



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 35796—2017

---

## 养老机构服务质量基本规范

Basic specification of service quality for senior care organization

2017-12-29 发布

2017-12-29 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
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 服务项目与质量要求 .....	2
6 管理要求 .....	5
7 服务评价与改进 .....	6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会(SAC/TC 315)归口。

本标准起草单位:民政部社会福利和慈善事业促进司、民政部社会救助司、民政部社会福利中心、北京市第一社会福利院、北京市民政局、北京大学护理学院、江苏省苏州市社会福利总院、安徽省质量和标准化研究院、湖北省武汉市江汉区社会福利院、湖北省武汉市标准化研究院。

本标准主要起草人:李邦华、刘勇、常华、雷洋、谢红、彭嘉琳、张陆、熊承刚、孙文平、强鹏、王习宇、曾伟、戴继勇、张文秋。

# 养老机构服务质量基本规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构服务的基本要求、服务项目与质量要求、管理要求、服务评价与改进。  
本标准适用于养老机构的服务质量管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**生活照料服务** **daily living care service**

协助或照顾老年人饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的活动。

### 3.2

**医疗护理服务** **medical nursing service**

为老年人提供疾病预防、保健、康复、照护的活动。

### 3.3

**安宁服务** **hospice service**

为临终老年人及相关第三方提供特别服务支持及心理慰藉的活动,以及应相关第三方要求,协助办理相关后事的活动。

### 3.4

**相关第三方** **relevant third party**

为老年人提供资金担保,监护或委托代理责任的个人或组织,如亲属、村(居)委会、老年人原单位等。

## 4 基本要求

4.1 养老机构应持有养老机构设立许可证。

4.2 提供餐饮服务的养老机构,应持有食品经营许可证。

4.3 养老机构的内设医疗机构,应持有医疗机构执业许可证。

4.4 提供其他应依法许可的服务的养老机构,应持有相应许可证明。