

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T XXXXX—XXXX

养老机构服务礼仪规范

Service etiquette for senior care organization

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国民政部 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

养老机构服务礼仪规范

1 范围

本文件规定了养老机构服务礼仪的术语和定义、服务人员基本礼仪、主要岗位的服务礼仪等要求。本文件适用于养老机构服务人员。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

3.2

服务礼仪 service etiquette

在养老机构从事接待、护理、保洁、保安及其他岗位工作人员的礼貌用语和行为规范。

3.3

长者 elders

符合入住养老机构条件的老人。

4 服务人员基本礼仪

4.1 仪容规范

4.1.1 面部干净整洁。男士不留胡须（少数民族除外），女士宜化淡妆。

4.1.2 头发干净、发型大方得体。男士头发前不过眉、后不过领、侧不过耳；女士刘海不过眉，长发应盘起。

4.1.3 手部滋润干净，指甲长度宜与指尖齐平，不宜涂染指甲油。

4.1.4 口腔、身体无异味。避免使用香味浓烈的香水。

4.1.5 身体裸露部分无纹身。

4.2 仪表规范

4.2.1 统一着装，穿着符合岗位要求的服装和鞋袜。

4.2.2 在指定位置佩戴工牌，工牌应有养老机构标志、所在部门、员工姓名等信息。

4.2.3 不宜佩戴夸张的配饰。

4.2.4 保持服装和鞋袜整洁、干净。

4.3 仪态规范

4.3.1 表情亲切、自然、真诚；仪态文明、优雅。

4.3.2 站姿端正、挺拔、稳重。双手不应抱在胸口或插入口袋，不应靠墙或倚在其他支撑物上。与长者沟通时，应根据需要调整站位和姿势。

4.3.3 坐姿自然、挺拔，不应翘二郎腿。根据需要调整身体和手脚摆放位置。

4.3.4 行姿步履均匀，稳重大方。走动时，双目向前平视、挺胸收腹，手臂自然摆动，重心稍向前倾。不应弯腰驼背、摇头摆脑、慌张奔跑或与他人勾肩搭背等。

4.3.5 服务不能站立的长者或类似情形时，应采用半蹲式服务。下蹲时，上身挺直、双腿一高一低，保持稳定。

4.3.6 与长者沟通时，应相距适宜，目视对方脸部眼鼻三角区，专心倾听并回应，以示尊重与诚意。

4.3.7 递交物品时，应使用双手，并与长者进行目光交流。

4.3.8 不宜当众理妆。咳嗽或打喷嚏时，应用手捂住口鼻，面向一旁。

4.4 沟通礼仪规范

4.4.1 使用普通话，声调自然、清晰、柔和、亲切，并根据长者状况合理调整音量。

4.4.2 使用敬语，如“您”、“请”、“谢谢”等。

4.4.3 称呼恰当，可使用符合当地习俗的称呼方式，如“爷爷”、“奶奶”。

4.4.4 有问必答，用词得当，简洁明了。不宜使用“大概”、“也许”、“可能”之类没有把握或含糊不清的词语。

4.4.5 提倡服务人员掌握和应用外语、手语。

4.4.6 沟通禁忌：

- a) 用污蔑和侮辱性的语言、质问式语言、命令式语言；
- b) 对长者不愿回答的问题刨根问底；
- c) 语气强硬、态度不耐烦、推卸责任等语言；
- d) 论政治信仰问题、其他长者及家庭问题、长者及其子女的经济问题等。

4.5 电话礼仪规范

4.5.1 电话铃响3声之内接听，应问清来电者的诉求并确认，必要时做好记录。

4.5.2 无紧急情况，不宜在长者休息时间拨打电话。

4.5.3 通话时，应礼貌问候，宜主动向对方介绍自己公司、部门及岗位。

4.5.4 通话内容应简明扼要，通话时长应控制在3分钟内。

4.5.5 宜待长者挂断之后再挂电话。

4.6 其他要求

4.6.1 路遇长者，主动打招呼和礼让，并提供必要的帮助。

4.6.2 非常规性工作需入室服务时，应提前预约。

4.6.3 未经允许，不得动、挪、用长者房间内的私人物品。若工作需要，应经同意后方可。

4.6.4 工作期间不得吸烟。

5 主要岗位服务礼仪

5.1 前台接待人员

- 5.1.1 来访者进门时，主动迎接、热情招待，了解其需求，针对性地提供相应服务。
- 5.1.2 有较多来访者抵达时，应照顾周到、依次办理。
- 5.1.3 当来访者提出的服务要求一时无法满足时，主动讲清原因，并表达歉意，同时给予建议或协助联系。
- 5.1.4 办理手续时，认真核对证件、填写资料。结束后，应及时交还证件，并提醒保管好。
- 5.1.5 遇有访客提出意见或建议时，以真诚的态度表示欢迎，并及时反馈。

5.2 护理人员

- 5.2.1 见到长者家属或来访者，主动打招呼并提供力所能及的帮助。
- 5.2.2 进入长者房间，应先敲门，声音适宜。
- 5.2.3 询问长者需求时，应俯身蹲在长者床边。
- 5.2.4 夜间服务时，身体摆动幅度应小，动作轻缓。观察长者入睡及身体情况时，宜距床 30-40cm，俯身约 30-40°。

5.3 餐厅服务人员

- 5.3.1 应佩戴口罩、手套。整理使用后的餐具后，应重新更换手套，避免交叉污染。
- 5.3.2 遇行动不便长者时，主动协助找座、介绍当日菜品种类，并将菜品及餐具准备齐全送至长者餐桌前。
- 5.3.3 长者就餐时，巡视长者就餐状况、关注长者状态，及时提醒或处置特殊情况。

5.4 保洁人员

- 5.4.1 合理安排清洁时间，避免打扰长者休息。
- 5.4.2 工作中如遇长者走近，暂停清洁、靠一侧站立并微笑问候，待长者走过后再进行清洁。
- 5.4.3 清洁卫生间时，先敲门确认是否有人。清洁时，应在门口摆放告示牌。
- 5.4.4 入户打扫长者房间时，先敲门、向长者问好并说明来意，得到长者允许之后再进入房间。清洁完毕后，向长者礼貌告别并轻关房门。

5.5 保安人员

- 5.5.1 坐岗服务时，有人前来时应起立，并问好或敬礼。
- 5.5.2 长者家属探视或相关人员来访时，主动询问、确认，协助登记，并指引车辆停放。
- 5.5.3 长者出门时，主动询问“您好，请出示一下您的假条/出门证”，并礼貌告别。
- 5.5.4 园区巡逻人员遇见长者时，主动打招呼、避让，请长者先行。

5.6 维修人员

- 5.6.1 入户维修时，先敲门、向长者问好并说明来意，得到长者允许之后再进入房间。维修卫生间时，应询问长者是否需要使用，并说明预计维修时长。维修完成后将现场清理干净，并礼貌告别。
- 5.6.2 维修时遇有长者经过，应暂停维修工作，主动问好，并优先让长者通过，待长者走到安全距离后再继续维修。

参 考 文 献

- [1] GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
 - [2] DB14/T 1896—2019 养老机构服务人员礼仪基本要求
-