

ICS 03.200

T/YNMS 011—2026

CCS A 12

团 体 标 准

T/YNMS 011—2026

银发友好型民宿服务人员技能要求

2026-08-28 发布

2026-09-28 实施

云南省旅游民宿行业协会 发布

合 规 边 界 声 明

本文件属于团体标准和行业自律文件，评价、认定、分级、标识及结果证明均不构成行政许可、法定认证、政府授牌或国家职业资格。涉及医疗、诊疗、处方、治疗或中医诊疗活动的，应由依法取得许可的医疗机构和依法注册的专业人员实施；民宿及服务人员仅可提供非医疗健康服务、生活照料、健康科普和就医转介，不得替代医疗。

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。

本文件由云南省旅游民宿行业协会提出并归口。

本文件起草单位：云南省旅游民宿行业协会、甘肃望春山民宿有限公司、甘肃晚照居文旅产业发展有限公司、大理探索文化传播有限公司、云南丹青里企业管理有限公司、大理悠谷心庐酒店管理有限公司。

本文件主要起草人：袁芳、贺双全、张阳。

银发友好型民宿服务人员技能要求

1 范围本文件规定了银发友好型民宿服务人员在适老接待服务、适老客房服务、适老餐饮服务、健康照护、心理关怀、安全保障、文化娱乐服务等方面的技能要求，以及培训与考核要求

。

本文件适用于云南省行政区域内银发友好型民宿服务人员的技能培训、考核与日常管理。其他地区银发友好型民宿服务人员的技能培训与管理可参照使用。

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 2893 安全色

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施
符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：公共信息图形符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB 50763 无障碍设计规范

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 066 精品旅游民宿

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

WS/T 364 健康管理服务规范 T/YPMA 001（注：云南省旅游民宿行业协会相关团体标准，可按实际引用调整）

3 术语和定义下列术语和定义适用于本文件。

3.1 银发友好型民宿 silver-hair-friendly homestay 在满足一般民宿服务功能的基础上，通过适老化设施改造、服务流程优化和人员专项培训，能够为银发宾客提供安全、舒适、便捷、温馨住宿体验的旅游民宿。

3.2 银发宾客 silver-hair guest 年龄在 60 周岁及以上，在民宿中住宿、休闲或度假的旅客。

3.3 适老服务 age-friendly service 针对银发宾客的生理特点和心理需求，在接待、住宿、餐饮、出行、文化娱乐等方面提供的适应性、便利性和关怀性服务。

3.4 老年护理 elderly care 对银发宾客在日常生活、健康管理、疾病预防与应急处理等方面提供的照护服务，包括但不限于生活照料、健康监测、用药管理和心理关怀。

3.5 适老设施 age-friendly facility 为适应银发宾客的生理特点和使用需求而设置的设施设备，包括无障碍通道、扶手、防滑地面、紧急呼叫装置、适老卫浴设施等。

3.6 健康监测 health monitoring 对银发宾客的体温、血压、心率等基本生命体征进行定期观察和记录，及时发现异常情况并采取相应措施的过程。

3.7 走失预防 wandering prevention 针对银发宾客中可能存在认知功能下降或方向辨识能力减弱的情况，采取的预防性安全措施和管理手段。

4 总体要求 4.1 服务理念 4.1.1 服务人员应树立"尊老、敬老、爱老、助老"的服务理念，以银发宾客的需求为中心，提供有温度、有品质的服务。

4.1.2 服务人员应理解银发宾客的生理特点和心理需求，以耐心、细心、热心的态度开展各项服务工作。

4.1.3 服务人员应尊重银发宾客的生活习惯、文化背景和个人隐私，不得因年龄因素产生歧视或怠慢行为。

4.2 基本条件 4.2.1 服务人员应年满 18 周岁，身体健康，无传染性疾病，持有有效健康证明。

4.2.2 服务人员应具备初中及以上文化程度，具备基本的沟通表达能力和文字读写能力。

4.2.3 服务人员应接受银发友好型服务专项培训，经考核合格后方可上岗。

4.2.4 服务人员应掌握基本的急救知识和技能，宜持有红十字会或相关机构颁发的急救培训合格证书。

4.2.5 服务人员应定期参加继续教育和技能提升培训，每年累计培训时长不应少于 24 学时。

4.3 服务原则 4.3.1 安全第一服务人员应始终将银发宾客的人身安全放在首位，严格执行安全操作规程，及时识别和消除安全隐患，遇紧急情况应优先保障银发宾客安全。

4.3.2 尊重关怀服务人员应尊重银发宾客的人格尊严和自主选择权，关注其情感需求，以真诚、友善的态度提供关怀服务，营造宾至如归的氛围。

4.3.3 专业细致服务人员应按照规范流程提供服务，注重服务细节，做到观察入微、反应及时、操作规范，确保服务质量和银发宾客满意度。

5 基础服务技能 5.1 适老接待服务 5.1.1 入住引导 5.1.1.1 服务人员应在银发宾客到达时主动迎接，使用礼貌用语，面带微笑，提供热情周到的接待服务。

5.1.1.2 服务人员应主动询问银发宾客是否需要行李协助，对行动不便的银发宾客应提供全程搀扶或轮椅协助。

5.1.1.3 服务人员应选择坡道、电梯等无障碍路线引导银发宾客前往客房，行进速度应与银发宾客的步伐保持一致。

5.1.1.4 引导过程中，服务人员应适时介绍民宿的主要公共区域位置、安全出口方向和紧急设施位置。

5.1.2 行李协助 5.1.2.1 服务人员应主动为银发宾客提供行李搬运服务，避免银发宾客自行提拿重物。

5.1.2.2 行李送达客房后，服务人员应协助银发宾客将行李放置在方便取用的位置，并向银发宾客确认行李是否完好。

5.1.3 信息告知 5.1.3.1 服务人员应以口头告知为主、书面告知为辅的方式，向银发宾客介绍以下信息：

- a) 民宿布局及主要功能区位置；
- b) 客房内适老设施的使用方法；
- c) 紧急呼叫装置的位置和使用方法；
- d) 用餐时间、地点及订餐方式；
- e) 公共交通及周边医疗资源信息；
- f) 当地天气预报及出行建议；
- g) 民宿联系方式及紧急联系电话。

5.1.3.2 书面告知材料宜采用大字号（不小于四号字）、高对比度排版，重要信息应使用醒目标识。

5.1.3.3 对听力下降的银发宾客，服务人员应适当提高音量、放慢语速，必要时采用书面方式沟通。

5.1.4 特殊需求登记 5.1.4.1 服务人员应在入住登记时主动询问并记录银发宾客的特殊需求，包括但不限于：

- a) 饮食禁忌及偏好；
- b) 疾病史及用药情况；
- c) 行动能力及辅助器具需求；
- d) 过敏史；
- e) 紧急联系人信息。

5.1.4.2 银发宾客的健康信息应严格保密，仅限相关服务人员知晓，存储和处理应符合 GB/T 35273 的规定。

5.1.4.3 服务人员应根据登记的特殊需求信息，提前做好相应的服务准备和设施布置。

5.2 适老客房服务 5.2.1 房间安全检查 5.2.1.1 银发宾客入住前，服务人员应对客房进行全面的适老安全检查，检查内容包括：

- a) 地面是否平整、干燥、无障碍物；
- b) 卫生间防滑垫是否铺设到位；
- c) 扶手是否牢固、安装位置是否合理；
- d) 紧急呼叫装置是否正常工作；
- e) 夜灯是否正常工作；
- f) 热水器温度设置是否适宜（宜不超过 45℃）；
- g) 家具边角是否采取防撞措施；
- h) 门窗锁具是否完好。

5.2.1.2 安全检查应逐项记录，发现问题应立即整改，整改完成后方可安排入住。

5.2.2 适老设施使用指导 5.2.2.1 服务人员应向银发宾客详细介绍客房内各项适老设施的使用方法，包括但不限于：

- a) 紧急呼叫按钮的位置及操作方法；
- b) 卫生间扶手的使用方法；
- c) 无障碍淋浴设施的使用方法；

- d) 床边扶手或起身辅助设施的使用方法；
- e) 房间内照明及夜灯的开关位置；
- f) 遥控器、空调等电器设备的操作方法。

5.2.2.2 对操作有困难的银发宾客，服务人员应进行示范操作，并确认银发宾客已掌握使用方法。

5.2.3 日常关怀 5.2.3.1 服务人员应每日关注银发宾客的住宿情况，主动询问是否需要帮助，服务频率不应少于每日一次。

5.2.3.2 服务人员应根据银发宾客的需求提供以下日常服务：

- a) 房间清洁和整理；
- b) 更换床品和毛巾；
- c) 补充饮用水和茶具；
- d) 协助调节室内温度和湿度；
- e) 提供叫醒服务。

5.2.3.3 服务人员进入客房前应先敲门并表明身份，征得银发宾客同意后方可进入。

5.2.4 夜间巡查 5.2.4.1 民宿应安排夜间值班人员，对银发宾客入住区域进行巡查，巡查频率不应少于每 2 小时一次。

5.2.4.2 夜间巡查应重点关注以下内容：

- a) 银发宾客房间的灯光和声响情况；
- b) 走廊和公共区域的照明及地面状况；

c) 紧急呼叫系统的运行状态；

d) 消防通道是否畅通。

5.2.4.3 巡查中发现异常情况应立即处理并记录，必要时通知值班负责人。

5.3 适老餐饮服务 5.3.1 营养配餐 5.3.1.1 服务人员应了解银发宾客的基本营养需求，掌握适合老年人的膳食搭配原则。

5.3.1.2 银发宾客餐食应遵循以下原则：

a) 食物宜软烂易嚼，少油少盐少糖；

b) 荤素搭配合理，保证蛋白质、维生素和膳食纤维的摄入；

c) 食物温度适宜，避免过冷或过热；

d) 每餐份量适中，宜采用少量多餐的方式；

e) 注意食物的色彩搭配和摆盘美观，增进食欲。

5.3.1.3 服务人员宜根据银发宾客的身体状况和季节变化，提供个性化的膳食建议。

5.3.2 饮食禁忌管理 5.3.2.1 服务人员应准确记录每位银发宾客的饮食禁忌和过敏信息，并在厨房和餐厅进行明确标识。

5.3.2.2 常见饮食禁忌包括但不限于：

a) 糖尿病患者的糖分控制；

b) 高血压患者的低盐饮食；

c) 痛风患者的低嘌呤饮食；

d) 海鲜过敏、花生过敏等食物过敏；

e) 宗教或个人信仰相关的饮食禁忌。

5.3.2.3 服务人员在供餐前应核对餐食与银发宾客饮食禁忌信息的一致性，确保无误。

5.3.3 用餐协助 5.3.3.1 服务人员应主动引导银发宾客前往餐厅，对行动不便的银发宾客应提供搀扶或轮椅协助。

5.3.3.2 餐厅应设置方便银发宾客就座的区域，座椅应稳固、高度适宜，宜配备靠垫。

5.3.3.3 对需要用餐协助的银发宾客，服务人员应提供以下服务：

- a) 协助就座和离座；
- b) 协助端取餐食和饮品；
- c) 协助打开食品包装；
- d) 对使用餐具困难的银发宾客提供适当协助。

5.3.3.4 服务人员应关注银发宾客的进食情况，发现进食困难或呛咳等情况应及时处理。

5.3.4 送餐服务 5.3.4.1 对因身体原因不便前往餐厅的银发宾客，服务人员应提供送餐到房服务。

5.3.4.2 送餐时应确保食物温度适宜，餐食摆放稳固，防止洒漏。

5.3.4.3 送餐后服务人员应适时回收餐具，并询问银发宾客对餐食的意见和建议。

6 健康照护技能 6.1 健康监测 6.1.1 日常体征监测 6.1.1.1 服务人员应掌握以下基本体征监测技能：

a) 体温测量：掌握电子体温计、额温枪等设备的使用方法；

b) 血压测量：掌握电子血压计的正确使用方法和读数判断；

c) 心率测量：掌握脉搏触诊方法和心率监测设备的使用；

d) 血氧饱和度监测：掌握指夹式血氧仪的使用方法。

6.1.1.2 服务人员应根据银发宾客的健康状况，合理安排体征监测频次。对健康状况良好的银发宾客，宜每日监测一次；对有慢性疾病的银发宾客，监测频次应根据医嘱或实际情况适当增

加。

6.1.2 用药提醒

6.1.2.1 服务人员应根据银发宾客提供的用药信息，按时提醒银发宾客服药。

6.1.2.2 用药提醒服务应做到：

a) 准确记录药品名称、剂量、服用时间和服用方式；

b) 按时提醒，确保银发宾客不遗漏、不重复服药；

c) 观察银发宾客服药后的反应，发现异常应及时报告。

6.1.2.3 服务人员不应擅自向银发宾客提供或推荐药品，不应代替银发宾客决定用药方案。

6.1.3 健康记录 6.1.3.1 服务人员应建立银发宾客健康记录

档案，记录内容包括：

- a) 基本健康信息（年龄、主要疾病史、过敏史等）；
- b) 每日体征监测数据；
- c) 用药记录；
- d) 异常情况及处理记录；
- e) 饮食及睡眠情况。

6.1.3.2 健康记录应及时更新，字迹应清晰，内容应真实准确。

6.1.3.3 健康记录应妥善保管，未经银发宾客本人或其监护人同意，不得向第三方披露。

6.1.4 异常报告 6.1.4.1 服务人员在健康监测中发现以下异常

情况时，应立即报告值班负责人：

- a) 体温超过 37.3℃或低于 35.5℃；
- b) 收缩压超过 180mmHg 或低于 90mmHg，或舒张压超过 110mmHg 或低于 60mmHg；
- c) 心率异常过快或过慢（低于 50 次/分钟或高于 100 次/分钟）；
- d) 血氧饱和度低于 93%；
- e) 出现头晕、胸闷、呼吸困难、剧烈疼痛等不适症状；
- f) 精神状态突然变化，如嗜睡、烦躁、意识模糊等。

6.1.4.2 值班负责人接到异常报告后，应根据情况采取相应措施，必要时协助银发宾客就医。

6.2 应急处理 6.2.1 跌倒处理 6.2.1.1 服务人员发现银发宾客跌倒后，应按照以下流程处理：

a) 保持冷静，立即赶到现场，同时呼叫其他工作人员协助；

b) 先询问银发宾客的意识状态和受伤情况，不急于搬动；

c) 如银发宾客意识清醒，询问其疼痛部位和不适程度，评估伤情；

d) 如银发宾客意识不清或疑似骨折，不应搬动，应立即拨打 120 急救电话；

e) 如银发宾客无大碍，协助其缓慢起身，转移至安全位置；

f) 对跌倒情况进行详细记录，分析跌倒原因，采取预防措施。

6.2.1.2 服务人员应掌握基本的骨折固定和外伤包扎技能。

6.2.2 突发疾病应对 6.2.2.1 服务人员应掌握常见老年突发疾病的识别方法，包括但不限于：

a) 心绞痛和心肌梗死：胸痛、胸闷、呼吸困难、冷汗；

b) 脑卒中（中风）：口角歪斜、肢体无力、言语不清；

c) 低血糖反应：出冷汗、心慌、手抖、意识模糊；

d) 窒息：突然无法说话、面色发紫、双手抓喉。

6.2.2.2 发现银发宾客突发疾病时，服务人员应：

- a) 立即拨打 120 急救电话，准确报告民宿地址和患者情况；
- b) 让银发宾客保持舒适体位，避免随意搬动；
- c) 如银发宾客意识丧失且无呼吸脉搏，应立即进行心肺复苏；
- d) 如银发宾客有自备急救药品（如硝酸甘油），应协助其按医嘱使用；
- e) 安排人员到民宿入口引导急救车辆到达；
- f) 及时通知银发宾客的紧急联系人。

6.2.3 急救措施 6.2.3.1 服务人员应掌握以下基本急救技能：

- a) 心肺复苏术（CPR）；
- b) 自动体外除颤器（AED）的使用方法；
- c) 海姆立克急救法（气道异物梗阻处理）；
- d) 外伤止血和包扎；
- e) 烫伤和烧伤的初步处理；
- f) 中暑和低体温的初步处理。

6.2.3.2 民宿应配备基本的急救设备和药品，包括但不限于：

- a) 自动体外除颤器（AED）；
- b) 急救箱（含绷带、消毒用品、止血带等）；

c) 血压计、体温计、血氧仪；

d) 担架或轮椅。

6.2.3.3 服务人员应定期参加急救技能培训和演练，每年不应少于 2 次。

6.2.4 转诊协调 6.2.4.1 服务人员应了解民宿周边的医疗资源，包括最近的医院、社区卫生服务中心、药店的位置、联系方式和到达路线。

6.2.4.2 需要转诊时，服务人员应做好以下工作：

a) 协助拨打急救电话或联系医疗机构；

b) 准备银发宾客的健康信息资料，便于接诊医生了解情况；

c) 安排人员陪同银发宾客就医（经银发宾客或其家属同意）；

d) 及时通知银发宾客的紧急联系人；

e) 做好转诊过程记录。

6.3 慢性病关怀 6.3.1 常见慢性病认知 6.3.1.1 服务人员应了解以下常见老年慢性病的基本知识：

a) 高血压：病因、症状、危险因素和日常管理要点；

b) 糖尿病：类型、症状、低血糖和高血糖的识别与处理；

c) 冠心病：常见症状、诱发因素和日常注意事项；

d) 骨质疏松：风险因素、预防措施和日常注意事项；

e) 关节炎：类型、症状缓解方法和日常护理要点；

f) 慢性阻塞性肺疾病：症状识别和日常管理要点。

6.3.1.2 服务人员应了解慢性病对银发宾客旅行活动的影响，以便提供有针对性的服务。

6.3.2 日常照护要点 6.3.2.1 对患有慢性病的银发宾客，服务人员应做好以下日常照护工作：

- a) 按时提醒服药，观察服药后反应；
- b) 协助进行日常体征监测并做好记录；
- c) 关注银发宾客的精神状态和体力变化；
- d) 提醒银发宾客避免过度劳累，合理安排活动强度；
- e) 关注天气变化，提醒银发宾客适时增减衣物。

6.3.2.2 服务人员不应代替专业医护人员进行疾病诊断和治疗，对银发宾客的健康疑问应建议其咨询专业医生。

6.3.3 饮食运动建议

6.3.3.1 服务人员应根据银发宾客的慢性病情况，提供适当的饮食建议：

- a) 高血压患者：建议低盐饮食，多食新鲜蔬果，限制饮酒；
- b) 糖尿病患者：建议控制碳水化合物摄入，定时定量进餐，避免高糖食品；
- c) 痛风患者：建议避免高嘌呤食物，多饮水；
- d) 骨质疏松患者：建议补充钙质和维生素 D，适量摄入奶制品和豆制品。

6.3.3.2 服务人员应鼓励银发宾客进行适当的运动活动，并根据身体状况建议适宜的运动方式和强度：

- a) 推荐散步、太极拳、八段锦等低强度运动；
- b) 运动时间宜选择在上午或傍晚气温适宜时段；
- c) 运动前应做好热身准备，运动后应适当休息；
- d) 运动中应有人陪同，携带必要的急救药品。

7 心理关怀技能 7.1 老年心理特点认知 7.1.1 服务人员应了解银发宾客常见的心理特点，包括但不限于：

- a) 因退休、丧偶、子女不在身边等原因可能产生的孤独感；
- b) 因身体机能下降可能产生的焦虑感和失落感；
- c) 因环境变化可能产生的不安感和适应困难；
- d) 因社会角色变化可能产生的自尊心变化和敏感心理；
- e) 因记忆力下降可能产生的挫败感和不安全感。

7.1.2 服务人员应理解每位银发宾客的心理状况存在个体差异，应因人而异地提供心理关怀服务。

7.2 孤独感疏导 7.2.1 服务人员应主动与银发宾客交流沟通，倾听其诉说，给予情感支持和陪伴。

7.2.2 服务人员应掌握以下沟通技巧：

- a) 使用尊重、亲切的称呼，避免使用带有年龄歧视的语言；
- b) 保持耐心，给予充足的交流时间，不催促、不打断；

c) 运用积极倾听技巧，通过点头、微笑、回应等方式表达关注和理解；

d) 选择银发宾客感兴趣的话题，引导其分享人生经历和感受；

e) 避免与银发宾客争论，尊重其观点和生活方式。

7.2.3 对情绪低落或表现出明显孤独感的银发宾客，服务人员应：

a) 增加陪伴和交流频次；

b) 邀请其参加集体活动和社交互动；

c) 关注其情绪变化，做好记录；

d) 必要时建议银发宾客寻求专业心理咨询帮助。

7.3 社交活动组织 7.3.1 服务人员应根据银发宾客的兴趣爱好和身体状况，组织适当的社交活动，促进银发宾客之间的交流互动。

7.3.2 社交活动可包括但不限于：

a) 茶话会、座谈会等轻松的交流活动；

b) 棋牌、书法、绘画等兴趣小组活动；

c) 集体观影、音乐欣赏等文化活动；

d) 户外散步、观光等集体出行活动。

7.3.3 组织社交活动时应注意：

a) 活动时间不宜过长，一般不超过 2 小时；

b) 活动强度应适合银发宾客的身体状况；

- c) 应安排足够的工作人员进行现场服务和安全保障；
- d) 鼓励银发宾客自愿参与，不应强迫。

7.4 家属沟通 7.4.1 服务人员应与银发宾客的家属保持适当的沟通，及时反馈银发宾客在民宿期间的住宿和生活情况。

7.4.2 家属沟通应遵循以下原则：

- a) 尊重银发宾客的隐私权，沟通内容应征得银发宾客同意；
- b) 沟通信息应客观真实，不夸大、不隐瞒；
- c) 沟通方式可采用电话、微信等便捷方式，根据家属偏好选择；
- d) 遇到银发宾客健康异常或突发情况时，应及时通知家属。

7.4.3 服务人员应记录与家属沟通的主要内容，包括沟通时间、方式和重要信息。

8 安全保障技能 8.1 适老安全检查 8.1.1 服务人员应每日对银发宾客活动区域进行安全检查，检查范围包括：

- a) 客房及走廊；
- b) 楼梯及台阶；
- c) 卫生间及洗浴区域；
- d) 餐厅及公共休息区；
- e) 户外庭院及活动区域；
- f) 停车场及出入口。

8.1.2 安全检查的重点内容包括：

- a) 地面是否平整、干燥、无积水、无杂物；
- b) 照明设施是否正常工作，亮度是否充足；
- c) 扶手、栏杆是否牢固；
- d) 防滑设施是否完好；
- e) 紧急呼叫装置是否正常；
- f) 消防设施是否完好有效；
- g) 门窗锁具是否正常。

8.1.3 安全检查应做好记录，发现隐患应立即整改或设置警示标识。

8.2 防跌倒措施 8.2.1 服务人员应了解银发宾客跌倒的主要风险因素，包括但不限于：

- a) 地面湿滑或不平整；
- b) 光线不足；
- c) 通道有障碍物；
- d) 体力不支或行动不便；
- e) 服用影响平衡的药物；
- f) 穿着不合适的鞋履。

8.2.2 服务人员应落实以下防跌倒措施：

- a) 保持地面干燥清洁，及时清理积水；
- b) 在卫生间、楼梯等区域铺设防滑垫或防滑条；
- c) 确保走廊和公共区域照明充足，夜间保持夜灯常亮；

- d) 及时清理通道上的障碍物，保持通道畅通；
- e) 在台阶、坡道等处设置醒目的安全提示标识；
- f) 提醒银发宾客穿着防滑鞋，避免穿拖鞋在湿滑地面行走。

8.2.3 对跌倒风险较高的银发宾客，服务人员应提供重点看护，必要时提供搀扶或轮椅服务。

8.3 消防安全 8.3.1 服务人员应掌握以下消防安全知识和技能：

- a) 民宿消防设施设备的位置和使用方法；
- b) 火灾的预防措施和隐患排查方法；
- c) 火灾报警方法和程序；
- d) 灭火器的正确使用方法；
- e) 疏散逃生的路线和方法；
- f) 组织银发宾客疏散的注意事项。

8.3.2 服务人员应协助银发宾客了解以下消防安全信息：

- a) 房间内的疏散路线图和安全出口位置；
- b) 紧急情况下的疏散集合点；
- c) 火灾报警按钮的位置和使用方法。

8.3.3 消防安全标志的设置应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的规定。

8.3.4 民宿应定期组织消防演练，服务人员每年参加消防演练不应少于 2 次。

8.4 走失预防 8.4.1 服务人员应了解银发宾客走失的风险因素，重点关注以下情况：

素，重点关注以下情况：

- a) 患有阿尔茨海默病或其他认知功能障碍的银发宾客；
- b) 初次到达陌生环境的银发宾客；
- c) 习惯夜间活动的银发宾客。

8.4.2 服务人员应落实以下走失预防措施：

a) 入住时了解银发宾客的认知状况，对有走失风险的银发宾客进行重点登记；

b) 为有走失风险的银发宾客提供写有民宿名称、地址和联系电话的随身卡片或手环；

c) 在民宿出入口设置门禁或监控措施；

d) 加强夜间巡查，特别关注有走失风险的银发宾客；

e) 安排工作人员陪同有走失风险的银发宾客外出活动。

8.4.3 发现银发宾客走失后，服务人员应：

a) 立即组织人员在民宿及周边区域寻找；

b) 查看监控录像，确定银发宾客的离开方向；

c) 超过 30 分钟未找到的，应立即报警；

d) 及时通知银发宾客的家属或紧急联系人；

e) 做好走失事件记录，分析原因并完善预防措施。

9 文化娱乐服务技能 9.1 文化活动组织 9.1.1 服务人员应根据银发宾客的兴趣爱好和文化背景，组织丰富多彩的文化娱乐活动。

根据银发宾客的兴趣爱好和文化背景，组织丰富多彩的文化娱乐活动。

9.1.2 文化活动可包括但不限于：

- a) 当地民俗文化体验（如民族歌舞、手工艺制作等）；
- b) 传统文化活动（如茶艺、书法、国画等）；
- c) 音乐欣赏和文娱表演；
- d) 影视放映和读书分享；
- e) 健康知识讲座。

9.1.3 组织文化活动时应注意：

- a) 活动内容应健康向上，适合银发宾客参与；
- b) 活动场地应安全、舒适、无障碍；
- c) 活动时间应避开银发宾客的休息时段；
- d) 活动前应做好充分的安全准备和应急预案。

9.2 兴趣课程安排 9.2.1 服务人员应根据银发宾客的需求，安排适当的兴趣课程，丰富银发宾客的住宿体验。

9.2.2 兴趣课程可包括但不限于：

- a) 太极拳、八段锦等养生运动课程；
- b) 摄影入门与手机摄影课程；
- c) 花艺、茶艺等生活美学课程；
- d) 当地方言或少数民族语言趣味课程；
- e) 手工编织、陶艺等手工课程。

9.2.3 兴趣课程应由具备相应技能的人员担任指导，课程难度应适合银发宾客的学习能力。

9.3 户外活动陪同 9.3.1 服务人员应根据银发宾客的身体状况和意愿，组织或陪同银发宾客进行户外活动。

9.3.2 户外活动陪同服务应做到：

- a) 提前了解活动路线的地形、气候和交通条件，评估安全风险；
- b) 根据银发宾客的体力状况合理安排行程，预留充足的休息时间；
- c) 携带必要的急救药品和饮用水；
- d) 行进中关注银发宾客的身体状况，发现不适及时调整行程或返回；
- e) 对行动不便的银发宾客提供适当的搀扶或辅助器具支持。

9.3.3 户外活动前，服务人员应向银发宾客告知活动安排、注意事项和应急联系方式。

9.4 节日关怀 9.4.1 服务人员应在重要节日（如春节、中秋节、重阳节等）为银发宾客提供节日关怀服务。

9.4.2 节日关怀服务可包括但不限于：

- a) 组织节日主题活动（如包饺子、赏月、猜灯谜等）；
- b) 提供节日特色餐饮；
- c) 赠送节日小礼物或贺卡；
- d) 协助银发宾客与家人进行视频通话。

9.4.3 节日活动应尊重不同银发宾客的文化习俗和宗教信仰，营造温馨和谐的节日氛围。

10 培训与考核要求 10.1 培训内容 10.1.1 银发友好型民宿服务人员培训应包括但不限于：

- a) 适老服务理念和服务意识；
- b) 老年人生理和心理特点；
- c) 适老接待服务技能；
- d) 适老客房服务技能；
- e) 适老餐饮服务技能；
- f) 健康监测和照护技能；
- g) 急救知识和技能；
- h) 心理关怀和沟通技巧；
- i) 安全保障知识和技能；
- j) 文化娱乐服务技能；
- k) 消防安全知识和应急疏散；
- l) 相关法律法规和行业标准。

10.1.2 培训课程大纲可参照附录 A。

10.2 培训方式 10.2.1 培训可采用以下方式：

- a) 集中授课：由专业讲师进行系统理论教学；
- b) 实操训练：通过情景模拟和角色扮演进行技能训练；
- c) 案例分析：通过分析典型案例提升问题处理能力；
- d) 现场观摩：组织到优秀银发友好型民宿参观学习；

e) 在线学习：利用网络平台进行自主学习。

10.2.2 培训应注重理论与实践相结合，实操训练课时不应少于总课时的 40%。

10.3 培训周期 10.3.1 新入职服务人员应在上岗前完成不少于 40 学时的岗前培训。

10.3.2 在岗服务人员每年应接受不少于 24 学时的继续教育培训。

10.3.3 当相关法律法规、标准规范更新或民宿服务流程调整时，应及时组织补充培训。

10.4 考核要求 10.4.1 培训考核应包括理论考核和实操考核两部分。

10.4.2 理论考核应采用书面考试或在线考试方式，考核内容应覆盖培训大纲规定的全部知识领域，理论考核成绩达到 70 分（满分 100 分）为合格。

10.4.3 实操考核应采用现场操作、情景模拟或技能展示等方式，重点考核以下内容：

- a) 适老接待服务流程；
- b) 适老客房服务操作；
- c) 适老餐饮服务操作；
- d) 基本急救技能（心肺复苏、海姆立克急救法等）；
- e) 紧急情况应对流程。

10.4.4 实操考核应制定评分标准，各项操作达到基本要求为合格。

10.4.5 理论考核和实操考核均合格者，方可认定为培训合格。考核不合格者应参加补训和补考。

10.4.6 考核成绩和证书应存入服务人员个人档案，作为上岗和评优的依据。

10.5 培训档案管理 10.5.1 民宿应建立服务人员培训档案，记录内容包括：

- a) 培训时间、内容和学时；
- b) 培训讲师信息；
- c) 考核成绩和考核结果；
- d) 培训证书编号和有效期；
- e) 继续教育记录。

10.5.2 培训档案应妥善保管，保存期限不应少于服务人员在岗期间及离岗后 3 年。

附 录 A

(资料性)

银发友好型服务人员培训课程大纲

A.1 培训课程总体框架银发友好型民宿服务人员培训课程分为基础模块和专业模块两部分，总学时不少于 40 学时（岗前培训）或 24 学时（年度继续教育）。培训课程框架见表 A.1。

表 A.1 银发友好型服务人员培训课程框架

序号	模块 名称	课程 内容	学时 (岗前培 训)	学时 (继续教 育)
1	服务 理念与职 业道德	适老 服务理 念、职业 道德规 范、服务 礼仪	4	2
2	老年 学基础知	老年 人生理特	6	3

	识	点、老年 心理特 点、常见 老年疾病 认知		
3	适老 接待服务	入住 接待流 程、特殊 需求登 记、信息 告知技巧	4	2
4	适老 客房服务	房间 安全检 查、适老 设施使用 指导、日	4	2

		常关怀、 夜间巡查		
5	适老 餐饮服务	营养 配餐知 识、饮食 禁忌管 理、用餐 协助、送 餐服务	4	2
6	健康 照护技能	体征 监测、用 药管理、 健康记 录、异常 报告	4	2
7	急救	心肺	4	2

	技能	复苏、 AED 使 用、海姆 立克急救 法、外伤 处理		
8	心理 关怀技能	沟通 技巧、孤 独感疏 导、社交 活动组 织、家属 沟通	3	2
9	安全 保障技能	适老 安全检 查、防跌	3	2

		倒措施、 消防安 全、走失 预防		
10	文化 娱乐服务	文化 活动组 织、兴趣 课程安 排、户外 活动陪 同、节日 关怀	2	2
11	法律 法规与标 准	相关 法律法 规、行业 标准、个	2	1

		人信息保 护		
合计			40	22

A.2 各模块课程详细内容 A.2.1 服务理念与职业道德（4 学时）

- a) 银发友好型服务的内涵和意义（1 学时）；
- b) "尊老、敬老、爱老、助老"服务理念（1 学时）；
- c) 服务人员职业道德规范和行为准则（1 学时）；
- d) 适老服务礼仪和沟通用语规范（1 学时）。

A.2.2 老年学基础知识（6 学时）

- a) 老年人生理变化特点（视力、听力、行动能力、消化功能等）（1.5 学时）；
- b) 老年人心理特点及常见心理问题（1.5 学时）；
- c) 常见老年慢性病认知（高血压、糖尿病、冠心病、骨质疏松等）（2 学时）；
- d) 老年人用药安全知识（1 学时）。

A.2.3 适老接待服务（4 学时）

- a) 银发宾客入住接待流程和规范（1 学时）；
- b) 特殊需求登记和信息管理（1 学时）；
- c) 信息告知的方法和技巧（1 学时）；
- d) 情景模拟练习：入住接待全流程（1 学时）。

A.2.4 适老客房服务（4 学时）

- a) 客房适老安全检查标准和流程（1 学时）；
- b) 适老设施使用指导方法（1 学时）；
- c) 日常关怀服务规范和夜间巡查要求（1 学时）；
- d) 实操练习：客房安全检查和设施指导（1 学时）。

A.2.5 适老餐饮服务（4 学时）

- a) 老年人营养需求和膳食搭配原则（1 学时）；
- b) 常见饮食禁忌及管理方法（1 学时）；
- c) 用餐协助和送餐服务规范（1 学时）；
- d) 实操练习：特殊饮食需求场景处理（1 学时）。

A.2.6 健康照护技能（4 学时）

- a) 基本体征监测方法和设备使用（1.5 学时）；
- b) 用药提醒服务和健康记录管理（1 学时）；
- c) 异常情况识别和报告流程（0.5 学时）；
- d) 实操练习：血压测量、体温测量、健康记录填写（1 学时）。

A.2.7 急救技能（4 学时）

- a) 心肺复苏术（CPR）理论和操作（1.5 学时）；
- b) 自动体外除颤器（AED）使用方法（0.5 学时）；
- c) 海姆立克急救法和外伤处理（1 学时）；
- d) 实操练习和考核（1 学时）。

A.2.8 心理关怀技能（3 学时）

- a) 老年人心理特点和沟通技巧（1 学时）；
- b) 孤独感疏导方法和社交活动组织（1 学时）；
- c) 情景模拟练习：心理关怀对话（1 学时）。

A.2.9 安全保障技能（3 学时）

- a) 适老安全检查标准和防跌倒措施（1 学时）；
- b) 消防安全知识和应急疏散方法（1 学时）；
- c) 走失预防和应对措施（1 学时）。

A.2.10 文化娱乐服务（2 学时）

- a) 文化活动组织和兴趣课程安排方法（1 学时）；
- b) 户外活动陪同和节日关怀服务（1 学时）。

A.2.11 法律法规与标准（2 学时）

- a) 旅游民宿相关法律法规（0.5 学时）；
- b) 银发友好型服务相关标准（0.5 学时）；
- c) 个人信息保护要求和隐私管理（1 学时）。

附 录 B

(资料性)

银发宾客健康信息登记表

B.1 登记表样式银发宾客健康信息登记表见表 B.1。

表 B.1 银发宾客健康信息登记表

项目	内容			
基本 信息				
姓名				
性别				
年龄				
身份 证号				
房号				
入住 日期				
预计				

离店日期				
紧急 联系人姓名				
紧急 联系人电话				
与宾 客关系				
健康 状况				
主要 疾病史	☐高血压 ☐糖尿病 ☐冠心病 ☐脑卒中 ☐骨质疏松			

	质疏松 ☐ 关节炎 ☐ 其他：			
过敏史	药物 过敏： 食 物过敏： 其他过 敏：			
日常 用药情况	药品 名称	剂量	服用 时间	服用 方式
行动 能力	☐ 正 常 ☐ 轻度 受限 ☐ 中 度受限 ☐ 重度受限			
辅助	☐ 轮			

器具	椅 ☐ 拐杖 ☐ 助听器 ☐ 老花镜 ☐ 其他：			
视力 情况	☐ 正 常 ☐ 轻度 下降 ☐ 中 度下降 ☐ 重度下降			
听力 情况	☐ 正 常 ☐ 轻度 下降 ☐ 中 度下降 ☐ 重度下降			
认知 状况	☐ 正 常 ☐ 轻度			

	认知下降 ☐ 中度认 知下降 ☐ 重度认知 下降			
饮食 信息				
饮食 禁忌				
饮食 偏好				
特殊 饮食需求	☐ 低 盐 ☐ 低糖 ☐ 低脂 ☐ 低嘌呤 ☐ 素食 ☐ 流			

	质 ☐ 半流 质 ☐ 其 他：			
其他 信息				
睡眠 习惯				
其他 特殊需求				
登记 信息				
登记 人				
登记 日期				
宾客/				

家属签字				
------	--	--	--	--

B.2 使用说明 B.2.1 本登记表应在银发宾客办理入住时由服务人员协助填写。

B.2.2 涉及个人健康信息的内容应向银发宾客说明用途，并征得其同意后方可登记。

B.2.3 登记表应由专人保管，不得随意传阅或泄露。

B.2.4 银发宾客离店后，登记表应按规定期限归档保存。

附 录 C

(资料性)

适老安全检查清单

C.1 检查清单样式

适老安全检查清单见表 C.1。

表 C.1 适老安全检查清单

序号	检查区域	检查项目	检查标准	检查结果	备注
	一、客房区域				
1	客房	地面状况	平整、干燥、无杂物、无松动地毯	☐ 合格 ☐ 不合格	
2	客房	家具摆放	摆放稳固，边角采取防撞措施，通道宽度不小于 0.9m	☐ 合格 ☐ 不合格	
3	客房	照明设施	主灯、台灯、夜灯均正常工作，开关	☐ 合格 ☐	

			位置方便触及	不合格	
4	客房	紧急呼叫装置	安装在床边和卫生间内，功能正常，标识清晰	☐ 合格 ☐ 不合格	
5	客房	床铺设施	床高适宜（40cm~50cm），床边扶手牢固	☐ 合格 ☐ 不合格	
6	客房	门窗	门窗开关顺畅，锁具完好，通风良好	☐ 合格 ☐ 不合格	
7	客房	电器设备	电视遥控器、空调等操作简便，电线不外露	☐ 合格 ☐ 不合格	
8	客房	温度控制	热水器温度不超过45℃，室内温度可	☐ 合格 ☐	

		制	调节	不合格	
	二、卫生间区域				
9	卫生间	地面防滑	防滑地砖或防滑垫铺设到位，无积水	☐ 合格 ☐ 不合格	
10	卫生间	扶手安装	淋浴区、马桶旁安装扶手，安装牢固	☐ 合格 ☐ 不合格	
11	卫生间	淋浴设施	淋浴区设有防滑座椅或坐便淋浴椅，手持花洒	☐ 合格 ☐ 不合格	
12	卫生间	马桶设施	马桶高度适宜（40cm~45cm），	☐ 合格 ☐ 不合格	

			安装扶手	格	
13	卫生间	照明与通风	照明充足，通风良好，设有夜灯	☐ 合格 ☐ 不合格	
14	卫生间	紧急呼叫	安装紧急呼叫按钮或拉绳，功能正常	☐ 合格 ☐ 不合格	
	三、走廊与楼梯				
15	走廊	地面状况	平整、干燥、防滑，无障碍物	☐ 合格 ☐ 不合格	
16	走廊	照明设施	照明充足，夜间有夜灯或感应灯	☐ 合格 ☐ 不合格	

				格	
17	走廊	扶手与 栏杆	墙面安装连续扶 手，高度 0.85m~0.9m	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
18	楼梯	台阶状 况	台阶高度一致（不 大于 15cm），防滑 条完好	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
19	楼梯	扶手	两侧均安装扶手， 牢固可靠	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
20	楼梯	安全标 识	设有"小心台阶"等 安全提示标识	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
	四、公 共区域				

21	入口	无障碍通道	设有坡道或无障碍通道，坡度不大于1:12	☐ 合格 ☐ 不合格	
22	入口	台阶处理	台阶处设有扶手和防滑条，有安全提示	☐ 合格 ☐ 不合格	
23	餐厅	座椅设施	座椅稳固、高度适宜，通道宽度不小于1.2m	☐ 合格 ☐ 不合格	
24	餐厅	地面状况	防滑地面，无积水、无杂物	☐ 合格 ☐ 不合格	
25	休息区	设施安全	座椅、茶几稳固，边角防撞处理	☐ 合格 ☐ 不合格	

	五、户 外区域				
26	庭院	地面状 况	平整、防滑，无坑 洼和凸起，无杂物	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
27	庭院	照明设 施	夜间照明充足，重 点区域有照明覆盖	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
28	庭院	休息设 施	休息座椅稳固，设 有遮阳避雨设施	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
29	庭院	安全警 示	水池、台阶等危险 区域设有安全警示 标识	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
	六、消				

	防设施				
30	全区域	灭火器	配备充足，在有效期内，放置位置明显	☐ 合格 ☐ 不合格	
31	全区域	疏散标识	安全出口和疏散方向标识清晰、醒目	☐ 合格 ☐ 不合格	
32	全区域	疏散通道	疏散通道畅通，无堆放杂物	☐ 合格 ☐ 不合格	
33	全区域	应急照明	应急照明设施正常工作	☐ 合格 ☐ 不合格	
34	全区域	AED 设备	配备 AED，设备正常，工作人员会使用	☐ 合格 ☐ 不合格	

			用	格	
--	--	--	---	---	--

检查人： 检查日期：

复核人： 复核日期：

C.2 使用说明

C.2.1 本检查清单应在银发宾客入住前完成检查，日常检查频率不应少于每日一次。

C.2.2 检查结果栏中，合格的打"√"，不合格的打"×"，并在备注栏说明具体情况。

C.2.3 对检查中发现的不合格项目，应立即进行整改，整改完成后重新检查确认。

C.2.4 检查记录应妥善保存，保存期限不应少于 1 年。

C.2.5 民宿可根据实际情况对本检查清单进行适当调整和补充。