

DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T XXXX—2025

养老服务从业人员基本要求

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 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 通用要求	1
4.1 从业要求	1
4.2 仪容仪表	1
4.3 服务礼仪	1
5 管理人员	2
5.1 职能人员	2
5.2 专业管理人员	2
6 专业技术人员	3
6.1 养老护理员	3
6.2 社会工作者	3
6.3 康复治疗师	3
6.4 老年人能力评估师	4
6.5 公共营养师	4
附录 A（资料性） 员工培训记录表	5
参考文献	6

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。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：平顶山市民政局。

本文件主要起草人：

养老服务从业人员基本要求

1 范围

本文件规定了养老服务从业人员的通用要求、管理人员、专业技术人员等要求。
本文件适用于平顶山市域内养老机构对养老服务从业人员的管理。

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 190 养老机构服务礼仪规范

DB41/T 2671 养老护理员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会工作者

遵循助人自助的价值理念，运用个案、小组、社区、行政等专业方法，以帮助机构和他人发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题，促进社会公正为职业的专业工作者。

4 通用要求

4.1 从业要求

4.1.1 遵纪守法，遵守职业道德，具备基本从业所需的相关专业知识，并符合 DB41/T 2671 的相关要求。

4.1.2 应提供本人身份证明。

4.1.3 身体健康，持有效健康证上岗，至少每三年进行一次体检。

4.2 仪容仪表

4.2.1 应符合 MZ/T 190 的相关要求，统一着装，统一标识，不佩戴首饰。

4.2.2 仪容仪表端庄、大方、整洁，指甲修剪整齐。

4.2.3 服务期间应穿软底带后跟平底鞋，不应穿拖鞋、雨鞋、高跟鞋。

4.2.4 男士鬓发不盖过耳部，前不及眉，后不触领，剃净胡须；女士发型得体，刘海不宜过眉，不着浓妆，不涂指甲油，不使用香味浓烈的化妆品和香水。

4.2.5 服务前不食用刺激性异味的食物。

4.3 服务礼仪

- 4.3.1 微笑面对老年人，使用尊称。
- 4.3.2 工作沟通时，使用普通话或当地方言。
- 4.3.3 应使用礼貌用语，不急不躁，不大声喧哗，不埋怨牢骚，不粗暴无礼。
- 4.3.4 上门服务前，应提前电话沟通。主动报备来电人员所属单位及来电意图。确认服务内容及上门时间后，准时上门服务。入户前带鞋套。
- 4.3.5 机构内接待老年人及家属时，应主动热情、面带微笑，有针对性地介绍服务内容，耐心倾听并及时回应；面对较多来访者时，应有序合理安排接待事宜；乘坐电梯时，应按动电梯控制键，一手挡住电梯门，请来访人员和老年人先进入电梯。

5 管理人员

5.1 职能人员

5.1.1 职责

养老服务机构的日常运营与管理、服务人员和行政人员的聘用、各项运营规章制度的制定和实施、突发事件的处置与安全生产管理。

5.1.2 执业要求

- 5.1.2.1 满足第4章通用要求。
- 5.1.2.2 大专及以上学历或两年及以上养老服务相关领域的从业经验。
- 5.1.2.3 掌握并严格执行相关的法律法规及政策规定。
- 5.1.2.4 熟悉并掌握与养老服务有关的安全、护理、卫生知识，每年应至少参加一次管理培训。
- 5.1.2.5 具备组织能力，应保障机构依法依规正常运转，并制定各级员工考核要求。
- 5.1.2.6 具备协调能力，可积极协调解决老年人及家属的需求。
- 5.1.2.7 具备培训能力，可有效组织开展本机构专业技术人员在岗培训。
- 5.1.2.8 具备协调能力，可有效协调解决职责范围内的供需矛盾，保证服务质量。

5.2 专业管理人员

5.2.1 电梯管理员

5.2.1.1 职责

负责电梯的正常运行和维修保养工作；负责电梯附属设备的维修保养和故障检修工作；负责电梯轿厢、井道及井道底、电梯整流、电抗器、控制柜的清洁工作。

5.2.1.2 执业要求

- 5.2.1.2.1 满足本文件中第4章的要求。
- 5.2.1.2.2 无妨碍电梯作业的疾病和生理缺陷。
- 5.2.1.2.3 经过行业主管部门认定的考试机构考试合格，取得特种设备安全管理人员和作业人员证。
- 5.2.1.2.4 具备专业技术教育或培训背景，取得符合执业要求的资质证书。

5.2.2 安全生产管理人员

5.2.2.1 职责

安全生产、职业卫生、消防、环保工作、食品安全多个方面，公共卫生管理人员负责食品安全和传染病预防等

5.2.2.2 执业要求

5.2.2.2.1 满足本文件中第4章的要求。

5.2.2.2.2 持有相关行业资质证书。

6 专业技术人员

6.1 养老护理员

6.1.1 职责

根据执业证书级别，划定不同的职责范围：

- a) 五级/初级工：生活照护、基础照护、康复服务；
- b) 四级/中级工：生活照护、基础照护、康复服务、心理支持；
- c) 三级/高级工：基础照护、康复服务、心理支持、培训指导；
- d) 二级/技师：康复服务、照护评估、质量管理、培训指导；
- e) 一级/高级技师：照护评估、质量管理、培训指导。

6.1.2 执业要求

6.1.2.1 满足本文件中第4章的要求。

6.1.2.2 满足以下条件之一：

- a) 取得养老护理员职业技能等级证书；
- b) 持有国家认可的高等学校、中等职业技术学校相关专业的毕业证书(等同于五级/初级工)；
- c) 经过符合国家护理员培训大纲的培训，并取得培训合格证书(等同于五级/初级工)。

6.1.2.3 每季度参加本机构组织的在岗培训，填写《员工培训记录表》（见附录A），由管理人员进行监督并签发培训证明。

6.2 社会工作者

6.2.1 职责

遵循助人自助的价值理念，运用个案、小组、社区、行政等专业方法，以帮助机构和他人发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题。

6.2.2 执业要求

6.2.2.1 满足本文件中第4章的要求。

6.2.2.2 持有国家统一颁发的社会工作者证。

6.2.2.3 除具备社会工作专业知识外，还应熟悉与社会工作业务相关的法律、法规、政策知识。

6.2.2.4 熟练运用社会工作方法，协助服务对象解决问题。

6.2.2.5 每季度参加本机构组织的在岗培训，填写《员工培训记录表》（见附录A），由管理人员进行监督并签发培训证明。

6.3 康复治疗师

6.3.1 职责

主要职责是在综合的康复治疗中，为患者进行物理治疗和作业治疗，促进其康复。使用身体运动和各种物理因子（电、光、热、冷、水、磁、力等）作为治疗手段，进行神经肌肉和骨关节运动功能的评估与治疗训练以及减轻疼痛；用日常生活活动训练、手工艺治疗、认知训练等作业治疗手段对患者进行细致功能、认知功能、家居及社会生活能力等的评估和治疗训练，促进身心康复，重返社会，改善生活质量。

6.3.2 执业要求

6.3.2.1 满足本文件中第4章的要求。

6.3.2.2 康复治疗技术专业大专及以上学历，并取得卫生部和人力资源部颁发的卫生专业技术“康复治疗士”“康复治疗师”资格证书。

6.3.2.3 每季度参加本机构组织的在岗培训，填写《员工培训记录表》（见附录A），由管理人员进行监督并签发培训证明。

6.4 老年人能力评估师

6.4.1 职责

采集、记录老年人的基本信息和健康状况；测量与评估老年人日常生活活动能力、认知能力和精神状态、感知觉与沟通能力、社会参与能力；依据测量与评估结果，确定老年人能力等级；出具老年人能力综合评估报告；为老年人能力恢复提出建议。

6.4.2 执业要求

6.4.2.1 满足本文件中第4章的要求。

6.4.2.2 取得符合执业地要求的执业证书。

6.4.2.3 每季度参加本机构组织的在岗培训，填写《员工培训记录表》（见附录A），由管理人员进行监督并签发培训证明。

6.5 公共营养师

6.5.1 职责

膳食营养调查和评价；人体营养状况测定和评价；膳食指导和评估；食品营养评价；营养管理和干预。

6.5.2 执业要求

6.5.2.1 满足本文件中第4章的要求。

6.5.2.2 取得国家认可的职业证书。

6.5.2.3 每季度参加本机构组织的在岗培训，填写《员工培训记录表》（见附录A），管理人员进行监督并签发培训证明。

附 录 A
(资料性)
员工培训记录表

员工培训记录表见表A.1。

表A.1 员工培训记录表

填写日期： 年 月 日

姓名		部门		岗位	
培训科目			培训地点		
培训负责人			培训讲师		
培训目的					
培训报告（由受训员工填写）					
培训考核结果（由培训负责人填写）					
培训证书编号					
发证单位					
是否发生培训费用	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 培训费用实际发生额： 人民币元				
是否签订培训协议	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 服务期限： 年 月 日至 年 月 日				
注：以上各项若有空缺请划斜杠“\”加以标识。					

参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
 - [2] 《关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施》（民发〔2024〕52号）
 - [3] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划》
 - [4] MZ/T 187—2021 养老机构岗位设置及人员配备规范
 - [5] DB15/T 3019—2023 居家社区养老服务人员基本要求
 - [6] DB61/T 1282—2019 养老服务人员管理规范
 - [7] DB61/T 1246—2019 养老服务人员培训指南
-