

# 全联房地产商会

---

房地产商会函[2018]32号

## 关于全联房地产商会标准《旅居养老基地评定标准》 公开征求意见的通知

各相关单位：

根据全联房地产商会标准编制计划，由全联房地产商会主编会同有关单位共同编制了全联房地产商会团体标准《旅居养老评定标准（征求意见稿）》（见附件）。

现向社会公开征求意见。有关单位和公众可通过以下途径和方式提出反馈意见：1. 电子邮箱：creccbwh@163.com 2. 通信地址：北京市海淀区高粱桥斜街59号中坤大厦1001室，邮编：100044。意见反馈截止时间为2018年10月10日。

附件：《旅居养老评定标准（征求意见稿）》

全联房地产商会

二〇一八年九月十日

附件：

CRECC

# 全联房地产商会团体标准

T/CRECC01-2018

---

## 旅居养老基地评定标准 Standards for tourist elder care bases

2018-XX-XX

发布

XXXX-XX-XX 实施

---

全联房地产商会发布

## 前言

本标准是根据全联房地产商会标准编制计划的要求，由全联房地产商会主编会同中国工程建设标准化协会养老服务设施专委会、北京蓬德建筑设计事务所有限公司、厦门万安智能有限公司等有关单位共同编制完成。

在本标准的编制过程中，编制组在调研考察旅居养老项目的基础上，结合我国旅居养老的实际情况，进行了针对性的研究，并将拟订的《旅居养老评定标准》在一些旅居养老项目中进行试评，不断调整、完善、提高后，形成征求意见稿，在相关专家范围内广泛征求意见，并反复修改形成送审稿，最后经全联房地产商会标委会组织审查定稿。

本标准是目前我国唯一的有关旅居养老基地的评定标准，适合新建或改建具备旅居养老条件的养老院、养老公寓、养老酒店；反映旅居养老基地的综合品质。

本标准共分 8 章和 5 个附录，依次为总则、术语和引用标准、环境与设施、场地、建筑设计与设备设施、运营与服务的评定及附录。

本标准由全联房地产商会发布，由全联房地产商会标准技术委员会负责具体内容的解释。

为了在宣传贯彻本标准的过程中提高和改进，请各单位在执行本标准的过程中总结经验、积累资料，随时将有关意见反馈给全联房地产商会（通信地址：北京市海淀区高粱桥斜街 59 号中坤大厦，邮编：100044，电子邮箱：creccbwh@163.com），以供今后修订时参考借鉴。

## 目次

1 总则	4
2 术语及引用标准	4
3 基本规定	5
4 环境与设施	7
5 场地	9
6 建筑设计	13
7 智能化系统	20
8 运营与服务	28
条文说明	38
附录	

## 1 总 则

1.0.1 为贯彻落实习近平主席在“十九”大报告中关于“实施健康中国战略。积极应对人口老龄化，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，推进医养结合，加快老龄事业和产业发展”的精神，倡导旅居养老方式，规范旅居养老基地建设运营服务，制定本标准。

1.0.2 本标准所称的“养老基地”是指为老年人提供饮食起居、清洁卫生、生活护理、健康管理和文体娱乐活动等综合性服务的机构。集现代医疗，保健护理、养老养生休闲、旅游医疗为一体，为老年人群提供高品质的养生养老居住环境。

1.0.3 本标准适用于新建或改建具备旅居养老条件的养老院、养老公寓、养老酒店。

1.0.4 评定遵循因地制宜的原则，结合基地所在地区气候、环境、资源、经济及文化等特点，对基地周边环境与设施、基地环境、建筑、智能化、运营服务等方面进行综合评定。

1.0.5 评定除符合本标准的规定外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

1.0.6 基地主要服务于日常生活能够自理的老年人群。

## 2 术语及引用标准

### 2.1 术语

#### 2.1.1 旅居养老

是“候鸟式养老”和“度假式养老”的融合体，是一种有利于老年人身心健康的积极养老的方式。在不同季节，迁徙若干个地方，一般在一个地方居住

半个月左右或更长时间，一边旅游一边养老，慢游细品，以达到既健康养生、又开阔视野的目的。

### 2.1.2 自理老人

日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人。

### 2.1.3 一室套型

由兼起居的卧室、厨房和卫生间等组成的最小套型，或由一个卧室、起居室(厅)、厨房和卫生间等组成的套型。

### 2.1.4 两室套型

由两间卧室、起居室(厅)、厨房和卫生间等组成的套型。

### 2.1.5 两室以上套型

由两间以上卧室、起居室(厅)、厨房和卫生间等组成的套型。

## 2.2 引用标准

《住宅设计规范》GB50096-2011

《老年人居住建筑设计规范》GB50340-2016

《旅馆建筑设计规范》JGJ62-2014

《养老设施建筑设计规范》GB50867 -2013

《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T14308-2010

## 3 基本规定

### 3.1 一般规定

3.1.1 评定以一定规模的建筑群为评定对象。

3.1.2 评定分为预评和终评。其中预评在初步设计完成后进行，终评对既有

项目或新建、改建项目竣工并投入使用后进行。

3.1.3 对申请评定方提交的报告、文件进行审查、实地现场检查，给出评定报告、确定等级，报商会发布。

### 3.2 等级划分

3.2.1 评定指标体系由环境与设施、场地、建筑设计与设备设施、智能化系统、运营与服务等五类指标组成。每类指标均包括评分项和加分项。评分项和加分项评定结果以分值表达。

3.2.2 预评按四类指标进行评定，不对“运营与服务”指标进行评定。终评按五类指标进行评定。

3.2.3 评定指标体系总分 1000 分，按总分确定等级。

3.2.4 评定分为三星、四星、五星 3 个等级。三星级达到 600 分以上（含 600 分）、四星级达到 720 分以上（含 720 分）、五星级达到 850 分以上（含 850 分）。

### 3.3 申请和评定

3.3.1 申请旅居养老基地评定预评时应提交一下资料：

- 1、项目位置图；
- 2、项目所在地区气象条件数据；
- 3、城际交通设施图；
- 4、以项目为中心半径 100 公里内旅游景点分布图；
- 5、项目所在地区的区位图；
- 6、场地总平面规划图及规划设计说明；

- 7、用地平衡表及相应的经济技术指标；
- 8、 场地交通组织分析图；
- 9、场地绿化景观分析图；
- 10、日照分析图；
- 11、室外无障碍通行规划图；
- 12、项目总体效果图、主要建筑单体效果图；
- 13、主要建筑单体设计方案图；
- 14、智能化系统设计方案及说明；
- 15、其他反映本项目特点的文件

**3.3.2** 申请旅居养老基地评定终评时除应提交预评时的资料外，还应提交一下资料：

1、全套竣工验收资料；政府部门颁发的项目计划批文和土地、规划、消防、人防、等施工图审查文件。

2、经营资信

3、各项运营与服务规章制度与保障措施

4、从业人员符合国家有关规定。

**3.3.3** 评定时由规划、建筑、智能化、运营服务方面专家组成评审组，评审组通过听取汇报、查阅资料、现场检查等程序，对照本标准打分。

## **4 环境与设施**

### **4.1 一般规定**

**4.1.1** 基地的环境与设施评定包括环境与景观、设施 2 个评定项目，满分为 180 分。



4.1.2 基地的环境与设施评定指标见本标准附录 A。

## 4.2 环境与景观

4.2.1 环境与景观的评定包括自然环境、气候与地质条件、人文景观场所、休闲观光外延条件 4 个分项，满分为 100 分。

4.2.2 自然环境（28 分）的评定内容包括：

- 1 自然环境的观赏性；
- 2 自然环境的可达性；
- 3 自然环境的参与性；
- 4 自然环境的休憩性。

4.2.3 气候与地质条件（28 分）的评定内容包括：

- 1 具有适宜老年人居住的户外温度气候周期长度；
- 2 在适宜老年人居住的户外温度气候周期内的地质安全情况。

4.2.4 人文景观场所（24 分）的评定内容包括：

- 1 人文景观场所的观赏性；
- 2 人文景观场所的可达性；
- 3 人文景观场所的参与性；
- 4 人文景观场所的休憩性。

4.2.5 休闲观光外延条件（20 分）的评定内容包括：

- 1 车（船）行程可半日往返休闲观光的自然与人文场所（设施）数量；
- 2 车（船）行程可一日往返休闲观光的自然与人文场所（设施）数量。

## 4.3 设施

4.3.1 设施的评定包括交通设施、医疗与救护设施、商业设施、文化娱乐设施 4 个分项，满分为 80 分。

4.3.2 交通设施（30 分）的评定内容包括：

- 1 省（市）际间可以一次到达基地所在区域的交通设施种类；
- 2 可从区域交通枢纽二次交通接驳直接到达基地的设施种类。

4.3.3 医疗与救护设施（15 分）的评定内容包括：

- 1 基地内及周边综合医疗（医院）设施配置情况；
- 2 基地到达周边综合医疗（医院）设施的距离。

4.3.4 商业设施（20 分）的评定内容包括：

- 1 基地周边综合商业设施配置情况；
- 2 周边综合商业设施与基地的距离。

4.3.5 文化娱乐设施（15 分）的评定内容包括：

- 1 基地周边文化娱乐设施配置情况；
- 2 周边文化娱乐设施与基地的距离。

## 5 场地

### 5.1 一般规定

5.1.1 场地的评定包括环境、交通、绿地与活动场地、救护设施标志与标识、应急与遮蔽设施 5 个评定项目，满分为 120 分。

5.1.2 场地的评定指标见本标准附录 B。

## 5.2 环境

5.2.1 环境的评定包括日照、采光、卫生 3 个分项，满分为 18 分。

5.2.2 日照（6 分）的评定内容包括：

- 1 建筑的日照条件；
- 2 场地的日照条件。

5.2.3 采光（6 分）的评定内容包括：

- 1 建筑的采光条件；
- 2 场地的采光条件。

5.2.4 卫生（6 分）的评定内容包括：

- 1 建筑之间的卫生距离；
- 2 建筑之间的视线干扰。

## 5.3 交通

5.3.1 交通的评定包括道路、交通、停车、消防、急救 5 个分项，满分为 26 分。

5.3.2 道路（5 分）的评定内容包括：

- 1 基地周边的道路性质；
- 2 基地周边的道路允许行驶速度。

5.3.3 交通（5 分）的评定内容包括：

- 1 基地内交通组织；
- 2 基地内人行交通安全性。

5.3.4 停车（8 分）的评定内容包括：

- 1 停车率（车位/居住套）；

2 停车场车位配置；

3 停车库车位配置。

5.3.5 消防（4分）的评定内容包括：

1 消防车交通的通达性；

2 消防救护的便捷性。

5.3.6 急救（4分）的评定内容包括：

1 救护车交通的通达性；

2 空中救援设施的条件。

## 5.4 绿地与活动场地

5.4.1 绿地与活动场地的评定包括绿植与绿地、景观、活动场地、坡度、无障碍通行、灯光与照明 6 个评分项，满分为 51 分。

5.4.2 绿植与绿地（15分）的评定内容包括：

1 植物生长情况与绿植种类数量；

2 无伤害植物选择；

3 绿植地方特色；

4 绿植种类配置；

5 绿植遮荫与无视线遮挡；

6 植物覆盖率（无裸露土）。

5.4.3 景观（10分）的评定内容包括：

1 绿植结合场地与观赏性；

2 绿植的季节特点与色彩；

3 景观节点处的绿植配置；

4 利用建筑和构筑物进行绿化。

5.4.4 活动场地（12 分）的评定内容包括：

- 1 活动场地的面积；
- 2 活动场地的日照、采光、防风、防滑、遮荫；
- 3 活动场地的铺装材料；
- 4 活动场地的休息设施配置；
- 5 活动场地紧急呼救设施配置；
- 6 活动场地的夜间照明。

5.4.5 坡度（4 份）的评定内容包括：

- 1 道路的坡度控制；
- 2 路旁护栏安全设施。

5.4.6 无障碍通行（5 份）的评定内容包括：

- 1 无障碍通行得连贯性、通达性；
- 2 人员密集场地的安全攀扶设施。

5.4.7 灯光与照明（5 份）的评定内容包括：

- 1 照明系统的完善程度；
- 2 灯具光源的柔和性。

## 5.5 救护设施标志与标识

5.5.1 救护设施标志与标识的评定包括救护设施标志、救护设施标识 2 个分项，满分为 10 分。

5.5.2 救护设施标志（5 分）的评定内容包括：

- 1 避难与救护场所与通道的标志设置；

2 避难与救护场所与通道的标志的可识别性。

5.5.3 救护设施标识（5分）的评定内容包括：

1 避难与救护场所与通道的标识设置；

2 避难与救护场所与通道的标识的可识别性。

## 5.6 应急与遮蔽设施

5.6.1 应急与遮蔽设施的评定包括公共卫生间、遮蔽设施、防灾设施 3 个分项，满分为 15 分。

5.6.2 公共卫生间（5分）的评定内容包括：

1 公共卫生间位置与数量；

2 公共卫生间洁具配置。

5.6.3 遮蔽设施（6分）的评定内容包括：

1 活动场地遮蔽设施的配置；

2 人行道路遮蔽设施的配置。

5.6.4 防灾设施（4分）的评定内容包括：

1 避难场所的配置；

2 避难设备的配置。

## 6 建筑设计与设备

### 6.1 一般规定

6.1.1 建筑设计与设备设施的评定包括建筑设计、适老化设计、建筑设备设施 3 个评定项目，满分为 400 分。

6.1.2 建筑设计与设备设施的评定指标见本标准附录 C。

## 6.2 建筑设计

6.2.1 建筑设计的评定内容包括建设内容、建筑形式、空间布局、通行要求、室内环境 5 个分项，满分为 120 分。

6.2.2 建设内容（12 分）的评定内容包括：

- 1 满足老年人旅居生活、休闲愉悦、养生保健功能；
- 2 建筑结构型式使用灵活并留有改、扩建余地。

6.2.3 建筑形式（12 分）的评定内容包括：

- 1 简洁明快、体现地域文化特点；
- 2 色彩柔和、温暖，易于识别，且与环境协调。

6.2.4 空间布局（16 分）的评定内容包括：

- 1 空间布局与管理方式、服务相适应，功能分区明确、内外交通联系、各种流线组织良好；
- 2 居住用房、公共服务设施、旅居生活设施、休闲愉悦设施、养生保健设施环境良好。

6.2.5 通行要求（42 分）的评定内容包括：

- 1 建筑出入口与道路连接顺畅、方便出行；
- 2 建筑出入口有遮蔽措施
- 3 设置摆渡车等便于基地内通行的小型交通工具；
- 4 出入口、台阶、坡道等处设置醒目标志；
- 5 楼梯、电梯设置方便老年人通行；
- 6 建筑内廊、户门设计适合老年人使用；

7 公共空间墙面安装安全扶手。

6.2.6 室内环境 (38 分) 的评定内容包括:

- 1 室内各功能空间日照、通风良好;
- 2 地毯、家具安全环保, 装修完成至少半年后投入运营;
- 3 室内温度、过渡空间温度适宜, 并可调节;
- 4 居住用房不紧邻电梯井;
- 5 相邻房间的电器插座错位布置且不贯通;
- 6 相邻房间的壁橱之间设置隔墙, 满足隔声要求;
- 7 预留网络接口并与相关的上一级系统连接。

### 6.3 适老化设计

6.3.1 适老化设计的评定内容包括居住用房、公共服务设施、旅居生活设施、休闲娱乐设施、养生保健设施、安全性要求 6 个分项, 满分为 180 分。

6.3.2 居住用房 (76 分) 的评定内容包括:

- 1 居住用房布置在朝向、景观良好位置, 设置观景阳台、且避免视线干扰;
- 2 主要居室的窗地面积比不低于 1/6;
- 3 居住用房的套型设计满足不同需求, 使用面积指标如表 6-1;
- 4 各种居住套型所占比例合理;
- 5 套型平面布局合理、功能关系紧凑、空间利用充分, 流线简捷;
- 6 套型内满足居住、淋浴、盥洗、餐饮、休闲等基本功能空间需求;
- 7 卧室开间不小于 4.2m, 设置独立的卫生间;



8 厨房按炊事操作流程布置，设置洗涤池、案台、电磁炉炉灶及排油烟机、热水器等设施；

9 卫生间设置挂衣钩、毛巾架、壁挂托架等设施，设置助浴坐凳、“非接触式肠道水疗”马桶、智能马桶坐垫等设施；

10 阳台设置低位晾衣装置。

表6-1旅居养老基地老年人居住用房使用面积指标

类别及面积要求	一室套型	两室套型	两室以上套型
最低面积要求 (m <sup>2</sup> )	40	60	80

注多室套型双人卧室使用面积不小16m<sup>2</sup>，单人卧室使用面积不小于12m<sup>2</sup>，且每套不多于六床。

### 6.3.3 公共服务设施（32分）的评定内容包括：

1 设置门厅、餐厅、宴会厅或多功能厅、管理服务用房，其面积不少于 7.5 m<sup>2</sup>/床；

2 门厅不低于 200 m<sup>2</sup>使用面积；

3 门厅设置总服务台、前台办公室、休息会客区、卫生间、物品寄存、内线电话、酒吧等；

4 餐厅按照每人每座面积不少于 2 m<sup>2</sup>来设置餐位，并按照老年人不同的饮食习惯进行布置；

5 宴会厅或多功能厅按照每人面积不少于 2 m<sup>2</sup>设置；

6 宴会厅或多功能厅设置在建筑首层，室内地面平整并设置休息座椅，墙面及顶棚做吸声处理，并邻近设置公共卫生间及储藏间；

- 7 人流避免和基地其它建筑流线相互干扰，设置独立的分户门；
- 8 设置总值班室、办公室、接待室、会议室、档案室、厕所、厨房、职工用房、洗衣房、备品库、设备用房等。

#### 6.3.4 旅居生活设施（12 分）的评定内容包括：

- 1 结合周边公共服务设施情况，按照不少于 3 m<sup>2</sup>/床的标准设置旅居生活设施；
- 2 设置公共浴室、便利店、理发室等生活设施，并满足设计要求。

#### 6.3.5 休闲娱乐设施（18 分）的评定内容包括：

- 1 按照不少于 8 m<sup>2</sup>/床的标准设计休闲娱乐设施；
- 2 设置阅览室、网络室、乒乓球、羽毛球、台球、棋牌室、瑜伽室、游泳池、壁球、小型电影院、游戏机室、KTV 等设施，设置相应的室内活动场地，并满足设计要求。

#### 6.3.6 养生保健设施（12 分）的评定内容包括：

- 1 按照不少于 3 m<sup>2</sup>/床的标准设计养生保健设施；
- 2 设置健身房、康复保健室、心理疏导室等设施，并满足设计要求。

#### 6.3.7 安全性要求（30 分）的评定内容包括：

- 1 设置诊疗室、观察室，具备完善的紧急抢救措施；
- 2 观察室观察床位数量按总床位数的 1%至 2%设置，并不少于 2 床；
- 3 易出现安全隐患部位设置防滑、防碰撞标识；
- 4 设置安全疏散指示标识；
- 5 室内地面平整、防滑、耐磨，不采用地毯；
- 6 室内地面无高差，门槛高度不大于 20mm，并设坡面调节；

- 7 室内通道墙面阳角做成圆角或切角，下部做不低于 350mm 的防撞板
- 8 厨房和卫生间采用地面暗槽式设计，淋浴间采用周边暗槽式设计；
- 9 厨房、卫生间及走廊等公用部位采用便于清扫的防滑地砖；
- 10 每套间的空调电源插座、普通电源插座与照明分路设计，厨房 和卫生间电源设独立回路；
- 11 采用安全型电源插座；
- 12 套内厨房不采用燃气作为炊事能源。

## 6.4 建筑设备设施

6.4.1 建筑设备设施的评定内容包括日常生活设施、给水排水、暖通空调、电气 4 个分项，满分为 100 分。

6.4.2 日常生活设施（24 分）的评定内容包括：

- 1 建筑入户门前设置便于识别的标志；
- 2 采用适合老年人使用的门锁、把手，门锁部位设置局部照明；
- 3 洗手盆的冷、热水能自主调温，采用适合老年人使用的水龙头；
- 4 设置直饮水装置；
- 5 家具考虑适老化设计，需要开启的门扇和抽屉设置方便的拉手。

6.4.3 给水排水（24 分）的评定内容包括：

- 1 各类生活供水系统水质符合国家现行有关标准的规定；
- 2 设置生活热水系统，有保障水温、水压装置；
- 3 卫生器具和配件采用节水型低噪音产品；
- 4 公共区域卫生间，男女配置数量合理。

5 排水管道不得穿越卧室，排水立管不设置在卧室内，且不设置在靠近与卧室相邻的内墙。

6 设置洗衣机的部位采用能防止溢流和干涸的专用地漏；

7 洗衣机设置在阳台上时，其排水不排入雨水管。

6.4.4 暖通空调（28 分）的评定内容包括：

1 根据当地气候条件区及能源情况，采取适宜的采暖及空调系统；

2 套内采暖设施可自动调节；

3 采用适宜的采暖方式；

4 厨房、自用与公用卫生间设置排气通风道，并安装机械排风装置，机械排风系统具备防回流功能；

5 水泵和风机等产生噪声的设备，采取减振降噪措施；

6 空调系统设置分室温度控制措施。

6.4.5 电气（24 分）的评定内容包括：

1 每套居住用房单设电表、配电箱；

2 建筑照明控制选用宽板翘板开关，安装位置醒目，颜色与墙壁区分，高度距地面 1.1m。

3 居住用房至卫生间的走道墙面距地 0.4m 处设嵌装脚灯；

4 居住用房的顶灯和床头照明采用两点控制开关；

5 居住用房设有有线电视系统、电话系统和网络系统，设置配线箱；

6 建筑设置安全防范系统；

7 疏散通道上和出入口处的门禁能集中解锁或能从内部手动解锁。

## 7 智能化系统

### 7.1 一般规定

7.1.1 旅居养老基地智能化系统的评定应包括基地服务、健康服务、公共安全、智慧生活、基础设施五个评定项目，满分 100 分。

7.1.2 旅居养老基地智能化系统的评定指标见本标准附录 D。

### 7.2 基地服务

7.2.1 基地服务的评定应包括一卡通系统、呼叫中心、信息发布系统、智能预定系统、环境监测系统、多媒体音视频系统、家政服务系统、超市服务系统 8 个分项，满分为 20 分。

7.2.2 一卡通系统（3 分）的评定内容：

基地建设一卡通系统，集成身份识别、开门、插卡取电、消费、图书借阅、物品寄存、签到、搭乘摆渡车、停车、门禁、考勤等功能。

7.2.3 呼叫中心（3 分）的评定应包括下述内容：

1 基地建设有以电话接入为主的呼叫中心。

2 呼叫中心具备多样化的呼叫服务，包括扩展紧急求助呼叫、微信/APP 一键呼叫、户内一键呼叫等。

7.2.4 信息发布系统（3 分）的评定应包括下述内容：

1 基地建有信息发布系统，主要在室外区域、大堂、电梯厅等处设置实体显示屏（LED 屏、LCD 屏）。

2 信息发布系统可将发布内容扩展到智能终端，包括发送信息到户内屏、电视屏、用户手机端。

### 7.2.5 智能预定系统（3分）的评定内容：

基地宜建设智能预定系统，提供精细化的预定服务，包括：夕阳红旅游预定、夕阳红文体娱乐活动预定、活动包房预定、订餐预定、保洁服务预定、车辆预定等。

### 7.2.6 环境监测系统（2分）的评定应包括下述内容：

1 针对室外环境进行监测，监测内容包括：温度、湿度、负氧离子、CO、CO<sub>2</sub>、PM<sub>2.5</sub>、环境噪音等。

2 针对室内环境进行监测，监测内容包括：温度、湿度、空气质量等。

### 7.2.7 多媒体音视频系统（2分）的评定内容：

基地建有文化休闲娱乐场所，配备相应的多媒体音视频设备，如：培训教室的多媒体教学设备、KTV室的点歌台和音响设备、影院的投影和家庭影音设备、舞厅的音响灯光设备等。

### 7.2.8 家政服务系统（2分）的评定内容：

提供方便快捷的家政服务，老者能够一键呼叫或电话预定。

### 7.2.9 超市服务系统（2分）的评定内容：

提供方便快捷的超市服务，能够一键呼叫或电话预定，送货上门。

## 7.3 健康服务

7.3.1 健康服务的评定应包括健康检测服务、电子健康档案、健康助手、智能看护、私人医生、智能床垫租赁服务、多功能护理轮椅租赁服务6个分项，满分为20分。

### 7.3.2 健康检测服务（4分）的评定应包括下述内容：

1 通过基地建设的健康小屋或健康检测中心提供健康检测服务，提供智能预约、信息推送、健康分析。

2 提供远程咨询、远程诊疗服务。

7.3.3 电子健康档案（5分）的评定应包括下述内容：

1 基地建有基于老者健康数据的电子健康档案管理系统。

2 电子健康档案管理系统具备微信/APP 端操作界面，方便老者自助查询、数据拷贝。

3 建立基于云计算的电子健康档案管理系统。

7.3.4 健康助手（3分）的评定应包括下述内容：

1 具有针对老者的健康提醒服务。

2 具有针对老者的生活提醒服务。

3 健康助手提供微信公众号/APP 的智能推送、电话告知等服务。

7.3.5 智能看护（4分）的评定应包括下述内容：

1 提供位置定位型的智能看护设备，具有基地内位置定位功能。

2 提供紧急求助型的智能看护设备，具有 SOS 紧急求助报警功能。

3 提供防跌倒报警型的智能看护设备，具有防跌倒检测功能。

4 提供心脉检测型的智能看护设备，具有心脉检测系统，能够实时检测血压、心率、呼吸率、血氧含量等信息，并上传到控制中心。

7.3.6 私人医生（2分）的评定内容：

提供私人医生服务，具有上门服务和远程服务，远程服务有电话咨询、微信/APP、远程视频等多种。

7.3.7 智能床垫租赁服务（1分）的评定内容：

提供智能床垫租赁服务，具备睡眠检测和分析。

7.3.8 多功能护理轮椅租赁服务（1分）的评定内容：

提供多功能护理轮椅租赁服务，具备智能预约、预定功能。

## 7.4 公共安全

7.4.1 公共安全的评定应包括报警系统、视频安防监控系统、出入库控制系统、电子巡查系统4个分项，满分为20分。

7.4.2 报警系统（8分）的评定应包括下述内容：

- 1 紧急求助的点位设置。
- 2 入侵探测器点位设置。
- 3 厨房漏水报警的设置。
- 4 煤气泄漏报警的设置。
- 5 户内设有超时不活动报警系统。

7.4.3 视频安防监控系统（6分）的评定应包括下述内容：

- 1 监控点位设置。
- 2 视频录像存储时长。
- 3 系统联动。
- 4 视频分析。

7.4.4 出入口控制系统（4分）的评定应包括下述内容：

- 1 门禁系统的设置。
- 2 访客管理系统的设置。
- 3 停车场管理系统的设置。



7.4.5 电子巡查系统（2分）的评定内容：

建有电子巡查系统，基地内重要区域要求定时巡查。

## 7.5 智慧生活

7.5.1 智慧生活的评定应包括户内信息系统、智能门锁、户内智能控制、户内设备控制、房态管理系统、人工智能系统、智能马桶、互动聊天 8 个分项，满分为 20 分。

7.5.2 户内信息系统（3分）的评定应包括下述内容：

- 1 户内应设置电视机，具备有线电视信号或 IPTV。
- 2 户内应设置电话机，采用特大按键的电话机。
- 3 户内应设置无线 WIFI 覆盖。

7.5.3 智能门锁（2分）的评定内容：

入户门设置智能门锁。

7.5.4 户内智能控制（4分）的评定应包括下述内容：

- 1 户内设置感应式入口廊灯。
- 2 户内设置感应式起夜灯。
- 3 户内设置插卡取电模块或一键开/闭电功能面板。
- 4 户内设置床头设置总关开关。

7.5.5 户内设备控制（3分）的评定应包括下述内容：

- 1 户内宜具备对空调、新风、地暖等的自动化控制。
- 2 户内宜设置电动窗帘。
- 3 淋浴间具有 40 度自动恒温淋浴设备。

7.5.6 房态管理系统（2分）的评定应包括下述内容：

应建设房态管理系统，管理中心通过该系统可以实时掌握户内情况，包括：房内是否有人、室内温度、设备运行状况、设备故障状况等。

7.5.7 人工智能系统（2分）的评定内容：

户内配置人工智能系统，主要是利用人工智能技术对户内的设备进行控制，可以是语音识别、姿势识别等，系统具备自学习功能。

7.5.8 智能马桶（2分）的评定应包括下述内容：

1 户内宜配置智能马桶，具备“落坐自检、座圈加热、温水清洗、暖风烘干、自动除臭、喷嘴移动按摩清洗”功能。

2 智能马桶具备“非接触式肠道水疗”功能。

7.5.9 互动聊天（2分）的评定内容：

基地宜提供具有辅助看护的聊天工具/机器人、康复/医疗机器人。

## 7.6 基础设施

7.6.1 基础设施的评定应包括信息设施系统、信息化运用系统、火灾自动报警系统、机房工程、UPS 不间断电源系统 5 个分项，满分为 20 分。

7.6.2 信息设施系统（7分）的评定应包括下述内容：

1 应具备三家电信运营商的接入。移动信号覆盖良好，确保室内/外全覆盖，通讯稳定、无盲区。

2 综合布线系统按标准设置，服务区、活动用房、物业管理用房等处配置到位。

3 信息网络系统应实现全区的信息网络系统建设。

4 在公共区域应实现无线 WIFI 覆盖。

5 有线电视系统按标准设置，活动用房、老人活动区等处应配置到位。

6 建有无线对讲系统，采用模拟/数字无线对讲机，服务人员佩戴耳机接听对讲信号，系统不小于 2 个频道。

**7.6.3 信息化运用系统（5 分）的评定应包括下述内容：**

1 基地应建设物业服务系统，采用信息化管理。

2 建设信息网络安全系统，满足基地业务及相关规范要求。

**7.6.4 火灾自动报警系统（3 分）的评定应包括下述内容：**

1 建有火灾自动报警系统和消防广播系统。

2 建有背景音乐系统。

**7.6.5 机房工程（3 分）的评定应包括下述内容：**

1 建有智能化设备总控室。

2 建有信息中心机房。

3 建有运营商的接入机房。

**7.6.6 UPS 不间断供电系统（2 分）的评定内容：**

建有 UPS 不间断电源系统，供电范围包括智能化设备总控室、信息中心机房、前段智能化设备。

## **7.7 加分项**

**7.7.1 加分项的评定应包括设备监控系统、老者外出定位系统、紧急救护应急服务系统、志愿者服务系统、健康大数据系统、信息集成管理平台 6 个分项，满分为 10 分。**

7.7.2 设备监控系统（3分）的评定应包括下述内容：

- 1 建有机电设备监控系统。
- 2 建有智能照明控制系统。
- 3 建有能耗管理系统。

7.7.3 老者外出定位系统（1分）的评定内容：

建设老者外出定位系统，集体外出游玩时，可以实现以领队为中心，一定距离为半径的电子围栏预警功能。

7.7.4 紧急救护应急服务系统（1分）的评定内容：

具有紧急救护应急服务系统，具备完善的应急预案，采用信息化管理，联动相关智能化设备设施，并与就近医院联动，实现快速、高效的紧急救护。

7.7.5 志愿者服务系统（1分）的评定内容：

建有志愿者服务系统，提供便捷的志愿者参与通道；定期组织志愿者活动。

7.7.6 健康大数据系统（2分）的评定内容：

建有健康大数据系统，对老者健康数据进行专业化处理，实现科学而系统的健康分析，归纳、总结其深层次的规律并再利用。

7.7.7 信息集成管理平台（应急指挥平台）（2分）的评定内容：

建有信息集成管理平台，打通和集成相关智能化系统数据，对基地实时运转情况，进行可视化管理。

## 8 运营与服务

### 8.1 一般规定

8.1.1 运营与服务的评定包括运营管理、室内配置与服务、环境维护、设备

设施维护、日常生活服务、健康医疗服务、休闲娱乐服务 7 个评定项目，满分为 200 分。

8.1.2 运营与服务的评定指标见本标准附表 E

## 8.2 运营管理

8.2.1 运营管理的评定包括管理制度与服务规范、从业人员职业资格、运营模式 3 个分项，满分为 30 分。

8.2.2 管理制度与服务规范（16 分）的评定包括下述内容：

- 1 管理制度和服务规范健全；
- 2 服务和专业技术人员规范上岗，有岗位手册；
- 3 有各工种操作规程；
- 4 有突发事件处置的应急预案，有年度演练的实施计划、实施记录；
- 5 运营机构或物业管理机构获得有关管理体系认证；
- 6 对基地运营和服务体系有执行、评价和改进的措施。

评定方法：审阅资料和现场检查。

8.2.3 从业人员职业资格（6 分）的评定包括下述内容：

- 1 专业技术人员持有相应的职业资格证书
- 2 护理人员、特教人员、工勤人员有相应的职业资格证书或上岗证
- 3 餐饮人员持有健康证

评定方法：审阅资料和现场检查。

8.2.4 运营模式（8 分）的评定包括下述内容：

1. 2 家以上基地共享同一连锁品牌，或 3 家以上基地由同一家机构运营；

2. 为基地购买商业保险作为保障措施。

评定方法：审阅资料。

### 8.3 室内配置与服务

8.3.1 室内配置与服务的评定包括前厅、公共空间、客房 3 个分项，满分为 70 分。

8.3.2 前厅（20 分）的评定包括下述内容：

- 1 前厅装饰装修、布置、空间配置、温湿度舒适性、设置休息区；
- 2 无障碍通行、安全疏散标识、配置消防器材、配备轮椅、有公共卫生间并设残疾人专用厕位；
- 3 总服务台及接待服务；
- 4 行李运送服务；
- 5 服务项目、交通图、旅游景点、主要交通工具时刻表、报刊等宣传资料；
- 6 借用雨伞、行李寄存等服务；
- 7 保洁与安保；
- 8 24 小时配备值班人员。

评定方法：审阅资料和现场检查。

8.3.3 公共空间（16 分）的评定包括下述内容：

- 1 楼梯、电梯、走廊、电梯厅通畅、整洁，电梯厅配备休息座椅；
- 2 餐厅桌椅摆放宽敞舒适，地面防滑；
- 3 室内活动场地设施安全，定期检查和维护；

4 健身器材、康复器材安全，定期检查和维护。

评定方法：审阅资料和现场检查。

### 8.3.4 客房（34分）的评定包括下述内容：

#### 1 基本配置与服务

- (1) 装饰装修具有文化氛围，装修材料环保、地面材料防滑；
- (2) 户门自动闭合，有门窥镜、门铃及防盗装置；
- (3) 显著位置张贴应急疏散图及相关说明；
- (4) 配置照明、隔音、遮阳设施；
- (5) 有互联网、电视机、电话机的使用说明；
- (6) 床上用品及卫生间针织用品材质良好，柔软舒适，可根据客人需求租赁并及时送达客房；
- (7) 可应客人要求提供加椅和茶水服务；
- (8) 衣装干洗、湿洗、熨烫及修补服务，擦鞋服务；
- (9) 送餐服务；
- (10) 可借用插座转换器、手机充电器等。

#### 2 厨房配置与服务

- (1) 提供炊事功能，冰箱、橱柜等正常使用；
- (2) 提供饮用水；
- (3) 提供旅居炊具租赁借服务。

#### 3 卫生间配置

- (1) 采用环保材料装修地面、墙面和顶棚，色调柔和，地面有防滑措施；

- (2) 温度与客房无明显差别;
- (3) 梳妆台 (面盆、梳妆镜);
- (4) 浴缸并带淋浴喷头 (另有单独淋浴间的可不带淋浴喷头) 使用正常, 配有浴帘;
- (5) 排风系统使用正常;
- (6) 不间断电源插座、紧急呼叫按钮、电话副机保持使用正常;
- (7) 配备漱口杯、洗浴凳、毛巾、浴巾、吹风机、洗浴塑料拖鞋、洗发水、沐浴液、洗手液等洗漱用品, 并按照规定定期检查更换;
- (8) 24 小时供应生活热水;
- (9) 保持面盆、浴缸冷热水阀门标识明晰。

#### 4 保洁和电器设备维护

- (1) 客房定期全面清理, 并应客人要求随时清理;
- (2) 照明设施完善、排风系统无明显噪音, 各项家电定期检查维护。

评定方法: 审阅资料和现场检查。

## 8.4 环境维护

8.4.1 环境维护的评定包括基地环境和建筑外观维护、室外活动场地维护与绿化养护、基地内交通秩序与路面维护 3 个分项, 满分为 25 分。

8.4.2 基地环境和建筑外观维护 (5 分) 的评定包括下述内容:

- 1 建筑外观;
- 2 垃圾清运;
- 3 景观水体水面无杂物, 水质干净。



评定方法：审阅资料和现场检查。

8.4.3 室外活动场地维护与绿化养护（9分）的评定包括下述内容：

1 活动场地清洁卫生、设施正常使用；活动场地遮荫、照明、地面铺装防滑

2 树木植被生长旺盛，保持整齐美观；行道树缺株在1%以下，新植、补植树木、植被与原有树种、植被规格保持一致；草坪定期修剪，无裸露地面；花坛、花带等植物生长健壮，观赏效果好

评定方法：审阅资料和现场检查。

8.4.4 基地内交通秩序与路面维护（11分）的评定包括下述内容：

1 维持基地内交通秩序，通行车辆限速、限制鸣笛；禁止车辆乱停乱放

2 基地内路面应保持整洁、平整、无路障；

3 基地内道路照明设施完善，损坏部件及时更换；

4 交通标识规范、完整；

5 有地下车库时，安装停车导视系统；

6 基地内无障碍通道保持连续通畅，无障碍坡道临空一侧栏杆和防滑扶手坚固整洁。

评定方法：审阅资料和现场检查。

## 8.5 设备设施维护

8.5.1 设备设施维护的评定包括维护管理、维护措施2个分项，满分为25分。

8.5.2 维护管理（8分）的评定包括下述内容：

1. 设备运行维护管理制度

2. 岗位责任制，定员定岗，操作程序规范
3. 有设备设施鼓掌处置应急预案
4. 定期检查，更换易损件

评定方法：审阅资料和现场检查。

#### 8.5.3 维护措施（17分）的评定包括下述内容：

1. 电梯按规定定期检修
2. 空调设备定期检修、清洗
3. 自备发电机组，定期试运行，更换机油，检查柴油的储备量，紧固减震螺栓，查看是否有漏油点
4. 智能信息系统正常运行和维护
5. 建筑给排水关键部位定期检查、清理

评定方法：审阅资料和现场检查。

### 8.6 日常生活服务

8.6.1 日常生活服务的评定包括迎宾与安保服务、家政服务、餐饮服务、咨询服务、交通服务 5 个分项，满分为 20 分。

#### 8.6.2 迎宾与安保服务（3分）的评定包括下述内容：

1. 迎送宾客
2. 安全值守、巡查、监控等防范工作

评定方法：审阅资料和现场检查。

#### 8.6.3 家政服务（6分）的评定包括下述内容：

1. 客房保洁服务

## 2. 家具家电清洁保养

评定方法：审阅资料和现场检查。

### 8.6.4 餐饮服务（8分）的评定包括下述内容：

1. 就餐便捷，餐饮营养搭配合理
2. 提供上门送餐服务

评定方法：审阅资料和现场检查。

### 8.6.5 咨询服务（1分）的评定包括下述内容：

提供当地保姆、家政、照料、护理、保洁、营养配餐、保健护理、医疗陪护、健康指导、心理咨询、购物、配送等咨询服务

评定方法：审阅资料和现场检查。

### 8.6.6 交通服务（2分）的评定包括下述内容：

提供代客预定和安排出租汽车服务；接送机场、火车站，汽车站和码头服务；提供共享单车的存放点和汽车租赁点信息

评定方法：审阅资料和现场检查。

## 8.7 健康医疗服务

8.7.1 健康医疗服务的评定包括医疗保健服务、陪同就医服务 2 个分项，满分为 16 分。

### 8.7.2 医疗保健服务（13分）的评定包括下述内容：

1. 有医疗和急救制度，提供基本医疗保健服务
2. 医务室配备基本医疗器械

3. 提供 24 小时协助急救服务；与具备处理老人各种突发性疾病能力的医院建立协作关系，及时提供医疗、急救和转诊服务，

4. 提供康复医疗服务

5. 基地内如设医疗机构，应依照相应部门的规定，建立医疗护理安全管理制度

评定方法：审阅资料和现场检查。

8.7.3 陪同就医服务（3 分）的评定包括下述内容：

1. 紧急联络保健医师简单处置，同时联系绿色通道医院安排相关人员到场协助救治

2. 有紧急救助应急预案

评定方法：审阅资料和现场检查。

## 8.8 休闲娱乐和培训服务

8.8.1 休闲娱乐和培训服务的评定包括休闲娱乐服务、培训服务 2 个分项，满分为 14 分。

8.8.2 休闲娱乐服务（7 分）的评定包括下述内容：

1. 组织参观游览活动

2. 开设各种娱乐活动

评定方法：审阅资料和现场检查。

8.8.3 培训服务（7 分）的评定包括下述内容：

1. 开展有专业人员培训指导的活动

2. 提供必要的设施设备（如扩音设备、投影设备、配套道具）和场地

评定方法：审阅资料和现场检查。

## 8.9 加分项

8.9.1 加分项的评定包括运营过程中采用的节能、节水技术，满分为 25 分。

1. 根据当地气候、资源条件，采用可再生能源技术节约运营成本
2. 采用喷灌等节水方式进行绿化浇灌
3. 采用雨水收集、再生水利用技术节约水资源

评定方法：审阅资料和现场检查。

# 全联房地产商会标准

## 旅居养老基地评定标准

T/CRECC01-2017

### 条文说明

#### 1 总则

1.0.1 随着社会老龄化速度加快,我国已经成为世界上老年人口最多的国家,据国家统计局最新数据,60周岁及以上人口24090万人,占总人口的17.3%,

其中 65 周岁及以上人口 15831 万人，占总人口的 11.4%。按联合国标准：当一个地区 60 岁以上老人达到总人口的 10%，或 65 岁老人占总人口的 7%，该地区视为进入老龄化社会。我国目前已经处于老龄化社会。

**健康老人需求** 我国首批中产阶级即将步入退休生活。这一群体目前主要集中在 50 岁至 65 岁这个区间，是近 10 年内养老消费的主力。首批中产将为养老市场带来变革，城市中已逐步出现消费能力较强的老年人。因此这一批中产阶级将为养老市场注入较强动力。因此高质量、高起点的旅居养老也将受此带动，率先迎合高净值客户养老的需求。

另一方面，国内养老产业发展空间十分巨大，发展方向也同样广阔。养老产业中最重要的部分是为老年人提供养老服务，主要指日常的生活照料和医疗护理服务，此外还包括提供旅游观光、学习娱乐、家政服务、甚至是心理咨询等。因此，养老产业的发展思路不应受到局限，应看到养老市场和老年人精神世界建设等各个方面。

**1.0.2** 旅居养老是养老产业中最主要的方式之一。引导旅居养老模式的发展需要制定一个统一的标准。以提高旅居养老的品质，保障老年人的消费权益。

**1.0.3** 本标准所指的养老基地包括新建或改建具备旅居养老条件的、可作为旅居养老用途的养老院、养老公寓、养老酒店。

**1.0.4** 本标准从基地周边环境与设施、基地规划与环境、建筑设计、智能化、运营服务等方面，将评定内容分为 5 个方面，通过 5 个方面的综合评定，体现基地的整体品质，以供消费者作为选择的依据。将基地按分值高低划分为三个等级，目的是为引导基地建设和运行服务品质的改进与提高，同时也可适应不同人群对养老基地的选择。

1.0.6 基地主要以旅游、养生休闲活动为主的养老模式，因此适用于日常生活能够自理的老年人群。

## 2 术语及引用标准

本标准的主要术语及引用标准是根据环境、规划、建筑设计、适老化建筑设计、养老机构运营服务等有关现行标准给出的。其中旅居养老、自理老人、建筑设计套型等术语是本标准所特定的术语，本标准作出解读。

## 3 基本规定

本章主要明确评定对象、评定阶段、评定方式。

### 3.1 一般规定

3.1.1 本标准的评定对象为具有一定规模的建筑群。其中周边环境与设施、基地规划与环境、智能化、运营服务均为对该建筑群的评定。

3.1.2 本标准对旅居养老基地的评定分为预评和终评。预评在初步设计完成后进行，以引导项目在规划设计阶段就按照本标准的规定进行。终评对既有项目或新建、改建项目竣工并投入使用后进行，以检验项目是否符合本标准所有指标的规定。

### 3.2 等级划分

明确指标体系的组成部分，预评阶段的评定内容不包括“运营与服务”。等级划分及各等级的最低分数线。



### 3.3 申请和评定

分别对预评和终评应提交的资料列出，以便申报单位做好前期准备工作。

## 4 环境与设施

### 4.0 一般规定

4.0.1“环境”是指基地周边及基地所在地区的气候气象条件、自然环境条件和人文景观和休闲观光场所分布状况等两个方面的条件。

“设施”是指基地以外满足旅居养老所需要的设施总称，包括道路与交通设施、医疗与救护设施、购物与餐饮设施、文化与娱乐设施等。

### 4.1 环境与景观

4.1.1 旅居养老基地至少应具备以下条件：基地所在地区具有满足老年人旅居养老的气候条件；基地周边或一定范围内具有良好的自然景观环境；具有满足老年人游览、参观、学习或体验的人文景观场所和具有满足老年人休闲（购物）、观光或娱乐的场所。

4.1.1.2 是指可以通过徒步或借助交通工具等可进入到自然环境之中，并具有深入体验自然环境可能性。

4.1.1.3 是指可以通过有组织的方式在不对自然环境产生不利影响的前提下，对构成自然环境的某些要素进行人为参与或体验，例如种植、采摘等。

4.1.1.4 是指在所能体验的自然环境中具有满足临时居住的条件。

4.1.2.1 是指户外温湿度或主要活动区域的温湿度满足老年人活动舒适度的

需要。除特殊需要外，一般温度 18-28 度，一般湿度 45-65%

4.1.2.2 不应有局地滑坡、塌陷、落石等安全隐患。

4.1.3.2 是指可以通过徒步或借助交通工具等可进入到人文景观场所之中，并具有深入体验可能性。

4.1.3.3 是指可以通过有组织的方式在不对自人文景观场所产生不利影响的前提下，参与或体验人文景观场所特有活动，例如仪式、典礼、祭奠等。

4.1.3.4 是指在所能体验的人文景观场所中具有满足临时居住的条件等。

4.1.4.1 是指可在半日内完成观光或游览的单一自然或人文景观场所的数量。

4.1.4.2 是指可在一日内完成观光或游览的单一自然或人文景观场所的数量。

## 4.2 设施

4.2.0 旅居养老基地周边至少应具备以下设施：

1) 交通设施，包括航空交通、轨道交通、公路交通等。方便到达和离开基地。

2) 医疗与救护设施，包括综合医院、急救中心等。

3) 商业设施，包括购物中心或特色商业街等，满足购物和休闲等需要。

4) 文化娱乐设施，包括影剧院、文化馆、博物馆等。

4.2.1.1 将省（市）际交通的多样性和便捷性作为评定旅居养老基地交通设施水平的主要依据之一。

4.2.1.2 省（市）际间交通设施不能一次到达基地时，对通过二次接驳到达

基地的交通的多样性和便捷性作为评定旅居养老基地交通设施水平的主要依据之一。

4.2.2 医疗救护设施水平主要从两个方面进行评定：一是医疗救护设施能力，二是医治或救护的及时性，通常以医疗救护设施距基地的距离为主要参数。

4.2.3 是指可以满足老年人旅居养老日常生活需要的商业设施，例如综合超市、综合商场等。

商业设施水平主要从两个方面进行评定：一是商业设施服务能力，二是便捷性，通常以商业设施距基地的距离为主要参数。

4.2.4 是指可满足老年人在旅居养老期间参加文化和娱乐活动的设施。

文化娱乐设施水平主要从两个方面进行评定：一是设施所提供的服务范围，二是便捷性，通常以文化娱乐设施距基地的距离为主要参数。

## 5 场地

### 5.0 一般规定

5.0.1 是指围绕基地周边的自然环境、基地内的交通（包括与基地外道路和交通的衔接）、绿地与活动场地等。

### 5.1 环境

5.1.1.1 老年人对在室内获得较多日照时间有明显的需求。将日照时数按照当地住宅日照标准提高 1 小时。

5.1.1.2 老年人对在室外获得较多日照时间有明显的需求。室外活动场地应

有良好的日照条件。不少于三分之二的场地面积应获得有效日照。

5.1.2.1 除必要的遮阳措施外,建筑周边应无明显遮挡建筑采光的构筑物或不利于建筑采光的地形地貌等。应能保证建筑周边的视野相对开阔。

5.1.2.2 场地视野开阔,在场地周边应无不利于场地采光的地形地貌,例如高大树群、石壁等。

5.1.3.1 场地周边与场地内建筑之间具有良好的通风,没有窝风或气流阻塞影响建筑通风的现象

5.1.3.2 建筑卫生间距标准一般为 18 米

5.1.3.3 用于居住的建筑之间没有视线干扰,保障居住生活的私密性。

## 5.2 交通

5.2.1.1 紧邻基地周边的道路性质应不低于城市次干道,道路宽度不小于 15 米

5.2.1.2 紧邻基地周边的道路容许车辆行驶速度应不小于 40 公里/小时

5.2.2.1 是指包括与基地外道路衔接部分交通在内交通组织。

5.2.2.2 基地内人行交通安全应充分考虑老年人步行的生理特点,同时还应考虑老年人步行时心理特点。

5.2.3 如果基地可提供有组织各类接送服务,且基地周边有可供使用的停车场,基地内的停车位数量可依据具体条件较少。

5.2.4 应结合老年人体能特点,加强消防救护的能力,特别是提高消防救护的便捷性。

5.2.5.1 救护车的停靠位置应与被救护人所在建筑内的救护交通顺畅衔接。

5.2.5.2 当基地远离城市且地面道路交通欠方便时，应考虑设空中救援的可能性。

### 5.3 绿地与活动场地

5.3.1.1 植物的成活率应不小于95%。植物种类应不少于当地植物种类的40%。

5.3.1.2 结合老年人体能特点等，应不种植引发呼吸系统过敏和引发皮肤过敏的植物。

5.3.1.3 地方植物是形成基地特点的重要因素，应尽可能种植具有地方特色的植物。

5.3.1.5 在活动场地周边与人行道一侧应种植遮荫效果明显的乔木。在活动场地周边和场地内的乔木的树冠最低处应距地面的高度应能满足老年人活动空间高度的需要。一般不小于3.5米为宜。同时应具有较好的视线通透性，便于相互寻找。

5.3.1.6 除有特殊要求外，基地内不应出现裸露土地。

5.3.2.1 植物种植应多样性

5.3.2.2 植物种植应使四季有明显变化，如色彩变化等

5.3.2.3 凡场地内的空间转换处，例如道路拐弯处以及建筑出入口处应通过植物的配置形成具有标识性空间节点，可方便老年人记忆。

5.3.2.4 通过利用建筑屋顶、阳台等或构筑物的杆件进行绿化，可极大地改善场地内景观品质。

5.3.3.1 结合基地具体条件与服务内容可适当增减活动场地的面积。

5.3.3.2 结合老年人的体能条件和基地所在不同气候区域，满足老年人对户

外活动的具体要求。

5.3.3.3 具有一定弹性并不出现积水问题，防止老年人因积水出现意外。

5.3.3.4 老年人不宜做连续长时间的活动，需要做一定休息后再继续活动。

供老年人休息的设施应当方便、舒适。

5.3.3.5 有利于对老年人活动时出现意外进行抢救。

5.3.3.6 具有夜间举行活动的场地，场地照明应成系统设置并能方便与建筑之间的交通联系。

5.3.4 场地步行系统与活动场的坡度应防止老年人滑到，必要时应在需要的地方或位置设栏杆。

5.3.5.1 无障碍通行除满足相关规范的要求外，还应结合老年人体能特点，提高路面、地面的平整性。

5.3.5.2 必要时在人员可能密集的场所周边设栏杆。

5.3.6.1 凡老年人经过的地方和活动的地方之间以及与老年人使用的建筑之间的照明应成为一个完整的系统。

5.3.6.2 灯光不对老年人的眼睛产生明显刺激。

## 5.4 救护设施标识

5.4.0 按照国家现行的相关规范设置相应的标识系统

## 5.5 应急与遮蔽设施

5.5.1.1 结合老年人体能及生理特点，同时结合基地规模和居住人数在场地

中设置公共卫生间

5.5.1.2 结合旅居养老男女人群比例特点，公共卫生间男女卫生洁具比例应按照 4:6 设置，卫生间的设计在急需时具有男女兼用可能性。

5.5.2.1 场地内主要活动场地结合基地所在区域的气候条件，采取必要的遮蔽措施，保证老年人活动的安全性和舒适性。

5.5.2.2 场地内步行系统结合基地所在区域的气候条件，采取必要的遮蔽措施，保证老年人活动的安全性和舒适性。

5.5.3.1 应兼顾老年人行动不便的体能特征设置。

5.5.3.2 应兼顾老年人行动不便的体能特征设置。

## **6 建筑设计与设备**

### **6.1 一般规定**

6.1.1 本条明确建筑设计与设备设施的评定项目与总分。

6.1.2 本条明确建筑设计与设备设施的评定方法。

### **6.2 建筑设计**

6.2.1 本条明确旅居养老基地建筑设计评定内容及总分。将建筑设计的评定内容分为建设内容、建筑形式、空间布局、通行要求、室内环境五部分内容，主要是为进一步满足老年人旅居生活中不断细分的服务需求内容和多元化生活方式。

6.2.2 本条明确了旅居养老基地的建设内容。将旅居养老基地基本建设内容确定为旅居生活、休闲愉悦、养生保健三大类，主要是在参考了《养老设施

建筑设计规范》中养老设施建筑的服务对象及基本服务配建内容，《城镇老年人设施规划规范》中老年人设施配建估规模、要求及指标内容基础上，并通过大量文献研究加以分析、归纳得出的。

6.2.3 旅居养老基地应结合所处的不同地域的气候、文化等差异性内容，关注老年人的生理和心理特点，确定主要建筑形式，除适应或尽可能满足多种老年人旅居生活的使用需求外，提供更多的文化体验内容。

6.2.4 本条主要是针对旅居养老基地的总平面图和主要建筑单体平面图，对总体布局、功能分区、交通流线等内容进行评价。

6.2.5 本条规定了旅居养老基地内涉及老年人出行水平交通无障碍和竖向交通无障碍的基本内容，并根据《无障碍设计规范》、《住宅建筑规范》、《住宅设计规范》确定了相应指标要求。

6.2.6 本条明确旅居养老基地内室内环境要求，除严格执行相关标准要求外，对日照、通风、温度、污染物来源、噪声来源、信息系统直接提出了更具有针对性和便于评价的指标要求，进以保证老年人室内生活的舒适性和安全性。

### 6.3 适老化设计

6.3.1 本条明确旅居养老基地适老化设计评定内容及总分。旅居养老基地设施的功能配置因为其综合性的服务属性，需要同时具备老年人住宅的居住条件、养老服务机构的配套设施和酒店的服务内容，综合考虑现有标准规范功能配置要求和老年人旅居生活方式的实际需求，本标准将适老化设计的评定内容分为居住用房、公共服务设施、旅居生活设施、休闲娱乐设施、养生保



健设施、安全性要求 6 个分项。

6.3.2 本条明确旅居养老基地老年人居住用房配置要求，对老年人居住用房的朝向、视线、窗地比、套型设计、套型比例级及套型居住、淋浴、盥洗、餐饮、休闲等基本功能空间提出建设要求，并明确了旅居养老基地老年人居住用房使用面积指标。

旅居养老基地老年人居住用房使用面积指标综合考虑了《旅馆建筑设计规范》、《养老设施建筑设计规范》和《中华人民共和国星级酒店评定标准》中关于住房面积的要求，以实际已运营并盈利的旅居养老项目床位数、基本建筑面积要求、居住用房和配套用房比例为参考进行确定。

6.3.3 本条明确旅居养老基地公共服务设施配置要求，公共服务设施的种类及设置条件主要参考《旅游饭店星级的划分与评定》标准，并结合老年人旅居养老实际生活需求而确定，将《旅游饭店星级的划分与评定》中门厅、餐厅、宴会厅或多功能厅、管理服务用房面积的最高标准要求，定为旅居养老基地基本配置要求。

6.3.4 本条明确旅居养老基地旅居生活设施配置要求，旅居生活方式往往涵盖了日常生活内容，设置公共浴室、便利店、理发室等更贴近日常起居行为习惯的设施，会进一步提升老年人对陌生环境的适应性。

6.3.5 本条明确旅居养老基地旅居休闲娱乐设施配置要求。休闲娱乐设施是旅居养老基地最主要的功能之一，结合老年人旅居养老休闲娱乐需求及现有养老服务设施中的配置内容，明确了旅居养老基地休闲娱乐设施的配置种类，并按照《养老设施建筑设计规范》要求明确休闲娱乐设施配置面积。

6.3.6 本条明确旅居养老基地养生保健设施配置要求。其中，健身房主要设

置适合老年人活动的室内健身设施；康复保健室提供病愈后处于康复期老人必要的健身康复支持设施；心理咨询室的设置是为了向有需要的老年人和老年人的家庭照顾者提供心理疏导和心理支持服务。

6.3.7 本条强调了旅居养老基地各方面安全性要求。旅居养老基地内提供了多种养老服务内容，所以安全性要求会更为严格。除按标准要求设施设置诊疗室、观察室外，本条文将旅居生活中“跌倒/坠落”的安全隐患作为主要防范内容，条文对室内高差、地面防滑等内容做出重点强调，减少由于设施设置不合理造成老年人意外伤害的情况。

## 6.4 建筑设备设施

6.4.1 本条明确旅居养老基地建筑设备设施的评定内容及总分。

6.4.2 本条明确旅居养老基地内便于老年人使用的日常生活设施，主要根据老年人的生理结构、人体工学数据和行为特征，对入户标识、门锁、把手、水龙头、饮水装置、家具提出要求。

6.4.3 本条明确旅居养老基地内给水排水要求。

6.4.4 本条明确旅居养老基地设施暖通空调的使用要求。

6.4.5 本条明确旅居养老基地内电气的设置要求。

## 7 智能化系统

### 7.1 一般规定

7.1.1 旅居养老基地智能化系统针对基地服务、健康服务、公共安全、智慧生活、基础设施等方面所提供的服务项目进行评定。

7.1.2 旅居养老基地智能化系统的规划、设计、建设应与基地开发定位相适应，并遵循国家和地方的有关标准和规范要求。

## 7.2 基地服务

7.2.1 基地服务主要针对一卡通系统、呼叫中心、信息发布系统、智能预定系统、环境监测系统、多媒体音视频系统、家政服务系统、超市服务系统等方面所提供的服务项目进行评定。

7.2.2 一卡通系统是利用一张智能卡，实现身份识别、开门、插卡取电、消费、图书借阅、物品寄存、签到、搭乘摆渡车、停车、门禁、考勤等功能。一卡通系统采用非接触式智能卡，在基地中实现一卡多用，一张卡走遍基地。一卡通系统可引入生物识别技术，如：指纹识别、静脉识别、人脸识别。

7.2.3 呼叫中心能为客户提供呼叫响应服务，识别每次来电号码/来信账号，具备来电/来信息的弹窗功能，记录客户每次关切问题并存档。

7.2.4 信息发布系统是用多媒体技术，给基地的人员提供相关业务信息、导引、导航、天气情况推送、温馨提醒等。

7.2.5 智能预定系统是建设一套智能预定平台，用户可通过智能 APP 预定、微信公众号预定、电话预定、网站预定、户内终端屏预定。预定内容包括就医、家庭医生、家政服务、保洁服务、超市送货、车辆、旅游、导游服务、就餐、参与活动。

7.2.6 环境监测系统是通过在基地内设置的物联网传感器对基地室内外环境进行监测，通过信息发布系统将监测数据显示。数据显示窗口包括室外显示屏、室内显示屏、户内屏、智能手机的客户端。

7.2.7 多媒体音视频系统包括视频显示设备、音响扩声设备、KTV 点歌机、无线话筒及信号接收设备、舞台灯光设备等。

7.2.8 家政服务系统具备业务派单、数据统计、重点客户跟踪，家政服务系统的后台具备相关报表分析功能。家政服务系统的服务内容包括：保姆服务、管家服务、钟点服务、煮饭洗衣、护理照顾、水电维修、管道疏通、清洁清理服务、搬家搬运服务等。

7.2.9 超市服务系统是基于旅居养老基地的电子购物平台，方便基地老者购买，方便商家销售、配送服务的智能电商平台。超市服务系统具备订购、配送查询、评星、投诉、分享、业务派单、数据统计、钟点客户跟踪，超市服务系统的后台具备相关报表分析功能。

### 7.3 健康服务

7.3.1 健康服务主要针对健康检测服务、电子健康档案、健康助手、智能看护、私人医生服务、智能床垫、多功能护理轮椅租赁服务等方面所提供的服务项目进行评定。

#### 7.3.2 健康检测服务

健康检测服务是通过在基地内设置的健康小屋或健康检测中心，为老者提供各项健康检测服务，对慢病人群进行筛查，提供就医指导、就医预约。

健康小屋或健康检测中心是用于体检、干预指导、健康宣教、知识获取的场所。具有智能预约、智能分析、远程咨询、远程诊疗的特点。

#### 7.3.3 电子健康档案系统

电子健康档案系统借助计算机实现对老者的健康数据进行规整和存储，

与各检测系统或设备（如：健康检测仪器、智能穿戴设备、生命体征探测器、定位系统等）进行实时通讯，相关数据实时上传归档。

基于云计算的电子健康档案管理系统是以互联网为基础的新型计算方式，可以有效实现资源和信息共享，并按需向各级用户提供信息，有助于实现个人健康信息的有效整合，为健康大数据决策提供依据。

### 7.3.4 健康助手

- 1 健康提醒服务包括体检提醒、服药提醒、膳食建议、运动建议。
- 2 生活提醒服务包括天气预报、空气质量、活动安排、文娱节目。
- 3 健康助手可扩展为微信公众号号、智能 APP 的智能推送服务。也可以通过电话告知。

### 7.3.5 智能看护

智能看护设备采用可穿戴型设备。

位置定位功能是通过基地内布置的物联网传感器，实时感知老者佩戴的穿戴设备的位置，并将位置信息上传到控制中心。

SOS 报警功能是在老者发生紧急状况时，通过按下报警按钮，平台上会收到报警信息，及时显示人员所在的位置，可以随时调出人员的信息，以及老人个人的健康状况、曾患过的疾病等相关信息，为医护人员的快速响应、紧急求助提供指引，工作人员可迅速进行支援。

防跌倒检测系统当检测到老者跌倒时，立即发送报警信息及位置信息到监控服务中心，通知救助人员前往救助。

心脉检测系统通过老者佩戴的穿戴设备，实时检测血压、心率、呼吸率、血氧含量等信息，并上传到控制中心。

7.3.6 私人医生同家庭医生模式，为老者提供点对点、连续、有效、及时和个性化健康服务。

### 7.3.7 智能床垫租赁服务

基地提供智能床垫租赁服务。智能床垫可以实时检测老者在睡眠过程中的呼吸心跳，记录在床/离床、离床次数、离床时间统计；探知连续体动、其他异常状态；探知离床长时间没有返回等异常状态；并提供异常状态报警、呼叫功能。

### 7.3.8 多功能护理轮椅租赁服务（1分）的评定内容：

基地提供多功能护理轮椅租赁服务。多功能护理轮椅是针对特殊型宾客和残障人士设计，采用微电脑控制，轮椅具有坐姿固定、挂药液瓶伸缩杆、隐藏马桶、背部按摩及锤击功能，满足不同类型老者的需求。

## 7.4 公共安全

7.4.1 公共安全针对报警系统、视频安防监控系统、出入库控制系统、电子巡查系统等方面所提供的项目进行评定。

### 7.4.2 报警系统

1 紧急求助的点位设置，包括：

户内紧急求助点位：设置于客厅、卧室床头、所有卫生间。求助点统一采用拉绳式的报警设备，利于跌倒老人触手可及。

公共卫生间：建设报警点位，采用拉绳式的报警设备。

室外空间：在老人活动区域，设有报警设备，可增加双向语音对讲功能，并结合视频监控。

2 入侵报警探测器点位设置，包括：

信息机房内设有入侵报警探测器。

水泵房内设有入侵报警探测器。

财务室内设有入侵报警探测器。

周界内设有防翻越报警探测器。

相关危险区域（如湖面）设有越界报警探测器。

3 超时不活动报警系统是通过探测技术，实时感知老者在活动状态，可对超时不活动提出报警。

4 报警系统中心配有接警中心、电子地图，能够实时显示所有求助、报警信息，具备实时反馈和应急预案。

#### 7.4.3 视频安防监控系统

1 监控点位：设置于服务台、大堂、主要出入口、餐厅、多功能厅、药房内部、重要机房、公共主要通道、地下车库、室外周界、室外公共活动区域等处，应做到基地无死角。

2 视频录像存储要求采用高清存储，存储时长不少于 30 天，可根据基地的特点加长存储时间。

3 系统联动是指视频安防监控系统具备与报警、门禁、紧急救助系统等联动，当其他系统发出联动指令时，监控中心调阅画面，并显示到监控大屏幕上。

4 视频分析是指视频安防监控系统对监控画面进行视频分析及处理，包括划线报警、区域警戒、目标检测、行为分析、远程诊断、快速图像检索等功能。

#### 7.4.4 出入口控制系统

1 门禁点位设置：针对重点房间，包括：信息机房、安保机房、财务室、药

房、天台出入口等处设置门禁点，限制非授权人员出入。

2 访客管理系统是对访客进行登记管理，访客具备远程预约服务。

3 停车场管理系统采用车牌识别通行，具备远程预约/预订车位系统，方便访客进出。

7.4.5 电子巡查系统是采用离线式或在线式的巡查设备，在提前规范好的路线、时间上进行巡查。

## 7.5 智慧生活

7.5.1 智慧生活主要针对内信息系统、智能门锁、户内智能控制、户内设备控制、房态管理系统、人工智能系统、智能马桶、互动聊天等方面所提供的项目进行评定。

### 7.5.2 户内信息系统

1 户内设置电视机，可以是模拟电视、数字电视、IPTV 模式、卫星电视多种模式。宜设有境外频道，满足不同需求。

2 户内设置电话机，为方便老人使用，应采用特大案件的电话机，具有粘贴照片的快捷电话按键。

3 户内无线 WIFI 覆盖可采用大功率 AP，也可以采用多个面板式小功率 AP，做到房间内 WIFI 信号全覆盖。

7.5.3 智能门锁也叫电子门锁，是区别于传统机械锁，具有安全性，便利性，先进技术的复合型锁具。具有钥匙开门、刷卡开门、密码开门。可扩展其他开门方式：生物识别开门（指纹、人脸识别）、蓝牙开门等。

### 7.5.4 户内智能控制



- 1 感应式廊灯方便老者回到户内，自动感应并打开廊灯。
- 2 感应式起夜灯方便老者半夜如厕时，自动感应并打开起夜灯。
- 3 户内一键闭电功能是指在门口设置 1 个快捷按键，老者出门时，通过这个按键能够将室内的受控电源关闭。功能等同于插卡取电模块。
- 4 床头总控开关用于老者睡觉前，通过这个按键可以将电源总关。

#### 7.5.5 户内设备控制

- 1 空调、新风和地暖系统的自动控制，根据室内环境进行自动调节。
- 2 电动窗帘可以通过遥控器、智能终端设备进行控制。
- 3 自动恒温淋浴设备具备自动调整出水温度到 40 度。

7.5.6 房态管理系统是通过物联网技术，将房内的各个传感器数据进行汇总，使得管理中心能够实时掌握户内的情况。

7.5.7 人工智能系统具有通用操作系统所具备的所有功能，并且包括语音识别、机器视觉、执行器系统、和认知行为系统。具体的来说应包含（但不限于）以下子系统：文件系统、进程管理、进程间通讯、内存管理、网络通讯、安全机制、驱动程序、用户界面、语音识别系统、机器视觉系统、执行器系统、认知系统等。

7.5.8 智能马桶的“非接触式肠道水疗”是以非接触式方式将 37℃温水喷入直肠深处 10~15 厘米、起到软化宿便、清洁肠道、便后肛周消炎、促使肠道排空的作用。

#### 7.5.9 互动聊天

聊天工具/机器人、康复/医疗机器人具备双向语音，互动聊天、康复指导、医疗建议。

## 7.6 基础设施

7.6.1 基础设施主要针对信息设施系统、信息化运用系统、火灾自动报警系统、机房工程、UPS 不间断电源系统等方面所提供的项目进行评定。

### 7.6.2 信息设施系统

1 信息设施系统是为满足基地的应用与管理对信息通信的需求，将各类具有接收、交换、传输、处理、存储和显示等功能的信息系统整合，形成基地公共通信服务综合基础条件的系统。

2 信息设施系统包括：通讯接入系统、综合布线系统、信息网络系统、无线 WIFI 建设、有线电视系统、无线对讲系统。

3 通讯接入系统是主要是将电信、移动、联通三家信号接入到基地内，采用 FTTH 的方式，实现光纤宽带用户申请、室外线路敷设、进入弱电机房、通过光猫、经过路由、进入交换机、最后到用户。

4 综合布线系统是基地建设数字化信息设施系统的基础设施，是将所有语音、数据等系统进行统一的规划设计的结构化布线系统，为基地提供信息化、智能化的物质介质，支持语音、数据、图文、多媒体等综合应用。综合布线系统是基地信息设施系统的“高速公路”，它使话音和数据通信设备、交换设备和其他信息管理系统彼此相连，又使这些设备与外界通信网络连接。

5 信息网络系统是以电子计算机为主的各种网络设备和通信资源构成的，在各种智能控制作用下的大系统和复杂系统，它是高效率产生、处理、分发和控制信息的物质基础。主要包括路由器、核心交换机、汇聚交换机、接入交换机、服务器等。

### 7.6.3 信息化运用系统

1 基地物业服务系统是集前台接待、收银管理、餐饮管理、娱乐管理、员工管理系统，客户管理系统，物品管理系统，前台管理、订房系统等强大功能为一身的基地信息化管理软件。

2 信息网络安全系统是为防止基地信息网络本身及其采集、加工、存储、传输的信息数据被故意或偶然的非授权泄露、更改、破坏或使信息被非法辨认、控制，即保障信息的可用性、机密性、完整性、可控性、不可抵赖性。

### 7.6.4 火灾自动报警系统

1 火灾自动报警系统和消防广播系统，相关建设标准应满足消防规范要求。

2 背景音乐系统是在室外区域、室内大堂、电梯厅、公共活动区域、功能间等建设背景音乐系统；基地具备分区业务广播、寻呼广播和播音广播功能。

### 7.6.5 机房工程

1 智能化设备总控室是基地智能化的控制机房也是安保中心，要求 24 小时有人值守，提供 VRV 空调，常年制冷，提供 UPS 不间断电源。

2 信息中心机房是存放服务器、管理软件的机房；提供恒温恒湿的环境；提供气体灭火系统；提供 UPS 不间断电源。

3 运营商的接入机房，包含电信、移动、联通、铁塔、电视等五个专业，可分别独立设置机房也可合并建设：

分别独立设置机房：各机房面积 10~15 平方米，各机房内预留接地点，独立设置配电箱及电表。

各专业共用机房：机房总面积 40~50 平方米，各机房内预留接地点，各专业独立设置配电箱及电表。

### 7.6.6 UPS 不间断供电系统

建设 UPS 不间断电源系统，供电范围包括智能化设备总控室、信息中心机房、前段智能化设备。满足智能化设备不间断供电运行 2 小时。

## 7.7 加分项

7.7.1 加分项主要针对方面所提供的项目进行评定。

1 针对节能建设方面进行加分，提倡绿色节能型的养老基地，针对机电设备、照明系统进行节能控制，对基地能耗进行管理和分析。

2 针对老者外出定位、紧急救护、志愿者服务 3 个方面进行加分。

3 针对健康大数据进行加分。

4 针对基地信息集成进行加分。

### 7.7.2 设备监控系统

1 机电设备监控系统是对公共区域空调、新风、送排风、给排水系统的自动化控制。

2 智能照明控制系统是对公共区域照明系统分区管理和控制。

3 能耗管理系统是对水、电进行分户、分区计量和分析管理；对大型设备机房进行独立计量和分析管理；系统相关数据具备报表分析功能。

7.7.3 老者外出定位系统是用于老者集体外出时的定位系统，通过物联网技术，将老者的定位实时传输到领队智能手机上。系统具备实时定位功能、超出距离报警等功能。

7.7.4 紧急救护应急服务系统具有完善的应急预案，采用信息化管理，联动相关智能化设备设施，并与就近医院联动，实现快速、高效的紧急救护。以

提高对突发事件的报警和反应能力，改善应急反应的资源配置。本系统是一个涵盖应急管理整个过程，包括应急准备、监测预替、应急响应（应急指挥）和应急恢复，由应急需要的组织机构、医疗、运输、通讯设施等构成的，运用各种技术手段和方法，以期有效预防和处理突发事件，减少伤亡，应急医疗的动态救护系统。

#### 7.7.5 志愿者服务系统

志愿者服务系统是基地为引入志愿者、社工参与养老基地服务的一个信息化系统，提供便捷的志愿者参与通道；定期组织志愿者活动。对志愿者进行管理、实名认证；提供远程服务、定期服务、点对点服务通道。

#### 7.7.6 健康大数据系统（2分）的评定内容：

健康大数据系统可以通过健康体检、医疗、康复诊疗等收集到数据量大、数据种类多、实时性强的老者健康大数据，同时通过医生端工作站共享健康数据，依据健康科学理论，开展专业的健康数据分析，还可以实现科学而系统的健康分析，通过对健康数据进行处理、分析、归纳、总结其深层次的规律，得出专业而精准的个人健康指导方案，其特点是涵盖人群广，涉及的健康数据全面。

健康大数据系统整合再利用对于身体状况监测，疾病预防和健康趋势分析都具有积极的意义。健康大数据系统是一种能够实现降低人力物力成本的新型大数据应用模式。

健康大数据系统具备数据长期的持续性特点，可以称为“慢数据”，是一种通过一种简单的方法，在三个月、半年甚至更长的时间内，持续不断地监测某些健康指标，通过长时间的健康数据积累，准确预测老者未来患上的

某种疾病的可能性，以达到中医所讲的“治未病”的效果。

### 7.7.7 信息集成管理平台

信息集成管理平台，也是基地应急指挥平台，集成内容包括：监控系统、报警系统、门禁系统、电梯控制系统、停车场管理系统、巡更系统、楼宇自控系统、照明控制系统、背景音乐系统、无线对讲系统、电子健康档案系统、户内智能系统、信息发布系统、呼叫中心、一卡通系统、家政服务系统、物业管理系统、智能预订系统、超市服务系统等。

实时掌握基地相关数据，包括：人员数量、车辆数据、能源消耗、入住率、商业消费、电梯运行情况、设备管理、照明管理、能源管理、安防系统、通讯系统、WIFI 接入情况、健康数据、档案管理等进行集中统一集成和管理。

## 8 运营与服务

### 8.1 一般规定

8.1.1 运行与服务的评定主要针对运营机构的管理，室内配置与服务，基地环境维护，设备设施维护，有关日常生活、健康医疗、休闲娱乐等方面所提供的服务项目进行评定。

### 8.2 运营管理

8.2.1 运营机构的管理包括管理制度与服务规范、从业人员职业资格、运营模式三个方面的内容。

8.2.2 运营机构应有健全的运营管理制度和服务规范，各个岗位有操作规程、人员持证上岗，有突发事件处置的应急预案以应对突发状况的发生，运营机构或

物业管理机构获得有关管理体系认证是管理与服务质量的一种保障，并且具有不断改进的制度与措施，以适应不断变化的市场需求。

8.2.3 各岗位从业人员具备执业资格是保障服务专业、规范的基本条件。

8.2.4 运营模式包括形成连锁品牌、同一家机构具有多家基地资源，覆盖面广，以适应不同市场需求。基地购买商业保险是运营中的一种保障措施。

### 8.3 室内配置与服务

8.3.1 室内配置与服务是室内各功能空间的落实与提供服务的到位，按空间划分包括前厅、公共空间、客房三大部分。

8.3.2 前厅空间功能主要包括接待、迎送、咨询，配置主要以舒适、方便、干净卫生、安全为原则。

8.3.3 公共空间主要包括楼梯、电梯、走廊、餐厅、室内活动场地、健身房等空间，以舒适、防滑、安全为原则。

8.3.4 客房是居住者滞留时间最长的地方，其配置与服务关系到居住者最切身的感受。此部分包括客房整体的配置都涉及日常生活的方方面面，包含装修风格的感受、安全疏散贴心提示、照明隔音遮阳、电视电话互联网、布草配置、其他日常服务项目等。日常餐饮对于老年人来说很重要，除了在外就餐，客房也需具备炊事功能，供老年人自己做饭。客房卫生间是老年人使用频率较高的功能区，特别对卫生的要求包括防滑、室温、洗漱、洗浴、如厕、紧急呼叫装置、排风装置、热水供应、洗浴用品等。客房卫生定期全面清理，所配设施保持正常使用。

## 8.4 环境维护

8.4.2 基地环境和建筑外观是给入住客人的第一印象，保持建筑外观定期修整，保持整洁统一。基地内垃圾收集规范、及时清运。基地内如有景观水体，要保持其水面无杂物、水质干净、水体周边有安全措施和安全提示。

8.4.3 室外活动场地是老年人经常活动的地方，要求整洁、健身设施保证安全、地面防滑。考虑夏季室外活动时还需要有适当的遮阴措施。目前老年人晚饭后喜欢散步或跳广场舞，所以室外活动场地以及基地园区内要有照明设施。

基地内的绿化给人以直观印象，树木植被保持生长旺盛、定期修剪，选择种植观赏效果好并具地方特色的花卉植物。

8.4.4 基地内交通秩序与路面维护是保障居住环境质量的主要方面之一。基地内交通以优先照顾行人为主，要求机动车限速以保障行人安全，限制机动车鸣笛以保障安静的居住环境，禁止机动车乱停乱放以保障居住环境的舒适。基地内路面、路灯、交通标识保持完善，有地下车库时，安装停车导视系统。为方便老年人出行，基地内无障碍通道保持连续畅通，无障碍坡道临空一侧有栏杆和防滑扶手。

## 8.5 设备设施维护

设备设施维护主要包括维护管理和维护措施，维护管理和维护措施得当可使设备设施保持正常运行状态并延长使用寿命。

## 8.6 日常生活服务



日常生活服务内容较为琐碎，但与老人日常生活需要密切相关，其服务内容也不会一成不变，可以随着客户需求不断改进和增加。

### **8.7 健康医疗服务**

虽然基地服务的对象为自理老人，但许多老人会有慢性病或突发疾病状况，基地应具备紧急救助预案，做到有备无患。与邻近大医院建立协作关系，急救时得到及时治疗，需要就医时提供陪同服务。

### **8.8 休闲娱乐和培训服务**

旅居老人的主要休闲目的为观光游览、养生休闲。观光旅游范围是当地周边的旅游景点，但与通常的旅游有所不同，老年人的旅游要放慢节奏，游览景点的间隙可在基地内开展各类休闲活动、培训讲座。休闲娱乐活动内容也不是一成不变的，可根据老人的建议进行调整和改进。

### **8.9 加分项**

**8.9.1** 为鼓励构建绿色低碳运营方式，在加分项当中采用节能、节水等新技术的基地予以鼓励和引导。

