

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 170—2021

养老机构服务标准体系建设指南

Guidelines for service standard system construction of senior care organization

2021 - 03 - 11 发布

2021 - 03 - 11 实施

中华人民共和国民政部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 构建原则	1
6 标准体系结构	1
7 标准明细表	2
8 标准号编制规则	2
9 标准统计表	2
10 标准体系构建	3
11 编制说明	7
参考文献	8

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：民政部养老服务司、民政部社会福利中心、北京标准化协会、北京市第一社会福利院、江西省上饶市信州区福海老年公寓、海南省托老院。

本文件主要起草人：王晗、权京华、雷洋、常华、王焕杰、孙文平、强鹏、郭安海、李星震、高淑红。

养老机构服务标准体系建设指南

1 范围

本文件规定了养老机构服务标准体系建设的基本要求、构建原则、标准体系结构、标注明细表、标准号编制规则、标准体系统统计表、标准体系构建及编制说明。

本文件适用于养老机构服务标准体系的建设。

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 13016 标准体系构建原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 养老机构开展标准体系编制工作应符合国家相关法律法规、政策要求，应着重考虑安全、环境和卫生等服务要素的要求，维护老年人和员工权益，满足老年人需求。

4.2 标准体系应根据本机构和相关方的需求和期望、本机构标准化现状形成标准体系构建规划，确定标准化对象，设计标准体系结构。

4.3 标准体系应主题突出、目标明确，结构合理，层次清晰，满足养老机构需求。

4.4 养老机构应根据需求和内外部环境变化及时调整标准体系，视实际情况作删减和扩充。

4.5 养老机构应建立健全以本机构标准为主体的标准体系。

4.6 标准体系表编制可参考 GB/T 13016 和 GB/T 13017。

4.7 服务业组织应定期开展标准体系评价工作，确保体系持续有效。

5 构建原则

养老机构标准体系的构建应符合以下原则：

- a) 目的性；
- b) 系统性；
- c) 完整性；
- d) 层次性；
- e) 同一性；
- f) 开放性。

6 标准体系结构

6.1 结构图，见图 1。

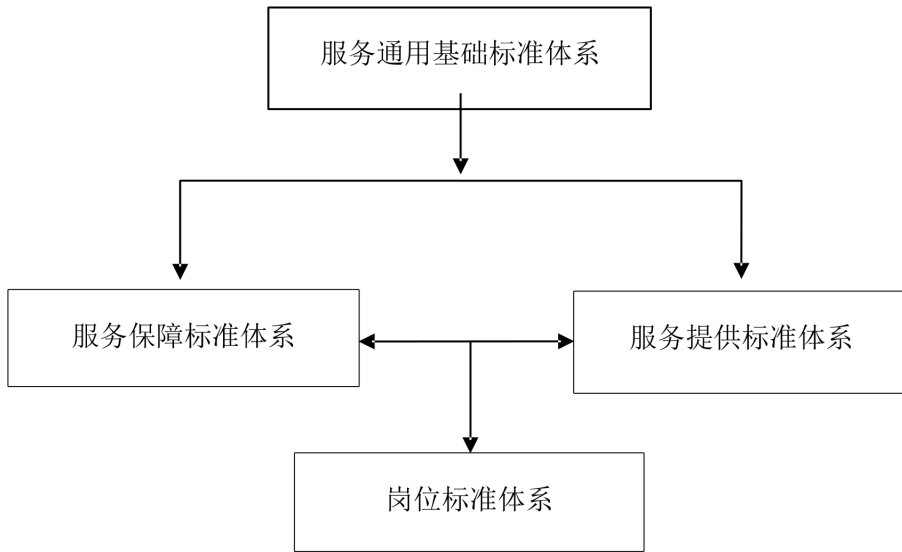


图1

6.2 结构图说明

6.2.1 服务通用基础标准体系是服务保障标准体系、服务提供标准体系的基础。

6.2.2 服务保障标准体系是服务提供标准体系的直接支撑，服务提供标准体系促使服务保障标准体系的完善。

6.2.3 岗位标准体系是实现服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系在服务业组织基层的落实。

7 标准明细表

7.1 标准明细表宜包括标准的基本信息、关联信息和使用信息等。

7.2 本机构应根据标准体系结构，对服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系和岗位标准体系编制对应的标准明细表。

7.3 标准明细表格式应满足本机构对标准管理和运用的需要，标准明细表格式可参考 GB/T 13016。

序号	标准号	标准名称	引用标准	归口部门	实施日期	备注

示例：标准明细表

8 标准号编制规则

标准号宜包括企业标准代号、企业名称、标准体系代号、标准编号，年代号。

示例 1：Q/HF BZ 101.1-2017

9 标准统计表

标准统计表包括标准类别、标准数量，对养老机构制定的养老机构标准总数、服务通用基础标准数量、服务保障标准数量、服务提供标准数量、岗位标准数量及使用的国家标准、行业标准和地方标准的数量进行统计，见表1。

表1 标准统计表

标准类别	标准数量	服务通用基础标准	服务保障标准	服务提供标准	岗位标准	合计
国家标准						
行业标准						
地方标准						
养老机构标准						
合计						

10 标准体系构建

10.1 服务通用基础标准体系

10.1.1 结构图

养老机构编制服务通用基础标准体系时，应采用层次结构图表示，见图2

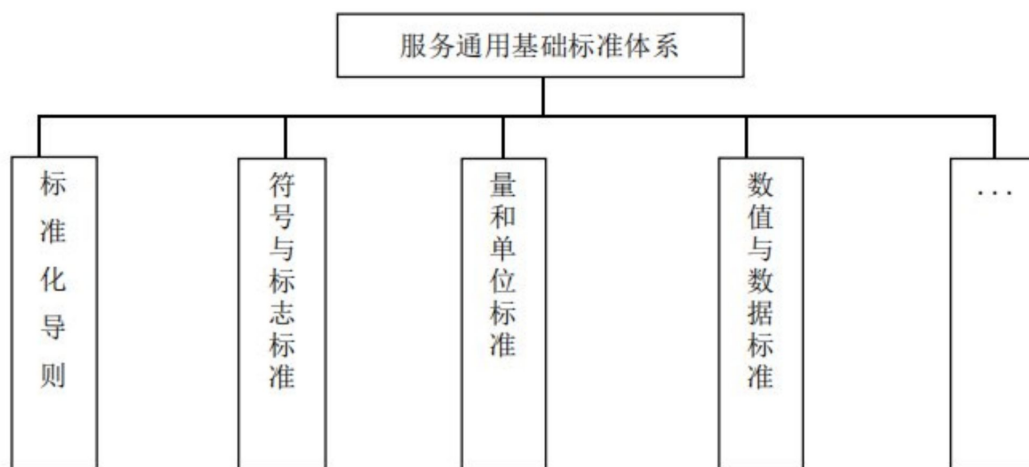


图2 服务通用基础标准体系结构图

10.1.2 标准化导则

10.1.2.1 规定养老机构内标准化管理的职责、内容、工作范围、要求等。

10.1.2.2 规定养老机构内标准体系文件的编写、审查、管理规则，修订、实施、监督和检查规则等。

10.1.2.3 梳理支撑养老机构标准化管理工作及标准编制工作相关的基础性国家标准，可直接采用或进行转化。

10.1.3 符号与标志标准

10.1.3.1 适用于养老机构的符号与标志应符合相关的国家标准、行业标准、地方标准。

10.1.3.2 养老机构制定的对符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义和使用管理的规范性文件，适用于形象设计专用和养老机构管理使用的特殊意义的符号。

10.1.4 量和单位标准

10.1.4.1 量和单位标准包括养老机构运行和管理活动中采用的量和单位。

10.1.4.2 养老机构对量和单位的选用和确定的标准等。

10.1.5 数值与数据标准

10.1.5.1 养老机构运行和管理活动涉及的数值和数据相关国家标准、行业标准和地方标准。

10.1.5.2 养老机构对各种数值和数据的判定与表示制定的标准等。

10.2 服务保障标准体系

10.2.1 结构图

养老机构编制服务保障标准体系时，应采用层次结构图表示，见图3

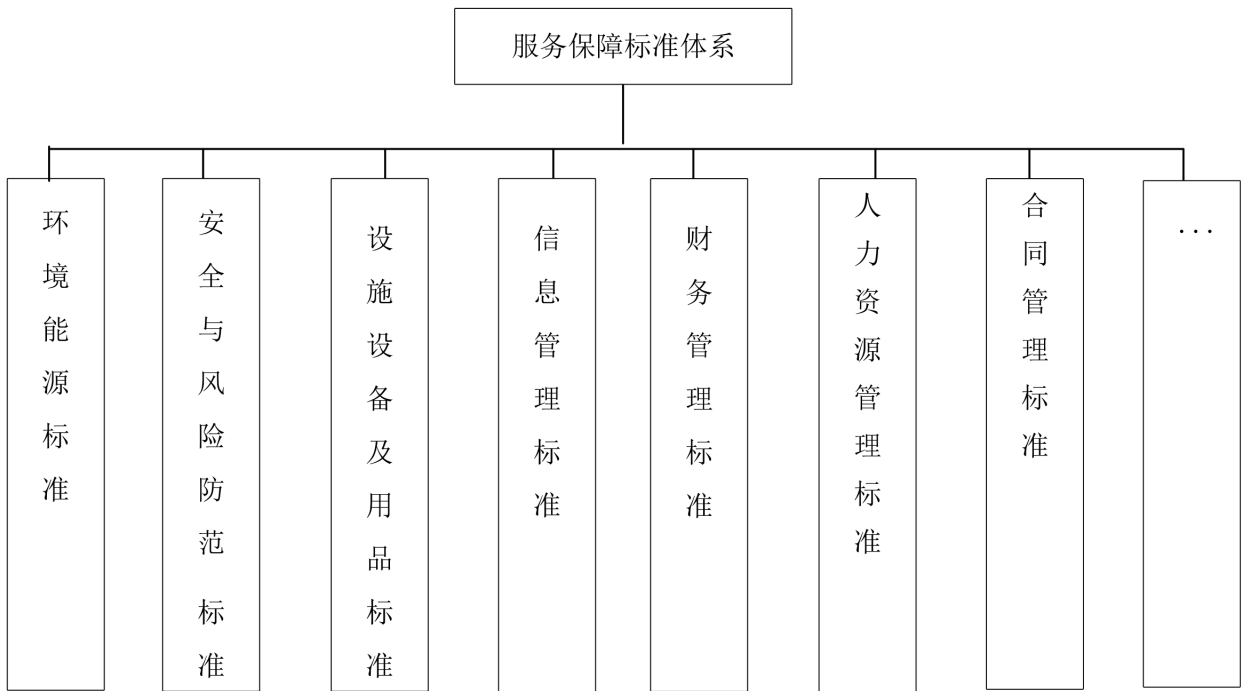


图3 服务保障标准体系结构图

10.2.2 环境能源标准

养老机构应制定环境条件和环境保护标准，节能降耗管理标准，内容包括，但不限于：

- a) 老年人居室、公共活动区域、医疗区域、康复区域、食堂区域等温度、湿度、光线、照度、绿化、空气质量、卫生、清洁度、噪声、场地面积等基本条件的要求；
- b) 经营和管理活动中废弃物处置与管理标准；
- c) 日常环境卫生维护管理标准；
- d) 水、电、气、油等节能降耗管理标准。

10.2.3 安全与风险防范标准

10.2.3.1 养老机构风险包括设施设备、食品、消防、医疗护理、信息、突发事件、职业防护、公共安全、法律、服务安全等风险。

10.2.3.2 养老机构以保护服务对象、员工的生命和财产安全为目的，收集、制定各项安全标准，标准内容包括，但不限于：

- a) 安全责任制度；
- b) 安全教育制度；
- c) 安全操作规范或规程；

- d) 安全检查制度;
- e) 事故处理与报告制度;
- f) 突发事件应急预案;
- g) 考核与奖惩制度。

10.2.3.3 突发事件应急管理应明确应急管理部门及其责任,制定应急预案。应急预案内容包括但不限于:突发事件类型;组织机构;职责分工;处置原则;处理流程;工作要求。

10.2.3.4 养老机构针对员工职业活动中存在的健康损害、安全危险及其有害因素收集、制订的标准包括,但不限于:

- a) 工作场所的空气、噪声、温湿度、辐射等要求;
- b) 劳动防护标准,应包括配备劳动防护服装和用品,定期体检和职业健康教育,随时监测和维护作业场所的环境及设施,如:放射专业人员防护等;
- c) 职业暴露防范与应急处置,如养老护理员腰背肌的损伤、老年人心理异常造成的伤害、传染病的防护等;
- d) 职业健康管理要求。

10.2.4 设施设备及用品标准

养老机构设施设备及用品包括办公设备、医疗设备、康复器材、餐饮设备、适老化用品等,标准内容包括,但不限于:

- a) 用品、食品、药品采购标准;
- b) 储运标准;
- c) 安装调试标准;
- d) 使用与维护保养标准;
- e) 停用改造与报废标准;
- f) 设施设备操作标准;
- g) 设施设备安全管理标准。

10.2.5 信息管理标准

10.2.5.1 信息是对养老机构运营管理具有参考价值的数据资料,包括但不限于:电子数据信息、网络信息、文件、档案、服务记录。

10.2.5.2 信息管理标准包括,但不限于:

- a) 信息分类、采集、发布、保存及处理;
- b) 信息发放、回收、借阅、销毁的要求;
- c) 信息的安全管理。

10.2.6 财务管理标准

养老机构按法律法规和标准的要求,对财务活动中的成本核算和收支等方面进行管理,收集、制定标准包括,但不限于:

- a) 预决算;
- b) 收费标准;
- c) 营运资金管理标准;
- d) 资产管理标准;
- e) 票据与凭证管理标准;
- f) 会计核算标准;
- g) 会计电算化管理标准。

10.2.7 人力资源管理标准

养老机构对人员配备与管理的相关标准包括,但不限于:

- a) 人员聘用、教育和培训标准;
- b) 薪酬与福利标准;
- c) 人员工作绩效考核标准;

d) 人事合同、档案标准。

10.2.8 合同管理标准

养老机构在服务管理过程中，对形成的合同进行管理的相关标准包括，但不限于：

- a) 合同的分类、起草、订立；
- b) 合同的审查、签订、授权或委托的权限和程序要求；
- c) 合同的履行、变更和解除；
- d) 合同的纠纷处理；
- e) 合同的备案及保存。

10.3 服务提供标准体系

10.3.1 结构图

养老机构编制服务提供标准体系时，应采用层次结构图表示，见图4。

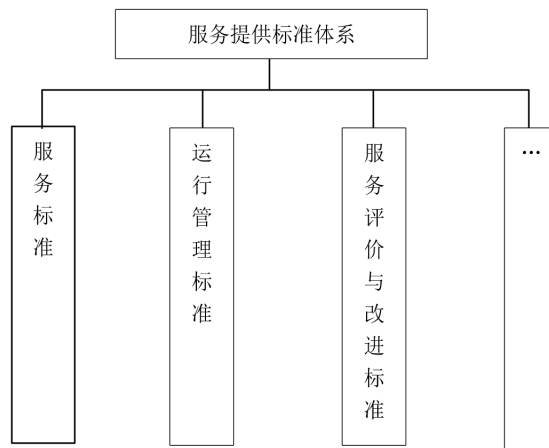


图4 服务提供标准体系结构图

10.3.2 服务标准

10.3.2.1 服务标准子体系的构建有以下主要方法：

- a) 服务流程法，适用于服务流程相对固定单一、不因服务对象或服务项目的不同发生变化的服务项目；
- b) 服务要素法，适用于主要依托各类要素集成而提供服务的活动，如：养、食、乐、医、护、康；
- c) 服务对象法，适用于因服务对象不同而需提供不同服务项目的服务活动，如自理、半自理、不能自理；
- d) 服务项目法，适用于通常提供不同组合、不同种类服务项目的服务活动。服务项目较多时，宜先将服务项目适当的分类，如出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务。

10.3.2.2 服务标准子体系的设计时可选用一种方法或多种方法并用。

10.3.3 运行管理规范

应根据养老机构所提供的服务类别和项目，对服务提供过程中涉及的人员配备、资金投入、设施与设备配置、环境与能源、安全管理、信息传递等提出的要求。

10.3.4 服务评价与改进标准

通过对养老服务的有效性、适宜性和满意度进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 评价的基本条件、原则和依据；

- b) 评价的组织机构和人员;
- c) 评价的程序和方法;
- d) 评价内容和要求;
- e) 检验和验证;
- f) 数据分析、处理和评价;
- g) 改进的原则与方法;
- h) 服务产品的开发与设计。

10.4 岗位标准体系

10.4.1 结构图

养老机构编制岗位标准体系时，宜按照机构实际情况采用层次结构图表示，见图5。

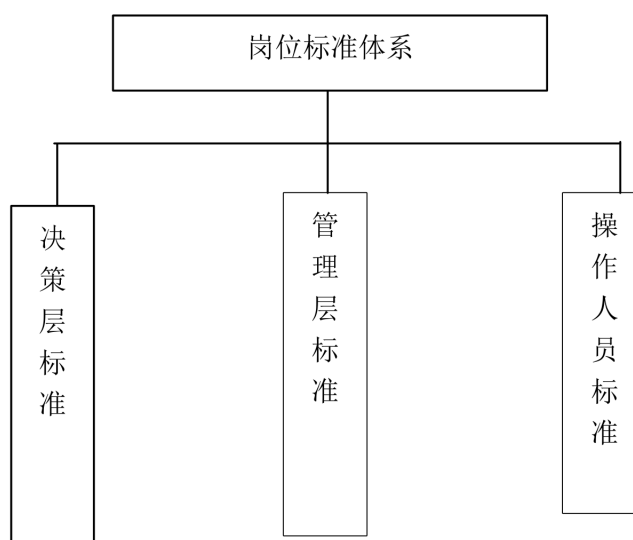


图5 岗位标准体系结构图

10.4.2 内容与要求

10.4.2.1 岗位标准体系一般包括决策层标准、管理层标准、操作人员标准。

10.4.2.2 岗位标准体系应覆盖养老机构的各个岗位，岗位标准体系应层次合理，完整、齐全，每个岗位应有标准岗位。

10.4.2.3 岗位标准应以服务保障标准和服务提供标准为依据，标准内容宜包括职责与权限、工作范围、服务流程和要求、周期工作事项、特殊条件触发的工作事项、考核评价等内容。

11 编制说明

体系编制说明是养老机构开展标准体系活动的必要说明，内容包括但不限于：

- a) 标准体系建设背景;
- b) 标准体系建设目标、构建依据及实施原则;
- c) 标准体系与养老机构的服务理念、经营方针、目标、标准化规划相符合的情况;
- d) 成立标准化组织、标准体系编写过程、主要内容等;
- e) 服务基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系、岗位标准体系内层次的划分依据和划分情况，标准主要内容、适用范围;
- f) 分析现有标准与国际、国外的差距和薄弱环节，明确今后的主攻方向。

参 考 文 献

- [1]GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南第2部分:标准体系
 - [2]GB/T 30226-2013 服务业标准体系编写指南
-