



养 老 服 务 认 证 实 施 规 则

CQC/SSGZ YLFW0001-2025



2025年9月3日发布

2026年6月24日修订

2026年6月24日实施

中国质量认证中心



前 言

本规则由中国质量认证中心发布，规则相关的知识产权归中国质量认证中心所有，任何组织及个人未经中国质量认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。





目 录

前 言	I
1 目的和适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证范围	1
4 认证类别/领域划分	1
5 认证单元划分	1
6 样本选取方案	2
7 认证模式	3
8 认证实施程序	4
9 认证变更	9
10 认证评分和结果	9
11 认证证书状态管理规定	9
12 认证证书及标志要求	10
13 审查人日数	10



1 目的和适用范围

为规范养老服务认证工作，确保认证活动的公正性、规范性和有效性，依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》等法规和规范性文件，制定本规则。

本规则对养老服务认证的适用范围、认证依据、认证范围、实施程序、证书及标志要求、证书状态管理等作出规定，并明确认证模式、认证领域、单元划分、样本选取（抽样）等，适用于所有自愿申请养老服务认证的组织（以下简称“申请组织”）。

本规则适用于养老服务认证，适用于机构养老方式。

2 认证依据

CQC/GF YL0001-2025 《养老服务认证要求》
GB/T 35796-2017 《养老机构服务质量基本规范》

3 认证范围

本规则适用于养老服务认证，认证范围应表述为养老服务活动，并明确申请组织的名称、注册地址、服务场所、认证依据等信息。

4 认证类别/领域划分

认证类别：服务认证；
认证领域：SC18 卫生保健和社会福利服务-养老及其他社会福利服务

5 认证单元划分

根据养老服务组织的业态特点，其认证单元划分如下：

序号	认证单元名称	认证单元说明	认证依据
1	出入院服务	为老年人提供入院评估、入园手续办理、出院手续办理服务	CQC/GF YL0001-2025 《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017 《养老机构服务质量基本规范》
2	生活照料服务	协助或照顾老年人饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的服务	CQC/GF YL0001-2025 《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017 《养老机构服务质量基本规范》
3	膳食服务	为老年人提供集团用餐和个人用餐服务	CQC/GF YL0001-2025 《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017 《养老机构服务质量基本规范》
4	清洁卫生服务	提供公共区域和老年人居室内的清洁服务	CQC/GF YL0001-2025 《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017 《养老机构服务质量基本规范》
5	洗涤服务	为老年人提供衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务	CQC/GF YL0001-2025 《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017 《养老机构服务质量基本规范》



6	医疗护理服务	为老年人提供疾病预防、保健、康复、照护的活动	CQC/GF YL0001-2025《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017《养老机构服务质量基本规范》
7	文化娱乐服务	为老年人提供文化、体育、娱乐、节日庆祝活动等服务	CQC/GF YL0001-2025《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017《养老机构服务质量基本规范》
8	心理/精神支持服务	为老年人提供心理或精神支持服务，包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等服务	CQC/GF YL0001-2025《养老服务认证要求》、GB/T 35796-2017《养老机构服务质量基本规范》

6 样本选取方案

6.1 服务特性测评样本选取

根据申请组织服务认证单元的特点和认证模式的选择,考虑样本的选择,并关注与服务提供直接相关的核心过程和要素:

- 关注服务提供全过程,覆盖运行记录审核和现场观察,每个过程至少覆盖 2个样本。
- 关注设施设备、人员等,覆盖运行记录审核和现场观察,每类至少覆盖2个样本。
- 关注关键绩效指标数据、顾客满意度等数据的统计及分析。

6.2 服务多场所抽样

对具有一个以上服务场所的**申请**组织而言,通常,初次认证及后续的监督宜在**申请**组织认证范围内的每个场所进行。由于认证活动往往受到时效性和经济条件等因素的制约,因此,当组织在同一个服务系统下,提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时,可基于风险评估的结果并在同时满足以下条件的情况下,按**要求对这些场所进行抽样审查**:

- 组织的所有场所同属一个服务系统,各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同,且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果;
- 所有的场所均处于组织(或中心职能)的一个集中管理和监督之下,并服从于组织(或中心职能)的持续监督和内部审核;
- 各场所相对独立。

不适宜抽样的情况可能包括但不限于:

- 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同;
- 行业规范或方案有特别要求的;
- 服务风险较高;
- 相关方有特殊要求的。

6.3 服务多场所抽样方案:

- 初次认证、监督和再认证的现场审查场所数量,一般可按 $y = n \times \sqrt{x}$ 确定,其中 x 为纳入认证范围的场所总数, y 为每次审查需抽取的场所数,计算结果向上取整;抽样系数 n 的参考取值为:

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。