

附件 1

拟立项团体标准项目清单

序号	名称	提案单位
1	养老驿站服务 评价规范	北京世标认证中心有限公司
2	电梯维保服务 评价规范	北京联合智业认证有限公司
3	认证服务公众满意指数测评指南	方圆标志认证集团有限公司

附件 2

团体标准项目建议书

(一)

项目名称	1. 中文：养老驿站服务 评价规范 2. 英文：evaluation criteria for service certification of senior care courier station				
标准类型	检验检测类标准 <input type="checkbox"/> 认证认可类标准 <input checked="" type="checkbox"/> (请在所选项后打√)				
提出单位性质	会员单位 <input checked="" type="checkbox"/> 政府部门 <input type="checkbox"/> CCAA <input type="checkbox"/> (请在所选项后打√)				
采用程序	普通制修订程序 <input checked="" type="checkbox"/> 快速程序 <input type="checkbox"/> (请在所选项程序类型后打√)				
提案单位名称	北京世标认证中心有限公司				
联系人姓名	张丽丽	电子邮件	tsd@wsf.cn		
手机号码	18611906300	固定电话	010-82292188	传真	010-82291500
通讯地址	北京市海淀区德胜门西大街 15 号远洋风景 8-2-6			邮编	100082
联合提出单位	中国社会福利与养老服务协会、北京市昌平区民乐养老服务中心等				
立项理由、目的和意义	<p>随着经济的不断发展，科学技术的不断进步，人们生活水平和生活质量在不断的提高，再加上医疗卫生条件的不断完善，人们的寿命也在延长，全世界呈现出明显的老龄化趋势，按照国际标准，当一个国家或地区 60 岁以上老年人口占 10%或 65 岁以上的老年人口占 7%就意味着这个国家或地区处于老龄化社会。据国家统计局数据显示，2015 年我国 60 岁以上人口已升至 2.21 亿，占总人口比例 16.1%；到 2025 年，老龄人口数量将达到 3 亿，占比约为 23%；2050 年，60 岁以上老龄人口将突破 4.68 亿，总人数占比将超过 30%以上，是同期全球老龄化平均速度的两倍。</p> <p>国务院 2017 年印发的《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》，为提升我国新时期老龄事业发展水平、完善养老体系进行了顶层制度设计。“规划”中明确指出要健全养老服务体系。夯实居家社区养老服务基础，推动养老机构提质增效。大力发展居家养老服务，是积极应对人口老龄化，完善养老服务体系，提升养老服务水平的重要举措。</p> <p>北京市朝阳区作为全国的养老服务业综合改革试点区以及北京市养老服务社会化示范区，于 2015 年开始推行“驿站式”养老服务模式。这是一种新型的养老模式，为附近社区老人按需制定特色居家养老服务项目，满足老人的各项生活需求。朝阳区提出机构养老“保基本、退普惠、引高端”、社区养老“小规模、多功能、专业化”、居家养老“网格化、零距离、驿站式”的发展思路。</p> <p>恰逢国家密集制定养老产业相关扶持政策以及国家大踏步进入老龄社会的大背景下，目前养老驿站政策扶持多、资金投入大、数量增长快，但存在服务质量参差不齐、缺乏规范化标准化管理、服务监管不够到位等问题，所以有必要通过第三方服务认证的手段，促进养老驿站服务组织完善服务质量管理，加强标准化建设，提升服务水平，全面推动养老驿站向高质量发展阶段迈进。</p> <p>目前养老驿站服务这一领域存在市场监管力度不足的情况，而认证作为第三方评价可以帮助监管，但是目前尚未有专门的针对其服务特性进行测评的认证标准和依据，导致认证依据不一致，适用性不强，阻碍认证的良性发展，不能很好的发挥认证的作用。</p>				

	<p>当前，对于老年人及其子女来说，迫切希望得到规范、专业、可靠的社区养老服务（如驿站式养老服务），作为养老驿站服务组织来说，希望能够提供满足顾客需求的专业化的服务，因此，制定科学统一的服务标准和规范化管理是当前养老驿站服务行业急需解决的问题。</p> <p>世标认证/WSF 有一支全部由硕士组成的高素质的研发团队，致力于标准化工作，不断钻研服务认证技术，尤其是卫生保健和养老行业的标准化和认证研究，团队有较强的国际化能力，可以无障碍学习、借鉴国外相关标准化发展的经验，同时汇集了大量公司内外部的保健和养老行业专家以及标准化专家，建有研发专家库。世标研发团队牵头组织、参与起草多项行业标准，其中参与起草的三项标准于 2014 年正式发布，作为主要起草单位牵头组织的两项标准也于 2017 年正式发布。目前正在进行两项行业标准的研究制定和牵头组织等工作，还有多项团体标准、企业标准的制定工作正在进行。</p> <p>世标认证/WSF 从 2017 年开始研究养老服务认证，联合中国社会福利和养老服务协会，整合双方的技术能力、专家资源和会员单位优势，研发了《养老驿站服务认证 要求及评价准则》、《养老服务分级评价准则》等认证技术规范。目前已在多家养老驿站组织中开展试点，并和政府主管部门洽谈合作，积累了一定经验，形成了本标准草案，各相关方对本标准反馈良好，并表示欢迎和认可。</p>
范围 and 主要技术内容	<p>本标准旨在为认证机构提供养老驿站服务认证要求及其准则和方法，适用于认证机构实施养老驿站服务认证活动，也适用于养老驿站组织规范其服务活动，或寻求相关方（如行业协会）对其符合性的确认。其主要技术内容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 前言 2) 引言 说明本标准制定的目的和作用。 3) 范围 说明了标准的适用范围。 4) 规范性引用文件 养老驿站服务相关规范性引用文件内容。 5) 术语和定义 养老驿站服务有关术语和定义内容。 6) 服务要求 根据有关国家标准、行业标准的具体要求，运用服务蓝图技术和服务接触理论甄别并确认了养老驿站服务组织向顾客提供服务的特性要求，包括：养老驿站环境、公开服务信息、服务接待、签订服务合同、提供服务、意外事件处置、无障碍服务等内容。 7) 服务管理要求 根据有关国家标准、行业标准的具体要求，结合养老驿站服务行业的自身特点，明确规定组织提供服务的管理要求，包括通用要求和特定要求两部分。 8) 服务认证评价 给出了认证评价要求，包括认证准则、认证模式和认证结果，其中认证准则引入服务特性的测评，采用直接判断法和李克特 5 点式量表相结合的定量评价方法，管理的审核采用定性成熟度评价方法。

	<p>9) 规范性附录 A 养老驿站服务要求测评工具 给出服务要求测评内容和相应分值。</p> <p>10) 规范性附录 B 养老驿站管理要求审核工具 给出管理成熟度等级描述和等级划分准则。</p>
<p>国内外情况简要说明</p>	<p>我国于 1999 年进入老龄化社会,但我国的养老服务行业仍处于起步阶段,行业集中度低,企业众多,但不具规模,尚未出现养老服务市场的龙头企业,缺少养老知名品牌,商业模式尚不成熟。老年人的照料主要依靠自己和家庭成员。不过,随着家庭规模小型化及空巢家庭比例的攀升,传统依靠子女照料的家庭养老难以实现,老人对上门家政护理服务、机构养老及社区日托养老服务需求增加。</p> <p>2017 年 12 月 29 日,国家标准 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》发布。该标准规定了养老机构服务的基本服务项目、服务质量基本要求、管理要求等内容,是养老机构服务质量管理首个通用的国家标准。目前与养老服务相关国家、行业标准还有 GB/T 33168—2016《社区老年人日间照料中心服务基本要求》、SB/T 10944—2012《居家养老服务规范》、RB/T 303—2016《养老服务认证技术导则》,正在制订中的《居家老年人康复服务规范》、《居家养老服务认证要求 总则》、《老年人助浴服务规范》等。现有标准当中,GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》和 RB/T 303—2016《养老服务认证技术导则》为养老机构通用标准,对于养老驿站服务这种新型养老服务模式的服务特点针对性不强,SB/T 10944—2012《居家养老服务规范》和制订中的《居家养老服务认证要求 总则》主要适用于上门家政养老护理的服务。目前还没有养老驿站专门的服务质量标准及认证标准。</p> <p>日本是世界上老龄化程度最严重的国家,从上世纪 70 年代起就进入老龄化社会,日本政府出版的 2015 年版《高龄社会白皮书》显示,65 岁以上老年人目前已有 3300 万人,占总人口的 26%。但是日本曾被美国《新闻周刊》评选为全球最适宜养老的国家,被称为“养老天堂”。1963 年,日本又颁布实施了第一部关于老年人福利的专门法律——《老年人福利法》。这部法律连同后来制定的《生活保护法》、《老年人保健法》等法案,建立起了政府、社会、家庭、个人共同养老与医疗的完整的社会保障体系。根据功能定位,日本的养老机构大致分为三类:养老护理福利机构(介护老人福祉设施)、护理保健机构(介护老人保健设施)、医疗护理机构(介护疗养设施)等。相关行业标准主要包括《指定介护老人福祉设施人员、设备以及运营标准》、《特别养老机构的设施与运营基本标准》、《介护老人保健机构人员、设施与设备以及运营标准》、《指定介护疗养型医疗机构人员、设备以及运营标准》,营利性养老机构除依据上述标准,在管理与运营中还需遵照《营利性养老机构设置运营标准》。</p> <p>早在 1950 年,英国 60 岁及以上老年人口在总人口中的比例就已达 15.5%;2000 年其老龄化水平已达 20.8%;到 2050 年,这一比例将会上升到 28.8%,人口老龄化形势非常严峻。英国的养老服务类型包括居家养老服务、日间照护服务、老年公寓、养老院/护理院等。英国的养老服务有着完善的法律和标准体系支撑。针对老年人的健康服务和社会服务需求,英国政府不断完善和出台相关的法律,包括《国民健康服务法》、《国民保健法》、《全民健康与社区照顾法案》、《国家老年服务框架》等,同时,还有《国家黄金标准框架》这样的详细、具体的标准体系来确保服务标准和服务质量。这些法律和标准,从养老机构的建设、养老服务的内容、对养老机构的管理与评估等方面均作了详细的规定,为英国老年人享受养老服务提供了一个很好的法律保障。</p> <p>日本、英国等老龄化严重的发达国家,经过数十年的摸索和尝试,建立了较完善的养老服务体系,我们可借鉴部分先进经验。</p>

(二)

项目名称	1. 中文：电梯维保服务 评价规范 2. 英文：Elevator maintenance service-Evaluation specification				
标准类型	检验检测类标准 <input type="checkbox"/> 认证认可类标准 <input checked="" type="checkbox"/> (请在所选项后打√)				
提出单位性质	会员单位 <input checked="" type="checkbox"/> 政府部门 <input type="checkbox"/> CCAA <input type="checkbox"/> (请在所选项后打√)				
采用程序	普通制修订程序 <input checked="" type="checkbox"/> 快速程序 <input type="checkbox"/> (请在所选程序类型后打√)				
提案单位名称	北京联合智业认证有限公司				
联系人姓名	张森	电子邮件	18612627490@163.com		
手机号码	18612627490	固定电话	010-84850008-181	传真	010-84850009
通讯地址	北京市朝阳区北苑路 170 号 3 号楼 17 层			邮编	100101
联合提出单位	北京北安时代电梯安装工程有限公司 北京中是管理顾问有限公司				
立项理由、目的和意义	<p>一、立项目的</p> <p>在我国电梯平均使用寿命普遍大于 15 年的背景下,要保证电梯的整体安全运行,后期维保工作至关重要。但目前由于电梯维保企业自律性不强,反映出一些较为严重的服务漏洞。目前电梯维保企业从业人员普遍存在着文化水平不高、年轻人员多、从业时间短、外施人员多、整体队伍技术水平不均衡和综合素质不等问题。作为企业的管理者在面临当前现状时,没有一套行之有效的管理标准可以执行,没有科学化、系统化的服务流程予以管理,造成维保过程中,服务主要凭借以往经验。</p> <p>另外在电梯使用过程中,由于维保单位工作不到位,也会出现部分电梯缺乏健全的电梯管理制度、没有严格地制订电梯事故应急预案、超期限使用电梯等情形,增加电梯发生事故的几率。</p> <p>为了逐渐消除这些现象,保证电梯的维保水平,通过本项目研究,旨在为电梯维保企业寻找一套科学的服务提供模式和有效的质量管理办法,通过深入探究,建立一套完善的行业服务认证和质量认证标准体系,提升企业服务能力和质量管理水平。</p> <p>二、立项意义</p> <p>通过本项目研究,旨在提出电梯维保企业质量管理要求和在维保电梯过程中应遵守的规范化服务要求,电梯维保企业通过实施本标准,不断规范电梯维保服</p>				

	<p>务流程；不断提升电梯维保过程与乘梯人和物业公司的服务感知度。同时令电梯维保企业能够意识到质量管理在企业运营过程中的重要性，通过贯彻升级版质量管理体系，能为以下内容的水平和能力提升提供有效支撑。</p> <p>(1) 维保队伍建设水平提升，人员质量服务意识和水平增强；</p> <p>(2) “以修代保”等行业乱象逐步清除；</p> <p>(3) 电梯安全知识和质量管理要求的普及得以加强；</p> <p>(4) 为行业主管部门监管提供指导依据。</p>
<p>范围和主要技术内容</p>	<p>一、标准范围</p> <p>本标准适用于依据《中华人民共和国特种设备安全法》，获得电梯维护保养相应许可的电梯制造单位或其他单位。</p> <p>本标准规定了获得电梯维护保养相应许可的电梯制造单位或其他单位的质量管理体系要求和在开展电梯维保各阶段服务的规范化要求。</p> <p>二、主要技术内容</p> <p>1. 组织的环境及相关方要求。通过调研提出符合行业特点的组织环境要求，明确相关方识别类型和范围，提出对相关方进行差异化的分析的要求。</p> <p>2. 风险分析。通过调研提出符合行业特点的风险分析原则、风险分析方法和内容等要求。</p> <p>3. 体系策划。通过调研结合行业特点提出组织策划质量管理体系时应关注的内容，包括人员、基础设施、过程运行环境、测量溯源、组织知识、能力意识、成文信息等。</p> <p>4. 运行控制。梳理电梯维保全过程，提出产品和服务要求，产品和服务的设计开发，外部提供的过程、产品和服务控制，生产和服务提供，产品和服务放行，不合格输出控制等关键点控制要求。</p> <p>5. 绩效评价和改进。通过行业特点与真实案例，分析绩效评价和改进的机会点，提出顾客满意度调查、分析与评价、内部审核、管理评审、不合格与纠正措施和持续改进方面的要求。</p> <p>6. 电梯维保行业服务认证重点理论研究</p> <p>(1) 理论研究。研究摸索电梯维保企业的服务特点：①识别顾客对服务的经历；②从顾客角度描绘服务过程；③描绘前台与后台服务雇员行为；④绘制电梯</p>

	<p>维保服务蓝图；⑤将顾客行为和服务人员与支持功能相连；⑥在每个顾客行为加上有形展示等环节，绘制电梯维保服务蓝图。</p> <p>(2) 建立服务质量差距模型。从管理层认知差距、质量标准差距、服务传递差距、营销传递差距和客户的期望与服务感知间的差距五方面研究，建立服务质量差距模型。</p> <p>(3) 建立服务接触感知三元评价模型。研究建立顾客感官体验-服务接触构成要素-服务接触属性三元评价模型，该模型可对服务人员、设施与环境，按照不同接触属性，逐一进行评价。</p> <p>(4) 研究电梯维保服务补救技术。通过调研电梯维保服务：①服务失败原因；②服务失败类型；③服务失败后果，研究建立电梯维保服务补救技术。</p>
<p>国内外情况简要说明</p>	<p>我国服务认证起步较晚，目前国内外没有发布过类似的具有电梯维保行业特色的服务认证标准。已发布的可参考的服务认证标准及电梯维保标准有：《GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求》、《RB/T 301-2016 合格评定 服务认证技术通则》、《TSG T5002-2017 电梯维护保养规则》等。</p> <p>目前国内外最通用的质量管理体系标准是GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015。由于9000系列标准是普适性标准，不包含行业特色，因此可以借鉴，但无法指导企业开展质量升级认证工作。</p> <p>国内还发布了相关国家标准，如《GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》、《GB/T 10058-2009 电梯技术条件》、《TSG T5002-2017 电梯维护保养规则》等，可以借鉴，但不能直接应用于企业质量升级认证工作。</p> <p>还有部分省市发布了地方标准：如天津市于2016年发布《DB12/T 627-2016 电梯维护保养质量要求与抽查规则》标准；江苏省于2014年发布《DB32/T 2635-2014 电梯维护保养规范》。天津和江苏的地方标准均类似技术标准，模块化要求，可以借鉴，但不能直接应用于企业质量升级认证工作。</p>

(三)

项目名称	1. 中文：认证服务公众满意指数测评指南 2. 英文：Guidance on evaluation of public satisfaction index for certification services				
标准类型	检验检测类标准 <input type="checkbox"/> 认证认可类标准 <input checked="" type="checkbox"/> （请在所选项后打√）				
提出单位性质	会员单位 <input checked="" type="checkbox"/> 政府部门 <input type="checkbox"/> CCAA <input type="checkbox"/> （请在所选项后打√）				
采用程序	普通制修订程序 <input checked="" type="checkbox"/> 快速程序 <input type="checkbox"/> （请在所选程序类型后打√）				
提案单位名称	方圆标志认证集团有限公司				
联系人姓名	孙云平	电子邮件	1006018353@qq.com		
手机号码	18931109104	固定电话	0311-83993687	传真	0311-83028718
通讯地址	北京市海淀区增光路 33 号			邮编	100048
联合提出单位	河北省质量技术监督局审查事务中心、河北省标准化研究院标准研究中心、河北大学经济学院、河北省认证认可协会				
立项理由、目的和意义	<p>认证服务的本质目的和意义在于顾客和社会公众满意。换言之，顾客和社会公众是否满意是检验认证服务的根本标准。在顾客满意指数（CSI）模型基础上，针对认证服务的特点，构建适合对认证服务满意度进行测评的测量分析模型和指标体系，运用结构方程模型（SEM）技术方法对认证服务公众满意指数进行定量测评分析，可从因果关系上反映出影响社会公众对认证服务满意程度的相关因素及相互影响的程度，为提高认证服务质量提供更客观、准确和科学的依据。</p> <p>经检索查询，截至目前尚无认证服务公众满意指数测评方法的国家标准、认证认可行业标准。本项目申报认证认可行业标准，是对国务院、原国家质检总局、国家标准委和认监委关于高质量发展和标准化建设要求的深化落实和重要技术支撑。</p>				
范围和主要技术内容	<p>在研究国内外顾客满意度（CSI）测量模型的基础上，针对认证服务的特点，构建适合认证服务相对人对认证服务满意度测评的测量分析模型和指标体系，是本项目的主要技术内容（详见附件 1：认证服务公众满意度指数测评方法主要内容及技术路线）。其中，测评模型的构建和测评指标体系的建立和验证，是本项目的技术关键、技术难点和创新点。</p>				
国内外情况简	目前进行认证服务满意度评价基本上采用“加权平均法”，即列出不同的问				

要说明	<p>题进行调查并做出平均分或划分出不同档次的比例进行满意评价和汇总。这种方法可以定性反映出对认证服务满意程度的总体或分项评价情况，但不能从因果关系上准确反映出影响社会公众对认证服务满意程度评价的各种因素及相互影响程度。</p> <p>运用顾客满意度指数（CSI）模型的基本原理和结构方程模型技术方法，制定认证服务满意度评价方法、进行认证服务满意指数测评，是更加科学的方法。</p> <p>CSI 法与加权平均法相比，其特点在于：一是通过建立测评模型解决了指数纵向间的可比性，可以客观反映认证服务质量的总体变化和相应的变化趋势。二是通过测评模型的建立，把认证服务评价与影响认证服务评价的原因变量之间的因果关系定量和定性地描述出来，可以清晰反映影响认证服务评价的主要因素和问题，便于进一步开展对认证服务的管理和服务质量的改进。三是通过测评模型的建立，有助于建立认证服务质量的比较基准。四是通过测评模型的建立，能够客观反映认证服务对象从认证服务中得到的价值。运用结构方程模型（SEM）技术方法对认证服务满意度进行定量分析评价，将认证服务满意度评价指数、影响指数的因素和认证相对人在一定满意状况下的行为趋向作为结构变量，每个结构变量又通过多个观测变量测量，利用相关分析确定结构变量与结构变量、结构变量与观测变量之间的关系，可提高评价的客观性和准确性。通过各变量之间的相关分析确定影响认证服务满意指数的关键或主要因素，从因果关系上准确反映出影响认证服务满意度评价的各种因素及相互影响的程度，可为提高认证服务管理的科学性提供决策依据。</p>
-----	--