

沈阳市民政局文件

沈民〔2019〕21号

市民政局关于印发沈阳市区域性居家养老 服务中心和社区养老服务站星级评定 办法的通知

各区、县（市）民政局：

现将《沈阳市区域性居家养老服务中心、社区养老服务站星级评定办法（试行）》印发给你们，请结合实际抓好落实，并及时传达至辖区内社区居家养老服务机构。



沈阳市区域性居家养老服务中心、社区养老服务站点星级评定办法（试行）

第一条 为加快推进区域性居家养老服务中心、社区养老服务站点（以下简称服务中心、服务站）标准化建设，全面提升社区居家养老服务质量，根据《沈阳市居家养老服务体系建设的实施方案（2018-2020年）》，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于沈阳市行政区域内依法登记，且运营一年以上的服务中心、服务站。

第三条 服务中心、服务站星级等级从低到高分为一星、二星、三星、四星、五星五个等级，等级越高表示养老服务设施在环境、设施、运营管理、服务方面的综合能力越强。

第四条 服务中心、服务站星级评定工作坚持自愿申报、全面客观、注重实效、公平公正原则。

第五条 服务中心、服务站星级评定工作每年集中开展一次，由市民政局通过政府购买服务的方式，委托第三方专业机构组织实施。市民政局负责评定工作的统筹协调、检查监督和牌匾的制作及颁发。

第六条 服务中心、服务站申报星级资质的，需具备以下基本条件：

1. 遵守老年人权益保护法律法规，保护服务对象合法权益。
2. 近一年内未发生服务质量、安全生产、环境保护等方面重

大责任事故，未造成恶劣社会影响。

3. 服务中心、服务站需具备以下有效执业证明（条件）：

（1）《营业执照》或《社会服务机构法人登记证书》或《事业单位法人登记证书》；

（2）消防符合国家有关要求；

（3）房产证明（无房产证明的，需提供房屋归属证明及第三方专业机构出具的房屋安全检测报告）；

（4）内设的餐饮服务机构需具有食品经营许可证；

（5）内设的医疗机构需具备医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明；

（6）使用的特种设备，应具备相应的特种设备使用登记证，包括但不限于锅炉使用登记证、压力管道（含气瓶）使用登记证、电梯安全检验标志；

（7）提供其他需经许可的服务，需具有相应资质。

4. 服务中心、服务站工作人员应具备以下资质：

（1）服务中心、服务站负责人具有高中及以上文化程度；

（2）所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员均持有健康证明。

5. 服务中心、服务站需接入沈阳市养老服务信息化平台。

6. 服务中心、服务站的名称、标识、灯箱（牌匾）应按全市统一标准设计、制作和悬挂。

第七条 有意愿申报星级资质的服务中心、服务站，按照《沈

阳市区域性居家养老服务中心星级评定标准》或《沈阳市社区养老服务站星级评定标准》要求申报相应的星级等级。

第八条 社区居家养老服务机构应在规定时限内向市民政局确定的第三方专业机构申报星级评定，申报时提供《沈阳市区域性居家养老服务中心星级评定申报表》或《沈阳市社区养老服务站星级评定申报表》（一式两份）。

第九条 市民政局确定的第三方专业机构应于10个工作日内受理服务中心、服务站星级资质申报。申报工作结束后，于30个工作日内完成评定工作。

第十条 在星级评定过程中发现服务中心、服务站有下列情形之一的，应当中止星级评定：

1. 不符合本办法第六条之所规定；
2. 提供虚假申报资料，有伪造有关档案资料等弄虚作假行为的；
3. 无正当理由不配合或干扰星级评定工作行为的；
4. 存在法律、法规、规章规定的其他违法违规行为的。

第十一条 星级评定结果在市民政局官方网站上进行公示，公示期不少于7个工作日。对公示结果有异议的服务中心、服务站可向市民政局提出复核申请，市民政局在15个工作日内给予复核答复。

第十二条 获得星级资质的服务中心、服务站在取得星级资质满一年后，可根据情况继续申请较高等级的星级评定。申请较

高等级评定和复评，依照首次申请星级评定有关程序办理。

第十三条 星级资质有效期为两年。服务中心、服务站星级资质有效期届满前两个月内，应向第三方专业机构提出复评或申请较高等级评定。服务中心、服务站在规定时限内未提出参加复评或较高等级评定申请的，有效期届满后星级资质自动失效。

第十四条 服务中心、服务站在星级资质有效期内，发生死亡人数1人以上的安全责任事故、发生殴打体罚等欺老虐老行为、非法骗取套取政府财政资金等情形的，由市民政局取消星级资质，收回牌匾并向社会公布。

被取消星级资质的服务中心、服务站，两年内不得申请星级评定。

第十五条 各区、县（市）民政局负责辖区内取得星级资质的服务中心、服务站监管工作，发现不符合星级标准或出现违法违规现象的星级服务中心、服务站要及时上报市民政局，市民政局视情节轻重责令整改或取消星级资质。

第十六条 本办法由沈阳市民政局负责解释。

第十七条 本办法自2019年1月1日起施行。

- 附件：1. 沈阳市区域性居家养老服务中心星级评定标准
2. 沈阳市社区养老服务站星级评定标准
3. 沈阳市区域性居家养老服务中心星级评定申报表
4. 沈阳市社区养老服务站星级评定申报表

沈阳市民政局办公室

2019年3月27日印发

附件1

沈阳市区域性居家养老服务中心星级评定标准

沈阳市区域性居家养老服务中心星级评定标准总分1000分，包括四大类内容，分值分别为：安全部分200分、服务部分500分、管理部分150分、设施部分150分。一星级评分不低于450分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，二星级评分不低于550分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，三星级评分不低于650分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，四星级评分不低于750分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，五星级评分不低于850分且每一部分得分不低于该部分总分的40%。

安全部分（200分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	年内无责任事故	20	发生责任事故不得分	
2	(1) 周边环境远离噪声、污染源及危险品生产、储运等区域；(2) 救护车、消防车可抵达出入口	6	每有一项不符合要求扣3分	
3	(1) 室内外地面平整；(2) 主要步行通道平坦、无高差；(3) 有无障碍设施，方便轮椅通行	3	每有一项不符合要求扣1分	
4	(1) 出入口不少于2处，有效宽度不小于1.20m；(2) 出入口处内、外应有不小于1.50m×1.50m轮椅回转面积；(3) 出入口处的平台与建筑室外采用缓步台阶和轮椅坡道过渡，起止处有异色警示条	5	(1) 出入口少于2处不得分，出入口有效宽度小于1.20m扣1分；(2) 项不符合要求扣1分；(3) 出入口处平台与建筑室外无缓步台阶和轮椅坡道过渡扣2分，起止处无异色警示条扣1分	
5	(1) 主要出入口的门不选用旋转门；公共外门净宽不小于1.10m；照料护理用房、走廊、卫生间、浴室、防火等门净宽不小于0.80m；开向公共走廊门不影响安全疏散；室内面积大于60m²时，门向疏散方向开启；(2) 公共区域的门配有方便观察的玻璃	8	(1) 项不符合任意一项要求扣6分；(2) 项不符合要求扣2分	
6	(1) 室内装饰材料符合消防环保要求，人员住宿和主要活动场所不使用易燃可燃装饰装修材料，有人居住或者活动的建筑不采用夹芯材料燃烧性能低于A级的彩钢板搭建；大面积使用玻璃材质时应有异色警示标识；(2) 有漏电保护装置；(3) 走廊墙面无突出物，灭火器和标识板等设置应不妨碍老年人正常通行	9	每有一项不符合要求扣3分	
7	消防设施做好维护保养，并有完整记录	8	无维护保养记录不得分；记录不规范不完整按照现场查勘情况扣1-3分	
8	有安全出口、疏散通道，应急照明设备	6	不符合要求不得分	

9	照料护理用房内及公共部位等区域的明显位置设置该区域的安全疏散指示图，指示图上应标明老年人容易识别的疏散路线、安全出口、人员所在位置和必要的文字说明	5	无安全疏散指示图不得分，设置不规范按照现场勘查情况扣1-2分	
10	防火门开启方向有明显标注（推、拉），如有常闭式防火门应处于关闭状态	3	不符合要求不得分	
11	（1）无裸露、老化的电线；无随意拉接和安装用电线路和设备；（2）定期组织对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测；（3）未使用电热毯、热炉、热得快等大功率电气设备；（4）未违规存放易燃易爆危险品	8	每有一项不符合要求扣2分	
12	（1）入口、大厅、楼层、电梯间、各类用房应设置标识；（2）安全出入口、紧急出口、上下楼梯、灭火器等应设置标识；（3）老年人活动空间内的墙面凸出或临空突出物，采用醒目色彩或采用图案区分的方式作出警示标识；（4）标识设置应醒目且有一定导向作用	7	（1）项不符合要求扣2分；（2）项不符合要求扣3分；（3）项不符合要求扣1分；（4）项不符合要求扣1分	
13	服务中心购买养老服务设施公众责任险	30	不符合要求不得分	
14	服务中心室内全部区域严禁吸烟	2	不符合要求不得分	
15	厨房管道燃气、液化气钢瓶等设施、设备的安装存放（液化气钢瓶）与使用应符合消防及燃气专业机构的要求，并出具检查验收合格证明	10	不符合要求不得分	
16	（1）厨房做到明厨亮灶；（2）食堂生熟分开，成品与半成品分开制作、存储；（3）食品留样至少48小时且有留样记录	30	（1）项不符合要求扣6分；（2）生熟未分开扣6分；成品半成品未分开制作、存储扣6分；（3）项食品留样时间不足48小时，扣6分；食品留样不全，扣3分；食品留样记录不规范不完整，扣3分。采取配餐方式的，此项不扣分；未开展助餐服务的，此项不得分。	
17	建立特种设施、设备台账（电梯、空调、锅炉等），特种设备定期接受专业单位检验	10	无台账资料不得分，资料不全或欠规范以现场查勘情况扣1-5分	
18	制定消防安全、特种设备设施安全、食品安全、突发事件等相关管理制度、预警机制及应急预案	5	缺少任意一项制度不得分（如无特种设备设施可不检查相关制度预案）	
19	每半年至少开展一次安全培训，针对本服务中心所制定的各项“突发事件预案”开展定期演练，并有完整记录和照片	5	未组织员工安全培训或未进行“突发事件预案”演练不得分，图片及文字记录不规范不完整，按照现场查勘情况扣分	
20	每月组织一次安全工作自查，自查项目覆盖全服务中心各项工作（如：消防安全、食品采购及安全设施等），安全工作自查记录完整	10	每月未组织安全工作自查不得分；安全工作自查记录不规范不完整按照现场查勘情况扣1-5分；自查项目未全覆盖每少一项应自查项目扣1分，最多扣5分	
21	（1）配备经过消防业务培训的消防管理人员；（2）建立微型消防站、并达到“三知四会一联通，处置要在三分钟”要求	10	有一项不符合扣5分	

服务部分（500分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	照料护理服务：（1）利用服务中心现有设施和资源，为社区内失能失智或有需求的高龄老年人提供长期托养、日间照料服务，实施专业照护；（2）提供上门生活照料服务，包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理，以及洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚等内容	60	服务内容：最高得20分。其中，能够依托服务中心开展长期托养或日间照料服务并有详细服务记录，得10分；能够上门提供生活照料服务中三种以上服务内容并有详细服务记录，得10分 服务绩效：最高得40分。其中，年服务达200人次，得10分；年服务达500人次，得20分；年服务达800人次，得30分；年服务达1000人次以上，得40分。长期托养每人每日计1人次，并不再计入助餐、助医、助浴、助洁、助行服务绩效。	
2	助餐服务：（1）提供集中用餐服务；（2）提供上门送餐服务；（3）建立餐具及配、送餐用具（如：送餐车、送餐专用电梯等）消毒制度，实施消毒规范并记录完整；（4）膳食荤素搭配合理，每周公布食谱，膳食符合地域、民族、宗教习惯	60	服务内容：最高得20分。其中，开展（1）项服务并有详细服务记录，得7分；开展（2）项服务并有详细服务记录，得7分；（3）未制定消毒制度、未实施消毒不得分；消毒记录不规范、不完整扣1-3分；（4）未公布食谱，或未做到膳食荤素搭配、符合地域、民族、宗教习惯，扣3分。 服务绩效：最高得40分。其中，年服务达2000人次，得10分；年服务达5000人次，得20分；年服务达8000人次，得30分；年服务达10000人次以上，得40分	
3	助医服务：（1）协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药，协助生活不能自理的老年人遵照医嘱管理药品；（2）依托医疗卫生服务机构或专业医生、护士为老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等服务；（3）定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导；（4）指导老年人开展适当的康复训练	60	服务内容：最高得20分。其中，能够开展每项服务内容中的一种以上服务并有详细服务记录，得5分 服务绩效：最高得40分。其中，年服务达40人，得10分；年服务达100人，得20分；年服务达160人，得30分；年服务达200人以上，得40分	
4	助浴服务：为失能、高龄老人提供助浴服务；或上门为老人提供助浴服务	60	服务内容：最高得20分。其中，开展一项服务并有详细服务记录，得10分 服务绩效：最高得40分。其中，年服务达50人次，得10分；年服务达100人次，得20分；年服务达150人次，得30分；年服务达200人次以上，得40分	

5	助洁服务：为社区内有需求的老年人提供居家保洁服务，包括房间打扫、清洁灶具、清洗门窗、洗涤衣物等，也包括维修、疏通等其他家政服务	60	服务内容：能够开展两种以上服务内容并有详细服务记录，得20分 服务绩效：最高得40分。其中，年服务达200人次，得10分；年服务达500人次，得20分；年服务达800人次，得30分；年服务达1000人次以上，得40分	
6	助行服务：（1）陪同有需求的老年人户外散步、外出；（2）能够提供助行器具服务	60	服务内容：最高得20分。其中，能够开展一项服务并有详细服务记录，得10分 服务绩效：最高得40分。其中，年服务达200人次，得10分；年服务达500人次，得20分；年服务达800人次，得30分；年服务达1000人次以上，得40分	
7	文教娱乐服务：开展适合老年人身心特点的歌舞、书画、手工、棋牌等文化、教育、体育、娱乐活动	30	能够开展两类活动，并有详细活动记录，得10分；能够开展三类活动，并有详细活动记录，得20分；能够开展四类活动，并有详细活动记录，得30分	
8	心理慰藉服务：由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员以陪同聊天、情绪安抚等形式开展心理慰藉	30	服务内容：有相应人员开展过服务并有详细服务记录，得10分 服务绩效：最高得20分。其中，年服务达20人，得5分；年服务达50人，得10分；年服务达100人，得15分；年服务达150人以上，得20分	
9	代办服务：根据老年人需求提供代购、代领物品，代缴费用等服务	30	服务内容：有相应人员开展过服务并有详细服务记录，得10分 服务绩效：最高得20分。其中，年服务达100人次，得5分；年服务达150人次，得10分；年服务达200人次，得15分；年服务达250人次以上，得20分	
10	针对社区老年人实际需求开展其他为老服务项目	20	有相应人员开展服务并有详细服务记录，得20分	
11	上门服务次数	30	上门服务达300次/年，得10分；上门服务达600人次/年，得20分；上门服务达900人次/年，得30分	

管理部分（150分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	配有医护人员，社工、心理咨询师，营养师，康复师	30	配备依托医疗卫生服务机构提供签约服务的医护人员得3分，内设医疗卫生服务机构配备兼职医护人员得5分，内设医疗卫生服务机构配备专职医护人员得10分；配备兼职社工或心理咨询师得5分，配备专职社工或心理咨询师得10分；配备专（兼）职营养师得5分；配备专（兼）职康复师得5分	
2	各场所卫生状况良好，物品分类放置整齐有序，橱柜及时清理保持整洁，地面干燥，空气无异味，入住老人个人卫生状况良好	10	以现场查勘情况为准，不符合要求不得分	
3	有介绍机构的宣传栏或手册，公开与机构服务相关的信息，包括：相关证照、人员资质、地理位置、收费标准、照护服务项目	15	无宣传栏和手册，不得分，公开内容不全，每缺少一项扣3分	
4	每半年内开展一次人员培训，培训内容包括以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能	15	未及时开展培训，扣6分；未开展培训不得分	
5	建立档案管理制度：（1）管理档案，包括文书档案、财务档案、员工信息等资料；（2）服务档案，包括老年人信息、服务协议、服务项目、服务安排、服务记录等资料。	12	缺少一类档案，扣6分；一类档案记录不规范按照现场查勘情况扣1-4分	
6	制订各部门岗位职责，有完整的各项规章制度且有资料可查	10	未制定部门岗位职责或未建立完整的规章制度不得分	
7	建立员工考核制度，制订各部门、各岗位考核细则，确保各职能部门每月考核且有记录可查	10	无考核制度、未实施考核工作不得分；考核制度及实施考核不规范视情况扣分	
8	设有多渠道的投诉途径，投诉渠道通畅并张贴于机构醒目处。对投诉处理有专人负责，信息的核实、处理、整改、反馈及时并有记录	10	未设多渠道的投诉途径不得分；对投诉未处理、记录、整改、反馈，按照现场查勘情况扣1-5分；未指定专人负责或无相关记录扣5分	
9	建立服务绩效的自评分析机制。必要时采取预防和纠正措施，自评分析（服务差错、意外事件、对象投诉、压疮发生率、服务满意度测评等）有记录	10	未建立自评分析制度、未自评分析不得分；记录不规范按照现场查勘情况扣1-5分	
10	多渠道（家属代表座谈会或个别访谈等）听取服务对象及家属对服务质量的评价与改进，确保每年参与者为服务对象的10%，且有记录可查	10	未听取服务对象及家属对服务质量的评价不得分；参与者人数不足10%扣5分	
11	提供财务年度审计报告；财务人员须持证上岗；出纳、会计不能一人兼任；制定财务管理制度，财务账目规范	10	不符合任意一项要求不得分	
12	遵守《中华人民共和国劳动法》，保护员工合法权益，建立员工激励机制	8	不符合要求不得分	

设施部分（150分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	(1) 服务中心设置在交通便利、社区生活配套设施或公共绿地附近；(2) 靠近（或内设）医疗服务设施、公园等其他公共服务设施；(3) 保持相对独立，有较高的可识别性，可就近解决老年人的基本需求；(4) 有良好的朝向和日照条件，满足通风、防寒、防灾等要求	12	每有一项不符合要求扣3分	
2	服务中心设置在建筑物一层，或设置担架电梯或无障碍通道的二层、三层	8	不符合要求不得分	
3	(1) 独立设置室外坡道且有效宽度不小于1.50m；(2) 坡道的起止点有 $\geq 1.50\text{m} \times 1.50\text{m}$ 回转面积(3) 坡道、过厅、走廊设置双侧扶手	5	无坡道不得分；(1) 项不符合要求扣2分；(2) 项不符合要求扣1分；(3) 项不符合要求扣2分	
4	(1) 楼梯设置双侧扶手；(2) 不采用弧形楼梯和螺旋楼梯，楼段通行净宽不小于1.2m，各级踏步均匀一致	5	(1) 项不符合要求扣3分；(2) 项不符合要求扣2分	
5	(1) 设置照料护理用房，不与电梯井道、有噪声振动的设备机房等邻近，设置床（椅）位平均使用面积每张达到5平方米以上，床和家具符合老年期生理功能需求(2) 照料护理用房有自然通风和采光条件，室内净高不低于2.6m；(3) 照料护理用房留有轮椅回转空间，不设门槛，主要通道的净宽不小于1m并设置扶手，床边留有护理、急救操作空间，相邻床位的长边间距不小于0.8m	12	未按(1) 项要求设置照料护理用房不得分；(2) 项不符合要求扣3分；(3) 项不符合要求扣3分	
6	(1) 设置公共卫生间，与老年人经常使用的公共活动用房同层且邻近，设置便器、洗手盆，且光线明亮，具备通风换气条件，空气无异味；(2) 设置无障碍厕位，便器旁安装扶手，地面选防滑材料	10	未按(1) 项要求设置公共卫生间不得分；(2) 项不符合要求扣5分	

7	(1) 设有公共餐厅, 使用可移动的、牢固的桌椅; (2) 为护理员留有分餐、助餐空间; 采用柜台式售饭方式的, 设置低位服务窗口	10	未按 (1) 项要求设置公共餐厅不得分; (2) 项不符合要求扣5分	
8	(1) 在相对独立的区域设有厨房, 且布局合理, 温度适宜, 有供餐车停放空间和消毒空间, 有排风、排烟、排污、消防设施和适当的防潮、消声、隔声、通风、除尘措施, 符合卫生、环保和消防要求; (2) 墙面使用瓷砖, 地面使用防滑材料, 配有各种厨房用具, 清洗、消毒、储存设备设施	10	未按 (1) 项要求设置厨房不得分; (2) 项不符合要求扣5分。采取配餐方式的, 此项不扣分; 未开展助餐服务的, 此项不得分	
9	(1) 公共活动用房有良好的天然采光与自然通风条件, 且对照料护理用房不产生干扰; (2) 配备电视、音响、健身器材、休闲棋牌类用品、书籍报刊等	10	未按 (1) 项要求设置公共活动用房不得分; (2) 项不符合要求扣5分	
10	设有医疗机构或医疗保健用房	10	设有医疗卫生机构得10分; 设有医疗保健用房得6分; 不符合要求不得分	
11	设置老年人康复用房, 配置有相应设备及康复器材	10	不符合要求不得分	
12	配有公用浴室, 有助浴设施、采暖设施和通风换气装置, 地面作防滑处理或铺设防滑垫, 设置安全扶手, 能够根据老年人身体状况调节水温, 且空间便于轮椅进出, 留有助浴空间, 地面无高差	10	不符合要求不得分, 如: 公用浴室设置不规范无助浴空间、地面有高差等	
13	(1) 配有洗衣机等设施, 且操作场所布局合理, 洁污分开、通风良好; (2) 设置污染衣物预洗和消毒水池	8	(1) 项不符合要求扣5分; (2) 项不符合要求扣3分	
14	配有给水设施、排水设施、热水供应设施、采暖设施、空调设备	10	缺少一项设施设备扣2分	
15	(1) 照料护理用房、卫生间、浴室、公用浴室、公用卫生间、公共活动区域安装呼叫装置且触摸方便, 呼叫装置终端与每个楼层照护站相连; (2) 出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统	15	(1) 未设置呼叫装置扣8分; 呼叫装置设置不规范或不到位扣4分; 呼叫装置未与每个楼层招呼站相连扣4分; (2) 未安装视频监控系统扣7分, 安装不规范不到位视情况扣1-3分	
16	(1) 照料护理用房设置顶灯、床头灯、脚灯等照明设备; (2) 出入口内、外及平台、阳台、走廊、楼梯等公共部位设有照明设备	5	(1) 项未设置照明设备或照明设备配备不到位扣3分; (2) 项出入口内、外平台或阳台、走廊、楼梯等公共部位未设置照明设备或照明设备配备不到位扣2分	

附件2

沈阳市社区养老服务站星级评定标准

沈阳市社区养老服务站星级评定标准总分500分，包括四大类内容，分值分别为：安全部分50分、服务部分300分、管理部分70分、设施部分80分。一星级评分不低于250分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，二星级评分不低于300分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，三星级评分不低于350分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，四星级评分不低于400分且每一部分得分不低于该部分总分的40%，五星级评分不低于450分且每一部分得分不低于该部分总分的40%。

安全部分（50分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	年内无责任事故	10	发生责任事故不得分	
2	(1) 周边环境远离噪声、污染源及危险品生产、储运等区域；(2) 救护车、消防车可出入	2	每有一项不符合要求扣1分	
3	(1) 室内外地面平整；(2) 主要步行通道平坦、无高差；(3) 有无障碍设施，方便轮椅通行	3	每有一项不符合要求扣1分	
4	(1) 出入口有效宽度不小于1.20m；(2) 出入口处内、外应有不小于1.50m×1.50m轮椅回转面积；(3) 出入口处的平台与建筑室外采用缓步台阶和轮椅坡道过渡，起止处有异色警示条	3	每有一项不符合要求扣1分	
5	(1) 主要出入口的门不选用旋转门；公共外门净宽不小于1.10m；走廊、防火等门净宽不小于0.80m；开向公共走廊门不影响安全疏散；室内面积大于60m²时，门向疏散方向开启；(2) 公共区域的门配有方便观察的玻璃	3	(1) 项不符合任意一项要求扣2分；(2) 项不符合要求扣1分	
6	(1) 室内装饰材料符合消防环保要求，人员住宿和主要活动场所不使用易燃可燃装饰装修材料，有人居住或者活动的建筑不采用夹芯材料燃烧性能低于A级的彩钢板搭建；大面积使用玻璃材质时应有异色警示标识；(2) 有漏电保护装置；(3) 走廊墙面无突出物，灭火器和标识板等设置应不妨碍老年人正常通行	4	(1) 项不符合任意一项要求扣2分；(2) 项不符合要求扣1分；(3) 项不符合要求扣1分	

7	消防设施做好维护保养，并有完整记录	2	无维护保养记录不得分；记录不规范不完整扣1分	
8	有安全出口、疏散通道，应急照明设备	2	不符合要求不得分	
9	公共区域明显位置设置该区域的安全疏散指示图，指示图上应标明老年人容易识别的疏散路线、安全出口、人员所在位置和必要的文字说明	1	不符合要求不得分	
10	防火门开启方向有明显标注（推、拉），如有常闭式防火门应处于关闭状态	1	不符合要求不得分	
11	（1）无裸露、老化的电线；无随意拉接和安装用电线路和设备；（2）定期组织对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测；（3）未使用电热毯、热炉、热得快等大功率电气设备；（4）未违规存放易燃易爆危险品	4	每有一项不符合要求扣1分	
12	（1）入口、大厅、楼层、电梯间、各类用房应设置标识；（2）安全出入口、紧急出口、上下楼梯、灭火器等应设置标识	2	每有一项不符合要求扣1分	
13	服务站购买养老服务设施公众责任险	10	不符合要求不得分	
14	服务站室内全部区域严禁吸烟	1	不符合要求不得分	
15	每月组织一次安全工作自查，自查项目覆盖全服务站各项工作（如：消防安全及安全设施等），安全工作自查记录完整	2	每月未组织安全工作自查不得分；安全工作自查记录不规范不完整扣1分；自查项目未全覆盖扣1分	

服务部分（300分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	能够为老人提供照料护理和健康管理等服务	60	能够开展照料护理服务并有详细服务记录，得30分；能够开展健康管理服务并有详细服务记录，得30分	
2	提供助餐服务	30	能够开展服务并有详细服务记录，得30分	
3	为社区内有需求的老年人提供居家保洁服务，包括房间打扫、清洁灶具、清洗门窗、洗涤衣物等，也包括维修、疏通等其他家政服务	30	能够开展两种以上服务内容并有详细服务记录，得30分	
4	能够陪同有需求的老年人户外散步、外出；能够提供助行器具	30	能够陪同有需求的老年人户外散步、外出并有详细服务记录，得15分；能够提供助行器具，得15分	
5	能够为老人开展文化、教育、体育、康复、娱乐等活动	100	每开展一类活动并有详细活动记录，得20分，最多得100分	
6	能够为老人提供陪同聊天、情绪安抚等心理慰藉	20	有相应人员开展服务并有详细服务记录，得20分	
7	代办服务：根据老年人需求提供代购、代领物品，代缴费用等服务	20	有相应人员开展服务并有详细服务记录，得20分	
8	针对社区老年人实际需求开展其他为老服务项目	10	有相应人员开展服务并有详细服务记录，得10分	

管理部分（70分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	配备依托医疗卫生服务机构提供签约服务的医护人员；配有社工、心理咨询师	9	配备依托医疗卫生服务机构提供签约服务的医护人员得5分；配备专（兼）职社工或心理咨询师得4分	
2	各场所卫生状况良好，物品分类放置整齐有序，橱柜及时清理保持整洁，地面干燥，空气无异味	8	以现场查勘情况为准，不符合要求不得分	
3	有介绍机构的宣传栏或手册，公开与机构服务相关的信息，包括：相关证照、人员资质、地理位置、收费标准、照护服务项目	10	无宣传栏和手册，不得分，公开内容不全每项扣2分	
4	建立档案管理制度：（1）管理档案，包括文书档案、财务档案、员工信息等资料；（2）服务档案，包括老年人信息、服务协议、服务项目、服务安排、服务记录等资料。	10	缺少一类档案，扣5分；一类档案记录不规范按照现场查勘情况扣1-3分	
5	制订各部门岗位职责，有完整的各项规章制度且有资料可查	10	未制定部门岗位职责或未建立完整的规章制度不得分	
6	设有多渠道的投诉途径，投诉渠道通畅并张贴于机构醒目处。对投诉处理有专人负责，信息的核实、处理、整改、反馈及时并有记录	6	未设多渠道的投诉途径不得分；对投诉未处理、记录、整改、反馈，按照现场查勘情况扣1-3分；未指定专人负责或无相关记录扣3分	
7	建立服务绩效的自评分析机制。必要时采取预防和纠正措施，自评分析（服务差错、意外事件、对象投诉、压疮发生率、服务满意度测评等）有记录	6	未建立自评分析制度、未自评分析不得分；记录不规范按照现场查勘情况扣1-3分	
8	多渠道（家属代表座谈会或个别访谈等）听取服务对象及家属对服务质量的评价与改进，且有记录可查	6	未听取服务对象及家属对服务质量的评价不得分；参与者人数不足10%扣3分	
9	提供财务年度审计报告；财务人员须持证上岗；出纳、会计不能一人兼任；制定财务管理制度，财务账目规范	5	不符合任意一项要求不得分	

设施部分（80分）

序号	标准要求	分值	评分标准	得分
1	(1) 服务站设置在交通便利、社区生活配套设施或公共绿地附近；(2) 靠近医疗服务设施、公园等其他公共服务设施；(3) 保持相对独立，有较高的可识别性，可就近解决老年人的基本需求；(4) 有良好的朝向和日照条件，满足通风、防寒、防灾等要求	8	每有一项不符合要求扣2分	
2	服务站设置在建筑物一层，或设置担架电梯或无障碍通道的二层、三层	6	不符合要求不得分	
3	(1) 独立设置室外坡道且有效宽度不小于1.50m；(2) 坡道的起止点有 $\geq 1.50\text{m} \times 1.50\text{m}$ 回转面积(3) 坡道、过厅、走廊、楼梯设置双侧扶手	5	无坡道不得分；(1) 项不符合要求扣1分；(2) 项不符合要求扣1分；(3) 项不符合要求扣3分	
4	(1) 设置日间休息室，位置在相对安静区域，具有良好的采光、通风条件并有防寒防暑设备；(2) 供老年人日间休息的躺椅或床位在高度、舒适性等方面充分考虑老年人实际情况合理配置，墙面设有扶手，并配备必要的辅助生活设施及用品。	8	(1) 项不符合要求扣6分；(2) 项不符合要求扣2分	
5	(1) 设有休闲娱乐室，能基本满足聊天、娱乐、培训、讲座等集体活动的需要；(2) 具备小型多功能厅的基本功用，配置包括有线电视、音响、棋牌、乐器等老年人喜爱的娱乐器材及设备	10	(1) 项不符合要求扣6分；(2) 项不符合要求扣4分	
6	(1) 设有图书学习室，配备书架、阅览桌、坐椅，有一定数量的适应老年人阅读的书籍和报刊；(2) 设立上网、书画等兴趣专区，提供相应用具。	8	(1) 项不符合要求扣6分；(2) 项不符合要求扣2分	
7	设置老年人保健康复用房，配置有适合老年人的健身康复器械	8	不符合要求不得分	
8	(1) 设置公共卫生间，与老年人经常使用的公共活动用房同层且邻近，设置便器、洗手盆，且光线明亮，具备通风换气条件，空气无异味；(2) 设置无障碍厕位，便器旁安装扶手，地面选防滑材料	8	(1) 项不符合要求不得分；(2) 项不符合要求扣4分	
9	(1) 设有公共餐厅，使用可移动的、牢固的桌椅；(2) 为护理员留有分餐、助餐空间；采用柜台式售饭方式的，设置低位服务窗口	8	(1) 项不符合要求不得分；(2) 项不符合要求扣4分。采取配餐方式的，此项不扣分；未开展助餐服务的，此项不得分	
10	配有监控系统、供电设施、给水设施、排水设施、热水供应设施、采暖设施、空调设备，出入口内、外及平台、阳台、走廊、楼梯等公共部位设有照明设备	11	缺少监控系统扣4分；缺少其他每项设施设备扣1分	

附件 3

沈阳市区域性居家养老服务中心星级评定申报表

申报星级: ☐一星级 ☐二星级 ☐三星级 ☐四星级 ☐五星级

服务中心名称			
服务中心地址			
法定代表人		统一社会信用 代码	
联系电话		登记日期	年 月
本机构承诺: 1. 自愿申报星级评定, 并积极配合市民政局确定的第三方专业机构开展星级评定工作。 2. 如实提供相关证明、材料, 并对其真实性负责。 法定代表人签字: (服务中心盖章) 年 月 日			

附件 4

沈阳市社区养老服务站星级评定申报表

申报星级: ☐一星级 ☐二星级 ☐三星级 ☐四星级 ☐五星级

服务站名称			
服务站地址			
法定代表人		统一社会信用 代码	
联系电话		登记日期	年 月
本机构承诺: 1. 自愿申报星级评定, 并积极配合市民政局确定的第三方专业机构开展星级评定工作。 2. 如实提供相关证明、材料, 并对其真实性负责。 法定代表人签字: (服务站盖章) 年 月 日			