

团体标准

T/GBA XXX—2026

智慧养老机构评价规范

Specification for evaluation of smart senior care institutions



2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

粤港澳大湾区标准创新联盟 发布

目次

前言 III

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 基本要求 4

5 总体原则 4

6 评价内容 5

6.1 概述 5

6.2 基础支撑环境 5

6.2.1 感知设备 5

6.2.2 网络通信 5

6.2.3 存储资源 5

6.3 智慧应用 5

6.3.1 智慧服务 5

6.3.2 智慧照护应用 6

6.3.3 智慧交流应用 6

6.3.4 智慧管理应用 7

6.3.5 智慧安防应用 7

6.3.6 智慧餐饮 8

6.3.7 智慧医疗服务 8

6.4 保障措施 8

6.4.1 组织领导 8

6.4.2 机构人员 8

6.4.3 经费保障 9

6.4.4 制度建设 9

6.5 特色发展 9

6.5.1 前沿探索 9

6.5.2 机制创新 9

7 评价结果 9

7.1 评价等级 9

7.2 评价报告 9

8 评价活动的组织实施 9

8.1 评价规则 9

8.2 评价人员 9

8.3 评价机构 10

8.4 评价方式 10

8.5 评价程序 10

附 录 A （规范性） 智慧养老机构评价指标表 11

参 考 文 献 14

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

智慧养老机构评价规范

1 范围

本文件规定了智慧养老机构评价的总体原则、评价内容、评价方法等。

本文件适用于为老年人提供全日制集中居住和照料服务的养老机构的智慧化等级评价和划分，包括但不限于养老院、老年公寓、护老院、护养院等。

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 37276—2018 养老机构等级划分与评价
GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
JGJ/T 484—2019 养老服务智能化系统技术标准
MZ/T 242—2025 养老机构智能化应用与管理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧养老机构 Smart Senior Care Institution 或 Intelligent Elderly Care Facility

本标准所称智慧养老机构，是指依法办理登记备案，设置 10 张及以上养老床位，为老年人提供全日集中住宿、生活照料、护理服务；依托互联网、大数据、物联网、人工智能等信息技术与智能设施设备，构建全流程智慧服务体系，面向老年人提供覆盖安全监护、健康管理、康复护理、日常照护、运营管理等全场景智能化养老服务的专业养老机构。

按经营属性划分，智慧养老机构分为营利性智慧养老机构和非营利性智慧养老机构。

3.2

适老产品 elderly-oriented products

老年人日常生活使用的，适应老年人身心特征的，具有安全、便利、舒适等特性的产品。

[来源：MZ/T 219—2024, 3.1]

4 基本要求

智慧养老机构满足的基本要求包括但不限于：

- 1 年内无责任事故发生；
- 应符合 GB/T 37276—2018 和 GB/T 35796—2017 的规定；
- 设施建设应符合 JGJ/T 484—2019 和 MZ/T 242—2025 的规定；
- 应满足装置安全、网络安全、应用服务安全、个人信息安全等要求。

5 总体原则

智慧养老机构评价遵守以下原则：

- a) 坚持公平、公正原则；
- b) 坚持科学、全面原则。

6 评价内容

6.1 概述

智慧养老机构评价内容包括基础支撑环境、智慧应用、保障措施和特色发展等。

6.2 基础支撑环境

6.2.1 感知设备

6.2.1.1 总体要求

感知设备应满足以下总体要求：

- a) 具备对养老院的基础设施（环境、设备等）、养老服务等方面的信息获取、采集、感知和识别的能力；
- b) 包括但不限于身份感知设备、位置感知设备、图像感知设备、环境感知设备、健康感知设备、控制设备；
- c) 具有网络接入功能，将感知数据传送到网络。

6.2.1.2 身份感知设备

身份感知设备包括身份识别标签、传感器、读写设备等。

6.2.1.3 位置感知设备

位置感知设备包括定位基站、定位标签（腕表、胸牌等）、读写设备等。

6.2.1.4 图像感知设备

图像感知设备包括摄像头、照相机等。

6.2.1.5 环境感知设备

环境感知设备包括压力、湿温度、烟雾传感器等。

6.2.1.6 健康感知设备

健康感知设备包括便携式健康监测设备、固定式健康检测机等。

6.2.1.7 控制设备

控制设备是对养老院相关的基础设施、环境、设备和人员等要素进行管理和控制的执行器。包括但不限于环境控制设备、通告警示设备、门禁系统联动等。

6.2.2 网络通信

包含互联网、电信网、广播电视网等，涵盖有线网络、无线网络等。

6.2.3 存储资源

数据存储采用云存储方式，具备安全性。

6.3 智慧应用

6.3.1 智慧服务

6.3.1.1 便捷居家社区服务

协同整合居家、社区资源，实现居家社区机构融合服务，为居家、社区老年人提供家庭远程看护、紧急救助、上门服务等服务，快速响应调配，便捷开展家庭养老床位。

6.3.1.2 便捷参观咨询

方便从养老地图上查找机构、看机构、约机构，查询入住流程，线上参观预约。

6.3.1.3 便捷出入院办理

方便床位轮候、请销假、出入院手续线上申请办理，查询缴费记录，结算照护费用，退还租赁物品等。

6.3.1.4 便捷探访预约

方便线上探访预约。

6.3.1.5 便捷群众监督

方便反馈养老院服务质量，获悉有关补助，开展社会监督。

6.3.1.6 便捷服务点单

实时接收线上老年人就餐、康复、照料和医疗等点单服务，按需及时提供对应服务，满足老年人个性化需求。

6.3.1.7 便捷客户服务

设置便于用户识别的客服入口，如语音客服号、在线客服门户等，方便老年人及家属联系客服，提供业务咨询、服务受理、服务评价、投诉处理等。

6.3.2 智慧照护应用

6.3.2.1 精准能力评估

线上线下受理入住申请，完成能力评估，评估后办理入住手续。

6.3.2.2 精准照护计划

开展老年人照护需求评估，制定照护清单计划，确定服务风险等级，商定机构托养费用，全程电子存档确认。

6.3.2.3 精准照护实施

生成照护计划，护理人员按计划、按规范、按流程提供助浴、助洁、助餐、巡房等服务，综合运用“卡码脸话键”等技术手段，形成老年人照护电子记录。

6.3.2.4 精准照护感知

方便线上查看老年人机构照护全部信息，包括失能等级、健康管理、助餐服务、康复护理、生活照料等情况。

6.3.2.5 精准紧急救助

设立紧急呼叫中心，快速响应老年人主动呼救。依托智慧健康监测设备，管理老年人卧床生命体征，主动处置紧急状况，同步验证入住真实性。

6.3.3 智慧交流应用

6.3.3.1 远程交流

方便老年人利用微信、视频通信终端等方式，与家属视频交流，搭建常态化亲情互动渠道。

6.3.3.2 老有所学

链接老年大学等资源，方便老年人参加健康养生、反诈科普和智能设备操作讲座等学习，建立学习成果展示与激励机制。

6.3.3.3 老有所乐

方便老年人电视点播影视戏曲、经典老歌，支持参加各种团体性文体活动。

6.3.3.4 老有所为

方便老年人成为院内志愿者，记录志愿服务情况，开展先进典型评选工作。

6.3.3.5 老有所帮

通过在线客服，提供智能设备帮教、天气提醒、生日问候、陪聊关怀等暖心服务。

6.3.3.6 老有所医

通过音视频内容、线上线下直播课程和专家讲座为院内老年人提供多元化的健康科普宣教。使用慢病管理设备实时监测老人慢病状况，及时提供慢病干预。通过信息化手段为院内老年人提供便捷的健康咨询服务。

6.3.4 智慧管理应用

6.3.4.1 精细化数据治理

系统应实现精细化数据治理，具备完整数据分析能力，支持老年人基础信息、护理服务业务信息、从业人员信息、设施资产信息等全类业务数据的导入、导出、检索、统计、关联分析、可视化呈现、数据挖掘及深度学习运算。

6.3.4.2 精细化护理员管理

设置护理员专项管理模块，加强护理员培训，精准发放护理员补贴。

6.3.4.3 精细化服务管理

动态更新养老院基础信息，常态管理照护计划的落实，及时跟踪收住老人身体变化，定期开展服务安全评估。

6.3.4.4 精细化财务管理

具备财务收支状况信息管理功能，包括但不限于财务类别管理、财务收支管理、财务统计管理、自动记账接口管理。按要求报送财务数据，向监护人推送收住老人床位费、护理费、伙食费用账单。规范管理捐赠物资、资金到位使用情况。同时，探索使用“数字人民币”。

6.3.4.5 精细化物资管理

具备物资信息管理功能，包括但不限于物资的出入库、盘点、库存查询、物资租赁。可应用感知设备实现出入库及盘点的智能化管理，包括但不限于利用RFID及智能读卡设备完成出入库信息的自动读取。

6.3.4.6 精细化能耗管理

智慧化用水、用电等，便捷老年人居室用电结算，预警大功率设备使用。

6.3.4.7 精细化绩效管理

方便养老院开展工作量统计、绩效考核、工作奖惩等。

6.3.5 智慧安防应用

6.3.5.1 安全巡防

采用安全感知设备及系统提供安防巡检服务功能，包括但不限于对巡检内容、巡检路线、巡检记录、应急处理、统计分析，可建立安全生产电子台账。

6.3.5.2 传染病防治

养老院出入口应布设一体化智能门禁终端，集成人脸识别、出入电子台账、体温监测功能，实现院内工作人员、探视人员出入全流程智能管控与标准化管理。

应规范养老院传染病防控信息公示、院内常态化防控管理、应急预案编制及定期应急演练相关工作。

6.3.5.3 消防安全

编码归档消防设备，动态开展检修管理。针对火灾自动报警系统等设施设备，加装通信链路，回流报警和处置数据。通过智慧平台加强对设施的远程监控和值班人员的管理。

6.3.5.4 食品安全

对接市场监管有关平台，共享餐饮服务人员健康信息。推进食品留样电子化管理。

6.3.6 智慧餐饮

6.3.6.1 便捷订餐服务

支持老年人及家属通过APP、小程序、电话等多种渠道订餐，可查看菜品名称、价格、营养成分等信息；支持家属远程为老人订餐和代付，满足家属关爱需求。

6.3.6.2 智慧食堂管理

食堂配置信息显示设备，实时展示当日菜单、菜品价格、就餐人数等信息；支持刷卡、刷脸、刷码等多种方式就餐身份识别，自动记录就餐情况，统计就餐数据。

6.3.6.3 个性化营养配餐

根据老人健康数据、饮食偏好、营养需求等提供个性化配餐方案；特殊饮食需求如糖尿病餐、低盐餐、软食等可自动标识并推送至厨房，实现精细化配餐服务。

6.3.6.4 智慧送餐

针对失能、半失能老人提供送餐到房服务；实现送餐信息化管理，支持系统派单、送餐记录电子化、送餐确认；具备条件的机构可采用送餐机器人或智能送餐设备，提高送餐效率和准确性，释放护理人员人力。送餐数据可与老人饮食摄入记录关联，辅助健康管理。

6.3.7 智慧医疗服务

6.3.7.1 医疗信息化管理

内设医疗机构配备电子病历系统，覆盖门诊、住院、护理记录，医疗记录实现信息化管理；可与养老平台实现数据互通，医生可调取老人日常健康监测数据作为诊疗参考。

6.3.7.2 远程医疗服务

支持远程问诊，具备音视频通信、病历数据共享等功能；与上级医院建立合作机制，实现远程会诊，提升医疗服务质量。

6.3.7.3 用药智能管理

实现用药闭环管理，支持电子处方开具、用药提醒、执行确认、告警等功能；药品库存实现信息化管理，具备近效期预警。

6.3.7.4 就医协同服务

与周边医院建立绿色通道和转诊协同机制；转诊时健康档案可同步至接诊医院，确保诊疗连续性。

6.4 保障措施

6.4.1 组织领导

6.4.1.1 成立以院长为组长的信息化工作领导小组，定期研究信息化工作。

6.4.1.2 制定智慧养老机构建设专项规划并按计划推进实施。

6.4.2 机构人员

6.4.2.1 设置专门机构或部门开展智慧养老相关工作。

6.4.2.2 配备专兼职人员协同推进相关工作。

6.4.3 经费保障

应统筹安排信息化专项经费，保障养老院信息化基础设施建设、重点信息化项目实施，足额列支信息化资源迭代更新、日常运行维护相关经费。

6.4.4 制度建设

建立智慧养老运维管控、安全保障、资源交换和激励管理制度。

6.5 特色发展

6.5.1 前沿探索

6.5.1.1 主持或参与由省民政厅等部门及以上开展的智慧养老研究项目，取得成果并得到认可和推广。

6.5.1.2 开展 AI 产品、智能应用场景开发应用（如 AI 穿透式监管、数据汇集、国产化替代、人工智能、具身智能等），积极探索前沿信息技术在智慧养老中的应用，取得明显成效并在省内外产生较大影响。

6.5.2 机制创新

建立可复制、可推广的智慧养老机构建设与应用机制，有效促进智慧养老机构建设可持续发展。

7 评价结果

7.1 评价等级

评价结果设三个等级，分别为A级、B级、C级，判定条件应符合表1的规定。

表 1 评价等级判定条件

等级	总分要求	各一级指标得分门槛
A 级	总分 ≥ 90 分	基础环境支撑 ≥ 33 分，且智慧应用 ≥ 42 分，且保障措施、特色发展 ≥ 15 分
B 级	总分 ≥ 75 分	基础支撑环境 ≥ 28 分，且智慧应用 ≥ 35 分，且保障措施、特色发展 ≥ 12 分
C 级	总分 ≥ 60 分	基础支撑环境 ≥ 22 分，且智慧应用 ≥ 28 分，且保障措施、特色发展 ≥ 10 分

7.2 评价报告

应根据综合评价与分析，得出评价结果，形成机构智慧化等级评价报告。评价报告内容包括但不限于：

- 机构整体情况描述；
- 评价过程；
- 评价结果（各一级指标得分、二级指标得分、总分及等级）；
- 评价结论；
- 存在问题及改进建议等。

8 评价活动的组织实施

8.1 评价规则

8.1.1 评价应有明确目标和评价指标体系，明晰各种取值规则，确保评价结果真实有效。

8.1.2 评价过程应规范实施，全面收集、分析资料，结果公开，标准一致，不因评价主体不同而不同。

8.1.3 评价结果应促进养老机构不断提升智慧化水平，通过专业评价，发现问题，提出整改措施，有利于养老机构智慧化服务的可持续发展。

8.2 评价人员

8.2.1 熟悉有关法律和政策，熟悉养老服务工作，并经等级评价培训合格。

8.2.2 具有维护评价工作客观、公平、公正的职业道德与操守。

8.2.3 参与等级评价工作之前应向有关方面申明利益相关性。

8.3 评价机构

可委托具有专业水平的第三方评估机构实施，评价机构资质包括但不限于：

——应依法注册并具有独立法人资格的企事业单位或社会组织，经营范围或业务范围应包含养老服务评估、养老机构等级评定、标准化技术服务等相关内容。

——应具有健全的内部管理制度、质量控制体系，能够严格遵守评价相关法律法规、标准确保评价过程可追溯、结果可复核

——应具有履行评价工作所必需的办公设备和专业技术能力。

——评价机构应拥有不少于 5 人的专业评价团队，应包括养老护理、医疗健康、标准化等专业领域的人员。

8.4 评价方式

评价机构根据本文内容制定评价实施细则开展评价。评价方法包括但不限于：

——资料审查：对机构提供资料的真实性、全面性和规范性进行审查；

——现场核查：对机构的平台系统、智能设备、居室设施、公共区域运行情况进行实地考察和功能演示；

——人员访谈：随机抽取一定比例的养老机构管理人员、护理人员、医护人员及老人家属进行访谈，了解机构智慧化系统实际使用情况和效果；

——系统抽测：对可量化、可检验的关键技术指标进行现场抽测验证。

8.5 评价程序

8.5.1 按第 8 章的要求，养老机构可根据自身情况向评价机构提出申请，并提交自评报告及相关材料。

8.5.2 评价机构根据细则开展评价，并出具评价报告。

8.5.3 评价流程包括：

a) 受理申请；

b) 组建评价工作组；

c) 制定评价实施方案；

d) 实施评价；

e) 汇总评分与等级判定；

f) 出具评价报告；

g) 价结果公示与反馈。

附 录 A
(规范性)
智慧养老机构评价指标表

表 A.1 规定了智慧养老机构评价指标表的内容。

表 A.1 智慧养老机构评价指标表

一级指标	二级指标	三级指标	分值
(一) 基础 支撑 环境 (37 分)	感知设备 (31 分)	1. 身份感知设备。包括身份识别标签/传感器、读写设备等。	5
		2. 位置感知设备。包括定位基站、定位标签(腕表、胸牌等)、读写设备等。	5
		3. 图像感知设备。包括摄像头、照相机等。	5
		4. 环境感知设备。包括压力、湿温度、烟雾传感器等。	5
		5. 健康感知设备。包括便携式健康监测设备、固定式健康检测机等。	5
		6. 控制设备。包括但不限于环境控制设备、通告警示设备、门禁系统联动等。	6
	网络通信 (4 分)	7. 有线和无线网络。包含互联网、电信网、广播电视网等。	4
	存储资源 (2 分)	8. 数据存储采用云存储方式, 具备安全性。	2
(二) 智慧 应用 (47 分)	智慧服务 (12 分)	9. 便捷居家社区服务。协同整合居家、社区资源, 实现居家社区机构融合服务, 为居家、社区老年人提供家庭远程看护、紧急救助、上门服务等服务, 快速响应调配, 便捷开展家庭养老床位。	3
		10. 便捷参观咨询。方便从养老地图上查找机构、看机构、约机构, 查询入住流程, 线上参观预约。	2
		11. 便捷出入院办理。方便床位轮候、请销假、出入院手续线上申请办理, 查询缴费记录, 结算照护费用, 退还租赁物品等。	3
		12. 便捷探访预约。方便线上探访预约。	2
		13. 便捷群众监督。方便反馈养老院服务质量, 获悉有关补助, 开展社会监督。	2
		14. 便捷服务点单★。实时接收线上老年人就餐、康复、照料和医疗等点单服务, 及时提供服务, 满足老年人个性需求。	3
		15. 便捷客户服务★。设置便于用户识别的客服入口, 如语音客服号、在线客服门户等, 方便老年人及家属联系客服, 提供客户咨询、服务受理、服务评价、投诉处理等。	2
	智慧照护应用 (10 分)	16. 精准能力评估。受理入住申请, 完成能力评估, 评估后办理入住。	3
		17. 精准照护计划。开展照护需求评估, 制定照护清单计划, 确定服务风险等级, 商定机构托养费用, 电子存档确认。	3
		18. 精准照护实施。生成照护计划, 护理人员按计划、按规范、按流程提供助浴、助洁、助餐、巡房等服务, 综合运用“卡码脸话键”等技术手段, 采取合适技术手段, 形成老年人照护电子记录。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值
		19. 精准照护感知。方便线上查看老年人机构照护，包括失能等级、健康管理、助餐服务、康复护理、生活照料等情况。	2
		20. 精准紧急救助★。以紧急呼叫中心，响应老年人主动呼救。以智慧健康监测设备，管理老年人卧床生命体征，主动处置紧急状况，同步验证入住真实性。	2
(二) 智慧应用 (47分)	智慧交流应用 (4分)	21. 远程交流。方便老年人利用微信、视频通信终端等方式，与家属视频交流、亲情互动。	2
		22. 老有所学。链接老年大学等资源，方便老年人参加健康养生、防诈骗和手机操作讲座等学习，建立展示激励机制。	2
		23. 老有所乐★。方便老年人电视点播影视戏曲、经典老歌，积极参加各种团体性文体活动。	1
		24. 老有所为★。方便老年人成为院内志愿者，进行记录，评选各种先进。	2
		25. 老有所帮★。通过在线客服，提供智能设备帮教、天气提醒、生日问候、陪聊关怀等暖心服务。	3
		26. 老有所医★。通过音视频内容、线上线下直播课程、专家讲座为院内老年人提供丰富的健康科普宣教。使用慢病管理设备实时监测老人慢病状况，及时提供慢病干预。通过信息化手段为院内老年人提供便捷的健康咨询服务。	3
	智慧管理应用 (6分)	27. 精细化数据治理。共享养老数据，建设养老院数据治理面板，展现收住老人和工作人员结构，掌握院内人员防疫信息，分析养老护理技能水平，了解资源利用率和运营能力。	2
		28. 精细化护理员管理。设置护理员管理模块，加强护理员培训，精准发放护理员补贴。	2
		29. 精细化服务管理。动态更新养老院基础信息，常态管理照护计划落实，及时跟踪收住老人身体变化，定期开展服务安全评估。	1
		30. 精细化财务管理。电子化养老院财务管理，按要求报送财务数据，向监护人推送收住老人床位费、护理费、伙食费用账单。规范管理捐赠物资、资金到位使用情况。同时，探索使用“数字人民币”。	2
		31. 精细化物资管理★。利用条码等技术，便捷固定资产、日常生活等物资出入库管理，科学储备消耗物资。	2
		32. 精细化能耗管理★。智慧化用水、用电等，便捷老年人居室用电结算，预警大功率设备使用。	2
		33. 精细化绩效管理★。方便机构开展工作量统计、绩效考核、工作奖惩等。	2
	智慧安防应用 (4分)	34. 安全巡防。设置养老院安全巡防点，建立巡防记录、应急处置电子台账。	1
		35. 传染病防治。门岗设置组合式智慧终端设备，智能识别人员信息，电子记录或测量人体体温，方便工作人员、探访家属进入。规范传染病防治等信息发布、院内管理、预案制定和应急演练。	3
		36. 消防安全★。编码归档消防设备，动态开展检修管理。针对火灾自动报警系统等设施设备，加装通信链路，回流报警和处置数据。通过智慧平台加强对设施的远程监控和值班人员的管理。	3
		37. 食品安全★。对接市场监管有关平台，共享餐饮服务人员健康信息。推进食品留样电子化。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值
	智慧餐饮应用（5分）	38. 便捷订餐服务可多渠道订餐、家属代付。	1.5
（二）智慧应用（47分）	智慧餐饮应用（5分）	39. 智能食堂管理信息展示、身份识别、自动记录。	1.5分
		40. 个性化营养配餐基于健康数据的个性化方案。	1分
		41. 智慧送餐方式可实现信息化管理、智能送餐设备、送餐机器人。	1分
	智慧医疗服务（6分）	42. 医疗信息化管理、电子病历、平台数据互通。	2分
		43. 远程医疗服务、音视频问诊、远程会诊。	1.5分
		44. 用药智能管理、电子处方、执行确认、库存管理。	1.5分
		45. 就医协同服务、绿色通道、转诊协同。	1分
（三）保障措施（8分）	组织领导（2分）	46. 成立以院长为组长的信息化工作领导小组，定期研究信息化工作。	1
		47. 制定智慧养老机构建设规划并按计划推进实施。	1
	机构人员（2分）	48. 有专门的机构或部门负责智慧养老工作。	1
		49. 配备专兼职人员协同推进。	1
	经费保障（2分）	50. 安排经费用于养老院信息化基础设施和重点项目建设，并安排信息化资源更新和日常运维经费，确保养老院建设可持续发展。	2
（四）特色发展（8分）	前沿探索（6分）	52. 主持或参与由省民政厅等部门及以上开展的智慧养老研究项目，取得成果并得到认可和推广。	3
		53. 开展AI产品、智能应用场景开发应用（如AI穿透式监管、数据汇集、国产化替代、人工智能、具身智能等），积极探索前沿信息技术在智慧养老中的应用，取得明显成效并在省内外产生较大影响。	3
	机制创新（2分）	54. 建立可复制、可推广的智慧养老机构建设与应用机制，有效促进智慧养老机构建设可持续发展。	2
注：评价指标共4大类14小项，基础分100分，附加分27分，加★项为附加分项，共12项，按标准建设后可计入总分。			

参 考 文 献

- [1] MZ/T 219—2024 居家与养老机构适老产品配置要求
-