



## 2、背景情况

<p>2.1 目的、意义 (工作开展背景 及要求)</p>	<p><b>1、行业现状</b></p> <p>由于经济发展、科技进步、生活水平提高和医疗卫生条件不断完善，全世界呈现出明显的老龄化趋势，而我国人口老龄化进程又明显快于大部分发达国家。统计数据显示，2017 年我国 60 周岁及以上人口 2.386 亿人，占总人口 16.7%。预计到 2050 年，60 岁以上老龄人口将突破 4.68 亿，总人数占比将超过 30%以上，而 80 岁以上老人超过 1 亿，失能老人增加到 9750 万。</p> <p>党中央、国务院高度重视养老服务，党的十八大以来，出台了加快发展养老服务业、全面放开养老服务市场等政策措施，养老服务体系取得显著成效。但总的看，养老服务市场活力尚未充分激发，发展不平衡不充分、有效供给不足、服务质量不高等问题依然存在，人民群众养老服务需求尚未有效满足。</p> <p><b>2、国家政策</b></p> <p>面对如此紧迫的养老问题，我国从中央政府到地方政府都出台了一系列管理政策。2013 年国务院发布《关于加快发展养老服务业的若干意见》，将养老体系建设纳入国家战略；2016 年国务院办公厅发布《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》；2017 年国务院印发《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》；2018 年，民政部办公厅发布了《关于贯彻落实国务院常务会议精神做好取消养老机构设立许可有关衔接工作的通知》，切实深化养老服务业“放管服”改革。国家管理政策涉及加大政府资金投入、简化登记审批程序、积极回应社会养老需求、养老服务人才队伍建设、加强市场监管等各个方面，较好地满足了老年人生活照料、保健康复、精神慰藉等方面的基本需求。2019 年国务院办公厅印发《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》要求推动居家、社区和机构养老融合发展，持续完善养老服务体系，建立健全高龄、失能老年人长期照护服务体系。</p> <p><b>3、本项目的目的、意义</b></p> <p>第三方认证能促使行业发展，提升行业质量，向顾客提供信任，但目前第三方认证的依据及评价标准并未统一，各认证机构的评价准则参差不齐，结果社会采信度不高。</p> <p>《社会养老服务体系规划建设（2011—2015 年）》提出，我国的社会养老服务体系主要由居家养老、社区养老和机构养老等三个有机部分组成。本标准所指的“养老机构”是依据 GB/T 29353—2012《养老机构基本规范》中给出的养老机构的定义：“为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织”。本标准拟确定的适用范围为“适用于对具有合法资质的全日制养老机构实施服务认证活动。其他类型的评价活动可参考本标准实施。本标准不适用于非全日制的社区日间照料或托老服务机构”，以全日制养老机构为对象，建立服务分级认证评价规</p>
---------------------------------------	---

	<p>范，更加具有针对性和可实施的实践意义。本标准将依据 GB/T 37276-2018《养老机构等级划分与评定》的评价指标框架，参照 GB/T 29353-2012《养老机构基本规范》、GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》及其他养老服务相关现有标准建立服务认证评价指标体系，制定细化的、系统的服务认证评价规范，作为第三方服务认证评价的准则。本标准的目的和意义如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 通过建立统一的养老服务认证评价指标体系和评价规范，能够有效减少认证机构在实施认证评价时的随意性和个体性，促进认证评价规范化，使评价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，更好的发挥认证的信用监管作用；</li> <li>2) 将养老服务评价的结果展示给消费者，帮助老年人及其子女选择规范、专业、可靠的养老服务机构，增强消费者对整体行业的信任和信心，能够为逐渐提升养老服务行业的整体水平提供帮助；</li> <li>3) 本标准建立的评级指标体系是对养老机构服务特性和管理的进行深度挖掘，能够为养老机构提供服务改进的信息，帮助养老机构提升服务质量水平并实现持续改进，提供满足或超过顾客预期的养老服务；</li> <li>4) 依据本标准实施认证评价工作，能够不断激发养老机构提升服务质量和管理水平，争做行业标杆，促使全行业整体服务和管理水平的提升，促进行业健康和可持续发展。</li> </ol>
<p>2.2 与国内外相关标准、文献的关系</p>	<p>在标准化方面，前期各级管理部门发布了很多与养老机构相关的标准，如 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》、GB/T 29353—2012《养老机构基本规范》、MZ 008-2001《老年人社会福利机构基本规范》、MZ/T 032-2012《养老机构安全管理》等。为加快建立全国统一的服务质量标准 and 评价体系，民政部在 2017 年专门开展了有关养老机构服务质量等级管理机 制的课题研究工作；各地方相继颁布养老服务评价的地方标准，如北京地方标准 DB12/T 610-2015《养老机构等级划分与评定》，基于这些努力，我国养老服务评价标准与手段近年来也取得一定的发展。国家市场监管总局和国标委于 2018 年底发布了 GB/T 37276—2018《养老机构等级划分与评定》，但该标准仅给出了评价指标框架。完善的评价体系对于养老机构的规范、养老体系的建设有着重要的作用。</p> <p>总体来看，当前养老行业已针对养老机构的基础设施、服务质量和管理已制定了一些标准，提出了相关要求，并已开始着眼于建立并完善养老服务评价体系，逐渐开展评价工作，起到了一定的指导行业发展作用。但针对养老机构、社区养老和居家养老各类养老机构类型来说，现有标准提出的要求比较零散，缺乏系统化；没有统一的养老服务评价规范，各地执行尺度不一，评价方法和手段相对滞后，满意度反馈困难；且缺乏第三方认证评价机制，以养老机构自评、老年人及家属评价为主，需要客观的第三方提供评价指标体系。</p>

### 3 编制过程

3.1 分工情况	北京世标认证中心有限公司牵头负责组织标准起草、研讨、试点验证、汇总统稿等；北京世标认证中心有限公司和世财认证（天津）有限公司负责起草和完善标准第7部分评价准则、第8部分认证模式、第9部分认证结果和第10部分认证评价管理；中国社会福利与养老服务协会负责标准中涉及的相关法律法规、国家政策的研究和整体把控，起草和完善第4部分基本要求；上海市健康产业发展促进协会、中国保健协会机构养老分会、中国保健协会行业认证分会、辽宁省老年服务协会负责起草和完善标准第6部分管理要求及附录B管理要求审核工具；北京市昌平区民乐养老服务中心、洛阳市大爱健康网络科技服务有限公司（大爱养老）、山东滕州明德养老医疗评估咨询中心及其他养老机构负责起草和完善标准的第5部分服务要求及附录A服务要求测评工具。
3.2 起草阶段	<p>1) 标准于2018年12月12日获批立项后，以世标认证/WSF研发团队为主，吸纳养老服务相关行业组织、养老机构、认证机构、研究机构等专家、学者，组建“养老机构服务认证评价规范标准制订项目组”，初步分工。</p> <p>2) 2019年5月10日，邀请养老行业主管部门领导、认证认可行业主管部门领导，组织项目组成员召开项目启动会，汇报项目背景、前期准备工作、标准思路与框架、已有资源及需要开展的工作等内容，听取到会领导、专家意见与建议，确定研究方向及项目组分工。</p> <p>3) 2019年1-5月完成养老服务有关标准、法律法规、国家及行业政策精神的深入调研，消费者对养老服务的认识和预期以及相关养老服务机构需求的调查，识别养老服务的关键过程和控制重点，确定了标准框架。</p> <p>4) 组织项目组成员根据分工起草完善标准各章节内容，汇总形成标准讨论稿，于2019年7月和8月分别组织项目组成员召开标准研讨会，同时邀请相关领导和专家出席研讨会，对标准讨论稿进行两轮讨论和修改，完成标准草案初稿（试行稿）。</p> <p>5) 2019年1月-8月项目组指派调研小组到多家养老机构实地考察，了解养老机构服务质量及管理水平现状，调研目前存在的主要问题及养老机构的真实需求，探讨养老机构开展服务标准化及服务认证的好处和意义，收集国家及各地方政府主管部门开展的与养老机构服务质量评估相关工作资料。</p> <p>6) 2019年8月-2020年1月，选取有代表性的养老机构进行试点评审，验证标准适用性和可行性。</p> <p>7) 2020年2月-6月，向养老行业有关政府主管部门、行业协会、养老机构专家内部征求意见，并组织专家预审，处理预审反馈意见共计108条，采纳68条，未采纳32条，部分采纳8条，补充完善标准形成征求意见稿。</p>
3.3 征求意见阶段	2020年7月，报标准主管部门网上公示征求意见。
3.4 标准审定阶段	

## 4 主要技术内容的确定

本项目标准计划根据养老服务行业的特点，提出养老机构服务认证的基本要求、服务要求、管理要求、评价准则、认证模式、认证结果和认证评价管理的要求。项目标准将采用服务要求测评工具和管理要求审核工具，从服务特性的满足和管理要求的实现两个方面整体评价组织服务水平，得出科学的评价结果。

标准的主要技术内容如下：

### 1) 前言

### 2) 引言

说明本标准制定的目的和作用。

### 3) 范围

说明了标准的适用范围。项目标准适用于具有合法资质的全日制养老机构实施服务认证活动。其他类型的评定活动也可参考本标准实施。

### 4) 规范性引用文件

本部分列明与养老行业和服务认证相关规范性引用文件。

### 5) 术语和定义

本部分包含与养老机构、养老服务及服务认证有关的术语和定义。

### 6) 基本要求

给出养老机构申请服务认证应具备的基本要求，并给出申请三星级、四星级和五星级服务认证的具体条件，如机构入住率、服务项目、院长文化程度、老年人居室设置、社会工作者人数等。

### 7) 服务要求

本部分分为设施与环境、服务项目实施两大块，包含 GB/T 37276—2018《养老机构等级划分与评定》中的评定项目：环境、设施设备、服务，按照 GB/T 29353—2012《养老机构基本规范》、GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》及相关行标地标给出具体的评价指标。

### 8) 管理要求

本部分分为一般要求和特定要求，一般要求为服务认证通用要求，特定要求包含 GB/T 37276—2018《养老机构等级划分与评定》中的评定项目：运营管理，主要依据 GB/T 29353—2012《养老机构基本规范》、GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》等标准给出具体的评价指标。

### 9) 评价准则

本部分给出服务特性测评准则和管理要求审查与评价准则，其中包括管理要求和服务要求的测评依据、测评工具、审查方法、评分方法与分值计算等内容。评价准则中引入服务特性的测评，采用直接判断法和李克特 5 点式量表相结合的定量评价方法，管理的审核采用定性成熟度评价方法。

### 8) 认证模式

具体列出适合于养老服务特性的服务认证模式及各类可选的组合。

### 9) 认证结果

给出认证结果的等级，及如何判定认证等级并确定认证结果的方法。

### 10) 认证评价管理

将给出评价的原则、认证的程序，并对评价组织及其管理、评价人员、标志和证书管理及各类问题的处理提出具体的要求，从整体上对评价工作加以规范和管理。

11) 规范性附录

附录 A 养老机构服务特性指标体系及测评工具：给出服务要求测评内容和相应分值。

附录 B 养老机构管理指标体系及审核工具：给出管理指标和相应分值。

5 验证情况

	验证单位	验证人员	验证时间
5.1 验证单位情况			年 月 日
			年 月 日
			年 月 日
			年 月 日
5.2 验证过程			
5.3 验证数据分析			
5.4 验证评价			
5.5 其他应说明的情况			

## 6 附加说明（可选项）

6.1 宣贯标准的建议	建议将该标准作为认证机构开展养老机构服务认证的统一标准。				
6.2 修订和废除现行有关标准的建议	——				
6.3 作为强制性标准或推荐性标准的建议	推荐性标准				
6.4 其他需要说明的情况	——				
6.5 参考文献	<p>[1] GB/T 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求</p> <p>[2] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置</p> <p>[3] JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准</p> <p>[4] MZ 008—2001 老年人社会福利机构基本规范</p> <p>[5] RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则</p> <p>[6] RB/T 303—2016 养老服务认证技术导则</p> <p>[7] RB/T 314—2017 合格评定服务认证模式选择与应用指南</p> <p>[8] SB/T 10944—2012 居家养老服务规范</p> <p>[9] 建标 144—2010 老年养护院建设标准</p> <p>[10] DB11/T 148—2017 养老机构服务质量规范</p> <p>[11] DB11/T 305—2014 养老机构老年人健康评估规范</p> <p>[12] DB37/T 2719—2015 养老机构等级划分</p> <p>[13] DB3305/T 36—2015 养老机构服务与管理规范</p> <p>[14] DB4401/T 20—2019 养老机构管理规范</p> <p>[15] 中国社会福利与养老服务协会团体标准《养老机构标准化建设质量评价规范》</p>				
联系人	张丽丽	联系电话	010-82292188	电子邮箱	tsd@wsf.cn
<p>注 1：本格式的通用部分为第 1 章、第 2 章、第 4 章和第 6 章。</p> <p>注 2：3.4 适用于标准草案送审稿，3.5 适用于标准草案报批稿，3.6 中“预期的管理目标”适用于规程类标准，3.6 中“技术指标”适用于方法类标准，第 5 章适用于方法类标准编制说明的编写。</p> <p>注 3：3.1 和第 6 章为可选项，其余为必填项。</p>					

编写日期：2020 年 7 月 7 日