	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 1 页 共 31 页



养老服务认证实施规则



受控状态: 受 控



文件编号: QP-C-58E

版 次: E/0


发布日期: 2021 年 05 月 18 日

实施日期: 2026 年 01 月 09 日

编 制 人: 技术部


批准发布: 蔡梅红



	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 2 页 共 31 页

修订记录

序号	修订章节	修订内容	版本	修订时间	批准人
01	2 引用文件	取消以下文件: CNAS-SC25:2017 服务认证机构认可方案 QP-C-41D 服务认证人员选择、聘用、培训、考核管理程序 增加养老服务认证标准依据之一 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》 增加居家养老服务认证标准依据 GB/T43153-2023 居家养老上门服务基本规范	D1	2023-11-20	蔡梅红
02	原第 3、45、6 章节	修订认证程序内容, 增加居家养老相关内容	D1	2023-11-20	蔡梅红
03	原 11.2 顾客问卷调查	取消顾客问卷调查的规定	D1	2023-11-20	蔡梅红
04	原 16、17/18 章节 暂停、撤销、变更认证证书	修订部分规定	D1	2023-11-20	蔡梅红
05	原 19 章节 认证公告	合并各相关章节中	D1	2023-11-20	蔡梅红
06	附表 1《现场审查人日核算表》	《现场审查人日核算表》人日变更	E/0	2026-01-09	蔡梅红

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 3 页 共 31 页

1. 范围

1.1 本规则适用于上海爱尚恩典认证有限公司（以下简称 ASED）依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》标准在中国境内开展养老服务认证活动，依据 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则评分评级规定在中国境内开展居家养老服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关文件要求，对养老服务和居家养老服务认证实施过程做出具体规定，包括初次认证、监督审查和再认证的审查评价活动及相关要求，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证服务认证活动的规范有效。。

2. 引用文件

CNAS-CC02:2013 产品、过程和服务认证机构要求

RB/T303-2016 养老服务认证技术导则

GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》

GB/T43153-2023 居家养老上门服务基本规范

QP-C-44D 服务认证申请与合同评审管理程序

QP-C-45D 服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序

QP-C-46D 服务认证初次检查控制程序

QP-C-47D 服务认证监督检查控制程序

QP-T-26D 认证证书及注册状态管理程序

3. 总要求

3.1 养老服务和居家养老服务认证应遵循客观公正原则，认证结果应客观、真实反映养老服务水平。


3.2 养老服务认证依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》开展养老服务认证活动，居家养老服务认证依据 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则评分评级规定开展居家养老服务认证活动。

3.3 认证指标选取以服务的功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性为基础。

3.5 认证收费

服务认证收费主要为申请费、文件审查费、现场审查费、认证注册费、证书和标志费、年金等组成。

3.6 认证范围

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 4 页 共 31 页

认证范围的确定包括提供的养老服务和居家养老服务活动范围、服务提供者、服务提供场所的物理地址。提供服务活动的服务场所应进行具体表述。

对于养老服务和居家养老服务认证范围一般宜表述为 XXX 养老服务，并列出具体的服务提供场所的地址与服务活动。

3.7 审查评价指标选取原则及评价标准

3.7.1 依据本标准制定细化的认证要求时，宜考虑养老服务模式及服务内容，如居家养老服务模式，包括生活照料服务、健康管理服务、探访关爱服务等，划分不同认证对象，并结合养老服务特性，体现满足自理老人、半自理老人、不能自理老人等不同服务对象需求的特定要求。

3.7.2 依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》标准开展养老服务认证时，按养老服务认证对象和（或）养老服务内容制定细化的认证要求，认证对象可包括居家养老服务、机构养老服务等。养老服务认证应关注认证对象的服务提供能力、服务过程控制及服务水平等方面，认证通用评价指标包括 3 个一级指标、9 个二级指标及相应三级参考指标，评价指标及评价标准见附录 A。


3.7.3 依据 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》标准开展养老服务认证时，对认证对象的环境、设施设备、运营管理、服务方面的基本要求与条件进行评价，评价等级包括 3 个一级指标及相应 40 个二级指标，评价指标见附录 B。

3.7.4 认证机构开展居家养老服务认证时，依据 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则评分评级规定，对认证对象的组织总体要求、服务内容和过程等方面进行审核评价，居家养老服务认证评价指标包括 4 个一级指标、18 个二级指标、40 个三级指标，评价指标及评价标准见附录 C。

4. 认证审核方案

4.1 认证程序

- a) 认证申请
- b) 受理评审/签订认证合同
- c) 审核方案策划与制定
- d) 初次认证审查，（适用时）不符合关闭
- e) 认证决定与批准注册
- f) 监督审查及非例行审查

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 5 页 共 31 页

g) 再认证审查

4.2 认证审核方案包括整个认证周期的初次认证审查、认证决定后的第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查。监督审查应每个日历年（应进行再认证审查的年份除外）进行一次，初次认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 12 个月内进行。

5. 认证程序

5.1 认证申请

服务认证申请组织提出养老服务和居家养老服务认证申请，应提供资料包括但不限于以下：


- a) 服务认证申请书，至少包括申请认证的服务活动范围、活动情况的说明及场所情况；
- b) 法律地位的证明文件的复印件、许可文件。若企业存在多场所活动，应说明多场所信息及其法律地位证明文件的复印件；
- c) 场所，服务网点场所清单；
- d) 企业服务认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；
- e) 服务管理制度文件；
- f) 服务活动、服务流程、组织机构介绍等详细说明；
- g) 相关的法律法规、服务规范及标准清单；
- h) 依据相关服务标准进行自我审查/评价的记录及自我审查/评价报告；
- i) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- j) 如获得其他认证，提供认证证书复印件。

5.2 认证机构受理及签订认证合同

5.2.1 受理评审

ASED 对申请组织提交的申请资料进行申请评审，综合确定是否受理认证申请，评审内容包括但不限于：

- a) 根据申请服务认证的充分性、组织合法性、活动范围及场所（包括服务网点）、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请；
- b) 关于申请组织及其服务管理的信息包括但不限于管理手册、管理制度，足以建立审查方案；
- c) 确保影响公正性的风险，申请组织知悉并遵守认证要求的信息，解决了双方对任何已

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 6 页 共 31 页

知的理解差异;

d) 其他影响认证活动的因素等。

5.2.2 存在以下情况时, 认证机构将不予受理认证申请:

a) 对被执法监管部门责令停业整顿或被列入“严重违法企业名单”或政府部门公示的信用记录不良名单中的申请组织;

b) 申请组织在近二年内发生过重大服务事故或问题;

c) 认证申请材料被证实存在虚假问题;

d) 其他相关法律法规、规范要求等问题。

5.2.3 对符合评审要求的, ASED 可决定受理认证申请; 对不符合要求的, 通知申请组织补充和完善, 或者不受理其认证申请。对 ASED 合同评审后作出不予受理决定的项目, 于三个工作日内通知申请方, 并对相关资料保密。

5.2.4 签订认证合同

在实施认证审查前, ASED 与申请认证组织订立具有法律效力的书面认证合同, 服务认证合同一式两份, ASED 和申请认证组织持有。包含以下内容, 但不限于:

a) 申请组织获得认证后持续有效运行企业服务认证的承诺;

b) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺;

c) 申请组织承诺获得认证后发生变更情况时, 及时通知认证机构;

d) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息, 不利用认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。

e) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内, ASED 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。


f) 认证服务的费用、付费方式及违约条款等。

5.2.5 认证合同的补充或变更

当合同内容、合同条款不能完全表述时, 经过双方协商共同约定, 签订认证合同补充或变更协议; 当合同内容、合同条款、认证信息等变更时, 需提交变更信息和变更资料, 经过评审后, 对合同内容和条款进行补充和说明, 签订认证合同变更/补充协议。

5.3 审查方案策划与制定

5.3.1 审查方案应覆盖整个认证周期。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 7 页 共 31 页

5.3.2 为确保认证审查的完整有效,对附表 1《现场审查人日核算表》所规定的审查时间为基础,根据申请组织服务认证覆盖的活动、服务特性、场所(包括服务网点)、服务复杂程度、认证风险程度、认证要求和有效人数等情况,核算并拟定完成审查工作需要的时间。在特殊情况下,可以减少或增加审查时间,但减少的时间不得超过附表 1 所规定的总审查时间的 30%。整个审查时间中,现场审查时间不应少于总审查时间的 80%,增加审查时间应考虑服务管理复杂程度、服务网点等因素。审查时间减少或增加的理由应保存相关记录。

5.3.3 当服务认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动,且这些场所都处于申请组织服务认证授权和控制下,ASED 可以在审查中对这些场所进行抽样,应根据多场所性质、活动、类型确定多场所抽样方案。根据相关要求实施多场所抽样确保对所抽样本进行的审查在申请组织的服务活动包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务认证有显著影响的区域性因素,则不能采用抽样审查的方法,应当逐一到各现场进行审查。

5.3.4 实施审查过程中,存在与审查方案有明显差异或影响审查有效性的情况,应向认证机构反馈并对审查方案的适宜性进行评审或变更评审。

5.4 认证准备。

5.4.1 审查组的组成

根据受审核组织服务认证覆盖的活动选择具备服务知识和能力的服务认证审查员组成审查组,其中一名服务认证审查员具备养老服务知识和能力,必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组审查员承担审查任务和责任。


技术专家主要负责提供服务认证活动中涉及产品或服务的技术支持,不作为审查员实施审查,不计入审查时间,其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

审查组可以有实习审查员,其要在审查员的指导下参与审查,不计入审查时间,不单独出具记录等审查文件,其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任

5.4.2 审查计划

为每次审查制定书面的审查计划。为使现场审查活动能够观察到养老服务或居家养老服务活动情况,现场审查应安排在服务组织养老服务或居家养老服务活动正常运行时进行。审查计划至少包括以下内容:

- a) 审查目的和审查准则
- b) 审查范围

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 8 页 共 31 页

c) 现场审查的日期和场所

d) 现场审查持续时间

e) 审查组成员 (其中: 审查员应标明认证人员注册号)

在审查活动开始前, 审查组应将审查计划交申请组织确认, 遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况通知申请组织, 并协商一致。

5.4.3 文件审查

审查组在实施现场审查前依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》或 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则、其他相关法律法规、规范要求等进行文件审查, 文件审查针对服务运行文件的适宜性、充分性进行审查。文件审查问题由审查组长通知申请认证组织进行纠正和纠正措施。文件审查通过后, 审查组实施现场审查。

5.5 实施审查

5.5.1 审查组应当按照审查计划的安排依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》或 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》


及本规则、服务组织管理文件和相关法律法规完成审查工作。除不可预见的特殊情况外, 审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。审查采用文件调查和现场调查的方式, 包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客、进行顾客体验测评、满意度调查等等。

审查宜采用“初始现场审查(含服务体验测评)+服务综合评价+在证后监督”的认证模式开展认证工作, 初次现场审查一般采用服务管理审核和服务特性测评结合审查的模式, 审查组也可以暗访的方式进行服务特性测评。

5.5.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议, 申请组织的最高管理者、企业服务认证相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到, 审查组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时, 审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.5.3 审查应当在申请组织现场进行, 重点是审查评价企业服务认证符合 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》或 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则要求并有效运行的情况及水平。

5.5.4 养老服务的评价指标及评分标准 (依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》)

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 9 页 共 31 页

5.5.4.1 依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》标准对受审查方进行养老服务审查评价，采取评分的方法，满分为 100 分，具体评价指标和分值如下（详见附录 A《养老服务评价指标及分值（依据 RB/T303-2016〈养老服务认证技术导则〉）》）：

1) 服务提供能力 25 分值，包括组织管理 6 分值（管理基础、组织架构 1 分值、管理制度 3 分值、服务理念 2 分值）、设施环境 4 分值（设施 2 分值、环境 2 分值）、人力资源 6 分值（配置情况 2 分值、技能资质 2 分值、教育培训 2 分值）、安全保障 9 分值（安全机制 3 分值、安全管理 3 分值、安全措施 3 分值）；

2) 服务过程控制 40 分值，包括服务准备 14 分值（公开服务信息 2 分值、服务咨询 2 分值、服务洽谈 2 分值、健康评估 6 分值、服务协议确立 2 分值）、服务实施 20 分值（服务时效 2 分值、服务功能 12 分值、服务态度 2 分值、风险控制 4 分值）、服务改进 6 分值（服务回访 2 分值、持续改进 2 分值、投诉处理 2 分值）；

3) 服务绩效 35 分值，包括品牌效益 20 分值（客户满意 5 分值、服务实效 5 分值、业务增长 5 分值、可持续性 5 分值）、经济社会系效益 15 分值（资源利用 9 分值、口碑声誉 6 分值）。

5.5.4.2 评分的依据是调查中发现的按照 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》标准中规定的评价指标的事实情况。评分时应包含以下原则性要求：

a) 评分规则参考附录 D《养老服务指标评分规则》。

b) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

c) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时，可按其不符合的比例扣除分值。

d) 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值*100。


5.5.4.3 评价结果

根据评分值评定企业养老服务水平，并以不同级别区分优质程度。养老服务评价结果的评级标准为：

a) 评分达到 60 分为本规则的最低要求，评价为达标。60 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），为评价不合格。

c) 达到 60 分以上（含 60 分），A 级养老服务；

d) 达到 70 分以上（含 70 分），AA 级养老服务；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 10 页 共 31 页

e) 达到 80 分以上 (含 80 分), AAA 级养老服务;

f) 达到 90 分以上 (含 90 分), AAAA 级养老服务;

g) 达到 95 分以上 (95 分), AAAAA 级养老服务。

5.5.5 养老服务的评价指标及评分标准 (依据 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》)

5.5.5.1 依据 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》要求对受审查方进行养老服务

审查评价, 采取评分的方法, 满分为 1000 分, 具体评价指标和分值如下 (详见附录 C《养老服务评价指标及分值》依据 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》):

1) 合规性, 以及环境 120 分值, 包括交通便捷度 10 分、周边服务设施 10 分、公共信息图形标准 10 分、院内无障碍 50 分、室内温度 15 分、室内光照 15 分、室内噪声 5 分、绿化 5 分;

2) 设施设备 130 分值, 包括居室 20 分、卫生间、洗浴空间 20 分、就餐空间 15 分、洗涤空间 10 分、接待空间 10 分、活动场所 10 分、储物间 5 分、医疗卫生用房 15 分、停车区域 5 分、评估空间 5 分、康复空间 10 分、社工工作室/心理咨询空间 10 分;

3) 运营管理 150 分值, 包括行政办公管理 10 分、人力资源管理 20 分、服务管理 30 分、财务管理 15 分、安全管理 30 分、后勤管理 15 分、评价与改进 30 分;

4) 服务 600 分值, 包括出入院服务 50 分、生活照料服务 120 分、膳食服务 70 分、清洁卫生服务 40 分、洗涤服务 25 分、医疗护理服务 60 分、文化娱乐服务 50 分、心理/精神支持服务 35 分、安宁服务 30 分、委托服务 20 分、康复服务 50 分、教育服务 20 分、居家上门服务 30 分。

5.5.5.2 评分的依据是调查中发现的按照 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》标准中规定的评价指标的事实情况。评分时应包含以下原则性要求:


a) 评分依据参考 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》标准规定, 评分规则参考附录 D《养老服务指标评分规则》。

b) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据, 一般均为定性指标, 不符合则扣除全部分值。

c) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时, 可按其不符合的比例扣除分值。

d) 当删减发生时, 该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为: 评分=实际得分/涉及项总分值*100。

5.5.5.3 评价结果

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 11页 共 31 页

养老机构的评定分为五个等级，从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级。级数越高，表示养老机构在环境、设施设备、运营管理、服务方便的综合能力越强。

等级标志由五角星图案构成，用一颗五角星表示一级，两颗五角星表示二级，三颗五角星表示三级，四颗五角星表示四级，五颗五角星表示五级。等级标志实施统一管理。

等级标准的有效期为三年（自颁发证书之日起计算），到期应向认证机构申请复核。

评分时按“优秀”“良好”“一般”“较差”打分并计算得分。


养老服务评价结果的评级标准为：

- a) 评定总得分低于 360 分的，为不合格；
- b) $360 \text{ 分} \leq \text{评定总得分} \leq 400 \text{ 分}$ ，且每一分项得分不低于该项总分 40%的，为一级养老机构；
- c) $450 \text{ 分} \leq \text{评定总得分} \leq 500 \text{ 分}$ ，且每一分项得分不低于该项总分 50%的，为二级养老机构；
- d) $570 \text{ 分} \leq \text{评定总得分} \leq 600 \text{ 分}$ ，且每一分项得分不低于该项总分 60%的，为三级养老机构；
- e) $780 \text{ 分} \leq \text{评定总得分} \leq 800 \text{ 分}$ ，且每一分项得分不低于该项总分 80%的，为四级养老机构；
- f) $900 \text{ 分} \leq \text{评定总得分} \leq 1000 \text{ 分}$ ，且每一分项得分不低于该项总分 90%的，为五级养老机构；

5.5.6 居家养老服务的评价指标及评分标准（依据 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》标准）

5.5.6.1 依据 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》标准及本认证实施规则的评分评价规定对受审查方进行居家养老服务审查评价，采取评分的方法，满分为 100 分，具体评价指标和分值如下（详见附录 C《居家养老服务评价指标及分值》）：

- 1) 总体要求 25 分值，包括服务组织 8 分值、服务人员 7 分值、服务要求 10 分；
- 2) 服务内容 25 分值，包括生活照料 5 分值、基础招呼服务 5 分值、健康管理服务 5 分值、探访关爱服务 2 分值、精神慰藉服务 3 分值、委托代办服务 3 分值、家庭生活环境适老化改造服务 3 分值；
- 3) 服务流程及要求 25 分值，包括咨询接待 4 分值、老年人能力评估 4 分值、签订服务协议 8 分值、服务准备 6 分值、服务实施 13 分值；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 12 页 共 31 页

4) 服务评价与改进 15 分值, 包括服务评价类型 6 分值、服务评价内容 4 分值、改进 5 分值。

5.5.6.2 评分的依据是调查中发现的按照 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》和本认证实施规则规定的评价指标的事实情况。评分时应包含以下原则性要求:

a) 评分依据参考 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》和本认证实施规则要求, 评分规则参考附录 D《养老服务指标评分规则》。

b) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据, 一般均为定性指标, 不符合则扣除全部分值。

c) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时, 可按其不符合的比例扣除分值。

d) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项: ①不符合国家法律法规的要求; ②不符合企业有关规范制度的要求; ③不符合行业强制性和专业性的特殊要求; ④对体系系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分, 且应进行整改。

e) 在评价过程中发现企业居家养老服务的特别优势时 (高于国家法律法规的有关要求, 处于行业领先的情况), 可产生 1 分的特别加分项, 该项不超过 1 个。

f) 当删减发生时, 该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为: $\text{评分} = \text{实际得分} / \text{涉及项总分值} * 100$ 。

5.5.6.3 评价结果

根据评分值评定企业居家养老服务水平, 并以不同级别区分优质程度。居家养老服务评价结果的评级标准为:

a) 评分达到 60 分为本规则的最低要求, 评价为达标。60 分以下, 或特别扣分项达到 5 个以上 (含 5 个), 为评价不合格。

c) 达到 60 分以上 (含 60 分), A 级居家养老服务;

d) 达到 70 分以上 (含 70 分), AA 级居家养老服务;

e) 达到 80 分以上 (含 80 分), AAA 级居家养老服务;


f) 达到 90 分以上 (含 90 分), AAAA 级居家养老服务;

g) 达到 95 分以上 (95 分), AAAAA 级居家养老服务。

5.5.4 发生以下情况时, 审查组应向认证机构总部报告, 经审批同意后终止审查。

a) 受审查方对审查活动不予配合, 审查活动无法进行;

b) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致;

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 13 页 共 31 页

c) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.6 审查评价报告

5.6.1 现场审查结束后, 审查组长应对审查活动形成书面审查评价报告, 并对审查报告内容负责。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容, 至少包括以下内容:

a) 申请组织的名称和地址。

b) 申请组织活动范围和场所。

c) 审查的类型、准则和目的。

d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

e) 审查活动的实施日期和地点, 包括固定现场和临时现场; 对偏离审查计划情况的说明, 包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。

f) 对受审查方服务认证审查符合性的陈述。

g) 识别出的不符合项。

h) 审查组对是否通过认证的意见建议及评价受审查方提供养老服务或居家养老服务水平的结论。

5.6.2 认证机构在作出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交申请组织, 认证机构保存一份审查报告。

5.6.3 对终止审查的项目, 审查组应将已开展的工作情况形成报告, 认证机构应保存报告及终止审查的原因通知申请组织。

5.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证


对审查中发现的不符合项, 审查组应要求申请组织分析原因, 并提出纠正和纠正措施。

一般不符合, 应要求申请组织在最多不超过 30 天期限内采取纠正和纠正措施; 对于严重不符合, 应要求申请组织在 60 天内最多不超过 6 个月采取纠正和纠正措施, 对于严重不符合, 认证机构对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证, 如果未能在现场审查结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施, 应再安排实施一次现场审查。

5.8 认证决定

5.8.1 认证机构在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上, 做出认证决定。

5.8.2 认证决定人员为认证机构管理下的人员, 审查组成员不得参与对审查项目的认证审议工作和认证决定。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 14页 共 31 页

5.8.3 认证机构在做出认证决定前应确认如下情形:

- a) 审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息;
- b) 审查报告满足 5.6 要求,对一般不符合已评审,并接受了申请组织采取的纠正和纠正措施;反映以下问题的不符合项,审查组已评审,接受并验证了纠正和纠正措施的有效性:
 - 在持续改进企业服务系统的有效性方面存在缺陷,实现服务目标有重大疑问;
 - 制定的服务目标不可测量、或测量方法不明确;
 - 对实现服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行,或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效;
 - 其他严重不符合项。

5.8.4 在满足 5.8.3 条要求的基础上,认证机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的,评定该申请组织符合认证要求,向其颁发服务认证证书。

- a) 申请组织的养老服务管理或居家养老服务管理符合标准要求且运行有效。
- b) 认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求。
- c) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。


5.8.5 受审查方的服务认证有重大缺陷,不符合 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》或 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则要求,评定该申请组织不符合认证要求,以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

5.8.6 认证机构在颁发认证证书后,在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认证认可监督管理委员会。

5.9 认证证书要求

5.9.1 服务认证证书应至少包含以下信息:

- a) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码(该信息应与其法律地位证明文件的信息一致)。
- b) 企业服务认证提供服务的场所地址和服务活动。若认证的企业存在服务多场所,表述覆盖的相关场所的名称、地址信息及其服务活动。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 15页 共 31 页

c) 企业养老服务认证符合 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》要求、企业居家养老服务认证符合 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则要求的表述。

d) 认证范围。

e) 证书编号。

f) 认证机构 ASED 名称、服务认证标志、地址。

g) 认证证书有效期的起止年月日。

h) 除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当 在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会网站 www.cnca.gov.cn 上查询”，以便于社会监督。）

证书应注明：获证组织必须定期接受 监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息。

i) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

5.9.2 服务认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期延续 3 年。

6 获证后监督

6.1 监督审查的频次

6.1.1 公司对持有 ASED 颁发的服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行并满足服务认证要求。为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，ASED 安排在初次认证决定日（认证证书的发证日期）后的 12 个月内实施第一次监督审查；在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查，两次监督审查的时间间隔不得超过 18 个月。


6.1.2 如果发生以下情形时，ASED 在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

a) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；

b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；

c) 认证依据发生变化时；

d) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 16页 共 31 页

e) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪;

f) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

6.2 超过期限而未能实施监督审查的, 应按 10.1 或 10.2 条处理。

6.3 监督审查的时间, 应附表 1 所规定的审查时间, 不少于按初次审查时间人日数的 1/3, 特殊情况增加审查时间应记录理由。

6.4 监督审查的审查组, 应符合 5.4.1 要求。

6.5 监督审查通常在为现场审查, 由于市场、季节性等原因, 在每次监督审查时难以覆盖所有产品和服务的, 在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有产品和服务。监督审查包括适宜的服务特性测评和(或)服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容:

a) 自上次审查以来获证组织服务体系覆盖的活动及影响服务体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更, 尤其组织机构、管理文件、负责人、服务场所、服务活动、服务范围的变更。服务系统发生变更, 应实施文件审查。

b) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

c) 获证组织服务体系覆盖的活动、场所等涉及法律法规规定的, 是否持续符合相关规定。

d) 服务目标是否达到。如果没有达到, 获证组织是否运行内审机制识别了原因, 是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施。

e) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》、认证机构及其他相关规定。


f) 内部审查是否规范和有效。

g) 是否及时接受和处理投诉、申诉、争议, 是否采取纠正及纠正措施及确认有效性, 以及重大投诉对认证保持的影响。

h) 针对体系运行中发现的问题, 及时制定并实施了有效的改进措施。13.3 ASED 根据现场监督审查结果和其他相关信息, 对获证组织做出保持认证注册的决定, 并以书面形式告知获证组织。

6.6 在监督审查中发现的不符合项, 要求获证组织分析原因, 规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。ASED 采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。具体见 5.7 要求。

6.7 监督审查的审查报告, 应按 6.5 条列明的审查要求逐项描述或引用审查证据、审查发现

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 17页 共 31 页

和审查结论。

6.8 认证机构根据监督审查报告及其他相关信息,作出继续保持(包括缩小认证范围、变更)或暂停、撤销认证证书的决定。ASED 做出暂停或撤销认证证书的认证决定后,获证组织应依据 10.1 或 10.2 停止使用认证证书和认证标志。一般情况下暂停期为 6 个月,获证组织应在暂停期内消除暂停原因,再次接受 ASED 实施监督审查,监督审查通过后方可恢复认证证书,暂停期内实施监督审查依然未通过监督审查的,撤销认证证书。

7 再认证

7.1 服务认证证书有效期期满前,获证组织申请持续持有服务认证证书,应在服务认证证书有效期截止日期前 4 个月按照 5.1 规定向 ASED 提交资料申请再认证。ASED 按照第 5.2 规定对获证组织提交资料进行评审后,实施再认证审查,并决定是否延续认证证书。

7.2 ASED 按 5.4 要求组成审查组,结合认证审核方案以及历次监督审查情况,制定再认证审查计划实施审查。在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审查,再认证审查按照第 5.3~5.6 规定的程序要求实施。

在获证组织服务体系及获证组织的内部和外部无重大变更时,审查时间应附录 A 所规定的审查时间,不少于按初次审查时间人日数的 2/3。特殊情况需要增加人日数时,保存相关记录。


获证组织服务发生重大变更时,再认证审查根据变更情况可能增加文件审查。

7.3 对再认证审查中发现的不符合项,ASED 规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施,并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。对于严重不符合按 5.7 要求实施。

7.4 按照 5.8 要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的,向其换发服务认证证书。

7.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书,新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。如果申请再认证组织提出要求,新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在 ASED 初次认证以来未中断过的再认证证书,可注明 ASED 初次认证证书的发证日期。

如果在当前认证证书终止日期前,未能完成再认证审查或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证,则不应予以再认证,也不应延长原认证证书的有效期。在当前认证证书到期后,如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动,则可以恢复认证。认证证书的生

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 18页 共 31 页

效日期应不早于再认证决定日期, 终止日期应基于上一个认证周期。

8 扩大或缩小认证范围

8.1 扩大认证范围

获证组织提交扩大认证范围或服务场所的申请, ASED通过审查组现场审查证明其扩大的范围或场所符合RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》要求、企业居家养老服务认证符合GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》及本规则要求, 经技术委员会重新审议, 审批条件和程序等同于授予认证的审批条件和程序, 确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件, 同意批准扩大范围或场所, 换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变, 并注明原证书发证日期。

8.2 缩小认证范围

缩小认证范围, 可以由获证组织提出, 也可由ASED审查组通过审查提出, ASED 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织认证范围或服务场所的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, ASED会缩小其服务认证证书范围, 以排除不满足要求的部分。需要时, 获证组织与ASED 签订补充认证合同/协议。


9 变更认证证书

9.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换代)等内容发生变化, 获证组织应按照 ASED 的相关要求, 提出认证证书变更申请。

9.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请, 经申请评审确认, 必要时, 由审查组现场审查并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件, ASED 做出同意变更认证证书的决定。

9.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)发生变更的认证证书变更申请, 通过申请评审安排审查组进行现场审查并确认, 变更的业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换代)符合认证授予条件, ASED 做出同意变更认证证书的决定。

9.4 监督审查和再认证审查过程中, 由审查组提出的变更申请, 认证机构因按 5.3 规定审核方案变更进行评审。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 19页 共 31 页

9.5 在认证证书有效期内,因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别等内容变更而换发认证证书,其证书号和认证有效期截止日期保持不变,并注明原证书发证日期。

9.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书,并按照ASED的要求,正确使用变更后的认证证书,并审查与认证相关的广告及宣传材料内容,必要时对其进行修改。

10 暂停或撤销认证证书

暂停或撤销认证证书具体规定按QP-T-25D《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销认证控制程序》执行。

10.1 暂停证书

10.1.1 获证组织有以下情形之一的,ASED在调查核实后的5个工作日内暂停其服务认证证书。

- a) 服务管理持续或严重不满足服务认证要求,包括对服务管理运行有效性要求的。
- b) 不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的。
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿或处罚的。
- d) 发生失信或违背、违反有关法律法规管理规定行为的。
- e) 持有的与企业服务认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效,重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- f) 发生产品质量、环境事故、安全事故、重大投诉的的。
- g) 主动请求暂停的。
- h) 其他应当暂停认证证书的。


10.1.2 服务认证证书暂停期不得超过6个月。但属于10.1.1第(e)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.1.3 ASED在公司网站及认监委网站公开暂停认证证书的信息,明确暂停的起始日期和暂停期限,并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信

10.2 撤销证书

10.2.1 获证组织有以下情形之一的,ASED在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其服务认证证书。

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 20页 共 31 页

b) 被国家市场监督管理总局或地方市场监督管理局列入信用严重失信企业名单的。

c) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。

e) 出现重大的产品和服务等质量安全事故、环境污染、人身安全事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

f) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

g) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的(包括持有的与服务认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)。

h) 没有持续运行服务体系或者已不具备运行条件的。

i) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

j) 获证组织申请放弃持有认证证书, 并说明理由及情况的。

k) 其他应当撤销认证证书的。

10.2.2 撤销认证证书后, ASED 会及时收回撤销的认证证书, 获证组织应停止以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。若无法收回, ASED 及时在公司网站上公布或声明撤销决定。

10.3 ASED 暂停或撤销的服务认证证书必须在公司网站上公布, 同时按规定程序和要求报国认证认可监督管理委员会。


11 与其他服务认证/管理体系的结合审核/审查

11.1 对养老服务或居家养老服务认证和其他认证实施结合审核/审查时, 通用或共性要求应满足本规则要求, 审查报告中应清晰地体现 5.6 条要求, 并易于识别。

11.2 结合审核/审查的人日数, 参考 CNAS-CC106《在一体化管理体系审核中的应用》的要求, 执行 CNAS-CC106 文件中对结合审核/审查组一体化程度和受审核方体系管理一体化程度的规定和系数规定, 对结合审核时间进行策划。

12 其他

12.1 申诉、投诉、争议的处理按照 ASED 公开文件《中心对申诉、投诉和争议处理办法》执行。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 21页 共 31 页

12.2 获证组织按照 ASCE 公开文件《认证/认可标识（牌）使用和 认证证书管理规定》的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认 证结果，防止服务认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、服务、管理体系通过认证。

12.3 本规则内容提及 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》或 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》或 GB/T43153-2023《居家养老上门服务基本规范》标准均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

12.4 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的。



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 22页 共 31 页

附表 1 《现场审查人日核算表》

根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

雇 员 人 数	初次认证			监督认证		复评
	文审时 间	现场时间	总 时 间	现场时间	现场时间	总时间
1-200	0.5	1.5	2.0	1.0	1.5	2.0
201-300	1.0	2.0	3.0	1.0	2.0	3.0
301-400	1.0	3.0	4.0	1.0	3.0	4.0
401-500	1.0	4.0	5.0	1.5	4.0	5.0
501-700	1.5	4.5	6.0	1.5	4.5	6.0
701-1000	2.0	5.0	7.0	2.0	5.0	7.0

说明:

1. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。

2. 当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见多场所组织审查相关要求。




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 23页 共 31 页

附录 A 养老服务评价指标及分值（依据 RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》）

一级	二级	三级	指标项说明	单项 分值	维度	分项 得分%	
服务 提供 能力 (25 分)	管理 基础	养老服务提供者应: a) 具备合法的养老服务资质, 满足国家或行业相关标准要求; b) 明确养老服务方针、目标及发展规划			A1		
		组织 架构	养老服务提供者应设置合理的组织机构, 明确部门及岗位职责	1	A2		
	组织 管理 制度	养老服务提供者宜按照 GB/T 19001 的要求建立质量管理体系, 至少对以下事项建立文件化管理制度或程序: a) 服务质量管理; b) 服务流程、操作程序; c) 人员管理; d) 设施设备及用品管理; e) 财务管理; f) 安全管理; g) 风险管控; h) 外包服务管理; i) 投诉处理; j) 老年人健康状况评估; k) 合同管理; l) 档案管理		3	A3		
		服务 理念	a) 具有以人为本的服务理念, 并采取措施确保员工理解和实践; b) 提供服务承诺	2	A4		
		设施 环境	a) 服务设施配备应满足相应国家或行业标准要求; b) 设施设备应进行维护、确保其处于完好状态, 满足提供服务要求	2	A5		
	环境	服务场所环境应符合安全、环保相关国家标准要求		2	A6		
		配置 情况	具有与所提供养老服务相适应的人员配置及数量, 满足 GB/T29353-2012、SB/T10944-2102 相关标准要求	2	A7		
		技能 资质	a) 具有符合工作岗位要求的健康条件、知识和技能, 必要时持证上岗; b) 信守职业道德, 遵纪守法, 熟悉养老服务程序和规范要求	2	A8		
	人力 资源	教育 培训	a) 制定年度培训计划; b) 对所有服务人员定期开展教育培训	2	A9		
		安全 保障	安全 机制	a) 遵守国家法律法规的要求, 建立健全安全管理体系; b) 养老服务提供者应采取措施确保服务对象和服务人员在服务过程的人身财产安全; c) 养老服务机构应建立健全各项突发事件应急预案, 并定期组织人员进行演练	3	A10	
			安全 管理	a) 养老服务提供者与服务人员、养老服务对象应签订安全责任书; b) 确保落实人身安全、护理安全、食品安全、设施设备安全、消防安全等相关管理制度	3	A11	
	服务 过程 控制 (40 分)	服务 准备	安全 措施	a) 养老服务提供者应配备必要的安全防护用品和设施设备; b) 无障碍设施符号、标志图案应符合相关国家标准	3	A12	
			公开 服务 信息	a) 服务信息应公开、透明、易获得, 并易于被服务对象知晓、理解; b) 公开信息包括但不限于: 服务内容、服务要求、服务评价、服务价格、服务流程以及服务投诉处理方式、意见箱等	2	B1	
			服务 咨询	a) 服务信息咨询的渠道应畅通、方式适宜; b) 咨询内容应真实、完整、考虑顾客需求; c) 咨询过程应诚恳、耐心, 并记录服务对象基本情况及服务需求	2	B2	
		服务 洽谈	a) 洽谈应公平合理、无歧视; b) 洽谈内容应真实、准确; c) 按规定程序要求, 并保存相应记录	2	B3		



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: E/0


生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-58E

养老服务认证实施规则


页 码: 第 24 页 共 31 页

服务实施	健康评估	a) 根据服务内容, 对服务对象进行健康评估; b) 健康评估应由专业人员按有关评估标准进行	6	B4
	服务协议确立	a) 服务双方要签定服务协议; b) 服务协议签订应建立在服务提供者、服务对象平等、自愿, 没有异议的基础上; c) 协议中应对服务内容、要求、期限、支付、违约责任等涉及各方利益的方面做出明确规定; d) 协议应作为重要档案进行管理和保存	2	B5
	服务时效	a) 服务时效标准应公开, 且服务对象易于获知; b) 服务提供及时有效	2	B6
	服务功能	a) 按服务项目内容及合同约定, 提供相应服务; b) 服务应能达到预期的目标效果, 确保顾客服务体验; c) 服务具备有效质量控制措施	12	B7
	服务态度	a) 服务接触过程应遵循文明性原则, 并关注老年人心理和精神需求; b) 服务过程应尊重服务对象, 诚恳热情	2	B8
	风险控制	a) 对养老服务的有关风险因素进行识别; b) 有风险控制的方案、措施、具有相应的风险防范和控制能力	4	B9
	服务回访	a) 具有服务回访的机制, 包括回访方式和方法等; b) 制定回访计划; c) 实施回访, 并对回访记录进行分析处理	2	B10
	持续改进	a) 开展客户满意度测评, 并对服务质量进行定期评估; b) 对客户反馈信息及评价结果进行分析, 实现服务和管理的持续改进	2	B11
	投诉处理	a) 具有投诉处理机制, 公开投诉渠道及方式; b) 及时处理客户投诉处理; c) 投诉及处理有记录, 并存档	2	B12
	服务绩效 (35分)	客户满意	a) 服务对象满意度; b) 家属/监护人满意度	5
服务实效		a) 服务项目完成率; b) 有效投诉结案率	5	C2
业务增长		a) 服务业务量增长率; b) 服务人数增长率	5	C3
可持续性		a) 资产运营状况; b) 固定资产增长率	5	C4
资源利用		a) 实际服务量与服务场所面积之比(如养老公寓、社区养老服务中心利用率、社区老年人日间照料中心利用率等); b) 服务设施利用率	9	C5
口碑声誉		a) 社会、媒体报道反映情况; b) 获得国家、行业和(或)地方奖励、表彰情况; c) 受到国家、行业和(或)地方处理、惩罚情况	6	C6
得分情况	标准总分		100	
	不适用项总分		0	
	涉及项总分 评分		100 0.00	

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 25页 共 31 页

附录 B 《养老服务评价指标及分值》（）依据 GB/T37276-2018 《养老机构等级划分与评定》）

一级	二级	单项分值	评分规则 (优秀)	评分规则 (良好)	评分规则 (一般)	评分规则 (较差)	维度
合规性	经营资质	10					A1
环境 (120分)	交通便捷度	10	10-8	7-5	4-2	1-0	A2
	周边服务设施	10	10-8	7-5	4-2	1-0	A3
	公共信息图形标志	10	10-8	7-5	4-2	1-0	A4
	院内无障碍	50	50-36	35-26	25-6	5-0	A5
	室内温度	15	15-12	11-7	6-3	2-0	A6
	室内光照	15	15-12	11-7	6-3	2-0	A7
	室内噪声	5	5-4	3-2	1	0	A8
	绿化	5	5-4	3-2	1	0	A9
	设施设备 (130分)	居室	20	20-15	14-9	8-3	2-0
卫生间、洗浴空间		20	20-15	14-9	8-3	2-0	B2
就餐空间		15	15-12	11-7	6-3	2-0	B3
洗涤空间		10	10-8	7-5	4-2	1-0	B4
接待空间		5	5-4	3-2	1	0	B5
活动场所		10	10-8	7-5	4-2	1-0	B6
储物间		5	5-4	3-2	1	0	B7
医疗卫生用房		15	15-12	11-7	6-3	2-0	B8
停车区域		5	5-4	3-2	1	0	B9
评估空间		5	5-4	3-2	1	0	B10
康复空间		10	10-8	7-5	4-2	1-0	B11
社工工作室/心理咨询空间		10	10-8	7-5	4-2	1-0	B12
运营管理 (150分)	行政办公管理	10	10-8	7-5	4-2	1-0	C1
	人力资源管理	20	20-15	14-9	8-3	2-0	C2
	服务管理	30	30-22	21-13	12-4	3-0	C3
	财务管理	15	15-12	11-7	6-3	2-0	C4
	安全管理	30	30-22	21-13	12-4	3-0	C5
	后勤管理	15	15-12	11-7	6-3	2-0	C6
	评价与改进	30	30-22	21-13	12-4	3-0	C7
服务 (600分)	出入院服务	50	50-36	35-26	25-6	5-0	D1
	生活照料服务	120	120-85	84-49	48-13	12-0	D2
	膳食服务	70	70-50	49-29	28-8	7-0	D3
	清洁卫生服务	40	40-29	28-17	16-5	4-0	D4
	洗涤服务	25	25-19	18-11	10-4	3-0	D5
	医疗护理服务	60	60-43	42-25	24-7	6-0	D6
	文化娱乐服务	50	50-36	35-26	25-6	5-0	D7

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件		版本状态: E/0				
			生效日期: 2026-01-09				
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则					页 码: 第 26页 共 31 页	

心理/精神支持服务	35	35—26	25—15	14—5	4—0	D8
安宁服务	30	30—22	21—13	12—4	3—0	D9
委托服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0	D10
康复服务	50	50—36	35—26	25—6	5—0	D11
教育服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0	D12
居家上门服务	30	30—22	25—15	12—4	3—0	D13



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 27页 共 31 页

附录 C 居家养老服务评价指标及分值

一级	二级	三级	指标项说明	单项 分值	维度
4、总体 要求(25 分)	4.1 服 务组织 (8分)	4.1.1	应登记注册或备案, 具备与提供服务相适应的资质与能力。	1	A1
		4.1.2	应建立服务管理制度, 包括但不限于: a) 安全管理制度; b) 合同管理制度; c) 财务管理制度; d) 档案管理制度。	2	A2
		4.1.3	应配备与服务内容相适应的服务人员。	1	A3
		4.1.4	应公开服务热线、服务内容、服务方式、收费标准、支付方式和监督方式, 公开信息应真实、完整、有效。	1	A4
		4.1.5	应对服务人员开展岗前培训, 并定期开展岗中培训, 培训内容包括但不限于: a) 居家养老服务的法律法规与基础知识; b) 与老年人沟通的技巧与方法; c) 养老服务相关理论与操作规范; d) 服务安全保护及应急处置方法。	2	A5
		4.1.6	宜为服务人员和服务对象购买与服务质拭安全相适应的保险产品。	1	A6
		4.1.7	应根据服务场所和服务对象特点制定突发事件应急预案, 定期进行安全应急演练, 不断完善预案并在服务前履行风险告知义务。	1	A7
	4.2 服 务人员 (7分)	4.2.1	身体健康, 取得健康合格证明后上岗。	1	A8
		4.2.2	应熟悉有关居家养老服务的法律法规和基础知识。	1	A9
		4.2.3	应具备与老年人良好沟通的能力。	1	A10
		4.2.4	应掌握基本的安全保护知识与应急处置方法。	1	A11
		4.2.5	应尊重老年人的民族风俗、生活习惯和宗教信仰, 保护老年人隐私。	1	A12
		4.2.6	评估人员和制定服务方案的人员应接受过相关业务培训。	1	A13
		4.2.7	养老护理员、老年社会工作者等提供专业化居家养老上门服务的人员应取得相关资质或达到相应职业标准要求。	1	A14



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: E/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-58E

养老服务认证实施规则

页 码: 第 28 页 共 31 页

4.3 服务要求 (10分)	4.3.1	应根据老年人能力评估及具体需求情况提供以下一项或多项服务内容: a) 生活照料服务; b) 基础照护服务; c) 健康管理服务; d) 探访关爱服务; e) 精神慰藉服务; f) 委托代办服务; g) 家庭生活环境适老化改造服务; h) 其他个性化服务。	4	A15
	4.3.2	应配备服务所需的相关设施设备及用品。	2	A16
	4.3.3	排泄护理、康复护理等服务中的专业器具应由经过培训或有资质的专业人员使用,使用前应进行检查,保证器具性能完好和使用安全。	2	A17
	4.3.4	在开展助浴、基础照护、心理慰藉、家庭生活环境适老化改造等服务前,应开展相关专业评估。	2	A18
5、服务内容(25分)	5.1 生活照料服务	生活照料服务内容 生活照料服务宜包括但不限于以下主要内容: a) 助餐服务,包括协助订餐、上门送餐、上门烹饪等; b) 助浴服务,包括上门助浴、协助前往老年人助浴点进行身体清洁等; c) 助洁服务,包括洗漱、理发、剃须、剪指(趾)甲等身体助洁,居家清洁、衣物洗涤、物品整理等普通助洁; d) 助行服务,包括协助行走、陪同外出等; e) 助医服务,包括陪同就医、治疗陪伴等; f) 助急服务,包括紧急呼叫受理、紧急转介等。	5	B1
	5.2 基础照护服务	基础照护服务内容 基础照护服务宜包括但不限于以下主要内容: a) 生活照护,包括协助穿(脱)衣、饮食照护、睡眠照护等; b) 排泄护理,包括排尿护理、排便护理、排气护理等; c) 护理协助,包括为老年人进行保暖和物理降温,协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等; d) 用药照护,包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等; e) 康复护理,包括康复评估、计划制定、康复训练指导、康复辅助器具使用等。	5	B2
	5.3 健康管理服务	健康管理服务内容 健康管理服务宜包括但不限于以下主要内容: a) 信息采集,包括老年人体检信息、既往疾病史等健康信息采集,建立老年人健康档案; b) 健康监测,包括对老年人的体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等进行常规生理指数监测; c) 健康咨询,包括为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等的指导; d) 健康干预,包括制定服务方案,为老年人的生活起居、慢病调理等提供干预服务。	4	B3
5.4 探访关爱服务	探访顾安服务内容 探访关爱服务宜包括但不限于以下主要内容: a) 上门探访,包括了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居住环境、服务需求等; b) 应急处置,包括接受与协助老年人的电话呼叫、紧急求助等。	2	B4	



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: E/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-58E

养老服务认证实施规则

页 码: 第 29 页 共 31 页

5.5 精神慰藉服务	精神慰藉服务内容	精神慰藉服务宜包括但不限于以下主要内容: a) 陪伴 支持, 定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动等; b) 情绪疏导, 与老年人进行谈心、交流, 耐心倾听老年人的诉说; c) 心理慰藉, 通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态。		3	B5	
		5.6 委托代办服务	委托代办服务内容	委托代办服务宜包括但不限于以下主要内容: a) 代购, 包括购买日常生活用品、订车票、预约车辆等; b) 代办, 包括取送信函、文件和物品, 申请法律援助、救助服务等; c) 代缴, 包括缴纳水、电、气、通讯费等日常费用。		3
5.7 家庭生活环境适老化改造服务	家庭生活环境适老化改造服务内容			家庭生活环境适老化改造服务宜包括但不限于以下主要内容: a) 环境评估, 包括评估老年人家庭生活环境和改造需求, 依据评估结果确定改造方案; b) 基础改造, 包括防滑、防摔、防走失等物理环境改造及相关设备与用品配置; c) 专项改造, 包括为满足不同老年人和不同居住环境要求的物理环境改造, 以及健康监测、安防报警、远程控制等智能家居产品的配置安装和使用指导。		3
		6、服务流程及要求(35分)	6.1 咨询接待	6.1.1	了解老年人及其监护人的基本需求, 记录老年人的基本情况, 介绍本组织提供的服务内容、服务方式、服务价格、后续服务等。	2
6.1.2	无法提供某项服务时, 服务组织可为老年人或监护人转介其他形式的养老服务。			2	C2	
6.2 老年人能力评估	老年人能力评估		初步了解老年人或监护人的服务需求后, 应按照 GB/T42195 对老年人进行能力评估。	4	C3	
	6.3 签订服务协议		6.3.1	根据老年人需求和评估结果, 与老年人及其监护人共同协商制定服务方案, 服务方案包括服务目标、服务内容、服务时间、服务频次、服务人员, 涉及专业化服务的应在服务方案中明确服务流程。	3	C4
6.3.2			根据评估结果与服务方案, 与老年人或其监护人签订服务协议, 服务协议包括服务双方基本信息、服务项目、服务时间频次、服务期限、服务收费、服务中止情形、双方权利义务、风险责任分担、争议解决方式等。	5	C5	
6.4 服务准备	6.4.1		服务前与老年人或监护人进行预约, 告知老年人或监护人到达时间、服务内容和注意事项。	2	C6	
	6.4.2		服务人员应着装整齐, 有明确工作标识, 主动问候老年人并出示身份证明。	2	C7	
	6.4.3		按预约时间到达, 征得老年人或监护人同意后入户。	2	C8	
6.5 服务实施	6.5.1		在服务前, 告知老年人服务内容, 提示服务过程中可能出现的潜在风险和注意事项, 征得同意后开展服务。	3	C9	
	6.5.2		按照服务方案, 结合老年人的身体状况和居室环境状况提供服务。	3	C10	
	6.5.3		服务过程中, 服务人员应观察老年人的身体和情绪变化, 一旦出现异常情况, 应停止操作并按照掌握的应急处置办法采取相应措施。	3	C11	
	6.5.4		服务结束, 服务人员应征询老年人或监护人的意见, 通过签字、录音等方式完成服务验收后离开服务现场, 并做好记录。	4	C12	
7. 服务评价与	7.1	服务评价类型	服务评价包括服务组织自我评价、服务对象评价和第三方评价。	6	D1	

		上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件		版本状态: E/0	
				生效日期: 2026-01-09	
文件编号: QP-C-58E		养老服务认证实施规则		页 码: 第 30页 共 31 页	
改进(15分)	7.2	服务评价内容	评价内容包括服务协议和服务方案的签订情况、服务满意度、服务履行情况、服务记录等。	4	D2
	7.3	改进	服务组织应对评价结果和服务中的问题进行分析, 提出整改措施, 及时改进并反馈服务对象或第三方, 不断提高服务质量。	5	D3



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-58E	养老服务认证实施规则	页 码: 第 31页 共 31 页

附录 D 养老服务指标评分规则

评分比例	要点
0%~20%	1) 在该指标要求中水平很差, 或没有描述结果, 或结果很差; 2) 在该指标要求中没有或极少显示趋势的数据, 或显示了总体不良的趋势; 3) 在该指标要求中没有或极少的相关数据信息, 或对比性信息
20%~40%	在该指标要求中结果很少, 或在少数方面有一些改进和 (或) 处于初期绩效水平; 在该指标要求中有少量显示趋势的数据, 或处于较低水平; 在该指标要求中有少量相关数据信息, 就对比性信息
40%~60%	在该指标要求的多费生方面有改透和 (或) 良好水平 a 在该指标要求的多费生方面处于取得良好趋势的初期阶段, 或处于一般水平 s 在该指标要求中能够获得相关数据, 或对比性信息
60%~80%	
80%~100%	



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证