

重庆市渝中区民政局文件

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。



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

填报单位（盖章）： 时 间： 年 月 日

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			

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。		
	设施管理 (4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得1分，缺一项扣0.2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。		
	信息公示 (2分)	场所干净卫生，定期清洁得1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。		
	应急预案和演练 (3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。		
日常管理 (10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。		
	人员配置 (2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的，具备突发事件基本处置能力，缺一项扣1分。		
	人员培训 (4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。		
	开放时间 (1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。		
服务管理 (70分)	满意度调查 (3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。		
	老年人建档 (4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。		
		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。		

		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。		
		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。		
		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。		
		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。		