



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10944—2012

居家养老服务规范

Old-age home service specifications

2013-01-23 发布

2013-09-01 实施



中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易
行业标准
居家养老服务规范
SB/T 10944—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 18 千字
2013年8月第一版 2013年8月第一次印刷

*

书号: 155066·2-25900 定价: 16.00元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由黑龙江省商务厅、哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司。

本标准主要起草人：杨若、徐震、李庆娟、张荣辉、李亮、李明春、陈守峰、李银辉、岳蓬勃、刘建东、张林杨、乔雪、张静、尤莉、孙婷。

居家养老服务规范

1 范围

本标准规定了居家养老服务的术语和定义、服务内容、基本要求、服务管理、客户关系管理等。本标准适用于全国范围内提供居家养老有偿服务的服务机构。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 24620 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老服务 old-age home service

依据法律及合同要求,为消费者提供生活照料、助餐服务、助浴服务、助洗服务、助行服务、代办服务、医疗保健服务、精神慰藉服务、文化体育服务、安全守护服务、法律援助服务和慈善救助服务等居家养老服务的通称。

3.2

居家养老服务客户 old-age home service clients

有偿雇佣或聘请居家养老服务员为服务对象提供居家养老服务的组织、家庭或个人(以下简称客户)。

3.3

居家养老服务对象 old-age home service recipients

直接接受居家养老服务的健康或病情稳定的、无传染性疾病的60周岁以上的老年人(以下简称服务对象)。

3.4

居家养老服务员 old-age home attendants

依法取得职业资格,并专职或兼职提供居家养老服务的人员(以下简称服务员)。

注:根据服务员为客户提供服务的时间长短,分为钟点工(2小时以上5小时以内)、白班(8小时)和全日制(24小时)三种。

3.5

居家养老服务机构 old-age home service institutions

具有合法经营资质,专业从事居家养老服务的组织。

4 基本要求

4.1 居家养老服务机构

- 4.1.1 应具有合法的经营资质。
- 4.1.2 营业执照等均要明示。
- 4.1.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。
- 4.1.4 应具有与其业务范围相适应的固定的经营场所、基础设施,并保持整洁的环境卫生条件。
- 4.1.5 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 4.1.6 对服务实行明码标价,做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。

4.2 服务人员

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 具备合法的劳动从业资格。
- 4.2.1.2 信守职业道德,遵纪守法,熟悉居家养老服务程序和规范要求。
- 4.2.1.3 具有初中以上文化程度及健康状况证明。
- 4.2.1.4 具有相应的上岗培训考核合格证。

4.2.2 岗位技能

4.2.2.1 管理人员

管理人员应满足下列要求:

- a) 了解有关居家养老服务的法律、法规;
- b) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技能;
- c) 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历;
- d) 具备良好的沟通、协调能力;
- e) 尊重客户和服务员;
- f) 严格履行服务承诺。

4.2.2.2 居家养老服务员

居家养老服务员应满足下列要求:

- a) 初中以上文化程度;
- b) 年龄在 18 周岁以上,55 周岁以下;
- c) 具备有关居家养老服务的法律法规基础知识;
- d) 无精神病史和各类传染疾病;
- e) 具备居家养老服务相适应的岗位技能和知识。

4.2.3 行为规范

- 4.2.3.1 端庄、大方。
- 4.2.3.2 统一着装,佩戴工号牌。
- 4.2.3.3 表情自然、亲切,微笑服务。
- 4.2.3.4 使用普通话,语调语速适当,语言简洁、准确。
- 4.2.3.5 主动服务,符合相应岗位的服务礼仪规范。
- 4.2.3.6 尊老敬老,富有爱心,宽容、忍让。

5 服务内容

5.1 生活照料

5.1.1 卫生照料

5.1.1.1 协助服务对象刷牙、洗脸、洗脚、洗头、梳头、修剪指(趾)甲。

5.1.1.2 为不能自理的服务对象清洗阴部、便后洁身。

5.1.1.3 服务对象生活用品的清洗和消毒。

5.1.2 生活起居照料

5.1.2.1 为服务对象的居室通风,调节居室温度、湿度、光度。

5.1.2.2 为服务对象的居室保洁,整理服务对象衣物、床上用品,打扫室内卫生。

5.1.2.3 协助不能自理的服务对象穿脱衣服、如厕、翻身,清理生活垃圾和污秽物。

5.2 助餐服务

5.2.1 协助服务对象用餐,清理餐后垃圾,清洗、消毒餐具。

5.2.2 为服务对象配制菜谱、制作营养餐。

5.2.3 为服务对象订餐、送餐。

5.3 助浴服务

5.3.1 协助服务对象淋浴、盆浴、擦洗身子。

5.3.2 协助服务对象进行足浴、药浴。

5.3.3 协助服务对象外出洗浴。

5.4 助洗服务

5.4.1 为服务对象清洗、熨烫衣服。

5.4.2 为服务对象定期清洗、更换床单、被褥。

5.4.3 为服务对象提供衣物的集中取送洗服务。

5.5 助行服务

5.5.1 陪同服务对象室外散步。

5.5.2 协助服务对象外出会友、购物等。

5.5.3 协助服务对象外出办理其他社会事务。

5.6 代办服务

5.6.1 为服务对象代领有价证、券(如工资卡、折、现金等)和物品。

5.6.2 为服务对象代购物品和代理交纳各种费用。

5.6.3 为服务对象代办处理信函、文件的收、发事务。

5.7 医疗保健服务

5.7.1 为服务对象测血压、体温,提醒服务对象吃药。

5.7.2 为服务对象提供预防保健、康复护理及老年人营养、心理健康等知识。

5.8 精神慰藉服务

5.8.1 为服务对象读书读报,陪服务对象聊天。

5.8.2 根据服务对象心理特点和情绪变化,进行心理疏导。

5.9 文化体育服务

5.9.1 陪同服务对象参与书画、象棋、摄影等文化休闲活动。

5.9.2 陪同服务对象参与室外体育健身、娱乐休闲活动。

5.10 安全守护服务

5.10.1 协助为服务对象家庭安装紧急呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材。

5.10.2 定期检查服务对象家庭的水、电、燃气、取暖等设施运行情况,排除安全隐患。

5.11 法律援助服务

协助服务对象通过法律程序和相应手段维护合法权益。

5.12 慈善救助服务

协助符合条件的服务对象及时享受到政府或社会所提供的救助、救济。

6 服务管理

6.1 组织管理

6.1.1 居家养老服务机构应建立与其业务相对应的组织机构,明确各部门和岗位的工作职责和权限。

6.1.2 居家养老服务机构应建立良好的沟通渠道、明确沟通的方式和时机。

6.1.3 居家养老服务机构应为每一个岗位建立服务流程和技术规范,并在工作中贯彻落实。

6.1.4 居家养老服务机构应建立科学、合理的服务质量管理体系,对服务资源、服务过程、服务监督与改进进行管理。

6.2 服务资源管理

6.2.1 居家养老服务员管理

6.2.1.1 居家养老服务机构应确保居家养老服务员具有与其岗位相适应的意识和能力。

6.2.1.2 居家养老服务机构应根据岗位需要和评价结果,及时进行服务员培训,并对培训的效果进行评价。

6.2.1.3 居家养老服务机构应在服务员、客户、居家养老服务机构三方没有异议的情况下签订服务协议,明确各自的责任和义务。

6.2.1.4 居家养老服务机构应建立严格的服务员上岗程序。

6.2.1.5 居家养老服务机构应建立并实施服务员评价程序,确定其级别。

6.2.2 基础设施

居家养老服务机构和客户应确定、提供并维护居家养老服务所需的基础设施和环境。

6.2.3 安全与应急预案

6.2.3.1 居家养老服务机构和客户应确保服务员在工作过程的人身和财产安全,配备必要的劳动保护用品。

6.2.3.2 居家养老服务机构应建立安全应急预案,并应定期对应急预案进行演练。

注:安全应急预案涉及的范围可包括:客户突发疾病;客户被盗;火灾、爆炸;居家养老服务员受到伤害等。

6.2.4 环境保护

6.2.4.1 居家养老服务机构应通过自身努力,不断影响和优化工作环境,注重环境保护。

6.2.4.2 居家养老服务员在服务过程中,应遵守相关的法律法规和所在服务机构的规定,注重环境保护。

6.2.5 信息资源管理

居家养老服务机构应建立收集信息资源的渠道,对获取的信息进行汇总、分析,并及时给予相关方反馈。

6.3 居家养老服务流程

6.3.1 服务接待

居家养老服务机构应建立接待平台,以及时接受客户的咨询及预订信息。接待流程为:

- a) 了解客户基本需求;
- b) 记录服务对象基本情况及服务需求;
- c) 介绍服务机构能够提供的服务内容;
- d) 为服务对象匹配合适的服务人员。

接待平台收到客户的服务需求信息时,应做好记录,并及时给予反馈。

6.3.2 编制居家养老服务方案

居家养老服务机构应根据客户或服务对象的服务需求编制服务方案,服务方案应包括:

- a) 服务的具体内容;
- b) 服务方式;
- c) 操作规程、规范;
- d) 服务过程需要的设施设备及工具;
- e) 特殊情况处理。

6.3.3 签订服务协议

在居家养老服务机构、居家养老服务员和客户三方没有异议的情况下,签订服务合同。服务合同的主要内容应包括:

- a) 服务机构和消费者的名称、姓名、住所、联系方式;
- b) 开展居家养老服务的地点、方式和期限;
- c) 服务试用期及定金;
- d) 居家养老服务内容;
- e) 居家养老服务员的劳动报酬及交付形式;

- f) 服务机构对居家养老服务员日常的管理和培训要求；
- g) 客户及服务对象财产、安全的保障约定；
- h) 居家养老服务员服务期间安全保障的约定；
- i) 违约责任；
- j) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- k) 约定的其他事项。

6.3.4 提供服务

居家养老服务员应按照服务方案、服务合同的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

6.3.5 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，居家养老服务员应主动与客户、居家养老服务机构或接任服务员做好交接工作，并征求客户意见。交接记录及客户意见应及时提交居家养老服务机构。

6.3.6 服务过程特殊情况的处理

出现特殊情况时，居家养老服务员应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知服务机构和客户。

6.4 服务监督与改进

6.4.1 居家养老服务机构应建立对居家养老服务过程的监督与考核制度，监督的形式包括：

- a) 电话访问；
- b) 管理者走访；
- c) 暗访；
- d) 社会监督等。

6.4.2 居家养老服务机构应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

6.4.3 居家养老服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

6.4.4 居家养老服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

6.5 培训管理

6.5.1 居家养老服务机构应建立健全培训管理制度。

6.5.2 居家养老服务机构应确保服务员定期参加岗位培训、轮训。

6.5.3 若居家养老服务机构没有能力对居家养老服务员进行培训的，应委托有培训能力、培训资质的机构对居家养老服务员进行培训。

6.6 文件与记录管理

6.6.1 文件管理

居家养老服务机构应按照 GB/T 19001—2008 中 4.2.3 的要求实施文件管理。

6.6.2 记录管理

居家养老服务机构应按照 GB/T 19001—2008 中 4.2.4 的要求实施记录管理。

6.6.3 档案管理

6.6.3.1 居家养老服务机构应建立健全档案管理制度。

6.6.3.2 居家养老服务机构应将服务及管理过程中形成的文件、记录、协议、合同等及时汇总、分类和归档。

6.6.3.3 居家养老服务机构的档案分类如下：

- a) 标准类档案：包括居家养老服务机构的的服务质量标准、服务管理标准及工作标准，以及内部管理性资料；
- b) 合同协议类档案：包括居家养老服务机构与员工、居家养老服务员、客户及其他合作方、相关方签订的协议或者合同；
- c) 其他类档案：包括政府有关部门文件、行业协会文件、各种工作记录等。

6.7 服务沟通与交流

居家养老服务机构应建立与居家养老服务员、客户、其他相关方及内部各管理层级之间沟通交流的平台。

7 客户关系管理

7.1 客户满意度

7.1.1 居家养老服务机构应制定客户满意度管理规范，定期进行客户满意度调查。

7.1.2 居家养老服务机构应依据客户满意度调查结果，制定整改措施，不断改进服务质量。

7.2 服务对象档案

居家养老服务机构应建立专门的客户服务部门或指定专人负责建立客户档案，逐步积累客户的资料，并注意做好客户资料的保密工作，记录的客户资料可包括姓名、工作单位、联系方式、家庭住址、个性需求等信息。

7.3 客户回访

居家养老服务机构应定期对客户进行关于投诉处理、服务质量等方面的回访，并对回访情况进行记录和存档。

7.4 客户投诉管理

居家养老服务机构应依据 GB/T 17242 的要求处理顾客的投诉。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分:家政服务
 - [2] SB/T 10643 家政服务基本规范
 - [3] 关于全面推进居家养老服务工作的意见 (全国老龄办发[2008]4号)
-



SB/T 10944-2012

版权专有 侵权必究

*

书号:155066·2-25900