

ICS 03.080.99
CCS C 07

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 241—2025

养老机构服务信息公开指南

Guidelines for service information disclosure of senior care organization

2025-12-08 发布

2025-12-08 实施

中华人民共和国民政部 发布

目 次

前言	11
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
4.1 真实性	1
4.2 全面性	1
4.3 规范性	1
4.4 易懂性	1
5 服务信息公开的内容	1
5.1 服务机构基本信息	1
5.2 服务内容信息	2
5.3 服务管理信息	2
6 服务信息公开的方式	2
7 服务信息公开的流程	2
7.1 服务信息评价	2
7.2 服务信息处理	3
7.3 服务信息发布	3
8 服务信息公开的评价与改进	3
附录 A (资料性) 养老机构服务项目参考范本	4
附录 B (资料性) 养老机构服务诚信承诺书参考范本	6
附录 C (资料性) 养老机构服务信息公开内容清单	7
参考文献	8

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这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：民政部社会福利中心、北京慧佳养老服务有限公司、中国标准化研究院、北京民生智库科技信息咨询有限公司、国投健康产业投资有限公司。

本文件主要起草人：尹静、任娜、曹苏娟、唐潇鹤、侯非、杜卉、何沛涵、唐艳红、王焱秀、秦毓梅、谭疆宜。

养老机构服务信息公开指南

1 范围

本文件确立了养老机构服务信息公开的总体原则，提供了养老机构服务信息公开的内容、方式、流程和评价与改进的建议。

本文件适用于各类养老机构的服务信息公开。

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 34417 服务信息公开规范
- GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范
- GB/T 37276 养老机构等级划分与评定

3 术语和定义

GB/T 34417—2017界定的术语和定义适用于本文件。

4 总体原则

4.1 真实性

公开信息内容真实、可靠、可信，与客观实际情况相一致，无夸大、虚假的描述。

4.2 全面性

完整全面地公开信息，包括风险警示等安全提醒，不避重就轻。

4.3 规范性

公开信息的内容基于已有的客观数据、规范性文件或其他已被普遍接受的协议或惯例，公开信息的形式规范，条款清晰，不包含含糊不清、晦涩难懂或可能引起歧义的描述。规范使用图形符号和标志，并保持其清晰完整。

4.4 易懂性

使用简明易懂的语言，减少技术术语；在公开形式、编排格式、前后顺序等方面保持一致，便于识别和理解。

5 服务信息公开的内容

5.1 服务机构基本信息

5.1.1 法人登记信息：

- a) 具备独立法人资格的养老机构公开法人登记证书；
- b) 不具备独立法人资格的养老机构公开所属机构或连锁机构法人登记证书。

5.1.2 备案信息，包括但不限于：

- a) 名称、地址、法定代表人或者主要负责人等基本信息；

- b) 服务范围;
- c) 服务场所权属类型：自有产权/租赁/其他;
- d) 床位数量;
- e) 服务设施面积;
- f) 联系人和联系方式。

5.1.3 其他信息，包括但不限于：

- a) 养老机构等级或星级评定结果;
- b) 养老机构取得的《消防验收意见书》、备案凭证或审验证明等消防合格信息;
- c) 提供餐饮服务的养老机构具备的食品经营许可证;
- d) 独立设置或者内设医疗机构的养老机构具备的医疗机构执业许可证或备案证明;
- e) 特种设备使用登记证明。

5.2 服务内容信息

5.2.1 老年人居室的房间类型和相应数量信息。

5.2.2 已使用床位数量信息。

5.2.3 根据 GB/T 35796、GB/T 37276 规定提供的服务项目信息，参见附录 A。

5.2.4 收费及缴费信息，包括但不限于：

- a) 收费项目和内容;
- b) 收费标准;
- c) 缴费渠道：线上/线下;
- d) 养老机构服务费用调整信息。

5.2.5 从业人员信息，包括但不限于：

- a) 从业人员数量;
- b) 餐饮人员健康合格证明;
- c) 持有相应职业等级或资格证书的从业人员数量，包括养老护理员、医生、护士、社会工作者、厨师及其他餐饮服务人员、消防安全管理人员、食品安全管理人员、特种设备管理人员等，宜在公布栏公开养老护理员、消防安全管理人员等人员的姓名、照片、职务、职称等。

5.2.6 根据捐赠者意愿，公开相关捐赠信息，包括接收捐赠资金、物资的分配和使用情况等。

5.3 服务管理信息

5.3.1 养老机构组织架构信息。

5.3.2 意见反馈途径，包括但不限于：

- a) 投诉电话、联系地址、责任部门;
- b) 邮箱;
- c) 意见箱及开启时间。

5.3.3 满意度调查信息，包括满意度调查结果等。

5.3.4 诚信信息，包括养老机构服务诚信承诺书等，参见附录 B。

6 服务信息公开的方式

6.1 通过机构网站、机构微信公众号、宣传片等方式进行线上公开。

6.2 通过印刷纸制品、电子屏、公开栏等方式进行线下公开。

6.3 在公开栏或机构网站公开时，宜在页面显著位置公开 5.1、5.2、5.3 给出的有关信息。

7 服务信息公开的流程

7.1 服务信息评价

养老机构宜在公开发布服务信息前做好信息的评价，包括但不限于：

- a) 真实性、全面性、规范性和易懂性；

b) 与所在辖区民政部门管理信息系统填报的信息保持一致。

7.2 服务信息处理

7.2.1 养老机构宜分类处理相关服务信息，对服务信息的管理提供支持。

7.2.2 养老机构在服务信息公开前宜履行内部批准程序，经主要负责人审批同意后对外公开，并做好审核记录存档备查。

7.2.3 养老机构服务信息公开宜定期、动态更新。

7.3 服务信息发布

养老机构宜明确告知老年人及家属获得服务信息的渠道。

8 服务信息公开的评价与改进

8.1 养老机构宜建立服务信息公开评价机制，可针对附录C提供的公开事项与内容，定期收集来自内外部的评价信息，开展评价。

8.2 养老机构宜分析评价结果，制定整改措施，实施持续改进，不断提高服务信息公开水平。

附录 A
(资料性)
养老机构服务项目参考范本

表A.1提供了养老机构服务项目参考范本的内容。

表A.1 养老机构服务项目参考范本

序号	服务名称	服务内容	服务地点	服务人员	服务对象
1	出入院服务	提供入院评估、出入院手续办理及告知等服务	接待室、评估室等	入院评估有2名接受过专业培训的评估人员同时在场,至少一人具有医护专业背景	全体老年人
2	生活照料服务	提供包括但不限于个人清洁、饮食照料、起居照料、排泄照料、体位转换及位置转移服务	老年人居室(含照料单元)、卫生间、洗浴空间	养老护理员	全体老年人
3	膳食服务	提供适合老年人的营养膳食,根据需求提供集体用餐和个人用餐等服务	厨房、就餐空间	厨师、食品安全管理员、营养师	全体老年人
4	清洁卫生服务	提供公共区域和老年人居室内清洁服务	公共区域、老年人居室	保洁人员或养老护理员或专业的保洁公司	全体老年人
5	洗涤服务	提供包括但不限于老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务	公共洗衣空间、污洗空间	保洁人员或养老护理员或专业的洗涤服务公司	全体老年人
6	医疗护理服务	提供预防保健、健康管理、护理、药物管理、协助医疗、老年人常见病多发病诊疗、院内感染控制等服务	医疗卫生用房(医务室、护理站等)	医师、护士	全体老年人
7	文化娱乐服务	组织开展文化活动、体育活动、休闲娱乐活动、传统节日和纪念日庆祝活动、老年人生日庆祝等活动	室内活动场所(阅览室、健身室/区、棋牌室、多功能厅等)室外活动空间	社会工作者、活动组织者、志愿者	全体老年人
8	心理/精神支持服务	提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预等服务	社会工作室/心理咨询空间	社会工作者、养老护理员(取得四级及以上等级证书)、护士、医师、心理治疗师,必要时精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构	有心理支持需求的老年人及其家属
9	安宁服务	提供临终关怀、哀伤辅导、后事指导等服务	临终关怀室、安宁服务区	社会工作者、养老护理员(取得四级及以上等级证书)、护士、医师、心理治疗师,必要时请专科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构	疾病终末期,提出安宁服务需求的老年人及其家属
10	委托服务	提供包括但不限于代管物品、代领物品、代缴、代购、代办、陪同出行、协助交通服务	公共区域、老年人居室等	机构指定专人或由养老护理员提供服务	有委托需求的老年人

表A.1 养老机构服务项目参考范本（续）

序号	服务名称	服务内容	服务地点	服务人员	服务对象
11	康复服务	提供肢体康复、康复护理、辅助器具适配和使用训练服务，根据需求开展非药物干预措施，提供康复咨询服务	康复空间	专职或兼职康复医师、医师	有康复需求的老年人
12	教育服务	开展老年教育活动	教育服务场地	相关专业人员、志愿者	全体老年人
13	居家上门服务	直接上门提供服务或对社区老年人开放，为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，为社区和家庭提供适老化改造咨询服务、承接社区老年人社会工作项目等	社区或老年人家庭	经过培训合格的服务人员	社区养老服务组织、有居家上门需求的社区老年人及其家属

附录 B
(资料性)
养老机构服务诚信承诺书参考范本

为促进养老服务行业规范、健康、可持续发展，确保入住老年人享受安全、舒适、有尊严的养老服务，我机构郑重承诺如下：

1. 依法合规：我们将拥护中国共产党的领导，严格遵守国家、地方相关法律法规及养老行业安全、服务质量、预付费等各项标准和规定，确保养老机构依法合规经营。
2. 保障权益：我们将尊重并保障每一位入住老年人的合法权益，诚信守约，严禁欺老虐老，确保老年人在入住期间得到妥善照顾。
3. 优质服务：我们将不断提高服务质量，为老年人提供优质、专业的服务。建立科学的管理体系和操作流程，确保养老机构内各项工作有序进行。我们将定期对院内员工进行培训，提高服务水平和职业素养，让老年人感受到家的温暖和关怀。
4. 公开透明：我们将全面公开服务项目、收费标准、管理制度等信息，不作虚假宣传和承诺，确保老年人及家属的知情权和监督权。
5. 履行责任：我们将认真履行依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等主体责任，不断提高养老服务、安全管理、风险防控、纠纷解决的能力和水平。

我们将严格遵守本承诺，接受社会各界及行业的监督和检查，如有违反上述承诺的行为，我们愿意承担相应的责任并接受处罚。

承诺单位：XXXXXXX (单位公章)

法定代表人：XXXX (签字)

附录 C
(资料性)
养老机构服务信息公开内容清单

表C.1提供了养老机构服务信息公开内容清单的内容。

表C.1 养老机构服务信息公开内容清单

公开事项	公开内容	公开内容说明
法人登记信息	法人登记信息	a) 具备独立法人资格的养老机构公开法人登记证书 b) 不具备独立法人资格的养老机构公开所属机构或连锁机构法人登记证书
备案信息	基本信息	名称、住所、法定代表人或主要负责人等信息
	服务范围	—
	服务场所权属	自有产权/租赁/其他
	床位数量	—
	服务设施面积	—
	联系人和联系方式	—
其他信息	养老机构等级或星级评定结果	—
	消防合格信息	《消防验收意见书》、备案凭证或审验证明等
	食品经营许可证	直接提供餐饮服务的养老机构
	医疗机构执业许可证或备案证明	仅限于独立设置或者内设医疗机构的养老机构
	特种设备使用登记证明	—
老年人居室信息	房间类型和相应数量	—
床位信息	已使用床位数量信息	宜每月动态更新
服务项目信息	根据GB/T 35796、GB/T 37276规定提供的服务项目	与机构等级对应
收费标准和支付方式	收费项目和内容	—
	收费标准	—
	缴费渠道	线上/线下
	服务费用调整信息	—
从业人员信息	从业人员数量	—
	餐饮人员健康合格证明	—
	持有相应职业等级或资格证书的从业人员数量	包括养老护理员、医生、护士、社会工作者、厨师及其他餐饮服务人员、消防安全管理人员、食品安全管理人员、特种设备管理人员等，宜在公布栏公开养老护理员、消防安全管理人员等人员的姓名、照片、职务、职称等
接受捐赠信息	接收捐赠资金、物资的分配和使用情况	根据捐赠者意愿
组织架构信息	养老机构组织架构信息	—
意见反馈途径	投诉电话、联系地址、责任部门	—
	邮箱	—
	意见箱及开启时间	—
满意度调查信息	满意度调查结果	—
诚信信息	养老机构服务诚信承诺书	—

参 考 文 献

- [1] 民政部办公厅关于印发《养老服务质量和信息公开标准指引》的通知（民办函〔2019〕137号）
 - [2] 《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南（2023版）
-