



中华人民共和国民政行业标准

MZ/T XXXXX—XXXX

养老机构接待服务基本规范

Basic specification of reception service for senior care organization

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国民政部 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
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	2
6 接待人员	2
7 电话和网络接待服务	2
8 现场接待服务	3
9 服务应急处理	5
10 质量评价与改进	5
附录 A（规范性附录） 接待服务流程图	6
参考文献	7

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

引 言

为进一步规范养老机构接待服务过程，提高接待服务质量，本着规范性、适用性、前瞻性和专业性原则，认真梳理GB 38600-2019 《养老机构服务安全基本规范》中有关强制性条款，细化接待服务相关管理要求，结合国内外先进养老机构管理理念和接待服务的具体要求，制定本标准。

养老机构接待服务基本规范

1 范围

本标准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、电话和网络接待服务、现场接待服务、服务应急处理、质量评价与改进。

本标准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。

JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

3 术语和定义

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、网络、现场等方式为来访者提供的迎送、接洽、联系、咨询等活动。

3.2

来访者 Visitor

对养老机构进行咨询、探访、参观学习、检查调研等活动的人员。

4 基本要求

4.1 应有门禁管理和来客登记等相关制度，应对来访者身份信息、来访事由、出入时间等内容进行登记。应依据接待服务类型，制定清晰的工作流程和完备的服务指南。

4.2 应有负责接待服务的部门，并配备专职接待服务人员。必要时可组成临时接待小组，将医生、护理员、心理咨询师、康复治疗师等纳入接待服务组中，共同完成接待服务。

4.3 对预约来访者，应至少提前一天，确认来访时间、人员组成、数量等内容。

4.4 养老机构应在规定时间内接待来访者。对于团体接待应制定接待方案，明确接待内容、时间、注意事项等。团体接待一天不宜超过 2 批次。

4.5 来访者应由工作人员陪同，接待人员应做好引导、解说和安全提示等工作。

4.6 接待服务过程中，应保护涉及老年人身份、病情、家庭状况等个人隐私的信息。未经许可不应在机构内录音、拍照、摄像等，不应私自进入老年人的居室。

- 4.7 应了解来访者身体状况，禁止发烧、咳嗽等身体不适的来访者进入养老机构。
- 4.8 应拒绝推销者、未明确来意者等人员进入养老机构。

5 场所和设施设备

- 5.1 接待服务场所的位置应明显、易找，并设置醒目标识。应在接待场所的醒目位置清晰明示下列内容：
 - a) 养老服务项目及价格表；
 - b) 接待服务人员的姓名、岗位、职务、工号、健康证等信息；
 - c) 监督投诉电话信息；
 - d) 来访者探视时间；
 - e) 来访须知（包括注意事项和禁忌事项）。
- 5.2 根据养老机构规模合理布局接待服务功能区域，宜设置接待引导区、资料填写区、休息等候区等，规模较小的养老机构可将咨询、接待、洽谈等功能集中设置在一个相对独立的区域。
- 5.3 应配备有满足接待服务需求的桌、椅、饮水机、水杯、轮椅、老花镜、雨伞等设备及用品，空间及设施设备适老化要求应符合 JGJ 450-2018 的相关规定。
- 5.4 应保持接待服务场所、设备设施和各类物品的整洁有序，做到“四净”、“五无”。即：地面净、桌面净、墙面净、门面净，无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味、无噪音。
- 5.5 应公示咨询、投诉等接待服务的电话。公共区域应依法设置和使用高清视频监控设备。

6 接待人员

6.1 仪容仪表

- 6.1.1 工作期间应着工装，佩戴工牌，衣着整洁，淡妆上岗。
- 6.1.2 应精神饱满，仪表端庄，举止得体，亲切大方。
- 6.1.3 保持面部干净整洁，口腔卫生，头发干净、长短适宜。

6.2 职业素养

- 6.2.1 应具备基本的养老服务业务知识、技能和技巧，有较强的沟通能力和风险识别能力。
- 6.2.2 能使用普通话提供服务，语言表达清晰，对客文明礼貌，不使用服务禁用语。
- 6.2.3 具备基本的急救常识，熟悉各类应急事件处理流程和措施。

6.3 培训

养老机构应对各类服务接待人员定期进行服务接待礼仪、人际沟通、危机处理、健康和安全、紧急医疗救助、信息技术等技能培训。

7 电话和网络接待服务

7.1 电话接待服务

- 7.1.1 工作时间应确保提供咨询、投诉等服务的电话畅通，通话期间声音清晰，音质效果良好。
- 7.1.2 电话应答应及时准确，响铃三声之内应接起电话，并礼貌问候对方。

7.1.3 电话接待过程中，接待人员应仔细聆听来电者的需求，了解来电者的身份、诉求、联系电话等信息，做好记录。

7.1.4 根据来访者咨询需求，可向其提供但不限于以下相关信息：

- a) 养老机构情况简介、地址、电话；
- b) 服务内容、服务等级、收费标准；
- c) 老年人入住条件、入住流程、入住所需资料、物品。

7.2 网络接待服务

7.2.1 可在养老机构网站或相关养老服务网站上设置专门的咨询、投诉专栏，提供接待服务。

7.2.2 可通过微信等新媒体平台，准确、全面、及时发布养老服务各类信息，开设咨询、投诉等服务专栏。

7.2.3 养老机构应有专人负责网络接待服务，依据来访者需求提供本标准 7.1.4 相关信息。

8 现场接待服务

8.1 现场接待服务流程

现场接待服务流程见附录A.1养老机构接待服务流程图。

8.2 咨询者接待

8.2.1 了解咨询者选择养老机构的原因及服务需求。

8.2.2 有针对性地客观介绍养老机构服务功能区域分布、设施设备、服务内容和方式、服务项目、服务等级、收费标准、入住条件和入住流程等内容。

8.2.3 医养结合的养老机构应详细介绍医疗护理服务模式和内容。

8.2.4 依据咨询者的年龄和身体情况，合理安排参观养老机构的服务项目和路线。对行动不便的人员应提供轮椅等服务。

8.2.5 接待老年人过程中，可规避容易导致咨询者产生不适感的区域或服务环节。

8.2.6 对于咨询者关心的重点内容和问题，应细致、耐心、明确回复。

8.2.7 对于入住养老机构的程序、准备事宜和注意问题，应提前告知和提醒。

8.2.8 接待人员不将个人的认识、判断强加给咨询者，不能无故中断接待服务。

8.3 探视者接待

8.3.1 应公示探视时间和管理制度，及时告知探视人员养老机构相关规定。对未成年人、残疾人、高龄老年人等特殊群体宜由家属陪同方可进行探视。

8.3.2 应提前预约探视事宜和时间，对于非亲属探视人员，应征得家属同意后由接待人员陪同方可进行探视。

8.3.3 对探视人员所携带物品进行登记，做好被探视老年人物品管理和提醒工作。

8.3.4 探视期间，应提醒探视人员不能大声喧哗、随意走动，不得进入其他老年人居室和活动场所。

8.3.5 对超过探视时间的人员，接待人员应善意提醒并及时告知相关规定。

8.3.6 关注探视者和被探视老年人的沟通和心理状况，如遇情绪激动，应劝说终止探视，并对老人进行心理疏导。

8.4 参观学习接待

- 8.4.1 参观单位应开具正式介绍信或函件致函养老机构，并告知具体联系人、参观目的、重点内容和计划时间等信息。
- 8.4.2 对前期无联系到访的参观单位，养老机构依据核实情况酌情处理。
- 8.4.3 16人以上参观人员或重要参观活动，养老机构可成立临时接待小组，对接待活动进行组织安排。
- 8.4.4 养老机构应提前与参观单位进行细致沟通，确认以下内容：
- 参观单位名称和性质；
 - 参观人员数量和结构；
 - 参观主题和重点内容；
 - 抵达养老机构时间、停留时间、离场时间等。
- 8.4.5 依据对等接待原则，结合参观单位确认信息，妥善安排接待人员，准备相关资料。
- 8.4.6 接待服务人员应维护参观学习纪律，不得影响老年人日常生活和干扰机构正常秩序。禁止无陪同人员的情况下，参观学习人员擅自进入养老机构各功能区域，避免各类意外情况发生。
- 8.4.7 对涉及到养老机构机要文件、商业秘密等内容，接待服务人员要注意保密。
- 8.4.8 接待结束后，接待组或人员应记录此次接待活动流程和内容，整理归档并报办公室备案。

8.5 检查调研接待

- 8.5.1 应依据上级检查调研通知文件，明确检查调研时间、活动内容、主要负责人、前来人数、职务职称等信息，拟定接待方案。
- 8.5.2 应提前召开接待工作会议，落实陪同、讲解、会议、后勤保障等各项任务责任部门、责任人和执行人员。
- 8.5.3 应提前告知老年人上级检查调研时间、内容等信息，积极沟通，避免造成干扰和误解，确保理解和配合。
- 8.5.4 依据检查调研时间和内容，安排好接待路线，准备汇报内容、稿件、宣传资料及会议安排等。
- 8.5.5 因特殊原因无法完成检查调研任务，应征求上级检查调研负责人意见后对计划进行调整。
- 8.5.6 认真记录检查调研部门对检查调研项目和内容的建议和意见，并根据情况尽快做出整改方案。
- 8.5.7 接待结束后，接待组应记录此次检查调研活动流程和内容，及时进行总结，整理归档并报办公室备案。

8.6 志愿者接待服务

- 8.6.1 应与志愿者团队、个人签订合作协议，明确养老机构、志愿者的责任和义务，明确志愿服务的对象、时间、项目、注意事项等内容。
- 8.6.2 应建立志愿者团队、个人的信息数据库（包括身份证号码、健康状况等信息），便于规范管理和风险管控。
- 8.6.3 应编制志愿者工作手册和管理办法，明确志愿者服务团队、个人入院开展志愿活动的流程和内容管理。
- 8.6.4 应与志愿者团队、个人就志愿服务方案进行充分沟通，确保活动过程安全有序开展。
- 8.6.5 志愿活动开展前，应提前带领志愿者团队、个人熟悉养老机构功能区域及项目，提前告知注意事项及工作禁忌。
- 8.6.6 养老机构应给每位志愿者指定具体接待人员，给予志愿者和志愿活动必要的协助。
- 8.6.7 志愿者应着体现志愿活动的服装，佩戴铭牌或工作牌。
- 8.6.8 禁止未在养老机构许可及带领下，志愿者团队、个人独自进行志愿活动。
- 8.6.9 志愿活动结束后，应收集活动反馈信息，如实记录老年人的意见和建议，并整理归档。

8.7 送离服务

- 8.7.1 大型或重要接待活动，应提前掌握来访者离开日期、方式、时间等内容，做好送离计划。
- 8.7.2 来访者离开时，应及时提醒携带好随身物品。询问来访者是否有熟悉的返程路线，可依据情况给予合理化建议。
- 8.7.3 将来访者送至养老机构大门口，微笑致意、挥手道别，目送来访者至视线外再离开。

9 服务应急处理

- 9.1 应对接待服务中可能发生的突发事件制定应急预案，明确突发公共卫生事件、治安事件、设施设备故障等事件发生时的应急措施。
- 9.2 保证每3个月至少1次的接待服务应急培训或演练，并有完整记录。
- 9.3 在接待交流中引发来访者情绪波动较大时，应立刻暂停原话题、转移注意力，平复其情绪，必要时换人接待。
- 9.4 接待服务中，因语言冲突等原因发生肢体碰撞、吵架斗殴等情形，应立即将事件双方分开并酌情处理，必要时报警。

10 质量评价与改进

- 10.1 可通过意见箱、意见簿或网络等方式收集建议和意见等信息。
- 10.2 接待服务质量应作为日常检查、定期检查、专项检查等必要检查内容之一。
- 10.3 养老机构至少每季度进行1次接待服务质量自我评价或考核，全面检查和总结各项接待服务活动中不足和整改落实情况。
- 10.4 养老机构应每年开展不少于1次的接待服务满意度测评，向住院老年人或相关第三方、志愿者等发放服务满意度调查问卷，形成分析报告。

附录 A
(规范性附录)
接待服务流程图

A.1 接待服务流程图

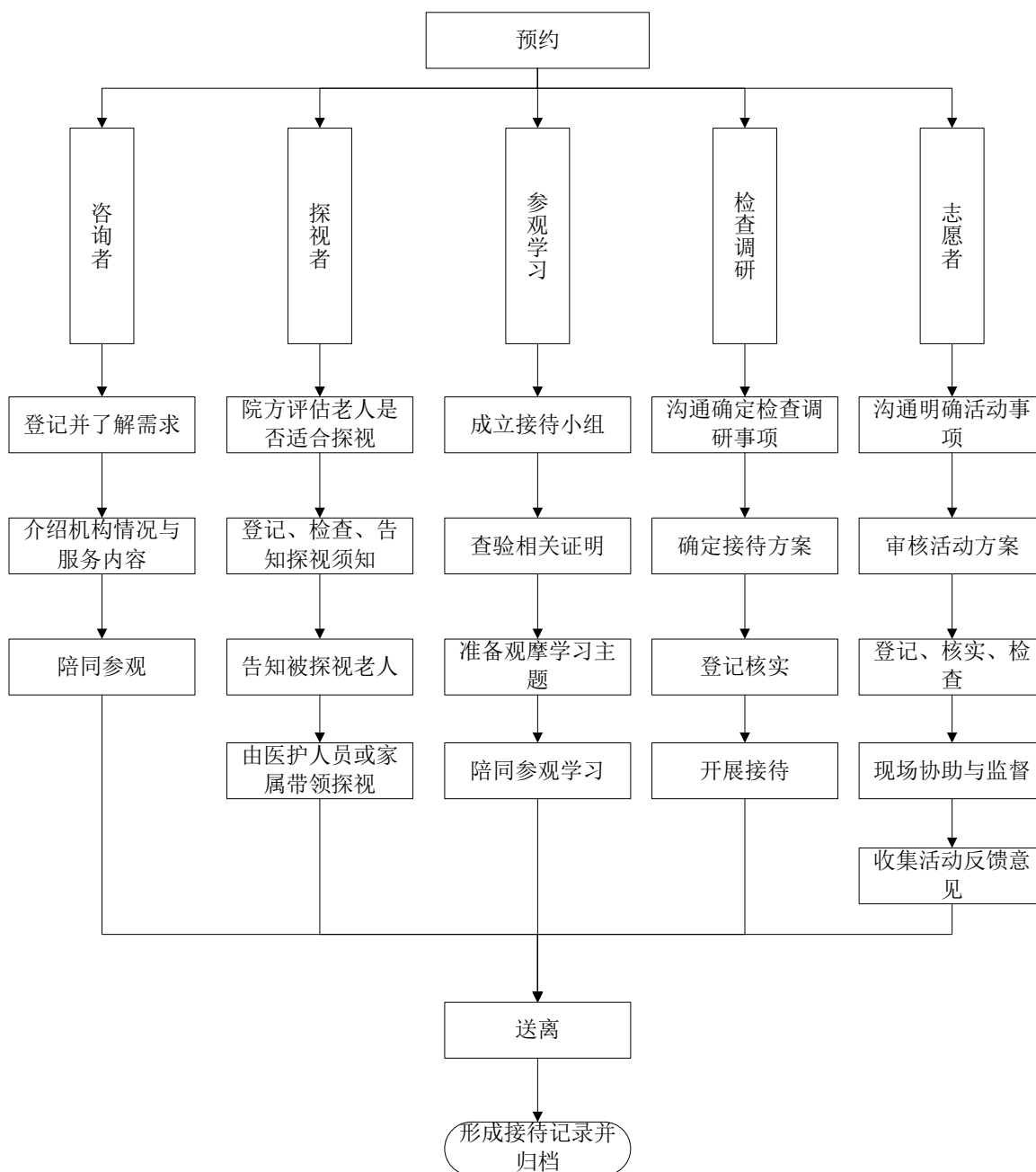


图1 接待服务流程图

参 考 文 献

- GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定
GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
MZ/T 032-2012 养老机构安全管理
-