

《养老服务专员工作服务规范》编制说明

一、项目背景

近年来，养老服务中老年人面临找不到高质量养老服务供给，而服务机构的服务不符合老年人的需求，进而导致养老服务机构与老年人的需求信息不对称；同时，针对老年人的养老福利政策、居家养老安全常缺乏稳定有效的倡导与保障机制。此等问题又反应在：一是如何探索“老有颐养”幸福标杆的先行示范要求，切实让老年群体的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障需要探索新路径；二是养老事业发展正值基本公共服务标准化试点改革，如何体现基本养老公共服务的普惠性、均等化、高质量发展；三是养老服务领域“新概念”的涌现，如何养老服务专员等需要进一步进行界定并加以明确，使之成为养老服务的重要基础。

伴随构建高水平养老服务体系的提出，多层次建设养老服务网络建设也要求不断完善，2019年《深圳市人民代表大会常务委员会关于构建高水平养老服务体系的决定》中明确提出“建立养老服务专员制度，按照常住老年人的一定比例设置养老服务专员，实现养老服务供需无障碍对接”。2021年出台的《深圳经济特区养老服务条例》中第五十条明确规定：“建立养老服务专员制度。区人民政府应当通过购买服务方式配置养老服务专员，主要负责社区老年人信息登记、需求调查、巡访、政策宣传等相关工作。养老服务专员调查、登记老年人基本信息时，应当保护老年人个人隐私和其他合法权益”。

《规范》的出台健全了相关要求的配套措施，并具有以下积极意义：

一是促进老年人需求与服务提供机构之间的消息对称性。通过养老服务专员，充分发挥扎根社区，深入挖掘社区老年人的各项服务需求，开展信息登记、养老顾问、政策宣传等有效保障老年人的权益。同时，开展发挥养老服务推介、整合与链接社区养老资源、提供服务转介的作用，有机整合与需求的统一性。

二是增强上层制度在基层一线实务中的可操作性。明确了养老服务专员的使用与组织管理、工作内容、工作要求及工作保障机制，使行政部门管理便捷化，养老服务专员工作有充分的依据，并在质量、管理、要求上得到良好保障。进一步完善了上层制度设计的配套措施，使得相关要求具有了实际操作性与可行性。

三是创新养老服务体制机制，充实养老服务体系。《规范》的出台是前所未有的，以人口比例配置养老服务专员，并以社区为单位开展定点服务，在一定程度上改变了“社区养老服务难进家门，居家养老不长期驻点”带来的服务真空，有效保障了老年人在即在熟悉的环境中舒适养老，又保障了高质量养老服务供给的需要。

二、工作概况

（一）任务来源

为进一步做好《深圳市人民代表大会常务委员会关于构建高水平养老服务体系的决定》《深圳经济特区养老服务条例》有关建立养老服务专员制度的要求，打造都市“老有颐养”的民生幸福新标杆，根据深圳市市场监督管理局 2021 年 9 月 18 日发布的

《关于下达 2021 年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知》的实施安排，经与深圳市民政局沟通，由深圳市福田区民政局提出，深圳市市民政局归口，深圳市社会福利协会为编制单位，申请深圳市地方标准《养老服务专员工作服务规范》（以下简称《规范》）的立项与编制，经立项、调研、论证、初稿编制与修订，现《规范》已形成征求意见稿。

（二）起草单位

起草单位：深圳市福田区民政局、深圳市社会福利协会。

（三）主要起草人

主要起草人如下表：

姓 名	性 别	职务/职称	工作单位	任务分工
王岳辉	男	局 长	福田区民政局	项目督导
吕 凡	女	副局长	福田区民政局	项目督导
钟 宇	男	科 长	福田区民政局	项目统筹
高 扬	男	副科长	福田区民政局	项目协调
张 伟	男	执行会长	深圳市社会福利协会	撰 稿 人
于琴琴	女	秘书长	深圳市社会福利协会	撰 稿 人
侯 滔	男	研究员	深圳市社会福利协会	撰 稿 人
董明洁	男	研究员	深圳市社会福利协会	撰 稿 人

（四）起草过程

1. 项目准备实施阶段。2021 年 4 月-6 月，该阶段主要进行分工部署、收集和整理有关资料。项目立项获批后，由福田区民政局召集标准编制会议，成立编制小组，做出分工。完成整体方案制定，编制组初步收集与梳理现行相关政策、标准文件，进行

数据化处理。

2. 实施调研阶段。2021年7月-9月，结合实际工作开展调研，深入收集一线工作人员专业认识、学者观点等资料，以实地调研宝安区、福田区等地的养老服务现状情况，详细了解各地养老服务专员在服务过程中的需求及要求等，整理出量化数据及统计分析资料，形成《规范》编制框架。

3. 初稿撰写阶段。2021年9月-10月，在调研资料的基础上，整理汇总相关信息，咨询专家学者意见，编制组内部开展多次讨论，做好基础格式、文书版本的调整，通过不断交流、修订及补充，完善标准文本，形成标准初稿。

4. 初稿修订阶段。2021年11月，通过召开专家评审工作会议，听取专业人士、社会救助服务人员的切实意见与需要。扩大标准文件的受众范围，通过广泛征求意见与建议，对标准文件的初稿进行修订与说明，最终形成征求意见稿。

三、标准制定的依据和原则

（一）制定依据

《规范》的制定依据参考了以下文件。

1. 养老机构管理办法（民政部令第66号）；
2. 广东省养老服务条例（2018年11月29日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第七次会议通过）；
3. 深圳经济特区养老服务条例（2020年10月29日深圳市第六届人民代表大会常务委员会第四十五次会议通过）；
4. 深圳市民政局服务机构安全风险管控办法（深民规〔2020〕2号）；

5. 国务院办公厅关于促进 养老托育服务健康发展的意见（国办发〔2020〕52 号）；

6. 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家适老化改造工程的指导意见（民发〔2020〕86 号）；

7. 深圳市人民代表大会常务委员会关于构建高水平养老服务体系的决定（深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告）；

8. 养老机构顾客满意度测评（MZ/T 133-2019）；

9. 老年人能力评估（MZ/T 001-2013）；

10. 社区老年人日间照料中心服务基本要求（GB-T 33168-2016）；

11. 社区老年人日间照料服务规范（SZDB/Z 240-2017）；

12. 社区养老服务质量评价规范（DB4403-T69-2020）；

13. 标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则（GB / T 1.1—2020）。

（二）制定原则

《规范》制定过程中严格依据以下原则进行。

1. **目标导向性原则。**《规范》旨在指导养老服务工作专员依据相关要求与服务内容开展养老服务，不断提高老年人享有高质量的养老服务，并围绕服务质量与效率适宜性的设计相关技能培训、档案管理、实施服务记录等手段。

2. **衔接一致性原则。**确保《规范》的制定严格基于现行法律法规、政策、及标准等文件的要求，条款有明确依据；其次，

确保与现行行政管理的需要相结合，充分保障管理不冲突、服务有保障；最后，本文件的章节、条款均是按照 GB/T 1.1—2020 规定编制，保障了《规范》在结构、格式与一致性。

3. 可用实用性原则。充分开展调研，召开专家评审工作会，听取行政管理部门、专业人士、养老服务机构、老年人、社会人士的切实需求与建议，确保《规范》能落地可用、实用。

四、标准阐释

《规范》共 8 章，包括养老服务专员的宗旨与原则、组织管理、工作内容、档案管理、工作要求、工作保障。

（一）术语和定义

对“养老服务专员、养老服务提供方、信息登记、需求调查、巡查访视、养老顾问”的术语进行了界定或解释。

（二）服务宗旨与基本原则

确立“助力构建高水平、可持续的养老服务体系，实现老有颐养，打造民生幸福标杆”的服务宗旨与“以人为本、合法合理、共同参与、独立自主、诚实守信”的工作原则。

（三）组织管理

明确了养老服务专员开展工作的“工作点配置、服务提供机构、养老服务专员、服务对象”的要求。

（四）工作内容

明确了养老服务专员开展“信息登记、需求调查、养老顾问、巡查访视、协调指导、资源链接、紧急救助、社会参与、其他服务”的服务内容。

（五）工作要求

明确了养老服务专员“服务态度、服务要点、服务记录”的干工作要求。

（六）工作保障

明确了“工作质量管理、培训与指导、评估与工作改进、档案管理、监督管理”的要求。

（七）附录（资料性）养老服务专员服务活动记录表

给出了“附录 A：养老服务专员服务活动记录表（单个对象）与附录 B：养老服务专员服务活动记录表（团体活动）”的样式和信息。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件未涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧处理依据和结果

无重大意见分歧。

七、实施标准的措施建议

为推进《规范》的贯彻实施，规范养老服务专员工作的开展，结合深圳市养老环境实际，特提出以下建议：

一是充分依托《规范》前期在福田区开展标准化试点运行过程中的工作要点，各区可通过调研、参访，全面深入吸收福田区在《规范》试运行期间的标准化经验；二是发挥业务主管部门通过开展宣贯培训、广泛开展科研与建立试点示范项目，不断促进《规范》符合当前与未来发展的要求与总结经验；三是健全《规范》运行过程中监测评估机制，定期不定期对标准实施情况进行监测检查与评估，并完善改进。

《规范》作为《深圳市人民代表大会常务委员会关于构建高

水平养老服务体系的决定》《深圳经济特区养老服务条例》中有关建立养老服务专员制度的有效措施。编制组充分在已有政策经验与实地调研基础上开展编制，较为全面的总结养老服务专员工作的组织管理、服务容、工作要求及保障机制，其符合了当下养老服务专员制度建设的要求，是构建高水平、可持续的养老服务体系的重要组成部分，在实践中将发挥助推深圳市实现“老有颐养”的作用。

八、其他需要说明的事项

无

编制组

2021 年 11 月 8 日