

ICS 03.120.10
C00
备案号：58621-2018

DB36

江 西 省 地 方 标 准

DB 36/T 1011-2018

社区老年人日间照料中心服务质量规范

Services of community day-care centers for the elderly as quality standards

2018-03-19 发布

2018-09-20 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 基本条件 2

5 服务流程 3

6 服务内容及要求 4

7 服务质量保障 7

8 投诉处理 8

附录 A（资料性附录） 日间照料中心工作人员信息登记备案表 9

附录 B（资料性附录） 老年人基本信息登记备案表 10

附录 C（资料性附录） 老年人申请日间照料服务登记表 11

附录 D（资料性附录） 日间照料中心老年人日托情况记录表 12

附录 E（资料性附录） 日间照料中心满意度调查表 13

附录 F（资料性附录） 日间照料中心投诉处理意见表 14

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。

本标准由江西省人力资源和社会保障厅、江西省商务厅共同提出并归口。

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、胡慧娟、王蓬兴、胡欢、吴国玲、刘东平、褚俊、胡清水。

社区老年人日间照料中心服务质量规范

1 范围

本标准规定了社区老年人日间照料中心服务涉及的术语和定义，明确了日间照料中心、工作人员和入托老年人的基本条件，规范了日间照料中心的服务流程、服务内容及要求、服务质量保障、投诉处理。

本标准适用于社区老年人日间照料中心提供的日间照料服务质量要求。

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 14934 《食（饮）具卫生消毒标准》

GB/T 17242 《投诉处理指南》

建标143 《社区老年人日间照料中心建设标准》

GB 13495.1 《消防安全标志 第1部分：标志》

GB 19085 《商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施》

GB/T 33169 《社区老年人日间照料中心设施设备配置》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

老年人 The Elderly

我国60周岁以上的公民。

3.2

自理老年人 Self-care Elderly

日常生活行为能够完全自理的老年人。

3.3

半自理老年人 Semi Self-care Elderly

大脑思维基本清楚、具有一定自我生活能力，基本能自我完成饮食、如厕，衣、食、住、行方面需要借助辅具或他人帮助完成日常行为的老年人。

3.4

社区老年人日间照料服务 Services of community day-care centers for the elderly

为社区自理和半自理老年人提供膳食供应、日间休息、精神文化、休闲娱乐、个人照顾、教育咨询、保健康复等日间综合性照料的服务。以下简称“日间照料”。

3.5

社区老年人日间照料中心 Community day-care centers for the elderly

立足于城乡社区，提供日间照料（3.4）服务的组织及实体。以下简称“服务机构”。

4 基本条件

4.1 服务机构

4.1.1 依法登记注册，经营范围符合国家有关规定，取得食监、消防、卫生等许可。

4.1.2 选址、建设符合建标[2010]143号《社区老年人日间照料中心建设标准》。

4.1.3 室内区间设置、设施设备配制符合GB/T 33169《社区老年人日间照料中心设施设备配置》。

4.1.4 在显著位置简介机构情况，公示执业证照、服务项目、收费标准、服务承诺、投诉电话等。

4.1.5 服务场所安全卫生整洁、设施完好，并按照GB 19085《商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施》要求，预防传染性疾病。

4.1.6 有与服务项目、服务规模相适应的工作人员，包括管理人员和专业服务人员：

a) 管理人员应当有但不限于：机构负责人、部门主管；

b) 专业服务人员应当有但不限于：养老护理员、保洁员、康复师、心理咨询师、护士、营养师、厨师、洗衣工、后勤、保安等；

c) 应当统一工作人员的装配，装配上统一标识；

d) 应当制作工作人员的工号牌，工号牌上应有照片、人员姓名、岗位、职务等；

e) 应当要求工作人员填写完整的登记备案表，附上身份证、健康证、职业技能证书等复印件，贴上本人照片用于存档。本标准附录A给出了《日间照料中心工作人员信息登记备案表》的基本格式和内容。

4.1.7 按照国家有关规定建立健全安全、消防、卫生、服务、质量、财务、物资、行政、人事管理等规章制度，并予以公开。

4.1.8 搭建接待平台，如热线电话、网络、受理厅等，及时接受客户的咨询。

4.1.9 设立护理、餐饮、保洁、服务质量督管、市场营销等相应的职能部门。

4.1.10 制定各类事故处置应急预案：

a) 应当制定治安案件、食物中毒、火灾和触电事故、老年人急诊和意外事故（如猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等）等应急处置预案；

b) 应急预案应当明确防范内容、出险时的应对措施和要求及指挥实施预案的领导人、各组责任人、工作人员、联系电话等；

c) 应当定期对应急预案进行演练或培训；

d) 应当时刻作好发生事故立即启动应急预案的准备。

4.1.11 建立经营管理档案：

a) 相关文件、工作人员和老年人的信息资料、各类记录、各类合同、管理制度、应急预案等均要建档备案；

b) 登记记录文档的内容应当详实、文字简洁；

c) 不同文档应当分类汇总，妥善保存2年以上。

4.1.12 遵守消防安全法规，消防标志符合GB 13495.1《消防安全标志 第1部分：标志》。

4.2 工作人员

4.2.1 管理人员应当具备：

a) 热爱老龄事业、熟悉国家相关法律法规和政策；

b) 有相应的管理能力和一定年限的从业经历；

c) 有良好的沟通能力、尊重客户；

d) 善于调动员工积极性、以人为本；

e) 有及时正确判断实际问题并妥善处理的能力。

4.2.2 服务人员应当具备：

a) 遵章守法、爱岗敬业、恪守职业道德；

b) 举止得体、着装整洁、语言表达清楚；

c) 富有爱心、尊重差异、保护隐私；

d) 服务周到、细致、耐心，文明礼貌；

e) 有体检健康证明，体检周期为一年；

f) 热爱学习、熟知本标准要求；

g) 从事老年人护理岗位者，应当具备基本的急救常识；

h) 经过岗前培训，取得行业认定的专业技能证书；

i) 应当达到法定劳动年龄。

4.3 入托老年人应当具备：

a) 日常生活能够完全自理或半自理；

b) 无急性疾病、无传染病、无精神病症状；

c) 不用长期卧床；

d) 适合群体生活。

5 服务流程

5.1 接待人员应当如实、热情介绍服务机构的总体情况、服务项目及告知入托老年人应当具备的条件等。

5.2 服务人员应当指导老年人或家属（监护人）填写入托情况登记表，并经家属（监护人）签字同意。本标准附录 B 给出了《老年人基本信息登记备案表》、附录 C 给出了《老年人申请日间照料服务登记表》的基本格式和内容。

5.3 老年人入托应当提供县级以上医院出具的当年度身体健康状况证明书。

5.4 老年人入托应当由本人或家属（监护人）与服务机构依法协商一致、签订服务合同。

5.5 服务合同至少应当明确下列主要条款：

- a) 合同各方的基本信息；
- b) 接收条件和入托程序；
- c) 服务地点和设施；
- d) 服务内容和质量标准；
- e) 服务收费标准和方式；
- f) 合同各方的权利和义务；
- g) 合同变更、解除与终止的条件；
- h) 违约责任；
- i) 合同期限；
- j) 纠纷的解决方式及管辖；
- k) 合同各方签字确认；
- l) 其他约定事项。

5.6 工作人员应当穿戴服务机构统一配置的装备、佩戴工号牌上岗。

5.7 应当记录每位老年人当天的日托情况，并经老年人、服务人员签字后存档备案。本标准附录 D 给出了《日间照料中心老年人日托情况记录表》的基本格式和内容。

5.8 服务机构应当按合同约定和本标准（6）服务内容及要求提供服务。

6 服务内容及要求

6.1 基本服务

6.1.1 就餐服务

- a) 应当为有需求的老年人提供就餐服务，为其安排就餐位。
- b) 服务要求：
 - 就餐环境整洁、卫生；
 - 餐具应当符合GB 14934 《食（饮）具卫生消毒标准》要求；
 - 餐具、餐巾应当放置老年人容易取用的位子；
 - 原材料应当新鲜、清洗干净；
 - 食谱应当根据时令季节变化安排、提前公布；
 - 膳食搭配合理、菜品丰富，符合老年人软、烂、健康、营养的需求；

——就餐完毕应当及时收拾干净就餐场所。

6.1.2 精神文化、休闲娱乐服务

- a) 具有阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作、舞蹈等服务项目。
- b) 老年人如有需要，宜组织专业人员给予适当指导和帮助。
- c) 服务要求：
 - 活动场所有专人管理和提供适宜服务；
 - 关注老年人活动过程中的身体状况，如有异常应及时停止活动、情况严重者应当及时救治。

6.1.3 午间休息服务

- a) 应当为有需求的老年人提供午间休息服务，为其合理安排休息位。
- b) 服务要求：
 - 保持室内环境干净、整洁、定时通风；
 - 休息位摆放有序，避免发生磕碰或摔倒；
 - 根据气候提供午休所需棉被、毛毯等；
 - 休息时用的被褥应当勤洗、翻晒，保持卫生；
 - 有防蚊、蝇纱窗，有遮阳、防眩光窗帘；
 - 搀扶行动不便的老年人上下床；
 - 确保午休时室内及附近安静；
 - 严禁老年人卧床吸烟，影响他人。

6.1.4 协助如厕服务

- a) 应当为有需求的老年人提供协助如厕服务。
- b) 服务要求：
 - 卫生间保持干净整洁、地面无水渍，有防滑措施；
 - 卫生纸放在老年人如厕时容易取用的位子；
 - 可视老年人情况，采取轮椅推行或搀扶方式协助入厕排便、排尿等。

6.2 适宜服务

6.2.1 个人照顾服务

宜包括助浴、理发、衣物洗涤、提示或协助老年人服用自带药品、测量血压、血糖及测量体温等服务。

6.2.1.1 助浴服务

- a) 宜包括上门助浴和外出助浴。
- b) 服务人员应经过专业培训，掌握相关知识及技能。

c) 助浴过程中宜有家属（监护人）或其他看护人在场。

d) 服务要求：

- 协助淋浴、盆浴时，应当确认设备是否安全、地面是否防滑；应准备浴前浴后饮水、洗浴用品、换洗衣物；根据气候防寒和防暑、浴室通风、调试水温等；帮助擦洗身子、观察洗浴时身体情况；
- 协助外出洗浴，应当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；
- 身体各部位洗浴干净、无污垢；
- 老年人感觉舒适。

6.2.1.2 理发服务

应当由专业服务人员提供。

6.2.1.3 衣物洗涤服务

a) 应当包括洗涤、烘干或晾晒、熨烫或折叠平整等。

b) 服务要求：

- 洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属（监护人）；
- 衣物分类洗涤，防止交叉染色；
- 洗涤后的衣物应当无污迹、无串色。

6.2.1.4 协助服药服务

a) 提示老年人按时服用自带药品。

b) 帮助老年人遵医嘱按剂量服药。

c) 服务要求：

- 记录老年人服药时间及用药后的反应；
- 如有异常，应当及时通知老年人或家属（监护人）并协助及时就医。

6.2.1.5 测量血压、血糖、体温服务

a) 应当按照医疗卫生部门相关规定操作。

b) 服务人员应当具备相关知识。

c) 服务要求：

- 应当记录老年人的测量情况；
- 应当告知老年人的测量结果；
- 情况严重者，应当及时通知家属（监护人）。

6.2.2 助餐服务

a) 包括上门送餐、上门做饭等。

b) 服务要求：

- 保证食品安全、新鲜、卫生；
- 膳食应当营养均衡且适合老年人；
- 上门送餐、上门做饭的服务人员须持有健康合格证；
- 提供上门送餐服务应当及时、准确；
- 送餐工具清洁、卫生、密封、保温；
- 上门服务的烹饪人员应当经过专业培训，掌握各种菜品的烹制特点、技术要领和食品安全控制流程，会使用常用的燃气和电器灶具、炊具，熟知注意事项；
- 提供上门做饭服务后，应清洁工作场地。

6.2.3 教育咨询服务

- a) 应当包括老年营养、保健养生、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等内容。
- b) 应当采取老年人易于接受的形式，如知识讲座、面对面解答、表演、观看影视资料等。
- c) 应当由各领域专业人员提供服务。

6.2.4 心理慰藉服务

- a) 应当包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等内容。
- b) 应当由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

6.2.5 保健康复服务

- a) 应当包括按摩、肌力训练、中医传统保健等内容。
- b) 应当由专业人员提供。

6.2.6 其他服务

应当根据当地实际情况，结合老年人需求提供合法服务。

7 服务质量保障

7.1 质量管理

- 7.1.1 服务机构应当做好人员往来的接待，严防陌生人进入活动场所。
- 7.1.2 服务机构应当严禁无关人员进入厨房间、休息室。
- 7.1.3 服务机构应当对水、电、门窗等设施进行安全检查，有问题及时修缮。
- 7.1.4 服务机构应当有专职保洁人员全天实施保洁服务。
- 7.1.5 服务人员应当提醒老年人保管好私人钱物，以防丢失。
- 7.1.6 服务场所应当全天供应开水，满足老年人饮用开水。
- 7.1.7 工作人员应当帮助解决老年人的困难和问题、及时调解其纠纷。
- 7.1.8 服务机构应当尊重和考虑老年人的宗教信仰和生活习俗。

- 7.1.10 服务应当准时、项目应当明确、安排应当清楚。
- 7.1.11 各部门应当在每天下班前将出现问题 and 解决结果记录在案。
- 7.1.12 服务人员交接班时应当办理交接手续，避免出现服务空档。
- 7.1.13 工作人员应当反腐倡廉，不收取老年人或家属（监护人）的红包、财物。
- 7.1.14 工作人员应当保护老年人的隐私，不得泄露、出售老年人的相关信息。
- 7.1.15 服务机构应当组织员工每年至少体检一次，凡患有传染性疾病的工作人员应当及时调离岗位。
- 7.1.16 服务机构应当就近与相关医院建立绿色通道，便于老年人出现异常情况时能得到及时救治。
- 7.1.17 服务机构应当定期开展教育培训工作，不断提高员工的职业道德和专业技能。

7.2 监督检查

- 7.2.1 服务机构应当在服务接待场所设立意见箱和提供感恩卡片，便于老年人或家属（监护人）提意见、建议或写感谢、表彰语，收集服务情况反映。
- 7.2.2 服务机构应当定期或不定期向老年人或家属（监护人）做满意度调查，全面了解服务情况。本标准附录E给出了《日间照料中心满意度调查表》的基本格式和内容。
- 7.2.3 服务机构应当定期开展服务质量大检查。
- 7.2.4 服务机构应当自觉接受社会及相关部门的监督。

7.3 服务改进

- 7.3.1 服务机构应当注重收集意见和建议，并有针对性地采取纠正或改进措施。
- 7.3.2 服务机构应当采取有效调动全员服务积极性的方式表彰先进。
- 7.3.3 服务机构应当对服务不规范的工作人员提出警告，限期改进。
- 7.3.4 服务机构对多次被投诉的服务人员应当重新培训，培训后仍不达标者不得安排上岗。

8 投诉处理

- 8.1 服务过程中出现投诉情况，管理人员应当及时到达现场处理：
 - a) 一般常规性问题，应当随问随答；
 - b) 较复杂的问题，应当在24小时内答复；
 - c) 已经证实的投诉，应当在48小时内出处理。本标准附录F给出了《日间照料中心投诉处理意见表》的基本格式和内容。
- 8.2 服务质量投诉处理程序可参照GB/T 17242《投诉处理指南》第6部分规定。

附录 A

(资料性附录)

日间照料中心工作人员信息登记备案表

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）：					
擅长技能						
提供 证件	户口本□、身份证□、健康证□、就业失业登记证□、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	
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、服务机构应当查看工作人员提供证件的原件，并将证件的复印件附在本登记表后存档。					

经办人：

登记时间：

年 月

附录 B
(资料性附录)

老年人基本信息登记备案表

档案编号： 填表时间： 年 月 日

姓名										
性别		男 ☐ 女 ☐								
出生日期		□□□□年 □□ 月 □□ 日								
身份证号		□□□□□□□□□□□□□□□□								
社保卡号码		□□□□□□□□□□								
民族		汉族 ☐ 少数民族 ☐ 如是请填写少数民族名称：								
文化程度		文盲 ☐ 小学 ☐ 初中 ☐ 高中/技校/中专 ☐ 大学专科及以上 ☐								
宗教信仰		无 ☐ 有 ☐ 如有请填写宗教名称：								
兴趣爱好										
婚姻状况		未婚 ☐ 已婚 ☐ 丧偶 ☐ 离异 ☐								
居住情况		独居 ☐ 与配偶/伴侣居住 ☐ 与子女居住 ☐ 与父母居住 ☐ 与兄弟姐妹居住 ☐ 与其他亲属居住 ☐ 与他人居住 ☐								
经济来源		退休金/养老金 ☐ 子女补贴 ☐ 亲友资助 ☐ 其他补贴 ☐								
自理能力		完全自理 ☐ 半自理 ☐								
医疗方式		城镇医疗保险 ☐ 农村合作医疗 ☐ 自费 ☐								
慢性疾病		高血压 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 糖尿病 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 食物药物过敏史 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 冠心病 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 手术史 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 慢性支气管炎 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 脑梗塞 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 骨折后遗症 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 中风后遗症 ☐ 无 ☐ 有 ☐ 其他（用文字表示）：								
家庭住址		省（直辖市）				县（区）				
		街道				社区				
		具体地址								
联系人信息	联系人 1 姓名				联系人 1 与老年人关系					
	联系人 1 工作单位				联系人 1 联系电话					
	联系人 2 姓名				联系人 2 与老年人关系					
	联系人 2 工作单位				联系人 2 联系电话					
紧急联系人	姓名			性别			与老年人的关系			
	身份证号码		□□□□□□□□□□□□□□□□							
	联系方式									
	家庭住址									

注：可选项请在“□”中间打“√”。 填表人签字： 接待人签字：

附录 C
(资料性附录)

老年人申请日间照料服务登记表

档案编号： 申请人： 填表时间： 年 月 日

服务类型	服务项目	服务内容	备注
基本服务	就餐服务 ☐	就餐 ☐	
	精神文化、休闲娱乐服务 ☐	阅览 ☐ 绘画 ☐ 书法 ☐ 上网 ☐ 棋牌 ☐ 健身 ☐ 游戏 ☐ 手工制作 ☐ 其他 ☐	
	午间休息服务 ☐	午休 ☐	
	协助如厕服务 ☐	协助如厕 ☐	
适宜服务	生活照顾服务 ☐	助浴 ☐ 理发 ☐ 衣服洗涤 ☐ 提示或协助服药 ☐ 测量血压 ☐ 测量血糖 ☐ 测量体温 ☐ 其他 ☐	
	饮食服务 ☐	上门送餐 ☐ 上门做饭 ☐	
	教育咨询服务 ☐	老年营养 ☐ 保健养生 ☐ 常见疾病预防 ☐ 康复 ☐ 法律 ☐ 安全教育 ☐ 其他 ☐	
	心里慰藉服务 ☐	沟通 ☐ 情绪疏导 ☐ 心理咨询 ☐ 危机干预 ☐ 其他 ☐	
	保健康复服务 ☐	按摩 ☐ 肌力训练 ☐ 中医传统保健 ☐ 其他 ☐	
	其他服务 自填内容		

注：可选项请在“☐”中间打“√”。

附录 D
(资料性附录)

日间照料中心老年人日托情况记录表

档案编号：

记录时间： 年 月 日

序号	姓名	进入中心时间	离开中心时间	服务对象当天情况					老年人签字	服务人员签字
				身体	服药	饮食	活动	简述问题原因		
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			
				正常□ 不适□	服药□ 未服□	正常□ 不好□	参加□ 未参加□			

注：可选项请在“□”中间打“√”。

记录人签名：

附录E

(资料性附录)

日间照料中心满意度调查表

档案编号:

本表收回时间: 年 月 日

序号	评价指标	评价内容	满意度评价				
			很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1	整体布局	本机构的布局科学、合理、有序					
2	场所环境	服务场所有绿化配置, 环境整洁					
3	生活设施	本机构内生活设施齐全、完备					
4	项目公开	公示服务项目、服务流程和服务指南					
5	收费公开	公示收费项目和收费标准					
6	监督公开	公开监督投诉电话, 设置意见箱					
7	手续办理	您对办理入住手续的便捷性					
8	伙食条件	您对本机构的伙食质量的满意度					
9	应急处置	您对本机构制定应急预案, 突发状况应急处置满意度					
10	安全管理	采取安全标识等措施, 减少安全意外发生					
11	规章制度	您对本机构的规章制度满意度					
12	着装举止	工作人员着装统一整洁, 仪态端庄, 举止得体					
13	职业道德素质	服务人员爱岗敬业, 文明服务, 保护老年人隐私					
14	业务理论、技能操作	服务人员熟悉本岗位业务知识、技能操作熟练					
15	按时在岗、服务态度	服务人员按时在岗, 服务态度耐心、责任心强					
16	廉洁自律	工作人员不收取服务对象及家属红包、财物					
17	咨询服务	您对业务咨询服务的满意度					
18	整理休息位	您对整理、更换休息位用品的满意度					
19	娱乐活动	您对开展丰富娱乐活动的满意度					
20	总体印象	您对本机构的总体印象评价					
21	服务对象投诉处理	您对本机构处理服务投诉的及时性、合理程度					
22	是否留在本机构	是否会继续留在本机构	会 ☐ 不会 ☐				
23	是否会推荐本机构	是否会向他人推荐本机构	会 ☐ 不会 ☐				
其他意见或建议:							

注: 满意度评价请在选项里打“√”。

经办人签名:

附录F
(资料性附录)

日间照料中心投诉处理意见表

档案编号：

投诉人姓名				投诉方式	☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 传真 ☐ 家访	
性 别		年 龄		投诉对象	☐ 服务人员 ☐ 服务机构	
服 务 合 同 号				被投诉人姓名		
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 ☐ 经常 ☐ 偶尔 ☐ 初次 ☐ 其他 2、投诉事项是否真实 ☐ 真实 ☐ 基本真实 ☐ 不真实 ☐ 其他 3、类似投诉 ☐ 经常 ☐ 偶尔 ☐ 初次 ☐ 其他 4、投诉资料 ☐ 附信件 ☐ 附实物 ☐ 口头 ☐ 其他					
	经办人调查意见： 签名：_____ 日期： 年 月 日					
处理意见	处理意见： 签名：_____ 日期： 年 月 日					
负责人批示	负责人签字：_____ 日期： 年 月 日					
回复投诉人时间				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“√”。