

# DB36

## 江西省地方标准

DB36/T 1954—2024

### 养老机构服务纠纷处理规范

Specification of service dispute for senior care organization

2024 - 05 - 23 发布

2024 - 11 - 01 实施

江西省市场监督管理局 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 基本原则 .....                      | 2  |
| 5 基本要求 .....                      | 2  |
| 6 纠纷类型及应急处置 .....                 | 2  |
| 7 纠纷处理 .....                      | 3  |
| 附 录 A （资料性附录） 养老机构服务纠纷处理记录表 ..... | 6  |
| 参 考 文 献 .....                     | 7  |

## 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。

本文件由江西省民政厅提出。

本文件由江西省民政标准化技术委员会养老服务分技术委员会（JX/TC040/SC01）归口。

本文件起草单位：江西省长天康养实业投资集团有限公司、江西省养老服务中心。

本文件主要起草人：董娟、符小平、毛伊秋、李华启、林锐、胡炜、胡啸宇

# 养老机构服务纠纷处理规范

## 1 范围

本文件规定了养老机构服务纠纷及预防处理的术语和定义、基本原则、基本要求、纠纷类型及应急处置、纠纷处理。

本文件适用于江西省行政区域内养老机构服务纠纷的处理。

## 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 008-2001 老年人社会福利机构基本规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**老年人** the elderly

60 周岁及以上人口。

[来源：MZ 008-2001，2.1]

### 3.2

**相关第三方** relevant third party

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]

### 3.3

**服务纠纷** service dispute

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 基本原则

### 4.1 以人为本

以老年人为中心，加强人文关怀，恪守职业道德，充分尊重其身心特点及隐私，做好老年人人身、财产等方面的安全保障。

### 4.2 依法应对

依法维护老年人和养老机构双方的合法权益，保障养老机构正常服务秩序。

### 4.3 快速反应

制定服务纠纷处理预案，对于发生的纠纷快速反应，积极与相关方协调配合，及时处理。

## 5 基本要求

### 5.1 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。

### 5.2 风险告知

老年人入住养老机构前，养老机构应依据GB/T 42195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。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，但不得借助格式条款不合理地免除或者减轻自身责任。

### 5.3 安全防护

5.3.1 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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。

5.3.4 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。

## 6 纠纷类型及应急处置

### 6.1 纠纷类型

#### 6.1.1 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。

### 6.1.2 人身安全类纠纷

因老年人自身生理机能退化、机构环境、院内矛盾、护理服务操作不当等因素产生的老人摔伤、坠床、噎食、被锐器割刺、骨折、走失、烫伤、自杀、他伤、食物中毒、药物中毒、猝死等服务纠纷。

### 6.1.3 财产类纠纷

因养老机构造成老年人或其家属的财产损失、老年人或其家属对养老机构造成财产损失、养老机构收费以及老年人捐赠、遗产等因素产生的服务纠纷。

### 6.1.4 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。

### 6.1.5 突发事件类纠纷

因火灾、停水停电、触电、食物中毒、危险品、大规模疫情等突发事件产生的老年人受伤或者死亡纠纷。

### 6.1.6 其他类纠纷

能引起纠纷的其他事项。

## 6.2 应急处置

### 6.2.1 法人负责机制

养老机构应成立以机构法定代表人为主，由相关部门负责人组成的服务纠纷处理小组，负责研究决定服务纠纷的救援救治、受理、调查、处置、调解、报告等相关工作。

### 6.2.2 应急小组机制

服务纠纷处理小组下设应急处置小组，至少配备2名专（兼）职工作人员，负责协调、登记、跟踪、调解和处理服务纠纷。

### 6.2.3 制定预案机制

养老机构应按照国家不同纠纷类型分类制定相应应急处置预案。应急处置预案应包含但不限于以下内容：防止危害扩大的必要措施、与纠纷相关的服务记录及资料封存要求及措施、相关第三方诉求处置、第三方协商聘请、群体代表协商方案、舆情控制等。

### 6.2.4 纠纷报告机制

纠纷涉及法律法规及相关部门文件规定的上报事项，机构应第一时间启动上报流程。未造成损失或对老年人影响较小的，部门负责人应第一时间进行处置并上报养老机构内主管部门；纠纷对老年人及养老机构已造成较大损失的，应第一时间上报养老机构负责人；纠纷对老年人和养老机构的已造成严重损失和危害的，应第一时间上报养老机构的行政主管部门和行政监管部门。

## 7 纠纷处理

### 7.1 基本处理流程

见图1。

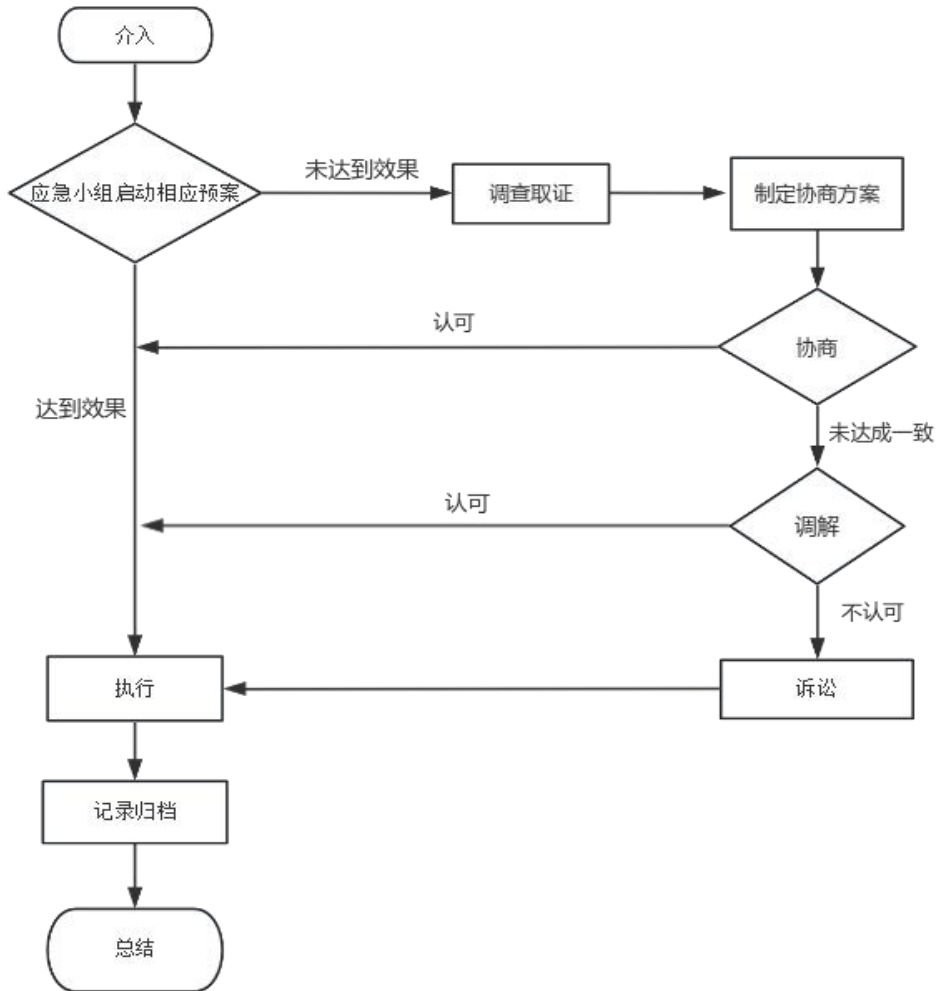


图1 基础处理流程图

## 7.2 介入

出现服务纠纷时，应急处置小组第一时间区分纠纷类型，启动相应服务风险应急处置预案，防止危害继续扩大，将伤害或损失降至最低。

## 7.3 调查取证

7.3.1 根据纠纷的类型、原因，在老年人或相关第三方在场的情况下，收集服务合同、护理记录、授权委托、免责声明、监控视频等原始资料进行封存，并妥善保管。

7.3.2 应急处置小组应对所有相关证据材料进行分析，对双方当事人有分歧的事实进行核实。对有分歧并经过核实的事实形成文字材料，经双方当事人签字确认。



7.3.3 记录双方当事人的诉求。

#### 7.4 制定协商方案

养老机构应根据调查、责任判定的情况，应在多方咨询、合理合法的基础上拟定相应的协商处理方案，防止事态的恶化和升级，降低服务纠纷对老年人及养老机构造成的损失。

#### 7.5 协商调解

##### 7.5.1 协商

7.5.1.1 对责任明确、当事人无重大分歧或异议的服务纠纷，引导双方当事人协商解决。养老机构可以指定、委托协商代表，或者聘请专业法律顾问参与协商。双方当事人或相关第三方，可以推举代表进行协商。

7.5.1.2 协商应在配置录音、录像、安保等条件的场所进行，不能删除和篡改音频、录像内容。纠纷双方能达成一致处理意见的，签署相关协议。

##### 7.5.2 调解

7.5.2.1 应急处置小组人员应根据纠纷事实和证据材料，以及服务纠纷双方当事人的责任和义务，进行调解，并提出明确的调解意见，服务纠纷双方当事人接受调解的，双方签署调解协议。

7.5.2.2 服务纠纷双方当事人不接受应急处置小组提出的调解意见，应急处置小组人员应建议双方当事人可以向合同履行地人民调解委员会或所在地民政部门的相关调解机构申请调解，如达成一致，双方应签署调解协议。

##### 7.5.3 诉讼

协商、调解不成的服务纠纷，养老机构或双方当事人应通过司法途径解决。

#### 7.6 执行

服务纠纷双方应根据书面协议或者法院判决的结果执行。

#### 7.7 记录归档

对服务纠纷处理的过程和结果应在《养老机构服务纠纷处理记录表》（参见附录A），并将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。

#### 7.8 纠纷总结

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  
 (资料性附录)  
 养老机构服务纠纷处理记录表  
 表 A.1 养老机构服务纠纷处理记录表

|   |                           |    |  |
|---|---------------------------|----|--|
| 时间：   |                           |    |  |
| 纠纷类型： <input type="checkbox"/> 合同类纠纷 <input type="checkbox"/> 人身安全类纠纷 <input type="checkbox"/> 财产类纠纷 <input type="checkbox"/> 信息隐私类纠纷 <input type="checkbox"/> 突发事件类纠纷 <input type="checkbox"/> 其他类纠纷 |                           |    |  |
| 纠纷双方信息  |                           |    |  |
| 当事人 1   |                           | 电话 |  |
| 当事人 1 家属  |                           | 电话 |  |
| 当事人 2   |                           | 电话 |  |
| 当事人 2 家属  |                           | 电话 |  |
| 当事人 3   |                           | 电话 |  |
| 当事人 3 家属  |                           | 电话 |  |
| 纠纷过程  | 1、纠纷发生的时间、地点<br>2、纠纷发生的过程 |    |  |
| 纠纷材料证明  | 1、纠纷发生的相关证据材料             |    |  |
| 纠纷处理结果  |                           |    |  |

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
  - [2] GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
  - [3] GB/T 42195-2022 老年人能力评估规范
  - [4] JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准
  - [5] MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范
  - [6] DB36/T 1582—2022 养老机构老年人服务档案技术规范
  - [7] 医疗纠纷预防和处理条例（2018年6月20日国务院第13次常务会议通过）。
  - [8] 江西省养老服务条例。（江西省第十三届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过）
-