

# 前 言

本标准根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达工程建设地方标准计划的通知》(川建标发〔2021〕162号)的要求,由泸州市物业管理协会、成都殊德医馆会同有关单位共同编制完成。

标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考了国内相关标准规范,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共分6章,主要内容包括:总则;术语;基本规定;服务项目及要求;服务流程;评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由泸州市物业管理协会负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议,请反馈给泸州市物业管理协会(地址:泸州市江阳区康定路36号康华苑社区三楼;邮编:646000;电话:0830-2871820;邮箱:452453951@qq.com),以便今后修订时参考。

**主 编 单 位 :** 泸州市物业管理协会

成都殊德医馆

**参 编 单 位 :** 成都嘉善商务服务管理有限公司

**主要起草人:** 李章俊 严维红 梁莹 秦雨

张琴

主要审查人：伍三明 康俊 王玉有 梁秋蓉  
徐成 谢陶钧 谢晓东

# 目 次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	4
3.1	居家养老服务组织	4
3.2	服务人员	5
3.3	服务场所	6
3.4	规章制度	7
3.5	档案管理	7
3.6	安全生产管理与应急处置	8
4	服务项目及要求	10
4.1	助餐服务	10
4.2	助洁服务	11
4.3	助医服务	11
4.4	助浴服务	12
4.5	助购服务	12
4.6	助急服务	13
4.7	助行服务	13
4.8	精神慰藉服务	14
4.9	文化娱乐服务	14

5	服务流程	15
5.1	接待咨询	15
5.2	需求评估	15
5.3	服务计划	16
5.4	服务合同	16
5.5	服务实施	17
6	评价与改进	19
6.1	评价形式与依据	19
6.2	服务评价与改进	19
	本标准用词说明	21
	引用标准名录	23
	附：条文说明	25

# Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	4
3.1	Home-based care service organization	4
3.2	Service personnel	5
3.3	Service place	6
3.4	Finance management	7
3.5	Archives management	7
3.6	Safety-emergency management	8
4	Service items and requirements	10
4.1	Meal-assistance service	10
4.2	Cleaning-assistance service	11
4.3	Medical assistance service	11
4.4	Shower assistance service	12
4.5	Purchase assistance service	12
4.6	Emergency assistance service	13
4.7	Travel assistance service	13
4.8	Spiritual consolation service	14
4.9	Cultural and entertainment service	14
5	Service process	15
5.1	Reception	15

5.2	Assessment	15
5.3	Service plan	16
5.4	Service contract	16
5.5	Implementation service	17
6	Evaluation and improvement	19
6.1	Evaluation form and basis	19
6.2	Service evaluation and improvement	19
	Explanation of wording in this standard	21
	List of quoted standards	23
	Addition: Explanation of provisions	25

# 1 总 则

**1.0.1** 为积极贯彻执行国家政策，促进“物业+”居家养老服务工作稳步发展、良性发展，结合四川省实际情况，编制本标准。

**1.0.2** 本标准适用于四川省行政区域内的“物业+”居家养老服务管理活动，也适用于第三方实施居家养老服务评价活动。

**1.0.3** 在“物业+”居家养老服务实践中，物业服务人与服务对象可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

**1.0.4** “物业+”居家养老服务除应执行本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

## 2 术 语

### 2.0.1 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。

### 2.0.2 “物业+”居家养老服务 “property+” home-based care service

物业服务人以项目物业服务为基础，为物业服务区域内老年人提供助餐服务、助浴服务、助洁服务、助医服务、助急服务等养老、助老的服务活动。

### 2.0.3 相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

### 2.0.4 养老服务对象 old-age service recipients

根据养老需求评估结果，能接受居家养老服务的老年人（以下简称服务对象）。

### 2.0.5 养老服务人员 old-age service attendants

依法取得职业资格或经岗前培训合格取得上岗资格，专职或兼职从事养老服务的物业从业人员及相关专业人员（以下简称服务人员）。



**2.0.6 居家养老服务组织 home-based care service organization**

物业服务人为开展“物业+”居家养老服务，依法设立的服务机构、部门或团体。

## 3 基本规定

### 3.1 居家养老服务组织

**3.1.1** 物业服务人设立居家养老服务组织，应符合下列要求：

1 有固定的办公或集中服务场所，依法取得从事居家养老服务的许可、资质、资格。

2 配备满足服务需要的设施设备，例如：计算机、打印机、对讲机、办公家具等。

3 具备提供居家养老服务的专业能力。

**3.1.2** 居家养老服务组织应建立健全管理制度、服务标准、操作规程，主要包括下列内容：

1 建立健全各项管理制度，定期评估制度落实执行情况，并依据评估结果改进各项管理制度。

2 明确岗位职责，严格执行服务人员尽职履责监督、检查、考核。

3 明确服务质量、服务流程。

4 建立完善严格的服务操作规程，督促服务人员服务过程操作规范、安全、卫生、舒适。

**3.1.3** 居家养老服务组织应针对居家养老服务特点，开展适宜的居家养老服务，同时运用现代科技手段，提供多样性服务，不断健全完善服务体系。

**3.1.4** 居家养老服务组织应建立居家养老服务需求评估机制，提供居家养老服务前，应对预期接受居家养老服务的老年人进行

综合评估，并根据评估结果，与养老服务对象、相关第三方共同签订服务合同，明确服务内容、服务质量、安全责任等内容。

**3.1.5** 居家养老服务组织开展居家养老服务，宜购买相关的责任保险。

**3.1.6** 居家养老服务组织宜协调社区公益组织、志愿者开展居家养老公益活动，积极配合社会工作者开展老年社会工作服务。

## **3.2 服务人员**

**3.2.1** 居家养老服务组织应配置相应的管理人员、专业技术人员、养老护理人员、基础服务人员。

**3.2.2** 服务人员应具备从事居家养老服务的专业能力，包括下列内容：

- 1 身体健康，具有良好的职业道德。
- 2 遵章守纪，规范服务。
- 3 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，用语规范文明。
- 4 定期参加法律法规、专业技能、养老服务知识等培训，不断提高服务能力。
- 5 熟练掌握本岗位服务设施设备的安全使用、操作规程及卫生清洁要求。
- 6 熟悉了解安全、消防、应急处置知识，定期训练，不断提升安全防护和应急处置能力。
- 7 尊重养老服务对象民族习俗、宗教信仰和生活习惯，保护隐私和信息安全。

**3.2.3** 养老护理人员应持有与岗位要求一致的职业资格证书，

定期参加继续教育。

**3.2.4** 服务人员均应取得有效健康证。

### **3.3 服务场所**

**3.3.1** 居家养老服务组织开展居家养老服务的场所包括养老服务对象住所和集中服务场所。

**3.3.2** 集中服务场所服务设施应符合下列要求：

1 消防要求应满足现行国家标准《建筑设计防火规范》GB 50016 的有关规定。

2 门、通道、坡道、台阶、扶手、卫生间等的设置应符合现行国家标准《无障碍设计规范》GB 50763 和现行行业标准《老年人照料设施建筑设计标准》JGJ 450 的有关规定。

3 配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域。

4 餐厅、卫生间、盥洗间等场所设紧急呼叫装置。

5 各种设施设备应无尖角、锐边、毛刺。

6 各类标识标牌醒目、齐全，符合相关标准要求。

**3.3.3** 集中服务场所内部环境应满足下列要求：

1 空气质量应符合现行国家标准《室内空气质量标准》GB/T 18883 的有关规定。

2 噪声控制应符合现行行业标准《老年人照料设施建筑设计标准》JGJ 450 的有关规定。

3 室内灯光照明符合现行行业标准《老年人照料设施建筑设计标准》JGJ 450 的有关规定。

4 配置室内温度控制设施设备，人员长期逗留区域保持舒

适，空调温度、相对湿度、风速符合现行行业标准《老年人照料设施建筑设计标准》JGJ 450 的有关规定。

**3.3.4** 居家养老服务组织应在集中服务场所显著位置公示相关服务许可、资质、服务人员、服务项目、服务流程及收费标准等信息。

### **3.4 规章制度**

**3.4.1** 居家养老服务组织应建立健全人事、行政管理制度，以及集中服务场所设施设备维修养护、安全生产、绿化养护、环境维护、秩序维护等规章制度、操作规程。

**3.4.2** 居家养老服务组织应建立健全财务管理制度，依照相关法律、法规、规章及规范性文件进行财务管理，服务费及其他费用的收支规范、账目清晰。服务费收取应符合国家相关法律法规要求。

**3.4.3** 居家养老服务组织应定期对各项规章制度、操作规程施行情况进行检查、考核、评估。

**3.4.4** 居家养老服务组织应根据规章制度、操作规程施行落实情况评估结果，持续更新改进各项规章制度、操作规程。

### **3.5 档案管理**

**3.5.1** 居家养老服务组织应建立健全档案管理制度，包括：档案的分类、收集、归档、应用、查验、保管、销毁等管理规定。

**3.5.2** 物业服务人应设置档案储存场所，明确专人负责档案的收集、整理、保管和查询使用。

**3.5.3** 居家养老服务组织应建立养老服务对象健康档案。档案的建档、保管等应符合现行行业标准《养老机构老年人健康档案管理规范》MZ/T 168 的有关规定。

**3.5.4** 居家养老服务组织应根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，整理规范，分类成册、分类保管、分级管理、查阅方便。

**3.5.5** 居家养老服务组织应采取有效措施，保护档案信息安全，保护客户隐私。

**3.5.6** 居家养老服务组织实行数据化管理的，应定期对数据信息进行备份保存。

### **3.6 安全生产管理与应急处置**

**3.6.1** 居家养老服务组织应设立安全生产管理机构或者配备专（兼）职安全生产管理人员，组织落实安全生产管理工作。

**3.6.2** 居家养老服务组织应落实全员安全生产、消防安全责任制，明确各岗位安全生产职责，并定期对安全生产、消防安全责任制落实情况进行考核。

**3.6.3** 居家养老服务组织应加强安全生产、消防安全管理。安全生产、消防安全管理工作包括下列内容：

- 1** 建立安全生产、消防管理规章制度。
- 2** 加大对安全生产、消防管理资金、物资、技术、人员的投入保障力度，改善安全生产条件，提升应急处置能力。
- 3** 加强安全生产标准化、信息化建设。
- 4** 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。

5 定期开展安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为等。

**3.6.4** 居家养老服务组织应根据居家养老服务特点，定期开展危险源辨识和风险评估、应急资源调查，并根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备。

**3.6.5** 居家养老服务组织应编制生产安全事故应急预案，预案编制应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639 的有关规定，并定期组织预案演练，演练内容包括：综合演练、单项演练；演练形式包括：实战演练、桌面推演。

**3.6.6** 居家养老服务组织应为养老服务对象制定针对性风险管控方案，服务前做好各项服务安全事项告知，服务时宜有相关第三方在场。

## 4 服务项目及要求

### 4.1 助餐服务

4.1.1 居家养老服务组织提供助餐服务应包括下列内容：

- 1 食物采买、处理、储存、烹饪、配送服务。
- 2 订餐、送餐服务。
- 3 提供适宜的就餐场所，协助用餐服务等。

4.1.2 居家养老服务组织提供食品加工、协助用餐服务或签约餐饮服务企业提供服务的，应符合下列要求：

- 1 取得食品经营许可证，依法依规经营。
- 2 尊重养老服务对象宗教信仰、民族习惯，结合老年人生理特点、身体状况、生活习惯制定食谱，做到营养均衡。

- 3 餐饮设施设备配置、原料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等管理要求应符合现行国家标准《食品安全管理体系餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定。

- 4 餐厅、厨房等的卫生管理应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定。

4.1.3 居家养老服务组织提供送餐服务应符合下列要求：

- 1 配备保温盒、交通工具等送餐设施。
- 2 定期对送餐设施进行清洁消毒处理。
- 3 定期向养老服务对象征询助餐需求服务的意见、建议，持续改进送餐服务质量。



## 4.2 助洁服务

4.2.1 居家养老服务组织提供助洁服务应包括：住所清洁卫生服务、洗涤服务、养老服务对象个人卫生服务等。

4.2.2 居家养老服务组织提供住所清洁卫生服务应符合下列要求：

- 1 配备必要的清洁卫生设备、工具。
- 2 环境、居室应整洁有序、及时清扫擦拭。
- 3 采取服务外包的方式时，应对服务质量进行跟踪监督。

4.2.3 居家养老服务组织提供洗涤服务应符合下列要求：

- 1 配备必要的洗涤设施、设备与工具。
- 2 做好洗涤物品的收集查验、登记、分类、标识、消毒、洗涤、干燥、整理和返还验清。
- 3 采取服务外包的方式时，应对服务质量进行跟踪监督。

4.2.4 居家养老服务组织开展养老服务对象个人卫生服务应符合下列要求：

- 1 应由养老护理人员承担服务。
- 2 个人卫生服务应包括：个人清洁卫生、穿衣、修饰、饮食、如厕、口腔清洁、皮肤清洁护理、压疮预防、便溺护理等。
- 3 应根据服务对象具体需要、情况提供相应的个人卫生服务。

## 4.3 助医服务

4.3.1 居家养老服务组织提供助医服务应包括下列内容：

- 1 养老服务对象日常生活状况观察。

2 协助养老服务对象完成医疗护理辅助工作。

3 协助相关第三方陪同养老服务对象到医院就医。

**4.3.2** 居家养老服务组织提供协助老人服药服务时，应注意药品正确、剂量准确、给药时间准确、给药途径正确，不应擅自给老人服用任何药品。

**4.3.3** 居家养老服务组织提供协助相关第三方陪同养老服务对象到医院就医服务，应取得服务对象或相关第三方书面授权，并提供必要的服务设施，包括：助行器、轮椅、移位板等。

## 4.4 助浴服务

**4.4.1** 居家养老服务组织提供的助浴服务宜包括入户助浴服务、集中服务场所内助浴服务。

**4.4.2** 居家养老服务组织开展助浴服务过程中，应有相关第三方在场。

**4.4.3** 居家养老服务组织提供集中服务场所内助浴服务，应符合下列要求：

1 浴室的设计应符合现行行业标准《老年人照料设施建筑设计标准》JGJ 450 的有关规定。

2 浴室应配置洗浴设备及洗浴辅助器具。

3 助浴服务应由养老护理人员承担。助浴时，应安全使用助浴设备，防止养老服务对象滑倒、受凉等。

## 4.5 助购服务

**4.5.1** 居家养老服务组织提供的助购服务宜包括为养老服务

对象代购物品、陪同购物、协助购物。

**4.5.2** 居家养老服务组织开展助购服务应满足养老服务对象线下购物、线上购物、代领物品、代缴费用等需求。

**4.5.3** 居家养老服务组织开展助购服务应取得相关第三方书面同意，明确助购物品、线下购物场所地理范围等。

## **4.6 助急服务**

**4.6.1** 居家养老服务组织应根据养老服务对象可能出现的紧急状况制定详细的助急预案或助急卡，建立应急联系绿色通道。

**4.6.2** 居家养老服务组织应定期组织服务人员进行助急演练、考核，并根据需要更新助急预案或助急卡。

**4.6.3** 服务人员应依照助急预案或助急卡实施助急服务。服务完成，服务人员应主动征求被服务对象的意见，综合评估助急服务成效。对于严重危及生命和安全的事件，应撰写助急情况概要及总结，并将重大助急事件概要备案。

**4.6.4** 居家养老服务组织宜协助养老服务对象安装家庭紧急呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材。

## **4.7 助行服务**

**4.7.1** 居家养老服务组织提供助行服务应包括提供助行设备和工具、陪同协助养老服务对象出行。

**4.7.2** 居家养老服务组织应配备助行服务设备和工具，定期保养检测，每次使用前须严格检查，确保设备和工具的安全性能完好。

**4.7.3** 居家养老服务组织提供陪同协助服务对象出行服务,宜由养老护理人员承担。同时应取得相关第三方书面同意,明确出行地理范围等。

## **4.8 精神慰藉服务**

**4.8.1** 居家养老服务组织提供精神慰藉服务应包括访视、访谈、情绪疏解、咨询、危机干预和社会交往等。

**4.8.2** 居家养老服务组织提供精神慰藉服务应由心理咨询师、社会工作者或经过心理学相关培训的养老护理员承担。心理咨询、危机干预宜由心理咨询师、社会工作者承担。

**4.8.3** 居家养老服务组织应建立养老服务对象定期访视、访谈工作机制,通过交流、陪谈等方式,帮助养老服务对象缓解抑郁、焦虑、孤独感等心理问题困扰。

## **4.9 文化娱乐服务**

**4.9.1** 居家养老服务组织提供文化娱乐服务宜包括开展各种休闲娱乐活动、知识普及活动等。

**4.9.2** 居家养老服务组织应配置开展文化娱乐服务必要的设施设备和场地。

**4.9.3** 服务人员在提供文化娱乐服务时应针对养老服务对象的生理、心理特点选择适宜的文化娱乐服务项目。

## 5 服务流程

### 5.1 接待咨询

**5.1.1** 服务人员接待咨询应热情周到，耐心倾听养老服务对象的服务诉求。

**5.1.2** 接待咨询服务应包括下列内容：

1 介绍服务项目、服务流程、收费标准等事项。

2 向养老服务对象或相关第三方介绍集中服务场所环境、设施设备 etc。

3 应答养老服务对象或相关第三方提出的居家养老服务相关问题。

**5.1.3** 接待咨询服务人员应做好咨询服务记录，涉及相关专业技术解答，应邀请相关专业技术人员予以答复。

### 5.2 需求评估

**5.2.1** 居家养老服务组织提供服务前，应开展居家养老服务需求评估，依据评估结果确定居家养老服务对象。

**5.2.2** 居家养老服务组织开展居家养老服务需求评估应包括下列内容：

1 养老服务对象的身体健康状况、日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通能力。

2 养老服务对象及相关第三方接受居家养老服务的程度、

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/138053053105006042>