

DB3311

浙江省丽水市地方标准

DB3311/T 129—2020

乡镇（街道）居家养老服务中心 服务与管理规范

地方标准信息服务平台

2020-01-21 发布

2020-02-21 实施

丽水市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 设施设备	2
5 服务内容及要求	2
6 管理要求	5
7 评价与改进	5
8 星级评定	6
附录 A（规范性附录） 乡镇（街道）居家养老服务中心星级评定内容	8
参 考 文 献	12

地方标准信息服务平台

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规定起草。

本标准由丽水市民政局提出并归口。

本标准起草单位：青田春满园养老服务有限公司、青田县民政局。

本标准起草人：蒋仲胜、刘杰伟、陈豪杰、刘树旺、叶馨、陈建标、陈媚。

本标准属首次发布。

地方标准信息服务平台

乡镇（街道）居家养老服务中心服务与管理规范

1 范围

本标准规定了乡镇（街道）居家养老服务中心的术语和定义、设施设备、服务内容及要求、管理要求、评价与改进和星级评定的内容。

本标准适用于乡镇（街道）居家养老服务中心服务与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第一部分：通用符号

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

服务对象

居住在家庭的60周岁及以上老年人。

3.2

服务人员

具有相应从业资质并为居家老年人提供服务的专职或兼职工作人员。

3.3

乡镇（街道）居家养老服务中心

为居住在乡镇（街道）辖区内老年人提供各种综合性居家养老服务照料、具有固定场所、具备为生活不能完全自理、日常生活需要一定照料的半失能老年人提供日间照料与全托服务能力的社区服务机构。

4 设施设备

4.1 基本要求

- 4.1.1 乡镇(街道)居家养老服务中心可由当地政府或者社会力量(包括社会组织、企业或个人)投资举办。
- 4.1.2 选址、场地及硬件设施应符合 JGJ 450 的规定,并能满足提供服务的要求。
- 4.1.3 建筑面积不宜少于 500 平方米,中短期托养床位应不少于 10 张。
- 4.1.4 应在明显位置悬挂居家养老服务中心标识牌、功能区标识、规章制度、安全疏散标识。公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的要求,消防标志应符合 GB 15630 的要求。

4.2 功能布局

- 4.2.1 乡镇级居家养老服务中心应具备“生活服务、康复护理、托养服务、家庭支持服务”4 项功能,街道级居家养老服务中心在此基础上还须具备“社会工作(心理疏导)服务、康复辅助器具租赁服务”2 项功能。
- 4.2.2 应设置接待厅、公共卫生间、厨房、餐厅、阅览室、棋画室(多功能活动室)、助浴间、洗涤间、康复护理室、托养服务室、家庭支持培训室、心理咨询室、康复辅具租赁室(区)等,乡镇级居家养老服务中心可不设立心理咨询室、康复辅具租赁室(区)。
- 4.2.3 应配备火灾报警器或独立式烟感报警器、消防应急照明灯、防火器具等消防设备,紧急疏散通道应不少于 2 个。
- 4.2.4 应在卫生间、通道走廊、楼梯间、浴室等活动区域设置无障碍设施,地面应做防滑处理,无障碍设施应符合 GB 50763 的要求。
- 4.2.5 应配备宽带、固定电话、夜间照明设施、视频监控系統、紧急呼叫装置、智慧用电系统等。
- 4.2.6 厨房应配备食品冷冻冷藏设备、消毒柜、食品留样柜、洗碗水池。
- 4.2.7 具有男女分设的公共卫生间,所有卫生间应有坐便器、紧急呼叫按钮、排风系统等,每个卫生间应至少有一处坐便器(小便池)、洗手盆安装扶手。
- 4.2.8 家庭支持培训室应配备必要的培训设备,家庭支持培训室可与其他功能活动室相结合。
- 4.2.9 洗涤间应配备洗衣机、烘干机或兼备洗衣、烘干功能的洗衣机,助浴间应配备助浴设备。
- 4.2.10 应各配备 3 样(含)以上基本的专业护理康复器材、基本医疗设备、基本康复辅具设备。
- 4.2.11 应在老年人活动范围内(不含走廊、卫生间)设置冷暖空调。

5 服务内容及要求

5.1 生活服务

5.1.1 助餐服务

5.1.1.1 基本内容

助餐服务的基本内容包括但不限于:集中用餐、上门送餐、协助进食。

5.1.1.2 服务要求

- 5.1.1.2.1 依法办理食品经营许可证或登记证、从业人员健康证,并上墙公示。

- 5.1.1.2.2 食物及其原材料的采购、仓储、处理、烹饪加工、留样均需严格执行食品安全操作规范，应符合 GB/T 27306 的要求。
- 5.1.1.2.3 根据老年人的饮食习惯和禁忌，结合季节时令、地域特点、风俗习惯等因素，为老年人制定科学、合理的食谱，荤素搭配、营养均衡。
- 5.1.1.2.4 公示用餐时间、送餐时间、收费标准、每周食谱以及服务中心联系人、联系电话。
- 5.1.1.2.5 应由专人为集中用餐老年人开展协助取餐服务，并为有需求的老年人提供送餐服务及协助进食服务。用于送餐的餐盒用具应具有保温功能。
- 5.1.1.2.6 保持餐厅环境卫生整洁，餐具清洁并定期消毒，应符合 GB 14934 的要求。
- 5.1.1.2.7 应根据需要与就餐老年人签订就餐服务协议，做好助餐台账记录。

5.1.2 助浴服务

5.1.2.1 基本内容

助浴服务的基本内容包括但不限于：中心助浴、上门助浴。

5.1.2.2 服务要求

- 5.1.2.2.1 应根据天气状况、老年人身体状况及居住条件决定是否进行助浴服务。如不适合开展助浴服务，应及时与老年人及家属进行沟通，另外安排时间开展助浴服务。
- 5.1.2.2.2 助浴服务应有家属在场，助浴前应先对老年人及家属进行安全提示，对老年人身体状况进行评估，检查与调试助浴设备。
- 5.1.2.2.3 助浴过程中应时刻注意观察老年人身体情况，如老年人感到身体不适，须马上采取应急措施。
- 5.1.2.2.4 助浴结束后，应进行物品消毒及整理工作，做好服务记录。

5.1.3 洗涤服务

5.1.3.1 基本内容

洗涤服务的基本内容包括但不限于：集中送洗、上门洗衣。

5.1.3.2 服务要求

- 5.1.3.2.1 洗涤前应先检查洗涤衣物。
- 5.1.3.2.2 应分类清洗、洁污分开，被血液、体液污染的衣物单独洗涤，先消毒后清洗。
- 5.1.3.2.3 集中送洗衣物应标注清楚、核对准确，一人一机一消毒。
- 5.1.3.2.4 洗涤设备应定期清洁、消毒，做好台账记录。

5.2 康复护理服务

5.2.1 基本内容

康复护理服务的基本内容包括但不限于：健康咨询和指导、健康监测、康复辅助训练、用药提醒。

5.2.2 服务要求

- 5.2.2.1 服务机构受理老年人康复护理服务前，根据需要应了解老年人的既往病史、用药禁忌等相关资料。
- 5.2.2.2 应由有资质的医疗机构或专业人员，根据个人情况开展康复护理服务。

5.2.2.3 康复护理过程中应注意观察老年人的身体适应情况，若老年人出现不适，应采取相应措施、分类处置。

5.2.2.4 开展健康咨询和指导，应建立老年人健康档案，作出完整服务记录。健康档案应妥善保管，保护个人隐私。应开展健康教育宣传活动，一年不少于4次。

5.2.2.5 根据需要配备相应的康复设施设备，明示康复器材使用说明及注意事项。康复训练应在专业人员指导下进行，应协助老年人正确使用康复训练器材。

5.2.2.6 为老年人提供用药提醒服务时，先检查老年人服用的药品是否过期，提醒老年人不得擅自服药，应根据医嘱服用药物。有条件的，可配备智能用药提醒设备。老年人自带药品应由专人负责签收、登记和管理。每人药品应分开存放，做到姓名标识清楚。

5.3 托养服务

5.3.1 基本内容

托养服务的基本内容包括但不限于：日托服务、全托服务。

5.3.2 服务要求

5.3.2.1 应为托养老年人提供生活照料、护理、娱乐、文化教育等服务，为全托老年人提供24小时服务。配备与托养服务相匹配的护理服务人员，护理服务应符合GB/T 35796的要求。

5.3.2.2 应与接受服务的老年人或者其代理人签订具有法律效力的服务协议。

5.3.2.3 托养老年人入住前应进行必要的身体状况评估，做好入住登记。

5.4 家庭支持服务

5.4.1 基本内容

家庭支持服务的基本内容包括但不限于：照护技能培训、常用知识普及、心理知识辅导。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 家庭支持服务可通过个案服务与团体服务、集中与上门等多种形式开展。

5.4.2.2 采用集中培训模式时，每季度开展次数不少于1次，服务时间不宜少于90分钟，每班学员人数不宜超过40人，做好记录工作。

5.4.2.3 照护技能培训内容应包括生活服务技能、康复护理技能、应急救援技能等。

5.4.2.4 家庭支持服务应由专业的人员提供服务。

5.5 社会工作（心理疏导）服务

5.5.1 基本内容

社会工作（心理疏导）服务的基本内容包括但不限于：精神文化、心理慰藉。

5.5.2 服务要求

5.5.2.1 社会工作（心理疏导）服务可通过个案服务与团体服务、集中与上门等多种形式开展。

5.5.2.2 应遵循自愿平等原则，对发生纠纷的老年人进行排解疏导，对老年人的合理要求应理解，尽可能给予满足，对老年人不合理要求，要耐心说服。

5.5.2.3 应根据老年人的身体状况、兴趣爱好、文化程度，开展多样化的文娱活动，鼓励老年人积极参加各类活动。

5.6 康复辅助器具租赁服务

5.6.1 基本内容

康复辅助器具租赁服务的基本内容包括但不限于：康复辅助器具租赁、康复辅助器具出售。

5.6.2 服务要求

5.6.2.1 根据老年人身体状况和实际需求，提供电动护理床、轮椅、智能助行器、助听器、矫形器、洗浴床等各类老年康复辅具租赁服务。

5.6.2.2 器具应由康复辅助器具公司或运营商提供，回收后进行清洁消毒。

6 管理要求

6.1 基本要求

6.1.1 政府投资举办的乡镇（街道）居家养老服务中心应委托第三方专业运营管理。

6.1.2 运营机构应进行社会服务机构登记或企业法人登记。

6.1.3 应按规定参加养老服务机构综合保险。

6.1.4 支持机构规模化、连锁化运营。已在其他地方取得营业执照的企业，在本地开展经营活动时不必设立子公司；非营利性机构可在其登记管理机关辖区内，设立多个不具备法人资格的服务网点。连锁运营的居家养老服务中心，可以整合资源，进行设施设备资源共享，以总部联合开展的服务，可作为居家养老服务中心连锁运营机构的绩效。

6.1.5 应建立财务管理制度、食品安全管理制度、托养服务管理制度、入住评估制度、消防安全管理制度、突发事件应急预案等规章制度。

6.1.6 每年应至少开展2次安全演练。

6.2 人员管理

6.2.1 居家养老服务中心与工作人员应遵纪守法，遵守规章制度、职业道德规范，尊重老年人，保护老年人隐私。

6.2.2 应建立工作人员选聘、考核、培训、任免、奖惩等的相关管理制度，建有工作人员的人事档案。应与工作人员签订劳动合同，为提供上门服务的养老护理人员投保人身意外伤害险。

6.2.3 工作人员应具备符合工作岗位要求的文化程度及语言表达能力，有合法的从业资格及相应的职业资格证书。

6.2.4 定期对工作人员进行相关的专业技能培训。

6.3 服务管理

6.3.1 应明确服务项目、收费标准及服务流程，并进行公示。

6.3.2 服务人员提供服务时，应具有与老年人的沟通技巧，注意个人卫生、干净整洁，理解老年人的服务需求，尊重老年人的生活习惯、宗教信仰，语言文明、态度热情，细致周到、操作规范。

6.3.3 服务结束后，应接受服务对方评价或第三方评价。

6.3.4 应设立意见簿（箱），公开投诉电话。

7 评价与改进

7.1 评价主体

评价主体包括：

- 管理机构评价；
- 服务组织自我评价；
- 服务对象或家属、监护人评价；
- 第三方评价。

7.2 评价指标

评价指标如下：

- 服务对象满意度；
- 家属/监护人满意度；
- 服务时间准确率；
- 服务项目完成率；
- 有效投诉结案率。

7.3 信息反馈

7.3.1 可采用实地走访、调查问卷、电话传真、网络平台等方式接收服务信息咨询与反馈。

7.3.2 反馈内容包括服务内容、服务价格、支付方式、处理投诉的程序和结果、老年人需求及其满意度测评等。

7.4 服务质量评价

7.4.1 应定期或不定期查阅服务对象的反馈意见、服务过程记录等相关信息。

7.4.2 应建立不合格服务纠正制度，分析不合格服务的产生原因，制定改进措施使之得到纠正。

7.4.3 居家养老服务不合格的现象包括但不限于：

- 提供服务不全面或不及时；
- 服务对象投诉或不满意；
- 服务设计缺陷或服务过程不规范；
- 其他服务对象认为不合格等服务。

7.5 服务质量改进

7.5.1 公开组织机构、服务内容及工作人员等基本信息并及时更新。

7.5.2 根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。

8 星级评定

8.1 居家养老服务中心评定采用星级制，共分为五个等级，从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。评分90分及以上为五星级，85-89分为四星级，80-84分为三星级，75-79分为二星级，70-74分为一星级。

8.2 居家养老服务中心运营满一年后方可申请星级评定。星级评定采用申报制，每年由运营机构向属地县级民政部门提出申请，由专业的评估机构进行评估，星级评定有效期为三年，其中评为四星级以上（含）的中心，应报市级民政部门复核确认。

8.3 居家养老服务中心如发生消防安全事故，或发生因管理不善、护理不当造成老年人伤、亡事件的，两年内不得申请评定星级。

8.4 已评星级的居家养老服务中心每三年复评一次，其中星级升级评定可在已评星级满一年后提出星级升级评定申请。运营机构变更的，运营满一年后须重新申请星级评定。在星级评定有效期内，如发生安全责任事故的，由星级评定主管部门撤销已评星级。星级撤销满二年后方可重新申请。星级标志由市级民政部门统一设计，由属地县级民政部门制作、颁发和管理。

8.5 居家养老服务中心星级评定内容见附录A。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性附录)

乡镇(街道)居家养老服务中心星级评定内容

表A.1给出了乡镇(街道)居家养老服务中心星级评定的相关内容。

表 A.1 乡镇(街道)居家养老服务中心星级评定内容

项目	内容	评分标准	评估方式
设施设备 (30分)	建筑面积 (2分)	1. 建筑面积 900 平方米及以上 (2分) 2. 建筑面积 700 (含) -900 平方米 (1.5分) 3. 建筑面积 500 (含) -700 平方米 (1分) 4. 建筑面积 300 (含) -500 平方米 (0.5分)	实地察看 资料检阅
	功能设置 (5分)	1. 居家养老服务中心项目由专业团队设计和建设 (2分) 2. 整合资源设置公共卫生间、厨房、餐厅、阅览室、棋画室(多功能活动室)、助浴间、洗涤间、康复护理室、托养服务室、家庭支持培训室、心理咨询室、康复辅具租赁室(区)等功能格局(3分,每缺1项扣0.5分,扣完为止;乡镇级居家养老服务中心未设心理咨询室、康复辅具租赁室(区)不扣分)	实地察看 资料检阅
	标识规范 (3分)	1. 悬挂统一醒目的居家养老服务中心标识牌、功能区标识、规章制度、安全疏散标识(1分) 2. 采用温馨暖色调,慈孝文化元素丰富(2分)	实地察看
	消防设施 (4分)	根据消防安全要求,配备火灾报警器或独立式烟感报警器、消防应急照明灯、防火器具等消防设备,消防标志标识明晰,紧急疏散通道不少于2个且畅通(每缺1项扣1分,扣完为止)	实地察看
	安全设施 (5分)	1. 卫生间、通道走廊、楼梯间、浴室等活动区域无障碍设施齐全,地面做防滑处理,采用缓坡台阶(2分,每缺1项扣0.5分,扣完为止) 2. 夜间照明设施、视频监控系统、紧急呼叫装置、场所安保等功能完好且发挥作用(2分,每缺1项扣0.5分,扣完为止) 3. 有智慧用电系统(1分)	实地察看
	床位 (2分)	有10张(含)及以上的托养床位且每床使用面积不低于6平方米(2分)	实地察看
	厨房设备 (1分)	配备食品冷冻冷藏设备、消毒柜、食品留样柜、洗碗水池(每缺1项扣0.5分,扣完为止)	实地察看
	卫生间 (2分)	具有男女分设的公共卫生间,所有卫生间应有坐便器、紧急呼叫按钮、排风系统等,每个卫生间应至少有一处坐便器(小便池)、洗手盆安装扶手。(每缺1项扣0.5分,扣完为止)	实地察看
	洗涤助浴 (2分)	1. 有洗衣机、烘干机或兼备洗衣、烘干功能的洗衣机(1分) 2. 有相应的助浴设备(1分)	实地察看
康复医疗 设备 (2分)	按需各配备3样(含)以上基本的专业护理康复器材、基本医疗设备、基本康复辅具设备(每缺1样扣0.5分,扣完为止)	实地察看	

表 A.1 乡镇（街道）居家养老服务中心星级评定内容（续）

项目	内容	评分标准	评估方式
设施设备 (30分)	空调、通讯设备 (2分)	1. 老年人活动范围内设冷暖空调，不含走廊、卫生间（1分） 2. 配有宽带、固定电话（1分）	实地察看
服务开展 (40分)	生活服务 (12分)	1. 依法办理食品经营许可证，食堂工作人员须取得有效的健康合格证，并上墙公示（2分，每缺1项扣1分，扣完为止） 2. 严格执行食品安全操作规范，做到冷热菜分离、食品留样（2分） 3. 厨房、餐厅环境卫生整洁，餐具清洁并定期消毒（2分，1项不符合扣1分，扣完为止） 4. 开展助餐、助浴、洗涤、上门服务（4分，每缺1项扣1分，扣完为止） 5. 按本规范服务要求提供服务且服务记录完整、规范（2分，1例不符合要求扣0.5分，扣完为止）	资料检阅 实地察看 随机抽测
	康复护理服务 (8分)	1. 通过聘请有资质的专业人员或与医疗服务机构合作等方式开展康复护理服务（2分） 2. 为服务的老年人建立健康档案（2分，1人未建立健康档案扣0.5分，扣完为止） 3. 每年开展健康教育宣传活动不少于4次（2分，每少1次扣0.5分，扣完为止） 4. 有完整、规范的服务记录（2分，服务记录不完整扣1分，无服务记录不得分）	资料检阅 现场访谈 随机抽测
	托养服务 (6分)	1. 能够提供日托、全托服务，且托养入住率不低于30%（3分） 2. 与服务对象签订服务协议（1分） 3. 托养老年人入住须进行身体状况评估（1分） 4. 有完整的服务记录（1分）	资料检阅 实地察看 随机抽测
	家庭支持服务 (6分)	1. 由专业人员提供家庭支持服务（1分） 2. 针对家庭照护者提供照护技能、心理辅导等实用培训（2分） 3. 每年开展不少于4次（每季度至少1次）的集中家庭支持服务，且有规范完整台账记录，含签到名册、现场照片、培训方案、师资证明等（3分，每缺1次扣0.5分，记录不完整扣1分，扣完为止）	资料检阅 随机抽测
	社会工作（心理疏导）服务 (4分)	1. 有规范的服务流程、制度和人员职责（1分） 2. 每年为老年人组织开展生日会、文化娱乐等集体文体活动不少于6次（2分，每少1次扣0.5分，扣完为止） 3. 按服务要求开展个案服务，且服务记录规范完整（1分）	资料检阅 现场访谈
	康复辅助器具租赁服务 (4分)	1. 有规范的服务办理流程和收费标准，并上墙公示（2分） 2. 为有需求的居家老年人提供康复辅助租赁或出售，并做好台账登记（2分）	资料检阅 实地察看
运营管理 (30分)	规章制度 (4分)	1. 各项规章制度健全，建立财务管理制度、食品安全管理制度、托养服务管理制度、入住评估制度、消防安全管理制度、突发事件应急预案等（2分，每缺1项扣0.5分，扣完为止） 2. 服务指南、服务承诺、服务项目及收费标准、服务流程、捐款捐物、联系电话、每周菜谱公开公示（2分，每缺1项扣0.5分，扣完为止）	资料检阅

表 A.1 乡镇（街道）居家养老服务中心星级评定内容（续）

项目	内容	评分标准	评估方式
运营管理 (30分)	工作人员 (8分)	1. 有专业运营管理团队，居家养老服务中心专职人员（含护理员）不少于3人（3分，专职人员有2人可得1.5分） 2. 养老护理员至少1名，养老护理员与入托老人比例达到：与自理老人不低于1:10，与不能自理老人不低于1:4（2分） 3. 每半年组织开展1次管理服务人员素质提升和知识更新的集中教育培训，管理服务人员熟悉掌握本规范内容与要求，熟悉各级养老服务政策基本常识（2分） 4. 统一着装，全员签订劳动合同（1分）	资料检阅 实地察看 随机抽测
	信息管理 (3分)	1. 建立服务对象老年人基本信息档案，其中固定服务对象还应包括服务协议、服务项目、服务安排、服务记录；入住服务对象还应包括入住评估信息（2分，每缺1项扣0.5分，扣完为止） 2. 有专门信息化养老服务系统，并实行动态管理（1分）	资料检阅 实地察看
	服务质量 (6分)	1. 设立意见簿（箱），公开投诉电话，有效投诉解决率不低于90%（2分） 2. 为托养人员提供各类讲座、文娱活动、技能培训等日课活动，包括但不限于影视、讲座、手工、书法、棋牌等（3分，每周课程活动安排3日及以下扣1.5分，未开展不得分） 3. 定期对辖区内服务老年人抽样调查，每年至少两次，老年人基本满意率不低于85%（1分）	资料检阅 实地察看 随机抽测
	安全管理 (4分)	1. 落实值班及巡查制度，做好托养人员出入登记管理（1分，记录不规范完整每例扣0.5分，扣完为止） 2. 每年至少开展2次安全演练、安全教育（2分，每缺1次扣1分，扣完为止） 3. 落实每月消防、食品等安全检查工作，及时整改发现的问题（1分，记录不规范完整每例扣0.5分，扣完为止）	资料检阅 实地察看
	互动交流 (1分)	1. 与所在地乡镇（街道）、村（社区）及有关单位（部门）联合开展尊老为老关爱活动（0.5分） 2. 整合利用文化、卫生、红十字、司法、食药等部门涉老资源为老年人提供政策咨询、技能培训、公益讲座等服务（0.5分）	资料检阅
	保险投保 (2分)	按规定参加养老服务机构综合保险（1分） 为提供上门服务的养老护理员投保人身意外伤害险（1分）	资料检阅
	环境卫生 (2分)	场所环境整洁，墙体干净，空气清新无异味，无卫生死角。	实地察看
加分项 (10分)	荣誉表彰 (4分)	承接运营的乡镇（街道）居家养老服务中心或工作人员获国家级表彰（3分）、获省级表彰（2分）、获市、区级表彰（1分）（同类表彰以最高形式表彰为准），最高得4分。	资料检阅
	先进做法 (4分)	先进做法被国家级媒体报道（2分）、被省级报道（1.5分）、被市级报道（1分）（同类表彰以最高形式表彰为准），最高得4分。	资料检阅
	引领示范 (2分)	有特色做法，值得被市内其他居家养老服务中心学习借鉴。（2分）	资料检阅 实地察看

表 A.1 乡镇（街道）居家养老服务中心星级评定内容（续）

项目	内容	评分标准	评估方式
	否决项（有下列情形之一的不予评定）	1. 运营机构未进行社会服务机构登记或企业法人登记；内设老年食堂但无食品经营许可证；与餐饮企业合作但未签订合作协议或合作的餐饮企业无食品经营许可证。 2. 发生重大安全事故。 3. 不接受业务主管部门监督管理。 4. 资金管理混乱，挪用、占用财政补助资金，未实行专款专用。	资料检阅 实地察看

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] DB33/T 926-2014 养老机构服务与管理规范
 - [2] DB33/T 837-2011 居家养老服务与管理规范
 - [3] DB3306/T 010-2018 居家养老服务照料中心服务与管理规范
 - [4] 《浙江省养老服务设施专项规划编制导则（试行）》
 - [5] 《居家养老服务中心与助餐配送餐服务基本工作规范（试行）》（浙民办[2018]福50号）
 - [6] 《关于推进养老服务发展的意见》（国办发[2019]5号）
-

地方标准信息服务平台