

DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T XXXX—2025

养老机构服务纠纷处理指南

(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 基本要求	1
4.1 合规服务	1
4.2 风险告知	1
4.3 安全防护	2
5 纠纷类型	2
5.1 合同类纠纷	2
5.2 人身类服务纠纷	2
5.3 财产类服务纠纷	2
5.4 信息隐私类纠纷	2
5.5 突发事件类纠纷	2
5.6 其他类纠纷	2
6 纠纷处理	2
6.1 介入	2
6.2 调查	2
6.3 制定方案	3
6.4 处理	3
7 记录与总结	3
7.1 服务记录	3
7.2 纠纷总结	3
附录 A（资料性） 服务纠纷处理流程图	4
参考文献	5

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：

养老机构服务纠纷处理指南

1 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。

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。

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

3 术语和定义

GB/T 35796、MZ 008界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

相关第三方

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。

[来源：GB/T 35796—2017，3.4]

3.2

服务纠纷

老年人或服务购买人在接受养老机构提供的养老服务过程中因服务质量、服务安全、人身伤害、财产损失等产生的纠纷。

4 基本要求

4.1 合规服务

养老机构应合法合规开展活动，加强服务风险、环境风险评估，全面履行服务合同，建立健全服务和安全管理、服务风险应急处置等制度，加强从业人员安全教育，最大限度预防服务纠纷发生。

4.2 风险告知

4.2.1 老年人入住养老机构前，养老机构应依据 GB/T 42195 的相关要求对老年人进行能力评估，并要求老年人或其代理人充分告知老年人身体健康状况和患病情况。

4.2.2 养老机构应根据评估结果，向老年人或者其代理人提供风险告知书，明确告知服务中可能存在的意外风险和相应处置措施，并与老年人或其代理人签订服务合同，但不应借助格式条款不合理地免除

或者减轻自身责任。

4.3 安全防护

4.3.1 养老机构提供服务涉及老年人身心状况的，应提供与老年人能力评估结果相适应的养老服务方案。

4.3.2 养老机构应当在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共区域安装视频监控，并妥善保管视频监控记录。

4.3.3 养老机构应每年至少开展 1 次服务纠纷风险和隐患排查，全面梳理服务过程中可能存在的服务纠纷风险和隐患，及时整改并做好记录。

4.3.4 养老机构应每年至少组织 1 次从业人员服务安全培训，培训内容包括但不限于：有关服务安全法律法规、国家及地方标准、服务纠纷处理流程等，并做好记录。

5 纠纷类型

5.1 合同类纠纷

因老年人享受的服务项目与养老机构签订服务合同中服务项目不符导致的服务纠纷，老年人托养期间因不能正常履约而拖欠相关费用引发的纠纷等。

5.2 人身类服务纠纷

因养老机构服务管理、老年人自身因素而引发的意外伤害、死亡等纠纷。

5.3 财产类服务纠纷

因养老机构造成老年人或相关第三方的财产损失，老年人或相关第三方造成养老机构的财产损失，协议履行等因素产生的纠纷。

5.4 信息隐私类纠纷

因老年人个人信息和隐私泄露等引发的纠纷。

5.5 突发事件类纠纷

因火灾、停水停电、触电、食物中毒、危险品、公共卫生事件等突发事件产生的老年人受伤或者死亡纠纷。

5.6 其他类纠纷

引起纠纷的其他事项。

6 纠纷处理

6.1 介入

出现服务纠纷时，根据应急预案采取措施将伤害或财产损失降至最低。

6.2 调查

6.2.1 纠纷调查

根据纠纷的类型、原因，收集服务合同、护理记录、授权委托书、免责声明、监控视频等原始资料并进行封存，同时记录老年人及相关第三方的诉求，准备纠纷处理的相关材料。

6.2.2 责任判断

根据收集整理的资料，对养老机构的责任在内部进行判断。

6.3 制定方案

结合调查的情况和老年人及相关第三方的诉求，拟定处理方案，控制事态的升级，降低纠纷对老年人及养老机构造成的损失。

6.4 处理

6.4.1 协商

对责任明确、当事人无重大分歧或异议的纠纷，根据处理方案，引导老年人或相关第三方协商解决，双方认可后签署协商协议。

6.4.2 调解

根据纠纷的发展情况调整处理方案，协商不成时可以向人民调解委员会等机构申请调解，双方签署达成的调解协议。

6.4.3 司法裁判

对协商、调解不成的服务纠纷，应通过司法途径解决。

6.4.4 执行

双方按照协商、调解、司法裁判的结果执行。

7 记录与总结

7.1 服务记录

对服务纠纷处理的过程和结果原始资料及纠纷处理过程中产生的资料进行整理归档，妥善保管。

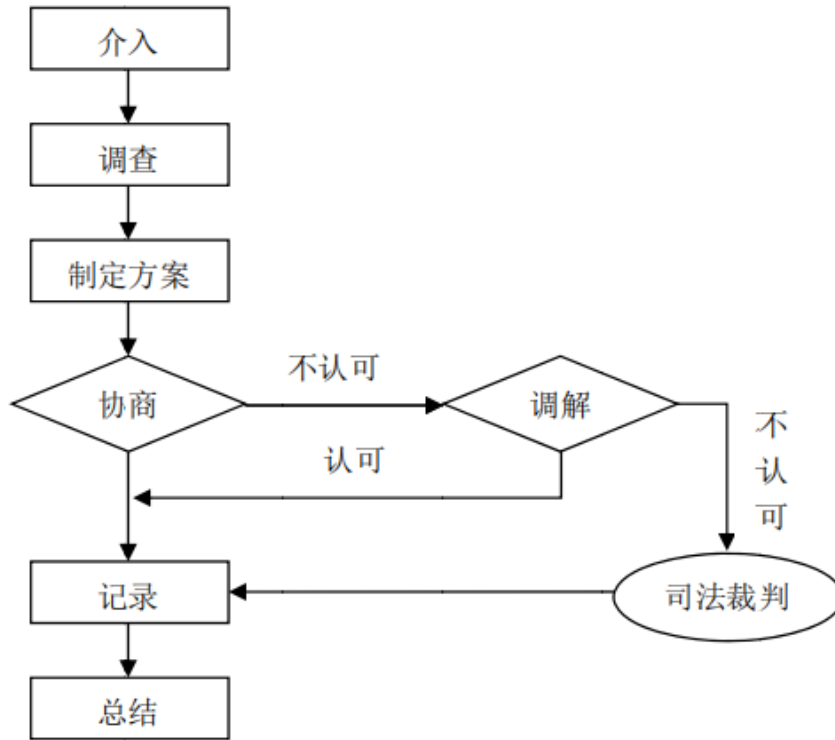
7.2 纠纷总结

7.2.1 在纠纷处理结束后，对处理过程和结果进行评估分析。

7.2.2 养老机构应对纠纷事件的相关经验和教训予以总结，防止类似事件再次发生。

附录 A
(资料性)
服务纠纷处理流程图

服务纠纷处理流程图见图A.1。



图A.1 服务纠纷处理流程图

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] 《养老机构管理办法》（民政部令第66号）
 - [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 29353—2012 养老机构基本规范
 - [6] GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
 - [7] MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
 - [8] MZ/T 187—2021 养老机构岗位设置及人员配备规范
 - [9] MZ/T 188—2021 养老机构接待服务基本规范
 - [10] MZ/T 190—2021 养老机构服务礼仪规范
 - [11] DB41/T 1298—2016 社区居家养老服务规范
-