

养老和家政服务标准化专项行动方案

养老和家政服务业是事关民生福祉、人民生活品质的重要领域。为深入贯彻党的二十大精神，落实《国家标准化发展纲要》，国家标准化管理委员会、民政部、商务部联合组织开展养老和家政服务标准化专项行动，充分发挥标准化对养老和家政服务业的支撑引领作用，研究制定本工作方案。

一、总体要求

到 2025 年，养老和家政服务标准体系基本健全，标准化发展基础更加牢固，标准推广应用效果日益凸显。标准供给由政府主导向政府与市场并重转变，养老和家政服务标准体系结构不断优化，服务标准加速提档升级，出台 100 项养老和家政服务领域标准，形成国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准多元共治格局；标准全生命周期管理进一步加强，建立健全与标准应用相配套的制度体系，形成标准化与养老和家政行业发展联动新局面；依托国家级服务业标准化试点示范，部署 150 个养老和家政服务领域标准化试点和示范项目，树立一批标准化工作标杆、标准创新应用典范；拓展养老和家政服务标准化国际合作，适时推进中国养老和家政服务标准走向国际，推动国内国际标准化协同发展。

二、重点任务

(一) 升级养老和家政服务标准体系。针对养老和家政服务业发展趋势和标准化需求，优化标准体系框架，加快构建推动高质量发展的标准体系，引领标准化发展由数量规模型向质量效益型转变。修订《养老服务标准体系建设指南》，完善养老服务标准体系表。健全适应新业态、新技术和新模式，覆盖基础、机构、要素、服务、权益保障等领域的家政服务标准体系。

(二) 优化养老和家政服务标准供给结构。完善国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准多元共治格局。不断优化政府颁布标准与市场自主制定标准二元结构。在老年人能力评估、基本养老服务等基础通用领域，加快推动国家标准制修订工作。在居家养老、社区养老、机构养老、智慧养老等领域，推动制定一批体现中国特色、适应服务管理需要的行业标准。鼓励各地因地制宜制定养老和家政服务地方标准，打造一批标杆地方标准，支持将行业发展急需、实施效果好的地方标准及时转化为国家标准或行业标准。鼓励养老和家政相关社会团体和服务机构聚焦行业发展新模式、新需求，制定和实施高于国家标准、行业标准的团体标准和企业标准。对于应用效果显著、辐射范围广泛的团体标准，予以重点推广并适时采信为国家标准或行业标准。

(三) 夯实支撑养老和家政服务业规范发展的基础标准。发挥标准基础保障支撑作用，加强养老和家政服务机构管理规范、品牌建设、信用管理等标准研制，引导养老和家政服务业规范发

展。重点加强养老服务安全相关国家标准研制，支撑养老服务综合监管；加快出台涉及家政服务提供机构、家政互联网平台、家政培训机构等建设基本要求、服务规范的国家标准。

（四）完善养老和家政服务质量提升标准。以标准优化服务和管理，促进养老和家政服务质量提升。加强养老和家政服务质量、培训规范等标准研制，全面提升管理人员和服务人员的职业素养和专业技能。完善针对不同类型家政服务（产品）、不同服务场景的服务规范、服务质量提升与评价标准。加强养老、家政服务领域优质标准的实施推广，引领养老、家政服务业高质量发展。培育一批养老、家政服务企业标准“领跑者”。

（五）补齐养老和家政服务业转型升级标准。发挥标准引领作用，带动养老和家政服务由传统服务方式向数字化、网络化、智能化、融合化转型升级。鼓励开展智慧养老、数字家政等领域标准制修订，探索研制导航定位、大数据和人工智能等新技术在养老和家政服务业的应用规范。探索研制养老服务与医疗护理、家政服务等相关行业融合发展的国家标准。

（六）打造养老和家政服务标准化标杆典范。依托国家级服务业标准化试点示范、国家基本公共服务标准化试点，围绕养老和家政服务安全、服务质量提升、人才能力建设以及规范化、智慧化、品牌化建设等重点方面，分批部署试点示范项目 150 个。推动试点单位开展“学标准、定标准、用标准”系列活动，提升标准应用水平，强化标准实施效果评价。树立一批服务安全“守

红线”、服务质量“拉高线”的标准化工作标杆，带动全行业对标先进、提质升级。

（七）推进养老和家政服务人员标准化能力建设。推动建立以标准为支撑、覆盖从业人员和服务机构的评价机制。支持围绕家政服务人员持证上门制度开展标准研制。鼓励养老、家政信息服务平台依据标准完善点评机制，加强行业自律。推动将标准化知识纳入养老、家政从业人员技能培训课程和培训计划等，健全养老和家政服务标准化技术组织，提升养老和家政服务人员标准化能力水平。

（八）强化养老和家政服务标准宣传推广。推动养老机构、家政服务机构以现场宣讲、信息公示、视频演示等灵活的形式，通过社交平台、互联网媒体等多种渠道向消费者明示各项服务标准，促进经营者、劳动者和消费者提升标准化意识。鼓励通过新媒体、新渠道以多种形式开展线上线下标准宣贯与培训，制作通俗易懂、图文并茂的视频或课件。遴选养老和家政服务标准化工作典型案例，通过标准、著作、影音媒体等多种形式推广标准化实践。

（九）加强标准实施监督和实施信息反馈。完善促进养老服务标准化工作的法律法规和政策体系，加强养老服务标准实施推广与养老行业发展规划、改革任务、专项行动等的协同推进。针对养老服务重点领域、重点项目、重点对象依法开展监督工作，不断健全标准实施效果监督长效机制。大力推动养老机构和家政

服务机构在“企业标准信息公共服务平台”“家政服务信用信息平台”上公开服务标准，接受社会监督。完善养老和家政服务标准实施信息反馈机制，畅通标准实施信息反馈渠道，广泛收集意见、建议，及时进行分类整理，提出处理意见。

(十) 推动养老和家政服务标准国际化。提高我国养老和家政服务领域国际标准化水平，支撑构建高标准服务业开放制度体系。加强养老和家政服务领域国际标准适用性研究，对于符合条件的国际或国外先进标准，依规及时转化为国家标准，促进国内国际标准衔接。鼓励我国养老和家政服务标准走向国际，针对我国具备优势技术和 service 模式的领域，开展国际标准化研究，及时将我国养老服务经验转化成国际标准。强化国际标准化人才培养，提升专家队伍的国际标准化工作能力。

三、保障措施

(一) 加强组织领导。国家标准化管理委员会、民政部、商务部等部门加强协调，通过部际联席会议等多种方式，强化在法律法规、政策制定、标准出台、规划实施、行业管理和社会力量动员等方面的沟通协作，保持顶层设计的协调性、系统性和前瞻性，确保统筹推进、分工明确、协同配合。加大资金支持力度，综合应用财政、社会投入等各类资金，支持养老和家政服务标准化工作。

(二) 加强技术协同。充分发挥全国专业标准化技术委员会、各级行业协会等支撑力量，加强养老、家政标准化技术委员会与

质量管理、信用管理、品牌评价、电子商务、消费品安全等其他标准化技术领域的协同合作，共同促进家政、养老服务质量提升。完善面向养老和家政服务的标准化技术服务体系。

（三）加强理论研究。鼓励养老、家政服务机构与高校、科研机构合作，加强养老、家政服务基础理论研究，探索服务新模式、新体系、新业态，及时将先进适用成果融入标准，实现政产学研用五位一体，共同推动养老、家政服务业健康发展。

（四）加强总结推广。及时总结养老和家政服务标准化专项行动工作成效，发掘、凝练和推广工作经验，总结形成系统化的工作成果。认真查找落实工作中存在的问题和不足，不断改进工作模式和方法，持续提升养老和家政服务领域标准化工作水平。