



重庆市巴南区民政局
关于印发《巴南区城乡社区居家养老服务设施
建设运营考核管理办法》的通知

巴南民政发〔2023〕33号

各镇人民政府、街道办事处：

现将《巴南区城乡社区居家养老服务设施建设运营考核管理办法》印发给你们，请认真遵照执行。

重庆市巴南区民政局

2023年4月26日

（此件公开发布）



巴南区城乡社区居家养老服务设施 建设运营考核管理办法

第一章 总则

第一条 为积极应对人口老龄化，健全社区居家养老服务体系，规范社区居家养老服务设施建设、运营监管及考核工作，推进社区居家养老服务协调、健康和可持续发展，根据《重庆市巴南区人民政府办公室关于印发重庆市巴南区社区居家养老服务全覆盖实施方案的通知》（巴南府办发〔2020〕93号）、《重庆市巴南区人民政府办公室关于印发重庆市巴南区农村养老服务全覆盖实施方案的通知》（巴南府办发〔2021〕15号）等文件要求，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称社区居家养老服务设施，是指在巴南区投资建设、运营，为辖区60周岁及以上老年人提供日间照料、文化娱乐、医疗康复、生活照料、人文关怀、信息咨询、紧急救助、代买代购、家政、助餐、助行等社区居家养老服务的设施，包含镇街社区养老服务中心、社区养老服务站和村级互助养老点。

第三条 社区居家养老服务设施的建设和运营，分为两种模式：

（一）公建民营。政府无偿提供养老服务设施，委托社会机



构运营。

(二) 民办公助。社会力量自备房源，自主投资建设，自主运营管理，政府给予一定的资助。

第四条 社区居家养老服务设施建设运营遵循以下原则：

(一) 因地制宜原则。立足社区实际，与经济社会发展水平相适应，与辖区卫生医疗资源同址或就近规划，与既有养老服务设施或福利设施整合布局。

(二) 以人为本原则。在依法保障老年人合法权益的基础上，根据老年人的身心特点和需求，为老年人提供就近、便捷、品质化、个性化的养老服务。

(三) 公益服务原则。坚持公益服务的宗旨运作，按照无偿、低偿和有偿服务相结合的形式提供综合性服务。完善政策引导、政府扶持、社会参与、市场运作的运营机制。

(四) 底线民生原则。优先保障户籍“三无”、低保家庭、“三属五老”、重点优抚对象和经卫生健康部门认定的计划生育特殊老年人的养老服务。

第二章 职责分工

第五条 镇街作为社区居家养老服务设施的主管单位，负责辖区内政府出资的社区居家养老服务设施建设；负责公开遴选社



社会力量运营公办设施，并对社会力量自主投资建设设施的运营加强指导，签订监管协议，做好事前事中事后监管；负责运营机构申报政府资助项目的审核；协调社区居家养老服务设施运营期间在辖区范围内发生的具体事宜；负责城乡社区居家养老服务设施维修维护、提档升级（采取“民办公助”方式建设的镇街社区养老服务中心除外）。

第六条 区民政局负责全面统筹社区居家养老服务设施的建设、年度计划及综合协调工作；负责养老设施运营机构的业务指导；引进第三方机构对运营机构的日常管理和服务质量进行评估考核；负责运营机构申报政府资助项目的审批、资金拨付。

第七条 运营机构负责城乡社区居家养老服务设施日常运行管理、履行安全生产主体责任和为辖区老年人提供高质量社区居家养老服务；负责自觉接受政府监管，按相关规定要求积极开展养老服务工作；负责将政府补助资金（建设奖补资金和运营补贴资金）全部用于开展城乡社区居家养老服务设施建设和运营工作，不足部分由运营机构自行解决。

第三章 城乡社区居家养老服务设施规划及建设标准

第八条 按照“镇街建养老服务中心，社区建养老服务站，村建互助养老点”要求，把养老服务设施建设纳入新建居住（小）区



配套建设，在原未规划养老服务设施的区域，每个街道至少布局1个社区养老服务中心、每个社区布局1个养老服务站，每个镇布局1个社区养老服务中心，每个村布局1个互助养老点。养老服务设施未达标的城市老旧小区，通过购置、租赁和有效利用国有闲置资产等方式进行建设。

第九条 镇街社区养老服务中心。建筑面积原则上不少于1500 m²，镇社区养老服务中心建筑面积原则上不少于800 m²，设立服务接待区、生活照料区、托养护理区等八大功能区，按照统一要求制作标识标牌。

（一）服务接待区：设置服务台、品牌形象展示墙，应具有服务咨询、形象展示、服务项目及收费公示等功能。

（二）生活照料区：具有助急、助餐、助洁、助行、助浴、家政服务 etc 居家生活服务功能；拓展金融、适老产品（康复辅具）租赁等服务功能。

（三）托养护理区：具有短期照料、托养介护、上门护理等服务功能；设置养老服务床位20张。

（四）健康管理区：应具有健康数据与档案、健康指导、康复理疗、保健养生、送药助医、安宁疗护等服务功能。

（五）文化教育区：具有音乐、舞蹈、书画、艺术、老年大学教学等服务功能；设置养老、孝老、敬老文化展示区域，设置



具有地方特色的文化教育、娱乐创新项目；具备护理技能、老幼互动等教育培训功能。

（六）人文关怀区：具有心理咨询、精神慰藉、老年陪伴、纠纷调解、法律援助等服务功能。

（七）休闲娱乐区：具有棋牌娱乐、手工艺创、视听鉴赏、休闲聊天等服务功能。

（八）运营管理区：应设置日常办公用房，搭建信息数据平台，按要求配置消防安全设施设备。

第十条 社区养老服务站。建筑面积原则上不少于 300 m²，配备室外活动场所，按照要求建设“五室一厅”，制作标识标牌 1 块，功能室标牌 6 块。按要求统一制作，规范、美观。

（一）图书阅览室：书报架 1 套、桌椅齐全、图书不得少于 100 册。

（二）日间休息室：电话 1 部、空调 1 台、休息躺椅 10 张以上。

（三）休闲娱乐室：桌椅 10 套（含棋牌）以上、空调 1 台、电视机 1 台。

（四）健身康复室：健身器材 2 套以上。

（五）社会工作室：沙发 1 套、电话 1 部。

（六）助餐厅（老年人饭堂）：桌椅 2 套、餐具齐全。



第十一条 村级互助养老点。建筑面积原则上不少于 100 m²，购买电话、电脑等养老办公设施和符合老年人需求的设施设备，标识标牌 1 块，按要求统一制作，规范、美观。

第四章 运营规范

第十二条 社区居家养老服务设施的运营机构应当为依法登记注册的具有从事养老服务资格的企业、民办非企业单位、社会组织。开展全天托养服务的运营机构应当取得养老机构备案资质。

第十三条 区内建成的城乡社区居家养老服务设施（包括街道社区养老服务中心、镇社区养老服务中心、社区养老服务站和村级互助养老点）均引入社会力量实行社会化运营，原则上采取“中心带站点”的运营模式。通过专业养老服务资源注入，全面提升社区居家养老服务质量，有效发挥城乡社区居家养老服务设施运营实效。

第十四条 社区居家养老服务设施运营机构服务规范应符合国家、市或行业有关标准和规范。

（一）镇街社区养老服务中心基本服务内容

- 1.短期托养服务：为老年人提供短期托养和照护。
- 2.日间照料服务：为老年人提供日间托养、专业照护服务。
- 3.居家养老服务：为居家的老年人提供上门关爱、生活照料、



康复护理、适老化产品（康复辅具）租赁等服务。

4.医养结合服务：整合医疗资源为老年人提供医养结合服务。

5.综合服务：为老年人提供政策指引、养老服务咨询、指导服务站点开展养老服务等综合性服务。

（二）社区养老服务站基本服务内容

1.生活照料服务：为老年人提供日托、照料、陪护、用餐（送餐）等照料服务。

2.保健康复服务：建立老年人健康档案，并提供健康教育、助医、康复训练等服务。

3.文体娱乐服务：提供有益身心健康的文体娱乐活动、知识讲座、学习培训、歌舞书画、图书阅览、上网等服务。

4.交通接送服务：为有需要的老年人提供户外陪护和入住接送服务。

5.志愿服务：引入志愿者服务队伍，为老年人无偿提供义工服务、公益服务和老年人之间互助活动。

6.个性化服务：鼓励运营机构在开展上述服务的基础上，根据老年人实际需求提供个性化服务。

7.居家养老服务：为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面服务。

（三）互助养老点基本服务内容



1. 养老政策宣传。

2. 指导老年人或家属对接已在本辖区备案的养老服务机构及其他为老服务资源。

3. 为本村老年人提供订餐送餐服务。

4. 组织本村老年人开展各类文娱活动。

5. 有条件的可开展康复护理、助医、助行等服务。

第十五条 运营机构应按设置的床位数购买养老机构综合责任险，并与日托或全托的老年人或者其近亲属、代理人签订托养服务协议。当老年人健康状况和需求发生变化或运营机构提供的服务发生变动时，双方协商一致后重新签订服务协议。服务协议应当载明下列事项：

（一）服务机构名称、地址、负责人、联系方式；

（二）托养老年人及其代理人和老年人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式；

（三）服务内容和方式；

（四）收费标准和费用支付方式；

（五）服务期限；

（六）当事人的权利和义务；

（七）协议变更、解除与终止的条件；

（八）违约责任；



(九) 意外伤害责任认定和争议解决方式;

(十) 当事人协商一致的其他内容。

第十六条 运营机构应当建立托养老年人的健康评估制度,依据健康评估情况、老年人的生活自理能力以及服务协议的规定,对老年人实施分级分类服务。

第十七条 运营机构应定期对老年人活动场所和物品进行消毒和清洗,确保老年人活动场所和物品安全、卫生。

第十八条 推动并鼓励运营机构创新开展医养结合服务,通过与医院、社区卫生服务中心等合作,为老年人提供健康体检、健康咨询、健康教育等服务。养老服务设施内设医疗机构的应当依法取得医疗机构执业许可证,并按照医疗机构管理相关法律法规进行管理。

第十九条 运营机构应提供情绪疏导、心理咨询等精神慰藉服务;由专业康复师为行动不便、轻中度失智失能及术后恢复的老年人提供肢体、语言、观察力和记忆力等方面的康复指导服务;开展适合老年人的文化、体育、娱乐活动,在开展相关活动时,为老年人提供必要的安全防护措施。

第二十条 运营机构在老年人突发危重疾病时,应当及时通知其代理人或者家属并转送医疗机构救治;发现老年人为疑似传染病病人或者精神障碍患者时,应当依照传染病防治、精神卫生等



相关法律法规的规定处理。

第二十一条 运营机构应配备与服务人数相适应的专业服务人员，按照 3+N 人员配置标准，配有“3”：管理人员、专职护理员、社工，根据服务覆盖率配置“N”：心理咨询师、康复师、营养师、厨师、专（兼）医生、安全管理员等。相关人员须接受岗前培训，持证上岗。

第二十二条 运营机构应当根据国家有关规定取得消防安全、卫生防疫、特种设备作业、餐饮服务等相关证书，并建立健全安全、消防、卫生、财务、档案管理等规章制度。应按照运营服务合同，制定并公示服务团队、岗位职责、服务项目、收费标准、投诉方式等信息，做好日常工作记录。

第二十三条 运营机构可根据老年人的需求开展有偿服务，需要收费的项目不高于市场同类服务价格标准，报镇街和区民政局备案，并在所在服务场所显眼处公示。确因物价上涨等原因需要调整收费标准的，运营机构应充分征求服务对象意见，新的收费标准需予以公示，并报镇街和区民政局备案。

第二十四条 运营机构须建立完整的工作日志和独立的财务核算制度，每季度向镇街和区民政局报送运营情况，每年 12 月 31 日前向镇街和区民政局提交本年度工作报告。

第二十五条 开展托养服务的运营机构暂停、终止服务的，应



当在暂停或者终止服务 60 日前，向所在镇街提交老年人安置方案，方案中应当明确托养老年人的数量、安置计划及实施日期等事项，经批准后方可实施。镇街应当自接到安置方案之日起 20 日内完成审核工作，督促运营机构实施安置方案，及时为其妥善安置老年人提供帮助，并依照规定程序确定新的运营机构。

第五章 政府资助

第二十六条 社区居家养老服务设施资助分为建设奖补资金、场地租赁补贴、运营补贴三项。

第二十七条 社区居家养老服务设施建设奖补资金的补助标准：街道社区养老服务中心建设奖补资金 200 万元/个；镇社区养老服务中心建设奖补资金 100 万元/个；社区养老服务站建设奖补资金 20 万元/个；村级互助养老点建设奖补资金 1 万元/个。

第二十八条 场地租赁补助标准：租赁闲置国有资产用于镇街社区养老服务中心建设的，第 1 年免租，第 2—10 年实行等额补助，其中：基数面积（街道社区养老服务中心 1500 平方米、镇社区养老服务中心 800 平方米）由区财政补贴 80%、基数外面积由区财政补贴 20%。（补助期限 2020 年—2029 年）

第二十九条 年度运营补贴标准：街道社区养老服务中心 13 万元/个/年、镇社区养老服务中心 10 万元/个/年、社区养老服务



站 5 万元/个/年、村级互助养老点 1 万元/个/年。

第六章 监督考核

第三十条 镇街要加强对辖区养老服务项目开展情况及服务质量进行日常的巡查和监管，并定期、不定期进行满意度调查测评，作为履约评价依据。发现问题需要整改的，运营机构如在三个月内整改不合格的可终止服务合同。因运营机构责任造成重大事故或恶劣影响的，可直接终止服务合同。

第三十一条 区民政局负责全区城乡社区居家养老服务设施的年度运营考核，考核工作于每年 11 月启动，12 月结束，以上年 12 月至当年 11 月为一个运营考核年度。具体可委托第三方对项目建设、服务内容、服务质量、管理制度、运营成效等相关方面进行综合性的考核评估。运营机构需按照评估机构的要求提供材料，考核资料包括但不限于服务记录资料、老年人档案、人员信息及资质、制度建设、运营总结报告、服务数据统计表以及其他佐证资料。

考核结果作为运营补贴发放依据，考核等级为优秀、良好、合格三个等次的，运营机构可分别获得 100%、70%、50% 比例的运营补贴，绩效考核为不合格等次的，不予发放年度运营补贴。同时，评估等级为不合格的，由镇街限期三个月整改；经整改仍



不合格的，由镇街通知运营机构解除运营服务合同，并报区民政局备案。被解除运营服务合同的运营机构三年内不得参与巴南区、镇街组织实施的同类服务政府采购项目。

第三十二条 第三方机构采取“线上抽检+线下实检”方式，结合日常运营督查、中心（站、点）运营单位自查、镇街核查、实地调查情况进行绩效考核，形成最终考核结果并公布，其中“线上抽检”“线下实检”比例应不低于中心（站、点）总量的 80%、20%。

（一）日常运营督查：区民政局或第三方机构对城乡社区居家养老服务设施运营情况进行日常不定期督查，且每季度不少于 1 次。

（二）运营单位自查：运营机构根据运营要求对运营情况进行自查，提交运营绩效考核结果、运营补贴申请表至镇街。

（三）镇街核查：镇街结合运营工作实际，对中心（站、点）自查情况进行核查评分，相关资料报送至区民政局。

（四）实地调查：区民政局委托第三方机构不定期实地抽查中心（站、点）运营情况，形成最终考评得分并公布。对考评得分有异议的中心（站、点）可进行复查申请。

第三十三条 绩效考核总分 100 分（镇街核查分数占 20%、第三方机构考核分数占 80%），实行扣分制，加分项另做计算。考核结果分为 4 个等次：优秀（≥85 分）、良好（70—84 分）、



合格（60—69分）、不合格（<60分）。

第七章 资金拨付与管理

第三十四条 城乡社区居家养老服务设施建设奖补资金由区民政局和市民政局委托第三方机构按照社区居家养老服务设施建设标准予以验收。对验收合格的社区居家养老服务设施，区民政局统筹市、区相关资金，按照政府资助标准给予奖补资金。

第三十五条 场地租赁补助采取“分年度、先租后付”方式缴纳租金，每年11月运营机构一次性全额缴纳租金，12月区民政局根据优秀、良好、合格三个评估等次，按照100%、70%、50%比例拨付租赁补贴。

第三十六条 年度运营补贴采取“预拨+清算”方式，由区民政局向运营机构进行资金拨付，6月前预拨运营年度第1-3季度运营补贴，12月根据考核结果进行第1-3季度运营补贴资金清算和第4季度运营补贴拨付（运营补贴期为2021—2024年，之后年度另行文安排）。

第三十七条 运营机构要按照财政资金使用管理办法要求，规范社区居家养老服务设施建设、设施设备采购程序，明确政府资助资金列支范围，确保资金专账管理、专户使用，严禁挤占、挪用。按照“一项目一册”“一项目一档案”原则，分别建立社区居



家养老服务设施专项资金管理台账和资产管理台账并规范存放。

第八章 奖惩机制

第三十八条 建立宣传激励机制，鼓励运营单位利用报纸、期刊、电视台、互联网、微信公众号等平台进行社区居家养老服务宣传，鼓励运营单位创新服务，扩大服务覆盖面，并给予一定奖励，具体奖励标准如下：

（一）每月向区民政局报送业务信息 4 篇（图文形式）及以上，工作号推文不少于 2 篇，记 0.5 分；

（二）市级媒体宣传 1 篇记 1 分，国家级媒体宣传记 2 分；

（三）代表巴南区接受市级领导调研肯定一次记 1 分，国家级层面记 2 分；

（四）代表巴南区在市级会议作经验交流发言，一次记 1 分，国家级层面记 2 分；

（五）上门服务有特色、有创新，工作经验在全区推广一次记 0.5 分，在全市推广一次记 1 分，在全国推广一次记 2 分；

（六）年度服务人次，对街道中心达 1 万人次及以上、镇中心达 8000 人次及以上、养老服务站达 5000 人次及以上、互助养老点达 2000 人次及以上的进行排名，街道中心、镇中心、养老服务站、互助养老点排名前三名各记 2 分、1 分、0.5 分；



(七) 周末、节假日运营时长累计 300 小时及以上记 1 分，200—300 小时记 0.5 分。

年终总分 6 分及以下，每分奖励 500 元；6 分以上，每增加一分按 1000 元标准奖励，最高不超过 10000 元。

第三十九条 运营机构须遵守国家、市、区相关法律法规、规章及规范性文件的有关规定和政府采购合同的约定，并承担相关法律责任。

第四十条 运营机构有下列行为之一的，由所在镇街依据具体项目服务合同责令整改；拒不整改的，暂停其享受资助资格 1 年；情节严重的，取消其运营资格，并依法追究法律责任：

(一) 开展托养服务的运营机构未与老年人或者其代理人签订服务协议，或者协议不符合本办法相关规定的；

(二) 未按照本办法开展服务的；

(三) 配备人员的资格不符合规定的；

(四) 其他违反本办法及相关法律法规的行为。

第四十一条 运营机构有下列行为之一的，由所在镇街依据具体项目服务合同责令整改，并暂停其享受资助资格 1 年；情节严重的，取消其运营资格，并依法追究法律责任：

(一) 利用城乡社区养老服务中心（站/点）的房屋、场地、设施开展与养老服务宗旨无关的活动的；



(二) 在申请补助、接受考核时有弄虚作假、骗取资助行为的；

(三) 歧视、侮辱、虐待或遗弃老年人以及其他侵犯老年人合法权益行为的；

(四) 擅自暂停或者终止服务的；

(五) 出现本办法第二十五条情形，未做好服务对象安置方案的；

(六) 法律、法规、规章规定的其他违法违规行为。

第四十二条 运营机构因年度考核不合格终止运营服务合同或取消补助资格，存在上述第四十条、第四十一条行为或存在其他违约行为而被取消运营资格或补助资格的，1年内已享受的所有补助资金由镇街予以追缴，并依法追究法律责任，具体追缴方式和金额应在具体项目服务合同中予以明确。

第四十三条 依照《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定，入住老年人享有人身财产安全权、人格尊严和风俗习惯受尊重权等。运营机构有义务为老年人提供安全可靠、及时周到的服务，防止老年人意外伤害。因服务不当给老年人造成损害的，运营机构负有赔偿的责任。

第九章 附则



重庆市巴南区民政局规范性文件

第四十四条 本办法由重庆市巴南区民政局负责解释。

第四十五条 本办法自印发之日起施行。原《巴南区城乡社区居家养老服务设施建设运营考核管理办法》（巴南民政发〔2022〕121号）同时废止。