

ICS 03.080

CCS A12

DB3206

江苏省南通市地方标准

DB 3206/T ****—****

居家适老化改造 服务规范

征求意见稿

****—**—** 发布

****—**—** 实施

南通市市场监督管理局 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 总体要求..... 1

 4.1 服务组织..... 1

 4.2 服务人员..... 2

 4.3 服务原则..... 2

5 服务流程..... 3

 5.1 需求立项..... 3

 5.2 服务签约..... 3

 5.3 项目评估..... 3

 5.4 改造设计..... 4

 5.5 改造实施..... 9

 5.6 指导使用..... 9

 5.7 评价验收..... 9

 5.8 售后服务..... 10

6 风险管控..... 10

 6.1 监督管理..... 10

 6.2 信息公示..... 10

 6.3 风险控制..... 10

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由南通市民政局提出并归口。

本标准主要起草单位：南通市阳光邻鹿医疗科技有限公司、南通市养老服务指导中心、南通芳华养老服务评估有限公司、南通中房工程建设监理有限公司、南通唐玛建筑工程有限公司。

本标准主要起草人：夏志强、陈冬、季雯婕、袁晔华、施羽、叶荣。

居家适老化改造 服务规范

1 范围

本文件规定了居家适老化改造服务的术语和定义、基本原则、总体要求、评估内容、改造内容、设计要求、实施验收、质控售后等内容。

本文件适用于适老化改造服务组织提供居家适老化改造服务的相关工作。

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 19012-2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB 50210-2018 建筑装饰装修工程质量验收规范

GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范

DB 3206/T 1008-2020 居家养老服务基本规范

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 周岁及以上的人。

3.2

居家适老化改造 home adaptation for the elderly

通过施工改造、设施配备、辅具适配等方式，改善老年人的居家生活环境，对老年人缺失的生活能力进行补偿或代偿，缓解老年人因生理机能变化导致的生活不适应，提升居家生活品质的一种服务活动。

3.3

居家适老化改造服务 home adaptation service for the elderly

服务组织为满足居家老年人的适老化需求所提供的改造服务活动。

4 总体要求

4.1 服务组织

4.1.1 资质要求

4.1.1.1 应依法登记注册，具有独立法人资格。

4.1.1.2 应具有合法稳定的经营场所。

4.1.1.3 应具备开展服务所需的办公软硬件设施、设备和工具。

4.1.1.4 应具有稳定的服务队伍和服务能力。

4.1.2 能力要求

- 4.1.2.1 评估设计服务单位应具备老年人能力评估、室内环境评估、设施设备适用性评估，辅具适配评估和适老化改造方案设计等资质或能力。
- 4.1.2.2 设备供应服务单位应具备设备器械器材经营资质，以及适老化设施配置和辅具适配的专业能力。
- 4.1.2.3 施工服务单位应具备装饰装潢工程施工的能力，能够准确地按照适老化改造评估设计方案实施。
- 4.1.2.4 项目验收服务单位应具备工程质量咨询、工程造价审计等能力。

4.1.3 管理要求

- 4.1.3.1 应建立健全服务管理的各项规章制度。
- 4.1.3.2 应制定各项组织管理流程和服务规范。
- 4.1.3.3 应对服务提供人员进行岗前、岗中及安全培训。

4.2 服务人员

- 4.2.1 服务人员由管理、评估、设计、施工等专业技术人员组成。
- 4.2.2 应提供身体健康证明。
- 4.2.3 应具备相关资质。
- 4.2.4 应参加相关培训，具备适老化服务相关知识。
- 4.2.5 应熟练掌握本岗位设施设备的安全使用和操作要求。
- 4.2.6 应掌握本岗位的应急预案。
- 4.2.7 应具备与老年人良好沟通的能力。
- 4.2.8 应守法诚信，具有良好的职业道德。
- 4.2.9 应尊重民族习俗和宗教信仰，保护服务对象隐私和信息安全。
- 4.2.10 应举止文明，仪容仪表整洁，仪态大方；用语规范文明；服务周到热情。

4.3 服务原则

4.3.1 尊重意愿

- 4.3.1.1 应尊重老人及家庭成员对共同居住环境进行适老化改造的意愿。
- 4.3.1.2 宜考虑老年人与其他人员共同使用的情况，在满足老年人使用需求的同时，不妨碍其他人员的正常使用。

4.3.2 便利可达

应注重方便老年人日常起居生活的需求、方便老年人室内空间可到达的需求。

4.3.3 安全健康

- 4.3.3.1 提供服务的辅助器具及设备设施的原材料应符合质量安全相关标准。
- 4.3.3.2 应保证老年人水电使用安全、建筑结构安全、疏散安全。

4.3.4 平等补偿

应满足老年人与其他人有平等条件的起居需求、补偿老年人因生理机能变化导致生活能力缺失的起居需求。

4.3.5 因户制宜

4.3.5.1 应结合老年人的身体状况、变化趋势、自理能力、家庭状况、居住环境及意愿需求制定个性化改造方案。

4.3.5.2 应结合老年人家庭实际需求，自愿选择局部或全屋适老化改造。

4.3.6 经济适用

应根据老年人的家庭经济状况及费用预算，制定优先满足最迫切需求的改造方案。

4.3.7 舒适满意

4.3.7.1 应保证原有日照标准。

4.3.7.2 应结合智能化设备和节能设备的使用。

4.3.7.3 应注重居家生活的舒适性，提升生活品质，提高获得感及满意度。

5 服务流程

5.1 需求立项

5.1.1 需求家庭或单位明确需求内容、需求预算。

5.1.2 需求单位立项、申报、审批。

5.2 服务签约

5.2.1 通过招投标或询比价等方式遴选居家适老化改造评估设计服务商、设备供应服务商、项目实施服务商或综合服务商。

5.2.2 签订服务协议并遵循自愿、安全、便利、经济的原则。

5.3 项目评估

5.3.1 身体状况评估

身体状况评估包括以下内容：

- a) 基本情况：如年龄、性别等；
- b) 感知状态：包括视力、听力等方面的评估；
- c) 精神状态：包括认知能力、攻击行为、抑郁症状等；
- d) 自理能力：包括出行、穿衣、修饰、烹饪、进食、如厕、洗浴、机体活动能力等；
- e) 行为习惯：包括兴趣爱好、锻炼活动、社会交往意愿及能力等；
- f) 意外风险：包括跌倒、烫伤、突发疾病等；
- g) 变化趋势：根据身体现状对未来某时间区间身体状况的变化趋势做出评估。

5.3.2 家庭状况评估

家庭状况评估包括以下内容：

- a) 家庭结构：如家庭成员、数量、居住方式等；
- b) 照护情况：有无照护者、照护内容、照护时间等；
- c) 家庭经济状况：如老年人收入情况、家庭总经济条件等。

5.3.3 建筑与居住环境评估

建筑与居住环境评估包括：

- a) 建筑环境评估：包括建成年代、位置、楼层、结构、户型、面积等；
- b) 居住环境评估：
 - 居住基本情况：包括门厅、客厅、卧室、厨房、卫生间、书房、阳台等空间使用情况、改造施工条件等；
 - 已有适老化改造：如已采取的适老化改造行动、已配备的适老化设施设备等。

5.3.4 康复辅具需求评估

包括助餐辅助、助行辅助、如厕辅助、洗浴辅助、感知辅助、康复辅助、照护辅助等辅具需求情况评估。

5.3.5 改造意愿评估

包括老年人及其家庭成员的主观和客观的意愿及需求。

5.4 改造设计

5.4.1 一般内容

5.4.1.1 墙体的坚固性

安装部品时，应结合墙体性质部品所承载，选择安装牢固的部品安装方式。

5.4.1.2 避开水电布管

改造过程中，应避开水电布管。

5.4.1.3 消除地面高差

地面高差需符合下列要求：

- a) 户门内外不宜有高差。有门槛时，应剔除门槛或设坡面调节；
- b) 卧室与起居室不宜有高差；厨房、卫生间、阳台与相邻空间地面高差不应大于 15 mm，并应设坡面调节；
- c) 室内地面和楼梯踏步面应平整。

5.4.1.4 过道宽敞宜通行

过道处和房间连接点处应留有足够的空间，以备老年人和轮椅通行。

5.4.1.5 地面防滑耐污

地面防滑：

- a) 室内地面和楼梯踏步面可铺设防滑砖、防滑贴、防滑地胶、防滑垫等，进行防滑处理；
- b) 起居室（厅）可铺设地毯或木地板，满足防滑要求；
- c) 室内地面摩擦系数不应低于 0.5。

5.4.1.6 墙面防火防水

墙面宜设置安全插座。设置规范：

- a) 应预留足够的强弱电插座和接口，卧室床头、厨房操作台、卫生间洗脸台、洗衣机、坐便器旁应设置电源插座；

- b) 应采用安全型电源插座，卫生间插座应为防水型。

5.4.1.7 设置安全扶手

安全扶手设置应符合以下要求：

- a) 扶手高度应为 850 mm~900 mm，设置双层扶手时，下层扶手高度宜为 650 mm~700 mm；
- b) 圆形扶手直径宜为 30 mm~45 mm，矩形扶手截面尺寸 30 mm~45 mm，在有水和蒸汽的潮湿环境时，截面尺寸应取下限值；
- c) 扶手应保持连贯，最小有效长度不应小于 200 mm；
- d) 扶手端部应向墙面或下方弯曲；
- e) 扶手到墙面净距宜为 40 mm~50 mm；
- f) 扶手材质应选用防滑、热惰性指标好的材料。宜采用木质或喷塑钢管，或在冬季进行外包等防寒处理；
- g) 门厅应设置竖向扶手；
- h) 过道应根据老年人行走路线，沿墙设置水平或竖向扶手；
- i) 卧室应在床周围设置沿墙扶手或组合扶手；
- j) 厨房可根据老年人需要，设置地柜扶手；
- k) 卫生间洗脸台、坐便器、浴缸旁应设置助力扶手，淋浴位置应至少在一侧墙面设置助力扶手；
- l) 对于没有活动障碍的老年人，可预留安装扶手的构造。

5.4.2 入户空间

5.4.2.1 总体原则：宜结合老年人安全防盗、安静隔音、户内外沟通交流、存储置物、起坐撑扶、开关灯具、换鞋更衣、乘坐轮椅通行等行为的空间需求。

5.4.2.2 针对自理老年人或使用助行器的老年人，应保证**入户过渡空间**的通行净宽不小于 900 mm。针对乘坐轮椅的老年人，宜满足不小于 1200 mm×1600 mm 的轮椅转向空间，可利用家具下部凹入空间进行轮椅转向。

5.4.2.3 入户门牌颜色应鲜艳、易于识别。

5.4.2.4 门厅应在易被老年人看到处设置**提示板**。

5.4.2.5 户门改造应符合下列规定：

- a) 户门开启后的通行净宽不应小于 800 mm，以保证乘坐轮椅的老年人顺畅通过；
- b) 宜采用具备防盗、隔声功能的户门。向外开启时，不应妨碍公共交通及相邻户门开启；
- c) 应设置户门高低位双观察孔。适合站姿的观察孔高度为 1400 mm，适合坐姿的观察孔高度为 1100 mm，且观察孔前应留有轮椅回转空间；
- d) 宜采用指纹智能门锁，以避免户门误关后老年人无法进入；
- e) 宜设置关门提醒器，以提醒老年人离家时的注意事项；
- f) 宜设置语音、震动与闪光结合的门铃，以便于听力下降的老年人及时了解来访情况；
- g) 宜设置分体式门铃，以便于老年人在其它套内空间时及时了解来访情况；
- h) 宜设置可视门禁等智能访客对讲系统，以便于老年人了解户门外的情况。

5.4.2.6 宜在入户过渡空间中设置**坐凳**，以便于老年人换鞋更衣。

5.4.2.7 入户过渡空间中的**储物柜**宜考虑钥匙、鞋子、衣服、雨伞、助行类适老辅具、维修工具、爬梯等不同物品对应的不同收纳方式，可在储物柜内部设置可移动隔板，以满足老年人不同生活状态下的收纳需求。

5.4.2.8 宜结合墙面、户门、坐凳、储物柜等设置**扶手或可撑扶的家具**，以满足老年人通行、换鞋、取物品时的撑扶需求。扶手安装的具体要求，见 5.4.1.7。

5.4.2.9 应在开门侧设置照明**总开关**或全屋智能开关，以便于老年人离家时一键关闭照明或空调等用电设备。

5.4.2.10 除设置一般照明外，宜在鞋柜台面及底部、储物柜内部、穿衣镜、锁孔等部位设置**局部照明**，以适应老年人视力衰退的生理特点，辅助老年人顺畅完成相关动作。

5.4.2.11 户门可安装**安全防盗装置**：

- a) 可在户门内、阳台、外窗等处，选择性地设置入侵报警探测装置，信号直接发送至管理室、监护人或应急联系人手机；
- b) 户门门头外侧宜设置灯光报警灯，呼叫信号直接发送至管理室、监护人或应急联系人手机。

5.4.3 起居空间

5.4.3.1 总体原则：宜考虑老年人通行无障、活动安全、沟通顺畅、声光温度适宜、物品存取操作便捷等行为的空间需求。

5.4.3.2 起居室（厅）中应避免因空间局促而引起意外磕碰。

改造时宜符合下列规定：

- a) 茶几与沙发前缘之间净宽不宜小于 300 mm，以保证老年人就坐和通行时的最小距离；当老年人借助茶几起身时，茶几高度宜高于沙发坐面高度；
- b) 茶几与电视柜之间通行净宽不宜小于 800 mm，以便于轮椅通行。

5.4.3.3 可在起居室（厅）与厨房的墙面上设置观察窗，以增加起居室（厅）与厨房的交流，减少老年人的孤寂感，并便于传递物品。

5.4.3.4 沙发坐面的距地高度不宜小于 400 mm，以便于老年人落座和起身。沙发扶手宜便于老年人撑扶和拉拽，也可在沙发旁设置起身扶手或可撑扶的家具，以满足老年人起身时需要周围家具给予支撑的需求。

5.4.3.5 宜设置具有分类储藏功能的边几，且边几高度宜与沙发扶手高度相近，以便于老年人取放物品。

5.4.3.6 除设置一般照明外，宜根据老年人阅读、看电视、聚会等不同行为模式下的光环境需求设置局部照明。以高度 750 mm 的水平面为参考平面，一般活动的照度不宜小于 150 lux，书写阅读照度不宜小于 300 lux。

5.4.3.7 窗、分户墙、分户楼板等主要分户部位应满足隔声要求。

5.4.3.8 应为饮水机、落地灯、空调、电视、机顶盒、按摩器、吸尘器等设备预留插座位置，并设置备用插座。

5.4.3.9 起居室（厅）应增加台面面积，台面下预留轮椅接近或回转空间。

5.4.3.10 起居室（厅）宜设置访客对讲系统室内分机。

5.4.3.11 起居室（厅）朝西外窗应采取外遮阳措施。

5.4.4 卧室空间

5.4.4.1 总体原则：宜考虑老年人睡眠隔音遮光、通行转移无障、起卧助力防跌、储藏取放便捷、护理安全省力、应急呼救快捷、离床睡眠监测等行为的空间需求。

5.4.4.2 卧室墙应满足隔声要求，朝西外窗应采取外遮阳措施。

5.4.4.3 卧室布局适老化改造应符合下列规定：

- a) 针对自理老年人，床应至少两侧临空，并预留与相邻家具或墙之间净宽不小于 800 mm 的通行空间，可结合相邻家具设置可撑扶平面或在保证安全可靠的基础上设置扶手，以便于老年人起身与通行时撑扶；

- b) 针对乘坐轮椅的老年人,床宜三侧临空并采用防跌落措施,其中至少一侧长边应预留与相邻家具或墙之间净宽不小于 1000 mm 的护理空间。卧室内应预留直径不小于 1500 mm 的轮椅回转空间或不小于 1200 mm×1600 mm 的轮椅转向空间。床对侧的通行净宽不应小于 800 mm。
- 5.4.4.4 宜在不影响老年人上下床的同时,在床边采取防护措施,以避免老年人意外跌落,如设置床边护栏、使用护理床等。针对自理老年人,床可靠墙设置,以降低意外跌落风险。针对需要护理的老年人,可设置离床报警设备,以便于护理人员及时了解老年人的情况。
- 5.4.4.5 应在床周围设置沿墙扶手或组合扶手。
- 5.4.4.6 卧室的储藏空间应便于老年人取放,同时考虑乘坐轮椅的老年人的操作高度,储物隔板可采用拉杆式或电动式,以避免老年人因活动不便而在取放物品时发生安全事故。
- 5.4.4.7 宜在床头设置按钮和拉绳相结合的紧急呼救装置,拉绳末端的距地高度不宜大于 300 mm,以适应老年人危急情况下难以起身的特点。
- 5.4.4.8 可设置智能睡眠监测设备,以便于多维度采集睡眠信息,实时监测心率、呼吸率、翻身、离床等数据,当监测到异常数据时发出报警通知。
- 5.4.4.9 卧室门宜采用内外均可开启的锁具。
- 5.4.4.10 卧室主灯应采用满足亮度要求且光线柔和的灯具,并宜设置床头照明灯和夜灯。
- 5.4.4.11 卧室的门扇宜设置观察窗。

5.4.5 洗漱空间

5.4.5.1 总体原则

宜考虑老年人如厕蹲坐起身节力、盥洗温度可调、沐浴安全便利、护理通行空间适宜、取暖通风照明、干湿分区、防滑防烫、水电安全等行为的空间需求。

5.4.5.2 安全扶手

- 5.4.5.2.1 应在坐便器、洗脸台、浴面及淋浴旁设置扶手,以便于老年人盆浴、洗脸、如厕或淋浴时,自助撑扶起身。
- 5.4.5.2.2 宜根据老年人出入卫生间的撑扶需要,在门内外安装扶手,以辅助老年人顺利通过。

5.4.5.3 如厕用品

- 5.4.5.3.1 宜将蹲便器更换为坐便器或智能马桶,且坐便器高度不宜小于 450 mm。当无法满足时,可设置坐便椅、移动马桶等。
- 5.4.5.3.2 手纸架不应设置于坐便器后方。宜采用可单手用的两卷式手纸架。手纸架应具有置物与收纳功能,以便于老年人取放物品。

5.4.5.4 洗浴用品

- 5.4.5.4.1 浴缸外缘高度宜约 450 mm,宜在浴缸一端设置可坐平台,以便于老年人迈入或借助可坐边缘进入浴缸。浴缸内部深度宜为 500 mm~550 mm,以避免水面高度超过老年人肩部时,老年人因水压过大而产生胸闷眩晕等危险。
- 5.4.5.4.2 淋浴器宜使用可上下滑动的杆件,以便于老年人根据需要进行调整。
- 5.4.5.4.3 洗脸台应考虑乘坐轮椅的老年人或坐姿老年人使用,台下空间的净高不宜小于 650 mm,净深不宜小于 300 mm,以解决老年人长时间站姿盥洗困难等问题。
- 5.4.5.4.5 热水供应系统应有防烫伤措施,热冷管道应有明显标识,煤气热水器等开关上应设置较大容易阅读的安全提示标识。老年人经过的路径内不应设置裸放的散热器、开水器等高温加热设备。

5.4.5.5 卫生间光照

5.4.5.5.1 卫生间内宜有自然采光。若无法直接对外开窗，可通过透光不透形的玻璃门间接采光。

5.4.5.5.2 除设置一般照明外，应设置镜前灯、夜灯等局部照明。卫生间照明灯具应防雾防水，宜具备智能感应与延时功能。

5.4.5.6 卫生间通风

卫生间应设置机械通风设施。

5.4.5.7 卫生间门窗

5.4.5.7.1 卫生间应采用能向外开启的门或推拉门，以便于当老年人在卫生间内发生意外时，能够顺利打开卫生间门进行施救。

5.4.5.7.2 卫生间的门扇应设置观察窗。

5.4.5.8 卫生间地面

5.4.5.8.1 卫生间宜干湿分区，合理组织排水，避免地面积水，以降低老年人因地面湿滑而造成安全伤害风险。

5.4.5.8.2 卫生间地面应采用防滑耐污类地面材料，以便于清洁打扫、减少因地面湿滑而跌倒摔伤的可能性。

5.4.5.9 其他装置

5.4.5.9.1 卫生间用品宜就近储藏，以便于老年人随时取物。可在不影响通行的前提下，利用收纳架等增加储物空间。储物空间的设置宜便于乘坐轮椅的老年人使用。

5.4.5.9.2 应为智能马桶盖、吹风机、浴霸、电热水器、足浴缸等设备预留插座位置，并设置备用插座。

5.4.5.9.3 配备浴霸的卫生间应配置双照明回路，并采取接地漏电保护措施。

5.4.5.9.4 宜在坐便器附近设置按钮和拉绳相结合的紧急呼救装置，以便于老年人在发生身体不适或安全意外等紧急情况时向外界呼救。

5.4.6 厨房空间

5.4.6.1 总体原则

宜考虑紧凑便捷布局，老年人洗涤便利、减少移动操作、储藏取放节力、烹饪火电煤使用安全、通行转身无障等行为的空间需求。

5.4.6.1 紧凑便捷布局

5.4.6.1.1 应按照厨房操作流程，依次布置冰箱、洗菜池、案台、灶台等，以避免因操作不畅而发生危险。

5.4.6.1.2 厨房布局宜紧凑便捷，以减少移动操作。宜优先考虑 U 型、L 型布局。

5.4.6.2 储物空间

5.4.6.2.1 厨房可设置吊柜、壁柜、抽屉等，增加储物空间。

5.4.6.2.2 针对站姿操作的老年人，厨房吊柜下沿向上 600 mm 高的范围内，柜体厚度宜为 200 mm～250 mm，以避免碰头危险。

5.4.6.3 空间要求

5.4.6.3.1 厨房通行净宽不宜小于 900 mm，并宜预留 1200 mm×1600 mm 轮椅转向空间，可借用入口空间与操作台下方空间完成轮椅转向。当满足通行及转向要求时，可沿墙面设置扶手或橱柜等，以便于老年人撑扶当无法满足时，可变换厨房布局形式，或调整非承重墙位置。

5.4.6.3.2 站姿操作的操作台面下宜预留膝盖及脚尖可深入的空间，以避免老年人因橱柜障碍而弯腰操作。

5.4.6.3.3 坐姿操作的操作台台下空间净高不宜小于 650 mm，且净深不宜小于 300 mm，以满足轮椅最小转向宽度，并便于轮椅进入与老年人坐姿操作。

5.4.6.3.4 针对乘坐轮椅的老年人和其他人员共用的厨房，可使用台面高度可调的操作台。

5.4.6.3.5 当空间允许时，可在操作台前安装站姿操作作用的扶手。

5.4.6.4 安全装置

5.4.6.4.1 应设置烟雾报警器。当使用燃气时，应设置燃气浓度检测报警器、自动切断阀，应采用具有自动熄火保护装置的燃气灶，以避免因老年人记忆功能衰退而造成燃气泄漏或火灾危险。报警装置宜采用户外报警式，可安装在户门外或管理室。

5.4.6.4.2 应为抽油烟机、冰箱、电饭煲、微波炉、豆浆机，面包机，洗碗机等设备预留插座位置，并设置备用插座。

5.4.6.4.3 厨房墙面应采用防火、防水、耐腐蚀、易清洁的墙面材料。

5.4.6.4.4 厨房地面应采用防滑、耐磨、耐腐蚀、易清洁的地面材料，以避免老年人由于地面油污或湿滑面摔伤。

5.4.6.5 采光、通风、监护装置

5.4.6.5.1 厨房门扇应设置透光窗、观察窗。

5.4.6.5.2 厨房应设置机械通风设施。

5.4.7 其他

宜结合老年人的使用需求及操作便利性，考虑采用软材包角、红外探测、色彩标识、多点控制、声光提示、遥控声控、感应装置等设计。

5.5 改造实施

5.5.1 应遵循改造设计方案，若改造过程中需要变更设计方案，应与老年人（监护人）重新确认。

5.5.2 应遵循改造实施协议。

5.5.3 应尊重老年人生活习惯，文明施工。

5.6 指导使用

5.6.1 主体包括服务组织、设备厂商、主管部门、第三方机构。

5.6.2 对象包括改造家庭的老年人（监护人）或其他操作使用人员。

5.6.3 内容包括改造项目的目的、效果、使用功能、操作方法、注意事项等。

5.7 评价验收

5.7.1 评价验收主体包括服务组织、服务对象、主管部门、第三方机构。

5.7.2 对改造结果的品类、数量、质量等进行全面检测审核。

5.7.3 对改造项目的安全性和舒适性进行检测评价。

5.7.4 对改造项目的改善效果进行满意度评价，评价结果作为改造费用结算参考依据。

5.7.5 对验收不合格的改造项目，限期整改并再次组织验收。

5.8 售后服务与档案管理

5.8.1 应遵循售后服务协议。

5.8.2 应提供改造项目的维修及保养资料。

5.8.3 应根据改造项目的使用周期进行回访反馈或应服务对象要求及时提供维护维修服务。

5.8.4 记录处理回访反馈问题、维护维修服务，并存档备案。

5.8.5 按照“一户一档”原则建立服务档案，留存申请、评估、设计、实施、验收环节及改造前后图片等完整的资料信息。

6 风险管控

6.1 监督管理

6.1.1 监督管理主体包括服务组织、服务对象、主管部门、第三方机构。

6.1.2 监督管理遵循公开、公平、公正的原则。

6.1.3 监督管理内容包括流程、规范、计划、进程、工量、品质、资金、安全等。

6.1.4 监督管理中发现的问题及时通报、沟通、完善，确保项目顺利实施。

6.2 信息公示

6.2.1 项目需求单位对遴选服务组织的内容、形式、结果等信息进行公示。

6.2.2 服务组织对服务内容、服务结果、售后内容、投诉建议方式等信息进行公示。

6.3 风险控制

6.3.1 应遵循对服务对象安全性和便利性兼顾的原则。

6.3.2 项目评估的各项内容中应包含对改造设施的风险评估。

6.3.3 服务组织应制定完善的风险应急预案及事故处理流程。

6.3.4 协议质保期内发生改造设施使用事故，服务组织应第一时间遵循风险应急预案处理，并按国家相关规定及时上报处理。

