

# 《养老机构服务礼仪规范》编制说明

金龄健康产业投资（山东）有限公司

2020年9月



(二) 起草单位.....1

# 《养老机构服务礼仪规范》编制说明

## 一、工作简况

### （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》中确定由山东省民政厅承担《养老机构服务礼仪规范》行业标准的制定任务。该标准编制任务由金龄健康产业投资（山东）有限公司主持起草，山东省民政厅、济南市民政局、山东青年政治学院、济南养老服务发展促进会、山东矢量标准咨询有限公司共同参与。

### （二）起草单位

金龄健康产业投资（山东）有限公司、山东青年政治学院、山东矢量标准咨询有限公司。

### （三）主要起草人

李卉、宋坤、孔彬、包托娅、张明杰、李丽、尹洪禄、李培英、肖树青、陈越男、李明月、胡贝贝、高文玲、许娟、王丽娟、邵新宇、姜彦竹。

### （四）主要工作过程

接到标准制定任务后，金龄健康产业投资（山东）有限公司组织成立了标准编制组，于 5 月 19 日召开了标准起草视频部署会，根据该项工作总体时间节点安排，确定了标准编制工作的原则、程序、步骤和方法。标准编制组查阅国内外相关资料，在前期项

目研究、文献资料分析和基础调研的基础上进行编写，期间结合专家咨询意见与现场实操验证进行了多次研讨、修改，形成了此标准草案和编制说明。

## 二、制定该标准的必要性和意义

### （一）传承中华传统美德的需要

我国有着悠久的养老历史文化，自古以来就非常注重家庭伦理道德，以敬老、养老为核心的孝道伦理观念，作为一种美德传播、传承至今。养老机构是我国养老事业的重要载体，制定统一标准的服务礼仪规范，有利于保证养老机构服务质量，满足现代化养老服务需求，更好地传承中华传统美德。

### （二）国家及养老主管部门管理要求

面对人口日益老龄化日益加剧的问题，党中央国务院高度重视养老服务工作，将养老事业发展提升到前所未有的战略高度，政策扶持力度大大增强国家不断探索多种养老模式。地方政府也相继出台了地方性法规引导养老服务，如居家养老服务条例、居民养老服务保障条例、养老服务促进条例等。2019年，中央批准民政部单独设立养老服务司，承担养老服务体系规划建设、政策、标准等职责，为制定养老服务标准提供了有力的组织保障。制定养老机构服务礼仪规范，是落实中央养老工作部署及养老主管部门工作职能的重要举措。

### （三）国家相关标准技术体系建设的要求

养老礼仪行为是影响老年人及其家属满意度高低、社会认可与否的重要因素，是服务人员良好职业素养的体现。其建设有利于规范服务人员的行为，提升服务水平、服务意识，提高行业服务质量。

### 三、制定该标准的原则和依据

#### （一）制定原则

本标准的制定本着“符合国情、开放兼容、动态优化、突出重点、适度超前”的原则，在标准要求与技术指标的设置上，结合了养老机构当前服务水平和管理现状，又充分考虑到了标准的科学性、可操作性及前瞻性，使标准先进可行。

#### （二）制定依据

1. 本标准起草参考 GB/T 1.1-2020 为标准制定的主要依据。

2. 编写格式依据 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》进行编写。

3. 在标准编写过程中，在目标及要求方面考虑到了“内容完整、表达清楚和准确、最新技术水平、为未来技术发展提供框架、能被未参加标准编制的专业人员所理解”。在统一性方面考虑到了“结构的统一和文体的统一”。同时考虑到了标准的协调性、适用性和规范性等。

### 四、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

#### （一）适用范围

本标准适用于养老机构服务人员。

#### （二）主要条款、技术内容

本标准规定了养老机构服务礼仪的术语和定义、基本原则、基本礼仪要求、主要岗位的服务礼仪的具体要求。

#### （三）实验验证

本标准在 山东济南养老服务中心 进行实操验证，针对验证情况，对礼仪服务规范进行研讨、修正，达到先进可行、突出重点、

批注 [Z1]: 实验验证单位是否还加上“济南养老服务发展促进会”？

适度超前、可操作的目标。

#### **五、采标程度以及与国内外同类标准水平的对比情况**

本标准的编制为自主研制，非采标。

#### **六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

本标准符合现行相关法律、法规和强制性国家标准要求，与有关的现行法律、法规和强制性国家标准无冲突。

#### **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

无重大分歧意见。

#### **八、推荐性标准建议及理由**

考虑养老机构当前不同服务水平及管理现状，建议作为推荐性行业标准实施。

#### **九、贯彻标准的要求和措施建议**

本标准通过审核、批准发布之后，建议通过[相关会议及报刊、网站等媒体](#)进行宣贯，在行业内推广、实施。

#### **十、废止现行有关标准的建议**

无。

#### **十一、其他应予说明的事项**

无。

《养老机构服务礼仪规范》编写组

—— [2020年9月](#)