

湖州市民政局文件

湖民〔2024〕37号

湖州市民政局关于印发 《湖州市社区居家养老服务中心建设和运行 考核办法（试行）》的通知

各区县民政局，南太湖新区社发局（社发中心）：

现将《湖州市社区居家养老服务中心建设和运行考核办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻落实。

湖州市民政局

2024年10月11日

湖州市社区居家养老服务中心建设和运行考核办法（试行）

第一章 总则

第一条 为提升全市社区居家养老服务中心规范化管理水平，提升服务质效，根据《湖州市居家养老服务条例》《湖州市民政局 湖州市财政局关于完善湖州市社区居家养老服务设施建设和服务运营补助政策的通知》（湖民〔2024〕23号）《湖州市社区居家养老服务机构设施等级评定标准（试行）》（湖民〔2023〕26号）《湖州市社区居家养老服务机构基础性服务标准（试行）》（湖民〔2021〕36号），结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所指社区居家养老服务中心包括区县综合型养老服务中心、乡镇（街道）居家养老服务中心、区域型居家养老服务中心、城乡社区居家养老服务照料中心和社区居家养老服务站（以下简称“中心”）。

第二章 选址与建设

第三条 中心选址以就近就便解决老年人的基本养老服务需求为原则，建立15分钟养老服务圈。鼓励中心与医疗卫生服务设施整合建设或毗邻建设、资源共享。原则上新、改建3A及以上中心应与医疗卫生服务设施整合建设或毗邻建设、资源共

享。

第四条 一定区域内配置多处养老服务设施的，鼓励服务功能整体规划、综合评定、错位互补，避免近距离点位功能重复和设施闲置，具体由区县民政部门认定。

第五条 建立统一的居家养老服务设施等级评定标准体系。各区应按照《湖州市社区居家养老服务机构设施等级评定标准（试行）》（湖民〔2023〕26号）和《相关指标解释》（湖民办便函〔2023〕27号），结合实际情况开展中心建设，合理设置各相关功能室。各县可参照执行。

第六条 市民政局及各区民政部门应按照《湖州市社区居家养老服务机构设施等级评定标准（试行）》（湖民〔2023〕26号）及相关指标解释（湖民办便函〔2023〕27号）对中心开展等级评定，从低到高评定基础级、1A、2A、3A、4A、5A六个等级。各县可参照执行。

第七条 履行事前审核。中心在建设前，其选址、建设面积、施工图纸、装修设计、设备采购、功能设置、资金补助等应报区县民政部门审核。中心硬件设施设备的配备、维护和提升按照“谁建设、谁负责”的原则确定责任主体。区县民政部门应做好督导工作，并把建设情况纳入对乡镇、街道考核指标。

第三章 管理与服务

第八条 中心应委托专业机构运营管理，委托运营管理程

序应依法依规。运营机构应依法进行社会组织登记或企业法人登记。

第九条 实行分区域连锁运营。每个区县可根据老年人口分布和区域设施布局等情况，划分 2-5 个片区，通过公开招投标等方式，择优确定专业养老服务机构。

第十条 推动居家社区机构养老服务相融合，支持专业养老机构运行居家养老服务设施，提供上门居家服务。鼓励品牌连锁化运营，每个区县至少培育 2 家涵盖机构和社区居家养老服务的品牌连锁化养老服务机构。

第十一条 中心应按照设施等级建立健全服务管理的各项规章制度，包括（但不限于）消防安全管理制度、食品安全管理制度、财务管理制度、服务管理制度、托养管理制度、入住评估制度、人员管理制度、突发事件应急预案等。

第十二条 中心各类规章制度、执业证照、服务项目、收费标准、服务流程等应通过一定形式进行公示。

第十三条 中心应当结合服务开展情况配备一定数量的持证养老护理员和持证社会工作者。具体要求由区县民政部门根据实际情况自行规定。

中心应配备至少 1 名专职工作人员，1A 及以上专职人员应当持有养老护理员职业资格证书或技能等级证书（厨师、保洁等工勤人员除外）。

第十四条 中心运营方应按照多劳多得、按劳取酬的原则

设置科学合理的养老护理员薪酬体系，鼓励中心专职养老护理员开展专业化上门服务。

第十五条 中心应按照设施等级提供养老服务，包括生活服务、医疗卫生服务、精神慰藉服务、家庭支持服务等，具体可参照《湖州市居家养老服务条例》、《湖州市社区居家养老服务事项指南（试行）》（湖民〔2021〕25号）和《湖州市政府购买居家养老服务基本项目标准化服务指导清单（试行）》（湖民〔2023〕39号）。

第十六条 中心提供的服务，应以无偿和低偿为原则。中心提供的低偿服务应当根据服务成本制定合理的收费标准。服务项目和收费标准应在中心醒目位置公示。

第十七条 中心提供服务的形式主要包括基础性服务和个性化服务。各区县民政部门应明确服务对象排摸的分层分类标准，重点保障经济困难老年人和高龄、孤寡、独居、空巢、失能、重残等特殊困难老年人，确保满足老年人的个性化、多元化需求。

（一）基础性服务：以中心为阵地为老年人提供探访慰问、需求采集、生活照料、休闲娱乐、健康护理和精神慰藉等服务。具体可参照《湖州市社区居家养老服务机构基础性服务标准（试行）》（湖民〔2021〕36号）。

（二）个性化服务：包括上门服务和在中心开展的满足个人特定需求的服务。上门服务在排摸需求的基础上，由经过专

业培训的服务人员上门为居住在家中的老年人提供助餐、助浴、助洁、助行、助医等服务。在中心开展的满足个人特定需求的服务指为满足老年人个体需求，以中心为阵地开展的个性化服务。

第十八条 中心应当依托数字化养老服务平台，开展各项管理和活动。

第四章 考核与资金拨付

第十九条 区县民政部门应建立统一的居家养老服务中心运行考核制度，围绕服务完成情况（基础性服务+个性化服务）、制度建设、人员配置、内部管理、人流量、护理员培训、安全、满意度等方面，合理设置加扣分项和一票否决项。

第二十条 中心运行考核应当充分考虑乡镇（街道）人民政府、村（居）委会等主体的意见，并在考核制度中设置一定权重的分值。

第二十一条 中心运行考核包括线上监管和线下评估。线上监管通过摄像头、打卡、门禁等智能终端实时动态开展。线下评估应委托第三方机构按照居家养老服务中心运行考核制度定期开展，每季度至少 1 次。

第二十二条 除第三方线下评估外，区县民政部门应采取定期检查、不定期抽查暗访、受理投诉等方式，加强对中心的动态监督检查。区县民政部门应当引入人大代表、政协委员、

基层群众等开展社会监督。

监督检查中发现不符合标准的，给予相应扣分并纳入考核结果；限期未能整改到位的，减少或取消相应财政补助。

第二十三条 中心运行考核结果与机构运行补助资金、服务资格直接挂钩。

第二十四条 区县民政部门应当结合中心运行考核结果，建立效能评价激励制度，根据机构服务的效能品质“奖优罚劣”。

第二十五条 每季度开展不少于 1 次的服务满意度测评，通过发放满意度调查问卷、电话抽查等多种形式面向老年人或相关人员开展，并形成分析报告。测评内容可包括服务人员、服务质量、服务时长、服务价格、投诉处理等。

第二十六条 区县民政部门应采取重点抽查、定期检查的方式，对第三方线下评估结果按照不低于评估数量的 10% 进行监督，监督结果与评估委托业务费、评估资质等挂钩。

第二十七条 中心运行补助资金主要用于中心的人员经费、服务开展、内部管理等开支。中心运营方应当规范经费管理，积极接受审计、评估。以中心为阵地开展活动的经费占基础性服务经费的百分比不得低于 5%。

第二十八条 中心发生重大责任事故，一经查实，由中心运营方承担责任的，取消其财政补助，次年取消服务资格。发现中心运营方恶意套取补助资金、侵犯老年人利益且经查实的，酌情通报批评或终止服务合同，次年取消服务资格。

第五章 附 则

第二十九条 区县民政部门根据本办法，制定具体实施细则。

第三十条 本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行。