

T/STIC

团 体 标 准

T/STIC 130011—2025
代替 T/STIC 130011-2022

社区嵌入式养老服务认证要求

Requirement for embedded community elderly care service

2025 - 11 - 25 发布

2025 - 11 - 25 实施

上海市检验检测认证协会 发布

目 次

前 言	II
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 服务覆盖面	1
4.2 基础服务	2
4.3 助餐服务	2
4.4 助医服务	3
4.5 健康管理	3
4.6 智能服务	3
4.7 家庭增值服务	3
4.8 精神文化服务	4
4.9 个性化服务	4
5 管理要求	4
5.1 通用要求	4
5.2 特定要求	4
6 评价要求	6
6.1 评价准则	6
6.2 评价结果	7
附录 A（规范性）社区嵌入式养老服务认证要求测评工具	8
附录 B（规范性）管理要求审核工具	11
参考文献	18

前 言

本文件按照 GB/T1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替T/STIC 130011-2022《社区嵌入式养老服务要求》，与T/STIC 130011-2022《社区嵌入式养老服务要求》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 标准名称更改为“社区嵌入式养老服务认证要求”；
- b) 删除第1章范围中的“总体要求”；
- c) 修改3.1社区嵌入式养老术语和定义；
- d) 删除第4章总体要求（见第4章，2022年版）；
- e) 4.1.4a) 修改为机构内服务响应及到位时间小于2 min；
- f) 删除5.3.1专业照护（见5.3.1，2022年版）；
- g) 将服务载体和服务响应修改为4.1服务覆盖面（见5.1，5.2，2022年版）；
- h) 增加助洁服务，照护服务，助行服务（见4.2.1，4.2.2，4.2.3）；
- i) 增加住家服务内容（见4.7.1.1）。
- j) 更改为第4章列出的嵌入式养老服务，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施（见6.1.1.1）；
- k) 机构入住老人比率不低于80%修改为85%（见5.2.1 b））；
- l) 顾客满意率不低于90%修改为92%（见5.2.1 d））；
- m) 增加了部分关键特性指标，如开展为老助老活动次数一年不少于6000场（见5.2.1 i））；在适老化改造服务期间提供过渡暂住服务，保障施工期间老人生活起居（见5.2.1 j））；自建辅具体验馆，康复辅助器具种类覆盖率100%（见5.2.1 k））等。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市长宁区民政局、上海市长宁区人民政府虹桥街道办事处、上海万宏工业投资（集团）有限公司、上海万宏养老服务集团有限公司、上海质量管理科学研究院有限公司、上海质量体系审核中心、上海质量教育培训中心、上海创新质量认证咨询有限公司。

本文件主要起草人：崔莉霞、宿静、郭凯、杨惠强、刘恒冉、许宾、范源。

首批承诺执行单位：上海市长宁区人民政府虹桥街道办事处、上海万宏工业投资（集团）有限公司、上海万宏养老服务集团有限公司、上海质量管理科学研究院有限公司、上海质量体系审核中心、上海质量教育培训中心、上海创新质量认证咨询有限公司、上海长宁万宏悦馨养老院、上海长宁万宏悦馨第一养老院、上海长宁万宏悦馨第二养老院、上海长宁万宏悦馨第一长者照护之家、上海市长宁区颐养敬老院、上海颐养第二敬老院、上海颐养第三养老院、上海长宁颐养第四养老院、上海万宏护理站有限公司、上海万宏悦之康中医门诊部有限公司、上海新金桥养老服务发展有限公司、上海金之福养老服务（集团）有限公司、上海长泰实业有限公司、上海宥成医疗器材有限公司、上海熙香艺享电子商务有限公司。

社区嵌入式养老服务认证要求

1 范围

本文件规定了社区嵌入式养老服务的 service 要求、管理要求和评价要求等内容。

本文件适用于社区嵌入式养老服务的 service 和管理活动，相关方对其符合性的确认可参照执行。

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/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

DB31/T 329.21 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第21部分：养老机构

DB31/T 1402—2023 养老机构认知障碍照护单元设置和服务要求

3 术语和定义

GB/T 19001、GB/T 19004、GB/T 27207—2020、DB31/T 1402—2023、DB31/T 329.21界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 社区嵌入式养老 embedded community elderly care

以社区为载体，以资源嵌入、功能嵌入和多元的运作方式嵌入为理念，在社区内嵌入相应的功能性设施、适配性服务和情感性支持，整合周边养老服务资源，为老年人就近养老提供专业化、多元化、个性化、便利化的养老服务模式，让处于老龄化的社区具备持续照料能力，让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下原居安养。

3.2 服务圈 service circle

以社区居民居住地为原点向外辐射，居民 15 分钟内可便捷抵达并享受方便、快捷、舒适的社区服务的覆盖区域。

3.3 运营机构 operation organization

取得合法经营资质，并依法管理和运营社区嵌入式养老单元的独立法人机构。

4 服务要求

4.1 服务覆盖面

4.1.1 根据老年人口发展和分布密度等因素，确定“服务圈”。

4.1.2 在每个“服务圈”内，依托社区综合为老服务中心或分中心、养老机构、长者照护之家、日间照料中心、家门口服务站点和老年助餐点，形成不同层级的服务供给。

4.1.3 在每个“服务圈”内，运营机构为老年人提供的养老服务设施可达、服务可及，产生的数据能够进行采集、整理和利用，推动开展智慧养老服务，促进新一代信息技术和智能产品的应用。

4.1.4 为“服务圈”内的社区居民开展的为老服务应满足：

- a) 机构内服务响应及到位时间小于 2min；
- b) 社区服务响应时间小于 2 min；
- c) 社区服务到位时间不大于 2 h；
- d) 社区服务涉及老年人生命财产安全的，到位时间小于 8 min。

4.2 基础服务

4.2.1 助洁服务

- 4.2.1.1 提供室内公共区域清洁服务，扫地、拖地、擦拭门窗家具及清理墙面污渍等。
- 4.2.1.2 提供厨房清洁服务，清洗厨具、灶台、抽油烟机，清理垃圾并保持厨房整洁等。
- 4.2.1.3 提供卫生间清洁服务，清洁马桶、洗手池等设施，拖干地面并保持通风等。
- 4.2.1.4 提供卧室清洁服务，清洁床铺周边、床头柜，按需整理衣物等。

4.2.2 照护服务

- 4.2.2.1 提供排泄照护服务，协助老人使用卫生间、更换纸尿裤，清洁肛周等。
- 4.2.2.2 提供移动协助服务，搀扶老人起身、行走，协助上下床、轮椅转移等。
- 4.2.2.3 提供睡眠照护服务，协助老人铺床、叠被，调整睡姿，保持睡眠环境舒适等。
- 4.2.2.4 提供基础健康监测服务，协助测量体温、血压、血糖，记录身体状况变化等。
- 4.2.2.5 提供用药协助服务，提醒老人按时服药，协助准备药物、喂药等。
- 4.2.2.6 提供简单伤口护理服务，协助清洁、消毒轻微伤口，更换敷料等。
- 4.2.2.7 提供日常清洁服务，协助老人洗手、洗脸、洗头、修剪指甲、刷牙及擦拭身体等。
- 4.2.2.8 提供洗漱协助服务，准备洗漱用品，协助老人坐立或站立洗漱等。

4.2.3 助行服务

- 4.2.3.1 提供日常移动协助服务，搀扶老人在室内行走、上下楼梯，协助其从座椅、床铺等处起身或坐下等。
- 4.2.3.2 提供助行器具辅助服务，帮助老人正确使用拐杖、助行器、轮椅、爬楼梯车等器具，协助调整器具高度、检查安全性等。
- 4.2.3.3 提供室外出行陪同服务，陪同老人外出散步、购物、就医，途中协助规避障碍物、上下交通工具等。
- 4.2.3.4 提供行动环境准备服务，清理老人行走路线上的杂物，铺设防滑垫、安装扶手，确保移动路径安全畅通等。
- 4.2.3.5 提供体位转移协助服务，协助老人在轮椅与床铺、座椅、马桶等之间进行安全转移，避免意外拉伤等。
- 4.2.3.6 提供紧急移动支援服务，在老人突发动作困难时（如摔倒后协助起身），及时提供安全的移动帮助等。

4.3 助餐服务

- 4.3.1 提供堂吃服务，在老年人就餐场所，为老年人提供现场就餐的服务。
- 4.3.2 提供送餐服务，为老年人提供送餐到家服务。
- 4.3.3 提供饮食协助服务，帮助老人准备餐食、喂食、饮水，协助处理餐具等。
- 4.3.4 结合相关中医资源推广中医药膳并向老人介绍推广。
- 4.3.5 菜品创新及品质提升，通过定期统一组织厨艺技能大赛，进行厨师技能交流并整理出机构食堂

特色菜品。

4.4 助医服务

4.4.1 基本服务

4.4.1.1 医养签约服务，依托社区内医疗卫生机构按相关规范为老年人提供基本医疗卫生服务。

4.4.1.2 护理站服务，为居家老年人提供基础护理和临床护理服务。

4.4.1.3 内设医疗机构、中医门诊部等为老年人提供医养康养相结合服务。

4.4.2 增值服务

4.4.2.1 互联网医疗服务，以互联网为载体和技术手段的健康教育、医疗信息查询、电子健康档案、疾病风险评估、疾病咨询、电子处方、远程会诊、及远程治疗和康复等多种形式的在线服务。

4.4.2.2 慢病管理医疗服务，社区内医疗卫生机构为老年人提供家庭医生服务、家庭病床服务等医疗增值服务。

4.5 健康管理

4.5.1 健康管理服务，为老年人提供健康评估与监测、建档案，提供慢病管理、饮食指导及健康知识与生活方式科普服务。

4.5.2 康复护理服务，为老年人提供运动与日常生活能力训练（含偏瘫护理）、言语吞咽训练及心理疏导干预服务。

4.5.3 中医养生保健服务，为老年人提供传统中医疗法、部位保健、体质调理及太极拳等传统运动指导服务。

4.5.4 康体健身服务，为老年人定制健身计划、指导运动，提供体重管理与体态矫正，组织户外康体活动服务。

4.5.5 特色康养服务，联合专业机构共同打造特色康养服务，为老年人提供温泉水疗、智能健康监测预警、旅居康养及社区一站式就近康养服务。

4.6 智能服务

4.6.1 安防救援服务

4.6.1.1 急救援助服务。应用智慧养老平台及呼叫中心、终端设备，为居家老年人提供 24 小时紧急呼叫救援服务。

4.6.1.2 安全防护服务。应用智慧养老平台及物联网等技术设备，为养老服务机构和居家老年人提供电子围栏、烟雾报警、跌倒报警等安全技防服务。

4.6.2 智慧养老服务

4.6.2.1 智能设备使用。引导老年人及家庭使用智能手环、智能床垫、智能门磁等检测感应报警设备，实时监测老年人环境、行动和健康等数据，对异常情况进行预警和干预。

4.6.2.2 远程照护服务。应用智慧养老平台和相关智能设备，为居家照护、医疗诊断、健康管理等提供远距离看护及技术辅助服务。

4.7 家庭增值服务

4.7.1 服务内容

4.7.1.1 提供住家服务，保障 24 小时日常生活照料，每日反馈服务情况。

4.7.1.2 提供喘息服务，为老年人提供短期照护服务，减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。

4.7.1.3 志愿关爱服务，组织低龄健康老年志愿者为高龄、独居等老年人提供家庭援助服务。

4.7.1.4 家庭成员增能服务，对失能失智老年人的家庭照料者开展照料技能培训服务。

4.7.2 服务场景

4.7.2.1 适老化改造服务，为老年人家庭实施居室适老化改造服务。

4.7.2.2 辅具推广服务，提供各类老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等服务。

4.8 精神文化服务

4.8.1 精神慰藉服务，为独居老人、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供文娱活动、心理疏导、社工支持等服务。

4.8.2 养教结合服务，为老年人提供有益于身心健康的教育服务。

4.9 个性化服务

包括但不限于老年认知障碍社区干预服务、家庭生活服务、老年优待服务、法律咨询与维权服务、老年社会参与服务等。

5 管理要求

5.1 通用要求

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) 明确嵌入式养老服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b) 针对现场服务，建立服务子蓝图；
- c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- d) 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；
- e) 监视、测量（适用时）和分析；
- f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

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。

注：嵌入式养老服务质量管理体系可参照GB/T 19001标准要求。

5.2 特定要求

5.2.1 组织应建立包涵了服务要求的管理目标，包括但不限于：

- a) 社区服务承诺执行率 100%；
- b) 机构入住老人比率不低于 85%；
- c) 投诉处理率 100%；
- d) 顾客满意率不低于 92%；
- e) 护理员持证率 100%；
- f) 服务圈内社区居家上门服务点覆盖率 100%；
- g) 服务圈内社区长者和残疾人辅具租赁服务点覆盖率 100%；
- h) 服务圈内社区居家适老化改造服务点覆盖率 100%；
- i) 开展为老助老活动次数一年不少于 6000 场；

- j) 在适老化改造服务期间提供过渡暂住服务，保障施工期间老人生活起居；
 - k) 自建适老化改造及辅具租赁体验馆，康复辅助器具种类覆盖率 100%。
- 5.2.2 组织应建立贯穿于嵌入式养老服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：
- a) 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；
 - b) 制定处理各种异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：安全事故、消防事故、社会治安事件、交通事故、供电故障、公共卫生事件等。发生意外事件时，及时采取应急措施，维护嵌入式养老服务正常进行，保护服务对象人身财产安全；
 - c) 应急预案终止实施后，组织应积极采取措施，在尽可能短的时间内，努力消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和单位；
 - d) 事故处理后，组织应及时形成事故应急总结报告，完善嵌入式养老服务应急救援工作方案。
- 5.2.3 组织应建立和实施信息管理制度，包括但不限于：
- a) 建立管理制度和规范，完善老人、家属及外部供方的资料并妥善保管；
 - b) 建立服务对象信息档案，档案应标准化、规范化，由专人负责管理；
 - c) 根据服务对象性质、组织与服务对象的合作历史、服务对象信用等进行分类分级管理；
 - d) 定期复核服务对象信息和资料，及时纠错、更新；
 - e) 实施服务对象信息查阅授权与审批制度；
 - f) 服务对象信息应通过合法途径获得；
 - g) 对服务对象信息和资料保密，未经服务对象同意不擅作他用。
- 5.2.4 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：
- a) 建立并实施工作人员、志愿者等人员的培训和考核制度；
 - b) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
 - c) 建立并实施工工信息交流和或顾客满意度定期测评制度；
 - d) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足服务对象需求；
 - e) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。
- 5.2.5 组织应建立并实施采购控制程序，包括但不限于：
- a) 采购计划和审批制度；
 - b) 供应商的评审和审核和持续监督；
 - c) 验收和质量异常反馈制度。
- 5.2.6 组织应制定并实施服务设计和开发控制规划，包括但不限于：
- a) 策划设计和开发，包括广告宣传、服务对象招募、服务相关活动等文件和方案；
 - b) 获取潜在服务对象要求的信息，及流失服务对象的原因和改进方案，作为设计和开发的输入之一；
 - c) 建立服务总蓝图和现场服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
 - d) 安排潜在服务对象参与设计和开发的确认工作，保留相应的成文信息。
- 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。
- 5.2.7 组织应制定并实施服务提供管理制度，包括但不限于：
- a) 建立运营机构服务标准；
 - b) 建立针对现场服务的监督和控制措施；
 - c) 制定并实施安全保障措施，保护老人、家属、外部供方的人身、财产安全；
 - d) 实施展后总结与评估，协助老人和家属获取相关信息；
 - e) 对嵌入式养老服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。
- 5.2.8 组织应建立和实施面向服务对象的投诉处理机制，包括但不限于：
- a) 提供意见箱、热线电话、电子邮件等多种服务对象投诉渠道；

- b) 公示投诉渠道以及投诉处理流程和方法;
 - c) 现场投诉应尽可能在现场处理妥善;
 - d) 在约定时间内回应投诉人, 给出确认告知。需作初步评估的, 回应最迟不超过接到投诉之日起 5 个工作日; 回应时应说明投诉处理进程或结果;
 - e) 及时处理服务对象投诉, 告知服务对象投诉处理结果, 若服务对象对处理结果不满意, 应承诺作后续处理, 并及时告知后续处理结果或其他投诉处理渠道;
 - f) 服务对象投诉及处理结果应有记录, 保存时间不少于 3 年。
- 5.2.9 组织应建立、实施和保持服务的补救措施管理程序, 程序中的服务补救技术与策略包括但不限于:
- a) 服务补救方针;
 - 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。
- 5.2.10 组织应制定并实施服务改进措施, 以满足顾客要求和增强顾客满意, 包括但不限于:
- a) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正和纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生;
 - b) 定期评审嵌入式养老服务提供过程, 结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施, 持续改进服务与管理水平。

6 评价要求

6.1 评价准则

6.1.1 服务要求评价准则

- 6.1.1.1 第 4 章列出的嵌入式养老服务, 其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。
- 6.1.1.2 基于表 A.1 实施嵌入式养老服务要求(即服务特性)体验测评时:
- a) 表 A.1 是根据 4.1 至 4.9 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 α , 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 α 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 , 得出嵌入式养老服务特性测评分。其中, 体验否决系数 $E=\{0,1\}$, 当嵌入式养老服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$, 否则 $E=1$:
 - 1) 未取得国家相关行政管理部門的合法经营资格;
 - 2) 发生重大安全事故, 影响嵌入式养老服务正常秩序。
- 6.1.1.3 嵌入式养老服务特性测评活动, 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 审核应包括 GB/T 19001 质量管理体系的要求，以及第 5 章的内容。第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。

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 审核前实施评审，做出符合性判断。

6.1.2.3 获得认可的认证机构颁发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决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.4 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 管理特定要求的审核工具可参照 GB/T 19004-2020 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

6.1.2.6 根据附录 B 表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章管理要求的成熟度评价。

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
特定要求	准则 1 基本水平	准则 1 最佳实践

6.2 评价结果

嵌入式养老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四级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 85 分（含）以上；
- b) 不通过是指管理要求的审核低于四级成熟度水平，或服务特性测评低于 85 分。

附录 A

(规范性)

社区嵌入式养老服务认证要求测评工具

表A.1给出了社区嵌入式养老服务认证活动的服务要求测评内容。

表 A.1 社区嵌入式养老服务认证要求测评工具

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 服务覆盖	4.1.1	根据老年人口发展和分布密度等因素，确定“服务圈”。	2		
2		4.1.2	在每个“服务圈”内，依托社区综合为老服务中心或分中心、养老机构、长者照护之家、日间照料中心、家门口服务站点和老年助餐点，形成不同层级的服务供给。	3		
3		4.1.3	在每个“服务圈”内，运营机构为老年人提供的养老服务设施可达、服务可及，产生的数据能够进行采集、整理和利用，推动开展智慧养老服务，促进新一代信息技术和智能产品的应用。	2		
4		4.1.4	为“服务圈”内的社区居民开展的为老服务应满足： a) 机构内服务响应及到位时间小于2 min； a) 社区服务响应时间小于2 min； b) 社区服务到位时间不大于2 h； c) 社区服务涉及老年人生命财产健康的，到位时间小于8 min。	5		
5	4.2 基础服务	4.2.1 助洁服务	提供室内公共区域清洁服务，扫地、拖地、擦拭门窗家具及清理墙面污渍等。	2		
6			提供厨房清洁服务，清洗厨具、灶台、抽油烟机，清理垃圾并保持厨房整洁等。	2		
7			提供卫生间清洁服务，清洁马桶、洗手池等设施，拖干地面并保持通风等。	2		
8			提供卧室清洁服务，清洁床铺周边、床头柜，按需整理衣物等。	2		
9			提供日常清洁服务，协助老人洗手、洗脸、洗头、修剪指甲、刷牙及擦拭身体等。	2		
10			提供洗漱协助服务，准备洗漱用品，协助老人坐立或站立洗漱等。	2		

表 A.1 (续)

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
11	4.2 照护服务	4.2.2 照护服务	提供排泄照护服务,协助老人使用卫生间、更换纸尿裤,清洁肛周等。	2		
12			提供移动协助服务,搀扶老人起身、行走,协助上下床、轮椅转移等。	2		
13			提供睡眠照护服务,协助老人铺床、叠被,调整睡姿,保持睡眠环境舒适等。	2		
14			提供基础健康监测服务,协助测量体温、血压、血糖,记录身体状况变化等。	2		
15			提供用药协助服务,提醒老人按时服药,协助准备药物、喂药等。	2		
16			提供简单伤口护理服务,协助清洁、消毒轻微伤口,更换敷料等。	2		
17		4.2.3 助行服务	提供日常移动协助服务,搀扶老人在室内行走、上下楼梯,协助其从座椅、床铺等处起身或坐下等。	2		
18			提供助行器具辅助服务,帮助老人正确使用拐杖、助行器、轮椅、爬楼梯车等器具,协助调整器具高度、检查安全性等。	2		
19			提供室外出行陪同服务,陪同老人外出散步、购物、就医,途中协助规避障碍物、上下交通工具等。	2		
20			提供行动环境准备服务,清理老人行走路线上的杂物,铺设防滑垫、安装扶手,确保移动路径安全畅通等。	2		
21		提供体位转移协助服务,协助老人在轮椅与床铺、座椅、马桶等之间进行安全转移,避免意外拉伤等。	2			
22		提供紧急移动支援服务,在老人突发行动困难时(如摔倒后协助起身),及时提供安全的移动帮助等。	2			
23	4.3 助餐服务	4.3.1	提供堂吃服务,在老年人就餐场所,为老年人提供现场就餐的服务。	1		
24		4.3.2	提供送餐服务,为老年人提供送餐到家服务。	1		
25		4.3.3	提供饮食协助服务,帮助老人准备餐食、喂食、饮水,协助处理餐具等。	1		
26		4.3.4	结合相关中医资源推广中医药并向老人介绍推广。	1		
27		4.3.5	菜品创新及品质提升,通过定期统一组织厨艺技能大赛,进行厨龄技能交流并整理出机构食堂特色菜品	2		
28	4.4 助医服务	4.4.1 基本服务	医养签约服务,依托社区内医疗卫生机构按相关规范为老年人提供基本医疗卫生服务。	2		
29			护理站服务,为居家老年人提供基础护理和临床护理服务。	2		
30			内设医疗机构、中医门诊部等为老年人提供医养康养相结合服务。	1		
31		4.4.2 增值服务	互联网医疗服务,以互联网为载体和技术手段的健康教育、医疗信息查询、电子健康档案、疾病风险评估、疾病咨询、电子处方、远程会诊、及远程治疗和康复等多种形式的在线服务。	1		

表 A.1 (续)

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
32	4.5 健康管理		慢病管理医疗服务, 社区内医疗卫生机构为老年人提供家庭医生服务、家庭病床服务等医疗增值服务。	2		
33		4.5.1	健康管理服务, 为老年人提供健康评估与监测、建档案, 提供慢病管理、饮食指导及健康知识与生活方式科普服务。	2		
34		4.5.2	康复护理服务, 为老年人提供运动与日常生活能力训练(含偏瘫护理)、言语吞咽训练及心理疏导干预服务。	2		
35		4.5.3	中医养生保健服务, 为老年人提供传统中医疗法、部位保健、体质调理及太极拳等传统运动指导服务。	2		
36		4.5.4	康体健身服务, 为老年人定制健身计划、指导运动, 提供体重管理与体态矫正, 组织户外康体活动服务。	2		
37	4.5.5	特色康养服务, 联合专业机构共同打造特色康养服务, 为老年人提供温泉水疗、智能健康监测预警、旅居康养及社区一站式就近康养服务。	2			
38	4.6 智能服务	4.6.1	急救援助服务, 应用智慧养老平台及呼叫中心、终端设备, 为居家老年人提供24小时紧急呼叫救援服务。	2		
39			安全防护服务, 应用智慧养老平台及物联网等技术设备, 为养老服务机构和居家老年人提供电子围栏、烟雾报警、跌倒报警等安全技防服务。	2		
40		4.6.2	智能设备使用, 引导老年人及家庭使用智能手环、智能床垫、智能门磁等检测感应报警设备, 实时监测老年人环境、行动和健康等数据, 对异常情况进行预警和干预。	2		
41			远程照护服务, 应用智慧养老平台和相关智能设备, 为居家照护、医疗诊断、健康管理等提供远距离看护及技术辅助服务。	2		
42	4.7 家庭增值服务	4.7.1	提供住家服务, 保障24小时日常生活照料, 每日反馈服务情况。	2		
43			提供喘息服务, 为老年人提供短期照护服务, 减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。	3		
44			志愿关爱服务, 组织低龄健康老年志愿者为高龄、独居等老年人提供家庭援助服务。	2		
45		家庭成员增能服务, 对失能失智老年人的家庭照料者开展照料技能培训服务。	2			
46		4.7.2	适老化改造服务, 为老年人家庭实践居家适老化改造服务。	2		
47			辅具推广服务, 提供各类老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等服务。	2		
48	4.8 精神文化服务	4.8.1	精神慰藉服务, 为独居老人、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供文娱活动、心理疏导、社工支持等服务。	3		
49		4.8.2	养教结合服务, 为老年人提供有益于身心健康的教育服务。	2		
50	4.9 个性化服务	4.9	包括但不限于老年认知障碍社区干预服务、家庭生活服务、老年优待服务、法律咨询与维权服务、老年社会参与服务等。	2		
总分				100	/	

附录 B

(规范性)
管理要求审核工具

B.1 表B.1和B.2给出了管理要求的审核工具。

B.2 表B.1给出了管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 管理成熟度等级描述

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 组织应建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1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，以及涵盖5.2.1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。

表 B.1 (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
5.2.2 组织应建立贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制	组织建立了 5.2.2 要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对至少 1 种潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 但没有应急处理能力。	组织建立了 5.2.2 要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对 2-3 种潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有基本的应急处理能力。	组织建立了 5.2.2 要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有较好的应急处理能力; 3) 有明确的风险责任人; 4) 运用风险管理评价技术, 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规范和预案。	组织建立了 5.2.2 要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有优秀的应急处理能力; 3) 有明确的风险责任人, 对员工进行应急预案培训; 4) 运用风险管理评价技术, 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规范和预案; 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。	组织建立了 5.2.2 要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有优秀的应急处理能力; 3) 有明确的风险责任人, 对员工进行应急预案培训, 定期进行模拟演练; 4) 运用风险管理评价技术, 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规范和预案; 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; 6) 提供应急响应良好案例, 以及促进顾客满意和信任的结果。
5.2.3 组织应建立和实施信息管理制度	组织建立并实施了 5.2.3 要求的信管理理制度, 包括: 1) 规定了信息收集、保护、使用、评价等要求; 2) 与涉及服务对象信息的相关员工签订保密协议。	组织建立并实施了 5.2.3 要求的信管理理制度, 包括: 1) 规定了信息收集、保护、使用、评价等要求; 2) 与涉及服务对象信息的相关员工签订保密协议; 3) 建立信息监控机制和措施; 4) 提供信息收集、查阅等控制措施。	组织建立并实施了 5.2.3 要求的信管理理制度, 包括: 1) 规定了信息收集、保护、使用、评价等要求; 2) 与涉及服务对象信息的相关员工签订保密协议; 3) 建立信息监控机制和措施; 4) 提供信息收集、查阅等控制措施; 5) 具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力。	组织建立并实施了 5.2.3 要求的信管理理制度, 包括: 1) 规定了信息收集、保护、使用、评价等要求; 2) 与涉及服务对象信息的相关员工签订保密协议; 3) 建立信息监控机制和措施; 4) 提供信息收集、查阅等控制措施; 5) 具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力; 6) 具有合规且有效应用服务对象有关的信息的能力, 并改进和(或)提高服务能力。	组织建立并实施了 5.2.3 要求的信管理理制度, 包括: 1) 规定了信息收集、保护、使用、评价等要求; 2) 与涉及服务对象信息的相关员工签订保密协议; 3) 建立信息监控机制和措施; 4) 提供信息收集、查阅等控制措施; 5) 具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力; 6) 具有合规且有效应用服务对象有关的信息的能力, 并改进和(或)提高服务能力; 7) 基于顾客有关的信息, 具有信息和数据挖掘, 以及相关性分析能力, 激发创新能力, 具有一定成果; 8) 定期评价或针对隐患及时评价顾客信息安全, 以及改进需求。

表 B.1 (续)

特定管理要素	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
5.2.4 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划	组织制定并实施了5.2.4要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足5.2.4。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足5.2.4;4)有计划地实施了员工信息交流或满意度测评;5)具有自我改进意识和能力。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)组织的年度规划与嵌入式养老服务关键特性实现人员个人的职业培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足5.2.4;4)具有并计划地实施了有效的员工信息交流机制或科学的员工满意度测评方法;5)能提供3年(含)以上的员工满意度数据或信息交流实施情况记录;6)具有较强的自我分析、改进意识和能力,并提供相关示例。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)组织的年度规划与嵌入式养老服务关键特性实现人员个人的职业培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足5.2.4;4)具有并计划地实施了有效的员工信息交流机制或科学的员工满意度测评方法;5)能提供3年(含)以上的员工满意度数据或信息交流实施情况记录;6)具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力,并提供相关数据和示例;7)建立了员工与顾客满意度相关性分析,提供良好实践案例。
5.2.5 组织应建立并实施嵌入式养老服务采购控制程序	组织制定并实施了5.2.5要求的嵌入式养老服务采购控制程序,包括:1)有固定采购人员;2)初步建立了采购计划;3)有供应商评审要求;4)初步建立了验收要求。	组织制定并实施了5.2.5要求的嵌入式养老服务采购控制程序,包括:1)有专职采购人员;2)初步建立了采购计划;3)基本建立了供应商评审制度;4)基本建立了文件化的验收制度。	组织制定并实施了5.2.5要求的嵌入式养老服务采购控制程序,包括:1)有专职采购人员;2)有较详细的文件化原材料采购计划;3)采购记录完整,单据齐全;4)已建立供应商评审制度,并定期实施评价,有基本的评价信息;5)已建立文件化的验收制度,并保留完整的验收信息。	组织制定并实施了5.2.5要求的嵌入式养老服务采购控制程序,包括:1)有专职采购人员;2)有完整详细的文件化原材料采购计划和审批制度,且完全实施;3)采购记录完整,单据齐全;4)已建立供应商管理制并对供应商实施定期评价,评价信息已用于供应商绩效持续改善;5)已建立文件化的验收和质量异常反馈制度并实施,保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析,验收信息已用于供应商绩效持续改善。	组织制定并实施了5.2.5要求的嵌入式养老服务采购控制程序,包括:1)有专职采购人员;2)有完整详细的文件化原材料采购计划和审批制度,且完全实施;3)采购记录完整,单据齐全;4)已建立供应商管理制并对供应商实施定期评价,评价信息已用于供应商绩效持续改善;5)已建立文件化的验收和质量异常反馈制度,保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析,验收信息已用于供应商绩效持续改善。

表 B.1 (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
5.2.6 组织应制定并实施嵌入式养老服务服务和开发控制规划,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) 具有正式的服务总蓝图及现场服务子蓝图。	组织制定并实施了5.2.6要求的嵌入式养老服务服务和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有规范的服务总蓝图及现场服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了嵌入式养老服务服务关键特性;4) 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。	组织制定并实施了5.2.6要求的嵌入式养老服务服务和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有规范的服务总蓝图及现场服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了嵌入式养老服务服务关键特性;4) 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;5) 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。	组织制定并实施了5.2.6要求的嵌入式养老服务服务和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有规范的服务总蓝图及现场服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了嵌入式养老服务服务关键特性;4) 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;5) 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;6) 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。	组织制定并实施了5.2.6要求的嵌入式养老服务服务和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有规范的服务总蓝图及现场服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了嵌入式养老服务服务关键特性;4) 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;5) 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;6) 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;7) 设计了服务提供和交付过程的管理,如运用排队论设计嵌入式养老服务参观峰谷模型、运用补救技术开发服务补救方案;8) 适用时,具有良好的设计外包控制规定和措施。	组织制定并实施了5.2.6要求的嵌入式养老服务服务和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有规范的服务总蓝图及现场服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了嵌入式养老服务服务关键特性;4) 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;5) 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;6) 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;7) 设计了服务提供和交付过程的管理,如运用排队论设计嵌入式养老服务参观峰谷模型、运用补救技术开发服务补救方案;8) 适用时,具有良好的设计外包控制规定和措施。

表 B.1 (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 组织应制定并实施嵌入式养老服务服务提供的管理制度,包括:1)建立并实施安全保障措施,保护相关方人身、财产安全,保持记录;2)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;3)服务提供过程,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;4)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序,并完全实施;5)展后总结与服务提供的更改相结合,以确保持续改进。	组织制定并实施了5.2.7要求的嵌入式养老服务服务提供的管理制度,包括:1)建立并实施安全保障措施,保护相关方人身、财产安全,保持记录;2)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;3)服务提供过程,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;4)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序,并完全实施;5)展后总结与服务提供的更改相结合,以确保持续改进。	组织制定并实施了5.2.7要求的嵌入式养老服务服务提供的管理制度,包括:1)建立并实施安全保障措施,保护相关方人身、财产安全,保持记录;2)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;3)服务提供过程,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;4)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序,并初步实施。	组织制定并实施了5.2.7要求的嵌入式养老服务服务提供的管理制度,包括:1)建立并实施安全保障措施,保护相关方人身、财产安全,保持记录;2)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;3)服务提供过程,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;4)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序,并完全实施;5)展后总结与服务提供的更改相结合,以确保持续改进。	组织制定并实施了5.2.7要求的嵌入式养老服务服务提供的管理制度,包括:1)建立并实施安全保障措施,保护相关方人身、财产安全,保持记录;2)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;3)服务提供过程,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;4)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序,并完全实施;5)展后总结与服务提供的更改相结合,以确保持续改进;6)提供对现场服务的良好控制案例,有效利用现有案例,识别改进机会,或完善管理及其措施。	组织制定并实施了5.2.7要求的嵌入式养老服务服务提供的管理制度,包括:1)建立并实施安全保障措施,保护相关方人身、财产安全,保持记录;2)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;3)服务提供过程,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;4)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序,并完全实施;5)展后总结与服务提供的更改相结合,以确保持续改进;6)提供对现场服务的良好控制案例,有效利用现有案例,识别改进机会,或完善管理及其措施。
5.2.8 组织应建立和实施面向服务对象的投诉处理机制	组织应建立和实施5.2.8要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,具有初步的流程但未形成制度,有相应的处理信息。	组织应建立和实施5.2.8要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,已建立规范要求且初步实施,相应的处理信息完整可查询。	组织应建立和实施5.2.8要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,已建立规范要求并实施,相应的处理信息完整可查询,投诉结果及时反馈给投诉者。	组织应建立和实施5.2.8要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,已建立规范要求并实施,相应的处理信息结果已用于持续改进活动,投诉结果及时反馈给投诉者,并记录投诉者意见。	组织应建立和实施5.2.8要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,已建立规范要求并实施,相应的处理信息结果已用于持续改进活动,投诉结果及时反馈给投诉者,并记录投诉者意见。

表 B.1 (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、实施和保持嵌入式养老服务服务的补救措施管理程序	组织应建立、实施和保持5.2.9要求的补救措施,包括:1)初步制定补救方针;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。	组织应建立、实施和保持5.2.9要求的补救措施,包括:1)初步制定补救方针;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。	组织应建立、实施和保持5.2.9要求的补救措施,包括:1)制定补救方针;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。	组织应建立、实施和保持5.2.9要求的补救措施,包括:1)制定补救方针;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。	组织应建立、实施和保持5.2.9要求的补救措施,包括:1)制定补救方针;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)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。
5.2.10 组织应建立并实施服务改进措施	组织应建立和实施5.2.10要求的服务改进措施,其改进是被动实施的,主要是由于自身服务不合格、顾客投诉决定的。	组织应建立和实施5.2.10要求的服务改进措施,改进是根据服务提供需要达到的一定目标主动要求的,改进的实施在一定程度上提高了顾客满意度及自身的服务与管理水平。改进是有组织的进行的。	组织应建立和实施5.2.10要求的服务改进措施,改进是针对服务提供中的制度化管理制度提出的,用于补充完善各项制度的执行,改进的效果得到了大部分证明。改进是持续、系统化的,是部分考虑利益相关方进行的。	组织应建立和实施5.2.10要求的服务改进措施,改进是针对服务提供中的体系化管理提出的,改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的,是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方。	组织应建立和实施5.2.10要求的服务改进措施,改进已成为服务提供者达到卓越绩效,成熟运用的一项活动,改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施,包括学习和创新。

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给出了嵌入式养老服务管理要求各条成熟度对应分值。

B.4 在实施嵌入式养老服务管理要求的成熟度评价时：

a) 根据表B.1对5.2.1~5.2.10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 $M \in (0, 1]$ ，当嵌入式养老服务管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

1) 5.2.1~5.2.10中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；

2) 5.2.3、5.2.5、5.2.7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）~40分，一级，单项条款应得分应不低于“1”分；

2) 40分（含）~60分，二级，单项条款应得分应不低于“2”分；

3) 60分（含）~80分，三级，单项条款应得分应不低于“3”分；

4) 80分（含）~90分，四级，单项条款应得分应不低于“3”分；

5) 90分（含）~100分，五级，单项条款应得分应不低于“3”分。

表 B.2 嵌入式养老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	5	1	2	3	4	5
5.2.2	10	2	4	6	8	10
5.2.3	15	3	6	9	12	15
5.2.4	10	2	4	6	8	10
5.2.5	15	3	6	9	12	15
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	15	3	6	9	12	15
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	5	1	2	3	4	5
5.2.10	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

参 考 文 献

- [1] GB/T 43153-2023 居家养老上门服务基本规范
 - [2] GB/T 45491-2025 品牌价值评价 养老服务业
 - [3] DB31/T 684-2023 养老机构照护服务分级要求
 - [4] DB31/T 1367-2022 养老机构服务质量监测与评价规范
 - [5] DB31/T 1439-2023 养老服务机构信用评价规范
 - [6] 上海市社区嵌入式养老服务工作指引
 - [7] 上海市深化养老服务实施方案
 - [8] 上海市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案
-