

# 《商业保险养老服务术语集 第2部分 养老服务角色 (征求意见稿)》编制说明

## 一、工作简况

### (一) 任务来源

本标准由泰康保险集团有限公司提出，于2019年12月获得了中国保险行业协会标准立项（立项号为2019042-IAC），由中国保险行业协会归口管理。本标准起草单位为泰康保险集团有限公司。

### (二) 编制背景

2017年6月29日，国务院办公厅发布《国务院办公厅关于加快发展商业养老保险的若干意见》指出“提升服务质量。制定完善商业养老保险服务标准，构建以保险消费者满意度为核心的服务评价体系。”

机构养老是我国重点发展的服务业之一。当前我国已经进入人口老龄化快速发展阶段，服务机构数量急剧增长，建立健全的养老机构服务角色分类与编码体系已经刻不容缓了，健全的养老机构服务角色分类与编码体系可以带动养老的行业的规范化、专业化发展，有利于落实养老服务人员的本职责任，提高养老服务质量。

统一规范养老机构服务角色编码是信息化系统实现互联互通的基础，可使养老行业各机构间的合作更便捷。即养老服务角色分类与编码这一标准的编写可改进医养行业人员角色定位、规范医养信息数据，整合和引导社会资源，最

终促进和成就商业保险养老/医养结合信息化领域的互联互通。

## **二、标准编制原则和确定标准主要内容的论据**

### **(一) 基本原则**

作为商业保险养老服务术语集的养老服务角色分类与编码通用指南，本标准主要对机构的养老服务角色的分类与编码内容进行规范，以合规性、前瞻性、科学性、合理性为原则，严格按照相关法律法规和 GB/T1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定进行编制。

### **(二) 主要论据**

本标准在编制过程中，以现有国家相关法律、法规和监管相关规定为依据。论据主要包括：

- 1) 《家庭关系代码》（GBT-4761-2008 家庭关系代码）
- 2) 《养老机构服务质量规范》（DB11T148-2017）
- 3) 《职业性肿瘤的诊断》（GBZ 94-2017）
- 4) 《养老机构基本规范》（GB/T 29353-2012）
- 5) 《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）
- 6) 《殡葬服务项目分类》（MZ T 046-2013）

## **三、主要编制过程及编制内容**

### **(一) 编制过程**

2019年10月，保险业协会组织召开《商业保险养老服务术语集 第2部分：养老服务角色》标准讨论会，对《商业保险养老服务术语集 第2部分：养老服务角色》初稿进

行了讨论，提出了将“经人民法院许可的其他公民”修改为“经公证机构或者权威机构”等修改意见，会后标准编制组对标准进行修改，形成征求意见稿。

2019年12月，经专家论证及标准专业委员会立项征求意见，《商业保险养老服务术语集 第2部分：养老服务角色》协会标准正式立项。同月标准编制组完成《商业保险养老服务术语集 第2部分：养老服务角色》初稿，将标准主要框架确定为“照护服务对象、照护服务对象代理人/代表、照护服务亲属、老年照护人员、照护服务支持角色、照护服务组织机构、照护服务支持机构”七个部分。对标准术语和定义加以整理、映射和编码统一业务语言，便于标准使用者理解和运用；编码是信息化系统实现互联互通的基础，通过规范的角色编码实现养老服务角色资源信息的采集、存储、分析共享等整个生命周期的规范化管理和科学决策。养老服务角色编码的建立有利于落实医养结合的政策，规范了机构服务角色架构。

## （二）主要技术内容说明

本标准主要对商业保险养老服务术语集 第2部分：养老服务角色分类与编码。标准主要内容及其确定依据如下：

### 1. 标准范围及主要技术内容

本标准规定了医养结合下养老服务角色的分类与编码，以及对医养结合养老服务角色的分类和角色命名及角色定义进行了说明。本部分适用于指导养老机构养老服务角色的分类、编码、采集、存储、共享以及信息系统的开发。

本标准的主要技术内容包括：

——范围

——规范性引用文件

——术语和定义

——具体包括养老服务角色、老年人、养老服务机构、居家养老等术语和定义。

——编码方法与结构

——具体包分类法和分层次编码方法。

——养老服务角色分类与编码表

——具体包括照护服务对象、照护服务对象代理人/代表、照护服务亲属、老年照护人员、照护服务支持角色、照护服务组织机构、照护服务支持机构七大类服务角色具体细分下的子角色的名称、层次编码、说明、概念码和父概念码。

## 2. 标准主要内容的确定依据

### （1）制度依据

本标准以国务院办公厅《国务院办公厅关于加快发展商业养老保险的若干意见》、《中国保险业标准化“十三五”规划》等会议、文件精神为指引，以《养老机构服务质量规范》、《社区老年人日间照料中心服务基本要求》等标准文件相关规定为遵循。

### （2）实践依据

结合泰康保险集团有限公司在养老机构服务角色管理方面的实践经验，以及基于健全的养老机构服务角色分类与

编码体系在带动养老服行业的规范化、专业化发展，落实养老服务人员的本职责任，提高养老服务质量，实现信息化系统互联互通的关键作用，标准编制组围绕普适性、规范性、科学性等方面对商业保险养老服务术语集 第 2 部分：养老服务角色分类与编码进行了定义，形成能在行业推广应用的标准规范。

#### **四、与国外同类标准的对比分析**

本标准为首次自主制定，不涉及国外标准采标情况。

#### **五、与国家现行法规、标准的关系**

本标准符合国家现行法律、法规和监管规定的要求，并有助于相关法律、法规和监管规定的实施。

#### **六、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

#### **七、标准作为强制性或推荐性标准的建议**

本标准为首次制定，建议作为推荐性标准发布实施。

#### **八、贯彻标准的要求和措施建议**

本标准建立了《商业保险养老服务术语集 第 2 部分：养老服务角色》基本规范，建议向国内商业保险养老服务机构积极推荐采用本标准，用以指导养老机构服务角色管理工作实践。

同时，建议根据国家法律、法规和监管规定的变化情况，结合行业公司在标准实施过程中反馈的意见建议，适时对本标准进行修订完善。

#### **九、废止现行有关标准的建议**

本标准不涉及对现行标准的废止。

## **十、其他应予说明的事项**

无其他应予说明的事项。

## **十一、预期效果**

本标准将有助于持续提升商业保险养老服务机构服务角色管理的标准性、全面性、合规性、科学性、有效性，促进养老机构对服务角色管理的规范发展。

标准编制组

2020年5月