

ICS 03.080.99

A12

备案号:

# DB32

## 江苏省地方标准

DB32/T 3633—2019

### 社区老年人日间照料“五助” 服务规范

Specifications of “Five services” for community day care service for the elderly

地方标准信息服务平台

2019 - 07 - 11 发布

2019 - 08 - 01 实施

江苏省市场监督管理局 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 基本要求.....	2
5 “五助”服务内容和要求.....	2
6 服务管理.....	4
7 服务质量监督.....	5
附录 A （规范性附录）社区日间照料“五助”服务对象基本信息登记表.....	7
附录 B （规范性附录）社区日间照料“五助”服务协议（合同）范本.....	9
附录 C （规范性附录）社区日间照料“五助”服务确认表.....	11
附录 D （规范性附录）社区日间照料“五助”服务满意度调查表.....	12

地方标准信息服务平台

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由邳州市民政局、邳州市养心居老年人日间照料中心提出。

本标准由江苏省民政厅归口。

本标准起草单位：邳州市民政局、邳州市行政审批局、邳州市市场监督管理局、江苏康乐年华企业管理咨询有限公司、邳州市养心居老年人日间照料中心。

本标准主要起草人：张剑、丁庆飞、陈晓辉、陈依佳、张厚亮、于跃、吴岚、袁治、任小红、王建国。

地方标准信息服务平台

# 社区老年人日间照料“五助”服务规范

## 1 范围

本标准规定了社区老年人日间照料“五助”服务规范的术语和定义、基本要求、“五助”服务内容和要求、服务管理、服务质量监督。

本标准适用于江苏省社区老年人日间照料中心、社区居家养老服务中心（服务站）等社区为老服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB/T 33168-2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求

GB/T 33169-2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置

建标 143-2010 社区老年人日间照料中心建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**“五助”服务 five services**

依托社区养老服务资源，为有生活照料需求的老年人提供或协助提供助餐、助洁、助浴、助医、助行等服务。

### 3.2

**助餐服务 meal service**

为老年人提供中心就餐、上门送餐和上门做饭等服务。

### 3.3

**助洁服务 cleaning service**

为老年人提供居室保洁、物品清洁、洗涤等服务。

### 3.4

**助浴服务 bathing service**

为老年人提供上门洗浴、外出洗浴服务。

### 3.5

**助医服务 medical service**

为老年人提供陪医就诊、代为取药等服务。

### 3.6

#### 助行服务 outdoor activity service

为老年人提供陪同散步和陪同外出等服务。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 机构的建筑设施及功能布局、设备配置应符合建标 143-2010、GB/T 33169-2016 的要求，应配备相关技术人员对设施设备进行定期检查与维修。

4.1.2 应依法登记注册并将相关证照悬挂在服务机构醒目位置。

4.1.3 应配置满足服务需要的服务人员和管理人员，机构应与聘用人员签订合同、购买社保，并遵守国家规定劳动合同的要求。

4.1.4 应依据 GB/T 33168-2016 要求，制定社区老年人日间照料机构和“五助”服务的规章制度、服务规范、工作流程及考核管理办法。建立档案管理制度，设施、设备、人员、环境、安全、卫生、健康、资质证明、服务协议等建立档案；设计相应记录表格进行记录，并有责任人签字（见附录 A、附录 B、附录 C）。

4.1.5 应公开服务项目及收费标准，并对服务对象作相应承诺，按协商或协议执行。

### 4.2 服务人员

4.2.1 应持有有效健康合格证明及从事国家要求的专业服务的资质证书。

4.2.2 应接受相关专业知识和技能的岗前培训并持证（牌）上岗；并定期接受业务培训。

4.2.3 应遵守社区居家养老服务机构规章制度，遵守社区居家养老服务职业道德，保护老年人隐私。

4.2.4 上岗时应统一着装，注意个人卫生。

4.2.5 提供服务时应态度和蔼、文明用语，细致周到、操作规范，并应做好服务记录。

4.2.6 专业服务人员应具有安全防范意识，熟练掌握应急技能，如遇到突发性事件，能按照应急预案采取及时、正确的应对措施。

## 5 “五助”服务内容和要求

### 5.1 助餐服务

#### 5.1.1 中心就餐

5.1.1.1 设施要求：应配置符合国家食品安全卫生法规要求、满足服务需要的设施、设备和用具，定期检查配餐间、厨具、餐具的卫生情况。

5.1.1.2 员工要求：餐饮服务人员应定期体检，取得健康合格证，并将个人照片、信息和相关证照张贴在餐厅或集中就餐点醒目处。

5.1.1.3 安全管理：就餐中心的食材（品）储存、加工、制作、配送等服务应符合 GB 14934 和有关国家食品安全卫生法规的要求。供餐食品应实行留样制度，留样时间不低于 48 小时并做好留样记录。

5.1.1.4 就餐环境：餐厅或集中就餐点应清洁、整洁、安静，温度适宜，无蚊虫苍蝇，无水渍油渍，餐桌椅摆放合理，餐具摆放有序。

5.1.1.5 配餐管理：合理配餐，每周有食谱，并在公告栏公开展示。尊重老年人的饮食习惯，注意均衡营养，饮食宜清淡，饭菜宜软烂，温度要适宜。了解老年人疾病的情况，如糖尿病、肾病、高血压等对饮食有特殊要求的，应根据病情需要，调整好治疗饮食。

5.1.1.6 就餐过程管理：按时就餐，根据服务对象需要提供喂食、就餐服务。就餐前协助老年人洗手，为老年人分发食物。就餐过程中观察老年人的进食情况。就餐结束后，协助老年人料理好餐具，洗手、漱口；询问老年人意见与要求。

### 5.1.2 上门送餐

5.1.2.1 应保证送餐食品卫生、新鲜，注意适合老年人口味。

5.1.2.2 送餐工具应清洁卫生、保温，餐具应每餐消毒。

5.1.2.3 助餐服务点及送餐运输工具应有统一的社区居家养老服务标识。

5.1.2.4 按时送达，尽量在约定送餐时间内送达。

5.1.2.5 应每季度征集意见，改进服务质量。

### 5.1.3 上门做饭

5.1.3.1 员工管理：上门服务人员应接受培训，掌握必要的烹饪技术和一定的营养学知识，并按照老人或家属的要求进行加工制作。

5.1.3.2 服务人员应遵守入户规定制度，且应当在约定时间内完成服务。

5.1.3.3 餐食做好后应协助老人进食，餐后协助老人洗手、漱口、歇息，清洁餐具，整理厨房，安顿老人后方能离开。

## 5.2 助洁服务

### 5.2.1 居室保洁

5.2.1.1 保持客厅、卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，地面保持干燥，通道无障碍物，用品固定位置。

5.2.1.2 地面无垃圾，无杂物，光洁明亮，无死角。

5.2.1.3 墙面无灰尘，无污渍，无蜘蛛网等。门窗无灰尘，窗面无印痕。

5.2.1.4 每日通风，保持室内空气新鲜，无异味。无鼠、无蟑螂、无臭虫。

5.2.1.5 定期进行室内消毒，居住房间应进行每日清洁打扫、擦拭。

### 5.2.2 物品清洁

5.2.2.1 整理床上用品，定期清洗床上用品，及时更换、晾晒被褥。

5.2.2.2 窗帘、沙发巾干净，日用品摆放整齐。

5.2.2.3 家具和厨房用具表面无尘，物品洁净、摆放有序。

### 5.2.3 洗涤

5.2.3.1 衣物洗涤前应检查衣物的性状，并告知老年人或家属。

5.2.3.2 贵重衣服不在本服务规范之内。

5.2.3.3 上门洗涤，应将衣物、被褥、尿布等，污、洁分类放置，分类清洗。

5.2.3.4 集中送洗应选择有资质的洗衣机构或有洗涤设施的养老服务机构。

5.2.3.5 集中送洗送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确、按时送还。

## 5.3 助浴服务

### 5.3.1 上门洗浴

5.3.1.1 生活自理老年人在家洗浴时，进行陪同的服务人员要密切关注浴室内的情况。

5.3.1.2 活动不便老年人在家洗浴时，护理员在一旁协助，如擦背、冲水等等，辅助老年人完成洗浴。

5.3.1.3 生活不能自理老年人在家洗浴时，应进行床上擦浴，准备好热水、干净的衣服、毛巾等等用物，关好门窗，调节好室内温度，按顺序为老年人擦洗身体。

5.3.1.4 进行助浴护理服务中注意到老年人安全，防止烫伤、坠床、跌倒等。

5.3.1.5 在助浴过程中要注意观察老年人的反映，如果有心悸、不适等情况要立即停止。

5.3.1.6 助浴过程中应有家属或其他监护人在场。

### 5.3.2 外出洗浴

5.3.2.1 外出洗浴前要进行健康状况的评估，必须做好准备，防止意外的发生。

5.3.2.2 做好相关联络工作，有条件的派车接送。

5.3.2.3 洗浴中心应符合卫生标准和安全防范措施，洗浴中心应有老年人洗浴意外事故的急救预案。

5.3.2.4 陪同洗浴的人员应随时注意老人的情况，及时发现病情并施救。

## 5.4 助医服务

### 5.4.1 陪医就诊

5.4.1.1 了解老年人的病史，准备并携带好老年人的病历资料。

5.4.1.2 针对老年人的情况进行预约挂号。

5.4.1.3 按照监护人的要求陪同就诊、陪同检查、陪同取药等。陪同过程中注意老年人的安全，照顾好老年人的行动，必要时辅助器械如拐杖、步行器、支架、轮椅等。

5.4.1.4 就诊结束之后，叮嘱老年人按医嘱按时服药并保存病历资料，及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况。

### 5.4.2 代为取药

5.4.2.1 代为取药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病，并且根据医生处方或遵医嘱。

5.4.2.2 代为取药一般到老年人居住地所处区域范围内的医疗机构。

5.4.2.3 交待老年人服药中应注意的事项。

5.4.2.4 应当面清点钱款和药物，钱物结清。

## 5.5 助行服务

### 5.5.1 陪同在住宅周边散步

5.5.1.1 散步的时间以 20 分钟为宜，时间较长可与老人以及监护人或家人协商协议进行。

5.5.1.2 注意老人散步衣服整洁，应穿合适的鞋子，松紧适宜。

5.5.1.3 宜陪老人谈些简单的话题，也可以听听音乐。

5.5.1.4 必要时携带一些必备物品如：茶水、小椅子、雨具、擦汗的毛巾等。

### 5.5.2 陪同外出

5.5.2.1 出行前，服务人员应先与服务对象监护人或家属进行沟通联系，了解老人外出的目的地、时间等信息，便于做好外出计划。

5.5.2.2 出行前做好准备工作，配置电话、急救药物、拐杖、轮椅等，在老人口袋内放置或在衣服上缝制带有姓名、地址、联系电话的信息卡。

5.5.2.3 外出加强防护，注意安全、防止意外。

5.5.2.4 外出时间不宜太长，防止体力不支。

## 6 服务管理

### 6.1 信息公示

6.1.1 服务机构应在醒目位置公示执业证照、服务项目、收费标准、规章制度、服务流程、服务承诺、投诉方式。也可采用网络、信息、电视等公开方式。

6.1.2 信息内容应真实、准确、完整。

6.1.3 信息应便于老年人以及监护人或家属了解、获取。

## 6.2 内容核定

6.2.1 应主动向老年人以及监护人或家属介绍服务项目、服务内容及收费价格等。

6.2.2 根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的情况提供服务，核定服务内容。

## 6.3 服务协议

6.3.1 应根据核定的服务内容，与接受长期服务的老年人或其家属（其他监护人）签订服务协议，约定双方的权利和义务（见附录 B）。

6.3.2 服务协议应采用书面形式，服务项目内容规范，符合协议要求。

6.3.3 协议到期，服务自动终止；如提前终止服务协议，按照协议约定办理好费用和财物相关手续。

## 6.4 服务安排

6.4.1 应根据服务协议制定服务计划，安排服务内容和服务人员，提供相应服务。

6.4.2 每次服务需服务对象和服务人员签字确认，服务机构应对服务进行质量回访(见附录 C)。

## 7 服务质量监督

### 7.1 服务质量评价

#### 7.1.1 评价主体

民政部门或委托第三方组织评价，也可内部审查自我管理评审。应有接受服务对象的老人及其监护者参与。

#### 7.1.2 评价内容

- a) 依据国家相关法律法规的合法性；
- b) 依据相关的国家、行业和地方标准的合规性；
- c) 服务设施设备符合性，环境、安全、卫生合格率；
- d) 服务人员资格、健康状况、培训符合性；
- e) 五助服务项目完成率、准确率。
- f) 服务对象或家属、监护人的满意度调查分析（见附录 D）；
- g) 有效投诉处理解决率。

#### 7.1.3 评价方法

- a) 现场查看；
- b) 意见征询（上门、电话、信件、网络等）；
- c) 实地调查；
- d) 检查考核。

#### 7.1.4 评价结果的追踪

根据定期或不定期的评价结果，组织从业人员对不合格项进行分析，提出持续改进和预防措施。对改进过程的有效性进行跟踪评价和反馈。



## 7.2 服务质量监督管理

7.2.1 政府主管部门、行业及有关部门定期对社区“五助”服务机构进行督导检查，通报服务质量监督检查及投诉处理、反馈等情况，对其改正过程和结果进行跟踪监督。

### 7.2.2 接受监督

社区“五助”服务机构应对社会公布监督联系方式，如电话、电子邮箱，应自觉接受政府主管部门、行业及有关部门和社会监督。

### 7.2.3 反馈和改进

7.2.3.1 社区“五助”服务机构应有专人处理服务质量的查询、建议和投诉，在3个~5个工作日内给予回复。

7.2.3.2 社区“五助”服务机构对合理的反馈意见和问题应及时纠正、改进并回复，并登记、整理、建立档案。

地方标准信息服务平台

附录 A  
(规范性附录)  
社区日间照料“五助”服务对象基本信息登记表

表 A.1 “五助”服务对象基本信息登记表（正面）

服务编号：

填表时间：

姓名		性别		民族		近期照片
身份证号码				生日	<input type="checkbox"/> 农历 _____ <input type="checkbox"/> 公历	
所属街道				所在社区		
居住地址				联系电话		
原工作单位				联系人及电话		
文化程度		婚姻状况		宗教信仰	无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> : _____ (教)	
人员类别	<input type="checkbox"/> 离退休老人 <input type="checkbox"/> 城市特困老人 <input type="checkbox"/> 低保老人 <input type="checkbox"/> 残疾老人 <input type="checkbox"/> 其他					
居住方式	<input type="checkbox"/> 与子女配偶居住 <input type="checkbox"/> 与配偶居住 <input type="checkbox"/> 与亲戚居住 <input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 其他					
经济来源	<input type="checkbox"/> 退休金/养老金 <input type="checkbox"/> 子女赡养 <input type="checkbox"/> 亲友资助 <input type="checkbox"/> 其它			医疗方式	<input type="checkbox"/> 城镇职工医疗保险 <input type="checkbox"/> 城乡居民医疗保险 <input type="checkbox"/> 商业保险 <input type="checkbox"/> 自费	
老人子女	姓名	关系	工作单位	住址	联系方式	
紧急联络人						
紧急联络人						

表 A.1 “五助”服务对象基本信息登记表（反面）

健康情况	日常生活能力	<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 不能自理 <input type="checkbox"/> 其它
	视觉情况	<input type="checkbox"/> 近视/远视 <input type="checkbox"/> 正常
		<input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 模糊 <input type="checkbox"/> 其它
	听觉情况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 轻微耳背 <input type="checkbox"/> 其它
	行动情况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 不便 <input type="checkbox"/> 其它
	重大疾病	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____（病史）
	传染病	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____（病史）
	慢性病	<input type="checkbox"/> 关节炎 <input type="checkbox"/> 腰腿疼痛 <input type="checkbox"/> 风湿病 <input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 其它
	家庭遗传病史	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____（病史）
	过敏史	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有
其它		
五助服务需求	<input type="checkbox"/> 助餐服务：中心用餐 <input type="checkbox"/> 上门送餐 <input type="checkbox"/> 上门做饭 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 助洁服务：居室保洁 <input type="checkbox"/> 物品清洁 <input type="checkbox"/> 洗涤 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 助浴服务：上门助浴 <input type="checkbox"/> 外出洗浴 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 助医服务：陪医就诊 <input type="checkbox"/> 代为取药 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 助行服务：陪同散步 <input type="checkbox"/> 陪同外出 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	
备注		

填表人：

填表日期： 年 月 日

**附录 B**  
**(规范性附录)**

**社区日间照料“五助”服务协议(合同)范本**

**表 B.1 社区日间照料“五助”服务协议(合同)范本**

甲方(服务对象或家属、监护人):

乙方(“五助”服务机构):

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律、法规的规定以及国家和省市关于社区日间照料“五助”服务的规定,经双方协商一致,自愿签订并自觉遵守本协议(合同)。

**一、服务内容**

甲方要求乙方提供下列“五助”服务,自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日到\_\_\_\_年\_\_月\_\_日:

- |         |                                |            |           |
|---------|--------------------------------|------------|-----------|
| 1、助餐服务: | 中心就餐 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
|         | 上门送餐 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
|         | 上门做饭 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
| 2、助洁服务: | 居室保洁 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
|         | 物品清洁 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
|         | 洗涤 <input type="checkbox"/>    | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
| 3、助浴服务: | 上门洗浴 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
|         | 外出洗浴 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
| 4、助医服务: | 陪医就诊 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
|         | 代为取药 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
| 5、助行服务: | 陪同散步 <input type="checkbox"/>  | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
|         | 陪同外出口 <input type="checkbox"/> | 每月____天(次) | 收费标准:____ |
| 6、其他服务: | <input type="checkbox"/>       |            |           |

合计金额:           元;           人民币(大写):    万    仟    佰    十    元。

**二、甲方的权利和义务**

- 1、甲方有权要求乙方履行服务协议(合同),完成服务项目。
- 2、乙方服务人员每天服务结束时,甲方应如实填写《日间照料“五助”服务确认表》中的有关内容,还可以通过电话或书面意见反馈服务人员的服务情况。
- 3、甲方要尊重服务人员的人格,平等待人。
- 4、甲方若不满意服务人员工作,必须提前通知乙方,不得随意要求更换服务人员或解除合同。
- 5、服务期间,对存在安全隐患的工作,甲方不得硬性要求服务人员提供服务,否则发生意外事故,由甲方负责。

**三、乙方的权利和责任**

- 1、乙方必须具有“五助”服务的合法资质,必要的设施设备,符合条件的专业服务人员。
- 2、乙方应公开服务项目及收费标准。并对服务对象作相应承诺,按协商或协议执行。
- 3、乙方应派出服务人员按协议提供服务,乙方在每天服务结束时,应如实填写《日间照料“五助”服务确认表》中的有关内容。
- 4、存在安全隐患的工作,服务人员在确保安全的前提下方可工作,否则有权拒绝工作。
- 5、服务过程中,因乙方服务人员原因造成甲方财产损失或意外事故的,责任由乙方负责。
- 6、乙方应定期根据《日间照料“五助”服务确认表》进行回访,乙方对甲方反馈的问题和投诉,应迅速处理,并给予甲方合理的解释或进行整改。

四、协议（合同）解除

1、甲方、乙方在协议（合同）期间若出现法律禁止的行为，由此造成的后果责任自负，双方自动解除合同。

2、协议（合同）期满、内容变更、终止等，甲方应及时到乙方处办理相关手续。

3、协议（合同）期未滿，单方面要求解除协议（合同），应提前 5 天通知对方；无故要求解除协议（合同）的，应由违约方交纳违约金 500 元。协议（合同）执行期间，如发生纠纷，应先协商解决，解决不了可通过法律途径解决。

五、本协议一式三份，甲乙双方各执一份、民政局复制备案一份。协议（合同）签字生效。

甲 方(服务对象或家属、监护人签字):

乙 方(盖章):

身份证号:

地址

联系电话:

联系电话:

经办人(签字):

年 月 日

年 月 日

地方标准信息服务平台

附录 C  
(规范性附录)  
社区日间照料“五助”服务确认表

表 C.1 日间照料“五助”服务确认表

服务对象 姓名		性别		家庭住址				联系电话	
时间	五助类别	地址		服务时段	服务内容	工作人员	对象签字	对象是否 满意	回访情况

填表人：

填表日期： 年 月 日

附录 D  
(规范性附录)  
社区日间照料“五助”服务满意度调查表

表 D.1 社区日间照料“五助”服务满意度调查表

\_\_\_\_\_县(区) \_\_\_\_\_街道 \_\_\_\_\_社区                      姓名: \_\_\_\_\_

1. 您的性别  
    A. 男              B. 女
2. 您的年龄  
    A. 60 岁以下    B. 60-69 岁    C. 70-79 岁    D. 80 岁以上.
3. 您的居住方式  
    A. 与子女配偶居住    B. 与配偶居住    C. 与亲戚居住    D. 独居    E. 其他
4. 您的生活自理能力是:  
    A. 自理      B. 部分失能      C. 失能
5. 您“五助”服务工作了解吗?  
    A. 了解      B. 有一定了解      C. 不了解
6. 您目前有没有享受“五助”服务?  
    A. 有              B. 没有(没享受的原因是: \_\_\_\_\_)
7. 您目前享受了哪项“五助”服务?  
    A. 助餐      B. 助洁      C. 助浴      D. 助医      E. 助行
8. 您对助餐服务的评价是  
    A. 很满意    B. 比较满意    C. 一般      D. 不太满意  
    E. 不满意(不满意理由是: \_\_\_\_\_)
9. 您对助洁服务的评价是  
    A. 很满意    B. 比较满意    C. 一般      D. 不太满意  
    E. 不满意(不满意理由是: \_\_\_\_\_)
10. 您对助浴服务的评价是  
    A. 很满意    B. 比较满意    C. 一般      D. 不太满意  
    E. 不满意(不满意理由是: \_\_\_\_\_)
11. 您对助医服务的评价是  
    A. 很满意    B. 比较满意    C. 一般      D. 不太满意  
    E. 不满意(不满意理由是: \_\_\_\_\_)
12. 您对助行服务的评价是  
    A. 很满意    B. 比较满意    C. 一般      D. 不太满意  
    E. 不满意(不满意理由是: \_\_\_\_\_)
13. 您对“五助”服务的整体评价是  
    A. 很满意    B. 比较满意    C. 一般      D. 不太满意    E. 不满意
14. 每次五助服务完成后, 有人进行电话回访或者当面征求意见吗?  
    A. 每次都有    B. 大部分有    C. 偶尔有      D. 从来没有
15. 您对五助服务工作的意见和建议: \_\_\_\_\_

(此表供政府主管部门使用)

表 D.2 社区日间照料“五助”服务满意度调查表

姓名		住址				
五助服务内容	<input type="checkbox"/> 助餐服务 <input type="checkbox"/> 助洁服务 <input type="checkbox"/> 助浴服务 <input type="checkbox"/> 助医服务 <input type="checkbox"/> 助行服务					
序号	调查内容	分值	非常满意	满意	基本满意	不满意（原因）
1	您对“五助”服务内容是否满意？	0-10				
2	您对“五助”服务方式是否满意？	0-10				
3	您对“五助”服务时间是否满意？	0-10				
4	您对“五助”服务的及时性和主动性是否满意？	0-10				
5	您对服务人员的着装得体、语言和行为表现是否满意？	0-10				
6	您对服务人员操作技能是否满意？	0-10				
7	您对服务人员处理应急问题的能力是否满意？	0-10				
8	您对服务人员工作效率是否满意？	0-10				
9	您对服务人员的责任心是否满意？	0-10				
10	您对服务单位的管理是否满意？	0-10				
合计（得分）：						
注：非常满意为 10 分，可根据对服务满意程度进行打分，分值为 0-10 分。						
征求（或改进）意见：						
备注：						

（此表供“五助”服务机构使用）