

DB11

北京市地方标准

DB11/T 219—2021
代替 DB11/T 219—2014

养老机构服务质量星级划分与评定

Service quality ranking and accreditation for senior care organizations

2021 - 06 - 22 发布

2021 - 10 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言..... 11

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体要求总则..... 2

5 星级划分与标志..... 2

6 申请星级评定的基本要求..... 2

7 星级申请条件..... 3

8 评定管理..... 9

附录 A （规范性） 10

参考文献..... 12

前 言

本文件按照GB/T 1.1的规定起草。

本文件代替DB11/T 219—2014《养老机构服务质量星级划分与评定》，与DB11/T 219—2014相比，除结构和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 修改了文件的英文名称；
- 修改了规范性引用文件；
- 增加了第3章 术语定义；
- 增加了第4章 总则；
- 将申请星级评定的基本要求单独作为第6章；
- 修改了对机构执业证明的要求（见6.1）；
- 修改了对养老机构相关工作人员要求（见6.2）；
- 增加了对养老机构诚信建设、老年人隐私保护的要求（见6.4）；
- 增加了对养老机构建立传染病报告制度、垃圾分类处理日常管理制度的要求（见6.4）；
- 修改了原文件星级申请条件的内容（见第7章）；
- 修改了原文件中评定管理的内容（见第8章）；
- 修改了原文件的评分方法（见8.2，原3.3）；
- 修改了原文件的评分分值（见附录A表A.1）。

本文件由北京市民政局提出并归口管理。

本文件由北京市民政局组织实施。

本文件起草单位：北京市民政局、北京慧佳养老服务有限公司。

本文件主要起草人：曹苏娟、李红兵、董欣、李新泉、尚振坤、信春华。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2004年首次发布为DB11/T 219—2004，2014年第一次修订；
- 本次为第二次修订。

养老机构服务质量星级划分与评定

1 范围

本文件规定了养老机构服务质量星级划分与评定总体要求、星级划分与标志、申请星级评定的基本要求、星级申请条件和评定管理。

本文件适用于北京市行政区域内养老机构服务质量星级划分与评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 37276 养老机构等级划分与评定
GB 38600 养老机构服务安全基本规范
JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ/T 032 养老机构安全管理
MZ/T 039 老年人能力评估
MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评
DB11/T 148 养老机构服务质量规范

3 术语和定义

GB/T 37276和DB11/T 148 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

星级 ranking

在综合考察养老机构的环境、设施设备、运营管理、服务的基础上，用星的数量表示养老机构的等级。

[来源：GB/T 37276-2018，3.1，有修改]

3.2

责任事故 liability accident

在养老机构的设施、场地内，因管理失职或操作不当，导致严重人身伤害及财产损失的事故。

注：包括但不限于侮辱、虐待、走失、食物中毒、火灾。

[来源：GB/T 37276-2018，3.3]

3.3

机构入住率 occupancy rate

入住老年人总数与养老机构内总床位数的比率（%）。

[来源：GB/T 37276-2018, 3.5]

3.4

活动空间 activity area

为满足老年人文化娱乐、健身活动需要而设置的室内和室外区域。

[来源：GB/T 37276-2018, 3.2, 有修改]

4 总体要求

4.1 养老机构星级评定遵循自愿申请、全面客观、注重实效、独立公正、公开透明原则。

4.2 养老机构应满足本文件第6章的要求方可申请星级评定。申请相应的星级，还应满足本文件第7章对应的星级条件。

4.3 养老机构首次参加服务质量星级评定时，可选择一星至三星中任一星级申请。已获得星级的养老机构在取得星级满一年后，可申请更高星级。

5 星级划分与标志

5.1 养老机构服务质量的星级从低到高共划分为五个级别，最低为一星级，最高为五星级。

5.2 星级标志用五角星图案表示，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级。

6 申请星级评定的基本要求

6.1 养老机构应具有以下有效执业证明：

- a) 《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》，并备案；
- b) 消防安全合格证明；
- c) 房产证明或租赁使用证明；
- d) 养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证；
- e) 养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业备案证明；签约的合作医疗机构具有医疗机构执业许可证；
- f) 养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证；
- g) 养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质。

6.2 养老机构工作人员应符合以下相应要求或资质：

- a) 养老机构院长、副院长具有高中及以上文化程度，并取得培训合格证书；
- b) 医生持有医师资格证书和医师执业证书，护士持有护士执业证书，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书；
- c) 养老护理员经培训合格后上岗；
- d) 消防设施、特种设备等操作人员持证上岗；
- e) 所有提供服务的工作人员均持有健康证明。

6.3 养老机构的空间配置应符合以下要求：

- a) 老年人居室内床位平均可使用面积不低于6 m²，单人居室使用面积不低于10 m²；
- b) 老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备；
- c) 主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，满足轮椅、担架通行的需求，卫生间、洗浴空间无障碍，满足轮椅通行的需求；
- d) 在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控设施；
- e) 洗浴空间、卫生间便器、洗手盆周边配有安全防护设备、无障碍设施；公共区域设有明显的公共信息图形标志。

6.4 养老机构的运营管理与服务应满足以下条件：

- a) 1年内无责任事故，养老机构、法定代表人、主要负责人应无严重违法失信行为，并符合诚信自律的相关要求；
- b) 建立行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、评价与改进制度、传染病报告制度、垃圾分类日常管理等制度和应急预案；
- c) 按照MZ/T 032的规定建立安全管理体系，服务安全应符合GB 38600的规定；
- d) 对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存；
- e) 配备与服务 and 运营相适应的工作人员，并依法与其签订劳动合同，定期开展职业道德教育和业务培训；
- f) 建立评估制度，对老年人的身心状况进行评估，并根据评估结果确定照料护理等级，制定计划；
- g) 与老年人或其监护人签订服务协议，明确当事人的权利和义务、照料护理等级和服务内容，保护老年人的个人信息和隐私；
- h) 为老年人建立个人信息档案和健康档案，每年应组织老年人健康体检；
- i) 在醒目位置公示各类服务项目收费标准和收费依据；制定服务标准和工作流程，并予以公开；由第三方提供服务的，应签订服务协议，并公开服务标准和工作流程；
- j) 投保养老机构综合责任保险；
- k) 入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率低于1%；
- l) 每日组织开展适宜老年人的活动不少于2次；
- m) 每周更换食谱，向老年人公布；
- n) 按照MZ/T 133要求进行满意度测评，满意率不低于85%。

7 星级申请条件

7.1 一星级申请条件

一星级申请条件见表 1。

表 1 一星级申请条件

项目		要求
老年人居室	床位和居室平均使用面积	床位使用面积不低于 6m ² / 张；单人居室使用面积不低于 10 m ² ；双人居室使用面积不低于 16 m ²
	床位配置	中度失能老年人居室的床位数不高于 4 张/间；重度失能老年人居室的床位数不高于 6 张/间
卫生间、洗浴空间		有

表 1 一星级申请条件（续）

项目			要求
就餐空间（含厨房）			有
洗涤空间			有
接待空间（含门厅）			有
活动场所			有
储物间（含库房）			有
评估空间			有
社会工作室/心理咨询空间			有
人员配备	院长		不少于 1 人
	养老护理员综合配置比例		能力完好老年人 1:15；轻中度失能老年人 1:6；重度失能老年人 1:3
	医护人员	医生	不少于 1 人，根据需要可适当增加
		护士	不少于 1 人，养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名护士
	厨师		满足服务需要
	社会工作者		不少于 1 人（可兼职）
	消防设施操作员		设有消防控制室的，每班不少于 2 人
	特种设备操作人员		满足服务需要
	心理咨询服务人员		不少于 1 人（可兼职）
	营养师/士		不少于 1 人（可兼职）
管理制度			建立适用于本机构的服务与管理制度或服务标准体系，且有效运行 6 个月以上
服务项目			包括不但限于：咨询服务、出入院服务、生活照料服务、环境卫生服务、膳食服务、洗涤服务、休闲娱乐服务、医疗服务、护理服务、安全保护服务、委托服务、心理/精神支持服务、安宁服务
机构入住率			不低于 30%
老年人满意率			不低于 85%

7.2 二星级申请条件

二星级申请条件见表 2。

表 2 二星级申请条件

项目		要求
老年人居室	床位和居室平均使用面积	床位使用面积不低于 6 m ² /张；单人居室使用面积不低于 10 m ² ；双人居室使用面积不低于 16 m ²
	床位配置	中度失能老年人居室的床位数不高于 4 张/间；重度失能老年人居室的床位数不高于 6 张/间
卫生间、洗浴空间		有
就餐空间（含厨房）		有

表2 二星级申请条件（续）

项目		要求	
洗涤空间		有	
接待空间（含门厅）		有	
活动场所		有	
储物间（含库房		有	
医疗卫生用房		有	
评估空间		有	
社会工作室/心理咨询空间		有	
人员配备	院长		不少于 1 人
	养老护理员综合配置比例		能力完好老年人 1:15；轻中度失能老年人 1:6；重度失能老年人 1:3
	医护人员	医生	不少于 1 人，根据需要可适当增加
		护士	不少于 1 人，养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名护士
	厨师		满足服务需要
	社会工作者		不少于 1 人（可兼职）
	消防设施操作员		设有消防控制室的，每班不少于 2 人
	特种设备管理员		满足服务需要
	心理咨询服务人员		不少于 1 人（可兼职）
	营养师/士		不少于 1 人（可兼职）
管理制度		建立适用于本机构的服务与管理制度或服务标准体系，且有效运行 6 个月以上	
服务项目		包括但不限于：咨询服务、出入院服务、生活照料服务、环境卫生服务、膳食服务、洗涤服务、休闲娱乐服务、医疗服务、护理服务、安全保护服务、委托服务、心理/精神支持服务、安宁服务	
机构入住率		不低于 35%	
老年人满意率		不低于 85%	

7.3 三星级申请条件

三星级申请条件见表3。

表3 三星级申请条件

项目		要求
老年人居室	床位和居室平均使用面积	床位使用面积不低于6 m ² /张；单人居室使用面积不低于10 m ² ；双人居室使用面积不低于16 m ²
	居室卫生间	设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于50%，其中能力完好、轻度失能、中度失能老年人应符合MZ/T 039的有关要求
	床位配置	中度失能老年人居室的床位数不高于4张/间；重度失能老年人居室的床位数不高于6张/间；

表3 三星级申请条件（续）

项目			要求
卫生间、洗浴空间			有
就餐空间（含厨房）			有
洗涤空间			有
接待空间（含门厅）			有
活动场所			有
储物间（含库房			有
医疗卫生用房			有
评估空间			有
社会工作室/心理咨询空间			有
康复空间			有
人员配 备	院长		不少于 1 人，具有大专及以上学历
	养老护理员综合配置比例		能力完好老年人 1:15；轻中度失能老年人 1:6；重度失能老年人 1:3
	医护人员	医生	不少于 1 人，根据需要可适当增加
		护士	不少于 2 人，养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名护士
	厨师		满足服务需要
	社会工作者		每 200 名老年人至少配有 1 名专职社会工作者（不足 200 名的按 200 名计算）
	消防设施操作员		设有消防控制室的，每班不少于 2 人
	特种设备管理员		满足服务需要
	心理咨询服务人员		不少于 1 人（可兼职）
营养师/士		不少于 1 人（可兼职）	
管理制度			建立适用于本机构的服务标准体系，且有效运行 6 个月以上
智能化系统			按照 JGJ 450 相关要求配备
服务项目			包括但不限于：咨询服务、出入院服务、生活照料服务、环境卫生服务、膳食服务、洗涤服务、休闲娱乐服务、医疗服务、护理服务、安全保护服务、委托服务、心理/精神支持服务、安宁服务、康复服务、教育服务、居家服务
机构入住率			不低于 45%
老年人满意率			不低于 90%

7.4 四星级申请条件

四星级申请条件见表4。

表4 四星级申请条件

项目		要求
老年人居室	床位和居室平均使用面积	床位使用面积不低于6 m ² /张；单人居室使用面积不低于10 m ² ；双人居室使用面积不低于16 m ²
	居室卫生间	设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于60%；其中，每间中度失能老年人居室的床位数不多于4张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于6张，其中重度失能老年人应符合MZ/T 039的有关要求

表4 四星级申请条件（续）

项目			要求
老年人居室	床位配置		中度失能老年人居室的床位数不高于 4 张/间；重度失能老年人居室的床位数不高于 6 张/间
卫生间、洗浴空间			有
就餐空间（含厨房）			有
洗涤空间			有
接待空间（含门厅）			有
活动场所			有
储物间（含库房			有
医疗卫生用房			有
评估空间			有
社会工作室/心理咨询空间			有
康复空间			有
人员配备	养老护理员综合配置比例		能力完好与轻度失能老年人 1:10；中度失能老年人 1:4；重度失能老年人 1:2
	行政人员	院长	不少于 1 人，具有大专及以上学历
	医护人员	医生	不少于 1 人，根据需要可适当增加
		护士	不少于 2 人，养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名护士
	厨师		满足服务需要
	社会工作者		每 200 名老年人至少配有 1 名专职社会工作者（不足 200 名的按 200 名计算）
	消防设施操作员		设有消防控制室的，每班不少于 2 人
	特种设备管理员		满足服务需要
	心理咨询服务人员		不少于 1 人
	营养师/士		不少于 1 人
管理制度			建立适用于本机构的服务标准体系，且有效运行 9 个月以上
智能化系统			按照 JGJ 450 相关要求配备
服务项目			包括但不限于：咨询服务、出入院服务、生活照料服务、环境卫生服务、膳食服务、洗涤服务、休闲娱乐服务、医疗服务、护理服务、安全保护服务、委托服务、心理/精神支持服务、安宁服务、康复服务、教育服务、居家服务、购物服务、通信服务
机构入住率			不低于 50%
老年人满意率			不低于 90%

7.5 五星级申请条件

五星级申请条件见表5。

表 5 五星级申请条件

项 目			要 求
老年人居室	床位和居室平均使用面积		床位使用面积不低于 6 m ² / 张；单人居室使用面积不低于 10 m ² ；双人居室使用面积不低于 16 m ²
	居室卫生间		设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 80%；每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张
	床位配置		中度失能老年人居室的床位数不高于 4 张/间；重度失能老年人居室的床位数不高于 6 张/间
卫生间、洗浴空间			有
就餐空间（含厨房）			有
洗涤空间			有
接待空间（含门厅）			有
活动场所			有
储物间（含库房）			有
医疗卫生用房			有
评估空间			有
社会工作室/心理咨询空间			有
康复空间			有
人员配备	院长		不少于 2 人，具有大专及以上学历
	养老护理员综合配置比例		能力完好与轻度失能老年人 1:10；中度失能老年人 1:4；重度失能老年人 1:2
	医护人员	医生	不少于 1 人，根据需要可适当增加
		护士	不少于 2 人，养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名护士
	厨师		满足服务需要
	社会工作者		每 200 名老年人至少配有 1 名专职社会工作者（不足 200 名的按 200 名计算）
	消防设施操作员		设有消防控制室的，每班不少于 2 人
	特种设备管理员		满足服务需要
	心理咨询服务人员		不少于 1 人
	营养师/士		不少于 1 人
服务项目			包括但不限于：咨询服务、出入院服务、生活照料服务、环境卫生服务、膳食服务、洗涤服务、休闲娱乐服务、医疗服务、护理服务、安全保护服务、委托服务、心理/精神支持服务、安宁服务、康复服务、教育服务、居家服务、购物服务、通信服务、陪同就医、协助医疗护理
管理制度			建立适用于本机构的服务标准体系，且有效运行 12 个月以上
智能化系统			按照 JGJ 450 要求配备
机构入住率			不低于 55%
老年人满意率			不低于 90%

8 评定管理

8.1 评定人员

8.1.1 了解养老服务有关法律法规、政策和标准，熟悉养老服务工作，并经培训合格。

8.1.2 具有维护评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守。

8.1.3 参与星级评定工作之前应向有关方面申明利益相关性。

8.2 评定方法

8.2.1 养老机构服务质量星级评定分值为 1000 分。环境 120 分、设施设备 130 分、运营管理 150 分、服务 600 分。评定内容与分值应符合附录 A。

8.2.2 养老机构评定得分不低于 400 分且每一分项得分不低于该项总分 40%的，为一星级养老机构；养老机构评定得分不低于 500 分且每一分项得分不低于该项总分 50%的，为二星级养老机构；养老机构评分得分不低于 700 分且每一分项得分不低于该项总分 70%的，为三星级养老机构；养老机构评定得分不低于 800 分且每一分项得分不低于该项总分 80%的，为四星级养老机构；养老机构评定得分不低于 900 分且每一分项得分不低于该项总分 90%的，为五星级养老机构。

8.2.3 养老机构达到相应星级划分条件时，应同时达到相应星级的分值要求。

8.3 标志管理

8.3.1 星级标志应统一制作，统一管理，评定的结果应向社会公开。

8.3.2 养老机构标志使用期间，一经发现与本文件不符时，提出书面警告，降级直至取消星级及标志。

附 录 A

(规范性)

养老机构服务质量星级划分与评定内容与分值

评定内容与分值见表A.1。

表 A.1 评定内容与分值表

评定项目	分项总分	评定内容	次分项总分
环境	120	选址及交通	10
		周边服务设施	10
		空间布局与配置	30
		公共信息图形标志	10
		室内装修	20
		室内环境	30
		景观与绿化	10
设施设备 (设施设备 包含管理要 求)	130	照料单元	10
		居室	10
		储物间	5
		卫生间和洗浴空间	10
		厨房与就餐空间	15
		文娱与健身活动空间	10
		接待空间	5
		评估空间	5
		医疗卫生用房	10
		康复空间	10
		心理咨询/社会工作空间	5
		洗涤空间	5
		交通空间	5
		建筑智能与信息化系统	5
		电气设备	5
		消防设施设备与安全疏散设施	10
		特种设备管理(无特种设备的机构不扣分)	5
运营管理	150	服务管理	40
		安全管理	30
		人力资源管理	20

表 A.1 评定内容与分值表（续）

评定项目	分项总分	评定内容	次分项总分
		运营能力	10
		行政办公管理	10
		后勤管理	15
		诚信自律	5
		评价与改进	20
服务	600	咨询服务	20
		出入院服务	40
		生活照料服务	60
		环境卫生服务	30
		膳食服务	40
		洗涤服务	40
		休闲娱乐服务	40
		医疗服务	30
		护理服务	40
		安全保护服务	40
		委托服务	20
		心理/精神支持服务	20
		安宁服务	20
		康复服务	30
		教育服务	20
		居家服务	20
		陪同就医服务	20
		协助医疗护理服务	40
		送餐服务	10
		购物服务	5
		通信服务	5
		交通服务	5
		维修服务	5

参 考 文 献

- [1] GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
 - [2] DB11/T 220-2014 养老机构医务室服务规范
 - [3] DB11/T 1573-2018 养老机构评价指标计算方法
 - [4] 医疗机构管理条例(2016年修订)
 - [5] 北京市生活垃圾管理条例（2019年修订）
 - [6] 建设工程消防设计审查验收管理暂行规定（中华人民共和国住房和城乡建设部令第51号）
 - [7] 国家卫计委关于养老机构内部设置医疗机构取消行政审批实行备案管理的通知（国卫办医发〔2017〕38号）
-