

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 217—2024

老年人居家环境适老化改造服务机构基本 规范

Basic specification for elderly-oriented renovation service agency of elderly's home
environment

2024 - 06 - 28 发布

2024 - 08 - 01 实施

中华人民共和国民政部 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

 4.1 机构要求..... 1

 4.2 人员要求..... 1

5 管理要求..... 2

 5.1 制度管理..... 2

 5.2 档案管理..... 2

 5.3 安全与应急..... 2

 5.4 项目管理..... 2

6 服务流程及内容..... 3

 6.1 服务流程..... 3

 6.2 咨询接待..... 3

 6.3 改造评估..... 3

 6.4 制定方案..... 3

 6.5 签订协议..... 3

 6.6 开展施工..... 3

 6.7 改造项目..... 3

 6.8 施工验收..... 4

 6.9 操作指导..... 4

 6.10 质保服务..... 4

 6.11 效果反馈..... 4

7 服务评价与改进..... 4

 7.1 服务评价..... 4

 7.2 持续改进..... 4

参 考 文 献..... 5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：湖北省标准化与质量研究院、民政部社会福利中心、宜昌市社会福利院、湖北省民政厅、山东省标准化研究院、武汉晚晴枫养老助残服务中心、江苏质量和标准化研究院、江苏省养老服务指导中心、武汉建工科研设计有限公司、武汉市承远市政工程设计有限公司。

本文件主要起草人：邓希妍、何苗苗、熊唯、丁凡、陈炎明、鲁曦、张璐颖、高军、陈曦、刘辉、黄菊、刘星恒、熊长英、胡芳、江丹、刘玉玲、赵红红、原静、厉燕妮、刘卫、王田、杨磊、张书、方逸、万超、栗莺慈、郝晓赞、张锐、杨岚清、王文君、朱辉、顾利平、刘昊宇。

老年人居家环境适老化改造服务机构基本规范

1 范围

本文件规定了老年人居家环境适老化改造服务机构的基本要求、管理要求、服务内容及要求、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于机构提供老年人居家环境的适老化改造服务。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 50720 建设工程施工现场消防安全技术规范

MZ/T 218 老年人居家环境适老化改造通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

适老化 *elderly-oriented*

针对老年人的生活环境和设施进行改建或改造，以提供更加安全、舒适和无障碍的居住体验，满足老年人日常生活所需的各种功能和便利性的过程。

3.2

适老化改造 *elderly-oriented renovation*

通过物理空间改造、设施设备配备以及老年用品配置等方式，降低老年人居家空间中的通行障碍、操作障碍及信息感知障碍等因素影响，改善老年人居家生活环境的一种活动。

3.3

适老化改造服务机构 *elderly-oriented renovation service agency*

为有需求的老年人提供适老化改造服务的机构或组织。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 应具有独立法人资格，具备合法、有效的经营资质，并在醒目位置公示。

4.1.2 应具有合法、稳定的经营场所，具备与其业务范围相适应的设施、设备。

4.1.3 应根据实际情况配备适老化评估、设计、施工、康复辅助器具配置等专业人员。

4.1.4 服务项目和收费金额应公开、透明。

4.1.5 应具备开展适老化改造项目的能力，包括适老化改造方案设计、适老化改造工程施工、康复辅助器具配置等专业能力。

4.1.6 应做好与设计人员、施工人员、服务对象的沟通协调。

4.2 人员要求

- 4.2.1 从业人员应包括上门安装适老化产品、适老化改造或翻新全屋或局部空间等技术人员和施工团队。
- 4.2.2 从业人员应掌握与适老化改造服务内容相适应的专业知识与工作技能，并应经过培训获得相应岗位资格证书或培训合格证书。

5 管理要求

5.1 制度管理

应建立包括但不限于以下制度：

- a) 人员管理制度；
- b) 质量管理制度；
- c) 信息管理制度；
- d) 安全管理制度；
- e) 财务管理制度。

5.2 档案管理

- 5.2.1 档案管理包括但不限于文件管理、服务协议管理、服务记录管理，服务协议应明确约定双方的权利和义务。
- 5.2.2 应按照一户一档要求建立适老化改造服务档案，档案内容应齐全完整，归档保存及时。
- 5.2.3 涉及服务对象隐私的信息应严格保密，不应对外泄露。
- 5.2.4 文件宜采用信息化方式管理，做到文件分类清晰、管理规范，便于数据溯源和归集。

5.3 安全与应急

5.3.1 施工安全

- 5.3.1.1 应按照 GB 2894 的要求，在施工现场、公共区域设置安全警示标志。
- 5.3.1.2 应主动识别适老化改造服务和施工中的危险源及风险点，并采取必要的安全防护措施。
- 5.3.1.3 施工现场设备、材料存放应整齐有序，避免对老年人造成伤害。
- 5.3.1.4 应安排巡检人员对施工质量和施工安全进行监督。
- 5.3.1.5 施工结束后应及时清理施工现场。
- 5.3.1.6 施工中如涉及强电，应在施工前制定详细方案和安全操作规程，施工现场应设置施工区域明确警示标识，配备必要防护设备，做好高压设备绝缘防护，避免非施工人员进入。

5.3.2 消防安全

- 5.3.2.1 施工现场消防标志应符合 GB 13495.1 的要求。
- 5.3.2.2 应配备专职或兼职安全管理人员，开展消防安全隐患排查。
- 5.3.2.3 施工现场配置灭火器应符合 GB 50720 的要求。

5.3.3 应急管理

- 5.3.3.1 应制定火灾、人身意外伤害、触电、漏水等常见突发事件的应急预案。
- 5.3.3.2 应建立风险管理制度，有效识别、评估和管控适老化改造服务过程中的风险。
- 5.3.3.3 突发事件发生后，应迅速启动应急预案，并将应急处置情况及时向物业管理单位及相关主管部门报告。

5.4 项目管理

5.4.1 项目组织

5.4.1.1 应根据老年人居家环境适老化改造项目特点，建立项目服务团队。

5.4.1.2 应对项目服务内容、后续服务计划等情况进行登记备案。

5.4.2 质量控制

5.4.2.1 应建立服务质量控制管理机制，明确重点控制环节和控制措施。

5.4.2.2 应告知服务对象质保期限、保修内容及服务响应时间等质保相关说明。

5.4.2.3 根据用户需求检查（检验）、校准、保养、维护适老设施和康复辅助器具。

5.4.3 项目评估

应根据项目的服务时长、服务质量和回访情况，对项目整体情况进行评估总结。

6 服务流程及内容

6.1 服务流程

服务流程包括咨询接待、改造评估、制定方案、签订协议、开展施工、改造项目、施工验收、操作指导、质保服务、效果反馈等。

6.2 咨询接待

6.2.1 接待来访的服务对象，提供适老化改造咨询服务。

6.2.2 了解服务对象的改造需求、资金预算和改造意愿。

6.2.3 介绍适老化改造服务的内容和流程，告知收费标准。

6.2.4 耐心解答服务对象关于适老化改造服务的疑问。

6.2.5 服务过程应注意保护服务对象隐私。

6.3 改造评估

6.3.1 对有改造意愿的服务对象，提供改造评估服务。

6.3.2 成立改造评估小组，评估人员应具备适老化改造评估的能力。

6.3.3 应在征得服务对象同意后开展入户评估和勘测。

6.3.4 改造评估内容包括老年人能力评估、家庭情况评估、居家环境评估、器具与智能产品配置评估、改造需求等，改造评估应按照 MZ/T 218 执行。

6.4 制定方案

根据改造评估结果与服务对象改造意愿，结合服务对象身体能力情况，制定适老化项目改造方案、改造工作清单。

6.5 签订协议

向服务对象详细介绍改造方案、改造工作清单内容及注意事项，发放适老化改造告知书，并按照自愿、平等的原则签订改造服务协议。

6.6 开展施工

根据服务协议约定的内容开展施工，并做好服务记录。

6.7 改造项目

6.7.1 室内空间改造、器具与智能产品配置等改造内容与要求应按照 MZ/T 218 执行。

6.7.2 室内空间改造包括地面、楼梯与过道、门窗、照明、电气、插座与开关、安全扶手、门厅、起居室（厅）、卧室、厨房、卫生间、阳台；器具与智能产品配置包括家具配置、康复辅助器具配置、智能产品配置。

6.8 施工验收

施工结束后，对适老化改造项目进行验收，验收方式可采用线上验收或线下抽查。

6.9 操作指导

改造完成后，应向服务对象提供使用操作指导服务，包括但不限于：

- a) 向服务对象发放改造后的室内空间、器具与智能产品的安全操作指导文件（如用户手册），告知其安全使用方法；
- b) 安排专人对服务对象进行操作指导。内容应包括改造项目、器具与智能产品的安全使用方法、日常维护方法和安全注意事项等。

6.10 质保服务

6.10.1 应对适老化改造项目、产品、施工质量提供质保服务。

6.10.2 服务人员应具备相应业务能力，帮助服务对象解决改造后问题。

6.10.3 改造服务完成后，应定期进行回访，了解适老化改造设施、器具与智能产品使用效果、意见建议及后续服务需求，回访记录应完整、全面，归档及时。

6.10.4 应定期组织专业人员对适老化改造回访记录研判分析，及时做好调整、维护、维修或更换服务，并做好记录。

6.11 效果反馈

根据实际需要，对适老化改造后环境便捷性、设备使用效果进行回访，及时处理反馈问题和建议。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 应建立服务评价管理制度，定期听取服务对象、政府部门及相关第三方的意见建议。

7.1.2 应定期开展服务评价，可采取自评、服务对象评价、第三方评价等方式。

7.1.3 评价途径包括但不限于：

- a) 调查问卷；
- b) 回访；
- c) 实地访谈。

7.1.4 评价指标包括但不限于：

- a) 服务对象满意度；
- b) 服务项目完成率。

7.2 持续改进

7.2.1 应结合效果反馈的问题与服务评价结果，查找问题产生的原因，提出纠正和预防措施。

7.2.2 应采取有效措施对适老化改造服务进行持续改进和完善，提升服务满意度。

参 考 文 献

- [1] GB 50340 老年人居住建筑设计规范
 - [2] GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
 - [3] 民政部 国家发展改革委 财政部 住房和城乡建设部 国家卫生健康委 银保监会 国务院扶贫办 中国残联 全国老龄办关于加快实施老年人居适老化改造工程的指导意见,民发〔2020〕86号.
 - [4] 民政部 财政部 住房和城乡建设部 中国残联关于推进“十四五”特殊困难老年人家庭适老化改造工作的通知,民办发〔2022〕9号.
-