

引用格式: 王巧慧, 靳宗振, 张楠, 等. 标准化助推居家养老服务高质量发展——以北京市巡视探访标准体系建设为例[J]. 标准科学, 2026 (4): 43-48.

WANG Qiaohui, JIN Zongzhen, ZHANG Nan, et al. Standardization Drives High-quality Development of Home-based Elderly Care Services: A Case Study on Beijing's Inspection and Visit Standards System Construction[J]. Standard Science, 2026(4): 43-48.

标准化助推居家养老服务高质量发展 ——以北京市巡视探访标准体系建设为例

王巧慧¹ 靳宗振¹ 张楠² 万福军^{1*} 周幸窈¹

(1. 中国标准化研究院; 2. 北京市西城区市场监督管理局)

摘要: 【目的】为促进居家养老服务高质量发展, 标准化建设是关键路径。【方法】以北京市西城区巡视探访标准体系建设为例, 运用文献分析与实地调研方法, 探讨居家养老标准化发展背景与要求。【结果】基于北京市老龄化现状及西城区服务规范化需求, 研究构建了涵盖服务方式、服务环节、服务要求3个维度的巡视探访基本公共服务标准体系框架, 并对其通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准及岗位手册等核心子体系进行详细解读。在此基础上, 提出加强数字化应用、预留弹性空间、细化服务模块等下一阶段标准化建设方向。【结论】标准化管理能有效规范巡视探访服务行为, 提升服务质量和效率, 增强居家老年人的获得感、幸福感与安全感。

关键词: 居家养老; 巡视探访; 老龄化; 标准体系

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2026.04.003

Standardization Drives High-quality Development of Home-based Elderly Care Services: A Case Study on Beijing's Inspection and Visit Standards System Construction

WANG Qiaohui¹ JIN Zongzhen¹ ZHANG Nan² WAN Fujun^{1*} ZHOU Xingyao¹

(1. China National Institute of Standardization;

2. Market Supervision and Administration Bureau of Xicheng District, Beijing)

Abstract: [Objective] The study aims to promote the high-quality development of home-based elderly care services. Standardization work is a key path. [Methods] This paper takes the standards system construction of home visits and inspections in Xicheng District, Beijing as an example, using literature analysis and field research methods to explore the background and requirements for the standardization development of home-based elderly care. [Results] Based on the current aging situation in Beijing and the need for service standardization in Xicheng District, a basic public service standards system framework covering three dimensions—service methods, service stages, and service requirements—has been constructed. The core sub-systems, including general foundation standards, service guarantee standards, service

作者简介: 王巧慧, 硕士, 工程师, 研究方向为服务业标准化。

靳宗振, 博士, 副研究员, 研究方向为服务业标准化。

张楠, 硕士, 工程师, 研究方向为标准化管理。

万福军, 通信作者, 硕士, 副研究员, 研究方向为服务业标准化。

周幸窈, 博士, 副研究员, 研究方向为服务业标准化。

provision standards, and job manuals, are interpreted in detail. On this basis, it proposes the directions for the next stage of standardization work, such as strengthening digital application, reserving flexible space, and refining service modules. [Conclusion] The study shows that standardized management can effectively regulate the behavior of home visits and inspections, improve service quality and efficiency, and enhance the sense of gain, happiness, and security of elderly people living at home.

Keywords: home-based elderly care; home visits; aging population; standards system

0 引言

随着我国人口老龄化进程的加速,养老服务体系已成为国家战略的重要组成部分。根据国家统计局数据^[1],截至2024年底,全国60岁及以上人口占比已达21.8%,其中80岁以上高龄老人占老年人口总数的14.7%,失能半失能老人规模突破4 000万人。在“9073”养老格局下,90%的老年人选择居家养老,这一模式既符合我国传统养老观念,又能有效缓解机构养老资源紧张的压力。然而,居家养老服务在快速发展过程中,逐渐暴露出服务质量参差不齐、供需匹配失衡等问题,严重制约了其高质量发展。

标准化是规范服务行为、提升服务质量的重要手段,在居家养老服务领域的作用日益凸显^[2-3]。巡视探访服务作为居家养老的基础性环节,承担着老年人安全监测、需求评估、资源链接等重要功能,其质量直接关系到老年群体的生活品质与权益保障^[4]。以北京市为例,其老龄化呈现高龄化、空巢化、失能化叠加特点^[5],截至2024年,60岁以上户籍老年人口占比已达27.3%。为应对这一挑战,北京率先开展居家养老巡视探访标准体系建设,通过制定统一的服务规范、流程和评价指标,推动服务实现从“碎片化”向“系统化”、从“经验化”向“规范化”转型,为全国提供重要的实践样本。

本文以北京市巡视探访标准体系建设为研究对象,旨在探索标准化助推居家养老服务高质量发展的内在逻辑与实践路径。理论层面,聚焦标准化与服务质量的关联机制,丰富养老服务标准化理论体系;实践层面,通过剖析北京经验,为各地

完善居家养老服务标准体系提供参考,推动居家养老服务从“保基本”向“高品质”转变,切实提升老年群体的获得感、幸福感与安全感。

1 居家养老服务标准化发展背景及现状

近年来,我国密集出台多项政策文件,为居家养老服务标准化发展奠定了坚实的政策基础。

《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》明确提出“强化居家社区养老服务能力”,并将建立相关标准作为提升服务能力的关键途径^[6]。

《养老和家政服务标准化专项行动方案》进一步要求“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”,同时“鼓励各地因地制宜制定养老和家政服务地方标准”^[7]。

根据文献调研统计,当前我国涉及居家养老服务的相关标准数量约200项。从层级结构看,国家标准与行业标准数量相对较少,仅4项,而地方标准占据主要地位。其中,现有国家标准主要包括《社区老年人日间照料中心设施设备配置》《居家养老上门服务基本规范》《居家养老助餐服务指南》,《社区与居家养老服务分类》尚处于起草阶段;在行业标准方面,商务部发布了《居家养老服务规范》、民政部发布了《居家与养老机构适老产品配置要求》,此外还有2项服务认证标准,即《居家养老服务认证要求 通则》和《居家养老服务认证要求 膳食服务》。

综合分析,当前我国居家养老服务领域仍面临标准体系支撑不足、服务提供规范性有待加强

等问题^[8-9]，亟须加快相关标准研究步伐，以标准引领和规范行业发展，推动居家养老服务向更高质量、更可持续方向迈进^[10-11]。

2 居家养老服务标准化建设——以北京市巡视探访服务为例

2.1 北京市西城区巡视探访服务标准体系构建实践

当前，针对居家养老服务体系构建范围、服务内容、服务模式等问题的系统性研究还显得不足^[12]。为填补这一研究空白，本文聚焦北京市西城区基本公共服务试点建设，以居家养老巡视服务为切入点，开展标准体系构建的实证研究，旨在探索居家养老服务标准化发展的有效路径。

西城区作为首都功能核心区，辖区面积50.7 km²，下辖15个街道，263个社区，截至2023年底，西城区常住人口为109.9万，60岁及以上人口达32.9万，占比29.94%^[13]，相比于全国21.1%还要高出近9%，呈现出显著的老龄化、高龄化、失能化、空巢化等特征。本研究紧密对接北京市巡视探访政策要求，并深入调研西城区巡视探访养老服务开展

状况与老年人实际需求。通过对巡视探访服务模式、服务范围、服务人群、服务内容等核心要素的系统梳理与分析，明确了西城区巡视探访服务标准体系建设的核心定位，构建涵盖服务方式、服务环节、服务要求3个维度的西城区巡视探访服务标准体系模型（见图1）。其中，服务方式包含上门访视和电话访视2种主要方式，服务环节涵盖需求识别、签约建档、服务提供、满意度调查、评价改进5个方面，服务要求覆盖基本公共服务和拓展服务2种模式。

2.2 北京市西城区巡视探访服务标准体系框架

基于巡视探访标准体系模型和服务标准化工作基本原理，并参照GB/T 24421.2—2023《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建》及GB/T 30226—2013《服务业标准体系编写指南》相关要求，本研究系统构建了北京市西城区巡视探访服务标准体系框架（见图2）。

本框架采用层级化、模块化设计，主要由服务通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准以及岗位手册4个子体系构成，并下设二级子体系，涵盖了居家养老巡视探访基本公共服务涉及的各

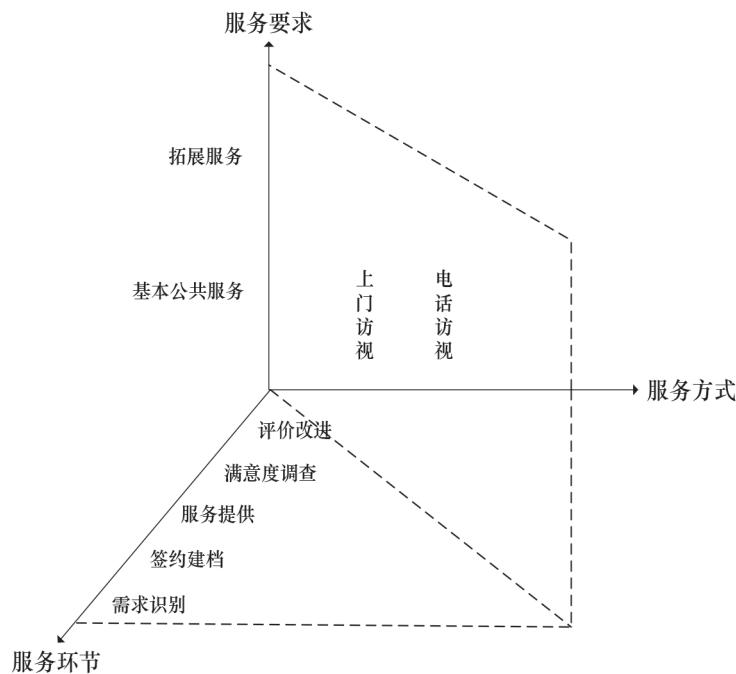


图1 巡视探访标准体系模型

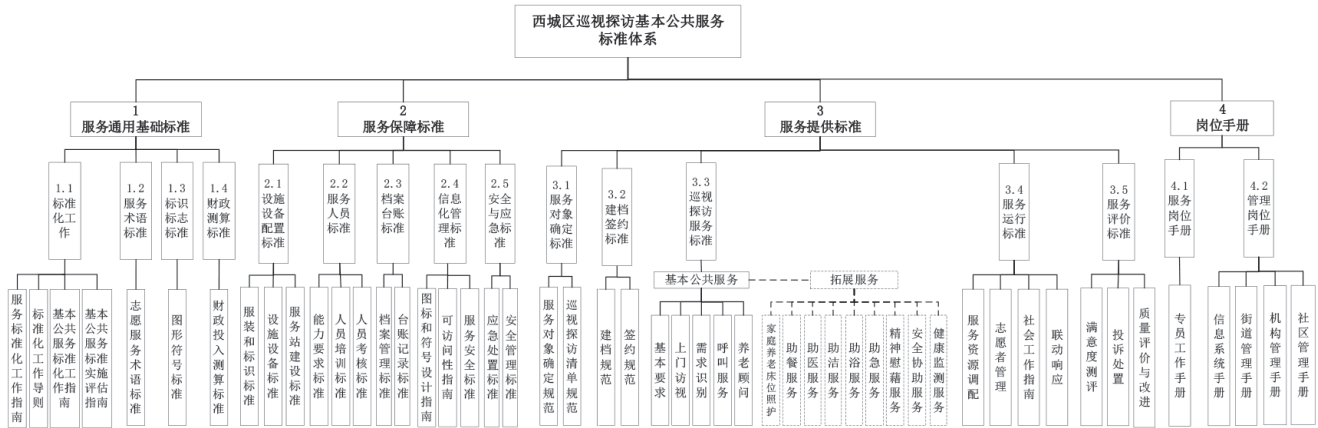


图2 巡视探访标准体系框架

个方面。其中，服务通用基础标准是巡视探访基本公共服务工作中普遍适用的基础性标准，也是制定和实施其他标准的基础，具有广泛的指导意义；服务保障标准与服务提供标准是西城区巡视探访基本公共服务标准化的核心，涉及巡视探访基本公共服务工作的方方面面；岗位手册是对服务保障标准、服务提供标准要求落实，开展服务实施的重要抓手。

2.2.1 服务通用基础标准

服务通用基础标准子体系为整个巡视探访服务标准体系奠定基础，涵盖了标准化工作标准、服务术语标准、标识标志标准和财政测算标准四类关键标准。标准化工作标准的定位为服务组织建立规范、高效的标准化工作机制提供指导，主要内容包括服务标准化工作指南、标准化工作导则等，如GB/T 15624—2011《服务标准化工作指南》、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》等。此类标准确保标准化工作的规范性和一致性。服务术语标准的定位为养老服务业，特别是对巡视探访服务中涉及的核心专业词汇和概念进行统一界定与规范表述，消除理解歧义，促进有效沟通，如民政行业标准MZ/T 148—2020《志愿服务基本术语》，为巡视探访服务中志愿者相关的关键术语提供了统

一、权威的定义。标识标志类标准的定位为规范服务场所、服务产品、服务流程等场景中各类标识标志的设计、制作和使用要求，提升服务环境的可识别性与友好度，如民政行业标准MZ/T 131—2019《养老服务常用图形符号及标志》，统一规范了养老院、养老照料服务中心、养老机构等养老服务场所导向标识系统，显著提升场所内空间导向效率，便于老年人快速、准确地识别出入口、卫生间、电梯、无障碍通道等关键位置。

2.2.2 服务保障标准

服务保障标准是支撑巡视探访服务有效、规范运行的关键规范性文件集合。北京市西城区巡视探访服务保障标准体系，聚焦保障服务顺利实施所需的核心支撑要素，主要包括设施设备配置标准、服务人员标准、档案台账标准、信息化管理标准、安全与应急标准5个二级子体系。

(1) 设施设备配置标准子体系

该子体系重点规范服务提供场所及服务人员装备的硬件基础配置要求。依据服务组织形态、服务人员标识规范性需求及智能设备应用发展趋势，涵盖了服装和标识标准、设施设备标准、服务站建设类标准，具体包括社区老年人日间照料中心设施设备配置、养老服务驿站设施设备配置规范、社区养老服务设施设计标准、巡视探访服务站建

设规范、工作人员服装和标志标识配备规范、服务智能设备配备规范等标准。

(2) 服务人员标准子体系

该子体系旨在规范服务人员队伍管理,确保其资质、能力与服务水平满足巡视探访需求。重点围绕人力资源管理的核心环节制定相关标准,以明确人员资质要求、教育和培训内容以及绩效考核准则。

(3) 档案台账标准子体系

该子体系规范服务过程中产生的各类信息记录的管理,确保其完整性、准确性和可追溯性。档案管理标准主要包括分类、收集、鉴定、整理、保管、检索、使用等要求;台账记录标准是指文件与记录等标准,包括文件与记录的格式、编制、审核、更改等要求,文件与记录收集、标识、回收、借阅使用、作废和处置的要求。

(4) 信息化管理标准子体系

该子体系标准旨在规范信息技术的应用,提升居家养老服务治理效能与服务管理水平,主要涉及巡视探访服务信息化应用标准,包括用于老年人的办公设备可访问性指南、图标和符号设计指南等,以及信息技术服务的质量要求、质量评价、安全要求等。

(5) 安全与应急标准子体系

该子体系标准的制定是为保障服务对象生命财产安全,提升风险防范与应急处置能力。其内容系统规范安全管理与应急响应的全过程,包括应急处置标准和安全管理标准,例如突发事件应对预案、上报程序、检查与处置程序要求、安全管理和防护等管理要求,以及安全与应急信息沟通形式、流程及其管理等相关标准。

2.2.3 服务提供标准

服务提供标准子体系以西城区巡视探访服务标准体系为核心,直接规范服务交付的全过程,划分为服务对象确定标准、建档签约标准、巡视探访服务标准、服务运行标准、服务评价标准5个二级子体系。

(1) 服务对象确定标准子体系

该子体系规范识别、评估潜在服务对象,精准

匹配其巡视探访服务需求的过程,涵盖入户调查,了解基本信息和社会福利等享受情况,根据老年人日常生活活动能力、精神状态、视听觉与沟通、健康状况等进行评估,确定老年人照护需求及照护等级,并按照巡视探访服务清单为老年人提供满足需求且适合的巡视探访服务。

(2) 建档签约标准子体系

该子体系是规范服务启动的关键环节,为后续服务提供可核查、可追溯的正式依据。体系涵盖建档、签约服务,明确了服务签约流程、协议内容规范,以及服务档案的建立、信息采集、格式与管理要求,形成真实、完整、有效的服务记录。

(3) 巡视探访服务标准子体系

巡视探访服务标准是在服务开展过程中,对服务提供的要求、方法、程序进行指导的标准,其规范服务交付的具体内容、方法、程序和互动要求,是服务实施的操作指南。该标准子体系内容包括提供服务的方法和手段、服务环节的划分以及各环节操作规范、工作内容、服务的沟通与确认要求等。巡视探访服务标准子体系主要涵盖巡视探访服务基本公共服务标准和拓展服务标准,两者关系为通过基本公共服务发现老年人对拓展服务的需求,且拓展服务设置为开放型服务,受政府补贴政策变化而进行增删。基本公共服务标准包括基本要求、上门访视、需求识别、呼叫服务、养老顾问服务。拓展服务标准包括家庭养老床位照护,以及助餐、助医、助洁、助浴、助急、精神慰藉、安全协助、健康监测等服务标准。

(4) 服务运行标准子体系

服务运行标准是服务业组织为实现服务要求、保证服务质量,对服务运行过程中的规划、设计、实施和控制进行管理而收集、制定的标准,规范服务组织内部运行管理,确保服务资源高效调配、流程顺畅、信息通达,以支撑服务要求的实现和服务质量的稳定。其具体包括服务资源调剂与组织的一般要求,服务人员的有序组织和配备要求,服务信息沟通要求和反馈渠道要求等。结合西城区巡视探访服务运行管理工作实际,巡视探访服务运行管

理标准子体系主要包含服务资源调配、志愿者管理、社会工作指南、联动响应等标准。

(5) 服务评价标准子体系

服务评价标准是指用来评价服务有效性、适宜性和顾客满意度的标准,旨在规范服务效果与质量的测量、评估及持续改进机制。该子体系包含满意度测评、投诉处置、质量评价与改进等标准。

2.2.4 岗位手册

岗位手册依照服务保障标准和服务提供标准所规定的要求,明确巡视探访养老服务各岗位职责与权限、服务范围、服务流程和要求、考核评价等内容。岗位手册可以为操作规范、员工手册等,形式不限于文本、多媒体或计算机软件化工作指令。基于西城区巡视探访服务的工作需求,体系包含专职工作人员等服务人员的岗位手册,区街居服务管理人员的管理岗位手册。同时考虑养老服务信息化管理需求,制定了巡视探访服务信息系统操作手册。

3 结论与建议

为持续完善居家养老服务标准体系并切实提升服务效能,未来应着重强化数字化转型的标准化支

撑,通过制定统一数据接口标准并构建标准化数字平台,实现健康监测、服务记录等关键数据与医院等相关方的安全互通与业务协同,为服务一体化提供坚实的技术与标准基础。同时,在标准框架的设计中预留弹性空间,针对不同年龄段老人需求细化服务模块:对于低龄健康老人,重点打造文化娱乐、社交互动等服务模块,如组织书法绘画班、广场舞活动等;对于高龄失能老人,则强化医疗护理、生活照料等模块,实现标准化与个性化统一,提升服务质量与老年人的获得感、幸福感、满足感。

居家养老作为我国老年人普遍认同的养老方式,是应对人口老龄化的核心阵地,必须始终坚持以老年人实际需求为根本出发点。在此背景下,更需充分运用“标准化+”思维,将标准作为关键的治理工具与赋能手段,系统性地作用于基础设施优化、资源高效调配、服务精准提供、保障体系健全,以及服务人员能力持续提升等关键环节。只有构建与完善这一全链条、多维度的标准工具箱,方能显著提升居家养老服务体系的整体运行效能与服务供给质量,从而更有效、更高质量地满足人民群众日益增长且多元化的养老服务紧迫需求,最终驱动居家养老服务实现创新、协调、绿色、开放、共享的高质量发展。

参考文献

- [1] 中国统计年鉴2024[Z].2024.
- [2] 马振鹏,孟秀焕.服务标准化促进上海养老服务业的发展对策研究[J].标准科学,2024(2):59-64.
- [3] 许之浩,唐立成,钟文翰,等.标准化助推养老公共服务均等化发展[J].中国标准化,2023(3):68-72.
- [4] 张恒源.中国居家社区养老服务需求序列与精准供给[J].社会保障评论,2025(9):139-157.
- [5] 包路芳,龙昊廷.北京市人口老龄化现状、影响及对策建议[J].北华大学学报,2022(23):55-63.
- [6] “十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划[Z].2022.
- [7] 养老和家政服务标准化专项行动方案[Z].2022.
- [8] 李晓娣,原媛,黄鲁成.政策工具视角下我国养老产业政策量化研究[J].情报杂志,2021,40(4):147-154.
- [9] 王剑菊,孙远太.政策工具配置与标准体系构建的互动机制研究:基于“工具—标准—效力”三维框架的智慧养老政策量化分析[J].标准科学,2025(7):90-97.
- [10] 王玉德,武继磊,裴丽君.居家养老服务体系建设的几点思考[J].人口与发展,2022,28(6):161-173.
- [11] 杨良初,施文凯.我国社区居家养老服务改革:实践、挑战与建议[J].地方财政研究,2022(9):84-91.
- [12] 纪春艳.居家智慧养老的实践困境与优化路径[J].东岳论丛,2022(7):182-190.
- [13] 西城区2024年统计年鉴[Z].2024.