

ICS 03.120.10  
C00  
备案号：53886-2017

**DB36**

江 西 省 地 方 标 准

DB 36/T 944—2017

## 养老护理服务质量规范

Service quality standard for senior care

2017-04-06 发布

2017-07-01 实施

江西省质量技术监督局 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 基本要求.....	1
5 服务内容及要求.....	3
6 服务流程.....	5
7 服务实施.....	6
8 服务质量保障.....	6
9 投诉处理.....	6
10 养老护理员职业等级及资格认证.....	7
附录 A（资料性附录）养老护理员信息登记表.....	8
附录 B（资料性附录）养老护理服务客户信息登记表.....	9
附录 C（资料性附录）养老护理服务合同.....	10
附录 D（资料性附录）养老护理服务质量回访记录表.....	13
附录 E（资料性附录）养老护理服务客户意见反馈表.....	14
附录 F（资料性附录）养老护理服务客户投诉处理意见记录表.....	15

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由江西省商务厅、江西省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本标准起草单位：江西省家庭服务业协会。

本标准主要起草人：张建华、叶卫海、王蓬兴、王福军、吴国玲、胡艳红、刘欢。

# 养老护理服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了养老护理服务涉及的术语和定义，明确了服务机构和养老护理员的基本要求，规范了服务内容及要求、服务流程、服务实施、服务质量保障、客户投诉处理、养老护理员等级及资格认证。本标准适用于家庭服务机构提供的养老护理服务质量管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过引用而成为本标准的条款，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。  
GB/T 17242 投诉处理指南  
养老护理员国家职业技能标准（人社厅发[2011]104号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**养老护理服务** senior care service

为老人操持家务，提供生活照料、康复护理、精神慰藉等方面服务的一种家庭形式服务。

### 3.2

**养老护理员** senior care worker

依法取得养老护理职业资格，专职或兼职提供养老护理服务(3.1)而取得有偿报酬的工作人员。

### 3.3

**养老护理服务客户** senior care customer

接受养老护理服务(3.1)的家庭或个人，服务对象是居住在家的老人，以下简称客户。

### 3.4

**养老护理服务机构** senior care institution

依法设立的具有养老护理服务(3.1)经营项目的各类家庭服务组织，以下简称服务机构。

### 3.5

**养老护理服务合同** senior care contract

客户、养老护理员、服务机构之间依法协商一致达成各方权利与义务的约定。

## 4 基本要求

## 4.1 服务机构

### 4.1.1 基本条件

服务机构应具备以下基本条件：

- a) 具有合法的经营资质和相关资质证书，并在经营场所醒目位置明示相关证照等。
- b) 具有与其业务范围相适应的管理人员和养老护理员。
- c) 具有与其业务范围相适应的固定经营场所、基础设施和设备。
- d) 有身份证识别仪，用于识别服务人员和客户身份证的真伪性。
- e) 自觉履行社会责任，维护服务人员和客户的合法权益。
- f) 服务项目明码标价，实施公开承诺服务，设立投诉监督电话等。
- g) 定期评估自身的经营管理水平和服务能力，不断改进提高，确保可持续发展。

### 4.1.2 文档管理

服务机构的文档管理应符合以下要求：

- a) 建立经营管理档案。相关文件、养老护理员和客户信息资料、回访记录、各类合同、管理制度等均要建档备案。
- b) 登记记录的文档应内容详实、文字简洁。
- c) 不同文档应分类汇总，装订成册，妥善保存二年以上。

### 4.1.3 人员培训

服务机构的人员培训应符合以下要求：

- a) 应组织养老护理员进行岗前培训、岗中教育，确保其有与岗位相适应的服务意识和能力。
- b) 培训要有完善的教材、必备的教具。
- c) 培训教师应取得全省全行业统一颁发的《江西省家庭服务业护理服务师培训合格证书》。
- d) 培训应符合《养老护理员国家职业技能标准》（人社厅发[2011]104号）的要求；培训内容应包括：职业道德和行为规范、相关的法律法规、安全卫生知识、养老护理服务知识和技能实操练习、宣讲本标准等。
- e) 对新从事养老护理服务工作人员的培训课时不得少于180标准学时。
- f) 若无培训能力，应当委托有培训资质的机构进行培训。

## 4.2 养老护理员

### 4.2.1 基本条件

养老护理员应符合以下基本要求：

- a) 具有合法的劳动从业资格。
- b) 信守职业道德，遵纪守法，熟悉养老护理服务程序和本标准要求。
- c) 具有符合工作岗位要求的文化程度，有一定的语言表达能力和沟通能力。
- d) 无精神病史和各类传染病，有体检健康证明，体检周期为一年。
- e) 积极参加职业技能培训，注重不断提升服务能力和自身的综合素质。
- f) 参加了系统培训和实习，取得了有资质的培训单位颁发的养老护理员培训合格证书。
- g) 无违法及不良记录。
- h) 尊老敬老，富有爱心，宽容，忍让。

### 4.2.2 应具备的基础知识

养老护理员应具备的基本知识有：

- a) 老年人生理、心理特点。
- b) 老年人的护理特点。
- c) 老年人常见的疾病护理。
- d) 老年人的饮食种类及营养需求。
- e) 老年人权益保障等法律、法规知识。
- f) 掌握基本救助和常见的冲突及压力处理方法。
- g) 知道 120、119、110 等电话的性能。
- h) 会观察老年人一般情况并每天做护理记录。

## 5 服务内容及要求

### 5.1 生活照料

#### 5.1.1 个人卫生照料

为服务对象提供以下个人卫生照料服务：

- a) 协助老人刷牙(包括假牙的处理)、漱口、洗脸、洗脚、洗头、梳头、修剪指(趾)甲。
- b) 为不能自理的服务对象洗阴部、便后洁身。
- c) 为服务对象的生活用品用器清洗、消毒。

#### 5.1.2 生活起居照料

为服务对象提供以下生活起居照料服务：

- a) 为服务对象的居室通风，调节居室湿度、温度、光度。
- b) 为服务对象沏茶、铺床、叠被、晾晒被褥、整理衣物。
- c) 为不能自理的服务对象穿脱衣服，包括帮助穿衣、扣扣子、更换衣物等。
- d) 为不能自理的服务对象预防生压疮，包括保持床单干燥，定时更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况，清洁皮肤、阴部，清洁平整床铺，更换床单等。
- e) 协助不能自理的服务对象如厕，包括定时提醒如厕、使用便盆、尿壶，协助入厕排便、排尿等。
- f) 为服务对象清理生活垃圾和秽物等。

#### 5.1.3 服务要求

生活照料服务应满足如下要求：

- a) 服务对象衣着干净、穿衣适度。
- b) 服务对象容貌、指(趾)甲整洁。
- c) 服务对象身上无压疮、无异味。
- d) 协助穿脱衣服、如厕方法得当，服务对象无不适现象。

### 5.2 助餐服务

5.2.1 协助进食(包括用膳、饮水或喂饭、鼻管喂食等)。

5.2.2 制作营养均衡、适合服务对象的膳食。

5.2.3 为服务对象订餐。

5.2.4 服务要求：

- a) 食品安全。

- b) 日常饮食搭配适合服务对象。
- c) 助餐方法科学得当，适应服务对象。
- d) 餐具清洁卫生。

### 5.3 助浴服务

- 5.3.1 协助服务对象淋浴、盆浴。包括准备洗浴前后饮水、洗浴用品、换洗衣物、调试水温、擦洗身子、观察洗浴时身体情况（如有不适，应采取有效措施）、根据气候防寒和防暑、浴室通风等。
- 5.3.2 协助服务对象外出洗浴。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。
- 5.3.3 协助服务对象足浴或药浴。包括准备洗浴用品、用水、调试水温，为不能自理的服务对象搓脚、擦洗。
- 5.3.4 服务要求：
  - a) 洗浴部位干净、无污垢。
  - b) 服务对象感觉舒适。

### 5.4 助洁服务

- 5.4.1 为服务对象的居室进行保洁，包括打扫居室内卫生、整理物件并妥善收纳等。
- 5.4.2 为服务对象的物具进行清洁，包括清洗和摆放餐具、厨具、卫具等。
- 5.4.3 为服务对象清洗、熨烫衣服。
- 5.4.4 为服务对象清洗、更换和翻晒床单及被褥。
- 5.4.5 服务要求：
  - a) 卧室、厨房、卫生间等居室内部干净整洁。
  - b) 日常生活用品、护理用具干净卫生。
  - c) 床上用品清洁、床铺平整。
  - d) 分类洗涤衣物，防止交叉感染。

### 5.5 助行服务

- 5.5.1 陪同服务对象外出。
- 5.5.2 服务要求：
  - a) 应注意安全，一般在服务对象的住宅小区及周边区域内。
  - b) 使用助行器具时，应按助行器具的使用说明进行操作。

### 5.6 代办服务

- 5.6.1 为服务对象代领工资、存折、现金等有价值证券和物品。
- 5.6.2 为服务对象代购物品和代缴水、电、气等各种费用。
- 5.6.3 为服务对象代办处理信函和收、发文件等事务。
- 5.6.4 服务要求：
  - a) 经服务对象监护人书面授权，避免产生经济纠纷。
  - b) 代办服务范围一般为日常生活事务。
  - c) 代办代缴服务时，应当面清点钱物、证件、单据。
  - d) 代处理事务及时告知服务对象。
  - e) 经手的钱物账目清楚。

### 5.7 助医服务



- 5.7.1 陪同就诊。包括常见病、慢性病看诊，辅助性检查，门诊注射、换药等。
- 5.7.2 代为配药。代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病。一般到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构，代配有资质医师处方的药。
- 5.7.3 保健康复服务。包括测血压、量体温，提醒吃药、常规换药，在专业人员的指导下，协助患病或有肢体、器官功能障碍的服务对象进行肢体辅助功能的锻炼等。
- 5.7.4 服务要求：
- a) 陪同就诊应注意途中安全。
  - b) 及时向服务对象的家属或其他监护人反馈就诊情况。
  - c) 代为配药应做到当面清点钱款和药物等。
  - d) 保健康复服务应注意观察服务对象的适应情况，防止损伤。

## 5.8 精神慰藉服务

- 5.8.1 为服务对象读报，陪同聊天，倾听诉说。
- 5.8.2 根据服务对象心理特点和情绪变化，与其沟通交流。
- 5.8.3 给予服务对象临终前的生理和心理上的疏通，减轻其痛苦。
- 5.8.4 服务要求：
- a) 预先了解服务对象的兴趣爱好等。
  - b) 应以舒缓心情、排遣孤独和减轻痛苦为原则。
  - c) 沟通交流过程中应与服务对象保持良性互动。

## 5.9 文化体育服务

- 5.9.1 陪同服务对象参与书画、象棋、摄影等文化休闲活动。
- 5.9.2 陪同服务对象参与室外体育健康、娱乐休闲活动。
- 5.9.3 服务要求：
- a) 注意交通安全。
  - b) 帮助服务对象准备并携带活动需要的用品用物。
  - c) 根据服务对象的体能状况，提醒注意事项和防范事故发生。

## 5.10 安全保护服务

- 5.10.1 强化安全意识。应预防服务对象走失、摔伤、烫伤、互伤、噎食、触电及火灾等意外事故。
- 5.10.2 做好安全照顾。应防止服务对象上凳子、爬高取放物品而发生跌倒摔伤等意外；应做好服务对象的进食、饮水护理，防止呛咳、误吸；应控制外出活动时间，以防服务对象疲劳；应摆放好家中物品等，防止服务对象发生损伤。
- 5.10.3 服务对象出现特殊情况时，应尽快做出正确判断，并立即通知其家人或监护人、服务机构和就医救治。
- 5.10.4 服务要求。护理周到，防范周全。

## 6 服务流程

- 6.1 建立客户接待平台，如热线电话、业务受理厅、传真、网络等，及时接受客户的咨询及预约服务。接待平台收到客户的预定信息时应做好记录，并在规定的时间内给予反馈。
- 6.2 建立人力资源管理制度，登记核实养老护理员提供的身份证或户口本、职业资格证书或培训合格证、健康证等原件，并复印存档。本标准附录 A 给出了《养老护理员信息登记表》的基本格式和内容。

6.3 记录客户的服务需求信息，核实客户身份证明、家庭住址等基本情况。附录 B 给出了《养老护理服务客户信息登记表》的基本格式和内容。

6.4 养老护理员须经正规职业培训，完成《养老护理员国家职业技能标准》（人社厅发[2011]104 号）规定的初级养老护理员应学课程、学时和实习，取得培训合格证、身体健康证明和无刑事犯罪记录证明后方可安排上岗。

6.5 客户提出需求后，服务机构可安排客户与养老护理员会面，三方就养老服务事项协商一致签订服务合同，明确各自的责任和义务。本标准附录 C 给出了《养老护理服务合同》的基本格式和内容。

6.6 客户有特定要求的，服务机构应编制有针对性的养老护理服务方案。方案应包括服务的具体内容、服务方式、操作规程、服务过程需要的设施设备和工具、以及注意事项等。

6.7 养老护理员上单后，服务机构每月应定期回访、检查和监督，听取客户意见，并作好回访记录。本标准附录 D 给出了《养老护理服务质量回访记录表》的基本格式和内容。

## 7 服务实施

7.1 养老护理员按合同约定进入服务地点后，应尽快熟悉环境，进入工作状态，应以老人及家庭成员的安排放在首位。

7.2 养老护理员应尊重老人及家庭成员的宗教信仰、生活习俗和习惯。

7.3 服务中应为客户着想，注意尽量节约用水、用电、用气。

7.4 服务中使用物品应做到：

- a) 详细阅读使用说明，并按说明规范使用和放置；
- b) 如无说明，询问客户使用方法后操作；
- c) 使用完毕、清理干净后放回原处；
- d) 熟练掌握轮椅、拐杖等助行器的使用方法。

## 8 服务质量保障

### 8.1 满意度调查

服务机构要定期或不定期通过有效的渠道和方法收集客户的反馈意见，做好客户满意度调查，了解养老护理员的服务情况，从而改进服务质量，提高服务水平。本标准附录 E 给出了《养老护理服务客户意见反馈表》的基本格式和内容。

### 8.2 质量监督

8.2.1 服务机构应当自觉接受社会及相关部门的监督，对客户反馈的意见进行登记、整理，针对反馈意见采取纠正或改进措施，并及时对客户反馈的意见给予答复。本标准附录 F 给出了《养老护理服务客户投诉处理意见记录表》的基本格式和内容。

8.2.2 服务机构应对服务不规范、质量不达标的养老护理员提出警告并限期改进，对多次被投诉的必须重新培训，培训后仍不达标的不得安排上岗。

## 9 投诉处理

服务质量投诉处理程序可参照 GB/T17242 第 5 章规定。

## 10 养老护理员职业等级及资格认证

### 10.1 职业等级

养老护理职业共设四个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）、技师（国家职业资格二级）。

### 10.2 资格认证

经人社部门批准的职业鉴定机构鉴定，取得养老护理员《职业资格证书》。《职业资格证书》上的职业等级为五级者系养老护理员、职业等级为四级者系中级养老护理员、职业等级为三级者系高级养老护理员、职业等级为二级者系养老护理技师。

附 录 A  
(资料性附录)  
养老护理员信息登记表

档案编号：

姓 名		性 别		出生日期		贴照片处
民 族		学 历		联系电话		
职业等级		毕业学校及专业				
身高及体重		身份证号码				
户口所在地			现在住址			
从事过的职业	养老护理□、 医疗陪护□、 家政服务□、其他（用文字表述）：					
擅长的服务技能						
提供证件	户口本□、身份证□、健康证□、再就业证□、养老护理员职业资格证书□、家政服务员职业资格证书□、其他（用文字表述）：					
工作经历						
家庭主要成员	称谓	姓名	年龄	工作单位	联系电话	
培训纪录	时间		课程		成绩	
等级晋升纪录	时间		晋升的等级			
奖惩情况纪录	时间		奖惩情况纪录			
服务好坏记录	时间		服务中客户的评价		客户结束后的评价结果	
说明	1、表中可选项请在“□”中间打“√”； 2、服务机构应当查看服务人员提供证件的原件，并将证件的复印件附本登记表后存档。					

经办人：

登记时间：

年 月 日

**附 录 B**  
**(资料性附录)**  
**养老护理服务客户信息登记表**

档案编号：

服务对象姓名		性别		出生日期		民族	
家庭住址				身份证号码			
户口所在地	省(市)		区(县)	街(镇)			
生活自理情况	能自理 <input type="checkbox"/>		半失能(智) <input type="checkbox"/>	全失能(智) <input type="checkbox"/>			
病 史	高血压：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 老年性痴呆：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 慢性消化道疾病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 冠心病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 中风后遗症：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 食物药物过敏史：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 糖尿病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 骨折后遗症：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 慢性支气管炎： 无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 传染病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 遗传病史： 无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 其他（用文字表示）： 脑梗塞：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 手 术 史： 无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 。						
禁 忌							
婚姻状况			家庭人口(人)				
监护 联系人	姓 名		服务对象与监护 联系人关系	配偶 <input type="checkbox"/> 、子女 <input type="checkbox"/> 、兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 、其他（用文字 表述）：			
	联系电话						
居住情况	与子女同住 <input type="checkbox"/>		与亲友同住 <input type="checkbox"/>				
	与配偶同住 <input type="checkbox"/>		独住 <input type="checkbox"/>				
服务形式	不住家 <input type="checkbox"/>		住家 <input type="checkbox"/>				
服务时间	每天3小时 <input type="checkbox"/>		每天4小时 <input type="checkbox"/>	每天8小时 <input type="checkbox"/>			
	每天10小时 <input type="checkbox"/>		全天24小时 <input type="checkbox"/>	其它 <input type="checkbox"/>			
服务内容	本标准列出的全部 <input type="checkbox"/>		本标准列出的部分内容 <input type="checkbox"/> （在合同中明细）				
特殊要求							
服务对象、配偶、 子女情况	姓名	关系	工作单位	联系电话	备注		
		服务对象					
		配 偶					
注1：表中可选项请在“ <input type="checkbox"/> ”中间打“√”。 注2：服务机构应当查看客户提供的身份证原件、查看服务对象近期体检报告，并将其复印件附在本登记表后面存档。							

经办人：

登记时间：

年 月 日

**附 录 C**  
**(资料性附录)**  
**养老护理服务合同**

服务合同号：\_\_\_\_\_

甲方姓名(客户)：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

乙方姓名(养老护理员)：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

丙方(服务机构)：\_\_\_\_\_ 营业执照编号：\_\_\_\_\_

服务对象姓名：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保障法》及其他法律、法规的规定，甲乙丙三方本着平等自愿、诚实守信的原则，就养老护理服务事宜达成本协议，以备共同守信。

**一、养老护理服务内容：**

甲方选择乙方提供养老护理服务。具体服务内容为：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_。

**二、服务地点：**\_\_\_\_\_。

**三、服务期限：**\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日（服务期间内，如老人身体状况变差，应视情况增加服务等级和费用）。

**服务时间：**每天\_\_\_\_\_时\_\_\_\_\_分至\_\_\_\_\_时\_\_\_\_\_分，乙方每月可休息\_\_\_\_\_天，具体休息时间双方临时商定。

**四、工资报酬及支付期限、方式请用√确定：**

方式一：预付全额工资无试用期类型。甲方向丙方支付全额乙方工资 \_\_\_\_\_元人民币/月，同时甲方缴纳丙方相关的服务费用 \_\_\_\_\_元人民币/月。甲方在乙方的本月（次）工作即将结束时，由乙方到丙方领取工资。甲方若不满意乙方工作要解除服务合同，必须提前通知丙方与乙方，待丙方处理后才能与乙方解除合同。如甲方要求调换养老护理员，一个月内丙方可免费为甲方调换\_\_\_\_\_次同级别的养老护理员，调换养老护理员交接工作期间，丙方应保持甲方用工时间的连续性。

方式二：缴纳保证金试用期类型。甲方支付乙方工资：\_\_\_\_\_元人民币/月，其中乙方上岗试用期为\_\_\_\_\_个工作日，试用期工资为 \_\_\_\_\_元人民币，试用期满合格后，甲方按合同约定支付乙方工资，凡养老护理员工作不足月者，按平均日工资结算，甲方支付丙方信用保证金\_\_\_\_\_元人民币，交纳手续费或介绍费\_\_\_\_\_元人民币/月。乙方支付丙方\_\_\_\_\_信用保证金\_\_\_\_\_元人民币，交纳手续费或介绍费\_\_\_\_\_元人民币/月。合同期满，三方无异议，丙方应将甲乙双方的信用保证金如数退还。

方式三：其他约定方式：

\_\_\_\_\_

合同期内，甲乙双方约定若延长工作时间应支付加班费\_\_\_\_\_元人民币/小时。

**五、甲方的权利义务**

**1、甲方权利：**

(1)甲方有权要求乙方提供养老护理员的真实身份证明和相关信息；养老护理服务培训合格证或技能资格证书。

(2)甲方有权辞退不能完成合同约定工作或有不良行为的乙方。

(3)甲方有权了解乙方情况,如对乙方体检情况有异议,有权要求重新体检,体检费用由甲方承担;如体检不合格则费用由乙方承担。

(4)甲方有权拒绝乙方在其住宅从事与养老护理无关的活动。

(5)甲方有权追究因乙方过失造成损失的经济及法律责任,有权要求经济赔偿。但不得采取搜身、殴打和威逼等侵权方式处理。

(6)具有下列条件之一时,甲方有权解除合同:①乙方有盗窃行为或有传染病。②乙方在试用期内不能相对独立完成合同约定的工作任务。③乙方存在刁难、虐待甲方成员的行为。④合同期满。

(7)甲方有权参与与丙方聘请的对乙方业务考核和技术的评定,并公正的提出建设性意见。

## 2、甲方义务:

(1)甲方应在签订合同时出示有效身份证件,如实填写家庭住址、联系电话、服务内容,说明服务要求、服务对象自理状况和家中是否有传染病、精神病人等,如变更以上内容,应及时通知丙方。

(2)甲方有义务在选定、更换和辞退乙方时,应尊重乙方的人格及劳动,不歧视不虐待。对全日制养老护理员,甲方应提供与家庭成员基本相同的伙食;为乙方提供适当和安全的居住场所,不得安排与异性成年人同居一室;病理性服务时,甲方应向乙方提供口罩和一次性手套等劳动保护用品。

(3)甲方对乙方负有指导责任,应详细介绍服务要求、生活习惯、合理安排日常家庭事务,重要工作要予以示范,并妥善保管家中现金和贵重物品,以免发生纠纷。

(4)甲方不得擅自将乙方转为第三方服务;不得擅自将其带往外省市或非约定服务场所服务,不得擅自增加合同外的服务项目,不得让乙方从事与合同内容不符的工作。

(5)甲方对乙方在服务期间的安全负责,不得让其从事危险工作;由于甲方人为或设施、设备等原因造成乙方发生意外伤害,甲方应承担相关责任;如乙方外出未按时归来或发生意外事故,甲方应在24小时内报驻地派出所,并通知丙方。

(6)服务对象在乙方非工作时间发生事故由甲方自行解决,乙方不承担任何责任。

(7)建议甲方为乙方投保《人身意外伤害险》,投保档次由甲方确定,如遇乙方突发急病或受到其他伤害时,甲方应采取必要的救治措施。

(8)服务期满甲方续用乙方,应提前6日通知丙方并续签合同。

## 六、乙方的权利义务

### 1、乙方权利:

(1)乙方有权按时得到工资,有权得到正常的休息时间。

(2)乙方有权要求甲方为其工作提供必备的设备或条件(协商解决)。

(3)乙方有权保护自己人身和名誉不受侵犯,有权追究因甲方过失、过错造成的经济损失及法律责任。

(4)乙方有权与有侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同,有权因工作不适应要求解除合同,解除合同应提前6天向甲方提出并及时通知丙方。

(5)乙方有权拒绝从事与合同内容、家政服务不符的工作,有权拒绝被带往外省市或非约定地址服务。

(6)乙方因洗衣、洗碗等工作需要和非乙方人为因素导致甲方自行摔跤、误服等安全事故及甲方病情加重或死亡,乙方不承担责任。

### 2、乙方义务:

(1)乙方应遵守国家的法律法规,遵守本标准,信守合同,不无故违约。

(2)乙方应实事求是的向甲方、丙方提供个人详细信息。

(3)乙方应服从甲方管理和指导,尊重甲方的生活习俗,工作认真负责,勤俭节约,节约用水、用电、用气,经手的钱(物)账目清楚,因工作失误给甲方造成损失,应主动酌情赔偿。

(4)乙方不得擅自将他人及亲友带入甲方家中，不得擅自翻动、拿用甲方物品，不得擅自用高档电器和贵重物品，不参与甲方家庭事务及邻里纠纷，有保护甲方家庭隐私及财产安全的责任；

(5)乙方外出应向甲方请假，如遇特殊情况不能按时返回应提前通知甲方。

(6)乙方在非工作时间（包括上下班在途时间）所发生的事故，应自行解决，甲方不承担任何责任。

#### 七、特别约定

1、甲方提前辞退乙方时，须告知丙方，并及时办理工资清算等有关手续，如乙方要求提前离岗时，须提前告知甲方和丙方，征得同意并妥善处理相关事宜后，办理合同解除手续。

2、乙方结束服务离岗时，甲方应认真检查家庭财物有无损坏和丢失，如有疑问，可与乙方和丙方共同核实。乙方结束服务离岗以后，不再承担甲方财物损失的责任和后果。

3、乙方服务结束后，甲方私自与乙方续约，由此而产生的法律责任由甲方自行承担。

4、补充事项：\_\_\_\_\_

#### 八、丙方的权利义务

1. 丙方有权按协议对甲方、乙方进行监督管理，并负责在详细了解情况后，协调双方纠纷；

2. 丙方有义务为甲方推荐、调换养老护理员，为乙方调换客户。

3. 丙方有义务为甲乙双方提供家庭服务咨询、职业指导，为乙方提供岗前培训、技能培训、联系检查身体等事宜。培训费、体检费由乙方承担。

4. 丙方有义务为甲乙双方保存服务合同和相关资料。在养老护理员服务期满后，丙方为甲方提供一年内的养老护理咨询。

#### 九、违约责任

1、甲乙双方应遵守合同约定，任何一方违反合同约定，另一方均有权解除合同并有权要求赔偿因违约造成的损失，合同另有约定的除外。

2、有下列情形之一的，信誉保证金暂时不退：

1) 擅自将乙方转让他人服务的；

2) 存在拖欠工资，尚有纠纷的；

3) 合同尚未解除的。

十、本合同如果发生争议，应由甲乙双方当事人自行协商解决，协商无效，可到签约丙方进行调解解决；协商或调解不成的，可向行业主管部门或行业协会投诉，可提交仲裁委员会进行仲裁，可依法向人民法院起诉。

十一、本合同未尽事宜另行协商补充。

十二、本合同一式三份，甲、乙、丙方各执一份，具有同等法律效力，自签字或盖章之日起生效。

十三、特别说明：节假日在原收费的标准上再提高收费\_\_\_元/天。节假日是指：元旦1天，春节3天，清明1天，五一1天，端午1天，中秋1天，国庆3天，共11天。

甲方(签字)：

乙方(签字)：

丙方(盖章)：

联系电话：

家庭地址：

丙方(单位)地址：

家庭住址：

联系电话：

联系电话：

服务地址：

年 月 日

年 月 日

年 月 日

另需材料清单：

1. 甲方、乙方的身份证复印件

2. 甲方、乙方的信息登记表

3. 乙方的健康证明复印件及职业资格证书



附 录 D  
(资料性附录)  
养老护理服务质量回访记录表

档案编号：

服务对象信息						
姓 名		年 龄		服务合同号		
籍 贯		住宅电话		身份证号码		
职 业		手 机		自理能力		
饮食习惯		性格倾向		合同期限		
服务地址				家庭人口及组成		
聘用养老护理员情况						
	第一次聘用	第一次调换	第二次调换	第三次调换	第四次调换	
服务员姓名						
调换原因						
备 注						
服务期间回访过程记录						
次数	时间	访问形式	客户反映情况	处理意见	被访人	访问人
第一次						
第二次						
第三次						
第四次						
第五次						
第六次						
合同期满 客户鉴定评语	客户签名： 日期： 年 月 日					
服务机构 鉴定评语	经办人签名： 日期： 年 月 日					
备 注						

经办人：

登记时间： 年 月 日

附 录 E  
(资料性附录)  
养老护理服务客户意见反馈表

档案编号：

客户姓名		住 址		
服务人员姓名		服务方式	不住家 <input type="checkbox"/>	住家 <input type="checkbox"/>
合同号		合同期限		
评价 内容	非常满意	满意	一般	不满意
诚实守信				
仪表仪容				
服务态度				
卫生习惯				
生活照料				
日常护理				
饮食照料				
睡眠照料				
排泄照料				
给药方法				
助浴服务				
助洁服务				
助医服务				
精神慰藉				
安全保护				
其 他				
客户对服务的综合评价	年 月 日			
改进建议	年 月 日			
注：表中可选项请在“ <input type="checkbox"/> ”中间打“√”。				

经办人：

登记时间： 年 月 日

附 录 F  
(资料性附录)  
养老护理服务客户投诉处理意见记录表

档案编号：

投诉人姓名				投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访	
性别		年龄		投诉对象	<input type="checkbox"/> 服务人员 <input type="checkbox"/> 服务机构	
服务合同号				被投诉人姓名或名称		
联系电话				投诉时间		
投诉人住址						
投诉内容						
调查纪录	1、客户投诉情况		<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其他
	2、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"/> 其他
	3、类似投诉		<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其他
	4、投诉资料		<input type="checkbox"/> 附信件	<input type="checkbox"/> 附实物	<input type="checkbox"/> 口头	<input type="checkbox"/> 其他
	经办人调查意见：    <div style="text-align: right;">           签名： 日期： 年 月 日         </div>					
处理意见	处理意见：    <div style="text-align: right;">           签名： 日期： 年 月 日         </div>					
负责人批示	<div style="text-align: right;">           负责人签字： 日期： 年 月 日         </div>					
回复客户时间				回复人员签名		
上报上级日期				上报人签名		
注：表中可选项请在“□”中间打“√”。						