

《社区养老服务质量评价规范》 (送审稿)编制说明

一、项目背景

(一) 修订背景

《社区养老服务质量评价规范》(DB4403/T 69—2020)(以下简称《评价规范》)于2020年7月发布,至今已实施5年,全市已开展四次评价工作。目前,《评价规范》已逐步成为各区社区养老服务年度绩效评价的重要参考依据。随着《深圳经济特区养老服务条例》《关于推进基本养老服务体系建设的意见》等一系列文件的出台,对社区养老服务的质量提升与发展提出了新的要求,因此亟须修订《评价规范》,以更好地与当前政策要求衔接,满足当前社区养老服务的实际发展需要。

(二) 修订的必要性

一是社区养老服务质量建设的基础。《评价规范》实施后,我市已经初步建立起全市社区养老服务质量评价管理和社区养老服务质量发展等级体系,构成了社区养老服务质量体系建设的基石,并已嵌入各区社区养老服务规范发展要求中。因此,继续实施该规范尤为必要。

二是社区养老服务内容的快速演变。当前,社区养老服务的服务对象、服务内容及服务范围已发生重大变化。在服务对象方面,由于公办养老机构床位资源不足,部分失能失智、空巢、高龄等老年人因经济困难无法入住民办机构,促使其更倾

向于接受社区养老服务。为满足此类群体的需求，社区养老服务设施亟须转变以往仅限于“活动中心”的模式，增加照护功能，从而提供更全面、专业的养老服务。基于此，《评价规范》需要进一步细化、提升照护服务内容评价方面的要求。在服务内容方面，医养结合、智慧养老、长者饭堂、居家养老等服务和配套设施快速崛起，《评价规范》应与时俱进补充这一新兴板块的精准细化评价要求。此外，原《评价规范》中“服务机构”类别与当下深圳“四级养老服务体系”已不相匹配，未设置与街道级长者服务中心、社区长者服务站、小区服务点相对应的分类分级评价指标，新的体系要求亟须建立与社区养老服务发展体系和发展模式相一致的质量评价管理标准。

三是上层制度的变化和提出新的要求。建立《评价规范》所依据的相关上层法律法规、政策制度及标准文件已发生改变，相关评价要求、评价内容、评价管理内容已不符合当前新的政策制度要求。如，于2020年11月出台的《深圳经济特区养老服务条例》第六十八条规定“市民政部门应当建立全市统一的养老服务质量考核制度和评价制度”，并对社区养老开展全过程管理监测提出了新要求；2022年《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600—2019）国家标准对能收住老年人的街道级长者服务中心提出了“九防”等强制性要求；2022年，民政部等四部门印发《关于加强养老机构非法集资防范化解工作的意见》，提出要完善养老机构备案信用承诺、加强信用监管力度；2023年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基本养老

服务体系建设的意见》，提出“积极推进养老服务认证工作”。《评价规范》亟须更新和完善其评价内容及依据。

（三）修订的意义

结合当前最新的政策要求与深圳市社区养老发展实际需要，对《评价规范》进行修订，不仅契合构建高质量养老服务体系的发展要求，而且能够显著提升社区养老服务质量和专业化水平，进一步健全社区养老服务质量管理体系，推动养老行业实现自我管理、自我规范的良性发展。同时，质量评价结果也将为政府部门购买社区养老服务提供重要参考依据，有助于培育并扩大优质社区养老服务的供给规模，从而促进养老行业的持续健康发展。

（四）国内外现行相关法律、法规和标准情况

北京市于 2024 年 3 月发布《社区养老服务驿站星级评定管理办法》，建立年度复评与抽查相结合的动态监管模式。广州市于 2024 年 8 月实施《居家社区养老服务组织等级划分与评定规范》（DB4401/T 275—2024），对服务组织进行等级划分，对居家养老与社区服务进行融合性评价，关注服务覆盖范围、专业团队配置及医养结合能力。珠海市于 2022 年发布《社区养老服务等级评定规范》（DB4404/T 21—2022），建立“评定启动—现场评价—动态管理”全流程机制，对服务站点分级管理。

二、工作概况

（一）任务来源

根据 2024 年 4 月 8 日《深圳市市场监督管理局关于下达

2024 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》要求，《社区养老服务质量评价规范》获批立项（项目计划编号排序第 20 号），此项目为修订项目，由深圳市民政局提出并归口，深圳市社会福利服务指导中心牵头起草，深圳市社会福利协会为参与起草单位。

（二）起草过程

1. 起草准备阶段。一是系统梳理国家及相关部委、省关于社区养老服务的政策文件，切实做好衔接工作。二是梳理并参考借鉴其他省市已出台社区养老服务政策的经验，集思广益。三是梳理我市现行的为老服务相关政策，涉及民政、发改等部门。

2. 文件起草阶段。基于前期对我市相关为老政策文件的梳理，整理汇总关键信息，咨询专家学者的意见，编制组内部开展多轮讨论修改完善，做好基础格式、文书版本的调整，经过持续交流、修订及补充，2024 年 10 月中旬，形成了《社区养老服务质量评价规范（征求意见稿）》。

3. 征求意见阶段。2024 年 11—12 月，通过书面形式向各区民政部门开展第一轮征求意见工作，共收到反馈意见 15 条。其中，采纳意见 4 条，部分采纳意见 1 条，解释说明 2 条，不采纳 2 条，无意见 6 条。

2025 年 3—4 月，通过书面形式向各区民政部门和各有关部门开展第二轮征求意见工作，共收到反馈意见 11 条。其中，采纳意见 9 条，部分采纳意见 1 条，解释说明 1 条。

4. 送审阶段。2025 年 6 月，向深圳市市场监督管理局报送送审稿。

三、地方标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

（一）制定原则

一是坚持问题导向。针对《评价规范》落实中存在的问题，提出解决的方法和路径。

二是综合现实发展需要和历史衔接。《评价规范》修订既要适应养老服务体系的建设和促进社区养老服务机构发展的需要，又要保持相对的稳定性和连续性。

三是注重简单易行，便于操作。从实际出发，注重易于理解、识别和落实。

（二）主要内容的依据

本文件依据 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写规则》的要求进行编写。

第 3 章，术语和定义。根据原《社区养老服务质量评价规范》（DB4403/T—2020），参考《养老机构管理办法》，结合当前深圳市社区养老服务机构建设设立的实际情况，明确社区养老服务、社区养老服务机构和评价机构的定义。

第 4 章，评价原则。来源于原《社区养老服务质量评价规范》DB4403/T—2020 第 4 章，明确社区养老服务质量评价的原则。

第 5 章，评价对象和基本条件。结合原《社区养老服务质量评价规范》（DB4403/T—2020）的规定，结合当前深圳市社区养老服务机构建设设立的实际情况进行调整。

第 6 章，评价规则。参考原《社区养老服务质量评价规范》（DB4403/T—2020）内容，结合当前深圳市社区养老服务机构建设设立的实际情况，明确社区养老服务质量的评价等级、评分方法，对各部分分值进行调整。

第 7 章，评价管理。参考《居家社区养老服务组织等级划分与评定规范》（DB4401/T 275—2024），结合当前深圳市社区养老服务质量评价的实际情况，设置评价机构和评价人员应符合的条件、评价回避的要求，结合深圳市年度社区养老服务机构等级评定公示程序，明确社区养老服务设施等级失效的情况。根据《深圳经济特区养老服务条例》有关内容，将评价结果作为政府购买服务、发放建设和运营补贴的依据。根据《深圳市社会组织内部管理制度示范文本》有关内容，规定了档案管理的要求。为保证评价工作的公平性，根据深圳市社区养老服务质量评价的实际工作情况，提出评价复核要求，规定了取消质量评价等级评定结果的情况。

（三）国内、国际先进标准对标

目前，国内仅有少部分城市有发布社区养老服务质量评价标准，广州市于 2024 年 8 月正式发布实施《居家社区养老服务组织等级划分与评定规范》（DB4401/T 275—2024）地方标准；2022 年 2 月，珠海市发布《社区养老服务等级评定规范》

(DB4404/T 21—2022)；2020年11月，武汉市发布《武汉市社区养老服务设施等级划分及评定》(DB4201/T 631—2020)。同时，2024年3月，北京市为进一步完善全市社区养老服务驿站星级评定工作，全面提升服务质量，出台《北京市社区养老服务驿站星级评定管理办法》。

(四) 本文件与原标准主要差异情况

1. 总体框架的变更

原标准中正文共包括六个部分：范围、规范性引用文件、术语和定义、质量评价的原则、质量评价的内容、质量评价的实施，以及附录“社区养老服务质量评价和评价结论表”和“社区养老服务质量评价申请表”。

在文件修订时，依据国家标准的一般格式要求，对文件的总体框架进行调整。修订后本文件包括七个部分内容，包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、评价原则、评价对象和基本条件、评价规则、评价管理，以及附录A“申请社区养老服务质量评价的基本条件和计分表”、附录B“社区养老服务质量评价结论表”、附录C“社区养老服务质量评价申请表”。

2. 修订内容的说明

(1) 进一步明确社区养老服务质量评价对象

《深圳市关于构建高水平“1336”养老服务体系的实施方案（2020—2025年）》提出“构建街道、社区、小区、家庭全面覆盖、纵横协同、便捷高效的‘四级养老服务网络’”，“打造‘老有颐养’民生幸福标杆城市和构建高水平养老服务体系”。

结合深圳市社区养老服务机构实际工作开展情况，原标准的“社区日间照料中心、社区嵌入式养老服务机构”已不符合当下社区养老服务机构的实际应用。因此本文件将社区养老服务机构定义为“经依法登记注册或备案，依托社区，通过全日照料、日间照料、上门服务等方式，为老年人提供生活照料、康复护理、助餐助行、精神慰藉等多元化服务的专业机构”。

（2）分类分级划分社区养老服务机构

本文件根据机构的差异性，结合深圳市社区养老服务机构的实际情况，将社区养老服务机构分为一类机构与二类机构，一类机构指具备全日照料功能的社区养老服务机构；二类机构指具备日间照料功能的社区养老服务机构。质量评价结果均采用等级制，并划分为5个等级，根据一类机构和二类机构的不同特点和运营模式，分别设计了评价计分表，包含了不同的得分项和评分侧重点，按分值体现，旨在更科学、更规范地开展评估工作，从而提升社区养老服务质量评价的准确性和系统性。

（3）进一步明确申报评价的基本条件

根据原《评价规范》关于申报评价基本条件的规定，结合当前深圳市社区养老服务机构建设设立的实际情况进行调整，将一类机构的入住率作为申报的基本条件进行考核。一类机构中申请三级社区养老服务机构的，入住率不应低于30%；申请四级社区养老服务机构的，入住率不应低于35%；申请五级社区养老服务机构的，入住率不应低于40%。

（4）调整评价指标分值

综合考量往年社区养老服务质量评价的开展情况和各社区养老服务机构的运营现状，将原《评价规范》中“队伍建设，满分为 150 分；环境和设施设备，满分为 270 分；机构管理，满分为 200 分；服务内容，满分为 280 分；机构信誉，满分为 100 分”调整为“队伍建设，满分为 150 分；环境和设施设备，满分为 250 分；机构管理，满分为 200 分；服务内容，满分为 350 分；机构信誉，满分为 50 分”。

（5）明确评价管理的具体内容

原标准中该部分内容共包括 4 个方面：组织评价、评价人员要求、基本条件、质量评价的程序。修订后为：评价机构要求、评价人员要求、评价回避和评价实施。一是对评价机构、评价人员和评价对象作了条件的限制和要求；二是增加了评价回避的条款，规定了评价机构和评价人员需回避的情况；三是结合实际评估工作情况对评价流程和评价管理内容进行了优化和调整，即对复核和复评情况作了进一步规定，明确检查比例不少于 10%，及取消评价结果的情况；同时规定评价结果可作为享受扶持政策、参加表彰奖励的参考依据；对评价终止、质量提升及等级提升内容进一步明确和细化，规定获得评级的机构由市民政部门颁发等级证书和牌匾等内容。

（6）新增两类机构的考核内容

结合深圳市社区养老服务机构的运营情况，在一、二类机构评分表中，增加了职业道德培训、可持续发展、连锁经营、居家养老服务、智慧养老等内容，以鼓励各机构与时俱进，提

升服务水平。同时对队伍建设、机构管理、服务内容和机构信誉的考核内容结合实际情况进行修改。

（7）删除部分术语定义和评分内容

基于标准文件的精简原则，本次修订删除了原《评价规范》中“服务对象”（见 3.3，2020 年版的 3.3）“服务人员”（见 3.4，2020 年版的 3.4）“质量评分方法”（见 5.2，2020 年版的 5.2）的定义。以上三个术语使用者在不同语境中理解基本一致，尚无需专门定义。

在计分表中，删除了原“长者助餐设施”项的“具备天然采光和自然通风条件”“室内清洁、干净、整齐，地面防滑”评价要求；删除了“生活照料服务”项的“排泄照料：及时协助老年人如厕，及时清理呕吐等污物”评价要求，此类内容已于《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ 450—2018）、《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600—2019）等标准文件规定；删除了“心理/精神慰藉”项的“及时为有需要的服务对象提供转介服务（如医疗护理、残障康复、法律援助、入住养老机构等），有相关记录”评价要求，有关内容补充至“转介服务”评分项中。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

《评价规范》共有七章，包括：范围、规范性用语、术语和定义、评价原则、评价对象和基本条件、评价规则、评价管理。

第一章范围

本文件规定了社区养老服务质量评价原则、基本条件、评价规则、评价实施。

本文件适用于在深圳市行政区域内开展的社区养老服务质量评价工作。

第二章规范性引用文件

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15565—2020 图形符号 术语

GB/T 29353—2012 养老机构基本规范

GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

SZDB4403/T 398—2023 长者服务中心（站、点）建设规范

第三章术语与定义

本章给出了社区养老服务、社区养老服务机构、评价机构的专业术语和定义。

第四章评价原则

本章规定了社区养老服务质量评价应遵循客观、诚信、透明、尊重和改进的原则。

第五章评价对象和基本条件

规定了申请社区养老服务质量评价的评价对象和基本条件，包括依法登记注册、具备合法经营资质、固定经营场所、消防

安全合格证明、特种设备使用登记证、其他服务相应资质、持续运营 1 年以上、无重大违纪及安全卫生事件、信用良好，以及针对一类机构设定的不同等级入住率要求。

第六章评价规则

本章对社区养老服务质量的评价等级划分、评价指标构成、分值设定和评级要求作出规定。包括五个评价等级(A 至 AAAAA)和由基本条件、队伍建设、环境和设施设备、机构管理、服务内容和机构信誉构成的指标体系，总分为 1000 分。各评价等级有明确的综合分数和各指标得分要求。

第七章评价管理

本章对评价机构、评价人员、评价回避、评价实施进行了规定。规定了评价机构、评价人员应符合的要求和条件和应回避的情况。对评价实施的流程，包括评价申报、评价终止、出具评价结果、评价复核等内容进行了规定。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件未涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无重大意见分歧。

七、实施文件的措施建议

(一) **积极宣传**。组织各区民政部门负责养老业务的工作人员和各社区养老服务设施负责人等开展培训宣传工作，对文件内容进行解读。

(二) **持续追踪**。定期收集文件落实情况和反馈问题等，

及时组织人员对文件进行论证，并根据实际情况提出对文件进行修订、废止或继续使用的建议。