

DB 11

北京市地方标准

DB11/T 2144—2023

残疾人温馨家园等级划分与评定规范

Classification and accreditation specification for disabled persons'

sweet home

2023 - 09 - 25 发布

2024 - 01 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体原则.....	1
4.1 自愿申请.....	1
4.2 客观公正.....	1
4.3 专业支持.....	1
5 评定条件.....	1
6 评定指标.....	2
7 等级划分.....	2
8 评定管理.....	2
8.1 评定组织.....	2
8.2 评定程序.....	2
8.3 晋级和有效期.....	2
8.4 复核.....	3
附录 A （规范性）家园等级评定评分表.....	4
参 考 文 献.....	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市残疾人联合会提出并归口。

本文件由北京市残疾人联合会组织实施。

本文件起草单位：北京市残疾人联合会、北京市标准化研究院。

本文件主要起草人：王响平、杨泰峰、史菁培、王海虹、张劲松、张克、郝长浩、王贵波。

残疾人温馨家园等级划分与评定规范

1 范围

本文件给出了残疾人温馨家园等级划分和评定总体原则，规定了评定条件、评定指标、等级划分、评定管理。

本文件适用于残疾人温馨家园等级划分和评定。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 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 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- DB11/T 856 门牌、楼牌 设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人温馨家园 disabled persons' sweet home

依托辖区公共服务资源建立的，以各类残疾人为服务对象，提供就业、康复、日间照料、文化娱乐、体育健身等服务的综合性服务载体。

4 总体原则

4.1 自愿申请

残疾人温馨家园（以下简称“家园”）运营管理方可根据运营情况，自愿申请相应等级评定。

4.2 客观公正

实事求是、公平合理确定评定结果。

4.3 专业支持

评定过程广泛吸纳各类专业力量，共同参与家园建设、运行管理专业化和规范化程度的评定工作。

5 评定条件

DB11/T 2144—2023

- 5.1 应按规模、服务需求和服务项目为家园至少配备 1 名及以上专职管理人员、2 名及以上综合服务人员及相应的专业服务人员。
- 5.2 应建立必要的管理制度，包含但不限于服务管理制度、安全管理制度及应急预案等。
- 5.3 门牌标识规范、醒目，符合 DB11/T 856 的要求，无障碍及引导标识设置合理，且符合 GB/T 10001.1 及 GB/T 10001.9 的要求。
- 5.4 消防、安保、防汛、急救等设备齐全、完好且运行正常，消防安全标志符合 GB 15630 的要求。
- 5.5 场地的规划、建设、使用符合相应要求。
- 5.6 持续运营满 1 年。
- 5.7 出现以下情况之一，不应申请参加等级评定：
 - 场地使用和房屋建设不符合城乡规划、没有建筑和设施归属或使用情况证明的；
 - 存在安全隐患等重大停运风险的；
 - 近 3 年发生重大安全责任事故的；
 - 无障碍环境不适合残疾人通行和使用、且不满足 GB 50763、GB 55019 要求的；
 - 其他违反法律、法规的情况。

6 评定指标

- 6.1 等级评定指标包括基础指标和加分项。
- 6.2 基础指标包括一级指标、二级指标、三级指标。一级指标包括基础条件、运营管理、运营效果，二级指标包括场地环境、人员、党建引领、基本管理、服务提供、服务对象满意度、服务效果、社区评价、可持续性等，二级指标下设若干三级指标。
- 6.3 加分项包括出行辅助、开放时间、个案服务、小组服务，落实重点任务等内容。

7 等级划分

- 7.1 按照附录 A 进行评分，依据评分排序划分等级。
- 7.2 家园划分为五个等级，由低到高分别为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。
- 7.3 星级以五角星为标志，用五角星的个数表示，一个五角星表示一星级，两个五角星表示二星级，依此类推。

8 评定管理

8.1 评定方式

- 8.1.1 评定工作通过组织专家评定或委托第三方专业机构组织专家评定的方式开展。
- 8.1.2 专家应熟悉相关领域法律法规、标准、政策文件及残疾人康复、生活重建、权益维护、融合发展、项目管理等专业知识，并具备实践经验。每次参与评定工作的专家不少于 3 人，且为单数。

8.2 评定程序

- 8.2.1 经书面审查、现场审核、专家评定等程序形成初步评定结果。
- 8.2.2 向社会公示初步评定结果，公示期 5 个工作日。

8.3 晋级和有效期

8.3.1 等级有效期为4年，自星级评定公示结束之日起计算。家园运营方在现星级有效期满前3个月内可提出重新参评申请。

8.3.2 取得相应等级2年的可申请更高等级，经评定未达到更高等级的保持原星级。

8.4 复核

8.4.1 每年进行抽查复核，抽查比例不低于10%。

8.4.2 复核工作按照本文件8.1、8.2开展。

8.4.3 复核中发现实际情况与等级不符的，经整改后重新定级，重新核定等级不高于原等级。

8.4.4 复核时发现出现下列情况，经整改仍未达标的，取消等级：

- 已停止运营或存在安全隐患等重大停运风险的；
- 无障碍环境不适合残疾人通行和使用的；
- 发生重大安全责任事故的；
- 其他违法违规行为。

8.4.5 被取消等级的，自取消之日起满2年可重新申请等级评定。

附录 A
(规范性)

家园等级评定评分表

A.1 表 A.1 规定了家园等级评定内容和分值。

表A.1 家园等级评定内容和分值

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释及评分说明	专家评分
基础条件 (15分)	场地环境 (6分)	交通便利性 (2分)	选址时充分考虑残疾人的独立出行障碍，优先选址在残疾人相对较多的社区（村），步行可达最佳；主要出入口300m内，有至少1个公共交通站点（包括公共汽车站点、地铁站点等）；家园距离城市主干道较近，机动车能直接停靠在家园主要出入口和建筑主要出入口。上述条件符合程度越高，得分越高，不符合不得分。	
		使用稳定性 (1分)	所在场地和房屋应满足长期稳定运营的需要，以便保持稳定的服务人群，形成清晰的辨识度，鼓励使用辖区自有房屋，如属于租赁房屋，每次租期至少在3年以上；鼓励采用独立场地，如采用了合建共建场地设施，为残疾人服务的区域（建筑）应独立于其他区域，在其他设施关闭的情况下，能够保证家园正常开放、运营。上述条件符合程度越高，得分越高，不符合不得分。	
		场地面积 (1分)	500m ² （含）以上。	
		区域设置 (1分)	各区域应做明确划分，对外服务区域、办公区、储物区分区明确、设置合理；日常服务设施、办公家具、仓库物品不混放；保持空间整洁，各类物品摆放、收纳有序；对外服务区域有效使用，定期开展服务；同时满足上述条件的，获得全部分值。	
		环境设计 (1分)	环境设计因地制宜，与辖区残疾人服务理念一致，营造风格统一的内外氛围；入口、大门、内外墙面、地面、橱窗、展柜、户外宣传栏等设计风格一致，内容有呼应，与家园服务特色相一致，与主题呼应的程度越高，得分越高。	

表 A.1 家园等级评定内容和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释及评分说明	专家评分
基础条件	人员 (6分)	培训 (2分)	管理服务人员应定期接受培训，不断提高助残服务所需的知识、技能。培训内容包含残障意识、残疾人权益、残疾人政策与服务、小组活动、职业伦理、心理、社工知识等，并开展同行交流。每年培训时长不少于16学时。上述条件符合程度越高，得分越高，不符合不得分。	
		职业伦理 (2分)	服务残疾人应秉持以下原则：尊重差异、尊重残疾人的固有尊严、自身特性和自主选择；不歧视（无差别待遇），促进机会均等、残疾人自立，切实参与和融入社会；坚持男女平等，尊重残疾儿童逐渐发展的能力，做符合残疾儿童最佳利益的选择；与服务对象的交往中，避免傲慢和急躁的态度。外在方面，保持服装和仪表的整洁，对于访客要主动问候、问询，在交流过程中用语礼貌，回答问题得当、明了；在日常接待和服务中，注意收集访客的意见建议，及时回应和改进服务，遇有投诉等情况，耐心妥善处理。上述条件符合程度越高得分越高，不符合不得分。	
		知识技能 (2分)	应具备相应的专业知识和技能，以便熟练设计和组织残疾人活动、开展社区动员、康复服务、法律服务、心理服务等工作。鼓励聘用接受过专业培训、教育并获得相应资格证书的人员。管理服务人员持有相关职业资格证书的人数比例越大，得分越高。	
	党建引领 (3分)	阵地建设 (1分)	掌握辖区残疾人党员基本情况，为残疾人党员开展活动提供场地，场地党建元素鲜明。符合程度越高得分越高，不符合不得分。	
		活动开展 (2分)	定期开展爱党爱国主题活动，包括向残疾人及家属宣传各项惠残政策、宣传国家实事、发展和残疾人事业成就，引导残疾人感党恩、听党话、跟党走，鼓励在七一、国庆等重大时间节点开展活动。每年开展活动达到4次及以上的，获得全部分值。	

表A.1 家园等级评定内容和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释及评分说明	专家评分
运营管理 (65分)	服务提供 (55分)	需求调研 (8分)	<p>运营管理中的需求调研、社区动员、资源整合、服务转介、项目设计、项目实施，以及运营效果应形成闭环，评分时整体考虑需求调研和后续服务是否对应、对应是否精准、服务是否在现有程度上有所拓展。服务提供和运营效果的评定以实地走访和访谈为主，以查看资料为辅。</p> <p>服务项目设置应基于充分的需求评估和分析，充分响应辖区残疾人实际需求。通过现场接待、上门走访等方式，从辖区整体情况、残疾人人口情况、保障情况、健康、收入等方面收集相关信息，了解残疾人及其生活状况，包括残疾人自理、家务、教育、就业、社交、融入社会、环境等方面存在的障碍，与残疾人及其家庭确定优先响应的需求；分析残疾人及其家庭、社区、社会力量等各方角色、责任、可提供的支持，确定关注的残疾人及其家庭面临的现实问题、问题的原因、影响，明确工作目标。评估后应做完整详细的记录，开展整体趋势和需求分析。符合程度越高得分越高，不符合不得分。</p>	
		社区动员 (5分)	<p>开展双向动员，促进残疾人回归社区生活，构建更具包容性的社区。在定期联系和需求评估的基础上，动员残疾人走出家门，参与社区活动、扩大社交范围，进而参与社会服务，实现自身价值；另一方面，动员社区居民（邻居）参与家园活动，逐步了解残疾人群体，进而为残疾人邻居提供支持；动员商户（菜店、理发店、食堂等）、辖区单位等向残疾人开放、提供合理便利和支持，并取得实际效果。社区动员目标明确，活动规律，效果显著，符合程度越高得分越高，不符合不得分。</p>	
		资源整合 (8分)	<p>在开展社区动员的同时，获取并整合各类助残服务资源，包括社区卫生服务中心、养老驿站等社区公共服务设施等专业服务力量、辖区单位的人力资源、服务资源、物质资源等；鼓励签订合作协议，形成稳定的合作关系，为残疾人实现生活自理，处理家务、走出家门、拓展社交、融入社会提供支持。鼓励建立组织化程度高的志愿服务团体，形成一定规模、在“志愿北京”注册，且人员稳定，定期提供服务。除社区资源和上述社会资源外，整合各类可惠及残疾人的政策和项目资源，整合资源数量越多，志愿服务常态化情况越好，并能够有效归集、整理和使用各类资源的（如编制应用助残资源地图和服务手册），得分越高。</p>	
		服务转介 (5分)	<p>经定期联系和评估，全面获取残疾人的需求并进行响应。对于通过现有政策、项目、资源不能满足的，及时开展转介，充分了解供需双方的意愿和条件，做好沟通和转介记录，并追踪转介后的情况。转介成功的人数越多，得分越高。</p>	

表 A.1 家园等级评定内容和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释及评分说明	专家评分
运营管理 (65分)	服务提供 (55分)	项目设计 (8分)	经转介仍无法响应的需求，根据需求调研和需求分析情况设计服务项目。设计项目科学合理，兼顾各个残疾类别、性别、年龄段，并综合考量项目开展的紧迫性、受益面和服务成本，切实解决问题，符合程度越高，得分越高。为参加活动较少的人群设计并提供了服务项目的，覆盖类别越多，得分越高。	
		项目实施 (15分)	针对项目要解决的问题，配齐场地、人员、技术、设施设备等实施资源，制定实施计划（时间表），且有经济合理的预算。每个服务项目均有具体明确的实施计划，服务团队具备实施服务的技术和经验，结构合理、分工明确、人员充足；采用康复、就业、社工服务、其他专业或管理技术的项目，应具备专业资质、专业技术人员及核心技术资料；项目实施的场地、设备、时间、服务对象、服务区域等条件与计划相符，符合预期效果。符合程度越高，得分越高。	
运营效果 (20分)	服务对象满意度（5分）		对服务项目实施效果进行跟踪调查，以便后续加以改进。调查残疾人、家属等对家园服务、工作态度、服务效果的满意度，满意度调查越全面得分越高，服务对象越满意得分越高，未开展满意度调查不得分。	

表A.1 家园等级评定内容和分值（续）

一级指标	二级指标	指标解释及评分说明	专家评分
运营效果 (20分)	服务效果 (5分)	除询问利益相关方之外，通过评估服务对象的改变情况，衡量运营效果。定期对服务效果进行评估，对比服务开展前后服务对象及其家庭的改变情况，如自理情况、家务处理情况、教育、就业、社交、情绪状态等，改变越积极正向，受益情况越明显，得分越高，无法看出改变和受益情况的，不得分。	
	社区评价 (5分)	经过社区动员，残疾人参与和融入社区生活；社区居民走进家园，为残疾人提供支持；社区居民、商户等开始了解家园，尊重和理解残疾人群体。周边居民、商户对家园的知晓度越高、印象和评价越好，得分越高。	
	可持续性 (5分)	基本运营管理、专业技术、人力资源、资金支持稳定且有长效机制保障，外部资金、团队撤出后，残疾人的相应需求依然能够被响应或解决（包括残疾人的自助或互助）；服务项目符合辖区实际情况，形成了可操作的模式，在当地产生了积极的影响。操作模式简单可行，可公开、可复制、可推广；服务项目属于辖区首创，理念、技术、模式、人群有创新。符合程度越高，得分越高。	
加分项 (20分)	出行辅助 (2分)	鼓励为行动不便、处于山区等交通不便、生活在老旧小区的残疾人提供无障碍服务，包括无障碍公共交通工具、无障碍上下楼、陪伴出行，降低残疾人到家园参加活动的障碍，辅助措施越多，得分越高。	

表A.1 家园等级评定内容和分值（续）

一级指标	二级指标	指标解释及评分说明	专家评分
加分项 (20分)	开放时间 (2分)	增加周六日和节假日开放时间，便于平时上班的残疾人和家属到家园办事和活动。上一年度运营天数越多，得分越高。	
	个案服务 (6分)	个案服务针对残疾人个体及其家庭开展，帮助残疾人消除障碍、融入社会。选择有改变意愿的服务对象，在自理、家务、教育、就业、社交、融入社会等方面开展综合评估，根据残疾人自身意愿以及需求解决的难易程度，由残疾人和服务团队共同商讨制定个性化支持方案；服务团队综合运用社会工作、康复、心理疏导等知识和技术，开展社区动员、资源整合、服务转介、小组活动等，支持残疾人通过自身努力改善生活，融入社会；服务团队定期跟踪回访残疾人生活及情绪改善情况，为残疾人小组建设提供支持，为每名服务对象建立档案（评估、计划、服务、结案）。个案服务数量达到一定比例，体现专业化程度和质量越高（就业增收、获得社区社群的支持、融入社会等），得分越高。	
	小组服务 (5分)	在需求评估过程中，动员和鼓励需求相同的残疾人及其家属组成自助小组，相互支持，相互帮助，解决面临的共同问题，改善生活质量；通过建设自助小组，提升小组成员知识技能，促进小组成员充分参与社区生活，贡献自身力量，进而为本社区残疾人及家庭服务；提升残疾人的组织能力和行动能力，发掘骨干从事小组管理；建立小组活动规则，保持稳定的活动频率；针对小组骨干开展管理能力培训，为残疾人小组建设提供支持，有效促进残疾人自身发展、减贫、赋能，符合程度越高，得分越高。	
	落实重点任务 (5分)	鼓励参加各级残联主办的各类活动，落实重点任务，根据年度主题开展系列活动，在活动中获得荣誉的可加分。参与越充分，得分越高。	

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国残疾人保障法，全国人民代表大会常务委员会，2018
 - [2] “十四五”残疾人保障和发展规划，国务院，2021
 - [3] 北京市实施《中华人民共和国残疾人保障法》办法，北京市人民代表大会常务委员会，2011
 - [4] 关于进一步加强残疾人温馨家园建设的意见，京政办发〔2008〕7号
 - [5] 示范残疾人温馨家园创建工作实施方案，京残工委〔2008〕2号
 - [6] 关于温馨家园综合改革的实施意见（试行），京残发〔2017〕72号
 - [7] 北京市“十四五”时期残疾人事业发展规划，京残工委〔2021〕3号
 - [8] 关于印发《温馨家园建设实施方案》的通知，京残发〔2019〕43号
 - [9] 关于印发《北京市残疾人温馨家园星级评估办法》（试行）的通知，京残发〔2022〕9号
 - [10] 残疾人权利公约，联合国，2006
 - [11] 社区康复指南，世界卫生组织，2011
-