



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39510—2020

---

## 老年保健服务规范

Specifications for healthcare service of the old

2020-11-19 发布

2021-06-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... I

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 服务项目 ..... 2

5 机构管理 ..... 2

6 服务类型及流程 ..... 3

7 服务要求 ..... 3

附录 A（资料性附录） 眼保健服务 ..... 5

参考文献..... 6



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国保健服务标准化技术委员会(SAC/TC 483)归口。

本标准起草单位:北京国康健康服务研究院、中国新时代控股集团有限公司、中健标(北京)认证服务有限公司、郑州市新视明科技工程有限公司、山东中医药高等专科学校、中国老年保健医学研究会、秦皇岛市惠斯安普医学系统股份有限公司、中国保健协会健康服务与研究专业委员会、杭州师范大学医学院。

本标准主要起草人:刘玲、雷洋、赵菲、张秋霞、张磊、刘霜秋、田文生、李萍、唐成、刘占文、孟凡莉、张立祥、张小晶、周立群、李霞、陈忠林、宁迎波、何涛、马青霞、周欣、刘戈、李小停、施超、郭清。

# 老年保健服务规范

## 1 范围

本标准规定了老年保健服务的术语和定义、服务项目、机构管理、服务类型及流程、服务要求等。

本标准适用于为老年人提供非医疗性老年保健服务的机构(简称机构),包括保健服务机构、养老机构、社区服务中心等。

## 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 2893 安全色
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 21709.1 针灸技术操作规范 第1部分:艾灸
- GB/T 21709.5 针灸技术操作规范 第5部分:拔罐
- GB/T 21709.9 针灸技术操作规范 第9部分:穴位贴敷
- GB/T 21709.22 针灸技术操作规范 第22部分:刮痧
- GB/T 30443 保健服务通用要求
- GB/T 33355 保健按摩器具安全使用规范
- GB/T 34285 健身运动安全指南
- GB/T 34821 体重控制保健服务要求
- GB/T 35555 温泉服务基本规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 39511 保健调理按摩技术操作规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- SB/T 10441 足浴保健经营技术规范
- SB/T 10992 美容服务 面部护理操作技术要求
- SB/T 11017 修脚服务规范
- WS/T 556 老年人膳食指导

## 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 old

六十周岁以上的公民。

[GB/T 24433—2009,定义 3.1]

### 3.2

**老年保健服务** healthcare service of the old

由老年保健服务技能人员,运用技术、手法、产品、知识等手段,为老年人提供,适合老年人生理心理

特点的服务,以达到非医疗目的,包括保养身心、改善体质、预防疾病、促进康复、提高健康水平等。

3.3

**老年保健服务技能人员 technician of healthcare service of the old**

通过正规机构专业培训,具备老年保健服务的能力和资格,能提供老年保健服务的人员。

3.4

**老年保健服务用品用具 supplies for healthcare service of the old**

开展老年保健服务用的物品,包括原料制品、辅助用品、器材器械、仪器设备、软件系统等。

4 服务项目

4.1 可提供的老年保健服务项目

可提供的老年保健服务项目包括但不限于表 1 给出的服务项目。

表 1 可提供的老年保健服务项目

保健服务分类	老年保健服务项目
调理保健服务	保健按摩服务,如足疗、按摩、刮痧、拔罐等服务
	物理调理服务,如艾灸、穴位贴敷等服务
	器械调理服务,如使用保健按摩器具等服务
美容美体保健服务	美容保健服务
	体重控制保健服务
	温泉康养保健服务
专项技术保健服务	特定部位保健服务,如眼保健、修脚等服务
	生活起居保健服务,如营养保健服务
康体保健服务	器械健身服务
	形体健身服务

4.2 不应提供的项目

4.2.1 应按照 GB/T 30443 及相关标准执行。

4.2.2 有关禁用项目参见《中医师在养生保健机构提供保健咨询和调理等服务的暂行规定》。

5 机构管理

5.1 机构应按 GB 50763 相关规定进行无障碍设计。

5.2 机构应按 GB 2893、GB 2894 相关规定使用安全标志。

5.3 机构应符合 GB/T 30443 相关规定。

5.4 机构应制定服务流程、操作规范,以及服务防护方案和应急处理程序,并做服务记录。

5.5 机构应进行信息公示,包括:经营资质、服务项目、服务禁忌、注意事项、收费标准、监督投诉方式等。

5.6 机构应对所有从业人员相关材料,如身份证复印件、健康证、老年保健服务技能人员(简称技能人员)技能培训证明,以及相关设施设备和老年保健服务用品用具(简称用品用具)的合格证明和使用记录

进行档案管理。

5.7 机构应对技能人员进行入职的和继续教育的正规专业技能培训,经考评合格,方可从事或继续从事服务。

5.8 机构不应重复使用一次性用品用具。可重复使用的用品用具应一客一换一消毒。消毒可自行或委托有资质的供应机构进行。公共用品用具的卫生应符合 GB 37488 相关规定。

5.9 机构应妥善保管老年人及其随行人员的物品及个人信息。

## 6 服务类型及流程

### 6.1 服务类型

分到店服务和上门服务。

### 6.2 服务流程

#### 6.2.1 到店服务

到店服务流程至少应包括:

- a) 接待咨询:了解老年人基本信息、健康史、功能活动(如沟通能力、自理能力、辅助器具使用情况等)、生活起居(如饮食、吸烟、饮酒、睡眠、运动、社会交往),解答相关问题等;
- b) 健康评估:对老年人健康状况进行基本评估,建立健康档案;
- c) 服务实施:
  - 1) 制定服务方案;
  - 2) 与老年人签订服务须知,登记紧急联系人;
  - 3) 按服务方案进行操作,操作时保护个人隐私,若出现异常情况应立即停止服务;
- d) 服务回访:应及时进行服务回访;
- e) 服务总结:应及时进行服务总结。

#### 6.2.2 上门服务

6.2.2.1 机构可对已建立健康档案的老年人提供上门服务。

6.2.2.2 上门服务前应与老年人签订详细、有效、规范的服务协议,协议中事项至少应包括:服务项目、服务地址、服务对象、健康状况、人身财产安全等风险防范措施、法律责任等事项,并根据服务方案进行服务。

6.2.2.3 上门服务人员应具备应急处置的常识和能力。

6.2.2.4 接受上门服务的老年人宜配有专项保险。

6.2.2.5 服务项目及要求应参照本标准到店服务相关规定。

## 7 服务要求

### 7.1 调理保健服务

7.1.1 足疗服务应符合 SB/T 10441 相关规定。

7.1.2 按摩服务应符合 GB/T 39511 相关规定。

7.1.3 刮痧服务应符合 GB/T 21709.22 相关规定。

7.1.4 拔罐服务应符合 GB/T 21709.5 相关规定。

7.1.5 艾灸服务应符合 GB/T 21709.1 相关规定。

- 7.1.6 穴位贴敷服务应符合 GB/T 21709.9 相关规定。
- 7.1.7 使用保健按摩器具服务应符合 GB/T 33355 相关规定。
- 7.1.8 其他调理保健服务应符合相应标准规定。

## 7.2 美容美体保健服务

- 7.2.1 美容保健服务应符合 SB/T 10992 相关规定。
- 7.2.2 体重控制保健服务应符合 GB/T 34821 相关规定。
- 7.2.3 温泉康养服务应符合 GB/T 35555 相关规定。
- 7.2.4 其他美容美体保健服务应符合相应标准规定。

## 7.3 专项技术保健服务

- 7.3.1 眼保健服务参照附录 A 规定执行。
- 7.3.2 修脚服务应符合 SB/T 11017 相关规定。
- 7.3.3 营养保健服务应符合 WS/T 556 相关规定。
- 7.3.4 其他专项技术保健服务应符合相应标准规定。

## 7.4 康体保健服务

- 7.4.1 器械健身、形体健身服务应符合 GB/T 34285 相关规定。
- 7.4.2 其他康体保健服务应符合相应标准规定。

附 录 A  
(资料性附录)  
眼保健服务

A.1 概述

眼保健服务是采用按摩手法、用品用具等非医疗性保健技术,缓解眼部疲劳,促进视功能改善,达到预防保健目的的服务。

A.2 技术

A.2.1 按摩手法

眼保健穴位按摩手法参照 GB/T 12346、GB/T 22163、GB/T 23237、GB/T 30233 相关规定。

A.2.2 用品用具

用品用具,如眼贴、眼罩、眼膜、洗眼液、相关按摩介质,以及对眼部具有舒缓、按摩、训练等作用的保健器具,符合相关产品标准规定。

A.3 注意事项

眼保健服务注意事项如下:

- a) 眼部受伤未愈,眼周或颜面部有炎症,围手术期(如内眼、眼肌、眼眶、眼表等手术)等医嘱不宜进行;
- b) 操作前先摘除隐形眼镜、美瞳或假睫毛等,保持眼部清洁;
- c) 不宜对眼球加压;
- d) 按摩介质不进睫毛囊;
- e) 可根据年龄、敏感度、个体差异等,适当调整手法手段。





### 参 考 文 献

- [1] GB/T 12346 腧穴名称与定位
  - [2] GB/T 22163 腧穴定位图
  - [3] GB/T 23237 腧穴定位人体测量方法
  - [4] GB/T 24433—2009 老年人、残疾人康复服务信息规范
  - [5] GB/T 30233 腧穴主治
  - [6] 中医师在养生保健机构提供保健咨询和调理等服务的暂行规定(国中医药医政发〔2016〕2号)
- 

