

DB62

甘 肃 省 地 方 标 准

DB 62/ XXXXX—XXXX

居家养老服务管理规范

Service Specification for Home Endowment

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

甘肃省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务内容和要求	2
5 服务管理	10
6 服务质量监督考核改进	14
参考文献	16

前 言

本规范依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本规范由甘肃省民政厅提出并归口。

本规范起草单位：甘肃省民政厅。

本规范起草人：蔡仲爱、王进才、李鹏、张志宏、蔡沛。

引 言

为促进居家养老服务多层次、多样化发展，提升居家养老服务的标准化、规范化水平，为老年人提供便捷、优质、高效的居家养老服务，特制订本规范。

居家养老服务管理规范

1 范围

本规范规定了居家养老服务的术语和定义、服务内容和要求、服务管理、服务质量改进及监督管理等内容。

本规范适用于甘肃省行政区域内为住家老年人提供生活照料、家政服务、健康管理、紧急救援、法律援助等居家养老服务。

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 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

《关于加快推进全省居家养老服务网络平台建设的实施意见》 甘民发〔2014〕120号

《甘肃省养老服务评估暂行办法》 甘民发〔2015〕90号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人

60周岁及以上的人。

3.2

自理老人

生活行为基本可以独立进行，自己可以照顾自己的老年人。

3.3

介助老人

生活行为需要依赖他人和扶助设施帮助的老年人，主要指半失能老年人。

3.4

介护老人

生活行为需依赖他人护理的老年人，主要指失智和失能老年人。

3.5

特困老人

生活在当地贫困线以下的老年人。主要包括年满60周岁及以上的“三无”（无劳动能力，无生活来源，无赡养人和抚养人、或者其赡养人和抚养人确无赡养和抚养能力）老人，一、二级重度残疾老人和70岁以上享受低保待遇的空巢、独居老人。

3.6

特殊老人

有特殊贡献（被评为国家、省、市级劳模、专家）的老年人，需要重点关注（重度残疾、失独家庭、低收入、生活困难、失能、半失能）的老年人及重点优抚对象。

3.7

空巢老人

没有子女照顾、单居或夫妻双居的老年人。主要分为三种情况：一是无儿无女无老伴的孤寡老年人；二是有子女但与其分开单住的老年人；三是与子女不在同一城市居住的老年人。

3.8

一般社会老人

除特困、特殊、空巢老年人以外的其他老年人。

3.9

居家养老服务

依托信息网络平台，通过政府引导、企业及社会组织参与，为有服务需求的居家老年人提供的生活照料、家政服务、健康管理、紧急救援、法律援助等养老服务的通称。

3.10

居家养老服务对象

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周岁及以上的老年人。

3.11

居家养老管理部门

县（市、区）、市（州）民政局及街道、社区。

3.12

居家养老服务管理机构

经依法登记注册，从事居家养老服务的组织、实施和管理的非营利性实体，如居家养老服务中心等。

3.13

居家养老服务组织

具有合法经营资质，专业提供居家养老服务的各类企业和社会组织，如家政服务公司等。

3.14

居家养老从业人员

具有合法劳动从业资质并依法从事居家养老管理、服务的专职或兼职人员。

4 服务内容和要求

4.1 生活照料

4.1.1 餐饮服务

4.1.1.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 集中就餐；
- b) 上门送餐；
- c) 上门做餐。

4.1.1.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 符合国家食品安全法律法规规定和食品行业标准；
- b) 提供膳食服务的机构（组织）应获得卫生许可证，膳食服务人员应持有健康证，膳食服务可转介有相关资质的第三方提供；
- c) 根据营养学、卫生学要求和老年人需求，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食；
- d) 所提供的饮食应符合民族和宗教风俗习惯；
- e) 送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达；
- f) 协助服务对象用餐，清理餐后垃圾，清洗、消毒餐具；
- g) 助餐服务点应配置符合老年人特点的无障碍设施。

4.1.2 身体清洁

4.1.2.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 理发、洗发、梳头；
- b) 修剪指（趾）甲；
- c) 身体全部或局部清洁。

4.1.2.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 方法得当到位，老年人无不适现象；
- b) 容貌整洁，身体无异味；
- c) 按照老人意愿，修剪头发和指（趾）甲美观整齐，以老人舒适为宜；
- d) 身体局部清洁应注意操作规范，力度适中。

4.1.3 起居照顾

4.1.3.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 穿脱衣协助；
- b) 洗漱协助；
- c) 如厕协助。

4.1.3.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 协助方法得当到位，老年人无不适现象；
- b) 调节居家温度、湿度、光度，保持居室通风；
- c) 定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整；
- d) 洁具保持清洁，清理生活垃圾和污秽物。

4.1.4 代办服务

4.1.4.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 代领有价证券（如工资卡、折、现金等）和物品；
- b) 代购物品和代理交纳各种费用；
- c) 代办处理信函、文件和收发业务。

4.1.4.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 尊重老年人意愿，符合老年人要求；
- b) 当面点清钱物、证件、单据；
- c) 必要时须由老年人授权。

4.2 家政服务

4.2.1 室内保洁

4.2.1.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 起居室保洁；
- b) 厨房保洁；
- c) 卫生间保洁；
- d) 洗涤服务。

4.2.1.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 起居室地面无垃圾、墙面无灰尘、家具无积尘，衣物、窗帘、被单洁净；
- b) 厨房地面、墙面、窗面、台面无油腻，抽油烟机（换气扇）外壁、风扇叶轮、油盒无油腻，炉盘外表无油腻；
- c) 卫生间地面、墙面、窗面、洁具无污垢，卫生间无异味；
- d) 洗涤物品无污渍，晾晒及时（贵重衣物不在本洗涤服务范围之内）。

4.2.2 物业维修

4.2.2.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 电路维修；
- b) 上下水维修；
- c) 水暖维修；
- d) 门锁维修。

4.2.2.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 方法专业规范，安全无误；
- b) 电路使用正常，无漏电；
- c) 上下水通畅，无漏水；
- d) 水暖使用正常，无跑冒滴漏；

e) 门板闭合、开启正常，门锁使用正常。

4.2.3 家电维修

4.2.3.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 上门维修；
- b) 到店维修。

4.2.3.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 方法专业规范，安全无误；
- b) 家电使用正常。

4.2.4 家具养护

4.2.4.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 沙发养护；
- b) 地板养护；
- c) 地毯养护；
- d) 石材养护。

4.2.4.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 方法专业规范，安全无误；
- b) 沙发表面无积土、污渍、异味；
- c) 地板无积土、污渍、异味，表面有光泽；
- d) 地毯无积土、污渍，无异味；
- e) 石材无积土、污渍、异味，表面有光泽。

4.2.5 保姆、钟点工服务

4.2.5.1 服务内容

计时服务。

4.2.5.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 尊重老人意愿，方法专业规范；
- b) 尊重保护老人隐私。

4.2.6 搬家服务

服务要求包括：

- a) 尊重老人意愿，方法专业规范；

- b) 家具完好，损坏须负责维修。

4.3 健康管理

4.3.1 体格检查

4.3.1.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 一般检查，包括内科、外科、妇科、五官科的专科检查；
- b) 功能检查，包括心电图、X光、B超（包括肝、胆、脾、肾和生殖系统）等影像学检查；
- c) 化验检查，包括血、尿、便三大常规及血糖、血脂、肝肾功能、乙肝五项。此外，还有肿瘤三项（甲胎蛋白、EB病毒、癌胚抗原）检查等。

4.3.1.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 由符合国家医疗卫生法律法规规定和医疗卫生行业标准的专门机构进行检查；
- b) 根据性别、职业以及家族、个人病史，有重点地进行检查；
- c) 体格检查每年应进行1次。

4.3.2 健康档案建立

4.3.2.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 纸质档案建立；
- b) 电子档案建立。

4.3.2.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 一人一档；
- b) 档案信息执行保密制度，未经本人允许，不得泄露；
- c) 纸质档案中各类原始诊查单据齐备，档案保存2年；
- d) 有条件的地方须建立电子档案，并定期更新数据，保证数据的延续性。

4.3.3 健康状况评估和健康指导

4.3.3.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 疾病转诊；
- b) 心理健康评估；
- c) 生活习惯评估；
- d) 健康指导。

4.3.3.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 病情危重者应立即向上级医院转诊，传染性病患者报告当地疾病预防控制中心，并根据病情决定是否向上级医院转诊；
- b) 鼓励老人保持健康的心理状态，对于有老年抑郁等精神类疾病的转诊上级医院；
- c) 根据老人的生活方式进行健康教育，提出改进方式和目标；
- d) 根据情况对老年人开展饮食、睡眠、高危疾病、慢性病、心理健康方面的指导，以及预防跌倒、紧急自救等方面的指导。

4.3.4 疾病干预

4.3.4.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 慢病管理；
- b) 疾病预防。

4.3.4.2 服务要求

有条件的地区要为老年人配备相关诊查、反馈设备。

4.3.5 辅助康复训练

4.3.5.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 辅助康复器械训练；
- b) 辅助保健仪器使用。

4.3.5.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 康复辅助应在专业人员指导下进行，注意时间和频次；
- b) 应符合老年人的生理心理特点；
- c) 训练和使用过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤；
- d) 根据需要配备相应的康复器具；
- e) 在专业人员指导下正确使用保健仪器。

4.3.6 护理服务

4.3.6.1 服务内容

服务内容包括：

- a) 家庭护理；
- b) 医院护理。

4.3.6.2 服务要求

服务要求包括：

- a) 老人自身清洁，身体无褥疮；
- b) 生活用具清洁、消毒，无残留物；
- c) 医院护理要及时向医院反映病人情况，无病情耽误；

- d) 护理技术操作规范;
- e) 保护老人安全。

4.3.7 精神慰藉

4.3.7.1 服务内容

服务内容包括:

- a) 情感交流;
- b) 心理疏导;
- c) 读书读报;
- d) 陪同聊天。

4.3.7.2 服务标准

服务标准包括:

- a) 情感交流服务应根据老年人的情感需求,与老年人进行充分的交流沟通,使老人心情愉悦;
- b) 耐心与老人交谈,每次与老人进行交谈和情感沟通的时间不少于 15 分钟,并做好谈话记录;
- c) 服务人员与老年人交流沟通时,应随时观察老年人的情绪变化,对不良情绪及时进行疏导,保持老年人的自信状态;
- d) 按照老年人兴趣爱好,摘选书籍、报纸上的适合文章、片段摘读;
- e) 从事心理疏导的人员应取得心理咨询师职业资格;
- f) 及时发现老人潜在心理疾病,对可能有心理疾病的老人应该进行及时疏导或专业治疗;
- g) 尊重保护老人隐私。

4.3.8 文化体育活动

4.3.8.1 服务内容

服务内容包括:

- a) 琴棋书画;
- b) 摄影摄像;
- c) 体育健身。

4.3.8.2 服务标准

服务标准包括:

- a) 文体活动服务应以舒缓心情、排遣孤独为原则;
- b) 预先了解老年人兴趣爱好等情况;
- c) 依托街道或社区老年大学、公益组织等团体排练文艺节目,利用节假日开展老年人喜闻乐见的文艺活动;
- d) 文体活动中应与老年人保持良性互动。

4.4 紧急救援

4.4.1 安全守护

4.4.1.1 服务内容

服务内容包括:

- a) 紧急呼叫;
- b) 安全隐患排查。

4.4.1.2 服务要求

服务要求包括:

- a) 协助老年人家庭安装呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材,质量完好率达 100%,其功能应符合老年人的特点和需求;
- b) 了解老年人家庭设施的安全状况,不定期检查水、气、取暖、降温等设施运行情况,排除安全隐患。

4.4.2 走失查询

4.4.2.1 服务内容

服务内容包括:

- a) 远程定位;
- b) 位置指引。

4.4.2.2 服务要求

服务要求包括:

- a) 为老人配备定位设备;
- b) 定位精度依据设备、运营商基站密度等因素决定。

4.4.3 救援指引

4.4.3.1 服务内容

服务内容包括:

- a) 远程定位;
- b) 位置指引。

4.4.3.2 服务要求

服务要求包括:

- a) 为老人配备定位设备;
- b) 定位精度依据设备、运营商基站密度等因素决定。

4.5 法律援助

4.5.1 服务内容

服务内容包括:

- a) 法律咨询;
- b) 权益维护。

4.5.2 服务要求

服务要求包括:

- a) 利用社会资源，与司法部门联系或组织志愿者提供法律咨询等相关服务，使老年人对咨询的问题有所认知；
- b) 根据老年人的意愿，转介由法律从业资质的律师或律师事务所提供咨询服务，能通过法律程序和相应的手段维护老年人的合法权益；
- c) 尊重并保护老年人隐私。

5 服务管理

5.1 居家养老管理部门和服务管理机构职责

5.1.1 居家养老管理部门职责

- 5.1.1.1 负责制定居家养老服务政策，确定政府购买服务对象和标准，做好指导协调工作，建立统一的居家养老服务信息系统和评估机制。
- 5.1.1.2 负责居家养老服务管理机构的选择认定，与其签订服务委托合同，对其运作进行监督和检查。
- 5.1.1.3 积极培育扶持和发展壮大为老年人提供养老服务的企业和社会组织，协调落实相关政策，采取适当方式对居家养老服务工作进行奖励。

5.1.2 居家养老服务管理机构职责

- 5.1.2.1 负责居家养老服务工作的组织实施，制定工作实施方案，整合辖区内居家养老服务资源。
- 5.1.2.2 按照《关于加快推进全省居家养老服务网络平台建设的实施意见》，负责居家养老服务信息平台的运营、维护，做到统一服务系统、统一数据格式、统一呼叫流程、统一服务规范、统一结算方式“五个统一”，实现省、市（州）、县（市、区）基础数据互联互通。
- 5.1.2.3 负责居家养老服务机构准入退出、考核奖惩制度的制定及实施。与居家养老服务机构签订服务委托合同，做好日常管理。
- 5.1.2.4 负责组织、监督居家养老服务人员技能培训，并取得相应服务资质。
- 5.1.2.5 开展老年人服务评估，制定服务计划。与老年人签订服务委托合同。受理老年人服务申请，安排居家养老服务机构开展服务。做好服务跟踪，开展服务评价、质量回访。监督服务收费。
- 5.1.2.6 负责承接政府购买养老服务的组织、实施。
- 5.1.2.7 使用并悬挂统一的居家养老服务标识。

5.2 居家养老服务组织准入退出

5.2.1 资格

- 5.2.1.1 应具有合法的经营资质。
- 5.2.1.2 营业执照等均要明示。
- 5.2.1.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。
- 5.2.1.4 应具有与其业务范围相适应的经营场所，卫生条件达到相关规定要求。
- 5.2.1.5 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1-2012 的规定。
- 5.2.1.6 服务实行明码标价，做到内容真实、准确、字迹清晰、标示醒目。

5.2.2 准入

居家养老服务组织为通过工商、民政部门注册登记，具备相应服务资质的企业、民办非企业单位及其他社会组织。应配备与服务项目相符合的设备设施和场所，具有与服务项目相符合的服务、管理人员。综合实力强，服务质量高，热心老年服务。

5.2.3 招募

居家养老服务管理机构可以通过在媒体发布招募通知的方式，招募居家养老服务机构。企业和社会组织也可以自行开发为老服务项目，主动向居家养老服务管理机构提出加盟申请。

5.2.4 审批

居家养老服务组织资格由居家养老服务管理机构负责实地考察和审批，报居家养老服务管理部门备案后，由居家养老服务管理机构和居家养老服务组织签订服务委托协议，并颁发标识。承担政府购买服务的居家养老服务组织审批须符合相关程序规定。

5.2.5 退出

居家养老服务组织工作考核连续两个月被列为不合格，不服从居家养老服务管理机构管理，或出现重大责任事故的，居家养老管理机构可与其终止加盟协议，并收回标识。由居家养老服务组织主动提出的退出申请，按照服务委托协议相关规定终止服务合作。

5.3 从业人员要求

5.3.1 通用要求

5.3.1.1 基本要求

基本要求包括：

- a) 具备合法的劳动从业资格；
- b) 获得相关职业资格，有相应的职业资格证书；
- c) 熟悉居家养老服务程序和规范要求；
- d) 遵纪守法，遵守职业道德。

5.3.1.2 仪表行为

仪表行为要求包括：

- a) 统一着装，佩戴工牌；
- b) 仪容仪表端庄、大方、整洁；
- c) 提倡使用普通话，语言文明；
- d) 提供服务时应态度热情，细致周到、操作规范；
- e) 对老年人富有爱心，保护老年人隐私。

5.3.1.3 从业人员与服务老人配比

按不高于1：8的比例配备相应人员。

5.3.2 管理人员要求

5.3.2.1 2年以上相关领域的工作经验。

5.3.2.2 应熟悉相关的法律法规与政策。

5.3.2.3 应有良好的组织、沟通与协调能力。

5.3.2.4 尊重老年人和居家养老服务员，有较强的为老服务意识。

5.3.2.5 每年至少参加1次以上管理培训活动。

5.3.3 居家养老服务员要求

5.3.3.1 具有本人身份证明、健康状况证明等资料，持证上岗。

5.3.3.2 初中以上文化程度，年龄在18—55岁之间。

5.3.3.3 应具备基本的法律、安全、卫生知识。

5.3.3.4 应掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用。

5.3.3.5 无精神病史和各类传染性疾病。

5.3.3.6 每年在岗培训不少于10学时。

5.4 服务对象确定

5.4.1 服务对象分类

5.4.1.1 对特困老人，可由政府全额购买服务。

5.4.1.2 对特殊老人，政府根据情况可购买部分服务。

5.4.1.3 一般社会老人，由个人购买服务。

5.4.1.4 患有传染性疾病、精神病且病情不稳定的老年人不在服务范围。

5.4.2 服务内容分级

5.4.2.1 特困老人

特困老人分为：

- a) 介护老人：可根据老年人需要，提供生活照料、家政服务；可根据政府购买服务力量和老年人需要，提供健康管理、紧急救援、法律援助等服务；
- b) 介助老人：可根据老年人需要，提供生活照料服务；可根据政府购买服务力量和老年人需要，提供家政服务、健康管理、紧急救援、法律援助等服务；
- c) 自理老人：可根据政府购买服务力量和老年人需要，提供生活照料、家政服务、健康管理、紧急救援、法律援助等服务。

5.4.2.2 特殊老人

可根据政府购买服务力量及老年人自身条件和需求等情况开展服务。

5.4.2.3 一般社会老人

可根据自身条件和需求情况开展服务。

5.4.3 服务对象的申报及确定程序

5.4.3.1 特困老人和特殊老人

由老年人或监护人向街道（乡镇）提出服务申请，并提交相关资料；街道（乡镇）根据《甘肃省养老服务评估暂行办法》规定，确定服务对象，汇总资料报县、市民政局居家养老服务管理部门；居家养老服务管理部门核实老人情况，评估老人服务分级、政府购买服务标准，框定服务对象人数、类型，送交居家养老服务管理机构，并按相应服务购买标准，安排落实养老服务专项资金。居家养老服务管理机构建立老年人养老服务信息库，与服务对象或其监护人签订服务协议，编制居家养老服务方案，安排养

老服务组织开展服务，并对已纳入政府购买服务对象情况在社区（街道、乡镇）定期进行公示，接受社会监督。

5.4.3.2 一般社会老人

由老年人或监护人向居家养老服务管理机构提出服务申请，并提交相关资料；居家养老服务管理机构建立老年人养老服务信息库，了解客户需求，开展服务评估，与服务对象或其监护人签订服务协议，编制居家养老服务方案，安排养老服务组织开展服务。

5.5 服务流程

5.5.1 流程设计

按照服务确认、企业派单、服务跟踪、服务评价、质量回访、费用结算的工作流程，为老年人开展服务。

5.5.2 流程管理

5.5.2.1 信息公开

信息公开流程包括：

- a) 居家养老管理、服务机构应公示执业证照、规章制度、服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息；
- b) 信息内容应真实、准确、完整，更新及时。

5.5.2.2 服务评估

服务评估要求包括：

- a) 属于政府购买服务的老年人，按照居家养老服务管理部门对老人服务分级、服务标准等内容的评估情况开展服务；
- b) 一般社会老人由居家养老服务管理机构对老人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力进行评估，与老人或其监护人共同商议确定服务内容。

5.5.2.3 服务协议

5.5.2.3.1 与服务对象或监护人签订服务协议，签约率 100%。

5.5.2.3.2 服务协议内容应包括：

- a) 居家养老服务机构和对象的名称、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) 居家养老服务内容；
- d) 居家养老服务员的劳动报酬及交付形式；
- e) 客户及服务对象财产、安全的保障约定；
- f) 居家养老服务员服务期间安全保障的约定；
- g) 违约责任；
- h) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- i) 约定的其他事项。

5.5.2.3.3 服务提供过程中如发现下列情况之一的可以终止服务协议：

- a) 接受服务的老年人患有传染性疾病的；
- b) 接受服务的老年人患有精神病且病情不稳定的；

c) 违反服务约定的。

5.5.2.4 意外事件处理

意外事件处理要求包括：

- a) 应建立居家养老服务意外事件处置应急预案，并定期组织居家养老从业人员进行演练；
- b) 在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。

5.6 档案管理

5.6.1 档案分类

5.6.1.1 标准类档案：包括居家养老服务质量标准、服务管理标准及工作标准，以及内部管理性资料；

5.6.1.2 合同协议类档案：包括居家养老服务管理机构与服务机构，服务机构与从业人员、服务对象、合作单位签订的协议或合同；

5.6.1.3 其他类档案：包括各类文件、记录等。

5.6.2 档案管理

5.6.2.1 档案应建立保管、使用及保密制度，并动态管理。

5.6.2.2 在完善纸质档案的同时，建立数字化档案，形成网络化信息管理。

6 服务质量监督考核改进

6.1 服务质量监督和服务纠纷投诉处理

6.1.1 居家养老服务人员的服务接受服务对象和服务机构的监督，对有服务纠纷或服务质量的投诉的，由服务组织依照有关规定进行调解和处理。

6.1.2 居家养老服务组织的服务接受服务对象、管理机构、居家养老管理部门和社会的监督，对有服务纠纷或服务质量的投诉的，由其管理机构依照有关法律法规进行调解和处理。

6.1.3 投诉对象对服务机构、管理机构及居家养老管理部门的调处结果不满意的，可依照有关法律法规的规定进行申诉。

6.2 服务质量考核

6.2.1 居家养老服务从业人员的的服务接受服务组织的考核，居家养老服务组织的服务接受管理机构的考核，居家养老管理机构的服务接受居家养老管理部门的考核。

6.2.2 考核指标包括：

- a) 服务对象满意度；
- b) 家属/监护人满意度；
- c) 服务时间准确率；
- d) 服务项目完成率；
- e) 有效投诉结案率。

6.2.3 考核方法包括：

- a) 意见征询(上门、电话、信件、网络)；
- b) 实地察看；
- c) 检查考核。

6.3 服务质量改进

6.3.1 居家养老服务、管理机构应根据投诉、监督情况，以及考核过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。

6.3.2 居家养老管理机构可根据实际情况，在报居家养老管理部门批准后，调整其服务项目的种类、收费标准及服务标准等，并重新公布实施。

6.3.3 居家养老服务组织应建立不合格服务纠正制度，分析不合格服务的产生原因，制定改进措施使之得到纠正。

6.3.4 居家养老服务组织应逐步推行标准化管理，制定技术等级服务、等级待遇和等级收费的管理制度，以此不断提高管理和服效益。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国老年人权益保障法》 中华人民共和国主席令第72号
 - [2] 《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》 国发〔2013〕35号
 - [3] 《甘肃省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》 甘政发〔2014〕50号
 - [4] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
 - [5] GB/T 17242-1998 投诉处理指南
 - [6] GB/T 19001-2008 质量管理体系
 - [7] SB/T 10944-2012 居家养老服务规范
-