

苏州市地方标准
《虚拟养老运行管理规范》

编
制
说
明

标准编制组

二〇二〇年一月

目录

一、工作概况.....	3
（一）目的意义.....	3
（二）任务来源.....	4
（三）编制过程.....	4
二、标准编制范围和主要内容.....	5
（一）标准范围.....	5
（二）编制原则.....	6
（三）内容介绍.....	6
三、主要内容技术指标确立.....	7
四、与法律法规和强制性国家标准的关系.....	8
五、实施推广建议.....	9

苏州市地方标准

《虚拟养老运行管理规范》

编制说明

一、工作概况

（一）目的意义

2017年2月，《国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》，对养老服务体系明确定位为“以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”，明确了“十三五”时期促进老龄事业发展和养老体系建设的指导思想、基本原则、发展目标和任务。各类养老模式在各地统筹规划、政策引导和“互联网+”的支撑下不断融合创新，逐渐形成以老年人需求为中心、多元立体的养老服务网络。

加之在当前社会经济发展下，传统的养老已经无法适应老人需求，科学化、职业化、信息化的虚拟养老模式逐渐成为市场发展的主流。和传统养老方式相比，“虚拟养老”是一座“没有围墙的养老院”，投资少，服务范围大，老人不必住在养老院中被动接受服务，在家就可以挑选、享受专业化的养老服务。老人从心理上完全能够接受，更具安全感。同时虚拟养老的规模化运作大大降低了运营成本，它必将成为今后老年人养老的一种新的趋

势。

在这种形势下，我们认为有必要填补虚拟养老服务机构运行管理方面的空白。起草单位通过总结十三年运营工作经验，制定更符合虚拟养老运营的标准，帮助养老机构形成信息化、标准化、规范化的运行管理体系，推动虚拟养老行业发展，发挥互联网和实际工作线上线下相融的模式，最终能够实现降低政府养老成本、减轻子女养老负担、提高老人生活质量、促进养老产业发展。

（二）任务来源

2019年6月，苏州市市场监督管理局发布《关于下达2019年度苏州市地方标准项目计划的通知》（苏市监管办函〔2019〕94号）批准了苏州市地方标准《虚拟养老运行管理规范》的立项。本标准由苏州市姑苏区居家乐养老服务中心负责起草编制工作。

（三）编制过程

标准编制工作主要分四个阶段：

第一阶段：成立标准起草工作组

本标准由苏州市姑苏区居家乐养老服务中心承担起草工作。

本标准制定严格按 GB/T1.1《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写规则》要求进行。

2019年6月，成立标准起草工作组，明确项目负责人和分工，制定工作方案。

第二阶段：开展标准调研

2019年7月到2019年9月，居家乐根据自身运营经验，同时收集了国家层面和省市相关政策文件，梳理了国内以及苏州市“线上+线下”相结合的“互联网+”养老服务综合管理的基本情况，在调研的基础上分析标准化需求，并初步确立了标准的框架结构。

第三阶段：起草标准初稿

2019年9月到2019年12月，工作组结合前期收集的相关内容，先后3次进行集中研讨，完善标准框架结构并形成标准初稿。

第四阶段：形成标准征求意见稿

2020年1月，在标准初稿的基础上，起草小组对标准框架和标准要素的科学性、合理性和操作性进行了进一步的讨论与修改。根据专家研讨意见，对相关标准要素进行了完善、修改形成征求意见稿。

二、标准编制范围和主要内容

（一）标准范围

根据苏州市姑苏区居家乐养老服务中心的实践经验，本标准

规定了虚拟养老运行管理的基本要求、机构管理、人员管理、运行管理、服务质量的控制和评价。

本标准适用于虚拟养老运行管理。

附录部分包括监管指标明细表和服务内容的要求，保证了标准内容的完整性。

（二）编制原则

本标准编制遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关要求，遵循 MZ/T 032-2012《养老机构安全管理》、DB32/T 1644-2010《居家养老服务规范》的相关规定，确保标准的先进性、科学性、合理性和可操作性。

（三）内容介绍

1、基本要求

规定了成立虚拟养老机构应具备的条件和要求。

2、管理架构

规定了机构按照职能划分应设置的部门，根据需求建造与之配套的服务体系，打造线上与线下相结合的一体化服务模式。职务划分包括管理部门、财务部门、业务部门、服务部门和研发部门，保障了机构在运营中的人、财、物的管理需求。

3、人员管理

包括了对全体员工的基本要求、服务行为规范要求，对不同岗位的员工技能要求和各岗位人员配备的比例。养老服务面对的服务对象是特殊的群体，所以服务员上岗前都应经过一定课时的岗前培训，同时不同岗位的员工进行有针对性的培训，以达到更好的服务效果。重点突出了运营中的人的要求。

4、运行管理

运行管理指对运营过程的计划、组织、实施和控制，是与产品生产和服务创造密切相关的各项管理工作的总称。本标准通过计划部署、流程设计、服务情况的统计、信息化建设、人事管理、安全管理实现了运行管理中对各环节的管理。其中服务流程也是按照计划、实施、回访的步骤进行，

5、服务质量的控制

包括了服务质量控制的方式和对结果的分析。实现运行管理中对控制的要求，采取 PDCA 的管理模式，不断实施、检查、总结和改进。

6、服务评价

主要写了评价的渠道和规定了第三方满意度调查的对象、内容、频次、和处理措施。

三、主要内容技术指标确立

标准中的多项指标都是通过多年调查研究得出数据，如：人

员配备中服务员与服务对象的比例，居家乐服务中心通过多次调整人员配备，综合服务员能承受的工作时长短、工作效率高低、电话回访评价好坏、客户满意度等高低等，得出最终结果。

四、与法律法规和强制性国家标准的关系

本标准的内容符合《国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》、《中华人民共和国老年人权益保障法》、《市政府办公室关于印发苏州市居家养老服务体系建设的实施意见的通知》、《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》、《关于印发〈智慧健康养老产业发展行动计划（2017-2020年）〉的通知》、《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、《智慧健康养老产业发展行动计划（2017-2020年）》、GB/T 29353-2012《养老机构基本规范》、SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、MZ/T 032-2012《养老机构安全管理》等相关法律和国家标准的规定。

本标准主要是为了更好的执行 DB32/T 1644-2010，不仅对 DB32/T 1644-2010 的要求进行了细化，也有增加新的内容。DB32/T 1644-2010 规定了养老机构的组织架构、基础设施、人员素质、服务要求等内容，侧重于居家养老整体的服务要求，包括对机构的服务要求和对服务人员的要求。标准内容主要是为服务员和服务管理者准备。而本标准虚拟养老一方面是 DB32/T

1644 居家养老的分支，一方面主要为实现 DB32/T 1644 的服务要求准备。DB3205 侧重点在于介绍如何建设虚拟养老机构、如何搞好机构管理、如何提高服务质量，是针对虚拟养老运行管理的规范。

五、实施推广建议

虚拟养老实现了居家专业化养老，线上搭建“互联网+”养老服务综合信息平台，线下形成以居家养老服务为依托的社区集中照料和居家上门服务体系，既线上智慧，线下实体的融合发展。这就需要服务机构具备一定的经济、技术能力，自主研发或者外委单位进行平台的搭建。

本标准依据苏州市地方经济水平，对虚拟养老提出来符合地方经济发展和养老行业特色的要求，适合在苏州大市范围内推广。

标准编制组

2020 年 1 月 15 日