

温州市民政局文件

温民养〔2024〕59号

温州市民政局 关于印发《温州市居家养老服务机构星级 评定管理办法》的通知

各县（市、区）民政局，龙港市社会事业局：

现将《温州市居家养老服务机构星级评定管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件公开发布）

温州市居家养老服务机构星级评定 管理办法

为做好温州市居家养老服务机构星级评定工作，加强居家养老服务机构规范化、专业化管理，提升居家养老服务质量，制定本办法。

一、定义

本办法所称的居家养老服务机构是指温州市域内建成的乡镇（街道）居家养老服务中心、村（社区）居家养老服务照料中心等为老年人提供居家养老服务的机构。本办法所称的居家养老服务星级评定是指民政部门按照本办法，组织专业力量，通过自愿申报、组织评定、确定星级并向社会公示、做出星级评定结论、颁发星级牌匾的过程。

二、评定对象条件

居家养老服务机构申请星级评定应符合以下基本条件：

- （一）在“浙里康养”登记并运营一年以上；
- （二）符合居家养老服务设施建设与运营规范；
- （三）居家养老服务机构或其法定代表人、实际控制人、主要负责人不存在严重违法、违纪、违反养老行业相关规定、纳入失信被执行人等行为记录；
- （四）不存在重大安全风险隐患；
- （五）三年内未发生责任事故及欺老、骗老、虐老等损害老

年人合法权益的情形；

（六）一年内未受到行政处罚的；

（七）不存在两年内被降低星级或三年内被撤销星级的情形；

（八）不存在其他不宜予以评定星级的情形。

三、评分细则

评定细则分为必备项、基础项。居家养老服务机构符合必备项指标方可申请星级评定，基础指标为 150 分，其中一星得分不得低于 50 分；二星得分不得低于 60 分；三星得分不得低于 80 分；四星得分不得低于 100 分；五星得分不得低于 120 分。其中，村（社区）居家养老服务照料中心可在上述评定标准上降低 10 分。

必备项是指居家养老服务机构运营一年以上，同时对照《表 1 居家养老服务机构星级评定必备项》符合其申报星级对应的基本要求。评定细则包含四个二级指标，分为基础设施（40 分）、组织建设（25 分）、服务活动（70 分）、社会效果（15 分）分值。

四、评定组织与评定程序

（一）评定组织。市民政局指导全市居家养老服务机构星级评定工作，并对各地民政部门开展居家养老服务机构星级评定工作进行监管管理，每年抽查复核四星及以上居家养老服务机构。县（市、区）民政部门按照《温州市居家养老服务机构星级评定

细则》对申报的居家养老服务机构进行评定，评定为五星级的居家养老服务机构原则上不超过在“浙里康养”登记的居家养老服务机构 15%，评定结果报送市民政局。市、县（市、区）两级民政部门要成立评定委员会。星级评定工作由民政部门负责，可由评定委员会按要求自行组织，也可委托第三方开展评定工作。

（二）评定程序。居家养老服务机构星级评定工作依照下列程序进行：

（1）星级评定工作每年开展 1 次，每年年底前完成评定；

（2）居家养老服务机构按照《温州市居家养老服务机构星级评定细则》进行自评，符合条件的，向属地民政部门提出申请并提交相关佐证材料；

（3）县（市、区）民政部门于每年 9 月底前完成评定工作，并上报市民政局；

（4）市民政局于每年年底对拟评为四星及以上居家养老服务机构按比例抽查核定，并将结果反馈县（市、区）民政部门；

（5）县（市、区）民政部门公示评定结果，公示期为 5 个工作日。公示期间，由属地民政部门受理异议申请。

（三）终止评定。评定过程中，参评居家养老服务机构有下列情形之一的，应终止评定：

（1）发生重大安全责任事故的；

（2）存在提供虚假申请资料或伪造有关档案记录等弄虚作假行为的；

(3) 存在不配合现场评审、采取不正当手段干扰评定工作或受理后随意撤回参评申请的;

(4) 有群众来信、来访反映居家养老服务机构违法、违规、违纪行为, 并提供明确线索, 已经查实的;

(5) 居家养老服务机构存在不担当、不作为、脸难看、服务不到位情况;

(6) 发现 3 次(含)以上未对外开放;

(7) 不符合本办法“评定对象条件”情形的;

(8) 其他违反法律法规规定情形的。

五、星级管理和监督

(一) 星级有效期。居家养老服务机构采用五个星级, 从高到低为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级。居家养老服务机构星级评定有效期为三年。评定星级有效期满后未再申请等级评定的居家养老服务机构, 原评定星级自动失效。已申请的, 保留原星级直至新的评定星级。运营主体发生变化后一年内应参加运营情况复评; 未参加评定的, 撤销原评定星级, 不再享受相应补助政策。

(二) 升星管理。前一次星级评定后的第二年度, 可以申请升级评定, 如当年没有通过, 次年不得申报。

(三) 日常考核和运营补助。各地每年对有效期内星级养老服务机构开展年度日常考核和常态化督查, 检查过程中发现居家养老服务机构存在安全风险隐患、内部管理不规范等问题且情节

轻微的，应责令其限期整改。各县（市、区）民政部门要建立居家养老服务机构长效运营机制，按照星级评定结果给予对应运营补助。

（四）撤销和降星。获评星级的居家养老服务机构，有下列情形之一的，由民政部门按照权限作出降低星级的处理，情节严重的，撤销星级评定，并收回牌匾：

（1）未即时报告运营方变更情况，或存在服务质量问题且情节严重的；

（2）运营方未变更但超过三个月未开展具体服务的；

（3）拒绝接受相关行政管理部门监督检查的；

（4）承接运营居家养老服务机构民办非企业单位未按规定参加年检的；

（5）年度日常考核结果未达到相应星级的；

（6）常态化督查要求限期整改，拒不整改或整改时限、标准不符合要求的；

被降低评定星级的居家养老服务机构在2年内不得提出星级晋升的评定申请，被取消评定星级的居家养老服务机构在3年内不得提出星级评定申请。若第三方运营单位变更，则可在运营满一年后提出星级评定申请。民政部门应以书面形式将降低或者撤销星级的决定通知被处理的居家养老服务机构，并向社会公布。

本办法由温州市民政局负责解释。本办法自 2024 年 8 月 10 日起施行。原《温州市居家养老服务机构星级评定管理办法（试行）》（温民养〔2023〕33 号）同时废止。

附件：温州市居家养老服务机构星级评定细则

附件

温州市居家养老服务机构星级评定细则

表 1 居家养老服务机构星级评定必备项

序号	项目内容		三星	四星	五星
1	运营1年（含）以上		必备	必备	必备
2	房屋建筑面积不少于（单位：m ² ）	居家养老服务中心	500	500	800
		照料中心	200	300	500
3	床位（含躺椅）数不少于（单位：张）（可于同街道内养老机构签订短托协议）		5	10	10
4	居家养老服务机构由第三方机构提供社会化运营	居家养老服务中心	必备	必备	必备
		照料中心			必备
5	第三方机构上一年度年检合格（适用于社会化运营养老服务机构）	居家养老服务中心	必备	必备	必备
		照料中心	必备	必备	必备
6	提供老年人日间托管服务	居家养老服务中心		必备	必备
		照料中心			必备
7	提供居家上门服务（居家养老服务中心）				必备
8	提供医养结合服务	居家养老服务中心	必备	必备	必备
		照料中心	必备	必备	必备
9	开展老年人短期托管服务（居家养老服务中心）			内设或转介	内设
10	设置老年食堂（助餐点）并提供助配餐服务	居家养老服务中心		必备	必备
		照料中心		必备	必备
11	投保居家养老服务机构综合责任险或其他保险		必备	必备	必备
12	配置养老服务顾问站点	居家养老服务中心内设养老服务顾问站		必备	必备
13		照料中心内设养老服务顾问点		必备	必备
14	居家养老服务机构或主要负责人未出现失信记录		必备	必备	必备
15	没有非法向老年人兜售保健食品、药品和金融集资等事件		必备	必备	必备
16	近三年未发生服务、消防、食品安全等责任事故		必备	必备	必备

注：上表中空白处指相应星级的居家养老服务机构无须达标项目。

表2 居家养老服务机构星级评定细则（总分150分）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值
否决项			(一)发生重大安全责任事故的； (二)存在提供虚假申请资料或伪造有关档案记录等弄虚作假行为的； (三)存在不配合现场评审、采取不正当手段干扰评定工作或受理后随意撤回参评申请的； (四)有群众来信、来访反映居家养老服务机构违法、违规、违纪行为，并提供明确线索，已经查实的； (五)居家养老服务机构运用机构存在不担当、不作为、脸难看、服务不到位情况； (六)发现3次(含)以上未对外开放。		
评定过程中，参评居家养老服务机构有上述情形的，终止评定。					
1	基础设施 (40分)	周边配套 (2分)	离居民区、医疗点、公交车站(地铁站)等距离比较近。(1分)	300米距离内有居民区、医疗点、公交车站(地铁站)等，1处不合格扣0.5分，扣完为止。	1
2			场所50米范围内按照面积10:1比例配备有适合老年人户外活动的场地。(1分)	符合得1分，不符合不得分。	1
3		环境卫生及适老化 (19分)	名称、标识符合规范要求，采用省市统一的视觉系统，包含对外标识和外观装饰、内部标识标牌，且位置明显、信息准确、图文清晰(1分)。内部装饰适合老年人，环境自然和谐、色调温馨，营造敬老孝老文化氛围(1分)。	1处不合格扣1分，扣完为止。同社区(村)其他设施共建的居家养老服务机构结合相应功能统一设置标识牌。	2
5			内部场所环境整洁(1分)、明亮(1分)、空气清新无异味(1分)，公共活动空间地面无垃圾(1分)、无卫生死角(2分)。	一处不合格扣1分，扣完为止。	6
6			楼梯、过道、卫生间、活动区域应设有扶手(4分)，设有无障碍坡道(1分)、消除地面高差(1	1处不合格扣1分，扣完为止。	11

		分), 2楼及以上需加装电梯(爬楼机)(1分); 配置适老化桌、椅(2分); 卫生间和浴室等私密场所需要安装紧急呼叫器(2分)。		
7		内设适合老年人使用的托养区(1分)、教育培训区(1分)、公共卫生间(1分)、心理疏导室(1分)、多功能区(1分)等场所, 设备齐全, 整洁且可用使用。功能标识、制度统一上墙(1分)。	1处不合格扣1分, 扣完为止。同社区(村)其他设施共建的居家养老服务机构结合相应功能统一设置标识、制度。	6
8	功能房建设(12分)	内设老年食堂且有20个以上餐位的公共餐厅(可与其他功能室合用)或者设置助餐点应且有不少于10个以上的餐位, 场地干净卫生, 有餐具消毒和空气消毒设施。(2分)	设置老年食堂且符合标准得2分, 设置助餐点且符合标准得1分	2
9		内设康复训练室, 配备肢体功能性康复训练、智力康复和保健性康复等适合老年人使用的康复器械(1分), 不常见的器材功能使用说明应展示在醒目、方便查看位置(1分)。	1处不合格扣1分, 扣完为止。	2
10		助浴功能区设置合理, 干湿区分隔明确, 配备有取暖设施、吹风机等用具(1分)。有助浴椅、助浴床等适合老年人使用的助浴设备(1分)。	1处不合格扣1分, 扣完为止。	2
11	消防设施及管理(7分)	配备火灾报警器或独立式烟感报警器、消防应急照明灯、防火器具、灭火器等消防设备且功能完好(1分), 疏散通道、安全出口保持随时畅通(1分), 安排专人进行每日防火巡查(2分), 已收住老年人的需开展夜间消防巡查(1分, 未收住老年人的此项不予	1处不合格扣1分, 扣完为止。	7

			以扣分），每半年组织工作人员和服务的老年人开展一次消防演练（2分）。		
12	组织建设 (25分)	制度建设 (10分)	运营机构有科学合理的全年项目计划（1分）；建立活动、服务档案（1分），记录清晰明确规范。	1处不合格扣1分，扣完为止。	2
13			运营机构与乡镇（街道）、社区（村）形成长效工作机制，每季度召开例会，共同研究解决问题。（3分）	提供一次会议记录得1分，上限3分。	3
14			建立居家养老服务（照料）中心规章制度，包括但不限于人员管理、服务管理、安全管理、餐饮管理、质量监督制度等。（2分）	每有1项制度得0.5分。	2
15			建立突发事件应急预案，包括但不限于公共卫生、消防安全、食品安全事故、老年人突发状况（跌倒、噎食、烫伤、坠床、突发疾病、他伤或自伤等）（2分）。每半年开展一次应急预案演练（1分）。	每有1项预案得0.5分，上限2分。提供演练记录得1分。	3
16		人员配置 (6分)	管理人员具有高中及以上文化程度或两年以上相关领域管理经验，具备相关的专业知识和专业技术，经过养老服务相关专业培训。（1分）	查看相关人员资质证书，符合的得1分，不符合的不得分。	1
17			服务人员具有相应的资质证明。（3分）	从事护理员、社工师、营养师、健康管理师、心理咨询师等人员具有相应职业资格或技能等级证书，有1个得1分，最多得3分。	3
18			建立具备养老服务相关技能的志愿者服务队伍。（2分）	志愿者人数达到10人以上得1分，志愿服务制度规范，服务资料齐全的得1分。	2

19	日常管理 (9分)	服务项目、服务内容、服务流程、收费标准、投诉方式等在醒目的位置上墙公示。(1分)	所列内容有一项未上墙公示的不得分。	1
20		建立畅通的意见反馈长效机制(如意见簿、意见箱、电话、邮箱等)(1分),对意见记录清晰明确;能及时对意见进行回复、解决或反馈(1分)。	设置投诉人员或电话,并进行公示的得1分;设置处理记录档案得1分。未及时处理老年人的投诉每次扣0.5分,扣完为止。	2
21		中心面向全体社区老年人开放;在双休日、法定节假日等非工作日保持开放。(4分)	抽查一个月智能无感终端数据,有数据但不连续得2分,数据连续,得4分。无智能终端的居家养老服务机构抽查一个月每日来访人数记录,有记录但无连续得2分,记录连续得4分。	4
22		利用微信公众号、宣传折页、组织活动等方式开展服务宣传。(2分)	完全符合得2分,部分符合得1分,不符合不得分。	2
23	服务活动 (70分)	制定并提前公布每周活动计划表,服务项目包括但不限于老年课堂、健康讲座、健康体检、保健康复、助餐、生活照料、精神慰藉、紧急救助等养老服务。(5分)	每周开展不少于7项活动得5分,每周每减少1项扣1分,扣完为止。	5
24		根据每周活动项目表开展日常活动并建立服务台账。(2分)	符合得2分,部分符合得1分,不符合不得分。	2
25		上门服务(3分) 承接或开展居家养老上门服务(不含助浴、助餐)。(3分)	开展服务并提供项目和价格明细得1分。提供详细连贯的服务台账得2分。未开展此项目不得分。	3
26		助餐服务(13分) 为有需求的老年人提供助餐、配送餐服务(7分)。	无提供不得分。连续半年以上,提供一餐得1分,提供二餐得4分,提供三餐得5分;提供配送餐服务得2分。	7

27		尊重老年人的饮食生活习惯，注意营养、合理配餐、每周有不同食谱。（2分）	抽取6周食谱，与留样记录不一致或不符合规定要求的一处扣0.5分。	2
28		配备E养食堂设备，实现线上点单、便捷支付。（4分）	无E养食堂设备或配备E养食堂但无数据，不得分；E养食堂设备正常使用，且数据连贯、无误得4分。	4
29	生活照料服务（8分）	场所内为老年人提供理发、洗脚等服务（含无偿服务）。（3分）	开展服务并提供相关记录得2分。抽取一个月检查，月服务10-20人次得0.5分，20人次以上得1分，未开展此项不得分。	3
30		为老年人提供助浴等服务。（1分）	开展服务并有专业上门助浴设施，提供服务记录的得1分。未开展此项不得分。	1
31		上门或在场所内为老年人提供衣物和床上用品洗涤服务（含无偿服务）。（1分）	提供上门或场所内洗涤服务及项目记录的得1分。未开展此项不得分。	1
32		为有需要的老年人提供水电等维修服务。（1分）	开展服务并提供记录的得1分，未开展此项不得分。	1
33		按照老年人的要求，开展为老年人代购（或陪同购买）、代领代缴、代办证件或协助老年人网络购物服务。（2分）	开展服务并提供服务记录得1分；抽取一个月检查，月服务每5人次得0.5分，10人以上得1分，未开展此项不得分。	2
34	康复护理服务（12分）	为老年人制定康复辅助训练计划，辅助老年人进行肢体功能性康复训练、智力康复和保健性康复（包含服务补贴对象）。（4分）	为服务对象制定详细康复计划，并按照计划实施的得1分。抽取一个月检查，月服务5人次以下得1分，5-20人次得2分，20人次以上得3分，未开展此项不得分。	4
35		提供养生保健、慢性病管理与预防、失智症干预等健康宣讲，开展常见病护理指导和用药指导。（3分）	每季度开展健康宣讲的得1分。	3

36			提供量血压、血氧饱和度检测和心率监测等服务。（3分）	开展服务并提供记录的得1分。抽取一个月检查，月服务10人次以下得0.5分，10-20人次得1分，20人次以上得2分，未开展此项不得分。	3
37			陪同就诊，代为配药（含上门服务及无偿服务）。（2分）	开展服务并提供服务记录得1分。抽取一个月检查，月服务每2人次得0.5分，未开展此项不得分。	2
38	托养服务（5分）	为有需要的老年人提供托养服务。	居家养老服务中心提供短期托养服务	只开展日托服务并提供记录的得1分。为老年人提供短期托养服务，月服务3人次以下得1分；3-7人次得2分，8人次及以上得4分，托养超过3个月，每人次扣0.5分。	5
			照料中心提供日托服务	开展服务并提供记录的得2分。抽取一个月检查，月服务5人次以下得1分，5-10人次得2分，10人次以上得3分，未开展此项不得分。	5
39	康复辅具（4分）	提供康复辅助器具租赁或免费共享服务。（2分）		在醒目位置设置康复辅具体验区，并提供轮椅、拐杖、助行器等器具（1分），并提供使用指导和下单送货上门服务（1分）。	2
40		实物展示或宣传推广家庭适老化改造服务。（2分）		符合得2分，不符合不得分。	2
41	家庭支持服务（3分）	为失能、失智老人的家庭照护人员提供生活服务技能、康复护理技能、应急救援技能等培训。（3分）		每季度不少于1次，每次服务原则上不少于90分钟。	3

42	社会工作 (心理疏 导)服 务(8 分)	为老年人提供精神文化、心理慰藉服务。(2分)	通过社会工作方法为老年人提供心理慰藉(含陪聊)服务,满足老年人精神文化需求,有详细记录的得1分。抽取一个月检查,月服务5-10人次得0.5分,10人次以上得1分,未开展此项不得分。	2
43		开展老年人数字课堂、数字技能培训,帮助老年人融入数字化生活,增强防诈骗意识。(2分)	开展一次得0.5分。	2
44		法律咨询服务。(2分)	协助老年人进行法律咨询、公证,并有详细记录的得2分。	2
45		志愿服务和慰问活动。(2分)	抽取一个月检查,引导社会组织来居家养老服务机构,或居家养老服务机构组织相关志愿者开展志愿服务2次(含)以上得2分,1次得1分,未开展此项不得分。	2
46	老人 关怀 服务 (5 分)	针对辖区老年人,通过调研走访、问卷调查、深度访谈等方式至少每季度开展需求调研,对失能、高龄、独居、空巢等进行分类,有社区(村)老年人分类底数,制定需求回应措施。(3分)	提供每季度调研情况,了解老年人底数得1分,上限3分。	3
47		对辖区内空巢和独居老人进行主动关怀。(2分)	通过每周电联、每半月上门巡访的方式,关怀率在90%以上,得2分;在80%以上,得1.5分;在60%以上,得1分,低于或等于60%不得分。	2
48	特色 项目 (2 分)	其他特色为老服务。(2分)	根据特色服务台账资料,经综合评定后酌情给分。	2

49	社会 效果 (15 分)	满意 度(10 分)	辖区老人对居家养老服务机构满意率达到90%以上。(10分)	定期组织15人以上老年人召开座谈会,了解养老服务需求和评价,得2分。随机抽查社区(村)内30名老年人,满意率每降低1%扣0.2分,扣完8分为止。	10
50		知晓 度(2 分)	辖区老人对居家养老服务机构知晓率达到80%以上。(2分)	随机抽查社区(村)内(场所以外)15名老年人,知晓率每降低1%扣0.2分,扣完为止。	2
51		宣传 (3 分)	新闻媒体对居家养老服务机构相关活动项目或工作人员的正面报道。	上一年度或当年度在市级及以上新闻媒体上获得正面报道得3分,县(市、区)新闻媒体得1分。	3
52	减分 项	信访 投诉	居家养老服务机构收到有效信访或者投诉。	评定年度内每有一例有效信访或投诉(经属地民政部门核实为居家养老服务机构责任的)扣1分	减分
53	减分 项	长期 托养 服务	居家养老服务机构应提供3个月以内的短期托养服务,超过3个月应转介至已备案的养老机构	入住居家养老服务机构超过三个月的,每1人扣1分	减分

注:1.居家养老服务机构符合必备指标方可申请等级评定,其中五星级得分不低于120分,四星级得分不低于100分,三星级不低于80分,二星级不低于60分,一星级不低于50分。其中,村(社区)居家养老服务照料中心可在前评定标准上降低10分。

2.2019年后新建房屋建筑符合GB 50016-2014《建筑设计防火规范》(2018版)要求。

3.被评居家养老服务机构按要求在“浙里康养”做好数据录入,相关视频的数据实现省市县三级同步。本表“服务活动”计分标准适用于城市居家养老服务机构,农村居家养老服务机构服务人次按城市居家养老服务机构服务人次评分标准的80%折算计分。

4.服务台账应提供服务记录、照片、视频等为佐证。

温州市民政局办公室

2024年7月8日印发