

民政行业标准《养老机构接待服务基本规范》 (征求意见稿) 编制说明

标准起草组

2020年09月04日

民政部行业标准《养老机构接待服务基本规范》 (征求意见稿) 编制说明

一、任务来源

为了推进 GB 38600-2019《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准实施，民政部下达《养老机构服务安全基本规范》配套系列标准编制任务后，与 2020 年 5 月 21 日下发《关于商请开展相关标准编制工作的函》中确定由陕西省民政厅承担《养老机构接待服务基本规范》行业标准的制定任务。该标准编制任务由陕西省民政厅主持起草，长安大学、陕西省标准化研究院、西安市阎良区德瑞养老院等 12 家科研院所和养老机构共同参与。

二、编制目的意义

为了深入贯彻落实国家和民政部关于养老服务工作的重要指示精神，加快建立全国统一养老服务质量和评价体系，健全养老机构质量和安全保障长效机制，由民政部提出制定七项行业标准与 GB38600-2019《养老机构服务安全基本规范》国家标准相配套。《养老机构接待服务基本规范》为七项行业标准之一，这是落实民政部“九防”要求的重要工作，也是积极践行《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）、《关于做好 2020 年养老院服务质量建设专项行动工作的通知》（民发〔2020〕46号）等文件精神的重要措施。规范养老机构接待服务的主要内容、基本要求，将对提升养老机构接待服务质量提供标准依据和技术支撑，对提高养老机构服务质量、规范接待

服务过程管理、保障入住老年人人身安全、降低接待服务过程风险及提升养老机构从业人员素养等方面都具有积极作用。

该标准解决的主要问题如下：1、能够在一定程度上规范养老机构的服务安全管理体系，降低其运营风险；2、能够强化和规范养老机构接待服务管理行为，提升接待服务能力和服务质量；3、能够对养老机构接待服务提供相应的技术指导；4、能够为相关部门提供有效监督养老机构接待服务技术依据。

三、编制原则

1、规范性原则

该标准按照国家标准化管理委员会及民政部规定的统一工作流程，制定严密的工作计划并实施，严格按照 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》的要求，规范标准内容要素和编写格式。标准草案中关于养老机构接待服务的内容与要求，以相关法律法规、政策性文件、国家及省市地方标准、专业科研与教学领域的共识以及相关养老机构的实操情况为主要参考依据进行编写。

2、适用性原则

该标准的订立，即充分考虑了我国大多数养老机构的发展现状，又遵循了国家及民政部门对养老机构的总体质量要求和服务安全规范，能够为养老机构接待服务活动提供普适性的操作规范。

3、前瞻性原则

该标准是在紧密跟踪和研判养老机构接待服务发展新动向的基础上提出，部分条款对养老机构服务接待质量标准提出更高

要求，体现标准对行业发展的引领作用。

4、专业性原则

该标准在养老机构接待服务要素、接待服务流程设置等方面规范、严谨，部分条款内容借鉴了酒店服务和旅游服务中接待服务环节的专业技能，并在部分养老机构进行试点，查验其可行性，力图提升养老机构接待服务专业化水平。

四、编制过程

1、成立标准起草小组

该标准项目列入计划后，陕西省民政厅组织长安大学、陕西省标准化研究院、西北大学、西安交通大学、西安市阎良区德瑞养老院、西安养老康复中心、韩城市金色夕阳养老服务中心、西安长庆老年公寓、陕西省西咸新区沣东新城王寺敬老院、城固县栗子苑爱心老年公寓、西咸新区沣东新城三桥老年公寓、陕西康源投资（集团）有限公司12家科研院所和养老机构共同承担该标准起草工作。起草组成员任务分工见附件1。

2、收集资料

2020年4月下旬——5月10日，起草小组开始收集国内外相关资料，针对我国养老机构接待服务现状，同时参照了GB/T 29353-2012《养老机构基本规范》等国家标准和部分相关省市的地方标准，通过召开讨论会研究标准内容及征求各方意见，为制定标准草案打下基础。

3、立项阶段

2020年5月11日——5月20日，标准起草小组对所收集的

资料进行梳理、分析，并讨论确定标准框架。

2020年5月21日——6月5日，标准起草小组经过反复研讨和论证，形成标准草案，并向省内各养老机构及养老服务研究机构征询意见。

2020年6月6日——6月12日，标准起草小组结合收集的相关信息资料和各养老机构反馈的信息，并会同行业专家的意见，在充分研讨的基础上，对草案进行修改完善。

编制完成项目立项书、标准编制说明等资料。

4、起草阶段

2020年6月19日——7月31日，标准起草小组通过实地调研、网络会议、函件等多种形式在省内对养老机构、养老服务专家等广泛征询意见。

2020年8月1日——8月8日，标准起草小组对反馈意见进行汇总整理，并联系专家召开座谈会，主要对在省内收集的反馈意见进行比对和吸收、列出概念界定中的来访者、基本要求中的明示内容、团体接待条款、保护入住老人隐私等条款以及部分条款编排结构等仍有较大分歧的重点问题，对标准初稿进行第一次修改。

2020年8月9日——8月15日，标准起草小组成员对仍存在较大分歧的重点问题寻找支撑依据和修改理由，并于15日召开讨论会，逐条对遗留问题进行讨论，并基本达成共识。完成对标准草案的第二次修改。

2020年8月16日——9月2日，标准起草小组继续完善草案和编制说明，并于9月2日邀请标准化领域专家、养老服务领

域专家、养老机构代表等共同召开审稿会，全面把握标准草案的规范性和适用性及其具体内容，形成《养老机构服务接待基本规范（征求意见稿）》及编制说明。

5、标准编制项目进度计划

标准编制项目进度计划见附件 2。

五、标准主要内容

（一）标准各章节主要内容

1 范围

本标准规定了养老机构接待服务的基本要求、场所和设施设备、接待人员、电话和网络接待服务、现场接待服务、服务应急处理、质量评价与改进。

本标准适用于养老机构接待服务管理。

2 规范性引用文件

本标准中引用了最新版的国内相关标准，以充分保证本标准条款的可依性和可行性。

3 术语和定义

本标准使用以下术语：接待服务、来访者

4 基本要求

规定了本标准的基本要求，包括：

养老机构应有门禁管理和来访者登记制度；

应有专门的接待部门和人员；

对预约者、禁止来访者和来访团体的规定；

接待人员工作内容的规定；

在接待服务过程中，应保护老年人个人隐私的信息的规定；

来访者禁止携带物品的规定。

5 场所和设施设备

包括：

应在接待场所明示的内容；

对接待服务功能区域的建议；

应配备的设备用品的规定；

接待场所环境卫生规定；

应公示咨询、投诉等服务电话，并配有视频监控设备。

6 接待服务人员

包括：仪容仪表、职业素养、培训等要求。

7 电话和网络接待服务

包括：电话接待服务、网络接待服务。

8 现场接待服务

包括：现场接待服务流程、咨询者接待、探视者接待、参观学习接待、检查接待、志愿者接待、送离服务。

9 接待服务应急处理

包括：

应制定突发事件应急预案，并定期演练；

对在接待交流中引发来访者情绪波动较大、发生肢体冲突时的规定；

10 质量评价与改进

对质量评价方式、频次及改进的规定。

(二) 引用、参考相关标准

本标准在编制过程中依照下列相关标准的相应要求，应与其保持协调一致：

JGJ 450-2018	老年人照料设施建筑设计标准
GB/T 29353-2012	养老机构基本规范
GB/T 35796-2017	养老机构服务质量基本规范
GB/T 37276-2018	养老机构等级划分与评定
GB 38600-2019	养老机构服务安全基本规范
MZ/T 032-2012	养老机构安全管理

六、关键问题处理

本次行程标准征求意见稿的修改过程中，主要修改的内容及理由如下：

1、对于“来访者”的定义重新进行了界定。按照养老机构的主要接待对象群体，将探访者定义为：“对养老机构进行咨询、探访、参观学习、检查调研等活动的人员”。

2、将第4章“基本要求”中4.2条“应在接待场所的醒目位置清晰明示以下内容：”等内容调整到第5章“设施设备”中。

3、由于GB/T 35796-2017、GB 38600-2019等标准已有对养老机构内设标识的要求，因此将本标准草案中4.11条中“接待服务，标识符号应符合MZ/T 131-2019、GB/T 10001.1-2012、GB/T 10001.9-2008的要求。使用安全标志应按GB 2893、GB 2894的要求，玻璃门等存在安全风险部位或设备应有警示标志且足够醒目。”的有关表述删除。

4、按照JGJ 450-2018的相关要求，5.1中增加了“接待服务场所的位置应明显、易找，并设置醒目标识。”的表述。

5、对8.3中关于特殊接待对象的要求表述，进行了重新修改。

6、将草案中脚注和条文注的内容，作为规范性要求纳入到正文中。

七、其他应予以说明的事项

1 知识产权说明

到目前为止，尚未发现本标准与任何知识产权相抵触。

2、采标情况

本标准未采用国际标准和国外先进标准。

3、标准性质的建议说明

建议发布为推荐性标准。

附件 1

《养老机构接待服务基本规范》标准项目工作组人员及分工

序号	单位	人员	工作任务
1	省民政厅	拜关胜	1、负责与国家民政部相关部门对接协调相关事宜。 2、负责工作组相关工作协调。
2	长安大学	丁华 胡粉宁	1、负责标准结构确定、标准内容研制。 2、根据征求意见进行标准修订完善，完成标准征求意见稿、送审稿、报批稿的编制。
3	陕西省标准化研究院	骆红 马明	3、组织对标准征求意见进行讨论，明确重大意见分歧意见的处理。 4、负责标准评审会所有资料准备，负责专家质询答辩。
4	西安交通大学	王立剑	1、负责标准立项书编制工作，查阅相关资料、研究国内外相关标准、文献资料。 2、负责完善编制内容，对标准征求意见稿、送审稿、报批稿提出修改意见。 3、负责省外相关养老机构、部门对标准征求意见稿的意见征求。

5	西北大学	李东方	<p>1、负责标准编制说明起草、完善编制工作。明确标准编制目的意义及必要性，确定标准编制原则，记录标准研制过程内容及重大分歧意见处理情况。</p> <p>2、负责完善编制内容，对标准征求意见稿、送审稿、报批稿提出修改意见。</p>
6	养老标委会	雍梦婷	<p>1、负责组织对征求意见稿进行省内意见征询。</p> <p>2、负责省内外标准征求意见整理汇总。</p> <p>3、负责组织协调编制组相关活动，负责与养老机构对接。</p>
7	<p>西安市阎良区德瑞养老院</p> <p>西安养老康复中心</p> <p>韩城市金色夕阳养老服务中心</p> <p>西安长庆老年公寓</p> <p>陕西省西咸新区沣东新城王寺敬老院</p> <p>城固县栗子苑爱心老年</p>		<p>1、负责标准草案资料编制。</p> <p>2、负责对形成的标准征求意见稿、送审稿提出修改意见。</p> <p>3、负责与省外熟悉的养老机构对接，对标准草案进行意见征求。</p>

	公寓 西咸新区沣东新城三桥 老年公寓 陕西康源投资（集团） 有限公司		
--	--	--	--

附件 2

《养老机构接待服务基本规范》标准项目进度

序号	阶段	编制流程	负责人	完成时间
1	立项阶段 (6月30日前)	组织机构座谈调研	拜关胜	6月10日
2		编写草案	丁华、骆红	6月15日
3		编写编制说明	李东方	6月15日
		编写立项建议书	王立剑	6月15日
4		汇总、完善立项材料	骆红、马明	6月15日-16日
5		报送立项材料	拜关胜	6月18日
6	起草阶段 (9月4日前)	省内机构征求意见	雍梦婷	7月
7		意见汇总	雍梦婷	8月1日-5日
9		专家座谈讨论，按照征求意见对标准初稿进行第一次全面修改	拜关胜	8月5日-8日
10		根据征求意见修改完善标准初稿，并进行第二次全面修改，	丁华 骆红	8月9日-15日

序号	阶段	编制流程	负责人	完成时间	
11		撰写编制说明			
		对标准编制规范、结构、具体内容、引用和参考文件等全面把关和修改，完善编制说明。	拜关胜	8月16-9月3日	
		报送征求意见稿	拜关胜	9月4日	
12		报送征求意见稿	拜关胜	9月4日	
13	征求意见阶段 (10月15日前)	报民政部官网公开征求意见	拜关胜	9月上旬至 10月上旬	
14		省外养老机构、相关部门专家意见收集整理	王立剑	9月上旬至 10月上旬	
15		意见汇总	雍梦婷	10月5日-10月8日	
16		专家座谈会，对意见进行分析研判	拜关胜	10月9日-10月11	
17		修改完善标准文本形成送审稿	丁华、骆红	10月12日-14日	
18		报送标准送审稿	拜关胜	10月15日	
19		审查阶段	对接民政部养老服务司组织召开标准审查会	拜关胜	

序号	阶段	编制流程	负责人	完成时间
20		起草组成员参加评审会，解答专家质询	编制组成员	
		根据审查会专家意见，修改完善标准送审稿、标准编制说明等内容，形成标准报批稿	丁 华、 骆 红、 翟绍果、 王立剑、 马丽娜	
		报送标准报批稿	拜关胜	
21				
22	标准批准阶段	根据民政部养老服务司要求配合做好有关工作	拜关胜	