

# 浙江公信认证有限公司技术标准

Q/GAC 701-2025

---

## 机构养老服务认证要求

2025-07-01 发布

2025-10-01 实施

---

浙江公信认证有限公司      发 布

目次

前言 ..... I

引言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 服务要求 ..... 2

    4.1 总则 ..... 2

    4.2 信息公开 ..... 2

    4.3 接待 ..... 2

    4.4 老年人能力评估 ..... 2

    4.5 服务合同签订 ..... 3

    4.6 费用支付 ..... 3

    4.7 服务项目提供 ..... 3

5 服务管理要求..... 7

    5.1 通用要求 ..... 7

    5.2 特定要求 ..... 7

6 服务认证评价..... 9

    6.1 认证准则 ..... 9

    6.2 认证模式 ..... 10

    6.3 认证结果 ..... 10

附录 A(规范性附录) 养老服务要求测评工具..... 12

附录 B(规范性附录) 养老管理要求审核工具..... 16

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由浙江公信认证有限公司提出并归口。

本标准起草单位：浙江公信认证有限公司（GAC）、中国计量大学、浙江云丰养老服务有限公司

本标准起草人：袁能之、陈晔、陈嫣红、吴亚伦、潘梅芳、王欣、朱书松、徐艺、酆一心、宋莉芸、叶洪清、孙园、孙剑、洪生伟、詹传东。

本标准所替代标准的历次版本发布情况为：

- Q/GAC 701-2017
- Q/GAC 701-2018

## 引 言

我国自2000年就进入老龄化社会，于是也成立了很多组织——养老服务机构，提供多种专业的养老服务活动，同时随着国民对美好生活质量的向往，居民也对养老服务提出了更高的要求 and 期盼。有调查报告显示，组织本身也存在一些问题：如服务水平参差不齐、服务质量不高、护理人员专业技能不够、养老服务风险管控不足等，一则影响组织的发展，二则也不能有效的满足服务对象的需求。

因此，为提高组织的服务管理能力，规范养老服务行业行为，保障老年人合法权益，提高养老服务质量水平，特制定本规范。同时借助第三方认证手段对养老服务进行服务质量分等分级评价，有助于传递组织与顾客之间的信任，降低组织的监管风险，强化养老服务管理，增强顾客满意，提升组织的竞争能力，有效促进养老服务产业发展，促进社会诚信水平提高。

本规范规定了养老机构服务提供的基本原则、服务内容及要求、管理要求，以及服务认证评价等，附录A提供了提供《养老服务要求评价表》、附录B《养老机构管理要求审核工具》等内容。

# 机构养老服务认证要求

## 1 范围

本标准在 GB/T 35796 要求的基础上规定了机构养老服务认证的规范性要求，包括服务要求、服务管理要求和服务认证评价要求等内容。

本标准适用于 GAC 实施机构养老服务认证活动，也适用于提供机构养老服务的养老服务机构规范其服务活动，或寻求相关方（如行业协会）对其符合性的确认。

由于不同养老服务机构业务开展的差异，如果其所确定的本标准的某些要求（仅限于 4.7 中的内容）不适用时，应说明理由。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本规范的引用而成为本文的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修订版本或修改单均不适用于本文件。凡是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 50140     | 建筑灭火器配置设计规范              |
| GB/T 10001.1 | 公共信息图形符号 第1部分：通用符号       |
| GB/T 10001.9 | 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号 |
| GB/T 19001   | 质量管理体系 要求                |
| GB/T 19004   | 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南      |
| GB/T 35796   | 养老机构服务质量基本规范             |
| GB / T 27207 | 合格评定 服务认证模式选择与应用导则       |
| JGJ 450      | 老年人照料设施建筑设计标准            |
| MZ/T 032     | 养老机构安全管理                 |

## 3 术语和定义

### 3.1

#### 老年人

60 周岁及以上的人口。

[MZ 008-2001，定义 2.1]

### 3.2

#### 机构养老服务

以社会机构为养老地，由专门的养老机构，为老年人提供饮食起居、清洁卫生、生活护理、健康管理和文体娱乐活动等综合性服务，以保障老年人安度晚年的一种养老服务模式。

### 3.3

#### 医养结合型机构养老服务

由医养结合机构为入住的老年人提供养老、医疗、护理、康复、辅助与心理精神支持等服务。

注 1：医养结合机构是指兼具医疗卫生资质和养老服务能力的医疗机构或养老机构，主要包括养老机构设立或内设医疗机构以及医疗机构设立养老机构或开展养老服务两种形式。

### 3.4

#### 服务蓝图

站在顾客角度，详细描绘服务系统的图片或地图，包括服务实施的过程、接待顾客的地点、服务中的可见因素等。

注 1：服务蓝图是服务系统设计工具之一。

### 3.5

如有需要， 请通过如下方式联系本  
机构索取相关认证依据（标准）全  
文。

电话： 0571-85067843

邮箱： wangxin@gac.org.cn