

ICS 03.080.01

A 00

# DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 2625—2016

---

## 养老机构业务咨询服务规范

Service Norms of Retirement Organization for Business Consulting

2016 - 06 - 15 发布

2016 - 07 - 15 实施

---

安徽省质量技术监督局

发布



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省民政厅提出。

本标准由安徽省服务业标准化技术委员会归口。

本标准主起草单位：安徽省民政厅、宁国市社会福利院、安徽省质量和标准化研究院。

本标准起草人：吴旭军、陈超英、张振粤、王琛、张文秋、郑志芳、伍爱华、聂德玉、袁媛、李芳。



# 养老机构业务咨询服务规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构业务咨询服务规范的术语和定义、基本要求、服务方式、服务流程及监督考核等。

本标准适用于安徽省养老机构业务咨询服务规范，其他部门的业务咨询服务规范可参照执行。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**业务咨询 Business Consulting**

指工作人员以专业的知识、经验接受咨询者对入住养老机构等情况进行解答。

## 3 基本要求

### 3.1 人员要求

3.1.1 工作人员应熟悉养老机构的各项业务知识和业务流程。

3.1.2 工作人员应具有较强的沟通能力。

3.1.3 工作人员应遵守养老机构内的各项规章制度。

3.1.4 工作人员应衣着整洁，仪表庄重，精神饱满。

3.1.5 工作人员应以协调适宜的自然语言和身体语言服务，对特殊需求的服务对象，应使用与之相适应的语言进行沟通。

3.1.6 工作人员应尊重休养人员个人隐私。

3.1.7 应公开工作人员的姓名、职务、工号。

3.1.8 应规范工作流程，做到咨询服务一次性告知。

### 3.2 环境要求

3.2.1 养老机构应设置相应的业务咨询部门。

3.2.2 业务咨询部门有明显标识、方便识别，环境清洁，办公物品摆放有序。

### 3.3 设备要求

应配备相应的设施设备，确保部门的业务咨询工作正常开展。

## 4 服务方式

包括但不限于以下两种服务方式：

- 电话咨询
- 现场咨询

## 5 服务流程

- 5.1 礼貌接听咨询者电话。
- 5.2 主动向咨询者介绍养老机构基本情况，了解咨询者身份及休养人员身份证信息、基本身体情况、生活习俗、家庭成员基本情况、经济状况及入住意向。
- 5.3 根据咨询者所提供的休养人员信息，告知所需的护理级别、服务内容及相应的费用。
- 5.4 有入住意向的，可邀请咨询者进行实地考察，工作人员可代填写《预约登记表》，详细记录咨询者有关信息。
- 5.5 向现场咨询者提供养老机构宣传册，介绍机构内所具备的设施配置、房型、养老服务项目、收费标准，并根据咨询者提供的休养人员信息拟定护理级别及相应的费用。
- 5.6 带领咨询者参观机构内环境、房型并解答咨询者提出的问题。
- 5.7 有入住意向的，工作人员应请咨询者填写《预约登记表》，发放《养老机构入住指南》，解说入住流程。

## 6 监督考核

- 6.1 应公开养老机构监督投诉意见箱，投诉电话号码等。
  - 6.2 养老机构监督考核部门应及时受理服务对象不满意投诉，并做到有效整改。
-