

张家港市居家养老服务实施细则 (征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 为进一步规范居家养老服务工作,根据《苏州市居家养老服务条例》《市政府关于印发〈关于进一步推动我市养老服务高质量发展的实施意见〉的通知》(张政发规〔2021〕3号)文件精神,结合我市居家养老服务工作实际,特制定本实施细则。

第二条 居家养老服务坚持政府主导、保障基本、社会参与、市场运作、自愿选择、就近便利的原则。

第三条 本细则所称的居家养老服务,是指由政府及其有关部门、企事业单位、基层群众性自治组织、社会组织和个人协助家庭,围绕居家老年人生活照料、康复护理、精神慰藉等需求,提供相应的设施、服务和支持。

第四条 市民政局是全市居家养老服务工作的主管部门,负责全市居家养老服务的规划指导、规范保障、监督管理等工作。

第五条 区镇(街道)是居家养老服务工作的第一责任人,负责本辖区居家养老服务的规划建设、组织实施、规范保障、监督管理等工作。

第六条 村(社区)负责本辖区内居家养老服务的需求调查、组织实施、监督管理等工作。

第二章 服务设施和机构

第七条 居家养老服务设施主要有以下类型:

1.市级老年活动中心。在主城区内合理设置市老年活动分中心，为城区老年人提供文体娱乐为主的服务。

2.综合养老服务中心。居家养老服务的枢纽和平台型机构，主要为老年人直接提供专业养老服务，为老年人及其家庭提供支持性服务，为辖区内其他居家养老服务设施提供引导示范功能。每个区镇（街道）、办事处设置1处，由区镇（街道）结合本辖区特点，在老年人口集中的居住区独立设置，总建筑面积不小于1000平方米。根据其选址定位、建筑面积、设施配备、服务功能等情况，可分为一级、二级共2个等级。

3.标准型居家养老服务中心。主要为老年人直接提供专业养老服务，为老年人及其家庭提供支持性服务。每个村（社区）设置1处，按老年人分布和需求情况合理设置，总建筑面积不小于200平方米，可独立设置，也可与邻里港湾、党群服务中心、社区卫生服务中心等服务设施综合设置。根据其选址定位、建筑面积、设施配备、服务功能等情况，可分为一级、二级、三级、四级共4个等级。

4.居家养老服务点。主要为老年人直接提供基础养老服务。每个村（社区）最多设置3处，由村（社区）结合实际需求，在老年人口集中的住宅小区、自然村合理设置，总建筑面积不小于80平方米，可独立设置，也可与其他服务设施综合设置。

5.老年人助餐服务机构。主要包括养老机构食堂、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点和老年人就餐点，相关标准见《张家港市老年人助餐点食品安全规范》（张市监〔2021〕15号）、《关于优化全市老年人助餐点建设运营管理的通知》（张政民〔2023〕45号）。

6.银发顾问点。每个村（社区）最少设置1处，在邻里港湾、社区服务中心、综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点等场所内，依托现有工作力量以及区镇（街道）、村（社区）其他养老工作管理人员提供服务。

以上居家养老服务设施的名称规范、建设运行标准见附件1。

第八条 居家养老服务设施主要由区镇（街道）、村（社区）投资举办，也可以由企业、社会组织、个人投资举办；居家养老服务设施的建筑设计应当遵守《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450-2018）；对政府、集体投资举办的居家养老服务设施，未经市政府批准，不得拆除或者改变用途；经批准拆除或者改变用途的，应当按照不少于原建筑面积优先原地重建或者就近建设、置换。

第九条 居家养老服务机构主要分为管理类、运行类两种类型。

（一）管理类居家养老服务机构主要有以下类型：

1.市养老志愿者协会：统筹全市养老志愿服务资源，完善养老志愿体系建设；培育优秀志愿者和志愿服务团队，开展志愿者培训、礼遇等活动；孵化优秀养老服务项目，打造特色服务品牌；负责实施张家港市养老服务银龄互助项目，探索养老志愿服务新模式。

2.市老龄工作服务中心：对全市养老服务工作开展建设指导、服务监督、运行状况评估等工作，开展老年人能力评估，做好政府委托的养老服务事项。

3.市亲情（虚拟）养老院：以信息技术为支撑，以会员制为基本组织形式，依靠专业服务机构和服务人员，为老年人提供居家养老上门服务的组织。负责养老援助服务对象的资格审核，负责全市居家养老上门服务的组织、监管、评价、结算等工作。

4.区镇（街道）亲情（虚拟）养老院工作站：根据市亲情（虚拟）养老院的要求，负责做好在本辖区开展服务的对接、跟踪、监督、管理、回访等工作。

5.区镇（街道）银龄互助工作组：贯彻落实养老服务银龄互助的相关政策、制度和规范。全面了解本辖区银龄互助的运营状况、服务成效等综合情况；指导、培育、孵化优秀服务项目和志愿者及团队，建立综合培训基地，做好培训组织、管理协调等工作。

6.村（社区）银龄互助服务点：精准摸排辖区内符合标准的服务对象；做好爱心商户和志愿者招募、志愿者管理、志愿服务能力提升等工作；协助服务对象发布需求、志愿者接单等日常业务；结合服务点特色，形成亮点服务项目，收集典型服务案例，上报服务成果。

（二）运行类居家养老服务机构主要有以下类型：

1.居家养老服务设施运营方：承接居家养老服务设施社会化运营的社会组织和企业，按运行标准及服务采购方要求，开展居家养老服务设施的日常运行管理及拓展类服务项目，为老年人提供专业化、精准化的服务。

2.市亲情（虚拟）养老院服务商：通过公开招投标或签约的形式加盟市亲情（虚拟）养老院的社会组织和企业，接受市亲情（虚拟）养老院的统一管理，按标准为老年人提供家庭保洁、生活照料、关怀关爱等服务项目。

3.其他服务机构：参与家庭适老化改造、银龄互助、家庭夜间照护床位、银发顾问等居家养老服务类项目的社会组织和企业。

第十条 上述不同类型的运行类居家养老服务机构，在政府购买服务、养老服务补贴、从业人员扶持等方面享受同等待遇。

第三章 服务对象和标准

第十一条 居家养老服务对象为 60 周岁及以上的居家老年人，其中基本养老服务对象为以下三类：

（一）城乡特困老年人等托底保障群体。

（二）低保、低保边缘、低收入家庭中的失能、失智、高龄老年人等困境保障群体。

（三）失能、失智、重度残疾、计划生育特殊家庭、农村留守老年人、重点空巢独居老人等重点保障群体。

第十二条 养老援助服务对象类别和服务标准：

A 类：对年满 60 周岁，日常生活需要介助或介护的分散供养特困对象、低保、低保边缘和特困职工孤寡老人、重点优抚对象、苏州市级以上劳模、归国华侨、“三无”（无子女、无劳动能力）困难老人以及其他因特殊原因无人照料的困难老人，按介助、介护两类每人每月提供 36 小时、48 小时的养老援助服务。其中独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，且享受计生特别扶助金的无人照料的困难老人，在上述服务标准上再提高 20%。

B 类：对年满 60 周岁，独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，享受计生特别扶助金的老年人，每人每月提供 9 小时的养老援助服务。

C 类：对年满 80 周岁，分散供养特困对象，低保、低保边缘、特困职工中的孤寡老人、重点优抚对象、苏州市级以上劳模、归国华侨、“三无”（无子女、无劳动能力）困难老人以及其他因特殊原因无人照料的困难老人，每人每月提供 7 小时的养老援助服务。

D类：除上述三类外，其他年满80周岁及以上的老年人，每户每月提供3小时的养老援助服务。

以上养老援助服务经费按照《关于进一步推动我市养老服务高质量发展的实施意见》（张政发规〔2021〕3号）文件执行，由市财政承担30%、区镇（街道）承担70%。养老援助服务对象入住养老机构的，按同等标准享受养老援助服务补贴（结转至养老机构抵扣护理费用）。

第十三条 养老援助服务对象应符合下列要求：

（一）养老援助服务对象须为张家港市户籍。

（二）特困对象，低保、低保边缘、特困职工中的孤寡老人，重点优抚对象，苏州市级以上劳模，归国华侨应持有主管部门核发的有效证件或证明。

（三）孤寡老人是指无配偶且无子女的老年人，“二无”老人指无子女、无劳动能力的老年人，应提供相关证明材料。

（四）因特殊原因无人照料的困难老人应提供相关证件或证明材料。

（五）困难老人应符合低收入家庭标准。

（六）年满60周岁独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，并享受计生特别扶助金的老年人由卫健委认定。

（七）凡申请A类养老援助服务对象的，应接受老年人能力评估，根据评估结果确定介助、介护等级。重度失能确定为介助，完全失能确定为介护。

（八）D类对象按户申报，以户口簿记载的户籍情况为准。

（九）周岁时间按身份证、户口簿记载的公历生日的当月计算。

身份证与户口簿不一致的，以其中近期办理的证件为准。

第四章 服务项目

第十四条 居家养老服务主要提供专业照护、助餐服务、关爱服务、智慧养老、家庭支持、健康促进、文娱教育、银发顾问、医养结合和个性化服务共 10 大类项目（根据实际情况动态调整，以民政局、财政局联合发布服务项目清单为准）。

（一）专业照护类

1.短期托管服务。由综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等机构为老年人提供全托型、阶段性的照护服务。

2.日间照护服务。由综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等机构为老年人提供日间的托养服务，包含接送等附加服务。

3.居家照护服务。由专业服务人员上门为居家老年人提供生活照料服务。

4.助浴服务。由综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等机构为老年人提供沐浴场所并提供助浴服务，或由专业服务人员上门协助老年人沐浴。

（二）助餐服务类

1.配送服务。由养老机构食堂、标准型老年人助餐点向辅助型老年人助餐点、老年人就餐点提供餐食配送服务。

2.堂食服务。由标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点、老年人就餐点，为老年人提供现场就餐的服务。

3.送餐服务。由标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点、老

年人就餐点等，依托相关工作人员、志愿者或专业送餐人员，为老年人提供送餐到家服务。

（三）关爱服务类

1.需求调研服务。重点面向独居、空巢、留守、失能（失智）、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人开展探访与帮扶服务，掌握特殊困难老年人的基本情况和养老服务需求。

2.精神慰藉服务。为认知和情感障碍等需要关心的老年人提供精神关爱、心理疏导、社工支持等服务。

3.探访帮扶服务。重点面向独居、空巢、留守、失能（失智）、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人开展上门探视，重点掌握特殊困难老年人的居家安全状况，针对其特殊困难进行帮扶。

（四）智慧养老类

1.紧急呼叫服务。依托信息平台、呼叫中心和智能终端设备，为居家老年人提供 24 小时紧急呼叫救援服务。

2.安全防护服务。依托信息平台及物联网等技术设备，为养老服务机构和居家老年人提供电子围栏、烟雾报警、跌倒报警等安全技术防服务。

3.远程照护服务。依托信息化平台和相关智能设备，为居家照护、医疗诊断、健康管理等提供远距离看护及技术辅助服务。

（五）家庭支持类

1.银龄互助服务。通过设立“时间豆”回馈激励机制，引导更多低龄健康老年人走出家门，参与养老互助志愿服务，满足高龄困难老年人生活照料、精神慰藉等需求。

2.适老化改造服务。为老年人家庭实施适老化改造，有条件的村

（社区）可开展楼道、小区适老环境改造服务。

3.家庭成员增能服务。开展老年人家庭成员照护培训、失能老年人家庭照料者技能培训等培训项目，巩固家庭养老的基础性作用。

4.喘息服务。到老年人家中或将老年人接到养老服务机构进行短期照护，减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。

5.辅具推广服务。在网络平台或综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等场所开辟专区，提供各类老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等服务。

6.代办服务。由服务人员提供代购物品、代领物品、代缴费用等服务。

（六）健康促进类

1.健康管理服务。依托社区卫生服务中心、专业健康管理机构等资源，为老年人提供生活方式和健康状况评估、健康检查和健康指导等服务。

2.康复保健服务。为老年人提供康复理疗、健身辅导、身体机能训练、慢病运动干预、康复训练、个案沟通等服务。

（七）文娱教育类

1.文体娱乐服务。为老年人提供文化娱乐、体育活动、主题活动、小组活动等服务。

2.老年教育服务。整合老年教育资源，为老年人提供有益于身心健康的教育服务，开展老年人运用智能技术培训，普及居家养老护理、老年认知障碍等相关知识。

（八）银发顾问类

1.基础服务。依托银发顾问点，为老年人提供养老服务政策宣传

和咨询、养老服务事项办理指南、养老服务资源推介等现场政策咨询和资源供需对接服务。

2.拓展服务。以区镇（街道）为单位，定制养老服务清单，开发和推介适合不同老年人特点的“养老服务包”或养老服务项目手册，组建顾问团队定期或不定期到村（社区）做巡回宣介。

（九）医养结合类

1.护理站服务。由社区护理站为居家老年人提供基础护理和临床护理等服务。

2.陪同就医服务。由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

（十）个性化服务类

包括但不限于老年认知障碍干预服务、家庭生活服务、老年优待服务、法律咨询与维权服务、老年社会参与服务、便民服务等。

第五章 服务要求

第十五条 养老援助服务采取政府购买服务的形式，向有服务需求的服务对象提供，区镇（街道）负责组织实施公开招投标确定服务商；市亲情（虚拟）养老院受市民政局委托，负责居家养老上门服务的组织、监管、评价、结算等工作。

第十六条 鼓励各类服务商拓展自费服务项目，加大对老年人自主消费的宣传引导，根据实际情况，向符合条件的老年人发放养老服务消费补贴。

第十七条 运行类居家养老服务设施的日常运行采取社会化运

行的方式，由社会组织或企业运营，主要提供养老基本公共服务；区镇（街道）、村（社区）通过政府购买服务的方式，依照有关规定公开公平公正地遴选运营方，购买服务的标准原则上参照市镇两级日常运行经费补贴标准；鼓励区镇（街道）、村（社区）在日常运行经费的基础上，加大政府购买养老服务力度，对专业照料、家庭支持、健康促进、认知症干预等项目加大财力投入。

第十八条 运行类居家养老服务设施可采取无偿、低偿的方式开展服务，由区镇（街道）、村（社区）投资举办的居家养老服务设施，由举办方主导，会同运营方确定收费项目和价格；由企业、社会组织或个人投资举办的居家养老服务设施，自行确定收费项目和价格。区镇（街道）要积极支持居家养老服务设施运营方拓展自费服务项目，提高养老服务的多样性；提供的服务应遵守国家《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）。

第十九条 居家养老服务设施运营方应建立健全消防安全、食品卫生等安全管理制度，制定突发事件具体应急预案，规定突发事件发生时保护老年人的相应措施，定期组织应急演练。突发事件发生时，根据应急预案和有关部门的要求，开展应急处置，并在 24 小时内上报主管部门。

第二十条 居家养老服务设施运营方应当配备与服务、运营相适应的管理、服务人员；应当建立完整的服务管理制度，明确工作流程，建立工作台账，定期开展服务质量自查；制定人员招录、奖惩、培训等相关管理制度；建立财务管理、会计核算和资产管理制度。利用张家港市智慧养老服务平台实现服务流程信息化管理，建立老年人服务档案、员工档案、运营情况档案等，并根据行业管理要求依法公开相

关信息。

第六章 养老援助服务的办理

第二十一条 养老援助服务申请按照村（社区）初审、区镇（街道）民政复审，市亲情（虚拟）养老院审核、市民政局审批的程序实施。

第二十二条 符合养老援助服务条件、有养老服务需求的对象，可由本人或家属（无家属或有困难的可委托他人）向户籍所在村（社区）提出养老援助服务申请，同时申请加入市亲情（虚拟）养老院，提交相应材料：

（一）申请对象本人的身份证、户口簿复印件；

（二）本文第十三条中应提交的相关证明材料；

（三）申请加入市亲情（虚拟）养老院应提交的相关材料，具体要求见《张家港市亲情（虚拟）养老院管理办法》。

村（社区）可通过系统查询、户籍信息台账等渠道，对辖区内即将年满 80 周岁的老人进行提示，提前告知其办理养老援助服务。

第二十三条 村（社区）于每月 5 日前受理申请，进行初步审核后予以受理，将当月申请对象以适当方式公示 7 日，并将公示照片进行留档。每月 15 日前，将公示表与申报材料同时报区镇（街道）民政复审。

第二十四条 区镇（街道）民政对村（社区）上报材料进行复审，加盖区镇（街道）民政公章，每月 25 日前报市亲情（虚拟）养老院审核。区镇（街道）、村（社区）对 A 类援助对象应做到入户核定

全覆盖。

第二十五条 市亲情（虚拟）养老院于每月月底对区镇（街道）民政上报材料进行审核。其中：A类养老援助对象由第三方评估机构进行老年人能力评估，待评估结论确定后再行审核。审核通过的，上报市民政局审批。市民政局在3个工作日内完成审批，对符合养老援助服务条件的，核定援助标准，从该对象提交申请通过的次月起享受养老援助服务；不符合条件的，发放《张家港市养老援助服务不予补助通知书》。

第二十六条 对确需调整养老援助标准的，由区镇（街道）民政重新申报，报市民政局审批通过后，于变更申请通过的次月开始按照变更后的标准提供服务。

第二十七条 对不再符合养老援助服务条件的对象，区镇（街道）民政应及时核实并上报，经市亲情（虚拟）养老院备案后，由区镇（街道）民政及时告知服务对象或其监护人，于备案后终止服务。

第七章 补贴发放

第二十八条 居家养老服务设施建成后，由建设方统一向区镇（街道）提交建设验收申报材料，区镇（街道）审核后于次年7月15日前报市民政局，由市民政局会同市财政局进行实地验收。对居家养老服务设施根据其选址定位、建筑面积、设施配备、服务功能等情况确定等级，根据等级享受相应日常运行经费补贴标准。

第二十九条 居家养老服务设施建安补贴标准如下：

（一）凡建设达标的综合养老服务中心，一次性给予新建600元/

平方米、改建 350 元/平方米的建安安装和设施设备费补贴，补贴总额不超过第三方审计报告核定金额的 50%，最高 100 万元。

（二）凡建设达标的标准型居家养老服务中心、老年人助浴点，一次性给予新建 600 元/平方米、改建 350 元/平方米的建安安装和设施设备费补贴，补贴总额不超过第三方审计报告核定金额的 50%，最高 70 万元。

（三）凡建设达标的居家养老服务点，一次性给予不超过 2 万元的建安安装和设施设备费补贴，补贴总额不超过实际投入的 50%。

对于已享受建安补贴的居家养老服务点（原居家养老服务站），经新建、改（扩）建达到综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心标准的，参照上述标准扣除已享受的建安补贴确定补贴标准。对于经改（扩）建或异地新建、置换的居家养老服务设施，未提升设施类别的，不再享受建安补贴。

（四）凡建设达标的老年人助餐点，一次性给予 3 万~6 万元的建安安装和设施设备费补贴，按其食品处理区面积确定补贴标准，其中：标准型老年人助餐点按 100 平方米及以上、80 平方米及以上分别给予 6 万元、5 万元；辅助型老年人助餐点按 60 平方米及以上、40 平方米及以上分别给予 4 万元、3 万元；补贴总额不超过第三方审计报告核定金额的 50%。

新改建综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心内设的老年人助餐点，申报老年人助餐点建安补贴的，不重复计入综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心建安补贴申报面积。

第三十条 市民政局委托第三方评估机构，对居家养老服务设施的运行状况进行实地评估，结合张家港市智慧养老服务平台数据分

析,对运行情况进行综合评定,市民政局根据评估结果确定运行补贴。

第三十一条 居家养老服务设施日常运行经费补贴标准如下:

对综合养老服务中心按一级、二级分别给予最高不超过 15 万元/年、20 万元/年的日常运行经费补贴;对标准型居家养老服务中心按一级、二级、三级、四级分别给予最高不超过 5 万/年、7 万/年、10 万/年、12 万/年的日常运行经费补贴;对居家养老服务点给予最高不超过 1 万元/年的日常运行经费补贴。

对标准型老年人助餐点和辅助型老年人助餐点,堂食和送餐的按每人每次 2 元(每天每名老年人仅以 1 次计算)的标准进行补贴,每年最高补贴不超过 7.5 万元。

第三十二条 以上补贴区镇(街道)应按不低于市补标准进行配套。

第八章 附 则

第三十五条 本细则自 2026 年 1 月 1 日起执行,以前相关规定与本办法不一致的,以本办法为准。2021 年 10 月 14 日印发的《关于印发〈张家港市居家养老服务实施细则〉的通知》(张政民〔2021〕237 号、张财社〔2021〕77 号)自本文件实施之日起废止。

附件: 1.张家港市居家养老服务设施建设运行管理办法

2.张家港市亲情(虚拟)养老院管理办法

张家港市居家养老服务设施建设运行管理办法

为进一步加强我市居家养老服务设施的建设和运行管理,结合我市实际,特制定本管理办法。

一、建设和运行标准

(一) 名称规范

居家养老服务设施应按规范命名,名称规范见附表 1。

(二) 建设标准

1.综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的建设应参照相应建设标准要求,主要包括机构设置、安全保障、服务规模、服务功能、服务用房、服务设备、人员配备、规章制度和监督管理,具体标准见附表 2、附表 3、附表 4。

2.综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心按建设标准,对其日常运行经费补贴实行分级补贴。其中,综合养老服务中心分一级、二级共 2 个等级,标准型居家养老服务中心分一级、二级、三级、四级共 4 个等级。

3.老年人助餐点建设标准见《张家港市老年人助餐点食品安全规范》(张市监〔2021〕15 号)及《关于优化全市老年人助餐点建设运营管理的通知》(张政民〔2023〕45 号)。

(三) 运行评估标准。

综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点运行评估标准主要包括内部管理、人员管理、财务管理、服务绩效、

服务评价和加分项，具体运行评估标准见附表 5、附表 6、附表 7。
其中，服务绩效根据人口老龄化等形势变化动态调整。

二、建设验收

（一）验收范围

1.年内开展新（改）扩建，需要申请建设补贴的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点。

2.年内开展新（改）扩建，需要重新确定等级的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心。

（二）验收程序

1.市民政局负责提供建设项目的选址、功能布局、服务设置等方面的指导；区镇（街道）根据建设方案，指导村（社区）开展项目建设。

2.当年符合建设补贴申请的居家养老服务设施建设项目，由建设方填报《张家港市居家养老服务设施建设项目申报表》（附表 8）并提交建设验收相关材料，区镇（街道）于次年 7 月 15 日前集中报送市民政局；市民政局委托第三方评估机构对申报材料进行审核，会同市财政局、第三方评估机构共同对申报项目进行实地验收，第三方评估机构填报《张家港市居家养老服务组织机构建设项目评估表》（附表 9）。符合条件的建设项目，同步发放建安补贴和运行补贴。

（三）验收材料

申请验收的建设项目，应提交以下材料：

1.张家港市居家养老服务设施建设项目申报表；

2.注明总面积、功能室名称（服务项目）和面积等信息的建设项目平面图；

3.申请建安补贴的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点应提交第三方审计报告；居家养老服务点应提交支出情况汇总表及相关财务支出凭证。

4.财务支出项目应与建设项目涉及范围相对应，与其他服务设施综合设置，审计报告的建设、装修、氛围布置等部分可按面积比例进行折算。

三、运行评估

（一）评估范围

正常运行的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点。

（二）评估程序

1.市民政局委托第三方评估机构，每年中期、终期对设施运行状况进行实地评估，结合张家港市智慧养老服务平台信息，对运行状况进行综合打分。

2.每年6至7月开展中期评估，主要针对评估标准中内部管理、人员管理、服务评价情况，进行实地评估，扣分情况列入终期评估结果中。

3.每年12月至次年1月开展终期评估，结合评估标准对运行状况进行全面评估。市民政局根据评估结果确定日常运行经费补贴额度。

4.老年人助餐点服务情况以张家港市智慧养老服务平台结算数据为准。

（三）评估材料

1.综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的运营方应提交终期评估报告，内容按张家港市智慧养老服务平台模板进行填报。

2.载明运行经费的本年度社会化运行协议书。

四、分级评估

（一）综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心的分级按年度实行动态管理。

（二）对年内已建成的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点，由区镇（街道）统一提交建设项目平面图，市民政局及第三方评估机构现场进行初评。符合建设标准的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心，可按确定等级开展社会化运行；不符合建设标准的，市民政局提出整改意见。

五、补贴发放

（一）建安补贴

对通过建设验收的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点的建安补贴，按《张家港市居家养老服务实施细则》第二十九条中明确的标准给予补贴。

（二）运行补贴

1.对综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点运行评估标准采用百分制，根据评估结果确定补贴标准。具体计算方式为：

评估分值	补贴标准
90 分以上	100%

85—90 分	90%
80—84 分	80%
75—79 分	70%
70—74 分	60%
60—69 分	50%
60 分以下	不予补贴

2.对综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的日常运行经费补贴,按《张家港市居家养老服务实施细则》第三十一条中明确的给予补贴,补贴标准不超过本年度社会化运行协议书中运行经费的 50%。

3.对标准型老年人助餐点和辅助型老年人助餐点,对堂食和送餐(按份送至老年人就餐点、老年人住所)的按每人次 2 元的标准进行补贴,每天每名老年人仅以 1 次计算。以区镇(街道)、村(社区)为单位结算,每年最高补贴限额 7.5 万元,同一村(社区)设置两家及以上老年人助餐点的,补贴限额不累计。

六、财务管理

(一)市镇两级对综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的日常运行经费补贴用于保障居家养老服务设施开展社会化运营,按运行标准提供基本养老公共服务。服务采购方应按协议约定,及时足额支付服务经费。

(二)市镇两级日常运行经费补贴,主要用于承担业务活动费(服务人员劳务成本、志愿者补贴、专家费、督导费)、服务物料费、管理费等。与居家养老服务设施相关的场地租金、水电费、燃气费、物业管理费、保安保洁费、有线电视费、宽带费、房屋设备维修费等

支出，应由设施所属区镇（街道）、村（社区）承担，不得由日常运行经费补贴中列支。

（三）服务采购方与运营方应按照平等自愿、公平诚信的原则，参照运行评估标准，结合实际需求在协议中约定双方各自的权利义务以及违约责任，合理确定服务价格，兼顾公益性和持续性。对于运行评估标准以外的拓展类服务项目，鼓励服务采购方额外增加项目经费，或通过自费项目的方式实施。

- 附表：1.张家港市居家养老服务组织名称规范表
2.张家港市综合养老服务中心建设标准
3.张家港市标准型居家养老服务中心建设标准
4.张家港市居家养老服务点建设标准
5.张家港市综合养老服务中心运行评估标准
6.张家港市标准型居家养老服务中心运行评估标准
7.张家港市居家养老服务点运行评估标准
8.张家港市居家养老服务设施建设项目申报表
9.张家港市居家养老服务组织机构建设项目评估表

附表 1

张家港市居家养老服务设施名称规范表

类别		范围	名称
管 理 类	亲情（虚拟） 养老院工作站	区镇（街道）	XX市XX区镇（街道） 亲情（虚拟）养老院工作站
	银龄互助工作组	区镇（街道）	XX市XX区镇（街道） 银龄互助工作组
	银龄互助服务点	村（社区）	XX市XX区镇（街道）XX村（社区） 银龄互助服务点
运 行 类	综合养老 服务中心	区镇（街道） 办事处	XX市XX区镇（街道）（YYY） 综合养老服务中心
	标准型居家养老 服务中心	区镇（街道） 办事处 村社区	XX市XX区镇（街道）（YYY） 居家养老服务中心 XX市XX区镇（街道）XX村（社区） 居家养老服务中心
	居家养老服务点	村（社区）	XX市XX区镇（街道）XX村（社区） （YYY）居家养老服务点
	标准型（辅助型） 老年人助餐点	区镇（街道） 村（社区）	XX市XX区镇（街道）XX村（社区） （YYY）老年人助餐点
备注：以上“XX”为相应行政区划的称呼，“YYY”为办事处、住宅小区、自然村或其他固定名称。			

附表 2

张家港市综合养老服务中心建设标准

序号	项目		等级	
			二级	一级
1	机构设置	项目选址	1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区; 2.设施应相对独立设置,位于建筑底层且有独立的出入口,禁止使用地下层。	1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区; 2.设施应相对独立设置,位于建筑底层且有独立的出入口,禁止使用地下层。
2		建筑要求	1.总建筑面积不小于 1500 平方米; 2.设施位于二层以上区域的必须设置电梯; 3.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。	1.总建筑面积不小于 1000 平方米; 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯; 3.二层以上无电梯的,底层建筑面积须不少于 200 平方米,且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目; 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。
3	安全保障		1.消防和建筑安全达标; 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。	1.消防和建筑安全达标; 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。
4	服务规模		1.活跃服务对象不少于 150 人; 2.日间照料长期服务对象不少于 12 人; 3.年总服务不少于 2.5 万人次; 4.助餐、送餐对象不少于 80 人。	1.活跃服务对象不少于 120 人; 2.日间照料长期服务对象不少于 10 人; 3.年总服务不少于 2 万人次; 4.助餐、送餐对象不少于 80 人。
5	服务功能 (结合场馆功能用房,常态化开展的服务项目)		结合服务用房常态化开展的服务项目至少包含以下 10 项: 1.日间照料、短期托养服务; 2.助浴服务; 3.老年人助餐服务 4.银龄互助服务; 5.辅具推广服务; 6.健康管理和康复保健服务; 7.文体娱乐服务; 8.家庭成员增能和老年教育服务; 9.银发顾问服务; 10.个性化服务。	结合服务用房常态化开展的服务项目至少包含以下 9 项: 1.日间照料、短期托养服务; 2.助浴服务; 3.老年人助餐服务 4.银龄互助服务; 5.辅具推广服务; 6.健康管理和康复保健服务; 7.文体娱乐服务; 8.家庭成员增能和老年教育服务; 9.银发顾问服务。

序号	项目	等级	
		二级	一级
6	服务功能	除常态化开展的服务项目，还应具备： 1.开展本区镇（街道）养老服务工作展示； 2.整合区镇（街道）、办事处各类养老服务资源，培育孵化养老服务组织； 3.为各村（社区）居家养老服务中心、服务点提供服务示范和指导； 4.创新试点养老服务项目。	除常态化开展的服务项目，还应具备： 1.开展本区镇（街道）养老服务工作展示； 2.整合区镇（街道）、办事处各类养老服务资源，培育孵化养老服务组织； 3.为各村（社区）居家养老服务中心、服务点提供服务示范和指导； 4.创新试点养老服务项目。
7	服务用房	参照国家标准《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GBT 33169—2016），至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）25张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.助浴区：具有专业的老年人助浴设施设备； 3.助餐区：符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准； 4.辅具推广区：具有老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等功能； 5.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 6.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 7.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等； 8.精神关爱区：具有独立的用房，保护隐私； 9.区镇（街道）亲情（虚拟）养老院工作站办公区、为老服务组织孵化培育场地。	参照国家标准《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GBT 33169—2016），至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）20张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.助浴区：具有专业的老年人助浴设施设备； 3.助餐区：符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准； 4.辅具推广区：具有老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等功能； 5.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 6.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 7.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等； 8.精神关爱区：具有独立的用房，保护隐私； 9.区镇（街道）亲情（虚拟）养老院工作站办公区、为老服务组织孵化培育场地。
8	相关要求	1.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积7%以上部分，不计入总面积； 2.有功能区总体导览，功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。	1.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积8%以上部分，不计入总面积； 2.有功能区总体导览，功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。

序号	项目	等级	
		二级	一级
9	服务设备	1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备; 2.供老年人使用的设施设备,以适老化产品为主; 3.有血压、体温、脉搏等检测设备; 4.有宽带及无线网络,有电脑办公设备,有接入市智慧养老服务平台的显示屏、身份识别、人流量统计等设备。	1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备; 2.供老年人使用的设施设备,以适老化产品为主; 3.有血压、体温、脉搏等检测设备; 4.有宽带及无线网络,有电脑办公设备,有接入市智慧养老服务平台的显示屏、身份识别、人流量统计等设备。
10	人员配备	至少配备4名专职工作(管理、服务)人员。	至少配备3名专职工作(管理、服务)人员。
11	规章制度	1.有服务流程和管理制度; 2.有服务项目标准,收费项目明码标价; 3.建立服务对象信息管理制度。	1.有服务流程和管理制度; 2.有服务项目标准,收费项目明码标价; 3.建立服务对象信息管理制度。
12	监督管理	1.纳入市智慧养老服务平台统一管理,实时上传人流量信息和服务情况; 2.使用市智慧养老服务平台开展服务和管理。	1.纳入市智慧养老服务平台统一管理,实时上传人流量信息和服务情况; 2.使用市智慧养老服务平台开展服务和管理。

附表 3

张家港市标准型居家养老服务中心建设标准

序号	项目		等级			
			四级	三级	二级	一级
1		项目选址	1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区; 2.设施可独立设置,也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。	1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区; 2.设施可独立设置,也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。	1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区; 2.设施可独立设置,也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。	1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区; 2.设施可独立设置,也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。
2		机构设置 建筑要求	1.总建筑面积不小于 600 平方米; 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯; 3.二层以上无电梯的,底层建筑面积须不少于 120 平方米,且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目; 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。	1.总建筑面积不小于 400 平方米; 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯; 3.二层以上无电梯的,底层建筑面积须不少于 80 平方米,且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目; 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。	1.总建筑面积不小于 300 平方米; 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯; 3.二层以上无电梯的,底层建筑面积须不少于 60 平方米,且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目; 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。	1.总建筑面积不小于 200 平方米; 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯; 3.二层以上无电梯的,底层建筑面积须不少于 40 平方米,且用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目; 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。
3		安全保障	1.消防和建筑安全达标; 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。	1.消防和建筑安全达标; 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。	1.消防和建筑安全达标; 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。	1.消防和建筑安全达标; 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。

序号	项目	等级			
		四级	三级	二级	一级
4	服务规模	1.活跃服务对象不少于100人; 2.日间照料长期服务对象不少于8人; 3.年总服务不少于1.5万人次; 4.助餐、送餐对象不少于60人。	1.活跃服务对象不少于80人; 2.年总服务不少于1.2万人次; 3.助餐、送餐对象不少于60人。	1.活跃服务对象不少于60人; 2.年总服务不少于1万人次。	1.活跃服务对象不少于50人; 2.年总服务不少于8000人次。
5	服务功能 (结合场馆功能用房,常态化开展的服务项目)	服务项目至少包含以下8项: 1.日间照料服务; 2.老年人助餐服务; 3.银龄互助服务; 4.辅具推广服务; 5.健康管理和康复保健服务; 6.文体娱乐服务; 7.家庭成员增能和老年教育服务; 8.银发顾问服务。	服务项目至少包含以下7项: 1.日间照料服务; 2.老年人助餐服务; 3.银龄互助服务; 4.健康管理和康复保健服务; 5.文体娱乐服务; 6.家庭成员增能和老年教育服务; 7.银发顾问服务。	服务项目至少包含以下6项: 1.日间照料服务; 2.银龄互助服务; 3.健康管理和康复保健服务; 4.文体娱乐服务; 5.老年教育服务; 6.银发顾问服务。	服务项目至少包含以下5项: 1.日间照料服务; 2.银龄互助服务; 3.健康管理和康复保健服务; 4.文体娱乐服务; 5.银发顾问服务。

序号	项目		等级			
			四级	三级	二级	一级
6	服务用房	功能区设置	至少包含以下功能区(根据场地和需求合理布局): 1.日间照料区:提供照料床位(沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备)15张以上,具备提供照料服务所需的设施设备; 2.助餐区:符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准; 3.康复保健区:具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备; 4.文体娱乐区:具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等; 5.多功能区:用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等; 6.精神关爱区:具有独立的用房,保护隐私。	至少包含以下功能区(根据场地和需求合理布局): 1.日间照料区:提供照料床位(沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备)12张以上,具备提供照料服务所需的设施设备; 2.助餐区:符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准; 3.康复保健区:具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备; 4.文体娱乐区:具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等; 5.多功能区:用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等; 6.精神关爱区:具有独立的用房,保护隐私。	至少包含以下功能区(根据场地和需求合理布局): 1.日间照料区:提供照料床位(沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备)10张以上,具备提供照料服务所需的设施设备; 2.就餐区:具备老年人就餐功能,兼具厨艺、烘焙等功能; 3.康复保健区:具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备; 4.文体娱乐区:具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等; 5.多功能区:用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等。	至少包含以下功能区(根据场地和需求合理布局): 1.日间照料区:提供照料床位(沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备)8张以上,具备提供照料服务所需的设施设备; 2.就餐区:具备老年人就餐功能,兼具厨艺、烘焙等功能; 3.康复保健区:具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备; 4.文体娱乐区:具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等; 5.多功能区:用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等。

序号	项目		等级			
			四级	三级	二级	一级
7	服务用房	相关要求	1.设施与其他社区服务设施共同设置时,符合条件且以养老服务为主的功能室可共享使用且计入总面积,但应相对集中,便于服务的组织开展; 2.村(社区)大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区,原则上不计入服务设施总面积; 3.棋牌(麻将)类功能室面积超标准面积10%以上部分,不计入总面积; 4.有功能区总体导览,功能区(功能室)有明确清晰的标识,有服务项目公示。	1.设施与其他社区服务设施共同设置时,符合条件且以养老服务为主的功能室可共享使用且计入总面积,但应相对集中,便于服务的组织开展; 2.村(社区)大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区,原则上不计入服务设施总面积; 3.棋牌(麻将)类功能室面积超标准面积10%以上部分,不计入总面积; 4.功能区(功能室)有明确清晰的标识,有服务项目公示。	1.设施与其他社区服务设施共同设置时,符合条件且以养老服务为主的功能室可共享使用且计入总面积,但应相对集中,便于服务的组织开展; 2.村(社区)大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区,原则上不计入服务设施总面积; 3.棋牌(麻将)类功能室面积超标准面积10%以上部分,不计入总面积; 4.功能区(功能室)有明确清晰的标识,有服务项目公示。	1.设施与其他社区服务设施共同设置时,符合条件且以养老服务为主的功能室可共享使用且计入总面积,但应相对集中,便于服务的组织开展; 2.村(社区)大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区,原则上不计入服务设施总面积; 3.棋牌(麻将)类功能室面积超标准面积10%以上部分,不计入总面积; 4.功能区(功能室)有明确清晰的标识,有服务项目公示。
8	服务设备		1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备; 2.供老年人使用的设施设备,以适老化产品为主; 3.有血压、体温、脉搏等检测设备; 4.有宽带及无线网络,有电脑办公设备,有接入市智慧养老服务平台的显示屏、身份识别、人流量统计等设备。	1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备; 2.供老年人使用的设施设备,以适老化产品为主; 3.有血压、体温、脉搏等检测设备; 4.有宽带及无线网络,有电脑办公设备,有接入市智慧养老服务平台的显示屏、身份识别、人流量统计等设备。	1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备; 2.供老年人使用的设施设备,以适老化产品为主; 3.有血压、体温、脉搏等检测设备; 4.有宽带及无线网络,有电脑办公设备,有接入市智慧养老服务平台的显示屏、身份识别、人流量统计等设备。	1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备; 2.供老年人使用的设施设备,以适老化产品为主; 3.有血压、体温、脉搏等检测设备; 4.有宽带及无线网络,有电脑办公设备,有接入市智慧养老服务平台的身份识别、人流量统计等设备。

序号	项目	等级			
		四级	三级	二级	一级
9	人员配备	至少配备2名专职工作（管理、服务）人员，1名兼职服务人员。	至少配备2名专职工作（管理、服务）人员。	至少配备1名专职工作（管理、服务）人员，1名兼职服务人员。	至少配备1名专职工作（管理、服务）人员。
10	规章制度	1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准，收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。	1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准，收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。	1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准，收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。	1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准，收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。
11	监督管理	1.纳入市智慧养老服务平台统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市智慧养老服务平台开展服务和管理。	1.纳入市智慧养老服务平台统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市智慧养老服务平台开展服务和管理。	1.纳入市智慧养老服务平台统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市智慧养老服务平台开展服务和管理。	1.纳入市智慧养老服务平台统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市智慧养老服务平台开展服务和管理。

附表 4

张家港市居家养老服务点建设标准

序号	项目		居家养老服务点
1	机构设置	项目选址	1.选址时应选择住宅小区、自然村中老年人口相对集中的居住区； 2.设施可独立设置，也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。
2		建筑要求	1.总建筑面积不小于 80 平方米； 2.无电梯的，设施应位于三层及以下。
3	安全保障		1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。
4	服务规模		1.活跃服务对象不少于 20 人； 2.年总服务不少于 3000 人次。
5	服务功能 (结合场馆功能用房，常态化开展的服务项目)		提供文体娱乐服务、健康管理和康复保健服务，其他服务项目可提供转介服务。
6	服务用房	功能区设置	至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 2.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉 OK 室、舞蹈房、书画室等； 3.就餐区：具备老年人就餐功能，可与其他功能室共享。
7		相关要求	1.设施与其他社区服务设施共同设置时，符合条件的功能室可共享使用且计入总面积，但应相对集中，便于服务的组织开展； 2.村（社区）大型会议室、书场等，原则上不计入服务设施总面积。
8	服务设备		1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有宽带及无线网络，有接入市智慧养老服务平台的身份识别、人流量统计等设备。
9	人员配备		至少配备 1 名兼职管理（服务）人员。
10	规章制度		1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准。
11	监督管理		1.纳入市智慧养老服务平台统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市智慧养老服务平台开展服务和管理。

附表 5:

张家港市综合养老服务中心运行评估标准

序号	项目	运行评估标准		分值	评分标准	评分方式
		二级	一级			
1	内部管理	1.氛围布置得当,环境优雅舒适;室内卫生清洁无垃圾、污垢,无卫生死角; 2.场馆内设施设备配置齐全,功能完好无损坏。	1.氛围布置得当,环境优雅舒适;室内卫生清洁无垃圾、污垢,无卫生死角; 2.场馆内设施设备配置齐全,功能完好无损坏。	5	不完善的酌情扣分	实地查看
2		1.消防安全工作管理到位,具有相应的设施设备; 2.具有各类安全管理制度和突发事件应急预案。	1.消防安全工作管理到位,具有相应的设施设备; 2.具有各类安全管理制度和突发事件应急预案。	5	1.制度不完善的酌情扣分; 2.出现责任事故的,直接判定为不合格。	实地查看
3		有完善的管理制度,通过张家港市智慧养老服务平台进行日常运营管理,完善基础信息。更换服务商或改造升级需及时更新数据及照片。	有完善的管理制度,通过张家港市智慧养老服务平台进行日常运营管理,完善基础信息。更换服务商或改造升级需及时更新数据及照片。	5	管理制度不完善,未及时启用、更新张家港市智慧养老服务平台数据的,酌情扣分。	1.实地查看; 2.查看张家港市智慧养老服务平台系统数据。
4	人员管理	1.配备4名专职工作(管理、服务)人员; 2.专职工作人员需与服务合同(标书)一致,如有变动需经甲方同意; 3.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书(或通过养老护理员职业技能培训); 4.有1名专职工作人员持有初级及以上社会工作者资格证; 5.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。	1.配备3名专职工作(管理、服务)人员; 2.专职工作人员需与服务合同(标书)一致,如有变动需经甲方同意; 2.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书(或通过养老护理员职业技能培训); 3.有1名专职工作人员持有初级及以上社会工作者资格证; 4.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。	10	1.工作人员配备不到位的,直接判定为不合格; 2.甲方提出未经其同意变更工作人员的,每1人次扣5分; 3.专职人员未持有养老护理员资格证书的,每1人扣5分; 4.未按要求开展岗位培训的,每少1人次扣2分。 5.如涉及劳动派遣人员,需提供劳动派遣协议、劳动合同、社保记录及工资发放明细。	1.查看张家港市智慧养老服务平台系统填报内容; 2.实地查看劳动合同、人员在岗情况等; 3.通过区镇(街道)、村(社区)访谈了解。

序号	项目	运行评估标准		分值	评分标准	评分方式
		二级	一级			
5	财务管理	财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。	财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。	10	财务支出不符合预算或相关规范的，每1项扣1分；有严重违规的，直接判定为不合格。	查看相关财务凭证
6	服务绩效	1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。	1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。	10	1.年开放天数每少1天，扣2分； 2.年开放天数250天内，每日开放时长不足7小时的，每1天扣1分； 3.场馆开放时间未进行公示的，该项不得分。 4.在公示的开放时间内对点位开放情况进行抽查，发现未开放1次扣2分。	1.以张家港市智慧养老服务平台系统中工作人员签到、服务对象身份识别数据综合判定； 2.查看服务公示情况。
7		1.活跃服务对象不少于150人； 2.日间照料长期服务对象不少于12人； 3.年总服务不少于2.5万人次； 4.日均助餐、送餐服务不少于80人次。	1.活跃服务对象不少于120人； 2.日间照料长期服务对象不少于10人； 3.年总服务不少于2万人次； 4.日均助餐、送餐服务不少于80人次。	10	1.活跃服务对象每少5人扣1分，年总服务每少500人次扣1分；日均助餐、送餐服务每少2人次扣1分； 2.活跃服务对象或年总服务人次低于标准的50%时，该项不得分。 3.日均助餐、送餐服务人次少于50%，当年度社区居家养老服务设施运营补贴经费按降低一级结算。	1.活跃服务对象定义：年签到次数48次（每日签到最多计算1次）及以上，以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准； 2.长期服务对象需提供服务合同和服务记录；如产生费用需提供费用明细； 3.年总服务人次以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准（服务人次按每人每日1人次计算）； 4.助餐、送餐服务人次，以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准，按每人每日1人次计算。 5.发现签到数据造假的，扣除当月运营补贴经费，评估时该项不得分。

序号	项目	运行评估标准		分值	评分标准	评分方式
		二级	一级			
8	服务绩效	常规服务项目至少包含以下 10 项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料、短期托养服务； 2.助浴服务； 3.老年人助餐服务 4.银龄互助服务； 5.辅具推广服务； 6.健康管理和康复保健服务； 7.文体娱乐服务； 8.家庭成员增能和老年教育服务； 9.银发顾问服务； 10.个性化服务。	常规服务项目至少包含以下 9 项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料、短期托养服务； 2.助浴服务； 3.老年人助餐服务 4.银龄互助服务； 5.辅具推广服务； 6.健康管理和康复保健服务； 7.文体娱乐服务； 8.家庭成员增能和老年教育服务； 9.银发顾问服务。	10	1.服务项目未正常开展的，每少 1 项扣 5 分； 2.服务项目正常开展但无公示的（包括项目名称、服务对象、服务内容和标准、服务时间、收费情况等）每项服务扣 2 分。	1.实地查看； 2.查看张家港市智慧养老服务平台系统数据。
9		1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于 1 次； 3.年开展居家探访不少于 720 人次。	1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于 1 次； 3.年开展居家探访不少于 600 人次。	10	1.未开展基本养老服务对象信息采集工作的，该项不得分； 2.对有服务需求的基本养老服务对象，未定期开展服务的，每 1 人扣 1 分； 3.年开展居家探访每少 12 人次，扣 1 分。	以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准。
10		1.结合实际开展各类主题活动，年活动次数不少于 48 次，年参与活动不少于 1440 人次； 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目，年培训次数不少于 12 次，年总培训不少于 120 人次； 3.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于 12 次，年总培训不少于 240 人次； 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于 4 次。	1.结合实际开展各类主题活动，年活动次数不少于 48 次，年参与活动不少于 1440 人次； 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目，年培训次数不少于 12 次，年总培训不少于 120 人次； 3.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于 12 次，年总培训不少于 240 人次； 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于 4 次。	10	1.活动、培训需提前一周（5 天）制定服务计划、公示，未提前制定、无公示每 1 次扣 0.5 分； 2.活动、培训次数未达到标准的，每少 1 次扣 1 分； 3.活动、培训总人次未达到标准的，每少 10 人次扣 1 分； 4.单次活动、培训参加老人不满 15 人，该活动不计入考核数。	以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准。系统内活动台账中人员签到表应与系统勾选人员一致，并与系统当日会员签到一致，如发现造假，该项不得分。

序号	项目	运行评估标准		分值	评分标准	评分方式
		二级	一级			
11	服务绩效	1.养老服务银龄互助服务工作达到市养老志愿者协会标准; 2.培育不少于5支老年人兴趣小组。老年兴趣小组每组每月至少开展一次活动。	1.养老服务银龄互助服务工作达到市养老志愿者协会标准; 2.培育不少于4支老年人兴趣小组。老年兴趣小组每组每月至少开展一次活动。	5	1.养老服务银龄互助未达到标准的,该项不得分; 2.老年人兴趣小组每少1支,扣3分。老年人兴趣小组活动每少1次扣1分。	1.养老服务银龄互助工作以市养老志愿者协会反馈信息为准; 2.老年人兴趣小组以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准。
12	服务评价	1.无有效投诉或不满,对出现投诉和不满及时反馈处理; 2.通过调查问卷、意见箱等形式,征询老年人服务需求和意见。	1.无有效投诉或不满,对出现投诉和不满及时反馈处理; 2.通过调查问卷、意见箱等形式,征询老年人服务需求和意见。	5	1.有1例有效投诉或不满,扣1分; 2.未征询老年人需求和意见的,该项不得分。	1.满意度由第三方通过电话的形式抽查,年度抽查比例不低于活跃服务对象的10%; 2.实地查看征求意见情况。
13		主动配合第三方评估,提供年度的运行评估情况自评报告。	主动配合第三方评估,提供年度的运行评估情况自评报告。	5	1.未提交自评报告的,该项不得分; 2.未主动配合第三评估的,酌情扣分。	查看提交的自评报告。
14	加分项	积极主动开展信息宣传,做好各类检查、参观的接待工作。	积极主动开展信息宣传,做好各类检查、参观的接待工作。	5	服务信息获张家港市级以上媒体宣传的,每条加1分。	查看相关信息、照片。
合计				105		

附表 6

张家港市标准型居家养老服务中心运行评估标准

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
1	内部管理	1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。	1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。	1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。	1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。	5	不完善的酌情扣分。	实地查看
2		1.消防安全工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.具有各类安全管理制度和突发事件应急预案。	1.消防安全工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.具有各类安全管理制度和突发事件应急预案。	1.消防安全工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.具有各类安全管理制度和突发事件应急预案。	1.消防安全工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.具有各类安全管理制度和突发事件应急预案。	5	1.制度不完善的酌情扣分； 2.出现责任事故的，直接判定为不合格。	实地查看
3		有完善的管理制度，通过张家港市智慧养老服务平台进行日常运营管理，完善基础信息。更换服务商或改造升级	有完善的管理制度，通过张家港市智慧养老服务平台进行日常运营管理，完善基础信息。更换服务商或改造升级需及时更新数据及照片。	有完善的管理制度，通过张家港市智慧养老服务平台进行日常运营管理，完善基础信息。更换服务商或改造升级需及时更新数据及照片。	有完善的管理制度，通过张家港市智慧养老服务平台进行日常运营管理，完善基础信息。更换服务商或改造升级	5	管理制度不完善、未及时启用、更新张家港市智慧养老服务平台数据的，酌情扣分。	1.实地查看； 2.查看张家港市智慧养老服务平台系统数据。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
		需及时更新数据及照片。			需及时更新数据及照片。			
4	人员管理	1.配备2名专职工作(管理、服务)人员,1名兼职工作人员,专职工作人员需与服务合同(标书)一致,如有变动需经甲方同意; 2.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书(或通过养老护理员职业技能培训); 3.专职工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训;兼职工作人员全年应参加不少于1次的岗位培训。	1.配备2名专职工作(管理、服务)人员,专职工作人员需与服务合同(标书)一致,如有变动需经甲方同意; 2.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书(或通过养老护理员职业技能培训); 3.专职工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训;兼职工作人员全年应参加不少于1次的岗位培训。	1.配备1名专职工作(管理、服务)人员,1名兼职工作人员,专职工作人员需与服务合同(标书)一致,如有变动需经甲方同意; 2.专职工作人员需持有初级及以上养老护理员资格证书(或通过养老护理员职业技能培训); 3.专职工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训;兼职工作人员全年应参加不少于1次的岗位培训。	1.配备1名专职工作(管理、服务)人员,专职工作人员需与服务合同(标书)一致,如有变动需经甲方同意; 2.专职工作人员需持有初级及以上养老护理员资格证书(或通过养老护理员职业技能培训); 3.专职工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训;兼职工作人员全年应参加不少于1次的岗位培训。	10	1.工作人员配备不到位的,直接判定为不合格; 2.甲方提出未经其同意变更工作人员的,每1人次扣5分; 3.专职人员未持有养老护理员资格证书的,每1人扣5分; 4.未按要求开展岗位培训的,每少1人次扣2分。 5.如涉及劳动派遣人员,需提供劳动派遣协议、劳动合同,社保记录及工资发放明细。 6.兼职工作人员年龄不大于65周岁。	1.查看张家港市智慧养老服务平台系统填报内容; 2.实地查看劳动合同、人员在岗情况等; 3.通过区镇(街道)、村(社区)访谈了解。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
5	财务管理	财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。	财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。	财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。	财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。	10	财务支出不符合预算或相关规定的，每1项扣1分；有严重违规的，直接判定为不合格。	查看相关财务凭证。
6	服务绩效	1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。	1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。	1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。	1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。	10	1. 年开放天数每少1天，扣2分； 2.年开放天数250天内，每日开放时长不足7小时的，每1天扣1分； 3.场馆开放时间未进行公示的，该项不得分。 4.在公示的开放时间内对点位开放情况进行抽查，发现未开放1次扣2分。	1.以张家港市智慧养老服务平台系统中工作人员签到、服务对象身份识别数据综合判定； 2.查看服务公示情况。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
7	服务绩效	1.活跃服务对象不少于100人; 2.日间照料长期服务对象不少于8人; 3.年总服务不少于1.5万人次; 4.日均助餐、送餐服务不少于60人次。	1.活跃服务对象不少于80人; 2.年总服务不少于1.2万人次; 3.日均助餐、送餐服务不少于60人次。	1.活跃服务对象不少于60人; 2.年总服务不少于1万人次。	1.活跃服务对象不少于50人; 2.年总服务不少于8000人次。	10	1.活跃服务对象每少2人扣1分,日间照料长期服务对象每少1人扣2分,年总服务每少300人次扣1分,日均助餐、送餐服务每少2人次扣1分; 2.活跃服务对象或服务人次低于标准的50%时,直接判定为不合格。 3.日均助餐、送餐服务人次少于50%,当年度社区居家养老服务设施运营补贴经费按降低一级结算。	1.活跃服务对象定义:年签到次数48次(每日签到最多计算1次)及以上的,以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准; 2.长期服务对象需提供服务合同和服务记录;如产生费用需提供费用明细; 3.年总服务人次以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准(服务人次按每人每天1人次计算); 4.助餐、送餐服务人次,以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准,按每人每日1人次计算。 5.发现签到数据造假的,扣除当月运营补贴经费,评估时该项不得分。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
8	服务绩效	常规服务项目至少包含以下8项,且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示: 1.日间照料服务; 2.老年人助餐服务; 3.银龄互助服务; 4.辅具推广服务; 5.健康管理和康复保健服务; 6.文体娱乐服务; 7.家庭成员增能和老年教育服务; 8.银发顾问服务。	常规服务项目至少包含以下7项,且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示: 1.日间照料服务; 2.老年人助餐服务; 3.银龄互助服务; 4.健康管理和康复保健服务; 5.文体娱乐服务; 6.家庭成员增能和老年教育服务; 7.银发顾问服务。	常规服务项目至少包含以下6项,且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示: 1.日间照料服务; 2.银龄互助服务; 3.健康管理和康复保健服务; 4.文体娱乐服务; 5.老年教育服务; 6.银发顾问服务。	常规服务项目至少包含以下5项,且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示: 1.日间照料服务; 2.银龄互助服务; 3.健康管理和康复保健服务; 4.文体娱乐服务; 5.银发顾问服务。	10	1.服务项目未正常开展的,每少1项扣5分; 2.服务项目正常开展但无公示的(包括项目名称、服务对象、服务内容和标准、服务时间、收费情况等)每项服务扣2分。	1.实地查看; 2.查看张家港市智慧养老服务平台系统数据。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
9		1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于480人次。	1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于360人次。	1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于240人次。	1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于120人次。	10	1.未开展基本养老服务对象信息采集工作的，该项不得分； 2.对有服务需求的基本养老服务对象，未定期开展服务的，每1人扣1分； 3.年开展居家探访每少12人次，扣1分。	以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
10	服务绩效	1.结合实际开展各类主题活动类,年活动次数不少于24次,年参与活动不少于720人次; 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目,年培训次数不少于6次,年总培训不少于60人次; 3.开展老年人运用智能技术,居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训,年培训次数不少于12次,年总培训不少于240人次。 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于4次。	1.结合实际开展各类主题活动类,年活动次数不少于24次,年参与活动不少于720人次; 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目,年培训次数不少于6次,年总培训不少于60人次; 3.开展老年人运用智能技术,居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训,年培训次数不少于12次,年总培训不少于240人次。 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于4次。	1.结合实际开展各类主题活动类,年活动次数不少于12次,年参与活动不少于360人次; 2.开展老年人运用智能技术,居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训,年培训次数不少于12次,年总培训不少于240人次。 3.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于2次。	1.结合实际开展各类主题活动类,年活动次数不少于12次,年参与活动不少于360人次; 2.开展老年人运用智能技术,居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训,年培训次数不少于12次,年总培训不少于240人次。 3.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于2次。	10	1.活动、培训需提前一周(5天)制定服务计划、公示,未提前制定、无公示每1次扣0.5分; 2.活动、培训次数未达到标准的,每少1次扣1分; 3.活动、培训总人次未达到标准的,每少10人次扣1分。 4.单次活动、培训参加老人不满15人,该活动不计入考核数。	以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准。系统内活动台账中人员签到表应与系统勾选人员一致,并与系统当日会员签到一致,如发现造假,该项不得分。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
11		1.养老服务银龄互助服务工作达到市养老志愿者协会标准; 2.培育不少于3支老年人兴趣小组。老年兴趣小组每月至少开展一次活动。	1.养老服务银龄互助服务工作达到市养老志愿者协会标准; 2.培育不少于3支老年人兴趣小组。老年兴趣小组每月至少开展一次活动。	1.养老服务银龄互助服务工作达到市养老志愿者协会标准; 2.培育不少于2支老年人兴趣小组。老年兴趣小组每月至少开展一次活动。	1.养老服务银龄互助服务工作达到市养老志愿者协会标准; 2.培育不少于2支老年人兴趣小组。老年兴趣小组每月至少开展一次活动。	5	1.养老服务银龄互助未达到标准的,该项不得分; 2.老年人兴趣小组每少1支,扣3分。老年人兴趣小组活动每少1次扣1分。	1.养老服务银龄互助工作以市养老志愿者协会反馈信息为准; 2.老年人兴趣小组以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准。
12	服务评价	1.无有效投诉或不满意,对出现投诉和不满意及时反馈处理; 2.通过调查问卷、意见箱等形式,征询老年人服务需求和意见。	1.无有效投诉或不满意,对出现投诉和不满意及时反馈处理; 2.通过调查问卷、意见箱等形式,征询老年人服务需求和意见。	1.无有效投诉或不满意,对出现投诉和不满意及时反馈处理; 2.通过调查问卷、意见箱等形式,征询老年人服务需求和意见。	1.无有效投诉或不满意,对出现投诉和不满意及时反馈处理; 2.通过调查问卷、意见箱等形式,征询老年人服务需求和意见。	5	1.有1例有效投诉或不满意,扣1分; 2.未征询老年人需求和意见的,该项不得分。	1.满意度由第三方通过电话的形式抽查,年度抽查比例不低于活跃服务对象的10%(最少10人); 2.实地查看征求意见情况。
13	服务评价	主动配合第三方评估,提供年度的运行评估情况自评报告。	主动配合第三方评估,提供年度的运行评估情况自评报告。	主动配合第三方评估,提供年度的运行评估情况自评报告。	主动配合第三方评估,提供年度的运行评估情况自评报告。	5	1.未提交自评报告的,该项不得分; 2.未主动配合第三评估的,酌情扣分。	查看提交的自评报告。

序号	项目	运行评估标准				分值	评分标准	评分方式
		四级	三级	二级	一级			
14	加分项	积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。	积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。	积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。达到标准型/辅助型老年人助餐点建设标准，提供老年人助餐服务。	积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。达到标准型/辅助型老年人助餐点建设标准，提供老年人助餐服务。	5	1.服务信息获张家港市市级或以上媒体宣传的，每条加1分。 2.老年人助餐服务项目正常开展且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示，加5分。	1.实地查看； 2.查看张家港市智慧养老服务平台系统数据。 3.查看相关信息、照片。
合计						105		

附表 7

张家港市居家养老服务点运行评估标准

序号	项目	运行评估标准	分值	评分标准	评分方式
1	内部管理	1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。	5	不完善的酌情扣分。	实地查看

序号	项目	运行评估标准	分值	评分标准	评分方式
2		1.消防安全工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.具有各类安全管理制度和突发事件应急预案。	5	1.制度不完善的酌情扣分； 2.出现责任事故的，直接判定为不合格。	实地查看
3		有完善的管理制度，通过张家港市智慧养老服务平台进行日常运营管理，完善基础信息。更换服务商或改造升级需及时更新数据及照片。	5	管理制度不完善、未及时启用、更新张家港市智慧养老服务平台数据的，酌情扣分。	1.实地查看； 2.查看张家港市智慧养老服务平台系统数据。
4	人员管理	配备1名兼职工作人员，签订劳动合同，开展岗前培训及定期岗位培训。兼职工作人员全年应参加不少于1次的岗位培训。	10	1. 工作人员配备不到位的，直接判定为不合格； 2.未经甲方同意变更工作人员的，每1人次扣5分； 3.未按要求开展岗位培训的，每少1人次扣2分。 4.兼职工作人员年龄不大于65周岁。	1.查看张家港市智慧养老服务平台系统填报内容； 2.实地查看劳动合同、人员在岗情况等； 3.通过区镇（街道）、村（社区）访谈了解。
5	财务管理	财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。	10	财务支出不符合预算或相关规范的，每1项扣1分；有严重违规的，直接判定为不合格。	查看相关财务凭证。
6	服务绩效	1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。	15	1. 年开放天数每少1天，扣2分； 2.年开放天数250天内，每日开放时长不足7小时的，每1天扣1分； 3.场馆开放时间未进行公示的，该项不得分。 4.在公示的开放时间内对点位开放情况进行抽查，发现未开放1次扣2分。	1.以张家港市智慧养老服务平台系统中工作人员签到、服务对象身份识别数据综合判定； 2.查看服务公示情况。

序号	项目	运行评估标准	分值	评分标准	评分方式
7	服务 绩效	1.活跃服务对象不少于 20 人; 2.年总服务不少于 3000 人次。	15	1.活跃服务对象每少 2 人扣 1 分, 年总服务人次每少 150 人次扣 1 分; 2.活跃服务对象或服务人次低于标准的 50%时, 直接判定为不合格。	1.活跃服务对象定义: 年签到次数 48 次 (每日签到最多计算 1 次) 及以上的, 以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准; 2.年总服务人次以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准 (服务人次按每人每天 1 人次计算)。 3.发现签到数据造假的, 扣除当月运营补贴经费, 评估时该项不得分。
8		提供文体娱乐服务、健康管理和康复保健服务, 且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示, 其他服务项目可提供转介服务。	15	1.服务项目未正常开展的, 每少 1 项扣 5 分; 2.服务项目正常开展但无公示的 (包括项目名称、服务对象、服务内容和标准、服务时间、收费情况等) 每项服务扣 2 分。	1.实地查看; 2.查看张家港市智慧养老服务平台系统数据。
9		结合实际开展各类主题活动, 年活动次数不少于 12 次, 年参与活动不少于 360 人次。	10	1. 活动、培训需提前一周 (5 天) 制定服务计划、公示, 未提前制定、无公示每 1 次扣 0.5 分; 2.活动、培训次数未达到标准的, 每少 1 次扣 1 分; 3.活动、培训总人次未达到标准的, 每少 10 人次扣 1 分。 4.单次活动、培训参加老人不满 10 人, 该活动不计入考核数。	以张家港市智慧养老服务平台系统数据为准。系统内活动台账中人员签到表应与系统勾选人员一致, 并与系统当日会员签到一致, 如发现造假, 该项不得分。
10	服务 评价	1.无有效投诉或不满意, 对出现投诉和不满意及时反馈处理; 2.通过调查问卷、意见箱等形式, 征询老年人服务需求和意见。	5	1.有 1 例有效投诉或不满意, 扣 1 分; 2.未征询老年人需求和意见的, 该项不得分。	1.满意度由第三方通过电话的形式抽查, 年度抽查比例不低于活跃服务对象的 10% (最少 10 人); 2.实地查看征求意见情况。

序号	项目	运行评估标准	分值	评分标准	评分方式
11		主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。	5	1.未提交自评估报告的，该项不得分； 2.未主动配合第三评估的，酌情扣分。	查看提交的自评估报告。
合计			100		