

ZTC

中泰联合认证有限公司技术规范

CTS ZTC-C-SC18-001.1-JSGF A/0

代替 CTS ZTC-C-SC18-001-JSGF A/0

社区(居家)养老服务认证 技术规范



2025-08-20 发布

2026-06-01 修订

2026-06-01 实施

中泰联合认证有限公司 发布

目 次

前 言	2
引 言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
5 社区(居家)养老服务特性要求	5
6 认证模式	5
6 服务评价标准	6
6.1 总则	6
6.2 服务管理要求评价标准	6
6.3 服务特性评价标准	6
7 服务认证结论	6
附 录 A (规范性) 管理要求成熟度评价方法	8
附 录 B (规范性) 社区(居家)养老服务特性要求及测评指标分值	14

前 言

本规范参照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规范》的格式要求编排。

本规范依据养老相关国家标准和结合机构对社区(居家)养老服务认证实施规则要求进行制订。

本文件代替 CTS ZTC-C-SC18-001-JSGF A/0 养老服务认证 技术规范,与 CTS

ZTC-C-SC18-001-JSGF A/0 相比,主要为结构调整和编辑性修改外,技术变化:

a) 技术规范拆分及名称修改,由《养老服务认证 技术规范》拆分为《社区(居家)养老服务认证技术规范》及《养老机构养老服务认证技术规范》。

b) 修订了服务特性测评指标体系。

c) 修订了认证结果和引言。

本规范由中泰联合认证有限公司提出。

本规范由中泰联合认证有限公司批准。

本规范起草单位:中泰联合认证有限公司。

本规范版权归中泰联合认证有限公司所有,任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司的许可不得以任何形式全部或部分使用(法律要求除外)。

本规范主要起草人:张春容、宋明、杨云霞、刘玉莲、周红霞、陈艳英、王永昌

本规范及其所代替文件的历次版本发布情况为:

2025 年 08 月 20 日首次发布。本次为第一次修订。

引言

人口老龄化是我国经济社会发展的长期基本国情，积极应对人口老龄化已上升为国家重要发展战略。随着老龄化程度持续加深、老年群体养老需求日趋多元化、精细化，以社区为依托、以家庭为核心、以专业化服务为支撑的社区（居家）养老模式，已成为我国养老服务体系的核心组成部分，是保障老年人居家安养、提升老年群体生活品质的关键民生载体。

当前，我国社区（居家）养老服务行业快速发展，各类养老服务机构、社会组织及市场化服务主体持续扩容，服务覆盖范围不断拓宽，逐步形成涵盖生活照料、健康护理、精神慰藉、紧急救援、文体康乐等多维度的服务体系。但行业发展过程中仍存在突出问题，部分服务主体服务标准不统一、服务流程不规范、质量管控体系缺失、服务能力参差不齐，服务差异化、碎片化、低端化现象凸显，同时缺乏统一、科学、可落地的第三方认证评价依据，导致行业监管无精准抓手、服务质量无量化标尺、群众消费无可信参考，严重制约了社区（居家）养老服务行业规范化、专业化、标准化、高品质发展。

为落实积极应对人口老龄化国家战略，健全完善居家社区养老服务标准化体系，统一社区（居家）养老服务的认证依据、评价指标、技术流程与判定准则，规范中泰联合认证有限公司服务认证活动的专业性、公正性与统一性，引导养老服务主体规范服务流程、完善管理体系、提升服务质量与专业能力，切实保障老年人合法养老权益，优化养老服务市场供给结构，推动养老服务行业提质增效、良性有序发展。

本规范依据国家、行业相关法律法规及标准化工作导则要求，结合国内社区（居家）养老服务发展现状、行业运营特点及养老服务认证工作实际，借鉴行业成熟实践经验，统筹公益性、专业性、实操性与科学性，制定形成本社区（居家）养老服务认证技术规范。

本规范为我公司开展社区（居家）养老服务认证工作提供标准化技术支撑和依据。

社区(居家)养老服务认证 技术规范

1 范围

本规范规定了社区(居家)养老服务服务认证的服务特性要求、管理审核要求、认证模式、测评评定标准等方面的内容。

本规范适用于社区(居家)养老服务认证的组织。

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 27065-2015 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27207-2020 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

GB/T 43153-2023 《居家养老上门服务基本规范》

RB/T 303-2016 《养老服务认证技术导则》

RB/T 068-2021 《居家养老服务认证要求 通则》

JGJ 450-2018 《老年人照料设施建筑设计标准》

T/CECS 1577-2024 居家养老服务智能化技术导则

GB/T 45872-2025 居家养老助餐服务指南

SB/T10944-2012 居家养老服务规范

3 术语和定义

3.1 自理老年人

日常生活行为能够完全自理的老年人。

注:改写 MZ008-2001,定义 2.2。

3.2 半自理老年人

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

没有自我生活能力的老年人。

3.4 社区(居家)养老服务认证

主要是对提供社区(居家)养老服务的机构(如养老服务公司)的整体服务质量、管理体系、服务能力进行的综合评价和认可,而非针对具体的服务人员个人。它旨在证明养老服务组织其服务和管理符合相关国家标准或行业规范,从而增强客户信任度和市场竞争力。

3.5 服务特性

由顾客服务体验的一项或一组可区分的特征,通常是无形的。

4 管理审核要求

组织管理审核应按附录 A(规范性附录)建立服务体系要求。

5 社区(居家)养老服务特性要求

社区(居家)养老服务特性要求符合附录 B(规范性附录)《社区(居家)养老服务特性要求及测评指标》。

6 认证模式

6.1.1 认证模式选择使用 GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则 中 5.5a) c) g) i) 模式。

6.1.2 针对社区(居家)养老服务服务的特性,选择适用于其服务特性测评和管理审核活动的服务认证模式:

- a) 公开的服务特性检验,简称模式 A;
- b) 服务能力确认或验证,简称模式 G;
- c) 服务管理审核,简称模式 I。

6.1.3 社区(居家)养老服务质量评价服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。通常选择以下认证模式:

- a) 初次认证: A+G+I;
- b) 再认证: A+G+I;
- c) 保持认证(监督评价): A+G。