

**DB33**

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2055—2017

---

## 老年活动中心管理和服务规范

Management and service specification for senior citizen activity center

2017 – 09 – 30 发布

2017 – 10 – 30 实施

---

浙江省质量技术监督局

发 布



目 次

前 言 ..... V

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 管理要求 ..... 1

    4.1 基本要求 ..... 1

    4.2 设施设备要求 ..... 2

    4.3 制度建设 ..... 2

    4.4 安全要求 ..... 2

    4.5 监督与投诉 ..... 3

5 人员要求 ..... 3

    5.1 基本要求 ..... 3

    5.2 管理人员 ..... 3

    5.3 服务人员 ..... 3

    5.4 专业技术人员 ..... 3

    5.5 仪表行为 ..... 3

    5.6 人员配备 ..... 3

6 服务内容 ..... 4

    6.1 老年文化 ..... 4

    6.2 老年教育 ..... 4

    6.3 社会组织培育 ..... 5

    6.4 志愿者服务 ..... 5

    6.5 老年社会工作 ..... 5

    6.6 老年宣传 ..... 5

7 服务质量评价与改进 ..... 5

    7.1 评价主体 ..... 6

    7.2 评价方式 ..... 6

    7.3 服务质量改进 ..... 6

8 服务机构等级评定 ..... 6

附录 A（资料性附录） 老年活动中心星级评定考核评价表 ..... 7

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省标准化研究院、浙江省老年活动中心。

本标准主要起草人：潘洋、张欢、黄建萍、裘丹娜、钱磊、吴莹军。

# 老年活动中心管理和服 务规范

## 1 范围

本标准规定了老年活动中心管理和服 务的术语和定义、管理要求、人员要求、服务内容、服 务质量评价与改进、机构等级划分的内容。

本标准适用于县级及以上老年活动中心的管理和服 务，乡镇（街道）、社区（村）老年活动室及其他老年活动场所可参照执行本标准。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 | 公共信息图形符号 第1部分：通用符号       |
| GB/T 10001.9 | 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号 |
| GB 15630     | 消防安全标志设置要求               |
| GB/T 15566.1 | 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则 |
| GB/T 17242   | 投诉处理指南                   |
| DB33/T 1125  | 老年活动中心建设标准               |

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**老年人**

60周岁及以上的人。

### 3.2

**老年活动中心**

为老年人提供综合性文化娱乐活动的有一定规模的专门机构和场所。

## 4 管理要求

### 4.1 基本要求

- 4.1.1 应具备有效的法人资格，遵守国家 和政府相关法律法规，合法运营。
- 4.1.2 应遵循公益性、基本性、均等性、便利性原则，为老年人提供免费或优惠服 务。
- 4.1.3 服务对象重点为年满 60 周岁及以上的老年人，兼顾达到法定退休年龄的人群。

4.1.4 应在醒目位置公示信息，内容包括公示服务时间、服务内容、收费标准、服务人员、工作流程、服务承诺以及有关须知、规则等，遇公共安全、特殊情况等突发事件和突然变化应提前发布信息。

## 4.2 设施设备要求

### 4.2.1 建筑设施

选址与规模、功能布局、建筑设备应符合DB33/T 1125的要求。

### 4.2.2 导向标识

4.2.2.1 应在主体建筑外设立明显标识，各功能用房应设有明显标志，符合 GB/T 10001.1 的要求，其色彩适合老年人感官认知的需求。

4.2.2.2 无障碍标志应符合 GB/T 10001.9 的要求，消防设施标志应符合 GB 15630 的要求。

4.2.2.3 入口处、各楼层应设有导向标志，符合 GB/T 15566.1 的要求。

### 4.2.3 服务设备

4.2.3.1 应配备计算机、照相机、摄像机、录音录像等数字化服务设备，并有信息网络传输和宽带接入。

4.2.3.2 应配备适合室内室外文艺、体育等活动的设备。

4.2.3.3 应配备多媒体投影演示、视听播放、电教等培训设备。

4.2.3.4 宜配备布展设备系统，包括绘画、书法、非物质文化遗产等艺术展品挂置、展示灯光等设备。

4.2.3.5 宜根据文化特色和老年人需求配备开展表演艺术、视觉艺术、民间工艺、文化传承等活动所需的设备。

## 4.3 制度建设

4.3.1 建立管理制度，包括组织架构、活动场所管理、人员管理、后勤管理等内容。

4.3.2 建立财务制度，各类开支项目清楚，凭证、账簿符合财务规定，社会救助、援助资金专款专用，有详细使用记录。

4.3.3 建立档案保存和保密机制，由专人及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的合同、协议、文件、记录等资料并逐步实现动态化、电子化管理。

4.3.4 建立老年人需求评估制度，了解学习、活动需求，及时调整服务内容。

4.3.5 应制定服务流程管理制度，规定每个工作环节中的内容，将服务提供过程按步骤划分成各个工作环节，确定各类服务过程中的接口，不应留有空白或空缺。

4.3.6 应制定服务质量评价制度，定期进行质量分析和满意度调查，听取老年人意见和建议并能及时研究采纳，改进老年活动服务工作。

## 4.4 安全要求

4.4.1 应建立场地安全、活动安全、设施设备安全、人身财产安全等管理制度，有安全工作的明确分工和安全责任制度。

4.4.2 应做到全年无重大责任事故，无发生因管理不善或服务不当而造成老年人伤、亡事件。

4.4.3 应对服务全过程中的各种事故的防范、突发事件的处理建立应急预案并定期演练。

4.4.4 应设置消防疏散示意图，配备消防器材、应急照明灯、地灯照明灯及消防自动报警装置等消防设施，定期进行巡查和维护，发现隐患及时整改。

4.4.5 规范特种设备安全操作流程，定期进行检修和维护。

4.4.6 安装监控设备，监控区域实施 24 小时监控。

4.4.7 应购买公共安全责任保险。

#### 4.5 监督与投诉

主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话，应符合GB/T 17242的要求。

### 5 人员要求

#### 5.1 基本要求

5.1.1 应配备与其服务范围相适应的管理人员、服务人员、专业技术人员。

5.1.2 签订聘用合同或者劳动合同，建立服务人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等管理制度，完善服务人员上岗程序并建有人事档案。

5.1.3 应制定再教育培训计划，年度员工再教育及岗位培训达到 48 学时的人数不少于员工总数 50%。

#### 5.2 管理人员

5.2.1 应具备良好的组织、沟通与协调能力。

5.2.2 持续关注老年人需求，学习先进的管理理念和方法，不断提高管理技能。

5.2.3 确保各项活动的正常开展。整合社会资源，增设适合老年人实际需求的服务项目，协调组织开展特色为老服务，保证服务质量。

#### 5.3 服务人员

5.3.1 遵纪守法，具有良好的为老服务意识和职业道德，尊重并保护服务对象的隐私。

5.3.2 应熟练掌握相应的业务知识和岗位技能，具备相应的法律、卫生等素养。

#### 5.4 专业技术人员

5.4.1 应具备相应资格证书并持证上岗。

5.4.2 积极参与创新，发挥专业优势和“传、帮、带”作用，提高专业服务水平。

#### 5.5 仪表行为

5.5.1 宜统一着装，佩戴工牌。

5.5.2 服装整洁、仪表端庄、精神饱满、微笑服务。

5.5.3 诚实守信、亲切和蔼、举止大方、积极主动。

5.5.4 礼貌用语、来有迎声、问有答声、走有送声。

5.5.5 提倡使用普通话，语言文明、通俗易懂。

#### 5.6 人员配备

5.6.1 管理、服务人员配备数量应以老年活动中心为老服务人次为依据，专业技术人员应以服务功能和当地老年人需求作为参考。

5.6.2 专职专业技术人员占全员比例宜为：

——市级≥20%；

——县（市、区）级≥10%。

## 6 服务内容

### 6.1 老年文化

#### 6.1.1 基本服务

6.1.1.1 应根据功能定位和老年人需求，合理设置服务项目。

6.1.1.2 基本服务项目包括但不限于：

- 棋牌类；
- 球类；
- 健身类；
- 阅读类。

6.1.1.3 宜根据不同老年人的生理、心理特征，提示活动注意事项。

6.1.1.4 服务交流频次要求如下：

- 常设的基本服务项目不低于 5 项；
- 年度组织文体活动、展览活动不少于 10 次，其中综合性文化活动不少于 1 次；
- 年度组织各类对外交流活动不少于 2 次。

#### 6.1.2 特色服务

6.1.2.1 结合地域文化特色，组织开展非物质文化遗产传承或体现地域传统文化的项目推广活动。

6.1.2.2 配合当地政府重大活动，承办敬老月、老年文化艺术周等大型活动。

6.1.2.3 创新开发适合老年群体的特色项目及活动。

### 6.2 老年教育

#### 6.2.1 教学管理

6.2.1.1 对老年人的学习需求进行科学评估，制定教学计划。充分考虑现有课程资源，设计适合老年人特点的知识型、休闲型、保健型教育活动。

6.2.1.2 根据教学计划和教育活动，选用、选编、整合或自编培训教材。

6.2.1.3 动态开设专业班次，按照增智和求乐相结合、长班和短班相结合原则，及时调整内容、设立班次。

6.2.1.4 采取传统与现代、课内与课外相结合，启发式教、互动式学的教学方法，经常组织作品讲评、成果展示等。

6.2.1.5 组织老年人通过网络终端、云教室进行远程学习，实现网上实时教学、互动教学、教学资源分享。

6.2.1.6 开设培训课程，学前公示应提前一周。包括但不限于：

- 书画类培训；
- 声乐类培训；
- 体育类培训；
- 舞蹈类培训；
- 戏曲类培训；
- 乐器类培训；
- 保健类培训；
- 科普类培训；



- 法律类培训；
- 家政类培训；
- 文史类培训；
- 其他特色培训。

6.2.1.7 常设的老年教育课程不少于5门，年度组织的教学成果展示不少于2次。

## 6.2.2 教务管理

6.2.2.1 整合社会团体、高校教师、志愿者等教育资源，建立适应老年人学习需求的教师队伍。

6.2.2.2 建立教师选聘、等级评定、激励、考核机制。

6.2.2.3 建立学员纪律、教务日志、教务人员跟班等制度，宜建立学制教育。

## 6.3 社会组织培育

### 6.3.1 老年社会团体

6.3.1.1 组织老年社会团体骨干培训交流，搭建老年社会团体展示平台。

6.3.1.2 开展老年社会团体业务引导，培育孵化新的老年社会团体。

6.3.1.3 开展老年社会团体服务评估。

6.3.1.4 建立2支及以上示范性老年社会团体。

### 6.3.2 为老服务组织

6.3.2.1 引入专业为老服务社会组织，开展专业化精准服务和多元化特色服务。

6.3.2.2 搭建社会组织参与平台，培育老年精神文化项目。

6.3.2.3 组织服务评估，加强服务监管。

## 6.4 志愿者服务

6.4.1 应建立为老服务志愿者管理机制，明确招募、报名、审查、日常管理、服务监管、奖惩流程。

6.4.2 建立为老服务志愿者队伍，设立志愿服务岗位，策划开展形式多样的志愿服务活动，做好志愿服务记录。

6.4.3 应对为老服务志愿者的服务质量、服务时数进行监管。

6.4.4 开展老年志愿者和老年志愿服务团队注册引导。

## 6.5 老年社会工作

6.5.1 应导入社会工作专业理念、方法、技巧，提升管理与服务水平。

6.5.2 设计并实施老年社会工作服务项目，满足老年人多元化、个性化服务需求。

6.5.3 宜开设老年社会工作室，帮助解决老年个体及群体性问题。

## 6.6 老年宣传

6.6.1 开展社会主义核心价值观宣传教育，弘扬敬老爱老传统美德，建设孝亲敬老文化。

6.6.2 开展人口老龄化国情教育、老龄政策法规教育，增强接纳、尊重、帮助、关爱老年人的意识，提升老年人自尊、自立、自强、自爱意识。

6.6.3 应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏等形式展示特色文化、团队、活动等，吸引老年人参与。

## 7 服务质量评价与改进

### 7.1 评价主体

服务质量评价主体包括：

- 上级主管机构对服务机构进行评价；
- 服务机构自我评价；
- 服务对象评价；
- 第三方评价。

### 7.2 评价方式

意见征询（上门、电话、信件、网络、问卷调查、访谈等）、实地考察。

### 7.3 服务质量改进

- 7.3.1 公开组织机构、服务内容及工作人员等基本信息并及时更新。
- 7.3.2 建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询电话或设立意见本，广泛收集反馈信息。
- 7.3.3 根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。

## 8 服务机构等级评定

- 8.1 老年活动中心评定采用星级制，共分为三个级别，即三星级、四星级、五星级。星级越高，表示该机构的服务质量越高，服务设施设备越完善。
- 8.2 机构运营一年后可申请评定星级，经相应星级评定机构评定后，星级标识使用有效期为三年。三年期满后应进行重新评定。
- 8.3 三年内发生消防安全事故，或发生因管理不善或服务不当造成老年人重伤、死亡事件的机构，不得申请评定星级。
- 8.4 星级评定考核指标参见资料性附录 A。

附 录 A  
(资料性附录)  
老年活动中心星级评定考核评价表

老年活动中心星级评定考核评价表见表A.1。

表A.1 老年活动中心星级考核评价表

| 项目            | 分项              | 分级指标          | 考核内容                                                                               | 分值  | 得分 |
|---------------|-----------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 管理要求<br>(55分) | 基本要求<br>(5分)    | 基本要求<br>(5分)  | ★三年内未发生消防安全事故                                                                      |     |    |
|               |                 |               | ★三年内无发生因管理不善或服务不当而造成老年人重伤、死亡事件                                                     |     |    |
|               |                 |               | ★机构运营满一年                                                                           |     |    |
|               |                 |               | ★具有合法的运营资质                                                                         |     |    |
|               |                 |               | 建立老年活动中心服务运行管理组织,组织成员分工明确                                                          | 1   |    |
|               |                 |               | 政府和社会资金做到专款专用,有详细使用记录                                                              | 1   |    |
|               |                 |               | 公示服务时间、服务内容、收费标准、服务人员、工作流程、服务承诺以及有关须知、规则等,遇公共安全、特殊情况等突发事件和突然变化应提前发布信息              | 1   |    |
|               |                 |               | 全年开放300天以上,日均接待人次不少于100人次                                                          | 1   |    |
|               |                 |               | 主动接受社会监督,对外公布监督、投诉电话,投诉渠道畅通,投诉解决率≥90%                                              | 1   |    |
|               | 设施设备要求<br>(25分) | 场地与规模<br>(5分) | 地形平坦、阳光充足,通风良好、工程地质和水文地质条件良好,应避开自然灾害易发区,具有良好基础设施条件的地段                              | 0.5 |    |
|               |                 |               | 交通便捷,但应避开公路、城市快速路及交通流量大的交叉路口                                                       | 0.5 |    |
|               |                 |               | 与城镇公共服务中心统筹布局,并临近居住区                                                               | 0.5 |    |
|               |                 |               | 室外活动场地占总用地的比例不少于30%                                                                | 0.5 |    |
|               |                 |               | 布置不少于100 m <sup>2</sup> 的硬地广场(可与球类场地兼用)                                            | 0.5 |    |
|               |                 |               | 设置不少于1块的球类活动场地                                                                     | 0.5 |    |
|               |                 |               | 健身器械场地不少于80 m <sup>2</sup>                                                         | 0.5 |    |
|               |                 |               | 绿化率不低于总用地面积的30%,容积率应为0.8~1.5                                                       | 1   |    |
|               |                 |               | 球类活动场地设置羽毛球场、乒乓球场等                                                                 | 0.5 |    |
|               |                 | 功能布局<br>(5分)  | 活动室净高不少于3.3m,观演厅净高不少于5 m                                                           | 1   |    |
|               |                 |               | 多功能厅、教学培训用房采用平地面                                                                   | 0.5 |    |
|               |                 |               | 主要活动用房应合理组织,动静分区、有隔音措施                                                             | 0.5 |    |
|               |                 |               | 康体健身室使用面积不少于40 m <sup>2</sup>                                                      | 0.5 |    |
|               |                 |               | 棋牌室的使用面积不少于20 m <sup>2</sup>                                                       | 0.5 |    |
|               |                 |               | 多功能厅的人均使用面积不少于3 m <sup>2</sup>                                                     | 0.5 |    |
|               |                 |               | 排练厅使用面积不少于120 m <sup>2</sup>                                                       | 0.5 |    |
|               |                 |               | 教学培训用房面积不少于75 m <sup>2</sup> ,电脑教室人均室内使用面积应为2.1 m <sup>2</sup> ~2.4 m <sup>2</sup> | 1   |    |

表 A.1 老年活动中心星级考核评价表(续)

| 项目                    | 分项                   | 分级指标          | 考核内容                                              | 分值  | 得分 |
|-----------------------|----------------------|---------------|---------------------------------------------------|-----|----|
| 管理<br>要求<br>(55<br>分) | 设施设备<br>要求<br>(25 分) | 建筑设备<br>(6 分) | 二层以上建筑设置电梯                                        | 1   |    |
|                       |                      |               | 显著位置设置安全设施、防火剩余电流动作报警系统、气体灭火系统                    | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 地面应采用防滑、耐磨、易清洁的材料,台阶前缘设防滑条                        | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 选用 I 类灯具、照明控制开关选用宽板翘板开关、照明采用节能控制措施                | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 独立休息室及卫浴隔间应设应急呼叫装置                                | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 应在出入口、楼梯、通道、卫生间配备无障碍设施                            | 1   |    |
|                       |                      |               | 空调系统具备手动开关和自动控制装置、设置空气净化装置、采用带热回收功能的双向换气装置        | 1   |    |
|                       |                      |               | 开水供应有控温、稳压装置,配备光电感应式等非手动开关水龙头                     | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 生活用水采用城市供水系统供给,生活污水合理排放                           | 0.5 |    |
|                       |                      | 导向标识<br>(4 分) | 主体建筑外设立明显标识,各功能用房应设有明显标志,色彩适合老年人感官认知的需求           | 1   |    |
|                       |                      |               | 正确设置消防设施标志                                        | 1   |    |
|                       |                      |               | 正确设置无障碍标志                                         | 1   |    |
|                       |                      |               | 入口处、各楼层设有导向标志,标识字体应放大                             | 1   |    |
|                       |                      | 服务设备<br>(5 分) | 配备计算机、照相机、摄像机、录音录像等数字化服务设备,并有信息网络传输和宽带接入          | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 配备适合室内室外文艺、体育等活动的演出设备                             | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 配备多媒体投影演示、视听播放、电教等培训设备                            | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 配备布展设备系统,包括绘画、书法、非物质文化遗产等艺术展品挂置、展示灯光等设备           | 1   |    |
|                       |                      |               | 配备开展表演艺术、视觉艺术、民间工艺、文化传承等活动所需的设备                   | 0.5 |    |
|                       |                      |               | 免费 wifi 全覆盖                                       | 1   |    |
|                       |                      |               | 建立“一卡通”系统实现信息化管理                                  | 1   |    |
|                       | 制度建设<br>(7 分)        | 制度建设<br>(7 分) | 建立管理制度,包括组织架构、活动场所管理、人员管理、后勤管理等内容                 | 1   |    |
|                       |                      |               | 建立财务制度,各类开支项目清楚,凭证、账簿符合财务规定,社会救助、援助资金专款专用,有详细使用记录 | 1   |    |
|                       |                      |               | 建立档案保存和保密机制,由专人及时整理合同、协议、文件、记录等资料,已实现动态化、电子化管理    | 1   |    |
|                       |                      |               | 建立老年人需求评估制度,开展需求评估,有完整记录                          | 1   |    |
|                       |                      |               | 建立服务流程管理制度,规定每个工作环节中的内容                           | 1   |    |
|                       |                      |               | 建立服务质量评价制度,制定服务质量监控计划,定期进行质量分析,有完整记录              | 1   |    |
|                       |                      |               | 定期开展第三方满意度调查,满意率达 90%                             | 1   |    |

表 A.1 老年活动中心星级考核评价表(续)

| 项目                | 分项            | 分级指标         | 考核内容                                                              | 分值 | 得分 |
|-------------------|---------------|--------------|-------------------------------------------------------------------|----|----|
| 管理<br>要求<br>(55分) | 安全要求<br>(9分)  | 安全要求<br>(9分) | 建立场地安全、活动安全、设施设备安全、人身财产安全管理等制度,有安全工作的明确分工和安全责任制度,配备安保人员           | 1  |    |
|                   |               |              | 对服务全过程中的各种事故的防范、突发事件的处理建立应急预案,定期演练并保留记录                           | 2  |    |
|                   |               |              | 设置消防疏散示意图,配备消防器材、应急照明灯、地位照明灯及消防自动报警装置等消防设施,定期进行巡查和维护,有完整记录        | 2  |    |
|                   |               |              | 定期对特种设备进行检修和维护,有完整记录                                              | 1  |    |
|                   |               |              | 安装监控设备,监控区域实施24小时监控,监控信息保存1个月                                     | 2  |    |
|                   |               |              | 购买公共安全责任保险                                                        | 1  |    |
|                   | 人员要求<br>(9分)  | 人员要求<br>(9分) | 具有2名以上较强组织管理能力的管理人员,6名以上服务人员,得2分;具有1名以上较强组织管理能力的管理人员,3名以上服务人员,得1分 | 2  |    |
|                   |               |              | 建立服务人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等管理制度,完善服务人员上岗程序                              | 1  |    |
|                   |               |              | 签订服务人员聘用合同或者劳动合同,并建有人事档案                                          | 1  |    |
|                   |               |              | 各类专业技术人员具备相应资格证书并持证上岗                                             | 1  |    |
|                   |               |              | 制定全体员工的再教育培训计划,年度员工再教育及岗位培训达到48学时的人数不少于员工总数50%                    | 1  |    |
|                   |               |              | 专职专业技术人员占全员比例,市级应 $\geq 20\%$ ,县(市、区)应 $\geq 10\%$                | 2  |    |
|                   |               |              | 每半年对服务人员考评1次                                                      | 1  |    |
| 服务<br>内容<br>(45分) | 老年文化<br>(10分) | 基本服务<br>(7分) | 常设的基本服务项目不少于8项                                                    | 2  |    |
|                   |               |              | 年度组织文体活动、展览活动不少于15次                                               | 1  |    |
|                   |               |              | 综合性文化活动不少于4次                                                      | 2  |    |
|                   |               |              | 年度组织各类对外交流活动不少于5次                                                 | 1  |    |
|                   |               |              | 根据不同老年人的生理、心理特征,提示活动注意事项。                                         | 1  |    |
|                   | 特色服务<br>(3分)  | 特色服务<br>(3分) | 开展非物质文化遗产传承或体现地域传统文化的项目推广活动,每年开展2次以上                              | 2  |    |
|                   |               |              | 配合当地政府重大活动,承办敬老月、老年文化艺术周等大型活动                                     | 1  |    |
|                   | 老年教育<br>(10分) | 教学管理<br>(6分) | 对老年人的学习需求进行科学评估,制定教学计划,常设的老年教育课程不少于5门                             | 2  |    |
|                   |               |              | 选用、选编、整合或自编培训教材                                                   | 1  |    |
|                   |               |              | 组织老年人通过网络终端、云教室进行远程学习                                             | 1  |    |
|                   |               |              | 学习内容提前一周公示                                                        | 1  |    |
|                   |               |              | 年度组织的教学成果展示不少于2次                                                  | 1  |    |
|                   |               | 教务管理<br>(4分) | 整合社会团体、高校教师、志愿者等教育资源,建立适应老年人学习需求的教师队伍                             | 1  |    |
|                   |               |              | 建立教师选聘、等级评定、激励、考核机制                                               | 1  |    |
|                   |               |              | 建立学员纪律、教务日志、教务人员跟班等制度                                             | 1  |    |
|                   |               |              | 建立学制教育                                                            | 1  |    |

表 A.1 老年活动中心星级考核评价表(续)

| 项目                                       | 分项                 | 分级指标               | 考核内容                                          | 分值 | 得分 |
|------------------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------------------|----|----|
| 服务内容<br>(45分)                            | 社会组织<br>培育<br>(9分) | 老年社会<br>团体<br>(4分) | 组织开展老年社会团体的培训、学习活动，每年不少于5次                    | 1  |    |
|                                          |                    |                    | 开展老年社会团体服务评估，每年对老年社会团体进行星级评定                  | 1  |    |
|                                          |                    |                    | 建立4支及以上示范性老年社会团体                              | 2  |    |
|                                          |                    | 为老服务<br>组织<br>(5分) | 引入专业为老服务社会组织,开展专业化精准服务和多元化特色服务                | 2  |    |
|                                          |                    |                    | 搭建社会组织参与平台，培育老年精神文化项目                         | 2  |    |
|                                          |                    |                    | 组织服务质量评估，有完整记录                                | 1  |    |
|                                          | 志愿者服<br>务<br>(7分)  | 志愿者服<br>务<br>(7分)  | 建立为老服务志愿者管理机制，明确招募、报名、审查、日常管理、服务监管、奖惩流程       | 2  |    |
|                                          |                    |                    | 建立为老服务志愿者队伍，策划开展形式多样的志愿服务活动，有志愿服务记录           | 1  |    |
|                                          |                    |                    | 每年联合社会力量开展志愿服务项目5个及以上                         | 2  |    |
|                                          |                    |                    | 对志愿者的服务质量、服务时数进行监管                            | 1  |    |
|                                          |                    |                    | 开展老年志愿者和老年志愿服务团队注册引导工作                        | 1  |    |
|                                          | 老年社会<br>工作<br>(5分) | 老年社会<br>工作<br>(5分) | 开展社会工作专业培训                                    | 2  |    |
|                                          |                    |                    | 设计实施老年社会工作服务项目，有完整记录                          | 2  |    |
|                                          |                    |                    | 开设老年社会工作室                                     | 1  |    |
|                                          | 老年宣传<br>(4分)       | 老年宣传<br>(4分)       | 开展社会主义核心价值观宣传教育，每年开展2次及以上                     | 1  |    |
|                                          |                    |                    | 开展人口老龄化国情教育、老年政策法规教育，每年开展2次及以上                | 1  |    |
|                                          |                    |                    | 通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏等形式向老年人展示特色文化、团队、活动等，每年不得低于2次 | 2  |    |
| 创新服务（10分）：                               |                    |                    |                                               |    |    |
| 注1：表中，标明“★”的项目是老年活动中心考核的否决项，一项未满足，即停止考核。 |                    |                    |                                               |    |    |
| 注2：本表格为老年活动中心星级考核表，基本分满分100，加分项10分。      |                    |                    |                                               |    |    |
| 注3：没有达到项目要求，酌情扣分。                        |                    |                    |                                               |    |    |