

DB4201

武 汉 市 地 方 标 准

DB4201/T 631—2020

武汉市社区养老服务设施等级划分及评定

Criteria for assessment of community senior service facilities in Wuhan

2020 - 10 - 26 发布

2020 - 11 - 26 实施

武汉市市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 标准与要求 2

 4.1 运营要求 2

 4.2 建筑和设施要求 2

 4.3 服务内容与标准 3

 4.3.1 服务类型 3

 4.3.2 I类支持服务 3

 4.3.3 II类照料服务 3

 4.3.4 III类专业服务 4

5 等级划分 4

 5.1 等级划分 4

 5.2 划分方法 4

6 评定项目与评分标准 5

 6.1 评定项目 5

 6.2 评分标准 5

 6.2.1 运营资质 5

 6.2.2 统计设备 5

 6.2.3 场地标识 5

 6.2.4 安全管理 5

 6.2.5 制度建设 6

 6.2.6 建筑面积 6

 6.2.7 功能设施 6

 6.2.8 服务内容 7

 6.2.9 服务人数 7

 6.2.10 人员配置 7

 6.2.11 满意度 7

 6.2.12 社会反响 8

7 评定办法 8

 7.1 评定对象 8

 7.2 评定原则 8

 7.3 评定机构 8

 7.4 评定人员 8

7.5 评定流程 8

7.5.1 评定 8

7.5.2 公示 9

7.6 证书颁发 9

7.7 评定终止 9

7.8 等级管理 9

7.8.1 年度审查 9

7.8.2 等级变更 9

7.8.3 等级取消 9

附录 A（规范性附录）武汉市社区养老服务设施等级评分表 11

附录 B（规范性附录）服务满意度评价表 14

附录 C（规范性附录）武汉市社区养老服务设施等级评定结果意见反馈表 15

参考文献 16

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。

本文件由武汉市民政局提出并归口。

本文件起草单位：武汉市民政局、武汉珞珈社会工作服务中心。

本文件主要起草人：慈勤英、涂晓芬、张妮。

武汉市社区养老服务设施等级评定

1 范围

本文件确立了武汉市社区养老服务设施等级评定的标准与要求、等级划分、评定项目与评分标准、和评定办法的要求。

本文件适用于武汉市行政区域内的社区老年人服务中心（站）和“互联网+居家养老”服务网点等社区养老服务设施的等级评定工作。

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 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求
- GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置
- GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
- GB/T 37276—2018 养老机构等级划分与评定
- 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
- DB42/T 1246—2017 养老机构服务质量规范
- DB42/T 1250—2017 居家养老服务通则
- DB42/T 1251—2017 养老机构常见服务风险防控基本规范
- 鄂食药监规【2016】1号 湖北省养老机构食堂食品安全管理规范（试行）
- 武民政【2018】20号 武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）
- 武民政【2018】15号 武汉市养老服务对象评估办法（试行）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人 the elderly

六十周岁以上的公民。

[中华人民共和国老年人权益保障法 第二条]

3.2

社区养老服务设施 community senior service facility

在社区为老年人就近提供精神文化、生活照料、心理慰藉、上门护理、远程照护等满足老年人社

区养老服务需求、统筹为老服务资源的社区服务综合体，主要包括社区老年人服务中心（站）和“互联网+居家养老”服务网点等社区养老服务设施。

3.3

等级 rank

在综合考察社区养老服务设施的环境、设施设备、服务、运营管理、功能设施、服务内容、服务人数、人员配置、满意度评价、社会反响的基础上所作的分级。

[GB/T 37276—2018 养老机构等级划分与评定 修改定义 3.1]

3.4

社区老年人服务中心（站） community senior service center (station)

为老年人提供所需的生活照料、精神文化、休闲娱乐、午间休息、健康咨询、心理慰藉等日间服务的社区养老服务设施。

[GB/T 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求 修改定义 3.1]

3.5

社区嵌入式服务网点 community embed service outlet

为老年人就近提供日间照料、短期托管、上门护理等服务的社区养老服务设施。

[武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行） 第三条]

3.6

中心辐射式服务网点 street center service outlet

为老年人就近提供集中照料、日间托护、康复护理、远程照护等服务的综合性社区养老服务设施。

[武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行） 第三条]

3.7

家庭养老照护床位 home-based caring bed

利用智能监护设备为老年人提供 24 小时生命体征监测、一键呼叫等服务的居家照护床位。

3.8

责任事故 liability accident

在社区养老服务设施、场地内，因管理失职或操作不当，导致严重人身伤害及财产损失的事故。包括但不限于侮辱、虐待、走失、食物中毒、火灾等。

[GB/T 37276—2018 养老机构等级划分与评定 修改定义 3.3]

4 标准与要求

4.1 运营要求

4.1.1 社区养老服务设施的运营主体应具备《营业执照》、《民办非企业单位登记证书》等依法取得的独立法人资格。

4.1.2 社区养老服务设施的运营机构、人员管理及运营管理应符合 GB/T 35796—2017 第 4 章、第 6 章和第 7 章、MZ/T 032—2012 第 7 章至第 13 章、DB42/T 1251—2017 第 4 章的相关要求。

4.1.3 “互联网+居家养老”服务网点还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》第五章和第六章的相关要求。

4.1.4 开设食堂的社区养老服务设施应符合 MZ/T 032—2012 第 6 章及《湖北省养老机构食堂食品安全管理规范（试行）》第二章、第四章至第七章的要求。

4.2 建筑和设施要求

4.2.1 社区养老服务设施的建筑设计、场地设计、符合老年人需求的专门设计及建筑设备的配置等应符合 JGJ 450—2018 第 3 章至 5 章、MZ/T 032—2012 第 5 章的要求。

4.2.2 社区老年人服务中心（站）的建设还应符合 GB/T 33169—2016 中第 5 章至第 7 章的要求。

4.2.3 “互联网+居家养老”服务网点的建设还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》第三章至第六章的要求。

4.2.4 提供助餐服务的社区养老服务设施的建设还应符合《湖北省养老机构食堂食品安全管理规范（试行）》第三章和第四章的要求。

4.3 服务内容与标准

4.3.1 服务类型

运营主体可依据老年人生理、心理、社会等方面需求为老年人提供不同类型的服务，服务内容分为三类，分别是 I 类支持服务、II 类照料服务、III 类专业服务。

4.3.2 I 类支持服务

I 类支持服务主要指老年人可自主开展，社区养老服务设施提供设备或人员支持的各项服务，服务项目包括但不限于：

- a) **精神文化服务。**服务内容包括但不限于：阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等。运营主体应组织人员给予老年人适当的指导和帮助。服务应符合 GB/T 33168—2016 第 5 章 5.2 的要求；
- b) **日间照料服务。**为老年人提供日间照料如午间休息、设施内照料等服务。服务应符合 GB/T 33168—2016 第 5 章 5.3 的要求；
- c) **其他适用于老年人需求开展的各项支持类服务。**服务项目包括但不限于：兴趣培养、购物服务、委托代办服务等。服务质量应符合 GB/T 33168—2016、GB/T 35796—2017、DB42/T 1246—2017、DB42/T 1250—2017 的要求。“互联网+居家养老”服务网点所提供的服务还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》第二章、第四章和第五章的要求。

4.3.3 II 类照料服务

II 类照料服务主要指帮助老年人解决日常照料问题的服务，服务项目包括但不限于：

- a) **生活照料服务。**服务内容包括但不限于：助洁、助浴、理发、衣物洗涤等服务。在社区养老服务设施内提供的生活照料服务的，服务质量应符合 DB42/T 1246—2017 第 5 章 5.2.2.1 的要求，为老年人提供上门生活照料服务的，服务质量应符合 DB42/T 1250—2017 第 5 章 5.2.2 的要求。如厕服务应符合 GB/T 33168—2016 第 5 章 5.4 的要求；
- b) **助餐服务。**服务内容包括但不限于：为老年人提供就餐服务、个人配餐、上门送餐、上门做饭等服务。在社区养老服务设施内开展助餐服务的，服务质量应符合 GB/T 35796—2017 第 5 章 5.3 的要求，为老年人提供上门助餐服务的，服务质量应符合 GB/T 33168—2016 第 6 章 6.2 的要求；
- c) **医疗保健服务。**服务内容包括但不限于：用药指导、血压测量与监测、健康义诊、助医服务、老年保健养生咨询、老年安全防护教育等内容，宜采取老年人易于接受的形式，如一对一服务、面对面解答、观看影视资料等，健康保健服务宜由专业人员提供；

- d) **心理精神支持服务。**服务类别包括但不限于：情绪疏导、心理支持、危机干预、社会交往等。服务质量应符合 GB/T 35796—2017 第 5 章 5.8 的要求，且注意保护服务对象的隐私；
- e) **其他适用于老年人需求开展的各项照料服务。**服务项目包括但不限于：生活技能培训、医疗护理服务、陪同服务、养老服务对象评估服务等。服务内容及质量应符合 DB42/T 1246—2017、DB42/T 1250—2017 的要求。提供养老服务对象评估服务的，服务评估工作应符合《武汉市养老服务对象评估办法（试行）》的要求。“互联网+居家养老”服务网点所提供的服务还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》第二章、第四章和第五章的要求。

4.3.4 III 类专业服务

III 类专业服务是具备服务资质的专业人士为老年人提供集中照料、远程照护、上门护理等服务，服务项目包括但不限于：

- a) **通过集中照料开展的服务。**服务项目包括但不限于日间托护服务、短期托管服务、24 小时护理服务床位，服务内容和质量应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》的要求；
- b) **通过远程照护开展的服务。**服务项目包括但不限于家庭养老照护床位服务，“互联网+居家养老”服务网点应开设至少 5 张家庭养老床位并开展相应服务，服务内容和质量应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》的要求；
- c) **其他适用于老年人需求开展的各项专业类服务。**服务项目包括但不限于：法律援助服务、上门康复理疗服务、能力训练服务等。服务内容及质量应符合 GB/T 35796—2017、DB42/T 1246—2017、DB42/T 1250—2017 的要求。“互联网+居家养老”服务网点所提供的服务还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》的要求。

5 等级划分

5.1 等级划分

5.1.1 武汉市社区养老服务设施的评定分为五个等级，从低到高依次为：A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级。

5.1.2 申报 AAA 级至 AAAAA 级的社区养老服务设施须实行社会化运营。

5.1.3 等级级数越高，表示社区养老服务设施在运营管理、功能设施、服务内容、服务人数、人员配置、满意度评价、社会反响等方面的综合能力越强。

5.2 划分方法

5.2.1 等级评定按照计分法进行，采取百分制，等级评定机构遵循本文件对社区养老服务设施各项指标进行评分，最终等级根据所得总分值所在档次评定：

- A 级。总分值为 51 分～60 分（含 51 分和 60 分）；
- AA 级。总分值为 61 分～70 分（含 61 分和 70 分）；
- AAA 级。总分值为 71 分～80 分（含 71 分和 80 分）；
- AAAA 级。总分值为 81 分～90 分（含 81 分和 90 分）；
- AAAAA 级。总分值为 91 分～100 分（含 91 分和 100 分）。

5.2.2 等级评定人员在评分时按实际情况评分并计算得分，《武汉市社区养老服务设施等级评分表》见附录 A。

6 评定项目与评分标准

6.1 评定项目

6.1.1 评定项目分为基本项和增值项两大项，基本项和增值项均设有若干评分子项，等级评定总分为基本项和增值项分数之和。

6.1.2 基本项是社区养老服务设施在运营资质、统计设备、场地标识、安全管理、制度建设五个方面参加等级评定须满足的基本条件。基本项总分 5 分，基本项中各评分子项采取“0~1”评分法，即子项得分为 0 或 1 分，各子项评分之和即为基本项总分，基本项得分低于 5 分，社区养老服务设施无等级。

6.1.3 增值项是社区养老服务设施运营面积、功能设施、服务内容、服务人数、人员配置、满意度评价、社会反响方面综合实力的体现，增值项总分为各评分子项得分之和。

6.2 评分标准

6.2.1 运营资质

6.2.1.1 运营资质为基本项指标，满分 1 分。

6.2.1.2 运营主体具备《营业执照》、《民办非企业单位登记证书》等依法取得的独立法人资格。

6.2.2 统计设备

6.2.2.1 功能设施为基本项指标，满分 1 分。

6.2.2.2 配备可统计服务人次的电子统计设备，且与市/区级养老服务平台对接。

6.2.3 场地标识

6.2.3.1 场地标识为基本项指标，满分 1 分。

6.2.3.2 社区养老服务设施的场地标识应符合以下要求：

- a) 采用武汉市统一的名称标识，服务设施出入口标识、楼层索引图等符合老年人生理特点，色彩明亮、位置明显、图文清晰；
- b) 在醒目位置张贴/放置各项规章制度、服务流程、服务项目、服务承诺、服务质量标准、服务收费标准、投诉渠道、安全管理等管理制度，易于老年人咨询、获取。

6.2.4 安全管理

6.2.4.1 安全管理为基本项指标，满分 1 分。

6.2.4.2 社区养老服务设施的安全管理应符合以下要求：

- a) 配置视频监控、防火器具、紧急疏散通道等消防设施设备，定期检查且记录保存完好；
- b) 采用辨识度高、色彩丰富、照明充足、环境安静、无障碍、无尖角等适老化设计，主要出入口、大门、走廊、楼层通道、电梯、生活用房、文化休闲区、康复与医疗用房等均符合无障碍设计要求；
- c) 建立风险管理制度，包括但不限于老年人意外伤害、突发疾病、火灾应急预案等；
- d) 安全专（兼）职人员，每年接受在岗教育培训，熟悉安全管理相关法律法规及技术规范，能熟练使用消防器具、处理突发安全事件，按要求配备《日常消防检查手册》，具备近 1 年内完整的应急演练、安全检查、安全培训等记录。

6.2.5 制度建设

6.2.5.1 制度建设为基本项指标，满分 1 分。

6.2.5.2 社区养老服务设施的制度建设应符合以下要求：

- a) 结合中心运营、老年人需求、服务项目提供情况制定管理制度，配备《管理制度手册》，包括但不限于行政管理制度、员工管理制度、服务管理制度、财务管理制度、档案管理制度、清洁卫生管理制度等；
- b) 具备《工作标准手册》，每项服务项目有清晰的工作流程与质量标准，建立投诉处理与调解制度，接受服务对象的投诉与监督；
- c) 具备近 1 年内完整的台账资料，包括但不限于与老年人签订的服务协议、老年人基本档案资料、员工档案信息、设备使用记录、投诉处理记录等。

6.2.6 建筑面积

6.2.6.1 建筑面积为增值项指标，满分 5 分。

6.2.6.2 评分依据为建筑面积大小，按照下列标准评分：

- 1 分：建筑面积达 120 平方米不足 300 平方米；
- 2 分：建筑面积达 300 平方米不足 600 平方米；
- 3 分：建筑面积达 600 平方米不足 800 平方米；
- 4 分：建筑面积达 800 平方米不足 1000 平方米；
- 5 分：建筑面积达 1000 平方米及以上。

6.2.7 功能设施

6.2.7.1 功能设施为增值项指标，满分 20 分。

6.2.7.2 评分依据为社区养老服务设施所设置的功能区及所配备的设施设备，除卫生间、备餐间、浴室外，其他功能区宜一区多用，按照下列标准评分：

- a) **文体娱乐设施**。满分 2 分。设置娱乐区、文化活动区、室外活动场所等满足老年人的文体娱乐需求，具备提供阅览、观影、绘画、书法、上网、棋牌、健身、排练、手工制作、兴趣活动开展等服务功能设施，每具备 3 种服务功能得 1 分；
- b) **日间照料设施**。满分 5 分。设置接待区、休息区、心理疏导区、就餐区或备餐区、浴室、理发区、洗衣区等，按照下列标准评分：
 - 1) 1 分。设施具备接待、休息、心理疏导、就餐区或备餐、浴室、理发、洗衣等至少 5 项日间照料服务功能得 1 分；
 - 2) 2 分。配置照料床位（达 6 平方米）或躺椅，每 3 张日间照料床位或每 5 张躺椅得 1 分；
 - 3) 2 分。休息区功能齐全，配备空调、被子等取暖制冷设施得 1 分，配备电视机、饮水机等设施得 1 分。
- c) **保健康复设施**。满分 5 分。配备血压测量仪、体温计、体检仪、适老健身器材、物理康复器材、紧急护理包等，每配备一种类别保健康复设施设备得 1 分；
- d) **信息设施**。满分 3 分。具备提供网络服务功能的设施，服务内容包括但不限于：信息公示、咨询、服务预约、服务查询、缴费、投诉建议、服务评价等，月均使用人数达 100 人视为可得 1 分；
- e) **电子设备**。满分 5 分。包括社区养老服务设施电子设备储备和老年人电子设备使用人数，按照下列标准评分：
 - 1) 2 分。依托互联网技术为服务对象提供生命体征监控、位置查询、信息预警、紧急呼叫、

联络紧急联系人等服务，社区养老服务设施每储备 1 个设备得 0.5 分；

2) 3 分。每 5 名老年人配备一种电子设备得 1 分。

6.2.8 服务内容

6.2.8.1 服务内容为增值项指标，满分 35 分。

6.2.8.2 依据社区养老服务设施为老年人提供服务的类型与服务项目的数量，按下列评分标准：

- a) **I 类支持服务**。满分 5 分。每开展 I 类支持服务中的一项服务得 1 分，每项服务年服务人次达 1000 人次视为可得。I 类支持服务范围参见本文件 4.3.2；
- b) **II 类照料服务**。满分 10 分。每开展 II 类照料服务中的一项服务得 2 分，每项服务年服务人数达 20 人，年服务达 200 人次视为可得。II 类照料服务参见本文件 4.3.3；
- c) **III 类专业服务**。满分 20 分。每开展 III 类专业服务中的一项服务得 3 分（其中开展家庭养老护理床位得 5 分），每项服务年服务人数达 10 人，年服务人次达 100 人次视为可得。III 类专业服务参见本文件 4.3.4。

6.2.8.3 服务人数与服务人次的记录应当详细、具体，服务记录应包含以下信息：服务对象的姓名、身份证号码、家庭住址、联系电话、服务内容与服务过程的详细记录、服务提供者的姓名、身份证号码、资质、联系电话。收费服务还应提供与服务对象签订的服务协议。

6.2.9 服务人数

6.2.9.1 服务人数为增值项指标，满分 15 分。

6.2.9.2 评分依据为各项服务年服务人次及上门护理年服务人数，按照下列标准评分：

- 3 分：年服务人次达 1 万人次；
- 6 分：年服务人次达 2 万人次，或年服务人次达 1 万人次且上门服务人数达 50 人；
- 9 分：年服务人次达 4 万人次，或年服务人次达 2 万人次且上门服务人数达 100 人；
- 12 分：年服务人次达 6 万人次且上门服务人数达 150 人；
- 15 分：年服务人次达 8 万人次且上门服务人数达 200 人。

6.2.10 人员配置

6.2.10.1 人员配置为增值项指标，满分 7 分。

6.2.10.2 评分依据为工作人员配置和志愿者队伍的建设情况，按照下列标准评分：

- a) **工作人员配置**。满分 5 分。评分依据为全职工作人员人数、工作人员资质和工作人员仪表仪态，按照下列标准评分：
 - 1) 满分 2 分。有 1 名全职工作人员得 1 分，有 2 名及以上全职工作人员得 2 分；
 - 2) 满分 2 分。全职工作人员持有证书，包括社会工作师证、保健调理师证、养老护理员证、心理咨询师证、中医康复理疗师证、医师证、护士证等，每 1 位工作人员持证得 1 分；
 - 3) 满分 1 分。服务人员着统一工作服，挂工作牌。
- b) **志愿者**。满分 2 分。评分依据为志愿者管理激励制度建设和志愿者服务开展，按照下列标准评分：
 - 1) 满分 1 分。建立健全的志愿者管理制度，包括但不限于志愿者招募、培训、活动开展、激励机制等且执行良好得 0.5 分；有不少于 20 人的志愿者服务团队得 0.5 分；
 - 2) 满分 1 分。每年开展志愿者活动达 4 次且服务人次不少于 100 人次，志愿服务记录完整。

6.2.11 满意度

满意度为增值项指标，满分 10 分。由两部分组成，各部分权重和评分说明如下：

- a) 20%。平台抽查满意度。区级平台抽查所得的满意度评价取平均值；
- b) 80%。服务满意度评价。评估人员在社区养老服务设施老年人花名册中随机抽取 20 名老年人，访谈调查所得的综合满意度评价取平均值。《服务满意度评价表》见附录 B。

6.2.12 社会反响

6.2.12.1 社会反响为增值项指标，满分 3 分。

6.2.12.2 评分依据为社会影响和品牌效应情况，按照下列标准依次评分：

- a) **社会影响**。满分 2 分。服务成效或服务案例获国家级媒体报道或奖项 1 次得 2 分，省级媒体报道或奖项 1 次得 1 分，市级媒体报道或奖项 1 次得 0.5 分，同类报道或奖项以最高级别报道媒体为准；
- b) **品牌效应**。满分 1 分。社区养老服务设施在运营管理、服务提供等方面有重大创新（如公开发表成果或市级以上政府部门专项调研等），每 1 项得 0.5 分。

7 评定办法

7.1 评定对象

凡在武汉市正式运营一年（含）以上的社区养老服务设施，均需参加等级评定。

7.2 评定原则

等级评定工作遵循全面客观、公开公正、以评促建的原则。

7.3 评定机构

开展社区养老服务设施等级评定工作的第三方等级评定机构应满足以下要求：

- a) 依法取得《营业执照》、《民办非企业单位等级证书》等独立法人资格的单位；
- b) 具备等级评定工作相关业务范围；
- c) 具备不少于 10 人的专、兼职评估人员；
- d) 具备不少于 3 年相关等级评定经验；
- e) 法律规定的其他要求。

7.4 评定人员

参与等级评定的人员应满足以下要求：

- a) 具备 3 年养老服务行业相关研究、实务经验；
- b) 具备 2 年以上相关等级评定工作经验；
- c) 具有维护等级评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守；
- d) 法律规定的其他要求。

7.5 评定流程

7.5.1 评定

7.5.1.1 区级民政行业主管部门组织第三方等级评定机构对辖区内社区养老服务设施进行等级评定，第三方等级评定机构依照本文件完成等级评定工作后，将等级评定意见提交至区级民政行业主管部门，区级民政行业主管部门将评定结果提交武汉市民政局。

7.5.1.2 武汉市民政局组织有关单位对评定结果为AAAA级和AAAAA级的社区养老服务设施进行复评。

7.5.2 公示

7.5.2.1 武汉市民政局对全市社区养老服务设施等级评定结果进行公示，公示期为7个工作日。

7.5.2.2 在公示期内，对等级评定结果有异议的社区养老服务设施可向武汉市民政局提交书面反馈意见表（《武汉市社区养老服务设施等级评定结果意见反馈表》）（见附录C），武汉市民政局在20个工作日内给予答复。

7.6 证书颁发

7.6.1 每个等级配备相应等级的证书，等级证书有效期为三年。

7.6.2 等级证书由武汉市民政局组织实行统一管理，任何单位或个人未经授权或认可，不得擅自制作、颁发和使用。

7.6.3 社区养老服务设施对等级证书妥善保管，接受相关行政部门查验、接受公众监督。

7.6.4 经批准，社区养老服务设施等级取消或变更的，由武汉市民政局组织等级证书的收回、颁发工作。

7.7 评定终止

在等级评定过程中，发现社区养老服务设施发生下列情形的，终止该服务设施的等级评定，该服务设施无等级：

- 提供虚假等级评定资料，存在篡改、伪造等弄虚作假等行为的；
- 不配合或干扰等级评定工作行为的；
- 存在法律、法规、规章规定的其他违法行为的。

7.8 等级管理

7.8.1 年度审查

武汉市民政局每年组织区级民政行业主管部门对辖区内的社区养老服务设施开展等级年度审查工作，年度审查重点内容和处理如下：

- a) 本文件6.2.1至6.2.5所规定的基本项指标是否达成，未达成的社区养老服务设施取消等级；
- b) 本文件6.2.6至6.2.9所规定的功能设施、服务内容和服务人次等核心指标是否达成，未达成相关核心指标的，由区级民政行业主管部门根据实际情况作出降级处理并提交武汉市民政局登记备案；
- c) 发生拆迁、搬迁、重建、新建、扩建、运营主体变更等导致社区养老服务设施发生重大变化的，按照本文件7.5的要求重新开展等级评定工作。

7.8.2 等级变更

经年度审查，等级发生变更的社区养老服务设施，武汉市民政局按照本文件7.5和7.6的要求开展评定、公示、证书颁发等工作。

7.8.3 等级取消

社区养老服务设施存在下列情形的，取消该服务设施等级：

- 本文件6.2.1至6.2.5所规定的基本项指标未达成的；

- 发生重大责任事故的；
- 发生虐待老年人行为的；
- 法律法规规定的其他情形。

附 录 A
(规范性附录)
武汉市社区养老服务设施等级评分表

表 A.1 给出了武汉市社区养老服务设施等级评分表内容。

表 A.1 武汉市社区养老服务设施等级评分表

序号	项目	内容	分值
基本项			
1	运营资质 (1 分)	运营主体具备《营业执照》、《民办非企业单位登记证书》等依法取得的独立法人资格。	☐ 0 ☐ 1
2	统计设备 (1 分)	配备可统计服务人次的电子统计设备，且与市/区级养老服务平台对接。	☐ 0 ☐ 1
3	场地标识 (1 分)	(1) 采用武汉市统一的名称标识，服务设施出入口标识、楼层索引图等符合老年人生理特点，色彩明亮、位置明显、图文清晰； (2) 在醒目位置张贴/放置各项规章制度、服务流程、服务项目、服务承诺、服务质量标准、服务收费标准、投诉渠道、安全管理等管理制度，易于老年人咨询、获取。	☐ 0 ☐ 1
4	安全管理 (1 分)	(1) 配置视频监控、防火器具、紧急疏散通道等消防设施设备，定期检查且记录保存完好； (2) 采用辨识度高、色彩丰富、照明充足、环境安静、无障碍、无尖角等适老化设计，主要出入口、大门、走廊、楼层通道、电梯、生活用房、文化休闲区、康复与医疗用房等均符合无障碍设计要求； (3) 建立风险管理制度，包括但不限于老年人意外伤害、突发疾病、火灾应急预案等； (4) 安全专（兼）职人员，每年接受在岗教育培训，熟悉安全管理相关法律法规及技术规范，能熟练使用消防器具、处理突发安全事件，按要求配备《日常消防检查手册》，具备近 1 年内完整的应急演练、安全检查、安全培训等记录。	☐ 0 ☐ 1
5	制度建设 (1 分)	(1) 结合中心运营、老年人需求、服务项目提供情况制定管理制度，配备《管理制度手册》，包括但不限于行政管理制度、员工管理制度、服务管理制度、财务管理制度、档案管理制度、清洁卫生管理制度等； (2) 具备《工作标准手册》，每项服务项目有清晰的工作流程与质量标准，建立投诉处理与调解制度，接受服务对象的投诉与监督； (3) 具备近 1 年内完整的台账资料，包括但不限于与老年人签订的服务协议、老年人基本档案资料、员工档案信息、设备使用记录、投诉处理记录等。	☐ 0 ☐ 1
小计		☐ 5 分 ☐ 不合格	

表 A.1 武汉市社区养老服务设施等级评分表（续）

序号	项目	内容		分值
增值项				
6	建筑面积 (5 分)	1 分：建筑面积达 120 平方米不足 300 平方米； 2 分：建筑面积达 300 平方米不足 600 平方米； 3 分：建筑面积达 600 平方米不足 800 平方米； 4 分：建筑面积达 800 平方米不足 1 000 平方米； 5 分：建筑面积达 1000 平方米及以上。		
7	功能设施 (20 分)	文体娱乐 (2 分)	设置娱乐区、文化活动区、室外活动场所等满足老年人的文体娱乐需求，具备提供阅览、观影、绘画、书法、上网、棋牌、健身、排练、手工制作、兴趣活动开展等服务功能设施，每具备 3 种服务功能得 1 分。	
		日间照料 (5 分)	(1) 1 分。设施具备接待、休息、心理疏导、就餐区或备餐、浴室、理发、洗衣等至少 5 项日间照料服务功能； (2) 2 分。配置照料床位（达 6 平方米）或躺椅，每 3 张日间照料床位或每 5 张躺椅得 1 分； (3) 2 分。休息区功能齐全，配备空调、被子等取暖制冷设施得 1 分，配备电视机、饮水机等设施得 1 分。	
		保健康复 (5 分)	配备血压测量仪、体温计、体检仪、适老健身器材、物理康复器材、紧急护理包等，每配备一种类别保健康复设施设备得 1 分。	
		信息设施 (3 分)	具备提供网络服务功能的设施，服务内容包括但不限于：信息公示、咨询、服务预约、服务查询、缴费、投诉建议、服务评价等，月均使用人数达 100 人视为可得分。	
		电子设备 (5 分)	(1) 2 分。依托互联网技术为服务对象提供生命体征监控、位置查询、信息预警、紧急呼叫、联络紧急联系人等服务，社区养老服务设施每储备 1 个设备得 0.5 分； (2) 3 分。每 5 名老年人配备一种电子设备得 1 分。	
8	服务内容 (35 分)	I 类支持服务 (5 分)	每开展 I 类支持服务中的一项服务得 1 分，每项服务年服务人次达 1000 人次视为可得分。（I 类支持服务主要指老年人可自主开展，社区养老服务设施提供设备或人员支持的各项服务。）	
		II 类照料服务 (10 分)	每开展 II 类照料服务中的一项服务得 2 分,每项服务年服务人数达 20 人，年服务达 200 人次视为可得分。（II 类照料服务主要指帮助老年人解决日常照料问题的服务。）	
		III 类专业服务 (20 分)	每开展 III 类专业服务中的一项服务得 3 分（其中开展家庭养老护理床位得 5 分），每项服务年服务人数达 10 人，年服务人次达 100 人次视为可得分。（III 类专业服务是具备服务资质的专业人士为老年人提供集中照料、远程照护、上门护理等服务。）	

表 A.1 武汉市社区养老服务设施等级评分表（续）

序号	项目	内容		分值
9	服务人数 (15 分)	3 分：年服务人次达 1 万人次； 6 分：年服务人次达 2 万人次，或年服务人次达 1 万人次且上门服务人数达 50 人； 9 分：年服务人次达 4 万人次，或年服务人次达 2 万人次且上门服务人数达 100 人； 12 分：年服务人次达 6 万人次且上门服务人数达 150 人； 15 分：年服务人次达 8 万人次且上门服务人数达 200 人。		
10	人员配置 (7 分)	工作人员 (5 分)	(1) 2 分。有 1 名全职工作人员得 1 分，有 2 名及以上全职工作人员得 2 分。 (2) 2 分。全职工作人员持有证书，包括社会工作师证、保健调理师证、养老护理员证、心理咨询师证、中医康复理疗师证、医师证、护士证等，每 1 位工作人员持证得 1 分。 (3) 1 分。服务人员着统一工作服，挂工作牌。	
		志愿者 (2 分)	(1) 1 分。建立健全的志愿者管理制度，包括但不限于志愿者招募、培训、活动开展、激励机制等且执行良好得 0.5 分；有不少于 20 人的志愿者服务团队得 0.5 分。 (2) 1 分。每年开展志愿者活动达 4 次且服务人次不少于 100 人次，志愿服务记录完整。	
11	满意度 (10 分)	满意度评价得分。		
13	社会反响 (3 分)	社会影响 (2 分)	服务成效或服务优秀案例获国家级媒体报道或奖项 1 次得 2 分，省级媒体报道或奖项 1 次得 1 分，市级媒体报道或奖项 1 次得 0.5 分，同类报道或奖项以最高级别报道媒体为准。	
		品牌效应 (1 分)	社区养老服务设施在运营管理、服务提供等方面有重大创新（如公开发表成果或市级以上政府部门专项调研等），每 1 项得 0.5 分。	
小计				分
等级评定		☐无等级（50 分及以下） ☐AAA 级(71 分～80 分) ☐A 级（51 分～60 分） ☐AAAA 级（81 分～90 分） ☐AA 级（61 分～70 分） ☐AAAAA 级（91 分～100 分）		

附 录 B
(规范性附录)
服务满意度评价表

表 B.1 给出了服务满意度评价表内容。

表 B.1 服务满意度评价表

序号	一级指标	二级指标	评价内容	权重	评价结果									
					非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意	
					10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1	服务人员	服务态度	您对该设施服务人员服务态度的综合评价	7%										
2		技能水平	您对该设施服务人员专业技能掌握程度的综合评价	7%										
3		人员配备	您对该设施服务人员配备比例的综合评价	7%										
4	设施设备	生活设施	您对该设施提供活动场所、环境及无障碍设施的综合评价	7%										
5		安全设施	您对该设施的安全标识、急救设施及紧急呼叫系统设置的综合评价	7%										
6		服务设施	您对该设施提供医疗康复、健身文娱器械及用具的综合评价	7%										
7	卫生环境	清洁卫生	您对该设施提供环境、居室及设施清洁消毒的综合评价	8%										
8	服务效能	服务效果	您对该设施提供的服务在多大程度上解决您的问题的综合评价	20%										
9		服务需求	您对该设施提供的服务在多大程度上满足您的需求的综合评价	20%										
10	价格评价	收费价格	您对该设施入住收费价格的总体评价	10%										
得分		分												
注：评价最终得分为各项得分×权重结果之和。														

附 录 C
(规范性附录)
武汉市社区养老服务设施等级评定结果意见反馈表

表 C.1 给出了武汉市社区养老服务设施等级评定结果意见反馈表内容。

表 C.1 武汉市社区养老服务设施等级评定结果意见反馈表

意见反馈单位					
设施名称					
设施类别	☐ 社区老年人服务中心 ☐ 社区老年人服务站 ☐ “互联网+居家养老”服务网点 - 社区嵌入式 ☐ “互联网+居家养老”服务网点 - 中心辐射式 ☐ 其他 _____		评定结果	☐ A 级 ☐ AA 级 ☐ AAA 级 ☐ AAAA 级 ☐ AAAAA 级	
联系人		电话		邮箱	
联系地址				邮编	
意见反馈依据	请如实写明意见反馈依据，并对应本文件第 6 章的要求列出各项自评得分与最终自评等级。				
意见反馈单位（盖章）					年 月 日

参考文献

- [1] 中华人民共和国老年人权益保障法
 - [2] 养老服务标准体系建设指南
 - [3] 社会福利机构消防安全管理十项规定
 - [4] 消防服务养老暨城企联动普惠养老（老年人照料设施日常消防管理制度）
 - [5] 消防服务养老暨城企联动普惠养老（老年人照料设施日常消防检查手册）
 - [6] 国家职业资格目录
 - [7] MZ/T 133—2019 养老机构顾客满意度测评
-