

平顶山市地方标准

《养老机构服务纠纷处理指南》编制说明

一、工作简介

（一）任务来源

随着平顶山市养老服务行业的快速发展，养老机构的数量不断增加，入住老人持续增多，服务纠纷也随之呈现出多样化和复杂化的趋势。在此背景下，为了规范养老机构服务纠纷处理流程，保障各方合法权益，促进养老服务行业的有序发展。平顶山市民政局特申请制定平顶山市地方标准《养老机构服务纠纷处理指南》。根据平顶山市市场监督管理局下发的《平顶山市市场监督管理局关于下达 2025 年平顶山市养老服务地方标准制修订计划的通知》（平市监办〔2025〕19 号），本标准予以立项，项目编号为 20250310014。

（二）起草单位

平顶山市民政局。

二、制定标准的必要性、可行性及意义

（一）必要性

随着平顶山市老龄化进程加速，养老机构数量不断增加，入住老人日益增多。在服务过程中，由于服务质量、合同履行、费用争议等多种因素，纠纷时有发生。老年人通常处于相对弱势地位，若缺乏规范的纠纷处理机制，其合法权益难以得到有效保障。通过制定《养老机构服务纠纷处理指南》地方标准，明确纠纷处理的流程、方法和责任，能为老年人提供清晰的维权路径，确保他们在养老机构中受到公

平对待，维护其尊严和合法权益。《养老机构服务纠纷处理指南》能为养老机构提供标准化的操作流程和专业指导，帮助机构提升纠纷处理能力，规范内部管理，降低运营风险，促进养老机构健康、可持续发展，推动养老服务市场的良性发展，构建和谐稳定的社会养老环境。

（二）可行性

平顶山市的养老机构在长期运营过程中，已经处理过各类服务纠纷，积累了一定的实践经验，使标准更具针对性和实用性。同时，相关部门在调解养老服务纠纷过程中也形成了一些有效的工作方法和机制，可作为标准制定的重要参考。平顶山市拥有一批从事养老服务管理领域的专业人才，熟悉养老服务行业特点和法律法规，能够为标准的制定提供专业知识和技术支持。此外，还可以邀请行业专家参与标准制定过程，开展研讨和论证，确保标准的科学性和合理性。

（三）意义

通过编制《养老机构服务纠纷处理指南》地方标准，为养老机构提供标准化的纠纷处理流程，提升服务质量与管理水平，增强机构应对各类纠纷的能力，降低运营风险。同时，有力保障老年人合法权益，当纠纷发生时，让老人清晰知晓维权途径，维护其尊严与权益。另一方面，有助于减少社会矛盾，提升公众对养老机构的信任度，促进养老服务行业健康有序发展，推动平顶山市养老服务标准化进程，为构建和谐老龄化社会奠定坚实基础。

三、编制过程介绍

（一）预研阶段（2024年10月—2024年12月）

2024年10月，平顶山市民政局结合工作实际，调研分析本市当前养老机构服务纠纷处理现状，学习本省及外省养老机构服务纠纷处理的先进经验，提出了具体的建议和方向，确立了《养老机构服务纠纷处理指南》的立项意向。

2024年12月，标准起草组着手开始搜集、查阅相关国家政策、科研文献、资料及标准查新工作，论证标准立项的可行性，并形成标准框架。

（二）申报阶段（2025年1月—2025年2月）

2025年1月—2025年2月，《养老机构服务纠纷处理指南》标准草案编制完成后，起草组将申报材料装订后向平顶山市市场监督管理局提交。

（三）立项阶段（2025年3月）

2025年3月，河南省平顶山市市场监督管理局下发了《平顶山市市场监督管理局关于下达2025年平顶山市养老服务地方标准制修订计划的通知》，《养老机构服务纠纷处理指南》地方标准予以立项，项目编号为20250310014。计划完成时间为2025年6月。

（四）起草阶段（2025年3月—2025年4月）

标准制修订计划下达后，标准起草组进一步完善标准草案，多次召开标准研讨会，逐章逐条讨论标准文本，并且从不同角度提出了具备科学性、实用性和可操作性的修改意见。并在前期调研的基础上，共同研究形成标准征求意见稿，并形成标准编制说明。在官方平台等多种媒介以及定向发布标准征求意见稿的通知，开启征求意见。

四、制订标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

本文件按照 GB/T 1.1—2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、地方标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

1.适用性原则

本文件中规定的内容应当立足当前养老机构服务纠纷处理现状，所规定的内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，为全市的养老机构服务纠纷处理提供规范性指导。

2.先进性原则

标准起草工作组长期以养老机构服务纠纷处理的需求为基础，在总结养老机构服务纠纷处理工作取得的经验和存在问题的基础上，进行充分的研究、调研和论证，确定标准的主要内容。

3.统一性原则

本文件制定与现行的法律法规和国家标准相一致。符合国家、河南省以及平顶山市出台的法律法规、政策文件有关要求。

4.规范性原则

多次召开标准编写研讨会，起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式、结构和内容的编制符合 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。

（二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》；
2. 《关于印发“十四五”健康老龄化规划的通知》（国卫老龄发〔2022〕4号）；
3. 《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》；
4. 《民政部 中央政法委 最高人民法院 最高人民检察院 公安部 司法部关于规范养老机构服务行为 做好服务纠纷处理工作的意见》（民发〔2020〕89号）；
5. 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。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

（一）范围

本文件提供了养老机构服务纠纷处理的基本要求、纠纷类型、纠纷处理、记录与总结等方面的指导。

本文件适用于指导平顶山市域内养老机构的服务纠纷处理。

（二）规范性引用文件

本文件的规范性引用文件为：

GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB/T 42195 老年人能力评估规范

MZ 008 老年人社会福利机构基本规范

（三）术语和定义

本章给出了“相关第三方”“服务纠纷”的定义。

（四）基本要求

本章规定了合规服务、风险告知、安全防护方面的内容。

（五）纠纷类型

本章给出了合同类纠纷、人身类服务纠纷、财产类纠纷、信息隐私类纠纷、突发事件类纠纷、其他类纠纷方面内容。

（六）纠纷处理

本章给出介入、调查、制定方案、处理方面的内容。

（七）记录与总结

本章分别阐述了记录归档、纠纷总结的内容。

六、标准中如有涉及专利，应有明确的知识产权说明

本文件不涉及专利。

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本文件没有采用国际标准或国外先进标准。

八、重大意见分歧的处理经过和依据

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

九、贯彻标准的措施建议

（一）大力推广宣传贯彻

1.官网发布

标准发布后，平顶山市民政局对标准实施令的发布进行通知，并

通过各渠道下发至相关学习者，保证各类养老机构、组织均已接收。

2.实地宣传

选取组织养老机构进行为期一天的宣传，并对当前管理现状进行对标检查，在检查中培训，从而在培训的过程中提高养老机构或组织的标准化意识。

3.图解展示

制作标准内容的图解版，将图解版以纸质或电子的形式发送至各个相关单位、相关企业。以图解版的形式进行上墙宣传、宣传册宣传，并通过图解版促进学习。

4.线上宣贯

以图解版为主要展示内容，通过平顶山市民政局官方公众号等方式对标准内容以简单、鲜明的形式进行展示，起到宣贯作用。

5.文字宣传

以标准文本为主要展示内容，通过官方媒体对标准内容进行宣传。

（二）积极开展检查改进

建立监督检查改进制度。养老机构在标准实施过程中，对发现的问题或者相关建议进行及时反馈，以便改进和完善。

标准起草工作组

2025年4月