

居家养老服务规范  
第1部分：通则

Specification of community & home care service for the elderly—  
Part 1: General principles

(征求意见稿)

XXXX – XX-XX 发布

XXXX – XX-XX 实施

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 服务提供者 ..... 2

    4.1 制度要求 ..... 2

    4.2 人员要求 ..... 2

    4.3 场地与设备用品要求 ..... 2

    4.4 服务安全要求 ..... 3

5 服务内容 ..... 4

6 服务要求 ..... 4

    6.1 需求调查 ..... 4

    6.2 开展评估 ..... 4

    6.3 制定方案 ..... 4

    6.4 签署协议 ..... 5

    6.5 建立档案 ..... 5

7 信息与档案管理 ..... 5

8 服务评价与改进 ..... 6

参 考 文 献 ..... 7

## 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。

本文件是DB11/T 1598的第1部分。DB11/T 1598已经发布如下部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：助餐服务；
- 第3部分：助医服务；
- 第4部分：助洁服务；
- 第5部分：助浴服务；
- 第6部分：助急服务；
- 第7部分：康复服务；
- 第8部分：呼叫服务；
- 第9部分：精神慰藉服务；
- 第10部分：信息采集与档案管理；
- 第11部分：服务满意度测评；
- 第12部分：巡视探访服务。

本文件代替DB11/T 1598.1—2018《居家养老服务规范 第1部分：通则》，与DB11/T 1598.1—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了3个术语（见3.1、3.2、3.3）和信息采集和管理相关内容（见7）；
- 更改了服务内容、服务流程及要求、服务评价与改进的内容（见5、6、8,2013年版的6、7、8）；
- 删除了居家养老服务组织硬件条件的要求（见2013年版的4.1）和居家养老服务的术语定义（见2013年版的3.1）；
- 删除了附录（见2013年版的附录A）。

本文件由北京市民政局提出并归口。

本文件由北京市民政局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2018年首次发布；
- 本次为第一次修订。

# 居家养老服务规范 第 1 部分：通则

## 1 范围

本文件规定了社区居家养老服务的服务提供者、服务内容、服务要求、信息与档案管理、服务评价与改进。

本文件适用于服务提供者社区居家老年人提供的养老服务。

## 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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- MZ/T 216 养老机构服务安全风险评估指南
- MZ/T 219 居家与养老机构适老产品配置要求
- MZ/T 234 家庭养老床位服务基本规范
- DB11/T 384.6 图像信息管理系统技术规范 第6部分：图像存储与回放要求
- DB11/T 384.10 图像信息管理系统技术规范 第10部分：图像采集点设置要求
- DB11/T 384.12 图像信息管理系统技术规范 第12部分：图像采集区域标志的设计与设置
- DB11/T 1024 消防安全疏散标志设置标准
- DB11/T 1754 老年人能力综合评估规范
- DB11/T 2103.3 社会单位和重点场所消防安全管理规范 第3部分：社区养老服务驿站
- DB11/T 2315 消防安全标识及管理规范
- DB11/T 3035 建筑消防设施维护保养技术规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**服务提供者 service provider**

提供一项或多项服务的实体。

注：实体可以是组织或个人。

[来源：GB/T 24620—2022，3.12]

### 3.2

#### 社区居家养老服务 home care service for the elderly

以家庭养老为核心，社区服务为依托，专业化服务为依靠，充分利用社区居家养老服务设施资源，由服务提供者居家老年人提供的生活照料、助餐配餐、医疗保健、心理/精神支持、文体娱乐、紧急救助等服务活动。

### 3.3

#### 呼叫中心 call center

利用现代通讯与计算机技术，处理呼叫服务、设置呼叫坐席的运营操作场所。

## 4 服务提供者

### 4.1 制度要求

4.1.1 服务组织应建立健全安全生产管理、消防安全管理、人员管理、食品安全管理、环境卫生管理、设施设备管理、合同管理、财务管理、档案管理、合作方管理、采购与供应商管理等内部管理制度。

4.1.1 服务组织应建立自然灾害、事故灾难、突发服务事件、突发公共卫生事件等应急预案与现场处置措施，建立应急物资储备管理制度，并按照突发事件的危害程度、影响范围等建立突发事件报告程序和应急分级响应制度。

4.1.2 应制定各项服务制度流程或标准规范，包括但不限于服务项目管理制度、服务操作流程、健康监测制度、社区支持制度、服务质量监管制度（含服务满意度调查）、服务评估制度、服务人员管理制度、服务记录管理制度。

4.1.3 服务组织应制定投诉处置相关制度和流程，并设立投诉受理部门，并公示其电话和责任人。

4.1.4 服务组织应按照建筑、消防、食品安全、医疗卫生、特种设备等法律法规和强制性标准开展服务活动。

### 4.2 人员要求

4.2.1 服务组织应整合各方资源，根据服务需求选择配备管理人员、专业技术人员及服务人员。管理人员可包括综合管理人员和专业管理人员；专业技术人员包括养老护理员、医生、护士、社会工作者、康复治疗师、老年人能力评估师、公共营养师、电梯管理员、物业维修人员、安全生产管理人员等；可根据需要配置志愿服务人员。

4.2.2 管理和服务人员配置应结构合理、队伍稳定，具有相应的服务能力并满足如下要求：

- a) 应提供身体健康证明；
- b) 应具备岗位从业所需的学历、知识、技能或资质以及从业经验；
- c) 应接受岗前培训，定期接受专业知识、职业道德、行业规范培训，培训及考核率达到 100%；
- d) 应守法诚信，具有良好的职业道德；
- e) 应规范着装，仪容仪表端庄、大方、整洁，用语和行为举止文明，服务态度良好；
- f) 应具备与老年人良好沟通的能力，尊重老年人的民族习俗、生活习惯和宗教信仰，保护老年人隐私和信息安全；
- g) 心理健康，在工作中具有自我保护能力。

4.2.3 评估人员和制定服务方案的人员应接受过相关业务培训。

4.2.4 养老护理员、老年社会工作者等提供专业化居家养老上门服务的人员应取得相应资质或达到相应职业标准要求。

### 4.3 场地与设备用品要求

- 4.3.1 服务组织的服务场所应位于供电、给排水、消防、通讯等市政条件配套成型地段。
- 4.3.2 服务场所应设置与服务提供项目相匹配的功能区域，可包括但不限于：
- a) 公共服务区；
  - b) 专项服务区；
  - c) 垃圾分类存放区。
- 4.3.3 服务组织应配备与服务提供相匹配的设施设备及用品，使用前应进行检查，并定期进行清洁及维护保养。
- 4.3.4 社区服务场所应设置宣传、公示栏，公示信息应真实、准确、完整。服务场所应公示信息主要包括：
- a) 运营商资质和工作人员身份信息；
  - b) 服务项目和内容、收费标准；
  - c) 工作制度、流程、标准规范；
  - d) 营业时间、咨询和监督投诉电话等。
- 4.3.5 社区居家适老产品的配置应满足 MZ/T 219 的要求；家庭养老床位配置与服务应满足 MZ/T 234 的要求。
- 4.3.6 服务场所消防设施的管理应符合 GB 25201、DB11/T 3035 的相关要求，消防安全管理应满足 DB11/T 2103.3 的要求。
- 4.3.7 服务场所安防监控系统图像采集点设置应符合 DB11/T 384.10 的要求，图像存储与回放应符合 DB11/T 384.6 的要求。
- 4.3.8 服务场所特种设备应按时检验，及时检查维护保养。
- 4.3.9 服务场所图形符号与标志的设置和使用应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 15630、DB11/T 384.12、DB11/T 1024、DB11/T 2315 的相关要求，标志应定期进行清洁及维护，保持清晰和完整。
- 4.3.10 服务组织可根据实际需要配备智慧化社区居家养老服务的设施设备，包括服务系统平台操作设备、呼叫中心、健康体检设备、视频监控设备、人脸识别设备、智能家居设备（智能呼叫装置、无线网络、智能门禁、网络电视、智能穿戴设备、智能化老年用品等）。
- 4.3.11 服务组织应为各类用户群体提供多渠道、多终端的访问方式，配备相应的设备和系统程序，包括计算机、手机、呼叫设备、微信公众号、小程序等；宜推行适老化和无障碍信息服务，配置相应的设备用品和系统，保留必要的线下服务渠道。

### 4.4 服务安全要求

- 4.4.1 服务提供者应针对老年人照护等级及生理心理特点制定个性化服务安全防护措施，配置安全防护产品，提供的服务应与老年人的服务分级要求相符。
- 4.4.2 服务人员开展服务前应评估或观察老年人是否适宜接受服务，应按既定服务要求、服务流程和操作规程提供服务。
- 4.4.3 服务过程中发生不宜开展服务的状况，如老年人异常情况、设施设备异常等，服务人员应立即停止服务；服务过程中出现差错、意外、事故应立即停止服务并按应急预案处置。
- 4.4.4 服务组织每半年应至少对服务安全风险防范工作评价 1 次。每月应进行服务安全检查，重大节日和敏感时期全面排查安全隐患，服务及评价中发现安全隐患应及时整改、排除。
- 4.4.5 服务组织应建立服务安全与风险的防范机制，购买意外伤害或损失责任保险。
- 4.4.6 服务组织应建立老年人权益保障措施，防范欺老、虐老、歧视的措施，以及服务对象个人信息

和隐私保护措施。

4.4.7 医养结合类服务组织应设立 24h 呼叫中心，安排医护人员 24h 值班，及时提供紧急救护援助服务。

## 5 服务内容

社区居家养老服务主要包括如下内容：

- a) 助餐服务，包括订餐、营养配餐、食品加工、餐饮配送、集中用餐等服务；
- b) 生活照料服务，包括起居、清洁、饮食、排泄、体位转移、出行等照料服务；
- c) 助洁服务，包括居室清洁和物品清洁服务；
- d) 探访关爱服务，包括上门探访、电话视频探访、远程监测、应急处置、资源链接；
- e) 精神慰藉服务，包括环境适应、陪伴支持、情绪疏导、心理慰藉、危机干预；
- f) 委托代办服务，包括代购，如购买日常生活用品、订车票、预约车辆等；代办，如取送信函、文件和物品，申请法律援助、救助服务等；代缴，如缴纳水、电、气、通讯费等日常费用；
- g) 陪同就医服务，包括陪同就诊、沟通交流、提供翻译服务、记录和报告、协助取药等；
- h) 文体娱乐服务，包括服务提供者提供或组织的文化教育、文艺活动、体育健身、休闲娱乐、外出活动、志愿活动、传统节日及纪念日庆祝、集体生日庆祝等服务；
- i) 医疗护理服务，包括医疗、护理、健康管理、慢病管理、急救转诊等服务；
- j) 康复服务，包括作业治疗、物理治疗、言语治疗、中医理疗等服务；
- k) 维修服务，包括居室内设施设备的维修和保养；
- l) 教育培训服务，包括教育学习、培训服务；
- m) 咨询服务，包括政策、法律、心理、健康、生活等咨询服务；
- n) 适老化改造，包括环境评估、基础改造、专项改造；
- o) 辅助器具服务，包括辅助器具使用需求评估、适配、使用训练、维修及回收等服务；
- p) 呼叫服务，包括紧急呼叫服务、安全防护服务、远程照护服务；
- q) 其他个性化服务。

## 6 服务要求

### 6.1 需求调查

服务组织应设计老年人服务需求调查问卷，每年应至少组织开展1次调查，并形成分析报告。

### 6.2 开展评估

6.2.1 服务组织在服务提供过程中应开展如下评估：

- a) 老年人能力评估；
- b) 环境风险评估；
- c) 服务风险识别。

6.2.2 老年人能力评估应按照 DB11/T 1754 的规定开展。

6.2.3 开展入户服务前，服务组织应开展老年人居家环境风险评估，撰写评估报告，将评估结果及改进建议及时反馈给被评估者及其家属，并提供相关的建议和帮助。

6.2.4 服务组织应按照 MZ/T 216 的规定开展服务风险评估，形成评估报告，并与服务对象或相关第三方确认。

### 6.3 制定方案

6.3.1 服务组织应结合需求调查和评估结果，制定服务方案。

6.3.2 服务方案内容主要包括服务需求、服务目标、服务项目、服务内容、服务提供方式、风险评估、风险防范措施等。

### 6.4 签署协议

6.4.1 服务组织应与老年人或其监护人签订服务协议（含托养服务协议）。

6.4.2 协议内容主要包括各方基础信息、老年人健康信息和评估信息、服务内容与约定、各方权利义务、安全保障约定、服务费用、协议解除、争议解决方式等。

### 6.5 建立档案

6.5.1 社区居家养老服务应“一人一档”（包括服务协议、服务方案、服务记录台账等），建档率100%，档案真实完整。

6.5.2 社区居家养老服务档案管理应符合本文件的相关规定。

## 7 信息与档案管理

7.1 宜建立与区级、街道（乡镇）、社区（村）三级社区居家养老服务管理平台联动的服务系统，支持老年人、养老服务机构、服务记录、业务办理等数据信息对接。

7.2 服务系统应具备养老数据信息的采集、变更和注销功能。

7.3 信息采集内容包括但不限于以下数据：

- a) 老年人信息：包含老年人群体分布、基本信息、健康信息、评估信息、已享受帮扶情况、老年人服务需求信息、家庭基本情况、家庭生活条件、居住环境情况、接受的养老服务信息、满意度评价信息等；
- b) 服务组织信息：包含直接或间接提供服务的各类服务组织的信息；
- c) 从业人员信息：包含从事养老服务的管理人员、医生、护士、养老护理员、社会工作者、志愿者、厨师、保洁、食材加工、布草清洁、物业、绿植养护、垃圾清运、化粪池清掏、设备维保、评估人员等从业人员的信息；
- d) 养老服务政策信息：包含国家、北京市、各区各级发布的养老服务政策法规、办事指南等。

7.4 服务过程中应做好服务记录，记录应真实、准确、完整、安全，并妥善保存。

7.5 服务组织应对现场信息和服务记录定期进行抽查、复核和验证。

7.6 服务组织应建立健全老年人基本信息档案、服务提供档案和服务组织管理档案，并按照相关要求对档案进行管理。

7.7 老年人基本信息档案包括但不限于以下内容：

- a) 个人信息；
- b) 健康信息，包括体检表、能力评估量表等；
- c) 监护人或紧急联系人信息；
- d) 服务需求和接受服务信息，包括服务需求评估量表等。

7.8 服务提供档案应包括服务过程中的各类记录。

7.9 服务组织管理档案包括但不限于以下内容：

- a) 服务人员信息记录；
- b) 服务需求与服务对接信息记录；



c) 服务组织管理信息记录，包括管理制度、管理流程、人员管理、安全、培训、财务管理、文化娱乐等；

d) 资产管理信息记录。

7.10 档案的有效保存期不应低于 5 年。

## 8 服务评价与改进

8.1 服务组织应提供服务质量评价和反馈渠道，评价主体包含老年人或家属、社会公众、行业管理部门、第三方回访机构等，评价和反馈渠道包括但不限于网络、电话、智能终端、服务窗口。

8.2 宜从如下关键指标进行社区居家养老服务质量评价监督：

a) 服务响应时间；

d) 服务合格率；

e) 设施设备完好率；

f) 客户满意率；

g) 事件发生率；

h) 信息传递准时率。

8.3 服务组织应每半年至少开展 1 次满意度测评。

8.4 服务组织应主动接受社会监督，对外公布监督渠道和投诉电话、投诉方法、投诉流程，建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制，按照 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

8.5 服务组织应建立服务监督和改进制度，当服务不合格时，应及时分析原因并制定整改措施。

8.6 宜通过服务评价、行业监督、评估回访等信息的收集与分析，创新服务管理模式并持续提高服务质量。

参 考 文 献

[1] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置

[2] GB 50016—2022 建筑设计防火规范

[3] GB 55037—2022 建筑防火通用规范

[4] GB 50763—2012 无障碍设计规范

[5] JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准

[6] MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

[7] MZ/T 187—2021 养老机构岗位设置及人员配备规范

[8] MZ/T 188—2021 养老机构接待服务基本规范

[9] MZ/T 190—2021 养老机构服务礼仪规范

[10] MZ/T 218—2024 老年人居家环境适老化改造通用要求

[11] DB11/T 535—2021 社会福利机构安全管理规范

[12] DB11/T 1309—2015 社区养老服务设施设计标准

[13] DB11/T 1353—2016 养老机构图形符号与标志使用及设置规范

[14] DB11/T 1515—2018 养老服务驿站设施设备配置规范

[15] DB11/T 1598.10—2020 居家养老服务规范 第10部分：信息采集与档案管理

[16] DB11/T 2132—2023 养老志愿服务管理规范

[17] 中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见（2024年12月30日）

[18] 国家发展改革委等部门关于印发《促进普惠养老服务高质量发展的若干措施》的通知（发改体改〔2025〕211号）

[19] 关于印发《关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施》的通知（民发〔2024〕52号）

[20] 关于推进老年阅读工作的指导意见（民发〔2024〕51号）

[21] 关于加快发展农村养老服务的指导意见（民发〔2024〕20号）

[22] 民政部 国家发展改革委 教育部 财政部 人力资源社会保障部 住房城乡建设部 农业农村部 商务部 国家卫生健康委 市场监管总局 税务总局 全国老龄办关于加强养老服务人才队伍建设的意见（2023年12月31日）

[23] 民政部 中央政法委 中央文明办 教育部 财政部 住房城乡建设部 农业农村部 国家卫生健康委 中国残联 全国老龄办关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见（民发〔2022〕73号）

[24] 民政部 市场监管总局关于强化养老服务领域食品安全管理的意见（民发〔2021〕73号）

[25] 住房和城乡建设部 国家发展改革委 民政部 国家卫生健康委 国家医保局 全国老龄办关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见（建房〔2020〕92号）

[26] 关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见（民发〔2020〕86号）

[27] 北京市居家养老服务条例 2015年1月29日北京市人民代表大会公告第4号公布

[28] 北京市人民政府办公厅印发《关于完善北京市养老服务体系的实施意见》的通知（京政办发〔2023〕25号）

[29] 北京市民政局 北京市财政局 北京市规划和自然资源委员会 北京市住房和城乡建设委员会关于印发《北京市居家养老服务网络建设工作方案》的通知（京民养老发〔2023〕292号）

- [30] 北京市民政局 北京市财政局 北京市残疾人联合会关于印发《关于进一步推进老年人居家适老化改造工程的实施意见》的通知（京民养老发〔2023〕282号）
- [31] 北京市民政局 北京市财政局 北京市农业农村局关于印发《北京市农村邻里互助养老服务点建设管理办法（试行）》的通知（京民养老发〔2023〕279号）
- [32] 北京市民政局关于印发《关于加强养老机构重大安全生产风险防范若干措施》的通知（京民养老发〔2023〕277号）
- [33] 北京市民政局 北京市残疾人联合会关于印发《关于全面推进康复辅助器具社区租赁服务工作方案》的通知（京民福发〔2023〕259号）
- [34] 北京市民政局 北京市财政局 共青团北京市委员会 关于印发《北京市养老志愿服务“京彩时光”工作规范（试行）》的通知（京民养老发〔2023〕183号）
- [35] 北京市民政局关于印发《关于养老机构重大事项报告的有关规定》的通知（京民养老发〔2022〕204号）
- [36] 北京市民政局关于印发《北京市社区养老服务驿站运营扶持办法》的通知（京民养老发〔2021〕154号）
- [37] 中共北京市委社会工作委员会 北京市民政局 北京市财政局 北京市卫生健康委员会 北京市医疗保障局 北京市残疾人联合会关于印发《北京市养老家庭照护床位建设管理办法（试行）》的通知（京民养老发〔2021〕47号）
- [38] 北京市民政局 北京市财政局 北京市卫生健康委员会 北京市市场监督管理局 北京市消防救援总队关于印发《北京市社区养老服务驿站管理办法（试行）》的通知（京民养老发〔2020〕171号）
- [39] 北京市民政局 北京市老龄工作委员会办公室关于做好农村幸福晚年驿站建设工作的通知（京民福发〔2017〕390号）
- [40] 北京市民政局关于加强农村养老服务工作的意见（京民福发〔2017〕389号）
- [41] 北京市民政局关于印发《北京市街道（乡镇）养老照料中心建设资助和运营管理办法》的通知（京民福发〔2017〕162号）
- [42] 北京市民政局关于加强养老服务人才队伍建设的意见（京民福发〔2016〕527号）
- [43] 关于在全市统一使用北京养老服务标识的通知（京民老龄发〔2016〕241号）
- [44] 北京市老龄工作委员会印发《关于开展社区养老服务驿站建设的意见》的通知（京老龄委发〔2016〕8号）
- [45] 关于依托养老照料中心开展社区居家养老服务的指导意见（京民老龄发〔2015〕111号）
- [46] 北京市民政局关于印发《北京市养老服务质量和安全社会监督员管理办法》的通知（京民养老发〔2023〕219号）
- [47] 北京市民政局关于印发《北京市养老服务质量和安全重点监测点实施办法》的通知（京民养老发〔2023〕247号）
- [48] 北京市民政局关于印发《北京市社区养老服务驿站星级评定管理办法》的通知（京民养老发〔2024〕14号）
- [49] 北京市民政局关于印发《北京市综合为老服务平台建设工作方案》的通知（京民养老发〔2023〕251号）
- [50] 北京市民政局关于印发《北京市街道（乡镇）区域养老服务中心内设社区餐厅建设工作指引》的通知（京民养老发〔2024〕74号）
- [51] 北京市民政局关于印发《北京市街道（乡镇）区域养老服务中心建设管理指引（试行）》的通知（京民养老发〔2024〕21号）

- [52] 北京市民政局关于印发《北京市街道（乡镇）区域养老服务中心运营管理效能评估实施方案（试行）》的通知（京民养老发〔2024〕23号）
- [53] 北京市民政局关于印发《社区养老服务驿站设施设计和服务标准（试行）》的通知（京民福发〔2016〕392号）
- [54] 北京市民政局关于贯彻落实新修改的《中华人民共和国老年人权益保障法》的通知（京民养老发〔2019〕44号）
- [55] 北京市民政局 北京市老龄工作委员会办公室关于加强养老服务设施规范化管理工作的通知（京民福发〔2017〕301号）
-