

## 附录 旅居养老基地评定指标

### 表 A.旅居养老基地环境与设施评定指标（180 分）

评定项目 及 分 值	分项及分值	子项 序号	定性定量指标		分 值	
环境与景观 (100)	自然 环境 (28)	A01	位于具有明显特点的自然环,如海岸、湖泊、河流、山脉、丘陵、森林、国家自然保护区等季节性自然景观区域,并具有可观赏性		7	
		A02	位于具有明显特点的自然环,如海岸、湖泊、河流、山脉、丘陵、森林、国家自然保护区等季节性自然景观区域,并具有可达性		7	
		A03	位于具有明显特点的自然环,如海岸、湖泊、河流、山脉、丘陵、森林、国家自然保护区等季节性自然景观区域,并具有可参与性,如体验、竞技、维护、生产、协助等		7	
		A04	位于具有明显特点的自然环,如海岸、湖泊、河流、山脉、丘陵、森林、国家自然保护区等季节性自然景观区域,并具有可休憩性		7	
	气候与地质 条件 (28)	A05	具有一定适宜老年人居住的户外温湿度气候周期(连续天数)		180天及以上	20
					90天	(12)
					60天	(10)
					30天	(8)
		A06	在适宜老年人居住的户外温湿度气候周期内无安全隐患,如泥石流、换跑、塌方等		180天及以上	8
					90天	(7)
					60天	(6)
					30天	(5)
	人文景观场 所 (24)	A07	位于具有人文景观,如历史遗迹、文化遗址、宗教寺庙建筑、特定纪念场所等区域内,且具有观赏性		6	
		A08	位于具有人文景观,如历史遗迹、文化遗址、宗教寺庙建筑、特定纪念场所等区域内,且具有可达性		6	
A09		位于具有人文景观,如历史遗迹、文化遗址、宗教寺庙建筑、特定纪念场所等区域内,且具有参与性,如体验、竞技、维护、生产、协助等		6		
A10		位于具有人文景观,如历史遗迹、文化遗址、宗教寺庙建筑、特定纪念场所等区域内,且具有休憩性		6		

	休闲观光外延条件（50公里以内） （20）	A11	车（船等）行程半日往返休闲观光自然、人文景点（设施）数量	6 处以上	10
				4-5 处	（8）
				2-3 处	（6）
		A12	车（船等）行程一日往返休闲观光自然、人文景点（设施）数量	4 处以上	10
				3-4 处	（8）
				2 处	（6）
设施 （80）	交通设施 （30）	A13	具有省（市）际间交通设施，可一次到达基地所在区域（市、县、镇）	轨道交通（高铁）	20
				航空交通	（15）
				道路交通（国道、省道）	（12）
				水运交通	（10）
		A14	具有二次交通（接驳）设施直接到达基地	专线交通	10
				道路交通	（8）
				水运交通	（6）
				其他交通	（5）
	医疗与救护设施 （15）	A15	基地内设老年人医疗设施		8
		A16	所在地区设有综合医院，建立有合作服务协议，提供 24 小时服务	距离 10 公里以内	7
				距离 15 公里以内	（6）
				距离 20 公里以内	（5）
距离 25 公里以内				（4）	
商业设施 （20）	A17	综合商业购物中心	1 公里内	5	
			3 公里内	（3）	
			5 公里内	（2）	
	A18	特色文化商业（街）	1 公里内	5	
			3 公里内	（3）	
			5 公里内	（2）	
	A19	特色餐饮与购物（街）	1 公里内	5	

				3 公里内	(3)		
				5 公里内	(2)		
				A20	综合超市	1 公里内	5
						3 公里内	(2)
						5 公里内	(2)
				文化娱乐设施 (15)	A21	步行半日往返（特色观览场馆、文博场馆、观演场馆、游乐园、其他）数量	8 处及以上
	6-7 处	(6)					
	4-5 处	(5)					
	2-3 处	(4)					
	A22	步行一日往返（特色观览场馆、文博场馆、观演场馆、游乐园、其他）数量	6 处及以上		7		
			4-5 处		(5)		
				2-3 处	(4)		

**表 B. 旅居养老基地场地评定标准标（120 分）**

评定项目 及 分 值	分项及分值	子项 序号	定性定量指标	分 值
环境（18）	日照（6）	B01	场地内具有良好日照条件，居住套房获得连续日照时数不少于 3 小时	6
			场地内具有较好日照条件，居住套房获得日照时数累计不少于 3 小时	（5）
			场地内具有良好日照条件，居住套房室内可获得日照不少于 2 小时	（4）
	采光（6）	B02	结合场地条件基地的建筑与活动场地采光充足	6
			结合场地条件居住楼栋与活动场地采光充足	（5）
			结合场地条件居住楼栋与活动场地获得有效采光	（4）
	卫生（6）	B03	居住楼栋间距大于当地建筑卫生间距，无视线干扰	6
			居住楼栋间距大于当地建筑卫生间距，无明显视线干扰	（5）
			居住楼栋间距不小于当地建筑卫生间距	（4）
交通（26）	道路（5）	B04	临近城市（区域）高速路，且方便直接到达与出行	5
			临近城市（区域）主干道，且方便直接到达与出行	（4）
			临近城市（区域）干道，且方便到达与出行	（3）
			临近城市（区域）次干道，且方便到达与出行	（2）
	交通（5）	B05	与周边道路衔接顺畅，场地内交通组织架构清晰，各种车辆行驶有序，人行交通安全	5
			与周边道路衔接顺畅，场地内交通组织架构清晰，无人流车流交叉现象	（4）
			与周边道路衔接顺畅，场地内交通组织架构清晰，行驶安全	（3）
	停车（8）	B06	满足停车需要，停车率不小于 60%（车位/套房）	3
			满足停车需要，停车率不小于 40%（车位/套房）	（2）

			满足停车需要，停车率不小于 20%（车位/套房）	(1)
		<b>B07</b>	设团体专用停车场（库）、设老年人旅行车位，设无障碍停车位	3
			设老年人旅行车位，设无障碍停车位	(2)
			设无障碍停车位	(1)
		<b>B08</b>	设有停车库时，车库停车位数量不少于总停车位数量的 70%	2
			设有停车库时，车库停车位数量不少于总停车位数量的 50%	(1)
	<b>消防（4）</b>	<b>B09</b>	满足消防车的通达性与救护的需要	4
	<b>急救（4）</b>	<b>B10</b>	满足救护车的通达性，方便救护车停靠在被救护人居住楼栋的门厅，设直升机停机坪	4
			满足救护车的通达性与救护需要	(3)
	<b>绿地与活动场地（51）</b>	<b>绿植与绿地（15）</b>	<b>B11</b>	植物种类丰富，成长良好，植物种类数量不少于当地可种植植物种类的 60%
<b>B12</b>			无有毒植物和挥发花粉植物	2
<b>B13</b>			沿主要道路上两侧无针叶植物和自然落果植物	2
<b>B14</b>			以地方特色植物为主，合理配置植物种类	3
<b>B15</b>			场地内及周边的乔木选用遮阴效果明显的树种，树杈高度不低于 3.5 米	3
<b>B16</b>			无裸露土	2
<b>景观（10）</b>		<b>B17</b>	绿植配置能结合室外活动与观赏需要配置	3
		<b>B18</b>	绿植配置能结合当地季节变化，植物形态与色彩特点明显	2
		<b>B19</b>	场地景观节点处绿植配置与组合能满足空间转换与观赏要求	2
		<b>B20</b>	利用各类建筑和构筑物等进行绿化，增加有效绿视率	3
<b>活动场地（12）</b>		<b>B21</b>	活动场地面积依据需要确定，但不少于绿地的 15%	2
		<b>B22</b>	应具有良好的日照、采光、防风、防滑、遮阴条件	2
		<b>B23</b>	地面采用渗水铺装材料，场地无积水	2
		<b>B24</b>	设有适合老年人使用的休息的设施	2
		<b>B25</b>	设有紧急救护呼叫电话或其他通讯设施	2
		<b>B26</b>	具有良好的夜间照明	2

	坡度 (4)	B27	人行道道路平缓、无明显的凹凸起伏, 纵向坡度大于 8%	2
			人行道道路坡度大于 8%时, 一侧设有扶栏	2
	无障碍通行 (5)	B28	满足无障碍设施规范的要求, 无障碍设施具有连贯性、通达性	3
		B29	人员密集的场地、通道等一侧设有护栏或扶手	2
	灯光与照明 (5)	B30	设有完善的照明系统, 无死角	3
		B31	选用灯具的光线柔和, 无炫光	2
救护设施标志与标识 (10)	标志 (5)	B32	避难场所, 消防车、救护车通道与停靠场地、直升机停机坪设有标志	3
		B33	标志位置合理、造型与图形识别性强	2
	标识 (5)	B34	避难场所, 消防车、救护车通道与停靠场地、直升机停机坪设有标识	3
		B35	标识贴切、标注鲜明	2
应急与遮蔽设施 (15)	公共卫生间 (5)	B36	结合活动范围设置公共卫生间, 位置合理、距离适宜、配置满足需要	5
			结合建筑布置设置对外使用的公共卫生间, 位置合理、配置满足需要	(3)
	遮蔽设施(6)	B37	主要人行道及活动场地设有遮阳、遮雨、挡风棚架, 做到防晒、防雨(雪)和大风侵扰	6
		B38	主要人行道采取了防晒、防雨(雪)、防大风侵扰措施	(4)
	防灾设施(4)	B39	结合活动场地、绿地设置临时避难场所, 配置必要的临时避难设施	4

表 C. 旅居养老基地建筑设计与设备评定指标（400 分）

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值
建筑设计 (120)	建设内容 (12)	C01	基地建设内容满足老年人旅居生活、休闲愉悦、养生保健功能	8
		C02	主要建筑的结构型式考虑使用灵活性并留有扩建、改建的余地	4
	建筑形式 (12)	C03	基地建筑形式简洁明快，体现地域文化特点	6
		C04	基地建筑色彩柔和、温暖，易于识别，且与环境协调，无眩光干扰	6
	空间布局 (16)	C05	基地内建筑空间布局要与管理方式、服务相适应，做到功能分区明确、内外交通联系方便、各种流线组织良好	8
		C06	基地建筑内要保证老年人居住用房、公共服务设施、旅居生活设施、休闲愉悦设施、养生保健设施具有良好的环境	8
	通行要求 (42)	C07	基地内二层及以上的建筑设置一部医用电梯	3
		C08	以方便老年人出行为目的，考虑多种电梯布置形式	3
		C09	基地内建筑出入口与道路连接顺畅	2
		C10	基地内建筑主要出入口，要有明显统一的导向标识，能引导老年人直接到达门厅	2
		C11	基地各类服务设施、楼梯间、台阶、坡道等处设置的各类标志要强调功能作用，醒目、易识别、满足夜间使用需求	2
		C12	大面积玻璃需有防撞提示	1
		C13	基地内建筑主要出入口满足机动车上、下客的需求	2
		C14	在主要建筑物主入口处设置摆渡车等便于基地内通行的小交通设施	3
		C15	基地内建筑主要出入口与地面存在高差时采用缓步台阶和坡道过渡	2
		C16	缓步台阶踢面高度不大于 120 mm，踏面宽度不大于 350 mm；坡道坡度不大于 1/12，连续坡长不大于 6.00m，平台宽度不小于 2.00m	2
		C17	基地内建筑设置遮蔽空间，所有主要建筑出入口，结合气候条件设置防风、防雨雪设施	3
		C18	作为主要交通的楼梯间，不采用扇形踏步，不在楼梯平台区内设置踏步，梯段净宽不小于 1.50m	2
		C19	楼梯踏面宽度为 320mm-330mm；梯面高度不高于 150mm，梯面高度不出现梯高的变化	2

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值
		C20	楼梯踏步与走廊地面对接处用不同颜色区分，并设有提示照明	2
		C21	老年人经过及使用的公共空间沿墙面安装安全扶手	3
		C22	扶手要防滑、热惰性良好、色彩鲜明，并保持连续；扶手直径为 30mm-40mm，扶手的最小有效长度不小于 200mm	3
		C23	基地内走廊净宽不小于 2.1m	3
		C24	老年人居住用房房间的开启净宽不小于 1.2m，且向外开启或为推拉门，门体重量不易过重	2
	室内环境 (38)	C25	基地内各类老年人用房保证充足的日照和良好的通风	8
		C26	走道、楼梯间、公共卫生间要有自然采光和自然通风	4
		C27	基地内建筑在装修完成半年后投入运营	4
		C28	地毯、家具等装饰物满足安全使用要求	4
		C29	基地建筑屋内温度保持在 20 度至 27 度	4
		C30	过渡空间温度结合室外温度进行调整	4
		C31	不紧邻电梯井道设置老年人居住用房	3
		C32	相邻房间的电器插座要错位布置且不贯通	2
		C33	相邻房间的壁橱之间设置满足隔声要求的隔墙	2
C34	基地根据网络服务和信息化管理的需求，敷设线路，预留接口并与相关的上一级系统连接	3		
适老化设计 (180)	老年人居住用房 (76)	C35	老年人居住用房布置在采光通风良好的地段，邻近公共绿地、公共服务设施、旅居生活设施、休闲愉悦设施和养生保健设施	6
		C36	保证主要居室有良好的朝向，且避免视线干扰	4
		C37	主要居室的采光窗洞口的窗地面积比不低于 1/6	4
		C38	基地内老年人居住用房的套型设计要充分考虑到老年人多种居住形式，包含一室套型、两室套型和两室以上套型	6
		C39	按照 70%的一室套型、20%的两室套型、10%的两室以上套型进行设置	6
		C40	一室套型使用面积不低于 40	4

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值	
		C41	两室套型使用面积不低于 60	4	
		C42	两室以上套型使用面积不低于 60, 双人卧室使用面积不小 16 m <sup>2</sup> , 单人卧室使用面积不小于 12 m <sup>2</sup> , 且每套不多于六床	4	
		C43	套型平面布局合理、功能关系紧凑、空间利用充分, 保有最简捷流线	4	
		C44	基地内老年人居住用房一室套型、两室套型、两室以上套型均应满足居住、淋浴、盥洗、餐饮、休闲等基本功能空间需求	5	
		C45	套型内设置行李箱架、更衣和换鞋空间	2	
		C46	设置洗衣机、烘干机及晾衣空间	3	
		C47	设置电视机、冰箱、电脑、电话等日常生活设施	2	
		C48	卧室设置独立的卫生间	2	
		C49	卧室开间不小于 4.2m	3	
		C50	厨房按炊事操作流程布置	2	
		C51	厨房设置洗涤池、案台、电磁炉炉灶及排油烟机、热水器等基本设施	3	
		C52	卫生间满足安全使用要求	3	
		C53	卫生间设置满足使用需求的挂衣钩、毛巾架、壁挂托架等基本设施	2	
		C54	卫生间设置智能马桶坐垫、助浴坐凳等方便老年人如厕、洗浴的设施	3	
		C55	套型设置观景台, 观景台布置考虑景观因素, 适当增大面积	3	
		C56	观景台设置便于老年人使用的低位晾衣装置	1	
		公共服务设施 (32)	C57	基地设置门厅、餐厅、宴会厅或多功能厅、管理服务用房	6
			C58	按照不低于 200 m <sup>2</sup> 使用面积的要求设置门厅	4
	C59		门厅设置总服务台(包括接待、结账、问询等)、前台办公室、休息会客区、卫生间、物品寄存、内线电话、酒吧、楼梯、电梯厅等内容, 缺少两项及两项以上内容不得分	5	
	C60		餐厅按照每人每座面积不少于 2 m <sup>2</sup> 来设置餐位	2	
	C61		按照老年人不同的饮食习惯进行布置	2	

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值	
		C62	宴会厅或多功能厅按照每人面积不少于 2 m <sup>2</sup> 设置	2	
		C63	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	2	
		C64	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	2	
		C65	按照不少于 7.5 m <sup>2</sup> /床的面积设置管理服务用房	4	
		C66	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、设备用房等内容, 缺少两项及两项以上内容不得分	3	
	旅居生活设施 (12)	C67	基地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	3	
		C68	设置公共浴室、便利店、理发室等旅居生活设施	3 项以上	3
				1-3 项	(2)
		C69	设计要求	设施完全满足老年人旅居生活需求	6
				公共浴室考虑作业流线, 设置水疗(SPA)、按摩、足浴、蒸汽浴室等休闲设施, 设置环境要求安静, 视线需要遮挡, 且有独立的出入口	(2)
				便利店要求满足老年人日常生活用品需求	(2)
				基地按总床位数的 1%至 2%设置理发室席位, 并不少于 2 个	(2)
	休闲愉悦设施 (18)	C70	基地按照不少于 8 m <sup>2</sup> /床的标准设置休闲愉悦设施	6	
		C71	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 等适宜老年人生理特点的休闲愉悦设施	8 项以上	6
				5—8 项	(4)
				1—4 项	(2)
		C72	设计要求	设施完全满足老年人休闲愉悦需求	6
				设施布置位置避免对老年人居住用房产生干扰, 平面及空间形式符合相关活动要求	(4)
	游泳池按卫生防疫要求布置, 水深不大于 1.3m			(2)	
	养生保健	C73	基地按照不少于 3 m <sup>2</sup> /床的标准, 设置养生保健设施	3	

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值	
	设施 (12)	C74	设置健身房、康复保健室、心理疏导室等养生保健设施	3 项以上	3
			1-3 项	(2)	
		C75	设计要求	设施完全满足老年人养生保健需求	6
				健身房按老年人生理特点设置齐全的器械设备, 有较全的健身项目	(2)
				康复保健室的地面平整, 表面材料具有弹性, 房间的平面布局满足不同康复设施的使用要求	(2)
				心理疏导室使用面积不小于 10 m <sup>2</sup>	(2)
	安全性要求 (30)	C76	基地内设置诊疗室、观察室, 具备完善的紧急抢救措施		3
		C77	诊疗室的位置方便老年人就医和急救		2
		C78	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		2
		C79	老年人所经过的路径内不设置裸放的散热器、开水器等高温加热设备, 不摆设造型锋利和易碎饰品, 以及种植带有尖刺和较硬枝条的盆栽		3
		C80	易与人体接触的热水明管有安全防护措施		1
		C81	老年人居住用房设安全疏散指示标识		2
		C82	墙面凸出处、临空框架柱等采用醒目的色彩或采取图案区分和警示标识		1
		C83	室内地面选用平整、防滑、耐磨的装修材料, 不采用地毯		2
		C84	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		2
		C85	厨房、卫生间及走廊等公用部位采用清扫方便的防滑地砖		2
		C86	室内通道墙面阳角做成圆角或切角, 下部做不低于 350mm 高的防撞板		2
		C87	室内满足无高差设计要求, 门槛高度不大于 20mm, 并设坡面调节		2
		C88	每套的空调电源插座、普通电源插座与照明分路设计		2
		C89	厨房电源插座和卫生间设独立回路		1
C90		电源插座采用安全型电源插座		1	

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值
		C91	套型内厨房不采用燃气灶	2
建筑设备设施 (100)	日常生活设施 (24)	C92	基地内建筑入户门前设置便于识别的标志	3
		C93	门锁与把手部位设置局部照明，入户门及户内门均不采用球形把手，采用下压式门把手，设置门扇关门拉手	4
		C94	选用内外均可开启的锁具	2
		C95	基地内建筑洗手盆的冷、热水龙头，采用光电控制的感应式自动水龙头或采用长柄杠杆式、掀压式水龙头，要求有恒温控制	4
		C96	水龙头把手净长度在 120mm-160mm 之间	2
		C97	基地内设置提供饮用纯净水的装置	3
		C98	基地内建筑中使用的家具考虑适老化设计内容，需要开启的门扇和抽屉设置方便老年人使用的拉手	6
		给水排水 (24)	C99	基地各类生活供水系统水质符合国家现行有关标准的规定
	C100		基地设置热水供应系统，生活热水系统配水点的供水水温不低于 45℃	3
	C101		热水供应有控温、稳压装置	2
	C102		卫生器具和配件采用节水型低噪音产品	3
	C103		公共区域内卫生间，女性卫生洁具配置数量不少于男性卫生洁具配置数量	3
	C104		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	2
	C105		套型内设置淋浴器和洗衣机部位设置地漏	2
	C106		设置洗衣机的部位采用能防止溢流和干涸的专用地漏	2
	C107		洗衣机设置在阳台上时，其排水不排入雨水管	1
	暖通空调 (28)	C108	根据基地所处气候区及当地能源情况，采取适宜的采暖及空调系统	6
		C109	采暖系统采用不高于 95℃ 的热水作为热媒，并有可靠的水质保证措施	3
		C110	套内采暖设施配置室温自动调控装置	3
		C111	设有洗浴器并有热水供应设施的卫生间按沐浴时室温为 25℃ 设计	2
C112		采暖方式	基地内建筑鼓励采用地面辐射采暖系统，按主要房间划分采暖环路	5

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值
			采用散热器时, 选用体型紧凑、便于清扫、使用寿命不低于钢管的产品, 并明装, 散热器的外表面积刷非金属性涂料	(3)
		C113	基地内的厨房、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	4
		C114	基地内的水泵和风机等产生噪声的设备, 采取减振降噪措施	2
		C115	基地内的空调系统设置分室温度控制措施	3
	电气 (24)	C116	每套老年人居住用房设电能计量表, 并单设配电箱, 配电箱内设电源总开关, 电源总开关采用可同时断开相线和中性线的开关电器	3
		C117	配电箱内的插座回路装设剩余电流动作保护器	1
		C118	建筑照明控制开关选用宽板翘板开关, 安装位置醒目, 且颜色与墙壁区分, 高度距地面 1.1m	3
		C119	老年人居住用房至卫生间的走道墙面距地 0.4m 处设嵌装脚灯	3
		C120	居住用房的顶灯和床头照明采用两点控制开关	2
		C121	老年人居住用房每套设有有线电视系统、电话系统和信息网络系统, 设置配线箱	2
		C122	有线电视、电话、信息网络等线路集中布线	2
		C123	基地内建筑设置安全防范系统	4
		C124	当发生火警时, 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	4
		加分项 (40)	设计 (10)	C125
信息化(10)	C126		基地内建筑在规划设计、施工建造和运行维护阶段中的任意一个阶段应用建筑信息模型(BIM)技术	10
设备设施 (10)	C127		基地建筑内采用方便老年人日常生活, 明显提高老年人生活质量的其它创新设备设施	10
节能与环保 (10)	C128		基地内建筑采取节约能源资源、保护生态环境、保障安全健康, 并满足老年人生理、心理需求的其他创新	10

表 D. 旅居养老基地智能化系统评定指标（400 分）

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值	
基地服务 (20 分)	一卡通系统 (3 分)	D01	建设一卡通系统，具备良好的功能集成，具备一定的先进性。集成大部分功能（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）	集成至少 4 个系统及以上	3
				集成 2-3 个系统	(2)
	呼叫中心 (3 分)	D02	建设呼叫中心，具备多种呼叫模式（电话呼叫、紧急求助对讲呼叫、微信/APP 呼叫、户内一键呼叫等），为客户提供各种多渠道响应服务。具备相关来电弹窗功能、时间记录等信息，识别每次客户来电号码/身份，并记录每次的客户关切信息并存档。 具备以电话接入为主的呼叫响应中心，为客户提供各种电话响应服务。具备来电弹窗功能，识别每次来电号码并记录每次的来电关切信息并存档。		3
					(2)
	信息发布系统 (3 分)	D03	建设信息发布系统，具备多种显示模式，包括：室外区域、大堂、电梯厅等处设置的实体显示屏（LED 屏、LCD 屏）；户内信息屏、电视屏；手机客户端等，用来显示相关业务信息、天气情况、温馨提醒等。 建设信息发布系统，在基地显眼位置设置实体显示屏（LED 屏、LCD 屏）来显示相关业务信息、天气情况、温馨提醒等。		3
					(2)
	智能预订系统 (3 分)	D04	提供智能预定功能，可以预定就医、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、活动等服务 4 种及以上。 提供智能预定功能，可以预定就医、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、活动等服务 2~3 种。		3
					(2)
	环境监测系统 (2 分)	D05	针对室、内外的环境进行监测，相关数据显示给用户。 针对室外的环境进行监测，相关数据显示给用户。		2
					(1)
多媒体音视频系统 (2 分)	D06	具备老者文化娱乐活动中心或教学培训教室，配置相适应的多媒体系统。		2	
家政服务系统	D07	基地提供方便快捷的家政服务，能够一键呼叫，后台具备业务派单、数据统计及相关报表分析功能。		2	

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值
	(2分)			
	超市服务(2分)	D08	基地提供方便快捷的超市服务,能够一键呼叫,送货上门,后台具备业务派单、数据统计及相关报表分析功能。	2
健康服务 (20分)	健康检测 (4分)	D09	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,并提供智能预约、智能分析服务。	2
		D10	提供远程咨询、远程诊疗服务。	2
	电子健康档案 (5分)	D11	建立老者的基础电子健康档案管理系统。	2
		D12	具备微信/APP端操作界面,方便老者自助查询、数据拷贝。	2
		D13	建立基于云服务的电子健康档案管理系统。	1
	健康助手 (3分)	D14	具有针对老者的健康提醒服务,包括体检提醒、服药提醒、膳食建议、运动建议。	1
		D15	具有针对老者的生活提醒服务:天气预报、空气质量、活动安排、文娱节目。	1
		D16	健康助手提供微信公众号/APP的智能推送服务、电话告知等。	1
	智能看护 (4分)	D17	配置智能看护设备,具有基地内位置定位功能。	1
		D18	配置智能看护设备,具有SOS紧急求助报警功能。	1
		D19	配置智能看护设备,具有防跌倒检测系统。	1
		D20	配置智能看护设备,能够实时检测血压、心率、呼吸率、血氧含量等信息,并上传到监控中心。	1
	私人医生 (2分)	D21	提供私人医生或远程医生服务,可通过微信/APP平台通讯,具备健康养生指导,心理咨询服务,精神慰藉,就医预订服务等。	2
智能床垫租赁 服务(1分)	D22	提供智能床垫租赁服务,具备睡眠检测和分析。	1	
多功能护理轮 椅租赁(1分)	D23	提供多功能护理轮椅租赁。	1	

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标		分值
公共安全 (20分)	报警系统 (8分)	D24	紧急求助点位设置	1) 户内: 客厅、卧室床头、所有卫生间设置求助点, 采用拉绳式报警设备。 2) 公共卫生间: 设置求助点, 采用拉绳式报警设备。 3) 室外: 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。	3
				1) 户内: 客厅、卧室床头、所有卫生间设置求助点, 采用拉绳式报警设备。 2) 公共卫生间: 设置求助点, 采用拉绳式报警设备。	(2)
		D25	入侵报警点位设置	1) 对重点房间/区域设置入侵探测器, 点位设置, 包括: 电梯轿厢、信息机房、安保机房、水泵房、财务室、室外周界。	2
				2) 对相关危险区域(如湖面)设有越界报警探测器。	(1)
		D26	漏水报警	配备厨房漏水报警功能。	1
		D27	煤气泄漏报警	配备煤气泄漏报警功能。	1
		D28	户内不活动感知设置	建设老人在家状态下的超时不活动报警系统。	1
	视频安防监控系统 (6分)	D29	点位设置	公共区域全覆盖无死角监控。	3
				监控点位覆盖: 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。	(2)
		D30	存储时长	视频录像存储时长不小于30天, 可根据要求加长。	1
		D31	系统联动	具备与报警、门禁、紧急救助系统等联动的功能。	1

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标		分值
		D32	视频分析	系统宜采用智能化视频分析处理技术，具有虚拟警戒、目标检测、行为分析、视频远程诊断、快速图像检索等功能。	1
	出入口控制系统（4分）	D33	门禁点位设置	对重点房间/区域设置门禁点，点位设置包括：信息机房、安保机房、财务室、药房、天台出入口等处设置门禁系统，限制非授权人员出入等。	2
		D34	访客管理	具备访客管理系统，对访客进行登记管理，访客具备远程预约服务。	1
		D35	停车管理系统	建设停车场管理系统，采用车牌识别通行。	1
		D36	电子巡查系统（2分）	采用离线式或在线式的巡更管理系统，规范巡更路线、巡更时间。	2
	智慧生活（20分）	户内信息系统（3分）	D37	户内设置有线电视信号或IPTV。	1
D38			户内设置特大按键的电话机。	1	
D39			户内实现无线WIFI覆盖。	1	
智能门锁（2分）		D40	入户门设置智能门锁，具有刷卡、钥匙、密码等多种功能。	2	
户内照明控制（4分）		D41	户内设置感应式入口廊灯。	1	
		D42	户内设置感应式起夜灯。	1	
		D43	户内设置插卡取电模块或一键闭电功能面板。	1	
		D44	户内设置床头设置总关开关。	1	
户内设备控制		D45	户内设置空调、地暖和新风系统的自动控制，根据室内环境进行自动调节。	1	

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标		分值
	(3分)	D46	户内设置电动窗帘。		1
		D47	具有40度自动恒温淋浴设备。		1
	房态管理系统 (2分)	D48	建设房态管理系统，管理中心可以实时掌握户内情况（是否有人、室内温度、设备运行状况、设备故障状况等）		2
	人工智能系统 (2分)	D49	配置人工智能系统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。		2
	智能马桶(2分)	D50	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。		1
		D51	具备“非接触式肠道水疗”功能。		1
	互动聊天(2分)	D52	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。		2
基础设施及物业管理系统 (20分)	信息设施系统 (7分)	D53	通讯接入系统	应满足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。	1
		D54	综合布线系统	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齐全，满足基地使用要求。	1
		D55	信息网络系统	信息网络系统应实现全区的信息网络系统建设，满足基地使用要求。	1
		D56	无线WIFI建设	公共区域WIFI全覆盖无盲区。	2
				WIFI覆盖以下区域：大堂、餐厅、活动室、功能间、公共空间、室外活动区域。	(1)
		D57	有线电视系统	有线电视系统建设，满足基地使用要求。	1

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标		分值
		D58	无线对讲系统	建设无线对讲系统，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，根据业务需求，配置 2~4 个信道。	1
		信息化运用系统(5分)	D59	基地物业服务系统，采用信息化管理。	
	D60		建设信息网络安全系统，满足基地业务及相关规范要求。		2
	火灾自动报警系统(3分)	D61	建设火灾自动报警系统及消防广播系统，满足消防规范要求。		2
		D62	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，各分区满足业务广播、寻呼广播和播音广播功能。		1
	机房工程(3分)	D63	智能化设备总控室	建设智能化设备总控室，总控室 24 小时有人值守，提供 VRV 空调，常年制冷，提供 UPS 不间断电源。	1
		D64	信息中心机房	建设信息中心机房，智能化设备的服务器存放于此；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。	1
		D65	运营商的接入机房	建有运营商的接入机房，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，各机房内提供接地点。	1
	UPS 不间断供电系统(2分)	D66	智能化设备由中心统一供电，中心建设 UPS 不间断电源供电系统，满足智能化设备不间断供电运行 2 小时。		2
加分项	设备监控系统(3分)	D67	机电设备监控系统	实现对公共区域空调、新风、送排风、给排水系统的自动化控制。	1
		D68	智能照明控制系统	实现对公共区域照明的分区管理和控制。	1
		D69	能耗管理系统	建设能耗分析系统，对水、电进行分户、分区计量；对大型设备机房、厨房进行独立计量；系统相关数据具备报表分析功能。	1

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值
	老者外出定位系统（1分）	D70	集体外出游玩时，可以实现以领队为中心的移动定位应用。实现以领队为中心的一定距离为半径的电子围栏预警功能。	1
	紧急救护系统（1分）	D71	具备紧急救护系统，与就近医院联动，实现快速、高效的紧急救护。紧急救护系统具备信息化管理，联动相关智能化设备设施。	1
	志愿者服务系统（1分）	D72	具备志愿者服务系统，提供便捷的志愿者参与通道；定期组织志愿者活动；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。	1
	健康大数据系统（2分）	D73	建设健康大数据系统，对这些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。	2
	信息集成管理平台（应急指挥平台）（2分）	D74	建设集成管理平台（应急指挥系统），打通和集成 10 项以上（含 10 项）智能化系统，相关数据统一到本集成平台上调度和管理，（智能化系统包含本表所列的所有子项）	2

表 E. 旅居养老基地运营与服务评分表 (200 分)

评定项目及分值	分项及分值	子项序号	定性定量指标	分值	
运营管理 (30)	管理制度与服务规范 (16)	E01	管理制度和服务规范健全	3	
		E02	运营机构或物业管理机构获得有关管理体系认证	3	
		E03	有各工种操作规程	2	
		E04	有突发事件（应包括火灾、自然灾害、饭店建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件等）处置的应急预案，有年度演练的实施计划、实施记录	3	
		E05	有服务和专业技术人员岗位手册	1	
		E06	着装规范，服装整洁，佩带胸卡上岗	1	
		E07	对基地运营和服务体系有执行、评价和改进的措施	3	
	从业人员执业资格 (6)	E08	专业技术人员持有相应的职业资格证书	2	
		E09	医务护理人员、工勤人员有相应的职业资格证书或上岗证	2	
		E10	餐饮人员持有健康证	2	
	运营模式 (8)	E11	与当地旅游公司合作或拥有自己的旅游公司负责客人在当地的旅游业务	3	
		E12	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	3	
		E13	为基地购买商业保险作为保障措施	2	
室内配置与服务 (70)	前厅 (20)	E14	1. 装饰装修与所在地历史、文化、自然环境相结合，表现地域特色；	全部满足	8
			2. 装饰温馨舒适，色彩协调，光线充足；		
			3. 空间宽敞，与接待能力相适应；		
	4. 非经营区设客人休息场所，配备足够座椅	满足 6 项	(6)		
5. 配置消防器材，安全疏散通道出入口设有标识					
6. 有温湿度自动控制系统；					
7. 前厅及主要公共区域有无障碍坡道，配备轮椅。	满足 4 项	(4)			
8. 前厅及主要公共区域有公共卫生间，有残疾人专用厕位。					
E15	1. 有与基地规模相适应的总服务台；	全部满足	10		
2. 总服务台各区域有中英文标志，提供 18 小时接待、问询和结账服务；					

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. 提供一次性总账单结账服务（商品除外）；</li> <li>4. 提供基地服务项目宣传单、客房价目表、所在地交通图、所在地旅游景点介绍、主要交通工具时刻表、报刊、借用雨伞等服务；</li> <li>5. 18 小时接受客房预订；</li> <li>6. 设门卫应接员，18 小时迎送客人；</li> <li>7. 设行李员，有专用行李车，18 小时提供行李服务。有小件行李存放处。</li> <li>8. 有管理人员 18 小时在岗值班；</li> <li>9. 前厅接待人员 24 小时在岗服务</li> </ul>	满足 7 项	(7)	
			满足 5 项	(5)	
		<b>E16</b>	有保洁员负责保持前厅卫生清洁；有保安员负责维持前厅秩序		2
	<b>公共空间 (16)</b>	<b>E17</b>	楼梯、电梯、走廊、电梯厅保持通畅、整洁		3
		<b>E18</b>	电梯厅配备休息座椅		2
		<b>E19</b>	餐厅桌椅摆放宽敞舒适，地面防滑		3
		<b>E20</b>	室内活动场地、活动器械保持整洁		2
		<b>E21</b>	健身器材应适宜老年人特征，用法简单、运动量低、摆动幅度小；设置康复室的应配备康复器材		3
		<b>E22</b>	健身器材的使用说明、安全、注意事项等标志等醒目		1
		<b>E23</b>	室内活动场地设施定期检查和维修，确保使用安全		2
	<b>客房 (34)</b>	<b>E24</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 装饰装修具有文化氛围；</li> <li>2. 地面铺装材料优质、防滑、不含有毒有害物质；</li> <li>3. 采用分区照明且目的物照明度良好；</li> <li>4. 客房门能自动闭合，有门窥镜、门铃及防盗装置；</li> <li>5. 显著位置张贴应急疏散图及相关说明；</li> <li>6. 提供互联网接入服务，备有使用说明；</li> <li>7. 有方便老年人使用的电话机，并备有电话使用说明和所在地主要电话指南；</li> <li>8. 有彩色电视机，备有频道指示说明；</li> <li>9. 有防噪音及隔音措施，效果良好；</li> <li>10. 有纱帘及遮光窗帘；</li> </ul>	全部满足	10
			满足 12 项	(7)	

			<p>11. 床上用棉织品及卫生间针织用品材质良好，柔软舒适。可随时根据客人需求租赁并及时送达客房；</p> <p>12. 客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务；</p> <p>13. 提供衣装干洗、湿洗、熨烫及修补服务，可在 24 小时内交还客人；</p> <p>14. 有送餐菜单和饮料单，可电话订餐；</p> <p>15. 提供擦鞋服务；</p> <p>16. 可借用插座转换器、手机充电器等。</p>	满足 8 项	(5)
		<b>E25</b>	有独立的厨房，配置灶台、冰箱、橱柜		4
			配备简易的炊事区，电磁炉、冰箱		(3)
		<b>E26</b>	提供饮用水		2
		<b>E27</b>	提供旅居炊具租借服务		2
		<b>E28</b>	<p>1. 分档抽水马桶或加温马桶、具有冲洗功能马桶；</p> <p>2. 梳妆台（面盆、梳妆镜）；</p> <p>3. 浴缸并带淋浴喷头（另有单独淋浴间的可不带淋浴喷头），配有浴帘；</p> <p>4. 采取有效防滑措施；</p> <p>5. 采用环保材料装修地面、墙面和天花，色调柔和；</p> <p>6. 有排风系统，</p> <p>7. 温度与客房无明显差别；</p> <p>8. 有不间断电源插座、电话副机；</p> <p>9. 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；</p> <p>10. 24 小时供应生活热水；</p> <p>11. 保持面盆和浴缸冷、热水阀门标识明晰；</p> <p>12. 洗浴设备定期检查维护，保证使用安全。</p>	全部满足	10
				满足 8 项	(8)
				满足 5 项	(6)
		<b>E29</b>	客房保洁：定期全面清理，并应客人要求随时清理		3
		<b>E30</b>	确保照明设施完善、排风系统无明显噪音，各项家电日常维护及使用手册齐全，保持各设备正常运转		3
<b>环境维护</b> (25)	<b>基地环境和建筑外观维护 (5)</b>	<b>E31</b>	建筑外观保持整洁，无危险性缺陷或破损		2
		<b>E32</b>	保持环境整洁，垃圾分类、密闭，及时清运		2
		<b>E33</b>	景观水水面无杂物，水质干净、无异味		1
	<b>室外活动场地维护与绿化养护</b>	<b>E34</b>	活动场地保持清洁卫生		1
		<b>E35</b>	活动场地遮荫、照明、地面铺装防滑		3
		<b>E36</b>	活动场地设施正常使用、无损坏		2

	(9)	E37	树木植被生长旺盛，合理修剪整形，保持整齐美观	1
		E38	行道树缺株在 1%以下，无死树、枯枝；无病虫害；新植、补植树木、植被与原有树种、植被规格保持一致，成活率达 95%以上。	1
		E39	草坪生长旺盛，无裸露地面，无成片枯黄；花坛、花带等植物定期更换，整体观赏效果好	1
	基地内交通秩序与路面维护 (11)	E40	按照基地交通组织规划维持交通秩序	2
		E41	基地内通行车辆限速、限制鸣笛	2
		E42	基地内路面应保持整洁、平整、无路障，行车道设置减速垄时，前后保持通畅	1
		E43	基地内所有照明设施功能完善，损坏部件及时更换，确保有效照明	1
		E44	台阶处导视标志显著，保持标识完整性	1
		E45	有地下车库时，安装导视系统	1
		E46	基地内所有无障碍通道保持通畅	2
	E47	室外无障碍坡道的临空一侧栏杆和防滑扶手坚固整洁	1	
设备设施维护 (25)	维护管理 (8)	E48	有设备运行维护管理规章，保障设备正常运行	2
		E49	有完备的岗位安全责任制，定员定岗管理，保留连续的管理档案	1
		E50	有设备作业操作手册，操作间悬挂操作步骤和程序	1
		E51	有设备设施故障处置的应急预案	2
		E52	设备的铭牌保持清晰	1
		E53	定期检查设备设施，更换易损件	1
	维护措施 (17)	E54	电梯按规定检修，悬挂新颁发的电梯安全运行使用许可证，担架电梯标识明显	3
		E55	空调设备根据采暖季和制冷季定期切换风机盘管的阀门，并清洗送回风管道，清洗冷却塔	3
		E56	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	1
		E57	智能信息系统正常运行和维护，保障监控、消防、紧急呼救功能正常	2
		E58	门禁系统，定期检修，确保安全	2
		E59	房间进水口过滤器，定期清洗	2
		E60	定期检查室外雨水管开胶错位漏水的现象	2
E61	定期清理屋顶的排水地漏、主管道等	2		
日常生活服务 (20)	迎宾与安保服务 (3)	E62	以微笑服务迎送客人，为客人拉、关车门服务	1
		E63	基地安保人员为安全值守、巡查、监控等防范工作	2
	家政服务 (6)	E64	为有需求的老人提供打扫客房服务	2
		E65	全屋清洁：玻璃清洁、地面基础清洁、厨房、卫生间、客厅、卧室的桌椅、门、柜等家具表面清洁	2

		E66	家电清洁和保养	1
		E67	家居保养：地板打蜡、石材封闭、地毯和沙发的清洁等	1
	餐饮服务 (8)	E68	满足批量人员便捷就餐，减少排队等候	3
		E69	餐饮符合老人饮食特点；营养搭配合理；具有地方特色	3
		E70	提供上门送餐服务时及时、准确；送餐工具清洁、卫生、密闭、保温	2
	咨询服务 (1)	E71	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	1
	交通服务 (2)	E72	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	2
健康医疗服务 (16)	医疗保健服务 (13)	E73	有护理和急救制度；提供保健康复服务的人员有相应的职业资质。	2
		E74	医务室有基本医疗器械，并配置康复设施设备。	3
			医务室有基本医疗器械	(2)
		E75	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，	2
		E76	为有需求的老人建立医疗保健信息档案，提供基地医疗服务	1
		E77	老人自备药品时，可以指导老人遵照医院所开具药品使用说明进行服药	1
		E78	为有需求的老人制定康复医疗计划，进行康复训练指导服务。保健康复服务宜包括按摩、针灸、肌力训练，中医传统保健等内容	2
		E79	有康复医疗流程和技术规范，悬挂康复训练的图示和说明	1
	陪同就医服务 (3)	E80	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，对护理照料、医疗等重点安全问题进行监控，并接受相应部门的监督检查，医护人员应按要求进行医学相关培训	1
		E81	根据老人病情需求，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
	休闲娱乐和培训服务 (14)	休闲娱乐服务 (7)	E82	有紧急救助应急预案
E83			根据老人需求，组织参观游览活动。	4
E84		可开设具有当地风土人情的特色活动，包括书法、绘画、棋牌、瑜伽、太极拳、舞蹈、健身操、乒乓球、羽毛球、游戏、手工制作、烹饪等	3	
培训服务 (7)	E85	根据老人的提议，开展有专业人员指导的培训活动。比如开办知识讲座，面对面解答、观看影视资料、情景模仿及表演等	3	

		E86	服务的内容符合老年人的兴趣和需求。包括老年营养、老年慢性病护理、常见疾病预防、保健养生、安全教育等	3
		E87	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，进行必要的安全检查，确保安全	1
加分项	节能、节水技术（25）	E88	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	10
		E89	采用喷灌等节水方式进行绿化浇灌	5
		E90	采用雨水收集、再生水利用技术节约水资源	10