

上海市民政局

沪民残福发〔2026〕1号

上海市民政局关于印发 《重残养护机构服务质量监测指标》的通知

各区民政局：

为贯彻落实《国务院办公厅关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》（国办函〔2025〕75号），提升重残养护机构服务质量，完善质量监督评价制度，促进我市残疾人机构养护服务规范化发展，市民政局结合《困难重度残疾人养护机构建设和服务指引》（沪民残福发〔2023〕1号）和《关于做好本市困难重度残疾人养护机构扶持保障工作的通知》（沪民规〔2024〕12号）有关要求，制定了《重残养护机构服务质量监测指标》，现印发你们，请遵照执行。

监测指标主要反映机构日常运行状况，包括服务提供类、服务保障类、服务安全类等三大类。市民政局每年根据实际情况，确定

全部或部分监测指标供当年度监测使用，组织第三方通过实地查看、现场询问、查阅资料等形式进行评估。

各区民政局要加强监测指标学习，把服务质量监测工作作为提升重残养护机构服务质量的重要抓手，指导各机构对照指标做好日常管理。要提前谋划重残养护机构扶持保障资金落实政策，将服务质量监测结果与机构扶持保障水平相挂钩。

2026 年 1 月 7 日

（此件主动公开）

重残养护机构服务质量监测指标

1 范围

本文件规定了重残养护机构服务质量监测、服务质量评价的要求。

本文件适用于上海市行政区域内的重残养护机构的服务质量监测及评价。

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 2894 安全标志及其使用导则的要求

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 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全设置要求

GB/T 24477 适用于残障人员的电梯附加要求

GB/T 34525 气瓶搬运、装卸、储存和使用安全规定

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50763 无障碍设计规范

SY 5985 液化石油气安全管理规程

WS/T 313 医务人员手卫生规范

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

DB31/T 1249 医疗废物卫生管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 重度残疾人

持有《中华人民共和国残疾人证》，残疾程度为一级、二级的残疾人、三级智力残疾人。

4 监测指标

4.1 指标构成

重残养护机构服务质量监测指标体系由三部分组成，总分为100分，包括：

- 服务提供子体系；
- 服务保障子体系；
- 服务安全子体系。

注：三个部分可采用单独或组合形式用于服务质量监测。

4.2 服务提供

服务提供监测指标按表 1。

表 1 服务提供监测指标

序号	项目内容	监测项目及要求	达成情况	监测方式
1	确定服务内容	护理人员应掌握所入住服务对象的服务分级、服务内容、服务安全风险点并提供服务。 (①残疾类型；②照护风险点；③照护内容)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第②③点 D. 完全不符合	现场询问
2	日常照护	护理人员应掌握进食(饮水)的体位, 进食的顺序、温度、量、速度及咀嚼和吞咽功能状态。 (①进食(饮水)体位；②进食(饮水)温度、量、速度；③进食顺序；④关注咀嚼和吞咽功能状态)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点，部分符合第④点 C. 符合①②点，部分符合③④点 D. 完全不符合第①点或第②点	现场查看 现场询问
3		护理人员应掌握晨晚间照护内容、要求及操作中注意事项。 (①晨间护理内容；②晚间护理内容；③注意事项)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问
4		护理人员应掌握口腔清洁(擦拭清洁口腔)过程中的主要操作要点。 (①清洁体位；②口腔清洁方法；③注意事项)	A. 完全符合 B. 符合第①点，部分符合第②③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合第①点	现场询问
5		护理人员掌握洗浴过程中的主要管控要点。 (①洗浴禁忌；②室温、水温要求；③注意事项)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 符合第①点，部分符合第②③点 D. 完全不符合	现场询问
6		入住服务对象容貌应保持整洁且无异味。 (①面部清洁、头发整洁；②指(趾)甲清洁；③手足部清洁；④衣着整洁、无异味)	A. 完全符合 B. 符合第①④点，部分符合第②③点 C. 部分符合第①②③④点 D. 完全不符合第④点	现场查看 现场询问
7		护理人员应掌握肢体残疾、智力或精神残疾、卧床者的穿脱衣裤方法及操作中注意事项。 (①智力或精神残疾者穿脱衣裤的方法；②肢体残疾者穿脱衣裤的方法；③卧床者穿脱衣裤的方法；④注意事项)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点，部分符合第④点 C. 部分符合第①②③④点 D. 完全不符合	现场询问
8		护理人员应掌握排泄的照护方式、要求及便器使用、清洁消毒方法。 (①排泄照护方式；②排泄照护要求；③便器使用、清洁与消毒)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问
9		护理人员应掌握各类体位转移流程及操作中的安全要点。 (①体位转移方式；②各体位转移流程；③安全要点)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场查看 现场询问
10		护理人员应掌握压疮预防要点, 压疮发生率应控制在 I° ≤5%, II°、III° 为 0。 (①压疮预防要点；②院内压疮发生率) *院内压疮发生率需视情况分析，特殊情况除外	A. 完全符合 B. 符合第②点，部分符合第①点 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合第①②点	现场查看 现场询问 现场查阅
11		床单应保持干燥、清洁且床上用品适宜。 (①床单清洁；②床上用品适宜)	A. 完全符合 B. 符合第①点，部分符合第②点 C. 符合第②点，部分符合①点 D. 完全不符合	现场查看

序号	项目内容	监测项目及要求	达成情况	监测方式
12	日常照护	物品应放置整齐有序并能方便取用。 (①物品分类放置; ②物品整齐有序)	A. 完全符合 B. 符合第①点, 部分符合第②点 C. 符合第②点, 部分符合第①点	现场查看
13		食品应按储存要求储存, 且无过期、变质现象发生。(①食品无过期、变质、霉变现象; ②食品按要求储存)	A. 完全符合 C. 符合第①点, 部分符合第②点 D. 完全不符合第①点	现场查看
14		照护巡视频次应符合各服务分级要求且有异常状况处置记录。 (①巡视时间符合要求; ②异常状况处置及记录要点)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场询问 现场查阅
15		药品(包括外带药品)应做好接收登记并按服药需求做好排药分发。 (①药柜放置; ②外配药品接收与登记; ③药物保管; ④药物排放; ⑤药物发放)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④⑤点 C. 部分符合第①②③④⑤点 D. 完全不符合第②③④⑤点	现场查看 现场询问
16		提供的餐次应满足不同服务分级需求, 并按需提供特殊餐食。 (①餐次满足要求; ②特殊餐食实时提供, 有据可查; ③特殊餐食种类符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点	现场询问 现场查阅
17		应制订每周食谱且公示, 食谱兑现率应达到90%。 (①食谱符合要求; ②食谱兑现率达90%; ③食谱公示醒目)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点	现场查看 现场询问 现场查阅
18		食物提供符合服务对象生理状况。 (①块小、细碎、长短适宜; ②注意鱼刺、鸡骨等; ③食材丰富)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 完全不符合第①点或第②点	现场查看 现场询问
19		衣物应分类收集、清洗, 被污染、疑似传染性衣物处置应符合WS/T367的规定。 (①衣物分类收集; ②衣物分类清洗; ③疑似传染性衣物处置符合要求; ④衣物盛器处置符合要求; ⑤盛器、洗衣机、水池标志清晰)	A. 完全符合 B. 符合第①②③④点, 部分符合第⑤点 C. 部分符合第①②③④⑤点 D. 完全不符合	现场查看 现场询问
20		应建立生活护理交班本且书写规范。 (①按照护理单元建立生活护理交班本; ②交接项目齐全; ③书写规范)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 完全不符合第①点	现场查阅
21		呼叫铃应答及时状况, 智力、精神残疾人员照护区域宜采用智能呼叫系统。 (呼叫应答及时)	A. 完全符合 D. 不符合	现场查看 现场询问
22	清洁卫生	室内外环境整洁且无异味, 重点区域消毒应符合WS/T 367的规定。 (①空气清新, 无异味; ②地面、墙面洁净; ③物体表面(门、窗、柜、桌椅、扶手)洁净; ④室内外环境整洁)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 符合第①点, 部分符合第②③④点 D. 完全不符合第①点	现场查看
23		空调、冰箱、微波炉、卫浴设备、洗衣设备应保持清洁、无异味, 卫浴设备、洗衣设备消毒应符合WS/T 367的规定。 (①无异味; ②清洁; ③按规范消毒)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 完全不符合第①点	现场查看 现场询问
24		残疾人的口杯、毛巾、盆、便器、吐泻物容器等及文娱活动用品应保持清洁, 消毒应符合WS/T 367的规定。 (①用品清洁; ②消毒规范; ③消毒剂管理符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①③点, 部分符合第②点 C. 符合第③点, 部分符合第①②点 D. 完全不符合第①点或第③点	现场查看 现场询问
25		终末消毒应符合WS/T 367的规定。 (①终末消毒内容齐全; ②终末消毒方法符合要求; ③消毒剂管理符合要求; ④有终末消毒记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 符合第①②点, 部分符合第③④点 D. 完全不符合第①点	现场查看 现场询问 现场查阅

序号	项目内容	监测项目及要求	达成情况	监测方式
26	医疗服务	应建立入住服务对象的健康档案并有健康状况的动态记录。 (①建立健康档案;②书写基本规范;③每月有动态记录;④保存重大疾病医疗记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③④点 C. 符合第①点, 部分符合第②③④点 D. 完全不符合第①点	现场查阅
27		慢性病管理应包括但不限于有监测措施、健康指导措施、危重救治措施。 (①有监测措施;②有健康指导措施;③有危重症救治措施)	A. 完全符合 B. 符合第①点, 部分符合第②③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
28		应提供常用临床护理项目并操作规范。 (①项目齐全;②操作规范)	A. 完全符合 B. 其中6项及以上符合第①②点 C. 其中5项以下符合第①②点 D. 完全不符合	现场询问
29		在涉及提供医疗服务方面,应严格遵守相关医疗规定。(①代发代管医疗药品,应有有效的委托书;②接受医疗药品时,应查阅核对就诊病历卡、处置单等,做好药品交接保管记录;③医疗药品使用应严格按照医嘱执行;④药品应由专人、专柜保管,避免丢失、损坏和过期失效;⑤及时、妥善处理医疗垃圾;⑥建立特殊情况下与上级指导医院的绿色通道。)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④⑤⑥点 C. 符合第①②点, 部分符合③④⑤⑥点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
30		失能服务对象日常训练应按计划落实。针对智力、精神残疾对象,有计划的安全开展工疗、农疗等非药物管理措施。 (①有计划;②有安全措施;③按计划落实)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
31		每季度开展一次预防保健宣教。 (①频次:每季度一次;②内容贴切;③有宣教记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场查阅
32	社交娱乐	应制订各项活动的实施计划,活动内容应考虑服务对象的残疾程度。 (①有年度计划;②符合体能特点;③大型活动每年两次;④大型活动有总结评价)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 部分符合第①②③④点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
33	心理/精神支持	应了解新入住服务对象的服务安全风险点并予以记录。 (①熟知关注点;②新环境与起居介绍;③生活护理交班本有反映关注点情况的描述)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
34		应针对入住服务对象的情绪变化实施干预并予以记录。 (①熟知风险点;②有干预措施;③有处置记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
35	康复辅助技术服务	为服务对象开展辅助器具配置服务,包括但不限于: a) 需求评估; b) 辅具适配评估; c) 辅具的适配; d) 跟踪回访; e) 转介服务; f) 维修更换服务。 (①有开展服务;②服务流程符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①点, 部分符合第②点 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅

4.3 服务保障

服务保障监测指标按表 2。

表 2 服务保障监测指标

序号	项目内容	监测项目及要求	达成情况	监测方式
1	人员管理	岗位设置应包含院长或主要负责人、入出院管理员、社工、护理员、医务人员、安全管理人员和食堂管理人员，且取得对应职位认定的专项职业能力证书。 (①主要岗位设置齐全；②主要岗位人员资质符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①点，部分符合第②点 C. 部分符合第①②点	现场询问 现场查阅
2		护理员配置及各时段当班状态与标准相符状况。 (①护理员总数及各时段护理员配置；②护理员夜间当班状态)	A. 完全符合 C. 符合第②点，部分符合第①点 D. 完全不符合第②点	现场查看 现场询问
3		各部门主要岗位职责应齐全且工作人员熟知本岗位职责。 (①岗位职责齐；②岗位职责内容与实际工作相符；③岗位职责知晓度)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
4		各部门应制订培训计划，且培训对象覆盖机构服务人员和管理人员；培训内容应包括职业道德、相关政策法规和服务管理技能。 (①计划制定符合要求；②培训对象全覆盖，护理员应经过专业机构统一培训，培训频次符合要求；③培训内容齐全；④培训效果显著；⑤记录完整)	A. 完全符合 B. 符合第①②③④点，部分符合第⑤点 C. 符合第①②③点，部分符合第④⑤点 D. 完全不符合第①或第②点	现场询问 现场查阅
5	入出院管理	入住服务对象入院评估及持续评估情况。 (①照护等级评估符合相关要求；②照护等级与服务对象实际状况相符；③持续评估至少每年一次，且有评估记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点， D. 完全不符合	现场查看 现场询问 现场查阅
6		入出院管理人员掌握入出院管理要求和相关服务收费规定情况。 (①知熟本岗位职责；②知熟合同内容；③知熟现行各项收费规定)	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点， D. 完全不符合	现场询问
7		服务合同有效性情况。 (①合同条款内容符合要求；②符合签订合同)	A. 完全符合 B. 符合第①点，部分符合第②点 C. 部分符合①②点 D. 完全不符合第①点	现场查阅
8		服务内容变更、合同终止记载情况。 (①有相应变更记载；②变更记载经双方确认)	A. 完全符合 B. 符合第①点，不符合第②点 C. 符合②点，部分符合第①点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
9		服务对象的入院档案、出院档案，做好资料收集及归档整理情况。 (①建立入住档案；②建立出院档案；③资料齐全；④归档有序，装订整齐)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点，部分符合第④点 C. 部分符合第①②点，部分符合第③④点 D. 完全不符合第①点或第②点	现场查阅

序号	项目内容	监测项目及要求	达成情况	监测方式
10	收费管理	服务收费情况。 (①收费项目、办法符合要求;②各项收费项目、标准在合同中有记载;③实际收费执行情况与合同约定及公示相一致;④价格调整符合要求;⑤收费公示符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①②③④点, 部分符合第⑤点 C. 符合第①②③点, 部分符合④⑤点 D. 不符合第①或第②或第③点	现场查看 现场询问 现场查阅
11		不收取保证金。	A. 完全符合 C. 完全不符合	现场询问 现场查阅
12	信息管理	信息公示的真实性、完整性、醒目性和及时更新情况。 (①公示信息内容完整、真实;②信息变化及时在相关平台更新;③公示醒目、布局合理)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合第①点	现场查看
13	感染管理	院内感染管理小组建设及各项感染措施落实情况。 (①成立感染管理小组;②各层面职责分工明确;③控制感染的措施到位;④疑似传染病处置符合规定)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③④点 C. 部分符合①点, 部分符合第②③④点 D. 完全不符合	现场询问
14		工作人员手卫生应符合WS/T 313的规定。 (①能正确洗手;②指甲符合要求;③不佩戴外露饰物;④有洗手设施)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 符合①②点, 部分符合第③④点 D. 完全不符合第①或第②点	现场查看 现场询问
15		一次性医疗用品及医疗废物的管理情况。 (①一次性医疗用品采购符合要求;②一次性医疗用品使用符合要求;③医疗废物处置符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①③点, 部分符合第②点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合第③点	现场查看 现场询问 现场查阅
16		各类保洁工具分类使用、放置, 清洁、消毒应符合WS/T 367的规定。 (①分类使用;②分类放置;③清洁且按规定消毒;④标识清晰)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 部分符合第①②③④点 D. 完全不符合第①点	现场查看 现场询问
17		重点区域环境卫生状况。 (①无异味;②洁净;③消毒类别、方法符合相关要求) *重点区域包括卫生间、污物间、浴室、医务区域、医疗废物暂存点、厨房、洗衣房、电梯轿厢	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合②③点 D. 完全不符合第①点	现场查看 现场询问
18	食品管理	食品管理应符合监督管理规定。 (①食品采购、查验、储存;②食品加工;③备餐间卫生;④餐用具清洗、消毒、保洁;⑤就餐区域备餐、分餐卫生;⑥餐厨废物处置)	A. 完全符合 B. 符合②③④⑤⑥点, 部分符合第①点 C. 部分符合第①②③④⑤⑥点 D. 完全不符合	现场查看 现场询问 现场查阅
19	质量监督与改进	相关服务制度和流程制定情况。 (①制度齐全;②主要服务操作流程齐全;③内容有针对性)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点	现场查阅
20		院长实施行政查房及部门负责人现场实施考核情况。 (①能发现问题;②会分析原因;③有应对措施)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场查看 现场询问

序号	项目内容	监测项目及要求	达成情况	监测方式
21	质量监督与改进	服务质量考核情况。 (①制度考核制度; ②制度各岗位考核细则; ③有实施考核记录且有汇总、分析记录; ④院部有每半年一次的质量评价且有记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 部分符合①②③④点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
22		投诉处置情况。 (①专人负责; ②渠道畅通; ③公示醒目; ④及时处置有记录; ⑤投诉汇总分析每半年一次且有记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②③④点, 部分符合第⑤点 C. 部分符合第①②③④⑤点 D. 完全不符合	现场查看 现场询问 现场查阅
23		相关服务制度、流程梳理情况。 (①梳理每年一次; ②梳理情况有书面记录)	A. 完全符合 B. 部分符合第①②点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅
24		满意度测评情况。 (①每年至少一次; ②有测评报告; ③有改进措施) *测评对象: 占入住服务对象与家属10%	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 完全不符合第①点	现场询问 现场查阅
25	设施设备管理	无障碍设施应无缺损且设计综合考虑服务对象的残疾类别和程度。 (①设施无缺; ②设施无损; ③设施设计符合相关规定)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点	现场查看
26		主要场所设备配置完好使用状况。 (①配置无缺; ②设施设备无损) *主要场所指居室、单元起居厅、卫生间、浴室、污物处理间、照护站、医务用房、康复用房、活动用房、安全隔离室、厨房、洗衣房、医疗废物暂存点、设备用房等, 重点确认家具尖角的软包保护。	A. 完全符合 B. 符合第①点, 部分符合第②点 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合	现场查看
27		各区域照明设施完好使用状况。 (①设施齐全; ②设施无损; ③设施安全) *各区域指居室、卫生间、浴室(含取暖设备)、出入口、平台、阳台、走道、楼梯等	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场查看
27		紧急呼叫系统安装应无缺、位置适宜、信号传输方式能满足不同程度残疾人员需求。 (①安装无缺; ②信号传输方式能满足需求; ③安装位置适宜)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场查看
28		电梯的无障碍设施设置情况与完好状况。 (①电梯按规定设置; ②配置对讲机或电话等紧急呼叫装置; ③按钮、扶手、镜面按规定设置且无损; ④有电梯运行显示装置及报层音响; ⑤无障碍标志按规定设置)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③④⑤点 C. 符合第①点, 部分符合②③④⑤点 D. 完全不符合第①点	现场查看
29	设施设备管理	通过物防和技防相结合, 在重点部位配置满足安全技术防范要求的设施设备。 (①有精神残疾服务对象的服务机构, 宜设置独立的管理区域, 并在入住房间和集中区域增设安全防护门窗。②重点部位安全技术防范措施有效落实。③公共区域和需要监控的区域应加装视频监控设备并具备保留不少于90天的音、视频资料的能力。)	A. 完全符合 D. 不符合	现场查看

序号	项目内容	监测项目及要求	达成情况	监测方式
30	标志管理	各类标志应齐全、保持完好、醒目且符合国家标准。 （①标志齐全且设置符合要求；②标志完好；③标志醒目） *标志包括通用符合、无障碍设施符合、安全标志、消防安全标志	A. 完全符合 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场查看

4.4 服务安全

服务安全监测指标按表 3。

表 3 服务安全监测指标

序号	类别	监测项目及要求	达成情况	监测方式
1	护理安全	应建立突发事件的应急处置流程。 （①各类应急处置流程齐全；②各类应急处置流程符合要求；③掌握应急处置流程） *应急处置流程至少包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和误伤、走失、文娱活动意外等	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 符合第①点，部分符合第②③点 D. 完全不符合第①点	现场询问 现场查阅
2		应规范使用保护用具并掌握使用中的观察要点。 （①使用程序符合要求；②使用规范；③知晓观察要点）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合第①②点	现场查看 现场询问 现场查阅
3		应对重度照护区域易造成伤害的器物实施管控。 （①受控器物符合要求；②器物管控符合要求）	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看 现场询问
4		应掌握服务对象的出入规定并予以落实。 （①入住服务对象出入有规定；②外来人员来访有登记；③人员出入具体措施有效落实）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场查看 现场询问
5		应密切关注同居室或同楼层服务对象之间相处情况，避免发生冲突。 （①有应急处置流程；②应急处置流程符合要求；③掌握应急处置流程）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 符合第①点，部分符合第②③点 D. 完全不符合第①点	现场查看 现场询问
6	膳食安全	食品留样状况。 （①餐次符合要求；②存放符合要求；③数量符合要求；④标志符合要求；⑤记录符合要求）	A. 完全符合 B. 符合第①②③点，部分符合第④⑤点 C. 部分符合第①②③④⑤点 D. 完全不符合	现场查看 现场询问 现场查阅
7		制订食物中毒应急预案。 （①应急预案符合要求；②应急处置流程符合要求）	A. 完全符合 C. 符合第①点，部分符合第②点 D. 完全不符合第①点	现场询问 现场查阅
8	设施设备安全	室外健身区域及器具完好使用状况。 （①健身器具无损；②地面防护符合要求）	A. 完全符合 C. 符合第①点，不符合第②点 D. 完全不符合第①点	现场查看
9	用电安全	应有电器产品使用的管控措施且无安全隐患存在。 （①未使用禁用电器产品；②使用中有管控措施；③使用中无安全隐患）	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看
10		应安装漏电保护装置，不应随意乱接电线，室内不应停放电动自行车、不应在电动自行车充电。 （①每年有电气防火检测且有检测报告）	A. 完全符合 D. 不符合	现场查阅

序号	类 目	监 测 项 目 及 要 求	达 成 情 况	监 测 方 式
11	各类炉灶 气瓶等安全	应在燃气使用场所设置可燃气体报警装置并按规定实施检测。 (①报警装置能完好使用; ②每月有检测记录)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看
12		燃气设施使用正确且定期维护保养情况。 (①周围无油污; ②周围无可燃物和杂物堆放)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看
13		应正确使用燃气设施且有维护保养记录。 (①无私自拆改、移位; ②管道无损; ③维护保养有记录)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看 现场查阅
14		医用氧气瓶存放、使用应符合GB/T 34525的规定。 (①存放符合要求; ②使用规范; ③标志符合要求)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看 现场询问
15		液化气瓶存放、使用应符合SY 5985的规定。 (①存放符合要求; ②使用规范; ③标志符合要求)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看 现场询问
16	特种设备 安全	使用高压灭菌锅应符合WS/T 367的规定。 (①有使用登记证; ②操作人员有资质; ③定期检测)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查阅
17		使用锅炉应符合DB31/T 1057的规定。 (①有使用登记证; ②操作人员有资质; ③定期检测)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查阅
18		安全使用电梯, 日常管理应符合GB/T 24477的规定。 (①定期维护保养及年度检测工作有效落实; ②有日常巡检记录; ③标志齐全、清晰; ④妥善保管钥匙)	A. 完全符合 B. 符合第①②④点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③④点 D. 不符合第①点	现场查看 现场查阅
19	消防安全	消防安全培训教育培训活动开展情况。 (①教育培训每半年一次; ②掌握消防知识)	A. 完全符合 C. 符合第①点, 部分符合第②点 D. 不符合第①点	现场询问 现场查阅
20		消防演练情况。 (①每半年一次; ②有演练预案; ③演练记录齐全)	A. 完全符合 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 不符合第①点	现场查阅
21		消防设施设备完好使用情况。 (①灭火器、消火栓检查符合要求; ②有日常巡查记录; ③灭火器、消火栓状态完好)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看 现场询问 现场查阅
22		门窗、安全出口、疏散通道、消防车道保持畅通情况, 防火门设置应符合GB 50016的规定且使用功能完好。 (①门窗禁止设置救援障碍; ②通道口无堆积物; ③防火门关闭功能完好)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看
23		应急照明灯、应急疏散指示标志、疏散逃生图完好情况。 (①应急照明灯设置符合要求; ②疏散指示标志设置符合要求; ③疏散逃生图设置符合要求; ④设备均完好无损)	A. 完全符合 D. 任何1点不符合	现场查看
24		室内严禁使用明火状况。 (①室内无使用明火现象; ②室内无吸烟且公共区域有禁烟标志; ③室外有固定烟蒂丢弃处)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 不符合第①点	现场查看
25		防火巡查、检查情况。 (①日巡查内容及频次符合要求; ②月检查内容符合要求; ③记录符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①②③点 D. 完全不符合	现场询问 现场查阅

5 监测实施

5.1 监测方法

5.1.1 可根据监测需要选择监测内容。通过现场观察、现场询问、现场查阅等方式进行监测。

5.1.2 应遵照相关要求对每个监测点进行评判，逐项给出评价。

5.1.3 因客观原因致某项监测内容无法监测，则该项目不予评价。

5.1.4 监测工作实施可委托第三方监测或机构自行监测。

5.2 监测结果

5.2.1 总分设定为百分制。

5.2.2 服务提供类项目权重设定为 0.4，服务保障类项目权重设定为 0.3，服务安全类项目权重设定为 0.3。

5.2.3 总分按监测类目得分进行加和。

5.2.4 根据评价得分，评价等级分为“优秀、良好、一般、较差”四个等级。

上海市民政局办公室

2026 年 1 月 13 日印发
