

文件名称	养老服务认证实施规则	
文件编号	HXC-ECOSC-R-001	
版本号	A/1	
批准： <u> 高雄 </u> 审核： <u> 张伊娜 </u> 制订： <u> 刘淑容 </u>		
发布日期：2025.05.13 实施日期：2025.09.04		
修 订 履 历		
修订日期	修订内容	修订
2025.05.13	初次发行	张召祥
2025.09.04	依据备案整改要求修订	刘淑容

目录

1 适用范围	3
2 对认证机构的基本要求	3
3 对认证人员基本要求	3
4 认证依据	3
5 认证领域划分及认证模式	3
5.1 认证领域的划分	3
5.2 认证模式	3
6 初次认证程序	6
6.1 认证申请	6
6.2 受理认证申请	6
6.3 评价策划	8
6.4 实施评价	18
6.5 评价报告	19
6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证	20
6.7 结合评价	20
6.8 补充评价	20
6.9 认证复核及认证决定	20
7 监督评价程序	21
8 特殊评价程序	22
9 再认证程序	23
10 认证证书状态管理要求	23
11 认证证书及认证标志要求	25
12 受理转换认证证书	27
13 申诉的处理	27
14 认证记录的管理	28
15 认证依据变更	28
16 信息报送	28
17 其他	28
18 附则	28
附录 A:	30
附录 B:	32
附录 C:	33
附件 D:	34

1 适用范围

1.1 为规范养老服务（以下简称ECOSC）认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了航鑫检测认证（深圳）有限公司（以下简称“航鑫”或“本机构”）实施ECOSC认证的程序与管理的基本要求，是航鑫从事ECOSC认证活动的基本依据。

1.3 航鑫在中华人民共和国境内从事 ECOSC 认证活动应遵守本规则。

2 对认证机构的基本要求

2.1 获得国家认监委批准，取得卫生保健和社会福利服务认证领域资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065-2015/ISO/IEC 17065-2012《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

2.4 不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

3 对认证人员基本要求

3.1 审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的一般服务认证注册审查员资格，评价组成员至少有一名具备 ECOSC 专业能力。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证评价活动及相关认证评价记录和评价报告的真实性承担相应的法律责任。

4 认证依据

4.1 依据标准：RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》。

5 认证领域划分及认证模式

5.1 认证领域的划分

依据RB/T 303-2016《养老服务认证技术导则》开展的养老服务认证主要是围绕养老及其他社会福利服务体系的服务资源、服务人员、服务过程、服务结果等方面的服务管理和服务特性的审查，基于国家认监委对服务认证类别的划分准则GB/T 7635.2，养老服务认证划分到SC18养老及其他社会福利服务认证领域。

5.2 认证模式

5.2.1 认证模式

参照 GB/T 27027《合格评定 服务认证模式选择与应用指导》中服务认证模式选择与应

用的指导原则，考虑到养老服务所处的业态、接触方式和服务特性结构风险，以及服务认证审查测评人员的能力及可行性，养老服务认证模式主要包括如下方式：

- （1）公开的服务特性检验，简称模式 A；
- （2）神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- （3）公开的服务特性检测，简称模式 C；
- （4）神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- （5）顾客调查，简称模式 E；
- （6）服务足迹测评，简称模式 F；
- （7）服务能力确认或验证，简称模式 G；
- （8）服务设计审核，简称模式 H；
- （9）服务管理审核，简称模式 I。

5.2.2 认证制度

5.2.2.2 模式的选择

ECOSC认证模式的选择应考虑不同认证模式的特点和适用场景：

1) 模式 A 的选择

模式 A 属于在正常、公开状态下对定性服务特性实施测评。适用于易于观察和评估的定性服务特性测评，例如服务的礼貌性、便捷性等服务特性测评可使用。

2) 模式 B 的选择

模式 B 是通过预先培训的“顾客”以普通顾客的身份体验服务，在秘密的状态下对定性服务特性实施测评。用于测评真实的服务体验和员工在自然状态下的服务表现，例如员工真实状态下的服务态度、服务流程一致性等服务特性的测评可使用。

3) 模式 C 的选择

模式 C 是基于行为认知科学技术和行为测量理论，公开地对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。用于公开地对定量服务特性测评，例如响应速度、服务输出与预期的匹配度等服务特性的测评可使用。

4) 模式 D 的选择

模式 D 是基于行为认知科学技术和行为测量理论，秘密地对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。秘密地对定量服务特性测评可使用，例如线上响应速度、服务等待时间等服务特性的测评可使用。

5) 模式 E 的选择

模式 E 是针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查, 可通过问卷、访谈等方式实施。侧重于了解顾客的满意度、需求和期望。适用于从顾客的视角测评服务质量, 可测评多种服务特性。

6) 模式 F 的选择

模式 F 是针对服务过程产生的行为记录和影响结果进行全面评估的测评方式。适用对具有技术含量高、经济成本高和（或）服务体验风险高等特征的服务实施以定量为主的测评。

7) 模式 G 的选择

模式 G 是通过系统化的方法在实际的服务运行环境中对服务能力进行确认或验证。通常用于确认或验证服务提供者是否具备提供特定服务的能力, 也可以作为服务管理审查的认证模式。可以是定性的（例如人员资质）或定量的（例如设备性能）。

8) 模式 H 的选择

模式 H 是对服务流程的系统性评估。适用于对组织的服务流程设计进行审查, 评估其设计的服务流程是否符合特定标准或目标, 是否合理, 通常用于体验要求的服务、多角色协作的复杂服务、合规性敏感领域等场所。

9) 模式 I 的选择

模式 I 是特定的服务提供和交付活动是否持续满足并符合认证准则的能力, 适用于对服务组织的服务提供和交付活动进行审查, 评估其是否能够有效地保证服务质量。

5.2.2.3 模式的应用

5.2.2.3.1 基于5.2.2.1及5.2.2.2, 具有设计职责的养老服务认证模式按如下组合方式应用:

a) 初次认证:

模式A+模式B+模式G+模式H+模式I; 或

模式A+模式E+模式G+模式H+模式I;

b) 再认证:

模式A+模式B+模式G+模式H+模式I; 或

模式A+模式E+模式G+模式I;

c) 认证保持(监督评价) :

模式A+模式G+模式H+模式I; 或

模式B+模式E+模式G+模式I;

5.2.2.3.2 基于5.2.2.1及5.2.2.2, 没有设计职责的养老服务认证模式按如下组合方式

应用：

a) 初次认证：

模式A+模式B+模式G+模式I；或

模式A+模式E+模式G+模式I；

b) 再认证：

模式A+模式B+模式G+模式I；或

模式A+模式E+模式G+模式I；

c) 认证保持(监督评价)：

模式A+模式G+模式I；或

模式B+模式E+模式G+模式I。

6 初次认证程序

6.1 认证申请

6.1.1 客户组织应具备以下条件：

- 1) 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- 2) 已取得相关法规规定的行政许可（有许可要求适用）；
- 3) 建立和实施了养老服务系统，且有效运行；
- 4) 在一年内，未发生重大质量事故、服务失信事故，未违反国家产品质量、养老服务的相关法规，或未因负面情况而被其他相关认证机构撤销服务认证证书。
- 5) 没有被执法监管部门责令停业整顿，未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

6.1.2 客户组织应提交的文件和资料：

- 1) 服务认证申请表；
- 2) 营业执照、组织机构代码证书复印件；
- 3) 养老服务体系文件；
- 4) 服务网点清单；
- 5) 其他需要的文件。

6.2 受理认证申请

6.2.1 申请评审

6.2.1.1 应对客户组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、认证覆盖人数、体系运行状况、组织基本情况、完成评价所需时间和其他影响认证活动的因素，确定评价方案策划所需的基本信息及认证范围，综合判定是否可以受理认证申请。

注1：员工人数是仅指在认证覆盖的物理边界及业务管理边界直接相关人员的数量，不一

定是组织的所有员工数量，不在认证覆盖的边界范围内的人员，不记入员工人数。

注2：认证覆盖人数的界定详见“6.3.2.2”条“表一”之“注5”部分。

注3：认证范围包括物理边界和业务范围两部分，评定的具体要求见“6.3.6.2”部分。

6.2.1.2 满足以下条件的，航鑫可以受理认证申请：

- a) 申请组织已具备受理条件（见6.1.1、6.1.2）；
- b) 航鑫具备实施认证的能力；
- c) 双方就认证事宜达成一致。

6.2.1.3 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的客户组织，本机构不应受理其认证申请。

6.2.2 评审结果处理

在申请评审后，认证机构应接受或拒绝认证申请。未通过申请评审的，本机构书面通知客户组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

6.2.3 签订认证合同

在实施认证评价前，航鑫应与客户组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- 1) 客户组织获得认证后持续有效运行相应养老服务的承诺。
- 2) 客户组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- 3) 客户组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向航鑫通报：
 - ① 客户及相关方有重大投诉；
 - ② 销售的产品或提供的服务被相应的监管部门认定不合格或有其他异常；
 - ③ 产品和服务发生与认证项目相关的事故；
 - ④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；相应服务覆盖的认证范围变更；相应服务重要过程的重大变更等。
 - ⑤ 出现影响相应服务运行的其他重要情况。
- 4) 客户组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。
- 5) 拟认证的相应服务覆盖的认证范围。

6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本机构和客户组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

6.3 评价策划

6.3.1 认证方案的策划

6.3.1.1 航鑫应针对每一客户组织建立认证周期内的评价策划，以清晰识别所需评价活动。

6.3.1.2 初次认证评价应包括文审+现场评价、获证后的监督评价和认证到期前进行的再认证评价。

注：一个认证周期通常为 3 年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期截止。

6.3.1.3 初次认证审查和再认证评价是对客户组织完整服务特性测评和服务管理审查，应覆盖 RB/T 303-2016 所有要求，以及认证范围内的典型服务。认证证书有效期内的两次监督评价应覆盖 RB/T 303-2016 所有要求。

6.3.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督评价应在证书签发起 12 个月内进行。此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

6.3.1.5 服务体验方案

6.3.1.5.1 服务特性测评体验方法或方案，包括但不限于：

- 1) 采用神秘顾客；
- 2) 采用访问、调查和（或）享用服务。

6.3.1.5.2 服务特性测评应在成功完成服务管理审查之后进行，通常：

- 1) 初次认证或再认证时，3 个月内进行；
- 2) 一个完整认证周期的监督评价，2 个月内进行。

6.3.2 评价时间

6.3.2.1 评价时间包括在客户组织现场的评价时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。评价时间以人日计，1 人日为 8 小时。如果每日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长审查日数以满足人日要求。

6.3.2.2 初次认证评价时间

养老服务认证的初次认证评价时间（人日数）应按以下“表一”规定的评价时间为基础，考虑服务特性及其服务提供和交付、体验样本及体验方式、以前评价的结果、场所的数量和对多场所的考虑等因素，建立文件化的不同类型审查的评价时间（包括现场评价时间）的确定方

法。应对每次审查的评价时间的确定过程应形成记录，尤其是减少评价时间的理由，减少的时间不得超过“表一”所规定的评价时间的 30%，现场评价时间不得少于所确定的评价时间的 80%。无论认证覆盖人数的多少，调整后的现场评价时间不应低于 3 人·日。调整审查时间的因素详见“表一”之“注 6”部分。

表一、养老服务认证评价时间要求

有效人数	评价时间	有效人数	评价时间
	初次认证（人日）		初次认证（人日）
1-15	3.5	876-1175	14
16-25	4	1176-1550	15
26-45	5	1551-2025	16
46-65	6	2026-2675	17
66-85	7	2676-3450	18
86-125	8	3451-4350	19
126-175	9	4351-5450	20
176-275	10	5451-6800	21
276-425	11	6801-8500	22
426-625	12	8501-10700	23
626-875	13	>10700	遵循上述递进规律递进

注 1：有效人数包括认证范围内涉及的人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

注 2：对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

注 3：组织正常工作期间（包括轮班）安排的评价时间可以计入有效的服务认证评价时间，但往返多评价场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证评价时间。

注 4：上述评价时间含一个临时服务现场的评价时间。

注 5：确定 ECOSC 有效人员数量的过程时，需考虑对养老服务质量产生实质性影响的人员，包括组织的最高管理层、养老服务团队、服务所涉及的人员能力及培训管理，采购、销售和财务管理、服务过程管理、文件管理、服务设计管理等部门的主管人员，以及直接参与服务实施过程的所有作业人员。非相关的职能人员可排除在外，排除前需确定这些人员的作用和影响。作业最低要求，销售和养老服务型企业的所有人员都应计算在 ECOSC 有效人数范围内，生产、制造型企业应至少按 30%计算在有效人数范围内。

注 6：调整评价时间的因素

a) 增加评价时间的因素：

- 组织有多经营场所或临时服务现场；
- 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审查员独立工作）；
- 与人员数量相比，现场很大（例如森林）；
- 高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动。

b) 减少评价时间的因素：

- 客户不负责设计工作，或体系的范围有不适用标准的其他要素；
- 与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；
- 体系成熟；
- 对客户服务体系已有了解（例如本公司已依据另一标准认证了该客户的其他服务）；
- 客户为认证所做的准备（例如已经获得其他认证机构的认证）；
- 大部分人员从事相同的服务任务。

6.3.2.3 监督审查时间

监督审查时间约等于初次认证审查的 1/3，但至少1人日。

6.3.2.4 再认证审查数

再认证审查时间约等于初次认证审查的2/3，但至少为1人日。

6.3.3 多场所评价策划

6.3.3.1 当客户组织为多场所组织时，具备以下资格条件时，可按照多场所评价：

- 1) 组织应具有单一服务体系；
- 2) 中心职能是组织的一部分且不应被分包给外部的组织；
- 3) 中心职能应获得组织的授权以规定、建立并保持该单一服务体系；
- 4) 组织的单一服务体系应服从集中的自我评价；
- 5) 所有场所应服从组织的内部自评程序。
- 6) 中心职能应有责任确保来自于所有场所的服务信息得到收集和分析，并且应能够

证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更：

- a) 服务文件和体系变更；
- b) 自我评价；
- c) 投诉；
- d) 纠正措施的评价；
- e) 内部自评的策划和对结果的评价；

f) 与适用标准有关的法律法规要求。

注 1：中心职能是实施控制并得到组织最高管理者授权的，是对所有场所产生影响的。并没有要求中心职能仅处于某个单一场所。

注 2：单一服务体系并不是指组织建立或运行的管理体系仅针对某一个服务体系标准，单一服务体系可能同时满足多个服务体系标准的要求，“单一”是指组织的运行服从于统一的一个服务体系。

6.3.3.2 拟抽样组织应满足的条件

6.3.3.2.1 所有场所的过程应实质上属于同一类活动、服务流程、服务质量风险相似，并按照相似的方法和程序运作，如果其中某些场所实施的过程与其他场所相似，但过程的数量少于其他场所，那么在实施大多数过程或关键过程的场所要接受完整审查的前提下，可以对上述过程数量较少的场所采用多场所认证。

6.3.3.2.2 当组织通过位于不同地点但相关联的过程开展业务时，如果满足 6.3.3.1 条的所有其他规定，也可以进行抽样。如果各个地点的过程虽不相似，但明显相互关联，那么抽样计划应至少包括组织实施的每个过程的一个样本。

6.3.3.2.3 应证实组织的中心职能已按照审查所依据的标准建立了服务体系，且整个组织满足该标准的要求。该证实应考虑相关法律法规的要求。

6.3.3.2.4 组织证实其有权且有能力从所有场所（包括中心职能）收集服务数据（包括但不限于“6.3.3.2.6”所列方面）并进行分析，并证实其有权并有能力在必要时实施组织变更；

6.3.3.2.5 不是所有满足“多场所组织”定义的组织都可以被抽样。当不同的场所的活动、风险明显有差异的，不宜进行抽样。

6.3.3.2.6 不同场所在实施服务方面的差异，例如有的场所经常需要在服务体系内针对不同的活动或不同的合同或法规要求进行策划的，不宜进行抽样。

6.3.3.3 抽样准则

6.3.3.3.1 样本选取准则

6.3.3.3.1.1 在选取多场所的样本时，宜有目的地选取一部分样本，同时随机选取另一部分样本，从而使样本具有代表性，又包含随机抽样的成分（至少 25% 的样本宜随机选取）。初次评价应最大程度地识别场所之间的差异，以便确定足够的、适当的采样水平，并使在证书有效期内选择的场所之间具有尽可能大的差别。

6.3.3.3.1.2 公司对代表性数量场所抽样应考虑到以下方面（但不限于以下方面）：

1) 总部（适宜时）及各场所内部自我评价或以往认证评价的结果；

- 2) 各场所在规模上的差异;
- 3) 各场所在业务范围上的差异;
- 4) 投诉记录以及纠正和纠正措施的其他相关方面;
- 5) 在倒班安排和工作程序上的差异;
- 6) 场所的服务管理和过程的复杂程度;
- 7) 上次认证评价以来的变化;
- 8) 服务的成熟度和组织的理解程度;
- 9) 地域、文化、语言和法律法规方面的差异;
- 10) 地理位置的分散程度。

6.3.3.3.1.3 以下情况要全部评价:

- 1) 有证据表明评价的风险性和复杂性很高;
- 2) 各场所服务在实施上有较大的差异（服务场所、设备设施、流程、产品种类、环境、人员素质、服务技术应用等）;
- 3) 各场所涉及的法律法规或当地行政机关的要求不相同;
- 4) ECOSC 中每个具有重大风险的场所。

6.3.3.3.1.4 场所的选取不一定在评价过程开始前进行，也可以在对中心职能的评价完成时由评价组根据现场评价信息提议场所选取方案，并与认证机构方案策划人员沟通确认后调整方案。在任何情况下，认证机构都应拟将抽样的场所告知中心职能。认证机构可以提前较短的时间通知，但宜为迎审准备留出足够的时间。

6.3.3.3.2 样本量

6.3.3.3.2.1 固定多场所样本量

对多个相似固定多场所可抽样评价，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

(1) 初次认证： $Y = \sqrt{X}$

(2) 监督评价： $Y = 0.6 \sqrt{X}$

(3) 再认证审查： $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

6.3.3.3.2.2 临时服务现场样本量

对多个临时服务现场可抽样审查，参考 GB/T2828.1-2012《计数抽样检验程序 第1部分：按接受质量限（AQL）检索的逐批检验抽样计划》中一般检验水平 II 的样本量水准进行抽样，抽样数量应不少于如下“表二”标准数量

相似临时服务现场的抽样数标准：

相似场所数量（个）	抽样场所数量（个）
1	1个
2~8	2个
9~15	3个
16~25	5个
26~50	8个
51~90	13个

注 1：当临时服务现场的数量超过 90 时，按照以上规律递增。

注 2：临时服务现场可进一步区分为有设立临时组织的服务所（又称临时多场所）和没有设立临时组织的不固定服务现场（又称临时服务点）。

6.3.3.4 多场所评价时间

6.3.3.4.1 固定多场所评价时间

抽样固定多场所评价时间的计算方法参见 6.3.2，可依据增减因素进行调整，但评价时间不得少于依据表一所确定的评价时间的 50%。

6.3.3.4.2 临时多场所评价时间

抽样临时多场所仅有 1 个时，按照 6.3.2 条规定，在“表一”规定的基础上无须另外增加评价时间，当抽样临时多场所数量多于 1 个时，每多 1 个场所增加时间应不低于 0.5 人·日。

6.3.3.4.3 临时服务点评价时间

抽样临时服务点仅有 1 个时，按照 6.3.2 条规定，在“表一”规定的基础上无须另外增加评价时间，当抽样临时服务点数量多于 1 个时，每多 1 个场所增加时间应不低于 0.25 人·日。

6.3.3.5 结合评价时间

ECOSC 和其他服务认证对象结合评价时，应根据客户组织服务体系的一体化程度、评价组一体化评价的能力适当减少评价时间，结合评价的总评价时间不得少于多个单项服务认证所需评价时间之和的 80%。确定减少结合评价时间的计算方法详见附录 A。

6.3.4 业务过程的抽样

6.3.4.1 养老服务业务过程的抽样应充分考虑认证阶段、服务区域、服务时间、服务人员、服务特性等方面的差异，尽可能使样本有代表性，以提高认证的客观公正性和信任度。

6.3.4.2 样本期间

初次认证或再认证评价应尽可能从最近三个月的业务活动中选取样本，必要时向前追溯，监督评价抽样应从上上次评价结束到本次评价期间的业务活动中选取样本，确保样本的时效性、代表性，避免过期或无效样本选取。

6.3.4.3 抽样方法

为尽可能使样本有代表性，可采取分层抽样、随机抽样、比例抽样，或判断抽样等一种或多种方法组合式抽样，提高抽样的代表性。

分层抽样应根据服务区域、服务产品、服务过程、服务特性的层次差异选取，确保样本覆盖需要的不同层次的服务过程。

随机抽样应在同一层次随机抽取样本，避免人为主观偏差。

比例抽样应根据业务量比例分配样本量，业务量大的抽样占比大，业务量小的抽样占比小。

判断抽样可由评价人员根据经验选择关键样本（如近期变更点、历史问题区域）。

6.3.4.4 样本量

样本量应综合考虑抽样的代表性、可行性要求，尽可能为评价的结论客观公正性提供支持。作为样本量的最低要求，每项最小单元的服务指标评价结论至少有 1 项对应的样本证据做支撑。对人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决等覆盖样本量较多的服务指标评价时，可抽取有代表性的多个样本。

6.3.5 确定评价目的、认证范围、认证准则、评价方式方法

6.3.5.1 评价目的

评价目的应根据认证周期不同阶段而确定，应在评价方案策划中明确，评价目的应说明评价要完成什么，并应包括如下内容：

- 1) 确定服务特性及服务管理与评价准则相比的符合度（服务级别）；
- 2) 确定服务体系满足适用的法律、法规及合同要求的能力；

注：服务认证评价不是合规性审查。

6.3.5.2 认证范围

认证范围应根据客户组织申请提交及申请评审结果确定，包括物理边界、业务范围两个方面：物理边界为认证覆盖的经营地址【包括多场所地址（如有）】；业务范围为：*****涉及的养老服务活动。

6.3.5.3 认证准则

6.3.5.3.1 总则

养老服务认证准则须包括服务要求和管理要求两部分，由以下标准体系组成：

认证依据标准：RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》；

6.3.5.3.2 服务要求

服务要求包括功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、或文明性等六个方面的服务规

范要求，具体为：

1) RB/T303-2016《养老服务认证技术导则》第“5 服务内容”等条款中涉及服务规范的要求；

2) 所确定的由客户组织制定的相关服务规范文件；

3) 相关的法律、法规或合同要求中关于服务规范的要求。

6.3.5.3.3 管理要求

管理要求包括服务提供规范、服务质量控制规范、运行管理规范、服务评价与改进标准等相关的规范、标准，具体为：

1) 对 RB/T303-2016 标准的 4.1、4.4 等条款相关的管理规范或标准要求。

2) 所确定的由客户组织制定的相关服务提供和交付规范或标准文件。

3) 相关的法律、法规或合同要求中关于服务提供和交付的要求。

6.3.5.4 评价方式方法

6.3.5.4.1 总则

应在考虑服务要求和管理要求的特征基础上，确定认证模式、抽样方案、体验方案、测评方法、服务等级划分标准等准则。

6.3.5.4.2 认证模式

认证模式按“5.2 认证模式”的要求选择确定。

6.3.5.4.3 抽样方案

多场所抽样方案按照“6.3.3 多场所评价策划”的要求确定，业务过程抽样方案按照“6.3.4 业务过程的抽样”的要求确定。

6.3.5.4.4 体验方案

体验方案按照“6.3.1.5 服务体验方案”的要求确定。

6.3.5.4.5 评价方式方法

6.3.5.4.5.1 管理要求评价

应按照管理体系审查的方法，对 RB/T303-2016 标准的 4.1、4.4 等条款的管理要求的符合情况进行抽样审查，做出符合性判定。判定结果作为“6.3.5.4.5.4 综合评分方法”管理要求的评分依据。

6.3.5.4.5.2 服务要求评价

按照选定的认证模式，对 RB/T303-2016 标准条款的服务要求的符合情况做定性抽样抽样测评。测评结果作为“6.3.5.4.5.4 综合评分方法”管理因素的评分依据。

6.3.5.4.5.3 取证方法

抽样取证可采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等方法进行。

6.3.5.4.5.4 综合评分方法

航鑫应根据 RB/T303-2016 标准的要求以及本规则的评价细则，基于 6.3.5.4.5.1 及 6.3.5.4.5.2 的评价结果，先对最小服务评价指标项进行单项评分，再计算所有涉及各项的服务指标的综合得分。

注 1：RB/T303-2016 标准要求具体内容详见本规则备案的认证依据用标准附件

注 2：本规则的评价细则详见本文附录 D：养老服务评价细则。

6.3.5.4.6 服务等级划分标准

依据RB/T 303-2016标准的“6.3 评分结果”要求，根据评分值评定企业养老服务水平，并以不同级别区分优质程度。对评分达到70分以上的（含70分）为本标准的最低要求，70分以下，或特别扣分项达到5个以上（含5个），为评价不合格。对评分达到70分以上（含70分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到70分以上（含70分），达标级或AA级养老服务；
- b) 达到80分以上（含80分），三星级或AAA级养老服务；
- c) 达到90分以上（含90分），四星级或AAAA级养老服务；
- d) 达到95分以上（含95分），五星级或AAAAA级养老服务。

注：RB/T 303-2016 标准“6.3 评分结果”要求具体详见本规则备案的认证依据用标准附件：RB/T 303-2016 标准的第 6.3 条。

6.3.6 选择和指派评价组

6.3.6.1 航鑫应当根据实现评价目标所需的能力，以及与受评价方是否存在利益冲突来选择和任命评价组（包括评价组长）。如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该评价的评价组长职责，对申请方（受评价方）相应的服务系统实施可信任的审查，必要时可以选择技术专家参加评价组。评价组中的审查员承担评价任务和责任。

决定评价组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 评价目的、认证范围、认证准则和预计的评价时间；
- b) 是否是结合、一体化或联合评价；
- c) 实现评价目的所需的评价组整体能力；
- d) 认证要求（包括任何适用的法律法规或合同要求）；
- e) 语言和文化；

f) 评价组成员以前是否审查过该客户的服务系统。

6.3.6.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

6.3.6.3 选择和指派的评价组应具有 ECOSC 方面的专业能力，服务特性的公开测评应由专业审查员承担。具备 ECOSC 专业能力的审核员或技术专家的资格条件详见附录 B。

6.3.6.4 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入评价时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

6.3.6.5 审核组成员不得与客户组织存在利益关系。

6.3.6.6 下列情况必须充分考虑评价组的 ICT 应用能力及信息安全管理能力。

6.3.7 评价计划

6.3.7.1 航鑫应为每次评价制定书面的评价计划。评价计划至少包括以下内容：评价目的、认证准则、认证范围、评价的日期和场所、评价持续时间、评价组成员。（其中：审核员应标明认证人员注册号、技术专家应标明专业代码）。

6.3.7.2 为使现场评价活动能够观察到养老服务活动情况，现场评价应安排在认证范围覆盖的养老服务活动正常运行时进行。

6.3.7.3 在评价活动开始前，评价组应将评价计划交客户组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知客户组织，并协商一致。

6.3.8 远程评价

6.3.8.1 养老服务认证评价原则上应在申请组织的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督评价和再认证活动，应包括对客户组织的现场评价。

6.3.8.2 由于安全因素考虑，评价组可在满足以下条件下在客户组织的现场采用远程方式对客户组织的部分养老服务过程实施评价：

- 1) 客户组织及认证机构具备支持远程评价的基础设施；
- 2) 客户组织及认证机构具备实施远程评价的人员能力；
- 3) 不存在如下高风险情况：

a) 当客户组织近一年内曾发生下列不合格或负面事件且受到相应的处罚（如列入失信企业名单、处于责令停产整治期或罚款后未通过复查等）时：

- 相关监管部门已公布服务质量不合格信息的；
- 出现对客户组织的重大投诉，且系客户组织责任的；
- 发生了服务质量事故的；

➤媒体负面曝光且系客户组织责任的；

b) 出于对信息保密的需要，不适宜选择远程评价方式的；

c) 暂停恢复评价；

d) 上次认证评价方式已是完全的远程评价方式；

e) 其他不适宜远程评价的活动/过程或场所，如易燃易爆场所、无网络信号或不具备 ICT 技术实施条件的关键活动或场所等。

6.3.8.3 采用远程评价方式的，远程评价时间不得超过现场评价时间的 30%，并应在评价计划、评价记录及评价报告中予以注明。

6.4 实施评价

6.4.1 评价组应当按照评价计划的安排完成评价工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员。现场评价，除了访问有形场所（如工厂）外，“现场”还可以包括远程访问包含服务系统审查相关信息的电子化场所。

6.4.2 评价组应当会同客户组织按照程序顺序召开首、末次会议，参与远程评价人员应以视频会议的方式实施，客户组织的最高管理者及与相应养老服务相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，评价组应当保留首、末次会议签到表，远程视频会议应保留相应视频会议照片。客户组织要求时，评价组成员应向客户组织出示身份证明文件。

6.4.3 服务评价包括服务管理审核及服务特性测评两个方面，服务特性测评应在服务管理审核后完成。服务管理审核发现不合格的，应在不合格关闭后测评服务特性。服务体验应按照策划的体验方案，在服务管理审核完成后的限定的时间间隔内完成。

6.4.4 评价内容

6.4.4.1 初次认证评价应包括文件评价及现场评价。

6.4.4.2 现场评价应当在客户组织现场，并至少覆盖以下内容：

- 1) 服务体系建立、实施情况；
- 2) 服务目标的实现和调整情况；
- 3) 服务自我评价的实施及其规范性和有效性；
- 4) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 5) 有效的运作控制；
- 6) 服务覆盖的活动所涉及法律法规的符合性；
- 7) 服务特性的测评；
- 8) 服务体验；
- 9) 服务评级。

6.4.5 评价终止

发生以下情况时，评价组应向航鑫报告，经航鑫同意后终止评价。

- 1) 受评价方对评价活动不予配合，评价活动无法进行。
- 2) 受评价方实际情况与申请材料有重大不一致。
- 3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

6.5 评价报告

6.5.1 评价组应对评价活动形成书面的评价报告，由评价组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述服务管理审核结果、服务特性测评结果，以及综合评价结果等主要内容，且：

1) 服务管理审核结果报告应至少包括以下内容：

- a) 受评价方的名称和地址；
- b) 受评价方的活动范围和场所；
- c) 评价的类型、准则、目的；
- d) 选用的认证模式；
- e) 评价组组长、认证评价组成员；
- f) 评价活动的实施日期和地点；
- g) 服务体系建立、实施情况；
- h) 服务目标的实现和调整情况；
- i) 服务自我评价的实施及其规范性和有效性；
- j) 为持续改进而策划的活动的进展；
- k) 有效的运作控制；
- l) 服务覆盖的活动所涉及法律法规的符合性；
- m) 识别出的不符合项。

2) 服务特性测评结果报告应至少包括以下内容：

- a) 评分评级结果分析；
- b) 关键服务特性分析及改进建议；
- d) 识别出的不符合项。

3) 综合评价结果报告应至少包括以下内容：

- a) 评价的结论性意见：认证范围、服务覆盖的人数、推荐注册及注册等级的意见。
- b) 监督评价时还应报告认证证书及认证标志使用、不符合整改情况等方面的情况；
- c) 其他必要的信息。

6.5.2 应保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

6.5.3 应至少在作出认证决定后 30 个工作日内将评价报告提交客户组织，并保留签收或提交的证据。

6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.6.1 当有发生不符合国家法律法规的要求、不符合客户组织服务制度的要求、不符合行业专业性的特殊要求、对服务体系运行有明显不良影响情况的不符合应以不符合（整改项）报告客户组织，并要求受客户组织限期采取纠正和纠正措施，本机构将对所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。对于严重不符合项（整改项），应要求客户组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。如果未能在评价结束后 6 个月内验证关闭严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应重新实施现场评价。

6.6.2 服务管理审查发现的不符合应验证关闭后才能进行服务特性测评。

6.6.3 服务特性测评中发现的任何可能被判定为不合格的问题，以测评结果报告和其他适当的形方式告知申请人，需要时，应考虑重新取样并再次实施服务特性测评，或终止认证。

6.7 结合评价

当养老服务与其他服务认证对象实施结合评价时，通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰地体现 6.5 条要求，并易于识别。

结合评价的评价时间人日数，不得少于单独认证评价时间的 80%。

6.8 补充评价

因评价不充分、客户组织变更等原因需要进行全面或部分补充评价时，则评价组应告知客户组织。补充评价时间应根据补充评价涉及的服务规模、服务过程的复杂程度等因素确定，但至少不低于 0.5 人·日。

6.9 认证复核及认证决定

6.9.1 应该在对评价报告、不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其验证结果进行综合评定的基础上，作出认证决定。

6.9.2 认证决定人员应为航鑫管理控制下的人员，评价组成员不得参与自己实施评价的认证项目的认证决定。

6.9.3 在作出认证决定前应确认不存在如下情形：

1) 评价报告符合本规则第 6.5 条要求，评价组提供的评价报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

2) 反映以下问题的不符合项（整改项），本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施有效性：

a) 在持续改进服务管理和服务特性的有效性方面存在缺陷，实现服务目标及服务绩效方面有重大疑问；

- b) 制定的服务目标不可测量，或测量方法不明确；
- c) 对实现服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效；
- d) 违反相关的服务法规要求；
- e) 其他严重不符合项。

3) 航鑫对其他一般不符合项已评审，并接受了客户组织计划采取的纠正和纠正措施。

6.9.4 在满足 6.9.3 条要求的基础上，航鑫有充分的客观证据证明客户组织满足下列要求的，评定该客户组织符合认证要求，向其颁发相应等级的认证证书。

- 1) 客户组织的服务管理符合管理要求且运行有效；
- 2) 客户组织的服务特性测评符合服务要求；
- 2) 客户组织的服务管理及服务特性综合评分达到相应的等级划分标准；
- 3) 认证范围覆盖的特定服务活动符合相关法律法规要求；
- 4) 客户组织按照认证合同规定履行了相关义务。

6.9.5 客户组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该客户组织不符合认证要求，以书面形式告知客户组织并说明其未通过认证的原因。

- 1) 发现客户组织的服务管理或服务特性有重大缺陷，不符合服务管理规范或服务规范要求；
- 2) 发现服务过程存在严重违法违规行为。

7 监督评价程序

7.1 航鑫应对持有其颁发的相应 ECOSC 认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行相应 ECOSC 体系并符合认证要求。

7.2 为确保达到 7.1 条要求，航鑫应根据获证组织对应的特定服务活动的风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督评价的频次。

7.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督评价应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

7.2.2 超过期限而未能实施监督评价的，应按 10.2 或 10.3 条处理。

7.2.3 获证企业的认证项目相关的特定服务活动在国家监管抽查中被查出不合格或不合规时，自国家监管部门发出通报起 30 日内，航鑫应对该企业实施监督评价。

7.3 监督评价的时间，应约等于初次评价时间人日数的 1/3，但至少不低于 1 人·天。

7.4 监督评价的评价组，应符合 6.3.7 条的要求。评价组应按 6.3.8 条要求制定评价计划。

7.5 监督评价应在获证组织现场进行。由于市场、季节性等原因，在每次监督评价时难以

覆盖所有相应的服务活动的，在认证证书有效期内的监督评价需覆盖认证范围内所有相应的服务管理活动及服务特性要求。

7.6 监督评价时至少应评价以下内容：

- 1) 组织的自我评价及其规范性和有效性；
- 2) 对上次认证评价改进建议中采取的改进措施以及其有效性；
- 3) 顾客关系的处理
- 4) 投诉的接受和及时处理；
- 5) 服务目标的实现和调整情况，以及服务体系的有效性、有效性及绩效；
- 6) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 7) 持续的运作控制；
- 8) 任何变更；
- 9) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- 10) 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；
- 11) 关键服务特性测评。

7.7 在监督评价中发现的不符合项，航鑫应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

航鑫应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

特殊情况（如新冠疫情防控期间）因资质问题引起的不符合处理以及因特殊情况（如新冠疫情防控期间）不能限期整改关闭的不符合应对措施见 6.6.2 相关规定。

7.8 监督评价的评价报告，应按 7.6 条列明的评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论。

7.9 航鑫应根据监督评价报告及其他相关信息，作出保持或暂停、撤销认证证书的决定。

8 特殊评价程序

8.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，认证机构应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的评价活动，以做出是否可予扩大的决定。

这类评价活动可以结合监督评价同时进行。

8.2 提前较短时间通知的评价

为调查投诉、信息安全事故、对变更做出回应或对被暂停的客户 进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行评价：

- (1) 认证机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类评价；

(2) 由于获证组织缺乏对评价组成员的任命表示反对的机会，认证机构应在指派评价组时给予更多的关注；

(3) 获证组织在信息安全或保密监管部门的抽查中被查出不合格时，自监管部门发出通报起30 日内，认证机构应对该组织实施监督评价。

8.3 特殊评价人日

ECOSC特殊评价的时间应在综合考量特殊评价的范围、地址、人数等因素的情况下，确定特殊评价人日，无论如何，特殊评价时间不得少于0.5人日。

8.4 特殊评价组

特殊评价组应满足6.3.7要求。

9 再认证程序

9.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，航鑫应当实施再认证评价，并决定是否延续认证证书。

9.2 航鑫应按 6.3.7 条要求组成评价组。按照 6.3.8 条要求并结合历次监督评价情况，制定再认证评价计划。

再认证评价时间约等于初次评价时间的 2/3，但至少不低于 1 人.天。

9.3 对再认证评价中发现的严重不符合项，航鑫应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

9.4 航鑫按照 6.9 条要求作出再认证决定。获证组织满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

9.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，航鑫未能完成再认证评价或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后，如果航鑫能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次完整的现场评价才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

10 认证证书状态管理要求

10.1 证书降级

10.1.1 获证组织有下列情形之一的，应在调查核实后的5个工作日内将证书做降级处理，并保留相应证据：

1) 服务管理或服务特性持续不满足原评价等级要求；

2) 发生服务投诉没有及时处理的;

3) 主动申请降级的。

10.1.2 降级期限不得超过6个月。降级证书应在6个月内申请评价恢复原等级，否则应做暂停或撤销处理。

10.1.3 降级证书认证资格仍然有效，但服务等级降低。

10.2 证书暂停

10.2.1 获证组织有以下情形之一，应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

1) 服务管理或服务特性持续或严重不满足认证要求的；

2) 不满足 ECOSC 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

3) 受到与 ECOSC 相关的行政处罚；

4) 发生较大服务事故或投诉，反映获证组织服务管理或服务特性有重大缺陷的；

5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

6) 持有的与 ECOSC 范围有关的行政许可文件、资质证书等过期失效的；

7) 不能按照规定的時間间隔接受监督评价的；

8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；

9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

11) 发生与 ECOSC 相关的重大舆情的；

12) 主动请求暂停的；

13) 降级证书 6 个月内仍没有恢复原等级的；

14) 其他应当暂停认证证书的。

10.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 10.3.1 第 6) 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.2.3 航鑫应以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

10.3 证书撤销

10.3.1 获证组织有以下情形之一的，航鑫应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书，并保留相应证据：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- 2) 被列入信用严重失信企业名单;
- 3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的;
- 4) 拒绝接受国家监管部门监督抽查的;
- 5) 出现认证项目相关的重大服务事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;
- 6) 有其他严重违反法律法规行为, 受到相关行政部门处罚的;
- 7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的;
- 8) 没有运行相应 ECOSC 或者已不具备运行条件的;
- 9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者航鑫已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;
- 10) 其他应当撤销认证证书的。

10.3.2 撤销证书后, 航鑫应及时收回撤销的认证证书或远程监控销毁处理。航鑫应以适当的方式公开撤销决定, 并声明撤销后获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

10.4 证书注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时, 航鑫应注销其认证证书, 并保留相应证据。航鑫应以适当的方式公开注销决定, 并声明注销后获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

10.5 证书恢复

暂停期间, 如获证组织采取有效的纠正措施, 造成暂停的原因已消除的, 航鑫应恢复其认证资格, 并保留相应证据。

10.6 降级、暂停、撤销或注销认证证书应当在航鑫公司网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.7 航鑫应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

11 认证证书及认证标志要求

11.1 总则

11.1.1 航鑫建立、实施、保持《获证组织须知》, 在《获证组织须知》中明确认证证书及认证标志使用者的权利和义务, 明确航鑫对使用状况的跟踪调查要求, 以确保符合《认证证书和认证标志管理办法》的相关要求。规定至少包括下述第 11.1.2~11.1.8 条内容要求:

11.1.2 获证组织应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和认证标志, 获得认证的

服务、管理体系发生重大变化时，应当向航鑫申请变更，未变更或者经认证机构调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书和认证标志。

11.1.3 不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证。

11.1.4 获证组织可以在认证有效期内使用服务认证标志，但必须接受航鑫的监督管理。

11.1.5 获证组织在广告等有关宣传中须正确使用服务认证标志，只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域。

11.1.6 认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，不得在获证单位获得服务认证区域外使用；航鑫至少在监审、再认证时监督认证证书和认证标志使用状况。

11.1.7 航鑫发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，会要求获证组织须立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

11.1.8 对不能符合认证要求的，航鑫会暂停获证组织使用直至撤销认证证书，暂停或停止其使用认证标志，并予以公布；对撤销或注销的证书予以收回，无法收回的，予以公布。

11.2 认证证书

11.2.1 航鑫应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

11.2.2 ECOSC 认证证书的有效期限最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

11.2.3 对每张 ECOSC 认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见附录 C。

11.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

11.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、经营地址/审核地址。

若认证的养老服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织养老服务覆盖的业务范围（认证范围）、覆盖人数；

(3) 认证依据的认证标准 RB/T 303 所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 证书编号（或唯一识别代码）；

(5) 首次颁证日期、本次颁证日期、证书截止日期、换证日期（换证时适用）。证书应注明：“在本认证证书有效期内获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效”的提示信息；

(6) 发证机构名称、发证机构地址、签发人等信息；

(7) 航鑫徽标、认证标志；

(8) 相关的认可标识、认可注册号（获得相关认可时适用）；

(9) 证书二维码；

(10) 证书信息及证书状态的查询途径。

11.3 认证标志

11.3.1 制定使用 ECOSC 认证标志，须符合《认证证书和认证标志管理办法》中认证标志管理规定。认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的或其他机构制定并公布的认证标志相同或者相近似，不得妨碍社会管理秩序，不得有损社会道德风尚。标志制定后须经认监委的认证规则备案平台予以公布。

11.3.2 航鑫 ECOSC 认证标志如下图所示：



图：ECOSC 认证标志

12 受理转换认证证书

12.1 航鑫应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合认证依据标准、不能有效执行相应养老服务的组织申请认证证书的转换。

12.2 航鑫受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审查。

12.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

13 申投诉的处理

申请组织或获证组织对认证审核过程和结果有异议或不满有申投诉时，航鑫应接受申投诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申投诉人。

书面通知应当告知申投诉人，若认为航鑫未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认

可机构投诉。

14 认证记录的管理

14.1 航鑫应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

14.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

15 认证依据变更

15.1 本规则内容提及 RB/T 303 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

15.2 当认证依据有变更时，优先按照国家标准转版要求、国际标准转版要求实施转版；没有国家标准或国际标准转要求的，可参考 CNAS 认可单位的标准转版要求实施转版。没有任何转版标准要求或标准可遵照或可参考时，应按照转换过渡期不超过 3 年的标准完成证书的转换，确保获证组织能够及时获得新版标准认证。

16 信息报送

16.1 航鑫应至少在审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审核结果信息。

16.2 在颁发认证证书后，应在次月 10 日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

17 其他

17.1 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的。

17.2 航鑫可开展相应养老服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行相应养老服务标准。

18 附则

18.1 本规则包含的术语具有如下含义：

18.1.1 客户组织：申请认证并接受认证评价的组织。

18.1.2 获证组织：服务认证已获认证的组织。

18.1.3 评价时间：策划并完成一次完整有效的服务评价所需要的时间。

18.1.4 现场评价时间：评价时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施评价活动的所有时间，包括现场服务管理审核及服务体系测评的时间。

18.1.5 远程评价：利用信息和通信技术（ICT）在申请组织或获证组织所在地以外的任

何地方实施评价的活动。

18.1.6 严重不符合：影响服务实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

—对过程控制是否有效或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。

—多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

18.1.7 轻微不符合：不影响服务实现预期结果的能力的不符合。

18.1.8 多场所组织：单一管理体系覆盖的一个组织，其构成包括经识别的中心职能以及多个场所，中心职能（并不必须是组织的总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时的或虚拟的）中这些过程、活动得到全部或部分实施。

18.1.9 最小服务评价指标：服务评价指标体系构成中处于最末端的服务评价指标。例如：养老服务的评价指标体系由高到低分为：一级指标、二级指标、三级指标共三个层级，则三级指标为最小服务评价指标。

附录 A：确定减少结合评价人日数的计算方法

A.1 总则

确定减少结合评价人日数应综合组织服务体系一体化程度及评价组实施一体化评价的能力两种因素考量而确定

A.2 结合评价时间减少量

结合评价时间减少量（%）及其与服务体系一体化程序和评价组执行一体化评价能力之间的关系如下图：



实施一体化评价的能力%

注 1：图中纵坐标为组织服务体系整合水平。评价策划人员宜通过对组织整合服务绩效的评价确定其服务体系的整合水平，评价和量化组织服务体系整合水平可参考下列因素确定：

- （1）一套整合的文件，适宜时，包括适度融合的作业文件；
- （2）考虑总体经营战略和计划的管理评审；
- （3）对内部自查采用的一体化方法；
- （4）对方针和目标采用的一体化方法；
- （5）对服务体系、服务过程采用的一体化方法；
- （6）对改进机制（纠正和纠正措施、测量和持续改进）采用的一体化方法；

（7）一体化的管理支持和管理职责。

注 2：图中横坐标为评价组承担结合评价能力的水平。可参考如下公式计算：

评价组结合评价能力水平= $[(X1-1) + (X2-1) + (X3-1) + \dots + (Xn-1)]/[Z(Y-1)] \times$

100%

式中 $X1、X2 \dots Xn$ 代表审查组中每位审查员有能力承担服务认证对象的数量；

式中 Z 为结合评价组中审查员的数量；

式中 Y 为结合评价所覆盖的整合服务体系的数量。

注 3：图中数值代表该区域可缩减的结合评价人日数占结合评价人日数起始点（T）的百分数。

注 4：结合评价人日数的起始点应为各单一服务认证对象的评价人日数之和。其中每个单一服务认证对象审查人日数（ S_n ）是针对单一服务认证对象考虑了增加或减少审查人日数因素后确定的时间值（注：这里不能把结合评审作为减少单一认证对象审查人日数的一个因素）。

A.3 结合评价时间确定

结合评价时间应为结合评价人日数的起始点减去按照 A.2 确定的减少量，无论如何，不宜使结合评价人日数少于起始点的 80%。

附录 B:

具备 ECOSC 专业能力的审查员或技术专家的资格条件

所选择的审查员或技术专家应具有养老服务专业能力，须满足如下一项或多项资格作为审查员或技术专家的资格条件：

- （1）具有大专以上学历，并且具有至少 3 年（含）以上养老服务工作经历；或
- （2）参加养老服务专业技术培训且考核合格，并且在养老服务审查员指导下完成一定数量的养老服务评价活动：不少于 2 次 5 个评价工作日；或
- （3）作为项目主要参加人，完成至少 1 项的养老服务专业技术工作，如养老服务标准（应用于某行业、某过程的养老服务标准）的制定、科研和设计开发等；或
- （4）在已具其中一项目或多项其他服务认证对象专业能力基础上，参加养老服务专业技术培训，并经考核合格。

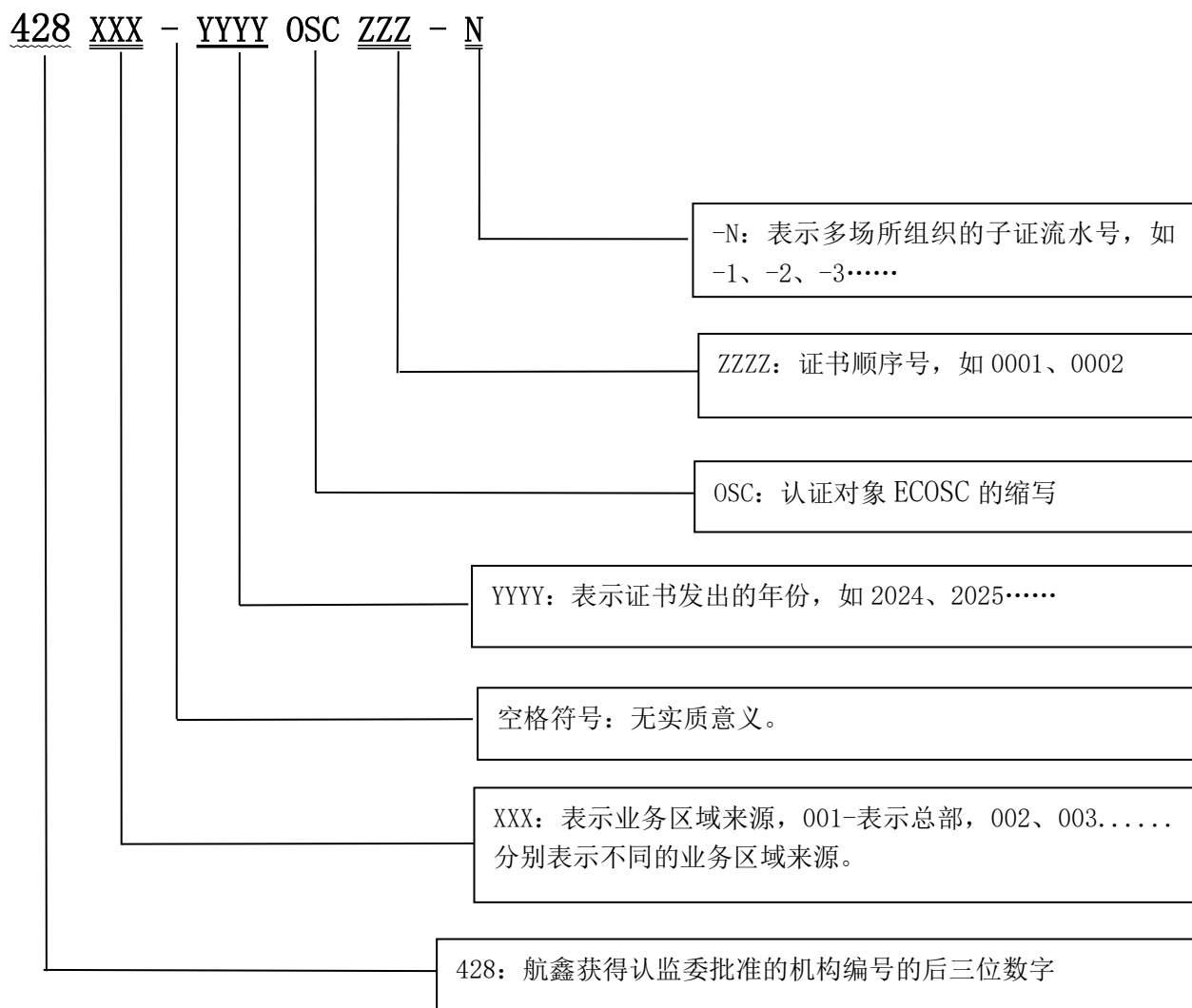
注：养老服务专业工作经历包括：

- 养老服务管理工作经历；
- 养老服务技术与开发经历；
- 养老服务认证工作经历；
- 养老服务特测测评工作经历；
- 养老服务管理教学工作经历；
- 养老服务相关标准制修订工作经历。

注：具备资格的审查员须经“记录审查、意见反馈、面谈、观察、考试”等五种方式的至少两种评价证实具备相应的能力才可确定具备相应的能力，不能仅凭满足资格要求就确定具备相应的能力。

附录 C：ECOSC 服务认证证书编号规则

C.1 ECOSC 认证证书编号由航鑫缩写、业务区域来源编号、空格符号、获证年份号、ECOSC 英文缩写、顺序号、子证书号构成，格式如下：



C.2 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，...）；

C.3 有效期内换发证书，认证证书编号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

C.4 再认证完成后换发证书，按 E 1 规定重新赋予认证证书编号。

C.5 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。



附件 D： 养老服务评分细则

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值		指标评估说明	评分比例、依据和说明	得分
		三级指标	分值			
5.4.1 服务提供能力（25分）	5.4.1.1 组织管理（6分）	5.4.1.1.1 管理基础（2分）	2	a) 具备合法的养老服务资质，满足国家或行业相关标准要求； b) 明确养老服务方针、目标及发展规划。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.1.2 组织架构（1分）	1	养老服务提供者应设置合理的组织机构，明确部门及岗位职责。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.1.3 管理制度（2分）	2	养老服务提供者宜按照 GB/T19001 的要求建立质量管理体系，至少对以下事项建立文件化管理制度或程序： a、服务质量管理； b、服务流程、操作程序； c、人员管理； d、设施设备及用品管理； e、财务管理； f、安全管理； g、风险管控； h、外包服务管理； i、投诉处理； j、老年人健康评估； k、合同管理； l、档案管理	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.1.4 服务理念（1分）	1	a) 具有以人为本的服务理念，并采取措施确保员工理解和实践； b) 提供服务承诺。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
	5.4.1.2 设	5.4.1.2.1 设施（3	3	a) 服务设施配备应满足相应国家就行业标准要求；	按抽样情况及问题点的特性及符合性程	



	施环境（6分）			b) 设施设备应进行维护、确保其处于完好状态满足提供服务要求。	度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.2.2 环境（3分）	3	服务/经营场所环境应符合安全、环保相关国家标准要求。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
	5.4.1.3 人力资源（7分）	5.4.1.3.1 配置情况（3分）	3	作业人员应身体健康，满足服务项目需求，有健康体检报告或证明，如高空清洗人员体检报告、餐具清洗人员的健康证、员工的定期健康体检报告等	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.3.2 技能资质（2分）	2	a) 具有符合工作岗位要求的健康条件、知识和技能必要时应待证上岗； b) 信守职业道德，遵纪守法，熟悉养老服务程序和规范要求。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.3.3 教育培训（2分）	2	a) 制定年度培训计划； b) 对所有服务人员定期开展教育培训。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
	5.4.1.4 安全保障（6分）	5.4.1.4.1 安全机制（2分）	2	a) 遵守国家法律法规的要求，建立健全安全管理体系； b) 养老服务提供者应采取措施确保服务对象和服务人员在服务过程的人身财产安全； c) 养老务机构应建立健全各项突发事件应急预案，并定期组织人员进行演练。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.4.2 安全管理（2分）	2	a) 养老服务提供者与服务人员、养老服务对象应签订安全责任书； b) 确保落实人身财产安全、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。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.1.4.3 安全措施（2分）	2	a) 养老服务提供者应配备必要的安全防护用品和设施设备； b) 无障碍设施符号、标志图案应符合相关国家标准。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
	5.4.2 服务过程控制（40分）	5.4.2.1 服务准备（5分）	1	a) 服务信息应公开、透明、易获得，并易于被服务对象知晓、理解； b) 公开信息包括但不限于服务内容、服务要求、服务评价、服务价格、服务流程以及服务投诉处理方式、意见箱等。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	

		5.4.2.1.2 服务咨询（1分）	1	a) 服务信息咨询的渠道应畅通、方式适宜； b) 咨询内容应真实、完整，考虑顾客需求； c) 咨询过程应诚恳、耐心，并记录服务对象基本情况及服务需求。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.1.3 服务洽谈（1分）	1	a) 洽谈应公平合理、无歧视； b) 洽谈内容应真实、准确； c) 按规定程序要求，并保存相应记录。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.1.4 健康评估（1分）	1	内容包括进食、洗澡、修饰、穿衣、如厕控制、床椅转移、平地行走、上下楼梯等内容。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.1.5 服务协议确立（1分）	1	a) 服务双方要签定服务协议； b) 服务协议签订应建立在服务提供者、服务对象平等、自愿、没有异议的基础上； c) 协议中应对服务内容、要求、期限、支付、违约责任等涉及各方利益的方面做出明确规定； d) 协议应作为重要档案进行管理和保存。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
	5.4.2.2 服务实施（25分）	5.4.2.2.1 服务时效（8分）	8	a) 服务时效标准应公开，且服务对象易于获知； b) 服务提供及时有效。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.2.2 服务功能（8分）	8	a) 按服务项目内容及合同约定，提供相应服务； b) 服务应能达到预期的目标效果，确保顾客服务体验； c) 服务具备有效质量控制措施。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.2.3 服务态度（5分）	5	a) 服务接触过程应遵循文明位原则并关注老年人心理和精神需求； b) 服务过程应尊重服务对象，诚恳热情。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.2.4 风险控制（4分）	4	a) 对养老服务的有关风险因素进行识别； b) 有风险控制的方案、措施，具有相应的风险防范和控制能力。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
	5.4.2.3 服务改进	5.4.2.3.1 服务回访（3分）	3	a) 具有服务回访的机制，包括回访方式和方法等； b) 制定回访计划，实施回访，并对回访记录进行分析处理。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分，具体评分比例依据 RBT303-2016	



	(10 分)				标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.3.2 持续改进 (3 分)	3	a) 开展客户满意度测评, 并对服务质量进行定期评估; b) 对客户反馈信息及评价结果进行分析, 实现服务和管理的持续改进。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.2.3.3 投诉处理 (4 分)	4	a) 具有投诉处理机制, 公开投诉渠道及方式; b) 及时处理客户投诉处理; c) 投诉及处理有记录, 并存档。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
5.4.3 服务绩效 (35 分)	5.4.3.1 品牌效益 (25 分)	5.4.3.1.1 客户满意 (8 分)	8	a) 服务对象满意度; b) 家属 / 监护人满意度。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.3.1.2 服务实效 (8 分)	8	a) 服务项目完成率; b) 有效投诉结案率。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.3.1.3 业务增长 (5 分)	5	a) 服务业务量增长率; b) 服务人数增长率。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.3.1.4 可持持性 (4 分)	4	a) 资产运营状况; b) 固定资产增长率。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
	5.4.3.2 经济社会效益 (10 分)	5.4.3.2.1 资源利用 (4 分)	4	a) 实际服务量与服务/经营场所面积之比 (如养老公寓、社区养老服务中心利用率、社区老年人日间照料中心利用率等); b) 服务设施利用率。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
		5.4.3.2.1 口碑声誉 (6 分)	6	a) 社会、媒体报道反应情况; b) 获得国家、行业和 (或) 地方奖励、表彰情况; c) 受到国家、行业和 (或) 地方处理、惩罚情况。	按抽样情况及问题点的特性及符合性程度评分, 具体评分比例依据 RBT303-2016 标准 5.2、5.4 条款及附件 D 中的方法计算	
特别项	特别扣分项	超过 5 分不通过		组织在养老服务运作过程中, 不应有不符合国家法律、法规的要求; 不能有不符合企业有关服务制度的要求; 不能有不符合行业专业性的特殊要求或对服务系统运行有影响的情况。	c 发现以下情况时应产生一项特别扣分项: 不符合国家法律、法规的要求; 不符合企业有关服务制度的要求; 不符合行业专业性的特殊要求; 对服务系统运行有影响的情况	



	特别加分项	最多 1 分	组织在养老服务过程中可以有特别的优势，经如高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况。	在评价过程中发现企业养老服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项
--	-------	--------	--	--

说明：评分比例及依据如下

0%-20%	■在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	■在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	■在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	■在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
80%-100%	■在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息