



文件编号：CIT-R-SC-004

## 养老服务认证 实施规则

C/2 版

编写人员：技术部

审核人员：韩明枝

批准人员：郑继红

编制日期：2021. 12. 31

修订日期：2024. 11. 20

发布日期：2024. 12. 04



## 目 录

1 目的.....	2
2 适用范围.....	2
3 认证依据.....	2
4 引用文件.....	2
5 认证模式及方式.....	2
6 现场评审人员要求.....	2
7 服务认证流程.....	3
8 认证程序和基本要求.....	4
9 认证标志的使用规定.....	12
10 认证的暂停、注销和撤销.....	12
11 延续换证（再评价）.....	12
12 收费.....	12
13 相关文件.....	12
14 记录.....	12
附录A.....	13
服务认证人日.....	13
附录B.....	13
养老服务认证评价细则.....	错误!未定义书签。



## 1 目的

明确规定了与认证客户在合同规定的整个认证周期内，对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求，加强审查方案实施过程的管理，提高认证的有效性。

## 2 适用范围

适用于本公司卫生保健和社会福利服务认证活动的控制与管理。

## 3 认证依据

- 3.1 RB/T 303-2016 养老服务认证技术导则
- 3.2 GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
- 3.3 GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定
- 3.4 GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- 3.5 GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
- 3.6 SB/T 10944-2012 居家养老服务规范
- 3.7 T/CCAA 37-2020 社区养老服务认证要求
- 3.8 相关的法律法规要求文件

## 4 引用文件

- 4.1 GB/T 19001-2016 《质量管理体系 要求》
- 4.2 GB/T 19011-2021 《管理体系审核指南》
- 4.3 CNAS-CC01: 2015 《管理体系认证机构要求》
- 4.4 CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》
- 4.5 RB/T 301-2016 《合格评定 服务认证技术通则》
- 4.6 CNAS-SC25:2023 《服务认证机构认可方案》

## 5 认证模式及方式

- 5.1 认证模式：卫生保健和社会福利服务认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价+证后监督。
- 5.2 评价方式：卫生保健和社会福利服务认证评价时采用文件审查和现场评价的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

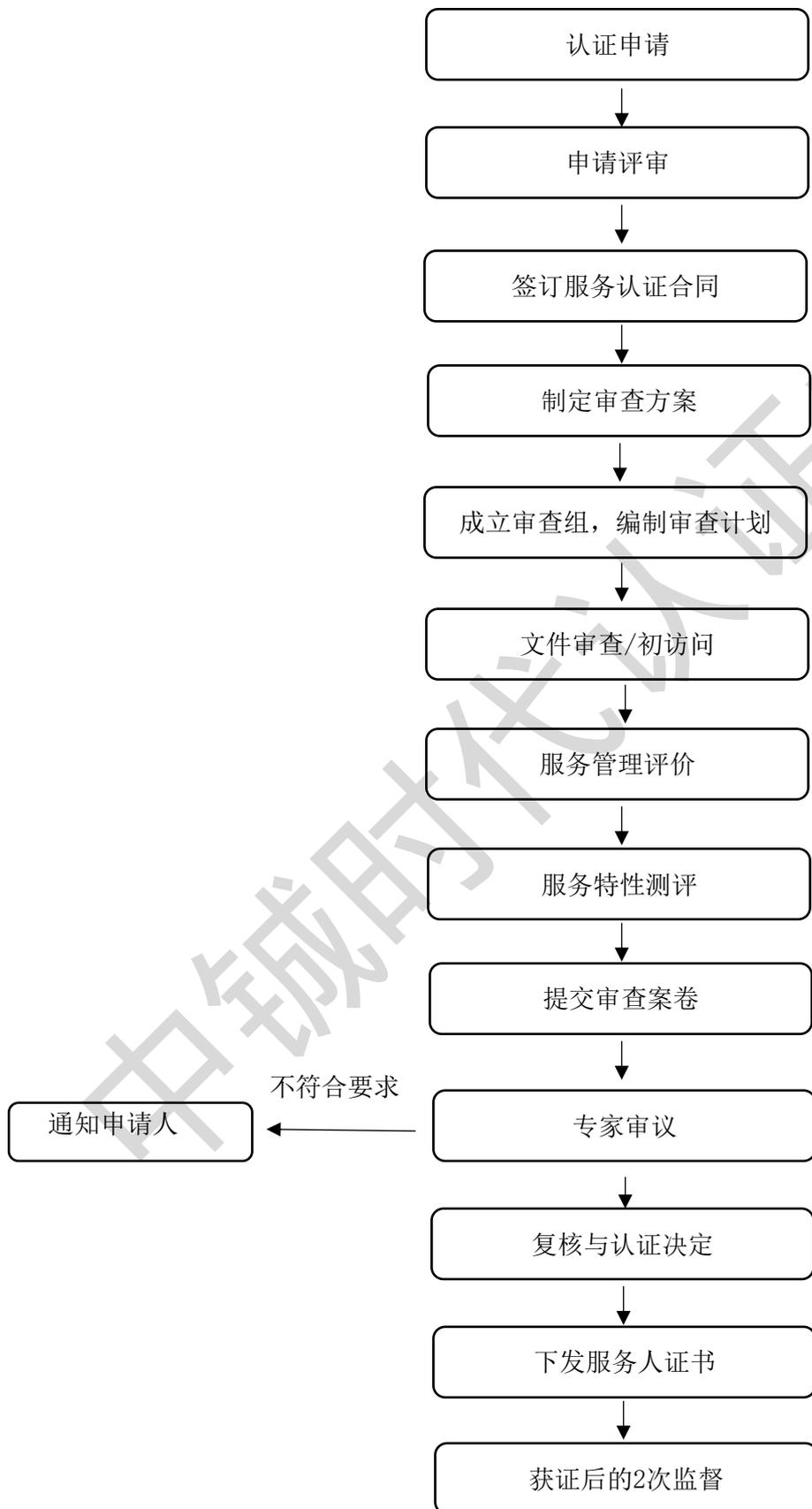
## 6 现场评审人员要求

- a. 大专及以上学历，具备至少 2 年及以上与卫生保健和社会福利服务提供有关的理论、技术、实践、测量、评价、管理等相关工作经验；
- b. 取得 CCAA 审查员的注册资格；



c. 具备按照认证要求对申请人的服务过程实施服务特性测评和服务保证能力审查的能力。

## 7 服务认证流程





## 8 认证程序和基本要求

### 8.1 认证申请

8.1.1 申请人应按要求向市场部提交以下材料和与拟认证活动的有关信息：

- a. 《认证申请书》；
- b. 营业执照、组织机构代码证或“三证合一”营业执照复印件或扫描件，从事卫生保健和社会福利服务的行政许可证明、资质证书等；若服务覆盖多场所活动，适用时，应附带每个场所的法律地位证明文件的复印件；
- c. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- d. 卫生保健和社会福利服务涉及的主要标准和（或）其他规范性文件（清单）；
- e. 已获得的第三方认证证书复印件（如有时）；
- f. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）；
- g. 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- h. 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- i. 以及寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件；如如卫生保健服务规范，服务提供规范、服务检验规范等；
- j. 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；
- k. 现行有效的卫生保健和社会福利服务管理涉及的文件及文件清单；
- l. 企业LOGO, 品牌、标识信息。

### 8.2 申请评审

8.2.1 市场部自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在3个工作日内对申请材料进行评审，以确保：

- a. 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的，了解组织的特点和特性，确认申请组织的法律地位和资质的合规性、真实性，有效性；
- b. 双方任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- c. 认证范围、人日得到确定；
- d. 实施所有审核活动的方法是可行的；
- e. 确认本机构有能力并能够实施认证活动，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满



足要求；

f. 再认证审查要求于上一认证周期的变化情况。

8.2.2 评审结论为同意受理，市场部应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定评价人日数和初步评价时间；若评审结论为不予受理，市场部应当在7个工作日内以书面形式通知申请人。

8.2.3 申请人对不予受理有异议的，可以向本机构申诉。对本机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

8.2.4 评价活动的时间

运营部应按照机构编制的《服务认证人日》附录A的要求，确定各项评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

- a. 组织的 service 特点、规模和运作的复杂程度；
- b. 服务场所的数量；
- c. 卫生保健和社会福利服务的类别、数量及认证范围；
- d. 技术和法规环境；
- e. 服务接触方式；
- f. 所使用的测评方法和技术；
- g. 服务活动的外包情况；
- h. 与服务活动相关联的风险；
- i. 经过证实的卫生保健和社会福利服务管理有效性水平和以前的审查结果。

8.3 评价准备

8.3.1 评价策划

运营部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据、经过证实的卫生保健和社会福利服务管理有效性水平和以前的审查结果等内容，对评价的全过程进行策划，制定完整的整个认证周期的服务认证方案，并通过每次审查的结果后的反馈信息和审查前再次获取的变更信息，及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

8.3.2 组建评价组

8.3.2.1 运营部审核计划派遣人员根据服务认证方案的要求组建现场审查组，审核组成员中至少要有一位专业审查员，现场审查组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下



列因素：

- a. 认证目的、范围、要求和预计的评价时间；
- b. 实现认证目的所需的评价组整体能力；
- c. 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d. 语言和文化。

8.2.3.2 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- a. 熟悉该类卫生保健和社会福利服务行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于卫生保健和社会福利服务组织的法律法规及其运用；
- c. 熟悉卫生保健和社会福利服务领域的标准、技术规范及相关要求；

8.3.3 编制评价计划

8.3.3.1 审查组长负责与受审核方就现场审查事宜进行联系，收集相关资料和信息，在现场审查实施前编制现场审核计划，提交技术部进行审批后，至少于现场审查实施前一天告知受审核方确认。

8.3.3.2 现场评审计划至少应包括：审查目的、范围、依据、评价线路、时间安排、审查组分工、服务认证审查所涉及的部门、条款等内容。

8.4 初次审查要求

8.4.1 总则

初次审查分为资料审查（非现场）和现场审查两个阶段进行。

8.4.2 文件审查

在实施现场审查前，现场审查组长依据 RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》及相关法律法规要求对申请人提交的卫生保健和社会福利服务的文件资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成文件审查报告。审查的资料应包括：

- a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务能力、服务提供能力、许可资质等基本情况介绍）；
- b. 卫生保健和社会福利服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；
- c. 卫生保健和社会福利服务过程管理制度文件（手册、服务流程、操作程序、服务制度、其他管理制度等）；
- d. 养老服务绩效；
- e. 服务流程图；



- g. 关键工序及特殊工序作业指导书；
- h. 主要合格供应商/协作方名单；
- i. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要专业技术人员、服务人员）及职称证、上岗操作证；
- j. 主要卫生设施台账；
- k. 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；
- l. 所服务的老年人的合同新、健康状况、入住档案等；
- m. 近期开展内部评价的相关资料（日常监督）；
- n. 持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）
- n. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后，文审通过后，方可进行现场审查。

## 8.4.3 现场审查实施

### 8.4.3.1 首次会议

现场评价正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

### 8.4.3.2 现场评价

#### 8.4.3.2.1 总则

现场评价包括服务特性测评和服务管理审查。

#### 8.4.3.2.2 服务特性测评

针对卫生保健和社会福利服务的特点依据服务认证方案、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》等制定“测评方案”，现场评价组应基于测评方案和附录B《养老服务认证评价细则》的要求和方法对抽取的样本进行测评。

#### 8.4.3.2.3 服务管理审查

现场审查组至少对下列活动进行审查确认：

- a. 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- b. 人员配置、资源配置与管理；包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继



续教育；

c. 养老服务过程控制及其运行管理；

d. 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全保障、环境保障）；

e. 养老服务风险控制和服务绩效

f. 服务改进和服务回访；

g. 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

h. 争议的处置管理；

i. 服务投诉的处理；

j. 顾客关系；

#### 8.4.3.3 末次会议

在现场审查组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了审查证据并做出现场审查初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受审核方报告审查情况、宣布现场审查的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场审查，末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

#### 8.4.4 审查报告

8.4.4.1 现场审查组应根据服务特性测评和服务管理审查的结果形成审查结论，编制审查报告。

8.4.4.2 现场审查结束后5个工作日内，审查组长负责向运营部提交本次审查的报告及与审核项目有关且符合标准的全部案卷资料。

8.4.4.3 报告应包括但不限于以下内容：

a. 受审核方的基本情况（包括名称、地址、覆盖的场所等）；

b. 审查的目的、范围、星级和准则；

c. 审查组的基本信息

c. 抽样及样本信息；

d. 服务特性测评结果及其说明；

e. 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；

f. 发现的问题及纠正措施；

g. 报告覆盖的时间段；



h. 结论。

## 8.4.5 认证决定

8.4.5.1 机构技术部负责组织认证决定人员对审查组提交的评价材料进行复核，评价材料符合要求后，5个工作日内做出认证决定。

a. 对经评定合格的申请人，颁发认证证书，准予使用认证标志。

b. 对经评定不合格的审查案卷，如果是审查组审查不到位，证据不全，返回审查组长进行整改，二次评定，如果是受审核方各个方面显示不满足标准要求，应沟通进行降星级、或者应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请人。

8.4.5.2 申请人对认证决定有异议的，可以向本机构申诉。对本机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

## 8.5 认证证书

8.5.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的卫生保健和社会福利服务认证证书，其证书的内容包括

- a) 本机构认证的名称、认证标志
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址
- c) 认证范围
- d) 星级等级
- e) 认证依据的标准
- f) 发证日期和认证有效期
- g) 证书编号
- h) 证书查询渠道说明及证书使用说明

因养老服务行业的特殊性，养老服务认证证书表达方式有两种方式：位于XXX地址的养老服务，或者使用证书附件的形式表达所覆盖的服务场所。

8.5.2 卫生保健和社会福利服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证标志和认证证书管理规定》，对于持证者应正确使用认证证书，不得转让、出售、超期使用等，对于不能按时完成监督评审或者再认证审查的，机构将按照按《认证标志和认证证书管理规定》执行，作出暂停、撤销、注销认证证书的决定。

## 8.6 获证后监督

### 8.6.1 监督频次



8.6.1.1在证书有效期内，每年至少进行一次监督审查。第一次监督审查日期从做出决定日开始计算，在9-12个月内进行。第二次监督审查也是在前次监督审查完成日之后12个月内完成。确保相邻两次监督审查时间间隔不超过十二个月。

8.6.1.2如果出现下列情况之一，随时增加审查的频次：

- a) 获证组织发生严重的事故、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、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉，发生其他特殊情况时。

## 8.6.2 监督程序

监督审查的现场审查程序与初次认证现场审查程序基本相同。

## 8.6.3 监督审查的内容

监督审查应重点关注以下内容：

- a. 适宜的服务特性测评和服务管理审查；
- b. 以往不合格项的跟踪验证；
- c. 认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

## 8.6.4 监督审查人日数及费用

8.6.4.1通常监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的30%。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分，如进行星级提升评价时。

8.6.4.2监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用详见《机构体系价格表》。

## 8.6.5 监督结果的评定

8.6.5.1公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志或者视情况对于星级进行降级处理。

8.6.5.2机构对于做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

## 8.6.6 再评价

8.6.6.1卫生保健和社会福利服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证



书，则应在认证证书有效期满前三个月向本机构提出再评价申请，并提交相关资料。

8.6.6.2 当卫生保健和社会福利服务认证体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证可省略文件审查过程，可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但卫生保健和社会福利服务认证体系或组织管理机构的运作质量、环境、安全有重大变更时，再认证应该安排文件审查。

## 8.6.7. 认证的变更

### 8.6.7.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按《申请评审、受理和审核人日确定办法》和《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销、注销认证管理规定》实施。审核人日安排按照附录A进行。

### 8.6.7.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。按《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销、注销认证管理规定》实施，认证证书持有者应退还原认证证书。

### 8.6.7.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时，比如：经营地、经营模式、经营范围等，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销、注销认证管理规定》实施。认证证书持有者应退还原认证证书。

### 8.6.7.4 其他变更

获证组织提出证书内容的变更申请时（如获证组织名称、注册地发生变更的），应根据机构《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销、注销认证管理规定》实施，待确认符合后，批准原有证书内容变更，换发证书，认证证书持有者应退还原认证证书。

### 8.6.7.5 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审



查。

## 9 认证标志的使用规定

按《认证标志和认证证书管理规定》执行。

## 10 认证的暂停、注销和撤销

按《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销、注销认证管理规定》执行。

## 11 延续换证（再评价）

认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请延续换证（再评价）。延续换证程序与初次评价程序基本一致。

## 12 收费

认证费用参照本公司制定的《机构体系价格表》收费标准进行收费，详见机构有关公开文件。

## 13 相关文件

《申请评审、受理和审核人日确定办法》

《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销、注销认证管理规定

《认证标志和认证证书管理规定》

## 14 记录

《认证申请受理评审表》

《认证申请受理通知书》

《服务认证审查通知书》



## 附录A

### 服务认证人日

服务体系覆盖 员工人数	初次审查			监督审查 (人日)	再认证审 查 (人日)
	总人日	前期策划 (文审人日)	现场审查 (二阶段人 日)		
1~65	2.0	0.5	1.5	1.0	1.0
66~500	2.5	0.5	2.0	1.0	1.5
501~1000	3.5	0.5	3.0	1.0	2.0
>1000	5.0	1.0	4.0	1.5	2.5

备注：1、不实施一阶段审查，文件审查通过后直接进入二阶段审查，再认证审查项目涉及多场所审查的，在此基础上增加0.5人日。

2、根据企业需要申报项目来确定实际覆盖人数，用位于XXX地址的养老服务来定义，或者使用证书附件的形式表达所覆盖的服务场所。



# 中诚时代认证中心有限公司

ZHONGCHENG TIMES CERTIFICATION CENTER CO., LTD.

## 附录 B

## 养老服务认证评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	分值	
服务提供能力（25分）	组织管理	管理基础	3	
		组织架构	1	
		管理制度	5	
		服务理念	2	
	设施环境	设施	2	
		环境	1	
	人力资源	配置情况	1	
		技能资质	1	
		教育培训	2	
	安全保障	安全机制	3	
		安全管理	2	
		安全措施	2	
服务过程控制（40分）	服务准备	公开服务信息	4	
		服务咨询	4	
		服务洽谈	4	
		健康评估	2	
		服务协议确立	5	
	服务实施	服务时效	2	
		服务功能	4	
		服务态度	2	
		风险控制	3	
	服务改进	服务回访	4	
		持续改进	2	
		投诉处理	4	
	服务绩效（35分）	品牌效益	客户满意	5



# 中钺时代认证中心有限公司

ZHONGCHENG TIMES CERTIFICATION CENTER CO., LTD.

	经济社会效益	服务实效	5	
		业务增长	6	
		可持续性	6	
		资源利用	6	
		口碑声誉	7	

## 1、评分：

依据本标准进行卫生保健和社会福利服务认证时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分，具体分为服务提供能力25分，服务过程控制40分，服务绩效35分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

1.1 本标准给出评分的基本要求，见RB/T303-2016标准中的表1。在实际评价中，应根据本标准规定的要求制定有关细则。

### 1.2 评分结果

- 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。
- 评分达到70分（含70分）为本标准的最低要求。70分以下，或特别扣分项达到5个以上（含5个），为评价不合格。
- 对于评分达到70分（含70分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分：
  - a) 达到70分（含70分）以上，达标级卫生保健和社会福利服务；
  - b) 达到80分（含80分）以上，三A级卫生保健和社会福利服务；
  - c) 达到90分（含90分）以上，四A级卫生保健和社会福利服务；
  - d) 达到95分（含95分）以上，五A级卫生保健和社会福利服务。

注：企业实际得分=企业实际分项总得分值/涉及项总分值×100（有删减/监督/再认证审核适用）



附录I

更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期
A/1	附录A	修订服务认证人日计算表	韩明枝	2022. 07. 28
C/0		修订换版	韩明枝	2022. 10. 20
C/1	附件A	服务认证人日时间表	韩明枝	2023. 10. 08
C/2	附件A	服务认证人日时间表	韩明枝	2023. 12. 29
C/2		修订logo	韩明枝	2024. 11. 20