



中国质量认证中心认证技术规范

CQC/GF YL0001—2025
代替CQC/GF YL0001—2016



2025-09-03 发布

2026-01-08 修订

2026-01-09 实施

中国质量认证中心 发布



目 录

前 言 III

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 基本要求 4

 4.1 养老服务原则 4

 4.2 经营条件 4

 4.3 基本信用状况 5

5 管理要求 5

 5.1 组织架构 5

 5.2 管理体系 5

 5.3 社会责任 6

 5.4 安全与风险管理 6

 5.5 应急管理 6

 5.6 外部提供产品和服务的控制 6

 5.7 服务质量监督 7

 5.8 服务绩效测量和分析 7

 5.9 投诉和不合格服务处理 8

6 服务要求 8

 6.1 服务资源 8

 6.2 服务礼仪 9

 6.3 服务方案设计 9

 6.4 出入院服务 10

 6.5 生活照料服务 10

 6.6 膳食服务 11

 6.7 清洁卫生服务 11

 6.8 洗涤服务 11

 6.9 医疗护理服务 11

 6.10 文化娱乐服务 12

 6.11 心理/精神支持服务 12

7 认证测评方法和结果 12

 7.1 认证测评内容 12

 7.2 认证测评方法 12

 7.3 认证测评结果 12

附 录 A （规范性） 养老服务特性测评工具 14

附 录 B （规范性） 养老服务管理要求测评工具 15



参 考 文 献..... 16





前 言

本文件按照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则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）提出并归口。

本文件起草单位：中国质量认证中心有限公司、中国检验认证集团上海有限公司

本文件主要起草人：顾晓清、罗恒中





养老服务认证要求

1 范围

本文件规定了养老服务认证的基本要求、管理要求、服务要求和服务认证测评要求。
本文件适用于认证机构实施养老服务认证活动，适用于养老机构提升自身管理使用。

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 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定
GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

3 术语和定义

GB/T 35796、GB/T 37276和GB/T 29353界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 养老服务原则

养老机构的养老服务应遵循以下原则

a) 诚信：恪守诚信，践行承诺。养老机构应恪守诚信，公平、负责等社会道德规范，积极致力于实现顾客满意的行为规范，做出并履行其承诺。

b) 透明：应确保服务要求和过程透明并向顾客、员工和相关方公布。

c) 尊重：应确保养老服务要求和过程充分尊重老人的身心尊严与意愿。

d) 能力：养老机构应配置资源用于养老服务的策划、实施、保持和改进，并进行有效和高效的管理。

e) 安全便捷：确保养老服务便利、安全，对顾客的需要和相关方期望作出积极响应，应确保响应信息是准确的并符合相关法律和法规要求。

f) 改进：养老机构应规定和保持涉及养老服务的活动及决定的职责和报告制度，不断提高服务的有效性和效率应是永恒的目标。

4.2 经营条件

本文件由中国质量认证中心有限公司制定、发布。未经许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

如需查看全文，请联系中国质量认证中心 罗恒中，联系电话：
010-83886812，联系邮箱：luohengzhong@cqc.com.cn。