

洛阳市偃师区民政局

洛阳市偃师区民政局关于转发《洛阳市养老机构等级评定管理办法和标准（试行）》的通知

各镇（街道）民政所、社会办养老服务机构：

为加强我区养老机构规范化和标准化管理，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》、国家标准《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018），现将《洛阳市养老机构等级评定管理办法和标准（试行）》转发你们，请按要求抓好落实。



洛阳市养老服务工作领导小组办公室文件

洛阳市养老服务工作领导小组办公室 关于印发洛阳市养老机构等级评定 管理办法和标准（试行）的通知

各县（市、区）民政局，高新区农村和社会事务局、龙门石窟世界文化遗产园区社会事务和农村工作管理局、伊滨区社会事务局：

现将《洛阳市养老机构等级评定管理办法和标准（试行）》印发你们，请按要求抓好落实。



洛阳市养老机构等级评定管理办法和标准 (试行)

第一章 总则

第一条 为加强我市养老机构规范化和标准化管理,根据《中华人民共和国老年人权益保障法》、国家标准《养老机构等级划分与评定》(GB/T 37276-2018),制定本办法。

第二条 本办法所称养老机构,是指依照老年人权益保障法依法办理登记,并向所在县(市、区)民政部门备案的为老年人提供集中居住和照料服务的各类机构。

第三条 本办法所称等级评定机构,是指专门开展养老机构等级评定或复核工作的市、县级民政部门及其委托的相关单位或机构。

第四条 本办法所称养老机构等级评定,是指市、县级人民政府民政部门为依法实施养老机构综合监管职责,促进养老机构高质量发展,依照规范的方法和程序,由等级评定机构根据等级评定标准及实施细则,对养老机构进行客观、全面的评定,并作出评定等级结论。

第五条 全市养老机构等级评定采用等级制,从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A五个等级。养老机构评定等级有效期为3年。

第六条 养老机构等级评定工作应当坚持自愿申请、分级评定、客观公正、动态管理的原则,实行政府指导、社会参与、独

立运作的工作机制。

第七条 市、县级民政部门按照权限，负责本级养老机构等级评定工作，并对下一级民政部门养老机构等级评定工作进行监督指导。

第二章 评定对象和要求

第八条 申请等级评定的养老机构应当符合下列条件之一：

- （一）已完成备案，并符合国家标准《养老机构等级划分与评定》申请登记评定基本要求与条件的养老机构；
- （二）获得等级评定满 3 年有效期的。

第九条 养老机构有下列情形之一的，评定机构不予评估：

- （一）未进行备案；
- （二）上年度受到有关部门行政处罚或者行政处罚尚未执行完毕；
- （三）正在被有关政府部门或者司法机关立案调查；
- （四）拒不退回（换）原牌匾的；
- （五）其他不符合评定条件的。

第十条 评定等级有效期满前 3 个月，养老机构可以申请晋级评定，晋级评定程序与首次评定相同。

符合评定条件未提出申请或者评定等级有效期满后未再申请参加评定的养老机构，视为无评定等级。

第三章 等级评定程序和要求

第十一条 养老机构等级评定工作依照下列程序进行：

- （一）发布等级评定通知或者公告；

- (二) 养老机构提出申请;
- (三) 初审养老机构评定资格;
- (四) 公示符合参评条件的养老机构名单;
- (五) 组织实地考察和提出初步评定意见;
- (六) 审核初步评定意见并确定评定等级;
- (七) 公示评定结果并向养老机构送达通知书;
- (八) 受理复核申请和举报;

(九) 民政部门确认养老机构评定等级、发布公告,并向获得各等级的养老机构颁发等级证书和牌匾。

第十二条 申请等级评定的养老机构,应当向县级民政部门或第三方评估单位或机构提交申请材料。初审合格后由县级民政部门将审核意见和申请材料报市级评定机构评审。

第十三条 市、县级评定机构对养老机构提交的申请材料进行审核后,应当根据下列情况作出是否受理的处理意见:

(一) 申请材料齐全且符合要求的,或者补正符合要求的,应当在 10 个工作日内予以受理,并给予回执。

(二) 申请材料不齐全或者不符合规定内容及形式的,应当当场或在 5 个工作日内一次性书面告知养老机构需要补正的材料及提交期限;养老机构逾期不补正或者补正不完全的,视为放弃申请。

第十四条 评定期间,评定机构有权要求参加评定的养老机构提供必要的文件和证明材料,并对相关评定材料留档备查。参加评定的养老机构应当予以配合,如实提供有关情况和资料。

第十五条 县级民政部门应当将获得等级评定的养老机构报市级民政部门审核备案。市级民政部门应当在每年 12 月 31 日前，将本市养老机构等级评定情况予以公示。

第四章 评定原则和方法

第十六条 等级评定全过程应遵循全面客观，质量为重，注重实效，独立公正的原则。

第十七条 等级评定以《洛阳市养老机构等级划分与评定细则（试行）》（见附件 1）为评定标准。养老机构必须满足《养老机构等级评定基本要求与条件表》中相应等级基本要求与条件。在此基础上，按照《养老机构等级划分与评定细则》，等级评定总分为 1000 分，包括环境 120 分、设施设备 130 分、运营管理 150 分、服务 600 分，相应级别养老机构得分应达到以下标准：

养老机构评定得分不低于 900 分且每一项分项得分不低于该项总分 90% 的，为 AAAAA 养老机构；

养老机构评定得分不低于 780 分且每一项分项得分不低于该项总分 80% 的，为 AAAA 养老机构；

养老机构评定得分不低于 570 分且每一项分项得分不低于该项总分 60% 的，为 AAA 养老机构；

养老机构评定得分不低于 450 分且每一项分项得分不低于该项总分 50% 的，为 AA 养老机构；

养老机构评定得分不低于 360 分且每一项分项得分不低于该项总分 40% 的，为 A 养老机构。

第五章 回避与复核

第十八条 评估机构有下列情形之一的，应当回避：

- （一）与参加评定的养老机构有利害关系的；
- （二）曾在参加评定的养老机构任职，离职不满 2 年的；
- （三）与参加评定的养老机构有其他可能影响评定结果公正关系的。

参加评定的养老机构向县级民政部门提出回避申请，县级民政部门应当及时作出是否回避的决定。

第十九条 参加评定的养老机构对评定结果有异议的，可以在公示期内向县级民政部门提出书面复核申请。

第二十条 县级民政部门对养老机构的复核申请和原始证明材料审核认定后，报市级民政部门会进行复核。

第二十一条 市级民政部门的复核决定，应当于作出决定之日起 15 日内，以书面形式通知申请复核的养老机构。

第二十二条 县级民政部门受理举报后，应当认真核实，对情况属实的作出处理意见，报市级民政部门裁定。裁定结果应当及时告知举报人，并通知有关养老机构。

第六章 监督管理

第二十三条 市级民政部门负责养老机构评估工作，负责制定评定实施方案、组建评定专家组、组织实施评估工作、作出评估等级结论并公示结果。

第二十四条 市、县级民政部门应当加强对养老机构等级评定工作的监督管理，加强对评定组织、评定人员及组成、回避制度、评定程序、纪律执行等方面情况的审查和监督，确保做到公平、

公正评审，使评定结果具有社会公信力。

第二十五条 养老机构在评定过程中有下列情形之一的，应终止评定：

- （一）存在重大安全责任事故行为的；
- （二）提供虚假评定资料，有伪造、涂改有关档案资料等弄虚作假行为的；
- （三）违反评定纪律，干扰评定工作的行为；
- （四）法律、法规、规章规定的其他违法行为；
- （五）上级民政部门规定的其他情形。

第二十六条 已取得评定等级的养老机构有下列情形之一的，由作出原等级评定决定的民政部门作出降低评定等级的处理，情节严重的，作出取消评定等级的处理：

- （一）等级评定中提供虚假情况和资料，或者与评定人员串通作弊，致使评定情况失实的；
- （二）涂改、伪造、出租、出借评定等级证书，或者伪造、出租、出借评定等级牌匾的；
- （三）民办公益性养老机构连续2年年度检查基本合格的；
- （四）民办公益性养老机构上年度年度检查不合格或者上年度未参加年度检查的；
- （五）受相关政府部门警告、罚款、没收违法所得、限期停止活动等行政处罚的；
- （六）其他违反法律法规规定情形的。

第二十七条 被降低评定等级的养老机构在2年内不得提出等

级评定申请，被取消评定等级的养老机构在 3 年内不得提出等级评定申请。

第二十八条 市、县级民政部门应以书面形式将降低或者取消评定等级的决定，通知被处理的养老机构及其业务主管单位和政府相关部门，并向社会公告。

第二十九条 评定机构工作人员在评定工作中未履行职责或者弄虚作假、徇私舞弊的，取消其评定资格和评估结果。

第三十条 评定机构及其工作人员违反规定、干预正常评定工作的，民政部门应当及时纠正；后果严重的，应当取消其参与评定工作资格并依照权限给予党纪政纪处分；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关依法处理。

第三十一条 市、县级民政部门委托第三方机构开展等级评定的，应通过公开招标、邀标、委托等方式择优确定，并与第三方评定机构签订书面协议。

第三十二条 对违反等级评定工作公正性原则、保密原则、以及经考察确实不具备评定能力的第三方评定机构，民政部门应当终止履行协议。性质恶劣、情节严重的，应依法追究其责任。

第三十三条 第三方评定机构应组成具有生活照料、医疗护理、运营管理、会计金融、社会工作等专业背景的评估小组，采取审阅资料、实地检查、现场演示、询问测试等方式，对参评养老机构进行全面评估。

第三十四条 第三方评定机构应建立健全评定工作档案管理制度，对评价过程中的文件资料妥善保管。涉及养老机构的服务

质量、商业模式、财务营收、入住老人数据等有关信息应当保密，不得用作等级评定工作以外的其他用途。

第七章 标志使用要求

第三十五条 已取得评定等级的养老机构在开展对外活动和宣传时，可以将评定等级证书作为信誉证明出示。评定等级牌匾应当悬挂在服务场所或者办公场所的明显位置，自觉接受社会监督。

第三十六条 养老机构在等级证书有效期内有下列情形之一的，作出原等级评定决定的民政部门应当撤销原评定等级，并收回证书和牌匾：

（一）发生重大安全责任事故或者存在可能危及人身健康和生命财产安全重大风险隐患的；

（二）存在欺老虐老行为造成严重社会影响的；

（三）涉嫌非法集资，损害老年人合法权益的；

（四）存在严重失信行为，被实施联合惩戒或者被列入黑名单管理的；

（五）经查实在接受评定过程中弄虚作假的；

（六）违反评定纪律，采取不规范行为，影响评定专家的公正公平性，干扰评定专家工作的；

（七）上级民政部门规定的其他情形。

第三十七条 被取消评定等级的养老机构须在收到通知书之日起 15 日内将原评定等级证书、牌匾退回民政部门；被降低评定等级的养老机构须在收到通知书之日起 15 日内将评定等级证书、

牌匾退回民政部门，换发相应的评定等级证书、牌匾。拒不退回（换）的，由民政部门公告作废。

第八章 附 则

第三十八条 等级评定工作经费从各级民政部门养老服务体系建设资金中列支，不得向评定对象收取等级评定费用。

第三十九条 养老机构等级评定等级证书牌匾样式由市级民政部门统一设计并监制。

第四十条 本办法自发布之日起施行。

附件：1.洛阳市养老机构等级划分与评定细则（试行）

2.养老机构等级评定申请书

附件 1

洛阳市养老机构等级划分与评定细则（试行）

养老机构等级评定基本要求与条件表

申请 A 级养老机构评定应满足的基本要求与条件		
序号	评定内容	是否达标
1	养老机构应具备有效执业证明	
1.1	具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》	
1.2	具有消防安全合格证明	
1.3	具有房产证明或租赁使用证明	
1.4	养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证	
1.5	养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	
1.6	养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证	
1.7	养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质	
2	养老机构工作人员应具备相应要求或资质	
2.1	养老护理员经岗前培训合格后上岗	
2.2	医生持有医师资格证书和医师执业证书，护士持有护士执业证书，特种设备管理人员具备相应上岗资质，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书	
2.3	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	
3	养老机构的空间配置应满足的要求	
3.1	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 平方米，单人居室使用面积不低于 10 平方米	
3.2	老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备	
3.3	养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需求，卫生间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求	
3.4	养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统	
3.5	公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味	
3.6	卫生间设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，空气无异味	
3.7	洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间	

3.8	室内活动场所明亮、配置活动用品	
3.9	就餐空间桌椅牢固稳定	
3.1	设接待空间	
3.11	公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定	
4	养老机构的运营管理与服务应满足的要求	
4.1	1 年内无责任事故发生	
4.2	按照 GB/T 35796—2017 中 6.1.1 的要求建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度	
4.3	按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系	
4.4	对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存	
4.5	服务提供与质量符合 GB/T 35796—2017 中第 5 章的规定	
4.7	与所有入住的老年人签订服务协议（特困老年人送养协议或社会老年人服务协议）	
4.8	建立老年人入住档案和健康档案	
4.10	入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率低于 5%	
5	养老机构应同时满足的条件	
5.2	提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务	

申请 AA 级养老机构评定应满足的基本要求与条件		
序号	评定内容	是否达标
1	养老机构应具备有效执业证明	
1.1	具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》	
1.2	具有消防安全合格证明	
1.3	具有房产证明或租赁使用证明	
1.4	养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证	
1.5	养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	
1.6	养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证	
1.7	养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质	

2	养老机构工作人员应具备相应要求或资质	
2.2	养老护理员经岗前培训合格后上岗	
2.3	医生持有医师资格证书和医师执业证书，护士持有护士执业证书，特种设备管理人员具备相应上岗资质，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书	
2.4	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	
3	养老机构的空间配置应满足的要求	
3.1	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 平方米，单人居室使用面积不低于 10 平方米	
3.2	老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备	
3.3	养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需求，卫生间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求	
3.4	养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统	
3.5	公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味	
3.6	卫生间设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，空气无异味	
3.7	洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间	
3.8	室内活动场所明亮、配置活动用品	
3.9	就餐空间桌椅牢固稳定	
3.1	设接待空间	
3.11	公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定	
4	养老机构的运营管理与服务应满足的要求	
4.1	1 年内无责任事故发生	
4.2	按照 GB/T 35796—2017 中 6.1.1 的要求建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度	
4.3	按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系	
4.4	对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存	
4.5	服务提供与质量符合 GB/T 35796—2017 中第 5 章的规定	
4.7	与所有入住的老年人签订服务协议（特困老年人送养协议或社会老年人服务协议）	
4.8	建立老年人入住档案和健康档案	
4.1	入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率低于 5%	
5	养老机构应同时满足的条件	

5.2	提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务	
-----	--	--

申请 AAA 级养老机构评定应满足的基本要求与条件		
序号	评定内容	是否达标
1	养老机构应具备有效执业证明	
1.1	具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》	
1.2	具有消防安全合格证明	
1.3	具有房产证明或租赁使用证明	
1.4	养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证	
1.5	养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	
1.6	养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证	
1.7	养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质	
2	养老机构工作人员应具备相应要求或资质	
2.2	养老护理员经岗前培训合格后上岗	
2.3	医生持有医师资格证书和医师执业证书，护士持有护士执业证书，特种设备管理人员具备相应上岗资质，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书	
2.4	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	
3	养老机构的空间配置应满足的要求	
3.1	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 平方米，单人居室使用面积不低于 10 平方米	
3.2	老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备	
3.3	养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需求，卫生间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求	
3.4	养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统	
3.5	公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味	
3.6	卫生间设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，空气无异味	
3.7	洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间	
3.8	室内活动场所明亮、配置活动用品	

3.9	就餐空间桌椅牢固稳定	
3.1	设接待空间	
3.11	公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定	
4	养老机构的运营管理与服务应满足的要求	
4.1	1 年内无责任事故发生	
4.2	按照 GB/T 35796—2017 中 6.1.1 的要求建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度	
4.3	按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系	
4.4	对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存	
4.5	服务提供与质量符合 GB/T 35796—2017 中第 5 章的规定	
4.7	与所有入住的老年人签订服务协议（特困老年人送养协议或社会老年人服务协议）	
4.8	建立老年人入住档案和健康档案	
4.1	入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率低于 5%	
5	养老机构应同时满足的条件	
5.2	提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务	
5.3	至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务	
5.4	设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 50%，其中能力完好、轻度失能、中度失能老年人应符合 MZ/T 039 的有关要求	

申请 AAAA 级养老机构评定应满足的基本要求与条件		
序号	评定内容	是否达标
1	养老机构应具备有效执业证明	
1.1	具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》	
1.2	具有消防安全合格证明	
1.3	具有房产证明或租赁使用证明	
1.4	养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证	

1.5	养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	
1.6	养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证	
1.7	养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质	
2	养老机构工作人员应具备相应要求或资质	
2.2	养老护理员经岗前培训合格后上岗	
2.3	医生持有医师资格证书和医师执业证书，护士持有护士执业证书，特种设备管理人员具备相应上岗资质，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书	
2.4	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	
3	养老机构的空间配置应满足的要求	
3.1	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 平方米，单人居室使用面积不低于 10 平方米	
3.2	老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备	
3.3	养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需求，卫生间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求	
3.4	养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统	
3.5	公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味	
3.6	卫生间设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，空气无异味	
3.7	洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间	
3.8	室内活动场所明亮、配置活动用品	
3.9	就餐空间桌椅牢固稳定	
3.1	设接待空间	
3.11	公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定	
4	养老机构的运营管理与服务应满足的要求	
4.1	1 年内无责任事故发生	
4.2	按照 GB/T 35796—2017 中 6.1.1 的要求建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度	
4.3	按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系	
4.4	对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存	
4.5	服务提供与质量符合 GB/T 35796—2017 中第 5 章的规定	
4.7	与所有入住的老年人签订服务协议（特困老年人送养协议或社会老年人服务协议）	
4.8	建立老年人入住档案和健康档案	

4.1	入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率低于 5%	
5	养老机构应同时满足的条件	
5.2	提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务；	
5.3	每 200 名老年人（不足 200 名按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者	
5.4	设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 60%	
5.5	每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张，其中重度失能老年人应符合 MZ/T 039 的有关要求。	

申请 AAAAA 级养老机构评定应满足的基本要求与条件		
序号	评定内容	是否达标
1	养老机构应具备有效执业证明	
1.1	具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》	
1.2	具有消防安全合格证明	
1.3	具有房产证明或租赁使用证明	
1.4	养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证	
1.5	养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	
1.6	养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证	
1.7	养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质	
2	养老机构工作人员应具备相应要求或资质	
2.2	养老护理员经岗前培训合格后上岗	
2.3	医生持有医师资格证书和医师执业证书，护士持有护士执业证书，特种设备管理人员具备相应上岗资质，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书	
2.4	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	
3	养老机构的空间配置应满足的要求	
3.1	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 平方米，单人居室使用面积不低于 10 平方米	
3.2	老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备	
3.3	养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需求，卫生	

	间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求	
3.4	养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统	
3.5	公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味	
3.6	卫生间设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，空气无异味	
3.7	洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间	
3.8	室内活动场所明亮、配置活动用品	
3.9	就餐空间桌椅牢固稳定	
3.1	设接待空间	
3.11	公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定	
4	养老机构的运营管理与服务应满足的要求	
4.1	1 年内无责任事故发生	
4.2	按照 GB/T 35796—2017 中 6.1.1 的要求建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度	
4.3	按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系	
4.4	对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存	
4.5	服务提供与质量符合 GB/T 35796—2017 中第 5 章的规定	
4.7	与所有入住的老年人签订服务协议（特困老年人送养协议或社会老年人服务协议）	
4.8	建立老年人入住档案和健康档案	
4.1	入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率低于 5%	
5	养老机构应同时满足的条件	
5.2	提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务	
5.3	每 200 名老年人（不足 200 名按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者	
5.4	设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 80%	
5.5	每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张	

养老机构等级划分与评定细则

序号	评定项目	分项总分	次分项总分	三级项分值	四级项分值	得分
1	环境	120				
1.1	交通便捷度		10			
1.1.1	机构周边交通便捷			6		
1.1.2	机构出入口满足救护、消防车辆等特殊车辆到达			4		
1.2	周边服务设施		10			
1.2.1	周边医疗场所/医疗服务资源（有多家医疗机构时，只计算最高得分的项目）			7		
1.2.1.1	机构周边 15 公里内有三级医院				7	
	机构周边 10 公里内有二级医院				5	
	机构周边 5 公里内有一级医疗设施				3	
1.2.2	周边自然环境资源（重度失能老年人占入住老年人总数 90%以上的机构自动得分）			1		
1.2.2.1	机构周边 1000 米内，有公园或公共绿地				1	
1.2.3	周边文化、体育设施资源（重度失能老年人占入住老年人总数 90%以上的机构自动得分）			1		
1.2.3.1	机构周边 1000 米内，有向老年人开放的文化设施，如老年活动中心、公共图书馆、健身器械				1	
1.2.4	周边商业服务资源（重度失能老年人占入住老年人总数 90%以上的机构自动得分）			1		
1.2.4.1	机构周边 1000 米内，有商业服务设施，如商场、菜市场、银行营业网点				1	
1.3	公共信息图形标志		10			
1.3.1	消防安全标志			4		
1.3.1.1	设置消防安全标志，消防安全标志应包括但不限于安全出口、疏散方向、火灾报警装置或灭火设备的方向、消防按钮、火警电话、灭火设备、禁止吸烟、禁止烟火、禁止燃放鞭炮、禁止阻塞、禁止锁闭、安全疏散指示图				4	

1.3.2	无障碍标志			3		
1.3.2.1	设置无障碍标志，无障碍标志应包括但不限于无障碍设施、无障碍卫生间、无障碍停车位、无障碍坡道、无障碍通道、玻璃门。				3	
1.3.3	通用图形标志			3		
1.3.3.1	设置通用图形标志，包括但不限于方向、出入口、楼梯、卫生间、开水、安全保卫、图像采集区域、允许吸烟、保持安静、请勿丢弃废物。				3	
1.4	院内无障碍		50			
1.4.1	居室内无障碍			4		
1.4.1.1	居室户门净宽满足通行需求，净宽大于 90 厘米				2	
1.4.1.2	居室内主要通道宽度满足通行需求，净宽度大于 1.2 米。				2	
1.4.2	卫生间无障碍（只考评有老年人使用的卫生间）			9		
1.4.2.1	设坐便器、洗浴空间、洗手盆的卫生间面积不小于 4 平方米				1	
1.4.2.2	卫生间与相邻房间无高差				2	
1.4.2.3	卫生间采用推拉门或平开门，门的通行净宽度不小于 80 厘米。当采用平开门时，门扇宜向外开启，如向内开启，须在开启后留有直径不小于 1.5 米的轮椅回转空间，平开门应设高 90 厘米的横扶把手或关门拉手				1	
1.4.2.4	卫生间门扇内侧采用门外可紧急开启的插销或门锁				1	
1.4.2.5	卫生间地面防滑、不积水				1	
1.4.2.6	居室内卫生间/公共卫生间厕位方便乘轮椅老年人出入，尺寸不小于 2 米 x1.5 米				2	
1.4.2.7	卫生间内安全抓杆直径为 3-4 厘米，内侧距墙不小于 4 厘米				1	
1.4.3	洗浴空间无障碍（只考评有老年人使用的洗浴空间）			2		
1.4.3.1	浴室空间地面防滑、不积水				2	
1.4.4	机构建筑物出入口（只考评有老年人使用的出入口）			5		
1.4.4.1	机构建筑物首层出入口为平坡出入口或同时设置台阶与轮椅坡道的出入口				2	
1.4.4.2	机构建筑物出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应平整				2	

	并采用防滑材料铺装					
1.4.4.3	机构建筑物出入口附近应设助行器和轮椅停放区，机构建筑物出入口上方设置雨棚				1	
1.4.5	室内走廊、室外通道（只考评有老年人使用的走廊、通道）			7		
1.4.5.1	楼道宽度不小于 1.4 米				2	
1.4.5.2	室外人行道宽度不小于 1.5 米				1	
1.4.5.3	室内楼道、室外人行道地面平整、防滑、反光小或无反光				1	
1.4.5.4	自动门门槛高度及门内外地面高度差小于 15 毫米，并以斜面过渡				2	
1.4.5.5	室内、外悬空平台护栏高度不小于 1.5 米，护栏杆间隔不大于 11 厘米，老年人使用的敞开式阳台或屋顶平台临空处不设可攀登的扶手				1	
1.4.6	电梯			6		
1.4.6.1	建筑设有防火坡道				6	
	建筑设有一部电梯				6	
1.4.7	楼梯、台阶（只考评有老年人使用的楼梯、台阶）			5		
1.4.7.1	采用直线型楼梯，梯段通行净宽不小于 1.2 米，踏步宽度不小于 28 厘米，踏步高度不大于 16 厘米，不得采用无梯面和直角形凸缘的踏步；如采用栏杆式楼梯，栏杆下方设有安全阻挡措施；踏面平整防滑或在踏面前缘设防滑条				1	
1.4.7.2	楼梯踏面和踢面的颜色有区分、对比				1	
1.4.7.3	楼梯起终点有局部照明				1	
1.4.7.4	楼梯两侧设有连续扶手，扶手应符合“1.4.8 无障碍扶手”的规定				1	
1.4.7.5	无障碍台阶踏步宽度不小于 30 厘米，踏步高度不小于 10 厘米且不大于 15 厘米；台阶踏面平整防滑或在踏面前缘设防滑条；三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手，扶手应符合“1.4.12 无障碍扶手”的规定				1	
1.4.8	无障碍扶手			4		
1.4.8.1	扶手安装坚固，形状易于抓握，采用防滑、热塑性指标好的材料				4	
1.4.9	轮椅坡道			5		

1.4.9.1	轮椅坡道净宽度不小于 1.2 米				2	
1.4.9.2	轮椅坡道的坡面平整、防滑、无反光				1	
1.4.9.3	轮椅坡道两侧设置扶手，且坡道与休息平台的扶手保持连贯，扶手应符合“1.4.8 无障碍扶手”的规定，坡道临空侧设置安全阻挡措施				1	
1.4.9.4	轮椅坡道起点、终点和中间休息平台的水平长度不小于 1.5 米				1	
1.4.10	无障碍机动车停车位			3		
1.4.10.1	将通行方便、行走距离路线最短的停车位设为无障碍停车位				1	
1.4.10.2	无障碍机动车停车位坡度小于 1:50，无障碍机动车停车位地面平整、防滑、不积水，无障碍机动车停车位一侧设有宽度不小于 1.2 米的通道				1	
1.4.10.3	无障碍机动车停车位的地面涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志				1	
1.5	室内温度		15			
1.5.1	老年人居室内及居室内卫生间、盥洗室有温度调节设施并可正常使用			15		
1.6	室内光照		15			
1.6.1	老年人居室有采光良好的窗户，采光符合生活需要			8		
1.6.2	居室内配置合理照明设施			7		
1.7	室内噪声		5			
1.7.1	老年人居室不得临街，远离噪声源			5		
1.8	绿化		5			
1.8.1	室内外有适度绿化面积			5		
2	设施设备	130				
2.1	居室		20			
2.1.1	居室内床位数			1		
2.1.1.1	老年人居室内能力完好、轻度失能老年人房间的床位不超过 4 张，老年人居室内中度、重度失能老年人房间床位不超过 6 张				1	
2.1.2	居室内使用面积			3		

2.1.2.1	老年人居室单人间使用面积不低于 14 平方米				3	
	老年人居室单人间使用面积不低于 12 平方米				2	
	老年人居室单人间使用面积不低于 10 平方米				1	
2.1.3	居室数量占比			2		
2.1.3.1	老年人居室单人间和双人间数量占总居室数量的比例不低于 20%				2	
	老年人居室单人间和双人间数量占总居室数量的比例不低于 10%				1	
2.1.4	居室内老年人用床			3		
2.1.4.1	单人床：长度不小于 2 米，宽度不小于 1 米，高度 0.4-0.45 米，重度失能老年人床两侧装有护栏				1	
2.1.4.2	床边留有护理、急救操作空间，多人间相邻床位的场边间距不小于 0.8 米				1	
2.1.4.3	重度失能老年人配护理床比例不低于 100%				1	
2.1.5	居室配置			11		
2.1.5.1	居室内设有满足老年人日常生活需求的家具和设备，如桌子、衣柜、座椅、窗帘、顶灯、床头灯、电源插座、电视				4	
2.1.5.2	老年人居室的呼叫装置终端与每层服务站相连，且能够正常使用				1	
2.1.5.3	选用宽板防漏电式按键开关				2	
2.1.5.4	居室有能自然通风的窗口，窗口距地面高度不小于 1 米，失智老年人居室设限位窗且可开启宽度不大于 11cm				2	
2.1.5.5	多人间居室内按床位设置遮挡				2	
2.2	卫生间、洗浴空间		20			
2.2.1	卫生间/公共卫生间设置			2		
2.2.1.1	老年人集中使用的就餐空间、活动区域附近设有公共卫生间				2	
2.2.2	卫生间/公共卫生间配置			8		
2.2.2.1	居室内卫生间/公用卫生间应设坐便器，配备安全抓杆				4	
2.2.2.2	卫生间设有洗手盆、水龙头、镜子、洗手/消毒用品				2	
2.2.2.3	卫生间洗手盆有供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间				2	

2.2.3	洗浴空间设置			7		
2.2.3.1	居室卫生间设有洗浴空间，居室卫生间未设洗浴空间时，设有公共浴室				4	
2.2.3.2	淋浴空间设坐台或备有洗澡椅；				1	
2.2.3.3	淋浴空间设有安全抓杆				2	
2.2.4	洗浴间配置			3		
2.2.4.1	洗浴空间设放物台、毛巾架、抽气扇；公共洗浴空间除以上物品外，须附设至少1个厕位和1个洗手盆				2	
2.2.4.2	洗浴空间内冷热水龙头有明显的标识				1	
2.3	就餐空间		15			
2.3.1	就餐空间设置			6		
2.3.1.1	有供护理员分餐、助餐的空间				3	
2.3.1.2	就餐空间干净整洁，保持空气流通，空气无异味；				3	
2.3.2	就餐空间配置			9		
2.3.2.1	就餐空间餐桌椅牢固，无棱角				3	
2.3.2.2	就餐空间备有微波炉、料理机、冰箱、餐车				5	
2.3.2.3	就餐空间设有洗手设施，备有洗手液或肥皂				1	
2.4	洗涤空间		10			
2.4.1	洗衣空间设置（如由社会服务机构提供服务，自动得分）			2		
2.4.1.1	设有洗衣空间				1	
2.4.1.2	设有室外或室内晾晒区域				1	
2.4.2	洗衣空间配置（如由社会服务机构提供服务，自动得分）			4		
2.4.2.1	洗衣空间配有洗衣机，能够正常使用				1	
2.4.2.2	洗衣空间配有消毒设施，能够正常使用				1	
2.4.2.3	洗衣空间配有烘干机，能够正常使用				1	
2.4.2.4	洗衣空间配有叠衣、储存设施，设备完好，能够正常使用				1	
2.4.3	污洗空间设置			2		
2.4.3.1	设有专门的污洗空间，有指定地点收集、清点污物				2	

2.4.4	污洗空间配置			2		
2.4.4.1	有专门的污物清洗设备、有固定容器收集污物，设备完好，能够正常使用				2	
2.5	接待空间		5			
2.5.1	接待空间设置			2		
2.5.1.1	设有接待区域，包括但不限于接待大厅或接待室				2	
2.5.2	接待空间配置			3		
2.5.2.1	配备桌椅、纸笔等相应的设施设备，有介绍机构的宣传栏和手册，包括：执业证照、收费标准、入出院流程、日常照护项目				3	
2.6	活动场所		10			
2.6.1	活动场所设置（重度失能老年人占入住老年人总数 90%以上的机构自动得分）			5		
2.6.1.1	设有独立的阅读室				1	
2.6.1.2	设有独立的棋牌活动室				1	
2.6.1.3	设有多功能活动区域				2	
2.6.1.4	设有室外活动场地				1	
2.6.2	活动场所配置			5		
2.6.2.1	阅读区域提供包括书籍、报纸、电脑在内的阅读材料，配备包括放大镜在内的辅助用具；棋牌活动区域提供包括麻将、中国象棋、围棋在内的棋牌多功能活动区域配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用（重度失能老年人占入住老年人总数 90%以上的机构自动得分）				2	
2.6.2.2	活动场所设有紧急呼叫装置				2	
2.6.2.4	活动场所设有手消毒设备（重度失能老年人占入住老年人总数 90%以上的机构自动得分）				1	
2.7	储物间		5			
2.7.1	设有独立或共用的布草间、保洁库			3		
2.7.2	居室外有老年人公用的储物区域			2		
2.8	医疗卫生用房		15			
2.8.1	医疗卫生用房设置			4		
2.8.1.1	医疗卫生用房建筑面积不小于 40 平方米				2	

2.8.1.2	设有诊室、治疗室、处置室，且治疗室、处置室的使用面积不小于 10 平方米，若设有观察室，其使用面积不小于 15 平方米				2	
2.8.2	医疗卫生用房配置			11		
2.8.2.1	设有医疗废物存放点且与治疗区域隔开				2	
2.8.2.2	应备有包括诊桌、诊椅、诊床、诊察凳、方盘、纱布罐、听诊器、血压计、体温表等基本设备				3	
2.8.2.3	备有包括心脏氧源（氧气瓶/制氧机）、供氧设备、吸痰器在内的急救设备				1	
2.8.2.4	有独立的药品存放空间				3	
2.8.2.5	有医护人员的办公空间，并为医护人员配备更衣柜、洗手池等				2	
2.9	停车区域		5			
2.9.1	设有院内地上停车场或地下停车场			2		
2.9.2	救护车能够停靠在机构建筑的主要出入口处			2		
2.9.3	设有非机动车停车区域			1		
2.1	评估空间		5			
2.10.1	设有独立的评估室			2		
	设有非专用的评估空间			1		
2.10.2	配有老年人日常活动能力检查设备和测量工具			2		
2.10.3	配有评估所需的桌椅、柜子等办公用品			1		
2.11	康复空间		10			
2.11.1	设有专用或非专用的康复室			4		
2.11.2	配置不少于 3 种治疗性康复的设施设备，如肋木、平行杠、肱四头肌训练器、训练用阶梯、助行器、黏土或橡皮泥作业设备、编制作业设备等，并配有设有康复设施设备的图示和说明			3		
2.11.3	设有更衣区域/室			3		
2.12	社会工作室/心理咨询空间		10			
2.12.1	设有独立的社会工作室和独立的心理咨询室			6		
	设有独立的社会工作室或独立的心理咨询室			5		

	设有非专用的社会工作室或心理咨询空间			4		
2.12.2	配有心理咨询所需的设施设备及用具桌椅、柜子等办公用品			4		
3	运营管理	150				
3.1	行政办公管理		10			
3.1.1	组织规划及工作制度			5		
3.1.1.1	有组织结构图及部门职责				2	
3.1.1.2	有会议组织制度				1	
3.1.1.3	有办公物品管理制度，负责采购、保管、分发等				1	
3.1.1.4	有咨询接待管理制度，有接待岗位工作规范、接待记录，接待记录包括时间、来访人员、来访事项等				1	
3.1.2	信息管理			5		
3.1.2.1	有机构内部信息发布管理制度（有电子显示屏、小黑板、公告栏等工具；发布内容包括温馨提示、通知等）				1	
3.1.2.2	有老年人信息保密措施				2	
3.1.2.3	有服务信息管理记录，包括纸质资料或电子资料				2	
3.2	人力资源管理		20			
3.2.1	员工基本资料管理			2		
3.2.1.1	有全部工作人员名册，各项目登记齐全（姓名、性别、身份证号、入职日期、入职部门、职务等）				2	
3.2.2	岗位职责及规范			3		
3.2.2.1	有岗位职责及规范				3	
3.2.3	员工招录、考核的相关制度			3		
3.2.3.1	有人员招聘制度，有内部招聘、外部招聘；有人员招聘流程、招聘记录				1	
3.2.3.2	有人员考勤制度并有考勤记录；有请销假制度并有记录				1	
3.2.3.3	有员工考核制度，制订各部门、各岗位考核细则，确保各职能部门1次/月的考核且有记录可查				1	
3.2.4	员工薪酬及福利管理制度			5		
3.2.4.1	员工薪酬依据岗位级别设置合理，薪酬发放及时				1	
3.2.4.2	有晋升和奖励制度				1	

3.2.4.3	为员工缴纳社会保险				1	
3.2.4.4	有员工社会心理支持措施				1	
3.2.4.5	组织员工每年定期参加健康体检				1	
3.2.5	员工培训制度			6		
3.2.5.1	部门负责人以上级别应每年接受专业知识培训并有记录				2	
3.2.5.2	护理员每月接受技能培训，有培训记录，内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等				2	
3.2.5.3	开展职业道德、行业规范教育；开展岗位练兵、技术比赛				1	
3.2.5.4	对国家及行业相关标准规范、政策组织学习培训				1	
3.2.6	志愿者管理制度			1		
3.2.6.1	志愿服务活动有纸质材料或电子材料记录				1	
3.3	服务管理		30			
3.3.4	有工作交接班制度，交接班记录内容包括时间、人员签字、重要事项交接			3		
3.3.5	建立值班管理制度，明确值班管理程序与规范，值班记录包括时间、人员签字、值班事项			3		
3.3.6	服务记录至少包括老年人姓名、服务内容及频次、提供服务人员姓名及签字			3		
3.3.7	至少有1名养老院副院长负责养老服务管理工作，确保服务管理工作有序执行；按照岗位责任制，指导、检查、督促各分管部门工作			3		
3.3.8	对护理员、医护人员、后勤人员进行服务质量过程监控，有记录，有奖惩制度			4		
	对护理员、医护人员进行服务质量过程监控，有记录，有奖惩制度			3		
	对护理员进行服务质量过程监控，有记录，有奖惩制度			2		
3.3.9	护理人员为入住老人服务为24小时制			3		
3.3.10	具有外包服务管理制度，有入驻机制、服务合同/协议，有记录，外包服务有单位资质审核及服务能力评估机制			3		
3.3.11	有风险防控制度，包括但不限于跌倒风险、噎食风险、走失风险、自杀风险。			3		
3.3.12	质量要求			5		

3.3.12.1	合同签订率为 100%				2	
3.3.12.2	Ⅱ度及以上压疮新发生率不高于 2%				2	
	Ⅱ度及以上压疮新发生率不高于 5%				1	
3.3.12.3	餐具消毒率为 100%				1	
3.4	财务管理		15			
3.4.1	有费用支付财务管理制度、审批流程			1		
3.4.2	有老年人押金管理制度			2		
3.4.3	有资产采购管理制度、流程；有固定资产、流动资产管理 制度和流程			1		
3.4.4	财务部负责人不能同时兼任采购员职务			1		
3.4.5	填写票据及收据的人员不能同时兼任审计人员			1		
3.4.6	出纳人员与记账人员分离，不能兼任			1		
3.4.7	有捐赠资金管理制度			1		
3.4.8	有年度财务审计与审计报告			3		
3.4.9	有会计档案管理制度			2		
3.4.10	政府补贴经费单独建账，账目清晰			1		
3.4.11	有预算及成本管理制度			1		
3.5	安全管理		30			
3.5.1	安全管理组织建设			2		
3.5.1.1	有安全管理组织，有分工、有年度安全工作计划，有召开 专题会及形势分析会记录。				2	
3.5.2	安全管理人员配备			3		
3.5.2.1	300 人以下(服务对象和工作人员总数)应至少配备 2 名专 (兼)职安全管理人员，300 人以上应至少配备 5 名专(兼) 职安全管理人员；安全管理人员包括但不限于消防安全管 理人员				3	
3.5.3	风险防控			6		
3.5.3.1	有安全管理制度，管理制度应明确相关机构及人员的职 责、权限、工作内容、流程及要求；各部门、各层级有签 订安全责任书。				2	
3.5.3.2	有应对火灾、停电、停水、停气、食物中毒、传染性疾				2	

	病、自然灾害的预案					
3.5.3.3	针对本院所制定的各项预案开展定期演练，并有完整记录和照片；每月组织一次综合检查，重大节日和重要时期、重大活动保障适时组织检查；对于检查当中发现的问题有整改措施				2	
3.5.4	安全培训			3		
3.5.4.1	有安全培训实施记录，并对培训效果的检查，全员参训率达 90%以上，开展安全知识宣传教育。院长、养老机构安全管理人员参加相关部门安全培训；新员工上岗前接受安全教育和培训，有记录。				3	
3.5.5	消毒物品管理			2		
3.5.5.1	有消毒物品管理制度				2	
3.5.6	特种设备管理			4		
3.5.6.1	建立特种设施、设备台帐（电梯、锅炉等）；定期接受专业单位检验，并有正式检测报告				1	
3.5.6.2	特种设备应按国家相关要求在政府监管部门登记备案，并有登记证明				1	
3.5.6.3	特种设备操作人员持证上岗率 100%，操作符合规程				2	
3.5.7	消防管理			6		
3.5.7.1	消防、物防物品完整有效；设置可燃气体报警装置，燃气、电器使用正确，及时检查维护				3	
3.5.7.2	消防设施每年至少进行一次专业检测，并做好维护保养；且有完整记录				2	
3.5.7.3	每年至少开展两次消防演练				1	
3.5.8	视频监控系统			4		
3.5.8.1	监控机房独立且专人值守				1	
3.5.8.2	视频监控系统对居室外环境的覆盖率不低于 95%				1	
3.5.8.3	监控系统能不间断录像且保持 15 天以上记录				1	
3.5.8.4	定期维护视频系统				1	
3.6	后勤管理		15			
3.6.1	有库房管理制度，建立库房物资出/入库记录			2		
3.6.2	有物资采购管理制度，建立登记明细表			2		

3.6.3	设施设备定期检测维护，建立设施设备维护流程规范以及应急预案并有检查维修记录			2		
3.6.4	制定环境管理方案并严格执行，做好垃圾、污水、绿化以及卫生保洁管理；做好废弃物监测管理工作，有记录			2		
3.6.5	物业保障和质量管理有记录			1		
3.6.6	有捐赠物品登记明细表、分配登记表			2		
3.6.7	有车辆管理制度，车辆购置、检定、维修记录			2		
3.6.8	有员工宿舍管理制度			2		
3.7	评价与改进		30			
3.7.1	投诉处理			11		
3.7.1.1	有投诉处理制度，有投诉处理流程，分级处理				3	
3.7.1.2	意见箱设置于醒目处，由工作人员与老年人代表每周开启一次				2	
3.7.1.3	有院长或副院长接待日，至少每月一次，有记录				2	
3.7.1.4	院长、副院长、护理部主任在巡视过程中收到的投诉，现场受理，有记录				2	
3.7.1.5	对投诉处理有专人负责，3个工作日内有初步回复，10个工作日内有处理结果，有记录				2	
3.7.2	满意度评价			10		
3.7.2.1	有老年人代表座谈会 / 家属代表座谈会/微信群/个别访谈/电话回访/问卷调查等方式，听取老年人及相关第三方对服务管理的反馈				4	
3.7.2.2	每半年开展不少于1次满意度调查				3	
	每年开展不少于1次满意度调查				2	
3.7.2.3	每年参与满意度调查的服务对象不少于50%，满意度不低于90%				3	
	每年参与满意度调查的服务对象不少于30%，满意度不低于80%				2	
3.7.3	改进制度			9		
3.7.3.1	对满意度调查进行分析并有改进措施				3	
3.7.3.2	每月一次服务质量讲评会，有改进措施				3	
3.7.3.3	有服务质量改进效果评估				3	

4	服务	600				
4.1	出入院服务		30			
4.1.1	服务要求			30		
4.1.1.1	参照《民政部养老服务合同》(A\B\C 类) 范本或地方标准范本与入住老年人或相关第三方签订服务合同				5	
4.1.1.2	24 小时内完成老年人入住档案, 包括入住申请表、养老服务合同、体检报告、入住评估结果、老年人身份证复印件、户口簿复印件、紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式等				5	
4.1.1.3	建立老年人健康档案				5	
4.1.1.4	老年人变更照护等级、服务内容等, 须签署老年人变更事项确认表, 有记录				5	
4.1.1.5	老年人出院时有服务终结记录, 包含内容: 住院时段、护理级别变更情况、期间住医院治疗的次数、本次出院的原由等				5	
4.1.1.6	老年人出院时档案应做归档处理				5	
4.2	生活照料服务		140			
4.2.1	服务人员			35		
4.2.1.1	已获得养老护理员证书或参加岗前培训				7	
4.2.1.2	老年人有相对固定的护理员进行护理				5	
4.2.1.3	护理员了解老年人基本信息, 包括但不限于姓名、性别、年龄、疾病情况、照护级别、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况等				15	
4.2.1.4	护理员熟悉生活照料服务流程				8	
4.2.2	服务要求			105		
4.2.2.1	口唇、口角清洁, 不干燥, 无食物残渣。口腔无异味, 无口腔黏膜破损等其他异常情况。如有活动义齿, 每餐后取下清洗, 每晚清水浸泡。吞咽困难的老年人不得漱口				6	
4.2.2.2	面部清洁, 无污垢, 男性老年人胡须短				6	
4.2.2.3	头发清洁, 皮肤清洁, 会阴清洁				6	
4.2.2.4	手足清洁, 指(趾)甲短, 甲下无污垢。				6	
4.2.2.5	衣着整洁、舒适				6	
4.2.2.6	整理床铺, 床单位整洁				5	

4.2.2.7	根据照护评估结果确定相适应的饮食照料类型，为老年人提供规范服务。				10	
4.2.2.8	定期或有特殊情况时进行吞咽功能评估，有记录				5	
4.2.2.9	根据照护评估结果确定相适应的排泄照料类型，为老年人提供规范服务。				10	
4.2.2.10	布置睡眠环境，识别并改善影响老年人睡眠的环境因素				5	
4.2.2.11	夜间定时巡视，观察老年人睡眠情况，及时提供老人所需的夜间服务。				10	
4.2.2.12	定期或有特殊情况时进行跌倒风险评估，有记录				5	
4.2.2.13	床上体位转换及轮椅转移及平车搬运，转换过程动作轻稳，体位转换后保持功能位稳且舒适				5	
4.2.2.14	协助老年人行走、上下楼等位置移动				5	
4.2.2.15	定期或有特殊情况时进行压疮风险评估，有记录				10	
4.2.2.16	翻身拍背，预防压疮，皮肤无压痕。每 2 小时翻身 1 次，特殊情况视情应增加翻身频次，为需协助翻身者建立翻身记录表，翻身记录表记录内容与实际操作相符；交接班时检查皮肤状况且有记录				5	
4.3	膳食服务		70			
4.3.1	服务人员			15		
4.3.1.1	设食品安全员。外包餐饮服务的，有专人负责每日餐饮服务的监督，包括食材质量新鲜度、菜品价格及口味，老人用餐反馈收集等				8	
4.3.1.2	有专职营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡				7	
4.3.2	服务要求			55		
4.3.2.1	提供集体就餐服务，且有服务人员协助老年人就餐				10	
4.3.2.2	提供点餐服务，有点餐记录及登记。				5	
4.3.2.3	提供送餐服务。按要求准确地将一日三餐送到老年人房间，保证餐饮卫生安全，温度适宜。有送餐记录				5	
4.3.2.4	食谱制定应结合老年人生理特点、身体状况、地域特点、民族和宗教习惯、疾病需求制定食谱，应做到粗细搭配、营养均衡、有益老人的身体健康				5	
4.3.2.5	食谱每周更新一次，向老年人公布并存档。临时调整时，需提前 1 天告知。				5	

4.3.2.6	为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食，如治疗餐饮应执行医嘱，有记录。				8	
4.3.2.7	建立食品留样备查制度，每日留样品种齐全，每种样品不少于 100 克，并在专用盒上标注品名、时间、餐别、采样人，并将留样盒放置于 0 摄氏度~4 摄氏度冰箱内，储存时间不少于 48 小时，每天有专人做留样记录。				5	
4.3.2.8	对食品的卫生安全进行检测，对检测结果进行公示。				5	
4.3.2.9	每餐应对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，每日处理餐厨垃圾；有专人管理并记录。				7	
4.4	清洁卫生服务		40			
4.4.1	服务要求			40		
4.4.1.1	公区地面、墙面、窗户、天花板，灯具、标牌等，无积存垃圾、无水渍、无污垢、无破损、无蜘蛛网等(发现一处未达到要求扣 1 分，最多扣 5 分)				6	
4.4.1.2	老年人居室地面清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑；居室桌面、柜面及相应物品表面无浮沉，床边清洁无尘土，无污渍、灰尘；床单、被罩、枕巾，窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍(发现一处未达到要求扣 1 分，最多扣 5 分)				6	
4.4.1.3	卫生间清洁无异味，地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑；便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒，有消毒记录(发现一处未达到要求扣 1 分，最多扣 5 分)				6	
4.4.1.4	老年人生活用品无浮尘、污渍(发现一处未达到要求扣 1 分，最多扣 6 分)				6	
4.4.1.6	对不同区域设施设备及用具用不同标识进行区分				4	
4.4.1.7	清洁设施设备及用具使用后，保洁人员或养老护理员应进行消毒，并悬挂晾晒，有消毒记录				4	
4.4.1.8	清洁无盲区（点）；清洁居室时，按由上而下、由洁到污的顺序进行				4	
4.4.1.9	有专人每周检查清洁卫生服务，有记录				4	
4.5	洗涤服务		25			
4.5.1	服务人员			5		
4.5.1.1	提供服务的人员为经过培训的洗衣员或养老护理员或对接专业的洗涤公司				5	
4.5.2	服务要求			20		

4.5.2.1	洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程				3	
4.5.2.2	一般污衣物及床上用品分类清洗后晒干或烘干外包洗涤服务的机构。				3	
4.5.2.3	被血液、排泄物、分泌物污染或疑似传染性衣物及床上用品封闭运输，洗涤过程采用消毒—清洗—消毒的顺序。有消毒记录。				4	
4.5.2.4	衣物完好无损，整理后准确无误送还，有记录。				3	
4.5.2.5	洗涤设备分类清洗，有标识				3	
4.5.2.6	洗涤设备每日清洗完毕后，进行消毒并清洗干净，有消毒有记录				4	
	外包洗涤服务的机构，外包服务协议中应体现以上内容。（未体现的内容不得该项分数）					
4.6	医疗护理服务		60			
4.6.1	服务人员			7		
4.6.1.1	配备至少 2 名执业医师。				4	
	配备至少 1 名执业医师。				2	
4.6.1.2	配备至少 1 名注册护士。				3	
4.6.2	服务要求			53		
4.6.2.1	在老年人公共活动区域设置健康教育宣传栏，举办老年人健康知识讲座，并向老年人提供健康咨询服务。				2	
4.6.2.2	对自理老年人开展老年人自救互救卫生应急技能训练。				2	
4.6.2.3	根据护理计划提供服务内容，如有效咳痰指导、失禁护理等基础护理服务，以及尿袋更换、氧气吸入、口服给药护理等临床护理服务。				4	
4.6.2.4	按程序进行压疮护理，并有记录				3	
4.6.2.5	有护理记录单，每班进行交接，交接内容包括老年病人心理情况、病情变化、当天或次日进行特殊检查老年人的准备工作及注意事项，交接人员签字。对危重及新入院老年人进行床头交接				4	
4.6.2.6	有老年人自带药品管理和记录，根据老年人出示的医嘱单，进行老年人自带药品登记管理				4	
4.6.2.7	根据医嘱单核对老年人处方和药品，并按照早中晚及餐前餐后不同时间分发，确保老年人按时、按量服药。如机构内有糖尿病和精神疾病老年人，应有胰岛素注射管理和				5	

	记录和精神药物发放管理和记录					
4.6.2.8	提供协助医疗服务，观察老年人日常生活情况变化、化验标本的收集送检、完成医疗护理辅助工作等。工作人员若发现老年人日常生活情况变化，应及时通知医务人员。				3	
4.6.2.9	机构提供老人陪同就医服务，陪同就医过程中有记录				3	
4.6.2.10	应根据老年人健康需求，安排医师定期到老年人居住的房 间巡诊并做好记录，中度、重度失能老年人至少每天 1 次，能力完好老年人每周 2 次。				4	
	应根据老年人健康需求，安排医师定期到老年人居住的房 间巡诊并有记录，中度、重度失能老年人至少每周 2 次， 能力完好老年人每周 1 次。				2	
4.6.2.11	在巡诊过程中记录老年人血压、心率等身体状况，及时发 现老年人的病情变化，并为有需要的老年人提供健康指导 服务。				2	
4.6.2.12	在诊疗前详细询问老年人的病史，进行体格检查，在诊疗 过程中，进行必要的实验检查和特殊辅助诊断检查，有记 录。				3	
4.6.2.13	开展远程医疗服务，以辅助诊断与治疗。				1	
4.6.2.14	安排医护人员 24 小时值班，及时提供急诊救护服务。				1	
4.6.2.15	针对无能力处理的急危疾病，遵循就近转诊原则，呼叫 120 或电话通知上级医院或合作医院派救护车接老年人到 医院抢救，并通知其家属，有记录				3	
4.6.2.16	与周边综合医院建立签订合作协议，开设双向转诊绿色通 道，有明确服务流程。安排专门的医护人员或熟悉患者情 况的工作人员与合作医院对接，方便及时了解患者的病 情。针对无能力处理的危重症疾病，及时通知家属，征求 家属同意后，为患者提供及时、有效的转诊服务，如没有 征得家属同意的，要向家属开具风险告知书。				2	
4.6.2.17	机构内有院内感染控制与管理制度，进行院内感染监测与 报告，设有医疗机构的，医务工作人员要遵循《医务人员 手卫生规范》（WS/T 313）的要求。				3	
4.6.2.18	定期用紫外线灯进行消毒，并做好记录				2	
4.6.2.19	在指定地点收集污物，避免在老年人居住区域清点污物， 做到专车、专线运输。				2	
4.7	文化娱乐服务		50			

4.7.1	服务人员			10		
4.7.1.1	由专职社会工作者组织实施				6	
	由持有社会工作者证书的非专职人员组织实施				4	
	由养老护理员或机构内其他工作人员组织实施				2	
4.7.1.2	有志愿者定期参与服务				4	
4.7.2	服务要求			40		
4.7.2.1	每日至少组织 2 次适宜老年人身体能力的活动，如书法、绘画、唱歌、观看影视节目、手指操等，有记录				10	
4.7.2.2	每年开展不少于 5 次传统节日、特殊纪念日活动，有记录				6	
4.7.2.3	开展老年人生日庆祝活动，有记录				6	
4.7.2.4	按照老年人需要制订服务计划并实施，计划包括主题、时间、地点、过程、参与人员等				6	
4.7.2.5	提前一周张贴通知等方式，告知老年人活动的内容、时间、地点及注意事项				6	
4.7.2.6	建立老年人文化娱乐活动的安全管理机制，制订相关应急预案				6	
4.8	心理/精神支持服务		45			
4.8.1	服务人员			10		
4.8.1.1	提供服务的人员为专职社会工作者或养老护理员，必要时请精神科医师、护士、心理治疗师等专业人员协助处理或转至医疗机构				10	
4.8.2	服务要求			35		
4.8.2.1	环境适应。帮助入住机构的老年人熟悉机构环境，融入机构生活，有记录				7	
4.8.2.2	情绪疏导。护理员应了解掌握老年人心理和精神状况，发现异常及时与老年人沟通了解，并告知相关第三方；对重点老人有防范措施。				7	
4.8.2.3	心理支持。定期组织老年人进行情感交流和社会交往，倡导老年人参与力所能及的志愿活动				7	
4.8.2.4	危机干预。有危机处理程序，报告及时，妥善处理，有记录				7	
4.8.2.5	按照老年人需求，定期为老年人开展个案、小组等多种形式活动，有记录				7	

4.9	安宁服务		40			
4.9.1	服务人员			10		
4.9.1.1	配备1名执业医师。				3	
4.9.1.2	配备1名注册护士。				3	
4.9.1.3	配备心理治疗师、专职社会工作者等人员。				4	
4.9.2	服务要求			30		
4.9.2.1	提供临终关怀服务，对临终期老年人和家属进行心理精神支持，根据需求提供减缓疼痛的措施				6	
4.9.2.2	根据亲属需求，提供对其的哀伤辅导服务				5	
4.9.2.3	根据亲属需求，提供后事指导服务，如对接殡葬服务、遗体捐赠服务等				5	
4.9.2.4	与老人及其家属沟通有记录。注意维护患者合法权益和尊严，保护患者隐私。				5	
4.9.2.5	安宁服务区域提供移动老年人的设施及安全防护措施				5	
4.9.2.6	考虑民族习惯、宗教信仰，按照家属的意愿或老人的意愿，依照家属告别亡者的需要进行布置。				4	
4.1	委托服务		20			
4.10.1	服务人员			5		
4.10.1.1	机构指定专人或由负责照料老年人的护理员提供服务				5	
4.10.2	服务要求			15		
4.10.2.1	提供代领代缴服务				15	
4.11	康复服务		50			
4.11.1	服务人员			12		
4.11.1.1	有1名或以上专职康复医师，下达康复处方或康复护理医嘱				4	
	有兼职康复医师，下达康复处方或康复护理医嘱				2	
4.11.1.2	有2名或以上专职康复治疗师，开展康复治疗活动				4	
	有1名专职康复治疗师，开展康复治疗活动				3	
	有兼职康复治疗师，开展康复治疗活动				2	
4.11.1.3	有1名或以上专职康复护士，提供康复护理服务				4	

	有兼职康复护士或经康复知识技能培训的护理员，提供康复护理服务				2	
4.11.2	服务要求			38		
4.11.2.1	提供肢体康复服务，如功能障碍肢体关机和肌肉的维持性和恢复性训练、床上生活活动训练、站立和步行训练、手工艺作业任务训练等，并有相关记录				5	
4.11.2.2	提供康复护理服务，包括精神心理康复服务、临床康复护理服务，并有相关记录				5	
4.11.2.3	提供辅助器具适配和使用训练服务，如助行器、矫形器具等，并有相关记录				4	
4.11.2.4	对于有认知障碍的老人，根据需求开展认知康复训练服务，如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等，并有相关记录				4	
4.11.2.5	提供康复咨询服务，包括康复训练的适应症、禁忌症、运动强度、频率和方式等				4	
4.11.2.6	康复医师对有需求的老年人进行评估，并制定康复计划				4	
4.11.2.7	老年人进行康复评定，康复评定包括按需对老年人身心状况、日常生活活动能力、社会功能的评定，并制定康复方案，经家属认可后实施				4	
4.11.2.8	根据康复计划提供相应的康复服务并做好设备使用记录及康复过程记录				4	
4.11.2.9	康复档案书写及时、完整				4	
4.12	教育服务		30			
4.12.1	服务人员			10		
4.12.1.1	由社会工作者组织实施活动				7	
	由持有社会工作者证书的非专职人员组织实施活动				3	
4.12.1.2	入住老年人作为讲师，参与到力所能及的教育活动				3	
4.12.2	服务要求			20		
4.12.2.1	每季度至少 1 次老年课堂或各类知识讲座，如自救常识、消防常识培训等				6	
	每半年至少 1 次老年课堂或各类知识讲座，如自救常识、消防常识培训等				3	
4.12.2.2	在开展教育活动前，评估老年人服务需求，并有记录				3	

4.12.2.3	有教学计划、教案教材、老师名单、学员花名册				3	
4.12.2.4	有独立的场地，有专门的教学设备且能正常使用				3	
	有与其他服务共用的场地，有基本设备且能正常使用				1	
4.12.2.5	有视频、照片、文字等服务记录				5	

附件 2:

养老机构等级评定申请书

根据国家标准《养老机构等级划分与评定》，本养老机构申请
评定为（ ）级养老机构。

本养老机构明确并遵循下列准则：

- 1、认真填写申请表的各项数据，并对其真实性负责。
- 2、同意按照养老机构服务质量等级评定小组的决定，确定或
改变本养老机构的等级。

法定代表人：

年 月 日

养老服务机构盖章

年 月 日

