旅居养老服务规范

Specification for sojourn-based senior care service

2025 - 06 - 29 发布

2025 - 09 - 01 实施

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 设施要求	2
5.1 交通设施	2
5.2 环境设施	2
5.3 安全设施	3
5.4 居室设施	3
5.5 生活设施	3
5.6 共餐设施	4
5.7 活动设施	4
6 服务要求	4
6.1 生活起居服务	4
6.2 公共服务	4
6.3 医疗健康服务	4
6.4 文旅休闲服务	4
6.5 特色康养服务	5
7 管理要求	5
7.1 服务管理	5
7.2 人员管理	5
8 服务评价与改进	5
参 考 文 献	7

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专利的责任。

本文件由海南省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省民政厅、中国质量认证中心有限公司、中国检验认证集团海南有限公司、海南省托老院。

本文件主要起草人：陈月花、李浩、张素贤、陈寅、何晨光、张伟、李曼、罗佳妮、丛翰文、李文。

旅居养老服务规范

1 范围

本文件规定了旅居养老服务的基本要求、设施要求、服务要求、管理要求和服务评价与改进。
本文件适用于海南省内开展旅居养老服务。

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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 35560 老年旅游服务规范 景区
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
GB 55037 建筑防火通用规则
JGJ450 老年人照料设施建筑设计标准
LB/T 052 旅行社老年旅游服务规范
MZ/T 190 养老机构服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅居养老 sojourn-based senior care service

在常住地以外的区域旅行并居住5天（含）以上的养老形式。

3.2

旅居养老对象 sojourn-based senior care service recipients

年龄在60周岁以上（含60周岁）的旅居养老产品消费者。

3.3

旅居养老服务机构 sojourn-based senior care service providers

提供旅居养老服务的各类合法组织，以下简称机构。

4 基本要求

- 4.1 机构应具有独立法人资格且具备相应运营资质。
- 4.2 机构应与旅居养老对象签署旅居养老服务协议，明确各方责任、权利和义务。
- 4.3 机构应按照 LB/T 052 第 5 章的相关要求采集旅居养老对象个人信息、健康资料，并进行安全告知和注意事项提醒。
- 4.4 机构应为旅居养老对象提供住宿和日常生活起居服务。
- 4.5 机构应提供或对接旅居养老对象所需的旅游观光、文化休闲、健康医疗等服务。
- 4.6 机构应为旅居养老项目购买机构责任保险。
- 4.7 机构及其员工应遵守旅居养老职业守则：
 - 诚信履行责任，保障旅居养老对象合法权益；
 - 尊重旅居养老对象的知情权，告知服务内容、价格、风险、注意事项等；
 - 不断提升服务技能和服务质量。

5 设施要求

5.1 交通设施

- 5.1.1 外部交通可进入性良好，应有民航、高速铁路、高级公路或高等航道等交通方式到达机构所在地，从乘换驳站到机构的路程不应超过 2 小时机动车程。
- 5.1.2 平面交通组织应便捷通畅，应确保应急保障车辆通达。
- 5.1.3 环境标识应准确清晰，符合 GB 2894 的要求，能够对人员通行和安全疏散形成引导。
- 5.1.4 内部交通便捷通畅且满足消防疏散要求，应为人车分流，避免车辆对人员的影响。
- 5.1.5 应设有停车位，分区停放，优先满足无障碍车专用车位需求。
- 5.1.6 宜设有供新能源汽车和助动车使用的充电设施。

5.2 无障碍通行设施

- 5.2.1 建筑场地、建筑内部及其之间应提供连贯的无障碍通行流线。
- 5.2.2 主要出入口在坡度、宽度、高度、地面材质及扶手等方面应符合 GB 55019 中 2.4 的要求，方便行动障碍的旅居养老对象通行。
- 5.2.3 应设置无障碍通道，在坡度、宽度、高度、地面材质及扶手等方面应符合 GB 55019 中 2.2 的要求，方便行动障碍的旅居养老对象通行。
- 5.2.4 建筑内的门应符合 GB 55019 中 2.5 的要求，保障方便开关和安全通行。
- 5.2.5 2 层以上的建筑物应设置无障碍电梯，适合行动障碍和视觉障碍的旅居养老对象使用。

5.3 环境设施

- 5.3.1 应设有场地景观，配置符合当地环境的植被，避免种植有刺激性味道、有毒、带刺、易产生飞絮的植物。
- 5.3.2 应设有室外活动场地，平缓且无明显高差，与机动车辆无交叉。
- 5.3.3 室外人行道应平整、防滑、无积水，质地均匀无反光。

5.3.4 活动场地应配置廊架、凉亭、遮阳伞、座椅等设施满足憩息和社交需求。

5.3.5 应在适当的位置设置室外吸烟区，尽量避开老年人活动和休息区域。

5.4 安全设施

5.4.1 建筑设计和建造应符合 GB 55037 的要求，并配置相应的消防安全设施设备。

5.4.2 公共区域应设置全覆盖、无盲区、无死角监控系统，保持实时监控并 24h 录像。

5.4.3 室内外公共区域应设有照明设备且符合照度要求。

5.4.4 应设置应急照明设备。

5.4.5 安全通道、紧急出口和疏散楼梯位置合理且保持通畅。

5.4.6 安全标识和引导标识应清晰醒目，位置合理，符合亮度要求。

5.4.7 宜结合室外活动空间设置临时应急避难场所。

5.5 医疗设施

5.5.1 应配置日常急救药品。

5.5.2 宜内设医疗机构，配置 AED。

5.5.3 宜根据机构资源条件设置内部医疗机构。

5.5.4 周边 5km 内宜有社区卫生机构，15km 内宜有二级以上综合医院。

5.6 前厅设施

5.6.1 应设置前厅，功能划分合理，装饰色调协调且照度适宜。

5.6.2 应在合理的位置设置接待台（区），符合低位服务导台和容膝空间相关要求。

5.6.3 应在接待台（区）配置相应的接待服务和结账设备。

5.6.4 应在接待台（区）显著处公示服务资质、服务项目及相应收费。

5.6.5 应配置行李寄存处，配有专用行李车。

5.7 居室设施

5.7.1 居室建设应符合 JGJ 450 描述的相关要求。

5.7.2 居室应功能划分合理，装修适宜，通风良好且光线充足。

5.7.3 居室内应在合理位置配备紧急救助呼叫装置和夜间照明设备。

5.7.4 应设置独立卫生间，并安装安全抓杆和紧急求助呼叫装置。

5.7.5 应配置安全稳固、圆角处理的家具，包括但不限于床、写字台、座椅、沙发、衣橱、床头柜。

5.7.6 应提供 24h 冷热水、冷暖气、视听、通讯、网络、冰箱等设备。

5.8 生活设施

5.8.1 应设置公共浴室，地面铺装平整、防滑、不反光，排水良好，无积水；配置安全抓杆、助浴凳和紧急救助呼叫装置。

5.8.2 公共卫生间应至少配置一个无障碍厕位。

- 5.8.3 宜设置独立或公共厨房，配备相应设施和厨具，满足旅居养老对象自行制餐需求。
- 5.8.4 宜设置公共洗衣设施并配齐相应设备。

5.9 共餐设施

- 5.9.1 用餐场所设计、运营和管理应符合 GB 31654 的要求。
- 5.9.2 公共就餐区域空间位置应便于到达，布局合理，供餐流线顺畅安全。
- 5.9.3 内部装饰配色和谐，环境干净舒适；应有良好的温湿度控制，空气清新。
- 5.9.4 餐厅总餐位数应与房间数量相适应，候餐时间不应超过 10min。

5.10 活动设施

- 5.10.1 应设有丰富的室内公共活动空间，如文化娱乐、体育健身和集体活动等。
- 5.10.2 活动空间应按照动态和静态活动的不同需求分时段、分区或分室设置。
- 5.10.3 公共区域通风和采光良好，宜引入柔和光、自然光与室外景观。
- 5.10.4 应配置开展活动所需的设施设备。

6 服务要求

6.1 生活起居服务

- 6.1.1 应提供基本的设施设备维护和管理服务。
- 6.1.2 应定期清洁居室、更换床上用品。
- 6.1.3 应为有需求的旅居养老对象提供起居照料服务。
- 6.1.4 应尊重旅居养老对象的宗教信仰、民族习惯，结合身心特征提供膳食服务。
- 6.1.5 宜为旅居养老对象提供个性化的定制餐服务。

6.2 公共服务

- 6.2.1 距离公共购物设施超过 1.5km 的机构应内部设立小商超、便利店或能提供购物接驳服务。
- 6.2.2 应为有需求的旅居养老对象提供代办服务。
- 6.2.3 应提供周边社区养老服务的相关信息，按需协助咨询和提供指导。
- 6.2.4 应提供周边文化娱乐、社交康乐活动相关信息，按需协助咨询和提供指导。

6.3 医疗健康服务

- 6.3.1 应根据机构的规模及资源条件提供医疗健康服务，或通过绿色通道、陪同就医服务等满足旅居养老对象的医疗健康需求。
- 6.3.2 宜为有需求的旅居养老对象提供定制化的健康服务，包括医疗巡诊、保健咨询、健康管理、健康体检、中医保健、心理健康、康复理疗等。
- 6.3.3 应为定制化健康服务对象进行健康评估，制定个性化服务计划并建立健康跟踪管理档案。

6.4 文旅休闲服务

- 6.4.1 应对接具备资质的服务机构，为有需求的旅居养老对象提供符合 LB/T 052 的常规和定制化旅游服务，并根据 GB/T35560 相关要求提供景区服务，确保服务质量和人员安全。
- 6.4.2 应对接具备资质的服务机构，为有需求的旅居养老对象提供交通接送服务或交通协助服务。
- 6.4.3 对接的旅游服务机构应提醒旅居养老对象购买旅游意外保险，并根据特色活动的需求建议或协助购买相应保险。
- 6.4.4 宜为有需求的旅居养老对象规划并提供无障碍旅游服务，并结合当地文化特色，组织参加黎苗文化、东坡文化、疍家文化、红色文化等体验活动。

6.5 特色康养服务

- 6.5.1 宜与专业医疗机构合作，通过签约上门、定制康养服务等方式开展专病专康服务。
- 6.5.2 宜依托中医药资源优势及黎医药特色，提供养生食疗、中医理疗、养生保健和中医知识教育等特色旅居服务。
- 6.5.3 宜依托森林、温泉、滨海等自然生态资源，提供森林康养、生态疗养、温泉疗养等特色服务。
- 6.5.4 宜结合国际医疗旅游，提供医疗旅居养老服务。
- 6.5.5 宜结合地域体育资源提供适合老年人的体育旅游服务，如休闲垂钓、轻骑等。

7 管理要求

7.1 服务管理

- 7.1.1 应建立管理制度，至少包括服务管理制度、人力资源管理制度、档案管理制度、安全管理制度、信息保密制度、后勤保障制度、持续改进制度等。
- 7.1.2 应建立突发事件应急处置预案，每半年进行一次演练并记录。
- 7.1.3 机构内设施设备应定期维护、保养，确保正常使用；特种设备应依规定期检测并取得安全检验合格证。
- 7.1.4 应遵守国家保密法规，保护老年人信息及隐私。

7.2 人员管理

- 7.2.1 应结合机构实际情况建立组织架构，设置工作岗位并明确岗位职责。
- 7.2.2 服务人员应按照岗位要求持有相应资格证书，并掌握相应的知识和技能。
- 7.2.3 餐饮人员应持有健康合格证。
- 7.2.4 服务人员应遵纪守法，遵守职业守则，养老服务礼仪符合 MZ/T 190 要求。
- 7.2.5 服务人员应根据岗位要求定期参加相关培训并记录。

8 服务评价与改进

- 8.1.1 应指定部门或专人负责处理投诉建议，及时反馈并保存处理相关的信息，包括：
 - a) 开放线上线下意见反馈渠道并进行公示；

- b) 及时对投诉建议信息进行核实、处理和反馈；
 - c) 定期汇总和分析投诉建议信息，并采取必要的改进措施。
- 8.1.2 应开展季度综合服务满意度测评，了解旅居养老对象对机构服务的认可程度并及时改进。
- 8.1.3 应采用日常巡查、定期检查或自我检查的方式开展内部服务质量评价，形成质量报告。
- 8.1.4 宜委托第三方专业服务质量监测机构对服务质量每年开展一次全面评价。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国旅游法》，2013年10月1日公布
 - [2] 《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）
 - [3] 《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796-2017）
 - [4] 《养老机构接待服务基本规范》（MZ/T 188-2021）
 - [5] 《无障碍设计规范》（GB 50763）
 - [6] 《国家康养旅游示范基地》（LB/T 051-2016）
 - [7] 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》（国发〔2021〕35号）
 - [8] 《海南省人民政府关于印发海南省健康产业发展规划（2019-2025年）的通知》（琼府发〔2019〕1号）
-