

《社区养老服务质量规范》

编制说明

一、项目背景

（一）制定标准的背景

《社区养老服务质量评价规范》（DB4403/T 69—2020）（以下简称《评价规范》）于2020年7月发布，至今已实施5年，全市已开展四次评价工作。目前，《评价规范》已逐步成为各区社区养老服务年度绩效评价的重要参考依据。随着《深圳经济特区养老服务条例》《关于推进基本养老服务体系建设的意见》等一系列文件的出台，对社区养老服务的质量提升与发展提出了新要求，因此，结合深圳地方特征，制定团体标准《社区养老服务质量规范》，以更好地与当前政策要求衔接，满足当前社区养老服务的实际发展需要。

（二）制定标准的目的

1. 社区养老服务质量建设的基础

《评价规范》实施后，我市已经初步建立起全市社区养老服务质量评价管理和社区养老服务质量发展等级体系，构成了社区养老服务质量体系建设的基石，并已嵌入各区社区养老服务规范发展要求中。因此，继续实施该规范尤为必要。

2. 社区养老服务内容的快速演变

当前，社区养老服务的服务对象、服务内容及服务范围已发生重大变化。在服务对象方面，由于公办养老机构床位资源

不足，部分失能失智、空巢、高龄等老年人因经济困难无法入住民办机构，促使其更倾向于接受社区养老服务。为满足此类群体的需求，社区养老服务设施亟须转变以往仅限于“活动中心”的模式，增加照护功能，从而提供更全面、专业的养老服务。基于此，《评价规范》需进一步细化，并提升照护服务内容评价方面的要求。在服务内容方面，医养结合、智慧养老、长者饭堂、居家养老等服务和配套设施快速崛起，《评价规范》应与时俱进补充这一新兴板块的精准细化评价要求。此外，《评价规范》中“服务机构”类别与当下深圳“四级养老服务体系”已不相匹配，未设置与街道级长者服务中心、社区长者服务站、小区服务点相对应的分类分级服务质量体系，新的体系要求亟须建立与社区养老服务发展体系和发展模式相一致的质量管理标准。

3. 上层制度的变化和提出新的要求

建立《评价规范》所依据的相关上层法律法规、政策制度及标准文件已发生变化，相关评价要求、评价内容、评价管理内容已不符合当前新的政策制度要求。如，于2020年11月出台的《深圳经济特区养老服务条例》第六十八条规定“市民政部门应当建立全市统一的养老服务质量考核制度和评价制度”，并对社区养老开展全过程管理监测提出了新要求；2022年《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600—2019）国家标准对能收住老年人的街道级长者服务中心提出了“九防”等强制性要求；2022年，民政部等四部门印发《关于加强养老机构非法集

资防范化解工作的意见》，提出要完善养老机构备案信用承诺、加大信用监管力度；2023年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基本养老服务体系建设建设的意见》，提出“积极推进养老服务认证工作”。《评价规范》亟须更新和完善其服务质量内容及依据。

（三）制定标准的意义

结合当前最新的政策要求与深圳市社区养老发展实际需要，对《评价规范》进行更新，不仅契合构建高质量养老服务体系的发展要求，而且能够显著提升社区养老服务质量和专业化水平，进一步健全社区养老服务质量管理体系，推动养老行业实现自我管理、自我规范的良性发展。

（四）国内、国际现行相关标准情况

北京市于2024年3月发布《社区养老服务驿站星级评定管理办法》，建立年度复评与抽查相结合的动态监管模式。广州市于2024年8月实施《居家社区养老服务组织等级划分与评定规范》（DB4401/T 275—2024），对服务组织进行等级划分，对居家养老与社区服务进行融合性评价，关注服务覆盖范围、专业团队配置及医养结合能力。珠海市于2022年发布《社区养老服务等级评定规范》（DB4404/T 21—2022），建立“评定启动—现场评价—动态管理”全流程机制，对服务站点分级管理。

二、工作简况

（一）任务来源

根据2024年4月8日《深圳市市场监督管理局关于下达

2024 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》要求，《社区养老服务质量评价规范》修订项目获批立项（项目计划编号排序第 20 号）。后根据市市场监管局、市民政局意见，编制组经研讨，本文件属性由深圳市地方标准变更为团体标准，由深圳市社会福利服务指导中心提出并牵头起草，深圳市标准促进会、深圳市社会福利协会为主要起草单位。

（二）主要起草过程

1. 起草准备阶段

一是系统梳理国家及相关部委、省关于社区养老服务的政策文件，切实做好衔接工作；二是梳理并参考借鉴其他省市已出台社区养老服务政策的经验，集思广益；三是梳理我市现行的为老服务相关政策，涉及民政、发改等部门。

2. 文件起草阶段

基于前期对我市相关为老政策文件的梳理，整理汇总关键信息，咨询专家学者的意见，编制组内部开展多轮讨论修改完善，做好基础格式、文书版本的调整，经过持续交流、修订及补充，2024 年 10 月中旬，形成了《社区养老服务质量评价规范（征求意见稿）》。

3. 征求意见阶段

1. 2024 年 11-12 月，通过书面形式向各区（新区，下同）民政部门开展第一轮征求意见工作，共收到反馈意见 15 条。其中，采纳意见 4 条，部分采纳意见 1 条，解释说明 2 条，不采纳 2 条，无意见 6 条。

2. 2025 年 3-4 月，通过书面形式向各区民政部门和各有关部门开展第二轮征求意见工作，共收到反馈意见 11 条。其中，采纳意见 9 条，部分采纳意见 1 条，解释说明 1 条。

4. 送审阶段

2025 年 5 月，送审阶段。向深圳市市场监督管理局报送送审稿。

5. 地方标准变更为团体标准立项申请阶段

2025 年 7-10 月，由于地方标准管理制度改革，根据市市场监管局、市民政局意见，编制组经研讨决定将本文件由深圳市地方标准变更为团体标准，于 2025 年 11 月 10 日向深圳市深圳标准促进会提交《地方标准转化为团体标准立项申请书》。经前期研究和初步论证，深圳市深圳标准促进会拟对《社区养老服务质量规范》团体标准予以立项，并于 2025 年 11 月 11 日在官网公示<关于批准《社区养老服务质量规范》等 4 项团体标准立项的通知>。

三、标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

（一）编制原则

一是坚持问题导向。针对《评价规范》落实中存在的问题，提出解决的方法与路径。

二是综合现实发展需要与历史衔接。《评价规范》更新既要适应养老服务体系的建设和促进社区养老服务机构发展的需要，又要保持相对的稳定性及连续性。

三是注重简单易行，便于操作。从实际出发，注重易于理解、识别及落实。

（二）标准主要内容的编制依据

本文件依据 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》的要求进行编写。

第3章，术语和定义。根据原《社区养老服务质量评价规范》（DB4403/T 69—2020），参考《养老机构管理办法》，结合当前深圳市社区养老服务机构建设设立的实际情况，明确社区养老服务、社区养老服务机构和质量监测机构的定义。

第4章，基本原则。根据原《社区养老服务质量评价规范》DB4403/T 69—2020第4章，明确社区养老服务质量提升的原则。

第5章，服务质量监测。参考原《社区养老服务质量评价规范》（DB4403/T 69—2020）内容，结合当前深圳市社区养老服务机构建设设立的实际情况，明确社区养老服务质量的监测对象、基本条件、监测项目、权重构成及监测方法。

第6章，服务质量提升。参考原《社区养老服务质量评价规范》（DB4403/T 69—2020）内容，结合当前深圳市社区养老服务机构建设设立的实际情况，明确社区养老服务的质量监测机构要求、监测人员要求、提升实施及质量改进，根据《深圳市社会组织内部管理制度示范文本》有关内容，规定了档案管理的要求。

（三）与国内领先、国际先进标准的对标情况

目前，国内仅有少部分城市有发布社区养老服务质量评价标准。广州市于2024年8月正式发布实施《居家社区养老服务组织等级划分与评定规范》（DB4401/T 275—2024）地方标准，对服务组织进行等级划分，对居家养老与社区服务进行融合性评价，关注服务覆盖范围、专业团队配置及医养结合能力；2022年2月，珠海市发布《社区养老服务等级评定规范》（DB4404/T 21—2022），建立“评定启动-现场评价-动态管理”全流程机制，对服务站点分级管理。同时，2024年3月，北京市为进一步完善全市社区养老服务驿站星级评定工作，全面提升服务质量，出台《北京市社区养老服务驿站星级评定管理办法》，建立年度复评与抽查相结合的动态监管模式。

本文件结合深圳本地社区养老服务设施的特色，总结经验，与时俱进，更满足本地社区养老服务设施的现实需求和可持续发展需求。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

本文件依据 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》的要求，设置范围、规范性引用文件、术语和定义、参考文献等标准通用结构和内容。

（一）范围

本文件给出了社区养老服务质量的基本原则、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。

（二）规范性引用文件

本章节给出了本文件的规范性引用文件。

（三）术语和定义

本章节给出了社区养老服务、社区养老服务机构、质量监测机构等术语及定义。

（四）基本原则

本章节给出了社区养老服务机构质量提升遵循的原则。

（五）服务质量监测

本章节给出了监测对象、基本条件、监测项目、权重构成及监测方法。

（六）服务质量提升

本章节给出质量监测机构要求、监测人员要求、提升实施及质量改进。

五、是否涉及专利等知识产权问题

无。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、实施标准的措施建议

（一）积极宣传。组织养老行业工作人员和各社区养老服务设施负责人等开展培训宣传工作，对文件内容进行解读。

（二）持续追踪。定期收集本文件实施情况和反馈问题等，

及时组织人员、专家对文件进行研究论证，并根据实际情况提出对文件进行修订、废止或继续使用的建议。