

DB4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB4104/T XXXX—2025

公建民营养老服务机构管理规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 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 基本要求	1
5 人员管理	2
5.1 人员配备	2
5.2 人员资质	2
5.3 人员培训	2
5.4 人员考核	2
6 服务管理	2
6.1 服务内容	2
6.2 质量控制	3
6.3 老年人入住管理	3
7 安全管理	3
7.1 安全制度建设	3
7.2 消防安全	3
7.3 食品安全	3
7.4 设施设备	3
7.5 人员安全	4
7.6 突发事件	4
8 财务管理	4
8.1 制度建设	4
8.2 资金管理	4
8.3 核算审计	4
9 监督与评价	4
9.1 监督机制	4
9.2 评价机制	4
参考文献	6

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。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：平顶山市民政局。

本文件主要起草人：

公建民营养老服务机构管理规范

1 范围

本文件规定了公建民营养老服务机构管理的基本要求、人员管理、服务管理、安全管理、财务管理以及监督与评价。

本文件适用于平顶山市域内公建民营养老服务机构的管理工作。

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 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- MZ/T 039 老年人能力评估
- MZ/T 171 养老机构生活照料操作规范
- MZ/T 205 养老机构康复服务规范
- DB41/T 2671 养老护理员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公建民营养老服务机构

由政府利用财政资金、福利彩票公益金等投资建设，通过委托运营、合资合作等方式，交由社会力量运营管理，为老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务的机构。

4 基本要求

- 4.1 运营方应具有独立法人资格，具备相应的养老服务运营经验和能力，按照相关规定办理营业执照、民办非企业单位登记证书等证照，并依法取得养老机构设立许可或备案。
- 4.2 坚持以老年人中心，遵循“尊老、敬老、爱老、助老”的服务宗旨，提供优质、安全、规范的养老服务。
- 4.3 坚持优先收住“三无”“五保”、失能、失独、高龄和贫困老人的原则。
- 4.4 养老服务机构的建筑应符合 GB 50016 等相关建筑设计规范要求，具备良好的抗震、防火、防水等性能。定期对建筑设施进行检查、维护和修缮，确保设施安全、完好。
- 4.5 按照 GB 50763 的要求，设置无障碍通道、无障碍卫生间、无障碍电梯等无障碍设施，确保老年人行动方便。
- 4.6 建立健全环境卫生管理制度，配备专人负责环境卫生清扫和垃圾处理，保持养老服务机构内外环境整洁。

4.7 政府与运营方应签订规范的委托运营合同或合作协议，明确双方的权利和义务，包括服务内容、服务标准、运营期限、费用支付、设施维护、人员管理、监督考核等事项。

5 人员管理

5.1 人员配备

根据服务需求和老年人数量，合理配备管理人员、护理人员、医务人员、餐饮服务人员、保洁人员、安保人员等。其中，护理人员与生活不能自理老年人的比例不低于1:3，与生活能自理老年人的比例不低于1:10。

5.2 人员资质

5.2.1 管理人员应具备大专及以上学历，具有养老服务相关管理经验，熟悉养老服务政策法规和行业规范。

5.2.2 护理人员应经过专业培训，取得养老护理员职业资格证书或相关培训合格证书，具备相应的护理知识和技能。

5.2.3 医务人员应具有相应的执业资格证书，如医生应取得执业医师资格证书，护士应取得护士执业证书。

5.2.4 餐饮服务人员应取得健康证，具备基本的食品卫生知识和烹饪技能。

5.2.5 保洁人员、安保人员等应具备相应的岗位技能和素质要求。

5.3 人员培训

建立健全人员培训制度，按照DB41/T 2671的要求定期组织员工参加业务培训和职业道德培训，不断提高员工的业务水平和服务质量。培训内容包括养老服务政策法规、服务技能、安全知识、职业道德等方面。新入职员工应进行岗前培训，培训合格后方可上岗。

5.4 人员考核

建立员工考核评价机制，定期对员工的工作表现、服务质量、业务能力等进行考核评价。考核结果与员工的薪酬待遇、晋升晋级、奖惩等挂钩，激励员工积极工作，提高服务质量。

6 服务管理

6.1 服务内容

6.1.1 生活照料服务应符合MZ/T 171的要求，为老年人提供饮食、起居、洗漱、穿衣、如厕等日常生活照料服务。

6.1.2 康复护理服务应符合MZ/T 205的要求，根据老年人的身体状况，提供康复训练、护理服务，如康复理疗、伤口护理、管道护理等，促进老年人身体康复。

6.1.3 精神慰藉服务应关注老年人的心理健康，开展心理咨询、心理疏导、文化娱乐、节日庆祝等活动，丰富老年人的精神文化生活，缓解老年人的孤独感和焦虑感。

6.1.4 医疗保健服务应配备必要的医疗设备和药品，为老年人提供日常健康检查、疾病预防、治疗和转诊服务，保障老年人的身体健康。

6.1.5 根据老年人的需求，提供个性化服务，如助浴、助餐、代办服务等。

6.2 质量控制

建立健全服务质量控制体系，定期对服务质量进行检查、评估和改进。通过设立意见箱、开展满意度调查、召开座谈会等方式，广泛征求老年人及其家属的意见和建议，及时发现问题并加以整改，不断提高服务质量。

6.3 老年人入住管理

6.3.1 对申请入住的老年人进行全面的身体状况和生活能力评估，依据 MZ/T 039 的要求，确定老年人的护理等级和服务需求。

6.3.2 与老年人及其家属签订入住合同，明确双方的权利和义务，包括服务内容、服务标准、收费标准、违约责任等事项。为老年人建立个人档案，记录其基本信息、健康状况、服务记录等。

6.3.3 为新入住老年人提供适应性服务，帮助老年人尽快熟悉养老服务机构的环境和生活方式。定期对在住老年人进行回访，了解老年人的生活情况和服务需求，及时调整服务方案。

7 安全管理

7.1 安全制度建设

建立健全安全管理制度，包括消防安全制度、食品安全制度、设施设备安全制度、人员安全制度、突发事件应急预案等。明确安全管理责任，落实安全管理措施，确保养老服务机构安全运营。

7.2 消防安全

7.2.1 按照 GB 50016 的要求，配备齐全的消防设施设备，如火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、灭火器、疏散指示标志、应急照明等，并定期进行检查、维护和保养，确保消防设施设备正常运行。

7.2.2 定期组织员工和老年人进行消防安全知识培训和灭火应急疏散演练，提高员工和老年人的消防安全意识和应急逃生能力。

7.2.3 加强日常消防安全管理，不应在养老服务机构内使用明火、私拉乱接电线、存放易燃易爆物品等行为。定期开展消防安全检查，及时消除火灾隐患。

7.3 食品安全

7.3.1 建立食品采购索证索票制度，严格审查供应商资质，确保采购的食品符合食品安全标准。采购的食品应新鲜、卫生、无污染，严禁采购过期、变质、三无食品。

7.3.2 食品加工制作应符合食品安全操作规范，做到生熟分开、烧熟煮透。食品加工场所应保持清洁卫生，定期进行消毒。食品加工人员应取得健康证，穿戴整洁的工作衣帽，保持个人卫生。

7.3.3 食品应分类储存，隔墙离地，保持通风良好。食品储存场所应定期进行清理、消毒，防止食品变质和鼠害、虫害。

7.3.4 提供餐饮服务的养老服务机构应建立食品留样制度，对每餐食品进行留样，留样量不少于 125 g，留样时间不少于 48 h，并做好留样记录。

7.4 设施设备

7.4.1 定期对设施设备进行安全检查和维修，确保设施设备安全运行。

7.4.2 对存在安全隐患的设施设备应及时维修或更换，不应使用存在安全隐患的设施设备。

7.4.3 设施设备的操作应严格按照操作规程进行，防止因操作不当引发安全事故。

7.5 人员安全

- 7.5.1 加强对员工和老年人的安全教育，提高安全意识。
- 7.5.2 员工应遵守安全管理制度，严格按照操作规程进行操作。
- 7.5.3 对患有精神疾病、认知障碍等特殊老年人，应加强监护，防止发生意外事故。

7.6 突发事件

- 7.6.1 制定突发事件应急预案，包括火灾、地震、食物中毒、突发疾病等突发事件的应急处置措施。
- 7.6.2 定期组织应急演练，提高员工和老年人应对突发事件的能力。
- 7.6.3 发生突发事件时，应立即启动应急预案，及时进行应急处置，保障老年人的生命财产安全。

8 财务管理

8.1 制度建设

- 8.1.1 建立健全财务管理制度，包括财务预算、财务核算、财务审计、财务报告等制度。
- 8.1.2 规范财务行为，加强财务管理，确保养老机构财务安全。

8.2 资金管理

- 8.2.1 严格按照政府补贴资金的使用规定，合理使用政府补贴资金，确保资金专款专用。定期对政府补贴资金的使用情况进行审计和公示，接受政府部门和社会的监督。
- 8.2.2 按照物价部门核定的收费标准或与老年人及其家属签订的合同约定，收取服务费用。在入住价格和入住资格上应体现机构的福利性和公益性。
- 8.2.3 服务收费应公开透明，不应乱收费、变相收费等行为。
- 8.2.4 加强对捐赠资金、赞助资金等其他资金的管理，确保资金使用合法、合规。

8.3 核算审计

- 8.3.1 按照国家有关财务会计制度的规定，进行财务核算，编制财务报表，如实反映养老服务机构的财务状况和经营成果。
- 8.3.2 定期对养老服务机构的财务状况进行审计，包括内部审计和外部审计。内部审计由养老机构自行组织实施，外部审计由政府部门或委托第三方审计机构进行。审计结果应及时向政府部门和社会公布，接受监督。

9 监督与评价

9.1 监督机制

- 9.1.1 民政部门应加强对公建民营养老服务机构的日常监督管理，定期对养老服务机构的服务质量、安全管理、财务管理等情况进行检查和评估。
- 9.1.2 建立健全社会监督机制，鼓励老年人及其家属、社会公众对养老服务机构的服务质量和管理情况进行监督。
- 9.1.3 设立投诉举报电话和邮箱，及时受理投诉举报，对投诉举报内容进行调查核实，并将处理结果反馈给投诉举报人。

9.2 评价机制

- 9.2.1 民政部门应定期组织对公建民营养老服务机构的服务质量进行评价，评价内容包括服务设施、服务内容、服务质量、人员管理、安全管理、财务管理等方面。
- 9.2.2 评价结果应向社会公布，并作为政府对运营方进行考核奖惩和续签合同的重要依据。
- 9.2.3 根据评价结果，对服务质量好、运营管理规范的养老服务机构，给予表彰和奖励；对服务质量差、存在安全隐患或违规行为的养老服务机构，责令限期整改，情节严重的，依法解除合同，并追究相关责任。

参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
 - [2] 《关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施》（民发〔2024〕52号）
 - [3] 《养老机构管理办法》（民政部令第66号）
 - [4] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划（2025-2027年）》
 - [5] GB/T 29353—2012 养老机构基本规范
 - [6] MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
 - [7] MZ/T 190—2021 养老机构服务礼仪规范
 - [8] MZ/T 215—2024 养老机构设施设备配置
-