

ICS 03.080

CCS A16

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 188—2021

养老机构接待服务基本规范

Basic specification of reception service for senior care organization

2021-12-10 发布

2022-01-01 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 场所和设施设备.....	1
6 接待人员.....	2
7 接待服务方式.....	2
8 接待服务内容及要求.....	2
9 服务评价与改进.....	3
附录 A （资料性） 现场接待服务流程图.....	4

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

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：陕西省民政厅、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、韩城市金色夕阳康养中心、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、西安医学高等专科学校。

本文件主要起草人：丁华、骆红、曹天刚、李东方、王立剑、拜关胜、马明、胡粉宁、马丽娜、王瑞、徐岷利、康晓芳、丁坤屏、李媛、王小明、曹鹏、闫晓华、雍梦婷。

养老机构接待服务基本规范

1 范围

本文件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、方式、内容及要求、评价与改进。

本文件适用于养老机构接待服务管理。

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 38600 养老机构服务安全基本规范

3 术语和定义

GB 38600界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

接待服务 reception service

养老机构通过电话、互联网、现场等方式为来访者提供的咨询、接洽、迎送等活动。

3.2

来访者 visitor

前来养老机构进行咨询、探访、参观学习、检查调研、志愿服务等活动的个人或组织。

3.3

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

[来源：GB 38600-2019, 3.1]

4 基本要求

4.1 养老机构应明确负责接待服务的部门或岗位。

4.2 养老机构应核验来访者的身份、来意，并对出入时间、人数等信息进行登记。

4.3 入院前，养老机构应对来访者的身体和精神状况进行评估，做好体温测量、手部消毒等卫生防疫工作。

4.4 接待人员应根据来访者需求，真实全面地介绍本机构基本情况、服务性质、功能定位、功能区域分布、设施设备、服务方式和项目、服务等级、收费标准、入住条件、入住流程等内容。

4.5 养老机构应规定接待时间和参观路线，避免影响老年人生活作息和工作业务开展。

4.6 接待活动中应向来访者告知注意事项，并保护老年人个人隐私。

4.7 养老机构应对志愿服务提供者开展相关培训，对志愿服务全过程进行监管。

4.8 养老机构应建立并保存接待服务活动必要的文字、影像记录档案。

4.9 养老机构应明确接待服务过程中突发公共卫生事件、火灾、治安事件、人身意外、自然灾害、设施设备故障、重大活动意外等情况的应急措施。

5 场所和设施设备

- 5.1 应设置与养老机构规模匹配的接待服务区域，位置明显、易找，标识醒目。应在接待场所的醒目位置清晰明示下列内容：
 - a) 养老机构证照；
 - b) 养老服务项目及价格表；
 - c) 咨询、投诉和监督电话信息；
 - d) 接待来访的工作时间；
 - e) 来访须知（包括注意事项和禁忌事项）。
- 5.2 接待服务区域应配备必要的座椅、沙发、轮椅等满足服务需求的设施设备及用品。
- 5.3 应设置物品存放区（处）。
- 5.4 公共区域应配置高清视频监控设备，并有醒目标志。

6 接待人员

- 6.1 接待人员应精神饱满，仪容端庄、仪表整洁，着工装、佩戴工牌上岗。
- 6.2 接待人员宜根据来访者实际情况使用普通话或方言提供服务，语言表达清晰，不使用服务禁用语。
- 6.3 接待人员应经岗前培训并考核合格后上岗，同时应定期接受在岗培训与考核。
- 6.4 接待人员应具有较强的沟通能力和风险识别能力，具备养老服务专业知识，熟悉养老机构服务流程、应急事件处理流程和措施。

7 接待服务方式

- 7.1 养老机构应通过电话、互联网、现场等方式开展接待服务。
- 7.2 应设置咨询和投诉服务电话，开通互联网信息交流通道；可利用视频电话等信息化手段开展业务洽谈、家属探视等接待活动。
- 7.3 应制定完整的现场接待服务流程。现场接待服务流程图参见附录 A。

8 接待服务内容及要求

8.1 老年人或相关第三方咨询接待

- 8.1.1 应了解来访老年人或相关第三方的咨询服务内容和需求。
- 8.1.2 应尊重来访者的意愿，明确回复来访者关心的重点内容和问题，不应无故中断接待服务。
- 8.1.3 应根据来访者的年龄、身体情况和服务需求，合理安排参观路线和项目。

8.2 探视人员接待

- 8.2.1 应告知探视人员养老机构相关规定。未成年人、残疾人、高龄老年人等特殊群体前来探视宜由监护人陪同。
- 8.2.2 对于非亲属探视人员，应征得老年人或相关第三方同意后由接待人员陪同探视。
- 8.2.3 探视人员携带给老年人的物品应进行登记和管理。
- 8.2.4 对超过探视时间的人员，接待人员应及时提醒并告知相关规定。
- 8.2.5 关注探视者和被探视老年人的沟通和心理状况，必要时应及时终止探视。

8.3 团体来访者接待

- 8.3.1 养老机构接到团体来访者信函或通知后，应做好沟通并确认以下相关信息，视情况组织开展相关接待活动。
 - a) 单位名称和性质；
 - b) 人员数量和结构；
 - c) 参观、学习、调研、检查的内容；
 - d) 抵达养老机构时间、停留时间、离场时间等。
- 8.3.2 结合实际制定接待计划，安排接待人员，准备相关资料，按计划有序开展接待。对团体来访

者应限制人数，一次进入养老机构的团体来访者，不宜超过 50 人，1 天不宜超过 2 批次。

8.3.3 对随机检查或未预约但已到访的团体来访者，应核实情况酌情处理。

8.3.4 应提前告知老年人接待服务相关的信息，积极沟通，取得理解和配合。

9 服务评价与改进

9.1 可通过意见箱、意见簿、电话、互联网等方式收集意见和建议，及时做好针对接待服务的投诉处理。

9.2 养老机构应将接待服务作为日常检查、定期检查、专项检查等必要内容之一。

9.3 养老机构宜至少每半年进行 1 次接待服务质量自我评价或考核，针对不足制定改进措施并落实。

9.4 养老机构宜至少每年开展 1 次接待服务满意度测评。

附录 A
(资料性)
现场接待服务流程图

A.1 现场接待服务流程图

养老机构现场接待服务流程图见图 A.1 要求进行。

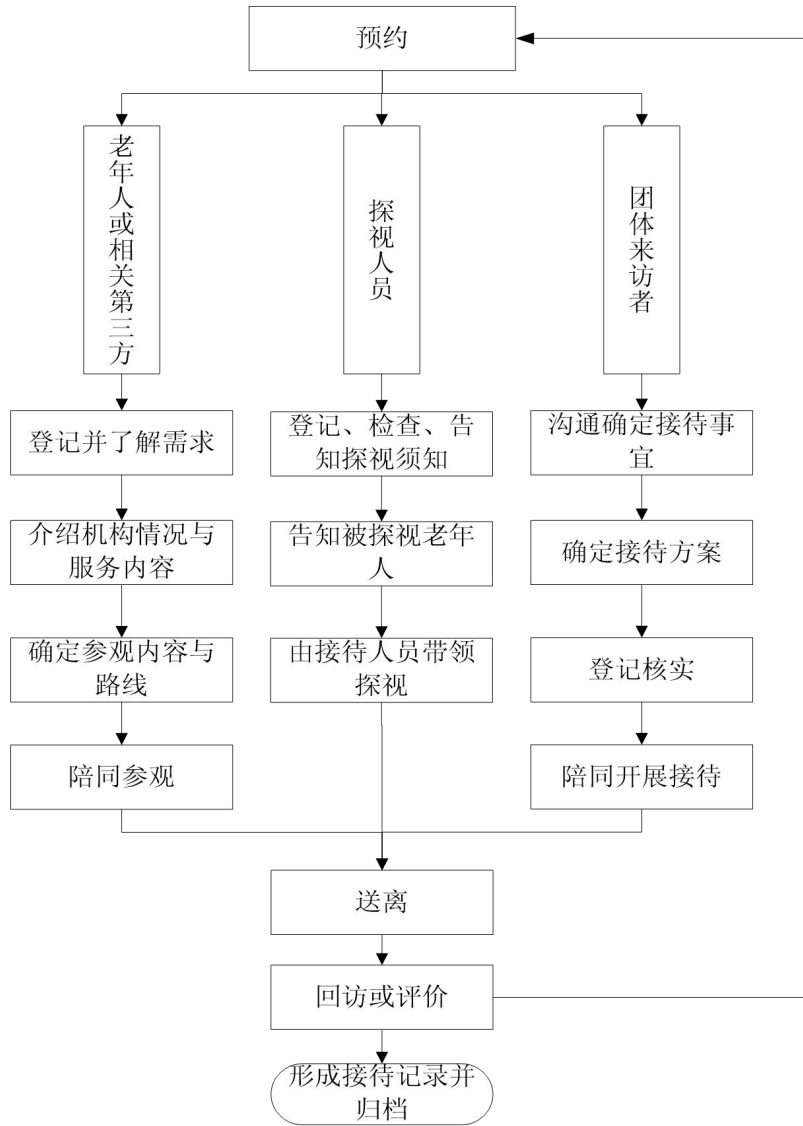


图 A.1 现场接待服务流程图