挪亚检测认证集团有限公司

NOA Testing & Certification Group Ltd.

养老服务

认证实施规则

Number：NOAQC/NSH/S/OD-22

Controlled: Yes■ No □

Issue Number：1

Revise No.：0

Draw up: Technical Dept.

Reviewed by: General Manager

Approval：General Manager

Implementation Date：Jan 16,2019

Initial Publication Date: Jan 16,2019 Issue Date: Jan 16,2019

养老服务认证实施规则

1. 适用范围

本文用于规范 NOA 开展养老服务服务认证活动，适用于养老服务评价体系的初次认证、监督和复评。

2. 认证依据

GB/T 35796-2017《养老机构服务质量基本规范》

3. 认证模式

养老服务采用标准符合性评价方式。评价时采用的认证模式为服务管理审核。

4. 认证流程

养老服务评价体系的认证流程如附件 1 所示。

5. 申请审查

5.1 申请方提出申请

养老服务认证申请以书面的形式提交。市场人员在收到养老服务认证申请要求时，在当天或最迟于第二个工作日将《认证申请书》及相关文件以适当的方式提供给申请组织。

申请组织填写《认证申请书》，并按要求提交申请表及以下与养老服务相关的信息，包括必要的技术文件：

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

1）申请组织的基本情况：

- 统一社会信用代码的营业执照复印件；
- 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件；
- 已获认证和荣誉情况，如质量/环境/职业健康安全等管理体系认证证书复印件；

2）养老服务的相关信息：

- 养老服务范围和服务内容；
- 已按标准的要求建立并实施的相关养老服务体系文件及文件清单；
- 组织机构框架图；
- 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- 自评报告（或内审报告）；
- 其他相关资料

3）适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

4）需要时的其他信息。

市场人员收集以上申请组织提交的资料，并与当日录入 ERP 系统。

5.2 材料审查

合同评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，确认能否受理，并在综合各方面的因素后，按《养老服务认证审核人日管理要求》初步确定审查所需人日数、认证范围和认证模式。必要时，相关审查员协助合同评审人员完成材料审查。材料审查完成后，合同评审人员将相关信息反馈给市场人员。

当出现以下情况之一时，NOA 将拒绝或终止认证申请，流程结束。

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

- 申请组织未提出相应申请和/或签定认证协议，或申请组织不具备法人或法人授权代表资格，不能履行并接受本文件的有关规定的；
- 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 根据应遵守的法规、准则、协议规定，NOA不能受理的某项申请；
- 有证据证明申请组织在向NOA提供有关文件和信息时或在接受审查时，有弄虚作假行为；
- 有证据表明申请组织在最近有重大的服务问题；
- 由于申请组织方面的原因，无法获得受理申请所需要的资料或证据；
- 本文件所规定的或NOA视具体情况所确定的或NOA与申请组织或协议方达成的要求，条件尚未满足。

对于符合要求的申请组织，审查其提交材料的完善程度，和认证申请表的填写情况。对于材料不齐的，通知申请组织补充材料，再次进行审查。

5.3 受理认证

市场人员以与申请组织约定的形式通知申请组织接受服务认证申请，并根据 NOA 服务认证收费标准进行报价，在收到报价确认后，NOA 和申请方签订《认证服务合同》。

6. 策划认证方案

6.1 方案策划

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

审核部负责编制养老服务认证方案，以清晰地识别这些认证活动。这些认证活动用以证实客户的养老服务满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

6.2 服务认证方案内容

服务认证方案应至少包括以下内容：

6.2.1 适用的认证服务范围及认证依据的标准或规范性文件

根据申请组织的服务内容，确定适宜的养老服务认证范围。

养老服务认证的认证依据包括但不限于：

GB/T 35796-2017《养老机构服务质量基本规范》

6.2.2 适用的服务认证模式

对申请组织的服务水平进行审查，判定申请组织的服务水平是否达到标准要求。

评价时采用的认证模式为服务管理审核。

6.2.3 组建审查组

根据申请组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，NOA 从注册服务审查员中选取有能力的审查员组成审查组。

在审查组的专业能力不足的情况下，可由技术专家提供服务审查的技术支持。技术专家不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

6.2.4 确定审查人日

根据申请组织养老服务管理体系覆盖的活动范围、特性、服务复杂程度、认证风险程度、养老服务体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

增加或减少审查时间，理由应充分。任何人天数减少或增加的理由均应给予记录。

6.2.5 样本选取方案

不可对养老服务场所实施抽样。

6.2.6 选择评价技术

NOA 按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请组织的养老服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

养老服务评价体系选择的评价技术为服务管理审核，旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

7. 服务管理审核

NOA 委派审查员或技术专家组成审查组，在申请组织正常营业时间内，观察组织的养老服务活动。评价时采用查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、询问服务人员、体验等方式，充分搜集与申请组织养老服务相关的信息。按照标准对申请方的养老服务进行评价，即审查申请方的养老服务能力是否符合标准中的条款要求，并填写《养老服务认证检查表》。对于审查过程中发现的任何应引起关注的或可能被判定为扣分项的问题以适当的方式告知申请组织。

8. 编制审查报告

审查结束后，审查组长为每次审查活动编写《养老服务评价体系审查报告》，并对报告的内容负责。报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。报告包括但不限于以下内容：

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

- 审查的类型、目的、范围和准则；
- 申请组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- 审查组成员及审查时间；
- 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- 审查结论。

9. 复核与认证决定

技术委员会认证决定人员复核并对评价过程中收集到的有关信息，包括《养老服务评价体系审查报告》、从评价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）进行综合评价的基础上，做出认证决定。由证书管理人员制作证书，并向申请组织颁发服务认证证书。

10. 监督和复评

10.1 监督评审

初次评审完成，企业取得认证证书后，每 12 个月都将实施不少于 1 次的监督评审。

在证书有效期内，若有以下情况发生时，NOA 将考虑增加监督的频次：

- 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- 认证依据发生变化时；

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

- 相关方对获证组织进行多次投诉；
- 发生其他特殊情况时。

监督评价至少包括以下内容：

- 在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况等；
- 对以往改进项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取补救措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- 组织开展的持续改进活动，如内部审核、管理评审等；
- 认证证书、标志的使用情况。

技术委员会认证决定人员对监督评审的结果进行审定。审定合格证，批准其继续保持认证资格、使用认证证书和标志。审定不合格者，将暂停其认证资格、使用认证证书和标志，并通知获证组织在两个月内限期整改。审查员对其纠正措施进行验证，验证通过的，恢复其认证资格、使用认证证书和标志；验证不通过的，撤销其认证证书，并对外公告。

10.2 复评

服务认证证书的有效期为 3 年。对于需要继续使用认证证书的证书持有人，在认证证书有效期满前 3 个月，向 NOA 提出复评申请，并提交相关资料。复评按初评进行。

当申请组织的养老服务管理体系及其运行环境无重大变更时，复评可省去文件审查过程。

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

11. 认证证书和标志

11.1 内容

NOA 向已满足认证要求的服务组织（以下简称“证书持有人”）提供正式的认证证书，该认证证书至少包括以下基本内容：

1) 认证机构的名称及其认证标志；
2) 证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址；
3) 认证范围；
4) 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；
5) 发证日期和认证有效期；
6) 证书编号；
7) 其他需要标注的内容。

11.2 认证证书的有效性

获证组织对服务认证证书及标志的使用应符合 NOAQC/NSH/S/OD-07《认证证书、标志及审核报告使用规则》。

认证证书有效期为三年。证书的有效性依靠 NOA 定期的监督获得保持。

11.3 认证的变更

证书上的内容发生变化时，或获证组织发生重大调整、人员变动较大、变更服务内容等时，证书持有者应向 NOA 提出变更申请，并提交相关材料。NOA 策划并实施适宜的审查活动，做出认证决定，确定是否可以变更。

对符合要求的，批准变更。换发新证书的，新证书的编号、批准有效

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

日期保持不变，并注明换证日期。

11.4 认证证书的暂停、注销和撤销

证书的使用应符合NOA有关证书管理规定的要求。当证书持有者违反认证有关规定或服务水平达不到标准要求时，NOA按NOAQC UD-11-P《产品/服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》有关规定对认证证书做出相应的暂停、撤销和注销的处理，并将处理结果进行公告。获证组织可以向NOA申请暂停、注销其持有的认证证书。

证书暂停期间，获证组织如果需要恢复认证证书，应在规定的暂停期限内向NOA提出恢复申请，NOA按照相关规定进行恢复处理。否则，NOA将撤销被暂停的认证证书。

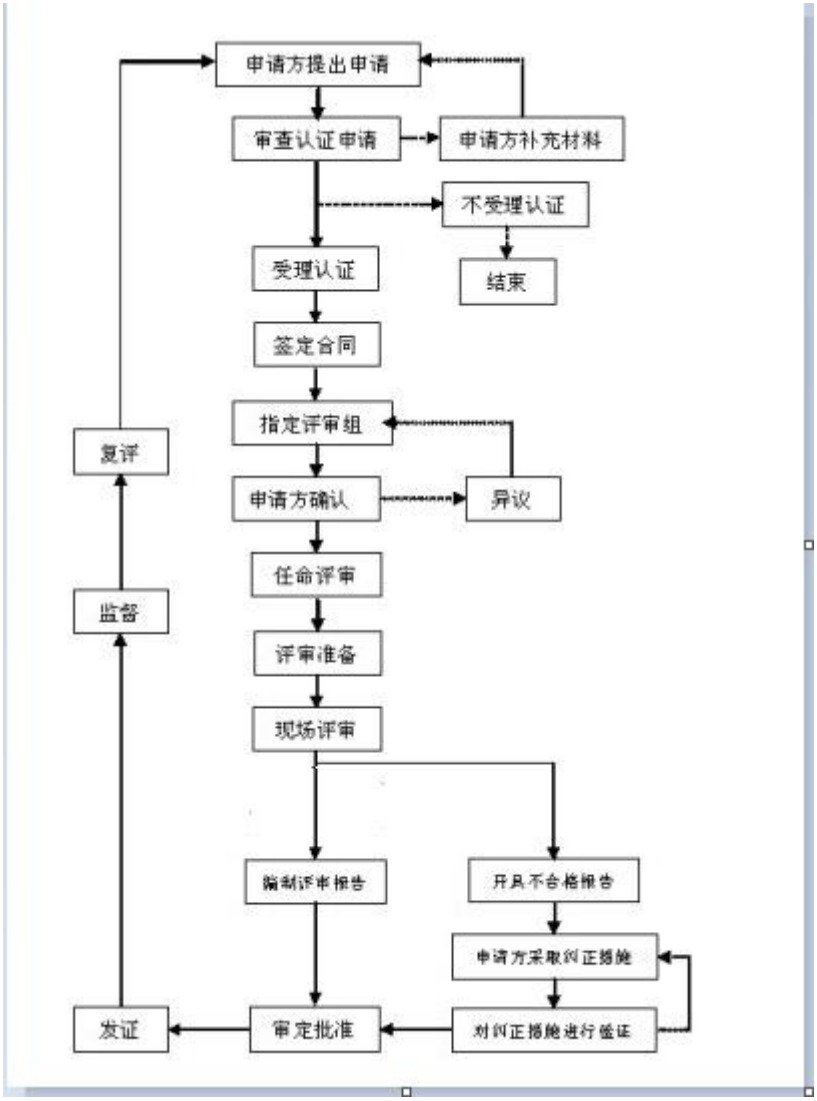
11.5 认证标志

11.5.1 认证标志的加施

认证标志的加施依据NOAQC/NSH/S/OD-07 《认证证书、标志及审核报告使用规则》。

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019

附件 1



附件 2：养老服务认证审核人日管理要求

人数	初审现场评审人日范围
1-45	2
46-85	2-4
86-175	2-5

*多场所依据多场所的距离、抽样数量增加适宜的人日。

*监督人日最低为初审的 1/3，再认证最低人日为初审的 2/3。每次审核的最低人日为 1 人日。

 Copyright © NOA Testing & Certification Group Ltd. 2019