

ICS

备案号:

DB 62

甘 肃 省 地 方 标 准

DB 62/T —2019

虚拟养老院建设管理规范

2019 - - 发布

2019 - - 实施

甘肃省质量技术监督局 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 总要求	3
5 文件要求	4
6 资源提供	5
7 服务实现	6
8 服务质量监督、分析、改进	10
附录 A 虚拟养老院信息平台建设规范	13
附录 B 义工（志愿者）能力、资质及培训要求	14
附录 C 虚拟养老服务企业诚信服务基本承诺书.....	16
附录 D 虚拟养老院入院登记申请表	17
附录 E 企业加盟虚拟养老院申请审批表.....	20

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准附录 A、附录 B、附录 C 是资料性附录，附录 D、附录 E 是规范性附录。

本标准由甘肃省质量技术监督局、甘肃省民政厅提出。

本标准起草单位：甘肃省民政厅、兰州市民政局、兰州市城关区民政局、兰州市城关区虚拟养老院。

本标准主要起草人：文新龙、田春、朱端品、王进才、张鹏、丁军洲、张志伟、秦田田、张智、李丽君、朱文静、朱玉玲。

本标准由甘肃省民政厅归口并负责解释。

虚拟养老院建设管理规范

1 范围

本标准规定了与虚拟养老院有关的术语和定义,建设虚拟养老院必须的硬件、软件、管理要求,以及对入院老人所提供的服务的控制。

本标准规定的所有要求是基本通用的,旨在适用于虚拟养老院建设。本标准的制定考虑了GB/T19000标准中所阐明的质量管理体系要求。

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 24421.1 服务业标准化工作指南第1部分 基本要求

GB/T 24421.3 服务业标准化工作指南第1部分 标准编写

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 虚拟养老院

利用信息技术手段,通过面向居家老年人的呼叫中心、网络系统、信息平台 and 智能通信设备及 APP 软件,将政府、加盟企业(组织)、社区、家庭与个人互联,提供实时、快捷、高效、低成本智能化居家养老服务。

3.2 入院老人

与虚拟养老院签订协议并享受虚拟养老院提供服务的年满 60 周岁及以上老人(患有传染性疾病、精神疾病的除外)。

3.3 居家养老服务

指以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠,为居住在家的入院老人提供以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务。

3.3.1 生活照料类

为入院老人提供饮食照料、环境及个人清洁卫生、排泄护理、转移护理等日常生活照料的服务。

3.3.2 饮食服务类

虚拟养老院购买餐饮服务类加盟企业的部分服务,为入院老人提供就近的餐饮服务,入院老人可以刷卡就餐、指纹就餐。

3.3.3 陪护照料类

虚拟养老院从业人员对老人的个人卫生、健康进行护理,包括但不限于按照老人饮食的基础原则科学合理的进食,保证老人的营养需求;掌握老人的起居特点,使老人安全舒适的生活等服务。

3.3.4 家政便民类

虚拟养老院为方便入院老人对家庭事务进行实际操作和科学管理,以其所在家庭为服务对象购买包括水电维修、管道疏通、清洁清洗、修门换锁、搬家运输等在内的服务并提供话费充值、公用事业缴费、行政事业缴费、出行购票等各类便民服务。

3.3.5 文化娱乐类

虚拟养老院为入院老人购买休闲、文化娱乐类加盟企业的部分服务,组织放松身心、增加生活情趣的活动并提供活动场所。

3.3.6 心理慰藉类

虚拟养老院购买心理咨询机构或者接受义工(志愿者)的部分服务,比如心理咨询、心理治疗等,为入院老人传播心理健康知识,增加入院老人心理保健意识,促进老人心理健康的服务。

3.3.7 法律服务类

虚拟养老院购买律师事务所或者接受义工(志愿者)的部分服务,维护入院老人的合法权益和帮助解决遇到的法律纠纷等服务。

3.3.8 临终关怀类

虚拟养老院向临终的入院老人提供适应其生理、心理和社会需求的照顾,比如购买政府殡葬管理部门的部分服务,解决困难、孤寡等入院老人老有所归的社会问题,使临终老人生命得到尊重。

3.3.9 卫生医疗类

虚拟养老院购买医疗服务类加盟企业的部分服务,为入院老人提供就近的医疗服务,医疗服务类加盟企业为入院老人建立医疗档案。

3.3.10 家庭管理类

虚拟养老院以提高家庭物质、精神生活质量为中心的一种特殊的家庭组织和建设活动。旨在提高家庭管理效率,减轻入院老人劳务负担。分为五大类:家庭教育、家庭关系、家庭健康、家庭文化、家庭财政管理。

3.3.11 托管服务类

在家庭以外,由虚拟养老院组织与实施的、为虚拟养老院入院老人提供的看护服务,包括为失能、半失能老人提供的全日制、半日制托管服务,入院老人临时生活照管服务等。

3.3.12 老年用品服务类

包括用品展示与咨询、租赁、回收及捐赠服务。

3.3.13 安全援助服务类

包括安全设施的安装、紧急呼援、定期上门查看、定期电话查询、适老化家居改造、改善老年人家居安全环境等。

3.4 虚拟养老院加盟企业

虚拟养老院加盟企业是指依法注册成立,自主经营,独立核算,从事家政便民、医疗服务、餐饮服务、心理慰藉等能满足入院老人养老需求的各类大、中型生活服务型企业或民非组织,并按照约定条件

加盟虚拟养老院，开展为老服务工作的企业或机构。

3.5 虚拟养老服务人员

具备法定劳动资格，经虚拟养老院考核后可从事虚拟养老服务的人员。分为：

3.5.1 居家养老服务员

虚拟养老服务人员的资格系列名称，指掌握相应的居家养老服务知识与技能，并经过考核合格后的星级居家养老服务人员。

备注：本标准中的居家养老服务人员服务内容为基础居家养老服务工作，上岗证（从事居家养老服务人员上岗所必须的资格证书，规定持证人员具备的技能和提供服务的类别）和星级居家养老服务人员资格证书由地方（县级以上）虚拟养老管理部门制发。

3.5.2 专项居家养老服务员

居家养老服务从业人员的资格系列名称，指具备较熟练的在居家养老服务门类下的某专项劳动技能，并经考核合格后的星级居家养老服务人员。

3.5.3 居家养老服务师

居家养老服务从业人员的资格系列名称，指能对入院老人进行家庭助理、管家、家庭理财、家庭安全服务的居家养老服务从业人员。

3.5 不符合

任何与工作标准、程序、法律法规、定义、管理规范等的偏离，其结果能直接或间接导致入院老人伤害或疾病、财产损失、生活环境破坏或这些情况的组合。

3.6 纠正措施

为消除已发现的不符合的原因，使工作的预期效果与制定的管理计划保持一致所采取的书面指示与实际措施。

3.7 预防措施

为消除潜在不符合的原因或其他潜在不期望情况的发生所采取的措施。

4 总要求

4.1 总则

虚拟养老院是将网络通讯技术和市场化的养老服务队伍相结合，在政府养老、助老政策的引导下，建立、健全覆盖全体老人的社会化居家养老服务新模式。

虚拟养老院应按照 ISO9001 标准《质量管理体系要求》建立质量管理体系。

4.2 虚拟养老院建设管理原则

应以敬老、爱老、助老为宗旨，信守职业道德，不断改进服务质量，实现入院老人居家养老服务的目的。

4.3 策划

4.3.1 居家养老服务需求

识别拟建虚拟养老院覆盖范围内的居家养老服务需求，以确定虚拟养老院建设规模，并要适应变化的需求。

4.3.2 法律法规和其他要求

获取、识别国家、地方有关老龄人口的政策、法规、其他要求，并建立相应的获取渠道，跟进法规的变化。评价出与虚拟养老院活动有关的政策、法律法规、其他要求，并遵照执行。

4.3.3 管理机构

(1) 政府应设立养老服务指导机构，配备虚拟养老院专职人员负责指导协调和检查虚拟养老院居家养老服务工作的开展。

(2) 应做好服务对象生活状况、家庭状况、经济状况等信息的统计、收集，建立虚拟养老院的养老服务信息系统。

(3) 建立虚拟养老院服务对象评估体系和服务补贴制度，根据老人身体状况和经济状况进行分类管理：

A类：生活不能自理或者不能完全自理的持证困难老人以及空巢、独居的低收入老人；

B类：有特殊贡献、优抚对象、老劳模等特殊类老人；

C类：一般社会老人。

(4) 建立健全全民参与养老服务的渠道和机制，鼓励志愿者参与虚拟养老院的居家养老服务。

4.3.4 目标与方案

最高管理层应确定虚拟养老院的管理目标、指标及实现目标的方案。管理目标应该是可测量的，并且与虚拟养老院建设、管理方针保持一致。在建立和评审目标指标时应考虑入院老人对服务质量的要求、法律法规和其他要求、相关方的观点。

在制定具体方案时应考虑可选的技术方案、财务、运行和经营的要求。目标与方案中应包括虚拟养老院各有关职能和层次实现目标、指标和方案的职责，以及实现目标指标和方案的方法、时间表。

4.3.5 职责权限与沟通

为了便于虚拟养老院各项工作有效开展，最高管理者应对各部门的职责、权限和沟通作出明确规定，并形成文件予以传达。

4.4 外包过程控制

虚拟养老院将为老人实施的具体服务外包给各虚拟养老院加盟企业（购买虚拟养老服务企业的部分服务，应确保对这些过程的控制，并对这些外包过程控制的类型和程度应予以规定。

“外包过程”是为了实现居家养老，由虚拟养老院选择，并由虚拟养老院加盟企业实施的过程。

居家养老服务过程的外包，不免除虚拟养老院对入院老人提供服务的质量责任和法律法规要求的责任。

5 文件要求

5.1 总则

虚拟养老院应建立文件化的管理体系，对虚拟养老院加盟企业的要求，对服务人员的要求，对服务质量、服务过程、服务质量检验的要求，均应有明示的、文件化的要求。

制定文件化的管理手册，表述各过程之间的相互关系及相关文件的查询途径。规定虚拟养老院内部各职能机构的职责、权限、相互关系及沟通。

5.2 文件控制

虚拟养老院应建立管理程序，规定对与虚拟养老院管理有关的文件予以控制，确保文件清晰易于识别、使用，方能得到适用文件的有效版本。外来文件得到识别并控制其分发，防止作废文件的非预期使用，必要时进行适当的标识。

为了使程序文件是充分与适宜的，文件发布前得到相应管理层的批准。

针对变化的情况应及时修订程序文件，应定期对文件进行评审、修订并再次批准。

5.3 记录

记录是一种为证明虚拟养老院所提供的服务符合要求、阐明其服务所取得的结果而建立的特殊类型的文件，应得到控制。应建立程序文件规定记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置所需的控制要求。

记录可以是图片、文档、影像、电子文档等多种形式。应规定各种记录的保存方式、保存期限，对于电子文档应有备份要求。

记录应保持清晰、易于识别和检索，并具有可追溯性。

6 资源提供

6.1 硬件资源提供

虚拟养老院应确定、提供并维护为达到提供居家养老服务要求所需的基础设施，包括：建筑物、工作场所和相关设施。

6.2 软件资源提供

虚拟养老院应确定、提供并维护为达到提供居家养老服务要求所需的软件设施。虚拟养老院管理的核心是虚拟养老信息管理平台，通过信息管理平台及时掌握入院老人对居家养老服务的需求变化，派发工单，对服务进行跟踪反馈，结算服务费用，并能根据管理需要生成各类统计报表。

网络信息平台的功能至少应包括：

- a) 客户资料建立与查询；
- b) 派发服务工单与跟踪；
- c) 建立客户消费、服务、健康等档案；
- d) 服务质量跟踪与投诉处理；
- e) 服务结算；
- f) 报表生成。

虚拟养老院信息平台建设规范见附录 A（资料性附录）。

6.3 人力资源

6.3.1 虚拟养老院内部人力资源

虚拟养老院应建立以人为本的人力资源开发和管理系统，完善员工的教育培训体系，充分调动员工积极性，增强员工归属感和满意度。

6.3.1.1 虚拟养老院人力资源管理的内容

- 制定员工招聘及培训制；
- 建立员工职业健康体检制度；
- 建立员工日常管理制度和《员工手册》；
- 制定部门、岗位设置及职责，权限；
- 制定员工职业发展计划，建立员工教育培训体系；
- 建立员工绩效和薪酬制度；
- 建立信息管理和反馈制度；
- 鼓励员工参与企业管理；
- 建立后勤保障制度；
- 为员工提供健康、安全的工作环境。

6.3.1.2 管理者和员工的社会责任

为提升组织形象，虚拟养老院应采取措施增强管理者和员工的社会责任，主要包括：

- a) 树立以人为本的管理理念；
- b) 建立尊老、敬老、助老、爱老的组织文化；
- c) 将组织的社会责任融入员工的日常管理。

6.3.2 对加盟企业的人力资源要求

虚拟养老院必须对外包过程所需的人力资源提出明确的要求。为确保入院老人的人身和财产安全，虚拟养老院还应该对加盟服务企业从事虚拟养老服务人员的资格审查、教育、培训、考核进行管理，并对加盟企业施加影响。

详见《虚拟养老院加盟企业及从业人员要求》。

6.3.3 对志愿者、义工的能力、资质及培训要求

义工、志愿者是虚拟养老院服务队伍的有效补充，对服务的提供者要进行必要的培训和管理，以保证虚拟养老服务的质量和社会影响。

义工（志愿者）能力、资质及培训要求详见附录 B（资料性附录）

7 服务实现

7.1 服务实现的策划

虚拟养老院应策划和开发实现虚拟养老服务所需的过程，每个过程应细分至为入院老人提供的具体单项服务。应确定以下方面的内容：

- a) 服务的质量要求;
- b) 针对该项服务所需求的资源;
- c) 对服务的过程作出明确规定, 以及服务被接受的准则、检验标准。
- d) 为实现服务和证明服务满足要求所需的记录。

7.2 与入院老人有关的过程

7.2.1 与入院老人签订服务协议

虚拟养老院应制定与要求入院的老人签订协议的工作流程, 对入院老人做出提供居家养老服务的承诺。

在要求入院的老人充分了解虚拟养老院所能提供的服务内容、服务保障、服务收费等系列详情后, 应与要求入院的老人签订服务协议。

服务协议应予以保存。

入院登记审批表见附录 D (规范性附录)

7.2.2 确定虚拟养老的服务需求

虚拟养老院应制定程序规定对虚拟养老服务需求的识别、评审。包括:

- a) 确定入院老人的服务需求及变化;
- b) 识别与虚拟养老服务有关的法律法规要求;
- c) 定期对服务项目、内容、价格等进行评审、修订。

7.2.3 与入院老人的沟通

虚拟养老院应制定程序规定与入院老人的沟通方式, 含服务前的信息确认、服务中的信息交流、服务后的信息回访。

当所提供的服务发生变更时, 虚拟养老院应及时与入院老人进行沟通, 将变化的情况通知入院老人。

7.3 服务项目的设计和开发

虚拟养老院应制定程序规定对新服务项目进行设计和开发的工作流程。应包含:

- a) 设计和开发的策划, 确定设计开发的职责和权限;
- b) 设计和开发的输入 (与服务有关的要求的输入, 包括法律法规的要求);
- c) 设计和开发的输出 (满足输入的要求);
- d) 设计和开发的评审 (评价设计开发的结果, 识别存在的问题提出必要的措施);
- e) 设计和开发的验证 (对设计开发的新服务项目进行验证, 确保设计开发的输出满足输入的要求);
- f) 设计和开发的确认 (对新开发的服务项目满足要求的状况予以确认);
- g) 设计和开发更改的控制 (应对设计和开发中发生的更改进行评审、验证和确认)。

上述工作应在新的服务项目正式实施前完成。每一阶段的结果及采取必要措施的记录应予以保存。

7.4 采购

本条款所述的采购特指虚拟养老院为入院老人提供的服务项目的采购，如家政服务、陪护服务、医疗服务、饮食服务等各大类别的服务。

7.4.1 采购过程

虚拟养老院通过与家政服务企业（机构）、餐饮服务企业（机构）、医疗服务机构、心理咨询机构等单位签订合同（本标准称为虚拟养老院加盟企业），形成虚拟养老院的服务企业组织管理形式，向虚拟养老院加盟企业采购各项虚拟养老所需要的服务。

虚拟养老院应确保采购的服务符合规定的要求，保持对虚拟养老院加盟企业及其提供的服务的控制。

虚拟养老院应根据拟加盟的企业按虚拟养老院的要求提供服务的能力评价和选择虚拟养老院加盟企业。应制定选择、评价和重新评价的准则。评价结果以及评价所引起的任何必要措施的记录应予以保存。

企业申请加盟虚拟养老院需提交如下资料：

- 单位营业执照、税务登记证、组织机构代码证及其他经营证件的副本原件、复印件；
- 单位法人身份证原件、复印件；
- 单位基本情况介绍；
- 加盟申请报告；
- 员工花名册；
- 签订劳动合同人员合同复印件；
- 服务项目及收费标准；
- 单位员工管理制度。
- 填写《企业加盟虚拟养老院申请审批表》。

虚拟养老服务企业诚信服务基本承诺书见附录 C（资料性附录）

企业加盟虚拟养老院申请审批表见附录 E 规范性附录）

7.4.2 采购信息

虚拟养老院对入院老人作出提供虚拟养老服务的承诺，虚拟养老院加盟企业对虚拟养老院作出提供符合要求的服务的承诺。

虚拟养老院应以合同、协议、或其它形式（如服务标准）准确表述对所采购的服务的明确要求，宜包括：

- a) 对服务质量、服务过程标准、服务检验标准的要求。适当时，可直接引用国家标准、地方标准、行业标准、企业标准。
- b) 对人员资格的要求。
- c) 建立质量管理体系的要求。

7.4.3 采购服务的验证

虚拟养老院应建立对虚拟养老院加盟企业监督、管理、考核的程序、标准，定期对虚拟养老院加盟企业进行考核、评价。以确保所采购的服务满足规定的采购要求。

虚拟养老院应针对入院老人所需的各项服务制定服务质量标准、服务过程标准、服务检验标准，并按标准对所采购的服务是否符合要求进行验证，并对解决争议的方法作出规定。

7.5 服务提供

7.5.1 服务提供的控制

虚拟养老院应建立程序确保在受控条件下进行服务提供。适用时，受控条件应包括：

- a) 建设信息管理平台，含服务提供的跟踪控制及监视和测量。
- b) 对虚拟养老服务企业监督、管理、考核的程序、标准。
- c) 对各项服务的服务质量标准、服务过程标准、服务检验标准。
- d) 虚拟养老院提供的服务应及时得到入院老人的认可。如对所提供的服务结果（如：质量、价格、损坏等）有争议，应由特定授权的部门或个人进行处置，记录并保存处置结果。

7.5.1.1 设施管理

- (1) 应保证信息平台内各类软硬件设施的正常运行,维护消防、卫生和安保等设施处于正常状态。
- (2) 应按照国家信息安全等级保护制度的有关规定和要求,建设、运行、维护信息平台系统和辅助服务系统,落实互联网安全保护技术措施。

7.5.1.2 设备(呼叫终端)管理

- (1) 有详细的智慧呼叫终端使用维护和宣传推广方案。
- (2) 智慧呼叫终端应由入院老人本人使用,发现被他人恶意使用,及时采取停机服务后予以收回,并通知相关人员进行合理处置。
- (3) 核实入院老人死亡后,采取停机服务,并通知相关人员进行合理处置
- (4) 智慧呼叫终端运营商应定期电话回访终端的使用情况,并征求入院老人的意见建议此通话记录需如实记录、保存、汇总
- (5) 智慧呼叫终端运营商在收到故障报修信息后,应在 48 小时内上门查看,及时进行维修和更换。
- (6) 服务期内正常使用的智慧呼叫终端产生质量问题或发生故障等原因导致不能正常使用的,运营商应为入院老人免费维修或更换,次数不限,维修及更换费用由运营商自行支付。
- (7) 因入院老人个人原因导致呼叫终端不能正常使用,需为入院老人更换的,不得收取上门服务费

7.5.1.3 数据管理

- (1) 信息平台上发布和收集到的服务信息、记录或资料应妥善保存。采取数据备份、故障恢复等技术手段保证上述资料的完整性,准确性和安全性,并使其日后可以调取查用。
- (2) 服务企业(组织)需通过加密的数据上报接口将养老服务信息实时上报到信息平台,数据应准确、一致和安全
- (3) 服务企业(组织)发布在信息平台上的信息数据,在系统条件允许及法律规定的范围内,有权进行

自我查询、浏览、下载或打印各自的信息,信息平台运营机构不得设置不合理的障碍

(4) 应设置双机热备份和异地灾难备份系统,建立灾难恢复体系和应急预案。

7.5.2 标识和可追溯性

虚拟养老院宜建立程序对所提供的服务各阶段的标识、及可追溯性予以规定。这些标识、记录可以是信息平台内的电子文档。

- 医疗服务中的入院老人病例档案、处方;
- 餐饮服务中老人的刷卡就餐记录、食品的留样保存;
- 家政服务中的派工单等。
- 心理、法律服务记录、案例;
- 服务派工记录。

7.5.3 入院老人财产

入院老人的个人信息属于入院老人财产,虚拟养老院(包括虚拟养老院加盟企业)应制定程序对识别、验证、保护、维护、保存入院老人的个人信息作出规定,并且要有保密承诺。必要时,与入院老人进行沟通,并保持记录。

7.6 监视和测量设备的控制

信息平台承担部分虚拟养老服务外包过程的监视和测量活动,为服务符合虚拟养老院加盟企业的要求、入院老人的要求提供证据。

在建立信息平台时,应确认计算机软件具有满足与其用途的能力。增加新的功能时,应重新予以确认。

8 服务质量监督、分析、改进

8.1 总则

虚拟养老院应策划并实施为确保为入院老人提供的服务所需的监督、分析、改进过程。

虚拟养老院至少应按照 ISO9001 标准《质量管理体系要求》进行日常监测、内部审核、管理评审。

8.2 监督

8.2.1 入院老人满意度

为持续保持、改进虚拟养老院的为老服务形象,虚拟养老服务企业应不断增强入院老人的满意度。

入院老人满意度是指虚拟养老院的服务被感知到的绩效表现达成入院老人期待的程度。虚拟养老服务企业应通过测量顾客满意度,以发现入院老人的潜在需求,分析差距,从而改进服务质量,调整经营战略,增强盈利能力。

8.2.2 入院老人满意度信息的收集方法

虚拟养老院应收集入院老人对服务是否满足其要求的感受的相关信息,并规定获取和利用这些信息的方法。

收集的方法基本包括:

- 向入院老人发放问卷调查表；
- 记录入院老人的投诉；
- 直接与入院老人沟通；
- 亲属意见调查；
- 收集各种媒体的报告；
- 服务回访
- 索赔报告等。

问卷调查法是最普遍的信息收集方法，设计的问卷应使被调查的人容易理解和回答。

问卷中的问题应全面、客观，每个问题只限于一个主题，以确保获得可用的信息，并定期评价问卷的适用性和有效性。

8.2.3 入院老人满意度的评价程序

入院老人满意度的评价程序应包括：

- 汇总对入院老人满意调查的信息；
- 利用适当的统计技术进行分析处理；
- 确定入院老人的满意程度；
- 找出提供的服务与入院老人期望的差距；
- 制定改进措施。

8.2.4 服务过程及质量的监督

虚拟养老院为入院老人提供的虚拟养老服务均为外包过程。应采用适宜的方法对这些服务过程进行监督，这些方法应能证实提供服务的过程和质量是满足要求的。

必要时，可依据国家标准、地方标准、行业标准或依靠有关行政监察（如：医疗服务、餐饮服务）。

8.3 数据分析

8.3.1 虚拟养老院应确定、收集、分析适当的数据，以证实服务的有效性，并评价改进的方向：

（1）对呼叫次数、服务需求、服务时间、响应时间等各类数据进行全面统计，分析养老服务各类相关数据

（2）统计报表应包括周、月、季、年的总呼叫量、呼叫次数、服务需求、平均通话时长、接通率、平均等待时间、平均处理时间、顾客满意度和投诉率报警信息、服务人员工作量、服务企业工作量等内容。

8.3.2 数据分析应能提供入院老人满意状况，以及对加盟企业的改进要求。

8.4 改进

虚拟养老院应制定程序针对服务中发现的不符合进行整改，制定纠正措施或预防措施。

为入院老人提供的服务中发现的不符合应立即整改。

为了防止不符合的再发生，应分析不符合的原因，制定纠正措施消除已发现的不符合产生的原因。评审纠正措施的有效性，并保存相关记录。

为防止潜在（有可能发生的）不符合的发生，应分析潜在不符合的原因，制定预防措施消除潜在不符合产生的原因。评审预防措施的有效性，并保存相关记录。

附 录 A

(资料性附录)

虚拟养老院信息平台建设规范

一、主要功能

公共服务：为入院老人提供虚拟养老服务。

信息对接：接收并记录老人电话、短信等需求信息，答复并联系加盟企业提供服务，对服务结果进行回访。

系统维护：负责虚拟养老院信息平台中心的日常运行维护，负责中心的数据库服务器、Web 服务器及邮件服务器的管理，中心网站的管理和维护，中心网站部分内容的制作。

二、服务流程

来电分发：根据入院老人来电，将需求分发到各虚拟养老企业信息服务平台。

获取信息：从交换机中获取电话号码，并从数据库中调出相应服务记录。

信息处理：接线人员记录求助信息，直接答复（信息咨询类），或者选择服务企业进行对接，处理、答复过程进行录音。

服务提供：服务企业与入院老人取得联系，提供服务，并收取费用。

用户回访：对服务结果进行适时回访，对服务质量进行评估，并对整个回访过程进行录音。

统计分析：根据中心的运行需要，制定相应的报表系统，对数据进行统计、分析。

三、系统构成

数字程控交换机：用以将用户来电分发至服务座席。

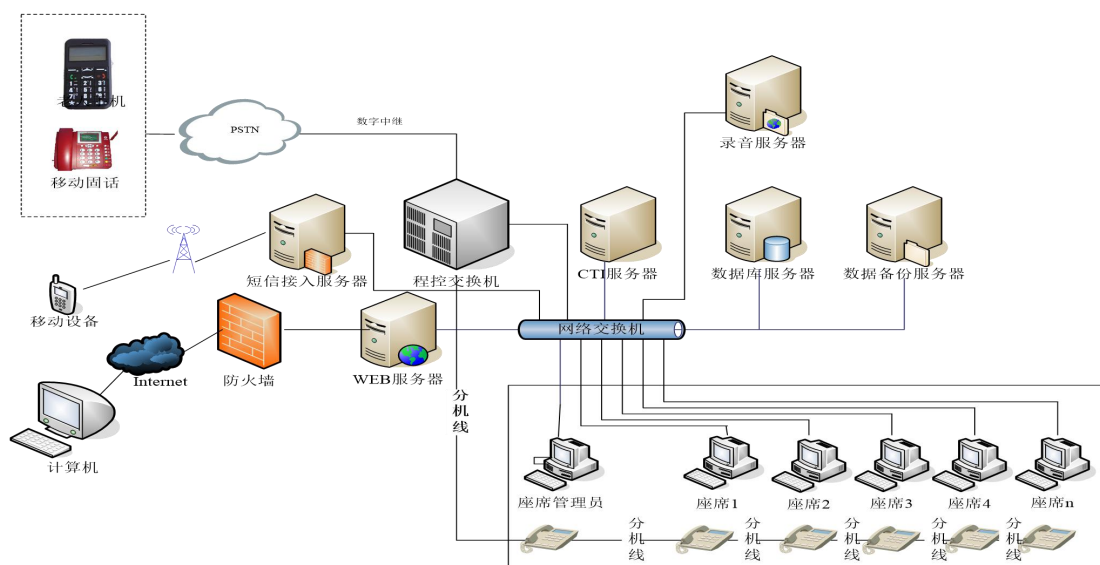
数据库服务器：用以存储各类数据信息。

CTI 服务器：用以实现计算机和通讯的集成。

录音服务器：用以记录、管理和检索每次通话的录音。

Web 服务器：用以支持中心网站运行。

四、网络基本构架（参考）



附 录 B

(资料性附录)

义工（志愿者）能力、资质及培训要求

1 义工应当具备下列条件

- 1.1 拥护义工组织章程；
- 1.2 热心参与慈善事业；
- 1.3 自愿从事义务服务；
- 1.4 具有相应的民事行为和工作能力；
- 1.5 年从事义务服务和接受专业督导均达 48 小时以上。

2 义工的登记

- 2.1 自愿从事义务服务的人员持申请书、身份证和职业证明及复印件向义工组织提出申请；
- 2.2 义工组织管理部门工作人员对申请登记的义工进行面谈咨询；
- 2.3 对符合义工条件的个人或团体，填写《义工登记表》，并建立档案。

3 义工的注册

- 3.1 登记的义工由义工组织管理部门组织进行义工基础培训；
- 3.2 登记义工培训合格后，发给《义工服务记录册》，按区域或所属单位编入义工服务组织，一年内服务时间和接受专业督导时间累计均达到 48 小时以上者，经义工管理部门批准后予以正式注册；
- 3.3 注册的义工，确定服务项目，赋予义工编号，并发给《义工证》和《义工标志卡》。

4 义工享有的权利

- 4.1 对义工组织的合法性有知情权；
- 4.2 有选择与个人知识、技能和兴趣相符的服务项目的权利；
- 4.3 有获得服务指导和培训督导的权利；
- 4.4 有了解参与义工服务的价值及成效的权利；
- 4.5 有提供服务时获得安全保障和享受意外伤害保险的权利；
- 4.6 有对义工组织提出建议、批评与监督的权利；
- 4.7 有自愿加入或者退出义工组织的权利；
- 4.8 有困难时优先得到义工服务的权利。

5 义工应履行的义务

- 5.1 遵守义工组织的章程；
- 5.2 不得向服务对象收取报酬或者借钱、借物和谋取其他利益；
- 5.3 在服务期间不得接受服务对象的捐赠；
- 5.4 不得以义工组织的名义组织或参与违反义工服务原则的活动；
- 5.5 对服务对象的隐私、背景及资料予以保密；

5.6 信守承诺，按承诺的服务时间和服务标准提供服务。

6 义工服务

6.1 义工主要承担以各种方式募集善款，实施家政服务和心理疏导、疾病看护、法律援助、健康指导、文体活动组织等“为老”服务工作；参与改善社会生活的社会公共服务和公益性活动；参与重大灾难、事故的救援服务等；

6.2 义工应在义工管理部门的安排下开展各项义工服务工作；

6.3 义工在从事义务服务期间须佩戴统一印制的《义工标志卡》；

6.4 每名注册义工均持有统一印制的《义工服务记录册》，每次服务工作结束时，填写服务记录，由服务对象签字确认，经义工管理部门认定后方可生效。

7 义工管理

7.1 义工管理部门应为注册义工逐一建立《义工服务档案》，义工从注册到服务、到绩效评估、晋升星级、奖励嘉许等全部载入档案并终身保留。

7.2 依据义工服务时间和服务业绩进行“星级”义工评选，义务服务时间累计达 100 小时以上的、200 小时以上的、500 小时以上的、1200 小时以上的、3000 小时以上的，分别义工组织授予一星级义工、二星级义工、三星级义工、四星级义工、五星级义工称号，颁发“星级义工证书”，佩戴“星级义工标志卡”。

7.3 业绩突出，贡献较大，社会反响良好或者累计服务时间较长的星级义工，可获义工杰出贡献银星奖；服务年限长，社会影响大，成绩显著，贡献很大的星级义工，可获义工终身成就金星奖，由义工组织颁发奖章和荣誉证书。

7.4 注册义工退出自由，退出时应向义工组织提交书面申请，并交回义工证和义工标志卡；注册义工无正当理由 1 年内累计服务和参加培训督导均不足 48 小时或不参加义工组织活动的，视为自动退出；注册义工如有严重违反法律或义工组织章程的行为，经义工组织批准，予以除名。

附 录 C

(资料性附录)

虚拟养老服务企业诚信服务基本承诺书

为做好入院老人虚拟养老服务，提高服务质量，规范服务行为，树立行业标杆，完善虚拟养老服务模式，倡导虚拟养老服务企业良性竞争，包容性发展，加快发展现代服务业体系，我们郑重承诺：

一、合法经营，诚信服务

1. 遵守国家有关法律、法规，合法经营。
2. 诚实守信，信誉第一，高效优质服务。
3. 服务一分钟，责任 60 秒，确保服务时间足额，服务质量良好，力争服务满意度 100%。
4. 尊重服务对象，以人为本，微笑服务。
5. 确保服务质量“零投诉”。
6. 坚决不做有损虚拟养老院形象的事件。

二、恪守职业道德，收费公开透明

1. 严格按照虚拟养老院审核批准的项目、服务报酬为老人提供服务，不得擅自改变服务内容，不得擅自提高服务价格，不讹诈服务对象，不暗示、不收取服务小费，不无故拖延工时，牢记为老服务宗旨。
2. 阳光服务，阳光收费，阳光回访。
3. 不歧视服务对象，不挑单，不甩单。

三、规范管理，持证上岗

1. 健全员工管理、服务质量控制、服务流程等有关制度。
2. 服务人员统一培训，统一持证上岗。
3. 严格按照服务规范和服务质量要求提供服务。
4. 谨慎细心，确保服务安全。
5. 坚决杜绝“三无人员”上岗（未经培训、培训不合格、未取得上岗证人员）。
6. 不拖欠员工工资，按时足额发放。
7. 加强员工劳动保护，逐步购买社会保险。
8. 加强员工培训教育，确立职业生涯规划。

四、服从管理，公平竞争

1. 严格按照虚拟养老院规定，服从管理。
2. 虚拟养老服务企业之间公平竞争，和谐竞争，达成行业共识，共同培育行业服务标准，规范行业服务内容，促进行业标准化。
3. 大力开发就业岗位，优先吸纳就业困难人员就业。

五、热爱公益事业，立志做好为老服务工作

1. 热衷老龄公益事业，积极参加虚拟养老院举办的各类公益活动，为老龄事业的发展尽职尽责。
2. 立志争做为老服务的模范企业。

我们将以温馨亲切的诚信服务，规范优质的专业服务，为入院老人的身心健康竭尽全力！

承诺者（签章）：

年 月 日

附 录 D
(规范性附录)
虚拟养老院入院登记申请表

类别_____

所属街道：_____街道_____社区_____填表日期：_____年_____月_____日

基本信息									
姓 名		详细住址	_____路 _____小区 号楼_____单元_____室						
身份证号		出生日期	年	月	日	性 别		民 族	
手机号码		住宅电话号				宗 教			
证件类型	☐ 身份证	☐ 户口本	☐ 劳模证			☐ 其它证件			
A 类 ☐ 无劳动能力、无法定赡养人、无经济来源 ☐ 困难空巢老人 ☐ 是否享受低保		B 类 ☐ 90 岁高龄 ☐ 市级以上劳模 ☐ 有突出贡献老专家 ☐ 离退休省市人大代表、政协委员 ☐ 重点优抚对象				C 类 ☐ 空巢老人 ☐ 户籍和住所均在城关区的所有入院老人员			
急需帮助事项：									
健康信息									
血 型		血 压		视 力		残疾类别		残疾等级	级
活动能力	瘫 痪 ☐ 卧 床 ☐ 轮 椅 ☐ 拐 杖 ☐ 自 理 ☐								
出行方式	步 行 ☐ 骑 车 ☐ 乘 车 ☐ 驾 车 ☐								
疾 病 一					疾 病 二				
就诊医院					就诊医院				
急救药品					急救药品				
疾 病 三					疾 病 四				
就诊医院					就诊医院				
急救药品					急救药品				
病史简述									
爱好及特长									
兴趣爱好									
特 长					参加社团				
亲属信息									
子女姓名	关系	工作单位或住址				宅电	手机		
其他亲属姓名	关系	工作单位或住址				宅电	手机		

注：此表一式三份，各相关证件复印后附件。

续表

社区意见		街道意见	
经办人： 负责人： 年 月 日		经办人： 负责人： 年 月 日	
相 关 单 位 意 见	经办人： 负责人： 年 月 日		
虚 拟 养 老 院 意 见	经办人： 负责人： 年 月 日		

填写说明：类别填写 A、B、C 类。其中：

A 类老人指户籍和居住地均在所属辖区，无劳动能力、无法定赡养人、无经济来源的“三无”老人和生活困难，子女在外地定居或因其他原因不在身边的困难“空巢”老人。

B 类老人指户籍和居住地均在所属辖区的重点优抚对象、90 岁以上高龄老人、市级以上劳模、有突出贡献的老专家、部分离退休的省、市人大代表、政协委员。

C 类老人指户籍和居住地均在所属辖区的其他老人，C 老人无需街道社区审批，凭身份证件直接办理入院。

附 录 E

(规范性附录)

企业加盟虚拟养老院申请审批表

申请单位（盖章）：

日期： 年 月 日

单位名称		单位性质	
单位地址		营业执照号	
法 人		联系电话	
主 页		Email	
企 业 基 本 情 况			
单位面积 (平方米)			
服务项目			
员工人数 及结构			
单位规章制度 建设情况			
单位基础配套 设施情况			
申请加盟企业 类型	☐ 基本加盟企业 ☐ 一级加盟企业 ☐ 重点扶持加盟企业		
区虚拟养老院意见： 年 月 日		主管部门意见： 年 月 日	

说明：此表一式三分，申请单位、虚拟养老院、主管部门各一份。