

广州市居家养老服务指导中心

穗居家指导办〔2021〕5号

广州市居家养老服务指导中心关于印发 《广州市社区居家养老服务机构星级 评定指引（试行）》的通知

各区居家养老服务指导中心：

现将《广州市社区居家养老服务机构星级评定指引（试行）》印发给你们，供参考使用。执行过程遇到问题，请径向市居家养老服务指导中心反映。

广州市居家养老服务指导中心

2021年2月19日

（联系人：覃江慧，联系电话：62839904）

广州市社区居家养老服务机构 星级评定指引（试行）

为规范我市社区居家养老服务机构星级评定工作，科学评价社区居家养老服务成效，促进社区居家养老服务机构专业化、品牌化、连锁化发展，根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2020〕24号）和《广州市民政局关于印发〈广州市支持社会力量参与社区居家养老服务试行办法〉的通知》（穗民规字〔2019〕9号），结合本市实际，制定本指引。

一、适用范围

在广州市行政区域内开展的社区居家养老服务机构星级评定工作可适用本指引。

二、评定原则

开展社区居家养老服务机构星级评定工作应遵循全面客观、诚实守信、注重实效、独立公正原则。

三、组织机构

市居家养老服务指导中心每年自行组织或委托第三方评定机构开展一次评定工作，评定工作经费由市居家养老服务指导中心统筹负责，评定过程不收取任何费用。具体评定时间由市居家养老服务指导中心另行通知。

四、评定对象与内容

(一) 鼓励符合星级评定条件的社区居家养老服务机构申请评定。

(二) 星级评定满分为 1100 分，评定内容包括组织与标准化建设（100 分）、财务管理与可持续发展（100 分）、人力资源管理（200 分）、服务提供与服务成效（500 分）、智慧养老（50 分）、满意度（50 分）和加分项（100 分）。评定结果分为 5 个星级，由低到高依次为：

1. 一星级，总得分在 500 分以上；
2. 二星级，总得分在 600 分以上；
3. 三星级，总得分在 700 分以上；
4. 四星级，总得分在 800 分以上；
5. 五星级，总得分在 900 分以上，且机构单独或联合成立党组织。

五、申请条件

社区居家养老服务机构申请参加星级评定应符合下列基本条件：

(一) 依法登记成立的企事业单位或社会组织。登记证书应体现服务对象识别度和服务内容识别度，即与老年人、长者和养老服务、为老服务相关，经营范围或业务范围应包括老年人康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养、文化娱乐、精神慰藉等社区居家养老服务（或老年照护服务）的一项或几项；

(二) 开展餐饮、医护等涉及许可审批的服务项目，应根据相关规定取得相应许可审批证照；

(三) 近三年内机构未发生安全生产事故，机构法定代表人或主要负责人无违法行为；

(四) 近三年内在政府征信系统无违法失信记录；

(五) 已实际开展社区居家养老服务，且服务机构需运营满1年，机构所运营服务平台（含颐康中心，下同）需运营满6个月。

六、评定方法

(一) 市居家养老服务指导中心或第三方评定机构采取资料审查与实地查核相结合方式开展评定工作。

(二) 社区居家养老服务机构星级评定分数为该机构在广州市行政区域内所运营服务平台的平均得分。社区居家养老服务机构星级评定指标表（附件2）适用于各服务平台评定工作。

1. 同一申报主体在广州市行政区域内所有运营满6个月的相关服务平台，应全部申报并接受评定。

2. 社区居家养老服务机构星级评定指标表（附件2）中组织与标准化建设（B2）、财务管理与可持续发展（B3）及加分项（B8）的评定指标，其评定对象应为申报机构质量信息，评定结果在该机构各服务平台中采用。

社区居家养老服务机构星级评定指标表（附件2）中人力资源管理（B4）、服务提供与服务成效（B5）、智慧养老（B6）

及满意度（B7）的评定指标，其评定对象应为服务平台质量信息。

3.社区居家养老服务机构星级评定指标表（附件2）的服务提供与服务成效（B5）评定指标中助餐配餐、医疗保健、康复护理、临时托养项目指标含否决项，当不能满足时，该服务项目不得分。

4.社区居家养老服务机构星级评定指标表（附件2）评定指标中条款描述为“是/否”的，采用直接判断法，判定得分或不得分；其他评定条款为台阶式评定，应根据实际质量水平对应指标分数予以评定。

七、评定机构和人员

（一）市居家养老服务指导中心委托第三方评定机构开展评定工作的，第三方评定机构应当具备下列条件：

1.依法登记成立的企事业单位或社会组织，登记经营范围应包含评估服务；

2.近三年内机构未发生安全生产事故，机构法定代表人或主要负责人无违法行为；

3.近三年内在政府征信系统无违法失信记录；

4.广州市内承接社区居家养老服务项目的机构不得在履行服务合同期间作为第三方评定机构。

（二）评定机构应组建不少于5人的评定团队，评定人员应当具备下列条件：

1.持有医疗、护理、康复、社工、财会等方面的职称证书，且具备5年以上工作经验；

2.熟悉社区居家养老服务管理工作的法律法规和方针政策，在所从事的专业领域具有较为丰富的实践经验；

3.具有良好的社会声誉和职业道德，坚持原则，公正廉洁，忠于职守，无不良行为记录。

（三）评定机构应严格按照评定原则和评定程序开展评定工作。评定机构存在捏造事实、弄虚作假、徇私舞弊、违规收费等行为查证属实的，由市居家养老服务指导中心终止服务协议，向社会公示并按有关规定惩处。

（四）评定机构根据社区居家养老服务机构申报星级和服务项目委派相应的评定人员开展评定工作。

（五）评定机构应根据相关要求对评定数据、信息和结果进行记录、分类和归档保存，应建立和落实评定信息及结果的保密制度。

（六）评定人员在参与评定工作期间，如遇评定对象与本人有利害关系或者其他可能影响评定公正性的情况，应当主动申请回避；若因事先不知情而参与的，获悉情况后应立即申请回避。未主动回避一经发现的，被评机构成绩作废重评，取消评定人员评定资格。

八、评定流程

（一）提出申请。服务机构在自愿申请的基础上，根据评

定指标体系完成自评，并按要求填报申报材料（附件1），向评定机构提出评定申请。

（二）开展评定。第三方评定机构根据《社区居家养老服务机构星级评定指标表》（附件2）对服务机构进行评定，其中老年人满意度指标测评依据附件3进行。

（三）结果公示。星级评定结果由市居家养老服务指导中心在广州市居家养老网上服务大厅公示确认，公示期为7个工作日。

对公示结果有异议的服务机构，可在公示期结束后5个工作日内向市居家养老服务指导中心提出复评申请，由市居家养老服务指导中心组织复评，复评结果为最终结果。

（四）颁发标志。由市居家养老服务指导中心向一星级和二星级机构颁发星级证书；向三星级以上机构颁发星级证书与牌匾。

九、星级标志与管理

（一）星级标志有效期为三年（自颁发证书之日起计算），服务机构应在到期前三个月内向评定机构申请复核。标志到期未申请复核或原服务机构、服务平台发生变更时，标志自动失效。

获得星级标志的服务机构在取得星级标志满1年后，可继续申请较高星级评定，评定程序与首次申请星级评定相同。

(二) 经公示确认, 向服务机构颁发星级主证书和牌匾, 同时向其所运营的服务平台颁发分证书和牌匾。

1.主证书内容包括: 服务机构名称、各服务平台名称及其服务区域范围、各服务平台总得分及分项得分等相关质量信息。

2.分证书内容包括: 服务平台名称、服务区域范围、服务机构、服务平台总得分、服务平台分项得分等相关质量信息。

(三) 星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。在开展对外活动和宣传时不得超评定范围使用评定证书与牌匾的相关文字、符号误导消费, 侵害老年人合法权益。

(四) 获得星级的服务机构有下列情形之一的, 由市居家养老服务指导中心取消评定结果并收回证书和牌匾, 服务机构两年内不得再次申请星级评定:

1.评定中提供虚假情况和资料, 或与评定人员串通作弊, 致使评定情况失实;

2.涂改、伪造、出租、出借星级证书或牌匾;

3.受到相关政府部门警告、罚款、没收违法所得、限期停止活动等行政处罚;

4.在星级有效期内, 发生安全生产事故、欺老虐老行为、非法骗取套取政府财政资金等情形;

5.其他违反法律法规规定情形。

（五）被取消星级的服务机构应在公示之日起 15 个工作日内将星级证书和牌匾退回市居家养老服务指导中心；星级在有效期内发生变更的，被评定机构应在最新评定结果公示期结束后 15 个工作日内将星级证书和牌匾退回市居家养老服务指导中心，换发相应的星级证书和牌匾。拒不退回（换）的，由市居家养老服务指导中心公告作废。

十、附则

本指引自发布之日起实施，有效期 2 年。

- 附件：1.社区居家养老服务机构星级评定申请表与自评表
2.社区居家养老服务机构星级评定指标表
3.社区居家养老服务机构满意度测评指南

附件 1

社区居家养老服务机构星级评定申请表

机构基本信息					
机构名称					
机构代码					
机构属性	<input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 社会组织 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
机构注册 地址				邮编	
机构申报星级				自评分	
分支服务场所 情况	序号	服务平台	是否为政府采购平台	自评分	申报星级
	1		<input type="checkbox"/> 政府采购平台，上年度服务项目评估等级为：_____。 <input type="checkbox"/> 否		
	2		<input type="checkbox"/> 政府采购平台，上年度服务项目评估等级为：_____。 <input type="checkbox"/> 否		
	3		<input type="checkbox"/> 政府采购平台，上年度服务项目评估等级为：_____。 <input type="checkbox"/> 否		
负责人			办公电话		手机
电子邮箱			传真		备注
开办时间： 年 月			自评时间： 年 月		
有无发生以下情况： 1. 近三年内机构未发生安全生产事故，机构法定代表人或机构主要负责人无违法行为。 2. 近三年内在政府征信系统无违法失信记录。 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，请简述有关情况：					
计划接受实地评定时间： 年 月					

应附文件和资料

- 1.事业单位法人登记证或企业法人登记证或社会组织法人登记证复印件；
- 2.机构简介（主要包括机构基本情况、服务内容、工作人员情况、组织架构图和所获荣誉和奖项）；
- 3.附件：《社区居家养老服务机构运营平台自评表》（以平台为自评单位）

声明：1.我机构确认以上提供的信息、资料，均属实。
2.我机构确认申报服务平台为在广州市提供服务并运营满6个月的全部服务平台。
3.我机构承诺在获得星级评定证书和标志后，在宣传等活动中正确使用评定证书与牌匾的相关文字、符号。

机构代表签字：

（盖章）

年 月 日

社区居家养老服务机构运营平台自评表

机构名称		自评时间	
平台名称		地址	
自评人员	组长： ； 组员：		
自评情况			
申报基本条件	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合		
申报星级基本要求	平台服务面积	（内容自填）	
	服务项目	（内容自填）	
	平台服务成效	（内容自填）	
自评项目	分值	自评得分	备注
组织与标准化建设 (100分)	服务理念及基本方针	10	
	经营规划与策略	15	
	质量标准化建设	25	
	安全管理	25	
	党建工作	25	
财务管理与可持续发展 (100分)	会计制度	15	
	财务管理制度	15	
	财务制度执行	15	
	财务岗位设置	15	
	财务专业职称	5	
	可持续性发展	35	
人力资源管理 (200分)	负责人	10	
	人员配置	90	
	培训实施	45	
	人力资源管理	35	
	服务人员稳岗率	20	
服务提供与服务成效 (500分)	上门生活照料	75	
	助餐配餐	75	
	日间托管	75	
	医疗保健	75	
	康复护理	75	
	精神慰藉	50	
	临时托养	25	
	文化娱乐	25	
	安全援助	25	

智慧养老 (50分)	设备设施	20		
	服务应用	30		
满意度 (50分)	社区满意	15		
	服务对象满意	20		
	年度服务项目评估结果	15		
加分项 (100分)	公益参与	10		
	机构连锁化	30		
	社会影响	10		
	特色品牌	20		
	党建引领	30		
自评得分				
自评申报服务操作项目汇总 (评定期限内未实际服务的, 不予评定)				
<p>1. 上门生活照料项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 助洁服务 <input type="checkbox"/> 洗涤服务 <input type="checkbox"/> 陪伴就医 <input type="checkbox"/> 陪同外出 <input type="checkbox"/> 上门做餐 <input type="checkbox"/> 代办服务 <input type="checkbox"/> 日常提示 <input type="checkbox"/> 情感关怀</p> <p><input type="checkbox"/> 个人护理 <input type="checkbox"/> 转移护理 <input type="checkbox"/> 排泄护理 <input type="checkbox"/> 协助进餐 <input type="checkbox"/> 助浴服务 <input type="checkbox"/> 助行服务 <input type="checkbox"/> 其他护理</p> <p>2. 助餐配餐项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 集中用餐 <input type="checkbox"/> 上门送餐 <input type="checkbox"/> 上门做餐</p> <p>3. 日间托管项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 助餐配餐 <input type="checkbox"/> 康复训练 <input type="checkbox"/> 健康管理 <input type="checkbox"/> 文化娱乐 <input type="checkbox"/> 午间休息 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>4. 医疗保健项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 健康档案 <input type="checkbox"/> 预防保健 <input type="checkbox"/> 基础监测 <input type="checkbox"/> 健康体检 <input type="checkbox"/> 医疗护理 <input type="checkbox"/> 家庭病床 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>5. 康复护理项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 康复咨询 <input type="checkbox"/> 器材锻炼 <input type="checkbox"/> 康复训练 <input type="checkbox"/> 康复理疗 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>6. 精神慰藉项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 服务回访 <input type="checkbox"/> 心理关怀 <input type="checkbox"/> 个案服务 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>7. 临时托养项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 助餐配餐 <input type="checkbox"/> 个人护理 <input type="checkbox"/> 康复训练 <input type="checkbox"/> 文化娱乐 <input type="checkbox"/> 夜间住宿 <input type="checkbox"/> 医疗保健 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>8. 文化娱乐项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 娱乐活动 <input type="checkbox"/> 老年教育 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>9. 安全援助项目:</p> <p><input type="checkbox"/> 紧急呼援 <input type="checkbox"/> 定期巡访 <input type="checkbox"/> 适老化家居改造 <input type="checkbox"/> 其他</p>				
<p>以上自评结论为我机构自行组织实施, 相关结论客观真实。</p> <p style="text-align: center;">机构法定代表人签字:</p> <p style="text-align: center;">(盖章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>				

附件 2

社区居家养老服务机构星级评定指标表

B1:申报基本条件及平台星级基本要求

序号	评定项目	评定内容	评定结果				
1.1	服务机构基本条件（任意一项不满足，终止评定活动）	1.1.1 依法登记的企事业单位或社会组织。登记证书应体现服务对象识别度和服务内容识别度，即与老年人、长者和养老服务、为老服务相关，经营范围或业务范围应包括老年人康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养、文化娱乐、精神慰藉等社区居家养老服务（或老年照护服务）的一项或几项	<input type="checkbox"/> 满足要求 <input type="checkbox"/> 不满足要求，不满足描述：_____				
		1.1.2 开展餐饮、医护等涉及许可审批的服务项目，需根据相关规定取得相应许可审批证照					
		1.1.3 近三年内机构未发生安全生产事故，机构法定代表人或主要负责人无违法行为					
		1.1.4 近三年内在政府征信系统无违法失信记录					
		1.1.5 已实际开展社区居家养老服务，且服务机构需运营满 1 年，服务平台需运营满 6 个月					
服务平台星级基本条件							
	项目	一星级	二星级	三星级	四星级	五星级	
	服务平台面积	≥100 m ²	≥100 m ²	≥500 m ²	≥800 m ²	≥1000 m ²	
1.2	服务项目	提供上门生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理中任意 2 项，并且提供精神慰藉、临时托养、文化娱乐、安全援助中任 1 项。	提供上门生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理中任意 4 项，并且提供精神慰藉、临时托养、文化娱乐、安全援助中任 3 项。	提供上门生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理、临时托养、精神慰藉、文化娱乐、安全援助中任 3 项。	提供上门生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理、临时托养、精神慰藉、文化娱乐、安全援助中任 3 项。	1.提供上门生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理、精神慰藉、临时托养、文化娱乐、安全援助服务。 2.机构单独或联合成立党组织。	满足星级：-
	平台服务成效	年度服务人次≥5000/户籍老年人数、50%（注：户籍老年人数指服务平台所在街镇的户籍老年人口数，下同）	年度服务人次≥5000/户籍老年人数、100%；其中上门服务人次占比不低于 30%	年度服务人次≥10000/户籍老年人数、100%；其中上门服务人次占比不低于 30%	年度服务人次≥30000/户籍老年人数、300%；其中上门服务人次占比不低于 30%	年度服务人次≥50000/户籍老年人数、500%；其中上门服务人次占比不低于 30%	

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表1）

B2:组织与标准化建设（100分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
2.1	服务理念及基本方针	10	2.1.1 机构是否将服务理念及基本方针在办公及服务场所公示	5		
			2.1.2 机构员工是否知悉服务理念及基本方针	5		
2.2	经营规划与策略	15	2.2.1 机构经营方向是否明确，制定了中长期发展规划并有效执行	5		
			2.2.2 机构是否根据服务需求制定年度运营计划，明确目标群体、服务内容和服务数量等具体目标，并有效执行	5		
			2.2.3 经营者是否对机构规划、计划的执行情况熟悉了解	5		
			2.3.1 机构是否主动公示登记证书、组织架构、服务信息、人员守则、投诉渠道等基本信息（缺1项，扣1分，扣完为止）	5		
			2.3.2 机构所提供的服务项目，是否制定相对应的服务流程与标准并在服务场所公示	5		
2.3	质量标准建设	25	2.3.3 机构是否建立每月至少一次的质量检查与服务考评制度，并予以执行	5		现场验证 相关证明 资料
			2.3.4 是否针对质量检查、服务考评、投诉中发现的不合格情况，及时开展质量分析与改进	5		
			2.3.5 是否建立基层员工合理化建议奖励制度，鼓励员工参与服务改进	5		
			2.4.1 机构各服务站点、各层级是否签订安全责任书（包括机构各管理层及平台负责人）	5		
			2.4.2 是否制定公共卫生事件、自然灾害、火灾、停电、停水等突发事件相应的应急预案，每半年至少针对其中一项开展一次演练（缺1项，扣2分，扣完为止）	10		
2.4	安全管理	25	2.4.3 是否制定老年人跌倒、噎食、走失、烫伤、自伤等服务对象意外伤害的应急预案，工作人员了解并掌握预案（缺1项，扣2分，扣完为止；抽取工作人员提问，如遇不了解者扣2分，扣完为止）	10		
			2.5.1 机构是否单独或联合成立党组织，且运作正常	5		
			2.5.2 是否将加强党建工作相关内容写入章程，且支持举措明确具体	5		
2.5	党建工作	25	2.5.3 日常党务工作是否有专人负责，且开展有序	5		
			2.5.4 是否建立并落实“三会一课”制度	5		
			2.5.5 党组织是否积极开展发展党员工作	5		

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表2）

B3:财务管理与可持续发展（100分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
3.1	会计制度	15	严格遵循会计制度的基本原则，按制度条件设置会计科目；编制全部会计报表；账目处理按照相关法律法规执行，并且准确、及时（任一方面存在问题，扣5分，共15分）	15		
3.2	财务管理制度	15	a)按照相关法律法规，制定了详细、完善的财务管理及内部控制制度	15		现场验证 相关证明 资料
			b)按照相关法律法规，制定了基本完善的财务管理及内部控制制度	10		
			c)无财务管理制度或内部控制制度	0		
3.3	财务制度执行	15	a)严格执行财务管理及内部控制制度	15		
			b)财务管理及内部控制制度执行情况一般	10		
			c)财务管理及内部控制制度执行较差	0		
3.4	财务岗位设置	15	会计、出纳分设岗位且由不同人员担任；岗位职责明确；凭证和报表按职责条件操作（任一方面存在问题，扣5分，共15分）	15		
3.5	财务专业职称	5	会计（会计负责人）是否具有专业职称	5		
3.6	3.6.1 收入情况		a)机构上年度收入（社区居家养老服务相关业务）≥300万元	10		提供年度 审计报告 和汇算清 缴报告
			b)机构上年度收入（社区居家养老服务相关业务）≥100万元	5		
	3.6.2 盈余情况		3.6.2.1 机构上年度收支是否实现持平或盈余	10		
			3.6.2.2 机构连续三年收支是否实现持平或盈余	5		
	3.6.3 资金来源渠道 ¹		a)机构上年度资金来源渠道≥5种	10		
			b)机构上年度资金来源渠道≥3种	5		

¹ 资金来源包括但不限于：政府采购、捐赠、服务对象购买、服务、公益创投、融资、发起人或股东投资等

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表3）

B4:人力资源管理（200分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
4.1	负责人	10	4.1.1 学历水平	5		现场验证 相关证明 资料
			4.1.2 专业职称	5	负责人是否具备本科以上学历	
				3	a)负责人具备高级职称	
				1	b)负责人具备中级职称 c)负责人具备初级职称	
4.2.1 上门服务人员配比	20	a)上门服务人员与协议服务对象的比例是否不低于1:5	20			
		b)上门服务人员与协议服务对象的比例是否不低于1:8	10			
		c)上门服务人员与协议服务对象的比例是否不低于1:10	5			
4.2	人员配置	90	4.2.2 专职人员配比	20		
			a)专职工作人员占全部工作人员的比例≥70%	20		
			b)专职工作人员占全部工作人员的比例≥60%	15		
			c)专职工作人员占全部工作人员的比例≥50%	10		
			4.2.3 配备医师、护士，每配备1人加4分，共12分	12		
			4.2.4 配备康复治疗师，每配备1人加3分，共12分	12		
			4.2.5 配备社会工作者，每配备1人加2分，共10分	10		
4.2.6 配备养老护理员，每配备1人加1分，共11分	11					
4.2.7 配备律师、营养师、健康管理师、心理咨询师、安心家政员等人员，每配备1人加1分，共5分	5					

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 4）

B4:人力资源管理（200分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
4.3	培训实施	45	4.3.1 平台是否建立内部培训制度，并落实制定年度培训计划	5		
			4.3.2 平台是否设有合适的员工培训空间，配置了多媒体、桌椅等设备（含独立用房或共用空间）	5		
			4.3.3 管理人员每年是否参加不少于1次的机构外部管理培训活动	5		
			4.3.4 服务人员岗前培训	15		
4.3	培训实施	45	a)服务人员上岗前接受不少于100学时岗前培训	15		现场验证相关证明材料
			b)服务人员上岗前接受不少于80学时岗前培训	10		
			c)服务人员上岗前接受不少于60学时岗前培训	5		
4.3	培训实施	45	a)服务人员每年在岗持续培训不少于20学时	15		
			b)服务人员每年在岗持续培训不少于15学时	10		
			c)服务人员每年在岗持续培训不少于10学时	5		
4.4	人力资源管理	35	4.4.1 机构或平台是否制定明确的人力资源管理制度，涉及员工的招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、晋升、申诉等(每一缺项扣2分,共15分)	15		
			4.4.2 平台专职人员及兼职人员是否100%签订了劳动合同或兼职劳动协议	10		
			4.4.3 平台专职人员是否按规定购买社保，平台兼职服务人员是否购买人身意外险	10		
4.5	服务人员稳岗率	20	a)稳岗率≥70%	20		
			b)稳岗率≥60%	10		
			c)稳岗率≥50%	5		

社区居家养老服务机构星级评定指标表 (续表 5)

B5:服务提供与服务成效 (500 分)

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明		
5.1	上门服务照料	9	5.1.1 设施设备适宜程度	9		1.宜采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分为各服务项目平均分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象,无开展不得分。		
			26	5.1.2 服务丰富化程度	8			
				18				
		25	5.1.3 服务质量	5.1.3.1 可感知性	5			
				5.1.3.2 可靠性	10			
					5			
			0					
			5.1.3.3 及时性	5				
				3				
				0				
		5.1.3.4 移情性	5					
		15	5.1.4 服务成效	15	a)协议服务人数≥400 或户籍老年人数的 4%		15	
					b)协议服务人数≥200 或户籍老年人数的 2%		10	
					c)协议服务人数≥150 或户籍老年人数的 1.5%		5	
d)协议服务人数≥100 或户籍老年人数的 1%	1							

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 6）

B5:服务提供与服务成效（500分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明																				
5.2	助餐配餐	25	1.接触食品的服务人员有效期内健康证，持证率应为100%，不符合则本项目不得分； 2.应取得有效期内《食品经营许可证》或与供餐单位签订服务协议且提供供餐单位有效期内《食品经营许可证》，不符合则本项目不得分。																							
							否决项	5.2.1 设施设备适宜程度	5.2.1.1 服务场所、设施设备是否能够满足基本适老化和用餐要求 5.2.1.2 是否能够提供符合保温、保鲜要求的食品配送设备及运输工具 5.2.2.1 是否为自建厨房	5																
													15	5.2.2 服务提供能力	a)供餐单位食品安全量化等级为A级	10										
															b)供餐单位食品安全量化等级为B级				5							
															c)供餐单位食品安全量化等级为C级											
													10	5.2.3 服务丰富化程度	5.2.3.1 是否能在专业人员指导下为患有慢性病或其他疾病的老人提供个性化餐食	5										
															5.2.3.2 是否能够根据老年人的健康情况，适时进行饮食健康宣教				5							
													5.2.4 服务质量	5.2.4.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当	5										
															5.2.4.2 可靠性				a)按标准化规程，顺利完成服务，无缺项	10						
																			b)完成服务，但服务内容存在缺项				5			
																			c)服务过程存在安全隐患							
															5.2.4.3 及时性				a)按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0	5						
																			b)能及时提供服务，延误发生率<25%					3		
																			c)未能及时提供服务，延误发生率≥25%							
													5.2.4.4 移情性	是否能够根据老年人的需求，提供三个层次以上的配餐定价		5										
15	5.2.5 服务成效	a)服务人次≥50000 或户籍老年人人数的500%	15																							
		b)服务人次≥35000 或户籍老年人人数的350%				10																				
		c)服务人次≥20000 或户籍老年人人数的200%							5																	
		d)服务人次≥10000 或户籍老年人人数的100%																								

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 7）

B5:服务提供与服务成效（500分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明	
5.3	日间托管	10	5.3.1 设施设备适宜程度	5.3.1.1 助餐配餐、文化娱乐、医疗保健、康复护理、休息区等功能区域是否基本完备	5	1.宜采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分由各服务项目平均分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象，无开展不得分。	
				5.3.1.2 是否有符合中度以上失能老年人照护要求的专用设备（如护理床）	5		
			5.3.2 服务丰富化程度	5.3.2.1 是否能针对服务对象制定个性化照顾计划，计划率和执行率达到 100%	5		
				5.3.2.2 每日有相对固定的活动安排，活动时间是否不少于 3 小时/天	5		
				5.3.2.3 是否为失智老年人提供照护服务	5		
				5.3.2.4 是否能够为老年人提供接送服务	5		
		25	5.3.3 服务质量	5.3.2.5 是否根据服务对象意愿安排专人与老年人聊天，每日聊天时间≥30 分钟	5		
				5.3.3.1 可感知性	5		
				5.3.3.2 可靠性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当		5
					a)按标准化规程，顺利完成服务，无缺项		10
					b)完成服务，但服务内容存在缺项		5
				c)服务过程存在安全隐患	0		
25	5.3.4 服务成效	5.3.3.3 及时性	a)按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为 0	5			
			b)能及时提供服务，延误发生率<25%	3			
			c)未能及时提供服务，延误发生率≥25%	0			
		5.3.3.4 移情性	是否能够根据老年人家属的实际接送时间适当延长服务时间	5			
			a)协议服务人数≥40 或户籍老年人人数的 4%	10			
			b)协议服务人数≥25 或户籍老年人人数的 2.5%	5			
c)协议服务人数<25 或户籍老年人人数的 2.5%	0						
5.3.4.2 照顾需求等级评估 1 级以上的服务对象占比≥50%	5						

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 8）

B5:服务提供与服务成效（500分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明		
<p>1.应取得《医疗机构执业许可证》或与医疗机构签订服务协议且提供合作方《医疗机构执业许可证》，不符合则本项目不得分； 2.提供医疗服务的人员应有医护执业资质，不符合则本项目不得分。</p>								
5.4	医疗保健	5	5.4.1 设施设备适宜程度	5		1.宜采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分分为各服务项目平均分的平均分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象，无开展不得分。		
			5.4.2 服务提供能力	10				
			5.4.3 服务丰富化程度	20				
		25	5.4.4 服务质量	5.4.4.1 可感知性	5			
				5.4.4.2 可靠性	5			
					5			
					0			
				5.4.4.3 及时性	5			
					3			
					0			
				5.4.4.4 移情性	5			
					15			
					10			
				15	5.4.5 服务成效		5	
							5	
0								

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 9）

B5:服务提供与服务成效（500分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明						
5.5	康复护理	否决项	提供医疗康复服务的人员应持有医师、护士、康复治疗师资质，不符合则本项目不得分			1.直采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分由各服务项目的平均分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象，无开展对象，无开展不得分。						
							5.5.1 设施设备适宜程度	10	5.5.1.1 是否配置有相对独立的康复功能场室，配有≥5种康复训练器材和≥5种辅助器具	5		
							5.5.2 服务丰富化程度	25	5.5.2.1 是否配备了感官治疗、按摩推拿等特色服务场室	5		
									5.5.2.2 是否能够提供康复咨询服务	5		
									5.5.2.3 是否有专业人员为需要的老年人100%制定康复个案计划，并定期进行效果评估	5		
									5.5.2.4 是否能够开展5个以上康复训练项目及3个以上康复治疗项目	5		
									5.5.2.5 是否能够组织指导老年人进行非医疗日常康复锻炼	5		
							5.5.3 服务质量	25	5.5.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当	5	
									5.5.3.2 可靠性	a) 按标准化规程，顺利完成服务，无缺项	10	
										b) 完成服务，但服务内容含有缺项	5	
										c) 服务过程存在安全隐患	0	
									5.5.3.3 及时性	a) 按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0	5	
							b) 能及时提供服务，延误发生率<25%	3				
							5.5.3.4 移情性	是否指导服务对象家属或亲友对其进行基础训练	0			
							5.5.4 服务成效	15	5.5.4.1 服务人数	a) 协议服务人数≥50或户籍老年人数数的5%	10	
b) 协议服务人数≥30或户籍老年人数数的3%	5											
c) 协议服务人数<30或户籍老年人数数的3%	0											
5.5.4.2 自费服务对象占比≥50%	5											

社区居家养老服务机构星级评定指标表 (续表 10)

B5:服务提供与服务成效 (500 分)

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明	
5.6	精神慰藉	5	5.6.1 资源链接	5.6.1.1 是否建立或链接长期、稳定的义工队伍	3	1.宜采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分由各服务项目平均分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象,无开展不得分。	
				5.6.1.2 是否与企业、基金会、慈善组织等建立合作关系,获得社会资金、物资支持用于服务	2		
			22	5.6.2 服务丰富化程度	5.6.2.1 是否能组织服务对象参加集体活动		2
					5.6.2.2 是否在服务对象生日及传统节日,组织人员或志愿者电话或上门问候		2
					5.6.2.3 是否能作为生活方式、情感生活经历重大改变的服务对象提供专业的个案服务		3
					5.6.2.4 是否能够在评估的基础上,对临终老年人100%制定照顾计划		5
		13	5.6.3 服务质量	5.6.2.5 是否能为老年人提供社会、心理、灵性照顾	5		
				5.6.2.6 是否能提供售后服务	5		
				5.6.3.1 服务人员是否穿着统一工装,态度诚恳,礼仪得当	2		
				5.6.3.2 可靠性	5		
		10	5.6.4 服务成效	5.6.3 及时性	a)按标准化规程,顺利完成服务,无缺项		3
					b)完成服务,但服务内容存在缺项		0
					c)服务过程存在安全隐患		4
					a)按照公示的质量标准或约定及时地提供服务,延误发生率为0		2
					b)能及时提供服务,延误发生率<25%		0
					c)未能及时提供服务,延误发生率≥25%		1
10	5.6.4 服务成效	5.6.3.4 移情性	5.6.3.4.1 是否能组织服务对象与家属、亲友共同参加集体活动	1			
			5.6.3.4.2 是否对服务对象进行分类建档,重点关怀特殊困难老人	1			
			a)协议服务人数≥400 或户籍老年人人数的 4%	10			
			b)协议服务人数≥200 或户籍老年人人数的 2%	5			
3	5.6.4 服务成效	5.6.4 服务成效	c)协议服务人数≥100 或户籍老年人人数的 1%	3			
			d)协议服务人数≥50 或户籍老年人人数的 0.5%	2			

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 11）

B5:服务提供与服务成效（500分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明						
5.7	临时托养	否决项	开展此项服务应按规定完成养老机构备案或与养老机构签订服务协议并提供合作方的养老机构备案资料，不符合则本项目不得分			1.宜采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分由各服务项目平均得分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象，无开展不得分。						
							5.7.1 设施设备适宜程度	3	5.7.1.1 临时托养、日间照料、医疗康复、餐饮服务及接待洽谈等功能区域是否基本完备 5.7.1.2 临时托养床位是否不低于3张	1		
							5.7.2 服务丰富化程度	9	5.7.2.1 是否能针对服务对象制定个性化照顾计划，计划率和执行率达到100% 5.7.2.2 是否按责任制安排相对固定的护理人员提供护理服务 5.7.2.3 是否安排医护人员夜间值班，并执行夜间巡房，频次≥1次/4小时	2		
							5.7.3 服务质量	8	5.7.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当	1	
									5.7.3.2 可靠性	a)按标准化规程，顺利完成服务，无缺项	3	
										b)完成服务，但服务内容存在缺项	2	
							5.7.3.3 及时性	8	5.7.3.3 及时性	c)服务过程存在安全隐患	0	
										a)按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0	2	
										b)能及时提供服务，延误发生率<25%	1	
							5.7.3.4 移情性	8	5.7.3.4 移情性	c)未能及时提供服务，延误发生率≥25%	0	
										5.7.3.4.1 是否根据服务对象意愿安排专人与老年人聊天，每日聊天时间≥30分钟	1	
										5.7.3.4.2 是否与医疗机构合作提供双向转诊、优先就诊服务	1	
							5.7.4 服务成效	5	5.7.4 服务成效	a)协议服务人次≥20 或户籍老年人数的2%	5	
										b)协议服务人次≥10 或户籍老年人数的1%	2	
										c)协议服务人次<10 或户籍老年人数的1%	0	

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 12）

B5:服务提供与服务成效（500分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明	
5.8	文化娱乐	4	5.8.1 设施设备适宜程度	5.8.1.1 老年娱乐、老年教育等区域是否独立设置、服务功能基本完备	2	1.直接采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分由各服务项目平均分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象，无开展不得分。	
				5.8.1.2 是否配置≥6种康乐类器材	2		
		8	5.8.2 服务丰富程度	5.8.2.1 文化康乐活动数量	3		
				a)能开展的文化康乐活动≥10项	1		
				b)能开展的文化康乐活动≥6项			
		c)能开展的文化康乐活动<6项	0				
		5.8.2.2 是否每日有相对固定的活动安排，且活动场所工作日每天开放6小时以上	1				
		5.8.2.3 是否有长期开展教育类活动（如老年大学、老年教育、老年培训、长者学堂等）	2				
		5.8.2.4 是否每年至少一次开展作品展示活动，展示学习成果，组织交流学习	2				
		8	5.8.3 服务质量	5.8.3.1 可感知性	服务人员是否穿着统一工装，态度诚恳，礼仪得当		1
				5.8.3.2 可靠性	a)按标准化规程，顺利完成服务，无缺项		3
					b)完成服务，但服务内容存在缺项		
					c)服务过程存在安全隐患		
				5.8.3.3 及时性	a)按照公示的质量标准或约定及时地提供服务，延误发生率为0		2
					b)能及时提供服务，延误发生率<25%		
c)未能及时提供服务，延误发生率≥25%							
5.8.3.4 移情性	5.8.3.4.1 是否积极推荐学员的作品、节目对外参赛，体现学员学习成效，并有获奖	1					
	5.8.3.4.2 是否根据季节、节日组织服务对象开展特色活动						
	a)服务人次≥7500或户籍老年人口的75%		5				
b)服务人次≥5000或户籍老年人口的50%	3						
c)服务人次≥2500或户籍老年人口的25%							

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 13）

B5:服务提供与服务成效（500分）

序号	评定指标	分值	评定内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明	
5.9	安全援助	5	5.9.1 设施设备适宜程度	5		1.宜采用服务现场验证+不告知评定。 2.服务项目应全覆盖。 3.“服务质量”最终得分为各服务项目的平均分。 4.以评定期限内实际开展服务为评定对象,无开展不得分。	
			7	5.9.2 服务丰富化程度	a)能提供智能移动呼援设备,种类可选,功能齐全		3
					b)仅提供一种智能移动呼援设备		1
		c)仅能提供非智能呼援设备(如固定电话等)			2		
		8	5.9.3 服务质量	5.9.3.1 可感知性	5.9.2.1 是否与平安通服务机构签约合作,实现线上线下联动,完成服务转介		1
					5.9.2.2 是否设置机构专线并确保 24 小时畅通且有人接听		1
					5.9.2.3 对独居老年人的电访或上门探访是否≥1 次/天,或通过智能设备每天查看独居服务对象活动情况		1
					5.9.2.4 每季度是否自行委派或协同专业人员检查服务对象家庭的水、电、煤气等设施运行情况,排除安全隐患		1
					5.9.2.5 遇台风及恶劣天气等特殊情形,是否及时上门或电话提醒服务对象注意安全,有必要时转移服务对象到庇护所		1
					5.9.2.6 是否能开展适老化家居改造的评估并制定改造计划		1
		5	5.9.4 服务成效	5	5.9.3.1 可感知性		1
					5.9.3.2 可靠性		服务人员是否穿着统一工装,态度诚恳,礼仪得当
a)按标准化规程,顺利完成服务,无缺项	1						
b)完成服务,但服务内容存有缺项	0						
2	5.9.3.3 及时性	5.9.3.3 及时性	服务过程存在安全隐患	2			
			来电是否确保紧急呼援 5 秒内接听,不能满足则不得分	2			
2	5.9.3.4 移情性	5.9.3.4 移情性	与呼援对象沟通时是否保持冷静,快速获取有效信息,必要时给予正确应急指导	2			
			有应急处理或完成家居适老化改造服务的,每 2 例加 1 分,共 5 分	5			

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 14）

B6:智慧养老（50分）

序号	评定指标	分值	评分内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明		
6.1	设备设施	20	6.1.1 设备多样性	6		提供产品目录和应用情况说明		
			6.1.2 设备展示	2				
			6.1.3 智慧系统	6.1.3.1 是否利用智慧系统进行服务数据管理和分析	2			
				6.1.3.2 服务数据是否接入广州市居家养老综合信息服务平台	3			
				6.1.3.3 服务数据完整性、更新频率等数据质量是否符合业务监管要求	3			
			6.1.4 终端设备	6.1.4.1 是否配备智能设备自动采集服务数据并上传至系统	2			宜采用服务现场验证及不告知评定
				6.1.4.2 交付给服务对象的服务协议、智能设备、产品资料等物品是否明确服务咨询和投诉方式	1			
				6.1.4.3 适老化、智能化设施设备提供一年质保期并负责维保	1			

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 15）

B6:智慧养老（50分）

序号	评定指标	分值	评分内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
6.2	服务应用	30	6.2.1 是否通过对家具家电进行智能化改造,或提供智能适老化产品,使老年人可以通过语音或更便捷的方式操控家具家电,增强老年人居家生活舒适性	3		宜采用服务现场验证及不告知评定
			6.2.2 是否能在卧室床位、卫生间厕位、浴室等位置安装紧急呼叫器,支持有线/无线网络设备连接,防水,易于操作	3		
			6.2.3 是否配置双向语音或视频通话设备,能及时、准确掌握老年人在家的实时情况,支持有线/无线网络设备连接,可远程操控,支持内存卡储存	3		
			6.2.4 是否配置生命体征监测设备,支持有线/无线网络设备连接,动态监测和记录呼吸、心率等参数,离床感应,发现异常自动提醒	3		
			6.2.5 是否能在门或窗等位置安装门磁感应器,实时记录和上传情况,超长待机,支持有线/无线网络设备连接	3		
			6.2.6 是否配置烟雾探测器,能有效识别烟雾浓度,智能互联,支持有线/无线网络设备连接,高分贝报警,超长待机,具备国家消防产品强制认证	3		
			6.2.7 是否能在厨房、浴室安装燃气报警器、水浸报警器,智能互联,高分贝报警,超长待机,支持有线/无线网络设备连接,具备国家消防产品强制认证	3		
			6.2.8 是否配置起夜灯,亮度适中,智能感应,在洗手台(盆)、厕位、浴室等位置安装安全扶手;在卫生间、厨房位置铺设防滑垫或表面作防滑处理	3		
			6.2.9 是否使用无线通讯技术或GPS定位跟踪技术,为服务对象提供准确定位,监控系统进行位置记录,寻找失踪老年人,记录老年人活动轨迹。在授权后,按约定时间和在紧急情况下向服务对象指定的亲属发送位置信息	3		
			6.2.10 是否使用智慧系统对服务全过程监管,将老年人纳入24小时动态管理和远程监护,对紧急情况进行智能判断、分析和处理	3		

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 16）

B7:满意度（50分）

序号	评定指标	分值	评分内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
7.1	社区满意度	15	a)满意度≥90%	15		
			b)满意度≥85%	10		
			c)满意度≥80%	5		
7.2	服务对象满意度	20	a)满意度≥90%	20		第三方测评
			b)满意度≥85%	15		
			c)满意度≥80%	10		
7.3	年度服务项目评估结果	15	a)上一年度服务项目评估结果为优秀	15		
			b)上一年度服务项目评估结果为良好	10		
			c)上一年度服务项目评估结果为合格	5		

注：如服务平台为自营未参加上一年度服务项目评估，7.3条款不适用时，可按社区满意度分值 20/14/7 分、服务对象满意度分值 30/23/15 分重新进行分值设定。

社区居家养老服务机构星级评定指标表（续表 17）

B8:加分项（100分）

序号	评定指标	分值	评分内容	对应分值	评定结果	评定方法与说明
8.1	公益参与	10	8.1.1 对口帮扶	5		提供政府下发文件或相关部门的证明文件作佐证材料
			8.1.2 公益引领	5		提供政府采购文件或认定证明, 8.2.1 项合计不超过 20 分
8.2	机构 连锁化	30	8.2.1 承接政府 购买服务项目	20		提供产权证书或租赁合同、服务记录等材料
			8.2.2 自主经营 服务项目	10		须为组织法人、理事或专职工作人员, 以一年以上劳动合同或聘用合同、社保、工资发放记录等为依据
8.3	社会影响	10	机构中是否有: 五一劳动奖章获得者、三八红旗手、青年五四奖章获得者、劳模、“两代表一委员”、道德模范或广州好人(省级以上每项 2 分, 市级每项 1 分, 共 10 分)	10		提供政府采购文件或认定证明
8.4	特色品牌	20	8.4.1 标准研发	5		提供政府采购文件或认定证明
			8.4.2 社会认可	15		提供官方媒体证明文件作佐证材料, 8.4.2 合计不超过 15 分
				8.4.2.1 是否有近三年全国性官方媒体正面报道, 每次 5 分		
8.5	党建引领 业务发展	30	8.4.2.2 是否有近三年全省性官方媒体正面报道, 每次 3 分			
			8.4.2.3 是否有近三年全市性官方媒体正面报道, 每次 1 分			
			8.5.1 宣传党的 路线方针政策	10		
8.5	党建引领 业务发展	30	8.5.2 党建工作与平台工作同谋划、同部署、同考核, 充分发挥党员先锋模范作用, 为推动组织发展凝聚力(每一平台 2 分, 共 10 分)	10		
			8.5.3 表彰奖励 被上级党委评为党建工作示范点	10		

附件 3

社区居家养老服务机构满意度测评指南

C.1 范围

本文件规定了社区居家养老服务对象满意度测评的基本要求、测评范围、测评指标、测评方法、数据处理、满意度分析和改进。

本文件适用于社区居家养老服务对象满意度测评工作。

C.2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 133-2019 养老机构顾客满意度测评

C.3 基本要求

C.3.1 资源要求

测评主体应配置相应的人力、财力等用于服务对象满意度测评，可以调动自身内部资源自行进行服务对象满意度测评，也可通过购买服务的方式调动第三方机构进行服务对象满意度测评。

C.3.2 职责要求

测评主体应对参与服务对象满意度测评的人员进行明确的职责分工，应具有明确的负责人、执行人、审核人，其中审核人与执行人不应是同一人。

C.3.3 方法要求

测评主体应根据测评目的、服务供给方式以及服务对象的实际需要等选择适宜的测评方法，以确保测评过程及结果的经济有效性。

C.3.4 结果要求

测评主体应科学分析测评结果，使服务提供者能够根据结果分析对各项工作进行调整，不断提升服务对象满意度。

C.3.5 持续测评

服务提供者应建立长期的、持续的服务对象满意度测评机制，不断改善服务内容和品质。

C.4 测评范围

C.4.1 确定服务测评范围

测评主体在进行服务对象满意度测评前应明确服务测评范围，如：

- 对组织的全部产品或服务进行服务对象满意度测评；
- 对组织的部分产品或服务进行服务对象满意度测评，如对机构餐饮服务的满意度测评。

C.4.2 确定服务对象测评范围

测评主体应根据测评目的、服务测评范围确定服务对象测评范围，如：

- 对正在以各种形式接受任一项或几项服务的全部服务对象进行测评；
- 对正在以各种形式接受任一项或几项服务的部分服务对象进行测评。

注：对无法充分准确表达自己意愿的服务对象，应以其家属或监护人等为测评对象。

C.5 测评指标

C.5.1 测评指标体系构建

测评主体应结合社区居家养老服务提供者所提供的服务项目，参照MZ/T 133-2019的要求，从服务信息知晓程度、服务多样程度、服务价格满意程度以及服务的可感知性、可靠性、及时性、移情性等维度构建测评指标体系。

C.5.2 测评指标

测评指标如表 1，服务对象满意度测评具体问卷内容应由测评机构根据社区及服务对象不同编制，并与指标体系保持一致，适当时增加开放性问题的部分。

表 1：社区居家养老服务居民知晓度测评表

爷爷/奶奶，您好！							
我们是社区居家养老服务居民知晓度的测评人员，我们的目的是为了爷爷/奶奶过得更健康、更愉快。所以今天来做一个知晓度调查，请您提出宝贵意见和建议。请大家放心，你们的意见是不署名的，是保密的。							
性别		年龄		所在街镇			
测评维度	测评项目	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	其他
服务信息 知晓程度	是否知道本社区有居家养老服务提供	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 听说过	<input type="checkbox"/> 好像是有	<input type="checkbox"/> 不太清楚	<input type="checkbox"/> 没有听过	不适用
	是否知道服务地点、内容	<input type="checkbox"/> 十分清楚	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 大概知道	<input type="checkbox"/> 不太清楚	<input type="checkbox"/> 完全不知道	不适用
	该街镇是否有宣传居家养老服务	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 有时	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 很少	<input type="checkbox"/> 从未/不清楚	不适用

表 2：社区居家养老服务对象满意度测评表

爷爷/奶奶，您好！							
我们是社区居家养老服务对象满意度的测评人员，我们的目的是为了爷爷/奶奶过得更健康、更愉快。所以今天来做一个满意度调查，请您提出宝贵意见和建议。请您放心，您的意见是保密的。							
老人姓名		年龄		所在平台		性别	
接受的服务	<input type="checkbox"/> 上门生活照料 <input type="checkbox"/> 助餐配餐 <input type="checkbox"/> 日间托管 <input type="checkbox"/> 医疗保健 <input type="checkbox"/> 康复护理 <input type="checkbox"/> 临时托养 <input type="checkbox"/> 文化娱乐 <input type="checkbox"/> 精神慰藉 <input type="checkbox"/> 安全援助 <input type="checkbox"/> 其他_____						
测评维度	测评项目	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	其他
服务内容	接受相关服务的频率	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 需要时	<input type="checkbox"/> 想起来时	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 从来没有	不适用
	服务需求的满足	<input type="checkbox"/> 完全满足	<input type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 我要的都没有	不适用
	在平台/接受服务的感受	<input type="checkbox"/> 十分开心	<input type="checkbox"/> 愉悦	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 无聊	<input type="checkbox"/> 没人理我	不适用
服务多样程度	服务品种	<input type="checkbox"/> 丰富	<input type="checkbox"/> 足够	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 有的没有	<input type="checkbox"/> 太少	不适用
	您最需要的服务						不适用

服务价格满意程度	定价水平	<input type="checkbox"/> 便宜	<input type="checkbox"/> 可接受	<input type="checkbox"/> 无所谓	<input type="checkbox"/> 有点高	<input type="checkbox"/> 不合理	不适用
服务可感知性	服务人员态度	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意	不适用
	环境的舒适程度	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意	不适用
服务可靠性	服务人员的专业程度	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意	不适用
	对服务人员的信任	<input type="checkbox"/> 非常信任	<input type="checkbox"/> 信任	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不信任	<input type="checkbox"/> 非常不信任	不适用
服务及时性	服务是否按时开展	<input type="checkbox"/> 非常准时	<input type="checkbox"/> 准时	<input type="checkbox"/> 偶尔延误	<input type="checkbox"/> 不准时	<input type="checkbox"/> 经常不准时	不适用
服务移情性	与服务人员关系	<input type="checkbox"/> 非常亲密	<input type="checkbox"/> 亲密	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 偶尔吵架	<input type="checkbox"/> 关系恶劣	不适用
	与其他老年人关系	<input type="checkbox"/> 认识很多人，经常相聚	<input type="checkbox"/> 有固定朋友	<input type="checkbox"/> 有熟人	<input type="checkbox"/> 点头之交	<input type="checkbox"/> 互相不认识	不适用
	对平台的感知	<input type="checkbox"/> 希望一直由他们服务	<input type="checkbox"/> 还可以	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 要改进	<input type="checkbox"/> 更换机构	不适用

C.6 抽样方法

测评主体应根据测评目的和实际情况，以抽样的方式，选取部分服务对象进行测评，最终样本量应同时满足以下要求：

- a) 按社区老年人1%比例抽取测评人数，最低抽查人数不应少于30人；
- b) 已签订服务协议的老年人，按10%+5人抽取测评人数

C.7 测评方式

测评主体根据实际可采用但不限于下列测评方式：

- 面访调查；
- 电话调查；
- 邮寄/传真调查；
- 在线调查；
- 家访调查；
- 其他数据获取形式。

C.8 数据处理

C.8.1 指标分值

采用五级满意评价方法来反映各测评指标的现状,满意程度从低到高依次为“非常不满意”、“不满意”、“一般”、“满意”、“非常满意”,为便于统计,可参照以下方式进行赋分:

- 评价为“非常满意”或“非常同意”的,得 5 分;
- 评价为“满意”或“同意”的,得 4 分;
- 评价为“一般”的,得 3 分;
- 评价为“不满意”或“不同意”的,得 2 分;
- 评价为“非常不满意”或“非常不同意”的,得 1 分。

C.8.2 数据检验与筛选

C.8.2.1 数据检验

对已经调查得出的数据进行信度和效度检验,如信度和效度系数过小,则应检查问卷设计、调查样本、调查过程、数据采集等是否存在问题,并采取相应的修正措施。

C.8.2.2 数据筛选

对获得数据进行认真、详细的检验、筛选,剔除不可用数据,并将数据进行归类。

C.8.3 数据统计与分析

C.8.3.1 指标得分

各指标得分按式(1)计算:

式(1)

$$S_j = \frac{\sum_{m=1}^m S_m}{10 \times m} \times 100\%$$

其中:

S_j ——第j个服务对象的综合满意度

S_m ——第j个服务对象对第m个满意度调查测评项的打分分值

m ——满意度调查测评项目数

C.8.3.2服务对象/员工综合满意度为抽样服务对象的综合满意度的平均值按式(2)计算:

式(2)

$$S = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n}$$

其中：

S——综合满意度

S_j ——第j个服务对象/员工的综合满意度

n——满意度调查有效样本数

C.8.3.3 数据分析

测评主体根据统计出的得分，从不同角度对测评结果进行分析，主要包括：

a) 项目指标得分：即本服务项目在此指标上的服务水平；

b) 项目得分：即本服务项目的服务水平；

c) 服务对象满意度得分：即测评服务对象对服务提供者的总体满意程度，服务对象满意度的得分可设置为：

1) 90--100：非常满意；

2) 80--89：满意；

3) 60--79：一般；

4) 40--59：不满意；

5) 20--39：非常不满意。

C.9 满意度分析和改进

C.9.1 测评主体按第 8 章内容统计计算满意度相关指标。

C.9.2 测评主体应对整个测评工作进行总结，并形成测评报告，报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论以及改进建议等。

C.9.3 必要时可对改进建议采取相应纠正措施建立持续改进机制。

抄送:局养老服务处

广州市居家养老服务指导中心办公室 2021年2月19日 印发
