

DB3206

南 通 市 地 方 标 准

DB3206/TXXXX—XXXX

居家适老化改造服务规范

Specification for Aging Improvement of Home Accommodation Service

(报批稿)

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。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

南通市市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|---------------------|----|
| 前 言 | II |
| 1 范围 | 3 |
| 2 规范性引用文件 | 3 |
| 3 术语和定义 | 3 |
| 4 服务原则 | 3 |
| 4.1 尊重意愿 | 3 |
| 4.2 安全便利 | 3 |
| 4.3 节能环保 | 4 |
| 4.4 平等补偿 | 4 |
| 4.5 因户制宜 | 4 |
| 4.6 经济适用 | 4 |
| 4.7 舒适满意 | 4 |
| 5 总体要求 | 4 |
| 5.1 服务组织 | 4 |
| 5.2 服务人员 | 5 |
| 6 服务流程 | 5 |
| 6.1 客户接待 | 5 |
| 6.2 签署合同 | 5 |
| 6.3 改造评估 | 5 |
| 6.4 设计适配 | 7 |
| 6.5 改造实施 | 12 |
| 6.6 指导使用 | 13 |
| 6.7 评价验收 | 13 |
| 6.8 售后服务与档案管理 | 13 |
| 参 考 文 献 | 14 |

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。

本文件由南通市民政局提出并归口。

本文件起草单位：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、江苏省南通卫生高等职业技术学校、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。

本文件主要起草人：夏志强、陈冬、季雯婕、陈玉华、袁晔华、施羽。

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、服务原则、总体要求、服务流程。
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。

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 50210 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
GB 55016 建筑环境通用规范

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。

4 服务原则

4.1 尊重意愿

——尊重老年人及家庭成员对共同居住环境进行适老化改造的意愿。

——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。

4.2 安全便利

——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。

——保证老年人水电使用安全、建筑结构安全、疏散安全。

——注重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 节能环保

——提供服务的辅助器具及设备设施应符合节能环保相关要求。

4.4 平等补偿

——满足老年人与其他人员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。

4.5 因户制宜

——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。

——结合老年人的实际需求，自愿选择局部或全屋适老化改造。

4.6 经济适用

——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。

4.7 舒适满意

——保证原有日照标准。

——结合智能化设备和节能设备的使用。

——注重居家生活的舒适性。

5 总体要求

5.1 服务组织

5.1.1 资质要求

服务组织应具有但不限于以下资质：

- a) 依法登记注册，具有独立法人资格；
- b) 具有合法稳定的经营场所；
- c) 具备开展服务所需的办公软硬件设施、设备和工具；
- d) 具有稳定的服务队伍和服务能力。

5.1.2 能力要求

服务组织应具有但不限于以下能力：

- a) 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；
- b) 设备供应服务单位应具备设备器械器材经营资质，及适老化设施配置和辅具适配的专业能力；
- c) 施工服务单位应具备装饰装修、工程施工的能力，准确地按照适老化改造评估设计方案实施；
- d) 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。

5.1.3 管理要求

服务组织应开展但不限于以下管理活动：

- a) 建立健全服务管理的各项规章制度；

- b) 制定各项管理流程和服务规范；
- c) 对服务提供人员进行岗前、岗中及安全培训。

5.2 服务人员

服务人员应符合但不限于以下要求：

- a) 服务人员由管理、评估、设计、施工等专业技术人员组成；
- b) 提供身体健康证明；
- c) 具备相关资质；
- d) 参加相关培训，具备适老化服务相关知识；
- e) 熟练掌握本岗位设施设备的安全使用和操作要求；
- f) 掌握本岗位的应急预案；
- g) 具备与老年人良好沟通的能力；
- h) 守法诚信，具有良好的职业道德；
- i) 尊重民族习俗和宗教信仰，保护服务对象隐私和信息安全；
- j) 举止文明、仪容仪表整洁、用语规范文明、服务周到热情。

6 服务流程

6.1 客户接待

- 6.1.1 倾听服务对象提出居家适化改造的内容、预算等诉求。
- 6.1.2 仔细介绍改造的具体内容和收费标准等事项。
- 6.1.3 了解服务对象提出的问题，并予以解答。

6.2 签署合同

- 6.2.1 服务组织应与服务对象签订改造服务合同。
- 6.2.2 合同中应明确服务组织和服务对象的基本情况、改造内容、时间、地址、费用、双方权利义务，合同变更与终止的条件、违约责任等内容。

6.3 改造评估

6.3.1 身体状况评估

包括但不限于以下内容：

- a) 感知状态：
 - 视力；
 - 听力。
- b) 精神状态：
 - 认知能力；
 - 攻击行为；
 - 抑郁症状。
- c) 自理能力：
 - 出行；
 - 穿衣；
 - 修饰；

- 烹饪；
 - 进食；
 - 如厕；
 - 洗浴；
 - 肌体活动能力。
- d) 行为习惯：
- 兴趣爱好；
 - 锻炼活动；
 - 社会交往意愿及能力。
- e) 意外风险：
- 跌倒；
 - 烫伤；
 - 突发疾病。
- f) 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。

6.3.2 家庭状况评估

包括但不限于以下内容：

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

6.3.3 建筑与居住环境评估

包括但不限于以下内容：

- a) 建筑环境评估：
- 建成年代；
 - 位置；
 - 楼层；
 - 结构；
 - 户型；
 - 面积。
- 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等；
 - 已有适老化改造情况：如已采取的适老化改造行动、已配备的适老化设施设备等。

6.3.4 辅助器具需求评估

包括但不限于以下内容：

- a) 助餐辅助；
- b) 助行辅助；
- c) 如厕辅助；
- d) 洗浴辅助；
- e) 感知辅助；
- f) 康复辅助；
- g) 照护辅助。

6.3.5 改造意愿评估

老年人及其家庭成员的意愿包括以下内容：

- a) 主观意愿及需求；
- b) 客观意愿及需求。

6.3.6 改造方案

根据综合评估的结果，提供合理的适老化改造方案，方案包括：

- a) 局部或全屋改造方案；
- b) 适老家具、智能产品配置和辅助器具适配方案。

6.4 设计适配

6.4.1 基础改造设计要求

6.4.1.1 墙体

设计安装部品时，应结合墙体性质、部品承载，选择安装牢固的部品安装方式。

6.4.1.2 高差

6.4.1.2.1 户门内外宜没有高差；有门槛时，应剔除门槛或设坡面调节。

6.4.1.2.2 卧室、厨房、卫生间、阳台与相邻空间地面高差应小于 15 mm，并设坡面调节。

6.4.1.2.3 室内地面和楼梯踏步面应平整。

6.4.1.3 过道

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。

6.4.1.4 地面

6.4.1.4.1 室内地面和楼梯踏步面宜铺设防滑砖、防滑贴、防滑地胶、防滑垫等，进行防滑处理。

6.4.1.4.2 起居室（厅）宜铺设地毯或木地板，满足防滑要求。

6.4.1.4.3 室内地面摩擦系数不小于 0.5。

6.4.1.5 墙面

6.4.1.5.1 墙面宜设置安全插座。

6.4.1.5.2 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。

6.4.1.5.3 应采用安全型电源插座，卫生间插座应为防水型。

6.4.1.6 扶手

- 6.4.1.6.1 扶手高度为 850 mm~900 mm，设置双层扶手时，下层扶手高度为 650 mm~700 mm。
- 6.4.1.6.2 圆形扶手直径为 30 mm~45 mm，矩形扶手截面尺寸为 30 mm~45 mm。
- 6.4.1.6.3 扶手应保持连贯，最小有效长度不小于 200 mm。
- 6.4.1.6.4 扶手端部向墙面或下方弯曲。
- 6.4.1.6.5 扶手到墙面净距为 40 mm~50 mm。
- 6.4.1.6.6 选用防滑、热惰性指标好的材料，宜采用木质或喷塑钢管。
- 6.4.1.6.7 门厅设置竖向扶手。
- 6.4.1.6.8 过道设置符合老年人行走路线的沿墙水平或竖向扶手。
- 6.4.1.6.9 床周围设置沿墙扶手或组合扶手。
- 6.4.1.6.10 厨房设置地柜扶手。
- 6.4.1.6.11 卫生间洗脸台、坐便器、浴缸旁、淋浴位置设置助力扶手。

6.4.1.7 插座

- 6.4.1.7.1 居室内常用插座高度距地为 600 mm~800 mm。
- 6.4.1.7.2 床头柜、书写桌、餐边柜、厨房操作台上方应设高于台面的插座。
- 6.4.1.7.3 洗手台上方插座高度宜不小于 1100 mm，厨房操作台上方插座宜不小于 900 mm。
- 6.4.1.7.4 洗衣机插座宜不小于 1000 mm，坐便器插座高度为 400 mm~600 mm。
- 6.4.1.7.5 厨房和卫生间内应考虑各种电器设备的具体位置，预留出相应的电源插座。
- 6.4.1.7.6 卧室和起居室应设置有线电视终端插座。

6.4.1.8 开关

- 6.4.1.8.1 采用带指示灯的宽板开关。
- 6.4.1.8.2 玄关处设置一键开关。
- 6.4.1.8.3 起居室和过道设置双联双控开关。
- 6.4.1.8.4 卧室设置双联双控开关。
- 6.4.1.8.5 卫生间采用延时开关。
- 6.4.1.8.6 室内灯具开关距地高度不小于 1200mm。

6.4.1.9 照明

- 6.4.1.9.1 卧室选用主灯照明，也可采用漫反射光源或者台灯进行辅助照明。
- 6.4.1.9.2 卫生间设置两种不同类型的光源。
- 6.4.1.9.3 卧室至卫生间的通道，卧室和卫生间内设置地脚灯。
- 6.4.1.9.4 洗手台和厨房操作台设置局部照明。
- 6.4.1.9.5 不同空间不小于如下照度值：
 - a) 客厅和餐厅 200 LX；
 - b) 卧室 150 LX；
 - c) 厨房和卫生间 200 LX；
 - d) 过道 150LX；
 - e) 书写台 300 LX。
- 6.4.1.9.6 墙壁转角、高差变化、易滑倒等位置保证一定光照，可按需设置红外线感应式地灯。

6.4.1.10 窗户

- 6.4.1.10.1 宜有较好的密闭性和保温性，宜采用双层真空玻璃的外窗。
- 6.4.1.10.2 外窗具有较好的隔音功能，开启扇方向设置朝向居室内侧。
- 6.4.1.10.3 十层及以上推拉窗安装限位器。

6.4.1.11 环境

居家适老化改环境要求应符合GB 55016的规定。

6.4.2 空间改造设计要求

6.4.2.1 入户空间

- 6.4.2.1.1 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。
- 6.4.2.1.2 自理或使用助行器的老年人，保证入户过渡空间的通行净宽不小于 800 mm；乘坐轮椅的老年人，轮椅转向空间不小于 1200 mm×1600 mm，可利用家具下部凹入空间进行轮椅转向。
- 6.4.2.1.3 入户门牌易于识别。
- 6.4.2.1.4 门厅设置备忘提示板。
- 6.4.2.1.5 户门改造符合下列规定：
 - a) 户门开启后的通行净宽不小于 800 mm；
 - b) 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) 站姿观察孔高度为 1400 mm，坐姿观察孔高度为 1100 mm，且观察孔前留有轮椅回转空间；
- 6.4.2.1.6 入户过渡空间中设置坐凳。
- 6.4.2.1.7 入户过渡空间中的储物柜考虑钥匙、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。
- 6.4.2.1.8 结合墙面、户门、坐凳、储物柜等设置扶手或可撑扶的家具。
- 6.4.2.1.9 开门侧设置照明总开关或全屋智能开关。
- 6.4.2.1.10 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。
- 6.4.2.1.11 户门门头外侧设置灯光报警灯，户门内、阳台、外窗等处设置入侵报警探测装置。

6.4.2.2 起居空间

- 6.4.2.2.1 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。
- 6.4.2.2.2 起居室（厅）中符合下列规定：
 - a) 茶几与沙发前缘之间净宽不小于 300 mm；
 - b) 茶几与电视柜之间通行净宽不小于 800 mm。
- 6.4.2.2.3 起居室（厅）与厨房的墙面上设置观察窗。
- 6.4.2.2.4 沙发坐面的距地高度不小于 400 mm，在沙发旁设置起身扶手或可撑扶的家具。
- 6.4.2.2.5 设置具有分类储藏功能的边几，且边几高度与沙发扶手高度相近。
- 6.4.2.2.6 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。
- 6.4.2.2.7 窗、分户墙、分户楼板等主要分户部位满足隔声要求。
- 6.4.2.2.8 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。
- 6.4.2.2.9 起居室（厅）增加台面面积，台面下预留轮椅接近或回转空间。
- 6.4.2.2.10 起居室（厅）设置访客对讲系统室内分机。
- 6.4.2.2.11 起居室（厅）西向外窗采取外遮阳措施。

6.4.2.3 卧室空间

6.4.2.3.1 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、护理安全节力、应急呼救快捷、离床睡眠监测等行为的空间需求。

6.4.2.3.2 卧室墙满足隔声要求。

6.4.2.3.3 卧室布局适老化改造符合下列规定：

- a) 自理老年人，床至少两侧临空，预留与相邻家具或墙之间净宽不小于 800 mm 的通行空间；
- b) 乘坐轮椅的老年人，床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小于 800 mm。

6.4.2.3.4 床边应采取防护措施，如床边护栏等；需要护理的老年人，设置离床报警设备。

6.4.2.3.5 床周围设置沿墙扶手或组合扶手。

6.4.2.3.6 储藏空间考虑乘坐轮椅的老年人的操作高度，储物隔板采用拉杆式或电动式。

6.4.2.3.7 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大于 300 mm。

6.4.2.3.8 设置智能睡眠监测设备，实时监测心率、呼吸率、翻身、离床等数据。

6.4.2.3.9 卧室门采用内外均可开启的锁具，并设置观察窗。

6.4.2.3.10 卧室主灯采用满足亮度要求且光线柔和的灯具，设置床头照明灯和夜灯。

6.4.2.4 洗漱空间

6.4.2.4.1 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。

6.4.2.4.2 如厕用品

- a) 蹲便器更换为坐便器、坐便椅、智能马桶或移动马桶，且高度不小于 450 mm。
- b) 手纸架设置于坐便器侧方，采用可单手用的两卷式手纸架，具有置物与收纳功能。

6.4.2.4.3 洗浴用品

- a) 浴缸外缘高度为 450 mm，一端设置可坐平台，内部深度为 500 mm~550 mm。
- b) 淋浴器使用可上下滑动的杆件。
- c) 洗面台下空间的净高不小于 650 mm，净深不小于 300 mm。
- d) 热水供应系统应有防烫伤措施，冷热水管道有明显标识。

6.4.2.4.4 卫生间通风

卫生间设置机械通风设施。

6.4.2.4.5 门窗

- a) 卫生间采用能向外开启的门或推拉门。
- b) 卫生间的门扇设置观察窗。

6.4.2.4.6 其他装置

- a) 卫生间用品就近储藏，可在不影响通行的前提下，利用收纳架等增加储物空间。
- b) 配备浴霸的卫生间配置双照明回路，并采取接地漏电保护措施。
- c) 坐便器附近设置按钮和拉绳相结合的紧急呼救装置。

6.4.2.5 厨房空间

6.4.2.5.1 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。

6.4.2.5.2 紧凑便捷布局

- a) 按照厨房操作流程，依次布置冰箱、洗菜池、案台、灶台等。
- b) 布局紧凑便捷，以减少移动操作。优先考虑U型、L型布局。

6.4.2.5.3 储物空间

- a) 厨房设置吊柜、壁柜、抽屉等，增加储物空间。
- b) 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，柜体厚度为200 mm~250 mm。

6.4.2.5.4 空间要求

- a) 厨房通行净宽不小于800 mm，预留1200 mm×1600 mm轮椅转向空间。
- b) 站姿操作的操作台面下预留膝盖及脚尖可深入的空间。
- c) 坐姿操作的操作台台下空间净高不小于650 mm，净深不小于300 mm。
- d) 针对乘坐轮椅的老年人和其他人员共用的厨房，设置台面高度可调的操作台。

6.4.2.5.5 安全装置

- a) 设置烟雾报警器。
- b) 为抽油烟机、冰箱、电饭煲、微波炉等设备预留插座位置，并设置备用插座。
- c) 厨房墙面、地面采用防火、防水、耐腐蚀、易清洁的墙面材料。

6.4.2.5.6 采光、通风、监护装置

- a) 厨房门扇设置透光窗、观察窗。
- b) 厨房设置机械通风设施。

6.4.3 适配要求

6.4.3.1 适老家具配置

- 6.4.3.1.1 配置木制、藤制和竹制等材料的家具。
- 6.4.3.1.2 配置平开柜门用阻尼合页的家具。
- 6.4.3.1.3 配置倒角处理的活动家具。
- 6.4.3.1.4 配置高回弹海绵的软体类家具，海绵密度为35~40 kg/m。
- 6.4.3.1.5 配置推拉门的衣柜，柜子内部设置灯具照明。
- 6.4.3.1.6 配置收脚高度不小于100 mm的沙发和床。
- 6.4.3.1.7 配置下方净高不小于680 mm，净宽不小于550 mm的餐桌和书桌。
- 6.4.3.1.8 配置有扶手的椅子，椅子座面与靠背下方宜镂空。

6.4.3.2 智能产品配置

- 6.4.3.2.1 卧室和卫生间设置紧急求助呼叫器，呼叫器有明显标识并采用按钮和拉绳相结合的方式，按钮应距地面800 mm~1000 mm，拉绳末端距地面宜不大于300 mm。
- 6.4.3.2.2 在起居室、卫生间和阳台等场所，设置门磁、人体滞留报警等探测装置。
- 6.4.3.2.3 失智老年人宜适配防走失定位设备。
- 6.4.3.2.4 宜配置智能门禁系统、远程监控系统等。

6.4.3.3 辅助器具适配

- 6.4.3.3.1 根据本文中6.3.1身体状况和6.3.4辅助器具需求的评估结论，制定辅助器具适配处方。
- 6.4.3.3.2 依据适配处方，服务对象对辅助器具实际体验或经模拟试验并提出意见后，给出适配结论。包括但不限于以下内容：
 - a) 明确是否需要辅助器具；

- b) 明确辅助器具的类型、功能；
 - c) 提供适用辅助器具及附件的规格尺寸；
 - d) 辅助器具主体材料材质；
 - e) 是否需要接受辅助器具使用训练指导；
 - f) 是否需要安排跟踪随访及跟踪随访的时间。
- 6.4.3.3.3 对需要进行个性化改制和特殊定制的辅助器具，在处方中提出明确的技术要求和说明。
- 6.4.3.3.4 按适配结论进行辅助器具配置时遵守以下顺序：
- a) 优先采用标准化批量生产的产品；
 - b) 批量生产的产品不能满足要求时，对所选同类产品进行适应性改造；
 - c) 以上均无法满足要求时，进行个性化设计，单件加工，特殊定制产品。
- 6.4.3.3.5 服务组织不具备提供辅助器具或进行技术改造、个性化设计制造的服务能力时，应委托具备相应能力的服务机构或制造商。
- 6.4.3.3.6 辅助器具及主要零部件应为检验合格并在有效期内的产品，符合适配结论要求，并确保所有部件安全正常运行。

6.4.4 其他

- 6.4.4.1 结合老年人的使用需求及操作便利性，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。
- 6.4.4.2 适当配备家庭用消防器材。

6.5 改造实施

6.5.1 总体原则

- 6.5.1.1 按项目的性质、规模、工期、地址、结构特点、施工环境及施工条件等编制施工方案和施工进度计划表。
- 6.5.1.2 配合服务对象到项目所在地物业公司办妥开工申报手续，若项目涉及拆除内容，应配合服务对象先行办理审批手续。

6.5.2 施工准备

- 6.5.2.1 根据施工概况，结合预算，部署施工任务，合理安排施工顺序。
- 6.5.2.2 合理安排施工进度计划。
- 6.5.2.3 根据施工要求和特点，做好人员、设备器具及材料准备。

6.5.3 施工管理

- 6.5.3.1 做好现场施工人员的培训工作，倡导新材料、新技术、新工艺的应用。
- 6.5.3.2 做好质量技术的交底，施工过程中做好自检、互检、交接检工作。
- 6.5.3.3 与服务对象做好材料进场验收等记录。
- 6.5.3.4 向服务对象通报现场施工情况；服务对象如需安装现场影像监控设备的，应予以配合。
- 6.5.3.5 服务组织和服务对象均无权单方面变更施工项目，确需变更的，应先行进行设计变更，以设计变更单为依据进行施工项目变更，经双方签字确认后施工。

6.5.4 材料管理

- 6.5.4.1 按照施工进度计划表的时间节点安排材料配送，并提前告知服务对象，双方对配送材料的包装、外观、品牌、规格、型号、等级、数量等进行现场验收，并签字确认。

6.5.4.2 在搬运、储存和施工过程中应采取有效措施防止损坏、变质和污染环境。

6.5.4.3 做到安全、整体堆放，并标明名称、品种、规格数量及检验状态等。

6.5.5 安全管理

6.5.5.1 施工现场设置公示标牌，包括项目名称、服务组织名称、开工和竣工日期、施工负责人等人员的联系电话、投诉电话。

6.5.5.2 做到工完料尽、场地清，施工现场应到可回收废物、不可回收废物、危险废物的全封闭堆放，建筑垃圾、生活垃圾应分类并及时清运。

6.5.5.3 为施工人员购置意外伤害保险。

6.5.6 工程巡检

6.5.6.1 指派巡检人员对施工的材料质量、工艺、工期和现场文明安全等方面进行监督、管理。

6.5.6.2 做好与设计人员、施工人员、服务对象的沟通、协调工作。

6.6 指导使用

6.6.1 主体包括服务组织、设备厂商。

6.6.2 对象包括改造家庭的老年人（监护人）或其他操作使用人员。

6.6.3 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。

6.7 评价验收

6.7.1 建筑装饰装修工程验收应符合 GB 50210 的规定，无障碍设施施工验收应符合 GB 50642 的规定。

6.7.2 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。

6.7.3 对改造结果的品类、数量、质量等进行全面检测审核。

6.7.4 对改造项目的安全性和舒适性进行检测评价。

6.7.5 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。

6.7.6 对验收不合格的改造项目，限期整改并再次组织验收。

6.8 售后服务与档案管理

6.8.1 遵循售后服务协议。

6.8.2 提供改造项目的维修及保养资料。

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

6.8.4 记录回访反馈问题、处理维护维修并存档。

6.8.5 按照“一户一档”原则建立服务档案。

参 考 文 献

- [1]GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
 - [2]DB 3206/T 1008-2020 居家养老服务基本规范
 - [3]T/CSI 0011-2021 居家适老化改造基本要求
 - [4]T/CARD 002-2020 辅助器具适配服务规范 第1部分：总则
 - [5]北京《既有住宅适老化改造设计指南》
-