



养老服务管理体系认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

建立的养老服务管理体系认证符合标准:
RB/T 303-2016、GB 38600-2019、GB/T 35796-2017

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期: 本次有效日期: 有效期至:

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签 发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net



中华人民共和国国家标准

GB/T 35796—2017

养老机构服务质量基本规范

Basic specification of service quality for senior care organization

2017-12-29 发布

2017-12-29 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务项目与质量要求 2

6 管理要求 5

7 服务评价与改进 6



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会(SAC/TC 315)归口。

本标准起草单位:民政部社会福利和慈善事业促进司、民政部社会救助司、民政部社会福利中心、北京市第一社会福利院、北京市民政局、北京大学护理学院、江苏省苏州市社会福利总院、安徽省质量和标准化研究院、湖北省武汉市江汉区社会福利院、湖北省武汉市标准化研究院。

本标准主要起草人:李邦华、刘勇、常华、雷洋、谢红、彭嘉琳、张陆、熊承刚、孙文平、强鹏、王习宇、曾伟、戴继勇、张文秋。



养老机构服务质量基本规范

1 范围

本标准规定了养老机构服务的基本要求、服务项目与质量要求、管理要求、服务评价与改进。
本标准适用于养老机构的服务质量管理。

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 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生活照料服务 **daily living care service**

协助或照顾老年人饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的活动。

3.2

医疗护理服务 **medical nursing service**

为老年人提供疾病预防、保健、康复、照护的活动。

3.3

安宁服务 **hospice service**

为临终老年人及相关第三方提供特别服务支持及心理慰藉的活动,以及应相关第三方要求,协助办理相关后事的活动。

3.4

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。



4 基本要求

4.1 养老机构应持有养老机构设立许可证。

4.2 提供餐饮服务的养老机构,应持有食品经营许可证。

4.3 养老机构的内设医疗机构,应持有医疗机构执业许可证。

4.4 提供其他应依法许可的服务的养老机构,应持有相应许可证明。



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

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

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,应参照本标准的要求,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。



中华人民共和国国家标准

GB 38600—2019

养老机构服务安全基本规范

Basic specification of service safety for senior care organization

2019-12-27 发布

2022-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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 基本要求	1
5 安全风险评估	1
6 服务防护	2
7 管理要求	3
参考文献.....	4

养老机构服务安全基本规范

1 范围

本标准规定了养老机构服务安全的基本要求、安全风险评估、服务防护、管理要求。
本标准适用于养老机构的服务安全管理。

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 2893 安全色

GB 2894 安全标志及其使用导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

注:改写 GB/T 35796—2017,定义 3.4。

3.2

床单元 bed unit

养老机构老年人床位所包含的设备和物品。

4 基本要求

4.1 养老机构应符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定及要求。

4.2 使用安全标志应按照 GB 2893、GB 2894 的要求。

4.3 养老护理员应经培训合格后上岗。

4.4 应制定昼夜巡查、交接班制度,并对检查、服务开展情况进行记录。

4.5 应制定老年人个人信息和监控内容保密制度。

4.6 应防止在养老机构内兜售保健食品、药品。

4.7 污染织物应单独清洗、消毒、处置。

4.8 老年人生活、活动区域应禁止吸烟。

5 安全风险评估

5.1 老年人入住养老机构前应结合老年人日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与进行服务



杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《养老服务管理体系认证实施规则》

文件编号：	BZ-MC-R-044
版 本：	A/1
编 制：	
审 核：	
批 准：	
控制状态：	受控



编号: BZ-MC-R-044
版本: A/1

文件修订记录表

[illegible]



0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（批准号：CNCA-R-2021-885）发布实施。认证机构对规则的合法性、合规性、科学性负责，并承担主体责任。

1 适用范围

1.1 本规则适用于本机构开展的养老服务管理体系认证活动。

1.2 认证对象为建立并运行养老服务管理体系的组织，包括居家养老服务企业：为选择居住在家中的老年人提供上门服务，如生活照料（助浴、助洁）、餐饮配送、康复护理、紧急呼叫等；社区养老服务企业：依托社区服务设施（如日间照料中心、养老驿站），为社区内老年人提供日间托老、康复锻炼、文化娱乐、助餐等；机构养老服务企业：老年人入住专业的养老院、护理院、老年公寓，接受全天候的集中照料、专业护理和医疗服务等；医养结合服务企业：将医疗服务与养老服务深度结合，为老年人，特别是失能、半失能、慢性病老人提供一体化的健康管理和生活照护等；认知障碍照护服务企业：为阿尔茨海默病等认知障碍老年人提供特殊的环境设计、专业照护和康复活动等；旅居养老/康养旅游服务企业：老年人根据季节变化或自身喜好，选择在不同地方短期居住养老，并体验当地文化、休闲养生等；智慧养老服务企业：利用物联网、大数据、人工智能等技术手段，为老年人提供远程健康监测、一键呼叫、智能家居改造、在线咨询等智能化服务；老年康复与护理服务企业：为术后、卒中后或患有慢性病的老年人提供专业的康复训练和护理服务，以恢复或维持其身体功能等，覆盖组织养老服务管理活动的策划、运行、监控及持续改进全过程。

1.3 养老服务管理体系认证依据标准为：GB/T 35796-2017 《养老机构服务质量基本规范》、GB 38600-2019 《养老机构服务安全基本规范》和RB/T 303-2016 《养老服务认证技术导则》。

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。

CNAS-CC01	管理体系本机构要求
GB/T 27000	合格评定词汇和通用原则
GB/T 27021.1	合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求
GB/T 24040	环境管理 生命周期审核 原则与框架