渝中民〔2025〕83号

重庆市渝中区民政局

关于印发《渝中区社区养老服务站运营管理

考核实施办法》的通知

各街道办事处：

现将《渝中区社区养老服务站运营管理考核实施办法》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

重庆市渝中区民政局

2025年9月9日

（此件公开发布）

渝中区社区养老服务站运营管理考核实施办法

为加强社区养老服务站运营管理，扩大社区养老服务有效供给，增强专业照护、日间照料、康复护理、上门服务等能力，强化社区养老依托作用，推动建设十五分钟高品质养老服务圈，根据《关于进一步促进养老服务消费提升老年人生活品质的若干措施》《渝中区推进社区养老服务发展的十条措施》等要求，结合我区实际，制定实施办法如下。

一、考核对象

渝中区范围内建成并正常运营的社区养老服务站。

二、考核内容

（一）基础设施（10分）

1.场地建设（4分）

（1）单独建设的得2分，依托其他机构建设、但相对独立的得1分，依托其他机构建设、场地无法独立的得0.5分。

（2）规范悬挂标识标牌得0.5分。

（3）设置不少于四个功能区（休闲娱乐、文化教育、生活照料、健康管理等）得0.5分，每少一个扣0.2分。

（4）地面平整防滑、通行无障碍，室内用具、设备无明显尖角和凸出部分，楼梯间、走廊墙壁安装扶手，有防滑、防跌及安全指示标志，公共卫生间安装应急呼叫系统等得1分，缺一项扣0.2分。

2.设施管理（4分）

（1）功能区配备相应设施设备，并保证正常使用得3分。如休闲娱乐、文化教育区配备电视、音响、乐器、图书、报刊等，健康管理区配备老年人康复辅助器具，体温计、血压测量仪、血糖仪、轮椅（助行器）等，生活照料区配备护理床、沙发、休息椅等，缺项视情扣分。支持设立社区老年用品、康复辅助器具展示和配置服务（租赁）站点，提供展示、科普、评估、配置、租售等一站式综合服务。

（2）场所干净卫生，定期清洁得1分。

3.信息公示（2分）。运营商资质和简介、工作人员职责信息、管理规章制度、服务项目及收费标准、服务流程、活动计划、监督投诉电话、诚信自律公约等信息齐全，并在醒目位置公示、动态更新得2分，缺少一项扣0.5分。

（二） 安全管理（10分）

1.消防安全（2分）。规范配备消防设施、器材，定期进行维护保养，确保正常使用；安全出口、消防通道畅通；消防应急照明、疏散指示标志完好有效。

2.隐患排查整改（5分）

（1）每月进行消防、食品、房屋、燃气、人身安全等方面的隐患自查，相关记录、资料完善得3分，记录不全的扣1分，未定期自查的不得分。

（2）对发现的问题能够及时整改且有相关记录（安全隐患台账）得2分，对发现问题能有效整改但记录不完整的扣1分，未及时整改不得分。

3.应急预案和演练（3分）

（1）规范制定突发事件应急预案，至少包含老年人意外伤害、消防、食品安全、卫生防疫等应急预案，得1分。

（2）每年组织开展老年人意外伤害、消防、食品安全、卫生防疫等应急演练不少于2次得2分，能熟练使用消防等设施设备，具备突发事件基本处置能力，缺一项扣1分。

（三）日常管理（10分）

1.人员配置（2分）。配备工作人员不少于2名，至少1名专职工作人员系养老服务相关专业毕业或取得护理、社会工作相关证书，缺一项扣1分。

2.人员培训（4分）。建立培训制度，接受养老服务、安全管理等培训，积极参加市、区、街道组织的业务培训，注重提高服务能力和水平得4分，组织开展情况差的视情扣分，未开展不得分。

3.开放时间（1分）。正常开放每周不少于5天（法定节假日除外），每天不少于8小时（可根据实际情况提前或延长开放时间），未按规定时间对外开放不得分。

4.满意度调查（3分）。采取随访、电话访问等方式，对老年人进行满意度调查（不少于20人），90%以上得3分，80%—90%得1分，低于80%不得分。

（四）服务管理（70分）

1.老年人建档（4分）

定期摸排、建立完善的老年人信息档案，并录入“愉悦养老”等平台，及时更新数据信息。采集率95%以上得4分，90%—95%得3分，85%—90%得2分，80%—85%得1分，低于80%不得分。

2.老年活动开展（18分）

（1）常态化活动（6分）。组织老年人开展绘画、书法、声乐、舞蹈、手工、摄影等活动，每周不少于2次，每少一场次扣0.25分。

（2）节日活动（3分）。元旦节、端午节、中秋节、重阳节、国庆节、春节等重大传统节日举办面向辖区老年人的集体活动不少于6次，每少一次扣1分。

（3）宣教活动（3分）。开展国家方针政策、法律法规、安全知识、防骗知识等宣传教育活动，每季度不少于3次，每少一次扣0.5分。

（4）健康教育（3分）。联系养老机构、社区卫生服务中心、医疗机构等，为失能老年人家庭成员进行照护培训，为老年人开展健康知识讲座、健康义诊等活动，每季度不少于3次，每少一次扣1分。

（5）老年大学（3分）。设有老年大学社区教学点，开设音乐、舞蹈、书画、摄影、手工艺等教学班不少于3个，教学活动开展顺利并记录完善，每少1个班扣1分。

3.探访关爱服务（20分）

对辖区独居、空巢 、留守、失能 、重残 、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人开展探访关爱服务，及时解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险，其中高龄独居、失能等重点对象每周至少上门服务1次，空巢、留守、重残等老年人每半月至少上门服务1次，对其他特殊困难老年人每月至少上门服务1次，并认真填写《探访关爱服务记录表》（附件1），同步录入“愉悦养老”等平台，完善老年人信息台账。服务对象覆盖率100%的得20分，90%以上的得15分，80%—90%的得10分，60%—80%的得5分，低于60%的不得分；服务频次不达标或效果较差的每少1次扣1分；服务对象出现重大事故未及时发现、处置的，此项不得分。

4.居家上门服务（20分）

为辖区经济困难的失能老年人提供居家养老上门服务，制定个性化照护计划（参考附件2），提供生活照料、基础照护、探访关爱、健康管理、委托代办、精神慰藉等服务，每月不少于4次，并同步录入区智慧养老服务平台。服务对象覆盖率100%的得20分，90%以上的得15分，80%—90%的得10分，60%—80%的得5分，低于60%的不得分；服务频次不达标或效果较差的每少1次扣1分。

5.老年志愿服务（8分）

（1）组建社区居家养老服务志愿者队伍得1分。

（2）每季度开展社区志愿服务不少于3次、每次不少于20人，活动有记录、图片、信息简报、宣传报道等得3分，每少一次扣1分。

（3）推进基层老年协会建设并正常开展活动得1分。

（4）开展“银龄行动”主题活动，引导老年人以志愿服务形式积极参与互助照料、基层治理等活动，每季度不少于3次得3分，每少一次扣1分。

（五）加分指标

有下列情况，纳入加分项考虑，最高加分不超过5分；因同一事项受多级、多次表彰奖励的，不累计加分，按最高分计算1次。

1.获得党中央、国务院领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加4分；

2.获得中央委、办、部、局领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加3分；

3.获得市委、市政府主要领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加3分；

4.获得市委、市政府其他领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加2分；

5.获得市级部门领导调研指导工作的，每次加1分；

6.获得区委、区政府领导调研指导工作的，每次加0.5分；

7.获得中央级主流媒体宣传报道的，每次加2分；

8.获得市级主流媒体宣传报道的，每次加1分；

9.受到表彰奖励的，按照授奖单位级别、参照上述规则加分。

（六）禁止性指标

存在下列情形之一的，考核直接确定为不合格：

1.存在重大安全隐患，拒不整改的；

2.发生等级生产安全责任事故；

3.利用场地开展非法活动的，如非法集资、诈骗、赌博等；

4.发生欺老、虐老等行为，造成不良影响的；

5.因管理服务不规范，被老人及家属有效投诉2起及以上的，或被媒体曝光带来严重影响和后果的；

6.拒不配合职能部门管理、检查、监督的；

7.经街道和区民政局研究的其他情形。

三、考核流程

（一）机构申请。运营单位根据社区养老服务站日常运营、管理情况，每季度向街道提交《社区养老服务站运营补助申请表》（附件3）。

（二）考核。街道通过现场检查、查阅资料等方式，结合智慧养老服务等平台老年人数据信息录入、服务过程记录等情况，对照《社区养老服务站运营考核评分表》（附件4），进行考核打分。

（三）初审。街道认真研究并出具考核意见。

（四）复核。区民政局结合工作检查情况，复核考核结果并进行公示，接受社会监督。

四、补助标准和结果运用

（一）运营补助。每季度根据社区养老服务站考核结果发放运营补助，每个不超过1.8万元。考核按照得分排序，分为优秀、合格、不合格三个档次，其中优秀不超过30%、补助1.8万元，合格补助1.44万元，低于60分为不合格、不予补助。连续两个季度考核不合格取消运营资格，运营不足一年的按照实际运营时间折算。运营补助需用于社区养老服务站日常运维，以及老年人信息管理、活动组织、探访关爱、为老志愿服务等。

（二）年度奖励。综合社区养老服务站季度考核、工作检查、满意度调查等情况，研究确定年度考核排名，并发放考核奖励。其中排名前20%（含）的，每个站点奖励4万元；排名前20%至前50%（含）的，每个站点奖励2万元；排名50%以后的不予奖励。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各街道要高度重视社区养老服务站运营管理考核工作，切实加强组织领导，制定具体实施方案，严格考核程序，客观公正进行考核评价，合理运用考核结果，推动社区养老服务站充分发挥功能作用，让居家老年人享受连续、稳定、专业的养老服务。

（二）强化监督检查。各街道要采取日常检查、专项检查等方式，对社区养老服务站运营管理情况开展监督检查，指导运营机构改进运营管理质量和服务效果。要认真对照考核内容，逐项检查服务落实情况，提高监管效能，并于次月上旬将上一季度考核结果反馈区民政局，年度考核结果应于1月底前反馈，逾期未报视为不合格。

（三）严肃工作纪律。要建立严格财务管理制度，规范使用补助资金，加强日常管理，严禁任何单位和个人虚报冒领、挤占挪用，对在申报、使用和管理过程中存在弄虚作假等违规违法行为的，按规定收回补助资金、取消项目申报和运营管理资格，并严肃追究相关责任。

本办法自2025年10月1日起开始实施。

附件：1.《渝中区特殊困难老年人探访关爱服务记录表》

2.《渝中区居家养老上门服务照护计划表》（参考）

3.《渝中区社区养老服务站运营补助申请表》

4.《渝中区社区养老服务站运营考核评分表》

附件1

渝中区特殊困难老年人探访关爱服务记录表

|  |
| --- |
| 一、探访情况 |
| 第 次开展探访年 月 日 | 探访方式 | □ 电话问候 □ 上门探访 □ 互联网音（视）频探访 □ 其他 |
| 家庭状况 | 家庭人口 | □ 无变化 □ 增加 人 □ 减少 人 |
| 健康状况 | 表达能力 | □ 无变化 □ 较好 □ 较差 |
| 行动能力 | □ 无变化 □ 较好 □ 较差 |
| 疾病状况 | □ 无变化 □ 严重 疾病名称： □ 转好 |
| 精神状态 | 情绪状态 | □ 无变化 □ 较好 □ 较差 |
| 安全情况 | 燃气安全 | □ 安全 □ 较安全 □ 不安全 |
| 水暖安全 | □ 安全 □ 较安全 □ 不安全 |
| 用电安全 | □ 安全 □ 较安全 □ 不安全 |
| 卫生状况 | 个人卫生 | □ 无变化 □ 较好 □ 较差 |
| 家庭卫生 | □ 无变化 □ 较好 □ 较差 |
| 居住环境 | 室内环境 | □ 无变化 □ 较好 □ 较差 |
| 老年人服务需求： |
| 实施关爱服务建议： |
| 探访人员（签字） | 被探访人（签字） | 信息录入人（签字） | 年 月 日 |
| 二、关爱服务情况 |
| 第 次开展探访年 月 日 | 关爱服务情况：服务人员签字（盖章）： 年 月 日 |
| 老年人服务满意度评价： |

备注：此表一式二份，街道、社区各存档一份。

附件2

渝中区居家养老上门服务照护计划表

（参考）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 身份类别 |  |
| 居住地址 |  |
| 身份证号码 |  | 联系电话 |  |
| 照护计划 | 1.生活照料服务：助餐 次，助浴 次，助洁 次，助行 次，助急 次，助医 次。2.基础照护服务：排泄护理 次，护理协助 次，康复护理 次。3.探访关爱服务：远程服务 次，上门探访 次。4.健康管理服务：建立健康档案 次，预防保健 次，常规生理指数监测 次。5.委托代办服务：代购日常用品 次，代缴日常费用 次，代订代取业务 次，代为申请服务 次。6.精神慰藉服务：亲情陪护 次，情绪疏导 次，心理慰藉 次。 |
| 服务人员 |  | 联系电话 |  |
| 服务机构 |  |
| 签字确认 | 老年人或家属签字： 年 月 日 |

备注：按月制定计划，根据老年人实际情况及时更新调整。（可根据实际修改）

附件3

渝中区社区养老服务站运营补助申请表

|  |  |
| --- | --- |
| 站点名称 |  |
| 地址 |  |
| 运营机构 |  |
| 建设时间 | 年 月 | 运营时间 | 年 月 |
| 法定代表人 |  | 联系电话 |  |
| 经办人 |  | 联系电话 |  |
| 银行账号信息 | 账号： 开户行： |
| 申请补助金额（元） |  | 考评得分 |  |
| 社区居委会意见：负责人： 审核人： 经办人： （单位盖章） 年 月 日  |
| 街道意见：负责人： 审核人： 经办人： （单位盖章） 年 月 日  |
| 区民政局意见：负责人： 审核人： 经办人： （单位盖章） 年 月 日 |

填报单位（盖章）：        时 间：   年   月   日

注：此表一式三份，民政、街道、社区各存一份。

附件4

×××社区养老服务站运营考核评分表

填报单位：（街道盖章）          填报时间：    年  月  日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 考核重点 | 评分 | 备注 |
| 基础设施（10分） | 场地建设（4分） | 单独建设的得2分，依托其他机构建设、但相对独立的得1分，依托其他机构建设、场地无法独立的得0.5分。 |  |  |
| 规范悬挂标识标牌得0.5分。 |  |  |
| 设置不少于四个功能区（休闲娱乐、文化教育、生活照料、健康管理等）得0.5分，每少一个扣0.2分。 |  |  |
| 地面平整防滑、通行无障碍，室内用具、设备无明显尖角和凸出部分，楼梯间、走廊墙壁安装扶手，有防滑、防跌及安全指示标志，公共卫生间安装应急呼叫系统等得1分，缺一项扣0.2分。 |  |  |
| 设施管理（4分） | 功能区配备相应设施设备，并保证正常使用得3分。如休闲娱乐、文化教育区配备电视、音响、乐器、图书、报刊等，健康管理区配备老年人康复辅助器具，体温计、血压测量仪、血糖仪、轮椅（助行器）等，生活照料区配备护理床、沙发、休息椅等，缺项视情扣分。支持设立社区老年用品、康复辅助器具展示和配置服务（租赁）站点，提供展示、科普、评估、配置、租售等一站式综合服务。 |  |  |
| 场所干净卫生，定期清洁得1分。 |  |  |
| 信息公示（2分） | 运营商资质和简介、工作人员职责信息、管理规章制度、服务项目及收费标准、服务流程、活动计划、监督投诉电话、诚信自律公约等信息齐全，并在醒目位置公示、动态更新得2分，缺少一项扣0.5分。 |  |  |
| 安全管理（10分） | 消防安全（2分） | 规范配备消防设施、器材，定期进行维护保养，确保正常使用；安全出口、消防通道畅通；消防应急照明、疏散指示标志完好有效。 |  |  |
| 隐患排查整改（5分） | 每月进行消防、食品、房屋、燃气、人身安全等方面的隐患自查，相关记录、资料完善得3分，记录不全的扣1分，未定期自查的不得分。 |  |  |
| 对发现的问题能够及时整改且有相关记录（安全隐患台账）得2分，对发现问题能有效整改但记录不完整的扣1分，未及时整改不得分。 |  |  |
| 应急预案和演练（3分） | 规范制定突发事件应急预案，至少包含老年人意外伤害、消防、食品安全、卫生防疫等应急预案，得1分。 |  |  |
| 每年组织开展老年人意外伤害、消防、食品安全、卫生防疫等应急演练不少于2次得2分，能熟练使用消防等设施设备，具备突发事件基本处置能力，缺一项扣1分。 |  |  |
| 日常管理（10分） | 人员配置（2分） | 配备工作人员不少于2名，至少1名专职工作人员系养老服务相关专业毕业或取得护理、社会工作相关证书得2分，缺一项扣1分。 |  |  |
| 人员培训（4分） | 建立培训制度，接受养老服务、安全管理等培训，积极参加市、区、街道组织的业务培训，注重提高服务能力和水平得4分，组织开展情况差的视情扣分，未开展不得分。 |  |  |
| 开放时间（1分） | 正常开放每周不少于5天（法定节假日除外），每天不少于8小时（可根据实际情况提前或延长开放时间），未按规定时间对外开放不得分。 |  |  |
| 满意度调查（3分） | 采取随访、电话访问等方式，对老年人进行满意度调查（不少于20人），90%以上得3分，80%—90%得1分，低于80%不得分。 |  |  |
| 服务管理（70分） | 老年人建档（4分） | 定期摸排、建立完善的老年人信息档案，并录入“愉悦养老”等平台，及时更新数据信息。采集率95%以上得4分，90%—95%得3分，85%—90%得2分，80%—85%得1分，低于80%不得分。 |  |  |
| 老年活动开展（18分） | 常态化活动（6分）。组织老年人开展绘画、书法、声乐、舞蹈、手工、摄影等活动，每周不少于2次，每少一场次扣0.25分。 |  |  |
| 节日活动（3分）。元旦节、端午节、中秋节、重阳节、国庆节、春节等重大传统节日举办面向辖区老年人的集体活动不少于6次，每少一次扣1分。 |  |  |
| 宣教活动（3分）。开展国家方针政策、法律法规、安全知识、防骗知识等宣传教育活动，每季度不少于3次，每少一次扣0.5分。 |  |  |
| 健康教育（3分）。联系养老机构、社区卫生服务中心、医疗机构等，为失能老年人家庭成员进行照护培训，为老年人开展健康知识讲座、健康义诊等活动，每季度不少于3次，每少一次扣1分。 |  |  |
| 老年大学（3分）。设有老年大学社区教学点，开设音乐、舞蹈、书画、摄影、手工艺等教学班不少于3个，教学活动开展顺利并记录完善，每少1个班扣1分。 |  |  |
| 探访关爱服务（20分） | 服务对象覆盖率100%的得20分，90%以上的得15分，80%—90%的得10分，60%—80%的得5分，低于60%的不得分；服务频次不达标或效果较差的每少1次扣1分；服务对象出现重大事故未及时发现、处置的，此项不得分。 |  |  |
| 居家上门服务（20分） | 服务对象覆盖率100%的得20分，90%以上的得15分，80%—90%的得10分，60%—80%的得5分，低于60%的不得分；服务频次不达标或效果较差的每少1次扣1分。 |  |  |
| 老年志愿服务（8分） | 组建社区居家养老服务志愿者队伍得1分。 |  |  |
| 每季度开展社区志愿服务不少于3次、每次不少于20人，活动有记录、图片、信息简报、宣传报道等得3分，每少一次扣1分。 |  |  |
| 推进基层老年协会建设并正常开展活动得1分。 |  |  |
| 开展“银龄行动”主题活动，引导老年人以志愿服务形式积极参与互助照料、基层治理等活动，每季度不少于3次得3分，每少一次扣1分。 |  |  |
| 加分指标 | 最高加分不超过5分 | 1.获得党中央、国务院领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加4分；2.获得中央委、办、部、局领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加3分；3.获得市委、市政府主要领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加3分；4.获得市委、市政府其他领导肯定性批示及调研指导工作的，每次加2分；5.获得市级部门领导调研指导工作的，每次加1分；6.获得区委、区政府领导调研指导工作的，每次加0.5分；7.获得中央级主流媒体宣传报道的，每次加2分；8.获得市级主流媒体宣传报道的，每次加1分；9.受到表彰奖励的，按照授奖单位级别、参照上述规则加分。 |  |  |
| 禁止性指标 | 不合格 | 1.存在重大安全隐患，拒不整改的；2.发生等级生产安全责任事故；3.利用场地开展非法活动的，如非法集资、诈骗、赌博等；4.发生欺老、虐老等行为，造成不良影响的；5.因管理服务不规范，被老人及家属有效投诉2起及以上的，或被媒体曝光带来严重影响和后果的；6.拒不配合职能部门管理、检查、监督的；7.经街道和区民政局研究的其他情形。 |  |  |