“山西精品”居家养老上门服务认证实施规则

2026-10-26 发布　　2026-10-26 实施

“山西精品”认证联盟　发布

目　录

前　言 II
1 目的 3
2 范围 3
3 引用文件 3
4 术语和定义 3
5 认证依据 3
6 认证模式 4
7 认证实施 4
7.1 认证流程及认证周期 4
7.2 认证申请与受理 4
7.3 初次认证 5
7.4 获证后的监督 6
7.5 再认证 7
7.6 影响认证的变更 7
7.7 认证的暂停、恢复、注销和撤销 8
8 审查时间 9
9 认证证书和标志 9
10 认证收费 9

附录A（规范性资料）　服务管理审核内容及评分要素
附录B（规范性资料）　居家养老上门服务测评工具
附录C（规范性资料）　认证证书和标志

前　言

本文件根据“山西精品”认证联盟文件《“山西精品”认证实施管理办法》、《“山西精品”认证技术文件管理要求》，《居家养老上门服务基本规范》要求编制，联盟外的任何组织及个人未经“山西精品”认证联盟的许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本文件由山西精品认证联盟提出并归口。

本文件主要起草单位：中国船级社质量认证有限公司山西分公司。

本文件主要起草人：张雅玲、刘宝平、黄明燕、裴书星。

1 目的

本文件规定了居家养老上门服务认证的认证依据、认证模式、认证实施、认证证书和标志及认证收费等内容。

2 范围

本文件适用于居家养老上门服务的“山西精品”服务（SC18 卫生保健和社会福利服务）认证。

本文件与《居家养老上门服务基本规范》、《“山西精品”服务管理评价规则》等标准配套使用，与认证机构公正性、保密、认证变更管理等公开文件共同实施。

3 引用文件

凡是注明日期的引用文件，其随后的所有修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本文件；凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T 43153-2023 《居家养老上门服务基本规范》

T/SXJP 035-2023 《“山西精品”服务管理评价规则》

4 术语和定义

《居家养老上门服务基本规范》及《“山西精品”服务管理评价规则》中术语和定义适用于本文件。

5 认证依据

GB/T 43153-2023 《居家养老上门服务基本规范》

T/SXJP 035-2023 《“山西精品”服务管理评价规则》

6 认证模式

服务管理审核+服务特性测评+获证后监督。

7 认证实施

7.1 认证流程及认证周期

7.1.1 认证流程

1）认证申请与受理。

2）初次认证。

3）认证结果评价与认证决定。

4）获证后监督。

7.1.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年，包括初次认证/再认证和两次监督审查。

7.2 认证申请与受理

7.2.1 申请认证提交资料

申请组织向认证机构提交认证申请,同时随附以下文件并对其真实性负责：

1) 书面申请书。

2) 有效法律地位证明，如营业执照等。

3) 适用的最新有效资质证明、许可证复印件。

4) 申请组织建立并实施的相关文件制度，如服务手册等。

5）组织机构图、服务蓝图或流程图及服务过程职责说明。

6）其它所需的材料等。

7.2.2 认证受理

认证机构应在接收到申请组织的书面资料五个工作日内进行评审，若受理，资料齐全且满足“山西精品”认证要求的，双方签订认证合同。资料不符合要求的，认证机构通知申请组织补充资料或修改信息，无法提供有效资料的，认证机构不受理其认证申请。

7.3 初次认证

7.3.1 审查计划

认证机构应在审核前编制审核计划，并经申请组织确认后予以实施，以便有关各方就审核活动的日常安排和实施达成一致。

7.3.2 服务管理审核要求

认证机构应根据 T/SXJP 035-2023 《“山西精品”服务管理评价规则》的要求，通过现场审核前的文件评审和现场验证的方式，按照本文件细化后的评分表对申请组织服务管理进行评价，具体见附录 A。服务管理评价要求总分为 100 分。

7.3.3 服务特性测评要求

7.3.3.1 服务特性测评内容

服务特性测评应覆盖《居家养老上门服务基本规范》所有内容，具体详见附录 B《居家养老上门服务要求测评工具》。

7.3.3.2 服务特性测评方法

7.3.3.2.1 通过现场访谈、观察、服务体验等方式实施，覆盖服务基本规范

所有条款。

7.3.3.2.2 选择服务现场进行服务体验，服务现场应覆盖关键环节，至少应包括：人员要求、场所、设备设施、用品和环境卫生要求、信息公开、咨询服务、照护评估、服务方案、服务协议、服务实施、服务回访和投诉处理等方面。

7.3.4 认证结果评价

服务认证结果分为通过、不通过。其中：

1）通过是指服务管理评价达到80分（含本数）以上，且服务特性测评达到800分（含本数）以上，且10个一级指标各自的评分项得分不低于该项分值的75%；

2）不通过是指管理要求评价低于 80 分（不含），或服务特性测评低于 800 分（不含）。

7.3.5 认证决定

认证机构根据收集到的信息，包括从审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行复核，并做出认证决定。符合认证要求的，颁发认证证书。

7.4 获证后的监督

7.4.1 监督周期

为确保获证组织的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，获证组织应接受二次监督审查。

初次认证后的第一次监督审查应在 12 个月内进行，两次监督审核间隔不超过 15 个月，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）

进行一次。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

—国家相关管理部门对其实施处罚；

—获证组织运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；

—获证组织受到消费者投诉并造成一定社会影响的；

—获证组织发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；

—认证依据等发生变化时；

—发生其他特殊情况时。

7.4.2 监督内容

监督审查应至少包括以下内容：

1）在监督期内组织发生的重大变化，包括组织结构、服务资源、服务规范等。

2）组织自我评价结果和改进的效果。

3）服务特性测评。

4）上一次认证不符合的整改情况。

5）认证证书和标志的使用情况。

7.4.3 监督审查结果评价

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。认证机构应及时向联盟提交监督审查结果。

7.5 再认证

认证证书到期获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月

前提出再认证申请。再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应关注以下内容：

1）结合内外部变化情况判断组织服务提供过程的有效性。

2）上一认证周期内服务各项绩效指标的改进情况。

7.6 影响认证的变更

7.6.1 当认证要求发生变更时，认证机构应及时将认证要求的变更信息告知所有相关的获证组织，并依据变更后的认证要求实施现场审查、复核和做出认证决定，对符合变更后要求的，换发认证证书。

7.6.2 获证组织提出的变更时，应将变更信息和相关文件一并提交认证机构。认证机构采取文件审查和/或现场补充评价的方式实施评价。评价结果包括换发新证书、或缩小认证范围、暂停或撤销认证处理。

7.6.3 当组织需扩大认证范围时，扩大部分应向认证机构提出申请，按照初次认证要求开展认证活动。

7.7 认证的暂停、恢复、注销和撤销

认证的暂停、恢复、注销和撤销执行《“山西精品”认证证书管理要求》。

8 审查时间

8.1 初次认证审核时间由“服务管理审查时间”与“服务特性测评时间”两部分相加构成。服务管理审查时间和服务特性测评时间之和按表 1 的规定执行，且服务特性测评时间不得少于服务管理审查时间。

8.2 服务特性测评工作时间包括但不限于：测评条件和环境设定、被测特性指标数量、样本选取,以及测评数据采集、统计、分析和判断。适用时,考虑服务风险和/或复杂程度。服务管理审核时间包括但不限于：服务管理过程

的策划、实施、检查和改进，样本选取，面谈、观察、文件（包括记录）评审等活动。

8.3 相同申请单位的同一认证对象，增加审查场所的，每增加一个场所，审查人日数不少于0.5。

8.4 相同申请单位的同一场所，增加服务项目的，每增加一类服务，审查人日数不少于0.5。

8.5 其他审查时间和调整执行《“山西精品”认证收费指导意见》的规定。

表1 服务认证现场审查人日数界定表

有效人数		人日数	
		服务管理审查时间	服务特性测评时间
＜100	初次认证	4	5
	年度监督	2	2
100-500	初次认证	6	6
	年度监督	3	3
≥500	初次认证	7	8
	年度监督	4	4

9 认证证书和标志

8.1 认证证书样本见附录C。

8.2 获证组织应遵守《“山西精品”认证证书管理要求》的要求。

10 认证收费

按照《“山西精品”认证收费指导意见》的要求执行。

附录A
（规范性资料）
服务管理审核内容及评分要素

1、服务管理审核内容及评分要素见表A.1。

2、服务管理要求总得分（满分）为100分，评价总得分按下式进行计算：

ΣQ＝W1*Q1＋W2*Q2＋W3*Q3＋W4*Q4＋W5*Q5＋W6*Q6＋W7*Q7＋W8*Q8＋W9*Q9＋W10*Q10＋W11*Q11＋W12*Q12＋W13*Q13。

13个一级指标各自的评分项得分Q1、Q2、Q3、Q4、Q5、Q6、Q7、Q8、Q9、Q10、Q11、Q12、Q13，按下式进行计算：

Qi＝（该类一级指标实际得分/该类一级指标总分值）*100

13个一级指标权重W1、W2、W3、W4、W5、W6、W7、W8、W9、W10、W11、W12、W13，见表A.1。

ΣQ总得分不低于80分，且13个一级指标各自的评分项得分均不低于该项分值的75%，方为通过。

表 A.1

服务管理通用要求审核内容及方法

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
1	1、组织管理（10）	5%	组织机制（5）	服务承诺、方针和组织机构（5）	1、应登记注册或备案,具备与提供服务相适应的资质与能力，具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员,具有与其业务范围相适应的固定的经营场所、基础设施,并保持整洁的环境卫生条件。（1） 2、应制定服务方针、目标、发展规划。（1） 3、应制定服务承诺，公开服务热线、服务内容、服务方式、收费标准、支付方式和服务监督方式,公开信息应真实、完整、有效。（1） 4、具备与其业务相适应的组织架构,并对各部门及岗位的工作职责和权限。（1） 5、建立良好的沟通渠道、明确沟通方式和时机。（1）		
2		7%	质量管理体系（5）	建立文件化的质量管理体系（1）	1、按照GB/T19001标准建立文件化质量管理体系，并运用质量管理体系理念和方法开展服务质量管理。（0.5） 2、建立完善体系文件，文件层次分明、适宜，文件包括但不限于：服务管理、人员管理、财务管理、设施设备管理、采购管理、顾客管理、档案及信息管理、风险防控及安全管理、投诉处理、评价与持续改进、文件和记录管理等。（0.5）		
3				建立服务总蓝图和子蓝图（1）	1、按照服务管理理论与技术，识别服务的接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图。（0.5） 2、应为每一个岗位建立服务流程和技术规范,并在工作中贯彻落实。（0.5）		
4				建立服务基础标准、服务提供标准和服务评价标准及制度（1）	1、建立服务规范，规定服务提供者与顾客接触过程中的一系列活动及其结果应满足的要求，即服务标准包括服务基础标准、服务提供标准和服务评价标准。（0.5） 2、建立管理制度，以保障服务标准得到有效贯彻执行。（0.5）		
5				开展监视和分析活动（1）	1、建立质量管理活动监视、测量和分析方法，明确内容、时机、频次、方法。（0.5） 2、实施监视、测量活动，并对结果进行分析和评价，必要时应用了适宜的统计技术。（0.5）		
6							
7				建立和实施改进机制（1）	1、建立持续改进机制，不断改进服务质量和管理水平，以满足顾客要求和增强顾客满意。（1）		
8	2、服务设计（5）	5%	服务设计（5）	设计控制（5）	1、制定并实施服务设计开发管理制度，配备专业人员，掌握服务管理理论和技术，以及服务要求。（0.5） 2、对服务设计及控制技术进行策划，运用服务接触理论、真实瞬间（MOT）、风险管理理论、仿真技术模拟等。（1） 3、服务设计开发以适用的法律法规为依据，以顾客需求为导向，获取顾客		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					要求的信息，以及顾客投诉的原因及改进方案，以及服务的发展趋势。（1） 4、采用服务管理技术和方法，设计服务总蓝图。（1） 5、运用风险管理理论，采取措施确保所设计的服务及其特性的实现和服务提供和交付过程的管理，设计开发形成了完整的服务提供和控制文件，以规定服务提供流程、要求和控制措施，用于指导服务实施。（1） 6、采用服务控制技术和方法实施评审、验证、变更和确认工作。可行时，安排顾客参与设计和开发的确认工作。（0.5）		
9	3、外包过程和服务控制（2）	2%	外包过程和服务控制（2）	外包过程和服务控制（2）	1、建立外包过程和服务管理制度，明确外包方评价和选择准则、外包过程和服务控制类型和程度，以及绩效监测、沟通和改进。（0.5） 2、开展外包方评价和选择并保留适当记录，与外包方签订合同/协议，明确了外包过程和服务内容、相关要求。（1） 3、对外包过程和服务质量和绩效进行监视、测量和改进。（0.5）		
10	4、设备设施、用品和环境管理（5）	5%	设备设施、用品配备和维护（4）	配备（2）	1、应提供满足相应国家标准或行业标准要求的,与其服务所需的场所、设备设施、用品等。（1） 2、排泄护理、康复护理等服务中的专业器具应由经过培训或有资质的专业人员使用,使用前应进行检查,保证器具性能完好和使用安全。（1）		
11				维护（2）	1、制定设施设备维护保养标准，规定清洁维护保养内容、标准和频次。（1） 2、对设施设备进行定期清洁维护,保持功能完好。（1）		
12			环境卫生（1）	环境卫生（1）	1、保持服务场所环境整洁卫生,满足相应的质量及环境保护要求。（1）		
13	5、人力资源管理（10）	10%	人力资源管理（10）	服务协议（1）	1、在服务人员、顾客、居家养老服务提供者三方没有异议的情况下签订服务协议,明确各自的责任和义务。（1）		
14				资格证和健康证明（1）	1、服务人员等提供专业化居家养老上门服务的人员应取得相关资质或达到相应职业标准要求。（0.5） 2、身体健康,取得健康合格证明后上岗。应组织服务人员定期进行健康体检,患传染性疾病的服务人员应停止为老年人提供服务，应能提供无犯罪记录证明。（0.5）		
15				知识和技能（2）	1、建立并实施覆盖关键运营岗位的人员管理制度，明确与服务提供和控制相关人员招聘、入职、能力意识提升、调动的管理内容和要求。（0.5） 2、养老机构负责人、管理人员、服务人员等应具备提供相应服务的知识和技能,应符合GB/T35796-2017中6.2.4的要求。（0.5） 3、应具备与老年人良好沟通的能力。（0.5） 4、应尊重老年人的民族风俗、生活习惯和宗教信仰,保护老年人隐私。（0.5）		
16				培训及效果评价（3）	1、制定并实施岗位工作标准，建立基于教育、培训和经验等方面建立并实施人员能力评价机制。（1） 2、根据工作标准和顾客需求，识别人员能力提升需求，策划并实施适宜的措施，开展岗前和在岗操作技能培训，有计划地开展职业素质教育、服务知		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					识和技能培训及竞赛，包括但不限于：以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能。（1） 3、开展培训及其他措施的有效性评价，或采取其他措施应满足顾客需求。（1）		
17				人员激励机制（2）	1、制定并实施人才队伍建设规划，以价值贡献为导向的人才选拔、任用、考核、薪酬制度。（0.5） 2、建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制。（0.5） 3、建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度。（0.5） 4、员工的积极性、主动性、创新性得到发挥。（0.5）		
18				着装和行为规范（1）	1、服务人员统一着装,佩戴工号牌,服务行为符合相应的礼仪规范。		
19	6、企业文化（5）	5%	企业文化（5）	企业文化（5）	1、建立良好企业文化，明确价值观、行为准则，与组织的宗旨和方针保持一致。（3） 2、促进员工提升为服务质量和管理水平提升做贡献的积极性，以及不符合的后果。（2）		
20	7、信息管理（5）	5%	信息管理（5）	档案管理制度（2）	1、应设立档案室，制定档案管理制度，配备档案管理人员负责收集、传递和贮存服务档案。（1） 2、应将服务及管理过程中形成的文件、记录、协议、合同等及时汇总、分类和归档。档案分类包括：标准类档案，服务质量标准、服务管理标准及工作标准,以及内部管理性资料；合同协议类档案：与员工、服务员、客户及其他合作方、相关方签订的协议或者合同;其他类档案：政府有关部门文件、行业协会文件、各种工作记录等。（1）		
21				顾客档案（2）	1、对每位顾客建立服务档案，包括但不限于顾客及相关人基本信息、照护等级评估、服务需求、服务时间和期限、老人健康状况和护理信息、告知单、服务合同及其他必要信息等。（1） 2、顾客档案应专人专管，建立档案借阅审批手续，做好顾客隐私的保密。（1）		
22				信息化建设（1）	1、鼓励通过信息化系统应用，优化服务流程、跟踪服务质量、提高服务效果、完善信息化档案。（0.5） 2、对获取的服务信息进行汇总、分析,并及时给予相关方反馈。（0.5）		
23	8、安全管理（10）	10%	制度建设（2.5）	制度建设（2.5）	1、遵守国家法律法规的要求，建立并执行人身财产安全、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。（0.5） 2、设立安全管理组织机构，明确各级人员安全责任制。（1） 3、获取相关安全生产、职业健康等法律法规、标准规范，并组织宣贯执行。（0.5） 4、安全投入保障。（0.5）		
24			安全责任制	安全责任制	1、与服务人员、服务对象明确安全责任。（1）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
			（2.5）	（2.5）	2、确保服务对象和服务人员在服务过程中的人身财产安全,对服务对象和服务人员讲述清楚安全注意事项,配备必要的安全防护用品和设施设备。（1） 3、必要时，为服务人员和服务对象购买与服务质量安全相适应的保险产品。（0.5）		
25			安全教育（2）	安全教育（2）	1、定期对服务人员开展服务安全知识教育和培训，确保掌握相关要求。（1） 2、向服务对象宣传服务安全常识和应知应会。并在服务前履行风险告知义务。（1）		
26			安全管理（3）	安全管理（3）	1、加强服务人员劳动保护，开展职业健康安全管理，改善从业人员劳动条件。（0.5） 2、安全保卫制度完整有效，经营场所治安应状况良好。（0.5） 3、设施设备应运行正常,设施安全管理应符合相应的安全标准要求。（0.5） 4、消防通道和安全疏散通道应设置合理,无安全隐患，消防、防盗、救护设备应齐全,完好有效。（0.5） 5、建立并实施安全监督检查管理制度，对各项制度、人员行为、安全环境等开展检查。（0.5） 6、建立安全隐患排查整改台账，登记安全隐患及整改情况，开展安全分析和评审，更新预防措施。（0.5）		
27	9、风险控制（10）	10%	风险识别及评估（4）	风险识别及评估（4）	1、建立服务风险识别、评估和防范管理制度，明确服务过程安全风险及控制要求。定期评审制度的适宜性、有效性，并及时修订。（2） 2、对服务过程中的有关风险因素进行识别、评估，确定风险等级。（2）		
28			风险控制措施（5）	风险控制措施（5）	1、做好安全隐患防范并制定风险控制措施。（1） 2、做好应急准备，包括应急人员和物资配备。（1） 3、明确内外部联络方式及方法。（0.5） 4、定期开展隐患排查，消除安全隐患。（1） 5、对服务人员进行风险意识教育,提高心理健康、安全防范等方面意识和能力。（1） 6、风险控制措施，必要时传达到服务对象。（0.5）		
29			风险处置程序（3）	风险处置程序（2）	1、对服务相关方发生风险或突发事件，建立规范风险处置程序。（1） 2、定期评审应急措施的有效性，及时修订处置程序。（1）		
30	10、顾客投诉管理（8）	8%	顾客投诉管理（8）	受理组织机构和制度建设（2）	1、设立服务质量投诉受理机构，明确职责，落实人员。（0.5） 2、建立顾客投诉管理制度，建立投诉受理、处置和反馈流程和要求。（1） 3、设立并公布监督投诉电话、网址，保持畅通可用。（0.5）		
31				受理和处理（2）	1、投诉受理机构对顾客投诉的处理应及时、合理、稳妥，并保留记录。（1） 2、投诉处理结果反馈及时，得到顾客认可或满意。（1）		
32				分析和改进（2）	建立投诉信息汇总分析机制,识别服务和服务管理中的不足,确定改进机会,采取措施，实施改进。（2）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
33				记录管理（2）	建立健全顾客投诉处理档案管理，记录投诉事项、解决措施及顾客回访结果。档案保管完整。（2）		
34	11、服务补救（8）	8%	服务补救	制度建设（2）	1、建立服务补救措施管理程序，明确职责、程序和要求。（1） 2、开展服务补救技术与策略应用策划，包括服务补救方针，道歉和承诺方案，服务失误分析和分类，服务补救期望甄别，以及必要时的紧急行动方案（含补救）和响应。（1）		
35				补救实施（3）	1、针对服务失败，依据其影响和风险，确定并评审补救措施，与顾客沟通确认并达成一致。（1） 2、采取了紧急行动方案（含补救）和响应。（1） 3、记录必要的服务补救方案及实施结果。（1）		
36				汇总分析（2）	建立服务补救汇总分析机制，识别服务和服务管理中的不足，确定改进机会，采取措施，实施改进。（2）		
37				记录管理（1）	建立健全服务补救档案管理，记录事件、补救方案及效果。档案保管完整。（1）		
38	12、绩效评价（12）	12%	服务监督（3）	服务监督（3）	1、应建立服务监督检查管理制度，明确对每位服务人员的服务质量跟踪检查时机、频次、内容和要求。（1） 2、应设立专门的服务质量监督部门开展服务监督，可采用反馈表、回访、在线调查等方式，内容包括服务人员着装、行为规范、服务项目提供和结果。（1） 3、设立并公布监督投诉电话、网址，保持畅通可用。（0.5） 4、定期分析服务监督结果，识别改进机会。（0.5）		
39			顾客满意度（3）	顾客满意度（3）	1、建立顾客满意度测评管理制度，规定测评方法和结果应用。（1） 2、应定期进行顾客满意测评，按照 GB/T19039 相关要求,进行顾客满意测评,测评内容宜涵盖顾客的关键需求,包括：服务过程专业性、管理规范性；服务过程质量；服务人员态度；服务文明性,规范性；设施设备完好率；服务到位、及时性；合同履约情况；总体满意度等。（1） 3、定期抽样查阅服务对象的反馈意见、服务过程记录等相关信息,预防不合格服务的发生。（0.5） 4、定期回访服务对象的家属/监护人，进行服务满意调查。（0.5）		
40			服务质量评价、改进（3）	服务质量评价、改进（3）	1、定期评价向每位服务对象提供的服务质量，包括服务项目完成率和质量达标率，有效投诉结案率。（1.5） 2、建立服务改进机制，从服务监督检查、顾客满意、回访、外部相关方反馈等方面识别服务和服务管理中的不足，确定改进机会，采取措施，实施改进。（1.5）		
41			经济效益（3）	业务数量及增长（3）	定期对业务数量及增长情况进行评价,包括但不限于近一年完成或正在提供服务的业务数量、服务业务增长率、服务人数增长率。（3）		
42	13、可持续	10%	可持续发展	可持续性评价	定期开展服务可持续性评价,包括但不限于近一年资产运营状况，固定资产		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
	发展（10）		（10）	（2）	的增长情况。（2）		
43				可持续发展（2）	树立可持续发展理念、建立可持续发展战略和运营模式。（2）		
44				社会责任（2）	协调经济效益和与社会效益共发展，积极履行社会责任。（2）		
45				创新引领（2）	不断推进服务创新、管理创新、理念创新、模式创新。（2）		
46				品牌影响力（2）	1、树立良好的形象和口碑，提升品牌影响力。（0.5） 2、应定期对服务口碑、声誉进行评价,包括但不限于:社会、媒体报道反响较好,诚实守信,依法经营,无违法违规记录,无重大事件的投诉;维护消费者和员工合法权益的情况,服务品牌的宣传推广的投入情况及服务品牌知名度在本地区和本行业的地位。（0.5） 3、获得国家、行业和(或)地方奖励、表彰的情况。（0.5） 4、受到国家、行业和(或)地方处理、惩罚的情况。（0.5）		

附录 B

（规范性附录）

居家养老上门服务要求测评工具

说明：

1、服务评价表共计 1000 分，共分为 10 个大项，各大项分值为：人员要求 100 分；场所、设备设施、用品和环境卫生要求 60 分；信息公开 20 分；咨询服务 20 分；照护评估 20 分；服务方案 20 分；服务协议 20 分；服务实施 700 分；服务回访 20 分；投诉处理 20 分。

2、服务测评总得分（满分）为1000分，评价总得分按下式进行计算：ΣQ＝Q1＋Q2＋Q3＋Q4＋Q5＋Q6＋Q8+Q9＋Q10。10个一级指标各自的评分项得分不低于该项分值的75%，ΣQ总得分不低于800分，均满足为通过。

序号	评定项目	分项总分	次分项总分	三级项分值	四级项分值	得分	备注
1	人员要求	100					
1.1	基本要求		24				
1.1.1	具备合法的劳动从业资格			6			查阅资料
1.1.2	信守职业道德,遵纪守法,熟悉居家养老服务程序和规范要求.			6			查阅资料+询问
1.1.3	具有规定的文化程度及健康状况证明。			6			查阅资料
1.1.4	具有相应的上岗培训考核合格证。			6			查阅资料
1.2	管理人员岗位技能		26				
1.2.1	了解有关居家养老服务的法律、法规。			6			询问
1.2.2	掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技能。			5			现场观察+询问
1.2.3	具备良好的沟通、协调能力。			5			现场观察+询问
1.2.4	尊重客户和服务员。			5			现场观察+询问
1.2.5	严格履行服务承诺.			5			现场观察+查阅资料
1.3	服务员岗位技能		20				
1.3.1	年龄在 18 周岁以上，女 55 周岁以下，男 60 周岁以下。			5			查阅资料
1.3.2	具备有关居家养老服务的法律法规基础知识。			5			现场观察+询问
1.3.3	无精神病史和各类传染疾病。			5			查阅资料
1.3.4	具备居家养老服务相适应的岗位技能和知识。			5			现场观察+询问
1.4	服务员岗位技能		30				
1.4.1	端庄、大方。			5			现场观察

1.4.2	统一着装,佩戴工号牌。			5			现场观察
1.4.3	表情自然、亲切,微笑服务。			5			现场观察
1.4.4	使用普通话,语调语速适当,语言简洁、准确。			5			现场观察
1.4.5	主动服务,符合相应岗位的服务礼仪规范。			5			现场观察
1.4.6	尊老敬老,富有爱心,宽容、忍让。			5			现场观察
2	场所、设备设施、用品和环境卫生要求	60					
2.1	场所		15				
2.1.1	具有满足相应国家标准或行业标准要求的,与其服务所需的固定场所、基础设施。			5			现场观察+查阅资料
2.1.2	保持服务场所环境整洁卫生，满足相应的质量及环境保护要求。			5			现场观察+查阅资料
2.1.3	场所内设置醒目、易懂的标志。			5			现场观察+查阅资料
2.2	设备设施		15				
2.2.1	固定场所内服务设备设施齐全。			4			现场观察+查阅资料
2.2.2	固定场所服务设施配备满足相应国家或行业标准要求。			4			现场观察+查阅资料
2.2.3	固定场所设施设备进行定期清洁维护，保持功能完好。			4			现场观察+查阅资料
2.2.4	顾客家中自备的设备设施及使用要求，应在服务协议中明确，由顾客方维护保养，付人员使用前需与顾客方确认其安全性、完好性。			3			现场观察+查阅资料
2.3	服务用品		15				
2.3.1	服务方家属提供护理用品，当需要服务方提供时，应在服务方案中明确使用频次、使用量、质量及价格，并在服务协议中规定相关要求。			4			现场观察+查阅资料
2.3.2	服务方应选购信誉好、质量可靠的产品，建立供应商档案，并对采购物品验收。			4			现场观察+查阅资料
2.3.3	服务人员按需领取护理用品，在顾客处使用需向顾客家属展示完整包装、确认品牌、规格、型号、数量等信息。			3			现场观察+查阅资料
2.3.4	一次性使用的物品，应及时清理放入垃圾桶，多次使用用品应及时清洗、消毒，保持清洁。			4			现场观察+查阅资料
2.4	环境卫生		15				
2.4.1	建立环境卫生管理制度，以及居家服务环境卫生清洁标准。			5			现场观察+查阅资料
2.4.2	固定场所及配备设备设施应保持环境整洁、通风，定期进行清洁消毒。			5			现场观察+查阅资料
2.4.3	服务人员经按服务标准和服务方案要求进行开展客户居家环境卫生清洁，居室整洁、安全、合理，环境清新、地面干燥，及时倾倒生活垃圾。			5			现场观察+查阅资料
3	信息公开	20					
3.1	在固定场所的醒目位置公布服务管理信息，并通过各种形式信息公开，便于查询和获得，包括但不限于服务公开栏、微信公众号、电子查询屏，做到公开、透明、易获得,并易于被服务对象知晓、理解。		10				现场观察+查阅资料
3.2	公开信息包括但不限于：执业执照、地理位置、服务对象、服务内容、服务要求、服务时间、收费依据、收费标准、服务流程、投诉方式、意见箱等。		5				现场观察+查阅资料
3.3	应对服务信息准确性进行审核，应及时更新。		5				现场观察+查阅资料
4	咨询服务	20					
4.1	建立咨询服务流程，明确咨询服务部门、岗位职责。		4				现场观察+查阅资料
4.2	配备了足够人员提供服务，咨询服务人员熟练掌握服务相关信息及要求。		4				现场观察+询问

4.3	应在固定场所设置咨询服务台（区），并建立了多种渠道，保持畅通，咨询方式适宜，包括但不限于接待大厅、电话、网络平台（APP）。		4				现场观察+查阅资料
4.4	咨询内容考虑顾客需求且客观、完整、准确；咨询人员诚恳、耐心，咨询过程公平合理、无歧视。		4				现场观察+询问
4.5	记录服务对象基本情况及服务需求；针对不能及时答复的情况，能够及时落实并给予反馈。		4				现场观察+查阅资料
5	照护评估	20					
5.1	应建立老年人能力评估服务标准，明确评估程序、职责、判断标准、结果应用等要求。		5				现场观察+查阅资料
5.2	应在签订服务协议前由具有评估员资质的工作人员为每一位老年人进行生活自理能力、认知能力、情绪行为、视觉以及社会生活环境的预评估，确定生活照护等级，评估还可包括居家适老环境和辅具使用等方面，并提出整改建议，评估报告应经委托人（监护人）确认。		5				现场观察+查阅资料
5.3	在服务协议履行期间，应根据老年人综合状况的动态变化，定期对老年人的生活照护等级进行持续评估，报告报告须再次经委托人（监护人）确认。		5				现场观察+查阅资料
5.4	照护评估报告应纳入个人服务档案。		5				现场观察+查阅资料
6	服务方案	20					
6.1	应根据顾客或服务对象的服务需求及健康评估制定服务方案。		10				现场观察+查阅资料
6.2	服务方案包括但不限于：a）服务方案范围；b）服务项目、内容和要求；c）服务方式、流程；d）服务过程所需的设施设备及工具；e）特殊情况处理；		5				现场观察+查阅资料
6.3	服务方案可根据定期照护评估结果，经双方协商调整，并双方确认。		5				现场观察+查阅资料
7	服务协议	20					
7.1	在企业、服务人员、服务对象的平等、自愿,没有异议的基础上签订服务协议。		5				现场观察+查阅资料
7.2	服务协议内容包括但不限于：服务内容、要求、期限、支付、违约责任、合同变更(终止、变更、续订和解除)等涉及相关方利益的方面做出明确规定。		5				现场观察+查阅资料
7.3	当照护等级或其他要求发生变化时，应及时修订服务协议，并经各方签字确认。		5				现场观察+查阅资料
7.4	服务协议应纳入个人服务档案。		5				现场观察+查阅资料
8	服务实施	700					
8.1	生活照料		110				
8.1.1	制定生活照料操作规程和监督考核制度，并保留服务记录。			15			现场观察+查阅资料
8.1.2	助餐服务,可包括协助订餐、上门送餐、上门烹饪等，按照服务标准要求，根据老年人状况，协助老年人洗手、戴假牙、助听器，调节位置的适宜性，协助进食，喂水喂饭，鼻饲，要求食物温度适宜，无呛咳和噎食；操作过程中应密切观察，如有异常，立即停止进食，即刻急救并及时通知医生。进食完毕给老年人擦净口角，卧位进食后30分钟变换体位。清理餐后垃圾，清洗、消毒餐具。			16			现场观察+查阅资料
8.1.3	助浴服务,可包括上门助浴、协助前往老年人助浴点进行身体清洁等，实施温水擦浴、洗脸、洗手、洗脚、会阴清洗，需采取必要防护措施，确保老年人安全洗浴。			16			现场观察+查阅资料
8.1.4	助洁服务,可包括洗漱、理发、剃须、剪指(趾)甲等身体助洁,居家清洁、衣物洗涤、物品整理等普通助洁；衣物应分类清洗、消毒、洗涤，洗涤后衣物应无污渍、无破损，整理折叠、准确无误；定期开展老年人日常用品（如洗漱用品、衣物、餐具）及室内环节消毒工作。每周至少洗头2次、修剪指甲1次、剃须3次，确保老年人容貌整洁，衣着得体，并对进行的清洁照料活动进行记录。			16			现场观察+查阅资料
8.1.5	助行服务，可包括协助行走、陪同外出等。应根据老年人照护等级及个人特点，提供有效、安全和适宜的移动照护，确保老年人的人身安全。移动的方式包括床上移动、离床移动。			16			现场观察+查阅资料

8.1.6	助医服务，可包括陪同就医、治疗陪伴等。			16			现场观察+查阅资料
8.1.7	助娱服务，可包括参与书画、象棋、摄影等文化休闲活动，以及参与室外体育健身、娱乐休闲活动。			15			现场观察+查阅资料
8.2	基础照护		100				
8.2.1	制定基础照护操作规程和监督考核制度，并保留服务记录。			16			现场观察+查阅资料
8.2.2	生活照护,可包括协助穿(脱)衣、如厕、睡眠照护、清理生活垃圾和污秽物；居室通风、调节居室温度、湿度、光度；居室保洁,整理衣物、床上用品,打扫室内卫生。			18			现场观察+查阅资料
8.2.3	排泄护理，可包括排尿护理、排便护理、排气护理等。应及时、按需提供排泄照护，并应保持老年人皮肤干燥。如有异常，应及时告知医生处理。			17			现场观察+查阅资料
8.2.4	护理协助,包括为老年人进行保暖和物理降温,协助和指导翻身、拍背等；应对有压疮风险的老年人进行检查：皮肤是否干燥、颜色有无改变、有无破损,尿布、衣被等是否干燥平整；预防压疮措施应包括:变换体位、清洁皮肤、器具保护、整理床铺并清除碎屑。			17			现场观察+查阅资料
8.2.5	用药照护,包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等。			16			现场观察+查阅资料
8.2.6	康复护理,包括康复评估、计划制定、康复训练指导、康复辅助器具使用等。			16			现场观察+查阅资料
8.3	健康管理		100				
8.3.1	制定健康管理操作规程和监督考核制度，并保留服务记录。			14			现场观察+查阅资料
8.3.2	信息采集,可包括老年人体检信息、既往疾病史等健康信息采集,建立老年人健康档案，实施老年人慢性病、常见病的管理，院前急救。			15			现场观察+查阅资料
8.3.3	健康监测,可包括对老年人的体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等进行常规生理指数监测。			15			现场观察+查阅资料
8.3.4	健康咨询,可包括为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等的指导，增强老年人的保健意识，改善不良生活习惯。			14			现场观察+查阅资料
8.3.5	健康干预,可包括制定服务方案,为老年人的生活起居、慢病调理等提供干预服务。			14			现场观察+查阅资料
8.3.6	陪同就医：视病情及紧急程度，及时协助相关第三方陪同就医。			14			现场观察+查阅资料
8.3.7	为老年人提供预防保健、康复护理及老年人营养、心理健康等知识。			14			现场观察+查阅资料
8.4	精神慰藉		50				
8.4.1	制定精神慰藉操作规程和监督考核制度，并保留服务记录。			12			现场观察+查阅资料
8.4.2	陪伴支持，为老年人读书读报，定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动等。			13			现场观察+查阅资料
8.4.3	情绪疏导,与老年人进行谈心、交流,耐心倾听老年人的诉说。			13			现场观察+查阅资料
8.4.4	心理慰藉,通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态。			12			现场观察+查阅资料
8.5	委托代办服务		60				
8.5.1	制定委托代办服务操作规范、监督考核制度，并保留服务记录。			12			现场观察+查阅资料
8.5.2	代购,包括购买日常生活用品、订车票、预约车辆等。			12			现场观察+查阅资料
8.5.3	代办,包括取送信函、文件和物品,申请法律援助、救助服务等。			12			现场观察+查阅资料
8.5.4	代缴,包括缴纳水、电、气、通讯费等日常费用。			12			现场观察+查阅资料
8.5.5	每次代办服务均需要有核对、签字、检查、记录。			12			现场观察+查阅资料
8.6	家庭生活环境适老改造		60				
8.6.1	制定家庭生活环境适老改造操作规范、监督考核制度，并保留服务记录。			12			现场观察+查阅资料
8.6.2	环境评估,包括评估老年人家庭生活环境和改造需求,依据评估结果确定改造方案。			12			现场观察+查阅资料

8.6.3	基础改造,包括防滑、防摔、防走失等物理环境改造及相关设备与用品配置。			12			现场观察+查阅资料
8.6.4	专项改造,包括为满足不同老年人和不同居住环境要求的物理环境改造,以及健康监测、安防。			12			现场观察+查阅资料
8.6.5	报警、远程控制等智能家居产品的配置安装和使用指导。			12			现场观察+查阅资料
8.7	培训指导服务		40				
8.7.1	制定培训指导服务操作规范、监督考核制度，并保留服务记录。			10			现场观察+查阅资料
8.7.2	理论培训:对老年人和家属进行照护知识讲解等。			15			现场观察+查阅资料
8.7.3	技术指导:对家属等非专业服务人员进行照护技能指导等。			15			现场观察+查阅资料
8.8	安全照护服务		120				
8.8.1	制定安全照护操作规范、监督考核制度，并保留服务记录。			15			现场观察+查阅资料
8.8.2	应指导安全照护服务标准，安全照护包括但不限于防跌倒、防坠床、防走失、防噎食、防烫伤、安全保护。若发生异常，应及时告知医生处理。			15			现场观察+查阅资料
8.8.3	确保老年人在移动中的安全性，应针对需要提供防跌倒措施的老年人采取必要的措施。			15			现场观察+查阅资料
8.8.4	对有坠床风险的老年人重点观察与巡视，帮助上下床，睡眠时应拉好床护栏，检查床单元安全。			15			现场观察+查阅资料
8.8.5	防止老年人走失，留意观察、巡视老年人。			15			现场观察+查阅资料
8.8.6	防止老年人发生噎食，注意进食进水的方式方法。			15			现场观察+查阅资料
8.8.7	防止老年人烫伤，关照远离易烫伤的设备和器具			15			现场观察+查阅资料
8.8.8	老年人居室、厕所、走廊、室内活动场所应保持地面干燥,无障碍物。有跌倒风险的老年人起床、行走、如厕等应配备助行器具或由工作人员协助。			15			现场观察+查阅资料
8.9	应急措施		30				
8.9.1	制定应急事件响应措施、监督考核制度，并保留服务记录。			15			现场观察+查阅资料
8.9.2	服务过程中,服务人员应观察老年人的身体和情绪变化,一旦出现异常情况,应停止操作并按照掌握的应急处置办法采取相应措施。			15			现场观察+查阅资料
8.10	服务确认		30				
8.10.1	每日服务结束,服务人员应征询老年人或监护人的意见,通过签字、录音等方式完成服务验收后离开服务现场,并做好记录。			15			现场观察+查阅资料
8.10.2	服务记录应及时纳入顾客档案。			15			现场观察+查阅资料
9	服务回访	20					
9.1	建立服务回访服务标准、流程等要求，回访方式可包括电话、网络、走访、暗访等。		5				现场观察+查阅资料
9.2	制定回访计划，并安排专人及时开展回访。		5				现场观察+查阅资料
9.3	及时对回访情况进行分析、处理。		5				现场观察+查阅资料
9.4	保留回访及分析处置记录。		5				现场观察+查阅资料
10	投诉处理	20					
10.1	建立投诉处理流程、职责，配备适宜的接待场所、服务设施、电话等，并公示投诉流程。		5				现场观察+查阅资料
10.2	投诉受理、登记、调查、处理等流程规范、时限明确。		5				现场观察+查阅资料
10.3	采取的处理措施与投诉影响相适宜，回访满意。		5				现场观察+查阅资料
10.4	建立投诉登记和处理档案，并做进行原因分析，采取改进措施。		5				现场观察+查阅资料

附录C

（规范性资料）

认证证书和标志样式



山西精品居家养老上门
服务认证证书

证书编号：

委托人：

注册地址：

服务提供方：

运营地址：

服务名称：

认证标准：

认证规则：

认证模式：服务管理审核+服务特性测评+获证后监督

认证范围：

精山品西
SHANXI
PREMIUM BRAND

证书有效期至：　年　月　日　发证机构：中国船级社质量认证有限公司

发证日期：　年　月　日　签发人：（发证机构公章）

换证日期：　年　月　日

证书有效期内本证书的有效性依据发证机构的定期监管获得保持，证书状态可登录认证机构官方网站（https://www.ccs-c.com.cn/）查询。

№A