

ICS 03.100.01

CCS B 00

T/LLF

辽宁省老年服务协会团体标准

T/LLF 003—2023

养老服务协会行为自律规范

2023 - 04 - 28 发布

2023 - 05 - 28 实施

辽宁省老年服务协会 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	2
5 服务及落实国家规范	2
6 服务及落实社会规范	4
7 落实老年人规范	4
8 服务行业规范	5
9 服务活动规范	6
10 制度及要求	7
11 民主议事规范	8
12 服务评价与改进规范	9

前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件由辽宁省老年服务协会提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省老年服务协会、辽宁省标准化研究院、辽宁中置盛京老年病医院、沈阳泉辉国际老年康复有限公司、沈阳市建大养老产业管理有限公司、沈阳市公允老年人能力评估服务中心、沈阳市和合心理咨询服务有限公司、沈阳市小康时代艺术团、沈阳市仁爱社会工作服务中心、沈阳市惠民居家养老服务中心。

本文件主要起草人：李春方、邱学思、张欣、何文涛、李重阳、王兆嵩、罗鹏、杨硕、叶松、周萌、张晗、韩燕妮、姜娜。

养老服务协会行为自律规范

1 范围

本文件规范了养老服务协会行为自律的基本要求、服务国家、服务社会、服务老人、服务行业、服务活动、建章立制、民主议事、服务评价与改进的要求。

本文件适用于养老服务行业协会和涉老社会团体、涉老社会服务机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。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 13016—2018 标准体系构建原则和要求

GB/T 24421.1—5 服务业组织标准化工作指南（所有部分）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

体系（系统）

由相互作用和相互依赖的若干组成部分组合而成的具有特定功能的有机整体。

3.2

环境

存在于系统外且对系统产生影响作用的各种因素。

3.3

边界

区别系统内部元素与外部环境的界限。

3.4

居家养老服务

由政府相关机构和社会力量依托社区，向居家的老年人提供助餐、助洁、助行、助浴、助医、日间照料等服务的活动。

3.5

行业

行业（或产业）是指从事相同性质的经济活动的所有单位的集合。

[来源：GB/T 4754—2011, 2.1]

3.6

团体标准

依法成立的社会团体为满足市场和创新需要，协调相关市场主体共同制定的标准。

3.7

标准体系

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

[来源：GB/T 13016—2018, 2.4]

3.8

相关标准

与本体系关系密切且需直接采用的其他体系内的标准。

4 基本要求

- 4.1 坚持党的领导、推进改革。
- 4.2 坚持定位准确、优质发展。
- 4.3 坚持目标明确、全面成套。
- 4.4 坚持需求导向、边界清晰。
- 4.5 坚持推广应用、全员实施。
- 4.6 坚持合法合规、依章编制。

5 服务及落实国家规范

5.1 核心内容

服务国家老龄战略，做好新时代老龄工作。

5.2 总体要求

- 5.2.1 应把积极老龄观、健康老龄化理念融入经济社会发展全过程，加快建立健全相关政策体系和制度框架。
- 5.2.2 大力弘扬中华民族孝亲敬老传统美德，促进老年人养老服务、健康服务、社会保障、社会参与、权益保障等统筹发展，推动老龄事业高质量发展。

5.3 工作原则

- 5.3.1 全民行动、多方参与：在党组织领导下，充分发挥政府在推进老年事业和老年产业发展中的主导作用，社会参与，全民行动，提供基本公益性、多元化产品和服务。注重发挥家庭养老、个人自我养老的作用，形成多元主体责任共担、老龄化风险梯次应对、老龄事业人人参与的新局面。
- 5.3.2 系统谋划、综合施策：坚持应对人口老龄化和促进经济社会发展相结合，坚持满足老年人需求和解决人口老龄化问题相结合。
- 5.3.3 整合资源、协调发展：构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系和健康支撑体系，大力发展普惠型养老服务，促进资源均衡配置、协调发展。
- 5.3.4 突出重点、夯实基层：聚焦解决老年人健康养老最紧迫的问题，坚持保基本、促公平、提质量，尽力而为、量力而行；积极推动老龄工作重心下移、资源下沉，推进各项优质服务资源向老年人的身边、家边和周边聚焦，确保老龄工作有人抓、老年人事情有人管、老年人困难有人帮。

5.4 重要任务

服务国家老龄战略的重要任务包括但不限于如下事项：

- 践行积极老龄观和健康老龄化理念；
- 创新居家社区养老服务模式；
- 规范养老服务机构创新发展；
- 深入推进医养康养相结合；
- 丰富老年人休闲娱乐生活；
- 探索适合老年人灵活就业模式；
- 开展老年友好型社会建设活动；
- 促进银发经济发展。

5.5 政府购买服务项目

5.5.1 总体原则

5.5.1.1 有关政府部门下达的项目，有的是政府购买服务项目，有的是非政府购买服务项目。虽然二者的有无资金支持不同，但都是养老服务协会应主动承担的项目。

5.5.1.2 承担此类项目应充分考虑自身有无资金实力和能否筹集到相应资金。

5.5.1.3 应充分考虑协会应履行的职能。

5.5.2 申报条件

申报政府购买服务项目应具备但不限于如下基本条件：

- 符合建立党组织条件的，已建立党组织；
- 在相应的民政部门依法登记，上年度年检合格；
- 有完善的组织机构；
- 有健全的工作队伍和较好的执行能力；
- 有相应的资金来源；
- 有健全的财务制度和独立的银行账号；
- 业务范围与申报项目领域相同或者相近；
- 具备实施项目的经验和良好信誉；
- 无不良信用记录，社会组织评估等级 3A 级及以上；
- 在疫情防控、安全管理、风险防控等方面具备相应能力和保障条件。

5.5.3 基本要求

政府购买服务项目包括但不限于如下基本要求：

- 符合政府项目类型和范围的界定；
- 项目承担单位要遵守协议约定、履行约定义务；
- 项目承担单位应在协议有效期内完成项目实施任务（除不可抗力因素外）；
- 项目承担单位应明确项目负责人及实施人，无特殊情况原则上不允许更换项目负责人及实施人；
- 项目承担单位应定期向项目下达的政府部门汇报项目执行情况、经验和问题，并按照有关规定对存在的问题进行纠正；
- 项目承担单位应加强项目资金管理：
 - 应按照相关制度要求，建立健全政府购买服务项目资金专项财务管理和会计核算制度，纳入单位财务统一管理，单独核算，便于追踪问效和监督检查；
 - 应保证资金的安全和正确使用，严格按照申报用途、规定范围和开支标准使用资金，不准许无票据报销费用，不准许用于规定范围以外的款项；
 - 应规范资金审批流程、支付方式，不准许使用大额现金支付，保证资金报销资料完整、规范；
 - 预算的金额和标准应符合实际，并接受社会监督；
 - 应加强项目承担单位配套资金管理，保证项目配套资金及时到位、足额投入使用。

5.5.4 程序

5.5.4.1 项目申报：在政府项目规定的范围内，由承担项目单位根据本单位基本情况和特长选择申报的项目，按照政府项目有关要求撰写项目申请书。

5.5.4.2 项目评审：项目评审小组对申报项目进行评审，根据评分高低确定项目名单（有的项目还要进行答辩），重点考察如下三个方面内容：资质审核、方案审核、预算审核。

5.5.4.3 立项公示：立项单位对项目评审情况进行审定，确定项目名称和立项资金，并向社会公示；

5.5.4.4 签订协议：公示后立项单位与项目承担单位签订项目协议。

5.5.4.5 组织实施：在项目实施中，应从功能性、安全性、舒适性、经济性、文明性等方面规范服务项目应达到的水平和要求。

5.5.4.6 开展培训：应根据疫情防控情况和项目承担单位情况采取适当形式、安排适当内容，对项目承担单位负责人及工作人员、技术人员进行项目培训。

5.5.4.7 中期报告：在项目实施中期，项目承担单位应向立项单位报送中期报告，内容包括但不限于项目运行情况、项目管理情况、项目宣传情况、项目成果情况等。

5.5.4.8 持续实施：项目承担单位应根据协议约定持续实施项目，按期完成项目，不准许分包、转包，不准许无故调整。

5.5.4.9 项目评估总结包括：

- a) 自我评估：项目承担单位应在项目终期开展自我评估并撰写评估报告，报送给立项单位；
- b) 专项评估：项目领导小组对项目开展情况跟踪督导，开展服务对象满意率调查，形成专项评估报告并报送给立项单位；
- c) 专项审计：项目实施结束后，立项单位指派会计师事务所对项目资金执行情况进行专项审计，出具终期财务审计报告，提交给立项单位；
- d) 综合评估：项目评估小组根据自我评估、专项评估、专项审计等情况，对所有项目进行综合评估，确定优秀、合格、不合格等次；评估期间项目单位负责人列席；
- e) 结果运用：对评估结果为优秀的，作为今后项目承担单位承接购买服务的参与因素，对评估结果为不合格或未按协议约定完成项目的，将视具体情况收回部分或全部项目资金，且两年内不准许承接政府购买服务项目。

6 服务及落实社会规范

6.1 目标

- 6.1.1 坚持和完善共建共治共享的社会治理制度。
- 6.1.2 保持社会稳定、维护国家安全，推进国家治理体系和治理能力现代化。
- 6.1.3 老年服务协会应在完善共建共治共享的社会治理制度中发挥独特的、应有的作用。

6.2 要求

应做好如下工作但不限于：

- 组织开展社会公益活动；
- 履行行业协会协调功能；
- 引导会员单位履行社会责任；
- 发挥行业协会专业作用。

6.3 重心

推动社会治理和服务重心向基层下移，把协会更多资源下沉到基层，更好提供项目化、标准化、网格化、精准化、精细化、安全化、文明化的服务。

6.4 保障

- 6.4.1 强党建：协会要健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的参与社会基层治理的服务体系。
- 6.4.2 搭平台：协会应进一步完善专家委服务平台、标准化服务平台和其他各项专业服务平台，为深入开展服务社会工作提供技术支撑。
- 6.4.3 建机制：协会应进一步完善激励机制、约束机制、监督机制和评价机制，鼓励、引导、促进社会力量参与社会治理工作，全心全意履行社会责任。
- 6.4.4 育品牌：协会应在服务社会特别是服务基层中开创新局面、创造新模式、培育新品牌，提升诚信度，扩大影响力，为完善共建共治共享的社会治理制度做出新贡献。

7 落实老年人规范

7.1 主要目标

落实积极应对人口老龄化国家战略，推动养老事业和养老产业协同发展，在老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐上不断取得新进展，让老年人共享改革发展成果、安享幸福晚年。

7.2 基本要求

- 7.2.1 系统谋划，整体推进。
- 7.2.2 以人为本，顺应趋势。

- 7.2.3 兜好底线，广泛普惠。
- 7.2.4 改革创新，扩大供给。
- 7.2.5 多方参与，共建共享。

7.3 模式创新

- 7.3.1 协会应创新养老服务模式，坚持以居家养老为基础，依托社区发展以居家为基础的多样化养老服务，增加居家社区养老服务有效供给，同时助推养老服务机构规范发展；
- 7.3.2 协会应在会员企业中培育一批面向居家和社区的养老服务机构，强化助餐、助医、助洁、助浴、助行等服务能力；
- 7.3.3 协会应鼓励会员企业充分发挥社区养老服务作用，承担社区养老服务项目，开展全日托养、日间照料等为老服务工作，并将社区服务延伸至家庭，上门为老年人提供服务。

7.4 普惠行动

- 7.4.1 建设普惠型养老服务网络：服务网络应覆盖居家社区养老，与社区组织提供的养老服务功能互补，共同构建“一刻钟”居家养老服务圈；
- 7.4.2 实施城企联动，普惠养老专项行动：
 - a) 通过城企联动，实现城市与企业对接，增加普惠养老服务供给，解决护理床位短缺问题，让老年人在附近社区就能找到专业化服务；
 - b) 通过城企联动中的政策支持，再加上有关金融机构积极参与，降低企业投资成本，降低为老服务价格，解决买不起的问题；
 - c) 通过城企联动，坚持竞争择优原则，有利于选取实力雄厚、项目优质、诚实守信的企业，并有针对性地设计项目、提供服务，解决服务质量不高的问题；
 - d) 通过城企联动，签订合作协议，实现法律约束，企业拉出“责任清单”实现企业自我约束，再加上政府部门及行业评价、监管，实现多维约束，增强市场化服务的稳定性和老年人的安全感。

7.5 健康支撑

- 7.5.1 加强老年人健康知识宣传教育，提升老年人健康素养；
- 7.5.2 加强老年人慢性病管理，早筛查、早干预及分类指导；
- 7.5.3 加强老年人口腔健康、营养改善、心理关爱等服务；
- 7.5.4 加强中西医结合，为老年人提供优质中医药服务；
- 7.5.5 加强老年人群重大传染病防控工作，采取切实可行的疫情防控措施。

8 服务行业规范

8.1 基本理念

- 8.1.1 坚持以顾客为中心的服务理念：应围绕顾客需求开展工作，根据顾客需求审视服务机构的宗旨、制度、环境等，审视服务者的言行，为顾客提供认同、满意的服务。
- 8.1.2 坚持高质量发展理念：提高养老服务质量是养老服务业的关键，必须坚持高质量发展，强化全员全方位全过程提升服务质量理念。
- 8.1.3 坚持以人为本的服务理念：在为老年人服务中应大力弘扬中华民族孝亲敬老传统美德，同时应充分调动服务人员的积极性、主动性、创造性。

8.2 工作机制

- 8.2.1 项目驱动机制：鼓励和支持养老服务机构根据老年人需求设计养老服务项目，并拉出项目清单，按照保本微利原则提供持续稳定的服务；鼓励和支持养老服务机构积极承担政府购买服务项目；
- 8.2.2 首问责任机制：各单位参与服务的工作者，应根据职责分工、认真履职、主动作为，及时解决工作中遇到的问题，首问服务者对服务对象提出的问题和要求，属于自己业务范围内的要认真办理，不属于自己业务范围内的要主动联系有关人员办理，不得借故推诿；
- 8.2.3 评价监督机制：承担项目的养老服务机构应在项目实施中有计划地对项目实施情况开展自我评

价，发现问题及时纠正，总结经验，发挥优势，促进创新发展，同时政府有关部门、本行业及第三方评价机构，也将对项目实施情况进行评价监督；

8.2.4 整体推进机制：在党组织领导和政府主导下，社会参与，全民行动，形成整体推进的养老服务工作机制。

8.3 服务专业机构

应大力支持社会力量建设专业化、规模化、医养结合能力突出的养老机构，积极推进养老服务专业机构发挥示范引领作用。

8.4 服务诚信自律

8.4.1 加强协会诚信自律建设的意义：有利于完善协会管理，提高协会公信力，维护市场秩序、促进行业规范健康发展。

8.4.2 加强会员企业诚信建设：帮助会员企业提高信用管理能力，开展会员企业信用评价，推进会员企业信用信息共享，建立健全会员企业信用档案。

8.4.3 加强协会自律机制建设：制定养老服务职业道德准则，建立健全行业自律公约，规范行业发展秩序。

9 服务活动规范

9.1 服务活动流程

9.1.1 召开会长办公会议

确定活动的标题、主题、主办单位、承办单位、时间、地点、目的、意义、内容、议程、参加人、活动须知等若干事项。

9.1.2 撰写活动方案

包括：

- a) 方案中的标题与主题应保持一致，不应出现矛盾；活动标题下可加副标题；标题和主题不易过长，须明确和准确并通俗易懂；
- b) 方案中的举办单位：应根据活动的标题和主题及活动内容，通过协商确定主办单位、承办单位、协办单位等；
- c) 活动的时间地点：应说明报到时间和活动时限，说明详细地址，说明站点的来往车次及地铁出站口等；
- d) 活动目的意义：应依据党和国家及地方有关文件，结合活动的标题、主题，准确概括活动的意义；
- e) 活动的内容：应简洁、准确、清晰、具体说明活动的内容，并标明完成该项内容的人员及时限；
- f) 活动的议程：应将活动内容及时限纳入议程表之中，将活动标题置放议程表最上方，并标明活动日期、标明活动地点；标明活动主持人，如果活动内容较多且差异较大，宜将议程划分为几个阶段，并将各阶段的中心内容以分标题形式列入议程表中；
- g) 活动的参加人：方案中应列出参加活动的总人数及各方代表人数，总数的确定与各方代表的确定，应遵循地方政府的有关规定；
- h) 活动须知；活动须知中应列明：防控疫情须知；安全须知；维护活动秩序须知；会务组位置及联系电话。

9.1.3 报送党组织审核

党组织严把活动关，活动方案形成后应及时报送给党组织领导审核，经审核修改后再开展下一步工作。

9.1.4 撰写并发送邀请函

邀请函应说明活动的标题和主题、目的意义、主办单位、承办单位、时间地点、参加人范围和总数等；邀请函应加盖本协会公章。

9.1.5 准备活动所需材料

所需材料包括但不限于：活动议程表、领导讲话稿、发言稿、突发事件预案、活动须知、座位图、签到表及发给参会人员的其他材料。

9.1.6 准备活动所需物品

所需物品包括但不限于：活动舞台背景墙、投影机、照相机、麦克风、音响设备、车辆（如果老年人年龄较大还需准备救护车）及防备老年人出现低血糖的小食品、矿泉水、纸张、油笔等。

9.1.7 布置活动场所

主办单位和承办单位应安排专人布置活动场所；调试音响设备；查看和排除安全隐患，为正式活动做好一切准备工作。

9.2 服务活动质量考核规范

9.2.1 活动质量考核的主要目的：实现举办活动所设定的目标，总结经验与不足，完善监督管理体制和机制，调动举办活动单位及服务于活动人员的积极性、主动性和创造性。

9.2.2 活动质量考核的基本要求：优质、高效、精准，激励、引领、引导，安全、卫生、舒适，公平、公正、公开。

9.2.3 活动质量考核的重点内容包括：

- a) 活动标题和主题的健康性和精准性；
- b) 活动方案的系统性、清晰性、层次性和简练性；
- c) 活动准备的周密性和节约性；
- d) 活动场所布置是否符合活动主题要求；
- e) 活动场所是否安全、卫生、无外部环境影响；
- f) 活动场所音响、麦克风、照明等设备是否符合要求；
- g) 活动场所桌椅、用品及纸质材料摆放是否整齐；
- h) 活动主持人是否专业可靠、语言语音是否标准、差错率如何；
- i) 活动参与人承担任务中发挥是否正常；
- j) 活动服务人员分工情况如何；
- k) 活动秩序是否良好，有无过多嘈杂声和人员随意走动或接听电话现象；
- l) 活动相关信息是否及时、准确、完整；
- m) 活动时间、时限和出席人员是否符合活动要求。

9.2.4 活动结果达标情况考核，包括但不限于：

- a) 活动气氛好、互动好、效果好、反映好；
- b) 活动应急预案齐全、应急管理到位，未发生任何事件；
- c) 活动宣传报道及时准确、方式多样、影响较大；
- d) 活动记录留痕充分，摄影照相符合要求；
- e) 活动总结实事求是，成绩肯定充分，不足归纳适度，心得体会深刻，借鉴意义较强。

10 制度及要求

10.1 目的

加强行业自律，规范规章制度制定的程序，保证规章制度的合法性、准确性、有效性和严肃性，推进养老事业和养老产业创新发展。

10.2 要求

10.2.1 正确处理政府、市场、社会三者关系，完善协会内部管理体制机制，梳理已有的规章制度，构建新时代协会规章制度体系。

10.2.2 扩大并规范建章立制事项：应注重规范职业道德、诚实守信、市场秩序、能力提升、增效提质、培育品牌等事项。

10.2.3 正确使用规章制度的名称：主要名称包括但不限于章程、制度、规定、决定、决议、条例、流程、管理办法、实施办法、实施细则等。

10.2.4 科学划分规章制度的类别：主要类别包括但不限于协会章程、行规行约、组织协调、技能培训、活动管理、平台管理、财务管理、档案管理、从业者管理、秘书处办公等。

10.2.5 积极探索规章制度制订的程序：立项、制订、审议、审核、批准、颁布、执行、评价、改进、解释等。

10.2.6 熟悉和掌握建章立制的技术要求：在文字方面，应做到用语准确、逻辑严密、层次清晰、通俗易懂；在标号方面，应根据不同类别的规章制度选用不同的标号；在数字方面，一般情况下宜采用阿拉伯数字，数字应准确无误。

10.3 立项

10.3.1 提出立项的单位：凡是会员单位都有权申请规章制度的研制立项，协会秘书处所属部门也有权申请规章制度研制立项。

10.3.2 立项申请的内容：规章制度名称、编制背景和主要依据、要解决的主要问题、拟包含的主要内容、编制计划及附件材料。

10.4 制订

10.4.1 制订规章制度的需求导向：维护国家利益导向、维护市场秩序导向、维护老年人权益导向、维护会员企业合法利益导向、维护养老服务协会合法利益导向。

10.4.2 制订规章制度的调查研究：在制定规章制度时应深入进行调查研究，广泛听取各方面意见、充分论证各方面的利益关系，综合思考规章制度的系统性、协调性、操作性。

10.5 审议、审核、批准

10.5.1 规章制度（草案）应提交给综合办公室。

10.5.2 由综合办公室组织征求相关方意见。

10.5.3 反馈意见后由起草单位责成起草人修改。

10.5.4 将修改后的规章制度提交给建章立制领导小组审核。

10.5.5 经该领导小组审核后提交给协会党组织，由党组织决定颁布或继续修改或如何处理。

10.6 颁布与实施

10.6.1 经协会党组织批准后的规章制度，应按照制度中规定的颁布时间与实施时间执行。

10.6.2 本“建章立制规范”施行中可能出现需调整或修改之处，如出现此种情况，由建章立制领导小组组织修改，其程序与建章立制程序相同。

11 民主议事规范

11.1 重要事项民主议事

11.1.1 重要事项界定要求

养老服务协会的重要事项包括但不限于：贯彻执行党的路线方针政策的事项，贯彻执行国家相关法律法规的事项，贯彻执行国家老龄战略的事项，建立健全协会章程和管理制度事项，需要集体决策的重要事项，政府部门交办的事项。

11.1.2 法人治理结构要求

11.1.2.1 党组织为重要事项民主议事把关、为协会所有重要事项把关。

11.1.2.2 依照法规政策和章程建立健全法人治理结构和运行机制。

11.1.2.3 完善会员大会、理事会、监事会、专家委、会长办公会等各项制度，规范重要事项民主议事。

11.2 坚持和落实民主选举

11.2.1 对于协会负责人的产生和更换、对协会表彰先进人物等重要事项，视具体情况召开会员大会或理事会会议，采取无记名投票方式表决。

11.2.2 采取民主选举方式时，参加表决的出席会议人数、同意人数，须按照民政部有关规定及协会章程规定执行。

11.2.3 建立健全投票表决制度，按照表决意见形成会议纪要和会议决议，未经会员大会或理事会表决，任何个人不得随意安排或更换协会负责人及先进人物名单，要坚决杜绝一个人说了算的现象。

11.3 坚持和落实民主决策

11.3.1 遵循依法决策的原则：确保决策的合法性与民主性。对已作出的重要决策，要对照法律法规逐项进行复查，如有与现行法律法规抵触之处，要及时修正或撤销。

11.3.2 遵循科学决策的原则：重要事项决策须在调查研究、广泛征求意见、充分论证、专业论证的基础上作出决策。

11.3.3 遵循民主决策公开的原则：应做到决策事项公开，决策依据公开，决策程序公开，决策结果公开，决策执行公开。

11.3.4 遵循决策责任追究的原则：要按照“谁决策、谁负责”的原则落实决策责任追究制度，要进一步完善决策责任追究的程序、范围、形式，实现决策权力与决策责任相统一。

11.4 坚持和落实民主管理

11.4.1 凡是涉及全体会员的重要服务与管理事项，应征求全体会员意见，并协调全体会员共同推进。

11.4.2 凡是涉及秘书处的重要管理事项，应征求全体员工意见，并组织全体员工共同完成。

11.4.3 协会对会员的诉求和员工的建议，应认真记录，归纳整理后制定切实可行的符合民意的管理办法。

11.4.4 协会民主管理制度的制定要突出民主管理程序：

- a) 征求加强民主管理的意见和建议，收集民主管理资料，汇集民主管理经验；
- b) 召开民主管理研讨会，让从事理论研究和实际工作的有关人员充分发表意见；
- c) 起草民主管理方案和有关文件，并对方案和文件进行论证、修改和初步确定民主管理草案；
- d) 将民主管理草案提交给会长办公会审议，然后报送协会党组织审定；
- e) 召开会员大会采取无记名投票方式表决，表决通过后方能生效。

12 服务评价与改进规范

12.1 服务评价的要求

12.1.1 坚持评价的客观公正、科学严谨、全面准确、民主公开、定性和定量相结合的基本原则。

12.1.2 掌握国家有关养老服务标准化方针政策和法律法规，并掌握养老服务指南系列的国家标准和行业标准专业知识。

12.1.3 熟悉养老服务行业特点、主流模式和先进经验，能识别和预见行业发展趋势及服务管理中存在的主要问题。

12.1.4 具有较强的综合评价能力，能够客观看待驱动、影响养老服务业的相关因素，并能够根据服务评价依据和服务状况给出公正、科学、全面的评价结论。

12.2 服务评价的内容

12.2.1 服务意识评价：服务的主动性、强烈性、习惯性、价值观等方面的评价。

12.2.2 服务质量评价：服务的专业性、可靠性、系统性、及时性、精准性、精细性等方面的评价。

12.2.3 服务绩效评价：预期提供服务的数量、质量、时效、顾客满意度及获取经济效益、社会效益、生态效益的分析与评价。

12.3 服务评价的程序

12.3.1 评价准备：应做好组织、人员、物资和评价方案的各项准备工作。

12.3.2 评价实施：深入实际开展调研，广泛听取服务对象和相关人员的意见，查看留痕记录，梳理调研情况，提出调研情况清单，分析整理各方评价意见和留痕资料，得出评价结论，撰写评价报告，并提

出改进意见。

12.4 服务评价的主体

- 12.4.1 自我评价：协会会员、理事、负责人、监事、党组织等各方主体评价。
- 12.4.2 政府有关部门评价：登记管理机关、民政部门、市场监管部门、人社部门等相关部门评价。
- 12.4.3 社会评价：老年人及其家属、社会相关人员、第三方评价机构和新闻媒体等评价。

12.5 服务改进依据

- 12.5.1 党和国家有关文件精神。
- 12.5.2 适用的标准化方针、政策、法律法规、目标和其他要求。
- 12.5.3 标准体系运行、标准实施和评价提出的改进要求。
- 12.5.4 与服务有关的科研成果、新技术、新工艺等方面的信息。
- 12.5.5 顾客及其他相关方反馈的意见，测量、检验、试验报告。
- 12.5.6 协会及会员企业标准化工作纠正措施和预防措施。

12.6 服务改进方案

- 12.6.1 服务改进的目标：提升团体标准化工作能力，促进团体标准规范优质发展，形成结构合理、功能完善、竞争有序、诚信自律、充满活力的品牌型行业协会。
- 12.6.2 服务改进的重点：用标准化手段加强行业自律、维护市场秩序，创建以需求为导向的团体标准制定模式，加强居家养老服务标准体系建设。
- 12.6.3 服务改进的措施：进一步发挥协会党组织严把标准关的作用，进一步发挥协会引领标准化建设的作用，进一步发挥专家委员会和标准化工作委员会的作用，加强协会负责人和秘书处工作人员标准化知识培训，加强会员企业中层以上管理人员标准化知识培训应符合 GB/T 24421.1-5 的要求。

12.7 服务改进行动

- 12.7.1 提升团体标准化工作能力行动：进一步建立健全标准化工作机制，严格履行标准制定的有关程序和要求，加强团体标准生命周期管理。
 - 12.7.2 开展团体标准共建共用行动：进一步提高团体标准研制水平，从横向纵向两个方面深入发掘团体标准研制潜力。
 - 12.7.3 拓宽团体标准广泛应用渠道行动：推动团体标准在招投标、合同履行等市场活动中实施应用，打造团体标准品牌，大力开展团体标准宣贯工作，提高社会对团体标准的认知度与认可度，同时努力构建标准制定、检验、检测、认证一体化工作机制。
 - 12.7.4 创新居家养老服务标准体系行动：居家养老服务对象呈现的特征是基数很大、分布广泛、要求多样，目前尚未有成型的标准体系，应根据自理老年人、部分自理老年人、完全不能自理老年人的不同需求，编制居家养老服务标准体系建设指南，开展居家养老服务标准体系建设行动。
 - 12.7.5 集中整治突出问题行动：按照党和国家有关文件要求和国家标准、行业标准、地方标准的相关规定，逐项对接、对比，拟定整治清单，组织开展学习文件、掌握标准、查找问题、集中整治行动。
-