，最高得2分）。（未实际开展助餐服务的，本项不得分）	9	9	
			仅提供配餐服务的，本项最高得4分。与具备合法资质的食品供应商签订服务协议（1分），提供食品供应商《食品经营许可证》和食品出厂检验合格证或其他相关证明（0.5分），原材料外包装标识要求的要按照外包装标识的条件和要求规范存放（0.5分），并定期检查，无变质过期食品（2分）（未实际开展配餐、助餐服务的，本项不得分）			
		4.20	日均服务人次≥10人次，得2分；日均服务人次≥20人次，得4分；日均服务人次≥30人次，得6分；日均服务人次≥40人次以上，得8分	8		
	保健 康复 服务	4.21	为服务对象提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导（提供1项得3分，最多得6分）	6		
		4.22	开展健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关小组活动（提供一项得1分，最多得4分）；根据老年人身体状况及实际需求制定有针对性地预防疾病方案（2分）；提供老年病的基本知识及基础性防治技术的培训讲座，有相关记录（2分）	8		
		4.23	建立康复档案，一人一档（2分）对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化、服务范围调整的记录应根据服务对象特点，客观如实记录，记录时间应具体到分钟（2分）	4		
		4.24	参与服务对象健康档案、检验结果等资料，在签约年度内为服务对象提供一次危险因素、健康状况等评估服务	4		
		4.25	提供康复功能评定，有评定结果（2分），有根据评定结果制定相适应的康复方案/计划（2分）；正确执行医嘱，康复辅助过程中注意观察老年人的身体适应情况，保证安全，有相关记录（2分）	6		
		4.26	提供康复服务内容，包括但不限于发病诊疗、健康指导、保健康复、认知障碍康复（提供1项得2分，最高得4分）	4		
		4.27	依据老年人评估结果，签订相应的服药管理协议，为老年人提供服药管理服务时核对处方和药品，按照相关规定进行药品发放	5		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容（350分）	保健康复服务	4.28	根据康复方案和计划，配合医护人员帮助特殊老年人进行各项康复活动，提供并指导有需要的老年人正确使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器、保健仪器，并保证安全，有使用记录。	6		
		4.29	通过电话、网络等多种预约方式，为服务对象提供疾病诊疗和健康管理服务	4		
		4.30	与医院、社区健康服务中心开展合作共建，在医疗护理技术、转诊服务等方面建立合作关系。老年人突发疾病，应立即联系医疗救护机构，做好老年人的转诊转院工作	2		
		4.31	为服务对象制定个性化健康管理计划	2		
		4.32	每年协助组织老年人健康体检	4		
		4.33	提供社区义诊服务	5		
		4.34	保健康复年度服务≥40人次，得4分；年度服务≥60人次，得6分；年度服务≥100人次，得8分	8		
	心理/精神慰藉	4.35	有提供心理/精神支持服务的环境、设施与设备（设有心理咨询室、沙盘等设施完善得6分，每缺1项扣2分，未设置独立环境不得分）	6		
		4.36	对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估，有记录和防范措施	8		
		4.37	制定心理/精神支持服务危机处理程序，并有相关资料（4分），通过评估，及时发现心理问题，有处理措施并有记录（4分）	8		
		4.38	与老年人进行谈心、交流，了解其精神需求，并有相应记录（4分）；组织服务对象与家属、亲友共同参加集体活动，并有相应记录（4分）	8		
		4.39	根据老年人心理特点，观察老年人的情绪变化并通过谈心交流等方式及时调节老年人的心理状态，有相应记录（5分）；服务对象生日、传统节日有组织活动，有相关记录（6分，满足1项得3分）	11		
		4.40	开展心理/精神慰藉服务过程中尊重并保护老年人的隐私（4分）	4		
	文化娱乐服务	4.41	活动场所工作日每天应开放6小时以上（8分）；每周接待老年人不少于50人（4分）	12		
		4.42	合理安排活动时长、频率，活动场地有详细的活动安排表（6分），开展的文化娱乐活动≥6项。如：阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞（每有1项得2分，最高得8分）	14		
		4.43	制定符合老年人心理特点及学习需求的教学计划，详细、有系统的课程安排（4分）；定期组织老年人参观、健身、助残、课堂等活动（每有1项得2分，最高得8分）	12		
		4.44	协助老年人到户外活动，携带好必备物品、药品，保证安全，并做好记录	8		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容 (350分)	文化娱乐服务	4.45	开展老年大学、老年教育、老年培训等提升老年人能力的文化娱乐活动应符合 GB/T 29353—2012 中 8.7.2 “主要由养老护理员、社会工作者组织，邀请专业人士或相关志愿者给予指导”的规定（5分）；每年开展作品展示活动，展示学习成果，组织交流学习，有记录（每开展1次得3分，最高得9分）	14		
		4.46	积极推荐学员的作品、节目，对外参赛，体现学员学习成效，并有奖项设置	4		
	安宁服务	4.47	服务人员接受安宁疗护相关培训，具有人道主义素养，掌握安宁服务的相关知识及技能（2分）；组织老年人开展安宁疗护相关的宣传教育活动（2分）	4		
	安全援助服务	4.48	“呼叫器、求助门铃、红外感应器”等安全防护器材应符合国家相关规定，质量完好率达100%（2分）；其功能应符合老年人的特点和需求（2分）（现场随机测试发现呼叫器无响应，该项不得分）	4		
		4.49	收到服务对象求救信号后及时采取相应措施，必要时立即通知其家属、监护人或第一联络人	2		
	智慧养老	4.50	对接市、区级智慧养老信息平台，协助做好辖区内养老服务数据的采集、更新工作	3		
		4.51	配备智能安防系统，如跌倒报警、烟雾传感器等设备，且功能正常使用（每安装一项设备并能正常运行的得1分，最高得3分）	3		
		4.52	建有或使用智慧养老服务平台提供养老服务，依托平台记录养老服务项目内容，通过系统生成服务工单，保存服务内容、时间、地点、服务过程影像及服务对象信息	6		
		4.53	具有血压仪、睡眠监测床垫等智能健康监测设备的，应保证能正常使用（2分），提供记录设备使用情况的信息（2分）生成服务记录、分析报告等内容（2分）	6		
		4.54	对接社区医疗、商超资源等线上资源	5		
	转介服务	4.55	利用社会资源，建立服务资源库（2分），为服务对象提供转介服务。如转介家政、餐饮、助浴、理发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、心理咨询、入住养老机构等服务，有转介机制和转介记录（每提供1项得1分，最高得2分）	4		
	法律援助	4.56	利用社会资源为服务对象提供法律咨询、维护权益服务	2		
	慈善援助	4.57	针对生活无来源或家庭困难的服务对象，与慈善机构等相关部门联系给予救助和帮扶	2		

表 A.2 二类机构社区养老服务质量监测指标与分值表（续）

监测内容	监测指标	序号	监测要求	分值	得分	扣分原因
四、服务内容（350分）	满意率（现场抽样不低于5%）	4.58	服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 80\%$	25	10	
			服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 85\%$		15	
			服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 90\%$		20	
			服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 95\%$		25	
五、机构信誉（50分）	—	5.1	该社区养老服务设施近三年内有工作人员获得区级以上的养老服务有关的赛事奖项的（每1项得5分，最高得15分）	15		
		5.2	获得区级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得2.5分，最高得5分）	5		
		5.3	获得市级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得5分，最高得5分）	5		
		5.4	获得省级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得5分，最高得5分）	5		
		5.5	获得国家级荣誉（仅限于近三年内该社区养老服务设施获得的荣誉，每提供1项得10分，最高得10分）	10		
		5.6	市级媒体有业务相关宣传报道（仅限于近三年内该社区养老服务设施作为典型经验报道，每提供1项得2.5分，最高得5分）	5		
		5.7	省级及以上媒体有业务相关宣传报道（仅限于近三年内该社区养老服务设施作为典型经验报道，每提供1项得5分，最高得5分）	5		

附 录 B
(规范性)
社区养老服务质量监测结论表

表 B.1 给出了监测方式、监测得分、待改进项及整改建议等内容的填写格式。

表B.1 监测结论表

机构名称		负责人		职务	
监测时间		监测方式			
机构类型		监测得分			
监测人员名单					
人员类型	姓名	单位名称	职称/职务	电话	签字
组长					
小组成员					
待改进项及整改建议					

参 考 文 献

- [1] GB/T 15565—2020 图形符号 术语
 - [2] DB4403/T 398—2023 长者服务中心（站、点）建设规范
 - [3] 中华人民共和国民政部, 中华人民共和国消防救援局. 关于印发养老机构消防安全管理规定的通知: 民发〔2023〕37号. 2023年
-