

ICS 03.120.20  
CCS A 00

# 团 体 标 准

T/CCAA 37-2020

---

## 社区养老服务认证要求

Requirements for service certification of community senior care

2020-12-24 发布

2020-12-24 实施

---

中国认证认可协会 发布



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务要求.....	1
4.1 环境与设施 .....	2
4.2 公开服务信息 .....	3
4.3 接待 .....	3
4.4 老年人能力评估 .....	4
4.5 签订服务合同 .....	4
4.6 服务提供 .....	4
4.7 无障碍服务 .....	8
5 管理要求.....	8
5.1 一般要求 .....	8
5.2 特定要求 .....	8
6 服务认证要求.....	10
6.1 认证准则 .....	10
6.2 评价方法 .....	11
6.3 认证结果 .....	12
附录 A（规范性） 社区养老服务要求测评工具.....	13
附录 B（规范性） 社区养老管理要求审核工具.....	21
参考文献 .....	28

## 引 言

随着我国国民经济的发展和生活水平的不断提高，人口老龄化的趋势日益明显。由于老年人群体庞大的养老需求，养老服务机构数量快速增长，产业规模不断扩大，以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系初步建立。社区养老专门为社区老人按需制定专业化、个性化、便利化的特色居家养老服务项目，满足老人的各项生活需求。发展社区养老，是积极应对人口老龄化，完善养老服务体系，提升养老服务水平的重要举措。目前，为提升养老服务质量，实施规范化和标准化管理，加强服务监管，国家实施了多项扶持政策并加大了资金投入，同时鼓励通过开展标准化和评价工作，全面推动我国养老服务向高质量发展阶段迈进。

本文件制定的目的即以社区养老服务为对象，建立社区养老服务分级认证指标体系，促进社区养老服务认证的规范化，使认证结论更加的科学合理，保证认证结果的有效性和可靠性，提高社会采信水平，并帮助老年人及其子女选择规范、专业、可靠的社区养老服务组织，增强消费者对整体行业的信任与信心。同时，通过实施外部评价或自评价，促进社区养老服务组织提升服务质量水平并实现持续改进，达到规范行业市场，促进行业健康和可持续发展的目的。

本文件以顾客感知为基础，根据社区养老服务行业特点，运用服务蓝图技术和接触理论甄别并选取社区养老服务特性要求及其管理要求，同时给出评价要求。服务特性测评采用定量评价方法，服务管理审核引入定性评价方法，综合考量后得出分级认证结果。



# 社区养老服务认证要求

## 1 范围

本文件规定了社区养老服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证要求等内容。

本文件适用于认证机构实施社区养老服务认证，也适用于社区养老服务组织（以下简称“组织”）规范其服务活动，或寻求组织的相关方（如行业协会）对其符合性的确认。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
- GB/T 19004—2020 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763—2012 无障碍设计规范
- MZ/T 039—2013 老年人能力评估
- RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南
- JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区养老服务** community senior care

以社区为载体，整合周边养老服务资源，为有需求的老年人就近养老提供生活照料、呼叫、助餐、健康指导、文化娱乐、精神慰藉、助洁、助浴、助医、助行、代办、康复护理、法律咨询、助急等服务。

注：社区养老服务组织包括社区养老服务驿站、托老所、老人之家、日间托养中心、日间照料中心、养护中心、长者照护之家、社区综合为老服务中心等。

### 3.2

**养老护理员** gerontological caregiver

从事老年人生活照料、护理服务工作的人员。

### 3.3

**相关第三方** relevant third party

为老年人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村（居）委会、老年人原单位等。

[来源：GB/T 35796—2017, 3.4]

## 4 服务要求

## 4.1 环境与设施

### 4.1.1 服务环境

- 4.1.1.1 服务场所内布置应合理温馨、温度适宜、安全舒适。
- 4.1.1.2 室内灯光照明应柔和，灯光照明符合 JGJ 450—2018 中 7.3 的相关要求。
- 4.1.1.3 噪声与声环境应符合 JGJ 450—2018 中 6.5 的相关要求。
- 4.1.1.4 服务场所内应保持清洁、地面干燥、通风良好，空气应无毒、无害、无异味。
- 4.1.1.5 应保持老年人居住用房、公用卫生间、公共餐厅、医务室、护理站、厨房等区域内部整洁，用具清洁且经过消毒。
- 4.1.1.6 应符合国家或地方垃圾分类要求，设置垃圾专门存放区，并实施分类管理。具备医务室或护理站的组织还应设医疗废物存放点，与治疗区域隔开。

### 4.1.2 功能区设置

4.1.2.1 服务场所布局应科学合理，设置与服务内容相匹配的功能分区。功能区宜分为生活用房、医疗保健用房、公共活动用房和服务用房。

注1：生活用房可包含老年人居住用房、公用休息室、公用卫生间、公共餐厅。

注2：医疗保健用房可包括医务室、心理疏导室、保健室、康复室等，根据设施情况和实际需要设置。

注3：公共活动用房可包括阅览室、棋牌室、书画室、健身室和多功能厅等。

注4：服务用房可包括值班室、厨房（或备餐间）、居家养老服务用房、职工用房、洗衣房等服务用房，根据组织自身条件设置。居家养老服务用房主要为居家老年人提供助餐、生活照料、助医等上门服务使用。

- 4.1.2.2 老年人居住用房应具有天然采光和自然通风条件。居住用房和公共休息室不应设置在地下室、半地下室，不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等贴邻布置。
- 4.1.2.3 老年人公用卫生间应与老年人经常使用的公共活动用房同层，宜邻近设置，并宜光线明亮，具备通风换气条件，且防滑无积水。
- 4.1.2.4 老年人公共餐厅使用的桌椅应符合老人生理特点，可移动且牢固，应为服务人员留有分餐、助餐空间；采用柜台式售饭方式的，应设置低位服务窗口，并符合 GB 50763—2012 中 3.15 的相关要求。
- 4.1.2.5 直接为老年人服务的登记、接待等窗口部门，其位置应明显易找。

### 4.1.3 标识和标志

- 4.1.3.1 消防安全标志的设置应符合 GB 15630 的相关要求。
- 4.1.3.2 公共区域应设有明显标识，标识应符合老年人生理特点，位置明显、信息精准、图文清晰、容易理解。
- 4.1.3.3 老年人居住用房内应设安全疏散指示标识，老年人活动空间内的墙面凸出和临空突出物，应采用醒目的色彩或采取图案区分和警示标识。

### 4.1.4 配套设备设施

- 4.1.4.1 应配备满足托养服务所需的床（椅）位，保持其整洁、卫生。老年人使用的床和家具应符合老年期生理功能需求，可使用带头枕、具有可仰卧功能的座椅。
- 4.1.4.2 公共活动用房、生活用房及卫生间应设有紧急呼叫装置，紧急呼叫信号应能传输至总值班室。
- 4.1.4.3 生活用房应具有热水供应系统，并配置洗涤等设施。
- 4.1.4.4 应在出入口、主要通道、公共空间及老人居住房间等关键场所配备符合 GB 50763—2012 要求的无障碍设施，包括但不限于：
  - a) 无障碍出入口，采用缓步台阶、向外开启的平开门或电动感应平移门，不应选用旋转门；
  - b) 安全扶手，并宜保持连续；
  - c) 无障碍卫生间，设置无障碍厕位，便器旁安装扶手；

- d) 防滑地面；
- e) 无障碍电梯、无障碍坡道或楼梯无障碍设施。

注：楼梯无障碍设施包括楼梯安全扶手、楼梯升降椅、爬台阶轮椅等。

- 4.1.4.5 应配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域。
- 4.1.4.6 应保持消防通道畅通，应急照明设施完好，消防设施器材完备，符合 GB 50016 的相关规定。
- 4.1.4.7 供电设施应符合设备和照明用电负荷的要求，并宜配置应急电源设备。
- 4.1.4.8 应有满足日常生活和服务所需的给排水系统，应确保排水畅通，无堵塞、无异味。
- 4.1.4.9 应具有采暖设施、空调设备，并有通风换气装置。
- 4.1.4.10 应根据需要配备相应的康复设施和器具。
- 4.1.4.11 应配备必要的娱乐休闲设施。

注：娱乐休闲设施可包括电视机、音像播放设备、休闲棋牌类用品、书籍报刊和无线网络等。

- 4.1.4.12 生活用房、医疗保健用房、公共活动用房中配置的各种设施设备应安全、稳固，适合老年人生理特点和使用需求，若有突出尖锐的阳角应做软包处理。
- 4.1.4.13 组织配备的酒精、消毒剂、杀虫剂等危险化学品应妥善保管，做好标识，避免老年人误触误用。

## 4.2 公开服务信息

4.2.1 组织应在显著位置明示营业执照或民非登记证书、食品经营许可证、医疗机构执业许可证及其他服务的相应许可证明。

4.2.2 组织应公开必要的服务信息并及时更新，可通过互联网、物联网等网络手段公开，公开的服务信息应真实、准确、完整，便于老年人获取。公开信息包括但不限于：

- a) 组织基本信息（包括名称、地址、服务对象及范围等）；
- b) 服务人员资格；
- c) 餐饮服务人员健康证；
- d) 服务项目及内容；
- e) 收费标准；
- f) 服务流程；
- g) 服务承诺；
- h) 投诉方式及处理流程；
- i) 咨询、服务电话。

## 4.3 接待

### 4.3.1 电话/网络接待

4.3.1.1 应搭建电话/网络接待平台，及时接受客户的咨询及预订信息。

4.3.1.2 应配备专人接听电话、接收网络信息，介绍组织服务内容及其他相关信息，并收集服务对象的基本情况和需求并做好记录，及时传递至相关部门或负责人办理。

### 4.3.2 现场接待

4.3.2.1 应配备专门的现场接待人员。

4.3.2.2 现场接待处应设明显标识，应为客户提供座椅、饮水等基本接待服务。

4.3.2.3 接待人员应主动、详实地向客户介绍服务项目、服务内容及收费等，必要时引导客户参观。

4.3.2.4 接待人员应了解客户基本信息和服务需求，并做好记录，根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及组织的服务提供能力，核定服务内容。

#### 4.4 老年人能力评估

应根据服务对象的服务需求对老年人的生理、心理状况和服务需求进行评估,应形成能力评估报告,并得到老年人和/或相关第三方的确认。能力评估宜按照MZ/T 039—2013的要求实施,能力评估报告可参考MZ/T 039—2013 附录C。

#### 4.5 签订服务合同

4.5.1 适用时,组织应与老年人和(或)相关第三方签订书面服务合同,合同的内容包括但不限于:

- a) 组织、老年人和(或)相关第三方的名称/姓名、地址/住所、联系方式;
- b) 养老服务的内容和标准;
- c) 开展服务的地点、方式和期限;
- d) 服务试用期及定金;
- e) 服务收费标准及报酬交付形式;
- f) 对服务提供过程中突发紧急状况的处理约定;
- g) 权利义务和违约责任;
- h) 合同的终止、变更、续订和解除的条件;
- i) 约定的其他事项。

4.5.2 适用时,服务合同中还应包含老年人身体情况或老年人能力评估报告。

4.5.3 若无签订书面服务合同的需求,组织应在提供服务前对老年人和(或)相关第三方的要求进行确认。

#### 4.6 服务提供

##### 4.6.1 基本要求

4.6.1.1 提供服务前,服务人员应与老人沟通,询问老人2h内的近况,了解是否可接受正常服务,根据项目不同,了解老人身体状况,必要时测量血压、脉搏等生命体征,并做好记录。

4.6.1.2 服务人员应按预约的时间提供服务,告知老人服务合同的内容。

4.6.1.3 服务人员应按服务计划和服务规范提供服务。

4.6.1.4 入户服务时,服务人员应出示派工单、胸卡等表明身份,征得老人或相关第三方允许后开展服务。

4.6.1.5 服务人员在服务过程中应与老人保持良好沟通,观察老人的状况,视情况停止服务,采取措施。

4.6.1.6 服务过程中不应重复使用一次性用品,可重复使用的用品应定期清洁消毒。

4.6.1.7 服务过程中,服务人员应进行服务质量的自我检查,发现问题及时纠正或补救。

4.6.1.8 服务完成后,服务人员应清洁现场,请老人或相关第三方对服务完成情况确认签字。

##### 4.6.2 生活照料

4.6.2.1 生活照料的服务方式包括:

- a) 现场服务:为社区内空巢或有需求的老年人提供日间托养,针对有特殊服务需求的老年人开展短期全托;
- b) 上门服务:到有服务需求的老年人住所提供居家的照料服务。

注:短期全托的时间原则上不超过15天,对于需长期托养的老年人,可推介转送到附近的养老机构接受全托服务。

4.6.2.2 生活照料服务的内容包括但不限于:

- a) 卫生照料:
  - 协助服务对象刷牙、洗脸、洗手、洗脚、洗头、梳头、剃胡须、修剪指(趾)甲;
  - 为不能自理的服务对象清洗阴部、便后洁身;

——服务对象生活用品的清洗和消毒。

b) 生活起居照料：

——居室通风，调节居室温度、湿度、光度；

——居室保洁，整理服务对象衣物、床上用品，打扫室内卫生；

——协助不能自理的服务对象穿脱衣服、如厕、翻身，清理生活垃圾和污秽物。

4.6.2.3 提供服务过程中，服务人员与老人发生身体接触时，动作力度、幅度适合老人身体特征；防止老人跌倒、烫伤等意外发生。

4.6.2.4 提供卫生照料服务应保持老人身体各部位清洁，外表整洁，生活用品清洁。

4.6.2.5 提供起居照料服务应确保老人居室环境温度、湿度、亮度适宜，室内清洁，老人生活舒适。

#### 4.6.3 呼叫服务

4.6.3.1 组织应安排专人及时接听老年人通过呼叫设备提出的服务需求，做好记录。

4.6.3.2 组织应按照约定的时间和内容为老年人提供服务。

4.6.3.3 组织应确保为老年人配备的固定的或便携的呼叫设备质量安全可靠，功能符合老年人的特点和需求。

#### 4.6.4 助餐服务

4.6.4.1 助餐服务方式包括集中用餐、分餐和上门送餐。

4.6.4.2 公共就餐场所和就餐环境有序、清洁卫生，无安全隐患。

4.6.4.3 应根据老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱并公开。

注：老年人的食物选择参考 WS/T 556—2017 中第 5 章的要求。

4.6.4.4 应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等。集中用餐时，应给予老人充分的用餐时间；注意观察老人用餐安全，发现异常及时处理。

4.6.4.5 分餐、送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。送餐时应注意核对老人的姓名、住址、菜品及数量，确定无误后签收。

#### 4.6.5 健康指导

4.6.5.1 健康指导服务包括但不限于为老年人提供：

a) 综合评估：评估老年人的自理和活动能力，认知能力与精神状态，感知觉与沟通能力，社会参与与支持，居家环境状况等；

b) 健康管理：依据评估结果建立服务档案，健康教育，慢性非传染性疾病指标监测，上门体检，饮食建议和运动计划等；

c) 延续服务：老年患者结束治疗出院后，提供协助功能康复、心理疏导、护理、预防并发症、提醒复诊等服务。

4.6.5.2 进行综合评估时，应对评估过程及结果进行记录，完成评估后应依据评估结果制定服务计划，并告知老人或相关第三方。

4.6.5.3 提供健康管理服务时，应根据老人生活习惯、既往史、现病史、用药史和健康体检方面的数据，为老人制定个性化的健康管理方案、健康教育与指导方案、运动计划等。

4.6.5.4 应定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。

4.6.5.5 提供延续服务时，服务人员应观察老人疾病相关的症状体征，对存在功能障碍的老人定期进行功能恢复评估，对存在心理问题的老人进行有针对性的不良情绪疏导。

#### 4.6.6 文化娱乐

4.6.6.1 应组织老年人开展各种类型有益于身心健康的文化娱乐活动。

注：文化娱乐活动可包括老年大学和老年社团活动，开展手工编织、书法、插花、茶艺活动，组织观看电影，口述历史记录等各类文化娱乐活动及健康讲座、法律讲座、心理讲座等。

4.6.6.2 应明示活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。

4.6.6.3 组织开展活动应遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。

4.6.6.4 服务人员应定期打扫清理活动场所，确保干净整洁卫生。

4.6.7 精神慰藉

4.6.7.1 精神慰藉服务包括但不限于为有需要的老年人提供的社会交流、游戏组织、身体运动、思维训练等日常生活慰藉服务，为存在需求的老年人提供的压力缓解、空虚缓解、自卑缓解、安全感缺失缓解、抑郁症缓解等心理慰藉服务。

4.6.7.2 组织应及时掌握签约服务老人的心理变化，满足老人心理需要，促进老人心理健康。

4.6.7.3 心理慰藉服务人员应注意保护服务对象的隐私权。

4.6.7.4 心理慰藉服务人员应有危机处理的意识，及时有效处理危机事件。必要时可提供相关信息寻求专业支持，或转介专业服务机构提供服务。

4.6.7.5 心理慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。

4.6.8 助洁服务

4.6.8.1 助洁服务方式包括但不限于上门入户为居家老年人开展的：

- a) 居室清洁服务：客厅卧室清洁、厨房清洁、卫生间清洁、擦玻璃等其他单项清洁；
- b) 专项清洁服务：老年专用设备清洁服务、卧床老年人床铺清理、衣服和床品清洗。

4.6.8.2 室内清洁作业时，应设置安全提示，按照清洁服务操作规程执行。

4.6.8.3 清洁服务结束后，物品应按原样归位。

4.6.8.4 服务人员应确保所清洁的区域或物品达到以下效果：

- a) 墙壁无蜘蛛网，开关盒等表面洁净；
- b) 门及门框无尘土；
- c) 地面洁净，无垃圾，无污渍、积水；
- d) 玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净，窗户槽道无尘土；
- e) 家具、装饰物及设施无灰尘、无手印、无污渍、光亮洁净；
- f) 厨房灶台灶具、抽油烟机洁净无污渍，洗碗池无残留物；
- g) 卫生间洁具洁净，无水洗、无污垢、无尿碱，废弃物收集氢气内外部洁净，室内无异味；
- h) 老年专用设备清洁后无腐蚀，无污渍；
- i) 卧床老人床铺整洁，床单上无碎屑，床铺平整。

4.6.9 助浴服务

4.6.9.1 助浴服务方式包括来站助浴和上门助浴，服务内容包括但不限于：

- a) 洗浴服务：洗头、洗脸、洗手、足浴、洗躯干；
- b) 擦浴服务：卧位洗头、擦脸、擦手及上臂、擦胸部和背臀部、擦拭会阴或会阴冲洗、擦下肢及双脚；
- c) 其他服务：口腔清洁、剪指（趾）甲。

4.6.9.2 助浴前服务人员应对老人进行健康评估，根据评估结果确定适宜提供的服务，不宜提供服务时，应告知原因。

4.6.9.3 助浴前应对洗浴环境情况进行评估，室内温度适宜，地面防滑、不积水，应检查设备设施的完好程度。

- 4.6.9.4 提供助浴服务前应进行安全提示。
- 4.6.9.5 助浴过程中服务人员应与老人交流并随时观察老人反应，若出现身体不适，应根据情况调整服务方式或停止服务，必要时建议就医。
- 4.6.9.6 提供助浴服务时应注意设备的安全性，防止老人滑倒，及时清理积水。

#### 4.6.10 助医服务

- 4.6.10.1 助医服务包括但不限于：
  - a) 陪同就医：陪送就医，代办预约挂号，代办住院手续，陪护检查，陪同治疗，陪同取药，协助尿、便、痰等标本收集与送检；
  - b) 用药服务：遵医嘱用药提醒，协助用药，协助清理过期或变质药品。
- 4.6.10.2 组织应依据老人健康状况识别并确定助医服务的内容和方式，并告知老人或相关第三方。
- 4.6.10.3 提供陪同就医服务时，服务人员应向老人或相关第三方告知服务内容，包括服务申请流程、收费标准以及陪同就医过程中可能发生的意外及处理措施，并提供陪同就医须知。
- 4.6.10.4 提供用药服务时，服务人员应熟悉老人的病情、服用药品及相关要求，按约定的时间提醒老人按时、按量、正确服药；协助清理药品时，应征得老人或相关第三方的同意，还应提醒定期查看药品有效期。

#### 4.6.11 助行服务

- 4.6.11.1 助行服务内容包括陪同户外散步、陪同外出，协助行动不便老年人上下楼，家与医院、家与驿站之间往返的交通接送服务。
- 4.6.11.2 提供助行服务前，应先沟通了解老人的身体状况、既往病史、需求等，根据老人的需求做好服务准备。
- 4.6.11.3 提供助行服务时，服务人员应注意途中老人的安全和身体状况，使用助行器具时服务人员应按助行器具的使用说明进行操作。

#### 4.6.12 代办服务

- 4.6.12.1 代办服务包括但不限于代购物品、代领物品、代缴费用、代办证件、代邮物品。
- 4.6.12.2 服务人员应与老人沟通并充分了解老人的代办服务需求，按约定提供服务，准确记录服务所涉及物品、数量、价格等，当面清点、交接钱物、证件、单据等并签字。
- 4.6.12.3 代办服务人员应保护老人的隐私，不向他人谈论老人的联系方式、家庭情况或钱物情况。

#### 4.6.13 康复护理

- 4.6.13.1 康复护理服务包括但不限于：
  - a) 康复知识普及；
  - b) 协助生活自理能力功能恢复的训练与指导；
  - c) 通过灌肠手段协助排解大便；
  - d) 管路和造口维护服务，包括营养管路、有创途径置管、术后造口的通畅、清洁等；
  - e) 理疗、按摩和推拿服务；
  - f) 拔罐、艾灸等相关中医特色服务；
  - g) 为术后、出院后或患有慢性病老人提供康复护理专业指导服务。
- 4.6.13.2 康复护理服务应在护理站或依托有资质的医疗机构进行。
- 4.6.13.3 组织应加强对被护理老人的巡视，密切关注病情变化，备好所需急救用品。
- 4.6.13.4 服务人员应与被护理老人沟通交流，督促、鼓励其进行康复训练。

#### 4.6.14 法律咨询服务

- 4.6.14.1 法律咨询服务内容包括但不限于代写起诉状、答辩状、上诉状、申诉状等起诉文书，代写委托书、遗嘱等法律事务文书。

4.6.14.2 提供法律咨询服务时应遵守职业纪律和道德，不应超越职责权限，必要时转介具备法律从业资质的律师或律师事务所提供法律服务。

#### 4.6.15 助急服务

4.6.15.1 助急服务内容包括但不限于家庭呼救助急、服务现场突发事件助急。

4.6.15.2 组织在接到家庭呼救信息或遇到服务现场突发事件时，应立即联系相应医疗、公安、消防、物业等机构。

4.6.15.3 组织接到家庭呼救信息时应派服务人员赴现场。

4.6.15.4 服务人员在救援人员未抵达之前，应安抚老人并采取相应措施；救援人员抵达后，应配合开展现场应急救援工作。

#### 4.7 无障碍服务

4.7.1 组织应设置专门服务岗位人员，为老人提供无障碍设施使用指导或使用帮助。

4.7.2 组织应确保服务场所内的无障碍设施处于良好的使用状态，并为无障碍设施配置相应的使用说明。

4.7.3 组织宜根据老人的需要，为老人提供居室适老化改造服务。

### 5 管理要求

#### 5.1 一般要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 识别服务接触点，确定服务接触面；
- b) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- d) 监视、测量（适用时）和分析；
- e) 确保服务评价与改进符合 GB/T 35796—2017 中第 7 章的要求。

注 1：组织服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 的要求。

注 2：组织可采用建立服务总蓝图，接待服务、生活照料服务、助餐服务及助洁服务等子蓝图的方式，识别服务接触点，确定服务接触面。

5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

#### 5.2 特定要求

5.2.1 组织应建立包含了服务特性要求的管理目标，可考虑以下方面但不限于：

- a) 服务对象满意度；
- b) 相关第三方满意度；
- c) 服务响应及时率；
- d) 服务项目完成率；
- e) 人员配备量及培训合格率；
- f) 有效投诉结案率。

5.2.2 组织应建立、实施和保持外部供方管理制度，包括但不限于：

- a) 食品、食品添加剂及食品相关产品进货查验和采购记录制度；
- b) 清洁用品、生活用品、娱乐用品及其他用品采购验收制度；
- c) 外部供方选择、评价和再评价制度；

- d) 选择社会专业服务机构为老年人提供服务的，应保证承接服务的服务机构是经民非或工商注册、管理规范、服务记录良好的服务机构，组织与社会专业服务机构应签订合作协议。
- 5.2.3 组织应建立、实施和保持档案管理制度，包括但不限于：**
- 建立档案管理制度和规范，规定应妥善保管的档案内容及保管期限；
  - 建立组织档案，包括文书档案、财务档案、员工信息等资料；
  - 适用时，建立顾客服务档案，包括老年人信息、健康状况、服务协议、服务项目、服务安排、服务记录等资料；
  - 有条件的组织应建立数字化档案，形成网络化信息管理；
  - 对顾客个人隐私信息和资料保密，未经顾客同意不擅作他用。
- 5.2.4 组织应建立、实施和保持贯穿于组织服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：**
- 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
  - 制定组织可能发生的突发性停水停电、火灾、电梯等重要设备设施故障的应急预案和处置措施；
  - 制定老人突发疾病、意外伤害、食物中毒、传染病等处理预案；
  - 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。
- 5.2.5 组织应建立、实施和保持包括但不限于下列关键运营岗位的服务人员管理制度：**
- 接待人员；
  - 养老护理员；
  - 顾客咨询和投诉处理人员；
  - 心理咨询师、医生、康复医师、康复治疗师、护士等人员；
  - 餐饮服务人员；
  - 信息管理人员；
  - 安全管理人员；
  - 安保人员；
  - 保洁人员。
- 5.2.6 组织应建立、实施和保持包括但不限于下列关键运营设备设施的管理制度：**
- 中央空调系统和通风排气系统；
  - 餐饮设备；
  - 医疗卫生设备；
  - 电梯、自动门；
  - 计算机管理系统；
  - 广播设备、闭路电视、视频播放系统、背景音乐系统；
  - 供电系统；
  - 无障碍设施；
  - 消防及给排水设备设施；
  - 环境与设备监控系统。
- 5.2.7 组织应建立、实施和保持服务设计和开发管理制度，包括但不限于：**
- 设计和开发的流程和要求；
  - 获取老年人和相关第三方要求的信息、法律法规要求、顾客投诉和改进方案，作为设计和开发的输入之一；
  - 建立服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
  - 安排顾客参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见；
  - 保留有关文件信息。
- 注：本条适用于具有服务设计责任的组织，包括服务设计外包的组织。
- 5.2.8 组织应建立、实施和保持服务规范和服务提供规范，包括但不限于：**

- a) 生活照料服务、餐饮服务、康复护理服务等服务规范, 适宜时, 服务规范覆盖组织开展的各项服务;
- b) 对服务提供实施控制和监督;
- c) 对服务提供的更改进行必要的评审和控制, 以便持续的符合要求。

注: 服务规范是从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性 6 个方面对服务应达到的水平和要求进行规范; 服务提供规范是服务实现过程中, 对服务提供的要求、提供的方法、程序所制定的标准。

**5.2.9 组织应建立、实施和保持安全管理制度, 包括但不限于:**

- a) 设备设施安全管理制度;
- b) 食品安全管理制度;
- c) 消防安全管理制度;
- d) 医疗护理安全管理制度;
- e) 人身安全管理制度;
- f) 财产安全管理制度;
- g) 信息安全管理制度;
- h) 突发事件应急管理制度;
- i) 安全教育与培训制度;
- j) 安全责任制度;
- k) 安全操作规范或规程;
- l) 安全检查制度;
- m) 事故处理与报告制度。

注: 组织可参考 MZ/T 032—2012 建立安全管理体系和安全管理制度。

**5.2.10 组织应建立、实施和保持面向顾客的投诉管理制度, 包括但不限于:**

- a) 提供现场服务台投诉、热线电话、电子邮件等多种顾客投诉渠道;
- b) 公示投诉渠道以及投诉处理流程和方法;
- c) 现场投诉尽可能在现场处理妥善;
- d) 及时处理顾客投诉, 告知顾客投诉处理结果, 若顾客对处理结果不满意, 承诺作后续处理, 并及时告知后续处理结果或其他投诉处理渠道;
- e) 顾客投诉及处理结果有记录, 档案完整, 保存时间不少于3年。

**5.2.11 组织应建立、实施和保持组织服务的补救措施管理制度。制度中的服务补救技术与策略应包括但不限于:**

- a) 服务补救目标;
- b) 道歉和承诺方案;
- c) 服务失误分析和分类;
- d) 服务补救期望甄别;
- e) 紧急行动方案(含补偿)和响应;
- f) 服务补救结果评价等。

## **6 服务认证要求**

### **6.1 认证准则**

#### **6.1.1 服务要求测评准则**

6.1.1.1 第4章规定的组织服务要求, 其服务特性的测评应依据表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施组织服务要求(即服务特性)体验测评时:

- a) 表A.1是根据第4章的4.1至4.7条的要求赋权量化构建的服务特性体验测评表, 设定满分

为 100 分；

- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
  - c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数  $\alpha$ ，如下：
    - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
    - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
    - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
    - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
    - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
  - d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数  $\alpha$  后求和，得出服务特性测评基础分；
  - e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数  $E$ ，得出组织服务特性测评分。其中，体验否决系数  $E \in \{0, 1\}$ ，当组织服务过程中发生下列任一情况时  $E=0$ ，否则  $E=1$ ：
    - 1) 未取得餐饮许可资质、医疗许可资质等国家相关行政管理部门的合法经营资格；
    - 2) 提供服务的医疗服务人员无相关资质；
    - 3) 近一年内因严重违法违规行为而受到行政处罚的；
    - 4) 近一年内发生食品安全、人身安全等事故，且舆论影响恶劣的；
    - 5) 近一年内发生组织主责的顾客重大投诉受到新闻媒体的曝光；
    - 6) 医疗卫生设备未按规定要求进行定期检验。
- 6.1.1.3 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值，当组织确定有不适用的标准条款时，不考虑该条款的评价要求。在服务认证中，针对服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

## 6.1.2 管理要求审核准则

- 6.1.2.1 第5章规定的管理要求，应依据表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001—2016所要求的质量管理体系，以及本文件第5章规定的内容。
- 6.1.2.2 5.1是实施服务管理审核的基本条件，应在进入5.2条审核前实施评审，做出符合性判断。
- 6.1.2.3 获得经认可的认证机构颁发的且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后可决定是否免除其GB/T 19001—2016要求的质量管理体系的评价。
- 6.1.2.4 组织管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 6.1.2.5 组织特定管理要求的审核工具可参照GB/T 19004—2020给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了特定管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定管理要求	准则 1 基本等级				准则 1 最佳实践

- 6.1.2.6 根据表B.1给出的管理要求审核工具实施本文件第5章管理要求的成熟度评价。

## 6.2 评价方法

- 6.2.1 组织或相关方实施评价时，应根据本文件规定的要求制定有关细则。
- 6.2.2 认证机构实施认证活动时，应根据 RB/T 314—2017 结合组织的服务特性和服务接触方式选用适宜的服务认证模式，制定专项服务认证方案。

### 6.3 认证结果

6.3.1.1 组织服务认证结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指管理要求的审核达到三级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 70 分（含）以上；
- b) 不通过是指管理要求的审核低于三级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分。

6.3.1.2 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由三星级至五星级，分为3个等级，如表2所示。

表 2 组织服务认证结果对应级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上	95（含）以上	五星级
2	四级（含）以上	85（含）~95分	四星级
3	三级（含）以上	70（含）~85分	三星级

6.3.1.3 组织服务认证结果宜根据表2综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予级别。

**附录 A**  
**(规范性)**  
**社区养老服务要求测评工具**

表A.1规定了社区养老服务评价活动的服务要求测评内容，由评价人员实施。

**表 A.1 社区养老服务要求测评工具**

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分
1	4.1 环境与设施 (20.0)	4.1.1 服务环境 (5.0)	4.1.1.1 服务场所内布置应合理温馨、温度适宜、安全舒适。	1		
2			4.1.1.2 室内灯光照明应柔和，灯光照明符合 JGJ 450—2018 中 7.3 的相关要求。	0.5		
3			4.1.1.3 噪声与声环境应符合 JGJ 450—2018 中 6.5 的相关要求。	0.5		
4			4.1.1.4 服务场所内应保持清洁、地面干燥、通风良好，空气应无毒、无害、无异味。	1		
5			4.1.1.5 应保持老年人居住用房、公用卫生间、公共餐厅、医务室、护理站、厨房等区域内部整洁，用具清洁且经过消毒。	1		
6			4.1.1.6 应符合国家或地方垃圾分类要求，设置垃圾专门存放区，并实施分类管理。具备医务室或护理站的组织还应设医疗废物存放点，与治疗区域隔开。	1		
7		4.1.2 功能区设置 (4.0)	4.1.2.1 服务场所布局应科学合理，设置与服务内容相匹配的功能分区。功能区宜分为生活用房、医疗保健用房、公共活动用房和服务用房。	1		
8			4.1.2.2 老年人居住用房应具有天然采光和自然通风条件。居住用房和公共休息室不应设置在地下室、半地下室，不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。	1		
9			4.1.2.3 老年人公用卫生间应与老年人经常使用的公共活动用房同层，宜邻近设置，并宜光线明亮，具备通风换气条件，且防涝无积水。	0.5		
10			4.1.2.4 老年人公共餐厅的桌椅应符合老人生理特点，可移动且牢固，应为服务人员留有分餐、助餐空间；采用柜台式售饭方式的，应设置低位服务窗口，并符合 GB 50763—2012 中 3.15 的相关要求。	1		
11			4.1.2.5 直接为老年人服务的登记、接待等窗口部门，其位置应明显易找。	0.5		
12		4.1.3 标识和标志 (3.0)	4.1.3.1 消防安全标志的设置应符合 GB 15630 的相关要求。	1		
13			4.1.3.2 公共区域应设有明显标识，标识应符合老年人生理特点，位置明显、信息精准、图文清晰、容易理解。	1		
14			4.1.3.3 老年人居住用房内应设安全疏散指示标识，老年人活动空间内的墙面凸出和临空突出物，应采用醒目的色彩或采取图案区分和警示标识。	1		
15		4.1.4 配套设备 设施 (8.0)	4.1.4.1 应配备满足养老服务所需的床(椅)位，保持其整洁、卫生。老年人使用的床和家具应符合老年期生理功能需求，可使用带头枕、具有可仰卧功能的座椅。	1		
16		4.1.4.2 公共活动用房、生活用房及卫生间应设有紧急呼叫装置，紧急呼叫信号应能传输至总值班室。	0.5			

表 A.1 社区养老服务要求测评工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分
17	4.1 环境与设施 (20.0)	4.1.4 配套设施 (8.0)	4.1.4.3 生活用房应具有热水供应系统,并配置洗涤等设施。	0.5		
18			4.1.4.4 应在出入口、主要通道、公共空间及老人居住房间等关键场所配备符合 GB 50763—2012 要求的无障碍设施,包括但不限于: a) 无障碍出入口,应采用缓步台阶、向外开启的平开门或电动感应平移门,不应选用旋转门; b) 安全扶手,并宜保持连续; c) 无障碍卫生间,设置无障碍厕位,便器旁安装扶手; d) 防滑地面; e) 无障碍电梯、无障碍坡道或楼梯无障碍设施。	1		
19			4.1.4.5 应配置监控系统,监控范围应覆盖公共区域。	0.5		
20			4.1.4.6 应保持消防通道畅通,应急照明设施完好,消防设施器材完备,符合 GB 50016 的相关规定。	1		
21			4.1.4.7 供电设施应符合设备和照明用电负荷的要求,并宜配置应急电源设备。	0.5		
22			4.1.4.8 应有满足日常生活和服务所需的给排水系统,应确保排水畅通,无堵塞、无异味。	0.5		
23			4.1.4.9 应具有采暖设施,空调设备,并有通风换气装置。	0.5		
24			4.1.4.10 应根据需要配备相应的康复设施和器具。	0.5		
25			4.1.4.11 应配备必要的娱乐休闲设施。	0.5		
26			4.1.4.12 生活用房、医疗保健用房,公共活动用房中配置的各种设施设备应安全、稳固,适合老年人生理特点和使用需求,若有突出尖锐的阳角应做软包处理。	0.5		
27			4.1.4.13 组织配备的酒精、消毒剂、杀虫剂等危险化学品应妥善保管,做好标识,避免老年人误触误用。	0.5		
28			4.2 公开服务 信息 (4.0)		4.2.1 组织应在显著位置明示营业执照或民办非登记证书、食品经营许可证、医疗机构执业许可证及其他服务的相应许可证明。	1
29	4.2.2 组织应公开必要的服务信息并及时更新,可通过互联网、物联网等网络手段公开,公开的服务信息应真实、准确、完整,便于老年人获取。公开信息包括但不限于: a) 组织基本信息(包括名称、地址、服务对象及范围等); b) 服务人员资格; c) 餐饮服务人员健康证; d) 服务项目及内容; e) 收费标准; f) 服务流程; g) 服务承诺; h) 投诉方式及处理流程; i) 咨询、服务电话。	3				

表 A.1 社区养老服务要求测评工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分
30	4.3 接待 (6.0)	4.3.1 电话/网络 接待 (2.0)	4.3.1.1 应搭建电话/网络接待平台, 及时接受客户的咨询及预订信息。	1		
31			4.3.1.2 应配备专人接听电话、接收网络信息, 介绍组织服务内容及其他相关信息, 并收集服务对象的基本情况和需求并做好记录, 及时传递至相关部门或负责人办理。	1		
32		4.3.2 现场接待 (4.0)	4.3.2.1 应配备专门的现场接待人员。	1		
33			4.3.2.2 现场接待处应设置明显标识, 应为客户提供座椅、饮水等基本接待服务。	1		
34			4.3.2.3 接待人员应主动、详实地向客户介绍服务项目、服务内容、收费等, 必要时引导客户参观。	1		
35			4.3.2.4 接待人员应了解客户基本信息和服务需求, 并做好记录, 根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及组织的服务提供能力, 核定服务内容。	1		
36	4.4 老年人能力 评估 (2.0)		应根据服务对象的服务需求对老年人的生理、心理状况和服务需求进行评估, 应形成能力评估报告, 并得到老年人和/或相关第三方的确认。能力评估宜按照 MZ/T 039-2013 的要求实施。能力评估报告可参考 MZ/T 039-2013 附录 C。	2		
37	4.5 签订服务 合同 (5.0)		4.5.1 适用时, 组织应与老年人和(或)相关第三方签订书面服务合同, 合同的内容包括但不限于: a) 组织、老年人和(或)相关第三方的名称/姓名、地址/住所、联系方式; b) 养老服务的内容和标准; c) 开展服务的地点、方式和期限; d) 服务试用期及定金; e) 服务收费标准及捐赠交付形式; f) 对服务提供过程中突发紧急状况的处理约定; g) 权利和义务和违约责任; h) 合同的终止、变更、续订和解除的条件; i) 约定的其他事项。	3		
38			4.5.2 适用时, 服务合同中还应包含老年人身体情况或老年人能力评估报告。	1		
39			4.5.3 若无签订书面服务合同的需求, 组织应在提供服务前对老年人和(或)相关第三方的要求进行确认。	1		
40			4.6 服务提供 (6.0)	4.6.1 基本要求 (6.0)	4.6.1.1 提供服务前, 服务人员应与老人沟通, 询问老人 2h 内的近况, 了解是否可接受正常服务, 根据项目不同, 了解老人身体状况, 必要时测量血压、脉搏等生命体征, 并做好记录。	1
41	4.6.1.2 服务人员应按预约的时间提供服务, 告知老人服务合同的内容。	1				
42	4.6.1.3 服务人员应按服务计划和服务规范提供服务。	1				
43	4.6.1.4 入户服务时, 服务人员应出示派工单、胸卡等表明身份, 征得老人或相关第三方允许后开展服务。	0.5				
44	4.6.1.5 服务人员应在服务过程中应与老人保持良好沟通, 观察老人的状况, 视情况停止服务, 采取措施。	1				

表 A.1 社区养老服务要求测评工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分
45	4.6 服务提供 (60.0)	4.6.1	4.6.1.6 服务过程中不应重复使用一次性用品,可重复使用的用品应定期清洁消毒。	0.5		
46		基本要求 (6.0)	4.6.1.7 服务过程中,服务人员应进行服务质量的自我检查,发现问题及时纠正或补救。	0.5		
47			4.6.1.8 服务完成后,服务人员应清洁现场,请老人或相关第三方对服务完成情况确认签字。	0.5		
48			4.6.2.1 生活照料的服务方式包括: a) 现场服务:为社区内空巢或有需求的老年人提供日间托养,针对有特殊服务需求的老年人开展短期全托; b) 上门服务:到有服务需求的老年人住所提供居家的照料服务。	1		
49		4.6.2 生活照料 (5.0)	4.6.2.2 生活照料服务的内容包括但不限于: a) 卫生照料: ——协助服务对象刷牙、洗脸、洗手、洗脚、洗头、梳头、剃胡须、修剪指甲; ——为不能自理的服务对象清洗阴部、便后洁身; ——服务对象生活用品的清洗和消毒。 b) 生活起居照料: ——居室通风,调节居室温度、湿度、光度; ——居室保洁,整理服务对象衣物、床上用品,打扫室内卫生; ——协助不能自理的服务对象穿脱衣服、如厕、翻身,清理生活垃圾和污秽物。	1		
50		4.6.2.3 提供服务过程中,服务人员与老人发生身体接触时,动作力度、幅度适合老人身体特征,防止老人跌倒、烫伤等意外发生。	1			
51		4.6.2.4 提供卫生照料服务应保持老人身体各部位清洁,外表整洁,生活用品清洁。	1			
52		4.6.2.5 提供起居照料服务应确保老人居室环境温度、湿度、亮度适宜,室内清洁,老人生活舒适。	1			
53		4.6.3 呼叫服务 (2.0)	4.6.3.1 组织应安排专人及时接听老年人通过呼叫设备提出的服务需求,做好记录。	0.5		
54			4.6.3.2 组织应按约定的时间和内容为老年人提供服务。	1		
55			4.6.3.3 组织应确保为老年人配备的固定的或便携的呼叫设备质量安全可靠,功能符合老年人的特点和需求。	0.5		
56		4.6.4 助餐服务 (5.0)	4.6.4.1 助餐服务方式包括集中用餐、分餐和上门送餐。	1		
57			4.6.4.2 公共就餐场所和就餐环境有序、清洁卫生,无安全隐患。	1		
58			4.6.4.3 应根据老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱并公开。	1		
59			4.6.4.4 应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等。集中用餐时,应给予老人充分的用餐时间;注意观察老人用餐安全,发现异常及时处理。	1		
60			4.6.4.5 分餐、送餐应及时,饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生,提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具,保证及时、准确、安全地将餐饮送达。送餐时应注意核对老人的姓名、住址、菜品及数量,确定无误后签收。	1		

表 A.1 社区养老服务要求测评工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分
61	4.6 服务提供 (60.0)	4.6.5 健康指导 (5.0)	4.6.5.1 健康指导服务包括但不限于为老年人提供： a) 综合评估：评估老年人的自理和活动能力，认知能力与精神状态，感知觉与沟通能力，社会参与与支持，居家环境状况等； b) 健康管理：依据评估结果建立服务档案，健康教育，慢性非传染性疾病指标监测，上门体检，饮食建议和运动计划等； c) 延续服务：老年患者结束治疗出院后，提供协助功能康复、心理疏导、护理、预防并发症、提醒复诊等服务。	1		
62			4.6.5.2 进行综合评估时，应对评估过程及结果进行记录，完成评估后应依据评估结果制定服务计划，并告知老人或相关第三方。	1		
63			4.6.5.3 提供健康管理服务时，应根据老人生活习惯、既往史、现病史、用药史和健康体检方面的数据，为老人制定个性化的健康管理方案、健康教育与指导方案、运动计划等。	1		
64			4.6.5.4 应定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。	1		
65			4.6.5.5 提供延续服务时，服务人员应观察老人疾病相关的症状体征，对存在功能障碍的老人定期进行功能恢复评估，对存在心理问题的老人进行有针对性的不良情绪疏导。	1		
66		4.6.6 文化娱乐 (4.0)	4.6.6.1 应组织老年人开展各种类型有益于身心健康的文化娱乐活动。	1		
67			4.6.6.2 应明示活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。	2		
68			4.6.6.3 组织开展活动应遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。	0.5		
69			4.6.6.4 服务人员应定期打扫清理活动场所，确保干净整洁卫生。	0.5		
70		4.6.7 精神慰藉 (4.0)	4.6.7.1 精神慰藉服务包括但不限于为有需要的老年人提供的社会交流、游戏组织、身体运动、思维训练等日常生活慰藉服务。为存在需求的老年人提供的压力缓解、空虚缓解、自卑缓解、安全感缺失缓解、抑郁症缓解等心理慰藉服务。	1		
71			4.6.7.2 组织应及时掌握签约服务老人的心理变化，满足老人心理需要，促进老人心理健康。	1		
72			4.6.7.3 心理慰藉服务人员应注意保护服务对象的隐私权。	1		
73			4.6.7.4 心理慰藉服务人员应有危机处理的意识，及时有效处理危机事件。必要时可提供相关信息寻求专业支持，或转介专业服务机构提供服务。	0.5		
74			4.6.7.5 心理慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。	0.5		
75	4.6.8 助洁服务 (4.0)	4.6.8.1 助洁服务方式包括但不限于上门入户为居家老年人开展的： a) 居室清洁服务：客厅卧室清洁、厨房清洁、卫生间清洁、擦玻璃等其他单项清洁； b) 专项清洁服务：老年专用设备清洁服务，卧床老年人床铺清理，衣服和床品清洗。	1			
76		4.6.8.2 室内清洁作业时，应设置安全提示，按照清洁服务操作规程执行。	1			
77		4.6.8.3 清洁服务结束后，物品应按原样归位。	1			

表 A.1 社区养老服务要求测评工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项 目(分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分	
78	4.6 服务提供 (60.0)	4.6.8 助洁服务 (4.0)	4.6.8.4 服务人员应确保所清洁的区域或物品达到以下效果： a) 墙壁无蜘蛛网，开关盒等表面洁净； b) 门及门框无尘土； c) 地面洁净，无垃圾，无污渍、积水； d) 玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净，窗户槽道无尘土； e) 家具、装饰物及设施无灰尘、无手印、无污渍、光亮洁净； f) 厨房灶台灶具，抽油烟机洁净无污渍，洗碗池无残留物； g) 卫生间洁具洁净，无水洗，无污垢、无尿碱，废弃物收集集气内外洁净，室内无异味； h) 老年专用设备清洁后无腐蚀，无污渍； i) 卧床老人床铺整洁，床单上无碎屑，床铺平整。	1			
79		4.6.9 助浴服务 (8.0)	4.6.9.1 助浴服务方式包括来站助浴和上门助浴，服务内容包括但不限于： a) 洗浴服务：洗头、洗脸、洗手、足浴、洗脚； b) 擦浴服务：卧位洗头、擦脸、擦手及上臂、擦胸部和背臀部、擦拭会阴或会阴冲洗、擦下肢及双脚； c) 其他服务：口腔清洁、剪指（趾）甲。	1			
80			4.6.9.2 助浴前服务人员应对老人进行健康评估，根据评估结果确定适宜提供的服务，不宜提供服务时，应告知原因。	1			
81			4.6.9.3 助浴前应对洗浴环境情况进行评估，室内温度适宜，地面防滑、不积水。应检查设备设施的完好程度。	1			
82			4.6.9.4 提供助浴服务前应进行安全提示。	1			
83			4.6.9.5 助浴过程中服务人员应与老人交流并随时观察老人反应，若出现身体不适，应根据情况调整服务方式或停止服务，必要时建议就医。	1			
84			4.6.9.6 提供助浴服务时应注意设备的安全性，防止老人滑倒，及时清理积水。	1			
85			4.6.10 助医服务 (4.0)	4.6.10.1 助医服务包括但不限于： a) 陪同就医：陪送就医，代办预约挂号，代办住院手续，陪护检查，陪同治疗，陪同取药，协助尿、便、痰等标本收集与送检； b) 用药服务：遵医嘱用药提醒，协助用药，协助清理过期或变质药品。	1		
86			4.6.10.2 组织应依据老人健康状况识别并确定助医服务的内容和方式，并告知老人或相关第三方。	1			
87		4.6.10.3 提供陪同就医服务时，服务人员应向老人或相关第三方告知服务内容，包括服务申请流程、收费标准以及陪同就医过程中可能发生的意外及处理措施，并提供陪同就医须知。	1				
88	4.6.10.4 提供用药服务时，服务人员应熟悉老人的病情、服用药品及相关要求，按约定的时间提醒老人按时、按量、正确服药；协助清理药品时，应征得老人或相关第三方的同意，还应提醒定期查看药品有效期。	1					

表 A.1 社区养老服务要求测评工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分
89	4.6 服务提供 (60.0)	4.6.11 助行服务 (3.0)	4.6.11.1 助行服务内容应包括陪同户外散步、陪同外出，协助行动不便老年人上下楼，家与医院、家与驿站之间往返的交通接送服务。	1		
90			4.6.11.2 提供助行服务前，应先沟通了解老人的身体状况、既往病史、需求等，根据老人的需求做好服务准备。	1		
91			4.6.11.3 提供助行服务时，服务人员应注意途中老人的安全和身体状况，使用助行器具时服务人员应按助行器具的使用说明进行操作。	1		
92		4.6.12 代办服务 (3.0)	4.6.12.1 代办服务包括但不限于代购物品、代领物品、代缴费用、代办证件、代邮物品。	1		
93			4.6.12.2 服务人员应与老人沟通并充分了解老人的代办服务需求，按约定提供服务，准确记录服务所涉及物品、数量、价格等，当面清点、交接钱物、证件、单据等并签字。	1		
94			4.6.12.3 代办服务人员应保护老人的隐私，不向他人谈论老人的联系方式、家庭情况或钱物情况。	1		
95			4.6.13 康复护理 (4.0)	4.6.13.1 康复护理服务包括但不限于： a) 康复知识普及； b) 协助生活自理能力功能恢复的训练与指导； c) 通过灌肠手段协助排便； d) 管路和造口维护服务，包括营养管路、有创途径置管、术后造口的通畅、清洁等； e) 理疗、按摩和推拿服务； f) 拔罐、艾灸等相关中医特色服务； g) 为术后、出院后或患有慢性病老人提供康复护理专业指导服务。	1	
96			4.6.13.2 康复护理服务应在护理站或依托有资质的医疗机构进行。	1		
97			4.6.13.3 组织应加强对被护理老人的巡视，密切关注病情变化，备好所需急救用品。	1		
98			4.6.13.4 服务人员应与被护理老人沟通交流，督促、鼓励其进行康复训练。	1		
99	4.6.14 法律咨询 服务 (2.0)	4.6.14.1 法律咨询服务内容包括但不限于代写起诉状、答辩状、上诉状、申诉状等起诉书，代写委托书、遗嘱等法律文书。	1			
100		4.6.14.2 提供法律咨询时应遵守职业纪律和道德，不应超越职责权限，必要时转介具备法律从业资质的律师或律师事务所提供法律服务。	1			
101	4.6.15 助急服务 (3.0)	4.6.15.1 助急服务内容包括但不限于家庭呼叫助急、服务现场突发事件助急。	1			
102		4.6.15.2 组织在接到家庭呼叫信息或遇到服务现场突发事件时，应立即联系相应医疗、公安、消防、物业等机构。	1			
103		4.6.15.3 组织接到家庭呼叫信息时应派服务人员赴现场。	0.5			
104		4.6.15.4 服务人员在救援人员未抵达之前，应安托老人并采取相应措施；救援人员抵达后，应配合开展现场应急救援工作。	0.5			

表 A.1 社区养老服务要求测评工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项 目(分值)	评价内容	给定 分值	体验系数 $\alpha$	评价 得分
105	4.7 无障碍服 务 (3.0)		4.7.1 组织应设置专门服务岗位人员,为老人提供无障碍设施使用指导或使用帮助。	1		
106			4.7.2 组织应确保服务场所内的无障碍设施处于良好的使用状态,并为无障碍设施配置相应的使用说明。	1		
107			4.7.3 组织宜根据老人的需要,为老人提供居室适老化改造服务。	1		
总分			100	100		100

附录 B  
(规范性)

## 社区养老管理要求审核工具

- B.1 表B.1至B.2规定了社区养老管理要求的审核工具。  
B.2 表B.1规定了社区养老管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 社区养老管理成熟度等级划分

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 组织应建立包含服务特性要求的管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求,以及涵盖5.2.1条内容的目标,各项目标可测量。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.1条内容的目标,各项目标基本实现,包括:提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.1条内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2)经营层及相关职能层定期分析目标实施情况,具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.1条内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2)经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3)定期分析目标及KPI实施与实现情况,具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.1条内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2)经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3)定期分析目标及KPI实施与实现情况,具有自我改进意识和能力;4)目标及KPI的实现增强了顾客满意,提升或促进了经营绩效。
5.2.2 组织应建立、实施并保持外部供方管理制度	组织建立、实施并保持5.2.2要求的外部供方管理制度,包括:1)有外部供方评审要求;2)有合格外部供方清单;3)采购有记录。	组织建立、实施并保持5.2.2要求的外部供方管理制度,包括:1)有外部供方评审要求;2)有合格外部供方清单;3)采购记录较完整;4)基本建立了外部供方选择、评价、再评价制度。	组织建立、实施并保持5.2.2要求的外部供方管理制度,包括:1)有外部供方评审要求;2)有合格外部供方清单;3)采购记录完整,单据齐全;4)已建立外部供方选择、评价、再评价制度,并定期实施评价,有基本的信息;5)与社会专业服务机构签订合作协议。	组织建立、实施并保持5.2.2要求的外部供方管理制度,包括:1)有外部供方评审要求;2)有合格外部供方清单;3)初步建立并实施食品进货查验和用品采购验收制度;4)以固定供应商为主要采购途径,采购记录完整,单据齐全;5)已建立外部供方选择、评价、再评价制度,并定期实施评价,有完整的评价信息,并向外部供方反馈要求其改善;6)与社会专业服务机构签订合作协议,保证第三方提供服务的质量。	组织建立、实施并保持5.2.2要求的外部供方管理制度,包括:1)有外部供方评审要求;2)有外部供方清单;3)已建立并实施食品进货查验和用品采购验收制度;4)以固定供应商为主要采购途径,采购记录完整,单据齐全;5)已建立外部供方选择、评价、再评价制度,定期实施评价,有完整的评价信息,已用于外部供方绩效持续改善;6)与社会专业服务机构签订合作协议,保证第三方提供服务的质量。

表 B.1 社区养老管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 组织应建立、实施并保持档案管理制度	组织建立、实施并保持5.2.3要求的组织档案管理制度，包括：1) 规定了组织档案和服务档案的保管内容和保管期限；2) 保障顾客个人隐私信息和资料不泄露。	组织建立、实施并保持5.2.3要求的组织档案管理制度，包括：1) 规定了组织档案和服务档案的保管内容和保管期限；2) 保障顾客个人隐私信息和资料不泄露；3) 有档案目录，整齐存放在资料柜中，方便查阅。	组织建立、实施并保持5.2.3要求的组织档案管理制度，包括：1) 规定了组织档案和服务档案的保管内容和保管期限；2) 保障顾客个人隐私信息和资料不泄露；3) 有档案目录，整齐存放在资料柜中，方便查阅；4) 有专门的档案管理人员。	组织建立、实施并保持5.2.3要求的组织档案管理制度，包括：1) 规定了组织档案和服务档案的保管内容和保管期限；2) 保障顾客个人隐私信息和资料不泄露；3) 有档案目录，整齐存放在资料柜中，方便查阅；4) 有专门的档案管理人员；5) 部分档案实行电子化管理。	组织建立、实施并保持5.2.3要求的组织档案管理制度，包括：1) 规定了组织档案和服务档案的保管内容和保管期限；2) 保障顾客个人隐私信息和资料不泄露；3) 有档案目录，整齐存放在资料柜中，方便查阅；4) 有专门的档案管理人员；5) 建立数字化档案，形成网络化信息管理。
5.2.4 组织应建立、实施并保持贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制	组织建立、实施并保持5.2.4要求的服务风险与应急管理机制，建立并演练标准中列出的应急预案。	组织建立、实施并保持5.2.4要求的服务应急管理的规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性。	组织建立、实施并保持5.2.4要求的服务应急管理的规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理的规定和预案。	组织建立、实施并保持5.2.4要求的服务应急管理的规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理的规定和预案，并与相关社会资源建立联动机制；5) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施。	组织建立、实施并保持5.2.4要求的服务应急管理的规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理的规定和预案，并与相关社会资源建立联动机制；5) 识别隐患、潜在事件或风险，建立防范措施和预案；6) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施；7) 提供应急响应良好案例，以及促进顾客满意和信任的结果。

表 B.1 社区养老管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 组织应建立、实施并保持并实施包括但不限于下列关键运营岗位的服务人员管理制度	组织建立、实施并保持 5.2.5 要求的关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了服务人员管理的相关目标；2) 明确了服务人员管理的职责；3) 需要持证上岗的有关岗位，如养老护理员、餐饮人员和医务人员等，其相关规定应符合有关法律法规的要求。	组织建立、实施并保持 5.2.5 要求的关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了服务人员管理的相关目标；2) 明确了服务人员管理的职责；3) 需要持证上岗的有关岗位，如养老护理员、餐饮人员和医务人员等，其相关规定应符合有关法律法规的要求。	组织建立、实施并保持 5.2.5 要求的关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了服务人员管理的相关目标；2) 明确了服务人员管理的职责；3) 需要持证上岗的有关岗位，如养老护理员、餐饮人员和医务人员等，其相关规定应符合有关法律法规的要求；4) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；5) 服务人员考核绩效良好，大部分人员达标。	组织建立、实施并保持 5.2.5 要求的关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了服务人员管理的相关目标；2) 明确了服务人员管理的职责；3) 需要持证上岗的有关岗位，如养老护理员、餐饮人员和医务人员等，其相关规定应符合有关法律法规的要求；4) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；5) 服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；6) 对各项服务人员管理制度进行定期评审，对评审中的问题加以改进；7) 服务人员服务意识强，精神面貌好，对待顾客热情。	组织建立、实施并保持 5.2.5 要求的关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了服务人员管理的相关目标；2) 明确了服务人员管理的职责；3) 需要持证上岗的有关岗位，如养老护理员、餐饮人员和医务人员等，其相关规定应符合有关法律法规的要求；4) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；5) 服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；6) 对各项服务人员管理制度进行定期评审，对评审中的问题加以改进；7) 服务人员服务意识强，精神面貌好，对待顾客热情；8) 针对组织提供服务过程中发生的服务人员相关问题，进行识别和分析，并对相关管理规定和培训内容等进行改进。
5.2.6 组织应建立、实施并保持包括但不限于下列关键运营设备设施的管理制度	组织建立、实施并保持了 5.2.6 要求的关键运营设施设备的管理制度，包括：1) 管理制度具有运行准则；2) 文档储存环境适用的管理和监控措施，含电子文档。	组织建立、实施并保持了 5.2.6 要求的关键运营设施设备的管理制度，包括：1) 管理制度具有运行准则；2) 文档储存环境适用的管理和监控措施，含电子文档；3) 文档数据和信息真实、准确完整，更新及时；4) 对关键设施设备有信息化管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠。	组织建立、实施并保持了 5.2.6 要求的关键运营设施设备的管理制度，包括：1) 管理制度具有运行准则；2) 文档储存环境适用的管理和监控措施，含电子文档；3) 文档数据和信息真实、准确完整，更新及时；4) 对关键设施设备有信息化管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；5) 借助信息通信技术和物联网技术，将关键设施设备集成入监控中心，实现对其状态的实施监控。	组织建立、实施并保持 5.2.6 要求的关键运营设施设备的管理制度，包括：1) 管理制度具有运行准则；2) 文档储存环境适用的管理和监控措施，含电子文档；3) 文档数据和信息真实、准确完整，更新及时；4) 对关键设施设备有信息化管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；5) 借助信息通信技术和物联网技术，将关键设施设备集成入监控中心，实现对其状态的实施监控；6) 定期评审关键设施设备管理制度的实施情况，以及改进需求。	组织建立、实施并保持 5.2.6 要求的关键运营设施设备的管理制度，包括：1) 管理制度具有运行准则；2) 文档储存环境适用的管理和监控措施，含电子文档；3) 文档数据和信息真实、准确完整，更新及时；4) 对关键设施设备有信息化管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；5) 借助信息通信技术和物联网技术，将关键设施设备集成入监控中心，实现对其状态的实施监控；6) 定期评审关键设施设备管理制度的实施情况，以及改进需求；7) 定期评价管理制度施行结果与目标/KPI 的预期符合性，以及持续改进能力。

表 B.1 社区养老管理成熟度等级划分(续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.7 组织应建立、实施并保持服务设计和开发控制规划	组织建立、实施并保持 5.2.7 要求的服务设计、改造和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 采用了 2 项(含)以上的技术和方法;3) 建立了服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图。	组织建立、实施并保持 5.2.7 要求的服务设计、改造和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 采用了 2 项(含)以上的技术和方法;3) 建立了服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图;4) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了社区养老服务关键特性;5) 设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。	组织建立、实施并保持 5.2.7 要求的服务设计、改造和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 采用了 2 项(含)以上的技术和方法;3) 建立了服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图;4) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了社区养老服务关键特性;5) 设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;6) 基于全生命周期理论管理设计开发过程,具有较强分析和改进能力。	组织建立、实施并保持 5.2.7 要求的服务设计、改造和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 采用了 2 项(含)以上的技术和方法;3) 建立了服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图;4) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了社区养老服务关键特性;5) 设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;6) 基于全生命周期理论管理设计开发过程,具有较强分析和改进能力;7) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现,提供相关示例。	组织建立、实施并保持 5.2.7 要求的服务设计、改造和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 采用了 2 项(含)以上的技术和方法;3) 建立了服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图;4) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了社区养老服务关键特性;5) 设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;6) 基于全生命周期理论管理设计开发过程,具有较强分析和改进能力;7) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现,提供相关示例;8) 设计了服务提供和交付过程的管理,如运用仿真技术模拟高峰运营时段顾客核定人数及错峰引导、运用补救技术开发服务补救方案等;9) 适用时,具有良好的设计外包控制规定和措施。
5.2.8 组织应建立、实施并保持服务规范和服务提供规范	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的服务规范和服务提供规范,包括:1) 明确了养老服务流程;2) 确定了生活照料服务、助餐服务、康复护理服务等主要服务的要素;3) 确定服务更改的控制要求。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的服务规范和服务提供规范,包括:1) 明确了养老服务流程;2) 确定了生活照料服务、助餐服务、康复护理服务等主要服务提供的方法和手段及服务要求;3) 对服务提供的更改进行必要的评审和控制;4) 对服务质量实施控制和监督。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的服务规范和服务提供规范,包括:1) 建立了养老服务蓝图,明确了组织开展的各项服务的流程;2) 确定了生活照料服务、助餐服务、康复护理服务等主要服务提供的方法和手段及服务要求;3) 对服务提供的更改进行必要的评审和控制,记录完整;4) 对服务质量实施控制和监督,保留记录。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的服务规范和服务提供规范,包括:1) 建立了养老服务蓝图,明确了组织开展的各项服务的流程;2) 确定了生活照料服务、助餐服务、康复护理服务等主要服务提供的方法和手段及服务要求;3) 对服务提供的更改进行必要的评审和控制,记录完整;4) 识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程,制定并实施文件化的控制和监督程序,保留记录并定期分析;5) 对服务的有效性、适宜性和顾客满意进行评价,持续改进。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的服务规范和服务提供规范,包括:1) 建立了养老服务蓝图,明确了组织开展的各项服务的流程;2) 确定了生活照料服务、助餐服务、康复护理服务等主要服务提供的方法和手段及服务要求;3) 对服务提供的更改进行必要的评审和控制,记录完整;4) 识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程,制定并实施文件化的控制和监督程序,保留记录并定期分析;5) 对服务的有效性、适宜性和顾客满意进行评价,持续改进。

表 B.1 社区养老管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.9 组织应建立、实施并保持安全管理制度的	组织建立、实施并保持 5.2.9 要求的安全管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责。	组织建立、实施并保持 5.2.9 要求的安全管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生。	组织建立、实施并保持 5.2.9 要求的安全管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个服务场所运营状况的监控网络和监控中心；4) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生。	组织建立、实施并保持 5.2.9 要求的安全管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个服务场所运营状况的监控网络，实时监控功能和预警、调度、突发事件应急处理、客流监控、设施设备运营状态监控等功能进行有效的集成，形成多功能指挥中心；4) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。	组织建立、实施并保持 5.2.9 要求的安全管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个服务场所运营状况的监控网络，实时监控功能和预警、调度、突发事件应急处理、客流、监控、设施设备运营状态监控等功能进行有效的集成，形成多功能指挥中心；4) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进；6) 针对典型安全事件进行分析，并形成典型案例，纳入相关培训，提高员工的安全意识和处理技能。
5.2.10 组织应建立、实施并保持面向顾客的投诉管理制度	组织建立、实施并保持 5.2.10 要求的顾客投诉管理制度，包括：1) 建立了服务投诉监督机制，设置了投诉处理部门；2) 设置了组织服务投诉管理的目标和相应职责，但监督投诉渠道存在不畅通的情况；3) 顾客投诉能得到有效处理，但处理时限较长，部分顾客投诉记录档案不完整。	组织建立、实施并保持 5.2.10 要求的顾客投诉管理制度，包括：1) 建立了服务投诉监督机制，设置了投诉处理部门，公开投诉渠道；2) 设置了组织服务投诉管理的目标和相应职责，监督渠道畅通；3) 顾客投诉能得到有效处理，但少数顾客投诉处理时限较长，部分顾客投诉记录档案不完整。	组织建立、实施并保持 5.2.10 要求的顾客投诉管理制度，包括：1) 建立了服务投诉监督机制，设置了投诉处理部门，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2) 设置了组织服务投诉管理的目标和相应职责；3) 顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档，但未进行相应的分析；4) 考核期内的顾客投诉处理目标考核结果达标。	组织建立、实施并保持 5.2.10 要求的顾客投诉管理制度包括：1) 建立了服务投诉监督机制，设置了投诉处理部门，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2) 设置了组织服务投诉管理的目标和相应职责；3) 顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档；4) 考核期内的顾客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5) 对发生的投诉进行分析，用以对服务加以改进。	组织建立、实施并保持 5.2.10 要求的顾客投诉管理制度，包括：1) 建立了服务投诉监督机制，设置了投诉处理部门，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2) 设置了组织服务投诉管理的目标和相应职责；3) 顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档；4) 考核期内的顾客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5) 对发生的投诉进行分析，用以对服务加以改进。

表 B.1 社区养老管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.11 组织应建立、实施并保持服务的补救措施管理程序。	组织建立、实施并保持 5.2.11 要求的补救措施，包括：1) 初步制定补救目标；2) 初步建立文件化道歉和承诺方案，组织对补救措施的选择较为随意。	组织建立、实施并保持 5.2.11 要求的补救措施，包括：1) 初步制定补救目标；2) 初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；3) 结合分析结果，制定行动方案 and 响应，响应速度较慢；4) 有初步的服务补救结果评价。	组织建立、实施并保持 5.2.11 要求的补救措施，包括：1) 制定补救目标；2) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；3) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4) 有较详细的服务补救结果评价。	组织建立、实施并保持 5.2.11 要求的补救措施，包括：1) 制定补救目标；2) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4) 有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施。	组织建立、实施并保持 5.2.11 要求的补救措施，包括：1) 制定补救目标；2) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4) 有良好服务补救的案例，证实服务补救措施的有效性；5) 有完整的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于持续改进活动。
注：组织某个条款的当前成熟度指的是与表中描述没有差距的最高成熟度级别。					

B.3 表B.2规定了组织管理要求各条成熟度对应分值。

表 B.2 服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求 条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	10	2	4	6	8	10
5.2.3	5	1	2	3	4	5
5.2.4	10	2	4	6	8	10
5.2.5	10	2	4	6	8	10
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	5	1	2	3	4	5
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	15	3	6	9	12	15
5.2.10	10	2	4	6	8	10
5.2.11	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

**B.4** 在实施组织管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表B.1对5.2.1-5.2.11的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 $M$ 得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M \in (0, 1)$ ，当组织的绩效管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
  - 1) 5.2.1-5.2.11条中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
  - 2) 5.2.2、5.2.5、5.2.8、5.2.9条中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
  - 1) 20分（含）以上，一级，单项条款应得分应不低于“1”分；
  - 2) 40分（含）以上，二级，单项条款应得分应不低于“2”分；
  - 3) 60分（含）以上，三级，单项条款应得分应不低于“3”分；
  - 4) 80分（含）以上，四级，单项条款应得分应不低于“3”分；
  - 5) 90分（含）以上，五级，单项条款应得分应不低于“3”分。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 20002.2—2008 标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求
- [2] GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
- [3] GB/T 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求
- [4] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置
- [5] GB/T 37276—2018 养老机构等级划分与评定
- [6] MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
- [7] RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则
- [8] RB/T 303—2016 养老服务认证技术导则
- [9] SB/T 10944—2012 居家养老服务规范
- [10] WS/T 556—2017 老年人膳食指导
- [11] DB11/T 1515-2018 养老服务驿站设施设备配置规范
- [12] DB11/T 1598.1-2018 居家养老服务规范第1部分：通则
- [13] DB11/T 1598.2-2019 居家养老服务规范 第2部分：助餐服务
- [14] DB11/T 1598.3-2019 居家养老服务规范 第3部分：助医服务
- [15] DB11/T 1598.4-2018 居家养老服务规范第4部分：助洁服务
- [16] DB11/T 1598.5-2018 居家养老服务规范第5部分：助浴服务
- [17] DB11/T 1598.6-2018 居家养老服务规范第6部分：助急服务
- [18] DB11/T 1598.7-2019 居家养老服务规范 第7部分：康复服务
- [19] DB11/T 1515-2018 养老服务驿站设施设备配置规范
- [20] DB44/T 1518-2015 社区居家养老服务规范
- [21] DB50/T 762-2017 社区养老服务规范
- [22] 养老护理员国家职业技能标准（2019年版）
- [23] 中华人民共和国老年人权益保障法
- [24] 餐饮服务食品安全操作规范
- [25] 国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见（国办发〔2019〕5号）
- [26] 国家卫生计生委办公厅关于印发《养老机构医务室基本标准（试行）》和《养老机构护理站基本标准（试行）》的通知
- [27] 社区养老服务驿站设施设计和服务标准（试行）（京民福发〔2016〕392号）
- [28] 《关于开展社区养老服务驿站建设的意见》的通知（京老龄委发〔2016〕8号）
- [29] 关于明确养老服务驿站建设相关问题的通知（京老办发〔2017〕11号）