

ICS 03.080.99

CCS A 16

团 体 标 准

T/CSI 0058—2025

养老管家职业技能培训规范

Specifications for vocational skills training of elderly care manager

2025 - 12 - 08 发布

2025 - 12 - 08 实施

中国老龄产业协会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 职业内容	1
4.1 需求评估与方案制定	1
4.2 资源协调与服务对接	1
4.3 健康管理与风险防控	1
4.4 家庭沟通与矛盾调解	1
4.5 应急响应	1
5 职业技能	1
5.1 基本素质	2
5.2 专业能力	2
5.3 创新能力	2
6 培训机构	2
6.1 基本要求	2
6.2 人员要求	3
6.3 设施设备	3
6.4 管理制度	3
7 培训管理	4
7.1 培训需求分析	4
7.2 培训方案制定	4
7.3 档案管理	6
8 培训评估	6
8.1 评估主体	6
8.2 评估原则	6
8.3 评估内容	6
8.4 评估方法	7
8.5 学员反馈	7
8.6 效果评估	7

8.7 第三方评估.....	7
9 合格考试.....	7
附录 A（规范性） 养老管家培训内容及学时表.....	8
参考文献.....	9

全国团体标准信息平台

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。

本文件由人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心、上海乐邦养老服务有限公司、中国老龄产业协会医养结合与健康管理工作委员会提出。

本文件由中国老龄产业协会归口。

本文件起草单位：洛阳职业技术学院、沧州医学高等专科学校、国投健康产业投资有限公司、四川至久尚云科技服务有限公司、中国老龄产业协会医养结合与健康管理工作委员会、上海家嘉宁养老服务有限公司、上海家策培训中心有限公司、上海恺邻社区养老服务有限公司、北京国誉康养产业有限公司、百城康养(北京)教育科技有限公司、安徽省康尔慈健康产业发展有限公司、广东省外语艺术职业学院、民政职业大学。

本文件主要起草人：张洋、王磊、牟丽娜、杨根来、于红霞、李侠、虞欣泳、徐诚、高嘉序、陈国顺、朱婍、宋月、罗洋、顾晓青、王甦玥、张雅静、齐楠、黄晓行、于泽浩、郭颀、李美琳、王昆、张斌、张欣、张雅思、孙慧琴、张彦芳、王芳。

引 言

为贯彻积极应对人口老龄化国家战略,落实党中央、国务院关于加快发展养老服务的重大决策部署,根据《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》《中共中央办公厅 国务院办公厅印发关于推进基本养老服务体系建设的通知》《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》《民政部 国家发展改革委等12部门关于加强养老服务人才队伍建设的意见》《民政部 人力资源社会保障部关于加快推进养老服务技能人才职业技能等级认定工作的实施意见》《民政部 人力资源社会保障部关于印发〈关于加强新时代民政高技能人才队伍建设的意见〉的通知》等文件要求,有效满足老年人多样化、多层次养老服务需求,培养“能服务、会照护、知法律、用标准、懂管理、善交流”的复合型养老服务人才,促进养老服务高质量发展,完善老年人关爱服务体系,促进养老服务产业人才队伍建设,提升养老管家等养老服务人员的服服务与管理能力,制定本文件。

养老管家职业技能培训规范

1 范围

本文件规定了养老管家的职业内容、职业技能要求及培训机构、培训管理、培训评估和合格考试要求。

本文件适用于各类社区养老服务中心（居家养老服务机构、智慧养老平台等场景中的站、网点、公司等）开展人才综合培训活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老管家 elderly care manager (elderly butler)

为老年人及其家庭通过协调相关服务资源，并为其提供供需衔接服务的专业人员。

注：他们通常具备专业的医疗、健康养老、社会工作、需求及能力评估等专业知识和技能，能够为居家老年人制定服务清单及个性化服务方案，并协调各类养老服务资源，促进居家老年人生活质量提升。

4 职业内容

4.1 需求评估与方案制定

通过入户或线上沟通，评估老年人身体状况、生活能力、心理需求及家庭支持情况。

制定个性化养老服务方案（包括助餐、助浴、助洁、助行、助医等刚需性服务，老年教育、康养旅游、适老宜居等普惠性服务）。

4.2 资源协调与服务对接

根据辖区居家老年人需求精准分类，不断优化居家服务供给资源，有效链接医疗、康复、照护等基本养老和普惠养老服务资源。

根据需要，筛选优化、监督反馈、调整促进第三方服务质量。

4.3 健康管理与风险防控

定期跟踪老年人健康状况，协助建立健康档案。

辅助识别跌倒、慢性病恶化等风险，提出预防性建议。

4.4 家庭沟通与矛盾调解

与老年人家庭成员保持定期沟通，反馈服务进展。

根据分类需求制定服务清单，促进快捷平台支付。

4.5 应急响应

与老年人家庭一同关注老年人突发疾病，必要时有效启动意外事件应急流程。

5 职业技能

5.1 基本素质

5.1.1 服务意识

具备以老年人为中心的服务理念：尊重老年人的意愿和需求，全心全意为老年人提供优质、贴心的服务，具有强烈的责任感和使命感。

5.1.2 职业道德

遵守养老服务行业的职业道德规范：诚实守信，保守服务对象隐私，廉洁奉公，不谋取私利，维护行业的良好形象。

5.1.3 团队合作精神

具备良好的团队合作精神：能够与团队成员相互支持、协作配合，共同完成各项工作任务，营造积极向上的工作氛围。

5.2 专业能力

5.2.1 老年综合评估能力

熟练使用老年人能力评估工具（如ADL量表、认知功能筛查等），能识别老年人失能、失智水平，及其各类心理需求。

5.2.2 促进生活照料能力

协调促进六助及相关服务，促进老年人的照护质量。

5.2.3 健康管理知识

了解常见慢性病（高血压、糖尿病、心脑血管病等）健康知识及日常预防、保健和护理服务要点。熟悉康复辅具适配及居家适老化改造流程，并提供相关建议。

5.2.4 健康监测

定期监测老年人的健康状况，包括血压、血糖等指标的测量，以及按时服药的提醒。

5.2.5 心理支持

提供情感交流、心理疏导服务，或衔接专业心理服务资源，帮助老年人缓解孤独感和焦虑情绪，改善心理健康状况。

5.2.6 促进社交参与

组织适合老年人的老年教育、文体娱乐服务等社会参与活动，形成积极老龄观。

5.2.7 资源整合能力

熟悉本地养老服务资源（如长护险定点机构、公益组织、商家可提供的优质资源），优化居家供给服务水平，有效衔接供需服务。

具备合同管理能力，能审核第三方服务协议条款。

5.3 创新能力

创新能力包括：

- 运用“互联网+养老”模式优化服务流程（如线上需求监测、服务评价等）；
- 设计特色服务项目（如“记忆照护小组”、“代际融合活动”、“中医保健活动”等）；
- 熟练使用智慧养老平台、健康监测设备及移动终端（如APP、智能手环和可穿戴用品等）。

6 培训机构

6.1 基本要求

培训机构应满足以下基本要求：

- a) 具有合法的独立法人资格或经法人主体授权，固定培训场所；
- b) 具备合法注册的国家一级健康养老相关行业协会、教育或培训机构资质，营业执照的经营围需具有培训资质（教育培训、技术培训、教育咨询或培训服务）；
- c) 具备养老服务与管理课程开发能力，熟悉社区养老服务职业特点；
- d) 具有 3 名以上熟悉培训业务并有组织实施能力的骨干员工；
- e) 具备 5 名以上专职或兼职培训师；
- f) 具有能够承担相应培训任务的师资力量、从业人员、设施设备及场地资源；
- g) 具备基本的组织决策机构、管理制度、财务制度等制度体系；
- h) 具备健全的教学管理制度。

6.2 人员要求

6.2.1 机构管理者

机构管理者应满足以下要求：

- a) 具有大学专科及以上学历，3 年以上的教育培训或培训经验；
- b) 具有较强职业意识和较高的理论素养；
- c) 具备较强的组织领导与管理能力。

6.2.2 培训师

培训师应满足以下要求：

- a) 具有相关部门颁发的师资证书；
- b) 具有大学本科及以上学历，从教经验 3 年以上，具有与教学内容相匹配的专业知识水平和指导、培训的教学水平；
- c) 具有指导、培训师资的能力，能够设计和组织培训课程，能够掌握培训方法，撰写培训讲义；
- d) 具备规范服务意识和良好的执行能力；
- e) 遵守职业道德规范、遵纪守法，无违法记录。

6.2.3 辅助人员

主要负责培训需求分析、课程项目研发、培训方案制定、培训考核评估等工作，辅助人员应满足以下要求：

- a) 具备 1 年以上的本职业培训工作经验；
- b) 具备本职业培训服务专业知识和岗位能力；
- c) 熟悉培训的内容和流程；
- d) 做好预约和接待服务工作，主动热情。

6.3 设施设备

设施设备应满足以下要求：

- a) 具有至少能容纳 40 人的考培教室，室内光线、通风、温度条件良好；考培教室具备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境等设施设备；
- b) 具备社区、居家养老服务场景、养老照护实训教室、适老化改造示范区；
- c) 办公、培训场所应符合安全、消费和卫生等相关规定；
- d) 设施设备和教学器材应满足养老服务中心应用培训要求；
- e) 设施设备应有专人保管、维护，确保正常使用；
- f) 具备养老服务中心人才培养专用教具。

6.4 管理制度

管理制度包括：

- a) 有规范的培训计划、培训流程、师资管理、培训对象管理、培训档案管理、后勤服务、应急预案等各项制度；

- b) 有严格的培训组织评估考核制度；
- c) 有健全的财务管理制度。

7 培训管理

7.1 培训需求分析

培训需求分析包括：

- a) 培训机构应对培训对象或市场的培训需求进行调查分析；
- b) 培训机构应根据培训对象需求，提供培训需求分析报告；
- c) 培训机构应根据培训需求分析结果及培训对象意见，研发或制定课程方案，确定课程内容、师资、教材及参考资料等；
- d) 培训内容不应违反国家法律法规相应规定。

7.2 培训方案制定

7.2.1 培训对象

明确培训针对的是哪一类人员，如养老服务行业的在职人员、对养老服务感兴趣的社会人士、相关专业的学生等。

7.2.2 培训规模

确定每次培训的人数，根据培训资源和场地条件合理规划。

7.2.3 培训目的

培训目的包括：

- a) 提升专业技能：增强培训对象在护理、康复、心理等方面的专业知识和技能；
- b) 增强服务意识：培养培训对象的爱心、耐心和责任心，提高服务质量；
- c) 规范服务行为：确保培训对象遵守职业道德和行业规范；
- d) 促进职业发展：为培训对象的职业晋升和个人发展提供支持。

7.2.4 培训时间、场地

培训时间：确定培训的具体日期和持续时间，包括集中培训和分散实践的时间安排。

培训场地：选择合适的培训场地，如培训机构、社区服务中心、养老机构等，确保场地设施满足培训需求。

7.2.5 培训内容

培训内容包括：

- a) 基础理论知识：包括老年病学、护理学、心理学、营养学、管理学、法律法规等；
- b) 专业技能培训：生活照料、康复护理、急救技能、心理慰藉、老年活动组织、专业沟通、服务资源整合等；
- c) 案例分析：分析成功的养老案例，学习优秀实践经验；
- d) 实践操作：通过模拟场景和实地操作，提升服务人员的实际操作能力。

7.2.6 培训形式与方法

培训形式与方法包括：

- a) 理论授课：由专业讲师进行系统讲解；
- b) 案例分析：通过分析实际案例，提高解决问题的能力；
- c) 实践操作：在真实或模拟环境中进行实际操作训练；
- d) 在线学习：利用网络平台提供远程学习和资源分享。

7.2.7 培训目标任务

培训目标任务分为：

- a) 初期目标：掌握基础知识和基本操作技能；
- b) 中期目标：提升专业技能和服务水平；
- c) 后期目标：通过考核和实践，达到独立提供服务的能力。

7.2.8 培训时间进度安排

制定详细的时间表：将整个培训过程划分为不同的阶段，明确每个阶段的时间节点和任务安排。

7.2.9 人员职责分工

人员职责分工为：

- a) 培训师：负责课程设计和授课；
- b) 助教：协助培训师进行课堂管理和学员辅导；
- c) 管理人员：负责培训的组织协调和后勤保障；
- d) 学员：明确学员在培训中的角色和任务。

7.2.10 应急预案

应急预案包括：

- a) 风险评估：分析培训过程中可能出现的风险和突发事件；
- b) 应急方案：制定详细的应急处理措施，如人员疏散、医疗救助、突发应对等；
- c) 演练与培训：定期组织应急演练，确保所有人员熟悉应急预案和操作流程。

7.2.11 培训信息管理

培训信息管理包括：

- a) 培训机构应建立培训服务信息数据库；
- b) 数据库应包括培训对象、培训师、课程资料等信息；
- c) 数据库信息应定期进行更新和备份；
- d) 培训机构对培训对象信息应保密，未经允许不应泄露。

7.2.12 培训方式

培训方式包括：

- a) 培训机构采用线上理论知识讲解与学习（实操技术部分采用线下案例场景和技能演练录成视频，线上学习）；
- b) 线上学习依托相关学习平台，学习流程如图 1。

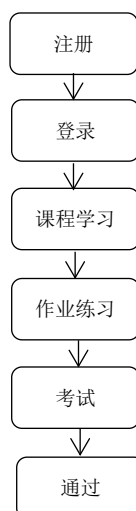


图1 学习流程图

7.2.13 培训教材

养老管家培训教材应符合人力资源和社会保障部教育培训中心职业技能“标准化规范化”标准，教材包括但不限于以下内容：

- a) 老年学基础；
- b) 护理知识与技能；
- c) 服务协调与沟通；
- d) 健康管理；
- e) 老年人辅助器具应用；
- f) 老年营养与膳食保健。

7.2.14 培训内容及时长

培训内容及时长见规范性附录A。

7.2.15 养老培训计划的制定

根据老年人的需求和健康状况，制定个性化的养老计划：

- a) 协调服务资源：链接各类养老服务资源，如医疗、康复、护理及老年教育、康养旅居、适老宜居等，促进老年人获得全面和优质服务；
- b) 日常照护管理：促进和优化老年人的日常生活照护及服务质量；
- c) 心理关怀与陪伴：关注老年人的心理健康，提供情感支持和陪伴；
- d) 应急处理：在紧急情况下迅速采取有效措施，保障老年人的安全。

7.3 档案管理

档案管理包括：

- a) 培训机构应建立培训对象个人信息档案，作为个人、培训机构和有关部门查询、检查、评审的依据；
- b) 培训机构应将培训辅导个人信息、培训教材、需求调查、培训材料、考核评估资料、满意度调查等培训过程中产生的所有文字、影视（音）频资料留存归档；
- c) 应由专人负责存储和保管归档资料；
- d) 档案应采用电子或纸质方式管理，存档期限按照有关规定执行。

8 培训评估

8.1 评估主体

评估主体包括：

- a) 培训机构应自我评估，以完善养老服务中心人才培养的内容和管理制度等；
- b) 培训机构应定期组织对培训资源提供机构评估，以持续提高培训质量。

8.2 评估原则

评估原则包括：

- a) 客观性原则：公平、公开、公正，实事求是，杜绝虚假与舞弊；
- b) 实用性原则：突出行为评估，真实反映培训后素质技能提升效果；
- c) 系统性原则：针对培训对象进行素质全面评估；
- d) 连续性原则：对培训效果进行及时、长期和连续评估。

8.3 评估内容

8.3.1 培训过程评估

培训过程评估包括：

- a) 培训对象对培训内容、培训方式、培训师资等方面的满意度；
- b) 培训对象对自身素质提高的感受度；

- c) 培训对象在培训过程中学习的参与度。

8.3.2 培训效果评估

培训效果评估包括：

- a) 培训对象培训后的就业率情况；
b) 培训对象培训后的考核通过率情况。

8.4 评估方法

评估方法包括：

- a) 理论考试：评估学员对基础理论知识的掌握程度；
b) 实操考试：在实际或模拟环境中评估学员的操作技能；
c) 案例分析：分析实际案例，评估学员的问题解决能力。

8.5 学员反馈

学员反馈包括：

- a) 问卷调查：收集学员对课程内容、教学方法、师资力量等方面的意见；
b) 访谈交流：与学员深入交流，了解他们的学习感受和建议。

8.6 效果评估

效果评估包括：

- a) 培训前后对比：比较学员在培训前后的知识和技能水平；
b) 长期跟踪：对学员进行长期跟踪，了解他们在实际工作中的表现和职业发展情况。

8.7 第三方评估

第三方评估包括：

- a) 专家评审：邀请行业专家对培训效果进行评审；
b) 用人单位反馈：收集用人单位对学员的评价，了解培训的实际效果。

9 合格考试

合格考试应：

- a) 考试采用闭卷机考方式，监考人员与考生配比不低于 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员；
b) 理论知识考试时间不少于 60 min；技能考核时间不少于 120 min；
c) 考核实行百分制，成绩达到 60 分（含）及以上为合格；
d) 理论知识考核权重应符合表 1 的要求；

表1 理论知识考核权重表

考核内容		养老管家/%
理论考核	政策与发展趋势	5
	职业道德与法律法规	10
	相关专业知识	60
	能力建设	10
	线下实操培训	15
总分		100

- e) 实际操作考核权重应根据实际情况，突出养老管家岗位的需求分析和判断、问题研判与解决、居家社区服务能力和人际协调能力等方面的考核。

附录 A
(规范性)
养老管家培训内容及学时表

养老管家培训内容及学时表见表A.1。

表A.1 养老管家培训内容及学时表

课程分类	培训内容	培训目标	课时	分钟
政策与发展趋势模块	养老政策与行业发展趋势	国家发布的养老服务、银发经济、医养结合等方面的法律、法规、政策、技术标准等。	1	45
	岗位认知	掌握养老服务体系、政策、法规及促进民生养老服务，养老事业与产业协同发展的知识。工作岗位创新发展。	1	45
职业道德与法律法规	职业道德和职业守则	了解《中华人民共和国老年人权益保障法》《民法典》《基本医疗卫生与健康促进法》等相关法律法规知识。	2	90
	相关法律法规知识	掌握职业道德和职业守则、职业工作须知、人际关系与沟通等内容。	2	90
相关专业知识	老年心理学相关知识	了解老年人的心理特点、心理需求和心理健康维护方法，提高与老年人的沟通能力。	4	180
	老年社会学相关知识		4	180
	养老护理相关内容	学习老年人营养需求、饮食调理和营养餐制作，合理搭配饮食。	4	180
	老年营养学相关知识	掌握老年人日常护理的基本知识和技能，包括生活照料、疾病护理、康复护理等。	4	180
	老年人活动策划与组织	学习老年人活动策划与组织的方法，丰富老年人精神文化生活。	4	180
	适老化改造评估及方案制定	了解适老化改造的相关政策解读及申请流程及操作办法。	2	90
	老年人安全防护	提升老年人安全防护知识，提高应对突发事件的能力。	4	180
线下实操培训	养老管家社区服务实操	进入具体社区站点，了解社区养老的运作方式。现场实操与老人的互动、对老人的综合评价。	2	90
	养老管家居家服务实操	进入家庭，提供居家服务。与老年人的沟通交流、对居家环境的评估、对老年人居住环境的安全建议。	4	180
考试	线上考试	线上笔试结业考试	2	90
注：养老管家培训不少于40学时，其中以线上学习为主要方式。				

参 考 文 献

- [1] GB/T 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求
 - [2] GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
 - [3] GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
 - [4] GB/T 42195—2022 老年人能力评估规范
 - [5] GB/T 43153—2023 居家养老上门服务基本规范
 - [6] GB/T 45491—2025 品牌价值评价 养老服务业
 - [7] MZ/T 206—2023 老年人居家康复服务规范
 - [8] MZ/T 207—2023 老年人助浴服务规范
 - [9] MZ/T 234—2024 家庭养老床位服务基本规范
 - [10] MZ/T 237—2024 老年人探访关爱服务规范
 - [11] QB/T 8090—2024 智慧养老家居产品通用技术要求
 - [12] SJ/T 11783—2021 智慧健康养老服务平台参考模型
 - [13] WS/T 484—2015 老年人健康管理技术规范
-