ICS 03.080.99
CCS A 12
备案号：96986-2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 236—2024

养老机构委托服务规范

Specification for delegated services of senior care organization

2024-12-26 发布　　2025-02-01 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　总体要求 1
5　服务流程 2
6　服务内容和要求 2
6.1　代管物品 2
6.2　代购物品 2
6.3　代领物品 3
6.4　代缴费用 3
6.5　陪同出行 3
6.6　其他委托 3
7　服务评价与改进 3
附录 A（资料性）　委托代管物品服务记录表 5
附录 B（资料性）　委托代购物品服务记录表 6
附录 C（资料性）　委托代领物品服务记录表 7
附录 D（资料性）　委托代缴费服务记录表 8
附录 E（资料性）　陪同出行服务记录表 9
附录 F（资料性）　其他委托事项服务记录表 10

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：江苏省质量和标准化研究院、江苏省民政厅、苏州市健康养老产业发展集团有限公司、常州市福利院、盐城市盐都区民政局、南通市阳光养老产业集团有限公司、湖南康乐年华养老产业集团有限公司、国投沪康（上海）养老服务有限公司、江苏省养老服务指导中心（江苏省老年公寓管理中心）、苏州德颐善金仓养老产业有限公司、徐州汇乐集养老服务有限公司、徐州九如城乐康养老服务有限公司。

本文件主要起草人：张书、王加倩、陈曦、管旭琳、叶翔宇、王威、尹建芳、沈荣、方逸、李乐、王萼、刘宇涵、王峦迹、童小燕、袁治、孟庆娟、夏瑞雪、李小莉、孙陈、司桂明、王明丽、吴玉霞。

养老机构委托服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构委托服务的总体要求、服务流程、服务内容和要求以及服务评价与改进。

本文件适用于养老机构为入住老年人提供的各类委托服务。

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/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人或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，有修改]

3.2

委托服务 delegated services

养老机构为入住老年人提供的代管物品、代购物品、代领物品、代缴费用、陪同出行等服务。

4 总体要求

4.1 养老机构应建立委托服务管理制度，在内部显著位置公布委托服务相关信息，至少包括管理部门、服务人员、服务项目、收费标准、投诉途径等。如为收费项目，服务人员应在提供服务前与老年人或相关第三方说明收费内容及金额。

4.2 养老机构应制定服务安全风险预防机制，按照GB 38600的要求及时识别委托服务过程中的风险。

4.3 服务人员应接受岗前培训，熟练掌握委托服务流程、内容及要求。

4.4 提供委托服务前，服务需求和服务内容应经老年人或相关第三方确认。对于服务流程复杂、服务内容较多、安全风险较大、具有个性化的委托服务，应签订服务协议。

4.5 对于有服务安全风险评估需要的老年人，服务人员应依据评估情况采取相应安全防范措施，制定应急预案。

4.6 对接合作供应商提供服务时，供应商应具备相关资质。

4.7 应制定老年人个人信息保密制度，服务人员在提供委托服务过程中获得的有关老年人及老年人家庭等信息，应严格保密，不应外泄。

4.8　应留存委托服务的相关信息资料。

5　服务流程

委托服务流程主要包括接收申请、确认服务内容和要求、签订协议、提供服务、服务反馈、记录存档：

a)　养老机构接收老年人或相关第三方提出的委托事项申请；
b)　服务人员确认服务内容和要求，判断申请事项是否符合委托条件，符合条件的，接受申请；不符合条件的，拒绝申请并向老年人或相关第三方解释原因；
c)　根据服务需要，视情况签订服务协议；
d)　由服务人员或对接合作供应商提供委托服务；
e)　服务人员反馈服务结果，并由老年人或相关第三方签字（按手印）确认；
f)　服务人员填写相关记录表并按要求存档。

6　服务内容和要求

6.1　代管物品

6.1.1　代管物品主要包括必备的生活用品等，不宜代管数额较大的现金、贵重物品、银行卡、存折等。

6.1.2　服务人员、仓库保管员、老年人或相关第三方应同时在场核对需代管物品，服务人员填写《委托代管物品服务记录表》（格式参照附录A）中的委托信息，准确记录物品名称、数量、商定金额等，经老年人或相关第三方确认后，将物品交由仓库保管员保管。

6.1.3　保管期间老年人可申请查看或取出代管物品，取出时应填写取出信息。取出后需要再次代管的，办理流程与首次相同。

6.1.4　若代管期间出现物品损坏、遗失等情况（不可抗力导致的后果除外），养老机构应按照记录表中双方确认的物品价值进行评估，定责定价后赔付。

6.2　代购物品

6.2.1　线下代购

6.2.1.1　服务人员确认代购物品名称、生产厂家、规格型号、颜色、数量、价格等信息后，填写《委托代购物品服务记录表》（格式参照附录B），经老年人或相关第三方确认后进行代购。

6.2.1.2　服务人员应到正规商家购买物品，并索要发票或收据。

6.2.1.3　代购物品交付老年人后，应在老年人或相关第三方确认无误并签字（按手印）后，当面结算相应费用。

6.2.2　线上代购

6.2.2.1　服务人员确认代购物品名称、生产厂家、规格型号、颜色、数量、价格等信息并截图留存后填写《委托代购物品服务记录表》，经老年人或相关第三方确认后进行代购。

6.2.2.2　服务人员应提前告知老年人网络购物的潜在风险，并协商好退换货产生的费用承担事宜，必要时与相关第三方沟通。

6.2.2.3　服务人员代为下单后，应保存支付凭证，及时跟踪物流信息。

6.2.2.4　收到物品后，服务人员宜协助老年人拆包验视。如老年人对物品不满意，应协助老年人做好售后退换服务。

6.3 代领物品

6.3.1 外出代领时，服务人员确认代领物品名称、数量、地点、联系人等信息后，填写《委托代领物品服务记录表》（格式参照附录C），经老年人或相关第三方确认后，到指定地点领取物品。

6.3.2 养老机构内代领时，应做好相关登记，登记内容包括但不限于物品名称、数量、领取人、领取时间。

6.3.3 领取物品后，服务人员应当面交予老年人，老年人或相关第三方确认无误后签字（按手印）。如发生物品损坏等意外情况，服务人员应与老年人或相关第三方协商解决。

6.4 代缴费用

6.4.1 服务人员确认老年人姓名、代缴费类目、代缴费时间、代缴金额等信息后填写《委托代缴费服务记录表》（格式参照附录D），经老年人或相关第三方确认后代为缴费。

6.4.2 缴费成功后，相应费用应当面结算，服务人员应将发票或收据等凭条交予老年人或相关第三方，双方签字确认。

6.5 陪同出行

6.5.1 养老机构根据外出约定评估老年人陪同出行的事项内容，并与相关第三方确认后，提供陪同出行服务。

6.5.2 陪同出行人员应具备基本的应急处理能力。

6.5.3 服务人员陪同出行时，应密切关注老年人的身心状况和周围环境，防止意外发生。

6.5.4 返回养老机构后，陪同出行人员应填写《陪同出行服务记录表》（格式参照附录E）。

6.6 其他委托

6.6.1 养老机构可根据老年人或相关第三方的需要，提供用车服务，代订报纸、杂志，对接专业法律组织等其他委托服务。

6.6.2 开展服务前，应填写《其他委托事项服务记录表》（格式参照附录F），告知老年人可能产生的费用，经老年人或相关第三方确认后办理。

6.6.3 提供用车服务时，服务人员应告知老年人出行注意事项等信息，车辆可为机构自有车辆、出租车/网约车或由与机构合作的租车服务商提供。

6.6.4 代订报纸、杂志时，应确认老年人所需报纸、杂志名称、刊号、订阅期限等信息，与邮局或刊物出版部门联系订阅。

6.6.5 对接专业法律组织，协助老年人获得法律服务。协助办理遗嘱公证时，应对接公证机构协助办理；如不符合遗嘱公证的办理条件，应向老年人解释原因。

7 服务评价与改进

7.1 应建立代管物品、代购物品、代领物品、代缴费用、陪同出行、其他委托等委托服务管理制度，建立持续改进机制，定期对服务提供、服务人员及技能培训等开展质量监督与考核。

7.2 应根据GB/T 35796—2017第7章的要求定期开展服务评价，可选用以下一种或者几种评价方式：机构自我评价、老年人及相关第三方评价、相关专家或第三方专业机构评价。评价内容包括但不限于：

a) 服务项目；
b) 服务质量；
c) 服务效率；
d) 服务满意度；

e) 有效投诉的处理情况。

7.3 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式开展委托服务自我评价，并形成检查报告，针对不合格项制定改进措施，并持续跟踪检查。

7.4 应定期听取老年人及相关第三方针对委托服务的建议和意见，采取设置意见箱、发放满意度调查问卷等方式收集信息，形成分析报告。

7.5 应通过召开工作例会、座谈会等方式，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定改进措施。日常委托服务工作中发现的问题应及时上报，制定相应改进措施。

附 录 A
（资料性）
委托代管物品服务记录表

委托代管物品服务记录表见表A.1。

表 A.1 委托代管物品服务记录表

委托人姓名		床号				申请日期	
物品名称		数量		商定金额		代管期限	
代管物品照片资料							
委托人签字		接收人签字				保管人签字	
委托代管物品申领							
领取日期		领取人 （委托人本人或委托人指定人员）					
领出物品名称		领出数量				保管人签字	
请仔细核对您以上所取出的物品是否与您交付的物品一致，确认有无缺失、损坏等现象，如您对取出的物品无异议，请确认签名。 领取人签字： 年 月 日							

附 录 B
（资料性）
委托代购物品服务记录表

委托代购物品服务记录表见表B.1。

表 B.1 委托代购物品服务记录表

委托人姓名			床位			申请日期	
物品名称	规格	数量	总金额	费用支付（自付/垫资）	代购方式及地点（线上/线下）	委托人签字	服务人员签字
收货日期	物品名称	规格	数量	费用支付情况	有无发票/收据	收货人签字	服务人员签字
票据证明等附件							

附 录 C
（资料性）
委托代领物品服务记录表

委托代领物品服务记录表见表C.1。

表 C.1 委托代领物品服务记录表

序号	委托人		申请日期	物品名称	规格、数量	领取地点	领物联系人姓名、电话	委托人签字	服务人员签字	完成日期	收货人签字
	姓名	床号									

附 录 D
（资料性）
委托代缴费服务记录表

委托代缴费服务记录表见表D.1。

表 D.1 委托代缴费服务记录表

序号	委托人		申请日期	缴费项目	缴纳金额	支付方式（自付/代付）	费用支付情况	委托人签字（代缴前）	服务人员签字	完成日期	委托人签字（代缴后）
	姓名	床号									

附 录 E
（资料性）
陪同出行服务记录表

陪同出行服务记录表见表E.1。

表 E.1 陪同出行服务记录表

序号	委托人		出行地点/事项	出行方式	出行时间	支付方式（自付/代付）	费用支付情况	返院时间	服务人员签字	委托人签字
	姓名	床号								

附 录 F
（资料性）
其他委托事项服务记录表

其他委托事项服务记录表见表F.1。

表 F.1 其他委托事项服务记录表

序号	委托人		申请日期	委托事项	委托人签字（代办前）	服务人员签字	完成日期	产生费用	费用支付情况	委托人签字（代办后）
	姓名	床号								