

# 关于印发《无锡市居家养老服务机构等级评定办法（试行）》的通知

各市（县）区民政局（新吴区民政和卫生健康局、经开区社会事业局）：

为进一步提高我市居家养老服务机构服务管理水平，全面推进居家养老服务高质量发展，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》、《省政府关于进一步推进养老服务高质量发展的实施意见》（苏政发〔2019〕85号）等政策法规和《社区老年人日间照料中心建设标准》（建标 143-2010）、《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）、《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GB/T 33169-2016）、《江苏省社区居家养老服务中心（站）评估指标体系（试行）》、《无锡市居家养老服务机构规范化建设基本标准（试行）》等标准，市民政局制定了《无锡市居家养老服务机构等级评定办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

无锡市民政局

2021年9月18日



# 无锡市居家养老服务机构等级评定办法（试行）

第一条 为进一步提高我市居家养老服务机构（含老年人日间照料机构，下同）服务管理水平，全面推进居家养老服务高质量发展，根据《省政府关于进一步推进养老服务高质量发展的实施意见》（苏政发〔2019〕85号）、《市政府关于进一步做好居家养老服务工作的意见》（锡政发〔2017〕2号）、《市政府关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（锡政发〔2018〕22号）等文件精神，结合我市实际，制订本办法。

第二条 民政部门将根据《无锡市居家养老服务机构等级评定评分表》（见附件1）对居家养老服务机构开展等级评定。

第三条 本办法所称居家养老服务机构是指依托社区为居家老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、法律援助等服务并经依法注册登记在无锡市的为老服务机构。

第四条 居家养老服务机构评定等级由低到高，共分为A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级五个等级。

第五条 居家养老服务机构等级评定工作应遵循公平、公正、公开的原则，分级负责实施。等级评定的结果作为居家养老服务机构在行业评优、招标比选、政府补贴等方面的参考依据。

第六条 申请机构必须是已录入“无锡市智慧养老服务管

理平台”的各级、各类居家养老服务机构。

第七条 居家养老服务机构存在以下情形之一的，不得参与年度等级评定：

（一）申请 A 级、AA 级、AAA 级的新建居家养老服务机构运营未满 6 个月，申请 AAA 级以上的新建居家养老服务机构运营未满 12 个月；

（二）存在安全隐患风险被责令限期整改后，逾期未整改或整改不彻底、不到位；

（三）未按照规范和标准要求进行管理和服务；

（四）存在歧视、虐待老人等欺老虐老行为；

（五）被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单；

（六）弄虚作假、伪造申报材料或故意隐瞒真实情况；

（七）无正当理由不配合或扰乱等级评定工作；

（八）有关法律、法规、规章规定的其他禁止情形。

第八条 居家养老服务机构等级评定采用量化计分制，评定标准分为必备项和评分项。

第九条 申请居家养老服务机构等级评定必须具备评定标准所列的机构设置、使用面积及人员配置等相关条件。评定标准评分项包括基础建设、运行情况、诚信建设、安全生产、满意度评价和加分项目，总分为 110 分。其中：评定得分  $\geq 100$  分为 AAAAA 级、90-99 分为 AAAA 级、80-89 为 AAA 级、70-79 为 AA 级、60-69 为 A 级。

具体量化评定标准见《无锡市居家养老服务机构等级评定评分表》。

第十条 居家养老服务机构等级评定通过书面审查、实地检查、问卷调查、投诉处理调查等多种方式开展工作。

（一）书面审查：对申请机构提交的相关材料进行查阅，并就相关评分项进行核查、评分。

（二）实地检查：对申请机构进行实地查看，听取社区服务对象的意见和建议，了解机构基本建设及管理服务情况，并进行量化评分。

（三）问卷调查：设计调查表格，通过抽样问卷等方式，对申请机构的服务效率、态度、质量、效果等方面进行评分。

（四）投诉处理调查：通过核查 12345 咨询投诉、群众来信来访等情况，调查投诉处理及改进情况。

第十一条 市民政局负责组织、指导、监督全市居家养老服务机构等级评定工作。

第十二条 居家养老服务机构采用分级评定办法，A 级、AA 级、AAA 级的评定工作由市（县）区民政部门负责组织评定和管理，市民政局负责监督指导；AAAA 级和 AAAAA 级的评定工作由各市（县）区民政部门推荐，市民政局进行评定和管理。

第十三条 居家养老服务机构等级评定工作依照下列基本程序进行：

（一）市民政局统一组织、发布年度居家养老服务机构等级

评定通知；

（二）申报机构对照等级评定标准进行自评，向市（县）区民政部门提出申请；

（三）申报 A 级、AA 级、AAA 级标准的，由市（县）区民政部门委托第三方评估机构进行评估，再组织实地考察，对第三方初评意见进行审核，公示评定结果。对符合 A 级、AA 级、AAA 级标准的，颁发相应等级证书及牌匾，并将等级评定结果报送市民政局备案；

（四）申报 AAAA 级、AAAAA 级标准的，由市（县）区民政部门初步审查后，填写《XX 年度 XX 市（县）区居家养老服务机构等级评定初审名单》（附件 2），出具推荐意见后上报市民政局，由市民政局委托第三方评估机构进行评估；

（五）市民政局根据第三方评估意见，组织实地考察，对第三方初评意见进行审核，公示评定结果。对符合 AAAA 级、AAAAA 级标准的，颁发相应等级证书及牌匾；对不符合 AAAA 级、AAAAA 级标准的，将相关申报材料退回市（县）区民政部门并说明理由，由市（县）区民政部门重新确定等级评定结果，上报市民政局备案。

第十四条 居家养老服务机构等级评定通过政府购买服务的方式委托第三方评估机构进行评定，第三方评估机构向民政部门提交评估结果及报告。

第三方评估机构应当熟悉养老服务工作的法律法规和政策，

坚持公开、公平、公正原则，遵守等级评定工作规则。一旦发现因第三方评估机构弄虚作假、徇私舞弊等行为导致居家养老服务机构等级评定有失公平的，立即终止服务，扣减并结算等级评估费用。

第十五条 居家养老服务机构提出等级评定申请，应当填写《无锡市居家养老服务机构等级评定申请表》（附件3），提供《无锡市居家养老服务机构等级评定申报材料清单》（附件4）所列相关证明材料。

第十六条 民政部门对申报机构提交的材料进行审核，对申报材料齐全且符合要求或补正后符合要求的申报机构，予以受理；对不符合等级评定条件的申报机构，应书面告知其原因；对申报材料不全或不符合规定内容及形式的申报机构，应当告知申报机构在5个工作日内补全材料；对申报材料补正不完全或逾期不补正的申报机构，视为放弃申请。

第十七条 等级评定期间，民政部门及第三方评估机构有权要求申报机构提供正当、合理、必要的证明材料，申报机构应当给予配合，如实提供。

第十八条 等级评定结果公示时间不少于7个工作日。对公示期间出现投诉质疑的，由民政部门和第三方评估机构共同审查，重新进行等级评定，合理确定评估结果及等级。

第十九条 居家养老服务机构等级证书和等级牌匾的式样由市民政局统一设定，具体制作和核发由组织评定的民政部门

负责。

第二十条 获评等级的牌匾应当在居家养老服务机构的醒目位置上墙，自觉接受社会监督。

第二十一条 市民政局委托第三方评估机构每年按照不少于全市已获评等级机构总数 10%的比例开展抽查。

对在抽查中发现问题的机构，根据问题严重程度酌情做出限期整改、降低等级或取消等级评定等处理。

第二十二条 已获得等级评定的居家养老服务机构存在下列情形之一的，由民政部门撤销等级评定结果，收回等级评定证书和牌匾，取消政府补助。该机构在 3 年内不得申报等级评定。对于拒不退回等级评定证书和牌匾的，由民政部门公告作废。

（一）发生重大安全责任事故，或存在重大安全隐患风险，责令整改不到位的；

（二）未按照规范和标准要求管理和服务，情节严重的；

（三）因歧视、虐待老人等欺老虐老行为造成严重社会影响的；

（四）出现严重失信行为、被实施联合惩戒或者被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理的；

（五）涂改、伪造、出租、出借等级评定证书，或者伪造、出租、出借等级评定牌匾的；

（六）受政府有关部门警告、罚款、没收违法所得、限期停止活动等行政处罚的；

(七) 其他相关违纪违法行为。

第二十三条 居家养老服务机构等级评定每年开展 1 次，每次等级评定有效期为 3 年。有效期届满的或在有效期内需要提高评定等级的，居家养老服务机构应当重新申报等级评定。

第二十四条 本办法实施前已获评等级的居家养老服务机构应当依照本办法重新申请评定。

第二十五条 本办法由无锡市民政局负责解释。

第二十六条 本办法自 2021 年 10 月 20 日起实施。

- 附件：1. 无锡市居家养老服务机构等级评定评分表
2. XX 年度 XX 市（县）区居家养老服务机构等级评定初审名单
3. 无锡市居家养老服务机构等级评定申请表
4. 无锡市居家养老服务机构等级评定申报材料清单

## 附件 1

## 无锡市居家养老服务机构等级评定评分表

申请单位（盖章）：

自评符合等级：

自评人员签字：

年 月 日

评定项目	评定内容	评定细则	分值	自评分	评估分
机构设置	服务机构须经依法注册登记，且注册登记的主要业务范围为居家和社区养老服务。	提供登记证书复印件，未经依法注册登记不得参与评定。	必备		
使用面积	有相应使用面积的功能活动场所。	AAAAA 级：500M <sup>2</sup> 及以上； AAAA 级：400M <sup>2</sup> 及以上； AAA 级：300M <sup>2</sup> 及以上； AA 级：200M <sup>2</sup> 及以上； A 级：100M <sup>2</sup> 及以上。 与主体建筑距离超过 50M 的室外场地不计入总面积。	必备		
人员配置	按服务需求配有服务人员以及专业技术人员，专职人员与兼职人员能满足工作需要。	AAAAA 级：有至少 5 名以上专职工作人员（含管理、服务和其他人员），其中有 1 名以上持中高级技术职称的专业服务人员，另有社工、护理、心理、保健等专业服务人员； AAAA 级：有至少 4 名专职工作人员（含管理、服务和其他人员），其中有 1 名以上持中高级技术职称的专业服务人员，另有社工、护理、心理、保健等专业服务人员； AAA 级：有至少 3 名专职工作人员（含管理、服务和其他人员），其中有 1 名持中高级技术职称的专业服务人员； AA 级：有至少 2 名专职工作人员（含管理、服务）； A 级：有至少 1 名专职工作人员（含管理、服务）。 上述“中高级技术职称”应为社工、护理、心理、保健等养老服务相关专业技术职称。	必备		

基础建设 (20分)	项目选址	有相对独立固定的服务与办公场所。选址科学合理, 位于在居民相对集中地区, 交通便利, 并根据实际需要设置醒目的指引标志, 方便社区老人养老。	实地查看。选址不在居民集中地区, 交通不便利不得分; 未设置必要的指引标志, 扣1分。	2		
	标牌标识	服务机构门口按有关规范悬挂“XX街道(镇)居家养老服务中心”、“XX社区居家养老服务站”、“XX街道(社区)老年人日间照料中心(站)”标牌; 室内各功能区标牌标识悬挂张贴到位、规范有序。	实地查看, 酌情扣分。	1		
	楼层与场地	楼层宜设置在一层至二层, 并有独立出入口, 室外道路平整, 整洁美观, 有绿化; 在三层及三层以上应设置电梯或无障碍坡道。	实地查看, 符合1项得1分。 楼层均在三层及三层以上, 酌情扣分。	2		
	安全设施	消防安全设施到位, 配备必要的消防器材, 在各通道口明显位置设置安全逃生标志, 并保持紧急通道畅通无杂物, 有畅通的出入口(各功能区必须随时保证敞开, 建筑物必须保证2个以上逃生出口)。厨房配备食品分类存放设备和燃气报警装置(仅提供就餐的不做要求)。	实地查看。酌情打分。	3		
	辅助设施	防滑处理等适老化无障碍设施达标, 走廊两侧墙面安装扶手, 并宜连续设置。卫生间应合理设置无障碍设施及紧急呼叫按钮。	实地查看。未进行必要的防滑处理, 扣1分; 走廊两侧墙面未安装扶手, 扣1分; 卫生间未设置无障碍设施、紧急呼叫按钮或设置不合理, 扣1分	3		
	功能布局	功能布局合理, 设施建设与环境布置符合老年人生理特征与建筑规范要求。有老年人教育学习、健康管理、文体活动、生活照料、精神慰藉等相应功能。配置老年活动区、图书阅览区、精神关爱区、康复健身区、日间照料室、助餐就餐室等。	实地查看。功能区(室)缺一个扣0.5分; 布局不合理, 酌情扣分, 扣完为止。	2		
	氛围布置	功能区环境布置温馨舒适, 文化氛围浓厚, 配有老年人阅读的图书、报刊、杂志。	实地查看。不符合配置要求, 酌情扣分。	2		
	智慧设施	有居家养老服务办公区, 配有服务电话或网络, 熟练使用无锡市智慧养老服务管理平台。	实地查看。无专门办公区扣1分, 无电话或网络扣1分; 未使用智慧养老平台, 本项不得分; 未能实现智慧养老平台动态管理, 扣1分。	3		
	设备设施	配备相关服务设备设施, 包含日间托老休息设施(床或躺椅)、健康检测设备、洗浴设备、空调、电视、洗衣机等。	实地查看。托老休息设施少于5张扣1分, 其他相关配套设施设备少于3项扣1分。	2		
运行情	服务管	建立完善、操作性强的管理规章制度, 含组织架构、岗位职责, 人员培训、奖惩制度, 财务管理制度、质量控制制	查看相关资料, 酌情打分。	4		

况 (60分)	理 (28分)	度。应制定突发事件应急预案(包括但不限于老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案、火灾应急预案),并定期组织演练。				
		建立紧急救援机制,遇到紧急求助能及时响应并在15分钟内到场或通知家属及相关人员。	查看相关资料。无紧急救援机制扣1分,未设置紧急电话或设置不合理扣1分;未设置其它应急终端或设置不合理扣1分;超时处理的案例有1例扣1分,最高扣2分。	5		
		镇(街道)或村(社区)有专项的运行经费保障,设立专用账户,财务制度健全、账目清楚、专款专用,老人就餐、对外送餐及食品采购帐目记录齐全。	查看相关资料。无运行经费或不到位扣1分,财务帐目不清楚扣1分,就餐、送餐记录不齐全扣1分。	3		
		加强服务管理人员教育培训,服务管理人员每年平均接受专业培训不少于10课时,在岗培训率90%以上。	实地查看,查看相关记录。一项指标不达标,扣1分。	2		
		所有功能区定期开放,有年度工作计划与活动安排,各项活动组织开展有记录。	现场查看、查看相关记录。除节假日,每周开放少于6天扣1分。无年度计划、活动安排扣1分,无记录扣1分。 申请A、AA级的至少提供近半年相关记录,申请AAA级及以上等级的至少提供近1年相关记录。	3		
		制定服务流程、程序和操作规范,服务达到有关规范要求。	查看相关资料。无服务流程、程序和操作规范扣1分,服务未达到规范要求扣1分。	2		
		建立居家养老服务管理信息档案和老人个人信息档案,做到服务对象档案、服务协议文本、服务工作记录、服务质量考核等台账资料及时完整。	查看相关资料。未建立信息档案扣2分,台账资料不完整、信息未保密扣1分。	3		
		每季度开展一次业务知识培训和职业道德教育;每半年开展一次安全专题教育,提高老年人的安全意识。	查看相关记录。少一次培训扣1分,少1次安全教育扣1分,扣完为止。	3		
		服务机构卫生状况良好、无积尘,每天至少打扫2次,房间无异味,物品摆放整齐,无杂物。	现场查看、查看相关记录。厕所不整洁有异味扣2分,其余酌情给分。	3		
		服务功能 (30分)	为社区老年人开展社区文化活动,积极培育老年社团,组建为老志愿者服务队伍,丰富老人精神文化生活,每月开展一次不少于20人参与的结对关爱空巢、独居老人等主题性活动。	查看相关台账资料,咨询老人。建立特色社团和兴趣班不少于3个,少1个扣1分;主题活动少1次扣1分,扣完为止。	3	
为社区老年人提供膳食餐饮服务,符合卫生部门相关要	现场查看相关台账资料、咨询老人,酌情打分。		3			

		求,就餐环境整洁干净,管理制度、台账资料(包括进货清单、价格表、物资品牌、每日菜单、餐饮从业人员健康证等)、服务记录完善。			
		为社区老年人提供生活照料服务,提供日间照料、代购商品、家庭陪护、家政中介、维修维护等。	查看相关资料,咨询老人。提供的服务内容不少于5项,少1项扣1分,扣完为止。	3	
		为社区老年人提供健康管理服务,开展健康教育、健康咨询、疾病防治、心理卫生讲座等活动,提供相应服务。	查看相关资料,咨询老人。每月健康服务和讲座不少于3次,少1次扣1分。	3	
		为社区老年人提供保健康复服务,开展保健推拿、足部按摩、艾灸、拔罐等健康理疗以及定期开展会诊、协助就医等健康医疗和康复辅助服务等。	查看相关资料,咨询老人。未开展健康理疗服务扣2分,未开展协助就医服务扣2分,未开展康复辅助服务扣1分。	5	
		为社区老年人提供法律援助服务,开展法律咨询、法律援助、司法维权等活动;开展邻里结对互助活动;开设聊天室、电话问询等服务。	查看相关资料。少1项扣1分。	3	
		定期上门走访慰问关爱服务特定对象,每月不少于2次。(不含政府购买上门服务次数,上半月和下半月各1次)	查看相关资料,咨询老人,酌情打分。	3	
		加强基层养老服务教育和宣传工作。	查看相关资料,酌情打分。	2	
		积极引进社会力量参与居家和社区养老服务,引导支持鼓励企业和社会组织提供专业化养老服务。	查看相关协议和资料,酌情打分。	3	
		与服务对象签订服务协议,实行技术等级服务、等级收费和等级待遇制。	查看服务协议,未分等级或分级不合理,不得分。	2	
	<b>服务规模 (2分)</b>	享受经常服务的月均人数A-AAA级达到50人、AAAA级达到100人、AAAAA级达到150人。	查阅相关资料,咨询老人。享受经常服务的月均人数未达到要求的不得分。	2	
<b>诚信建设(10分)</b>	<b>公开服务信息</b>	法人登记证书在有效期内且悬挂于服务机构醒目位置;消防验收合格意见或备案证明(建筑面积300M <sup>2</sup> 以上的)、环评报告或备案证明(建筑面积5000M <sup>2</sup> 以上的)、食品卫生许可证、餐饮从业人员健康证等且均在有效期内(指设置食堂的)。	实地查看,有1项不符合不得分。	3	

		收费标准、服务内容、开放时间、活动计划、食谱计划、监督投诉电话、工作人员信息等内容上墙，及时公示。	实地查看，翻阅资料，有1项不规范扣0.5分；与实际情况不吻合，扣2分；扣完为止。	3		
	<b>接受监督</b>	年度内无政府有关部门下发的行政处罚书或整改通知书。	查阅资料，有1项均不得分。如未查阅到相关资料，需提供承诺书。	2		
	<b>公众评价</b>	无有效信访事件；无负面新闻报道。	查阅资料，有1项扣1分，扣完为止。如未查阅到相关资料，需提供承诺书。	2		
	<b>安全生产（5分）</b>	年度内无导致服务对象重大责任事故；年度内安全生产检查隐患全部整改到位；建立完善的隐患检查、整改、闭环台账。	有重大责任事故的一票否决；安全检查隐患到期整改不到位，每条隐患扣1分；安全隐患反复出现，安全意识缺乏，扣2分；缺乏完整的安全检查整改台账（含安全整治检查表、安全隐患整改清单、隐患整改方案），扣3分，扣完为止。	5		
	<b>满意度评价（5分）</b>	开展服务对象和社区老人满意度抽样调查，服务效率、态度、质量、效果等满意率不低于90%（根据满意度调查给分）。	问卷调查。抽查对象不少于20名。测评对象满意率低于80%的不得分，80%-84%，得1分，85%-89%，得3分，90%及以上得5分。	5		
	<b>加分项目（10分）</b>	工作有创新有特色，获得市级及以上表彰的；项目获得市级以上政府部门或官方媒体肯定并作为经验推广的；提出的合理性建议被市级或市（县）区级民政部门采纳的。	查看相关资料。获得表彰的，国家级加3分、省级加2分、市级加1分，累加不超过5分；获得政府部门或官方媒体肯定的，国家级加3分、省级加2分、市级加1分，累加不超过3分；合理性建议被采纳的，市级加2分、市（县）区级加1分，累加不超过2分。	10		

评定说明：1. 本评定标准分为必备项和评分项，申请居家养老服务机构等级评定必须具备本评定标准所列的机构设置、使用面积及人员配置等相关条件； 2. 本评定标准评分项包括基础建设、运行情况、诚信建设、安全生产、满意度评价和加分项目，总分为110分，其中评定得分 $\geq 100$ 分为AAAAA级、90-99分为AAAA级、80-89为AAA级、70-79为AA级、60-69为A级；3、本表根据《社区老年人日间照料中心建设标准》（建标143-2010）、《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）、《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GB/T 33169-2016）、《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ 450-2018）、《江苏省社区居家养老服务中心（站）评估指标体系（试行）》、《无锡市居家养老服务机构规范化建设基本标准（试行）》等标准，结合我市实际制订。

评估单位（盖章）：

评估符合等级：

评估人员签字：

年 月 日

附件 2

## XX 年度 XX 市（县）区居家养老服务机构等级评定初审名单

申报单位（盖章）：

日期： 年 月 日

序号	机构名称	机构地址	机构负责人	联系方式	等级评定结果	备注
1					A 级	
2					· · ·	
3					AA 级	
4					· · ·	
5					AAA 级	
6					· · ·	
7					AAAA 级	
8					· · ·	
9					AAAAA 级	
10					· · ·	

## 附件 3

## 无锡市居家养老服务机构等级评定申请表

申报单位(盖章):

日期: 年 月 日

机构名称		机构性质		登记证号	
地 址				机构电话	
负 责 人		手机号码		成立时间	
注册资金		流动资金		房屋性质(产权)	
室内面积		室外活动面积		工作人员总数	
专职工作人数		兼职工作人数		专业技术人员数	
服务老人数		自评分数		申报等级	
机构申报理由	签 字: _____ 年 月 日				
市(县)区民政部门审核意见	经审核,该居家养老服务机构达到 级标准。 盖 章: _____ 年 月 日				
市民政局审批意见	经综合评定,该居家养老服务机构等级确认达到 级标准。 盖 章: _____ 年 月 日				
备注	1、机构性质填事业、企业或民办非企业; 2、本表一式三份,申请单位、市(县)区民政部门和市民政局各一份。				

## 附件 4

# 无锡市居家养老服务机构等级评定申报材料清单

- 一、法人登记证书；
- 二、服务场所的自有产权证明或房屋租赁合同；
- 三、建筑面积在 5000 m<sup>2</sup> 以上的，提供环评报告或备案证明；
- 四、建筑面积在 300 m<sup>2</sup> 以上的，提供消防验收合格意见或备案证明；
- 五、建设单位的竣工验收合格证明；
- 六、内设餐饮服务机构的，提供食品经营许可证、餐饮从业人员健康证（委托餐饮企业送餐的，提供该餐饮企业营业执照和餐饮服务许可证委托协议或合同）；
- 七、工作人员名册及用工合同或协议；
- 八、缴纳社会保险明细；
- 九、专技人员职业资格（等级）证书；
- 十、场所楼层、功能布局平面图；
- 十一、基础设施设施清单及图片；
- 十二、机构规章制度清单；
- 十三、开展服务项目目录清单及照片；

十四、安全台账资料（含安全制度、安全培训、应急预案及隐患整改闭环方案等）；

十五、开展宣传活动报道及照片；

十六、居家养老服务管理信息档案（含服务老人信息档案）；

十七、业务知识培训方案（含培训照片、签到情况等）

十八、表彰和荣誉相关证书（复印件）；

十九、其他相关证明材料及照片。