



居家养老服务认证实施规则

MSC/WI-JSF-014

Document Revision History

文件修订履历

version 版次	revision comments 修订说明	revision pages 修订页数	revision date 修订日期	Revision 修订	Review 审核	Approval 批准
A/0	初次修订	全部	2023. 3. 18	刘鲁明	余科杰	张晓春
A/1	P2 增加 RB/T 303-2016 作为认证依据	全部	2023. 4. 15	刘鲁明	余科杰	张晓春



1 目的

- 1.1 为了规范居家养老服务认证工作，保证居家养老服务认证的规范性和有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》和 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》等相关法规规章，制订本实施规则。
- 1.2 本实施规则规定了江苏微标标准认证有限公司（以下简称“MSC”）进行居家养老服务认证的基本要求和程序，适用于 MSC 对居家养老服务申请组织进行的认证评价活动。

2 认证依据

SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》
RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》

3 认证模式

初次现场审查评价（含服务体验测评 + 服务综合评价） + 获证后监督审查评价

4 认证机构的基本要求

- 4.1 经国家认证认可监督管理委员会批准并具有社会福利相关服务认证从业资格的。
- 4.2 了解居家养老服务有关的国家法律、法规、政策和标准规范等。
- 4.3 至少有 2 名及以上经 CCAA 注册的服务认证专职审查员。
- 4.4 按照 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》和 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》的规定开展认证工作。

5 审查员的基本要求

5.1 审查员的资格要求

- 5.1.1 审查员需取得 CCAA 服务认证审查员注册资格。
- 5.1.2 熟悉有关法律和政策，熟悉居家养老服务工作，并经 MSC 组织的居家养老服务标准规范培训合格。
- 5.1.3 具有维护居家养老服务评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守。
- 5.1.4 两年内没有违反认证认可相关规定的记录。

5.2 审查员的专业能力要求

MSC 每年应根据居家养老服务认证要求、认证审查和认证行业发展的实际情况确定审查员持续教育的培训内容，对审查员开展持续教育培训，以保证审查员在相关服务领域及相应的认证业务范围内的能力持续满足居家养



老服务认证审查的需要。

6 认证程序 and 基本要求

MSC开展的居家养老服务认证活动应符合RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》和 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》和对认证机构有关规定的要求，以及本实施规则的要求。主要程序应包括：

6.1 申请与受理

6.1.1 申请

居家养老服务认证申请组织（以下简称“申请组织”）应向 MSC 提交书面申请，填写《服务认证申请表》，并附上认证所需提交的资料：

a. 申请组织的有效执业证明：

- 1) 《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》复印件；
- 2) 设有餐饮机构的应具有食品经营许可证、设有医疗机构的应具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明复印件；
- 3) 提供的其他须经许可的服务，应具有相应资质复印件；

b. 申请组织申报的居家养老服务适用的法律法规/标准、规范清单；

c. 申请组织已获的管理体系认证证书复印件，及其他荣誉证书复印件；

d. 申请组织的居家养老服务管理文件及文件清单；

e. 涉及多个居家养老服务场所时，提供居家养老服务场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；

f. 适用时的任何特殊要求（如语言、环境、安全要求等）。

6.1.2 受理

a. MSC 自收到申请组织提交的书面《服务认证申请表》之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行受理评审；

b. 若评审结论为同意受理，MSC 应与申请组织签订《服务认证合同》。若评审结论为不予受理，MSC 应当以书面形式通知申请组织；

c. 申请组织对不予受理有异议的，可以向 MSC 申诉。对 MSC 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

6.2 认证准备

6.2.1 认证审查策划

MSC 方案策划人员应根据申请组织的规模、涉及场所、居家养老服务项目的复杂程度等内容，按照 SB/T



10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》对认证审查的全过程进行策划，制定《服务认证方案》，包括（但不限于）以下方面：

- a. 申请组织的信息，通常包括规模、服务场所情况（多场所）、轮班情况、申请方所在行业的特点；
- b. 关键的服务过程、服务活动的外包情况；
- c. 申请组织所处的行业及其法律环境，如相关的行政许可、法律法规等；
- d. 申请组织的行业风险；
- e. 以往的认证情况；
- f. 服务管理体系的情况；
- g. 行业监管部门的抽查情况；
- h. 服务质量、环保、安全事故的相关信息；
- i. 认证活动中需遵守的申请组织的特殊要求，如涉密的管理要求；
- j. 服务接触方式；
- k. 所使用的测评方法和技术。

6.2.2 组建审查组

MSC 根据《服务认证方案》组建审查组，并明确服务认证模式。审查组的规模和组成，应基于申请组织的居家养老服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a. 审查的目的、范围、要求和预计的审查时间；
- b. 实现审查所需的审查组的整体能力；
- c. 审查要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d. 语言和文化。

审查组中至少有一名成员应具备以下专业知识和能力：

- a. 熟悉申请组织居家养老服务行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于居家养老服务的法律法规及其运用；
- c. 熟悉申请组织居家养老服务领域的标准、技术规范及相关要求；
- d. 熟悉申请组织居家养老服务流程、服务特性、测试过程及能识别申请组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。

6.3 初次审查认证

初次审查认证分为：文件评审和现场审查评价（服务体验测评及服务综合评价）两个阶段进行。

在实施现场审查评价前，MSC 委派审查员或技术专家组成审查组，指定审查组长。



6.3.1 文件评审

在实施现场审查评价前，审查组长对申请组织提交的资料（随申请资料一并提交）进行评审，确认申请组织的服务管理文件符合 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》以及其他相关准则/规范的所有要求。

文件评审在现场审查评价实施前进行，依据 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》及相关法律法规要求对申请组织的服务管理文件进行适宜性和充分性的评审，当评审过程中发现文件存在不符合而影响服务管理体系运行时，应告知申请组织进行的纠正和纠正措施，由审查组长和（或）具备专业的审查员进行文件评审工作，并对文件评审结果负责。文件评审通过后，方可安排现场审查。

6.3.2 评价计划

文件评审通过后，审查组长与申请组织确定现场审查（服务体验测评及服务综合评价）相关事宜。现场审查宜安排在申请组织正常营业时间内进行，应能够有效观察到申请组织提供的居家养老服务活动。

审查组长按照 MSC 审核部下达的审核任务，依据 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》的要求编制书面的评价计划并与申请组织确认，以便为有关各方就审查评价活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更评价计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

6.3.3 现场审查评价

MSC 应根据申请组织的认证范围，按照 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》及相关法律法规的要求进行现场审查评价。现场审查评价包括服务体验测评和服务综合评价。

6.3.3.1 服务综合评价

审查组依据 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》审查居家养老基本应满足的基本要求和条件，并根据 RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》评定方法对居家养老服务进行评价。审查评价应包括符合 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》的内容。

6.3.3.2 服务体验测评

服务体验测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，同时验证申请组织服务管理运行的有效性及真实性。在进行居家养老服务体验测评之前，审查组依据 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》实施居家养老服务体验测评。居家养老服务体验测评可采取对居家养老服务进行现场观察、人员访问、顾客体验测评、满意度调查等方式。

当需要用暗访（神秘顾客）作为居家养老服务体验测评的一部分，采用不预先通知申请组织的方式，由 MSC 派出暗访人员按照 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》的相关内容对申请组织的居家养老服务特性进行体验测评。暗访的人日不低于 0.5 人日。



居家服务体验测评可以与受审核方的服务综合评价同时进行，也可以单独实施居家服务体验测评。

6.4 审查评价结论

6.4.1 审查评价报告

每次审查结束后，审查组长应编制相应的审查评价报告，包括文件评审报告、服务综合评价及服务体验测评报告，并对报告的内容负责。报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。

审查组应根据居家养老服务认证要求将居家养老服务体验测评和服务综合评价的结果形成审查评价结论，并编制审查评价报告。

6.4.2 审查结论

现场审查结论分为“同意推荐认证注册”、“不予推荐认证注册”。只有当居家养老服务综合评价和服务体验测评均达到相应要求时，才能通过审查，作出“推荐认证注册”的结论。

6.4.3 评价等级

按照 RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》用层次分析法将 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》分为一级指标和二级指标，并明确各级指标的权重，具体见《居家养老服务认证评价准则》。满分为 100 分，等级划分：

- 五级（五星）居家养老服务：得分 ≥ 90 分；
- 四级（四星）居家养老服务：得分 80-90 分（不含 90 分）；
- 三级（三星）居家养老服务：得分 70-80 分（不含 80 分）；
- 二级（二星）居家养老服务：得分 60-70 分（不含 70 分）；
- 一级（一星）居家养老服务：得分 50-60 分（不含 60 分）。

6.5 认证决定

6.5.1 为确保公正性，复核和认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。MSC 对于认证审查相关的所有信息和结果进行检查和验证。复核人员对案卷进行评审后，由认证决定人员根据审查、复核以及其他相关的所有信息作出认证决定。

6.5.2 MSC 组织复核人员对审查组提交的审查评价材料进行评定，审查评价材料符合要求后，10 个工作日内由认证决定人员做出认证决定。

a. 对经评定合格的申请组织，MSC 确定服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志，认证标志和认证证书的使用应符合 MSC 的要求。评定合格的申请组织的名单将在 MSC 和国家认监委的网站上公布；

b. 对经评定不合格的申请组织，MSC 应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

6.5.3 申请组织对认证决定有异议的，可以向 MSC 申诉。对 MSC 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或



投诉。

6.6 监督审查

6.6.1 监督审查原则

6.6.1.1 初次获证组织的认证证书有效期为 3 年，有效期内，MSC 按年度对获证组织进行监督审查。第一次监督审查的时间为初次认证决定后 9-12 个月，第二次监督审查时间一般情况下与第一次监督审查间隔 12 个月，最多不能超过 15 个月。

6.6.1.2 在证书有效期内，如发生下述情况时，在正常例行监督审查的时间间隔期间可考虑增加监督评价的频次或专项审查：

- a. 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b. 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c. 认证依据发生变化时；
- d. 发生其他特殊情况时。

6.6.2 监督审查内容

监督审查每年至少包括以下内容：

- a. 在监督周期内居家养老服务体系的任何变更，包括：组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况等；
- b. 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c. 组织代表性区域和活动；
- d. 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉时对认证保持的影响；
- e. 认证证书、标志的使用情况；
- f. 其他居家养老服务体系的审查因素等。

6.6.3 监督审查实施

MSC 审核部按照监督审查方案，明确居家养老服务综合评价和服务体验测评模式，委派审查组依照 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》、RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》，按照初次审查的程序对获证组织实施监督审查，包括获证组织的居家养老服务综合评价和服务体验测评。监督审查后，审查组长完成监督审查报告，形成监督审查结论。

对于多场所的获证组织，只有在监督审查时才能对组织的场所进行抽样，抽样量一般为分场所数量的平方根，多场所抽样方案需在监督审查方案中体现。

6.6.4 监督审查结果



a. 审查组对监督审查过程中收集的所有信息进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。审查组应形成是否推荐保持认证注册的结论。

b. 监督审查的认证决定一切与初次审查的认证决定相同。MSC 对监督审查的结果进行审定。审定为合格者，MSC 将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织暂停使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，如不通过将撤销证书。监审审查得分低于规定分数时，对于已获得的星级证书的组织将撤销其星级证书，视情况调整获证组织的服务等级。

6.7 再认证

获证组织应在认证证书有效期满前 3 个月向 MSC 提出再认证申请。MSC 受理后，组织再认证。认证证书到期前，应至少完成再认证审查，并作出认证决定。再认证符合要求后，更新认证证书。如该组织重新申请认证，只能按照初审予以受理。

再认证一般按居家养老服务认证初审程序进行，依照 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》，选择适宜的服务综合评价和服务体验测评模式对组织的居家养老服务进行审查。

如获证组织的服务管理体系及内外部环境没有发现变更，可不进行文件评审。

6.8 服务认证等级的晋升或降低

获证组织如因服务资源变化等原因需对居家养老服务等级进行晋升或降低，应向 MSC 提交书面申请并附相关材料。经 MSC 受理后评审确定，可以对其居家养老服务等级进行晋升或降低，并换发认证证书和认证标志。

7 认证证书和认证标志

7.1 MSC 对获得组织颁发认证证书、准予使用认证标志。

7.2 通过认证的组织，其认证证书上注明通过 SB/T 10944-2012《居家养老服务规范》认证，获得的 X 星级。

7.3 认证标志的使用

通过认证并获得认证证书后，获证组织可以在认证范围内使用认证标志。

7.4 准许使用的标志样式

标志的制作和使用应符合 MSC 的相关规定。



7.5 对误用证书、标志情况的处理



对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的获证组织，MSC 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书和认证标志。

7.6 认证证书的变更

获证后，当涉及认证证书、内容或认证依据发生变化时，获证组织应向 MSC 提出变更委托，变更经 MSC 批准后方可实施。

7.6.1 认证证书的变更和扩展

获证后，当涉及证书内容或本实施规则规定的事项发生变化时，获证组织应在变更/扩大涉及的服务实施前，向 MSC 申报并提交正式书面委托，经 MSC 批准后方可实施。

7.6.1.1 认证证书的变更

- a. 证书中的组织名称、经营场所名称变更时，经资料评审后，可直接变更认证证书；
- b. 当组织/经营场所的地址变更时，获证组织应向 MSC 提出正式变更申请，MSC 应按初次审查进行现场审查。当现场审查符合要求时，换发认证证书并予以公告，原证书收回；
- c. 当居家养老服务规范与评价标准和/或实施规则变更时，MSC 发布转换公告并实施转换。转换符合要求的换发证书，原证书收回。逾期未完成转换的，注销原认证证书。

7.6.1.2 认证证书的扩展

- a. 当获证组织获证后，提出扩大居家养老服务场所时，MSC 应安排现场审查，评价和体验测试要求同初次审查；符合要求的，颁发证书；
- b. 当获证组织获证后，提出扩大服务认证范围时，MSC 应安排扩大部分的现场审查，合格后，颁发认证证书及附件。

7.6.2 认证范围的缩小

当获证组织提出不再保留某个获证服务类别时，应提出书面委托，MSC 确认后注销原认证证书或换发证书，原证书收回，并进行公告。

7.7 证书的暂停、注销和撤销

当获证组织发生违反本实施规则以及其它有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

7.7.1 暂停认证资格

获证组织有下列情况之一的，将暂停其认证资格不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- a. 获证组织不按期接受 MSC 监督审查，或组织联系方式变更未及时通知 MSC，导致无法联系不能实施监督审查时；
- b. 监督审查发现获证组织居家养老服务达不到认证要求的，或整改期满未能达到整改目标的；
- c. 认证证书和认证标志使用不当的；



- d. 顾客对获证组织的服务有严重投诉，经查实的；
- e. 获证组织未按时交纳认证费用的。

MSC 对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的获证组织，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经 MSC 验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

MSC 宜根据上述不符合产生的原因，对获证组织的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

7.7.2 撤销认证资格

获证组织有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 获证组织服务质量严重下降出现重大质量、安全事故，给顾客造成损害的；
- b. 暂停期内不符合项未完成整改，或纠正措施未通过 MSC 验证；
- c. 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d. 转让认证证书、认证标志的；
- e. 拒不交纳认证费用的。

MSC 宜根据上述不符合产生的原因，对获证组织的证书进行部分撤销或全部撤销的处置。

7.7.3 注销认证资格

获证组织有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 由于认证依据的变更，获证组织达不到新要求的；
- b. 认证有效期届满，获证组织不再提出再认证申请的；
- c. 组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

8 收费

根据申请组织的服务、人数、服务内容、多场所等情况，考虑申请组织的规模、特性、服务复杂程度、风险和认证要求等因素，MSC 将按照国家发改委与国家认监委的相关要求及收费标准收取费用，由申请组织与 MSC 以书面合同方式确定。

9 认证责任

- 9.1 MSC 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。
- 9.2 MSC 及所委派的审查员应对现场审查评价结论负责。
- 9.3 申请组织应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。