

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 4684—2024

社区银发顾问服务规范

Specification for elderly care consultant service in community

2024 - 02 - 05 发布

2024 - 03 - 05 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务场所要求 1

5 人员管理和要求 2

 5.1 人员要求 2

 5.2 人员培训 2

 5.3 岗位规范 2

6 服务方式 3

7 服务流程 3

8 服务要求 3

 8.1 收集服务需求 3

 8.2 提供个性化服务 4

 8.3 回访与信息反馈 5

 8.4 服务记录整理及归档 5

9 服务评价 5

附录A （资料性） 社区银发顾问文明用语 6

附录B （资料性） 服务记录表 7

附录C （资料性） 活动记录表 8

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。

本文件由江苏省民政厅提出并组织实施。

本文件由江苏省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：江苏省民政厅、江苏省质量和标准化研究院、南京江北新区卫生健康和民政局、南京江北新区普斯康健养老服务中心、南京市高淳区民政局。

本文件主要起草人：叶翔宇、林莉、管旭琳、刘晓倩、张书、胡虹、张肖敏、贺勤、刘小良。

社区银发顾问服务规范

1 范围

本文件规定了社区银发顾问的服务场所要求、人员管理和要求、服务方式、服务流程、服务要求和服务评价。

本文件适用于面向有需求的社区居家老年人及其家属提供的银发顾问服务。

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。

MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

银发顾问 elderly care consultant

为社区居家老年人及其家属提供养老政策和信息咨询、养老规划指导、养老服务资源链接等助老服务的人员。

4 服务场所要求

- 4.1 宜依托现有居家社区养老服务中心、社区嵌入式养老服务机构或城乡社区办公场所，及其他居家养老服务组织提供用房，设置社区银发顾问服务站点。
- 4.2 银发顾问服务站点应在醒目处放置或张贴“银发顾问”标识，公共区域标识应具有明确性和显著性，易于老年人识别，符合 MZ/T 131 的要求。
- 4.3 银发顾问服务站点应配置必要的桌椅、电脑，具备互联网办公条件。同时，应配备必要的无障碍设备和辅助器具以及休息座椅，宜提供放大镜、老花镜等便民用品。
- 4.4 银发顾问服务站点应公示服务内容、服务人员资质、服务投诉及反馈电话等。
- 4.5 宜在场所展示属地养老服务资源，内容包括但不限于：
 - a) 养老机构分布情况（名称、地址、电话）；
 - b) 街镇（乡镇）综合性养老服务中心分布情况（名称、地址、电话）；
 - c) 居家养老服务供应商情况（名称、服务区域、电话）；
 - d) 辅具租赁点（名称、服务区域、电话）。

5 人员管理和要求

5.1 人员要求

5.1.1 银发顾问的来源包括但不限于：

- a) 街道、社区管理人员；
- b) 街道、社区推荐的离退休人员；
- c) 辖区内养老服务组织工作人员。

5.1.2 银发顾问应具备的基本要求包括但不限于：

- a) 政治坚定、品行端正；
- b) 有为老年人服务的思想与职业素养；
- c) 有为老年人服务的实践经验；
- d) 有责任心和良好的沟通能力。

5.1.3 银发顾问应具备的能力包括但不限于：

- a) 会操作智能手机；
- b) 能掌握与介绍辖区养老服务资源；
- c) 能解读并指导应用养老服务政策；
- d) 能设计、制定个性化养老服务方案；
- e) 能为社区老年人参与社会活动提供支持和培训；
- f) 能为一线助老服务人员（志愿者、邻里帮、一对一助老服务员等）开展活动提供支持和指导。

5.2 人员培训

5.2.1 银发顾问上岗前应接受培训并考核合格。

5.2.2 银发顾问在岗期间应定期接受培训，不断更新知识技能。每季度培训不宜少于1次。

5.2.3 银发顾问培训方式包括但不限于：

- a) 集中授课；
- b) 实地观摩；
- c) 在线培训。

5.2.4 银发顾问培训内容包括但不限于：

- a) 养老政策法规；
- b) 服务流程与内容要求；
- c) 属地养老服务资源、服务信息及信用信息等；
- d) 与老年人沟通技能；
- e) 银发顾问服务案例经验分享。

5.3 岗位规范

5.3.1 仪容仪表

5.3.1.1 仪表应自然得体、举止端庄。

5.3.1.2 工作服整齐、干净，佩戴工牌，工牌应有“银发顾问”标识、姓名等信息，字体字号易于老年人识别。

5.3.2 接待

5.3.2.1 接待服务对象应热情、耐心、细致、主动，不应搪塞、敷衍、推诿。

- 5.3.2.2 介绍养老服务资源时，应做到客观、公正，不应违背服务对象意愿，不应因人情、利益关系进行选择推介。提供的建议告知供其参考，不代做决定。
- 5.3.2.3 服务对象人多需排队时，应安排服务对象在适当位置休息、等候。
- 5.3.2.4 服务对象提出意见和批评时应耐心倾听，给予适当安抚。重大问题应及时报告上级部门。
- 5.3.2.5 不应利用职务之便为他人做广告和推销，或有非法集资等其他损害老年人权益的行为。

5.3.3 文明用语

语言应文明礼貌，语调亲切、语速稍缓、语气谦和。社区银发顾问的文明用语见附录A。

6 服务方式

社区银发顾问的服务方式包括但不限于：线下服务、热线服务和网络服务。

7 服务流程

社区银发顾问服务流程见图1。

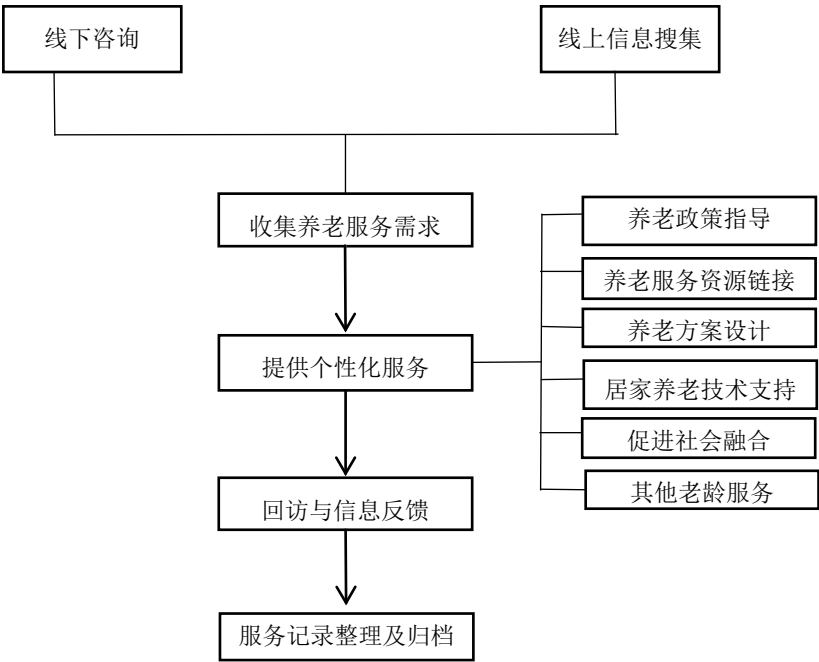


图1 社区银发顾问服务流程图

8 服务要求

8.1 收集服务需求

- 8.1.1 社区银发顾问可通过线下、线上各种方式收集老年人养老需求。
- 8.1.2 应依托银发顾问服务站点和省市线上养老服务平台、区级虚拟养老院、热线电话等，方便老年人及其家属获取服务。同时做好线上手机课堂、防诈骗宣传等活动链接。线上养老服务相关需求应在 24 h 内作出回应。

8.2 提供个性化服务

8.2.1 养老政策指导

8.2.1.1 为老年人提供养老政策指导服务，包括但不限于：

- a) 解读辖区内基本养老服务清单及其他相关的老年人福利和优待政策；
- b) 指导尊老金等相关福利的申请办理。

8.2.1.2 养老政策指导类服务应及时解答。暂时无法回答的情况，应做好记录，事后通过学习交流或向上级部门了解，3个工作日内给予答复。

8.2.2 养老方案设计

根据老年人的经济和健康状况，提供满足个性化养老需求的方案设计，包括但不限于：

- a) 养老方式选择；
- b) 健康保健规划；
- c) 辅具租赁方案。

8.2.3 养老服务资源链接

8.2.3.1 为老年人推荐、对接适合的养老服务资源，包括但不限于：

- a) 养老机构；
- b) 街道（乡镇）综合养老服务中心；
- c) 居家社区养老服务中心（站）；
- d) 社区助餐点；
- e) 辅具租赁点；
- f) 与老年人相关的医疗、教育、法律援助等资源。

8.2.3.2 应根据老年人的个性化需求，匹配介绍合适的服务资源，安排养老服务人员上门服务，服务项目包括但不限于：

- a) 助餐、助浴、助洁等居家照护服务；
- b) 紧急呼叫服务；
- c) 精神关爱服务；
- d) 适老化改造服务；
- e) 家庭养老照护床位服务。

8.2.4 居家养老技术支持

8.2.4.1 为老年人家庭提供居家养老技术支持，包括但不限于：

- a) 适老化改造资源对接；
- b) 面向家属的生活照护、康复护理等技能培训；
- c) 协助调解家庭纠纷，推动形成孝老敬老的良好家庭氛围。

8.2.4.2 必要时应转介专业机构提供服务。

8.2.5 促进社会融合

社区银发顾问应推介或组织社区老年人参与社会活动，促进老年人社会融合，活动包括但不限于：

- a) 组织老年人参与文化娱乐、健康自我管理能力提升等各类活动；
- b) 组织老年人参与互助养老志愿服务；
- c) 组织反欺诈防诈骗等宣传活动；

d) 提供精神慰藉服务。

8.3 回访与信息反馈

8.3.1 应对服务对象开展跟踪服务，全流程跟踪服务计划的落实情况，并做好后期服务管理工作。

8.3.2 对于老年人反映集中但现行政策及服务供给暂无法满足的需求，除做好解释并安抚老年人外，还应做好记录及需求汇总，定期向上级部门反馈。

8.4 服务记录整理及归档

8.4.1 每次服务应做好记录，定期汇总和分析，《服务记录表》格式见附录 B。

8.4.2 每次组织社会融合活动后应做好记录，《活动记录表》格式见附录 C。

8.4.3 应对服务过程形成的各类记录、资料进行整理，建立卷宗，及时归档。

8.4.4 服务档案应定期上报区级相关部门。

9 服务评价

9.1 应建立投诉反馈机制，畅通投诉渠道。

9.2 应建立银发顾问人员考核与退出机制，并对银发顾问服务质量实施评价，评价内容包括但不限于：

a) 履职主动性；

b) 履职及时性；

c) 服务质量；

d) 客户满意度。

9.3 应对评价结果及时进行分析评估，制定整改措施，不断提高银发顾问服务质量。

附 录 A
(资料性)
社区银发顾问文明用语

A.1 文明敬语

您好，很高兴为您服务！
请坐，请问我有什么可以帮您？
您请讲，请不要着急！
请稍等，我会尽量帮助您！
谢谢。对不起，请您稍作休息我非常理解您的心情。
不客气/没关系，感谢您的理解与支持。
这是XXX事项的告知清单，请收好。
对不起，您想要的XXX服务在本街道尚未开展，我这边会记录您这方面的需求。
您慢走，再见。

A.2 文明禁语：

不归我管，问别人去。
不知道，不清楚。
别啰嗦，快点讲我不是说了吗。
我还没上班，等会再说。
我要下班了，你快点。
我刚才已经说过，你怎么还问。
你这人真笨。你的记性真差。
我就是这样的，你能把我怎么样，你去投诉我好了。

附 录 B
(资料性)
服务记录表

社区银发顾问服务记录表见表B. 1。

表B. 1 服务记录表

序号	时间	姓名	性别	身份证号	联系电话	住址	需求	处理结果	老年人签字
服务需求：1、惠老政策解读 2、养老方案设计 3、养老服务资源介绍 4、居家养老技术支持 5、其他（以上均需注明具体服务内容）									

提报人：__××__街道 __×××__（姓名）

附 录 C
(资料性)
活动记录表

银发顾问组织的社区老年人社会融合活动记录表见表C. 1。

表 C. 1 活动记录表

活动主题			
活动时间		活动地点	
主办单位		活动负责人	
参与老年人人数			
主要内容			
活动图片			