

ZTC

中泰联合认证有限公司技术规范

CTS ZTC-C-SC18-001.2-JSGF A/0

代替 CTS ZTC-C-SC18-001-JSGF A/0

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

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。

本规范依据养老服务相关国家标准和结合机构对养老机构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《养老机构养老服务认证技术规范》及《社区（居家）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) 修订认证结果及引言。

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：宋明、张春容、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

人口老龄化持续加深，积极应对人口老龄化已纳入国家重大发展战略，机构养老作为社会化养老服务体系的重要支撑，是解决失能失智、高龄独居老年人养老难题、补齐普惠养老服务短板、保障老年群体基本养老权益的核心业态。随着我国养老产业市场化、专业化进程不断加快，各类养老机构持续扩容增量、丰富服务业态，逐步构建起集生活照护、医疗康复、健康管理、心理慰藉、文娱活动、安宁疗护等为一体的综合性养老服务体系，成为社会公共服务与民生保障体系的重要组成部分。

现阶段国内养老机构行业快速发展的同时，仍存在服务标准化程度不足、运营管理体系不完善、服务质量管控机制不健全、从业人员专业能力不均衡等行业痛点。多数机构服务流程、服务内容、服务评价缺乏统一规范，服务供给质量参差不齐，行业同质化、粗放式发展问题突出。同时，国内针对养老机构专业化服务的第三方认证评价体系不够细化，缺少适配市场实操、贴合机构运营场景的专项认证技术依据，导致行业监管缺乏量化标准、市场择优缺乏可信依据、机构提质缺乏明确指引，制约了养老机构服务规范化、精细化、高品质发展，影响养老服务行业整体质量升级与良性有序发展。

为落实国家养老服务高质量发展相关政策要求，依据认证认可相关规则及养老服务行业标准体系，统一养老机构养老服务认证的评价依据、技术准则、指标体系与认证流程，规范第三方服务认证活动的专业性、公正性、规范性和统一性，引导养老服务机构标准化运营、精细化管理、专业化服务，持续提升机构养老服务供给质量与服务能力，有效保障入住老年人的人身安全与养老服务合法权益，推动养老机构服务行业提质升级、合规经营、良性竞争。

本规范由中泰联合认证有限公司结合养老机构行业发展现状、市场化认证工作实操需求、养老服务国家标准及行业规范编制制定，统筹行业公益性、服务专业性、实操适配性与评价科学性。本规范作为中泰联合认证有限公司养老机构专项服务认证的专属技术文件，适用于各类养老机构养老服务的第三方认证评价工作。

养老机构养老服务认证 技术规范

1 范围

本规范规定了养老机构养老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。

本规范适用于养老机构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/T29353-2012 养老机构基本规范

JGJ 450-2018 《老年人照料设施建筑设计标准》

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 养老机构

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

3.5 相关第三方

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
相关第三方

3.6 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 养老机构养老服务特性要求

养老机构养老服务特性要求符合附录 B(规范性附录)《养老机构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 针对养老机构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) 公开的服务特性检测,简称模式 C;
- c) 服务能力确认或验证,简称模式 G;
- d) 服务管理审核,简称模式 I。

6.1.3 养老机构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。

6 服务评价标准

6.1 总则

服务认证包括服务管理和服务特性测评要求。

该技术规范/标准归中泰联合认证有限公司所有，中泰联合认证有限公司对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）认证相关信息。如需获取相关技术规范/标准请与以下联系方式获取：

通讯地址：四川省成都市成华区东华一路 47 号中国铁建广场 1 栋 25 楼

邮 编：610051

电 话：028-62521000

网 址：<https://www.ztccc.cn/>

E-mail: ztc62521000@163.com