



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 303—2016

养老服务认证技术导则

Technical guideline for certification of senior service

2016-12-01 发布

2017-06-01 实施

目 次

前言 Ⅲ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 认证评价指标选取 1

6 认证程序 4

附录 A（资料性附录） 评价指标权重确定方法 6

附录 B（资料性附录） 认证指标评分规则 8

参考文献..... 9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：中标合信(北京)认证有限公司、中国老龄事业发展基金会、国家认监委认证认可技术研究所、中国康复辅助器具协会、北京市社区服务协会、北京市东城区老龄办、北京市东城区质监局、百善先(北京)企业管理有限公司。

本标准主要起草人：李可伟、蒋洁、郑深、鲍晓娇、孟庆茹、朱玉、翟雅男、尹杰、张晓玉、王博、徐维江、杨泽慧、唐志伟、王丹、李超。

养老服务认证技术导则

1 范围

本标准规定了养老服务认证总则、认证评价指标选取、认证程序。
本标准适用于养老服务认证或评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 29353—2012 养老机构基本规范

SB/T 10944—2012 居家养老服务规范

3 术语和定义

GB/T 29353—2012、SB/T 10944—2012 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自理老年人 independent elderly

日常生活行为能够完全自理的老年人。

注:改写 MZ 008—2001,定义 2.2。

3.2

半自理老年人 part-independent elderly

具有一定的自我生活能力,需要借助辅具或他人的帮助完成日常行为的老年人。

注:一般是指大脑思维基本清楚,基本能自我完成饮食、如厕,衣、食、住、行方面需要部分帮助的老人。

3.3

不能自理老年人 dependent elderly

没有自我生活能力的老年人。

4 总则

4.1 养老服务认证应遵循以人为本、客观公正原则,认证结果应客观、真实反映养老服务质量水平。

4.2 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。

4.3 开展养老服务认证时,应参照本标准要求,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,养老服务内容可包括助餐服务、助浴服务、助洁服务、助医服务、助急服务、康复服务、辅具适配服务、精神慰藉服务等。

4.4 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绩效等方面。

5 认证评价指标选取

5.1 养老服务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,见表 1。

5.2 服务提供能力、服务过程控制、服务绩效的指标权重分别为 0.25、0.40、0.35。

5.3 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,包括助餐服务、助医服务、助洁服务等,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。

5.4 细化的认证要求应确定认证指标权重、指标评价具体要求等,指标权重确定方法参见附录 A,认证指标评分规则参见附录 B。

表 1 养老服务认证评价指标体系框架

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标说明
服务提 供能力	组织管理	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
		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
		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
		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
	设施环境	设施	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
		环境	服务场所环境应符合安全、环保相关国家标准要求
	人力资源	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/T 29353—2012、SB/T 10944—2102 相关标准要求
		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
		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

表 1 (续)

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标说明
服务提 供能力	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
		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) 确保落实人身财产安全、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
		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
服务过 程控制	服务准备	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
		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
		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
		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
		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
	服务实施	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
		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
		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

表 1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务过程控制	服务实施	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
	服务改进	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
		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
		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
服务绩效	品牌效益	客户满意	a) 服务对象满意度; b) 家属/监护人满意度
		服务实效	a) 服务项目完成率; b) 有效投诉结案率
		业务增长	a) 服务业务量增长率; b) 服务人数增长率
		可持续性	a) 资产运营状况; b) 固定资产增长率
	经济社会效益	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
		口碑声誉	a) 社会、媒体报道反映情况; b) 获得国家、行业 and (或) 地方奖励、表彰情况; c) 受到国家、行业 and (或) 地方处理、惩罚情况

6 认证程序

6.1 认证申请。认证委托人提出养老服务认证申请,并提交申请材料。

注:认证委托人一般指养老服务提供者。

6.2 认证机构受理。

认证机构收到申请材料后,应作出受理或不受理决定。若受理,认证机构发出受理通知书并签订合同。

6.3 认证准备。应包括策划认证方案、组建认证审查组、文件审核等活动。

6.4 认证实施。宜采用“初始现场审查(含服务体验测评)+服务综合评价+获证后监督”的认证模式

开展认证工作,其中:

- a) 初始现场审查。可采取抽样方式进行,根据养老服务提供者的规模大小、服务内容种类,以及服务特点,制定抽样方案,选取具有代表性的服务项目或场所进行审查。审查方式包括但不限于对养老服务提供场所设施环境、服务现场等进行现场观察、人员访问、进行顾客体验测评、满意度调查等;
- b) 服务综合评价。在进行初始现场审查及前期文件审核的基础上,依据表 1 及相应细化的认证要求对养老服务进行综合量化评价,评价时应识别评价指标适用于不同服务模式或服务内容的特定要求;
- c) 获证后监督。认证机构应对取得认证证书的认证委托人开展定期或不定期监督审查,及时获取养老服务持续满足认证要求的相关信息,并对认证有效性进行监督。

6.5 认证结果。根据 6.4a)综合评价结果,评定养老服务提供者的养老服务水平,以不同级别区分优质程度,可将养老服务评价结果分为 5 个等级,按级别高低依次为:AAAAA、AAAA、AAA、AA、A。

附 录 A
(资料性附录)
评价指标权重确定方法

A.1 根据养老服务评价指标体系的多层次特点,建议采用层次分析法(Antalytic Hierarchy Process 简称 AHP)来确定评价指标权重。

A.2 层次分析法是指将一个复杂的多目标决策问题作为一个系统,将目标分解为多个目标或准则,进而分解为多指标(或准则、约束)的若干层次,通过定性指标模糊量化方法算出层次单排序(权数)和总排序,以作为目标(多指标)、多方案优化决策的系统方法。

a) 建立层次结构模型

在深入分析实际问题的基础上,将有关的各个因素按照不同属性自上而下地分解成若干层次,同一层的诸因素从属于上一层的因素或对上层因素有影响,同时又支配下一层的因素或受到下层因素的作用。最上层为目标层,通常只有 1 个因素,最下层通常为方案或对象层,中间可以有一个或几个层次,通常为准则或指标层。当准则过多时(譬如多于 9 个)应进一步分解出子准则层。评价指标体系的基本结构(示例)见表 A.1。

表 A.1 评价指标体系的基本结构(示例)

目标层	准则层	因子层
服务质量	服务提供能力	组织管理
		设施设备
		人力资源
		...
	服务过程控制	服务准备
		服务实施
		服务改进
		...
	服务绩效	品牌效益
		经济社会效益
		...

b) 构造判断矩阵

依据已经构造出的层次模型,逐层建立判断矩阵。如第二层特性层 B 相对于第一层 A 的判断矩阵 A-B 的形式见表 A.2。

表 A.2 层次分析法判断矩阵表

A	B ₁	B ₂	B ₃	B ₄
B ₁	1			
B ₂		1		
B ₃			1	
B ₄				1

其中 B_{ij} 是两两特性比较的相对强度,原则上采用 1~9 的标度,在层次分析法中,比例标度采用 1~9 之间的整数及其倒数。用比例标度测量的结果表示为正互反判断矩阵,因而这个矩阵(见表 A.3)也可以看作是这组元素在此属性下的测度。可以根据专家对各个指标重要性的判断结果,结合评价指标设置的需要对判断矩阵进行赋值。

表 A.3 判断矩阵 1~9 标度及其含义

标 度	含 义
1	表示两元素相比,其有同样重要性
3	表示两元素相比,前者比后者稍重要
5	表示两元素相比,前者比后者明显重要
7	表示两元素相比,前者比后者强烈重要
9	表示两元素相比,前者比后者极端重要
2、4、6、8	表示上述相邻判断的中间值
倒数	若元素 i 与元素 j 的重要性之比为 B_{ij} ,那么元素 j 与元素 i 重要性之比为 $B_{ji} = 1/B_{ij}$
注:在实际应用时,一般不使用偶数标度进行赋值判断。	

c) 计算判断矩阵

计算判断矩阵的最大特征根 λ_{\max} ,及其对应的特征向量 A ,此特征向量就是各评价因素的重要性排序,也即是权系数的分配。

d) 一致性检验

为进行判断矩阵的一致性检验,需计算一致性指标 $CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$,平均随机一致性指标 RI 。用随机的方法构造样本矩阵,构造方法是随机地用标度以及它们的倒数填满样本矩阵的上三角各项,主对角线各项数值始终为 1,对应转置位置项则采用上述对应位置随机数的倒数。然后对各个随机样本矩阵计算其一致性指标值,对这些 CI 值平均即得到平均随机一致性指标 RI 值。当随机一致性比率 $CR = \frac{CI}{RI} < 0.10$ 时,认为层次分析排序的结果有满意的一致性,即权系数的分配是合理的;否则,要调整判断矩阵的元素取值,重新分配权系数的值。

附 录 B
(资料性附录)
认证指标评分规则

B.1 参照表 B.1 进行认证指标的评分工作。

表 B.1 认证指标评分规则

评分比例	要点
0%~20%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在该指标要求中水平很差,或没有描述结果,或结果很差; ■ 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; ■ 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%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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,或对比性信息
40%~60%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在该指标要求的多数方面有改进和(或)良好水平; ■ 在该指标要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段,或处于一般水平; ■ 在该指标要求中能够获得相关数据,或对比性信息
60%~80%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在该指标要求的大多数方面有改进趋势和(或)良好水平; ■ 与该指标要求中一些趋势和(或)当前显示了良好到优秀的水平; ■ 在该指标要求中处于获得大量相关数据,或对比性信息
80%~100%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在该指标要求重要的大多数方面,当前结果/水平/绩效达到优良水平; ■ 与该指标要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平; ■ 在该指标要求中能够获得充分相关数据,或对比性信息

参 考 文 献

- [1] GB/T 27925—2011 商业企业品牌评价与企业文化建设指南
 - [2] MZ 008—2001 老年人社会福利机构基本规范
-

中华人民共和国认证认可
行 业 标 准
养老服务认证技术导则
RB/T 303—2016

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2017年2月第一版 2017年2月第一次印刷

*

书号: 155066·2-31288 定价 18.00 元



RB/T 303—2016