

ICS 03.080.01

CCS A 20

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 190—2021

养老机构服务礼仪规范

Service etiquette norms for senior care organization

2021 - 12 - 10 发布

2022 - 01 - 01 实施

中华人民共和国民政部 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 基本礼仪规范.....	1
6 主要岗位服务礼仪要求.....	2
7 服务评价与改进.....	3
参考文献.....	4

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：山东省民政厅、金龄健康产业投资（山东）有限公司、济南市民政局、山东青年政治学院、济南养老服务发展促进会、山东矢量标准咨询有限公司。

本文件主要起草人：李卉、宋坤、孔彬、包托娅、张明杰、李丽、尹洪禄、李培英、肖树青、陈越男、李明月、胡贝贝、高文玲、许娟、王丽娟、邵新宇、姜彦竹、蒋海丽。

养老机构服务礼仪规范

1 范围

本文件规定了养老机构服务礼仪的基本要求、基本礼仪规范、主要岗位服务礼仪要求、服务评价与改进。

本文件适用于养老机构的服务人员。

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 服务礼仪 service etiquette

服务人员在服务全过程中所具备的基本素质和应遵守的行为规范。

3.2 服务人员 service personnel

在养老机构内从事接待、护理、膳食及其他服务岗位的工作人员。

4 基本要求

4.1 服务人员应遵守职业道德，具有良好的职业素养。

4.2 服务人员应形象端庄，遵守服务礼仪规范，并注意个人卫生。

4.3 服务人员应精神饱满、主动热情、亲切自然、举止得体，并使用规范的服务用语。如“您”“请”“谢谢”“请稍等”“再见”“请问”“食物烫口，请小心慢用！”等。

4.4 服务人员应尊重和保护老年人的个人信息和隐私，尊重老年人的宗教信仰和风俗习惯，及时回应老年人提出的服务要求。

4.5 养老机构应对服务人员开展服务礼仪培训，合格后上岗，并定期进行考核。

5 基本礼仪规范

5.1 仪容规范

5.1.1 保持面部洁净、口腔卫生。男员工应剃净胡须（因民族习俗而留胡须的少数民族除外）；女员工可适度化妆，妆容淡雅，符合岗位要求。

5.1.2 保持头发干净、长短适宜，发型符合岗位要求。

5.1.3 保持手部清洁，指甲修剪整齐，长度适宜，不涂有色指甲油（特殊岗位禁止涂指甲油）。

5.1.4 不应使用香味过于浓烈的香水（特殊岗位禁止使用香水）。

5.2 仪表规范

5.2.1 统一着装、佩戴工牌。工装应整洁、平整，穿戴整齐。

5.2.2 鞋面干净，符合岗位要求。除特殊工作，不应穿着拖鞋或在其他可能影响工作的鞋子。

5.2.3 不应佩戴夸张饰品。

5.3 仪态规范

5.3.1 表情自然大方，保持微笑，眼神温和、亲切。

5.3.2 站姿端正、挺拔、稳重。站立时，应头正肩平，身体立直，根据不同站姿调整手位和脚位。双

手不应叉在腰间，不应抱在胸口或插入口袋；双腿不应抖动；不应靠墙或倚在其他支撑物上。

5.3.3 走动时，不应弯腰驼背、摇头摆脑、慌张奔跑或与他人勾肩搭背。

5.4 沟通礼仪规范

5.4.1 与老年人及相关人员沟通时，应相距适宜，目视对方脸部眼鼻三角区，专心、耐心倾听并回应，以示尊重与诚意。根据老年人及相关人员实际情况使用易懂的语言及规范的服务用语，声调自然、清晰、柔和、亲切，并合理调整音量。

5.4.2 沟通过程中严禁出现以下行为：

- a) 使用污蔑和侮辱性的语言、质问式语言、命令式语言；
- b) 使用语气强硬、态度不耐烦、推卸责任等语言；
- c) 评论老年人的处事风格、老年人家庭问题及其子女的经济等隐私问题；
- d) 评论老年人个人宗教信仰与风俗习惯；
- e) 对老年人的服装、形貌、不同习惯和动作等品头论足；
- f) 其他不符合沟通礼仪的禁止行为。

5.5 其他礼仪规范

5.5.1 机构内应保持安静，合理安排服务时间，禁止嬉笑打闹、大声喧哗。

5.5.2 工作过程中，应随时关注周边老年人的身体、精神状态。如发现身体不适的，及时通知相关人员并采取必要的应急措施。发现老年人有禁止和危险行为时，应使用礼貌用语劝阻，保持耐心。

5.5.3 在机构内见到老年人及相关人员，应主动打招呼、避让，并提供力所能及的帮助，如开关门、提重物等。

5.5.4 接递物品时，应使用双手，并与对方进行目光交流，保持微笑。

5.5.5 咳嗽或打喷嚏时，应用手或纸巾捂住口鼻面向一旁并及时清理。

6 主要岗位人员服务礼仪要求

6.1 前台接待人员

6.1.1 来访者进门时，应主动起身迎接，使用礼貌用语问候，了解需求，针对性地提供相应解答。

6.1.2 有较多来访者抵达时，应依次办理，并关注每位来访者，宜请等候人员落座。

6.1.3 当来访者提出的服务要求一时无法满足时，应主动讲清原因，并表达歉意；当来访者情绪激动时，应先安抚，不应以任何借口顶撞、讽刺、挖苦来访者。

6.1.4 来访者在公共区域吸烟，应主动劝阻。

6.1.5 办理手续时，应认真核对证件、填写资料。结束后，应及时交还证件。

6.1.6 来访者离开时，应起身送客，提醒收好随身物品。

6.2 护理人员

6.2.1 进入老年人房间服务时，应用手轻轻敲门，连敲3下为宜，音量适宜，不可用力太重；应同时向老年人问好并说明来意，得到老年人允许之后再进入房间。离开老年人房间时，应向老年人礼貌告知离开，并轻关房门。

6.2.2 为失能（半失能）老年人提供服务时，动作、语言应规范、温和。

6.2.3 夜间服务时，应脚步轻盈，动作轻缓。

6.3 膳食服务人员

6.3.1 从事食品加工工作的员工应佩戴专用的工作帽、口罩、手套等，不佩戴任何饰品。

6.3.2 遇行动不便老年人时，餐厅服务人员应主动协助找座、介绍当日菜品种类，并将菜品及餐具准备齐全送至老年人餐桌前。

6.3.3 老年人就餐或离开时，应随时关注其就餐状况、身体状况，及时提醒或处置特殊情况。

6.3.4 上门送餐时，将膳食、餐具等放置在妥当位置；收取餐具时，应避免洒溢，并将餐具周边收拾

干净。

6.4 保洁人员

- 6.4.1 合理安排清洁时间，避免打扰老年人休息。
- 6.4.2 清洁公共区域时，应在醒目处摆放告示牌。
- 6.4.3 工作时，如遇行人走近，应暂停清洁，靠一侧站立并微笑问候，提示注意安全并提供力所能及的帮助，待行人走过后再进行清洁。
- 6.4.4 进行房间内部清洁时，不应随意动用、挪动私人物品。如有必要动用、挪动时，应取得老年人的同意。若发现存在安全隐患，应及时处理、告知老年人注意并报告相关人员。
- 6.4.5 清洁卫生间、浴室时，先确认是否有人，确认无人后方可清洁。
- 6.4.6 清洁设备、工具应整洁完好、不乱堆乱放；提拿方式安全、得当，遇行人应进行避让。

6.5 安保人员

- 6.5.1 坐岗服务时，有人前来时应立即起立，并问好或敬礼。
- 6.5.2 老年人家属探视或相关人员来访时，应主动询问、确认，协助登记，并指引车辆停放。引领时，宜走在被引领者左前方，距离保持2~3步，随着对方的步伐轻松前进。遇有安全隐患时，应回头提醒“请小心台阶”“请小心碰头”“请注意安全”等。离开时应礼貌性道别。
- 6.5.3 老年人外出时，应主动问候、询问并查看相关证件或外出凭证。
- 6.5.4 劝阻老年人停止禁止行为或不文明行为时，应使用礼貌用语，保持耐心。

6.6 维修人员

- 6.6.1 接到维修需求时，应立即赶到现场或预约维修时间。
- 6.6.2 预约上门维修的，应遵守以下规范：
 - a) 应按时上门，并应戴鞋套；
 - b) 所带维修设备、工具应整洁、齐全。维修时，应将设备、工具摆放在铺垫布上；
 - c) 不应随意动用、挪动私人物品。如有必要动用、挪动时，应取得老年人的同意；
 - d) 维修卫生间时，应询问老年人是否需要使用，并说明预计维修时长；
 - e) 若发现存在安全隐患，应及时处理、告知老年人注意并报告相关人员；
 - f) 维修完成后，将现场清理干净，带走维修垃圾，并礼貌告别。
- 6.6.3 公共区域维修时，如遇行人走近，应暂停维修进行避让，提示注意安全并提供力所能及的帮助，待行人走出安全距离后再继续维修。
- 6.6.4 开展挖掘道路等存在安全隐患的维修项目时，应设围挡并在醒目位置设置提醒标识。

7 服务评价与改进

- 7.1 应以多种方式收集老年人及相关人员对服务礼仪的反馈信息，调研满意度情况，并及时进行总结、分析、改进，不断规范服务质量。
- 7.2 信息收集方式包括但不限于：
 - a) 直接与老年人及相关人员沟通；
 - b) 向老年人及相关人员发放调查问卷；
 - c) 公布投诉渠道，及时全面收集老年人及相关人员的投诉。
- 7.3 接到投诉，应认真核实情况，及时处理并对投诉处理结果进行反馈。

参 考 文 献

- [1] GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
 - [2] GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
 - [3] GB/T 37176-2018 养老机构等级划分与评定
 - [4] GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
 - [5] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
 - [6] DB14/T 1896-2019 养老机构服务人员礼仪基本要求
-