**中山市互联网+社区居家养老服务标准体系**

**一、任务来源**

根据《广东省市场监督管理局关于下达2020年度省级农业、服务业和基本公共服务标准化试点（示范区）项目的通知》（粤市监标准〔2020〕145号），经广东省市场监督管理局批准，中山市民政局、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市养老服务指导中心提出的“中山市互联网+社区居家养老服务标准化试点”项目于2020年3月3日正式立项，根据试点工作计划，构建中山市互联网+社区居家养老服务标准体系，完善社区居家养老服务内部管理流程和对外服务体系，形成服务对象、服务站点、服务人员、服务项目、服务资源、服务风险等各类要素统筹高效运行的社区居家养老服务新模式。

**二、编制目的**

标准化是社会活动的一项综合性基础工作，是组织为在生产、经营、管理范围内获得最佳秩序，对实际的或潜在的问题制定共同的和重复使用的规则的活动。建立标准体系是开展标准化工作的首要任务，通过建立和实施通用基础、服务保障和服务提供标准体系，制定共同的和重复使用的规则，以发挥标准化的系统效应，实现生产、经营、管理各项活动的最佳秩序，推动组织合理利用资源、规范服务行为、提高服务质量，提升全行业服务水平和服务能力。

标准体系是一定范围内的标准按其内在联系形成的科学有机整体，其组成单元是标准。标准体系（明细）表是标准体系的表现形式，它是研究、分析和优化标准体系的重要工具，是系统收集标准和编制标准制定计划的重要依据，是促进组织内的标准组成达到科学、完善、有序的基础，是一种包括现有、应有和预计要发展的标准的全面蓝图。

根据工业和信息化部、民政部、国家卫生计生委联合制定了《智慧健康养老产业发展行动计划（2017-2020年）》（工信部联电子〔2017〕25号）提出“建立智慧健康养老标准体系”重点任务要求，为进一步推进标准化战略的实施，加快形成推动养老服务业高质发展的标准体系，充分发挥标准化在规范养老服务领域中的基础性作用，我市要在2020年底之前建立互联网+社区居家养老服务标准体系。

本项目通过标准化手段和工具，建立涵盖社区养老、居家养老等养老服务机构的中山市智慧养老服务业标准体系，为消费者提供更加透明的智慧养老服务，降低养老服务行业风险，促进我市智慧养老服务新业态的发展，提升我市养老服务行业服务水平，为养老服务业的良性健康发展提供参考。

标准体系是随着养老服务业的发展水平不断完善和动态更新的，本标准体系包括但不限于已纳入本体系的标准及其最新版本。本标准体系仅适用于指导中山市养老服务主管部门、养老服务行业协会、各养老服务机构开展相关活动，提供养老服务的组织和个人均可参考使用。

**三、编制原则**

1.目标原则

标准体系要满足我市养老服务相关单位实现长远发展目标的需要，能够促进养老服务管理达到科学有序、提高产品质量和经济效益的目的。

1. 系统原则

标准体系要成为具有特定功能的、在本地养老服务相关系统中有效运行的有机整体的一部分。

1. 层次原则

标准体系要严格按标准的内在联系组成具有共性和个性特征的层次分明的统一体。

1. 协调原则

标准体系内的标准之间必须相互协调一致，形成相互依存、相互制约关系，以发挥体系的整体效能。

**四、编制依据**

本标准体系的编制依据我国现有的相关法律法规、政策文件以及相关标准。

（1）《中华人民共和国标准化法》《合同法》等法律、法规；

（2）GB/T 13016-2018《标准体系构建原则和要求》；

（3）GB/T 13017-2018《企业标准体系表编制指南》；

（4）GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》系列标准；

（5）GB/T 30226-2013《服务业标准体系编写指南》。

**五、编制架构**

本标准体系依托现有国家法律法规，以我市社区居家养老服务机构为对象，以互联网+社区居家养老服务模式为导向而构建的，其体系框架见图1。

图1 中山市互联网+社区居家养老服务标准体系框架图

图1中虚线框内是完整的标准体系框架结构，其上方是对标准体系起指导性作用的文件，包括适用的法律法规和规章。

本标准体系包括通用基础标准子体系、服务保障标准子体系、服务提供标准子体系，其中，通用基础标准子体系围绕标准化导则、术语与缩略语、符号与标志、评估、数值与数据、量与单位、测量等各环节进行了细分，服务保障标准子体系围绕能源、安全与卫生、管理、信息化、建筑设施设备、服务提供者等各环节进行了细分，服务提供标准子体系围绕服务提供、服务质量控制、运行管理、服务评价与改进等各环节进行了细分，其体系结构件图2。

本标准体系侧重于社区居家养老服务和信息化服务保障两个方面。

在社区居家养老服务方面，结合中山市社区居家养老服务的发展现状，建议规范助餐、助洁、助安、助医、关爱、公共养老、日间照料、呼叫援助等8类社区居家养老服务。家政服务是社区居家养老服务的重要组成部分，目前，家政服务缺乏专业的技能培训，家政服务质量参差不齐，家政服务人员缺乏绩效考核，未能达到奖惩激励效果，因此，家政服务亟需纳入规范化、专业化的轨道，本体系提出家政服务相关标准的制修订建议。同时，根据人力资源社会保障部发布的新职业，本体系提出了老年人能力评估师和健康照护师的标准化。

在信息化服务保障方面，以社区居家智慧养老信息服务平台为切入点，侧重于信息平台建设与运维、信息服务、信息安全，加强智慧健康养老服务网络建设和网络安全保障。

图2 中山市互联网+社区居家养老服务标准体系结构图

**六、编码规则**

对列入本标准体系表的每一项标准，均赋予唯一的标准体系代码，采用6位数字，分三段编码，格式见图3。



图3 编码规则

注：

第1位为标准体系分类码：1—通用基础标准； 2—服务保障标准； 3—服务提供标准

第2～3位为标准分类码：以01～99 表示标准分类。

第4～6位为标准顺序号：以三位数001～999 表示标准分类。

**七、标准统计与分析**

1.标准统计

纳入本体系文本库的国家标准有196项，行业标准有76项，地方标准有4项，团体标准有4项，待制定标准有26项，合计306项，标准统计表见表1，标准体系明细表见附表。

**表1 标准统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准子体系** | **标准数量（单位：项）** | **合计** |
| 国家标准 | 行业标准 | 地方标准 | 团体标准 | 待制定标准 |  |
| **1** | 通用基础标准 | 101标准化导则 | 20 | 0 | 0 | 0 | 1 | 80 |
| 102术语与缩略语 | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 103符号与标志 | 15 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 104 评估 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 105数值与数据 | 9 | 7 | 0 | 0 | 1 |
| 106量与单位 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **2** | 服务保障标准 | 201能源、安全与卫生 | 71 | 18 | 0 | 0 | 3 | 186 |
| 202管理 | 17 | 9 | 0 | 1 | 4 |
| 203信息化 | 21 | 8 | 0 | 1 | 0 |
| 204建筑、设施设备 | 6 | 12 | 1 | 0 | 0 |
| 205服务提供者 | 6 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| **3** | 服务提供标准 | 301服务提供规范 | 5 | 11 | 1 | 1 | 9 | 40 |
| 302服务质量控制规范 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 303运行管理规范 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 304服务评价与改进 | 4 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| **合计** | **196** | **76** | **4** | **4** | **26** | **306** |

2.标准分析

（1）从构成上看，本标准体系中有关社区居家养老服务的主要标准引用了国家标准、行业标准、地方标准、团体标准，还提出了标准制修订建议。

（2）本标准体系中涵盖的4项养老服务团体标准，是在中山市民政局承担的广东省标准化试点项目建设过程中，由中山市社会福利协会牵头，联合广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市火炬区社区工作和社会事务局、中山市西区社会事务局等多家单位共同起草，并在全国团体标准信息平台自我声明公开的关于老年人需求评定、政府购买服务、智慧养老信息平台、服务风险防控等4项团体标准。

**八、标准制修订建议**

根据对中山市养老服务机构开展的调研情况，获悉社区居家养老行业发展状况和标准化需求，在标准体系的基础上，结合养老需求，形成标准制修订建议表，具体见表3。

按标准需求程度，将待制定标准划分为不同星级（用★标识），星级越高表示需求程度越大。就目前标准体系情况而言，通用基础标准子体系方面的标准相对较完善，服务保障标准子体系中餐饮卫生控制、职业健康、家政管理、家政绩效考核、新职业人才、传染病疫情防控方面的标准比较缺失，服务提供标准子体系中，亟需制定与现有社区居家养老息息相关的服务提供、服务质量控制、服务评价标准。因此，待制定标准中需求程度较大的多集中在传染病疫情防控、服务提供、服务质量控制方面。

**表2 标准制修订建议表**

| **序号** | **标准级别** | **需求程度** | **标准名称** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 地方标准 | ★★★ | 突发传染病疫情防控指南 |
| 2 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第1部分：基本要求 |
| 3 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第2部分：助餐服务 |
| 4 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第3部分：助洁服务 |
| 5 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第4部分：助安服务 |
| 6 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第5部分：助医服务 |
| 7 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第6部分：关爱服务 |
| 8 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第7部分：公共养老服务 |
| 9 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第8部分：日间照料服务 |
| 10 | 团体标准 | ★★★ | 社区居家养老服务 第9部分：呼叫援助服务 |
| 11 | 地方标准 | ★★ | 家政服务合同管理规范 |
| 12 | 地方标准 | ★★ | 家政服务员职业规范 |
| 13 | 地方标准 | ★★ | 家政服务员培训管理规范 |
| 14 | 地方标准 | ★★ | 家政服务员信用信息管理规范 |
| 15 | 地方标准 | ★★ | 家政服务业信用等级划分与评定 |
| 16 | 团体标准 | ★★ | 家政服务投诉处理规范 |
| 17 | 团体标准 | ★★ | 家政服务 满意度评价 |
| 18 | 地方标准 | ★ | 家政服务企业信用管理体系要求 |
| 19 | 地方标准 | ★ | 家政服务企业诚信评价指南 |
| 20 | 团体标准 | ★ | 家庭服务业分类 |
| 21 | 团体标准 | ★ | 餐饮卫生控制规范 |
| 22 | 团体标准 | ★ | 餐饮服务管理规范 |
| 23 | 团体标准 | ★ | 家政服务绩效考核评估指南 |
| 24 | 团体标准 | ★ | 老年人能力评估师 |
| 25 | 团体标准 | ★ | 健康照护师 |
| 26 | 团体标准 | ★ | [养老服务机构职业健康安全管理规范](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=DB 14/T 1888-2019&v=%u804C%u4E1A%u5065%u5EB7$" \t "http://standard.sist.org.cn/StdSearch/_blank) |

附表：

中山市互联网+社区居家养老服务标准体系明细表

| **类别** | **体系代码** | **标准号** | **标准名称** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 通用基础标准体系** | **101 标准化导则** |
| 101001 | GB/T 1.1-2020 | 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则 |
| 101002 | GB/T 13016-2018 | 标准体系构建原则和要求 |
| 101003 | GB/T 15624-2011 | 服务标准化工作指南 |
| 101004 | GB/T 20000.1-2014 | 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语 |
| 101005 | GB/T 20000.2-2009 | 标准化工作指南 第2部分：采用国际标准 |
| 101006 | GB/T 20000.3-2014 | 标准化工作指南 第3部分：引用文件 |
| 101007 | GB/T 20000.6-2006 | 标准化工作指南 第6部分：标准化良好行为规范 |
| 101008 | GB/T 20000.7-2006 | 标准化工作指南 第7部分：管理体系标准的论证和制定 |
| 101009 | GB/T 20001.3-2015 | 标准编写规则 第3部分：分类标准 |
| 101010 | GB/T 20001.5-2017 | 标准编写规则 第5部分：规范标准 |
| 101011 | GB/T 20001.6-2017 | 标准编写规则 第6部分：规程标准 |
| 101012 | GB/T 20001.7-2017 | 标准编写规则 第7部分：指南标准 |
| 101013 | GB/T 20002.2-2008 | 标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求 |
| 101014 | GB/T 20002.4-2015 | 标准中特定内容的起草 第4部分：标准中涉及安全的内容 |
| 101015 | GB/T 24421.1-2009 | 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求 |
| 101016 | GB/T 24421.2-2009 | 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系 |
| 101017 | GB/T 24421.3-2009 | 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写 |
| 101018 | GB/T 24421.4-2009 | 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价 |
| 101019 | GB/T 24620-2009 | 服务标准制定导则 考虑消费者需求 |
| **1 通用基础标准体系** | 101020 | GB/T 30226-2013 | 服务业标准体系编写指南 |
| 101021 | 待制定★ | 家政服务企业信用管理体系要求 |
| **102 术语与缩略语** |
| 102001 | GB/T 5271.1-2000 | 信息技术 词汇 第1部分:基本术语 |
| 102002 | GB/T 5271.8-2001 | 信息技术 词汇 第8部分: 安全 |
| 102003 | GB/T 5271.14-2008 | 信息技术 词汇 第14部分：可靠性、可维护性与可用性 |
| 102004 | GB/T 5271.17-2010 | 信息技术 词汇 第17部分：数据库 |
| 102005 | GB/T 5271.28-2001 | 信息技术 词汇 第28部分: 人工智能 基本概念与专家系统 |
| 102006 | GB/T 5271.29-2006 | 信息技术 词汇 第29部分: 人工智能 语音识别与合成 |
| 102007 | GB/T 5271.31-2006 | 信息技术 词汇 第31部分: 人工智能 机器学习 |
| 102008 | GB/T 5271.36-2012 | 信息技术 词汇 第36部分：学习、教育和培训 |
| 102009 | GB/T 14730-2008 | 助行器具 分类和术语 |
| 102010 | GB/T 16432-2016 | 康复辅助器具 分类和术语 |
| 102011 | GB/T 19000-2016 | 质量管理体系 基础和术语 |
| 102012 | GB/T 23694-2013 | 风险管理 术语 |
| 102013 | GB/T 25069-2010 | 信息安全技术 术语 |
| 102014 | GB/T 26238-2010 | 信息技术 生物特征识别术语 |
| 102015 | GB/T 29262-2012 | 信息技术 面向服务的体系结构（SOA） 术语 |
| 102016 | GB/T 29855-2013 | 社区信息化术语 |
| 102017 | GB/T 30446.1-2018 | 心理咨询服务 第1部分：基本术语 |
| 102018 | SB/T 10847-2012 | 家政服务业通用术语 |
| **103 符号与标志** |
| **1 通用基础标准体系** | 103001 | GB 2893-2008 | 安全色 |
| 103002 | GB 2894-2008 | 安全标志及其使用导则 |
| 103003 | GB/T 10001.1-2012 | 公共信息图形符号 第1部分：通用符号 |
| 103004 | GB/T 10001.4-2009 | 标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号 |
| 103005 | GB/T 10001.6-2006 | 标志用公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号 |
| 103006 | GB/T 10001.9-2008 | 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号 |
| 103007 | GB 13495.1-2015 | 消防安全标志 第1部分：标志 |
| 103008 | GB 13690-2009 | 化学品分类和危险性公示 通则 |
| 103009 | GB 15630-1995 | 消防安全标志设置要求 |
| 103010 | GB/T 19095-2019 | 生活垃圾分类标志 |
| 103011 | GB/T 24020-2000 | 环境管理 环境标志和声明 通用原则 |
| 103012 | GB/T 29481-2013 | 电气安全标志 |
| 103013 | GB/T 34043-2017 | 物联网智能家居 图形符号 |
| 103014 | GB/T 34289-2017 | 健身器材和健身场所安全标志和标签 |
| 103015 | GB/T 38605-2020 | 应急导向系统 疏散掩蔽用图形符号 |
| 103016 | CJJ/T 125-2008 | 环境卫生图形符号 |
| 103017 | GA/T 74-2017 | 安全防范系统通用图形符号 |
| 103018 | XF/T 229-1999 | 火灾报警设备图形符号 |
| 103019 | MZ/T 131-2019 | 养老服务常用图形符号及标志 |
| **104 评估** |
| 104001 | MZ/T 039-2013 | 老年人能力评估 |
| 104002 | T/ZSFL 001-2020 | [老年人照顾需求等级评定规范](http://dbba.sacinfo.org.cn/stdDetail/428dea643be19fa6acfd0e57eb6defdafd48c662fb1122ac86edfc7ae018fd4a%22%20%5Co%20%22) |
| **1 通用基础标准体系** | 105 数值与数据 |
| 105001 | [GB/T 2261.1-2003](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T 2261.1-2003&v=2261$" \o ") | [个人基本信息分类与代码 第1部分：人的性别代码](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T 2261.1-2003&v=2261$" \o ") |
| 105002 | [GB/T 2261.2-2003](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T 2261.2-2003&v=2261$" \o ") | [个人基本信息分类与代码 第2部分：婚姻状况代码](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T 2261.2-2003&v=2261$" \o ") |
| 105003 | [GB/T 2261.3-2003](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T 2261.3-2003&v=2261$" \o ") | [个人基本信息分类与代码 第3部分：健康状况代码](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T 2261.3-2003&v=2261$" \o ") |
| 105004 | GB/T 29854-2013 | 社区基础数据元 |
| 105005 | GB/T 31490.1-2015 | 社区信息化 第1部分：总则 |
| 105006 | GB/T 31490.4-2015 | 社区信息化 第4部分：数据元素字典 |
| 105007 | GB/T 38961-2020 | 个人健康信息码 参考模型 |
| 105008 | GB/T 38962-2020 | 个人健康信息码 数据格式 |
| 105009 | GB/T 38963-2020 | 个人健康信息码 应用接口 |
| 105010 | [WS/T 303-2009](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 303-2009&v=%u536B%u751F%u4FE1%u606F%u6570%u636E%u5143$" \o ") | [卫生信息数据元标准化规则](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 303-2009&v=%u536B%u751F%u4FE1%u606F%u6570%u636E%u5143$" \o ") |
| 105011 | [WS/T 370-2012](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 370-2012&v=%u4FE1%u606F %u6570%u636E%u96C6$" \o ") | [卫生信息基本数据集编制规范](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 370-2012&v=%u4FE1%u606F %u6570%u636E%u96C6$" \o ") |
| 105012 | [WS 371-2012](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS 371-2012&v=%u4FE1%u606F %u6570%u636E%u96C6$" \o ") | [基本信息基本数据集 个人信息](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS 371-2012&v=%u4FE1%u606F %u6570%u636E%u96C6$" \o ") |
| 105013 | WS 372.4-2012 | 疾病管理基本数据集 第4部分：老年人健康管理 |
| 105014 | WS 375.10-2012 | 疾病控制基本数据集 第10部分：传染病报告 |
| 105015 | [WS/T 483.1-2016](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 483.1-2016&v=%u5065%u5EB7%u6863%u6848$" \o ") | [健康档案共享文档规范 第1部分：个人基本健康信息登记](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 483.1-2016&v=%u5065%u5EB7%u6863%u6848$" \o ") |
| 105016 | [WS/T 483.16-2016](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 483.16-2016&v=%u5065%u5EB7%u6863%u6848$" \o ") | [健康档案共享文档规范 第16部分：成人健康体检](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=WS/T 483.16-2016&v=%u5065%u5EB7%u6863%u6848$" \o ") |
| 105017 | 待制定★ | 家庭服务业分类 |
| 106 量与单位 |
| 106001 | GB/T 3100-1993 | 国际单位制及其应用 |
| 106002 | GB/T 3101-1993 | 有关量、单位和符号的一般原则 |
| 106003 | GB/T 3102.1-1993 | 空间和时间的量和单位 |
| **2 服务保障标准体系** | **201 能源、安全与卫生** |
| **能源标准** |
| 201001 | GB/T 13869-2017 | 用电安全导则 |
| 201002 | GB/T 17981-2007 | 空气调节系统经济运行 |
| **服务安全** |
| 201003 | GB/T 33170.1-2016 | 大型活动安全要求 第1部分：安全评估 |
| 201004 | GB/T 33170.2-2016 | 大型活动安全要求 第2部分：人员管控 |
| 201005 | GB/T 33170.3-2016 | 大型活动安全要求 第3部分：场地布局和安全导向标识 |
| 201006 | GB/T 33170.4-2016 | 大型活动安全要求 第4部分：临建设施指南 |
| 201007 | GB/T 33170.5-2016 | 大型活动安全要求 第5部分：安保资源配置 |
| 201008 | GB/T 38260-2019 | 服务机器人功能安全评估 |
| **食品安全** |
| 201009 | GB/T 27306-2008 | 食品安全管理体系 餐饮业要求 |
| 201010 | GB/T 39002-2020 | 餐饮分餐制服务指南 |
| 201011 | 待制定★ | 餐饮卫生控制规范 |
| **消防安全** |
| 201012 | GB 50222-2017 | 建筑内部装修设计防火规范 |
| **信息安全** |
| 201013 | GB/T 18018-2019 | 信息安全技术 路由器安全技术要求 |
| 201014 | GB/T 20009-2019 | 信息安全技术 数据库管理系统安全评估准则 |
| 201015 | GB/T 20269-2006 | 信息安全技术 信息系统安全管理要求 |
| 201016 | GB/T 20271-2006 | 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求 |
| **2 服务保障标准体系** | 201017 | GB/T 20273-2019 | 信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求 |
| 201018 | GB/T 21050-2019 | 信息安全技术 网络交换机安全技术要求 |
| 201019 | GB/T 21052-2007 | 信息安全技术 信息系统物理安全技术要求 |
| 201020 | GB/T 22080-2016 | 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求 |
| 201021 | GB/T 22081-2016 | 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南 |
| 201022 | GB/T 22239-2019 | 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求 |
| 201023 | GB/T 22240-2020 | 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南 |
| 201024 | GB/T 24363-2009 | 信息安全技术 信息安全应急响应计划规范 |
| 201025 | GB/T 25058-2019 | 信息安全技术 网络安全等级保护实施指南 |
| 201026 | GB/T 25068.1-2012 | 信息技术 安全技术 IT网络安全 第1部分：网络安全管理 |
| 201027 | GB/T 25068.2-2012 | 信息技术 安全技术 IT网络安全 第2部分：网络安全体系结构 |
| 201028 | GB/T 25068.3-2010 | 信息技术 安全技术 IT网络安全 第3部分：使用安全网关的网间通信安全保护 |
| 201029 | GB/T 25070-2019 | 信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求 |
| 201030 | GB/T 28453-2012 | 信息安全技术 信息系统安全管理评估要求 |
| 201031 | GB/T 30270-2013 | 信息技术 安全技术 信息技术安全性评估方法 |
| 201032 | GB/T 30271-2013 | 信息安全技术 信息安全服务能力评估准则 |
| 201033 | GB/T 31167-2014 | 信息安全技术 云计算服务安全指南 |
| 201034 | GB/T 31496-2015 | 信息技术 安全技术 信息安全管理体系实施指南 |
| 201035 | GB/T 32914-2016 | 信息安全技术 信息安全服务提供方管理要求 |
| 201036 | GB/T 35273-2020 | 信息安全技术 个人信息安全规范 |
| 201037 | GB/T 36630.1-2018 | 信息安全技术 信息技术产品安全可控评价指标 第1部分：总则 |
| 201038 | GB/T 36630.2-2018 | 信息安全技术 信息技术产品安全可控评价指标 第2部分：中央处理器 |
| **2 服务保障标准体系** | 201039 | GB/T 36630.3-2018 | 信息安全技术 信息技术产品安全可控评价指标 第3部分：操作系统 |
| 201040 | GB/T 36630.4-2018 | 信息安全技术 信息技术产品安全可控评价指标 第4部分：办公套件 |
| 201041 | GB/T 36630.5-2018 | 信息安全技术 信息技术产品安全可控评价指标 第5部分：通用计算机 |
| 201042 | GB/T 37076-2018 | 信息安全技术 指纹识别系统技术要求 |
| 201043 | GB/T 37932-2019 | 信息安全技术 数据交易服务安全要求 |
| 201044 | GB/T 37935-2019 | 信息安全技术 可信计算规范 可信软件基 |
| 201045 | GB/T 37939-2019 | 信息安全技术 网络存储安全技术要求 |
| 201046 | GB/T 37956-2019 | 信息安全技术 网站安全云防护平台技术要求 |
| 201047 | GB/T 37971-2019 | 信息安全技术 智慧城市安全体系框架 |
| 201048 | GB/T 37973-2019 | 信息安全技术 大数据安全管理指南 |
| 201049 | GB/T 37988-2019 | 信息安全技术 数据安全能力成熟度模型 |
| 201050 | GB/T 38427.1-2019 | 生物特征识别防伪技术要求 第1部分：人脸识别 |
| 201051 | GB/T 38671-2020 | 信息安全技术 远程人脸识别系统技术要求 |
| 201052 | YD/T 1826-2008 | 网络安全应急处理小组建设指南 |
| 201053 | YD/T 2244-2020 | 电信网和互联网信息服务业务系统安全防护检测要求 |
| 201054 | YD/T 3445-2019 | 互联网接入服务信息安全管理系统操作指南 |
| **职业健康** |
| 201055 | GB/T 16180-2014 | 劳动能力鉴定 职工工伤与职业病致残等级 |
| 201056 | GB/T 37850-2019 | 食品从业人员用工作服技术要求 |
| 201057 | GB/T 45001-2020 | 职业健康安全管理体系 要求及使用指南 |
| 201058 | GBZ 188-2014 | 职业健康监护技术规范 |
| 201059 | 待制定★ | [养老服务机构职业健康安全管理规范](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=DB 14/T 1888-2019&v=%u804C%u4E1A%u5065%u5EB7$" \t "http://standard.sist.org.cn/StdSearch/_blank) |
| **2 服务保障标准体系** | **卫生防疫** |
| 201060 | GB 14930.2-2012 | 食品安全国家标准 消毒剂 |
| 201061 | GB 14934-2016 | 消毒餐（饮）具 |
| 201062 | GB 15979-2002 | 一次性使用卫生用品卫生标准 |
| 201063 | GB 15981-1995 | 消毒与灭菌效果的评价方法和标准 |
| 201064 | GB 15982-2012 | 医院消毒卫生标准 |
| 201065 | GB 17988-2008 | 食具消毒柜安全和卫生要求 |
| 201066 | GB/T 27306-2008 | 食品安全管理体系 餐饮业要求 |
| 201067 | GB 27948-2020 | 空气消毒剂通用要求 |
| 201068 | GB 27949-2020 | 医疗器械消毒剂通用要求 |
| 201069 | GB 27950-2020 | 手消毒剂通用要求 |
| 201070 | GB 27951-2011 | 皮肤消毒剂卫生要求 |
| 201071 | GB 27952-2020 | 普通物体表面消毒剂通用要求 |
| 201072 | GB 28235-2020 | 紫外线消毒器卫生要求 |
| 201073 | GB/T 36758-2018 | 含氯消毒剂卫生要求 |
| 201074 | GB 37487-2019 | 公共场所卫生管理规范 |
| 201075 | GB 37488-2019 | 公共场所卫生指标及限值要求 |
| 201076 | GB 37489.1-2019 | 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则 |
| 201077 | QB/T 1172-1999 | 紫外线消毒器 |
| 201078 | QB 2138.2-1996 | 家用和类似用途电器的安全 食具消毒柜的特殊要求 |
| 201079 | QB/T 5199-2017 | 食具消毒柜 |
| 201080 | WS/T 367-2012 | 医疗机构消毒技术规范 |
| **2 服务保障标准体系** | 201081 | WS 394-2012 | 公共场所集中空调通风系统卫生规范 |
| 201082 | WS/T 395-2012 | 公共场所集中空调通风系统 卫生学评价规范 |
| 201083 | WS/T 396-2012 | 公共场所集中空调通风系统 清洗消毒规范 |
| 201084 | WS/T 628-2018 | 消毒产品卫生安全评价技术要求 |
| 201085 | WS/T 648-2019 | 空气消毒剂通用卫生要求 |
| 201086 | WS/T 690-2020 | 病媒生物防制操作规程 餐饮服务场所 |
| 201087 | WS 695-2020 | 新冠肺炎疫情期间公共交通工具消毒与个人防护技术要求 |
| 201088 | WS 696-2020 | 新冠肺炎疫情期间办公场所和公共场所空调通风系统运行管理卫生规范 |
| 201089 | WS/T 697-2020 | 新冠肺炎疫情期间特定人群个人防护指南 |
| 201090 | WS/T 698-2020 | 新冠肺炎疫情期间重点场所和单位卫生防护指南 |
| 201091 | WS/T 699-2020 | 人群聚集场所手卫生规范 |
| 201092 | 待制定★★★ | 突发传染病疫情防控指南 |
| **202 管理** |
| **财务管理** |
| 202001 | GB/T 19024-2008 | 质量管理 实现财务和经济效益的指南 |
| **合同管理** |
| 202002 | GB/T 33718-2017 | 企业合同信用指标指南 |
| 202003 | GB/T 37920-2019 | 集体合同规范 |
| 202004 | SB/T 11159-2016 | 零售商供应商商品购销合同规范 |
| 202005 | 待制定★★ | 家政服务合同管理规范 |
| **人力资源管理** |
| 202006 | GB/T 32625-2016 | 人力资源管理咨询服务规范 |
| **2 服务保障标准体系** | 202007 | GB/T 33530-2017 | 人力资源外包服务规范 |
| **应急管理** |
| 202008 | GB 7000.2-2008 | 灯具 第2-22部分：特殊要求应急照明灯具 |
| 202009 | GB 17945-2010 | 消防应急照明和疏散指示系统 |
| 202010 | GB/T 23648-2009 | 社区志愿者地震应急与救援工作指南 |
| 202011 | GB/T 24475-2009 | 电梯远程报警系统 |
| 202012 | GB/T 30353-2013 | 人员密集场所地震避险 |
| 202013 | GB/T 31079-2014 | 社区地震应急指南 |
| 202014 | GB/T 35047-2018 | 公共安全 大规模疏散 规划指南 |
| 202015 | GB/T 36750-2018 | 家用防灾应急包 |
| 202016 | GB/T 37230-2018 | 公共安全 应急管理 预警颜色指南 |
| 202017 | GB/T 38315-2019 | 社会单位灭火和应急疏散预案编制及实施导则 |
| 202018 | QJ 3165-2003 | 事故应急预案编制与管理 |
| 202019 | MZ/T 013-2009 | 社区公共场所紧急救援管理要求 |
| 202020 | SB/T 10849-2012 | 家政服务业应急快速反应规范 |
| **服务管理** |
| 202021 | GB/T 34146-2017 | 电梯、自动扶梯和自动人行道 运行服务规范 |
| 202022 | GB/T 36074.2-2018 | 信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南 |
| 202023 | SB/T 10382-2004 | 服务管理体系规范及实施指南 |
| 202024 | SB/T 10856-2012 | 团餐管理服务规范 |
| 202025 | WS/T 484-2015 | 老年人健康管理技术规范 |
| 202026 | 待制定★ | 餐饮服务管理规范 |
| 202027 | 待制定★★ | 家政服务员信用信息管理规范 |
| **2 服务保障标准体系** | **服务风险管理** |
| 202028 | WS/T 552-2017 | 老年人营养不良风险评估 |
| 202029 | T/ZSFL 004-2020 | 养老服务风险评估与防控规范 |
| **服务绩效考核** |
| 202030 | MZ/T 059-2014 | 社会工作服务项目绩效评估指南 |
| 202031 | 待制定★ | 家政服务绩效考核评估指南 |
| **203 信息化** |
| **信息平台建设与运维** |
| 203001 | GB/T 28827.1-2012 | 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求 |
| 203002 | GB/T 28827.2-2012 | 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范 |
| 203003 | GB/T 28827.3-2012 | 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范 |
| 203004 | GB/T 28827.4-2019 | 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求 |
| 203005 | GB/T 28827.6-2019 | 信息技术服务 运行维护 第6部分：应用系统服务要求 |
| 203006 | GB/T 31490.7-2015 | 社区信息化 第7部分：信息系统技术要求 |
| 203007 | GB/T 37952-2019 | 信息安全技术 移动终端安全管理平台技术要求 |
| 203008 | GB/T 37956-2019 | 网站安全云防护平台技术要求 |
| 203009 | JGJ/T 484-2019 | 养老服务智能化系统技术标准 |
| 203010 | MZ/T 053-2014 | 社区公共服务综合信息平台基本规范 |
| 203011 | MZ/T 061-2015 | 志愿服务信息系统基本规范 |
| 203012 | SB/T 10980-2013 | 家政服务网络中心建设技术规范 |
| 203013 | YD/T 3057-2016 | 联网社区文化生活服务系统 技术框架 |
| 203014 | T/ZSFL 002-2020 | 社区居家智慧养老服务信息平台管理规范 |
| **2 服务保障标准体系** | **信息服务** |
| 203015 | GB/T 37036.1-2018 | 信息技术 移动设备生物特征识别 第1部分：通用要求 |
| 203016 | GB/T 37036.2-2019 | 信息技术 移动设备生物特征识别 第2部分：指纹 |
| 203017 | GB/T 37036.3-2019 | 信息技术 移动设备生物特征识别 第3部分:人脸 |
| 203018 | GB/T 37964-2019 | 信息安全技术 个人信息去标识化指南 |
| **信息管理** |
| 203019 | GB/T 18894-2016 | 电子文件归档与电子档案管理规范 |
| 203020 | GB/T 23286.1-2009 | 文献管理 长期保存的电子文档文件格式 第1部分：PDF1.4（PDF/A-1)的使用 |
| 203021 | GB/T 26162.1-2010 | 信息与文献 文件管理 第1部分：通则 |
| 203022 | GB/T 26163.1-2010 | 信息与文献 文件管理过程 文件元数据 第1部分：原则 |
| 203023 | GB/T 29194-2012 | 电子文件管理系统通用功能要求 |
| 203024 | GB/T 30446.3-2013 | 心理咨询服务 第3部分：咨询信息管理 |
| 203025 | GB/T 30538-2014 | 文件管理应用 办公文件彩色扫描的质量控制 |
| 203026 | GB/T 30541-2014 | 文献管理 电子内容/文档管理（CDM）数据交换格式 |
| 203027 | GB/T 34112-2017 | 信息与文献 文件管理体系 要求 |
| 203028 | DA/T 28-2018 | 建设项目档案管理规范 |
| 203029 | DA/T 47-2009 | 版式电子文件长期保存格式需求 |
| 203030 | DA/T 78-2019 | 录音录像档案管理规范 |
| 204 建筑、设施设备 |
| **建筑场所** |
| 204001 | GB 50763-2012 | 无障碍设计规范 |
| 204002 | DGJ 08-82-2000 | 养老设施建筑设计标准 |
| **2 服务保障标准体系** | 204003 | JGJ 450-2018 | 老年人照料设施建筑设计标准 |
| 204004 | 建标 143-2010 | 社区老年人日间照料中心建设标准 |
| **设施设备** |
| 204005 | GB/T 22698-2017 | 多媒体设备安全指南 |
| 204006 | GB/T 24477-2009 | 适用于残障人员的电梯附加要求 |
| 204007 | GB/T 33169-2016 | 社区老年人日间照料中心设施设备配置 |
| 204008 | GB 50437-2007 | 城镇老年人设施规划规范 |
| 204009 | GB 51309-2018 | 消防应急照明和疏散指示系统技术标准 |
| 204010 | GA 450-2013 | 台式居民身份证阅读器通用技术要求 |
| 204011 | GA/T 1066-2013 | 居民身份证阅读器校准规范 |
| 204012 | GA/T 1093-2013 | 出入口控制人脸识别系统技术要求 |
| 204013 | GA/T 1126-2013 | 近红外人脸识别设备技术要求 |
| 204014 | GA 1153-2014 | 手持式居民身份证阅读器 |
| 204015 | QB/T 4512-2013 | 文件管理盒 |
| 204016 | SJ/T 11608-2016 | 人脸识别设备通用规范 |
| 204017 | SJ/T 11607-2016 | 指纹识别设备通用规范 |
| 204018 | SJ/T 11655-2016 | 信息技术 移动存储 移动硬盘通用规范 |
| 204019 | DB 44/T 1316-2014 | 物业服务 设施设备标识管理规范 |
| **205 服务提供者** |
| **人才分类** |
| 205001 | GZB 31-2000 | 保健按摩师（试行) |
| 205002 | GZB 53-2002 | 营养配餐员 |
| 205003 | GZB 71-2002 | 养老护理员（试行） |
| **2 服务保障标准体系** | 205004 | GZB 99-2000 | 家政服务员 |
| 205005 | GZB 202-2004 | 社会工作者（试行） |
| 205006 | SB/T 10732-2012 | 营养师岗位技能要求 |
| 205007 | DB 44/T 920-2011 | 家政服务员职业标准 |
| 205008 | 待制定★★ | 家政服务员职业规范 |
| 205009 | 待制定★ | 老年人能力评估师 |
| 205010 | 待制定★ | 健康照护师 |
| **培训管理** |
| 205011 | GB/T 32624-2016 | 人力资源培训服务规范 |
| 205012 | SB/T 10848-2012 | 家政服务员培训规范 |
| 205013 | SB/T 11223-2018 | 管理培训服务规范 |
| 205014 | 待制定★★ | 家政服务员培训管理规范 |
| **3 服务提供标准体系** | **301 服务提供规范** |
| 301001 | GB/T 28916-2012 | 家务服务基本要求 |
| 301002 | GB/T 28917-2012 | 医院陪护服务基本要求 |
| 301003 | GB/T 30446.2-2013 | 心理咨询服务 第2部分：服务流程 |
| 301004 | GB/T 33168-2016 | 社区老年人日间照料中心服务基本要求 |
| 301005 | GB/T 35796-2017 | 养老机构服务质量基本规范 |
| 301006 | MZ 008-2001 | 老年人社会福利机构基本规范 |
| 301007 | MZ/T 064-2016 | 老年社会工作服务指南 |
| 301008 | MZ/T 071-2016 | 社区社会工作服务指南 |
| 301009 | MZ/T 094-2017 | 社会工作方法 个案工作 |
| 301010 | MZ/T 095-2017 | 社会工作方法 小组工作 |
| **3 服务提供标准体系** | 301011 | SB/T 0643-2011 | 家政服务基本规范 |
| 301012 | SB/T 10943-2012 | 家庭陪护服务规范 |
| 301013 | SB/T 10944-2012 | 居家养老服务规范 |
| 301014 | SB/T 10985-2013 | 家庭保洁服务规范 |
| 301015 | SB/T 11136-2015 | 家政服务 钟点服务质量规范 |
| 301016 | WS/T 556-2017 | 老年人膳食指导 |
| 301017 | DB 44/T 1518-2015 | 社区居家养老服务规范 |
| 301018 | T/ZSFL 003-2020 | 政府购买社区居家养老服务规范 |
| 301019 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第1部分：基本要求 |
| 301020 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第2部分：助餐服务 |
| 301021 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第3部分：助洁服务 |
| 301022 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第4部分：助安服务 |
| 301023 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第5部分：助医服务 |
| 301024 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第6部分：关爱服务 |
| 301025 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第7部分：公共养老服务 |
| 301026 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第8部分：日间照料服务 |
| 301027 | 待制定★★★ | 社区居家养老服务 第9部分：呼叫援助服务 |
| **302 服务质量控制规范** |
| 302001 | GB/T 17242-1998 | 投诉处理指南 |
| 302002 | 待制定★★ | 家政服务投诉处理规范 |
| **303 运行管理规范** |
| 303001 | GB/T 36732-2018 | 生态休闲养生（养老）基地建设和运营服务规范 |
| 303002 | DB 44/T 1616-2015 | 社工服务站管理规范 |
| **3 服务提供标准体系** | **304 服务评价与改进** |
| 304001 | GB/T 19039-2009 | 顾客满意测评通则 |
| 304002 | GB/T 27922-2011 | 商品售后服务评价体系 |
| 304003 | GB/T 31772-2015 | 家政服务机构等级划分及评定 |
| 304004 | GB/T 35966-2018 | 高技术服务业服务质量评价指南 |
| 304005 | MZ/T 133-2019 | 养老机构顾客满意度测评 |
| 304006 | SB/T 10409-2007 | 商业服务业顾客满意度测评规范 |
| 304007 | 待制定★★ | 家政服务业信用等级划分与评定 |
| 304008 | 待制定★★ | 家政服务 满意度评价 |
| 304009 | 待制定★ | 家政服务企业诚信评价指南 |
| 注：以上标准仅供参考，以最新发布、有效期内的标准为准。 |