



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〔2024〕8号

各镇人民政府、街道办事处：

为了进一步规范和加强城乡社区居家养老服务设施运营管理，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。

（此件公开发布）

重庆市巴南区民政局

2024年8月29日



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、运营监管及绩效考核工作，推进社区居家养老服务协调、健康和可持续发展，根据《重庆市巴南区社区居家养老服务全覆盖实施方案》《重庆市巴南区农村养老服务全覆盖实施方案》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、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、安全、卫生、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。优先保障特困、低保、“三属五老”、重点优抚对象、独居、留守、空巢、重残、失能和计划生育特殊家庭等老年人的养老服务。

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第一责任主体，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；负责做好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”方式的除外）；负责运营机构申报政府资助项目的审核；负责社区居家养老服务设施运营考核工作，并根据考核结果申请运营补贴和向运营机构拨付补贴资金；负责做好本辖区城乡社区居家养老服务设施补贴资金使用情况的监督管理，补贴资金主要用于社区居家养老服务设施日常运行支出，严禁挪作他用。对于区级下达给社区养老服务设施的补贴款项要及时进行拨付，任何单位和个人不得骗取、套取或截留、挤占、挪用，涉嫌违法犯罪的，将依法追究其法律责任。

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，每年不定期对镇街和运营机构进行抽查检查，将抽查结果在全区进行通报，同时反馈给各运营机构，并要求对存在的问题进行限期整改；负责社区居家养老服务设施运营机构的业务指导；引进第三方机构对运营机构进行日常运行管理督导和服务质量绩效评价；负责运营机构申报政府资助项目和运营补贴的审批。

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文明健康绿色



环保的高质量社区居家养老服务等；自觉接受政府监管，按照国家、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开展养老服务工作，并承担法律责任；负责将政府补助资金（建设奖补资金、运营补贴资金和场地租赁补助等）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，确保资金专账管理、专户使用，严禁挤占、挪用，不足部分由运营机构自行解决。按照“一项目一册”“一项目一档案”原则，分别建立专项资金管理台账和资产管理台账并规范存放。

第三章 运营规范

第八条 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。

第九条 城乡社区居家养老服务设施实行社会化运营，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。

第十条 运营机构服务规范应符合国家、重庆市和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等服务。
- 2.日间照料服务：为老年人提供日间托养、专业照护等服务。
- 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）租赁和精神慰藉等服务。
- 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.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。
- 6.综合服务：为老年人提供政策指引、养老服务咨询等综合性服务。

（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等服务。



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等服务。

6.特殊困难老年群体关爱服务：在老年人自愿的前提下，重点解决老年人居家养老困难或帮助化解安全风险等。

7.个性化服务：鼓励运营机构根据老年人实际需求提供个性化服务。

8.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。

第十一条 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) 服务内容和服务方式；
- (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。

第十二条 运营机构应当建立托养老年人能力综合评估制度，依据评估结果及服务协议的约定，对老年人实施分级分类服务。

第十三条 运营机构应定期对老年人活动场所和物品进行检查、维护、消毒和清洗，确保老年人活动场所和物品安全、卫生。

第十四条 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，为老年人建立健康档案、



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。

第十五条 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。

第十六条 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”的要求进行人员配置,“3”是指配置管理人员、专职护理员和社工,“N”是指根据服务覆盖率配置心理咨询师、康复师、营养师、厨师、专(兼)职医生、安全管理员等。相关人员须接受岗前培训,持证上岗。

第十七条 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。

第十八条 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,并在服务设施显眼处公示。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，并报镇街和区民政局备案。

第十九条 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及下一年度工作计划。

第二十条 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。

第四章 政府资助

第二十一条 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%。（按照《关于建立调剂租赁闲置国有资产

用于镇街社区养老服务中心建设扶持政策的通知》（巴南民政发〔2020〕139号）文件执行）

第二十二条 运营补贴标准：街道社区养老服务中心 3.25 万元/个/季度、镇社区养老服务中心 2.5 万元/个/季度、社区养老服务站 1.25 万元/个/季度、村级互助养老点 0.25 万元/个/季度。（此补贴标准仅限于 2024 年度，后续年度的补贴标准将根据相关政策及实际情况调整，另行制定并正式行文通知）

第五章 运营考核

第二十三条 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。

第二十四条 运营考核每个季度开展一次，在每年的 3 月、6 月、9 月和 12 月分别进行，由各镇街具体负责实施。运营机构需按照考核要求提供材料，包括但不限于服务记录资料、人员信息及资质、制度建设、服务数据统计表以及其他佐证资料。

考核总分 100 分（镇街考核分数占 80%、第三方机构核查分数占 20%），实行扣分制，加分项另做计算。考核结果作为运营补贴发放依据，考核结果分为 4 个等次：优秀（ ≥ 85 分），良好（75—84 分），合格（65—74 分），不合格（ < 65 分）。考

核等级为优秀、良好、合格三个等次的，可分别获得 100%、80%、60%比例的运营补贴，考核为不合格等次的，不予发放季度运营补贴。同时，考核为不合格的，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政府采购服务项目。

第二十五条 区民政局引入第三方机构采取“线上抽检+线下实检”方式每季度对全区所有中心（站、点）完成一次运营督导和绩效评价，其中“线上抽检”“线下实检”比例应不低于中心（站、点）总量的 75%、25%。

第六章 资金拨付

第二十六条 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。

第二十七条 场地租赁补助采取“分年度、先租后付”方式缴纳租金，镇街社区养老服务中心建设运营机构在年底前一次性全额缴纳租金后，区民政局根据全年 4 个季度的综合运营考核结果按优秀、良好、合格三个等次拨付租赁补贴。



第二十八条 运营补贴根据季度运营考核结果核算金额，由镇街向区民政局申请下达补贴资金，在季度运营考核完成后的次月在区本级福彩公益金中安排拨付。

第七章 奖惩机制

第二十九条 建立宣传激励机制，鼓励运营机构利用报纸、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，鼓励运营机构创新服务，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、全市、全国推广一次各记 0.5 分、1 分、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计 2 分、1 分、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 20000 元。奖励工作由区民政局组织实施。

第三十条 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。

第三十一条 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）利用城乡社区居家养老服务中心（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、接受运营考核时有弄虚作假、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。

第三十二条 运营机构因下列情形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：

(一) 因运营考核不合格终止运营服务合同；

(二) 存在上述第三十条、第三十一条行为；

(三) 存在其他违约行为。

第三十三条 入住老年人享有人身财产安全权和风俗习惯受尊重的权利。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，运营机构负有赔偿责任。



第八章 附则

第三十四条 本办法由重庆市巴南区民政局负责解释。

第三十五条 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运营绩效考核方案》（巴南民政发〔2021〕130号）和《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〔2023〕33号）同时废止。