ICS号

中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/CGCC XX-20XX

代替的团体标准编号

旅居养老机构经营服务规范

xxxx-xx-xx发布 xxxx-xx-xx实施

中国商业联合会 发布

前  言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中国商业联合会归口。

本标准主要起草单位:

本标准主要起草人:

本标准为首次制定。

旅居养老机构经营服务规范

1. 范围

本标准规定了旅居养老机构经营服务规范的术语和定义，基本原则，经营要求，人员要求，服务要求和安全管理。

本标准适用于旅居养老机构的经营与管理。

1. 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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9663 旅店业卫生标准

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 16153 饭店(餐厅)卫生标准

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 16767 游乐园(场)服务质量

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

旅居养老机构

以良好的自然环境为基础，依托适宜的优势产业，通过旅游模式，提供老年人群体旅游居住的机构。

1. 基本原则
   1. 生态平衡性原则

为保障服务提供的有效性与可持续发展，旅居养老机构应在不破坏自然生态和人文生态平衡的前提下，开展运营服务工作，注重维护服务提供者、服务各环节与自然生态和人文生态之间关系的协调。

* 1. 休闲创新性原则

旅居养老机构运营应借助能够体现当地特色的产业要素，运用适应当地发展现状的运营模式， 围绕当地的历史文化、民俗、特色建筑等特有资源,将休闲活动与文化创意等创新性活动相结合，运用新思维、新方法提供休闲服务。

* 1. 养老积极性原则

旅居养老机构运营服务应在提供及时、细致、体贴、周到服务的同时，注重老年人的精神感受和需求，避免过分主动服务与过度服务，重视老年人独立、参与、自我充实、尊严的精神需求，提供高水平养老服务。

* 1. 循环经济性原则

遵循减量化、再利用、再循环、再生的循环经济原则，加强原材料入基地前以及产品、废物出基地后的生命周期管理，最大限度地降低产品生命周期的环境影响。

1. 经营要求
   1. 基本要求
      1. 旅居养老机构经营的服务项目应符合有关法律法规的规定。
      2. 应设立明确的管理机构、经营范围和经营方式。
   2. 卫生要求
      1. 经营场所应保持卫生清洁。
      2. 餐饮场所卫生应符合GB 16153的规定以及卫生部《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的要求。
      3. 住宿场所卫生应符合GB 9663的相关规定。
      4. 饮用水应符合GB 5749的规定;
      5. 食(饮)器具消毒应符合GB 14934的规定。
   3. 环境要求
      1. 绿化植被及修筑的房屋等设施具有当地特有或具有当地特色。
      2. 建筑物内空气应保持流通，并做到防辐射、装修与噪声污染。
      3. 天然植被和人工绿地(含水面)面积应不小于基地面积的35%。
      4. 基地周围500米范围内无污染源。
      5. 区域内环境整洁，无乱堆乱放现象。
      6. 污水排放应符合GB 8978的规定。
      7. 餐饮油烟排放应符合GB 18483的规定。
2. 人员要求
   1. 基本要求
      1. 应具备合法的劳动从业资格和健康证明。
      2. 应具有良好的道德素质，遵守职业道德规范。
      3. 应具有相应岗位上岗培训考核合格证明
      4. 服务人员应统一着装、佩戴胸卡，举止得当，文明礼貌。
   2. 服务人员要求
      1. 上岗前需进行岗位资格技能培训并持证上岗。
      2. 熟悉业务环节、程序、规范。熟练使用本岗位配置的设施、设备。
      3. 具备一定的中医、西医养生保健和基本急救知识与技能。
      4. 应具备老年护理相关的知识与技能。
3. 服务要求
   1. 餐饮服务
      1. 定期对菜品进行更新，并注重菜品的养生功效。
      2. 提供的餐饮服务具有文化内涵。
      3. 提供的餐饮服务考虑到老年人等特殊消费群体的需求。
      4. 养生食品应附有相应的营养标签。营养标签的制作应符合GB 28050。
   2. 住宿服务
      1. 客房设计应有助于消费者体验当地民居风格。
      2. 应有老年人等特殊群体的服务项目与服务设施。
      3. 宜提供养生、保健等服务项目。
      4. 应区别养老消费群体的不同，提供短期、长期住宿服务项目。
   3. 交通服务
      1. 应合理设计旅游运输线路与旅游线路，建设适宜休闲、养生、养老活动的多级别交通系统。
      2. 应提供游览班车接送服务，并配套相应的交通服务站。
      3. 宜使用低能耗、低排放量和清洁能源的交通工具。道路两侧宜建设绿化隔离带，减少路面扬尘和噪声。
   4. 娱乐活动服务
      1. 应结合自身地区特点制定养老娱乐活动。
      2. 应安排专人进行娱乐活动维护，针对老年人的身体状况，引导其适当参与活动，避免其因过度娱乐而伤害身体。
      3. 游乐及娱乐设施、服务质量和安全要求应符合GB/T 16767的相关规定。
   5. 购物服务
      1. 经营的商品应符合GB/T 16868的规定，
      2. 商品应符合老年需求。并充分利用当地资源，体现地方文化。
      3. 养老商品应附有使用说明和养老功效介绍。
   6. 教育活动服务

应提供适合老年人的教育活动项目，如：书画，戏曲，歌舞等。

* 1. 医疗救护服务
     1. 应设立医务室，具体场地面积、布置应与服务规模相适应，并符合医疗机构基本标准。医务室应保持环境整洁、宁静。
     2. 医务室医务人员应具备老年人医疗救助常识与技能。
     3. 旅居养老机构应购置常用药品、急救箱、急救担架等设施，如医务室不能解决的医疗问题，及时向上级医院报告，由上级医院予以处理或及时向上转诊。旅居养老机构应与当地配备有救护车辆的医院建立业务联系，并制定遇险抢救应急预案。

1. 安全管理
   1. 应配备安全保卫人员，负责安全巡查，维护场所秩序，制止治安纠纷。
   2. 应制定应对各类突发事件的应急预案，并与当地相关部门和政府的预案紧密衔接。
   3. 应定期进行相关预案的培训及演练。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_