

ICS

备案号：

DB 62

甘 肃 省 地 方 标 准

DB 62/T —

虚拟养老院加盟企业及从业人员要求

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 总则	2
5 虚拟养老院加盟企业要求	11
6 虚拟养老院从业人员要求	22
附录 A 居家养老服务员资料登记表	30
附录 B.1 虚拟养老院加盟企业等级评定标准—虚拟养老院加盟企业等级表	31
附录 B.2 虚拟养老院加盟企业等级评定标准—等级要求评估分值分配表	32
附录 B.3 虚拟养老院加盟企业等级评定标准—等级要求评估分值分配表	33
附录 C 老人信息反馈及处理情况跟踪表	38
参考文献	39

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.1、附录 B.2、附录 B.3、附录 C 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。

虚拟养老院加盟企业及从业人员要求

1 范围

本标准规定了虚拟养老院的加盟企业及从业人员的术语和定义，虚拟养老院服务的种类，虚拟养老院加盟企业要求、虚拟养老院加盟企业从业人员的职业资质、能力要求。

本标准适用于虚拟养老院的加盟企业及从业人员的管理。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 18883	室内空气质量标准
GB/T 24001	环境管理体系要求及使用指南
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

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、低成本的智能化居家养老服务。

3.2 虚拟养老院加盟企业

虚拟养老院加盟企业是指在依法注册成立，自主经营，独立核算，从事家政便民、医疗服务、餐饮服务、心理慰藉等能满足老年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。

3.3 虚拟养老服务人员

具备法定劳动从业资格，经虚拟养老院考核后可从事虚拟养老服务的人员。分为：居家养老服务员、专项居家养老服务员、居家养老服务师。

3.4 居家养老服务员

居家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。

注：本标准中的居家养老服务人员服务内容为基本居家养老服务工作，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 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。

3.6 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。DB62/TXXX.4-2011《虚拟养老院系列管理标准术语与定义》中界定的虚拟养老院基本服务术语和定义适用于本标准。

4 总则

虚拟养老院通过向各类虚拟养老服务企业购买服务项目，组织各虚拟养老服务企业共同实现虚拟养老院为入院老人提供居家养老服务的目的。涉及的服务类型有：家政服务、餐厅服务、医疗服务、法律服务、心理咨询服务、临终关怀服务等。同时涉及到与上述服务有关的从业人员。为确保虚拟养老院的服务质量，本标准提出对虚拟养老服务企业和从业人员的基本要求。

4.1 职业化

虚拟养老服务人员应遵守职业道德，履行服务承诺，并掌握该职业的技能 and 知识，从而为虚拟养老院的入院老人提供职业化的服务。

实现虚拟养老服务人员职业化的途径应包括：

- (1) 培育虚拟养老服务的职业理念；
- (2) 统一虚拟养老服务人员的上岗程序；
- (3) 划分职业等级并确定各等级所要求的技能、知识、经验和服务程序；
- (4) 为虚拟养老服务人员营造良好的职业环境；
- (5) 为虚拟养老服务人员进行职业生涯设计。

4.2 社会化

虚拟养老院居家养老服务社会化的目的是充分利用社会资源，使更多的老人享受居家养老服务，以适应老龄化社会的需要，减轻子女照顾老人的负担，提高老年人的生活质量。

虚拟养老院居家养老服务业应深入社区，多渠道地为老人提供居家养老服务，主要包括：

- (1) 增加服务项目，满足不同收入阶层的老人的服务需求；
- (2) 通过网络平台等多种渠道为入院老人提供服务；
- (3) 采用全日工、小时工、住家等各种形式为入院老人提供服务。

4.3 涉及的服务类型

4.3.1 生活照料类

4.3.1.1 助洁服务

- (1) 洗漱等个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着得体、指（趾）甲清洁、长短适宜、无异味。
- (2) 定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、干燥、平整。
- (3) 饮食、如厕等应协助到位。
- (4) 保持居室整洁、物具清洁、物品摆放整齐、环境卫生，定期通风，保持室内空气新鲜，无异味。
- (5) 清洁、整理物品应事先获取服务对象或其家属同意，并于服务对象或其家属面前清洁、整理其个人物品。
- (6) 根据服务对象特殊情况整理物品（如放置常用物品于中风老年人容易拿取的位置，老年痴呆患者的物品应简洁摆放，并于存放位置加上文字或图片，方便找寻）。
- (7) 保持个人护理用具清洁及卫生，摆放有序。
- (8) 配备充足及可使用的清洁工具，使用服务对象的清洁器材和耗材时，应事先获取服务对象或其家属同意。
- (9) 遇呕吐物、血渍、排溺污物，应及时清洁消毒。
- (10) 处理炉灶及电器时，应检查是否妥善安装、运作正常。

4.3.1.2 助浴服务

助浴服务包括上门助浴和服务场所助浴。

- (1) 助浴前应进行安全提示。
- (2) 助浴过程中应有家属或其他监护人在场。
- (3) 助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，应立即停止助浴，并采取相应应急措施。
- (4) 上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风，防受凉、防烫伤。
- (5) 助浴过程中应保护老年人隐私，尊重心理需求。
- (6) 助浴过程中按需适用润肤露，选用安全环保、达标清洁用品。
- (7) 外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构。

4.3.1.3 助洗服务

- (1) 衣物卫生、整洁及妥善存放。
- (2) 分类收集衣物、被褥和尿布，污物和洁物分开放置。
- (3) 根据衣物的质地和颜色分类洗涤、晾晒。
- (4) 衣物交收及纪录应清晰。
- (5) 定期协助清洗及晾晒床单、被罩、枕巾、浴巾、被子、蚊帐、窗帘、沙发布套等家居织物。

(6) 贵重衣物应建议服务对象选择有资质的专业洗涤机构服务，并应事先获取服务对象或其家属同意，与服务对象或其家属点算清楚及签收，做到标识清楚、核对正确、按时送还，洗涤费用应实报实销。

4.3.1.4 助餐服务

- (1) 确保进餐者及协助进餐人员均有采取合适的卫生措施。
- (2) 为上肢肌肉及关节无力的服务对象提供进食辅助器材，以协助他们维持独立进食的能力。
- (3) 对被评估为有吞咽困难的服务对象，应根据医疗专业人员的喂食指导意见，并为服务对象选择质地及稀稠度适合的食物。
- (4) 针对不能自行进食的服务对象，应以合适方法与速度进行喂食。

4.3.1.5 助医服务

- (1) 确保服务对象在就医前准备好身份证、病历、诊疗卡、医保卡等证件。
- (2) 应根据服务对象的身体状况和要求规划和选择合适的往返交通路线及交通工具、助行工具。
- (3) 协助服务对象与医生的问诊交流，包括向医生表达服务对象的重要状况、协助记录医生医嘱、提醒服务对象执行医嘱、将就诊情况汇报服务对象家属及上级主管。
- (4) 遇紧急送医情况，应全程陪护服务对象办理挂号、入院、取药等手续，安抚服务对象情绪，且与服务对象家属保持沟通，直至家属到医院交接为止。

4.3.1.6 代办代购服务

代购入院老人需要的日常生活用品；代办入院老人生活中的日常琐事；与虚拟养老院相关加盟企业联系，代为办理家用电器故障维修。

- (1) 明确老人需要代购代办的具体事宜及要求，按照入院老人要求进行代购代办。
- (2) 如代购代办过程中需要发生变更时要及时与老人沟通。
- (3) 代购代办完成后给入院老人明确物品损坏与注意事项等，并得到老人认可。
- (4) 代购代办中要注意安全性、时限性、准确性、方便性。
- (5) 代办服务范围一般为日常生活事务，不包括处理重要个人物品或贵重财物。
- (6) 代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等，做到当面清点并签字。

4.3.1.7 搬运、整理服务

为入院老人进行迁居以及家庭内物品的搬运，为入院老人进行家庭内大件物品整理。

- (1) 明确老人需要搬家、搬物的具体事宜及要求，按照入院老人要求进行搬家、搬物。
- (2) 搬运过程中不能损坏物品，确保完好无损。
- (3) 搬运特殊物品要请专业人员；
- (4) 搬运、整理完毕，需得到入院老人认可。
- (5) 搬运物品要注意安全性。

4.3.1.8 接送服务

接送入院老人就医、外出参加活动等。

- (1) 明确入院老人接送需求（如：目的地、过程陪伴等）
- (2) 准时接送入院老人，入院老人要求变更时，及时与入院老人沟通。
- (3) 接送过程中确保安全性、时限性、准确性。
- (4) 入院老人安全送到目的后，应与委托人明确交接。

4.3.2 饮食服务类

4.3.2.1 集中用餐

- (1) 符合国家和本市食品安全法律法规的规定。
- (2) 尊重老年人的饮食生活民族习惯。
- (3) 注意营养、合理配餐，每周有食谱。
- (4) 提前一周为用餐老人预订膳食。
- (5) 助餐服务点应配置符合老年人特点的无障碍设施。
- (6) 送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。
- (7) 助餐服务点及送餐运输工具应有统一的虚拟养老院标识。

4.3.2.2 上门送餐

接到订餐电话后确认订餐内容。备餐过程确保食品卫生及安全，最后根据入院老人需求及时送到老人家中。

4.3.2.3 上门做餐

- (1) 及时与入院老人沟通，明确老人需求。
- (2) 制定科学、合理的食谱，采买原料并记录有关账目。
- (3) 掌握原料的清洗和加工方法，掌握制作主食和菜肴的工艺流程。正确使用厨具和炊具，并及时清洗和消毒。
- (4) 安全正确使用基本调味品。
- (5) 鉴别食品成熟性状。
- (6) 正确鉴别食品质量、妥善保存食品。
- (7) 服务结束，与入院老人及时确认。
- (8) 虚拟养老服务人员必须持证（健康证、烹调师资格证书、虚拟养老服务人员上岗证）上岗。

4.3.3 陪护照料类

4.3.3.1 老人照料

- (1) 帮助老人梳洗、穿衣。
- (2) 照料卧床老人，更换卧床老人的床单，保持干燥、清洁、定时翻身。
- (3) 帮助吞咽困难老人的喂食，能够制作适宜的食物，协助老人完成正常的饮食。
- (4) 协助老人完成大小便排泄、便器、纸尿裤的使用。

- (5) 协助老人使用轮椅拐杖等助行工具，预防意外事故的发生。
- (6) 对老人居室进行合理布置。
- (7) 为老人读报、读书。

4.3.3.2 医疗陪护

- (1) 配合医护人员完成老人的给药并保管药品。
- (2) 观察老人的液体出入量及皮肤、头发和指（趾）甲的变化、老人不舒服状况。
- (3) 用常规消毒方法对便器等常用物品进行消毒。
- (4) 合理使用热水袋、冰袋进行护理。
- (5) 正确掌握体温计的使用方法。
- (6) 进行简单的护理记录，配合医护人员完成对老年人高血压病、冠心病、中风、帕金森病、糖尿病、退行性关节炎、痛风、便秘、老年性痴呆症等常见病的护理。
- (7) 遵医嘱，帮助特殊老人进行肢体被动运动。
- (8) 协助老人使用适宜健身器材。
- (9) 对外伤出血、烫伤、噎食、摔伤等意外情况及时报告并做出初步的应急处理。

4.3.3.3 康复护理

- (1) 开展服务前及有需要时，应由专业人员评估服务对象的身体状况并制定训练计划。
- (2) 康复训练应由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。
- (3) 应告知服务对象训练的目的及安全注意事项，确保设备完好（如螺丝无松动、安全带长度合适等），确保场地安全（如检查场地通风换气、防滑、无障碍物等）。
- (4) 协助服务对象使用康复器材时，应注意观察老年人的身体、训练状况，及时给与协助、指导和鼓励，保障服务对象安全。
- (5) 对服务对象的身体情况、训练情况、效果及反馈等有文字记录，对突发事件有处理指引方案。

4.3.3.4 医疗保健

- (1) 应为服务对象建立健康档案，档案包括健康纪录、病历记录、个人药物记录尤其是否有过敏史等。
- (2) 应根据服务对象实际情况制定有针对性的预防方案，并进行基础性的防治。
- (3) 应定期评估服务对象健康状况，如常规生理指数监测（体温、血压、心率、体重等）；为有需要的服务对象提供医疗护理服务（如造口护理、引流导尿管等）；服务对象要定时服药的，应了解服务对象的药物处方，有条件的服务机构为服务对象提供储存药物，正确备药、派药或喂药等服务，并制定处理药物事故的工作程序或指引。
- (4) 应制订医疗保健突发事件处理指引方案。

4.3.4 家政便民类

4.3.4.1 常规保洁

家庭居室环境保洁，包括庭院、顶棚、护栏、地下室、车库等的保洁；家庭居室室内保洁，包括地面、墙面、门窗、隔断、厨房、卫生间、卧室、大厅、阳台等的保洁；家庭生活设施及物品保洁，包括灶具、洁具、家具、电器、工具、轮椅、衣物、窗帘等的保洁。

- (1) 明确入院老人服务要求，及时与老人沟通。
- (2) 入院老人家庭居室环境：物品摆放有序，整齐清洁，无乱放、乱挂。
- (3) 入院老人家庭居室室内：整洁美观、目测无尘、空气清新无异味、温度适宜。
- (4) 入院老人家庭生活设施与物品：整齐有序、洁净无浮尘。
- (5) 服务结束，与老人沟通确认保洁工作达到老人要求。

4.3.4.2 专项保洁

入院老人家中地板、地毯、地砖、空调、抽油烟机、煤气灶、家庭居室消毒、空气治理、病虫害防治等的专业保洁。

- (1) 明确入院老人服务要求，及时与老人沟通。
- (2) 地板打蜡：地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹，墙面、踢脚板及室内摆放物干净、无溅洒污点，打蜡均匀、薄厚适当、蜡面光亮无流痕、无黄斑、整体一致。
- (3) 地毯清洗：清洗前的吸尘工作认真全面，移动物品井然有序、回归原位无损失，重点污渍清洗干净、表面平滑。
- (4) 室内空气清新。
- (5) 居室消毒：应确定病毒种类与需消毒的物品，选择正规合适的消毒剂与消毒方法，配置有效的消毒溶液，保证足够的消毒灭菌时间，消毒结束后做好善后工作。
- (6) 居室病虫害防治：应确定害虫种类，选择合适的杀虫剂与杀虫方法，配置有效的杀虫溶液，保管好暂时未用的杀虫剂，提醒客户收藏好食物以防污染，保证足够的消毒灭菌时间，做好善后工作。
- (7) 空调、抽油烟机与煤气灶保洁：应按照专业清洁技术方案进行清洁。
- (8) 服务结束，与老人沟通确认保洁工作达到老人要求。

4.3.4.3 修门换锁

修门换锁服务执行公安部门的有关规定。

4.3.4.4 家用电力线路故障维修检查

检查老人家中供电线路是否存在安全隐患，有无破损；电器开关、插座是否安全完好；对检查出的故障点进行维修。

- (1) 与入院老人沟通，确认故障现象。
- (2) 对寻找出的故障原因与老人及时沟通，安全处理。
- (3) 服务完毕，与老人及时确认。
- (4) 作业过程中，注意安全防护，使用绝缘工具，杜绝无证（电工操作证）上岗作业。

4.3.4.5 上下水管道设备维修

检查上下水管道、阀门、水表、水咀等设施是否完好；找出故障点，更换维修水表、阀门、管道等损坏设施；疏通下水管道。

- (1) 与入院老人沟通，确认故障现象。
- (2) 对寻找出的故障原因与老人及时沟通，安全处理。
- (3) 服务完毕，与老人及时确认。
- (4) 作业过程中，注意安全防护，持证（管道工上岗证书）上岗。

4.3.5 文化娱乐类

参观各类书画作品展览会；参观博物馆或纪念馆等；组织入院老人游览公园；组织入院老人参与社区各项文化、体育、教育娱乐活动；组织入院老人参与社区治安、环境和精神文明建设活动。

- (1) 合理安排活动时长、频率，活动场地应有活动时间安排表。
- (2) 活动场所工作日每天开放 6 小时以上。
- (3) 活动场所内的物资购买、借用等应有明确记录。
- (4) 提供适合不同兴趣和能力的服务对象的活动。
- (5) 阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞等文化康乐活动不少于 5 项。
- (6) 设施设备有专人维修保养，并有相应记录。

4.3.6 心理慰藉类

4.3.6.1 心理咨询

对入院老人的情绪变化进行观察，并与老人进行心理沟通；向入院老人宣讲心理保健知识；对入院老人人际交往中存在的不和谐现象与矛盾进行分析疏导；协助解决临终入院老人的心理与社会需求；与老人进行情感交流并予以心理支持。

- (1) 耐心倾听老人倾诉。
- (2) 通过沟通和交谈了解老人心理困惑，并合理疏导。
- (3) 通过交谈，有针对性的给出温和、适宜的意见或建议。
- (4) 咨询人员要持证上岗，注意礼仪礼节及交流方式。

4.3.6.2 心理治疗

对入院老年人离退休综合症进行疏导治疗；对入院老人寂寞孤独、忧虑、恐惧、焦虑、固执、依赖、抗药、悲观等不良情绪进行疏导治疗。

- (1) 耐心倾听老人诉求。
- (2) 找到问题点，给出治疗建议。
- (3) 持续跟踪回访接受治疗的入院老人状况，并及时与其亲属沟通，科学治疗。
- (4) 咨询人员要持证上岗，注意礼仪礼节及交流方式。

4.3.6.3 精神慰藉

精神慰藉包括精神支持、情感交流、关怀访视等服务，服务形式包括陪同聊天、陪同散步等。

- (1) 每周电话问安不少于 1 次，耐心倾听，与老年人谈话每次不少于 15 分钟，有谈话记录。
- (2) 服务对象生日、传统节日应电访或上门问候。
- (3) 定期（如中国传统节日）组织志愿者关怀探视、慰问服务对象。
- (4) 在陪聊、谈心过程中应尊重服务对象的需要，语速适中，耐心、细致，不应有意打探隐私，达到心理疏导和抚慰的效果。
- (5) 为生活方式经历重大改变的服务对象（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个别心理关顾服务，以协助其适应生活方式转变

- (6) 安排服务对象与家属共同参加活动。

4.3.7 法律服务类

为入院老人进行法律法规政策宣讲；入院老人社会保障、交通事故、赡养、财产继承、婚姻、房产、医疗等方面的法律法规政策咨询；按照虚拟养老院要求为入院老人提供法律援助。

- (1) 耐心、细致倾听老人诉求。
- (2) 正确、客观、简洁地解释法律法规。
- (3) 注意沟通技巧和方法。
- (4) 咨询人员要持证上岗。

4.3.8 临终关怀类

根据老年人或亲属要求对有需求的老人开展临终关怀服务。

- (1) 应根据老年人病情及时联系、通知亲属。
- (2) 密切关注老人的情绪变化，提供相应的心理支持。
- (3) 协调老人完成未了心愿、订立遗嘱、器官捐献等法律事务。
- (4) 对已故老年人进行身体和室内环境清洁、整理及消毒。
- (5) 协助亲属整理遗物及联系相关方处理后事。
- (6) 协助委托人办理费用结算等事宜。

4.3.9 托管服务类

- (1) 配备有医疗、护理等专业人员，能提供医疗、护理等专业服务。
- (2) 原则上，临时托养一次最长不超过 7 天，且同一老人一年申请临时托养服务的次数不宜超过 4 次。
- (3) 宜与周边社区医疗机构建立联动机制，便于及时转介。

4.3.10 老年用品服务类

老年用品服务包括用品展示与咨询、租赁、回收及捐赠服务。

4.3.10.1 用品展示与咨询

- (1) 展示的用品应清楚、如实标明产品的适用人群、规格型号、特点介绍及生产和经销商联系方式等信息。

(2) 应对所有用品登记造册，妥善保管，定期核查，做好核查记录。

(3) 老年人咨询时，工作人员应耐心讲解和指导，并至少示范 2 次用品的使用方法，告知其注意事项。

4.3.10.2 租赁、回收及捐赠服务

(1) 出租的用品应符合国家质量标准，保证老年人使用安全。

(2) 租赁双方应按照合同法的规定签订租赁合同，明确双方基本信息、用品信息、租赁费用、租赁期限、违约责任等内容，保证双方的合法权益。

(3) 租赁期至的用品应统一回收、统一消毒、统一清洗，确保再次出租用品的卫生。

(4) 对于不便租借或服务点暂缺的用品，工作人员应及时联系相关用品供应商，提供转介或代购服务。

接收捐赠品或转赠捐赠品，应有捐赠、签收等文字记录。

4.3.11 安全援助服务类

安全援助包括安全设施的安裝、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。

4.3.11.1 安全防护

(1) 呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材应符合国家规定，质量完好率达 100%，其功能应符合老年人的特点和需求。

(2) 了解老年人家庭设施的安全状况，不定期检查水、气、取暖、降温等设施运行情况，排除安全隐患。

4.3.11.2 紧急呼援

(1) 定期安排紧急呼援服务公司人员上门维护终端通讯设备，保持通讯设备使用正常、线路畅通，并有相关记录。

(2) 应保持呼援平台坐席 24 小时有人值班，确保紧急呼援来电 5 秒内接听。

(3) 话务员应语音清楚、语速适中，语气镇定、有耐心。

(4) 话务员应定期接受急救知识、养老政策等有关培训。

4.3.11.3 定期上门查看，定期电话查询

(1) 定期协同有资质的专业人员检查服务对象家庭的水、电、煤气等设施运行情况，排除安全隐患，并有相关记录。

(2) 针对三无、五保、孤寡、独居、纯老（空巢）、失能（伤残）、计生特扶（含失独）、低保低收等特殊服务对象，应提供至少每三天一次的电访；针对高龄、重病、失能中的独居服务对象，应提供至少每周一次的上门探访。

4.3.11.4 适老化家居改造

(1) 改造前，应对服务对象的家居环境、房屋结构进行科学、专业的评估，并制定合理的改造方

案。

(2) 适老化家居改造应由具有资质的机构或专业人员提供服务。

(3) 发现服务对象家居存在安全隐患的，应主动告知服务对象或其家属，情况较轻的，应提出局部适老化家居改造建议；情况严重的，应及时通知相关部门并协助转移服务对象到安全的场所。

注：心理慰藉、法律服务、临终关怀、卫生医疗、饮食服务类服务从业人员参照国家关于从业人员的资格等级评定和管理。但必须同时取得由地方（县级以上）虚拟养老管理部门制发的居家养老服务人员上岗证书。

5 虚拟养老院加盟企业要求

5.1 服务形式

虚拟养老院通过向家政服务企业、餐饮服务企业、医疗服务机构、法律咨询机构、心理咨询机构等购买其服务功能中的部分服务项目，为入院老人提供居家养老服务。

虚拟养老院需与加盟企业签订服务合同，在合同中明确规定购买的各类服务形式、内容、价格、服务质量标准等要求。

5.2 法规要求

各虚拟养老院加盟企业必须遵守国家、地方、行业的相关法律法规、标准、其他要求。虚拟养老院加盟企业应按ISO9001标准要求建立质量管理体系。

5.3 资源管理

5.3.1 总则

虚拟养老院加盟企业应根据所提供服务的特点和入院老人的需求，提供必要的资源，对资源实施动态管理，定期评价资源提供的有效性，以确保服务质量，增强顾客满意度，主要包括：人力资源；财务资源；基础设施；信息资源；安全与应急预案；环境保护。

5.3.2 人力资源

5.3.2.1 总则

虚拟养老院加盟企业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，从而充分调动员工的工作积极性，增强员工的满意程度。

为确保入院老人的人身和财产的安全，虚拟养老院加盟企业还应加强居家养老服务员的来源管理以及制定统一的居家养老服务员的上岗程序。

5.3.2.2 居家养老服务员的来源管理

虚拟养老院加盟企业应对居家养老服务员提供的身份证明材料进行核实，可以采取致函给当地政府或居住辖区派出所的方式。

身份证应是证明居家养老服务员身份的主要材料。

证明材料还宜包括户口簿和居委会（或村委会）证明。

居家养老服务员应填写《居家养老服务员资料登记表》，参见附录A。

5.3.2.3 居家养老服务员的上岗程序

虚拟养老院的居家养老服务是一种直接进入家庭的服务,这种服务直接关系到入院老人的财产安全和人身安全,为确保向入院老人提供安全可靠的服务,虚拟养老院加盟企业应建立相应的安全机制并制定严格的居家养老服务员上岗程序,主要包括:

- (1) 核实居家养老服务员提供的身份证明材料;
- (2) 居家养老服务员上岗前经过系统的培训并取得合格证书;
- (3) 居家养老服务员上岗前进行体检并取得相关的健康证明;
- (4) 居家养老服务员上岗前取得公安机关出具的无犯罪记录证明。

5.3.2.3.1 居家养老服务员上岗前进行体检的内容

居家养老服务员上岗前进行体检时,应主要包括:

- (1) 呼吸道传染病检查;
- (2) 肠道传染病检查;
- (3) 病毒性肝炎检查;
- (4) 各种皮肤病检查;
- (5) 各种性病检查。

5.3.2.3.2 居家养老服务员上岗胸牌及派工单的要求

居家养老服务员在上门服务时应携带统一印制的派工单,以及身份证、工作证和健康证等身份证明材料,提供一次性或计时服务的居家养老服务员还应佩戴统一的胸牌。

(1) 虚拟养老院加盟企业应为居家养老服务员制作统一的胸牌,胸牌的内容包括:

- a. 虚拟养老院加盟企业的名称。
- b. 居家养老服务员的姓名、照片和等级。

(2) 虚拟养老院加盟企业应印制统一的派工单,派工单上的内容包括:

- a. 居家养老服务员的姓名或工号。
- b. 居家养老服务员进出入院老人家庭的时间。
- c. 入院老人的家庭住址和联系方式。
- d. 服务的内容。
- e. 入院老人的要求。

5.3.2.3.3 居家养老服务人员资质

- (1) 提供老年医疗诊疗的人员应由执业医师担任;
- (2) 提供老年医疗护理的人员应由注册护士担任;
- (3) 提供老年康复治疗的人员应由康复治疗师担任;
- (4) 提供老年教育服务应聘请各类专业人员担任;
- (5) 提供老年心理/精神支持服务的人员应由心理治疗师、医护人员或社会工作者担任;

- (6) 提供老年膳食服务的人员应由持有健康证的营养师、厨师和其他膳食服务人员担任；
- (7) 提供老年生活照料服务的人员宜由养老护理员担任；
- (8) 提供老年休闲娱乐服务的人员宜由社会工作者、养老护理员担任；
- (9) 提供老年陪同就医服务的人员宜由社会工作者、养老护理员担任；
- (10) 提供老年临终安宁服务的人员宜由医师、护士、养老护理员和社会工作者担任。

5.3.2.3.4 虚拟养老院管理人员要求

- (1) 持续关注老年人生理、心理需求,学习先进的管理理念和方法,不断提高管理技能。
- (2) 核实服务人员提供的身份证明、培训合格证书和体检健康证明,并与其签订用工协议。
- (3) 对管理范围内的老年人进行摸底调查和评估,收集老年人反馈信息并定期回访,作好工作记录。
- (4) 定期进行安全管理检查,及时发现问题,解决问题,做好巡检记录。
- (5) 确保各项活动的正常开展。根据老年人的实际需求,培育、开发、整合社会资源,增设服务项目,协调组织开展特色为老服务
- (6) 做好虚拟养老服务工作的宣传与咨询。
- (7) 及时总结虚拟养老服务工作中的经验及问题,提高服务质量和水平。

5.3.3 财务资源

虚拟养老院加盟企业应根据发展方向确定资金需求,制定严密、科学的财务管理制度,高效率的筹集与运用资金,从而保障组织的偿债能力、营运能力和盈利能力。

5.3.4 基础设施

为确保服务质量,虚拟养老院加盟企业应提供并维护相应的基础设施,如搬迁或停业应及时通告虚拟养老院。

本标准所指的基础设施主要包括:

- (1) 相对稳定的办公场所和必要的办公设备(例如:房间、服务台、电脑、电话、医疗设施、餐饮设施等);
- (2) 为入院老人提供服务的工具和设备。
- (3) 计算机设备应保证交换信息和设备的安全,配备防火墙等防止外部入侵,保护入院老人个人隐私。

5.3.5 信息网络资源

虚拟养老院建立的信息平台应和各虚拟养老服务企业联网,形成一个信息共享网络。及时获取入院老人的服务需求及变化,并通过信息网络迅速传达至有关加盟企业。加盟企业为入院老人提供快捷、方便的服务,并及时将服务信息反馈至虚拟养老院,同时应能进行服务质量跟踪和投诉处理,并保存记录。

5.3.5.1 运营机构要求

(1) 具备《增值电信业务经营许可证》等相关资质证书,符合《中华人民共和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》等法律、法规和规章规定的其他条件。

(2) 应具有与服务内容和规模相适应的资金、固定经营场所、工作设备和工作人员。经营场所必须符合国家有关环境、安全、卫生等方面的要求。

(3) 应具有支撑信息平台运行的安全可靠的信息基础设施,包括服务器、数据库、网络等,并保证设施正常运行。

(4) 具有覆盖要求服务区域范围的虚拟养老服务呼叫中心及其技术支持平台,呼叫中心应设置10位以上工作人员,提供每天24小时电话、网络受理服务,确保服务接通率不低于90%。

(5) 在有需要的情况下建立呼叫分中心和远程坐席。

(6) 遵循统一的业务、技术、数据标准规范,实现与业务主管部门系统之间的数据交互、业务协作。

(7) 计算机设备应保证交换信息和数据的安全配备防火墙等设备防止外部入侵

5.3.5.2 技术要求

(1) 应具备与信息平台经营管理要求相适应的软件系统、操作系统、管理系统、数据库系统、安全系统、数据备份与恢复系统及其他集成系统。

(2) 应用系统必须设计严密、模式清晰、流程顺畅控制风险所有闭环运作流程均需要在系统内留下操作痕迹。

(3) 须通过合法的途径取得独立的固定网址,网站必须按照IP地址备案的要求以电子形式报备IP地址信息,并将备案信息刊登在网站首页下方。

(4) 应充分保障信息平台的运营安全及合法性,符合《信息安全等级保护管理办法》的有关规定,包括硬件和软件的兼容性、软件设计安全、数据安全等。

5.3.6 安全与应急预案

虚拟养老院加盟企业应该确保虚拟养老服务人员在工作过程中的人身和财产安全。必要时,配备必要的劳动保护用品。通过派工单或者协议,明确约定企业、虚拟养老服务人员、入院老人三方的责任和义务。

虚拟养老院加盟企业应建立应急预案,并对应急预案进行演练。

安全应急预案涉及的范围可包括:入院老人突发疾病;入院老人被盗;火灾、爆炸;摔倒、高空坠落;虚拟养老服务人员受到伤害等。具体包括:

(1) 紧急救助

老年人通过智能终端发出呼叫信号后,信息平台可直接与该老年人、120、社区医生、老人亲属、结对社工等进行多方通话。

(2) 安全定位

信息平台可准确显示配有智能终端的老年人所在的具体地理位置。

(3) 智能报警

针对装有家庭监控装置或申请电子围栏服务的老年人,信息平台一旦检测到有意外情况或越出围栏,将通过短信、电话、手机APP等形式把预警信息告知老年人制定的联系人。

(4) 信息咨询

为入院老人提供社会公共服务、法规政策、法律援助、医院挂号等方面信息的咨询服务。

5.3.7 环境保护

虚拟养老服务企业应注重环境保护，遵守国家有关环境保护的法律法规，提高员工的环保意识，并体现在服务工作中。

5.4 文件要求

5.4.1 总则

虚拟养老院加盟企业应根据自身发展战略、服务特点、员工素质建立内部管理制度，并形成相应的文件，作为组织管理的依据。宜按 ISO9001 质量管理体系要求建立文件管理体系。

虚拟养老院加盟企业还应明确文件控制要求，主要包括：

- (1) 在编制文件应与组织的性质、规模、服务内容相适应，确保其充分性与适宜性；
- (2) 最高管理者要掌握了解文件的要求，并将文件要求传达至各相关岗位，组织员工学习并掌握；
- (3) 如文件发生变更，及时通知相关人员，并重新学习和掌握，现场保持使用有效版本文件。

5.4.2 记录管理

5.4.2.1 记录的范围

虚拟养老院加盟企业应将管理过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、储存，形成统一的记录档案，作为其经营管理的主要依据。

各项记录的内容应真实、详细、字迹清晰，应分类保存、易于查询，记录必须具有可追溯性，至少应包括：

医疗卫生机构：入院老人的病历档案、处方等。

餐厅服务机构：三个月内的入院老人的配餐食谱、四十八小时内的食品留样样本等。

心理咨询机构：入院老人的心理咨询记录。

法律咨询机构：入院老人的法律咨询记录。

临终关怀机构：入院老人的临终关怀记录。

家政服务机构：虚拟养老服务人员资料登记表、身份证明材料、健康证明材料、人员培训证明材料。

- (1) 入院老人服务信息登记表、入院老人信息反馈及处理情况跟踪表、入院老人投诉处理表。
- (2) 虚拟养老服务人员的奖惩记录、考核评价、晋级记录等。

5.4.2.2 记录的收集、整理与保存

(1) 虚拟养老院加盟企业要对记录的收集、整理、存档作出明确规定，要有专人负责此项工作，使虚拟养老院的入院老人所得到的服务都有有效的记录，确保发生争议时服务企业能提供有效的证据。

(2) 收集的记录应分类归档，整理档案的过程中，每份档案宜留有余地，以备随时补充和更新资料。

a. 严禁修改记录，涂改处应有涂改人的签章，否则视为该记录无效。

- b. 电子文档可作为记录保存，但需授权保管，以防擅自修改，确保记录的真实性。
- c. 各虚拟养老院加盟企业应规定记录的保存期限，有些记录需随入院老人终生保存。
- d. 虚拟养老院有权调阅各服务企业保存的与虚拟养老院服务相关的记录。适宜时，加盟企业宜建立档案管理的数据库，便于记录的查询。
- e. 虚拟养老院加盟企业与入院老人签订的服务合同、虚拟养老院派发的服务工单，以及加盟企业与聘用员工签订的劳务合同等均属于记录，是确保入院老人、虚拟养老院加盟企业以及居家养老服务人员合法权益以及解决劳动纠纷的主要依据应予以保存。

5.5 虚拟养老院加盟企业分等级管理

5.5.1 总则

虚拟养老院加盟企业分为三个等级，即一级虚拟养老院加盟企业；二级虚拟养老院加盟企业；三级虚拟养老院加盟企业。最高级为一级。

5.5.2 等级评定原则

5.5.2.1 服务质量第一原则

以服务质量做为等级评定的首要条件，塑造虚拟养老院质量第一形象。

5.5.2.2 社会效益与经济效益并重原则

应处理好经济效益与社会效益的关系，处理好虚拟养老院加盟企业与入院老人、员工、虚拟养老院之间的利益关系。

5.5.2.3 公开、公平、公正原则

若有违规现象，一经证实，取消违规虚拟养老服务机构的参评资格。

5.5.2.4 定级标准

定级指标分为硬性指标和评价指标。

硬性指标详见附录表 B.1。

评价指标详见附录表 B.2、B.3。

按照企业在各项指标的得分综合评定其等级：

一级虚拟养老院加盟企业（AAA）：综合得分在 250—300 分。

二级虚拟养老院加盟企业（AA）：综合得分 200—249 分。

三级虚拟养老院加盟企业（A）：综合得分 180—199 分。

5.5.2.5 动态发展原则

等级评定每三年一次，动态发展，不搞终身制。

5.5.3 等级评定的组织

5.5.3.1 组织机构

由民政、老龄委员会组织成立虚拟养老服务行业协会，下设虚拟养老院加盟企业等级评定委员会办公室；等级评委会设组长，副组长各1名，委员若干名。成员由虚拟养老服务行业协会代表，专家学者、消费者协会代表、老年人代表，民政、老龄等相关部门人员组成。

5.5.3.2 机构职责

等级评定委员会采用组长负责制，由组长组织评定并发布评定的相关信息；等级评定委员会办公室负责受理虚拟养老院加盟企业提交的自评报告与申请材料，并经整理后向等级评定委员会提交相关的材料和清单。

5.5.3.3 等级评定方法和过程

(1) 等级评定委员会办公室发出进行虚拟养老院加盟企业等级评定通知，由各虚拟养老院加盟企业自行提出申请并提交自评报告。报告应实事求是，如有弄虚作假，取消参评资格。

(2) 等级评定委员会组织有关成员，按照等级评定原则和等级评定标准进行评定。

(3) 公示评定结果，时间为七天，并接受监督。如无异议，由县级民政部门、老龄委员会组织成立虚拟养老服务行业协会联合授予虚拟养老院加盟企业等级铭牌和证书。

(4) 二级、三级虚拟养老院加盟企业第一次评审，可由评定委员会评定合格后产生，一级虚拟养老院加盟企业需要在连续两年评为二级虚拟养老院加盟企业的基础上经评定合格后产生。

5.6 虚拟养老院加盟企业内部管理人员的资质

5.6.1 受教育程度及资质

(1) 不同性质的虚拟养老院加盟企业分别执行国家对从业人员的教育程度及资质的要求，必要时应获得执业资格证书。虚拟养老院加盟企业内部的管理者应具备高中以上文化程度。

(2) 不同的虚拟养老院加盟企业其内部管理人员的资质要求不同，如有国家标准要求的（如：医护人员、厨师、律师等）执行国家标准。没有国家标准要求的应制定企业自己的标准。

5.6.2 道德规范

(1) 从事虚拟养老院服务的企业内部管理人员的道德规范应包括：

(2) 遵守社会公德；

(3) 尊重入院老人和虚拟养老服务人员；

(4) 严格履行服务承诺；

(5) 向入院老人及虚拟养老服务人员提供真实可靠的信息；

(6) 对入院老人和虚拟养老服务人员的个人隐私保密。

5.6.3 服务技能

(1) 虚拟养老院加盟企业内部的管理人员担负着管理各类虚拟养老服务人员以及为入院老人提供服务的双重任务，代表服务企业的形象，是入院老人与虚拟养老服务人员沟通的桥梁，其服务技能直接影响虚拟养老院的服务状况。

(2) 虚拟养老院加盟企业内部的管理人员应关注入院老人的需求，学习先进的管理理念和方法，不断提高服务技能，主要包括：

- a. 具备解释相关法律、法规及虚拟养老院、虚拟养老服务企业内部规章制度的能力；
- b. 掌握社会学、心理学、法学、家政学等知识；
- c. 掌握现代经营管理的策略和手段；
- d. 掌握计算机办公软件的操作方法，并进行虚拟养老服务企业内部的网络维护与管理；
- e. 掌握与入院老人接触时的礼仪、礼节；
- f. 掌握与入院老人和虚拟养老服务人员的沟通技巧。

5.7 培训

5.7.1 总则

建立培训制度的目的在于保证虚拟养老院居家养老服务的职业化进程，引导培训对象将虚拟养老院居家养老服务视为一种职业，具备该职业所需的道德规范、知识以及技能。

5.7.2 培训的对象

- (1) 居 家 养 老 服 务 中 心 (站) 工 作 人 员 ；
- (2) 虚 拟 养 老 院 内 部 工 作 人 员 ；
- (3) 养老服务志愿者(义工)；
- (4) 虚 拟 养 老 院 加 盟 企 业 内 部 人 员 ；
- (5) 与养老服务相关的其他人员。

5.7.3 培训的标准

(1) 每一个虚拟养老院加盟企业每年应制定完善的培训计划，自己培训或依托社会培训机构进行培训，以确保培训质量，全面提高虚拟养老服务人员综合素质。

(2) 不同的虚拟养老服务企业其内部管理人员的培训要求不同，如有国家标准要求的（如：医护人员、厨师、律师等）执行国家标准。没有国家标准要求的应制定企业自己的培训标准。

5.7.4 培训要求

(1) 民政部门、虚拟养老服务行业协会应对虚拟养老服务企业的培训工作进行监管。

(2) 不同的虚拟养老服务企业应针对自己提供的不同的服务内容确定培训内容、培训方式、培训时间、培训师资以及培训效果的评价方法并保存培训记录。

(3) 对虚拟养老服务人员的培训时间多以短期培训为主，按照不同的培训内容，培训时间宜划分为：

- a. 岗前培训时间不少于 3 天；
- b. 岗中培训时间不少于 10 天；
- c. 等级培训时间不少于 20 天。

5.7.5 培训方式

(1) 岗前培训：对新参加养老服务工作人员，要结合就业岗位实际要求，通过集中培训、以师带徒等形式开展岗前培训。

(2) 委托培训：委托培训机构对居家养老服务机构的管理人员和从业人员开展岗前和在岗的技能提升培训。

(3) 上门辅导：根据服务对象实际，由专业人员有针对性地传授养老服务技能。

(4) 以会代培：召开工作会、座谈会、研讨会等形式，学习养老服务政策理论、交流工作经验、研究解决问题和困难，提升养老服务队伍整体水平。

(5) 以赛代培：定期举办各类养老服务知识竞赛、护理技能比赛等，并将比赛结果与激励措施挂钩，培育一批高水平的养老服务人才。

5.7.6 培 训 内 容

- (1) 学习养老相关法律、法规及内部规章制度。
- (2) 学习基本急救、医疗、火灾防护知识。
- (3) 学习社会学、心理学、老年人护理等知识。
- (4) 学习养老服务操作技能，满足工作需求。
- (5) 学习其他专业知识，掌握与老年人的沟通技巧，提高服务技能。

5.8 内部沟通

5.8.1 内部沟通的内容

虚拟养老院加盟企业的最高管理者应确保组织内部进行经常性的沟通，以提高服务质量，增强组织的凝聚力。包括：

- (1) 组织的价值观、发展方向和绩效目标；
- (2) 入院老人对服务技能、服务程序、服务质量等方面的要求；
- (3) 虚拟养老服务人员和组织内部从业人员对组织的要求；
- (4) 最高管理者对虚拟养老服务人员和组织内部从业人员的要求；
- (5) 组织内部各层次、职能之间的相关要求及信息。

5.8.2 内部沟通的方式

虚拟养老院加盟企业的最高管理者宜采用多种方式进行内部沟通，主要包括：

- (1) 定期召开会议；
- (2) 布告栏和内部刊物；
- (3) 声像资料；
- (4) 网上发布；
- (6) 发放调查问卷。

5.8.3 信息共享

虚拟养老院加盟企业应制定相关的程序或规定以保证组织内部的信息共享,并采取措施保护入院老人的隐私。

5.9 与入院老人的沟通

与入院老人进行有效沟通是虚拟养老院加盟企业改进服务质量的关键,有效的沟通直接影响入院老人的心理感受,加盟企业和虚拟养老服务人员宜采取各种措施及时与入院老人进行沟通,以了解入院老人对服务的要求以及入院老人的满意程度。

5.9.1 沟通的方式

- (1) 虚拟养老服务人员为入院老人提供服务过程中询问入院老人的满意程度;
- (2) 入院老人通过回访、电话、信函等形式反馈的信息;
- (3) 虚拟养老院加盟企业通过电话回访、发放调查问卷或到入院老人家中调查等方式了解入院老人的需求。

5.9.2 沟通的内容

用于沟通的语言应简单明了,通俗易懂,真实可信,并充分考虑入院老人潜在的需求。

虚拟养老院加盟企业应当向入院老人提供组织及其从业人员的准确信息(例如:组织的办公地点、营业时间、沟通方式),以确保入院老人及时与组织取得联系,并使服务满足其预期要求。

沟通获得的有效信息应记录并保存。

5.10 入院老人满意度的评价

5.10.1 总则

为持续保持、改进虚拟养老院的为老服务形象,虚拟养老院加盟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。虚拟养老院加盟企业应通过测量入院老人满意度,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。

5.10.2 入院老人满意度信息的收集方法

虚拟养老院加盟企业应收集入院老人满意度信息,收集的方法基本包括:

- (1) 向入院老人发放问卷调查表;
- (2) 记录入院老人的投诉;
- (3) 直接与入院老人沟通;
- (4) 收集各种媒体的报告;
- (5) 收集虚拟养老院反馈的信息。

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。

5.10.3 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：

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

5.11 回访服务

5.11.1 回访的内容

虚拟养老院加盟企业应通过回访服务来跟踪虚拟养老服务人员的服务质量，以便及时制定相应的改进措施，增强顾客满意。

虚拟养老院加盟企业还应通过回访服务来了解居家养老服务人员的工作和生活情况，为其解决实际困难，并进行相应的心理疏导，以增强虚拟养老服务人员的满意程度。

5.11.2 回访的方式

虚拟养老院和虚拟养老院加盟企业均宜采取多种方式跟踪服务质量，主要包括：

- (1) 电话回访；
- (2) 向入院老人发放调查问卷；
- (3) 到入院老人家中回访。

5.11.3 回访结果的处理方法

虚拟养老院、虚拟养老服务企业对入院老人提出的有关服务方面的问题应在24小时之内予以回复，并填写《老人信息反馈及处理情况跟踪表》（详见附录C）。

对于优秀的虚拟养老服务人员，宜制定相应的奖励或晋级措施，工资与服务等级相关。

对于不合格的虚拟养老服务人员，根据情节的严重程度宜采取以下措施：

- (1) 批评告诫
- (2) 进行再培训，以提高其服务技能；
- (3) 降低其职业等级；
- (4) 解除劳动合同，不再继续雇用。

附录C给出了《老人信息反馈及处理情况跟踪表》的基本格式和内容。

5.12 服务质量投诉处理程序

入院老人对虚拟养老院加盟企业所提供的服务不满意提出投诉时，首先由虚拟养老院加盟企业现场处理。处理后入院老人仍然不接受处理结果的，由虚拟养老院进行处理，虚拟养老院的院长对服务过程的投诉，经入院老人同意，有让步使用、放行或接收的批准权。

投诉处理的结果应予以记录并保存。

5.13 服务质量改进

5.13.1 信息反馈

(1) 信息平台应当提供服务质量信息反馈的渠道,主要包括网络、电话、信函等形式。

(2) 应做好如下记录: 反馈人的姓名、地址和联系方式 反馈的主要内容、情况,改进意见和建议。

5.13.2 信息处理

(1) 应制定信息处理表格,对反馈信息进行统计分析

(2) 应对投诉信息进行分析并按照服务承诺进行处理。投诉处理时限应不超过三个工作日。

5.13.3 持续改进

信息平台应根据评价过程中发现的问题与建议,及时改进,不断提高服务质量,满足需求。

6 虚拟养老院加盟企业从业人员要求

本条款仅对虚拟养老院加盟的从业人员提出资质、能力要求,其他类型的从业人员资质、能力要求按现行国家标准或行业标准执行。

6.1 道德规范

虚拟养老院加盟企业从业人员应诚实守信,并确保入院老人家庭财产的安全,基本要求如下:

- (1) 遵守法律法规,遵守社会公德,尊老、爱老、敬老、助老;
- (2) 履行服务承诺;
- (3) 尊重入院老人的生活习惯;
- (4) 对入院老人家庭的隐私保密;
- (5) 保障入院老人家庭财产的安全。

6.2 基本服务及基本知识

6.2.1 基本服务

(1) 智能派单服务:根据虚拟养老院派发的服务工单上门为入院老人提供服务,受理、派单、处置、督办、回访等闭环运作流程均需要在系统内留下操作痕迹,月底根据工单结算服务费用。

(2) 住家服务:根据虚拟养老院派发的服务工单,按合同规定的工作内容与工作时间,以居住在入院老人家为基本形式,为入院老人提供家庭生活照料相关内容的服务,按月计酬。

6.2.2 基本知识

居家养老服务人员应具备一定的法律知识、安全知识和卫生知识,以确保入院老人及自身生命和财产的安全。

6.3 工作态度

虚拟养老院加盟企业从业人员应端正工作态度,较差的工作态度是造成入院老人投诉的主要原因。虚拟养老院加盟企业从业人员的工作态度应满足以下要求:

- (1) 对所从事的工作和所作的决定负责；
- (2) 使用规范的服务用语；
- (3) 关注入院老人的需求；
- (4) 服务行为符合虚拟养老院的规范、程序、管理标准；
- (5) 积极参加培训和学习，努力提升自身素质与服务技能水平。

6.4 虚拟养老院加盟企业从业人员职业等级划分的原则

6.4.1 总则

虚拟养老院加盟企业从业人员职业等级划分的目的在于加强对居家养老服务人员的管理，提高虚拟养老院加盟企业从业人员的职业能力和服务水平。划分依据应包括：

- (1) 受教育程度；
- (2) 培训期限；
- (3) 从业经验；
- (4) 服务技能。

6.4.1.1 虚拟养老院加盟企业从业人员的资格分类

虚拟养老从业人员资格分为居家养老服务员、专项居家养老服务员和居家养老服务师。

(1) 居家养老服务员可分为三级：初级居家养老服务员、中级居家养老服务员、高级居家养老服务员。

(2) 专项居家养老服务员不分级，根据所服务的年限和服务评价进行考评，考评分为三个星级，分别为一星级专项居家养老服务员、二星级专项居家养老服务员、三星级专项居家养老服务员，三星级为最高。

6.4.2 初级居家养老服务员

6.4.2.1 应具备的条件

- (1) 初中以上文化程度或在本职业连续工作半年以上；
- (2) 接受正规培训达到90标准学时以上；
- (3) 掌握基本服务技能。

基本服务技能符合6.5的规定。

6.4.2.2 服务内容

(1) 掌握居室清洁的程序和方法，能够正确的清扫地面，厨房和卫生间及清洁家用电器和室内玻璃。

(2) 掌握老年人生理特点，能够协助老人完成口腔清洁、修剪指（趾）甲、洗头洗澡，更换衣物等个人为生的清理。

- (3) 掌握衣物洗烫的一般方法，帮助老人整理洗烫衣物。
- (4) 掌握一般家庭餐的制作知识，能够烹制适宜的饭菜。

- (5) 能够帮助老人采购日常用品。
- (6) 了解观察老人的心理, 生理变化, 与其进行必要的沟通交流。

6.4.3 中级居家养老服务员

6.4.3.1 应具备的条件

- (1) 高中以上文化程度或在取得初级家政服务员职业资格后在本职业连续工作1年以上;
- (2) 接受正规培训达到120标准学时以上, 并在接受培训后在本职业连续工作1年以上;
- (3) 掌握基本服务技能和一定的专业服务技能。

专业服务技能符合6.6的规定。

6.4.3.2 服务内容

中级居家养老服务员的的服务除了初级居家养老服务员的的服务内容外, 还应掌握:

- (1) 能够照料卧床老人, 更换卧床老人的床单, 预防褥疮。
- (2) 掌握吞咽困难老人的喂食方法, 能够制作适宜的食物, 协助老人完成正常的饮食。
- (3) 掌握协助老人大小便排泄和便器、纸尿裤的基本使用方法, 能够协助老人正常排泄和清洁卫生。
- (4) 掌握轮椅拐杖等助行工具的应用和操作, 预防以外事故的一般常识。
- (5) 能够对老人居室进行合理布置。

6.4.4 高级居家养老服务员

6.4.4.1 应具备的条件

- (1) 大专以上文化程度或在取得中级家政服务员职业资格后在本职业连续工作2年以上;
- (2) 接受正规培训达到300标准学时以上, 并在接受培训后在本职业连续工作2年以上;
- (3) 掌握基本服务技能和一定的专业服务技能, 并能指导和培训初、中级家政服务员。

6.4.4.2 服务内容

高级居家养老服务员的的服务除了中级居家养老服务员的的服务内容外, 还应掌握:

- (1) 能够帮助老人疏导生活、心理、生理等方面遇到的问题, 并给出合理建议和意见。
- (2) 能够帮助老人管理家庭物品, 提出理财建议和意见;
- (3) 能够帮助建立老人家庭健康档案, 对老人所用药物进行记载;
- (4) 能够根据老人身体情况给出膳食建议, 并制作营养餐。

6.4.5 专项居家养老服务员

6.4.5.1 应具备的条件

- (1) 初中以上文化程度或在本职业连续工作半年以上;
- (2) 接受正规培训达到90标准学时以上;
- (3) 掌握本标准6.6服务技能。

6.4.5.2 星级评定

(1) 专项居家养老员证书，从事本职工作1年以上，老人服务满意度达85%以上（年平均服务时间超过300小时）评定为一星级专项居家养老服务员。

(2) 从事本职工作2年以上，评定为一星级专项居家养老服务员，满意度达90%以上（年平均服务时间超过400小时）评定为二星级专项居家养老服务员。

(3) 从事本职工作3年以上，评定为二星级专项居家养老服务员，满意度达95%以上（年平均服务时间超过500小时）评定为三星级专项居家养老服务员。

6.5 基本服务技能

6.5.1 家庭礼仪

居家养老服务员应通过学习相关的礼仪知识，遵照一定的礼仪程序，进行日常人际交往，并做到衣着整洁、语言得体、举止端庄，以达到建立和谐人际关系的目的。

6.5.1.1 基本技能

- (1) 运用日常交际礼节待人接物；
- (2) 与不同年龄、性别的人和谐相处。

6.5.1.2 基本知识

- (1) 日常礼貌用语；
- (2) 正确的坐姿、站姿、走姿、表情和手势；
- (3) 我国少数民族的生活习俗；
- (4) 我国主要宗教的基本礼仪与习俗；
- (5) 我国主要传统节日的习俗。

6.5.2 制作家庭餐

居家养老服务员应掌握制作家庭餐的基本方法，以完成家庭餐主食和菜肴的制作，并根据相关营养学知识制定食谱，以达到平衡膳食的目的。

6.5.2.1 基本技能

- (1) 制定科学、合理的食谱；
- (2) 采买原料并记录有关账目；
- (3) 掌握原料的清洗和加工方法；
- (4) 掌握制作主食和菜肴的工艺流程；
- (5) 正确使用厨具和炊具，并及时清洗和消毒。

6.5.2.2 基本知识

- (1) 基本调味品的特性和用途；
- (2) 食品成熟性状比的鉴别；
- (3) 食品质量的鉴别和保管知识；
- (4) 营养学的基本知识。

6.5.3 家庭保洁

居家养老服务员应根据不同的保洁对象选择恰当的工具和材料，进行家庭保洁，从而为顾客提供整洁、美观、舒适的生活环境。

6.5.3.1 基本技能

- (1) 入院老人家庭装修后进行首次清洁与保养；
- (2) 居室日常整理、清洁、消毒、保养；
- (3) 根据虫害的特征购买相应的药品在居室内投放；
- (4) 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒卫生间；
- (5) 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒厨房。

6.5.3.2 基本知识

- (1) 不同质地地面的清洁和保养知识；
- (2) 不同质地家具的清洁和保养知识；
- (3) 清洁剂的性能和使用方法；
- (4) 主要的消毒方法。

6.5.4 衣物的清洗与保养

居家养老服务员应掌握不同材质衣物和鞋类的鉴别方法，进行分类清洗与保养。

6.5.4.1 基本知识

- (1) 不同材质的衣物和鞋类的鉴别方法；
- (2) 洗涤剂的性能和用途；
- (3) 衣物上洗涤标志的鉴别。

6.5.5 老年人陪护

居家养老服务员应根据老年人的生理和心理特点，照顾老年人的饮食和起居，协调其心理状态，为老年人营造温馨的生活环境。

6.5.5.1 基本技能

- (1) 科学、合理调配膳食；
- (2) 老年人起居的安全陪护；
- (3) 协助入院老人进行心理调适；
- (4) 常见病的预防和陪护。

6.5.5.2 基本知识

- (1) 膳食调配的原则；
- (2) 安全陪护知识；
- (3) 老年人的心理特点；
- (4) 常见病的基本陪护知识；

- (5) 突发病的症状与应对措施；
- (6) 轻微外伤、烫伤和烧伤的鉴别及应对措施。

6.6 专项居家养老服务员技能

6.6.1 病人护理

专项居家养老服务员应根据病人的病情、医嘱及心理特点，照顾其饮食和起居，并选用恰当的医疗器械进行护理，为病人创造清洁、舒适、安全的休养环境。

6.6.1.1 基本技能

- (1) 掌握制作流食和半流食的方法；
- (2) 协助病人进食、进水；
- (3) 病人的卫生护理；
- (4) 协助病人调节情绪；
- (5) 掌握基本医疗器械（例如：体温计、氧气袋）的操作方法；
- (6) 掌握基本的医疗护理技术（例如：热敷、冷敷）。

6.6.1.2 基本知识

- (1) 病人的饮食特点；
- (2) 病人的心理特点；
- (3) 常见病的症状和应对措施；
- (4) 常见医疗器械的使用方法；
- (5) 常见的急救措施；
- (6) 传染病的预防知识。

6.6.2 宠物养护

专项服务员应根据宠物顾客的要求和生活习性，照顾其日常生活，并做好自身的安全防护。

6.6.2.1 基本技能

- (1) 日常养护（例如：喂食、洗澡、修剪指甲）；
- (2) 识别宠物常见病的症状并采取相应的预防措施；
- (3) 护理生病的宠物；
- (4) 行为训练（例如：定点排便、着装）。

6.6.2.2 基本知识

- (1) 宠物的生活习性；
- (2) 条件反射定律；
- (3) 安全防护知识。

6.6.3 家庭绿化

家政服务员应根据花卉的固有特性，选择恰当的养殖方法，并结合美学原理和顾客的爱好对花卉进行插制，为顾客提供一个清新、优雅的家庭环境。

6.6.3.1 基本技能

- (1) 常见花卉的日常养护（例如：浇水、施肥、修剪枝叶）；
- (2) 花卉病虫害的防治；
- (3) 插制及摆放花卉。

6.6.3.2 基本知识

- (1) 花卉生长的基本条件；
- (2) 花卉的养殖方法；
- (3) 家居生活中的美学知识。

6.6.4 家庭宴请和聚会

专项居家养老服务人员应通过学习相关的礼仪知识，为入院老人提供各种社交场合中仪容仪表的咨询服务，并协助老人有效地开展对外联络，安排家庭宴请和聚会。

6.6.4.1 基本技能

- (1) 根据不同场合对服装的要求为自己或顾客选择服装；
- (2) 根据不同场合为自己或协助顾客化妆；
- (3) 根据顾客的要求完成家庭宴请和聚会的筹备工作；
- (4) 根据相关礼仪知识完成家庭宴请和聚会的招待服务。

6.6.4.2 基本知识

- (1) 宴请服务的礼仪知识；
- (2) 各种社交场合中服装的搭配方法；
- (3) 各种社交场合中的化妆技巧；
- (4) 社交的基本礼节；
- (5) 涉外交往的注意事项。

6.6.5 家庭日常维修

专项居家养老服务人员应根据入院老人的要求，做好老人家中门锁的维修和电力线路、家用电器及抽油烟机常见问题的故障排除和保养。

6.6.5.1 范围

- (1) 修门换锁；
- (2) 家用电路故障维修检查；
- (3) 家用电器故障维修检查；
- (4) 上下水管道设备维修。

6.6.5.2 掌握的基本维修知识

- (1) 电工基础知识；
- (2) 常见家用电器故障处理知识；
- (3) 管道工基本知识。

附 录 A

表 A 居家养老服务员登记表

(规范性附录)

		性别		出生日期		照 片
民族		年龄		来兰州时间		
学历		政治面貌		原工作单位		
身高(厘米)		体重(公斤)		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
家庭住址				是否从事过此项工作	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
管辖派出所				籍贯		
提供证件情况		<input type="checkbox"/> 户口簿 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂时居住证 <input type="checkbox"/> 边防证 <input type="checkbox"/> 计划生育证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其它				
家 庭 主 要 成 员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
培 训 及 持 证 情 况						
	结论:					
	考核人签名:			日期:		
奖惩情况 记 录						
工作经验						
备 注						

附 录 B.1
(规范性附录)

表B.1 虚拟养老院加盟企业等级评定标准-虚拟养老院加盟企业等级表

企业等级	经济实力	技术力量	企业保障	营业建筑面积
一级为老服务企业	注册资金达到 100 万元（含）以上	签约员工 150 人以上；持证人员占从业人员的 90%以上；国家注册从事家政、社会工作等专业师级以上人员 5 名以上。	办理员工保险和第三方（客户）保险	500 m ² 以上
二级为老服务企业	注册资金达到 50 万元（含）以上	签约员工 100 人以上，持证上岗人员占从业人员的 75%以上；国家注册从事家政、社会工作等专业师级以上人员 3 名以上。	办理员工保险和第三方（客户）保险	300 m ² 以上
三级为老服务企业	注册资金达到 20 万(含)以上	签约员工 60 人以上，持证上岗人员占从业人员的 50%以上；国家注册从事家政、社会工作等专业师级以上人员 2 名以上。	办理员工保险和第三方（客户）保险	80 m ² 以上

附录 B.2

(规范性附录)

表 B.2 虚拟养老院加盟企业等级评定标准—等级要求评估分值分配表（总分 300 分）

一级指标	二级指标	主要观测点
综合实力 100 分	注册资金 20 分	
	固定资产 20 分	用房面积 10 分；办公营业设备 10 分
	生产服务设备 10 分	
	经营项目 5 分	专营服务项目 2 分；虚拟养老服务营业额比例 3 分
	企业所获奖项 5 分	三年内所获奖项 5 分
	品牌建设 5 分	品牌建设有关行为 5 分
	公益行为 5 分	人均参与公益服务时间 3 分；组织公益活动次数 2 分
	从业人员资格状况 15 分	企业内从事居家养老服务人员持证情况 15 分
	虚拟养老服务信息平台建设 15 分	平台建设及运行情况 15 分
人力资源 50 分	管理层 20 分	文化程度 2 分；规范管理 10 分；创新意识 5 分；组织结构设置 3 分
	为老服务从业人员 30 分	签约员工数 10 分；从业人员证件 10 分；员工待遇 10 分
企业管理 50 分	企业经营方针 10 分	企业经营方针
	管理运行系统 5 分	管理运行系统
	作业标准 10 分	作业说明书
	企业管理制度 10 分	岗位说明书 2 分；合同制度 2 分；人事制度 1 分；教育培训制度 1 分；奖惩制度 2 分；财务制度 1 分；档案管理制度 1 分
	质量体系 15 分	质量体系建立 5 分；第三方认证 10 分
服务质量 100 分	服务制度 30 分	服务程序 15 分；收费标准 10 分；理赔制度 5 分
	服务流程 30 分	柜面服务 5 分；上门服务 15 分；回访覆盖面 5 分；回访满意度 5 分
	投诉处理 40 分	处理速度 10 分；处理方式 10 分；处理效果 20 分

附录 B.3

(规范性附录)

表 B.3 虚拟养老院加盟企业等级评定标准-虚拟养老院加盟企业等级评分表

序号	评定项目	标准分	评定标准	实际得分	备注
1	综合实力	100 分			
1.1	注册资金	20 分	注册资金在 100 万元以上得 20 分；50 万元以上得 15 分；20 万元以上得 10 分；20 万元以下不得分。		
1.2	企业固定资产	20 分			
1.2.1	用房面积	10 分	企业用房面积在 500 m ² 以上得 10 分；300 m ² 以上得 6 分；80 m ² 以上的 4 分，以下不得分。		
1.2.2	办公营业设备	10 分	配备联网的计算机、电话、传真、打印机和复印机得 10 分；缺少必须的办公营业设备不得分。		
1.3	生产服务设备	10 分	主要生产服务设备在同行业中具先进水平得 10 分；具备基本生产服务设备得 6 分；服务设备不齐全不得分（包括员工自备工具的情况）。		
1.4	经营项目	5 分			
1.4.1	专营服务项目	2 分	具备相当规模，有特色专营服务项目，得 2 分；有专营服务项目得 1 分；无专营服务不得分。		
1.4.2	虚拟养老服务营业额比例	3 分	虚拟养老服务营业额占总营业额的 80%以上得 3 分；50%以上得 2 分，以下不得分。		
1.5	三年内所获奖项	5 分	获得市级（含）以上行业协会、政府部门奖励得 5 分；县级行业协会（含）及同等级别奖项得 3 分，未获任何奖项不得分。		
1.6	品牌建设	5 分	有品牌建设方案（并实施）、企业标识，得 5 分；无品牌建设意识不得分。		
1.7	公益行为	5 分	一年内参与公益服务 36 小时以上的 5 分，16 小时以上的 3 分，以下不得分。		

表 B.3 (续)

1.8	虚拟养老服务人员从业资格获得情况	15分	从业人员全部持证上岗得满分。		虚拟养老服务职业资格证书为从事家政、餐饮、医疗护理、物业管理、心理咨询等国家职业资格证书
1.9	虚拟养老服务信息平台建设	15分	按照要求培训硬件,安装所需软件,专人管理,信息对接及时,数据库及时更新维护加15分,没有不加分。		
2	人力资源	50分			
2.1	管理层	20分			
2.1.1	文化程度	2分	管理层大学本(专)科以上学历人员占60%得2分;30%以上得1分,以下不得分。		
2.1.2	规范管理	×10分			
2.1.2.1	管理制度建设	3分	建立管理制度得3分,未建立或者不健全不得分。		
2.1.2.2	最低工资标准	2分	高于当地最低工资标准得2分,未设定不得分。		
2.1.2.3	第三方保险	3分	办理第三方(客户)业务保险得3分,未办理不得分。		
2.1.2.4	安全问题引发的诉讼	2分	不存在由于安全问题引发的诉讼得2分,存在不得分。		
2.1.3	服务创新意识	5分	创新意识强,有影响广泛的服务新形势或各类活动得5分;创新意识较强,能在服务中推陈出新,取得一定成效得3分;未体现服务内容和形式的创新不得分。		
2.1.4	组织机构设置	3分	组织机构完整合理并有清晰的组织机构图得3分;组织机构不完整不得分。		
2.2	为老服务从业人员	30分			

表 B.3 (续)

2.2.1	签约员工人数	10分	签约员工总数在150人以上得10分；100人以上得6分；60人以上得3分，以下不得分。		
2.2.2	从业人员应具备证件	10分	具备国家法律法规要求全部证件得5分；具备身份证、健康证、上岗证得3分；三证不全不得分。		
2.2.3	员工待遇	10分			
2.2.3.1	工资发放	2分	工资发放无拖欠得2分，有拖欠不得分。		
2.2.3.2	员工人身保险	2分	为员工办理人身保险得2分，未办理不得分。		
2.2.3.3	员工社会保险	2分	为员工办理社会保险2分，未办理不得分。		
2.2.3.4	员工休息场所	2分	设有员工休息室，有相应的娱乐活动设施加2分，没有不得分。		
2.2.3.5	员工劳保福利待遇	2分	员工享受劳保福利待遇2分，无福利待遇不得分。		
3	企业管理	50分			
3.1	企业经营方针	10分	有成文的企业经营方针得10分，没有不得分。		
3.2	管理运行系统	5分	有规范的业务流程图并得以实施得5分，没有不得分。		
3.3	作业标准	10分	有作业规范性文件得10分，没有不得分。		
3.4	企业管理制度	10分			
3.4.1	岗位责任制	2分	有完备规范的岗位说明书并得以实施加2分，没有不得分。		
3.4.2	合同制度	2分			
3.4.2.1	员工聘用合同制度	1分	有完备规范的员工聘用合同制度并得以实施加1分，没有不得分。		
3.4.2.2	企业与入院老人书面合同签订制度	1分	有完备规范的企业与客户书面合同签订制度加1分，没有不得分。		

表 B.3 (续)

3.4.3	人事制度	1分	有完备规范的人事制度加1分，没有不得分。		
3.4.4	教育培训制度	1	建立员工教育培训制度并组织实施加1分；没有不得分。		
3.4.5	奖惩制度	2分	有完备规范的考评和奖惩制度得2分；没有不得分。		
3.4.6	财务制度	1分	有完备规范的财务制度得1分，没有不得分。		
3.4.7	档案管理制度	1	档案管理规范，有专人负责得1分，没有不得分。		
3.5	质量认证体系	15分			
3.5.1	建立质量体系	5分	建立完备的质量体系并组织实施加5分，没有不得分。		
3.5.2	第三方认证	15分	服务质量通过第三方认证并取得证书加15分，没有不得分。		
4	服务质量	100分			
4.1	服务制度	30			
4.1.1	服务程序规范	10分	有规范服务技术性文件得10分，没有或者不完善不得分。		
4.1.2	收费标准	10分	有物价部门审核审批的收费标准加10分，没有或不完善不得分。		
4.1.3	理赔制度	10分	有完备规范的理赔制度加10分，没有不得分。		
4.2	服务流程	30			
4.2.1	柜面服务	5分	对来人、来电、来函的处理要及时，做到有问必答，正确指导加5分，没有不加分。		
4.2.2	上门服务	15分			
4.2.2.1	统一着装、统一佩戴工牌	2分	达到要求加5分，未达到要求不得分。		
4.2.2.2	按照程序进行服务，说明价格	3分	达到要求加5分，未达到要求不得分。		

表 B.3 (续)

4.2.2.3	服务质量	10分	根据服务回访、反馈单结果,客户满意度在99%以上得10分;客户满意度在95%以上得5分;客户满意度在95%以下不得分。		
4.2.3	回访覆盖面	5分	企业自身对服务项目覆盖面在90%以上得5分;80%以上得3分;70%以上得2分,以下不得分。		
4.2.4	回访满意地	5分	回访满意度在95%以上得5分;90%以上得3分;85%以上得2分,以下不得分。		
4.3	投诉处理	40分			
4.3.1	处理速度	10分	投诉处理能在2小时内相应并的得到解决得10分;3小时能相应并得到解决得5分。否则不得分。		
4.3.2	处理方式	10分	严格按照理赔制度与合同保障客户和企业的合法权益得10分,有专人负责接受客户信息并能做出合理解释得5分,未达到要求不得分。		
4.3.3	处理效果	20分	客户对服务投诉的处理满意度在95%以上得20分;90%以上得15分;85%以上得10分。未达到要求不得分。		

附 录 C

(规范性附录)

表 C 老人信息反馈及处理情况跟踪表

老人姓名				投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访			
性别		年龄		投诉对象	<input type="checkbox"/> 居家养老服务员 <input type="checkbox"/> 虚拟养老服务企业			
工单编号					被投诉人			
联系电话					投诉时间			
住 址								
投 诉 内 容								
	记录人： 年 月 日							
调 查 记 录	● 顾客投诉情况	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其它			
	● 投诉事项是否真实	<input type="checkbox"/> 真实	<input type="checkbox"/> 基本真实	<input type="checkbox"/> 不真实	<input type="checkbox"/> 其它			
	● 类似投诉	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其它			
	● 投诉资料	<input type="checkbox"/> 附信件	<input type="checkbox"/> 附实物	<input type="checkbox"/> 口头	<input type="checkbox"/> 其它			
	负责调查人签名：							
	负责调查人意见：							
	签 名： 年 月 日							
处 理 意 见								
	负责人签名： 年 月 日							
单位主要 负责人 批 示								
	签名（盖章）： 年 月 日							
回复顾客时间					回复人员签名			
上报公司日期					上报人签名			

注：可选项请在“□”中打“√”

参考文献

- [1] GB/T 17242- 1998 投诉处理指南
- [2] GB/T 19001-2000 质量管理体系 要求 (ido ISO 9001: 2000)
- [3] GB/T 19004-2000 质量管理体系 业绩改进指南 (ido ISO 9004: 2000)