广 东 省 民 政 厅

广东省民政厅关于印发养老机构等级划分与评定实施指南的通知

各地级以上市民政局：

为加强我省养老服务行业规范化和标准化建设，优化我省养老机构等级评定项目指标，省民政厅依据《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018）《〈养老机构等级划分与评定〉国家标准实施指南（试行）》《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）、《养老机构预防老年人跌倒基本规范》《养老机构膳食服务基本规范》等 8 项养老机构服务行业标准，修订了《养老机构等级划分与评定实施指南》，现印发给你们，请遵照执行。

广东省民政厅

2023 年 2 月 10 日

养老机构等级划分与评定实施指南

一、等级划分

（一）一星级养老机构应同时满足以下条件。

1.机构入住率不低于30%;

2.提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务;

3.评定总分值不低于360分，且表1～表4评定得分不低于该表总分值的40%。

（二）二星级养老机构应同时满足以下条件。

1.机构入住率不低于35%;

2.提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务;

3.评定总分值不低于450分，且表1～表4评定得分不低于该表总分值的50%。

（三）三星级养老机构应同时满足以下条件。

1.机构入住率不低于40%;

2.提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服

务；

3.院长或副院长具有高中及以上文化程度；

4.每200名老年人（不足200名的按200名计算）配备1名社会工作者。

5.设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数比例不低于50%，其中能力完好、轻度失能、中度失能老年人应符合MZ/T 039的相关要求；

6.评定总分值不低于570分，且表1～表4评定得分不低于该表总分值的60%。

（四）四星级养老机构应同时满足以下条件。

1.机构入住率不低于45%；

2.提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务；

3.院长或副院长具有大专及以上文化程度；

4.每200名老年人（不足200名的按200名计算）至少配有1名专职社会工作者；

5.设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数比例不低于60%；

6.评定总分值不低于780分，且表1～表4评定得分不低于该表总分值的80%。

（五）五星级养老机构应同时满足以下条件。

1.机构入住率不低于50%;

2.提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务;

3.院长或副院长具有大专及以上文化程度;

4.每200名老年人（不足200名的按200名计算）至少配有1名专职社会工作者;

5.设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数比例不低于80%;

6.体现社会责任，为其他养老机构提供专业支持，如内部管理提升培训、人员技能培训、专业照护知识培训、定期外派社会工作者到其他机构开展活动，为其他机构提供专业化适老化改造咨询服务等;

7.评定总分值不低于900分，且表1~表4评定得分不低于该表总分值的90%。

（六）相关说明

1. 附件2中表1、表2、表3和表4“分值/要求”栏中注明“基本要求”的条款为养老机构参加等级评定应满足的基本条件与要求，如养老机构不符合条款要求，则无资格参加等级评定活动。

2. 计分条款

2.1 对附件 2 中表 1、表 2、表 3 和表 4“分值/要求”栏中注明分值的条款实施评价时，采用直接判断法，判定得分或不得分。

2.2 对附件 2 中表 4 中 4.2.35 和 4.6.32 实施评价时，采用操作考核方式。具体评价方法为:

a) 评估人员针对 4.2.35 和 4.6.32 中各操作项目，进行随机抽样考核，根据考核结果，计算出 4.2.35 和 4.6.32 分值;

b) 评估人员依据省级民政部门颁布的操作考核表执行操作考核。

2.3 表 1、表 2、表 3 和表 4 最终得分计算公式，见式（1）:

$$\text{各表最终得分}=\frac{\text{各表实际得分}}{\text{各表原总分}-\text{各表中不参与评分总分}}\times\text{各表原总分}$$

（1）式中：各表中不参与评分总分——机构符合“评定实施内容”中备注为“此项不参与评分”条款分值总和。

3. 评定总分值

表 A.1、表 A.2、表 A.3 和表 A.4 得分之和，为评定总分值。

二、评定实施指南

（一）环境评定实施指标与分值表（120 分）

评定内容	评定实施内容	分值/要求
1.1 交通便捷度 （含卫生控制和工作动线） （10 分）	1.1.1 机构的公共交通情况符合以下条件时得相应分数： （1）机构主要出入口 300 米内，有至少 1 个公共交通站点（包括公共汽车站点、轨道交通站点等），得 1 分； （2）机构主要出入口 500 米内，有至少 1 个公共交通站点（包括公共汽车站点、轨道交通站点等），得 0.8 分； （3）机构的公共交通情况不符合（1）和（2），但机构设有定期班车接送老年人到达附近的公共交通站点，得 0.5 分。	1
	1.1.2 机构主要出入口不直接开向城市主干道、快速路等交通量大的道路，以利于老年人出行安全。	1
	1.1.3 应设置单独的供货物、垃圾、殡葬等运输的通道和出入口。 **注：**“单独”指不与机构主要出入口合并使用。	1
	1.1.4 机构内的人车交通组织符合以下条件时，得相应分数： （1）人车分流（老年人通行道路无机动车辆通行），得 1 分； （2）人车混行，但能避免车辆对人员通行的影响，例如道路设计区分步行道与车行道，得 0.5 分。 **注：**当机构无院区或无内部道路时，此项不参与评分。	1
	1.1.5 机构内的交通组织便捷流畅，满足疏散、运输要求。机动车道路设置限速行驶标识和路面减速设施。 **注：**当机构无院区或无内部道路时，此项不参与评分。	1
	1.1.6 机构的道路系统应保证救护车辆能停靠在建筑的主要出入口处，且应与建筑的紧急送医通道相连。	1
	1.1.7 机构内全部老年人用房与救护车辆停靠的建筑物出入口之间的通道，应满足紧急送医需求，紧急送医通道的设置应满足担架抬行和轮椅推行的要求，且应连续、便捷、畅通。	1
	1.1.8 机构的空间布局应有利于防止传染病传播，设有生活用房的建筑间距应满足卫生间距要求，且不宜小于 12.00m。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.1.9 与其它建筑上下组合建造或设置在其他建筑内的机构应位于独立的建筑分区内，且有独立的交通系统和对外出入口。 **注**：单独建造的机构，自动得分。	1
	1.1.10 机构建筑及场地内的物品运送应洁污分流，且运送垃圾废物、换洗被服等污物的流线不应穿越食品存放、加工区域及老年人用餐区域。	1
1.2 周边服务设施（含机构面积） （10 分）	1.2.1 机构周边无污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域。	1
	1.2.2 机构周边 1 公里或 15 分钟步行距离内有满足老年人日常保健、常见病多发病护理、慢病护理的医疗机构（社区卫生服务中心或一级医院）。 **注**：机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。	2
	1.2.3 机构周边 5 公里或 15 分钟车行距离内有满足急危重症就医的医疗机构（二级及以上医院）或急救机构（急救中心）。 **注**：机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。	2
	1.2.4 机构周边 1 公里或 15 分钟步行距离内设有至少 1 处商业服务业设施，如商场、菜市场、超市/便利店、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点等。 **注**：机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。	1
	1.2.5 机构周边 1 公里或 15 分钟步行距离内设有至少 1 处供老年人开展休闲、体育活动的公共绿地、公园或文化活动设施，如图书馆、体育馆、老年活动中心、老年大学等。 **注**：机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。	1
	1.2.6 机构的床均建筑面积符合以下条件时得相应分数： （1）建筑面积≥35 ㎡/床，得 3 分； （2）25 ㎡/床≤建筑面积＜35 ㎡/床，得 2 分； （3）)建筑面积＜25 ㎡/床，得 1 分。	3
1.3 公共信息图形标志（含安全和信息	1.3.1 公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定；使用安全标志应按照 GB 2893、GB 2894 的要求。	基本要求
	1.3.2 机构设有应急导向标识，包括但不限于安全出口标志、疏散路线标志、消防和应急设备位置标志、楼层平面疏散指示图等，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
设施系统）（10 分）	1.3.3 机构设有通行导向标识，包括但不限于人行和车行导向标志、楼梯/电梯导向标志、楼层号等，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。	1
	1.3.4 机构设有服务导向标识，包括但不限于公共活动空间、就餐空间、公共卫生间标志等，且信息准确无误，具有明确性和显著性。	1
	1.3.5 机构在必要处设有安全警示标识，如墙面凸出处贴有防撞标志，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，以引起老年人对不安全因素的注意。 **注**：机构内无相关风险因素时自动得分。	1
	1.3.6 老年人生活及活动区域应禁止吸烟，并有禁止吸烟的标识。	基本要求
	1.3.7 各类标识的形式符合以下全部条件： （1）安装牢固、无残缺破损； （2）位置易于老年人查看，未被照明设施、监控设施、树木等遮挡； （3）标识设计在尺寸、颜色、文字、材质等方面符合老年人视觉特点和相关行业标准，例如字体放大、增加背景色与内容颜色的明度对比，易于老年人识别。	1
	1.3.8 固定在公共通道的墙(柱)上的标牌距地面的高度不应小于 2.00m；当小于 2.00m 时，探出部分的宽度不应大于 100mm；当探出部分大于 100mm，则其距地面的高度应小于 600mm。	1
	1.3.9 机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统。	基本要求
	1.3.10 机构除出入口、就餐空间、活动场所以外，在室外活动场所（地）以及建筑内的走廊、单元起居厅，各楼层的电梯厅、楼梯间，电梯轿厢等场所应设置视频监控系统；监控系统能不间断录像且保持 15 天以上记录。监控系统控制室入口应设置有明显标志。	1
	1.3.11 老年人居室、卫生间（含公共卫生间）、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。	基本要求
	1.3.12 除老年人居室、卫生间（含公共卫生间）、洗浴空间以外，在单元起居室、餐厅、文娱与健身用房，康复与医疗用房设紧急呼叫装置。紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.3.13 紧急呼叫装置应符合以下要求： （1）紧急呼叫装置应使用 50V 及以下安全特低电压； （2）紧急报警求助按钮有明显标注； （3）紧急报警求助按钮要保障老年人方便触及，如采用按钮和拉绳结合的方式，拉绳末端距地不宜高于 300mm。	1
	1.3.14 信息设施系统应符合下列规定： （1）应配置有线电视、电话、信息网络等信息设施系统； （2）老年人单元起居厅和餐厅、文娱与健身用房、康复与医疗用房应设有线电视、电话及信息网络插座； （3）设无线局域网络全覆盖设施。	1
1.4 院内无障碍 （50 分）	1.4.1 机构内设有室外活动空间，或临近公共绿地，可满足老年人室外活动需求。	2
	1.4.2 机构内设室外活动场地，应符合下列规定： （1）活动场地单独设置，便于轮椅老年人到达，位置应避免与车辆交通空间交叉； （2）应保证能获得日照，宜选择在向阳、避风处； （3）应有满足老年人室外休闲、健身、娱乐等活动的设施和场地条件，设有荫凉休息区，如树荫区、廊架、凉亭，并布置休息座椅； （4）应设置轮椅、助行器停放空间； （5）活动场地地面应平整、防滑，当有坡度时，坡度不应大于 2.5%；应有防止积水的措施，地面滤水箅子的孔洞宽度不应大于 15mm； （6）室外活动场地应设置照明设施。 **注：**机构内无室外活动空间时，此项不得分。	2
	1.4.3 机构内设室外活动场地应与满足老年人使用的公用卫生间邻近设置。 **注：**机构内无室外活动空间时，此项不得分。	1
	1.4.4 机构内设室外活动场地位于 2 类声环境功能区时，应采取隔声降噪措施。 **注：**机构内无室外活动空间时，此项不得分。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.4.5 室外步行道路，应符合以下要求： （1）通行净宽不应小于 1.20m，当通行净宽小于 1.80m 时，步行道路应设置净宽不小于 1.80m 的轮椅错车空间，错车空间的间距不大于 15.00m； （2）步行道路地面铺装平整、防滑，应有防止积水的措施，室外地面滤水箅子的孔洞宽度不大于 15mm； （3）步行道路沿途有高差时，应采用轮椅坡道过渡，当步行道路地面高差大于 100mm 时，应同时设无障碍台阶。 **注**：机构内无室外步行道路时，此项不参与评分。	2
	1.4.6 主要步行道路沿途不铺设鹅卵石健步道或汀步。 **注**：机构内无室外步行道路时，此项不参与评分。	2
	1.4.7 室外步行道路与建筑出入口、车行道或其他场地，如活动场地等，实现无障碍衔接，便于轮椅通行。 **注**：机构内无室外步行道路时，此项不参与评分。	2
	1.4.8 沿室外步行道路设有座椅供老年人休息，座椅不影响步行道路通行净宽；沿步行道路、活动场地周边、台阶处设置照明设施。 **注**：机构内无室外步行道路时，此项不参与评分。	1
	1.4.9 建筑主要出入口符合以下条件之一： （1）为平坡出入口，平坡出入口的地面坡度不应大于 1:20； （2）为同时设置台阶、轮椅坡道或升降平台的出入口，且台阶及坡道两侧设有扶手。	2
	1.4.10 建筑主要出入口的门符合以下全部条件： （1）门的开启净宽≥1.10m；如含有 2 个或以上门扇，至少有 1 个门扇的开启净宽≥0.80m，便于轮椅进出； （2）门的开启形式为平开门或电动感应平移门，严禁采用旋转门； （3）门扇易于老年人开启，且开启后不会快速关闭，不会夹伤老年人。	1
	1.4.11 除平坡出入口外，在门完全开启的状态下，建筑物出入口的平台净深度不应小于 1.50m；出入口内外应留有直径不少于 1.50m 的轮椅回旋空间。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.4.12 建筑主要主入口上部设有雨篷，且可覆盖人员等候区域，其深度应超过台阶外缘 1.00m 以上，雨篷应做有组织排水。	1
	1.4.13 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，表面平整，应有防止积水的措施，滤水箅子的孔洞宽度不大于 15mm。出入口内外及平台应设安全照明。	1
	1.4.14 老年人使用的室外台阶，应符合以下要求： （1）踏步宽度不小于 300mm，踏步高度不大于 150mm，并不应小于 100mm； （2）台阶不应采用无踢面踏步，踏面前缘向前凸出≤10mm； （3）三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手； （4）台阶上行及下行的第一阶在颜色或材质上与平台有明显区别，或设有提示标识。 **注**：机构内无需要设置室外台阶时自动得分。	2
	1.4.15 轮椅坡道，应符合以下要求： （1）轮椅坡道设计成直线型、直角形或折返形； （2）轮椅坡道的净宽不应小于 1.20m，坡度不应大于 1:12，坡道高度每上升 0.75m 时应设休息平台，休息平台的深度不应小于 1.50m； （3）轮椅坡道的高度超过 300mm 且坡度大于 1:20 时，应在两侧设置双层扶手； （4）轮椅坡道凌空侧应设置栏杆并应设置高度不小于 50mm 的安全挡台； （5）坡道的起止点应设置直径不小于 1.50m 的轮椅回旋空间。 **注**：机构内无需要设置轮椅坡道时自动得分。	2
	1.4.16 机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需求；卫生间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求。	基本要求
	1.4.17 机构内供老年人使用的场地及用房均应进行无障碍设计，经过无障碍设计的场地和建筑空间均应留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间。	基本要求
	1.4.18 机构建筑的主要出入口、公共活动空间、居室、卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）、公共洗浴空间的门内外地面符合以下条件之一： （1）无门槛及高差； （2）门槛高度及地面高差≤15mm，并以斜面过渡。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.4.19 机构建筑内的公共交通空间（公共走廊、过厅、楼梯间等）和室内空间地面平整、无缺损。	2
	1.4.20 机构交通空间的主要位置两侧应设连续扶手，安装坚固。	2
	1.4.21 扶手应符合下列要求： （1）扶手的材质选用防滑、热惰性指标好的材料； （2）圆形扶手直径应为 35mm～50mm，矩形扶手的截面尺寸应为 35mm～50mm； （3）单层扶手高度应为 850mm～900mm；设置双层扶手时，上层扶手高度应为 850mm～900mm，下层扶手高度应为 650mm～700mm； （4）扶手内侧与墙面的距离不应少于 40mm； （5）扶手应保持连贯，靠墙面的扶手的起点和终点处应水平延伸不小于 300mm 的长度； （6）扶手末端宜向内拐到墙面或向下延伸不小于 100mm，栏杆式扶手末端应向下成弧形或延伸到地面上固定。	2
	1.4.22 建筑内设有老年人用房的各楼层垂直交通措施符合以下条件时得相应分数： （1）采用电梯或升降平台，得 2 分； （2）采用轮椅坡道或楼梯升降机（爬楼机），得 1 分。 **注：**当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得 2 分。	2
	1.4.23 电梯候梯厅应符合以下要求： （1）候梯厅深度不小于 1.50m，设置病床专用电梯的候梯厅深度不小于 1.80m； （2）候梯厅应设置扶手、电梯运行显示装置和抵达提示音； （3）候梯厅电梯呼叫按钮高度为 0.90m～1.10m。 **注：**当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。	1
	1.4.24 机构内每台电梯服务的设计床位数不应大于 120 床，至少有 1 部电梯符合以下全部条件： （1）轿厢深度≥1.40m，宽度≥1.10m； （2）电梯门洞净宽度≥900mm，轿厢门开启净宽≥800mm； （3）电梯运行速度不大于 1.50m/s，电梯门应采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置。 **注：**当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.4.25 机构内至少有 1 部电梯应满足担架进出及运送需求，容纳担架的电梯轿厢净尺寸不小于 1.60m╳1.50m；为护理型床位设置的电梯应选用病床专用电梯，深度不小于 2.40m，宽度不小于 1.40m。 **注**：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。	1
	1.4.26 机构内至少 1 部电梯的轿厢配置符合以下要求： （1）设有运行显示装置、抵达提示音响和监控及对讲系统； （2）电梯轿厢的三面壁上应设置扶手； （3）选层按钮和呼叫按钮高度为 0.90～1.10m，设有延时关门按钮； （4）轿厢正面高 900mm 处至顶部应安装镜子或采用有镜面效果的材料； （5）照明良好，便于老年人进出时看清地面以及操作选层按钮。 **注**：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。	2
	1.4.27 老年人使用的升降平台，应符合以下全部条件： （1）垂直升降平台的深度不应小于 1.20m，宽度不应小于 900mm，应设扶手、挡板及呼叫控制按钮； （2）垂直升降平台的基坑应采用防止误入的安全防护措施； （3）斜向升降平台宽度不应小于 900mm，深度不应小于 1.00m，应设扶手和挡板； （4）垂直升降平台的传送装置应有可靠的安全防护装置。 **注 1**：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。 注 2：当机构老年人用房设在二层及以上，设置符合要求的电梯时，自动得分。	1
	1.4.28 当建筑内设有楼梯时，老年人使用的楼梯符合以下全部条件： （1）严禁采用弧形楼梯和螺旋楼梯； （2）应采用防滑材料饰面； （3）梯段通行净宽不应小于 1.20m； （4）楼梯梯段和休息平台两侧设有单层扶手； （5）楼梯上行及下行第一阶与平台有明显区别，或设有提示标识。 **注**：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.4.29 当建筑内设有楼梯时，老年人使用楼梯的踏步形式符合以下全部条件： （1）不应设置非矩形踏步或在楼梯平台内设置踏步； （2）同一梯段的踏步高度和宽度一致，踏步高度不应大于 160mm，踏步宽度不应小于 280mm； （3）踏步有踢面； （4）踏面前缘向前凸出≤10mm； （5）踏面应平整防滑或在踏面前缘设防滑条，防滑条凸出高度≤3mm。 **注：**当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。	2
	1.4.30 老年人经过的公共走廊宽度符合以下条件时得相应分数： （1）通行净宽≥1.80m，得 2 分； （2）通行净宽≥1.40m，且设有净宽≥1.80m 的轮椅回转及错行空间，轮椅回转及错行空间的间距不大于 15.00m，得 1 分； （3）通行净宽≥1.40m，得 0.5 分。	2
	1.4.31 机构建筑内的公共通道的墙面、柱面阳角应采用切角或圆弧处理或安装成品护角，沿墙脚设 350mm 高的防撞踢脚。	2
	1.4.32 老年人用房的厅、廊、房间如设置休息座椅或休息区、布设管道设施、挂放各类物件等形成的突出物应有防刮碰的保护措施。	2
1.5 室内温度 （含环境要求） （15 分）	1.5.1 室内公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味。	基本要求
	1.5.2 老年人居室设有带开启扇的外窗。	2
	1.5.3 公共活动空间设有带开启扇的外窗。	1
	1.5.4 就餐空间设有带开启扇的外窗。	1
	1.5.5 公共走廊设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。	1
	1.5.6 卫生间及洗浴空间设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	1.5.7 当老年人居室、室内公共空间通风条件不佳或设置集中空调系统时，应设置新风系统。房间最小新风量应符合下列规定： （1）康复与医疗用房以及护理型床位的居室、单元起居厅、餐厅等生活用房设计最小换气次数为每小时 2 次； （2）非护理型床位的居室等生活用房设计最小换气次数宜符合：人均居住面积≤10 ㎡，每小时 0.7 次；10 ㎡＜人均居住面积≤20 ㎡，每小时 0.6 次；20 ㎡＜人均居住面积≤50 ㎡，每小时 0.5 次；人均居住面积＞50 ㎡，每小时 0.45 次。 **注**：有带开启扇的外窗的情况下自动得分。	1
	1.5.8 老年人居室设有温度或湿度调节设备，如空调、风扇、加湿器、除湿器等。	2
	1.5.9 老年人洗浴空间（包括居室卫生间内的洗浴区和公共洗浴空间）设有温度调节设备，如空调、浴霸、暖风机等。	2
	1.5.10 公共活动空间及就餐空间设有温度或湿度调节设备，如空调、电风扇、加湿器、除湿器等。	2
	1.5.11 空调送风气流不应直接吹向老年人的床及固定座椅，否则应采取有效的挡风措施。 **注**：机构内没有安装空调时，此项不参与评分。	1
	1.5.12 安装温度调节设备的空间，夏季室内温度在 26～28℃，冬季室内温度应达到以下要求： （1）老年人居室、居室卫生间、盥洗室、公共活动空间、就餐空间、康复与医疗空间、工作人员办公室温度不低于 20℃； （2）洗浴空间温度不低于 25℃； （3）公共卫生间、楼梯间、走廊温度不低于 18℃。 **注**：相关空间没有安装空调时，不得分。	1
1.6 室内光照 （15 分）	1.6.1 老年人居室具有良好的自然采光条件。	1
	1.6.2 公共活动空间具有良好的自然采光条件。	1
	1.6.3 就餐空间具有良好的自然采光条件。	1
	1.6.4 位于东西向的老年人居室及公共活动空间，设有有效的遮阳措施。 **注**：机构无东西向的居室及公共活动空间时，自动得分。	1
	1.6.5 室内公共活动空间以及公共走廊、楼梯、电梯、门厅等交通空间照度充足、均匀，灯	基本要求

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	具无明显眩光。	
	1.6.6 共用走廊、楼梯间、候梯厅和门厅等公共空间均应设置应急照明装置。	2
	1.6.7 面积较大的公共活动空间及就餐空间，照明可以分区控制，以实现节能的目标。 注：机构无面积较大的公共活动空间及就餐空间时，自动得分。	1
	1.6.8 老年人居室、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房设置备用照明，照度值不应低于该场所一般照明照度标准值的 10%。	1
	1.6.9 老年人居室的人工照明，符合以下条件：（每一项 1 分，共 2 分。） （1）照度充足、均匀，居室内无明显阴影区； （2）设有 2 个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明。	2
	1.6.10 卫生间的人工照明，符合以下条件：（每一项 1 分，共 2 分。） （1）照度充足、均匀，灯具无明显眩光，卫生间内无明显阴影区； （2）局部需要提高照度的区域，如盥洗池，设有局部照明。	2
	1.6.11 老年人居室到就近卫生间的路径上设有夜间照明设备，如夜灯、智能感应灯等，以满足老年人起夜如厕的需求。	1
	1.6.12 老年人居室照明控制面板安装位置醒目，安装高度距地面 0.80～1.20m；开关应选用带夜间指示灯的宽板翘板开关，且颜色应与墙壁区分。	1
	1.6.13 居室的顶灯、长过道的照明采用双控开关两地控制。	1
1.7 室内噪音 （5 分）	1.7.1 机构应位于 BG3096 规定的 0 类、1 类或 2 类声环境功能区。	1
	1.7.2 公共活动空间能够实现动静分区，同时开展多项活动时，声音相互无干扰。	1
	1.7.3 机构的老年人居室和老年人休息室不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。	1
	1.7.4 老年人居室具有良好的隔声条件，老年人在居室内休息时不会受到室内外活动的干扰。	1
	1.7.5 老年人用房室内允许噪声级应符合以下要求： （1）居室：昼间≤40dB、夜间≤30dB； （2）文娱与健身用房≤45dB；康复与医疗用房≤40dB。	1
1.8	1.8.1 机构内种植有草、灌木、乔木等绿色植物，且植被维护状态良好。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
绿化 （5 分）	1.8.2 机构没有种植易产生飞絮的植物，行人经过位置没有带刺、根茎易于露出地面的植物，无蔓生枝条阻挡行人通行。	1
	1.8.3 机构设有以下园林景观小品及设施：（符合 2 项得 2 分，符合 3 项及以上得 3 分。） （1）景观小品：如花坛、雕塑等； （2）水景：如水池、喷泉等； （3）园艺操作场地或种植花箱设施； （4）室外花园或屋顶花园。	3

（二）设施设备评定实施指标与分值表（130 分）

评定内容	评定实施内容	分值/要求
2.1 居室（含照料单元） （20 分）	2.1.1 机构内老年人生活用房应按照料单元设计，并符合以下全部条件： （1）设居室、单元起居厅、就餐/备餐、护理站、药存、污洗间、卫生间、盥洗、洗浴等用房或空间； （2）每个照料单元具有相对独立性，每个照料单元的用房均不应跨越防火分区； （3）照料单元规模合理，每个照料单元的设计床位数≤60 床。	2
	2.1.2 照料单元和居室进行认知症友好化的设计和配置，应符合以下条件： （1）认知症老年人的照料单元应单独设置，设置门禁系统； （2）每个照料单元的设计床位数不大于 20 床； （3）认知症老年人居室的单人间比例≥30%； （4）认知症老年人使用的交通空间，线路组织应便捷、连贯，针对无目的徘徊的老年人设置回游路径，不应出现丁字和十字形路线。	2
	2.1.3 照料单元内设有单元起居厅，单元起居厅内设有日常起居活动所需的家具设备，满足老年人开展交流、做操、手工、棋牌、看电视等日常起居活动的需求。	1
	2.1.4 每个照料单元内设有护理站，护理站位置明显、易找，且适度居中，利于服务人员观察单元起居厅、走廊等公共活动场所。	1
	2.1.5 老年人居室内床位平均可使用面积不低于 6 ㎡，单人间居室使用面积不低于 10 ㎡。	基本要求
	2.1.6 收住自理、轻度及中度失能老年人的多人间居室床位数≤4 床；收住重度失能老年人的多人间居室床位数≤6 床。	基本要求
	2.1.7 老年人居室和老年人休息室不应设置在地下室、半地下室。	2
	2.1.8 居室门的开启不会影响公共走廊的正常通行，居室户门外开时，户门前设置净宽大于 1.40m，净深大于 900mm 的凹空间。	1
	2.1.9 老年人居室入口处设有居室门牌号等信息标识，且设有供老年人个性化布置的空间或设施，以利于老年人识别。	1
	2.1.10 居室门设置应急观察装置，应选用内外均可开启的锁具及方便老年人使用的横握式把手或 U 型把手。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.1.11 老年人居室门的开启净宽不应小于 800mm，含有 2 个或多个门扇的门，至少应有 1 个门扇的开启净宽不小于 800mm；护理型床位居室的门开启净宽不应小于 1.10m。	1
	2.1.12 居室地面铺装平整、防滑；居室内的色彩以暖色调为主，有利于营造温馨、宜居的环境氛围。	1
	2.1.13 居室空间符合以下全部条件： （1）居室的净高不低于 2.40m；当利用坡屋顶空间作为居室时，最低处距地面净高不应低于 2.10m，且低于 2.40m 高度部分面积不应大于室内使用面积的 1/3； （2）居室内应留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间，主要通道的净宽不应小于 1.05m； （3）相邻床位的长边间距不应小于 800mm，留有护理、急救操作空间； （4）留有使用坐便椅等辅具的空间，以及收纳轮椅、拐杖、坐便椅等辅助器具的空间。	1
	2.1.14 居室设施满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件： （1）居室内设有床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等生活所必需的家具，家具应安全稳固适合老年人生理特点和使用需求； （2）不应铺设容易产生滑动的小块地毯。	1
	2.1.15 双人间和多人间居室内为每位老年人设有均等的家具设备，保证使用时互不干扰。	1
	2.1.16 居室窗户符合以下全部条件： （1）老年人居室采光窗符合 1:6 的窗地面积比规定，设有安全防护措施； （2）老年人居室不应设置凸窗和落地窗，外开窗设关窗辅助装置； （3）居室外开窗应安装防蚊虫设施。	1
	2.1.17 居室空间在保护老年人私密性方面，符合以下全部条件： （1）居室门上观察窗的安装高度、形式合理，尺寸适宜，在满足紧急观察需要的同时避免暴露老年人隐私； （2）双人间和多人间居室床与床之间应有为保护个人隐私进行空间分隔的措施； （3）居室的如厕区/卫生间设门或帘子，以起到如厕区/卫生间内外的视线分隔作用。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.1.18 阳台和上人平台应满足以下要求： （1）阳台和上人平台应设置照明灯具； （2）开敞式阳台、上人平台应做好雨水遮挡及排水措施； （3）开敞式阳台、上人平台的栏杆、栏板应采取防坠落措施，栏杆高度不低于 1.20m，在临空处不应设可攀登的扶手，且距地面 350mm 高度范围内不应留空。	1
	2.1.19 老年人居住用房阳台应设置便于老年人操作的低位晾衣装置或可升降晾衣设备。 注：机构提供统一洗涤服务，设置晾晒场或烘干设备时自动得分。	1
2.2 卫生间、洗浴空间 （20 分）	2.2.1 卫生间（含公共卫生间）应设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，空气无异味。	基本要求
	2.2.2 卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）和洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。给水排水管道暗装敷设，地漏设在靠近角部最低处不易被踩踏的部位，截水用条形地漏与地面平齐，不影响人员及轮椅通行。	2
	2.2.3 卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）、洗浴空间、无障碍厕位和无障碍卫生间门的开启净宽不应小于 800mm，采用可外开的门或推拉门，在距地 900mm 处设置横扶把手，选用内外均可开启的插销或锁具。	2
	2.2.4 老年人使用的盥洗盆或盥洗槽，应符合以下要求： （1）出水龙头应采用杠杆式水龙头或感应式自动出水出水方式； （2）水嘴中心距侧墙应大于 550mm； （3）盥洗盆或盥洗槽底部应留出不小于宽 750mm、高 650mm、深 450mm 的空间； （4）在盥洗盆或盥洗槽上方安装镜子。	1
	2.2.5 卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）坐便器，应符合以下要求： （1）坐便器的高度不应低于 400mm,方便老年人使用； （2）与坐便器相邻墙面应设水平高 700mm 的 L 形扶手。另侧设高 700mm 的水平扶手，或在坐便器两侧设高 700mm 的水平扶手; （3）取纸器应设在坐便器的侧前方，高度为 400~500mm。 注：卫生间内无坐便器的，应配置坐便椅（带便盆）并符合以上条件。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.2.6 老年人使用的小便器，应符合以下要求： （1）下口距地面高度不应大于 400mm； （2）小便器两侧应在离墙面 250mm 处设高度为 1.20m 的垂直安全抓杆，并在离墙面 550mm 处，设高度为 900mm 水平安全抓杆与垂直安全抓杆连接； （3）安全抓杆直径应为 30mm～40mm。 **注**：未设置小便器的机构，此项不参与评分。	1
	2.2.7 居室卫生间的空间应符合下列规定 （1）设盥洗、便溺、洗浴等设施时，卫生间面积不应小于 4.00 ㎡；设便溺、洗浴等设施时，卫生间面积不应小于 3.00 ㎡； （2）盥洗池附近有护理人员为老年人进行助洁操作的空间； （3）坐便器附近有护理人员为老年人进行助厕操作的空间。	1
	2.2.8 洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间。	基本要求
	2.2.9 洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）的淋浴位，应符合以下要求： （1）每个淋浴位应设距地面高 700mm 的水平安全抓杆和高 1.40m～1.60m 的垂直安全抓杆； （2）安全抓杆截面直径应为 30mm～40mm，内侧距墙不应小于 40mm； （3）淋浴喷头的控制开关应采用杠杆式单把手龙头，高度距地面不应大于 1.20m，且配有易于识别的冷热水标识。	1
	2.2.10 卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）和洗浴空间的热水供应，应符合以下要求： （1）如采取集中热水供应系统时，储水温度不宜低于 60℃,热水配水点水温为 40℃～50℃；热水供应应有控温、稳压装置；明装热水管道应设有保温措施； （2）如采取独立储水式电热水器，控制开关和热水龙头应采用恒温阀控制或恒温龙头。	1
	2.2.11 机构应在接待空间、公共就餐空间和起居厅等老年人集中使用的场所邻近设置供老年人使用的公共卫生间。 **注**：照护单元内老年人居室全部设置洗手间，且老年人集中使用的公共场所距离本照护单元最远老年人居室距离不大于 20.00m 时，照护单元内可不设供老年人使用的公共卫生间。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.2.12 老年人使用的公用卫生间设施，应符合下列要求： （1）如厕区设有扶手； （2）设至少 1 个满足无障碍需求的盥洗盆和坐便器； （3）设在照料单元内供老年人使用的公用卫生间的坐便器数量应按照料单元老年人床位数测算（设居室卫生间的居室，其床位可不计在内），每 6 床～8 床设 1 个坐便器。	1
	2.2.13 供老年人使用的公共卫生间内应设至少 1 个无障碍厕位，或临近设置无障碍卫生间。	1
	2.2.14 无障碍厕位应满足轮椅进出，平面尺寸不应小于 1.80m×1.00m；设置满足无障碍需求的坐便器。 **注**：设置无障碍卫生间并满足 2.2.15 时，自动得分。	1
	2.2.15 无障碍卫生间，应符合以下要求： （1）入口处设置无障碍标识； （2）至少设置满足无障碍需求的盥洗盆和坐便器； （3）使用面积不应小于 4 ㎡，空间满足轮椅进出需要，并留有直径不小于 1.5m 的轮椅回旋空间； （4）在坐便器旁的墙面上应设高 400~500mm 紧急呼叫按钮。	1
	2.2.16 老年人使用的公共卫生间能够保证使用者如厕时的私密性，符合以下全部条件： （1）同一卫生间内超过两个厕位则须分设男女卫生间； （2）门上观察窗安装高度、形式合理，尺度适宜，在满足紧急观察需要的同时避免暴露老年人隐私； （3）不同厕位之间设有隔板等遮挡设施（仅有一个厕位时自动符合该条件）。	1
	2.2.17 当居室卫生间未设洗浴设施时，应设置公共洗浴空间，并应符合下列规定： （1）浴位数量应按所服务的老年人床位数测算，每 8 床～12 床设 1 个浴位； （2）轮椅老年人的专用浴位不应少于总浴位数的 30%，且不应少于 1 个； （3）公共洗浴空间能满足浴床等进出和使用的需求，保证老年人可卧姿洗浴。 **注**：老年人居室卫生间内全部设洗浴空间时，自动得分。	1
	2.2.18 公共洗浴空间内应附设无障碍厕位、无障碍盥洗盆或盥洗槽，并应附设更衣空间，满	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	足更衣、吹发、盥洗的需求。 **注**：老年人居室卫生间内全部设洗浴空间时，自动得分。	
	2.2.19 公共洗浴空间能够保证老年人在洗浴过程中的私密性，符合以下全部条件： （1）入口处设有墙垛、门、帘子等，对外部视线有遮挡； （2）不同淋浴位之间设有隔板等遮挡设施（当洗浴空间仅设一个浴位时自动符合该条件）。 **注**：老年人居室卫生间内全部设洗浴空间时，自动得分。	1
	2.2.20 当居室或居室卫生间未设盥洗设施时，应集中设置盥洗室，并符合下列规定： （1）盥洗盆或盥洗槽龙头的数量应按所服务的老年人床位数测算，每 6 床～8 床设 1 个盥洗盆或盥洗槽龙头； （2）盥洗室与最远居室的距离不应大于 20.00m。 **注**：老年人居室卫生间内全部设盥洗空间时，自动得分。	1
2.3 就餐空间 （含厨房） （15 分）	2.3.1 设有公共就餐空间，老年人使用的公共就餐空间应结合照料单元分散设置；地面铺装平整、防滑，整体环境干净整洁。	1
	2.3.2 公共就餐空间位置便于老年人到达，与厨房备餐间或餐梯邻近，能保证送餐流线顺畅、近便。 **注**：无公共就餐空间时，不得分。	1
	2.3.3 公共就餐空间餐位数量及使用面积，应符合以下要求： （1）护理型床位照料单元的公共就餐空间座位数应按不低于所服务床位数的 40%配置，每座使用面积不应小于 4.00 ㎡； （2）非护理型床位的公共就餐空间座位数应按不低于所服务床位数的 70%配置，每座使用面积不应小于 2.50 ㎡。 **注**：无公共就餐空间时，不得分。	1
	2.3.4 公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，能满足护理人员备餐分餐的需求，能满足餐车进出、送餐到位服务的需要，并应为护理人员留有分餐、助餐空间。 **注**：无公共就餐空间时，不得分。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.3.5 非位于照料单元的公共就餐空间内部或附近设有洗手池，能满足老年人就近洗手、漱口的需求。 **注：**无公共就餐空间时，不得分。	1
	2.3.6 公共就餐空间桌椅牢固稳定。 **注：**无公共就餐空间时，不满足要求。	基本要求
	2.3.7 公共就餐空间使用带扶手、靠背的单人座椅，单人座椅可移动。 **注：**无公共就餐空间时，不满足要求。	1
	2.3.8 公共就餐空间的餐桌无尖锐棱角，餐桌台下应至少留出宽 750mm、高 650mm、深 450mm 的空间，便于轮椅老年人使用。 **注：**无公共就餐空间时，不得分。	1
	2.3.9 厨房与老年人居住、活动范围适当隔离，或采取必要措施，在噪音、气味、视线和温度等方面不干扰老年人的居住和活动。 **注：**膳食服务外包时，此项不参与评分。	1
	2.3.10 厨房满足卫生防疫要求，环境明亮、整洁、无异味。 **注：**膳食服务外包时，此项不参与评分。	1
	2.3.11 厨房设有独立的出入口，能够满足进货、厨余垃圾运送和员工进出的需求。 **注：**膳食服务外包时，此项不参与评分。	1
	2.3.12 厨房配备专用的消防、炊事用具、清洁及消毒（含空气消毒）、冷藏、冷冻、保温设备、空调、抽油烟机及排风管道等设施，设施运转正常。若食品处理区到老年人用餐场所距离较远时，送餐车应选择有保温功能的密闭餐车。 注：膳食服务外包时，此项不参与评分。	1
	2.3.13 食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常，并保持清洁。 注：膳食服务外包时，此项不参与评分。	1
	2.3.14 食品处理区符合以下要求： （1）配备运转正常的洗手消毒设施； （2）配备带盖的餐厨废弃物存放容器。 注：膳食服务外包时，此项不参与评分。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.3.15 除冷库外的库房有良好的通风、防潮、防鼠（如设防鼠板或木质门下方以金属包覆）设施；食品储藏间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求。 **注：**膳食服务外包时，此项不参与评分。	1
	2.3.16 具有餐具、饮具的清洗、消毒、保洁设备设施，并运转正常；配置供餐车停放及消毒的空间。 **注：**无本条款规定设备设施时，不得分。	1
2.4 洗涤空间 （10 分）	2.4.1 有公共洗衣空间，或通过外包服务满足老年人的洗衣需求。通过外包服务满足老年人洗衣需求的机构，应符合以下全部条件： 应设置织物周转库房，地面应平整，有防尘、防蝇等设施； 织物周转库房有相对独立的使用后织物接收区域和清洁织物储存发放区域，标识应明确； 库房内应通风、干燥、清洁。	1
	2.4.2 机构公共洗衣空间，应符合以下全部条件： 公共洗衣空间地面、墙面、工作台应平整、不起尘，便于清洁，具有良好的通风条件； 地面应有防止积水的措施，给排水系统应能满足洗涤需要，给排水设施设备应合理有效，保持畅通，排水良好无积水； 洗涤场所附近应无有毒、有害物质污染源； 洗涤场所周围环境应无裸露土壤、无积水、无蚊蝇害虫孳生地； 工作区域内无蟑螂等有害生物。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。	1
	2.4.3 公共洗衣空间平面布置应洁污分区，并应满足洗衣、消毒、叠衣、存放等需求，各区之间动线划分清晰，无折返交叉。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。	1
	2.4.4 公共洗衣空间设有衣物暂存区域或空间，用于存放待洗衣物及洁净衣物，且洁污分区。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。	1
	2.4.5 公共洗衣空间设有满足衣物的冲洗、消毒和洗涤的设施设备。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.4.6 公共洗衣空间设有烘干设备或机构内设有衣物晾晒场地，晒衣场地应设置门禁和防护措施。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。	1
	2.4.7 设有专门的污洗空间。	1
	2.4.8 污洗空间临近污物运输通道或污物电梯，便于污物运送。 **注：**无污洗空间时，不得分。	1
	2.4.9 污洗空间能够满足以下功能需求（符合以下条件中 3 项及以上）： （1）污物清洗、消毒； （2）污物（垃圾）暂存； （3）洗涤剂、消毒剂储藏； （4）抹布、墩布、清洁车等清洁工具的存放； （5）抹布、墩布等清洁工具的就近晾晒。 **注：**无污洗空间时，不得分。	1
	2.4.10 污洗空间内物品分类摆放有序、标识明确清晰，环境干净整洁。 **注：**无污洗空间时，不得分。	1
2.5 接待空间 （5 分）	2.5.1 机构应设接待空间。	基本要求
	2.5.2 机构内设置的接待空间位置应明显，并设置醒目标识。	1
	2.5.3 接待空间设有服务台、值班室等，能提供接待管理、值班咨询等服务。	1
	2.5.4 接待空间设有座椅、沙发、轮椅等满足服务需求的设施设备及用品，能满足老年人及来访人员等候休息、交流会友等需求。	1
	2.5.5 接待空间设有宣传栏、公示栏等，能满足公示、宣传的需求。应在接待场所的醒目位置清晰明示下列内容： （1）养老机构证照； （2）养老服务项目及价格表； （3）咨询、投诉和监督电话信息； （4）接待来访的工作时间； （5）来访须知。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.5.6 接待空间为老年人提供服务的服务台（或服务窗口）设有低位服务设施，其台面距地面高度为 700mm～850mm，下部至少留出宽 750mm，高 650mm，深 450mm 的空间，便于轮椅接近和使用；低位服务设施前应有不少于 1.50m 的轮椅回转空间。	1
2.6 活动场所 （10 分）	2.6.1 室内活动场所总使用面积不应小于 2.00 ㎡/床，应按动态和静态活动的不同需求分区或分室设置。 **注**：无室内活动场所时，不得分。	2
	2.6.2 室内活动场所满足老年人基本的活动需求，设有符合以下条件的活动空间：（符合 3 项得 1 分，符合 4-6 项得 2 分，符合 7 项以上得 3 分。） （1）阅读区（室）：配置适合老年人阅读的图书、近期杂志、当日/期报纸； （2）棋牌活动区（室）：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌游具； （3）健身区（室）：配置适合老年人使用的健身器械或乒乓球、台球、沙狐球台等设施； （4）书画区（室）：配置适宜老年人使用的书画桌椅与画材，满足书画的挂放； （5）多功能活动区（室）：具有投影、音响设施，满足播放多媒体需求； （6）电子阅览区（室）：设置可联网的台式或手持式电脑； （7）设有厨艺教室或家庭厨房； （8）设有代际互动区或儿童活动室； （9）设有其他供老年人开展兴趣活动的空间，如手工区（室）、茶艺区（室）、园艺区（室）等。 **注**：无室内活动场所时，不得分。	3
	2.6.3 设有能够满足人员集体活动（如联欢会）的大型文娱健身用房，例如多功能厅等。	1
	2.6.4 大型文娱与健身用房应设置在建筑首层，位置应避免对老年人居室、休息室产生干扰。 **注**：无大型文娱与健身用房时，不得分。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.6.5 大型文娱健身用房功能配置符合以下条件：（符合 2 项得 0.5 分，符合 3 项及以上得 1 分。） （1）临近设有适合老年人使用的公用卫生间； （2）临近设有储藏间或后台空间； （3）配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用； （4）配置舞台，有灯光、音响设备，能够正常使用。 **注**：无大型文娱与健身用房时，不得分。	1
	2.6.6 室内活动场所明亮，配置与活动场所功能相匹配的活动用品。 **注**：无室内活动场所时，不满足要求。	基本要求
	2.6.7 活动场所座椅配置符合以下全部条件： （1）安全、稳固； （2）使用带扶手和靠背的座椅或沙发，高度适宜，便于老年人起坐。 **注**：无室内活动场所时，不得分。	1
	2.6.8 室内活动场所内地面铺装平整、防滑，便于使用轮椅、助步器的老年人到达及使用，主要活动场所靠近老年人居住用房，老年人不需经过户外空间或经避雨连廊可到达。 **注**：无室内活动场所时，不得分。	1
2.7 储物空间 （5 分）	2.7.1 设有集中储物空间，例如库房等。	1
	2.7.2 储物间数量或面积充足，机构内未出现物品随意堆放，影响美观及安全疏散的现象。 **注**：无集中储物空间时，不得分。	1
	2.7.3 储物间配有储存架、储存柜等，能合理储存不同类别的物品。 **注**：无集中储物空间时，不得分。	1
	2.7.4 储物间物品分类摆放有序、标识明确清晰，干净整洁，注意防火防潮。	1
	2.7.5 设有集中生活垃圾暂存空间，且位置临近后勤出入口，垃圾气味、运输等不影响老年人的正常生活。	1
2.8	2.8.1 设有与机构所提供的医疗服务相配套的医疗卫生用房。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
医疗卫生用房（含安宁用房）（15 分）	2.8.2 配套医疗卫生用房建筑面积应满足以下要求： （1）机构内设诊所、卫生所（室）和医务室，建筑面积不少于 40 ㎡，至少设有诊室、治疗室、处置室，其中治疗室、处置室的使用面积不少于 10 ㎡； （2）机构内设护理站，建筑面积不少于 30 ㎡，至少设有治疗室、处置室。 **注：**设置护理院或综合医院的机构，自动得分。	1
	2.8.3 如设置观察室，其使用面积不少于 15 ㎡。 **注：**未设置观察室，本项不参与评分。	1
	2.8.4 如设置康复室，其使用面积不少于 50 ㎡。 **注：**未设置康复室，本项不参与评分。	1
	2.8.5 诊室、治疗室、处置室、观察室、康复室等医疗卫生用房，每室独立且符合卫生学布局及流程。 **注：**无诊室、治疗室、处置室，不得分。	2
	2.8.6 设有药品存放的房间或设备，可供存放和管理机构的公共药品和老年人委托机构管理的个人药品，符合以下全部条件： （1）设置药品柜和分药操作台面； （2）药品存放的房间或药品柜设锁。	2
	2.8.7 提供急救服务的内设医疗机构，至少应配置心电监护仪、心脏氧源（氧气瓶/制氧机）、供氧设备、吸痰器、开口器、牙垫、口腔通气道、简易呼吸器、快速血糖测定仪，血压计，听诊器等急救设备。	2
	2.8.8 临时存放医疗废物的用房应远离治疗区域、居住区、人员活动密集区、公共走廊/通道和生活垃圾存放区；临时存放医疗废物的用房应有明显的医疗废物警示标识，设置医疗废物收集、消毒设施。	1
	2.8.9 设置开展安宁服务的区域或用房，如安宁疗护区、临终关怀/安宁室等，配置与服务相匹配的设施设备。	2
	2.8.10 安宁服务区域和用房应相对独立，与周边空间环境无相互干扰。	1
	2.8.11 遗体的运出路径不穿越老年人公共活动区域和用房。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
2.9 停车区域 （5 分）	2.9.1 机构内的停车区域符合以下要求：（1）机动车停车区域与主要的建筑出入口实现无障碍连通； （2）数量或面积可满足机动车和非机动车的日常停放需求。	1
	2.9.2 机动车停车区域符合以下条件时得相应分数： （1）机构内设有机动车停车区域（场地或车库），得 2 分； （2）机构内未设机动车停车区域时，机构主入口附近有公共停车位/停车场，得 1 分。	2
	2.9.3 设有无障碍机动车停车位或无障碍停车下客点，且符合以下全部条件： （1）距离建筑主要出入口近便； （2）无障碍停车位一侧设有宽度≥1.20m 的通道，可直接衔接无障碍人行道并到达建筑主要出入口； （3）无障碍停车位或无障碍停车下客点设有明显标志，如地面涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志等。	1
	2.9.4 机构内设有非机动车停车区域，并符合以下条件之一： （1）满足遮雨、遮阳要求； （2）设置满足电动车充电的设施。	1
2.10 评估空间 （含培训空间） （5 分）	2.10.1 机构设有评估室，或与其他空间合设评估空间，满足实施老年人评估的环境需求。	2
	2.10.2 评估室内（空间）应配有与开展评估服务内容相匹配的评估设施设备和物品，评估室（空间）应悬挂评估服务标准及服务流程。 **注**：未设置评估室或与其他空间合设评估空间时，不得分。	2
	2.10.3 设有员工的培训空间（含独立用房或共用空间），满足机构内部教学培训的需求。	1
2.11 康复空间 （10 分）	2.11.1 设有用于为老年人提供康复服务的空间。	2
	2.11.2 康复服务空间应符合以下条件： （1）地面平整，采用防滑且具有防护性的材料； （2）室内平面布局应适应不同康复设备的使用要求，无安全隐患； （3）满足无障碍通行需求，方便乘坐轮椅的老年人接近和使用各类康复器械。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.11.3 康复室的康复设备配置应符合以下条件：（符合 2 项得 1 分，符合 3 项得 2 分，符合 4 项得 3 分。） （1）配备与康复需求相适应的运动治疗和作业治疗的康复设备； （2）设有≥2 种运动治疗康复设备； （3）设有≥2 种作业治疗康复设备； （4）附设符合手卫生要求的洗手设施。	3
	2.11.4 设有特色康复空间，符合以下条件：（符合 1 项得 1 分，符合 2 项得 2 分，符合 3-4 项得 3 分。） （1）设有认知康复空间，可供开展小组活动、音乐治疗、怀旧疗法、感官刺激等认知康复活动； （2）设有文体康复空间，可供开展针对性的体育运动和文化娱乐活动； （3）设有疗愈性康复景观，提供五感刺激，可供开展园艺疗法等康复活动； （4）其他有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。	3
2.12 社工工作室/心理咨询空间（含管理服务用房及设施） （10 分）	2.12.1 设有社工工作室或与其他空间合设的社会工作区。	1
	2.12.2 社会工作空间能够满足社工和志愿者开展个案实施、活动培训、研讨活动计划、存放活动用品等的空间需求。 **注**：未设置社会工作空间时，不得分。	1
	2.12.3 设有心理咨询室或与其他空间合设的心理咨询区。	1
	2.12.4 心理咨询空间符合以下条件：（符合 1 项得 0.5 分，符合 2-3 项得 1 分。） （1）具有较好的私密性； （2）设有舒适的家具； （3）空间氛围轻松明快，有助于放松身心、舒缓情绪。 **注**：未设置心理咨询空间时，不得分。	1
	2.12.5 设置值班、办公、会议、档案存放等办公管理用房或空间，设施设备能够满足日常工作需求。	1
	2.12.6 设有员工餐厅、更衣和卫浴空间，能为员工的日常工作提供基本保障。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	2.12.7 按照消防技术标准配置灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统等消防设施设备。	1
	2.12.8 设有微型消防站。	1
	2.12.9 设有消防控制室。	1
	2.12.10 机构内设有理发室或设有可满足理发需求的空间。	1

（三）运营管理评定实施指标与分值表（150 分）

评定内容	评定实施内容	分值/要求
3.1 行政办公管理 （10 分）	3.1.1 机构应具备以下有效执业证明: （1）具有《机构设立许可证》（有效期内）或完成机构备案提供设置机构备案回执； （2）具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》； （3）具有建筑消防验收合格证明或备案凭证； （4）具有房产证明或租赁使用证明； （5）机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证； （6）机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明； （7）机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证； （8）机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质。	基本要求
	3.1.2 机构应有组织结构图，部门划分合理，部门职责清晰。	1
	3.1.3 机构应制定年度计划、月度计划，其中年度计划应明确年度目标、进度安排、实施举措、资源配置等要素，并定期就计划实施情况进行分析和总结，形成年度和月度总结。	1
	3.1.4 机构应针对需要定期召开的周例会、月度会议、季度会议和年度会议等，制定明确的会议管理制度，制度内容包括不限于参加人员及职责、主要内容、时间安排和议事规则等。按制度要求落实相关会议记录。	1
	3.1.5 机构应根据内部审批管理需要，建立有针对性的行政办公审批流程，明确审批流程、审批人员和权限。严格按照流程执行审批，并落实记录。	0.5
	3.1.6 机构应针对合同管理建立完善的制度并予以执行，制度内容包括不限于部门及人员管理职责、合同签订审批、合同履行解除以及归档等。	1
	3.1.7 机构应针对内部印章管理建立完善的制度并予以执行，制度内容包括不限于印章分类、使用范围、部门管理职责、使用审批流程、印章保管及停用等。	0.5
	3.1.8 机构应针对档案管理建立完善的制度并予以执行，制度内容包括不限于档案分类标准、档案的形成和归档流程、查阅和外接权限等。	1
	3.1.9 机构应建立捐赠管理制度，严格按捐赠方意愿和相关规定使用捐赠物品及资金，接收和使用捐赠应有明细登记，建立捐赠台账，确保账目清晰、账物相符。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.1.10 应有机构服务宗旨、服务对象、服务项目、服务收费等基本情况的介绍，并在接待空间（含护理站）的显著位置公布服务管理信息，包括证照、服务管理部门、人员资质、服务项目、收费标准等。	0.5
	3.1.11 机构应具备行政信息公开措施，通过机构网站、微信公众号、公告栏、电子显示屏，制作宣传片和宣传资料等方式发布机构的相关信息。	0.5
	3.1.12 安装信息管理系统，涵盖行政办公、人力资源、服务管理、财务管理、安全管理、后勤管理以及评价与改进功能。（系统满足 4 项及以上功能得 1 分，全部满足得 2 分。）	2
3.2 人力资源管理 （25 分）	3.2.1 机构应建立员工花名册，花名册各登记项目齐全，包括不限于姓名、性别、身份证号、入职日期、入职部门、岗位/职务等。员工登记证件真实有效。	0.5
	3.2.2 机构院长、副院长具有初中及以上文化程度。	基本要求
	3.2.3 机构院长、副院长中具有卫生技术职称或助理社工师以上职业资格的人员至少 1 名。	1
	3.2.4 机构人员学历占比符合以下条件时得相应分数： （1）中专及以上学历占工作人员总数比例达到 20%及以上，得 1 分 （2）中专及以上学历占工作人员总数比例达到 10%及以上，得 0.5 分	1
	3.2.5 机构专业人员资质要求： （1）医生持有医师资格证书和医师执业证书，并在工作机构进行执业注册； （2）护士持有护士执业证书，并在工作机构进行执业注册； （3）特种设备管理人员具备相应上岗资质； （4）其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书。	基本要求
	3.2.6 养老护理员符合《养老护理员国家职业技能标准》相关要求，持证上岗率 100%。	0.5
	3.2.7 机构护理员与老年人配比符合以下条件时得相应分数： （1）养老护理员与重度失能老年人配比不低于 1:3，与中度失能老年人配比不低于 1:8,与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:15。得 10 分； （2）养老护理员与重度失能老年人配比不低于 1:5,与中度失能老年人配比不低于 1:12,与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:20。满足一项得 1.5 分，满足三项得 5 分。	10
	3.2.8 机构所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员（含居家上门服务人员）均持有健康证明。	基本要求

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.2.9 机构应针对各个工作岗位建立明确的岗位职责说明书。	0.5
	3.2.10 机构应建立员工招聘相关的管理制度，制度内容包括不限于管理职责、招聘流程、员工的试用和录用等内容；按照制度内容落实招聘管理工作，落实相关登记和记录。	0.5
	3.2.11 机构应建立薪酬管理制度，根据不同岗位合理设置薪酬，体现按劳以及按能力取酬；员工薪酬发放及时。	0.5
	3.2.12 机构应建立员工岗位晋升和工作奖励相关的管理制度，确定不同岗位人员的职业晋升方向和工作奖励的具体方案。	0.5
	3.2.13 机构应建立员工考勤管理制度，制度内容包括不限于管理职责、考勤方法、奖惩等内容；按照制度内容落实考勤管理工作，落实考勤记录。	0.5
	3.2.14 机构应建立员工请假管理制度，制度内容包括不限于管理职责、请假类型、程序、时间规定、工资结算及奖惩等内容；按照制度内容落实请假管理及相关记录。	0.5
	3.2.15 机构应建立完善的内部培训制度，制度内容包括不限于入职培训、岗前培训、岗位培训、培训方式以及培训师资等管理内容；制定全院年度培训计划，按计划定期开展培训和考核；每次培训落实记录，包括培训时间、时长、地点、培训内容等。	1
	3.2.16 机构负责人应每年接受至少 1 次专业培训，具备养老服务专业知识。	0.5
	3.2.17 机构每年开展不少于 2 次员工常规培训，包括职业道德、行业规范教育、国家及行业相关标准规范、政策等。	0.5
	3.2.18 护理员在正式上岗前应参加培训机构组织的民政部门认可的岗前培训，或接受机构内部组织的岗前培训，培训合格率达到 100%；培训合格后方可上岗。	基本要求
	3.2.19 养老护理员技能培训符合以下条件时得相应分数： （1）养老护理员每月接受超过 1 次或每年接受多于 12 次技能培训，培训考核合格率为 100%，得 1 分； （2）养老护理员每月接受 1 次或每年接受 12 次技能培训，培训考核合格率为 100%，得 0.5 分。	1
	3.2.20 机构应与所有员工签订劳动或劳务合同。	1
	3.2.21 机构为所有员工缴纳社会保险，为达到法定退休年龄的职工购买意外保险。	1
	3.2.22 机构建立并规范执行员工手册相关内容。	0.5

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.2.23 机构应落实劳动保护措施和员工心理支持。	0.5
	3.2.24 机构应组织在职员工每年参加体检 1 次。	1
	3.2.25 机构近一年内未发生被处罚的劳动纠纷事件。	1
	3.2.26 机构应建立外来学习人员的管理制度或规定。	0.5
	3.2.27 机构针对志愿者活动制定管理规定，包括不限于志愿者培训、活动组织管理、风险控制及活动记录等内容；活动开展前落实对志愿者的针对性培训，落实志愿者登记及活动记录。	0.5
3.3 服务管理 （25 分）	3.3.1 机构 1 年内无责任事故发生。	基本要求
	3.3.2 机构院长或至少有一名副院长直接负责养老服务管理工作。	2
	3.3.3 所有员工在工作时间内应分类统一着装，佩证上岗；护理人员工作时不佩戴戒指、手链、胸针等尖锐物品，不留长指甲，不染指甲，不抽烟，不喝酒；员工与老年人沟通态度温和、亲切，语言文明。	2
	3.3.4 建立接待工作规范，有接待流程、接待记录规定。接待记录包括时间、来访人员、来访事项等。	2
	3.3.5 机构应建立相关措施，禁止在机构内兜售保健食品、药品。	基本要求
	3.3.6 机构建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施，包括但不限于： （1）不得向老年人开展非法集资活动。 （2）不得为机构外单位或个人非法集资提供任何便利。 （3）不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为。	2
	3.3.7 机构应按照责任制护理管理模式开展护理工作，制定明确的责任制护理岗位工作职责内容，执行责任制排班；老年人有相对固定的护理人员（护理员、护士）进行照顾。	2
	3.3.8 机构应建立交接班制度。	基本要求
	3.3.9 明确执行交接班的岗位及工作交接要求。执行 24 小时护理值班，护理人员（护理员、护士）应执行早会交班，对新入院、高风险、重度失能等重点和病情危重老年人执行床头交接班。交接班记录中交接事项应记录清晰，重点事项记录具有连续性。	3
	3.3.10 机构应建立值班管理制度，明确值班人员职责、工作内容和工作规范。	2
	3.3.11 机构应针对交接记录、护理记录、查对记录以及病历（体温单、医嘱单、护理记录单、病程记录）等建立书写规范要求，并在工作中予以落实。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.3.12 机构应建立并落实老年人个人信息和监控内容保密制度，未经老年人及相关第三方同意，不得泄露老年人及相关第三方信息。	基本要求
	3.3.13 护理操作及讨论病情时应保护老年人隐私，操作时确保无不必要的暴露。	2
	3.3.14 机构公共区域和护理站、治疗室、污洗间、洗衣房、厨房等工作空间应按“五常法”管理，空间功能定位明确，各类物品分类定位摆放、标识清晰。	2
	3.3.15 机构有外包服务的，应建立外包服务管理制度，明确入驻机制、服务合同/协议，有记录，外包服务有单位资质审核及服务能力评估机制。 注：如完全无任何外包服务，此项可得分。	2
	3.3.16 开展服务标准化建设，并建立标准体系（包含服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系）。	2
3.4 财务管理 （15 分）	3.4.1 机构应严格执行财务、审计等规定要求，有年度财务审计报告。 **注：**事业单位由上级主管部门审计的，出具审计结果。	2
	3.4.2 机构获得的政府补贴经费应单独建账，账目清晰。 **注：**如无政府补贴，可自动得分。	2
	3.4.3 机构对服务收费建立管理制度规定，明确收费类型、费用标准及收费变更审批流程等。管理制度严格执行，向老年人收取的服务价格产生变动时，应提前告知老年人，不得强制收费。	2
	3.4.4 机构针对老年人或家属缴纳的押金建立完善的管理制度规定，明确押金类型、押金管理、押金使用和退回等内容，并在工作中严格执行。	2
	3.4.5 机构应建立预算及成本费用管理制度并予以执行。	1
	3.4.6 机构应建立支付管理制度，支付实行审批流程并予以执行。	1
	3.4.7 机构应建立固定资产和流动资产管理制度并予以执行。	1
	3.4.8 机构应建立会计档案管理制度并予以执行。	1
	3.4.9 会计人员持有《会计专业技术资格证书》。	2
	3.4.10 财务部负责人未同时兼任采购员职务；填写票据及收据的人员未同时兼任审计人员；出纳人员与记账人员分离，未相互兼任。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
3.5 安全管理 （30 分）	3.5.1 机构应按照 MZ/T 032-2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系，包括： （1）建立安全管理部门，明确部门职责； （2）配置安全管理人员，明确各级安全管理人员职责； （3）建立各类安全管理制度和岗位操作规范； （4）建立事前、事后报告程序。	基本要求
	3.5.2 机构应依法建立安全管理部门，安全管理部门由安全责任人、安全管理人员、相关部门和具体实施安全工作的专(兼)职人员组成，逐级负责本机构的安全管理工作。	1
	3.5.3 机构的安全责任人应是机构法定代表人或主要负责人，全面负责本机构的安全工作，依法开展安全管理工作。	1
	3.5.4 机构应按照机构总人数及服务内容配置相适应的专(兼)职安全管理人员，服务对象和工作人员总数 300 人以下的机构应至少配备 2 名专（兼）职安全管理人员（包括但不限于消防安全管理人员），300 人以上应至少配备 5 名专（兼）职安全管理人员。	2
	3.5.5 安全管理人员负责主管范围内的安全工作，应熟悉国家和地方安全管理相关的法律法规及技术规范，并取得相关部门认可的资格证书，持证上岗。	1
	3.5.6 机构应遵守国家法律法规要求，建立健全各项安全管理制度，包括： （1）安全责任制度； （2）安全教育制度； （3）安全宣传及培训制度； （4）安全操作规范或规程； （5）安全检查制度； （6）事故处理与报告制度； （7）考核与奖惩制度。	2
	3.5.7 各类安全管理制度应明确相关部门及人员的职责、权限、工作内容、工作流程及要求。	1
	3.5.8 机构应计划并落实年度安全工作计划。	1
	3.5.9 各部门、各层级签订安全责任书。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.5.10 机构应制定自然灾害、事故灾难、社会安全事件、食物中毒等突发事件的应急预案；应急预案内容应包括：突发事件类型、组织机构、职责分工、处理原则、报告及处理流程和工作要求等。	1
	3.5.11 机构应制定噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤和自伤等突发事件的应急预案；应急预案内容包括突发事件类型、组织机构、职责分工、处理原则、报告及处理流程和工作要求等。每年至少演练 1 次。	基本要求
	3.5.12 机构每半年至少开展 1 次各种应急预案演练。	2
	3.5.13 机构应制定安全教育与培训年度计划。	基本要求
	3.5.14 机构院长、安全责任人、安全管理人员，每年接受在岗安全教育与培训。	1
	3.5.15 机构从业人员每半年应至少接受 1 次岗位安全、职业安全教育，考核合格率不低于 80%。	基本要求
	3.5.16 新员工上岗前，员工换岗或离岗 6 个月以上，以及岗位采用新技术或者使用新设备的，均应接受岗前安全教育与培训。	基本要求
	3.5.17 每半年应至少开展 1 次针对员工的突发事件应急知识培训，各岗位工作人员了解并掌握应急预案内容。	1
	3.5.18 机构每半年应至少开展 1 次针对老年人的应急安全宣传教育。	基本要求
	3.5.19 相关第三方、志愿者和从事维修、保养、装修等短期工作人员应接受机构用电、禁烟、火种使用、门禁使用、尖锐物品管理安全教育。	基本要求
	3.5.20 机构发生意外或可能引发意外的过失行为后，应逐级上报。院内报告程序应符合下列要求： （1）发现设施、服务过程或服务对象存在安全隐患，工作人员应向安全管理人员报告，安全管理人员应及时组织力量采取措施，消除隐患，并向上级报告； （2）发生安全事故后，工作人员应立即向安全管理人员报告，并进行事故详细记录，安全管理人员应迅速向安全责任人报告；安全责任人应按照有关规定及时向上级主管部门和相关行政主管部门报告。	1
	3.5.21 机构发生重大疫情，应及时向机构属地疾病预防控制机构报告。	1

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.5.22 消防控制室和监控系统控制室应有专人 24 小时值守，值班人员应做好运行和值班记录，执行交接班制度，其中消防控制每班至少有 2 名持证消防安全员在岗。	2
	3.5.23 机构各类消防设施设备应完好有效。	1
	3.5.24 机构对消防安全设施每年至少进行 1 次全面检测，并做好维护保养，且有完整记录。	1
	3.5.25 设置的消防安全标志牌及其照明灯具应定期检查与维修，至少半年检查一次，发现有问题及时修整、更换或重新设置，检查和维修保持记录。	1
	3.5.26 使用燃气的设备及场所应设置可燃气体报警装置，燃气、电器使用正确，及时检查维护并做好记录。	1
	3.5.27 每半年至少开展一次消防演练。	1
	3.5.28 每月至少组织 1 次全院防火检查，落实整改措施，及时消除火灾隐患。	1
	3.5.29 机构组织白天和夜间防火巡查，每天各不少于 2 次，落实记录。	1
	3.5.30 机构安装的特种设备（电梯、锅炉、压力容器、压力管道等）在投入使用前或者投入使用后 30 天内，应向特种设备安全监督管理部门登记，登记标志应置于或者附着于该特种设备的显著位置。	1
	3.5.31 机构应建立特种设备台账，定期进行日常维护保养，每月至少进行 1 次自行检查，并做记录。发现异常情况的，应及时处理。	1
	3.5.32 电梯维护单位至少每 15 天对在用电梯进行 1 次清洁、润滑、调整和检查，并保持记录。	1
	3.5.33 机构应指定特种设备检验检测机构对在用特种设备进行定期检验。在安全检验合格有效期届满前 1 个月应向特种设备检验检测机构提出检验要求。未经定期检验或者检验不合格的特种设备，不应继续使用。	1
3.6 后勤管理 （15 分）	3.6.1 机构应建立物资采购和管理制度，指导、规范采购行为；建立物资采购台账。	2
	3.6.2 建立仓库管理制度，有仓库物资出/入库记录，确保账物相符。	3
	3.6.3 机构应建立设施设备档案，对设施设备基本信息、购买凭证、技术资料等进行归档管理。	2
	3.6.4 机构应对设施设备定期维护管理进行明确要求，制定维护操作流程和必要的应急预案；对设施设备的检查、维护和维修工作应保持记录。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.6.5 机构应做好报废物资管理工作，落实相关记录。	1
	3.6.6 机构应制定环境管理方案并严格执行，包括垃圾、污水、绿化等管理。	1
	3.6.7 机构应针对自有车辆建立车辆管理制度，落实车辆购置、检测、维护和维修记录。 **注**：无自有车辆的，此项不参与评分。	1
	3.6.8 机构应建立工宿舍管理制度并予以执行。 **注**：无员工宿舍的，此项不参与评分。	1
	3.6.9 机构应对机构环境和建筑物进行日常巡查，发现隐患及时处理，对建筑物的日常维护，保持记录。	2
3.7 评价与改进 （30 分）	3.7.1 机构应建立岗位考核制度，明确考核细则，对各岗位工作开展月度考核。	2
	3.7.2 对月度岗位考核情况进行汇总分析，落实改进措施。	1
	3.7.3 机构应针对各类查房建立管理制度，对服务质量实行督查管理。	2
	3.7.4 行政查房至少每周 1 次，落实率≥90%。	1
	3.7.5 落实分级查房，其中一级和二级查房每周不少于 1 次，三级及以上查房每月不少于 1 次，查房记录清晰明确，落实改进措施。	1
	3.7.6 机构应建立质量缺陷管理制度，确保安全隐患及不良事件及时上报，无遗漏和刻意隐瞒，落实质量缺陷的分析及改进措施。上报、分析及改进保持相关记录。	2
	3.7.7 机构每季度至少开展 1 次全院服务质量会议，设置质量目标，分析质量数据、投诉意见及不良事件等，落实服务改进措施，并有质量改进效果评估，确保服务质量持续提升。	2
	3.7.8 机构应建立投诉管理制度，明确投诉渠道和投诉处理流程。	2
	3.7.9 投诉处理由专人负责跟进，投诉反馈不超过 3 个工作日，最终处理结果不超过 10 个工作日；投诉处理过程和结果有记录。	1
	3.7.10 投诉意见箱置于室内公共区域醒目处，每周开启 1 次，落实相关记录。	1
	3.7.11 日常采用面谈/电话/微信等方式，听取老年人及相关第三方对服务管理的反馈，落实相关记录。	1
	3.7.12 设院领导接待日，每月至少 1 次接待院内老年人及家属意见反馈，落实相关记录。	1
	3.7.13 管理人员在巡查过程中收到的投诉，应现场受理，落实相关记录。	1
	3.7.14 机构应建立并落实顾客满意/不满意信息定期收集、分析及处理的管理制度。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	3.7.15 机构按照管理制度要求，每半年开展不少于 1 次的服务满意度测评。	1
	3.7.16 机构每次开展服务满意度测评工作时，参与测评的服务对象（含老年人及相关第三方）数量应满足以下要求： （1）当入住老年人数量在 200 位（含）以内时，应对每一位老年人进行调查； （2）当入住老年人数量大于 200 位时，可进行抽样调查，抽样样本数量不低于 200+5%N，N 为入住老年人数量。 注：当抽样样本数大于总体时，则对每一位顾客进行调查。	1
	3.7.17 机构应对满意度测评结果进行分析总结，形成测评报告，报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论及改进建议等。	2
	3.7.18 机构应组建老年人参加的民主管理委员会，建立相关管理制度，每季度至少召开 1 次会议，落实会议记录及整改措施。	1
	3.7.19 按照 MZ/T 133-2019 要求对机构服务满意度进行现场测评，测评结果符合以下条件时得相应分数： （1）服务对象满意度≥90%，得 3 分； （2）服务对象满意度≥80%，得 2 分。 注：评定现场发放满意度测评问卷并回收计算满意度，发放比例为入住老年人 5%，最多发放 50 份。	3
	3.7.20 机构应依据本指南要求，每年开展不少于 1 次的内部评价或邀请第三方机构对服务质量进行评价，并形成检查评价报告，落实改进措施。	2

（四）服务评定实施指标与分值表（600 分）

评定内容	评定实施内容	分值/要求
4.1 出入院服务 （50 分）	4.1.1 机构应建立老年人入住管理办法或制度，明确入住流程。	2
	4.1.2 机构应建立完善的老年人评估管理制度，评估管理制度应包含对评估团队、评估设施设备、评估流程和方法，以及入院评估、定期评估、即时评估的相关要求。	3
	4.1.3 机构应针对入住老年人开展老年人能力评估，包括老年人日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与评估。	基本要求
	4.1.4 机构应针对入住老年人开展跌倒/坠床、噎食、压疮等风险评估，划分风险等级；开展认知状态等专项评估。识别老年人在跌倒/坠床、噎食、压疮、烫伤、食品药品误食、他伤/自伤、走失和文娱活动意外方面可能存在的风险。	基本要求
	4.1.5 机构应使用科学量表对入住老年人开展评估。	2
	4.1.6 每年至少进行 1 次阶段性评估，保存评估记录。 **注：**阶段评估涵盖机构针对老年人开展的所有评估项目。	基本要求
	4.1.7 老年人入院（初次）评估覆盖率 100%，每半年至少开展 1 次阶段性评估，老年人出现特殊情况应及时评估。	2
	4.1.8 每次评估由至少两名评估人员同时开展评估工作，且至少 1 人具有医学或护理学学历背景，或获得社会工作者资格证书，或获得三级（高级工）养老护理员职业技能证书。	2
	4.1.9 评估人员经过评估培训，掌握评估知识和技能，熟悉评估服务流程，正确实施各项评估，结论客观真实。	2
	4.1.10 评估结果应告知相关第三方。	基本要求
	4.1.11 机构应根据评估结论和老年人服务需求制定照护计划。	基本要求
	4.1.12 照护计划应包括但不限于确定照护等级，以及生活照护、风险防范、康复、心理/精神支持、认知照护、委托服务等服务内容。照顾计划执行内容应得到老年人及相关第三方确认。	4
	4.1.13 机构应与所有入住老年人签订服务协议（特困老年人送养协议或社会老年人服务协议）。	基本要求
	4.1.14 协议内容包括但不限于权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、协议变更和解除等。	3

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.1.15 老年人变更服务等级、服务内容等，机构应与老年人或相关第三方签署变更事项的书面确认文件。	2
	4.1.16 机构应建立入住老年人花名册。	2
	4.1.17 机构应为入住老年人建立入住档案和健康档案。	基本要求
	4.1.18 入住档案内容包括不限于入住申请表、养老服务协议、体检报告、入住评估结果、老年人身份证复印件、户籍卡复印件、紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式等。	3
	4.1.19 健康档案内容包括不限于健康档案首页、入院健康记录、评估记录、日常健康记录、护理记录、知情同意书、检查报告单、健康体检记录、出院小结等相关记录。	3
	4.1.20 管理健康档案，记录老年人在院期间健康状况动态变化，老年人无特殊情况，日常健康记录每月至少记录 1 次，出现特殊情况随时记录。	2
	4.1.21 机构应制定老年人退出服务的管理办法或制度，明确退住流程。	2
	4.1.22 老年人出院或服务终止时，机构应通知相关第三方，协助老年人和相关第三方办理出院手续，与老年人或相关第三方进行物品和财务交接，交接无误后书面签字确认。	2
	4.1.23 老年人出院（终止服务，非离世）时，机构应出具出院小结，至少应包含老年人基本信息、护理级别变更情况、在院期间转出治疗的情况、出院时老年人的基本情况（体征、用药、治疗等）、出院生活方式指导、风险预防等内容。	2
	4.1.24 老年人出院后，及时完成档案整理归档。	2
	4.1.25 机构入住率符合以下条件时，得相应分数： （1）床位入住率≥90%，得 10 分； （2）床位入住率≥80%，得 8 分； （3）床位入住率≥70%，得 6 分	10
4.2 生活照料服务 （120 分）	4.2.1 机构应针对不同护理级别的老年人进行分区照护。	3
	4.2.2 机构为老年人提供二十四小时照料服务，并按照护计划和治疗护理方案 100%落实护理项目及相关要求。	2
	4.2.3 机构应在老年人床头或便于查看的位置设置床头卡，床头卡信息应至少应包含老年人的基本信息、护理级别、膳食种类、风险防范、特殊照护注意事项等。	2
	4.2.4 床头卡信息应与照护计划内容应相符，风险防范内容应根据评估结果正确悬挂。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.2.5 责任护理人员应掌握服务对象的一般资料，包括但不限于姓名、性别、年龄、疾病情况、护理级别、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况等。	2
	4.2.6 老年人口唇、口角清洁，不干燥，无食物残渣。 注：发现 1 例不符要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
	4.2.7 老年人面部整洁，无污垢，男性老年人胡须短。 **注**：发现 1 例不符要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
	4.2.8 老年人头发清洁,皮肤清洁。 **注**：发现 1 例不符要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
	4.2.9 老年人手足清洁，指（趾）甲短，甲下无污垢。 **注**：发现 1 例不符要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
	4.2.10 老年人衣着整洁、舒适。	2
	4.2.11 老年人床单位应保持清洁，床上物品定期更换。	2
	4.2.12 老年人使用的便器使用后应清洁、消毒，消毒应保持记录。	2
	4.2.13 机构应针对有跌倒/坠床、压疮、噎食、走失等风险的老年人建立相应的预防护理措施要求。	3
	4.2.14 应为有噎食风险的老年人提供适合其身体状况的食物，如流质、软食。有噎食风险的老年人进食时应在工作人员视线范围内，或由工作人员帮助其进食。	基本要求
	4.2.15 应对有跌倒/坠床风险的老年人重点观察与巡视，帮助有跌倒/坠床风险的老年人上下床，老年人睡眠时应拉好床护栏，并应检查床单元安全。	基本要求
	4.2.16 有跌倒风险的老年人起床行走、如厕等应配备助行器具，应重点观察老年人服用药物后的反应。	基本要求
	4.2.17 机构针对有跌倒/坠床风险的老年人建立巡视卡，落实巡视记录。	3
	4.2.18 机构应针对有压疮风险的老年人落实预防压疮护理措施，预防压疮措施应包括定时变换体位、清洁皮肤、器具保护、整理床铺并清除碎屑等。	基本要求
	4.2.19 有压疮风险的老年人在翻身及交接班时应检查皮肤是否干燥、颜色有无改变、有无破损，纸尿裤、衣被等是否干燥、平整等，并对检查情况进行记录；根据有压疮风险老年人的实际情况，至少每 2 小时翻身拍背 1 次，建立并落实翻身记录。	基本要求

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.2.20 机构对公共空间的开水供应设备落实管控措施，建立有效措施避免老年人接触高温设施设备与物品，如：开水炉、高温消毒餐具、加热后的器皿等。	3
	4.2.21 发现老年人有他伤和自伤风险时应进行干预疏导，并告知相关第三方；发生他伤和自伤情况时，应及时制止并视情况报警、呼叫医疗急救同时及时告知相关第三方。	基本要求
	4.2.22 有走失风险的老年人应重点观察巡查、交接班核查，有走失风险的老年人外出应办理手续。	基本要求
	4.2.23 机构应建立昼夜巡查制度。	基本要求
	4.2.24 机构针对重度失能老年人的巡视频次不低于 2 小时 1 次，中度失能老年人 24 小时内不低于 6 次，轻度失能老年人 24 小时内不低于 5 次，能力完好老年人 24 小时内不低于 2 次（夜间至少巡视 1 次），巡视有记录。	3
	4.2.25 机构应针对纸尿裤使用建立管理制度，对使用和解除的评估、管理权限、风险控制、使用期观察、相关第三方告知等做出明确规定，在护理工作中严格执行，控制风险、防止滥用。如需使用纸尿裤，应严格遵守制度规定，并与相关第三方签署知情同意书。	3
	4.2.26 机构应针对约束用具的使用建立管理制度，对使用和解除的评估、管理权限、风险控制、使用期观察、相关第三方告知等做出明确规定，在护理工作中严格执行，控制风险、防止滥用。如使用约束用具，应严格遵守制度规定，并与相关第三方签署知情同意书。	3
	4.2.27 护理人员应根据老年人风险防范、康复和治疗的需要，正确摆放卧位。	2
	4.2.28 护理人员应根据老年人风险防范、康复和治疗的需要，规范使用防护用具，如：护床栏、防护垫、约束带等。	2
	4.2.29 机构每周至少检查 1 次老年人房间，防止老年人误食过期或变质的食品，发现老年人或相关第三方带入不适合老年人食用的食品应与老年人或相关第三方沟通后处理。相关检查工作保持记录。	基本要求
	4.2.30 机构每周至少检查 1 次老年人房间，确保无消防隐患；老年人用床、轮椅、紧急呼叫装置等出现故障及时修复；相关检查工作保持记录。	2
	4.2.31 机构所有紧急呼叫装置功能完好，呼叫后服务人员 2 分钟内到达现场，服务提供及时。	2
	4.2.32 机构应建立并落实老年人请假外出管理制度，明确请假流程，请假外出交接清晰责任明确。	2

<table>
<tr><th>评定内容</th><th colspan="2">评定实施内容</th><th>分值/要求</th></tr>
<tr><td rowspan="10"></td><td colspan="2">4.2.33 机构应建立并执行相关第三方出入、探视的管理制度。</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.2.34 机构应针对提供的各类护理操作制定操作规程和考核标准。</td><td>5</td></tr>
<tr><td rowspan="5">4.2.35
生活照料
护理操作
（选择 6 项进行现场操作考核，每项 5 分，共 30 分。）</td><td>清洁卫生服务类操作：
（1）洗头；（2）洗脸；（3）刷牙；（4）漱口；（5）洗手；（6）洗足；（7）梳头；（8）剃须；（9）修剪指（趾）甲；（10）洗澡；（11）床上擦浴；（12）口腔清洁。注：至少选择 1 项操作进行现场考核。</td><td rowspan="5">30</td></tr>
<tr><td>饮食照料服务类操作：
（1）喂水；（2）喂饭；（3）鼻饲。
注：至少选择 1 项操作进行现场考核。</td></tr>
<tr><td>排泄照料服务类操作：
（1）更换纸尿裤；（2）协助排便；（3）人工取便；（4）女性会阴清洁。
注：至少选择 1 项操作进行现场考核。</td></tr>
<tr><td>体位转换及位置转移服务类操作：
（1）床上体位转换；（2）轮椅转移；（3）平车转移；（4）移动辅助器应用指导。
注：至少选择 1 项操作进行现场考核。</td></tr>
<tr><td>起居照料服务类操作：
（1）协助穿/脱衣；（2）更换床上用品；（3）压疮预防；（4）睡眠照顾。
注：至少选择 1 项操作进行现场考核。</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.2.36 近 30 天老年人跌倒率≤5%。</td><td>5</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.2.37 近 7 天限制性防护使用率≤5%。</td><td>5</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.2.38 入住老年人 II 度以上压疮新发生率低于 5%。
注：新发生压疮为老年人入院后发生压疮。</td><td>基本要求</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.2.39 近 30 天老年人 I 度压疮新发生率不高于 5‰，II 度以上压疮新发生率为 0。</td><td>5</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.2.40 失禁性皮炎发生率为 0。</td><td>5</td></tr>
</table>

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.2.41 机构上年度综合责任保险购买及赔付符合以下条件时，得相应分数： （1）上年度综合责任保险无赔付，得 10 分； （2）上年度综合责任保险赔付率≤120%，得 5 分； （3）上年度综合责任保险赔付率≤200%，得 2 分； （4）未购买综合责任保险，得 0 分。	10
4.3 膳食服务 （70 分）	4.3.1 食品经营许可证合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致。	基本要求
	4.3.2 食品经营许可证在醒目位置进行公示。	2
	4.3.3 餐饮服务日常监督检查结果记录表在醒目位置进行公示，公示的时间应保持至下次监督检查。	2
	4.3.4 餐饮服务食品安全监督量化等级标识在醒目位置进行公示。	2
	4.3.5 量化等级符合以下条件时得相应分数： （1）机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）量化等级为当地“优秀”，得 10 分； （2）机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）量化等级为当地“良好”，得 6 分； （3）机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）量化等级为当地“一般”，得 2 分。 **注：**如当地量化等级分为场地和管理两项，以管理等级为准。	10
	4.3.6 厨师持有厨师证。	2
	4.3.7 设食品安全员，负责每日餐饮服务的监督。	3
	4.3.8 营养师的配置符合以下条件时得相应分数： （1）有专职营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡。得 3 分； （2）有兼职营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡。得 2 分。	3
	4.3.9 膳食服务人员应保持个人清洁，工作服干净、整洁，佩戴口罩和工作帽。	2
	4.3.10 膳食服务人员经过培训，熟悉其负责膳食服务流程和老年餐制作特点。	2
	4.3.11 机构应结合老年人生理特点、身体状况、地域特点、民族和宗教习惯、疾病需求制定食谱，做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。	3
	4.3.12 食谱每周更新一次，且一周内不重复，向老年人公布并存档。临时调整时，需提前 1 天告知。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.3.13 餐食与食谱相符率达 90%及以上。	2
	4.3.14 机构应根据老年人健康、风险状况以及评估结果，为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食。	3
	4.3.15 执行医嘱为老年人提供治疗餐，相关服务保持记录。	3
	4.3.16 为老年人提供个性用餐服务，如点餐、家宴、代加工等。	2
	4.3.17 每月收集 1 次老年人口味需求及老年人用餐反馈，及时改进服务。	2
	4.3.18 机构每年不少于 1 次对入住老年人进行营养状态评估，并提供评估报告。	3
	4.3.19 机构应查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或其他合格证明，如实记录有关信息并保存相关凭证。	2
	4.3.20 原料外包装标识符合要求，按照外包装标识的条件和要求规范贮存，粮、油、调料等食品应按类别、品种分类、分架摆放整齐，做到隔墙离地。定期检查，遵循先进、先出、先用的原则，及时清理变质或者超过保质期的食品。	2
	4.3.21 食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并有相关记录。	2
	4.3.22 食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。有毒有害物质不得与食品一同贮存、运输。	2
	4.3.23 生与熟、成品与半成品分开制作，厨房专间内由明确的专人进行操作，使用专用的加工工具。	2
	4.3.24 制作食品的设施设备及加工工具、容器等具有显著标识，按标识区分使用。	2
	4.3.25 建立食品留样备查制度。留样品种齐全，每个品种留样量不少于 100g，留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人，将留样盒放入冰箱，在 0℃～4℃的条件下存放 48 小时以上。	2
	4.3.26 直接入口的食品应当使用无毒清洁的包装材料、餐具、容器。餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前后应洗净及消毒。消毒后的餐用具宜沥干、烘干，定位存放在专用的密闭保洁设施内。定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。	2
	4.3.27 炊具、用具用后洗净，保持清洁。餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具的清洗消毒水池应当专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开，不交叉污染。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.3.28 对环境地面每天进行 2 次湿式打扫，台面用湿布抹擦，有传染病疫情时采用有效氯 250mg/L～500 mg/L 的含氯消毒剂进行消毒。并按照属地垃圾分类的要求，做好废弃物管理，配备带盖的废弃物存放容器，设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施，并做好清洁消毒，与具有资质的餐厨废弃物收运者签订收运合同，每日处理餐厨垃圾，无积存，建立餐厨废弃物处置台账。	2
	4.3.29 有害生物防治应遵循物理防治优先，化学防治有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况并有相应检查记录，厨房内无虫害迹象。	2
4.4 清洁卫生服务（40 分）	4.4.1 机构应制定并落实环境卫生管理制度以及各场所的清洁、消毒操作标准和规程，为老年人提供舒适、清洁、安全的生活环境。	3
	4.4.2 服务人员为经过培训的保洁人员或养老护理员，或对接专业的保洁公司。	2
	4.4.3 服务人员熟悉清洁卫生服务标准和流程，了解各类物品消毒方法和消毒范围。	3
	4.4.4 服务人员清洁消毒操作规范，消毒液浓度配比达标。	3
	4.4.5 地面保洁等清洁服务实施前及过程中应在工作区域显著位置放置安全标志。	基本要求
	4.4.6 每日清扫老年人居室、整理老年人物品。	3
	4.4.7 专人每周检查清洁卫生情况，检查保持记录。	3
	4.4.8 老年人出院、转床、离世后，对老年人房间、床单位等落实终末消毒，相关消毒工作保持记录。	3
	4.4.9 清洁不同区域的清洁用具应区别使用、区别放置、标识清晰。	3
	4.4.10 清洁不同区域的清洁用具使用后应分类进行消毒，并悬挂晾晒。	3
	4.4.11 机构使用紫外线灯管进行环境消毒时，应对每支紫外线灯管进行使用登记；使用其他消毒方式（如空气消毒机等）应提供定期消毒效果有效性的检测报告。	3
	4.4.12 紫外线灯管在启用前应进行强度监测，使用中应对使用时间进行累加记录，超过 1000h 应及时更换；定期对紫外线灯管进行强度监测和清洁消毒。	3

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.4.13 公共区域（包括室外、员工办公区域）： （1）地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾； （2）墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等； （3）整洁、无异味。 注：发现 1 处未达要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
	4.4.14 老年人居室： （1）整洁、无异味； （2）地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑； （3）床边、桌面、柜面及柜面物品表面无灰尘、无污渍； （4）窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。 注：发现 1 处未达要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
	4.4.15 老年人卫生间、洗浴空间： （1）无异味； （2）地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑； （3）便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒，有消毒记录。 注：发现 1 处未达要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
	4.4.16 老年人生活用品无灰尘、污渍。 注：发现 1 处未达要求扣 0.5 分，最多扣 2 分。	2
4.5 洗涤服务 （25 分）	4.5.1 机构应配备专职洗涤服务人员，洗涤服务从业人员应持有效健康证明并经过培训合格；如外包洗涤服务，服务供应商应提供满足 4.5 条款的所有要求，并定期提供洗涤消毒效果检测报告。	2
	4.5.2 制定完善的关于洗涤服务的管理制度、消毒标准及操作规程，包括分类收集、洗涤消毒、卫生质量检测检查、清洁织物储存管理、安全操作、设备与环境卫生保洁，以及从业人员岗位职责、职业防护等制度，并严格执行。	2
	4.5.3 洗涤服务人员持有效健康证明，熟悉洗涤服务流程或外包送洗流程。	2
	4.5.4 老年人床上用品每月至少清洗 2 次，衣物每周至少清洗 1 次；织物随脏随换，及时处理清洗。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.5.5 织物洗涤、烘干或晾晒后应外观整洁、不变形、无破损；无水渍、无污垢、无异物、无异味；没有严重的掉色；整理后准确无误送还，交接有记录。	2
	4.5.6 机构应有指定地点收集待洗织物，做好记录，密闭送洗；避免在老年人居室、起居厅、餐厅等老年人主要活动区域对织物进行清点、消毒和清洗。	2
	4.5.7 洗衣房内应张贴洗衣工作流程和消毒标准。	1
	4.5.8 洗衣房的设施设备上应贴标识，注明设施设备功能及适用的衣物类型。	1
	4.5.9 公共洗涤织物应先冲洗，宜浸泡 30 分钟以上，消毒后，再清洗。按照预洗、主洗、漂洗等步骤洗涤织物，并做好记录。多位老年人的织物共用一台洗涤设备同时洗涤时，所有织物在洗涤前应规范消毒；多位老年人的织物共用一台洗涤设备分开洗涤时，由机构指定专人对洗涤设备一用一清洗一消毒。	2
	4.5.10 机构应严格执行织物的分类洗涤，衣物与床上用品应分类消毒、清洗和烘干或晾晒。	2
	4.5.11 应在指定地点收集污物。被血液、排泄物、分泌物污染或疑似感染性衣物及床上用品封闭运输。确认的感染性织物应在老年人床边密闭收集。应配置污染织物和清洁织物专用运输工具，不应交叉使用。根据污染情况定期清洗消毒；运输工具运送感染性织物后应由机构指定专人负责一用一清洗一消毒。所有清洁、消毒保持记录。	基本要求
	4.5.12 采用不同消毒方式对织物进行消毒应符合以下要求： （1）采用含氯消毒剂消毒，普通织物应在含有效氯不低于250mg/L溶液中浸泡不少于30min；污染性织物应在含有效氯不低于 500mg/L 溶液中浸泡不少于 30min； （2）采用煮沸消毒，应将织物完全浸没水中，加热水沸腾后维持≥15min； （3）采用其他消毒方式，应提供消毒效果有效性证据。	3
	4.5.13 机构应针对洗涤区域和设备（含老年人个人使用洗衣机）的清洁消毒工作制定完善的管理规定。	2
	4.5.14 应对洗涤区域、织物运输和存放设备、常规洗涤设备进行每日清洗和规范消毒，污染织物洗涤设备一洗一消。多位老年人合用一台洗涤设备时，由养老机构指定专人负责对设备一用一清洗一消毒。所有清洁、消毒保持记录。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
4.6 医疗护理服务 （60分）	4.6.1 机构与周边医疗机构签订合作协议，并满足以下要求： （1）签订合作协议的一级医院应在机构周边1公里或15分钟步行距离内； （2）签订合作协议的二级医院或急救中心应在机构周边5公里或15分钟车行距离内； （3）签订合作协议的医疗卫生机构应为机构内老年人提供急救急诊、预约就诊、双向转诊、定期巡诊、常规医疗护理等医疗服务； （4）签订合作协议的医疗卫生机构应对机构内的护理人员开展定期的业务指导。	1
	4.6.2 机构服务区域内部设有医疗机构，取得《医疗机构执业许可证》或完成备案，为机构内老年人提供医疗服务。符合以下条件时得相应分数： （1）设置综合医院或护理院，得5分； （2）设置诊所、卫生所（室），得3分； （3）设置医务室，得2分； （4）设置护理站，得1分。	5
	4.6.3 机构服务区域内部设有医疗机构纳入基本医疗保险定点协议管理范围。	2
	4.6.4 根据老年人照护需要，由医生针对老年人慢性病、疾病治疗及康复需要出具医嘱，医嘱内容应包括但不限于慢性病管理、药物管理、医疗护理、康复、认知治疗等内容。治疗、护理执行内容应得到老年人及相关第三方确认。	2
	4.6.5 建立并落实医嘱执行制度，护士执行医嘱后能及时签全名及执行时间，字迹清楚能辨认，非抢救不执行口头医嘱。	1
	4.6.6 应根据护理工作需要建立相应的查对管理制度，落实老年人身份查对、医嘱查对、药品查对等，在药物管理及医疗护理操作中执行“三查八对”。	1
	4.6.7 医疗机构应为老年人建立病历，病历应体现对老年人疾病及身体状态的连续记录。	2
	4.6.8 应建立并落实老年人转送、转院管理制度，明确转送、转院流程，在转送过程中确保老年人安全，交接清晰责任明确。	1
	4.6.9 机构应建立老年人常见疾病护理常规，包括但不限于高血压、冠心病、糖尿病、脑梗塞后遗症、慢性伤口、造口/瘘口、失禁等，并在工作中落实护理常规内容。	2
	4.6.10 机构应建立管道护理规范及操作规程，确保置管老年人管道位置正确，标识准确清晰，引流通畅。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.6.11 老年人和相关第三方知晓留置管道的目的。	1
	4.6.12 留置胃管老年人应定期进行口腔护理，确保口腔无异味；留置尿管老年人应定期进行会阴护理，确保会阴部、尿道口干净。相关护理操作应保持记录。	1
	4.6.13 每年至少组织 1 次老年人健康体检。	基本要求
	4.6.14 医生针对重度失能老年人、新入住老年人及特殊情况老年人每天至少开展查房 1 次。 注 1：重度失能老年人应符合 MZ/T 039 的相关要求； 注 2：针对新入住老年人查房时间不少于入住后 7 天； 注 3：特殊情况老年人指重症、高风险等老年人。	1
	4.6.15 每月至少开展 1 次老年人保健和传染病预防等健康宣教活动，并保持其记录。	1
	4.6.16 医护人员 24 小时值班，及时提供紧急救护服务。	2
	4.6.17 机构应对老年人自备的处方药品执行统一登记、保管以及发放的管理，应与老年人或相关第三方签订服药管理协议，准确核对发放药品。	基本要求
	4.6.18 应针对药物管理及风险控制建立完善的管理制度要求。	1
	4.6.19 药品按照《药品经营质量管理规范》进行存放管理，药品分类放置、药品标签清晰，存放符合温湿度要求。	1
	4.6.20 放置药品的冰箱应定期监测温湿度（每天二次，间隔 4h 以上），并应定期清洁消毒，监测和清洁、消毒工作保持记录。	2
	4.6.21 机构的高危药品和第二类精神药品应规范管理和登记，高危药品应定位存放、使用专用标识，且标识醒目；第二类精神药品应限量、定位、单独上锁存放，使用专用标识，且标识醒目。	2
	4.6.22 护士应熟悉药品的管理要求，掌握老年人常用药品的不良反应及使用特殊要求，并严格执行用药后的不良反应观察。	2
	4.6.23 护士在护理操作中遵守无菌操作原则：无菌物品做到一人一用一灭菌；治疗盘时间无过期，盘内药品包装符合要求；棉签、复合碘开启注明时间，无过期；启封溶媒不超过 24h；吸痰用物每日更换 1～2 次；干燥持物钳、无菌容器开启不超过 4h。	1

<table>
<tr><th>评定内容</th><th colspan="2">评定实施内容</th><th>分值/要求</th></tr>
<tr><td rowspan="12"></td><td colspan="2">4.6.24 无菌物品存放管理规范，并符合以下要求：
（1）无菌物品存放区域清洁，无非无菌物品；
（2）按灭菌日期或包装标签有效期的先后顺序摆放，先期先用；
（3）灭菌和有效期标识清晰，无过期失效；
（4）一次性灭菌物品应先去掉大包装，才能进入无菌物品存放间，不得直接置于地面。</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.25 机构应制定急救管理相关制度和操作规程。</td><td>1</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.26 急救设备、急救物品、药品的准备适用于院内急救需求。</td><td>1</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.27 急救设备、物品和急救药品管理规范，符合以下要求：
（1）急救设备、物品及药品定位放置；
（2）急救设备定期维护、监测及校正，处于应急备用状态；
（3）急救物品的完好率 100%，急救药品质量 100%达标；
（4）所有急救设备及物品的维护、监测及校正工作保持记录。</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.28 医护人员熟练掌握急救设备和急救物品的使用，熟悉急救药品的应用及不良反应。</td><td>1</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.29 医护人员熟练掌握心肺复苏操作。</td><td>1</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.30 规范处理医疗垃圾，医疗垃圾应分类放置，锐器盒及时有效封口，医疗垃圾应 24h 内送出工作区域，医疗垃圾交接清晰。</td><td>1</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.31 应针对提供的各类医疗护理操作制定操作规程和考核标准。</td><td>5</td></tr>
<tr><td rowspan="2">4.6.32 医疗护理操作（选择 2 项进行操作考核，每项 5 分，共 10 分。）</td><td>非侵入性医疗护理服务类操作：
（1）生命体征监测；（2）口腔护理；（3）氧气吸入；（4）雾化吸入；（5）口服给药；（6）压疮护理；（7）更换引流袋（尿袋、粪袋、造口袋等）。</td><td rowspan="2">10</td></tr>
<tr><td>侵入性医疗护理服务类操作：
（1）测血糖；（2）皮下注射（胰岛素注射等）；（3）吸痰护理；（4）膀胱冲洗；（5）鼻饲管置管；（6）导尿；（7）灌肠；（8）肛管排气；（9）气管切开护理；（10）伤口换药(含造瘘口护理等)。</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.6.33 机构应建立院内感染控制的管理制度，成立院内感染控制工作组织，落实院内感染控制的预防、控制、检查、报告和处置等工作。</td><td>1</td></tr>
</table>

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.6.34 机构应对传染病等公共卫生事件制定相应的应急预案，建立和完善预防措施，建立必要防护物资储备制度。	1
4.7 文化娱乐服务 （50 分）	4.7.1 组织开展文化活动。	1
	4.7.2 组织开展休闲娱乐活动。	1
	4.7.3 组织开展包括节日及纪念日庆祝活动。	1
	4.7.4 组织开展老年人生日庆祝活动。	1
	4.7.5 机构有开展文化娱乐活动的必要设施和场所，服务人员熟练使用开展文化娱乐活动的必要设备。	4
	4.7.6 由社工组织计划、组织和实施休闲娱乐活动。	4
	4.7.7 志愿者、入住老年人定期参与文化娱乐活动的计划、组织和实施工作。	2
	4.7.8 应按照老年人生理和心理特点安排活动内容，有适合不同能力等级老年人参加的各种活动。	4
	4.7.9 制定具体到日的活动计划，活动计划执行率 90%以上。	4
	4.7.10 活动计划应提前 1 周张贴通知，通知应包括活动主题、时间、地点、内容、参与人员等。	3
	4.7.11 每日至少组织 2 次适宜老年人的活动。	基本要求
	4.7.12 每月至少开展 1 次生日庆祝活动。 注：如机构本月内无老年人生日，则无需举办。	4
	4.7.13 每年开展不少于 5 次传统节日、特殊纪念日活动。	4
	4.7.14 每年开展不少于 1 次院外游览和参观活动。 注：如机构内收住老年人全部为重度失能老年人，可得分。	4
	4.7.15 建立活动安全管理制度，明确活动的安全注意事项及风险预防，制定相关应急预案。服务人员熟悉掌握。	5
	4.7.16 体育器材及活动场所应张贴安全注意事项或警示标志；	3
	4.7.17 老年人开展文化娱乐活动过程中，服务人员应密切关注老年人的身体和精神状况，保障老年人安全。	基本要求
	4.7.18 机构组织院外游览和参观活动时应有医护人员随行。	5

评定内容	评定实施内容	分值/要求
4.8 心理/精神支持服务 （35 分）	4.8.1 提供环境适应服务。	1
	4.8.2 提供情绪疏导服务。	1
	4.8.3 提供心理支持服务。	1
	4.8.4 提供危机干预服务。	1
	4.8.5 参与机构内心理/精神支持服务的人员为社会工作者、护理员（取得养老护理员四级或更高等级职业资格证书）、护士、医生或心理治疗师等。 注：每一类服务人员 1 分，最高 3 分。	3
	4.8.6 机构应建立完善的心理/精神支持服务相关的制度和操作流程，服务人员熟练掌握服务流程及服务方法与技巧。	3
	4.8.7 机构应为新入住机构的老年人提供帮助其熟悉新环境和融入集体生活的服务，相关执行应保持记录。	3
	4.8.8 护理人员每天应对责任老年人进行情绪观察和记录，及时掌握老年人心理/精神状况。	3
	4.8.9 护理人员发现老年人情绪异常时，应及时与老年人开展沟通，必要时转介社工、医护人员等专业人员处理。	3
	4.8.10 对需重点关注的老年人应登记并落实风险防范措施。	3
	4.8.11 对有情绪和心理问题倾向的老年人开展及时评估，必要时告知相关第三方，相关沟通应保持记录。	3
	4.8.12 机构专业社工应为老年人开展个案、小组等多种形式活动，活动应记录并存档。	3
	4.8.13 机构应建立并落实督促相关第三方定期探访老年人的制度。	3
	4.8.14 定期组织老年人进行情感交流和社会交往，组织能力完好且有意愿的老年人每年参加不少于 1 次公益活动。 注：如机构内收住老年人全部为重度失能老年人，可得分。	2
	4.8.15 有应急处理程序，报告及时，妥善处理，有记录。	2
4.9 安宁服务 （30 分）	4.9.1 机构安宁服务由社会工作者、养老护理员（取得养老护理员四级或更高等级职业资格证书）、护士、医师、心理治疗师、营养师、家属等共同参与，必要时邀请宗教人士、志愿者等人员协助。	4

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.9.2 提供安宁服务的人员应接受安宁知识相关培训，具有人道主义素养，掌握安宁服务的相关知识及技能。	3
	4.9.3 根据老年人活动能力和视觉需求，尊重老年人和亲属意愿，布置安宁服务区域的设施和物品，设置紧急呼叫系统和安全防护措施，必要时应配置急救设备。	5
	4.9.4 机构应制定安宁服务的管理制度及服务规程。	5
	4.9.5 安宁服务应根据老年人需求，充分尊重老年人及亲属的意愿开展，主要包括对症治疗和护理、缓解症状、控制疼痛，通过消除或减轻病痛与其他生理症状，排解心理问题和精神烦恐，提高临终老年人的生命质量，缓解亲属的生理和心理压力。	5
	4.9.6 由医护人员对疼痛老年人进行疼痛评估，实施疼痛的管理和控制，紧急症状的处理、支持疗护。	2
	4.9.7 落实家属沟通机制，根据病情至少一周沟通一次。	2
	4.9.8 为离世老年人亲属提供哀伤辅导服务，帮助亲属缓解压力，相关服务保持记录。	2
	4.9.9 机构应选择有资质的机构，并签订服务协议，根据需要协助相关第三方处理老年人后事，提供如对接殡葬服务、遗体捐赠服务等。	2
4.10 委托服务（20 分）	4.10.1 机构应为入住老年人提供包括但不限于代管物品、代领物品、代缴、代办、陪同出行、协助交通等服务。	2
	4.10.2 机构应针对代管物品、代领物品、代缴、代办、陪同出行、协助交通等委托服务项目制定相关服务规程，服务人员熟悉委托服务的流程及要求。	3
	4.10.3 代管物品人员应为机构指定的专人。	1
	4.10.4 按照老年人需要，提供代管物品服务，有记录。物品种类、数量、物品对应价值记录准确，注明代管期限（或按照老年人要求随时结束代管），由老年人或相关第三方核实、签字。老年人需要时可随时查看其托管物品；代管期间出现物品损坏、遗失等情况，机构照价赔偿。	3
	4.10.5 按照老年人需要，提供代领、代缴、代购、代办等服务，有记录。物品种类、数量或事项记录准确，当面清点钱物，并由老年人或相关第三方核实、签字。	3
	4.10.6 协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.10.7 在提供委托服务过程中获得有关老年人及相关第三方信息，应严格保密，不得外泄。	2
	4.10.8 服务人员陪同出行时，应密切关注老年人的身体情况，防止意外发生。	2
	4.10.9 为老年人安排出行交通时，应使用机构自有车辆或与正规租车服务商合作。	1
	4.10.10 为老年人提供遗嘱公证服务时，应对接专业法律组织。	1
4.11 康复服务（50 分）（3 级及以上机构须提供此项服务）	4.11.1 提供肢体康复服务，如功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练，弱势肌群的肌力、肌耐力训练，体位转移训练，站立和步行训练等。	2
	4.11.2 提供康复护理服务，包括精神心理康复服务、临床康复护理服务。	2
	4.11.3 提供辅助器具适配和使用训练服务，如自助具、假肢、矫形器等。	2
	4.11.4 对于有认知障碍的老年人，根据需求开展非药物干预措施，如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等。	2
	4.11.5 提供康复咨询服务，包括康复训练的适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率和时间等。	2
	4.11.6 有 1 名及以上专职或兼职康复医师（取得助理执业医师及以上），下达康复治疗处方或康复护理医嘱。	3
	4.11.7 有 1 名及以上医师（取得助理执业医师及以上），下达医嘱。	2
	4.11.8 有 1 名及以上专职或兼职康复治疗师（取得康复医学治疗技术初级士及以上），开展临床康复治疗活动。	3
	4.11.9 有 1 名及以上护士提供康复护理服务。	2
	4.11.10 有经康复知识技能培训的养老护理员，提供康复护理服务。	2
	4.11.11 机构应根据所提供的康复服务内容，制定完善的操作流程和服务流程，提供康复服务人员熟悉相关流程。	3
	4.11.12 服务人员熟悉机构内康复设备操作规程。	2
	4.11.13 在提供康复服务前，对老年人进行康复功能评定，有评定结果。	3
	4.11.14 向老年人或相关第三方出具评定结果，并确认。	2
	4.11.15 根据评定结果制定相适应的康复方案/计划，康复方案/计划包括问题描述、预期目标、具体方法、执行者、预计执行时间、执行状况、备注。 注：内容不全的，得 2 分。	4

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.11.16 康复方案/计划在老年人或相关第三方书面认可后实施。	2
	4.11.17 康复过程记录与康复方案/计划一致。	3
	4.11.18 康复记录书写及时、完整、无空项。 注：发现 1 处不符要求扣 1 分，最多扣 3 分。	3
	4.11.19 对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行评估，包括中期康复评估和末期康复评估。	2
	4.11.20 康复档案一人一档。	2
	4.11.21 有康复设备与器材安全检查、更换或淘汰措施。康复设备应在康复治疗师或机构内负责康复服务人员测试正常后签字确认，方可使用。	2
4.12 教育服务 （20 分） （4 级及以上机构须提供此项服务）	4.12.1 机构为满足老年人身心发展需求，应有计划的面向老年人开展知识、技能、思想、信息传递相关的教育服务。	1
	4.12.2 符合以下条件时得相应分数： （1）机构内设立老年大学，并有系统的教学课程安排，得 3 分； （2）机构能够为老年人参与周边老年大学学习点学习提供便利，例如提供车辆接送等，得 1 分。	3
	4.12.3 机构内教学场地符合以下条件时得相应分数： （1）有独立的场地，有专门的教学设备且能正常使用，得 2 分； （2）有与其他服务共用的场地，有基本设备且能正常使用，得 1 分。	2
	4.12.4 开展的老年人教育课程应有教学计划、教案教材、教师名单、学员花名册。 （符合 1 项，得 0.5 分，满分 2 分。）	2
	4.12.5 教育课程内容丰富，包括安全知识、思想道德、科学文化、心理健康、法律法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等。（提供 3 种以上教育内容的，得 1 分；提供 4-6 种的，得 1.5 分；提供 7 种及以上的，得 2 分。）	2
	4.12.6 能够提供多种学习形式供老年人选择，如网上学习、游学、志愿服务等。	1
	4.12.7 教育课程讲师应由专业人员组成，并应与教学内容专业匹配。	2
	4.12.8 机构应积极组织院外志愿者作为讲师，参与力所能及的教育活动。	1
	4.12.9 服务人员应熟悉机构内教育服务流程，教学目标和方案。	2

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.12.10 机构在开展老年人教育活动前，应评估老年人服务需求，并落实评估和需求记录。	1
	4.12.11 机构内每季度至少举办 1 次老年课堂或各类知识讲座。	2
	4.12.12 每次开展老年人教育服务应有视频、照片或文字记录。	1
4.13 居家上门服务（含社会责任） （30 分） （5 级机构须提供此项服务）	4.13.1 机构为周边社区老年人提供服务（直接上门提供服务或对社区老年人开放均可），符合以下条件时得相应分数： （1）提供生活照料、膳食、清洁卫生、洗涤、医疗护理、文化娱乐、精神/心理支持、安宁、委托、康复服务中至少 5 项服务，得 5 分； （2）提供生活照料、膳食、清洁卫生、洗涤、医疗护理、文化娱乐、精神/心理支持、安宁、委托、康复服务中至少 3 项服务，得 3 分； （3）提供生活照料、膳食、清洁卫生、洗涤、医疗护理、文化娱乐、精神/心理支持、安宁、委托、康复服务中至少 1 项服务，得 1 分。	5
	4.13.2 机构应为居家上门服务项目制定详细的服务流程和管理规定，明确服务提供项目、服务流程、人员配置、设备及工具、风险预防等。	2
	4.13.3 机构应为服务对象及相关第三方提供居家上门服务须知介绍，内容包括不限于服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准等，相关信息应公开并便于查阅。	2
	4.13.4 提供居家服务的人员应满足提供各项服务所必须的专业资格证书。	2
	4.13.5 提供居家服务的服务人员应经过机构培训，熟悉居家上门服务流程、风险控制要求及应急预案。	2
	4.13.6 应根据服务对象的服务需求对老年人开展评估，落实评估结果记录。评估内容参照 4.1.2～4.1.5。	2
	4.13.7 应根据服务对象的服务需求对老年人家庭环境进行评估，落实评估结果记录。	1
	4.13.8 机构应根据服务对象的评估结果和服务需求制定服务计划。服务计划至少包含： （1）服务内容、服务方式、服务时间、服务频次； （2）服务流程及规范； （3）服务人员配置、设施设备及工具； （4）其他注意事项及特殊情况处理。	3

评定内容	评定实施内容	分值/要求
	4.13.9 服务人员按计划执行服务内容，落实服务记录。服务完成后由老年人或相关第三方确认（签字或电子签名等方式）。	3
	4.13.10 建立居家服务老年人档案，档案应包括但不限于服务对象基础信息、健康信息、需求信息和服务信息。	2
	4.13.11 设有居家养老服务平台（APP、微信小程序或网站）供老年人网络下单或提供电话下单服务。	1
	4.13.12 年服务量符合以下条件时得相应分数： （1）年度服务量超过 5000 人次，得 2 分； （2）年度服务量超过 3000 人次，得 1 分； （3）年度服务量超过 1000 人次，得 0.5 分。	2
	4.13.13 为社区养老服务机构或老年人家属提供专业支持，如人员技能培训、家庭照顾者培训、外派社会工作者到社区开展活动，为社区和家庭提供适老化改造咨询服务、承接社区老年人社会工作项目等。 注：提供 2 项以上得分。	3

公开方式：主动公开