



重庆市渝北区民政局 关于印发《渝北区养老服务中心、社区 养老服务站运营管理考核办法》的通知

渝北民〔2022〕99号

各镇人民政府、街道办事处：

为贯彻落实《重庆市渝北区人民政府办公室关于印发重庆市渝北区社区居家养老服务全覆盖实施方案的通知》（渝北府办发〔2020〕11号），做好养老服务中心、社区养老服务站运营管理情况的考核评估工作，现将《渝北区养老服务中心、社区养老服务站运营管理考核办法》印发你们，请结合工作实际，认真组织实施。

重庆市渝北区民政局

2022年7月14日

（此件公开发布）



渝北区养老服务中心、社区养老服务站 运营管理考核办法

为贯彻落实《重庆市渝北区人民政府办公室关于印发重庆市渝北区社区居家养老服务全覆盖实施方案的通知》（渝北府办发〔2020〕11号），做好养老服务中心、社区养老服务站运营管理情况的考核评估工作，结合我区实际，制定本办法。

一、考核对象

渝北区范围内经区民政部门 and 所在镇街认定的养老服务中心（以下简称中心）和社区养老服务站（以下简称站）。

二、考核时间

考核工作于每年9月份启动，10月份结束，对中心、站本年度前三季度及上年度第四季度运营情况进行考核。

三、考核方式

养老服务中心、社区养老服务站运营考核采取中心（站）自查，镇街核查，区民政局通过不定期抽查、第三方评估等方式开展实地检查，最终确定考核结果。具体程序为：

（一）中心、站自查。中心、站根据运营要求将运营情况的相关资料及时上传至渝北区智慧养老服务平台（平台未搭建前，



重庆市渝北区民政局行政规范性文件

保留相关纸质资料) 并进行自查, 提交运营补贴申请表(附件 2/3) 和考核表(附件 4) 至所在镇街。

(二) 镇街核查。所在镇街联合社区利用平台对中心、站运营开展情况定期进行核查, 相关资料报送区民政局。

(三) 实地调查。区民政局通过购买第三方评估服务、不定期抽查等方式对中心、站运营情况和老年人满意率进行实地评估, 形成最终考评得分并公布。对考评得分有异议的中心、站进行再次实地检查核实。

四、考核等级

根据《渝北区养老服务业扶持资金管理办法》(渝北民〔2019〕222 号), 考核总分为 100 分, 另设 10 分作为加分项。考核结果分为优秀、良好、较好、基本合格、不合格五个等级。考核得分 90 分及以上为优秀, 80 分及以上、90 分以下为良好, 70 分及以上、80 分以下为较好, 60 分及以上、70 分以下为基本合格, 60 分以下为不合格。

五、结果运用

将各镇街养老服务中心、社区养老服务站运营考核结果作为相关补贴发放的依据, 纳入对镇街的年度工作考核。

1. 养老服务中心。其中民建公助的, 在运营前三年考核结果为良好及以上的给予 10 元/平方米/月的运营补贴, 考核结果为



较好及以下的，不予补贴，存在问题的，责令整改。连续两年评为不合格的，取消其镇街级养老服务中心资格，民建公助的由所在镇街另行选址建设，公建民营的由所在镇街收回运营权。

2. 社区养老服务站。考核结果为优秀的给予 8 万元/年的运营补贴，良好的给予 7 万元/年的运营补贴，较好的给予 5 万元/年的运营补贴，基本合格的给予 3 万元/年的运营补贴，不合格的不予补贴并责令整改。连续两年评为不合格的，取消其社区养老服务站资格，由所在镇街收回运营权。

六、工作要求

（一）本办法自发文之日起施行，由区民政局负责解释，并根据实际发展需要完善考核评估标准和方式方法；各镇街应当把中心、站运营管理纳入推进社区居家养老服务工作的重要议事日程，定期进行评估，指导改进运营管理质量和服务效果，监督政府扶持资金专款专用、管理规范；各中心、站应如实申报，如发现弄虚作假，取消相应补贴。

（二）《渝北区养老服务中心、社区养老服务站运营管理考核细则（试行）》（渝北民〔2020〕167号）同时废止。

附件：1. 重庆市渝北区养老服务中心、社区养老服务站运营考核指标

- 2.重庆市渝北区养老服务中心运营补贴申请表
- 3.重庆市渝北区社区养老服务站运营补贴申请表
- 4.重庆市渝北区养老服务中心、社区养老服务站运营
考核评分表



附件 1

重庆市渝北区养老服务中心、社区养老服务站点运营考核指标

一、计分项目

(一) 人员培训 (10 分)

建立养老顾问制度，设立至少一名养老顾问，定期对养老顾问和相关工作人员开展政策技能培训，每年培训 6 次以上得 4 分，12 次以上得 6 分，18 次以上得 8 分，24 次以上得 10 分。

(二) 智能化建设 (10 分)

对社区常住老年人口基本信息采集工作进行分类建档，分清户籍和非户籍，录入渝北区智慧养老服务平台并定期进行补充和更新。采集率 70%-80%得 4 分，80%以上-90%得 6 分，90%以上得 10 分。

(三) 工作开展 (20 分)

1. 计划总结 (5 分)

年初制定年度服务工作计划得 1 分；年底进行工作总结得 1 分；每周公布活动计划表得 3 分。

2. 服务流量 (10 分)



重庆市渝北区民政局行政规范性文件

中心外来老年人活动月均流量达到 600 人次得 5 分，750 人次得 8 分，900 人次得 10 分；站老年人活动月均流量达到 200 人次得 5 分，300 人次得 8 分，400 人次得 10 分。

3. 支持配合（5 分）

与所在镇街、社区建立良好关系，支持配合相关工作，得 5 分（此项由街道联合社区打分）。

（四）服务内容（60 分）

1. 社区活动开展（15 分）

中心、站应组织社会老人开展各类适老活动，其中每次活动中心人数不低于 10 人，站不低于 5 人，中心月均活动 15 次以上得 5 分，20 次以上得 10 分，25 次以上得 15 分。站月均活动 10 次以上得 5 分，15 次以上得 10 分；20 次以上得 15 分。

2. 医疗护理服务（5 分）

每年至少开展 1 次体检服务，中心动员人数 150 人以上，站动员人数 50 人以上，得 5 分。

3. 居家上门养老服务（30 分）

（1）所在辖区有《渝北区居家养老服务实施方案》涵盖服务人群需提供服务的，中心、站需按照文件要求开展服务，得 5 分。

（2）中心、站应为居家老人提供心理慰藉、政策宣传、上门走访和康复理疗、助餐、助浴、助农、助医、助洁、助行、应



急救援等上门服务，重点包含但不限于特困、低保、失能、失智、失独、留守、空巢、独居、高龄等老年人，月均服务量中心 200 人次以上得 15 分，300 人次以上得 20 分，400 人次以上得 25 分；站 100 人次以上得 15 分，200 人次以上得 20 分，300 人次以上得 25 分。

4. 老年人关爱服务（10 分）

中心、站应为辖区老年人提供电话关怀关爱服务，重点包含但不限于特困、低保、失能、失智、失独、留守、空巢、独居、高龄等老年人，中心月均电话关怀辖区老年人 100 人次以上得 5 分，200 人次以上得 8 分，300 人次以上得 10 分；站月均电话关怀辖区老年人 100 人次以上得 5 分，150 人次以上得 8 分，200 人次以上得 10 分。

二、加分项目（10 分）

有下列情况，纳入加分项考虑，最高加分不超过 10 分。

（一）代表区里接受市级及以上领导调研肯定的加 2 分，有国家级层面的加 3 分。

（二）代表区里参加市级及以上技能竞赛或评选活动并获奖的，团队一等奖加 2 分、二等奖加 1 分、三等奖加 0.5 分，个人奖减半加分。

（三）在市级媒体宣传报道每篇加 0.5 分，央视媒体宣传报



道每篇加 1 分。总分不超过 3 分。

(四) 建设助餐点、助浴点、老年大学及老年大学教学点、银龄健康之家、慢性病康养理疗服务站并开展服务的；根据老年人需求提供康复辅具租赁、居家养老服务包、家庭照护者培训、适老化改造、家庭养老床位等市场化服务或其他创新性服务的，开展 1 项加 1 分，总分不超过 5 分。

(五) 组织老年志愿者队伍或社工队伍，定期开展志愿者服务或社工服务的，加 2 分。

三、扣分项目

区民政局通过第三方评估、不定期抽查等方式对中心、站日常运营情况进行实地巡察，在巡察过程中发现下述情况，纳入扣分项处理。

(一) 场地设置

1. 场地设施。未向所在镇街和区民政部门提前报备并取得同意的前提下，养老服务设施场所未对外开放导致无法开展运营的，扣 10 分。

2. 功能布局。

(1) 未向所在镇街和区民政部门提前报备并取得同意的前提下，擅自调整功能区，导致中心八大功能区和站的 4 大功能区缺失，每少一个功能区扣 1 分，每个功能区未配备相应设施设备



或设施设备不能正常使用的扣 1 分。

(2) 街道养老服务中心应留有日间照料、短托床位，不能将床位全部用于长期托养，发现一次，扣 2 分。

3. 管理维护。中心（站）日常管理维护不到位导致设施设备损坏或丢失，视情况予以扣分。

(二) 制度机制

1. 制度建设。未建立健全社区居家养老服务管理制度，包括但不限于安全管理制度、后勤保障制度、重点老人定期关爱制度、设施设备管理制度等，扣 1 分，相关制度未上墙，扣 1 分。

2. 服务公示。未将服务项目、服务流程、服务标准、服务价格、相关工作人员资质在醒目位置进行公开公示，扣 1 分。

3. 台账管理。未按照《重庆市彩票公益金用于社会福利事业专项资金管理办法》建立专业账户专款专用、加强管理，扣 3 分，未显著标明“彩票公益金资助——中国福利彩票”标识，扣 2 分。

4. 安全管理。

(1) 未定期开展安全隐患排查或未配合相关部门开展安全检查导致存在安全隐患，发现一次扣 1 分。

(2) 未与所在镇街签订安全承诺书，强化安全工作主体责任，未落实消防、食品、疫情、特种设备等安全工作责任，扣 2



分（其中由中心带站的，可由中心统一与镇街签订）。

（3）未制定突发事件应急预案，包括但不限于老人意外伤害应急预案、火灾（消防）应急预案，食品安全应急预案、卫生防疫应急预案，扣1分；每年组织老人不少于两次预案演练；缺一次扣1分。

（4）出现泄露或者向他人非法提供老年人隐私和个人信息等行为，扣10分。

（三）视频监控管理

公共活动区域未配齐视频监控设施设备，或设备不可正常使用，扣2分。未接入渝北区智慧养老云平台或不能观看，发现一次扣1分。

（四）开放时间

中心应每天开放（春节除外），站应工作日开放，每发现一次未开门，扣2分。

（五）满意率

1. 投诉。所在街道或区民政局接到投诉或信访，经核查属实，存在问题的，一次扣1分。

2. 满意率调查。区民政局每年对服务质量满意率进行抽样调查，满意度在90分及以上不扣分；低于90分，每低1分在总分基础上扣0.5分，以此类推。



四、禁止性指标

出现以下情况，将取消运营机构资格并由业务主管部门按照相关法律法规进行行政处罚。

（一）存在重大安全隐患，且拒不整改的或发生安全责任事故，并造成严重后果的。

（二）利用场地进行非法集资活动。

（三）利用场地以“保健”为名开展的各种违法违规或其他诈骗行为。

（四）出现歧视、侮辱、诽谤或者虐待、遗弃老年人等行为。

（五）其他违法违规行为。



附件 2

重庆市渝北区养老服务中心运营补贴申请表

养老服务中心基本情况			
中心名称		地 址	
运营机构名称			
建筑面积		床位数	
法定代表人		联系电话	
经办人		联系电话	
机构设立许可证号(备案回执编号)		机构登记证号	
银行账号及开户行		财务人员证号	
本年度运营月数		申请区级运营补贴总额 (单位:万元)	
<p>根据《重庆市渝北区人民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》(渝府办发〔2018〕40号)、《重庆市渝北区人民政府办公室关于印发渝北区社区养老服务设施建设管理实施方案的通知》(渝北府办〔2018〕140号)文件要求,本机构特申请渝北区市级示范社区养老服务中心运营补贴。本机构保证以上及所附数据资料真实有效,如有不实或违反有关规定,愿承担相关法律责任。</p> <p style="text-align: right;">经办人签名: 法定代表人(授权代表)签名: (单位盖章) 年 月 日</p>			
镇街审核意见:	区民政局审核意见:	区财政局审核意见:	
经办人签字:	经办人签字:	经办人签字:	
负责人签字:	负责人签字:	负责人签字:	
(单位盖章)	(单位盖章)	(单位盖章)	
年 月 日	年 月 日	年 月 日	

备注:来源《渝北区养老服务业扶持资金管理办法》(渝北民〔2019〕222号)该表一式四份。运营机构、所在镇街、区民政局、区财政局各留存一份。



附件 3

重庆市渝北区社区养老服务站 运营补贴申请表

社区养老服务 站名称						
地 址						
所属镇街		建筑面积		运营时间	年 月	
运营机构		管理人员		联系电话		
功能分区	<input type="checkbox"/> 服务接待区 <input type="checkbox"/> 生活照料区 <input type="checkbox"/> 托养护理区 <input type="checkbox"/> 健康管理区 <input type="checkbox"/> 文化教育区 <input type="checkbox"/> 人文关怀区 <input type="checkbox"/> 休闲娱乐区 <input type="checkbox"/> 运营管理区					
申请 补贴 额度		镇街考评得分		三方评估得分		考评得分
镇街审核意见： 经办人签字：_____ 负责人签字：_____ <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> (单位盖章) 年 月 日 </div>						
三方机构评估意见： <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> (单位盖章) 年 月 日 </div>						

备注：《渝北区养老服务业扶持资金管理办法》（渝北民〔2019〕222号）该表一式两份。所在镇街、区民政局各留存一份



附件 4

重庆市渝北区养老服务中心、社区养老服务 服务站运营考核评分表

填报单位：

填报时间： 年 月 日

计分项目	考核内容	运营方 自评分	镇街评 分	民政局 评分
一、人员培训（10分）	人员培训（10分）			
二、智能化建设（10分）	信息采集（10分）			
三、工作开展（20分）	计划总结（5分）			
	服务流量（10分）			
	支持配合（5分）			
四、服务内容（60分）	社区活动开展（15分）			
	医疗护理服务（5分）			
	居家上门养老服务（30分）			
	老年人关爱服务（10分）			
加分项目				
合计得分				
扣分项目				
满意率得分				
禁止性指标	是否存在一票否决项	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
最终得分				
镇街核实意见				

中心、站点经办人：
负责人：
(盖章)

街镇经办人：
负责人：
(盖章)