ICS 03.080.30
A 12
备案号:39318—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10943—2012

家庭陪护服务规范

Family chaperone service specifications

2013-01-23 发布　　2013-09-01 实施

中华人民共和国商务部　发布

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由黑龙江省商务厅、哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司。

本标准主要起草人：杨若、徐震、李庆娟、张荣辉、李亮、李明春、陈守峰、李银辉、岳蓬勃、刘建东、张林杨、乔雪、张静、尤莉、孙婷。

引　言

为了有效促进家庭陪护服务业的规范化发展，给老年人及其家庭创造良好的生活环境，更好地满足老年人家庭疗养及陪护需求，特制定本标准。

制定本标准的主要目的在于形成我国家庭陪护服务业发展的制度环境，提高家庭陪护服务员的综合素质，指导家庭陪护服务机构采用标准化管理，提升市场竞争力。

家庭陪护服务规范

1 范围

本标准规定了家庭陪护服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务管理、客户关系管理等。

本标准适用于全国范围内提供家庭陪护有偿服务的服务机构。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求(ISO 9001:20008,IDT)

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分:家政服务

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

《关于商品和服务实行明码标价的规定》(中华人民共和国国家发展计划委员会令第8号)

3 术语和定义

GB/T 20647.8、GB/T 24620所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭陪护服务 family chaperone service

依据法律及合同要求，对消费者提供起居照料、卫生护理、饮食辅助、医疗辅助、康复辅助、采购物品、心理疏导等家政服务的通称。

3.2

家庭陪护服务员 family chaperone attendants

依法取得职业资格，并专职或兼职提供家庭陪护服务的人员。

3.3

家庭陪护服务对象 family chaperone service recipients

直接接受家庭陪护服务的健康或病情稳定的、无传染性疾病的人(以下简称服务对象)。

3.4

家庭陪护服务客户 family chaperone service clients

有偿雇佣或聘请家庭陪护服务员为服务对象提供家庭陪护服务的组织、家庭或个人(以下简称客户)。

4 基本要求

4.1 家庭陪护服务机构

4.1.1 应具有合法的经营资质。

4.1.2 营业执照等均要明示。

4.1.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务员。

4.1.4 应具有与其业务范围相适应的固定的经营场所、基础设施，并保持整洁的环境卫生条件。

4.1.5 设置公共标识应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.1.6 按照《关于商品和服务实行明码标价的规定》对服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。

4.2 服务人员

4.2.1 基本要求

4.2.1.1 具备合法的劳动从业资格。

4.2.1.2 信守职业道德，遵纪守法，熟悉家庭陪护服务程序和规范要求。

4.2.1.3 具有初中以上文化程度及健康状况证明。

4.2.1.4 具有相应的上岗培训考核合格证。

4.2.2 岗位要求

4.2.2.1 管理人员

管理人员应满足下列要求：

a) 了解有关家庭陪护的法律、法规；

b) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技能；

c) 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历；

d) 具备良好的沟通、协调能力；

e) 尊重客户和服务员；

f) 严格履行服务承诺。

4.2.2.2 家庭陪护服务员

家庭陪护服务员应满足下列要求：

a) 初中以上文化程度；

b) 年龄在 18 周岁以上，55 周岁以下；

c) 具备有关家庭陪护服务的法律法规基础知识；

d) 无精神病史和各类传染病；

e) 具备一定的护理知识。

4.2.3 仪容仪表

4.2.3.1 端庄、大方。

4.2.3.2 着装统一、整洁。

4.2.3.3 统一佩戴工号牌。

4.2.3.4 表情自然、亲切，微笑服务。

4.2.4 言行举止

4.2.4.1 使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确，与客户、服务对象打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳。

4.2.4.2 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，尊重服务对象，富有爱心，善于沟通。

5 服务内容

5.1 起居照料

5.1.1 晨间护理，协助服务对象起床、洗脸、洗手、口腔护理(刷牙、漱口)、梳头。

5.1.2 夜间护理，协助服务对象洗脸、漱口、洗脚或泡脚、入睡。

5.1.3 协助服务对象更衣、排泄大小便。

5.1.4 为服务对象清理房间。

5.2 卫生护理

5.2.1 协助服务对象整理床铺及相关卫生，清理服务对象的便器等用品的卫生，洗涤服务对象的衣物。

5.2.2 给服务对象擦澡或协助服务对象洗澡、洗头、修剪指(趾)甲等。

5.3 饮食辅助

5.3.1 协助服务对象进餐、饮水、加餐、清洗餐具。

5.3.2 为服务对象制作三餐，并进行合理膳食搭配。

5.4 医疗辅助

5.4.1 协助服务对象进行户外锻炼、床下活动，陪同散步，给不能自主活动的服务对象翻身等。

5.4.2 陪送服务对象就诊、检查，帮助服务对象留取大小便标本等。

5.4.3 协助服务对象观察病情，如输液滴注情况，服务对象有无发热异常等。

5.4.4 遵照医嘱，协助服务对象日常给药。

5.5 康复辅助

5.5.1 协助服务对象进行康复咨询、康复指导。

5.5.2 陪同并协助服务对象进行康复训练。

5.6 采购物品

在服务对象或客户同意下，为服务对象购买生活用品、康复治疗用具等。

5.7 心理疏导

5.7.1 与服务对象聊天谈话，进行情绪疏导。

5.7.2 为服务对象读书读报。

6 服务管理

6.1 组织管理

6.1.1 家庭陪护服务机构应建立与其业务相对应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责。

6.1.2 家庭陪护服务机构应建立良好的沟通渠道、明确沟通的方式和时机，通过沟通使全体员工了解各自的职责和权限，并落实到具体工作中。

6.1.3 家庭陪护服务机构应建立科学、合理的服务质量管理体系，对服务资源、服务过程、服务监督与改进进行管理。

6.2 服务资源管理

6.2.1 家庭陪护服务员管理

6.2.1.1 家庭陪护服务机构应确保家庭陪护服务员具有与其岗位相适应的意识和能力。

6.2.1.2 家庭陪护服务机构应根据岗位需要和评价结果，及时组织对家庭陪护服务员进行培训，对培训的效果进行评价。

6.2.1.3 家庭陪护服务机构应在家庭陪护服务员、客户、服务机构三方没有异议的情况下签订服务协议，明确各自的责任和义务。

6.2.1.4 家庭陪护服务机构应建立严格的家庭陪护服务员上岗程序。

6.2.1.5 家庭陪护服务机构应建立家庭陪护服务员评价程序，通过对家庭陪护服务员的评价，确定其级别。

6.2.2 基础设施管理

家庭陪护服务机构和客户应确定、提供并维护家庭陪护服务所需的基础设施和环境。

6.2.3 安全与应急预案

6.2.3.1 家庭陪护服务机构和客户应确保家庭陪护服务员在工作过程的人身和财产安全，配备必要的劳动保护用品。

6.2.3.2 家庭陪护服务机构应建立安全应急预案，并定期对安全应急预案进行演练。

6.2.4 环境保护

6.2.4.1 家庭陪护服务机构应通过自身努力，不断影响和优化工作环境，注重环境保护。

6.2.4.2 家庭陪护服务员在服务过程中，应遵守相关的法律法规和所在服务机构的规定，注重环境保护。

6.2.5 信息资源管理

家庭陪护服务机构应建立收集信息资源的渠道，对获取的信息进行汇总、分析，并及时给予相关方反馈。

6.3 家庭陪护服务流程

6.3.1 服务接待

家庭陪护服务机构应建立接待平台，以及时接受客户的咨询及预订信息。接待流程为：

a) 了解客户基本需求；

b) 记录服务对象基本情况及服务需求；

c) 介绍服务机构能够提供的服务内容；

d) 为服务对象匹配合适的服务人员。

接待平台收到客户的服务需求信息时，应做好记录，并及时给予反馈。

6.3.2 编制家庭陪护服务方案

家庭陪护服务机构应根据客户或服务对象的服务需求编制服务方案，服务方案应包括：

a) 服务的具体内容；

b) 服务方式；

c) 操作规程、规范；

d) 服务过程需要的设施设备及工具；

e) 特殊情况处理。

6.3.3 签订服务合同

在家庭陪护服务机构、家庭陪护服务员和客户三方没有异议的情况下，签订服务合同。服务合同的主要内容应包括：

a) 服务机构和消费者的名称、姓名、住所、联系方式；

b) 开展家庭陪护服务的地点、方式和期限；

c) 服务试用期及定金；

d) 家庭陪护服务内容；

e) 家庭陪护服务员的劳动报酬及交付形式；

f) 服务机构对家庭陪护服务员日常的管理和培训要求；

g) 客户及服务对象财产、安全的保障约定；

h) 家庭陪护服务员服务期间安全保障的约定；

i) 违约责任；

j) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；

k) 约定的其他事项。

6.3.4 提供家庭陪护服务

家庭陪护服务员应按照服务方案、服务合同的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

6.3.5 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，家庭陪护服务员应主动与客户、家庭陪护服务机构或接任服务员做好交接工作，并征求客户意见。交接记录及客户意见应及时提交家庭陪护服务机构。

6.3.6 服务过程特殊情况的处理

出现特殊情况时，家庭陪护服务员应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知服务机构和客户。

6.4 服务监督与改进

6.4.1 家庭陪护服务机构应建立对家庭陪护服务过程的监督与考核制度，监督的形式包括：

a) 电话访问；

b) 管理者走访；

c) 暗访；

d) 社会监督等。

6.4.2 家庭陪护服务机构应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

6.4.3 家庭陪护服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

6.4.4 家庭陪护服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

6.5 文件与记录管理

6.5.1 文件管理

家庭陪护服务机构应按照 GB/T 19001—2008 中 4.2.3 的要求实施文件管理。

6.5.2 记录管理

家庭陪护服务机构应按照 GB/T 19001—2008 中 4.2.4 的要求实施记录管理。

6.5.3 档案管理

6.5.3.1 家庭陪护服务机构应将服务及管理过程中形成的文件、记录、协议、合同等及时汇总、分类和归档。

6.5.3.2 家庭陪护服务机构的档案分类如下：

a) 标准类档案：包括家庭陪护服务机构的服务质量标准、服务管理标准及工作标准，以及内部管理性资料；

b) 合同协议类档案：包括家庭陪护服务机构与员工、家庭陪护服务员、客户及其他合作方、相关方签订的协议或者合同；

c) 其他类档案：包括政府有关部门文件、行业协会文件、各种工作记录等。

6.6 服务沟通与交流

家庭陪护服务机构应建立与家庭陪护服务员、客户、其他相关方及内部各管理层级之间的沟通交流平台。

7 客户关系管理

7.1 客户满意度

7.1.1 家庭陪护服务机构应制定客户满意度管理规范，定期进行客户满意度调查。

7.1.2 家庭陪护服务机构应依据客户满意度调查结果，制定整改措施，不断改进服务质量。

7.2 服务对象档案

家庭陪护服务机构应建立专门的客户服务部门或指定专人负责建立客户档案，逐步积累客户的资料，并注意做好客户资料的保密工作，记录的客户资料可包括姓名、工作单位、家庭住址、联系方式、身体状况、生活习惯等信息。

7.3 客户回访

家庭陪护服务机构应定期对客户进行关于投诉处理、服务质量等方面的回访，并对回访情况进行记录和存档。

7.4 客户投诉管理

家庭陪护服务机构应依据 GB/T 17242 的要求处理顾客投诉。

参 考 文 献

[1] SB/T 10643—2011 家政服务基本规范

中华人民共和国国内贸易
行业标准
家庭陪护服务规范
SB/T 10943—2012
*
中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销
*
开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 16 千字
2013年8月第一版 2013年8月第一次印刷
*
书号:155066·2-25901 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

SB/T 10943-2012

打印日期:2013年8月8日 F009A