

北京市西城区民政局
北京市西城区财政局
北京市西城区卫生健康委员会文件
北京市西城区市场监督管理局
北京市西城区消防救援支队

西民发〔2022〕9 号

北京市西城区民政局 北京市西城区财政局
北京市西城区卫生健康委员会 北京市西城区
市场监督管理局 北京市西城区消防救援支队
关于印发《北京市西城区社区养老服务驿站
管理暂行办法》的通知

各街道、各养老服务机构:

现将《北京市西城区社区养老服务驿站管理暂行办法》印发给你们，请结合实际认真遵照执行。



北京市西城区民政局



北京市西城区财政局



北京市西城区卫生健康委员会



北京市西城区市场监督管理局



北京市西城区消防救援支队

2022年7月4日

北京市西城区社区养老服务驿站管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范西城区社区养老服务驿站建设和管理，推进社区居家养老服务规范化、可持续发展，加快健全就近精准养老服务体系，根据《北京市居家养老服务条例》《北京市养老机构综合监管暂行办法》（京政办发〔2021〕20号）《北京市社区养老服务驿站管理办法（试行）》（京民养老〔2020〕171号）等有关法规和文件要求，结合本区实际，制定本办法。

第二条 本办法所称社区养老服务驿站（以下简称“驿站”）是指综合考虑区域人口密度、老年人口分布状况、服务需求、服务半径等因素，统筹规划、选址布局、依法登记，并经民政部门备案公告且在西城区内建设运营的养老服务机构。

第三条 驿站管理坚持“区级统筹、属地管理、协同联动、主体负责”的原则，充分利用社区资源，就近提供居家养老服务，将社区养老服务驿站打造为社区养老服务“总服务台”，整合和链接养老服务资源，发挥养老服务联合体的基础性作用。

第四条 驿站管理包括但不限于建设管理、运营管理、服务管理、综合监管、驿站管理负面清单及退出机制等。

第二章 建设管理

第五条 驿站建设应按照每两万常住人口至少建设一个驿站的要求逐步实现布局均衡、就近可及、服务覆盖。

第六条 驿站应参照《社区养老服务设施设计标准》进行建设。

第七条 驿站按照建筑规模、设备规模、设备配置、人员配备、服务功能不同，可分为 A 型驿站、B 型驿站和 C 型驿站。

（一）A 型驿站。主体服务区建筑面积原则上在 400 m²以上，每个加盟服务点建筑面积原则上不少于 60 m²，总建筑面积控制在 1000 m²以内。

（二）B 型驿站。主体服务区建筑面积原则上在 200 m²-400 m²，每个加盟服务点建筑面积原则上不少于 60 m²。

（三）C 型驿站。主体服务区建筑面积一般在 100-200 m²，每个加盟服务点建筑面积原则上不少于 60 m²。

第八条 各街道应充分发挥街道养老照料中心辐射社区居民家的功能，纳入基本养老服务网格管理，实现基本养老服务全覆盖。

驿站与街道养老照料中心不能同址建设。

第九条 鼓励驿站和医疗设施及其他公益性福利设施临近设置、共建共享。

第十条 鼓励驿站与社区服务设施综合利用，与社区服务、文化活动、生活便民、物业服务、党建活动、温馨家园等设施整合利用。

第十一条 驿站设施设备应符合《养老服务驿站设施设备配置规范》。

第三章 运营管理

第十二条 驿站的运营主体应为具有法人资质的专业团队，并具备以下条件：

- （一）具有三年及以上养老服务机构运营管理经验；
- （二）应为连锁运营养老服务机构；
- （三）没有严重失信记录，且一年内没有一般失信信息记录。

本办法实施之后新承接驿站运营的运营主体，应严格依照本条规定执行。

不符合本条第（一）（二）款条件的运营商，属地街道认定其运营能力突出的，向区民政局申请通过“一事一议”方式解决，现已承接驿站运营的运营主体，如续签可不受本条第（一）（二）款限制。

第十三条 街道负责遴选属地驿站运营主体。

街道可通过公开招募、综合评分、民意投票等方式进行遴选。

第十四条 属地街道应与驿站签订委托运营协议、明确服务内容、服务标准、服务要求等双方权利义务、委托运营年限和违约责任。

驿站委托运营年限原则上不少于三年。

第十五条 驿站应在建成运营1个月内向区民政局备案。备

案需要提供以下材料：

（一）驿站运营主体企业法人营业执照或民办非企业单位登记证书；

（二）驿站运营主体法定代表人和实际负责人身份证复印件；

（三）驿站运营主体与属地街道签订的运营协议；

（四）房产证或房产证明材料、房屋租赁协议；

（五）房屋消防安全检测报告和电气防火检测报告；

（六）驿站外观照片、室内主要功能区照片及说明；

（七）驿站服务方案及服务清单（包括服务内容和 Service 价格）；

（八）驿站备案书、承诺书、备案公示书；

（九）其他相关材料。

驿站须确保提供的备案信息及相关材料真实、准确、完整。

第十六条 区民政局对驿站备案材料进行审核后，进行备案确认，备案告知并下发《备案回执》，抄报属地街道及相关部门，并将驿站备案信息报市民政局公开进行公示。

第十七条 驿站运营主体及时将备案信息归集至北京市社会福利服务管理平台，动态进行更新维护。

第十八条 驿站运营主体变更法定代表人、注册登记地、名称等重要信息的，要及时向属地街道和区民政局申请备案变更。

第十九条 驿站要建立风险防范机制，购买相关综合责任保

险，并与服务对象签订服务协议、《知情同意书》。

第二十条 驿站实行星级评定制度。将安全管理、服务满意度等纳入驿站星级评定指标体系，实行驿站星级评定结果与运营补贴挂钩机制。

第四章 服务管理

第二十一条 驿站应当具备以下基本功能：

（一）日间照料。利用驿站现有设施和资源，重点为社区内有需求的老年人提供日间托养，实施专业照护，针对有特殊服务需求的老年人开展不超过 14 天的短期托养或日间照料，推介和转送需长期托养的老年人到附近的养老机构（含街道养老照料中心）接受全托服务。

（二）呼叫服务。响应老年人通过电话或网络等电子设备终端提出的养老服务需求，整合、联系社会专业服务机构、服务资源 and 社区志愿者，为居家老年人提供多元化、专业化养老服务。

（三）助餐服务。依托专业餐饮服务机构或街道养老照料中心，为托养老年人和居家老年人开展助餐服务。具备条件的，可直接开展供餐服务。

（四）健康指导。具备条件的，可配备相应医务人员，为老年人提供健康指导服务。不具备条件的，依托周边社区卫生服务机构开展健康指导服务，可与社区卫生服务机构家庭病床的设置

与管理相结合，将驿站内从事护理等服务的人员纳入社区卫生家庭保健员和养老护理员培训范围。引入社会化专业机构，提供健康服务支持。

（五）文化娱乐。为居家社区老年人提供活动场所，搭建活动平台，开展老年人喜闻乐见的文化活动，丰富老年人精神文化生活。

（六）心理慰藉。通过开展以陪同聊天、情绪安抚为主要内容的关爱活动，满足老人情感慰藉和心灵交流需求。

第二十二条 驿站实行基本养老服务网格化管理。

各街道应统筹考虑区域内老年人需求情况、驿站的服务能力等因素，科学划分每所驿站服务的基本养老服务责任片区。

划分基本养老服务片区坚持无缝衔接、全部覆盖的原则。

基本养老服务对象实行动态签约管理，属地街道应加强签约服务的督导和管理。

市场化养老服务不受驿站服务责任片区的限制。

第二十三条 驿站要充分发挥社区养老“总服务台”的功能，根据自身设施条件和周边资源供给情况，建立“管家式服务”工作机制，精准对接老年人服务需求，可拓展开展市场化的养老服务，满足社会上普通老年群体个性化、专业化、市场化的养老服务需求。

第二十四条 驿站提供“清单化服务”，在醒目位置公示责任片区范围以及所提供养老服务的内容、收费标准、营业时间、

监督电话等信息，并按要求定期更新公示信息。

驿站应提供全天候节假日应急呼叫服务。

第二十五条 各街道要将驿站地址、联系方式及所提供的为老服务内容、收费明细、监督电话等信息在责任片区的社区进行公示。

第二十六条 驿站应加强与周边社区卫生服务中心（站）或专业医疗卫生机构的对接，并签订医养服务合作协议，为居家老年人提供陪同就医等服务。

第二十七条 驿站应主动与责任网格对应的居委会对接，建立责任网格区域内老年人服务电子档案并与服务对象签订服务协议，做到“一人一档”。

档案内容包括：老年人基础信息、健康信息、评估信息、服务需求信息、每次提供服务信息等，具体可参照《养老机构老年人健康档案技术规范》（DB11/T 1122-2020）。

老年人服务电子档案坚持动态更新，保持适时同步。

第二十八条 驿站须配备相应的管理人员、财务人员、医疗保健人员、养老护理员、养老顾问、社工、专职护士和应急支持人员，相关从业人员可兼职。

驿站从事医疗护理、康复治疗、消防管理等服务的专业技术人员应具备相应的职业资格。

驿站从事养老护理的人员上岗前应接受职业技能培训，合格后方可上岗。

驿站应组织从业人员进行岗前培训和连续培训。

提倡社会慈善组织、社工、社区志愿者和低龄健康老年人到驿站提供志愿服务、老年人互助服务。

第二十九条 驿站应按照国家有关标准规定，建立并完善内部管理制度，明确服务提供规范、服务质量控制规范、运行管理规范，并按标准开展提供服务。

第五章 综合监管

第三十条 驿站应认真履行法人主体责任，严格执行消防安全、食品安全、医疗卫生、特种设备等相关法律法规及政策规定，建立健全安全管理及感染防控制度，制定突发事件应急预案，定期开展安全隐患自查评估，及时消除安全隐患，确保安全运营。

驿站建设应符合消防安全技术标准要求。

第三十一条 街道负责落实驿站的属地日常安全监管责任，纳入街道社区治理体系进行统筹监管，督导驿站的服务情况、服务质量、投诉举报、老年人权益维护等，定期组织开展安全检查，建立安全隐患台帐，发现问题及时督促整改落实，同时报行业主管部门。

第三十二条 驿站要自觉接受、积极配合属地各专业主管部门的检查，按照相关部门的整改建议及时抓好整改落实。

第三十三条 区民政局作为行业主管部门，落实“管行业必

须管安全”的要求，定期组织开展安全检查，持续提升安全防范意识和能力。

第三十四条 各相关部门应按照《北京市养老服务机构监管办法》及相关政策要求落实监管责任。

第六章 驿站管理负面清单及退出机制

第三十五条 驿站运营管理实行负面清单制度，明确驿站在运营管理及为老服务过程中的禁止性行为。

第三十六条 驿站运营方在运营管理过程中，出现以下行为，街道应予以清退处理：

（一）发生殴打、辱骂老年人等欺老骗老虐老行为、泄露老年人隐私信息以及其他违背公序良俗、违背孝老敬老的行为。

（二）以任何形式开展赌博、宗教迷信、色情等违法违规活动。

（三）发布虚假违法保健食品广告的行为，以及对保健食品保健功能的虚假宣传行为；以各种方式欺诈销售保健食品，或为其他经营主体推销活动提供支持。

（四）假借介绍保险产品名义，向老年人推销基金、信托、第三方理财、P2P网络借贷、股权投资、债权投资等非保险金融产品，以“保本高收益”引诱老年人出资购买等行为。

（五）承诺还本付息，以办理“贵宾卡”“会员卡”“预

付卡”等名义，向老年人收取高额会员费、保证金或者为会员卡充值，非法吸收公众资金。

（六）违规倒卖、出租、出售、转让驿站经营权。

（七）擅自改变设施用途。

（八）提供虚假服务流量信息、冒领运营补贴。

（九）在民政部门备案后，无正当理由连续1个月以上不开展服务，或者在北京市社会福利服务管理平台上连续3个月以上没有服务流量数据的；

（十）从事与老年人、残疾人服务无关的行为。

（十一）存在严重消防安全隐患问题经责令改正拒不改正的；

（十二）出现特别严重失信情形，被纳入养老服务机构信用黑名单的。

（十三）违反驿站负面清单及相关禁止性规定的其他应当清退的行为。

第三十七条 驿站运营方存在以下情形之一的，区民政局予以通报批评并责令其在接到通知1个月内完成整改；拒不整改的，暂停其享受补贴资格一年：

（一）一年内3次及以上服务对象通过12345或监督电话投诉驿站服务质量问题且核实后情况属实的；

（二）违规使用政府扶持补贴资金的；

（三）驿站服务质量星级评定或政府部门各类检查中发现其

他需要整改情形。

第三十八条 驿站运营方申请退出或按照运营委托协议约定终止委托运营的，应按以下程序变更运营法人：

（一）街道应及时处理退出，清理登记移交资产，于5个工作日内向区民政部门报备退出情况；

（二）按照驿站准入机制规定遴选接续运营商，在明确退出后三个月内完成运营交接工作；

（三）接续运营商应于完成运营交接工作之日起1个月内完成备案手续；

（四）区民政部门在完成运营管理权交接后及时内向市民政局报备，并在市社会福利服务管理平台变更驿站法人信息。

第七章 附 则

第三十九条 《北京市西城区民政局、北京市西城区财政局关于印发<开展社区养老服务驿站建设的意见>的通知》（西民发〔2016〕15号）废止。

第四十条 本办法由北京市西城区民政局负责解释。

第四十一条 本办法发布之日起实施。

