

民政部 国家标准化管理委员会 商务部 国家质量监督检验检疫总局 全国老龄工作委员会办公室关于加强养老服务  
标准化工作的指导意见

民发〔2014〕17号

各省、自治区、直辖市民政厅（局）、质量技术监督局、商务主管部门、老龄办，各计划单列市民政局、质量技术监督局、商务主管部门、老龄办，新疆生产建设兵团民政局、质量技术监督局、商务主管部门、老龄办：

近年来，各地积极推进实施《社会养老服务体系规划建设规划（2011-2015年）》（国办发〔2011〕60号）和《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》（国标委服务联〔2012〕47号），在养老服务领域积极实施标准化工作，不断完善市场规范，促进了养老服务业健康发展。但养老服务标准体系不完善，市场服务行为失范等问题仍然存在。为认真贯彻《中华人民共和国老年人权益保障法》（以下简称《老年人权益保障法》）关于建立健全养老服务业标准的规定，更好地落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）要求，充分发挥标准化工作对发展养老服务业的技术支撑作用，积极营造安全、便利、诚信的养老服务消费环境，现提出如下意见：

一、充分认识加强养老服务标准化工作的重要意义

当前，我国已经进入人口老龄化快速发展阶段，养老服务需求迅速增长、养老服务消费市场亟待繁荣。行业标准和市场规范是推进养老服务工作的重要基石，是更好地提供为老服务、加强行业管理的准则和依据。加快行业标准化建设事关行业健康发展和广大老年人的切身利益，是关系养老服务业发展的长远性、基础性、战略性工程，是贯彻落实《老年人权益保障法》、《养老机构管理办法》的重要内容，是保障老年人合法权益和共享改革发展成果的必然要求。各级有关部门要将标准化建设作为创新社会管理，积极应对人口老龄化的重要方面，进一步提高认识、高度重视，切实增强责任感和紧迫感，采取有力措施，加紧制定完善养老服务标准，开展服务质量评估和服务行为监管，健全市场规范，促进养老服务业标准化、规范化发展。

## 二、总体要求

（一）指导思想。以党的十八大、十八届三中全会精神为统领，从国情出发，发挥政府引导作用，增强全行业标准化、规范化意识，调动各方面的积极性和主动性，共同参与标准化工作。以市场为导向，把更好地满足老年人日益增长的服务需求作为出发点和落脚点，坚持自主创新，全面实施技术标准战略。着力规范市场行为，提升养老服务业整体水平和综合竞争力，促进养老服务业科学发展。

### （二）基本原则。

1.坚持政府引导。各级有关部门要加强宏观指导和政策协调，加大引导和扶持力度，推动研究编制养老服务标准化建设规划，加强标准研究、制修订和宣传贯彻，推动养老服务标准在全社会得到广泛认

同和普遍实施。积极推进标准化试点示范工作，切实发挥在标准化工作中的规范和引领作用。

2.坚持突出重点。要以满足老年人服务需求，保障其合法权益为重点，着眼于养老服务标准化建设工作的整体性和协调性。要加强基础通用标准研究制定，优先制定和实施老年人服务需求评估、服务规范、服务质量满意度测评、服务质量监管和等级评定、养老服务安全管理等标准。

3.坚持市场导向。要密切与市场的联系、体现行业特点，及时反映养老服务市场的需求和变化，增强标准的市场适用性，更好地为养老服务业的市场主体提供服务，为市场准入和规范市场秩序提供技术支撑。充分发挥企业和行业组织在标准需求、投入、制定和应用中的积极作用，支持企业加强标准化工作，鼓励企业制定联盟标准。

4.坚持注重实效。坚持标准实施与规范市场行为相结合，提升服务质量水平，维护老年人、服务提供者和消费者的合法权益。要完善标准评价体系，通过对实施效果的评价，不断总结推广实施标准的方法经验。要将创建产品服务品牌、提高服务质量满意度作为衡量实施效果的重要指标，引导养老服务业向标准化、优质化和品牌化方向发展。

（三）总体目标。到 2020 年，基本建成涵盖养老服务基础通用标准，机构、居家、社区养老服务标准、管理标准和支撑保障标准，以及老年人产品用品标准，国家、行业、地方和企业标准相衔接，覆盖全面、重点突出、结构合理的养老服务标准体系；基本形成规范运

转的养老服务标准化建设工作格局；标准制定、实施和监管水平明显提升；标准化试点示范工作和专业人才培养逐步完善，行业标准化意识和规范化意识显著增强，安全、便利、诚信的养老服务消费市场环境基本形成。

### 三、主要任务

（一）加快健全养老服务标准体系。加紧完善包括养老服务基础通用标准、服务技能标准、服务机构管理标准、居家养老服务标准、社区养老服务标准、老年产品用品标准等在内的养老服务标准体系。在基础通用标准方面，要加紧制定养老机构分类与命名、养老服务基本术语、养老服务图形符号等标准。在养老机构管理服务方面，加紧制定养老机构设施设备配置规范、养老机构内设医疗机构服务质量控制规范等标准。在社区养老服务方面，加紧制定社区养老服务基本规范、社区老年人日间照料中心服务基本规范等标准。积极研究制定居家养老服务标准。在养老服务专业人才建设方面，加紧制定养老服务从业人员基本要求、养老服务人员职业培训规范等标准。研究制定养老服务信息化相关标准。建立和完善老年人用品产品标准，明确老年人用品行业分类。要根据养老服务标准制定重点和工作计划，按照《国家标准管理办法》、《行业标准管理办法》等有关规定，认真做好标准的起草、送审等工作。要加强对养老服务地方标准化工作的协调与指导，建立地方标准的信息报送制度，支持地方标准上升或转化为国家标准或行业标准。

（二）加强养老服务标准化研究。积极研究制定养老服务业标准

化建设规划，深入分析研究养老服务领域国家标准、行业标准，以及地方标准等方面的现状和问题，进一步明确养老服务业标准在国家服务业标准体系中的定位和作用，确定推进养老服务业标准化建设的目标、任务和实施步骤。要加强养老服务业标准的基础研究和前期研究，加强信息通信技术和高新技术服务业的标准化成果在养老服务和产品上的应用。做好国外相关技术法规和标准的追踪研究，以科研带动标准化水平的提升，实现养老服务业标准化的跨越式发展。

（三）抓好养老服务标准的贯彻实施。要积极探索标准宣传贯彻的新途径和新方法，通过培训、论坛、讲座、展览等多种形式，加大养老服务标准化工作的宣传力度，力争使养老服务标准落实到行业管理和经营服务的各个环节，提高全行业实施标准的自觉性。要继续加大已发布标准的宣传贯彻力度，实施好《养老机构基本规范》、《老年人能力评估》等标准，以及养老护理员等国家职业技能标准。对不适应实际工作需要的标准进行调整和修订，增强标准的适用性和有效性。

（四）推进养老服务领域管理标准化。要认真贯彻落实《老年人权益保障法》关于建立健全养老机构分类管理和养老服务评估制度的要求，按照《民政部关于在民政范围内推进管理标准化建设的方案（试行）》（民发〔2010〕86号）和《国家质检总局 国家标准委关于加强服务业质量标准化工作的指导意见》（国质检标联〔2013〕546号）要求，积极推进养老服务领域管理标准化。要加紧制定和实施养老机构等级划分与评定、养老服务质量评估和等级评定等标准，统筹推进等级评定、合格评定和标准示范建设工作。要按照职能转变要求，尽

快启动养老服务机构与组织的等级评定，加强第三方评估，建立养老服务评估专家库，不断提高养老机构规范化建设水平。要积极借鉴国际及其他行业经验做法，积极开展服务质量满意度测评。鼓励相关养老机构开展质量管理体系建设，并积极申请第三方认证，以逐步提高内部管理的规范性和透明度。要在养老机构等服务单位开展认证认可和检验检测活动。

（五）健全规范养老服务市场秩序。要建立养老机构服务协议制度，明确养老机构与老年人或者其代理人之间的权利义务关系，规范服务行为和收费行为。各有关部门要进一步落实部门责任，对养老服务市场实行日常化、规范化管理。各级质量技术监督部门要加强养老服务质量管理体系建设，完善服务质量满意度测评管理，推动服务质量对比提升，组织开展“安全、诚信、优质”服务创建活动。各级有关部门要强化协调配合，建立定期会商通报、联合执法等管理机制，形成管理合力。要研究具体落实措施和管理办法，努力建立行政执法、行业自律、社会监督、群众参与的养老服务市场管理长效机制。

#### 四、保障措施

（一）完善工作运行机制。养老服务标准化工作涉及领域多、覆盖面广，要按照国家标准管理的有关法律政策要求，充分发挥各有关部门、行业组织、科研机构以及社会研究力量，建立统筹协调、广泛参与的工作机制，规范的标准计划立项、起草、审查和发布程序，以及公开透明、协调一致的管理体制。要进一步加强全国社会福利服务标准化技术委员会等专业委员会建设，提高其标准化工作水平。支持

和鼓励各相关专业标准化技术委员会分工协作、密切配合。要鼓励行业组织、科研机构、养老机构和相关企业参与国家和行业标准制订工作，形成政府、企事业单位、社会携手开展标准化工作的格局。各有关部门要各司其职，各负其责，进一步做好规范市场秩序工作，加大对违法违规行为的查处力度。

（二）推进标准化试点工作。认真贯彻落实国家标准委等部门《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》（国标委服务联〔2013〕61号），以及《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》中关于开展综合改革试点的有关要求，按照由试点到示范的工作安排，扎实推进养老服务标准化试点示范建设。争取通过两至三年的时间，在养老服务领域形成一批具有辐射作用和推广价值的标准化建设试点示范地区和试点示范机构，为全面推进养老服务业标准化建设提供经验借鉴与示范引领。要加强调查研究，及时发现和解决试点工作出现的问题，完善相关措施，总结和推广试点的典型经验，逐步形成以人为本、诚实守信、管理规范、优质发展的养老服务市场秩序，提升养老服务业的规模和效益。

（三）加强人才和信息化建设。各地要大力开展养老服务标准化的教育培训工作，分层次培养行业组织、养老机构、养老服务组织、骨干企业中的技术人员，使其成为标准化工作的重要力量。要重点培养基层标准化管理人员，积极组织一批结构合理、德才兼备的养老服务标准化专家和研究团队，为养老服务业标准化工作提供人才保障。要探索建立标准化信息共享及服务机制，搭建标准化信息公共服务及

工作平台，为各级有关部门、标准化技术委员会、企业以及利益相关方提供信息互通及资源共享的渠道，提升标准化工作的信息化水平。

2014年1月26日