ICS 03.080.01

CCS A 12

|  |
| --- |
|       |

DB21

辽宁省地方标准

DB 21/T××××—2021

|  |
| --- |
|       |

家庭适老化改造企业服务规范

|  |
| --- |
|  |
|       |

××××-××-××发布

××××-××-××实施

辽宁省市场监督管理局发布

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。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省家庭服务业协会。

本文件主要起草人：栾凤茂、董蕴丹、武玉萍、周蕾。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省商务厅（辽宁省沈阳市泰山路17号），联系电话：024-86892289。

标准起草单位通讯地址：辽宁省家庭服务业协会（辽宁省沈阳市皇姑区华山路90-1号），联系电话：18602439577。

家庭适老化改造企业服务规范

1. 范围

本文件规定了家庭适老化改造的术语和定义、改造企业基本要求、服务质量、家庭适老化改造服务、安全要求、服务合同、服务质量保证。

本文件适用于辽宁省内的家庭适老化改造企业服务活动。

1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

适老化改造

通过施工改造、设施配备、辅具适配等方式，改善老年人的居家生活环境，对老年人缺失的生活能力进行补偿或代偿，缓解老年人因生理机能变化导致的生活不适应，提升居家生活品质。

1. 基本要求
	1. 应具有合法的经营和服务资质。
	2. 应符合我国相关法律法规及相应国家、行业要求。
	3. 应以人为本，充分考虑老年人的各种需求。
	4. 应具有与其业务范围相适应的固定服务场所、基础设施、并具有整洁的环境卫生条件。
	5. 应具有三年以上适老化改造机构运营管理经验。
	6. 没有严重失信记录，且一年内没有一般失信记录。
2. 服务质量要求
	1. 服务基本原则

具备良好的职业道德规范，遵守社会公德、严格履行服务承诺。

满足顾客的需求，保质保量地完成对顾客的服务。

* 1. 服务基本要求

主要包括以下内容：

1. 语言规范：文明礼貌用语，说话用尊称，态度平稳；
2. 行为规范：服务过程中做到不误场、不迟到，不饮酒，不索要财物；出现问题及时解决，不推诿搪塞顾客；
3. 着装规范：服饰庄重，整洁挺括。
4. 家庭适老化改造服务
	1. 人员

人员要求包括但不限于：

1. 经济管理人员不少于10人；
2. 室内设计高级执业资格人员1人，中级执业资格人员2人，初级技术人员3人；
3. 有室内装饰（或相近专业）建筑结构、电气、概算预算等专业技术人员5人，其中中级技术人员2人，初级技术人员3人；
4. 有高级施工执业资格技术人员；
5. 具有一级资质项目经理1人。
	1. 设计

主要包括以下内容：

1. 以老年人在心理、生理以及行为特点上的差异为基础，尊重其生活规律与习惯，通过老年人的活动空间尺寸要求，推导出适宜的住宅套型平面和设计侧重点，从而有效降低老年人举手投足、坐躺起立时发生危险的可能性；
2. 通过优化设计，尽可能避免不必要的适老化设施给老年人带来的生活的不便，创造安全且舒适的居住环境；
3. 水平方向：空气、视线、声音和路线通达，减少突发状况引起的伤害；
4. 垂直方向：居住空间地面平整，无垂直型高差，避免老年人绊倒和磕碰造成的损伤；
5. 立体空间：储物空间多、连续界面多，方便老年人生活；
6. 住宅性能：采光通风良好，扁平化套型便于光线深入居室，室内温暖舒适。
	1. 材料

主要包括以下内容：

1. 装修所用材料的品种规格和质量符合设计要求和国家现行标准的规定；
2. 所用材料的燃烧性能符合现行国家标准建筑内部装修设计防火规范；
3. 装饰装修所用材料符合国家有关建筑装饰装修材料有害物质限量标准的规定；
4. 所用材料进场时对品种规格外观和尺寸进行验收，材料包装完好，有合格证书及性能检测报告；
5. 进场后复验材料种类；
6. 当国家规定或合同约定对材料的质量发生争议时进行见证检测；
7. 所使用的材料在运输存储和施工过程中采取有效措施防止损坏变质和污染环境。
	1. 施工

主要包括以下内容：

1. 施工环境条件满足施工工艺的要求；
2. 采取有效措施控制施工现场的各种粉尘废弃废弃物噪声等对周围环境造成的污染；
3. 电器安装符合设计要求；
4. 管道设备的安装及调试符合有关安全管理的规定；
5. 验收前将施工现场清理干净。
	1. 验收

主要包括以下内容：

1. 按施工设计图及客户现场确定开关、插座位置、电视、电话插座位置及照明位置；
2. 各路空调插座、浴霸、热水器及其他大功率的电器设备均为专线，不得与其他线路同时配置接地线；
3. 管材、管件的质量必须符合标准；
4. 检查管道的质量，阀门安装是否正确，开关是否灵活，有没有漏水渗水现象；
5. 全部地漏用防臭地漏施工。
6. 服务合同

家庭适老化改造企业应与客户签订服务合同，约定双方的权利和义务。包括但不限于如下条款：

1. 服务内容、时间、地点、场次；
2. 服务费用；
3. 物料制作费用；
4. 结款方式；
5. 保密条款；
6. 设计图纸的处置；
7. 违约责任及赔偿；
8. 合同生效方式及份数；
9. 争议解决办法；
10. 服务合同应采用书面形式。
11. 服务质量保证和监督
	1. 记录存档

家庭适老化改造企业应将服务过程中形成的各种记录，如顾客信息、服务合同、协议书等及时汇总、 分类存档。记录的最短保存期为36个月。

存档的记录应标识准确，资料完整，便于查阅。

存储在计算机里的记录资料应及时备份。

所有的记录信息应保密，未经顾客允许，不应提供给第三方。

* 1. 顾客反馈

家庭适老化改造企业应当指定专人对顾客反馈意见进行登记、整理，并针对反馈意见采取纠正或改进措施，对顾客反馈的意见应给予及时答复。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_