

团 体 标 准

T/GDYLSH 2.1—2022

旅居养老服务 第 1 部分：总则

Sojourn elderly care services—
Part 1:General principles

2022 - 08 - 27 发布

2022 - 08 - 27 实施

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。

本文件由广东省养老服务业商会提出并归口。

本文件起草单位：广东省南北同行旅居养老服务有限公司、佛山市质量和标准化研究院、广东开放大学（广东理工职业学院）、佛山尚众健康科技有限公司、广东省中国旅行社股份有限公司、广州广之旅国际旅行社股份有限公司、幸福养老集团有限公司（香港）、复康会颐康护理（深圳）有限公司（港资兴办）、幸福安老院有限公司（澳门）、广东樵晋养老产业经营管理有限公司（澳资兴办）、广州市老人院、广东颐寿医疗养老有限公司、保利（广州）健康产业投资有限公司、华邦美好家园养老集团有限公司、广州珠江健康资源管理集团有限公司、深圳市幸福健康产业（集团）有限公司、新希望健康产业投资发展（广东）有限公司、深圳市任达养老产业有限公司、佛山市南海区桃苑福利中心有限公司、江门市银业养老策划服务有限公司、广州市松鹤养老院有限公司、广州市轻工技师学院、广东养乐堂投资有限公司、广州市养乐居家养老服务有限公司、广州市海珠区养乐社会工作服务中心。

本文件主要起草人：许晓玲、王磊、易露、吴建生、闫生宏、杜玉坚、莫思杰、余丹戈、黎梓详、方泳华、崔晓雷、魏迎春、华菁、钟照华、李亚夫、张婧璞，卫庆国，陈晓岚，刘圆圆、王力力、谢三林、李勇、徐美平、郑叶芝、梁焯辉、王玉峰、赖焯明、梁权标、劳伟敏、钟秀平、黄丹凤、吴亭澍、梁娟娟、邓伯豪。

引 言

2021年12月，广东省养老服务部门间联席会议印发了《广东省养老服务体系“十四五”规划》（粤民发〔2021〕127号），提出打造养老服务“旅居模式”，积极开展养老服务交流与合作，协同联动推进养老服务产业项目合作、专业人才交流和旅居养老等模式发展。本文件从开展旅居养老服务着手，旨在通过标准的编写，推动旅居养老服务的规范化。拟由两个部分构成。

- 第1部分：总则。给出了旅居养老服务的服务原则、服务分工、服务内容及服务保障机制的指导。
- 第2部分：基地设施建设和运营管理指南。提供了旅居养老基地选址、设施建设和运营管理的指导。

旅居养老服务

第1部分：总则

1 范围

本文件给出了旅居养老服务的服务原则、服务分工、服务内容及服务保障机制的指导。
本文件适用于开展旅居养老服务。

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

旅居养老 sojourn elderly care

由旅居养老运营机构（3.2）组织的，在旅居养老基地（3.6）内居住5天（含）以上，享受各类社会养老服务和康养服务的养老形式。

3.2

旅居养老运营机构 sojourn elderly care operation agency

依法设立并办理登记的，选择旅居养老基地（3.6），设计旅居养老产品（3.5），全程组织并为旅居养老对象（3.4）提供服务的机构。

注：具备旅居养老对象（3.4）所需的行程交通、基本食宿、基本安全等方面的基本服务能力，并具备旅居养老对象（3.4）所需的旅游观光、文化休闲、健康疗养等方面的服务能力或具备可推介、对接的上述外部资源。

3.3

旅居养老服务合同 sojourn elderly care service contract

由旅居养老运营机构（3.2）、旅居养老基地（3.6）为旅居养老对象（3.4）提供旅居养老服务，明确三方的责任、权利和义务而订立的共同遵守的条文。

3.4

旅居养老对象 sojourn elderly care object

自愿选择旅居养老产品（3.5），具备旅居养老服务条件（包括无重大疾病并接受身体评估），与旅居养老运营机构（3.2）签订旅居养老服务合同（3.3）的老年人及其陪护者。

3.5

旅居养老产品 sojourn elderly care products

专门为旅居养老对象（3.4）开发的项目。

3.6

旅居养老基地 sojourn elderly care base

受旅居养老运营机构（3.2）委托，为旅居养老对象（3.4）提供服务的实体。

示例：为旅居养老对象（3.4）提供旅游、居住和各类适合旅居养老（3.1）的综合性特色服务的养老机构、疗养院、康养小镇、特色小镇或养老度假小镇等。

4 服务原则

4.1 安全优先

在旅居养老活动全程主动防范老年人常见意外伤害事件及公共卫生事件，提供旅居养老保险，不断提高安全管理、风险防控的能力和水平。

4.2 价值导向

倡导积极老龄观、健康老龄化，提供多层次多样化的旅居养老服务。

4.3 健康服务

倡导健康理念，普及健康知识，优化健康服务，完善健康保障，提高老年人健康水平，满足老年人健康需求。

4.4 关爱体验

以老年人本，提供具有归属感、亲切感的旅居体验，提升老年人获得感、幸福感、安全感。

5 服务分工

5.1 旅居养老运营机构

旅居养老运营机构基本工作内容如下：

- a) 设计旅居养老产品；
- b) 遴选旅居养老对象，与其签订旅居养老服务合同；
- c) 提供全程随团服务（含选择交通工具、设计行程等）；
- d) 处理售后。

5.2 旅居养老基地

旅居养老基地基本工作内容如下：

- a) 按照与旅居养老运营机构签订的旅居养老服务合同，提供相应的场所，保证场所所有设施设备正常运转；
- b) 按照旅居养老运营机构设计的旅居养老产品，提供医疗保健、康养、餐饮、文娱、心理疏导等服务；
- c) 协助旅居养老运营机构开展基地外部联络工作及应急处置；
- d) 根据旅居养老运营机构提出的要求及售后情况反馈，持续改进服务。

6 服务内容

6.1 健康管理

6.1.1 旅居养老运营机构提供的健康管理服务内容包括但不限于：

- a) 收集旅居养老对象健康信息及诉求，并进行分析，匹配合适的旅居养老基地，设计定制化旅居养老产品；
- b) 配备随团医护人员，对旅居养老对象提供全程健康监测服务；
- c) 针对旅居养老对象相关健康信息，与旅居养老基地进行沟通。

6.1.2 旅居养老基地提供的健康管理服务内容包括但不限于：

- a) 对旅居养老对象提供健康体检并进行健康评估，出具评估报告；
- b) 为旅居养老对象建立健康档案，对档案进行分析，提供个性化的康复计划；
- c) 具备紧急抢救设备，提供 24 小时紧急医疗协助服务。

6.2 康复疗养

6.2.1 旅居养老运营机构提供的康复疗养服务内容包括但不限于：

- a) 征询旅居养老对象康复疗养需求；
- b) 充分分析需求，为其匹配相应的旅居养老基地。

6.2.2 旅居养老基地提供的康复疗养服务内容包括但不限于：

- a) 为旅居养老对象提供医疗康复专用空间和医疗护理专用空间；
- b) 按照既定计划，为旅居养老对象提供生活保健、康复训练指导服务。

6.3 休闲养生

6.3.1 旅居养老运营机构提供的休闲养生服务内容包括但不限于：

- a) 收集旅居养老对象休闲养生需求，并对需求进行分类；
- b) 与旅居养老基地充分沟通，开发设计个性化休闲养生项目；
- c) 为旅居养老对象提供路途中与休闲养生相关的服务项目。

6.3.2 旅居养老基地提供的休闲养生服务内容包括但不限于：

- a) 为旅居养老对象提供适宜其生理特点的休闲娱乐设施及养生保健设施；
- b) 根据旅居养老运营机构设计的休闲养生项目，为旅居养老对象提供休闲养生体验，使其减压放松、保持身心健康。

6.4 文化旅游

6.4.1 旅居养老运营机构提供的文化旅游服务内容包括但不限于：

- a) 为旅居养老对象设计地方古迹、风土人情、传统习俗、文学艺术等文化旅游计划；
- b) 为旅居养老对象提供定制化、特色化文化旅游服务；
- c) 与旅居养老基地合作，根据旅居养老基地所在地特点，开发设计基地所在地的文化旅游服务项目，并在其周边开展相应活动。

6.4.2 旅居养老基地提供的文化旅游服务内容包括但不限于：

- a) 为旅居养老对象提供具有基地所在地及其周边文化特色的体验活动（如具有风土人情的特色研修班等）；
- b) 根据旅居养老运营机构设计的文化旅游计划，配合其开展文化旅游服务项目。

6.5 社交康乐

6.5.1 旅居养老运营机构提供的社交康乐服务内容包括但不限于：

- a) 以成团的形式组织开展旅居养老活动，为旅居养老对象提供社交场景，提供线上线下交流服务；
- b) 配备随团工作人员，依团员特性、爱好，设置行程中的社团组织，配置相应资源，满足除集体活动外的其他时段社交及活动需求；
- c) 引导旅居养老对象积极主动参与各项旅居养老活动。

6.5.2 旅居养老基地提供的社交康乐服务内容包括但不限于：

- a) 为旅居养老对象提供交流、团队活动的空间；
- b) 安排专人引导旅居养老对象组队或组团使用休闲娱乐设施。

7 服务保障机制

7.1 安全管理

7.1.1 开展服务安全评估，包括食品药品误食、烫伤、走失、跌倒、他伤和自伤、文娱活动意外方面的风险，并保存评估记录，评估结果应告知第三方。

7.1.2 制定针对性的防范措施、保障服务安全。

7.1.3 制定应急处置预案，包括食品药品误食、烫伤、走失、跌倒、他伤和自伤、文娱活动意外的应急预案。开展年度服务安全演练培训。

7.2 服务质量管理

7.2.1 建立服务质量管理实施机构。包括服务质量的领导机构、管理机构、执行机构和监督机构，以及它们各自的职责、权利、性质和隶属关系，保证服务质量体系有效运行。

7.2.2 制定服务质量管理实施规划。包括服务质量方针、服务质量的总目标、阶段性目标、具体目标，以及实施的步骤、程序、方式和方法等。

7.2.3 建立服务质量实施责任制度。包括各级领导质量责任和个人质量责任。明确每个员工的职责、分工以及权限，确保服务质量。

7.2.4 建立服务质量信息反馈制度。集收集、整理、存储、分析、处理、反馈于一体，以及时发现问
题、提出改进的措施，确保服务质量体系运行的有效、有序。

7.3 服务风险控制

7.3.1 建立风险防控管理制度，包括但不限于风险评估、风险告知、健康宣教、风险上报。

7.3.2 建立自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的安全应急预案，并定期
演练，提高预案在紧急情况下的执行性。

7.3.3 建立安全教育制度。

7.4 服务评价

7.4.1 对提高服务效率、降低服务成本、增强市场竞争力、提高经济效益和社会效益等方面进行效益
评价。

7.4.2 定期对服务质量进行评价。

7.4.3 定期对旅居养老对象进行服务满意度测评。

7.4.4 对评价过程的数据进行分析、处理，给出各评价单项的评价结果，汇总各单项评价结果，给出
评价结论，出具评价报告。

7.5 服务改进

7.5.1 针对服务质量评价以及对旅居养老对象满意度测评中的不满意项建立改进机制。

7.5.2 分析服务质量评价以及对旅居养老对象满意度测评中的不满意项，识别和确定服务不满意原因。

7.5.3 根据采取预防措施的经济性、风险及影响程度，确定有必要采取的纠正措施。

7.6 服务资料及档案管理

7.6.1 建立资料管理、档案管理制度，注重在旅居养老服务全流程及服务管理方面的资料收集。

7.6.2 对收集的资料及档案进行归类管理，建立信息库，并及时更新。

7.6.3 对资料及档案进行研究分析和综合利用，结合对照服务实施实际情况，提出措施建议。

7.6.4 对服务制定、实施、评价和改进过程中的重要事件及其结果进行记录，并予以保存。