

【文件名称】：海南省市场监督管理局 海南省民政厅关于印发《海南省养老服务标准体系》的通知

【发文机关】：海南省市场监督管理局 海南省民政厅

【成文日期】：2022 年 03 月 29 日

【发布日期】：2022 年 04 月 08 日

【网络链接】：

<https://amr.hainan.gov.cn/zw/tztg/202204/P020220408346595801888.pdf>

【上传人】：健康养老委

海南省市场监督管理局 文件

海南省民政厅

琼市监〔2022〕42号

海南省市场监督管理局 海南省民政厅 关于印发《海南省养老服务标准体系》的通知

各市、县、自治县市场监管局、民政局：

为贯彻落实《国家标准化发展纲要》，加快推进全省养老服务标准化工作，建立健全养老服务标准体系，规范养老服务产业有序发展，省市场监管局、省民政厅共同研究构建了《海南省养老服务标准体系》，现印发给你们，请结合本地实际，并按照海南省地方标准《产业标准体系实施工作指南》（DB46/T 566-2022）抓好贯彻落实。

(此页无正文)



(此件主动公开)



海南省养老服务标准体系

一、海南省养老服务标准体系框架

二、海南省养老服务标准体系标准明细表

附录 1：国际标准、国外标准

附录 2：行业及外省地方标准与相关文件

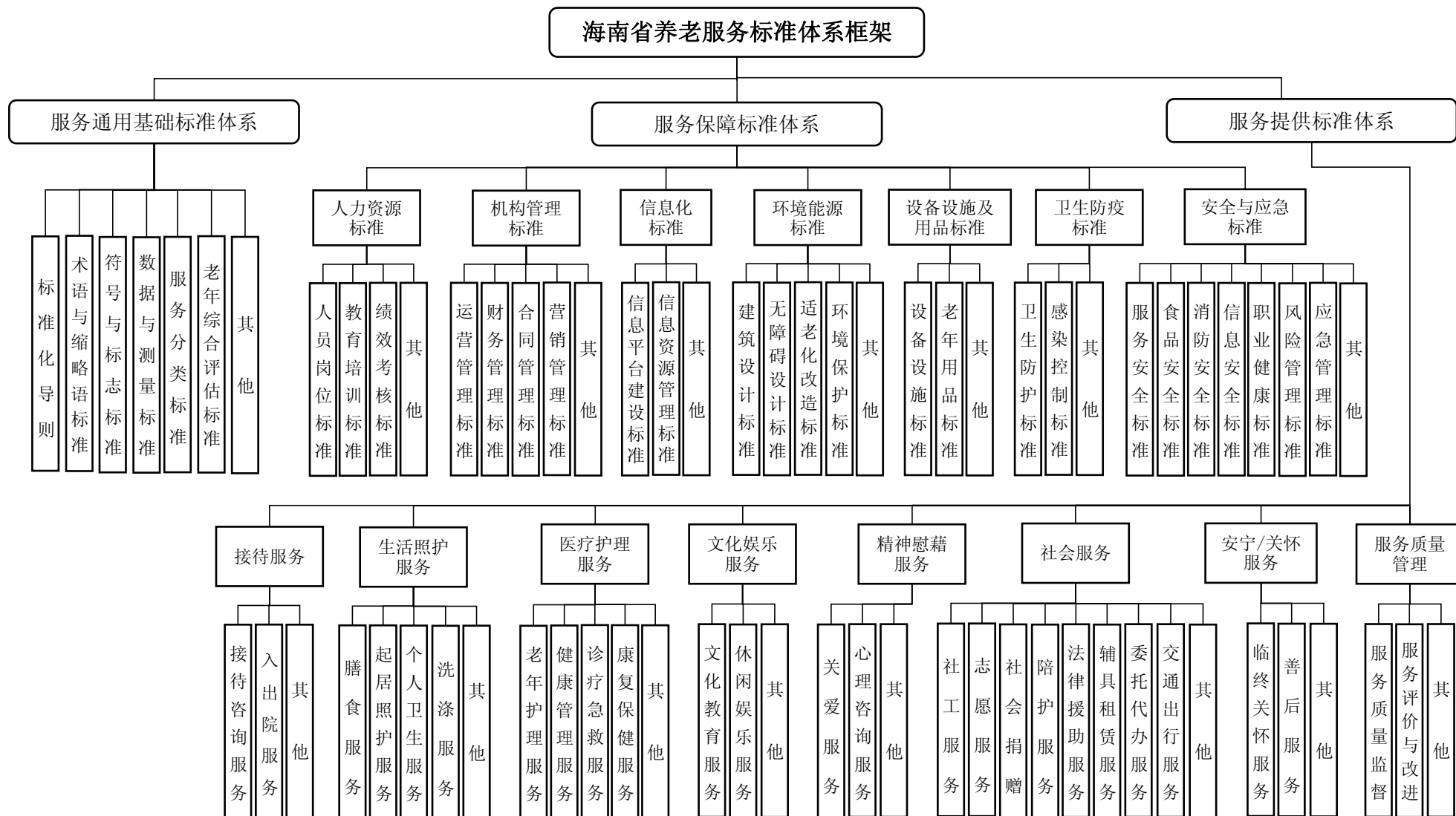
三、建议制定养老服务标准目录

（一）建议制定养老服务地方标准目录

（二）建议制定养老服务团体标准目录

四、海南省养老服务标准体系编制说明

一、海南省养老服务标准体系框架



二、海南省养老服务标准体系标准明细表

子体系一 服务通用基础标准体系明细表

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
101 标准化导则					
1	101.01	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	国家标准	现行
2	101.02	GB/T 13016-2018	标准体系构建原则和要求	国家标准	现行
3	101.03	GB/T 15624-2011	服务标准化工作指南	国家标准	现行
4	101.04	GB/T 20002.2-2008	标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求	国家标准	现行
5	101.05	GB/T 20002.4-2015	标准中特定内容的起草 第4部分：标准中涉及安全的内容	国家标准	现行
6	101.06	GB/T 24421.1-2009	服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求	国家标准	现行
7	101.07	GB/T 24421.2-2009	服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系	国家标准	现行
8	101.08	GB/T 24421.3-2009	服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写	国家标准	现行
9	101.09	GB/T 24421.4-2009	服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价	国家标准	现行
10	101.10	GB/T 24620-2009	服务标准制定导则：考虑消费者需求	国家标准	现行
11	101.11	GB/T 30226-2013	服务业标准体系编写指南	国家标准	现行
12	101.12	MZ/T 170-2021	养老机构服务标准体系建设指南	行业标准	现行
13	101.13	DB46/T 74-2018	地方标准制修订工作程序	地方标准	现行
102 术语与缩略语标准					
14	102.01	GB/T 14730-2008	助行器具 分类和术语	国家标准	现行
15	102.02	GB/T 16432-2016	康复辅助器具 分类和术语	国家标准	现行
16	102.03	GB/T 20000.1-2014	标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语	国家标准	现行
17	102.04	MZ/T XXXX-XXXX	养老服务基本术语	行业标准	制定中
103 符号与标志标准					

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
18	103.01	GB 2894-2008	安全标志及其使用导则	国家标准	现行
19	103.02	GB/T 10001.1-2012	公共信息图形符号 第1部分：通用符号	国家标准	现行
20	103.03	GB/T 10001.9-2021	公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号	国家标准	现行
21	103.04	GB 13495.1-2015	消防安全标志 第1部分：标志	国家标准	现行
22	103.05	GB 13690-2009	化学品分类和危险性公示 通则	国家标准	现行
23	103.06	GB/T 19095-2019	生活垃圾分类标志	国家标准	现行
24	103.07	MZ/T 131-2019	养老服务常用图形符号及标志	行业标准	现行
25	103.08	DB46/T 556-2021	养老机构标识应用规范	地方标准	现行
104 数据与测量标准					
26	104.01	GB/T 18204.1-2013	公共场所卫生检验方法 第1部分：物理因素	国家标准	现行
27	104.02	GB/T 18204.2-2014	公共场所卫生检验方法 第2部分：化学污染物	国家标准	现行
28	104.03	GB/T 18204.3-2013	公共场所卫生检验方法 第3部分：空气微生物	国家标准	现行
29	104.04	WS 372.2-2012	疾病管理基本数据集 第2部分：高血压患者健康管理	行业标准	现行
30	104.05	WS 372.4-2012	疾病管理基本数据集 第4部分：老年人健康管理	行业标准	现行
31	104.06	WS 372.5-2012	疾病管理基本数据集 第5部分：2型糖尿病患者健康管理	行业标准	现行
32	104.07		老年人健康体检测量技术规范	团体标准	待制定
105 服务分类标准					
33	105.01	GB/T 37276-2018	养老机构等级划分与评定	国家标准	现行
34	105.02	GB/T XXXXX-XXXX	养老机构分类与编码	国家标准	制定中
106 老年综合评估标准					
35	106.01	GB/T XXXXX-XXXX	老年人能力评估规范	国家标准	制定中

子体系二 服务保障标准体系明细表

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
201 人力资源标准					
(1) 人员岗位标准；(2) 教育培训标准；(3) 绩效考核标准；(4) 其他。					
1	201.01	MZ/T 187-2021	养老机构岗位设置及人员配备规范	行业标准	现行
2	201.02	MZ/T 190-2021	养老机构服务礼仪规范	行业标准	现行
3	201.03		养老服务人员从业管理规范	地方标准	待制定
4	201.04		养老服务人员培训规范	地方标准	待制定
5	201.05		养老服务绩效考核管理规范	团体标准	待制定
202 机构管理标准					
(1) 运营管理标准；(2) 财务管理标准；(3) 合同管理标准；(4) 营销管理标准；(5) 其他。					
6	202.01	GB/T 29353-2012	养老机构基本规范	国家标准	现行
7	202.02	GB/T 33168-2016	社区老年人日间照料中心服务基本要求	国家标准	现行
8	202.03	GB/T XXXXX-XXXX	社区居家养老服务基本规范	国家标准	制定中
9	202.04		农村特困人员供养服务机构服务规范	地方标准	待制定
10	202.05		医养结合机构管理规范	地方标准	待制定
11	202.06		养老机构服务合同管理规范	地方标准	待制定
12	202.07		养老机构老年人分区管理规范	团体标准	待制定
13	202.08		养老服务机构财务管理规范	团体标准	待制定
14	202.09		养老服务营销管理规范	团体标准	待制定
203 信息化标准					
(1) 信息平台建设标准；(2) 信息资源管理标准；(3) 其他。					
15	203.01	GB/T 24433-2009	老年人、残疾人康复服务信息规范	国家标准	现行
16	203.02	MZ/T 168-2021	养老机构老年人健康档案管理规范	行业标准	现行
17	203.03		智慧养老服务平台建设与运维管理规范	团体标准	待制定

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
204 环境能源标准					
(1) 建筑设计标准；(2) 无障碍设计标准；(3) 适老化改造标准；(4) 环境保护标准；(5) 其他。					
18	204.01	GB 3095-2012	环境空气质量标准	国家标准	现行
19	204.02	GB 3096-2008	声环境质量标准	国家标准	现行
20	204.03	GB 15630-1995	消防安全标志设置要求	国家标准	现行
21	204.04	GB/T 18883-2002	室内空气质量标准	国家标准	现行
22	204.05	GB/T 23809.1-2020	应急导向系统 设置原则与要求 第1部分：建筑物内	国家标准	现行
23	204.06	GB/T 23809.2-2020	应急导向系统 设置原则与要求 第2部分：建筑物外	国家标准	现行
24	204.07	GB/T 23809.3-2020	应急导向系统 设置原则与要求 第3部分：人员掩蔽工程	国家标准	现行
25	204.08	GB/T 36732-2018	生态休闲养生（养老）基地建设和运营服务规范	国家标准	现行
26	204.09	GB 50340-2016	老年人居住建筑设计规范	国家标准	现行
27	204.10	GB 50763-2012	无障碍设计规范	国家标准	现行
28	204.11	建标 143-2010	社区老年人日间照料中心建设标准	行业标准	现行
29	204.12	建标 144-2010	老年养护院建设标准	行业标准	现行
30	204.13	建标 184-2017	特困人员供养服务设施（敬老院）建设标准	行业标准	现行
31	204.14	JGJ 450-2018	老年人照料设施建筑设计标准	行业标准	现行
32	204.15	LB/T 051-2016	国家康养旅游示范基地	行业标准	现行
33	204.16		养老机构环境卫生管理规范	地方标准	待制定
34	204.17		居家适老化改造指南	团体标准	待制定
35	204.18		失智老年人居住空间设计与安全管理规范	团体标准	待制定
36	204.19		养老机构节能降耗管理规范	团体标准	待制定
205 设备设施及用品标准					
(1) 设备设施标准；(2) 老年用品标准；(3) 其他。					
37	205.01	GB/T 33169-2016	社区老年人日间照料中心设施设备配置	国家标准	现行
38	205.02	MZ/T 174-2021	养老机构康复辅助器具基本配置	行业标准	现行

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
39	205.03	MZ/T 183-2021	床椅一体机	行业标准	现行
40	205.04	MZ/T XXXX-XXXX	养老机构设施设备配置	行业标准	制定中
41	205.05		养老机构床上用品配置管理规范	团体标准	待制定
42	205.06		养老机构老年人生活用品管理规范	团体标准	待制定
206 卫生防疫标准					
(1) 卫生防护标准；(2) 感染控制标准；(3) 其他。					
43	206.01	WS / T 313—2019	医务人员手卫生规范	行业标准	现行
44	206.02		养老机构终末消毒技术规范	地方标准	待制定
45	206.03		养老服务机构感染预防控制规范	地方标准	待制定
207 安全与应急标准					
(1) 服务安全标准；(2) 食品安全标准；(3) 消防安全标准；(4) 信息安全标准；(5) 职业健康标准；(6) 风险管理标准；(7) 应急管理标准；(8) 其他。					
46	207.01	GB 14934-2016	食品安全国家标准 消毒餐（饮）具	国家标准	现行
47	207.02	GB 38600-2019	养老机构服务安全基本规范	国家标准	现行
48	207.03	GB/T 40248-2021	人员密集场所消防安全管理	国家标准	现行
49	207.04	MZ/T 032-2012	养老机构安全管理	行业标准	现行
50	207.05	MZ/T 132-2019	养老机构预防压疮服务规范	行业标准	现行
51	207.06	MZ/T 184-2021	养老机构老年人营养状况评价和监测服务规范	行业标准	现行
52	207.07	MZ/T 185-2021	养老机构预防老年人跌倒基本规范	行业标准	现行
53	207.08	MZ/T XXXX-XXXX	养老机构服务风险评估通则	行业标准	制定中
54	207.09		养老服务人员职业健康管理规范	地方标准	待制定
55	207.10		养老机构老年人保护性约束规范	地方标准	待制定
56	207.11		养老机构突发事件处置规范	地方标准	待制定
57	207.12		养老服务信息安全管理规范	团体标准	待制定
58	207.13		养老机构老年人外出管理规范	团体标准	待制定
59	207.14		养老机构探视管理规范	团体标准	待制定

子体系三 服务提供标准体系明细表

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
301 接待服务					
(1) 接待咨询服务；(2) 入出院服务；(3) 其他。					
1	301.01	MZ/T 188-2021	养老机构接待服务基本规范	行业标准	现行
2	301.02		养老机构老年人入出院服务规范	地方标准	待制定
302 生活照护服务					
(1) 膳食服务；(2) 起居照护服务；(3) 个人卫生服务；(4) 洗涤服务；(5) 其他。					
3	302.01	MZ/T 171-2021	养老机构生活照料服务规范	行业标准	现行
4	302.02	MZ/T 186-2021	养老机构膳食服务基本规范	行业标准	现行
5	302.03	MZ/T 189-2021	养老机构洗涤服务规范	行业标准	现行
6	302.04	MZ/T XXXX-XXXX	老年人助浴服务规范	行业标准	制定中
7	302.05	WS/T 556-2017	老年人膳食指导	行业标准	现行
8	302.06	DB46/T 503-2019	养老机构失能失智老年人生活照料服务规范	地方标准	现行
9	302.07		社区老年餐桌建设与服务规范	地方标准	待制定
303 医疗护理服务					
(1) 老年护理服务；(2) 健康管理服务；(3) 诊疗急救服务；(4) 康复保健服务；(5) 其他。					
10	303.01	MZ/T XXXX-XXXX	养老机构康复服务规范	行业标准	制定中
11	303.02	MZ/T XXXX-XXXX	居家老年人康复服务规范	行业标准	制定中
12	303.03	WS/T 484-2015	老年人健康管理技术规范	行业标准	现行
13	303.04		养老机构认知症老年人照护服务指南	地方标准	待制定
14	303.05		养老机构老年人健康管理服务规范	地方标准	待制定
15	303.06		老年人突发疾病紧急救援服务规范	地方标准	待制定
16	303.07		养老机构老年人自备药品管理规范	地方标准	待制定
17	303.08	T/CNAS 01-2019	成人癌性疼痛护理	团体标准	现行
18	303.09	T/CNAS 06-2019	认知障碍老年人激越行为非药物管理	团体标准	现行
19	303.10	T/CNAS 08-2019	成人氧气吸入疗法护理	团体标准	现行

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
20	303.11		老年人慢性病管理服务规范	团体标准	待制定
21	303.12		老年人中医保健服务规范	团体标准	待制定
304 文化娱乐服务 (1) 文化教育服务；(2) 休闲娱乐服务；(3) 其他。					
22	304.01	GB/T 35560-2017	老年旅游服务规范 景区	国家标准	现行
23	304.02		老年人文化教育服务规范	团体标准	待制定
24	304.03		老年人休闲娱乐服务规范	团体标准	待制定
25	304.04		老年人康养旅游服务规范	团体标准	待制定
305 精神慰藉服务 (1) 关爱服务；(2) 心理咨询服务；(3) 其他。					
26	305.01		老年人关爱服务规范	地方标准	待制定
27	305.02		老年人心理辅导与危机干预规范	地方标准	待制定
28	305.03		养老机构老年人入住适应服务规范	团体标准	待制定
306 社会服务 (1) 社工服务；(2) 志愿服务；(3) 社会捐赠；(4) 陪护服务；(5) 法律援助服务； (6) 辅具租赁服务；(7) 委托代办服务；(8) 交通出行服务；(9) 其他。					
29	306.01	MZ/T 064-2016	老年社会工作服务指南	行业标准	现行
30	306.02	MZ/T 169-2021	养老机构社会工作服务规范	行业标准	现行
31	306.03	MZ/T 175.1-2021	康复辅助器具租赁服务 第1部分 基本要求	行业标准	现行
32	306.04	MZ/T 175.2-2021	康复辅助器具租赁服务 第2部分 清洗消毒规范	行业标准	现行
33	306.05		养老机构志愿者服务规范	地方标准	待制定
34	306.06		养老机构捐赠管理服务规范	地方标准	待制定
35	306.07		陪同老年人就医服务规范	地方标准	待制定
36	306.08		老年人法律援助服务规范	地方标准	待制定
37	306.09		老年人事务代办服务规范	地方标准	待制定
38	306.10		老年人家庭陪护服务规范	团体标准	待制定

序号	体系代码	标准号	标准名称	标准级别	标准状态
39	306.11		老年人出行服务规范	团体标准	待制定
307 安宁/关怀服务 (1) 临终关怀服务； (2) 善后服务； (3) 其他。					
40	307.01		养老机构安宁服务规范	地方标准	待制定
41	307.02		居家临终老年人照护服务指南	地方标准	待制定
308 服务质量管理 (1) 服务质量监督； (2) 服务评价与改进； (3) 其他。					
42	308.01	GB/T 35796-2017	养老机构服务质量基本规范	国家标准	现行
43	308.02	MZ/T 133-2019	养老机构顾客满意度测评	行业标准	现行
44	308.03		社区/居家养老服务质量评价规范	地方标准	待制定
45	308.04		养老服务投诉与纠纷处理规范	地方标准	待制定
46	308.05		养老服务机构诚信评价指南	团体标准	待制定

附录 1：国际标准、国外标准

序号	标准号	标准名称	中文名称	国家/组织
1	ISO/IEC Guide 71:2014	Guide for addressing accessibility in standards	标准中无障碍解决指南	国际标准化组织
2	ISO/IEC 10779:2020	Information technology—Office equipment—Accessibility guidelines for older persons and persons with disabilities	信息技术——考虑老年人和残疾人的办公设备使用指南	
3	ISO/IEC TR 19765:2007	Information technology -- Survey of icons and symbols that provide access to functions and facilities to improve the use of information technology products by the elderly and persons with disabilities	信息技术——专为为年长和残障人士提供访问功能和促进改进信息技术产品应用的图标和符号调查	
4	ISO/IEC TR 19766:2007	Information technology -- Guidelines for the design of icons and symbols accessible to all users, including the elderly and persons with disabilities	信息技术——方便所有使用者包括老年人及残疾人使用的图形符号设计指南	
5	ISO/TR 22411:2021	Ergonomics data for use in the application of ISO/IEC Guide 71:2014	ISO/IEC 71 号指南中应用的人类工效学数据	
6	ISO 24502:2010	Ergonomics - Accessible design - Specification of age-related relative luminance contrast for coloured light	人类工效学——无障碍设计——年龄相关的彩色光亮度对比规范	
7	ISO 24502:2010	Ergonomics — Accessible design — Specification of age-related luminance contrast for coloured light	人类工效学——无障碍设计——与年龄有关的相对亮度视觉标志和显示	
8	ISO 25550	Ageing societies — General requirements and guidelines for an age-inclusive workforce	老龄化社会——劳动力泛龄化的通用要求和准则	
9	ISO 25551:2021	Ageing societies — General requirements and guidelines for carer-inclusive organizations	老龄化社会——泛照顾者组织的通用要求和准则	
10	ISO 25552	Ageing societies — Framework for dementia-inclusive communities	老龄化社会——泛痴呆社区工作框架	
11	ISO/WD 25554	Ageing Societies — Guidelines for Promoting Wellbeing in Local Communities and Organizations	老龄化社会——促进地方社区和机构福祉的指南	
12	ISO/AWI TR 25555	Ageing society — Accessibility and usability considerations for home-based healthcare products, related services and environments	老龄化社会——家用医疗保健产品、相关服务及环境的可取性和可用性考量	
13	ISO/IEC TR 29138-2:2009	Information technology — Accessibility considerations for people with disabilities — Part 2: Standards inventory	信息技术-残疾人的无障碍考虑-第 2 部分:标准目录	

序号	标准号	标准名称	中文名称	国家/组织
14	IWA 18:2016	Framework for integrated community-based life-long health and care services in aged societies	老龄化社会以社区为基础的综合终身健康和护理服务框架	国际标准化组织
15	CEN/TS 16118: 2012	Sheltered housing - Requirements for services for older people provided in a sheltered housing scheme	公寓住宅 公寓住房计划中提供给老年人的服务要求	欧洲标准化委员会
16	JIS S 0011:2013	Ergonomics -- Accessible design -- Tactile dots and bars on consumer products	人体工程学——无障碍设计——消费者产品上的触觉点和条	日本
17	JIS S 0012:2000	Guidelines for all people including elderly and people with disabilities -- Usability of consumer products	考虑老年人及残疾人在内的指南——消费产品的使用	
18	JIS S 0013:2000	Guidelines for the elderly and people with disabilities -- Auditory signals on consumer products	考虑老年人及残疾人在内的指南——消费产品的听力符号	
19	JIS S 0014:2013	Ergonomics -- Accessible design -- Sound pressure levels of auditory signals for consumer products	人机工程学——无障碍设计——消费类产品听觉信号的声压级	
20	JIS S 0021:2000	Guidelines for all people including elderly and people with disabilities -- Packaging and receptacles	老年人及残疾人指南——包装与容器	
21	JIS S 0022:2001	Guidelines for all people including elderly and people with disabilities -- Packaging and receptacles -- Test methods for opening	老年人及残疾人指南——包装与容器的开启试验方法	
22	JIS S 0022-3:2007	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Packaging and receptacles -- Tactile indication for identification	老年人和残疾人用指南——包装和容器——识别用触摸标志	
23	JIS S 0022-4:2007	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Packaging and receptacles -- Evaluation method by user	老年人和残疾人用指南——包装和容器——使用者的评估方法	
24	JIS S 0023:2002	Guidelines for designing of clothes in consideration of the elderly people	考虑老年人的服装设计指南	
25	JIS S 0023-2:2007	Guidelines for older persons -- Designing of clothes -- Shape and use of buttons	老年人指南——衣服的设计——扣子的形状和使用	
26	JIS S 0024:2004	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Housing equipments	老年人和残疾人指南——住房设备	
27	JIS S 0025:2011	Guidelines for older persons and persons with disabilities -- Packaging and receptacles -- Tactile warnings of danger --Requirements	老年人和残疾人指南——包装和容器——危险的触觉警告——要求	

序号	标准号	标准名称	中文名称	国家/组织
28	JIS S 0026:2007	Guidelines older persons and persons with disabilities --Shape, colour, and arrangement of toilet operation equipmentand appliance in public rest room	老年人和残疾人用指南——公共洗手间内抽水马桶操作设备和器具的形状、颜色、和布置	日本
29	JIS S 0031:2013	Ergonomics -- Accessible design -- Specification of age-related luminance contrast for coloured light	人体工程学——无障碍设计——与年龄相关的色光亮度对比规范	
30	JIS S 0032:2003	Guidelines for the elderly and people with disabilities -- Visual signs and displays -- Estimation of minimum legible size for a Japanese single character	老年人及残疾人指南——视觉设计与展示-考虑日本单字符最低清辨度的估算	
31	JIS S 0033:2006	Guidelines for the elderly and people with disabilities --Visual signs and displays -- A method for colour combinationsbased on categories of fundamental colours as a function ofage	老年人和残疾人用指南——视觉标牌及显示器——基于基本颜色的种类作为年龄功能的颜色化合物的方法	
32	JIS S 0041:2010	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Operability of vending machine	老年人和残疾人用指南——自动贩卖机的可操作性	
33	JIS S 0042:2010	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Considerations and apparatuses for accessible meetings	老年人和残疾人用指南——可达会议用注意事项和仪器	
34	JIS S 0052:2011	Guidelines for older persons and persons with disabilities -- Tactile information -- Basic design methods for tactile patterns	老年人和残疾人指南触觉信息触觉模式的基本设计方法	
35	JIS T 0901:2011	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Information presentation using electronic guiding and wayfinding system	老年人和残疾人用指南——使用电子引导和空间导向系统的信息描述	
36	JIS T 0921:2017	Accessible design -- Application of braille on signage equipment and appliances	无障碍设计指示牌设备和器具上的盲文应用	
37	JIS T 0922:2007	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Information content, shapes and display methods of tactileguide maps	老年人和残疾人用指南——触摸指南地图的信息内容、形状和显示方法	
38	JIS T 0923:2009	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Methods of displaying braille sign -- Consumer products	老年人和残疾人用指南——展示盲人用点字符号的方法——消费品	
39	JIS X 8341-1:2010	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Information and communications equipment, software and services -- Part 1: Common Guidelines	老年人和残疾人指南——信息和通信设备、软件和服务——第1部分：通用指南	

序号	标准号	标准名称	中文名称	国家/组织
40	JIS X 8341-2:2014	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Information and communications equipment, software and services -- Part 2: Personal computer hardware	老年人和残疾人指南——信息和通信设备、软件和服务——第2部分：个人电脑硬件	日本
41	JIS X 8341-3:2016	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Information and communications equipment, software and services -- Part 3: Web content	老年人和残疾人用指南——信息和通信设备、软件和服务——第3部分：网络内容	
42	JIS X 8341-4:2018	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Information and communications equipment, software and services -- Part 4: Telecommunications equipment	老年人和残疾人用指南——信息和通信设备、软件和服务——第4部分：远程通信设备	
43	JIS X 8341-5:2006	Guidelines for older persons and persons with disabilities --Information and communications equipment, software and services -- Part 5: Office equipment	老年人和残疾人用指南——信息和通信设备、软件和服务——第5部分：办公设备	
44	JIS X 8341-7:2011	Guidelines for older persons and persons with disabilities——Information and communications equipment, software and services——Part 7: Accessibility settings	老年人和残疾人指南——信息和通信设备、软件和服务——第7部分：无障碍环境	
45	JIS A 2191:2017	Designing guideline for the elderly and people with disabilities -- Windows and doors application in housing design	老年人和残疾人设计指南——门窗在住宅设计中的应用	
46	JIS T 0901:2011	Guidelines for older persons and persons with disabilities -- Information presentation using electronic guiding and wayfinding system	老年人和残疾人指南-使用电子导航仪和导路系统的信息表示	
47	JIS T 0902:2014	Guidelines for older persons and persons with disabilities -- Auditory guides in public space for mobility assist	老年人和残疾人指南-公共空间移动辅助听觉指南	
48	ANSI/IES RP-28:2016	Lighting and the Visual Environment for Senior and the Low Vision Population	考虑老年人和弱视人群生活的灯光及视觉环境要求	美国
49	DIN 77800:2006	Quality requirements for providers of "Assisted living for the elderly"	老年人生活辅助提供者的质量要求	德国

附录 2：行业及外省地方标准与相关文件

类别	序号	标准号/文号	标准/文件名称	发布机关
行业标准	1	MZ/T 170-2021	养老机构服务标准体系建设指南	中华人民共和国民政部
地方标准	2	DB11/T 303-2014	养老机构服务标准体系建设指南	北京市质量技术监督局
	3	DB12/T 978-2020	养老服务标准体系建设指南	天津市市场监督管理委员会
	4	DB14/T 2154-2020	健康养老服务标准体系	山西省市场监督管理局
	5	DB37/T 1934-2011	社区居家养老服务标准体系	山东省质量技术监督局
	6	DB42/T 1545-2020	行业与产业标准体系编制指南	湖北省市场监督管理局
	7	DB54/T 0193-2020	养老机构标准体系建设指南	西藏自治区市场监督管理局
	8	征求意见稿	养老机构服务标准体系建设指南	广西壮族自治区市场监督管理局
团体标准	9	T/DLAS 2—2017	社区居家养老服务标准体系	大连市标准化协会
	10	T/SIoT 310-2020	智慧健康养老标准体系建设指南	上海市物联网行业协会
行业文件	11	民发〔2017〕145 号	养老服务标准体系建设指南	中华人民共和国民政部
地方文件	12	晋民发〔2020〕54 号	山西省养老服务标准体系	山西省民政厅、山西省市场监督管理局
	13	辽民发〔2018〕143 号	辽宁省养老服务标准体系建设指南	辽宁省民政厅、辽宁省市场监督管理局
	14	陕市监标〔2020〕8 号	陕西省养老服务标准体系建设规划(2020-2024)	陕西省市场监督管理局
	15	中民福字〔2020〕37 号	中山市互联网社区居家养老服务标准体系编制说明	广东省中山市民政局

三、建议制定养老服务标准目录

(一) 建议制定养老服务地方标准目录

序号	标准分类	标准名称	备注
1	服务保障标准体系	养老服务人员从业管理规范	建议制定
2		养老服务人员培训规范	建议制定
3		农村特困人员供养服务机构服务规范	建议制定
4		医养结合机构管理规范	建议制定
5		养老机构服务合同管理规范	建议制定
6		养老机构环境卫生管理规范	建议制定
7		养老机构终末消毒技术规范	建议制定
8		养老服务机构感染预防控制规范	建议制定
9		养老服务人员职业健康管理规范	建议制定
10		养老机构老年人保护性约束规范	建议制定
11		养老机构突发事件处置规范	建议制定
12	服务提供标准体系	养老机构老年人入出院服务规范	建议制定
13		社区老年餐桌建设与服务规范	建议制定
14		养老机构认知症老年人照护服务指南	建议制定
15		养老机构老年人健康管理服务规范	建议制定
16		老年人突发疾病紧急救援服务规范	建议制定
17		养老机构老年人自备药品管理规范	建议制定
18		老年人关爱服务规范	建议制定
19		老年人心理辅导与危机干预规范	建议制定
20		养老机构志愿者服务规范	建议制定
21		养老机构捐赠管理服务规范	建议制定
22		陪同老年人就医服务规范	建议制定
23		老年人法律援助服务规范	建议制定
24		老年人事务代办服务规范	建议制定
25		养老机构安宁服务规范	建议制定
26		居家临终老年人照护服务指南	建议制定
27		社区/居家养老服务质量评价规范	建议制定
28		养老服务投诉与纠纷处理规范	建议制定

（二）建议制定养老服务团体标准目录

序号	标准分类	标准名称	备注
1	服务通用基础标准体系	老年人健康体检测量技术规范	建议制定
2	服务保障标准体系	养老服务绩效考核管理规范	建议制定
3		养老机构老年人分区管理规范	建议制定
4		养老服务机构财务管理规范	建议制定
5		养老服务营销管理规范	建议制定
6		智慧养老服务平台建设与运维管理规范	建议制定
7		居家适老化改造指南	建议制定
8		失智老年人居住空间设计与安全管理规范	建议制定
9		养老机构节能降耗管理规范	建议制定
10		养老机构床上用品配置管理规范	建议制定
11		养老机构老年人生活用品管理规范	建议制定
12		养老服务信息安全管理规范	建议制定
13		养老机构老年人外出管理规范	建议制定
14		养老机构探视管理规范	建议制定
15	服务提供标准体系	老年人慢性病管理服务规范	建议制定
16		老年人中医保健服务规范	建议制定
17		老年人文化教育服务规范	建议制定
18		老年人休闲娱乐服务规范	建议制定
19		老年人康养旅游服务规范	建议制定
20		养老机构老年人入住适应服务规范	建议制定
21		老年人家庭陪护服务规范	建议制定
22		老年人出行服务规范	建议制定
23		养老服务机构诚信评价指南	建议制定

四、海南省养老服务标准体系编制说明

（一）发展现状

1. 养老服务现状

我国已进入人口老龄化快速发展阶段。第七次人口普查数据显示：全国 60 岁以上的老年人口达 26402 万人，占人口总数的 18.7%，65 岁以上人口 19064 万人，占人口总数的 13.5%。北京大学一项人口学研究显示：中国将在 2022 年进入老龄社会，2033 年进入超老龄社会。习近平总书记指示“我国是世界上人口老龄化程度比较高的国家之一，老年人口数量最多，老龄化速度最快，应对人口老龄化任务最重。满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题，事关国家发展全局，事关百姓福祉，需要我们下大气力来应对”。

第七次人口普查数据显示，海南省 60 岁以上总人口为 147.66 万人，占总人口的比重为 14.65%，其中 65 岁以上老年人为 105.15 万人，占比为 10.43%。全省老年人口占比居前三位的分别为文昌、定安、琼海，人口老龄化程度分别为 22.06%、19.64%、19.18%，全省除了三沙市（占比 7.37%）外，其余市县均进入老龄化社会。尽管海南省的整体老龄化程度低于全国平均水平，但是据 2019 年 12 月第四次中国（海南片区）城乡老年人生活状况监测调查显示，全国老年人平均失能率是 15.3%，而海南省的老年人失能率已经达到了 19.3%，超过了全国平均水平四个百分点，另外海南省以长寿闻名，高龄老年人比例超过 20%，高龄老龄化现象较为严重。截至 2021 年底，海南省已建成各类养老机构 142 家，其中公办养老机构 113 家、

民办养老机构 29 家。养老机构床位数 15985 张，其中护理型床位数 6699 张，占 41.9%；截至 2021 年 1 月，海南省建成日间照料中心 105 家。

习近平总书记在十九大报告中提出，加强社会保障体系建设，积极应对人口老龄化，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，推进医养结合，加快老龄事业和产业发展，十九届五中全会将“积极应对人口老龄化”上升为国家战略。国务院办公厅发布了《关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5 号）、《关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》（国办发〔2020〕48 号）等一系列文件，提出加快发展养老服务业、全面放开养老服务市场等多项针对性的政策措施。近年来，海南省委省政府高度重视养老服务业的发展，紧紧围绕养老服务业“放管服”改革，先后出台了《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（琼府办〔2017〕144 号）、《关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的实施意见》（琼府办〔2021〕38 号）、《海南省“十四五”民政事业发展规划》等一系列政策文件，明确提出了建立健全养老服务标准体系，促进养老服务业健康发展的要求。为推动养老服务标准体系建设提供了政策法规支持。

2. 养老服务体系的演变

在人口老龄化形势严峻的当下，国家关于“养老服务体系”的表述由“十二五”时期的“居家为基础、社区为依托、机构为支撑的社会养老服务体系”，转变为“十三五”时期的“居家

为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系”，进而转变为当前“十四五”时期的“居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系”。相对于国家和其他沿海省份，我省养老机构服务质量不高，社区养老服务尚处于示范阶段，居家养老仍停留在理念转变的过程中，康养服务需求增大但是管理与服务仍需进一步规范。迫切需要建设养老服务标准体系，为养老服务发展与建设提供支撑与依据。

3. 标准化现状

标准化工作有效促进养老服务领域基本公共服务均等化，切实改善老年人生活质量，维护社会和谐稳定的有效措施，养老服务标准体系既可作为民政部门规范、监督、指导养老服务业发展的依据，又可作为各养老服务机构规范自身服务行为、加强内部管理、提升服务质量的标准化管理体制。西方国家由于工业化、信息化起步较早，部分发达国家率先进入老龄化社会，在应对人口老龄化方面积累了较多的经验，如国际标准化组织、日本及其他国家建立了许多关于信息技术、无障碍设备设施及老年用品等方面的养老标准，而对于养老服务提供相关标准则较少。我国自 1999 年进入老龄化社会后，为了应对高速增长老龄化进程，国标委、民政部、卫健委等部门自 2001 年起，先后制定了《老年人社会福利机构基本规范》、《养老机构服务安全基本规范》、《养老机构生活照料服务规范》等 38 项养老服务及老年人相关标准。2017 年，民政部、国标委共同印发了《养老服务标准体系建设指南》，2021 年民政部出台了行业标准《养老机构服务标准体系建设指南》，我国养老服务标准体系建设方

向初步明确。随后北京、上海、山西、安徽、陕西等省市陆续出台了地方养老服务标准体系。

2019 年和 2021 年，我省分别出台了 DB46/T 503-2019《养老机构失能失智老年人生活照料服务规范》和 DB46/T 556-2021《养老机构标识应用规范》2 项养老相关标准，对我省失能失智老年人生活照料服务质量的提升及养老机构的规范化管理起到了的重要推动作用。2 家公办养老机构被评为“民政养老服务标准化示范单位”，并列入“社会管理和公共服务综合标准化试点单位”，养老服务标准化建设在我省逐步推广。尽管如此，与其它省市相比，我省养老服务标准化工作处于比较落后的状态，养老服务业标准化工作基础薄弱，工作能力较差。存在全省缺乏统一规划、未成立养老服务标准化委员会等机构、未建设养老服务标准体系、标准实施监督检查工作机制未建立健全等一系列问题。

（二）研究过程

1. 项目来源

2021 年 3 月，海南省市场监督管理局印发《关于共同构建相关经济社会发展领域标准体系的函》（琼市监函〔2021〕101 号），海南省民政厅组织直属单位海南省托老院参与养老服务标准体系构建工作，海南省托老院作为国家标准化管理委员会及民政部的养老服务标准化试点示范单位，于 2021 年 7 月起受海南省市场监督管理局委托承担海南省养老服务标准体系研究构建项目。

2. 起草阶段

（1）成立项目组

为确保养老服务标准体系建设的专业性、科学性、适用性，海南省托老院于 2021 年 7 月成立了项目研究组，制定了海南省养老服务标准体系建设研究工作方案，明确任务目标，聘请养老行业、标准化行业、医学院校老年护理专业教师等专业人员作为咨询专家，提供技术指导、共同商讨体系构建问题。

（2）资料搜集

项目组在民政部、国家标准化管理委员会及地方民政厅等官方网站搜集养老服务相关法律法规、政策文件、标准体系指南等相关政策性文件约 30 多份；在全国标准信息公共服务平台、地方标准信息公共服务平台、团体标准信息公示平台等平台搜集到养老服务相关国外及国际标准 49 项、老年人相关国家标准 10 项、行业标准 28 项；民政部发布养老机构服务标准体系行业标准 1 项、养老服务标准体系指南文件 1 份；北京、陕西、山西、山东、天津、西藏等 13 个省市出台的养老服务标准体系相关指南标准 7 项、团体标准 2 项、地方性文件 4 份；在中国知网等学术网站搜集到了与我国及部分省市的标准体系搭建思路及概况相关的研究报告和学术论文 15 篇，作为参考依据。

（3）资料分析

项目组分别对民政部《养老服务标准体系建设指南》（2017）、《养老机构服务标准体系建设指南》（2021）以及其他省市的养老服务标准体系构建思路的进行研究；对国家以及海南省近年发布的养老服务业发展规划文件进行需求分析；对搜集的国际及国外标准、国家标准、行业标准、外省地方标准、团体标准

开展与本省适应性研究。最终以海南省托老院的服务事项为基础，结合海口市、三亚市等地方政府及省内的社区居家养老服务中心拟定的养老服务项目内容，深入研究分析了《海南省养老机构等级评定工作实施细则》、《海南省社区居家养老服务规范》、《海口市社区居家养老服务若干规定》等文件的要求，参照 GB/T 24421.2 的标准体系构建原则，研究构建了《海南省养老服务标准体系框架》（以下简称《体系框架》）（初稿），梳理养老服务业中管理与服务相关要素内容，提出了《海南省养老服务标准体系明细表》（以下简称《体系明细表》）（初稿）。

（4）调查研究

项目组以海南省民政厅 2021 年 7 月出具的《海南省养老服务业发展状况调查》研究项目调查结果为依据，到海口、三亚、昌江、琼海、文昌、定安等市县养老服务机构开展调研，深入走访各地养老院、敬老院、居家养老服务中心、日间照料中心、社会工作服务站等实地情况，了解各机构的运营管理、服务项目、未来发展等情况。通过实地调研、线上交流、私下访谈全省各市县将近 70 余家养老机构、社区居家养老服务中心，发现我省大部分养老服务机构特别是农村敬老院的管理与服务机制非常欠缺，机构内部建立的管理机制大部分局限于人员职责、消防安全管理制度，缺乏服务实施过程的制度。针对调研结果并结合我省养老服务提供的现状及发展前景，项目组提出了一系列待制定的地方标准、团体标准清单。

（5）小组讨论

项目组就前期体系构建的思路、调研分析的结果、体系运

行的可行性、编制说明内容等等，前后召开了 8 次小组讨论会议，最终形成了《体系框架》(征求意见稿)、《体系明细表》(征求意见稿)。

3. 征求意见阶段

为使海南省养老服务标准体系更具有前瞻性、科学性和可行性，项目组在体系搭建过程中通过组织院内养老服务人员讨论分析、调研过程中征求其他机构管理与服务人员以及相关专家的意见等方式开展前期征求意见工作，同时多次向海南省市场监督管理局标准化处及海南省质量技术监督标准与信息所的领导及专家请教交流、征求意见，收到意见和建议后项目组及时对《体系框架》、《体系明细表》进行梳理调整。2021 年 11 月，海南省市场监督管理局将《体系框架》(征求意见稿)、《体系明细表》(征求意见稿)发文向各市县市场监督管理局征求意见，共收到 4 个市县的回函，均表示无意见。2021 年 11 月 19 日，项目组在海南省市场监督管理局会议室召开了标准体系征求意见会，邀请了各类养老服务机构(含医养、康养、智慧养老、社区居家养老)、医疗机构、标准化行业的专家 5 人现场征求意见，共收到修改意见 22 条，其中采纳意见 16 条。项目组根据以上反馈意见，对标准体系进行进一步修改调整，最终形成了《体系框架》(送审稿)和《体系明细表》(送审稿)。

4. 专家评审阶段

2021 年 12 月 14 日，海南省市场监督管理局组织专家对标准体系进行技术审查，分别来自中国标准化研究院、民政部法规司、湛江市质量技术监督标准与编码所、海南省综合标准化

技术委员会、海南大学旅游学院的 5 位专家对标准体系进行了严格审查。经过质询和答疑，专家组一致同意通过对《海南省养老服务标准体系》(送审稿)的技术审查，并提出了修改意见。项目组在审查会议结束后及时对专家所提意见进行认真分析和研究，进一步修订完善了标准体系。

(三) 构建依据

1. 法律法规

- (1) 中华人民共和国标准化法；
- (2) 中华人民共和国老年人权益保障法；
- (3) 中华人民共和国海南自由贸易港法；
- (4) 养老机构管理办法。

2. 政策文件

(1) 民政部、国家标准化管理委员会《关于加快推进民政标准化工作的意见》(民发〔2015〕238号)；

(2) 中共中央办公厅、国务院办公厅《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》(中办发〔2017〕145号)；

(3) 民政部、国家标准委关于印发《养老服务标准体系建设指南》的通知(民发〔2017〕145号)；

(4) 民政部《关于进一步扩大养老服务供给 促进养老服务消费的实施意见》(民发〔2019〕88号)；

(5) 国务院办公厅《关于建立健全养老服务综合监管制度 促进养老服务高质量发展的意见》(国办发〔2020〕48号)；

(6) 国务院办公厅《关于促进养老托育服务健康发展的意见》(国办发〔2020〕52号)；

(7) 海南省人民政府办公厅《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》(琼府办〔2017〕144号);

(8) 海南省人民政府办公厅《关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的实施意见》(琼府办〔2021〕38号);

(9) 海南省人民政府办公厅《关于印发〈促进养老托育服务健康发展实施方案〉的通知》(琼府办函〔2021〕413号)。

3. 规划纲要

(1) 中共中央、国务院《国家积极应对人口老龄化中长期规划》;

(2) 中共中央、国务院《“健康中国2030”规划纲要》;

(3) 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》;

(4) 国务院关于印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》的通知(国发〔2021〕35号);

(5) 中共中央、国务院《国家标准化发展纲要》;

(6) 民政部 国家发展和改革委员会关于印发《“十四五”民政事业发展规划》的通知(民发〔2021〕51号);

(7) 工业和信息化部、民政部、国家卫生健康委关于印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2021-2025年)》的通知(工信部联电子〔2021〕154号);

(8) 《海南省“十四五”民政事业发展规划》。

4. 相关标准

(1) GB/T 13016-2018 标准体系构建原则和要求;

(2) GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系；

(3) GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求；

(4) GB/T 30226-2013 服务业标准体系编写指南；

(5) MZ/T 170-2021 养老机构服务标准体系建设指南。

(四) 体系结构与内容

1. 构建思路

海南省养老服务标准体系以 GB/T 13016-2018《标准体系构建原则和要求》、GB/T 24421.2-2009《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系》、MZ/T 170-2021《养老机构服务标准体系建设指南》及民政部、国标委印发的《养老服务标准体系建设指南》为依据，通过对国内外养老服务业及标准化建设现状的梳理，结合海南省养老服务业发展现状和前景，从老年人的服务需求出发，确定了海南省养老服务需求层次图（见图1）和海南省养老服务标准体系要素构成图（见图2）。

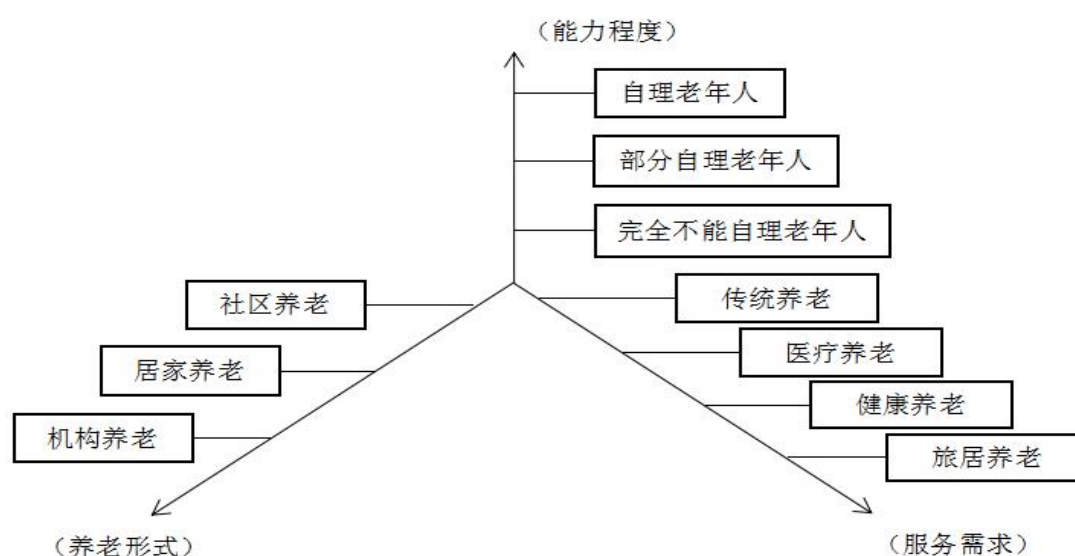


图 1：海南省养老服务需求层次图

第一个维度：服务需求。海南省养老需求层次图明确了建立养老服务标准体系时应考虑的因素及其内在结构。按照国家养老服务体系构成，养老形式分为居家养老、社区养老、机构养老三种类型；根据老年人的身体状况分为自理老年人、部分自理老年人、完全不能自理老年人三种类型；根据不同年龄、文化水平、经济水平、自理能力情况的老年人不同的服务需求分为传统、医疗、健康、旅居养老四种方式。海南以长寿之乡闻名，气候环境适宜老年人长期居住，除了本地老年人外，每年均有大量“候鸟”老年人入岛过冬。随着人民生活水平的提高，老年人对生活质量的要求也越来越高，不再局限于日常饮食、住宿和医疗需求，而是对养生保健、娱乐休闲、继续教育、法律咨询、旅游出行、健身锻炼等服务提出了更高要求，多元化服务能更好的实现老年人“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐”的目标。

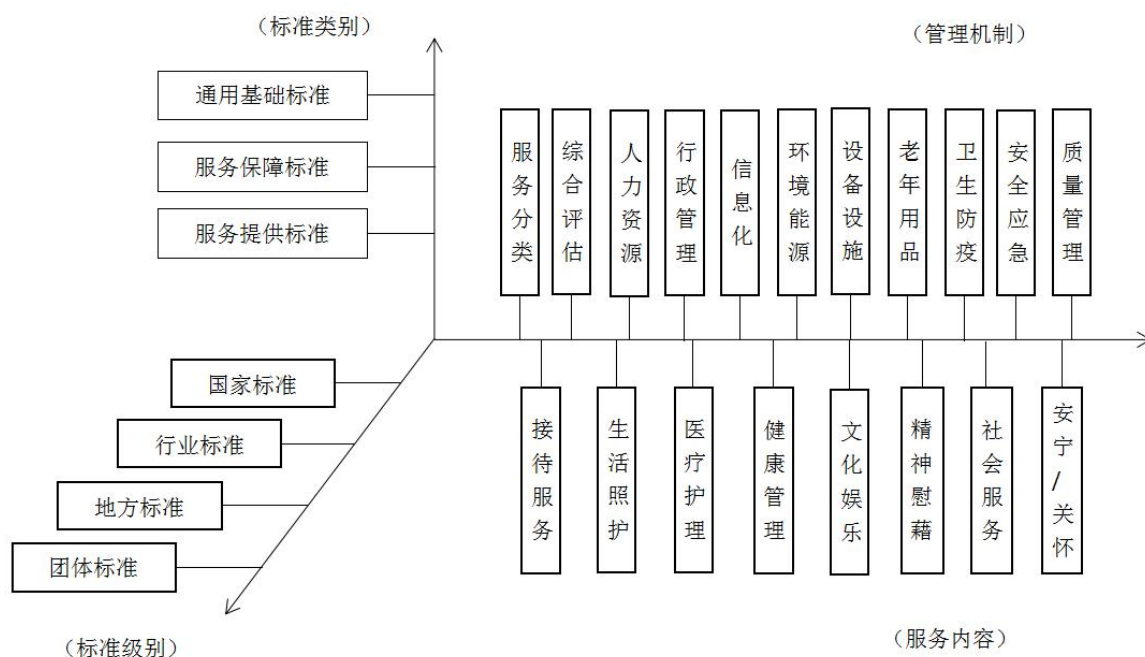


图 2：海南省养老服务标准体系要素构成图

第二个维度：体系要素。根据服务业组织标准体系搭建规则，将养老服务标准类别分为通用基础标准、服务保障标准和服务提供标准三类，与民政部养老服务标准体系搭建保持一致。列入海南省养老服务标准体系中的标准，按照标准级别划分为国家标准、行业标准、地方标准、团体标准四个层级，将团体标准纳入体系中，是为了适应我省养老产业发展的需要。结合养老服务机构的管理与服务实际需要，拟定了服务分类、综合评估、人力资源、行政管理、信息化、环境能源、设备设施、老年用品、卫生防疫、安全应急、质量管理 11 大管理机制，全面梳理了接待服务、生活照护、医疗护理、健康管理、文化娱乐、精神慰藉、社会服务、安宁/关怀 8 个方面的服务内容。体系要素构成图为建设养老服务业标准体系版块设计以及标准明细表编制提供依据，为后续搭建养老服务标准体系框架图、编制养老服务业标准明细表奠定基础。

2. 构建原则

（1）全面系统，重点突出。立足养老服务各业务领域，把握当前和今后一个时期内养老服务业标准化建设工作的重点任务及国家关于养老服务的发展规划，确保养老服务标准体系的结构完整和重点突出。

（2）基于现实，适度超前。立足海南自由贸易港建设的背景，探索自贸港背景下养老服务业对于标准化的现实需求，分析国内外养老服务业的发展趋势，建立适度超前、具有可操作性的标准体系。

（3）层次清晰，避免交叉。基于对养老服务业的科学分类，

按照“体系协调、职责明确、管理有序”的原则，编制养老服务标准体系，确保总体系与子体系之间、各子体系之间、标准之间的相互协调，层次分明，避免交叉与重复。

（4）开放兼容，动态优化。保持标准体系的开放性和可扩充性，为新的标准项目预留空间。同时，结合海南省养老服务业的发展形势需求，适时对标准体系进行修订完善，提高养老服务标准体系的适用性。

3. 体系结构

海南省养老服务标准体系框架图由不同层级框架组成，每一个矩形方框表达某一方面的体系或子体系，直观形象的概括标准体系的局部和全貌，清楚的表明了标准所属层次和结构。标准明细表是用表格的方式，把养老服务业现行、制定中和待制定的标准按其性质、类别和标准之间的隶属配套关系，逐项分层的罗列出来，共同组成一个较为完善的标准体系表格；各项标准是标准体系表的最小组成单元，均为国家标准、行业标准、海南省地方标准、团体标准，企业标准暂未列入本体系讨论范畴。通过体系框架图和标准体系明细表的方式配套表达，两者之间相互对应和补充，形成了完整的养老服务标准体系。

（1）体系框架

海南省养老服务标准体系框架结合了我国养老服务标准体系建设思路，搭建了包括服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系三个二级子体系，其中服务保障标准体系和服务提供标准体系由于构成项目较多，为了更加清晰明了地表示而细分了三级子体系，每个子体系对应明细表中

列出了相关的标准。每一个子体系中以“其他”表示体系的非局限性。

①服务通用基础标准体系

服务通用基础标准体系是其他子体系编制及其他标准制定和实施的基础，纳入的标准大部分是标准化工作相关的基础标准，适用于养老服务且具有广泛指导意义，是养老服务标准体系搭建、标准制定和各类养老服务机构开展标准化管理的前提条件。分为标准化导则、术语与缩略语标准、符号与标志标准、数据与测量标准、服务分类标准、老年综合评估标准等 7 个二级子体系，纳入的标准有 35 项。

②服务保障标准体系

服务保障标准体系是在民政部、国家标准化管理委员会《养老服务标准体系建设指南》的基础上，结合养老服务机构的实际工作情况对该体系进行了重新梳理。从人、财、物、时间、信息等方面梳理了开展养老服务所需的各项基础保障措施，建立了人力资源标准、机构管理标准、信息化标准、环境能源标准、设备设施及用品标准、卫生防疫标准、安全与应急标准共 7 个二级子体系，并在此基础上细分了 31 个三级子体系内容，纳入的标准有 59 项。

③服务提供标准体系

服务提供标准体系是海南省养老服务标准体系的核心组成部分，该子体系依据国家相关政策，结合海南省养老服务机构的服务项目内容，深入梳理了养老服务提供的全过程，以流程的方式呈现出了接待服务、生活照护服务、医疗护理服务、文

化娱乐服务、精神慰藉服务、社会服务、安宁/关怀服务、服务质量管理 8 个二级子体系内容,并在此基础上细分了 34 个三级子体系,纳入的标准有 46 项。

(2) 标准体系特点

①层次分明、重点突出

在养老服务运营管理过程中,服务设备设施的适用性、安全性和先进性影响了服务对象生活质量的高低,服务人员的专业程度和服务态度则直接影响着服务对象的满意度,服务过程的监管和指导对服务质量高低起着不可或缺的作用。标准体系建设要考虑老年人独特的服务需求,与其相关的服务场所设计建设、服务设施配置等硬件要求,以及相关从业人员的资质能力、服务项目提供等方面,使硬件建设满足“要求”、软件配备满足“需求”。结合我国目前已发布和正在制定的养老服务标准情况,项目组在搭建我省养老服务标准体系时,将重点放在服务提供过程及安全保障方面,建立的标准以服务保障标准居多,其次是服务提供标准。相对民政部、国标委发布的《养老服务标准体系建设指南》而言,在海南省养老服务标准体系的搭建过程中,项目组参考了民政部对服务保障标准体系采用三级体系层次搭建的方法,同样将服务提供标准体系分成了三级体系,梳理了从服务对接、实施到监督的过程,丰富了服务提供标准体系的内容,避免了出现服务保障标准体系“头重脚轻”和服务提供标准体系“头轻脚重”的不协调现象。在梳理标准时,严格按照国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的标准级别进行排列,保证了各个子体系的规范统一。

②市场导向、响应政策

搭建海南省养老服务标准体系，是中共中央、民政部、海南省人民政府关于建立健全养老服务综合监管制度，以及全面开放养老服务市场、提升养老服务质量、促进养老服务健康发展等政策的具体要求。在海南自由贸易港建设的背景下，通过标准引导的方式促进养老服务业健康快速发展，为“十四五”民政事业发展规划中养老服务各项要求的落实提供有力的保障措施。

在服务保障标准体系中，建立的“人力资源标准”、“信息化标准”，落实了近年来关于培养养老护理型人才、完善社区居家养老服务网络，大力发展智慧养老等政策要求，顺应了海南省建设“智慧海南”的发展趋势。在“环境能源标准”和“设备设施及用品标准”中，细分的三级子体系“无障碍设计标准”、“适老化改造标准”和“老年用品标准”，体现了以老年人为中心的养老服务理念，响应了近年来中央和海南省人民政府关于推进公共设施和家庭适老化改造、逐步完善养老服务和相关用品标准体系的迫切需求。

在服务提供标准体系中，建立的“生活照护服务”子体系细分了饮食起居、卫生洗涤等方面的服务，纳入的各项服务标准是响应国家和政府的号召和政策指导，是保障老年人生活基本需求的体现；其中膳食服务相关标准的纳入，为政府完善老年人助餐服务体系，加强农村老年餐桌建设要求提供服务保障。在“医疗护理服务”子体系下细分了老年护理、健康管理、诊疗急救、康复服务模块，落实了政府关于建立完善老年健康服

务体系，加强老年健康服务，推进医养康养结合的要求，也响应了政府不断推动失能失智老年人的长期照护服务的迫切需求。在“文化娱乐服务”子体系里，为适应海南国际旅游岛的发展，满足“候鸟”老年人的养老服务需求，建立了老年人康养旅游服务相关标准，符合国家推进“大健康产业”的发展趋势和海南建设“三区一中心”的战略定位。“精神慰藉服务”和“社会服务”子体系的建立，是保障老年人权益的重要体现，心理关爱、委托代办、陪同就医、交通出行等服务标准的建立顺应了我省“十四五”民政事业发展规划中一体化综合居家养老服务的要求，辅具租赁服务体现了康复辅具的推广应用要求。在“服务质量管理”子体系中，建立了养老服务质量评价、纠纷处理、诚信评价相关标准，是在国家对诚信体系建设的要求及海南自由贸易港建设一流的营商环境的前提下，建立养老服务综合监管制度的重要体现。

③科学制定、条理清晰

体系框架图中第一部分“服务通用基础标准体系”与民政部建立的标准体系框架基本协调，民政部将“质量管理”纳入了服务通用基础标准体系中，项目组认为服务质量、服务评价与改进是对服务过程的控制和结果的评价，应归属于服务提供标准体系，因而此部分与 GB/T 24421.2 给出的体系框架保持协调。与 GB/T 24421.2 相比，未将“量和单位标准”纳入子体系中，是因为养老服务行业中关于量、单位的内容较少，如关于老年人健康数值的测量则在“数据与测量标准”二级子体系中体现，我国其他省市亦尚未发现有建立相关标准的情况。对于

“人力资源标准”子体系的设定，项目组认为其包含了岗位设置、人员培训及绩效考核等方面的内容，因而将民政部养老服务标准体系中的服务提供者及服务绩效考核的内容重新调整纳入该子体系中。另外，师资的培训与考评应由国家制定相关落实措施，项目组因而未将其纳入体系中。民政部还将“服务管理”和“服务商管理”也列为保障标准体系的内容，项目组认为“服务管理”是服务过程的管理，应体现在服务提供标准体系的标准中，不需要单独给出标准；服务商指的是通过网络提供服务的平台，与“信息化标准”有重合，因此不予列举。

（3）标准统计

标准体系明细表中共有 140 项标准(国家标准 46 项、行业标准 37 项、地方标准 31 项、团体标准 26 项)，其中现行的标准有 80 项，制定中的国家及行业标准有 9 项，提出待制定的地方标准 28 项、团体标准 23 项，标准统计表见表 1。

表 1：标准统计表

单位：项

标准体系 \ 标准级别及状态		国家标准	行业标准	地方标准	团体标准	现行	制定中	待制定	合计
服务通用基础标准体系	标准化导则	11	1	1		13			13
	术语与缩略语标准	3	1			3	1		4
	符号与标志标准	6	1	1		8			8
	数据与测量标准	3	3		1	6		1	7
	服务分类标准	2				1	1		2
	老年综合评估标准	1					1		1
服务保障标准体系	人力资源标准		2	2	1	2		3	5
	机构管理标准	3		3	3	2	1	6	9
	信息化标准	1	1		1	2		1	3
	环境能源标准	10	5	1	3	15		4	19
	设备设施及用品标准	1	3		2	3	1	2	6
	卫生防疫标准		1	2		1		2	3
	安全与应急标准	3	5	3	3	7	1	6	14
服务提供标准体系	接待服务		1	1		1		1	2
	生活照护服务		5	2		5	1	1	7
	医疗护理服务		3	4	5	4	2	6	12
	文化娱乐服务	1			3	1		3	4
	精神慰藉服务			2	1			3	3
	社会服务		4	5	2	4		7	11
	安宁/关怀服务			2				2	2
	服务质量管理	1	1	2	1	2		3	5
合计		46	37	31	26	80	9	51	140

（五）体系运行措施及建议

1. 强化组织领导，制定政策推动发展。民政部门应高度重视养老服务标准化建设工作，加强宏观指导和政策协调，推动各养老服务机构积极主动参与标准化工作，采取有力措施推动标准体系实施，将标准体系建设、标准实施作为养老服务质量及机构等级评定的重要内容。对积极参与标准制定、推动标准有效实施和组织标准化活动取得较好成效的单位和个人给予政策奖励，鼓励养老服务从业人员参与我省养老服务标准化建设工作，引导全社会重视、关心和应用标准化手段。

2. 重视标准宣贯，推广标准化服务模式。行业主管部门应重视养老服务标准的宣贯培训工作，让从业人员特别是养老服务管理人员懂得制定和实施标准的重要性、必要性和紧迫性，引导将标准要求应用到实际工作中，推广养老服务标准化管理手段。

3. 组建标准化团队，提升标准创新能力。组建省级养老服务标准化管理委员会及专家库，广纳贤才，充分发挥养老行业精通标准化管理手段的人才的作用。倡导养老服务从业人员积极参加省内外养老服务相关标准化活动，关注国内外养老服务标准发布动态。

4. 抓好典型示范，发挥辐射带动作用。适当组织开展养老服务标准化试点示范的建设工作，组织召开标准化管理经验交流会、现场观摩会、加强媒体报道等，鼓励试点示范单位积极对外输出养老服务标准化建设经验。

5. 关注服务需求，提升标准制定水平。在养老市场全面放开的时代背景下，标准的制修订应以养老服务需求为导向，及时、充分调查老年人的养老服务需求，结合信息化时代“互联网”与“物联网”的途径，创新养老服务提供方式，丰富服务提供内容，不断满足老年人的服务需求。