

慈惠街道社区老年人服务中心运营项目

采购用户需求

采 购 人: 武汉市东西湖区人民政府慈惠街道办事处

采 购 方 式: 竞争性磋商

项 目 日 期: 二〇二六年一月

申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，即：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3. 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为专门面向中小企业预留采购份额的采购项目，所有符合资格条件的投标人均可参加投标。符合条件的小微企业价格扣除优惠为： /。

6. 供应商特定资格要求：投标人须具有有效的《人力资源服务许可证》

项目采购需求

一、项目基本情况

- (1) 采购人：武汉市东西湖区人民政府慈惠街道办事处
- (2) 项目名称：慈惠街道社区老年人服务中心运营项目
- (3) 服务期：签订合同后一年（合同期满后根据需求及考核情况可续签，续签最多不超过两年。）
- (4) 预算金额：49万元（AA级8万/年 AAA级11万/年预计2026年有3个AAA级，2个AA级老年服务中心）
- (5) 服务地点：甲方指定地点
- (6) 付款方式：根据武民政〔2022〕38号文件，老年人服务中心运营补贴根据评定等级级别支付运营补贴。

二、采购项目的目标

(一) 设施标准

社区养老服务设施的建筑设计、场地设计、符合老年人需求 的专门设计及建筑设备的配置等应符合《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450—2018)第3章至第5章、《养老机构安全管理》(MZ/T032—2012)第5章的要求。社区老年人服务中心(站)的建设还应符合社区老年人日间照料中心设施设备配置(GB/T33169—2016)中第5章至第7章的要求。“互联网+居家养老”服务网点的建设还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准(试行)》第三章至第六章的要求。提供助餐服务的社区养老服务设施的建设还应符合《湖北省养老机构食堂食品安全管理规范(试行)》第三章和第四章的要求。

(二) 运营管理标准

社区养老服务设施的运营机构、人员管理及运营管理应符合《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796—2017)第4章、第6章和第7章、《养老机构安全管理》(MZ/T032—2012)第7章至第13章、《居家养老服务通则》(DB42/T1250—2017)第4章的相关要求。“互联网+居家养老”服务网点还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准(试行)》第五章和第六章的相关要求。开设食堂的社区养老服务设施应符合《养老机构安全管理》(MZ/T032—2012)第6章及《湖北省养老机构食堂食品安全管理规范(试行)》第二章、第四章至第七章的要求。

三、服务要求

社区养老服务设施运营主体可依据老年人生理、心理、社会等方面需求为老年人提供不同类型的服务，服务内容分为三类，分别是I类支持服务、II类照料服务、III类专业服务。

(一) I 类支持服务。主要指老年人可自主开展，社区养老服务设施提供设备或人员支持的各项服务，服务项目包括但不限于：

1. 精神文化服务。服务内容包括但不限于：阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等。运营主体应组织人员给予老年人适当的指导和帮助。服务应符合《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T33168—2016)第5章5.2的要求。

2. 日间照料服务。为老年人提供日间照料如午间休息、设施内照料等服务。服务应符合《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T33168—2016)第5章5.3的要求。

3. 其他适用于老年人需求开展的各项支持类服务。服务项目包括但不限于：兴趣培养、购物服务、委托代办服务等。服务质量应符合《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T33168—2016)、《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796—2017)、

《养老机构服务质量规范》(DB42/T1246—2017)、《居家养老服务通则》(DB42/T1250—2017)的要求。“互联网+居家养老”服务网点所提供的服务还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准(试行)》第二章、第四章和第五章的要求。

(二) II 类照料服务。主要指帮助老年人解决日常照料问题的服务，服务项目包括但不限于：

1. 生活照料服务。服务内容包括但不限于：助洁、助浴、理发、衣物洗涤等服务。在社区养老服务设施内提供的生活照料服务的，服务质量应符合《养老机构服务质量规范》(DB42/T1246—2017)第5章5.2.2.1的要求，为老年人提供上门生活照料服务的，服务质量应符合《居家养老服务通则》(DB42/T1250—2017)第5章5.2.2的要求。如厕服务应符合《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T33168—2016)第5章5.4的要求。

2. 助餐服务。服务内容包括但不限于：为老年人提供就餐服务、个人配餐、上门送餐、上门做饭等服务。在社区养老服务设施内开展助餐服务的，服务质量应符合《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796—2017)第5章5.3的要求，为老年人提供上门助餐服务的，服务质量应符合《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T33168—2016)第6章6.2的要求。

3. 医疗保健服务。服务内容包括但不限于：用药指导、血压测量与监测、健康义诊、助医服务、老年保健养生咨询、老年安全防护教育等内容，宜采取老年人易于接受的形式，如一对一服务、面对面解答、观看影视资料等，健康保健服务宜由专业人员提供。

4. 心理精神支持服务。服务类别包括但不限于：情绪疏导、心理支持、危机干预、社会交往等。服务质量应符合《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796—2017)第5章5.8的要求，且注意保护服务对象的隐私。

5. 其他适用于老年人需求开展的各项照料服务。服务项目包括但不限于：生活技能培训、医疗护理服务、陪同服务、养老服务对象评估服务等。服务内容及质量应符合《养老机构服务

质量规范》(DB42/T1246—2017)、《居家养老服务通则》(DB42/T1250—2017)的要求。提供养老服务对象评估服务的，服务评估工作应符合《武汉市养老服务对象评估办法(试行)》的要求。

“互联网+居家养老”服务网点所提供的服务还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准(试行)》第二章、第四章和第五章的要求。

(三)II类专业服务。该服务是具备服务资质的专业人士为老年人提供集中照料、远程照护、上门护理等服务，服务项目包括但不限于：

1.通过集中照料开展的服务。服务项目包括但不限于日间托护服务、短期托管服务、24小时护理服务床位。服务内容和质量应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准(试行)》的要求。

2.通过远程照护开展的服务。服务项目包括但不限于家庭养老照护床位服务，“互联网+居家养老”服务网点应开设至少5张家庭养老床位并开展相应服务。服务内容和质量应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准(试行)》的要求。

3.其他适用于老年人需求开展的各项专业类服务。服务项目包括但不限于：法律援助服务、上门康复理疗服务、能力训练服务等。服务内容及质量应符合《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796—2017)、《养老机构服务质量规范》(DB42/T1246—2017)、《居家养老服务通则》(DB42/T1250—2017)的要求。“互联网+居家养老”服务网点所提供的服务还应符合《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准(试行)》的要求。

四、等级评定规则

等级评定按照计分法进行，采取百分制，对社区养老服务设施各项指标进行评分，最终等级根据所得总分值所在档次评定：

A级。总分值为51分~60分(含51分和60分)；

AA级。总分值为61分~70分(含61分和70分)；

AAA级。总分值为71分~80分(含71分和80分)；

AAAA级。总分值为81分~90分(含81分和90分)；

AAAAA级。总分值为91分~100分(含91分和100分)

五、等级评分指引

评定项目分为基本项和增值项两大项，基本项和增值项均设有若干评分子项，等级评定总分值为基本项和增值项分数之和。

基本项是社区养老服务设施在运营资质、统计设备、场地标识、安全管理、制度建设五个方面参加等级评定须满足的基本条件。基本项总分5分，基本项中各评分子项采取“0~1”评分法，即子项得分为0或1分，各子项评分之和即为基本项总分，基本项得分低于5分，社区养老服务设施无等级。

增值项是社区养老服务设施运营面积、功能设施、服务内容、服务人数、人员配置、满意度评价、社会反响方面综合实力的体现，增值项总分为各评分子项得分之和。

等级评定应通过现场观察、台账查阅、人员访谈、服务操作评估、信息系统数据核查、满意度调查等方式，按照《社区养老服务设施等级评分表》（见表一）、《服务满意度评价表》（见表二），对社区养老服务设施进行等级评定。在公示期内，对等级评定结果有异议的社区养老服务设施可向武汉市民政局书面提交《社区养老服务设施等级评定结果意见反馈表》（见表三）。

附表 3：评分标准

项目	评标分项	分值	评分标准
价格部分 (15分)	报价得分	15	评标基准价计算方法：报价分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且报价格最低的报价为评标基准价，其报价分比重为满分。其他供应商的报价分按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×15
商务部分 (25分)	类似业绩	20	根据投标人提供的2021年1月至投标文件递交截止时间承接的类似项目业绩进行评审，每提供一个得5分，满分20分（同一业主不同的服务项目不可重复得分，需提供合同或中标通知书复印件）。
	项目团队	5	具有养老护理员证，每提供一个得1分，满分5分。证明材料：提供证书复印件、劳动合同。
技术部分 (60分)	服务方案	10	根据投标人的整体服务方案满足项目要求，具有可行性、实用性、完整性，对服务地点、服务对象等情况进行说明，对老年服务工作的重点进行深入分析，能够准确把握项目特点及考虑老年人健康、行动、安全等方面进行综合评分，分析透彻且制定有针对性措施，得10分； 方案较合理、有措施，得7分； 基本合理无措施，得4分， 未提供不得分。
	健康生活服务	9	健康生活服务方案满足项目要求，具有可行性、实用性、完整性，服务对象记录详实、能准确把握服务对象动态（服务方案包括但不限于对辖区内的小区，开展“便民义诊”服务及老年健康类讲座等）内容条理清晰、完整、适当、重点突出、针对性强，得9分；基本满足上述要求，得6分；有缺陷得3分；未提供，得0分；
	精神文化服务	8	通过文化活动（活动方式包括但不限于线上+线下相结合的、形式多样的老年文体活动及线上+线下相结合的持续性传统节庆活动，提升老年人精神文化生活品质）内容条例清晰、完整、适当、重点突出、针对性强，得8分；基本满足上述要求，得5分；有缺陷得2分；未提供，得0分；

		针对运营管理，根据本项目采购需求所列要求，对投标人的运营方案进行综合评分： 1. 具备完善的管理制度，科学合理、可行性强的，得4分； 基本满足上述要求，得2分； 有缺陷得1分；未提供得0分。（提供完整的管理制度文件）； 2. 具备员工考核评估方案，重点突出、针对性强，得4分； 有评估方案，基本满足上述要求，得2分； 有缺陷得1分；无评估方案，得0分。（提供完整的考核文件） 3. 有社区和老年人监督机制，得3分； 没有监督机制得 0 分。（提供社区、老年人评价和服务反馈材料）缺一项不得分。 4. 有老年志愿者，并参与中心公益服务及活动，得3分； 无老年志愿者参与服务，得0分。（提供志愿者管理文件、志愿者资料及活动图片），缺一项不得分。
项目计划	2	服务项目的目标制定总体工作计划2分 有阶段性工作计划1分 未提供不得分。
对突发性事件的应急方案	5	对突发事件的处理预案方案科学合理的，得5分； 对突发事件的处理预案方案有缺陷，能应对一般性突发事件的，得3分； 对突发事件的处理预案方案合理性不强、可行性不强的得1分； 未提供不得分。
服务能力	12	1. 具备大型文艺汇演策划及实施，方案清晰可行，得6分；存在较大的缺陷，得3分，没有不得分。
总 分		100分

合同（参考）

慈惠街道社区老年人服务中心运营项目

合同编号：

合同项目名称：

合同双方：

甲方（委托人）：

地址： 邮政编码：

电话： 传真：

联系人：

乙方（受托人）：

地址： 邮政编码：

电话： 传真：

联系人：

开户银行：

账号：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、合同主要条件要素：

1、乙方根据本合同的规定向甲方提供老年人服务中心社会化运营的服务（详见附件1），按照本项目合同文件服务内容与要求，完成本项目各项服务内容。

2、合同金额：本合同项目服务费用暂定为人民币 元整（¥ 元整），最终以等级级别及考核得分实际支付金额为准（考核标准详见附件 2、附件3）。服务费用包含：乙方完成达到本合同文件规定的要求与标准和完成与本服务项目有关的所发生的费用，委托人不再另行支付任何费用。

3、服务时间：从 年 月 日起至 年 月 日止，使用期限为壹年零柒个月。

4、服务地点： 养老服务中心

5、付款方式：区级拨付。

6、履约保证金：无

7、其它：

二、合同文件的组成和解释顺序如下：

- 1、本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；
- 2、本合同书
- 3、本项目中标或成交通知书
- 4、乙方的本项目投标文件或响应文件
- 5、本项目招标文件或招标文件中的合同条款
- 6、本项目招标文件或招标文件中的采购需求
- 7、其他合同文件（需列明）上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

三、合同条款：

1、权利瑕疵担保

- 1.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。
- 1.2 乙方保证在提供服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。
- 1.3 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。
- 1.4 如所提供的服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

2、保密

- 2.1 在履行本合同的过程中，如果甲方或乙方提供、接触、知悉的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

2.2 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

3、服务质量标准和要求

- 3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。
- 3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和湖北省、武汉市之有关规定。

4、乙方的权利和义务

- 4.1 乙方人员工作时间：法定工作日周一至周五（早上8:30-下午5:30）。乙方在社区独立运作，自负盈亏，乙方在开展服务中不得有违反法律、法规以及相关规定的行为，否则一切责任由乙方承担。乙方对甲方提供的社区用房，不得改变社区老年人活动中心的使用性质，不得转租、不得利用场所、设施设备从事与为老服务无关的经营活动，否则，甲方有权终止合作协议，并收回场地不再支付后续费用。

4.2. 乙方应当保证足够的服务人员配置，将服务项目、服务标准、收费标准及其他相关信息置于服务场所内的显著位置，提供服务的人员均应当具备相应的执业资格，持证上岗。

4.3. 乙方在运营过程中不得擅自减少和弱化社区老年人服务中心为老年人提供公益服务的基本功能。保证活动空间，对辖区老人在服务中心内的基本公共活动，不得收取费用。

4.4. 乙方工作人员必须遵纪守法，乙方内部发生劳动纠纷或安全事故，应自行妥善解决并不得影响对老年人的服务工作。

4.5. 乙方承担负担开展服务中所需的费用。乙方对甲方提供的相关配套设施须妥善管理和使用，保证设施和所有财产完整，有变动的财产及时与甲方沟通并备案，并对相关设施负有管理、维护义务，使用中引发安全责任事故，由乙方承担。因设施设备自身原因，非操作原因造成的安全事故，由甲方负责处理。合同期满后，乙方按清单向甲方返还等额数量，能正常使用的设施设备（设备自然损耗除外）。

4.6. 乙方应在社区老年人服务中心制定并张贴老年人服务中心社会化运营服务项目见附件1。服务项目表作为本合同附件附后。

4.7. 乙方在运营服务中因管理和服务原因造成安全责任事故，由乙方负责。

4.8. 政策法规规定由甲方、乙方承担的其他责任。

5、甲方的权利和义务

5.1. 甲方免费将社区老年人服务中心提供给乙方为社区老人提供老年人服务，从 年 月 日起至 年 月 日止，使用期限为壹年零柒个月。如果乙方在协议期间发生违约事项将视情况扣除相应的经费。乙方须提供符合甲方费用核算要求的有效票据。

5.2. 甲方委托乙方按照服务标准，并结合《武汉市老年宜居社区建设考核标准》有关文件精神及要求开展社区老年宜居建设工作，乙方应把老年人需求放在第一位，为本社区的老年人开展适宜的居家养老服务，包括但不限于精神娱乐、生活照料、健康管理、社会活动、互联网+养老等具体服务项目，并不断拓展服务范围，积极探索医养结合的养老新模式。

5.3. 甲方应当为乙方开展为老服务提供必要的政策支持，协调整合辖区内企事业单位、志愿者等各方面资源，支持配合乙方开展相关社区老年人服务。

5.4. 甲方有权对乙方服务的社区老年人活动中心场所的设施设备管理、为老服务、经营过程中遵守法律、法规的行为进行监督，切实保证乙方依法经营。甲方负责对乙方服务质量和服务情况跟踪考核，若因乙方违背法律法规行为可能造成甲方在行政、经济上的责任的，甲方有权向乙方提出书面整改意见，若乙方在收到书面整改意见5个工作日内不能改正或回复的，甲方有权终止合作协议。

5.5. 甲方将老年人服务中心的场地及设施设备提供给乙方开展服务工作，乙方应妥善管理和维护老年人服务中心的资产，使用过程中的自然损耗由甲方负责，人为损坏或遗失由乙方负责。

6、违约责任

- 6.1乙方按合同约定的质量标准履行服务职责而甲方逾期支付服务费用的，应按银行同期贷款利息向乙方支付违约金，违约金最高为逾期支付服务费用的 5%。
- 6.2乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方达到服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用，如未达到质量标准履行服务职责，将按每次扣1000元罚款。
- 6.3乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的 5%。
- 6.4因乙方原因导致违反法律、法规的行为，甲方有权单方解除合同，并要求乙方按合同 6.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

7、争议解决方式

- 7.1双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）
提请武汉仲裁委员会仲裁。
向甲方所在地法院提起诉讼。

8. 合同生效

- 8.1本合同经双方签字、盖章后生效。本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。
- 8.2合同中有关双方的地址、传真等联系方式等信息均为双方的文书信息送达地址，同时也作为双方争议发生的相关诉讼法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行阶段等），变更须书面通知对方。

9、合同附件

- 9.1本合同附件与合同具有同等效力。
9.2合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

10、合同修改

- 10.1除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

四、合同附件：

签约各方：

甲方：

（盖章）

法定代表人或授权委托人（签章）

乙方：

（盖章）

法定代表人或授权委托人（签章）

合同签订地点：

合同签订地点：

年 月 日

年 月 日

附件1:社区养老服务设施等级评分表

序号	项目	内容	分值	评分指引
基本项				
1	运营资质(1分)	运营主体具备《营业执照》、《民办非企业单位登记证书》等依法取得的独立法人资格。		<p>.设施应交由社会力量运营，社区自营的，此项不得分；</p> <p><input type="checkbox"/>0 2.企业或社会组织应按时进行年报或年检</p> <p><input type="checkbox"/>1 合格，未按时年报的企业、年检不合格或已过年检有效期的民办非企业单位，此项不得分。</p>
2	统计设备(1分)	配备可统计服务人次的电子统计设备，且与市/区级养老服务 平台对接。		<p><input type="checkbox"/>0 1.电子统计设备不限定品类或规格，应放置在设施进出口或设施人流密集处，且与市/区级养老服务 平台联通；</p> <p><input type="checkbox"/>1 2.电子统计设备可通过第三方信息平台，与市/区级养老服务 平台联通。</p>
3	场地标识(1分)	(1)采用武汉市统一的名称标识，服务设施出入口标识、楼层索引图等符合老年人生理特点，色彩明亮、位置明显、图文清晰； (2)在醒目位置张贴/放置各项规章制度、服务流程、服务项目、服务承诺、服务质量标准、服务收费标准、投诉渠道、安全管理等管理制度，易于老年人咨询、获取。		<p><input type="checkbox"/>0 1.设施大门口应悬挂武汉市统一的门牌标识，未悬挂门牌的不得分；</p> <p><input type="checkbox"/>1 2.设施出入口应有标识或楼层索引图；</p> <p>3.各项规章制度、服务流程、服务项目、服务承诺、服务质量标准、服务收费标准、投诉渠道、安全管理等管理制度，在醒目位置张贴或放置。</p>
4	安全管理(1分)	(1)配置视频监控、防火器具、紧急疏散通道等消防设施设备，定期检查且记录保存完好； (2)采用辨识度高、色彩丰富、照明充足、环境安静、无障碍、无尖角等适老化设计，主要出入口、大门、走廊、楼层通道、电梯、生活用房、文化休闲区、康复与医疗用房等均符合无障碍设计要求； (3)建立风险管理制度，包括但不限于老年人意外伤害、突发疾病、火灾应急预案等； (4)安全专(兼)职人员，每年接受在岗教育培训，熟悉安全管理相关法律法规及技术规范，能熟练使用消防器具、处理突发事件，按要求配备《日常消防检查手册》，具备近1年内完整的应急演练、安全检查、安全培训等记录。		<p><input type="checkbox"/>0 1.视频监控、防火器具、紧急疏散通道等设施设备缺一不可，设施应定期检查设施设备且做好检查记录；</p> <p>2.主要出入口、大门、走廊、楼层通道、电梯、生活用房、文化休闲区、康复与医疗用房等均应符合无障碍设计要求；</p> <p><input type="checkbox"/>1 3.建立老年人意外伤害、突发疾病、火灾应急预案等系列风险管理制度；</p> <p>4.运营方应配备安全专(兼)职人员，每年参加安全管理相关法律法规及技术规范培训，能熟练使用消防器具、处理突发事件；</p> <p>5.运营方应配备《日常消防检查手册》，具备近1年内完整的应急演练、安全检查、安全培训等记录。</p>
5	制度建设(1分)	(1)结合中心运营、老年人需求、服务项目提供情况制定管理制度，配备《管理制度手册》，包括但不限于行政管理制度、员工管理制度、服务管理制度、财务管理制度、档案管理制度、清洁卫生管理制度等；		<p><input type="checkbox"/>0 1.运营方应制作配备《管理制度手册》，手册应包括但不限于行政管理制度、员工管理制度、服务管理制度、财务管理制度、档案管理制度、清洁卫生管理制度等；</p>

	<p>洁卫生管理制度等；</p> <p>(2)具备《工作标准手册》，每项服务项目有清晰的工作流程与质量标准，建立投诉处理与调解制度，接受服务对象的投诉与监督；</p> <p>(3)具备近1年内完整的台账资料，包括但不限于与老年人签订的服务协议、老年人基本档案资料、员工档案信息、设备使用记录、投诉处理记录等。</p>	<p>2.运营方应制作配备《工作标准手册》，每项服务项目有清晰的工作流程与质量标准，建立投诉处理与调解制度，接受服务对象的投诉与监督；</p> <p>3.前2项内容应与第3点“场地标识”中的在设施醒目位置张贴或放置各项规章制度内容一致；</p> <p>4.运营方应整理近1年内完整的台账资料，包括但不限于与老年人签订的服务协议、老年人基本档案资料、员工档案信息、设备使用记录、投诉处理记录等。</p>
小计	<input type="checkbox"/> 5分 <input type="checkbox"/> 不合格	

增值项

6	建筑 面 积 (5 分)	1分：建筑面积达120平方米不足300平方米； 2分：建筑面积达300平方米不足600平方米； 3分：建筑面积达600平方米不足800平方米； 4分：建筑面积达800平方米不足1000平方米； 5分：建筑面积达1000平方米及以上。	<p>1.按照不动产登记证注明的建筑面积为准； 2.无法提供不动产登记证的，应提供委托协议，协议中应注明设施建筑面积； 3.社区党群服务中心、社区办公用房(库房)和社区室外公共活动场所不得算作社区养老服务设施建筑面积。</p>
		<p>文体 娱 乐 (2 分)</p> <p>设置娱乐区、文化活动区、室外活动场 所等满足老年人的文体娱乐需求，具备 提供 阅览、观影、绘画、书法、上网、 棋牌、 健身、排练、手工制作、兴趣活 动开展等 服务功能设施，每具备3种服 务功能得 1分。</p>	<p>1.应设置室内娱乐区、文化活动区或室外活动场所等供老年人开展文体娱乐活动； 2.活动场所应具备提供阅览、观影、绘画、书 法、 上网、 棋牌、 健身、排练、手工制作、兴 趣活动开展等任意3种及以上的服务功能设 施，每3种得1分、6种及以上的2分。</p>
7	功 能 设 施 (20 分)	<p>日 间 照 料 (5 分)</p> <p>(1)1分。设施具备接待、休息、心理疏导、就餐区或备餐、浴室、理发、洗衣等至少5项日间照料服务功能； (2)2分。配置照料床位(达6平方米或躺椅，每3张日间照料床位或每5张 躺椅得 1分； (3)2分。休息区功能齐全，配备空调、被子等取暖制冷设施得1分，配备电视机、饮水机等设施得1分。</p>	<p>1.设施应具备接待、休息、心理疏导、就餐区或 备餐、浴室、理发、洗衣等中任意5项日间照 料服务功能，5项以下不得分，5项及以上得 1分 ； 2.设施应配置6m²/张的照料床位或躺椅，每3张 照料床位或每5张躺椅得1分，满分2分，照 料 床位面积未达到6m²的，仅计算躺椅得 分； 3.设施休息区应功能齐全，配备空调、被子等 取暖制冷设施得1分，配备电视机、饮水机等 设施得1分，满分2分。</p>
		<p>保 健 康 复 (5 分) 1</p> <p>配备血压测量仪、体温计、体检仪、适 老 健身器材、物理康复器材、紧急护理包 等， 每配备一种类别保健康复设施设备 得 1分。</p>	<p>设施应配备血压测量仪、体温计、体检仪、适 老 健身器材、物理康复器材、紧急护理包等保 健康复设施设备，任意1种设施设备得1分， 配备5种不同类别的设施设备得5分。</p>

		信息设施 (3分)	具备提供网络服务功能的设施，服务内容包括但不限于：信息公示、咨询、服务预约、服务查询、缴费、投诉建议、服务评价等，月均使用人数达100人视为可得分。	1. 应配备提供网络服务功能的设备，可提供信息公示、咨询、服务预约、服务查询、缴费、投诉建议、服务评价等服务，设备可为自助查询机等自助服务电子设备或电脑，得1分； 2. 配备服务人员协助老年人操作使用网络服务设备，得1分； 3. 评估人员按5%比例抽检服务记录，记录应详实完整，包括但不限于：老年人姓名、身份证号、家庭住址、联系电话、服务事项、服务日期及时间、服务人员姓名等，如有纸质或电子台账应与平台数据中服务预约、缴费、服务评价等信息一致，月均使用人数达100人即年使用总人数达1200人的，得1分。
		电子设备 (5分)	(1)2分。依托互联网技术为服务对象提供生命体征监控、位置查询、信息预警、紧急呼叫、联络紧急联系人等服务，社区养老服务设施每储备1个设备得0.5分； (2)3分。每5名老年人配备一种电子设备得1分。	1. 设施应配备生命体征监控、位置查询、信息预警、紧急呼叫、联络紧急联系人等服务的设备，每配备1种设备得0.5分，4种及以上得满分2分； 2. 每5名老年人配备1种电子设备得1分，15名老年人配备3种不同电子设备得满分3分； 3. 工作台账应包括但不限于：老年人姓名、身份证号、家庭住址、联系电话、设备品名、发放时间、领取人员签字等，无工作台账的上一项不得分。
8	服务内容	I类支持服务 (5分)	每开展I类支持服务中的一项服务得1分，每项服务年服务人次达1000人次视为可得分。(I类支持服务主要指老年人可自主开展，社区养老服务设施提供设备或人员支持的各项服务。)	1. 设施每开展精神文化服务、日间照料服务、其他适用于老年人需求开展的各项支持类服务等I类支持服务中的一项服务得1分，满分3分； 2. 每项服务的服务人次达1000人次/年得1分，满分2分； 3. I类服务台账应单独整理汇编工作台账，评估人员按5%比例抽检，台账包括但不限于：服务日期、老年人姓名、身份证号、家庭住址、联系电话、服务类型、服务内容、服务时间、照片等，且应与信息平台中人数计次相对应，无工作台账和电子计次数据的以上2项均不得分。

	(35分)	II类照料服务 (10分)	每开展 II 类照料服务中的一项服务得 2 分，每项服务年服务人数达 20 人，年服务达 200 人次视为可得分。(II类照料服务主要指帮助老年人解决日常照料问题的服务。)	<p>1. 设施每开展生活照料服务、助餐服务、医疗保健服务、心理精神支持服务、其他适用于老年人需求开展的各项照料服务等 II 类支持服务中的 1 项服务得 2 分，满分 6 分；</p> <p>2. 每项服务的服务人数达 20 人/年且达 200 人 次/年，得 1 分，满分 4 分；</p> <p>3. II 类服务应单独整理汇编工作台账，评估人员 按 5%比例抽检，台账包括但不限于：服务日期、 老年人姓名、身份证号、家庭住址、联系电话、 服务类型、服务内容、服务时间、照片等，且 应与信息平台中人数计次相对应，无工作台账 和电子计次数据的以上 2 项均不得分；</p> <p>4. I 类服务原则上为在设施内提供的服务。</p>
		III类专业服务 (20分)	每开展III类专业服务中的一项服务得 3 分(其中开展家庭养老护理床位得 5 分)，每项服务年服务人数达 10 人，年服务人次达 100 人次视为可得分。 (III类专业服务是具备服务资质的专业人士为老年人提供集中照料、远程照护、上门护理等服务。)	<p>设施每提供集中照料、远程照护、上门护理等III类专业服务中 1 项服务得 3 分，满分 9 分</p> <p>2. 开展家庭养老床位的，需提供服务协议，得 5 分 ；</p> <p>3. 每项服务的服务人数达 10 人/年且达 100 人 次/年，得 2 分，满分 10 分；</p> <p>4. III 类专业服务以信息平台数据为准，最高不超过 20 分；</p> <p>5. I 类专业服务原则上为服务资质的专业人员为老年人提供的上门付费服务，护理人员应持养老护理员或医疗护理人员证书，康复理疗服务人员应持理疗师资格证，法律援助服务人员应持律师资格证等。</p>

9	服务人 数 (15分)	<p>3分：年服务人次达1万人次； 6分：年服务人次达2万人次，或年服务人次达万人次且上门服务人数达50人； 9分：年服务人次达4万人次，或年服务人次达2万人次且上门服务人数达100人； 12分：年服务人次达6万人次且上门服务人数达150人； 15分：年服务人次达8万人次且上门服务人数达200人。</p>	<p>1. I类支持服务、II类照料服务人次可依据与信息平台数据对应的纸质台账数据计算，III类专业服务人次仅依据信息平台数据计算； 2. 服务人次达1万人次的，得3分； 3. 服务人次达2万人次/年，或服务人次达1万人次/年且上门服务人数达50人/年的，得6分； 4. 服务人次达4万人次/年，或服务人次达2万人次/年且上门服务人数达100人/年的，得9分； 5. 服务人次达6万人次/年且上门服务人数达150人/年的，得12分； 6. 服务人次达8万人次/年且上门服务人数达200人/年的，得15分； 7. 上门服务人数仅依据信息平台数据计算。</p>
10	人员配置 (7分)	<p>工作人 员 (5分)</p> <p>(1)2分。有1名全职工人员得1分，有2名及以上全职工人员得2分。 (2)2分。全职工人员持有证书，包括社会工作师证、保健调理师证、养老护理员证、心理咨询师证、中医康复理疗师证、医师证、护士证等，每1位工作人 员持证得1分。 (3)1分。服务人员着统一工作服，挂工作牌。</p>	<p>1. 设施配备1名全职工人员的1分，有2名及以上全职工人员得2分； 2. 运营方应提供全职工人员的劳动合同、社保缴纳证明(如为退休返聘人员无需提供社保缴纳证明)； 3. 全职工人员持有证书，包括社会工作师证、保健调理师证、养老护理员证、心理咨询师证、中医康复理疗师证、医师证、护士证等，每1位工作人 员持证得1分，满分2分； 4. 服务人员着统一工作服，挂工作牌，得1分 5. 服务人员工作服为社区志愿者马甲的不得分。</p>
		<p>志愿者 (2分)</p> <p>(1)1分。建立健全的志愿者管理制度，包括但不限于志愿者招募、培训、活动开展、激励机制等且执行良好得0.5分；有不少于20人的志愿者服务团队得0.5分。 (2)1分。每年开展志愿者活动达4次且服务人次不少于100人次，志愿服务记录完整。</p>	<p>1. 设施应有区别于社区的志愿者管理制度，包括但不限于志愿者招募、培训、活动开展、激励机制等且执行良好，得0.5分； 2. 设施配备区别于社区的不少于20人志愿者服务团队，且有团队人员名单，包括但不限于姓名、身份证号、性别、注册时间、注册证号等，得0.5分； 3. 每年开展志愿者活动达4次且服务人次不少于100人次，志愿服务记录包括但不限于时间、地点、志愿服务主题及内容、服务对象名单、志愿者名单、志愿服务时长、志愿服务现场照片等，得1分。</p>
11	满意度 (10分)	满意度评价得分。	以实地调查问卷为依据，评估时随机抽选10位老人进行满意度测评。

12	社会反响 (3分)	社会影响 (2分)	服务成效或服务优秀案例获国家级媒体报道或奖项 1 次得 2 分，省级媒体报道或奖项 1 次得 1 分，市级媒体报道或奖项 1 次得 0.5 分，同类报道或奖项以最高级别报道媒体为准。	<p>1. 媒体或奖项应为政府官方媒体或政府举办的比赛竞赛等，国家级媒体为人民日报、央视、光明日报、学习强国主平台、中国社会报等，次得 2 分。省级媒体为湖北日报、荆楚网、学习强国湖北平台等，1 次得 1 分，满分 2 分。市级媒体为长江日报、学习强国武汉平台等，1 次得 0.5 分，满分 2 分；</p> <p>2. 同类报道或奖项以最高级别报道媒体为准；</p> <p>3. 报道或获奖主体仅限为设施、设施运营方或专职运营团队在社区养老服务方面的相关事项等。</p>
		品牌效应 (1 分)	社区养老服务设施在运营管理、服务提供等方面有重大创新(如公开发表成果或市级以上政府部门专项调研等)，每 1 项得 0.5 分。	应在养老设施运营管理、养老服务提供等方面的重大创新公开发表成果或市级以上政府部门养老专项调研，每 1 项得 0.5 分，满分 1 分。
小计				分
等级评定		<input type="checkbox"/> 无等级(50 分及以下) <input type="checkbox"/> A 级 (51 分 ~ 60 分) <input type="checkbox"/> AA 级 (61 分 ~ 70 分) <input type="checkbox"/> AAA 级 (71 分 ~ 80 分) <input type="checkbox"/> AAAA 级 (81 分 ~ 90 分) <input type="checkbox"/> AAAAA 级 (91 分 ~ 100 分)		

附件 2:服务满意度评价表

附件 3：社区养老服务设施等级评定结果意见反馈表

意见反馈单位			
设施名称			
设施类别	<input type="checkbox"/> 社区老年人服务中心 <input type="checkbox"/> 社区老年人服务站 <input type="checkbox"/> “互联网+居家养老”服务网点-社区嵌入式 <input type="checkbox"/> “互联网+居家养老”服务网点-中心辐射式 <input type="checkbox"/> 其他_____	评定结果	<input type="checkbox"/> A 级 <input type="checkbox"/> AA 级 <input type="checkbox"/> AAA 级 <input type="checkbox"/> AAAA 级 <input type="checkbox"/> AAAAA 级
联系人	电话	邮箱	
联系地址		邮编	
意见反馈依据	请如实写明意见反馈依据，并对应本文件（等级评分指引）的要求列出各项自评得分与最终自评等级。		
意见反馈单位(盖章)	年 月 日		