

养老服务标准实施效果评价指南

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

| | |
|------------------------------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 术语和定义 | 1 |
| 3 评价要求 | 1 |
| 3.1 总则 | 1 |
| 3.2 技术指标评价 | 2 |
| 3.3 实施情况评价 | 2 |
| 3.4 实施效益评价 | 3 |
| 4 评价方法 | 4 |
| 4.1 技术指标评价方法 | 4 |
| 4.2 实施情况评价方法 | 4 |
| 4.3 实施效益评价方法 | 4 |
| 5 评价结果 | 4 |
| 附录 A（资料性附录） 问卷调查示例 | 6 |
| 附录 B（资料性附录） 养老服务标准实施效益分析示例 | 11 |
| 附录 C（资料性附录） 养老服务标准实施效果评价报告模板 | 15 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

养老服务标准实施效果评价指南

1 范围

本标准规定了养老服务标准实施效果评价工作的术语和定义、评价要求、评价方法和评价报告编写格式等。

本标准适用于养老服务类国家、行业、地方、团体标准在我省的实施效果评价工作。

2 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

2.1

养老服务标准

规定养老服务应满足的要求以确保其适用性的标准。

2.2

养老服务对象（以下简称“服务对象”）

年满60周岁的老年人及相关第三方。

2.3

标准实施辅助材料

有利于养老服务标准实施的教材（含讲义、培训材料）、指南、手册、解读材料等出版物。

2.4

基准年

评价养老服务标准实施效果时，作为比较的基准年度。一般为养老服务标准现行有效版本正式批准发布实施前1年。

2.5

评价年

实施养老服务标准后与基准年进行比较的年度。

3 评价要求

3.1 总则

3.1.1 养老服务标准实施效果评价应遵循客观公正、科学严谨、全面准确的原则。

3.1.2 养老服务标准实施效果评价宜在所评价标准实施满1年后进行。

3.1.3 养老服务标准实施效果评价应组建评价工作组，由评价工作组开展评价工作。评价工作组的人员构成和数量应根据所评标准的内容和评价工作量确定。评价工作组宜由第三方组织机构人员组成。

3.1.4 养老服务标准实施效果评价应从标准技术指标、标准实施情况、标准实施效益三方面进行评价。

3.2 技术指标评价

养老服务标准技术指标评价宜从标准适用性、标准先进性和标准协调性等三个方面评价，详细评价内容见表1。

表1 技术指标评价

| 一级评价指标 | 评价内容 |
|--------|-------------------------------------|
| 标准适用性 | 分析所评价标准内容指标与当前养老服务需求的一致性程度。 |
| 标准先进性 | 对比所评价标准与更高一级或其他地区同级标准同类型标准指标内容差异。 |
| 标准协调性 | 分析所评价标准与相关国家、行业、地方标准指标内容的统一程度或差异程度。 |

3.3 实施情况评价

养老服务标准实施情况评价宜从标准推广、标准执行和标准被引用三个方面进行分析，评价指标宜根据所评价标准实际情况进行增减，详细评价内容见表2。

表2 实施情况评价

| 一级评价指标 | 二级评价指标 | 评价内容 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------------|
| 标准推广 | 标准传播 | 所评价标准的销售量 |
| | | 所评价标准的查询（点击）量 |
| | | 所评价标准的下载量 |
| | 标准宣贯 | 养老服务主管部门的标准宣贯培训情况 |
| | | 国家级、省级养老服务相关的标准技术委员会的标准宣贯培训情况 |
| | | 相关组织的养老服务标准宣贯培训情况（养老服务相关的行业协会、服务组织等） |
| 标准实施辅助材料的传播 | 标准实施辅助材料的发行量 | |
| | 标准实施辅助材料的销售量 | |
| 标准执行 | 服务组织对标准的应用 | 服务组织是否执行所评价标准 |
| | | 服务组织是否配套发布所评价标准的实施方案 |
| | 服务人员对标准的认知 | 服务人员是否知道所评价标准的存在 |
| | | 服务人员是否掌握所评价标准的内容 |
| | | 服务人员是否能在养老服务工作中应用所评价标准 |
| | 服务对象对标准的认知 | 服务对象是否知道所评价标准的存在 |
| 服务对象是否掌握所评价标准的内容 | | |
| 服务对象是否能在接受养老服务过程中应用所评价标准 | | |
| 标准被引用 | 被法律法规和规范性文件引用 | 被法律法规和规范性文件的引用次数 |
| | 被国家标准引用 | 被国家标准引用次数（分为注日期引用、不注日期引用） |
| | 被行业标准引用 | 被行业标准引用次数（分为注日期引用、不注日期引用） |
| | 被地方标准引用 | 被地方标准引用次数（分为注日期引用、不注日期引用） |
| | 被团体标准引用 | 被团体标准引用次数（分为注日期引用、不注日期引用） |

3.4 实施效益评价

养老服务标准实施效益评价宜根据标准内容具体分析所评价标准产生的社会效益和经济效益,详细评价内容见表3。

注:以下指标仅关注所评价标准涉及的相关服务项目情况和数据。

表3 实施效益评价

| 一级评价指标 | 二级评价指标 | 三级评价指标 | 评价内容 |
|------------|-----------|-----------------|---|
| 社会效益 | 服务组织竞争力 | 服务组织获奖数量 | 服务组织当年获得的奖项(称号)数量 |
| | | 服务人员资格证书获取率 | 服务组织当年所有的服务人员中获得相关资格证书的百分比 |
| | | 服务规模增长情况 | 服务量(或收入)年度增长率 |
| | 市场规范性 | 服务组织资格许可获取率 | 服务组织当年是否获得相关资格许可 |
| | | 服务信息公开率 | 服务组织当年是否公开声明服务项目内容(消费时长、金额、风险等) |
| | | 行业部门监管情况 | 服务组织是否曾因该服务项目被主管部门提出批评或采取惩戒性措施 |
| | | 服务组织制度建设 | 服务组织管理制度是否完善 |
| | 社会影响力 | 社会监督 | 服务组织是否曾被媒体报道负面新闻 |
| | | 服务对象满意度 | 1)当前的服务是否满足服务对象的实际需求; 2)服务对象对当前服务过程中的生命安全保障、财产安全保障、信息安全保障的满意程度; 3)服务对象对服务的及时性、准时性和省时性的满意程度; 4)服务对象对服务收费标准的满意程度; 5)服务对象对服务环境、服务态度的满意程度等。 |
| | | 服务纠纷/投诉/事故发生率 | 服务组织当年全年发生服务纠纷/投诉/事故占服务总接待量的百分比 |
| | 经济效益 | 服务成本 | 媒体报道(正面) |
| 服务人力资源投入金额 | | | 服务组织一年内人力资源投入金额。 |
| 服务设施设备投入金额 | | | 服务组织当年使用的服务设施设备的投入金额(长期使用设施设备需测算出年均成本)。 |
| 服务培训投入金额 | | | 服务组织一年内在服务培训工作中的投入金额 |
| 服务用品投入金额 | | | 当年一项服务项目全过程中使用的服务用品的总价 |
| 服务效率 | | 服务合同赔偿金额 | 服务组织当年在服务合同赔偿上的总支出金额 |
| | | 人均服务量 | 服务人员的人均服务量(服务人员与所服务老年人的配比) |
| 服务收入 | | 人均服务收入 | 服务人员的年人均服务收入 |
| | | 老年人服务量 | 当年服务组织全年的服务人数 |
| | 老年人平均消费金额 | 当年一位老年人的平均消费金额 | |
| | 获得的政府补贴 | 服务组织当年获得的政府补贴金额 | |

4 评价方法

4.1 技术指标评价方法

4.1.1 对比分析法

对比所评价标准与选择的对比标准在指标内容上的差异，借以了解所评价标准的优势和问题，形成规范的对比列表。此方法适用于标准的先进性和协调性评价。

4.1.2 意见调查法

以意见征集（邮件、电话、问卷等）形式收集行业专家、服务组织和服务对象对所评价标准内容的评价，借以了解所评价标准与当前市场需求的一致性程度，此方法适用于标准的适用性评价。

4.2 实施情况评价方法

4.2.1 数据收集方法

养老服务标准实施情况的数据收集宜采用以下方法：

- 电话调查，此方法适用于标准（实施辅助材料）传播数据的收集；
- 实地调查，此方法适用于标准宣贯情况的收集；
- 网络采集，此方法适用于标准被引用情况的收集；
- 抽样调查，此方法适用于标准执行情况的数据收集。

4.2.2 数据分析方法

养老服务标准实施情况评价宜根据所评价标准的适用范围确定各项指标数据的计算方法，示例参见附录B.1。

4.3 实施效益评价方法

4.3.1 数据收集方法

养老服务标准实施效益评价数据的收集宜采用抽样调查法，数据收集对象分为服务组织和服务对象两类：

- 标准执行方，即服务组织（机构），这一类数据的采集宜采用抽样调查的形式，问卷调查示例参见附录A.1；
- 服务对象，收集服务质量评价数据，这一类数据的采集宜采用抽样调查的形式，问卷调查示例参见附录A.2。

4.3.2 数据分析方法

4.3.2.1 服务质量评价宜采用定性方法进行评价，各项指标的分值宜采用五级打分法，用1、2、3、4、5五个等级描述各项指标的显著程度，最终确定服务质量的评价结果。

4.3.2.2 标准实施效益评价（服务组织）宜采用基准线调查法进行评价，即选择实施标准前的最近一年的状况作为基准试点，调查收集评价区域中各项实施效益指标的初始数据作为基准线，将评价年各项实施效益指标的状况与基准线比较，确定并评估是否取得经济效益（或社会效益），各项指标的计算方法参见附录B.2。

5 评价结果

5.1 养老服务标准实施效果评价报告应按照透明性原则将评价对象、评价方法、评价数据等内容进行充分说明，评价报告示例参见附录 C。

5.2 评价报告宜包括以下内容：

- 所评价标准的基本情况；
- 评价计划和步骤；
- 评价内容（指标设计）、评价方法、评价数据等；
- 评价过程中的主要发现，并进一步分析说明；
- 下一步对策建议。

附 录 A
(资料性附录)
问卷调查示例

A.1 养老服务标准实施情况与效益评价调查问卷（服务组织版）示例

以下标准实施情况与效益评价调查问卷模板适用于向养老服务相关的组织机构调查所评价标准对服务组织机构的影响，调查问卷模板如下。

养老服务标准实施情况与效益评价调查问卷（服务组织版）

贵公司（机构/组织）：

您好！首先非常感谢您百忙之中，抽出宝贵的时间完成此次调查，提供有效的效益数据，我们对您所付出的辛勤劳动表示最诚挚的谢意。

为更好的发挥标准在养老服务工作中的技术支撑作用，现组织开展XXXXXXX（标准编号及标准名称）实施效果评价工作。此次调查是面向全省养老服务组织和机构开展的一次基础性调研，目的是通过收集各单位的相关实际情况，整理分析该标准实施后对养老服务产业发展的影响程度，为XXXXXXX（标准编号及标准名称）标准实施效果评价工作提供必要的信息支撑。

本问卷除个别问题项是常规选择题，其他问题项均为填空题，同时问卷中所有问题均仅限于XXXXXXX（标准编号及标准名称）涉及的服务项目，包括：_____（问卷中统称为“该服务项目”），请各单位依据实际情况填写。

第一部分：服务组织基本情况调查

1. 贵单位的性质是？ [单选题]
 盈利性组织 非盈利性组织
2. 贵单位的员工规模是？ [单选题]
 20人以下 20~50人 50~80人 80人以上
3. 贵单位能同时服务老人的规模是？ [单选题]
 30人以下 30~150人 150~300人 300人以上
4. 贵单位的注册资本是？ [填空题]

第二部分：服务组织标准执行情况

5. 贵单位的该服务项目是否按照XXXXXXX（标准编号及标准名称）的规定执行？ [单选题] [必答题]
 是 否
6. 贵单位未应用该项标准的原因是什么？ [填空题] [第2题回答否的需要填写]

7. 贵单位是否有配套发布该项标准的实施方案，并在单位内部实施？
 是 否
8. 贵单位是否公开发布该项标准的实施文件或口头通知该项标准的实施落实工作？
 是 否
9. 贵单位是否组织服务人员学习过该项标准？ [单选题] [第2题回答是的需要填写]

是 否

10. 贵单位是否有配套该标准的企业标准？

是 否

11. 贵单位在员工考核中，能够有效应用该标准的服务人员占比是多少？ [填空题] [第2题回答是的需要填写]

第三部分：服务组织标准实施效益情况

服务组织竞争力

12. 贵单位当年获取的服务类荣誉称号和获奖次数是？ [填空题] [必答题]

_____次（基准年）

_____次（评价年）

13. 贵单位当年所有的服务人员中，获得相关资格证书的人数占比是？ [填空题] [必答题]

_____ %（基准年）

_____ %（评价年）

14. 贵单位该项服务收入增长率是？ [填空题] （此题仅面向供盈利性服务组织）

_____元/人（基准年）

_____元/人（评价年）

市场规范性

15. 贵单位是否获得相关资质许可证或相关许可材料？ [单选题] [必答题]（若该服务项目无需许可证，可不答）

是 否 （基准年）

是 否 （评价年）

16. 贵单位是否在服务场所张贴服务信息，或以其他形式告知服务对象全部服务信息（包括服务项目名称、服务费用、联系方式等）？ [单选题] [必答题]

是 否 （基准年）

是 否 （评价年）

17. 贵单位是否曾因该服务项目被主管部门提出批评或采取惩戒性措施？ [单选题] [必答题]

是 否 （基准年）

是 否 （评价年）

18. 贵单位是否有较完善的管理制度？ [单选题] [必答题]

是 否 （基准年）

是 否 （评价年）

19. 贵单位是否曾被媒体报道该项服务的负面新闻？ [单选题] [必答题]

是 否 （基准年）

是 否 （评价年）

社会影响力

20. 贵单位当年收到服务对象的投诉率是？ [填空题] [必答题]

_____ %（基准年）

_____ %（评价年）

21. 贵单位当年发生服务合同纠纷率是？ [填空题] [必答题]

_____ %（基准年）

_____ %（评价年）

22. 贵单位当年服务事故（包括安全事故及相关事故）的发生率是？ [填空题] [必答题]
_____ %（基准年）
_____ %（评价年）

23. 贵单位是否曾被媒体报道正面的宣传、新闻等？ [单选题] [必答题]
 是 否 （基准年）
 是 否 （评价年）

若评价年答案为是，具体报道的媒体和简要内容分别为：_____。

服务成本

24. 贵单位当年该服务项目所需人力资源投入的金额是？ [填空题] [必答题]
_____元（基准年）
_____元（评价年）

25. 贵单位当年该服务项目使用的服务设施的均价是？ [填空题] [必答题]
_____元（基准年）
_____元（评价年）

26. 贵单位当年一年内在员工培训上投入的金额是？ [填空题] [必答题]
_____元（基准年）
_____元（评价年）

27. 贵单位当年该服务项目全过程中使用的服务用品的总价是？ [填空题] [必答题]
_____元（基准年）
_____元（评价年）

28. 贵单位当年该服务项目因服务合同纠纷而支出的赔偿金额总数是？ [填空题] [必答题]
_____元（基准年）
_____元（评价年）

服务效率

29. 贵单位当年提供该服务项目平均需要的服务人员数量是？ [填空题] [必答题]
_____人（基准年）
_____人（评价年）

30. 贵单位服务人员的年人均服务收入是？ [填空题] [必答题]
_____元/人（基准年）
_____元/人（评价年）

服务收入

31. 贵单位当年一年服务的老年人数量是？ [填空题] [必答题]
_____人（基准年）
_____人（评价年）

32. 贵单位当年平均一位老年人的消费金额是？ [填空题] （此题仅面向供盈利性服务组织）
_____元/人（基准年）
_____元/人（评价年）

33. 贵单位当年获得的该项服务相关的政府补贴金额是？ [填空题]
_____元（基准年）
_____元（评价年）

（服务对象满意度调查问卷见B.2）

再次感谢您对本项目的大力支持和帮助！

A.2 养老服务标准实施情况与效益评价调查问卷（服务对象版）示例

以下养老服务标准实施情况与效益评价调查问卷模板适用于服务对象对标准的认知情况以及个体感知服务满意度的收集，具体模板内容如下：

养老服务标准实施情况与效益评价调查问卷（服务对象版）

亲爱的顾客：

您好！首先非常感谢您百忙之中，抽出宝贵的时间完成此次调查，提供您的看法和意见，我们对您所付出的辛勤劳动表示最诚挚的谢意。

为更好的发挥标准在养老服务工作中的技术支撑作用，现组织开展XXXXXXX（标准编号及标准名称）实施效果评价工作。此次调查是面向全省养老服务消费者开展的一次基础性调研，目的是通过收集各位消费者的评价结果，整理分析该标准实施后对服务质量的提升作用，为XXXXXXX（标准编号及标准名称）标准实施效果评价工作提供必要的信息支撑。

本问卷除个别问题项是常规选择题，其他问题项均采用5级量表形式设计选项，1代表“很不满意”，2代表“不满意”，3代表“不确定”，4代表“满意”，5代表“很满意”，以上1-5选项代表您对问题项提出观点的认可程度，同时问卷中所有问题项均仅限于XXXXXXX（标准编号及标准名称）涉及的服务项目，包括：

（问卷中统称为“该服务项目”），请您根据自身的实际感受和实际情况勾选答案。

第一部分：基本情况调查

1. 您的性别是？ [单选题] [必答题]
 - 男
 - 女
2. 您的年龄是？ [单选题] [必答题]
 - 30~60周岁
 - 60周岁以上
3. 您的学历是？ [单选题] [必答题]
 - 高中及以下
 - 本科
 - 硕士及以上
4. 您是否接受/消费过该项服务？ [单选题] [必答题]
 - 是
 - 否
5. 若您接受/消费过该项服务，您是？ [单选题] [必答题]
 - 接受服务的老年人
 - 相关第三方（亲属、监护人、相关组织等）

第二部分：标准的认知情况调查

6. 您是否知道这项标准的存在？ [单选题] [必答题]
 - 是
 - 否
7. 您是否掌握这项标准的具体内容？ [单选题] [必答题] [第1题回答是的需要填写]
 - 是
 - 否
8. 您是否能在接受服务过程中应用这项标准判断服务质量水平？ [单选题] [必答题] [第2题回答是的需要填写]
 - 是
 - 否

第三部分：服务对象满意度调查

请您根据自己消费该项服务的亲身体验或经历，填写下列问题项。

服务功能性

9. 消费过该项服务后，您认为该项服务是否已经满足了您的需求？ [单选题] [必答题]

很不满意 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 很满意

服务安全性

10. 请根据您在接受/消费该项服务时的亲身感受，填写下列问题项，1-->5表示“非常不满意”-->“非常满意”。 [矩阵量表题] [必答题]

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|
| 服务过程中，服务机构对老年人生命安全的保障措施是否让您满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 服务过程中，服务机构对老年人财产安全的保障措施是否让您满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 服务过程中，服务机构对老年人信息安全的保障措施是否让您满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

服务时间性

11. 请根据您在接受/消费该项服务时的亲身感受，填写下列问题项，1-->5表示“非常不满意”-->“非常满意”。 [矩阵量表题] [必答题]

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 该项服务的及时性您是否满意？（及时性即等待时间的长短） | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 该项服务的省时性您是否满意？（省时性即花费时间的长短） | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 该项服务的准时性您是否满意？（准时性即承诺提供服务的时间与实际提供服务的时间的差距） | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

服务舒适性

12. 请根据您在接受/消费该项服务时的亲身感受，填写下列问题项，1-->5表示“非常不满意”-->“非常满意”。 [矩阵量表题] [必答题]

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|
| 您对您消费该项服务的机构所提供设施（设备）的舒适性是否满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 您对您消费该项服务的机构的服务方式是否满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

服务经济性

13. 您就目前这项服务的费用设置是否满意？ [单选题] [必答题]

很不满意 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 很满意

服务文明性

14. 请根据您在接受/消费该项服务时的亲身感受，填写下列问题项，1-->5表示“非常不满意”-->“非常满意”。 [矩阵量表题] [必答题]

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|---|---|---|---|---|
| 您对服务环境的整洁性是否满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 您对服务人员的仪表举止是否满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 您对服务人员的服务态度是否满意？ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

非常感谢您对本项目的大力支持和帮助！

附 录 B
(资料性附录)
养老服务标准实施效益分析示例

B.1 养老服务标准实施情况评价指标计算方法

养老服务标准实施情况评价指标计算方法见表B.1。

表B.1 养老服务标准实施情况评价指标计算方法

| 二级评价指标 | 三级评价指标 | 测量、公式及数据元素计算 | 测量值解释 | 测量输入 |
|-------------|-------------|---|---|--------|
| 标准传播 | 标准销售量 | M1 = 标准电子文本销售量 M2 = 标准纸质文本销售量 | M1, M2>=0, 为整数; | 调查统计数据 |
| | 标准查询量 | P = 标准平台用户点击查看标准详情次数 | P>=0, 为整数; | 调查统计数据 |
| | 标准下载量 | Q = 标准平台用户下载标准全文次数 | Q>=0, 为整数; | 调查统计数据 |
| 标准宣贯 | 标准宣贯培训 | -- | -- | -- |
| 标准实施辅助材料的传播 | 标准解读材料发行量 | F = 出版社发行站相关图书发行量 | F>=0, 为整数; | 调查统计数据 |
| | 标准解读材料销售量 | S = 出版社发行站相关图书销售量 | S>=0, 为整数; | 调查统计数据 |
| 服务组织对标准的应用 | 标准执行率 | $X=m/M$ m 为执行所评价标准的样本数; M为调查样本总数 | $0<X<=1$; X值越大表示标准执行覆盖面越广 | 调查统计数据 |
| | 标准配套政策方案发布率 | $X=m/M$ m 为发布标准配套政策方案的样本数; M为调查样本总数 | $X>=0$, 为整数 | 调查统计数据 |
| 服务人员对照标准的认知 | 标准认知水平 | $X1=a/A$ $X2 = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ a为组织工作人员学习所评价标准的样本数; A为调查样本总数; qi为能有效应用所评价标准的服务人员百分比 | $X1>=0$; $X2>=0$; X1越大表示标准认知广度大; X2越大表示标准认知深度大; | 调查统计数据 |

B.2 养老服务提供标准实施效益评价指标计算方法

养老服务标准实施效益评价指标计算方法见表B.2。

表B.2 养老服务提供标准实施效益评价指标计算方法

| 二级评价指标 | 三级评价指标 | 测量、公式及数据元素计算 | 测量值解释 | 测量输入 |
|---------|-------------|--|---------|---------|
| 服务组织竞争力 | 获奖（荣誉称号）情况 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织当年获得的奖项（荣誉）数量； a为执行所评价标准的调查样本总数 | X>=0; | 调查统计数据 |
| | 服务人员资格证书获取率 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织服务人员获取资格证书百分比； a为执行所评价标准的调查样本总数 | X>=0; | 调查统计数据 |
| | 服务规模增长百分比 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织服务收入增长率； a为执行所评价标准的调查样本总数 | X>=0; | 调查统计数据 |
| 社会影响力 | 服务投诉率 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织当年服务投诉率； a为执行所评价标准的调查样本总数 | X>=0; | 调查统计数据 |
| | 服务纠纷率 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织当年服务合同纠纷事件发生率； a为执行所评价标准的调查样本总数 | X>=0; | 调查统计数据 |
| | 安全事故发生率 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织当年因安全问题造成服务事故发生率； a为执行所评价标准的调查样本总数 | X>=0; | 调查统计数据 |
| | 服务对象满意度 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个消费者对服务质量指标的评分； | 0<X<=5; | 消费者反馈数据 |

| | | | | |
|-------|-----------|--|--------------|--------|
| | | $q_i=1, 2, 3, 4, 5$, 分数越高代表越满意; a 为参加评价的消费者数量; X 为各项服务质量评价指标的结果值 | | |
| | 媒体报道（正面） | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ q_i 为第 <i>i</i> 个样本组织媒体正面报道的次数; a 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| 市场规范性 | 企业资质水平 | $X=a/A$ a 为执行所评价标准, 且获得资格许可的样本数量; A 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 服务信息声明性 | $X=a/A$ a 为执行所评价标准, 且明确公开服务信息（服务内容、风险、价格等）的样本数量; A 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 行业部门惩戒性措施 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ q_i 为第 <i>i</i> 个样本组织被行业主管部门提出批评或采取惩戒性措施的次数; a 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 媒体报道（负面） | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ q_i 为第 <i>i</i> 个样本组织媒体负面报道的次数; a 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| 服务成本 | 服务人力资源投入 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ q_i 为第 <i>i</i> 个样本组织年人力资源的投入; a 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 服务培训投入 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ q_i 为第 <i>i</i> 个样本组织年培训费的投入; a 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 服务设施、设备投入 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ q_i 为第 <i>i</i> 个样本组织单位服务设施、设备投入金额; a 为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |

| | | | | |
|------|--------------|---|--------------|--------|
| | 服务用品投入 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织单位服务材料投入金额； a为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 服务合同赔偿支出 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织一年服务合同赔偿金额数； a为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| 服务效率 | 服务项目人均服务量 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织单位该项服务项目人均服务量（服务人员与所服务老年人的配比）所需人员数量； a为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 服务人员的年人均服务收入 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织单位服务人员的年人均服务收入； a为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| 服务收入 | 老年人服务量 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织当年平均服务的老年人数量； a为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 老年人平均消费金额 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织单名老年人平均消费金额； a为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |
| | 政府补贴 | $X = \frac{\sum_{i=1}^a q_i}{a}$ qi为第i个样本组织当年获得的政府补贴金额； a为执行所评价标准的调查样本总数 | $X \geq 0$; | 调查统计数据 |

附 录 C
(资料性附录)
养老服务标准实施效果评价报告模板

| | | | |
|---|-------------------|-------|---|
| 标准基本情况 | | | |
| 标准号 | | 标准性质 | <input type="checkbox"/> 强制性 <input type="checkbox"/> 推荐性 |
| 标准名称 | | | |
| 实施日期 | | 复审日期 | |
| 标准修订历程情况说明（首次发布日期，代替标准历次发布情况、本标准修订时间、修订内容等） | | | |
| 标准修改单说明（修改单发布实施日期、修改单内容简介等） | | | |
| 评价范围 | | | |
| 评价区域 | （全国/省/市，省市请具体说明） | 评价基准年 | 年 |
| | | 评价对比年 | 年 |
| 标准评价计划（步骤） | | | |
| 详细说明标准评价的任务分工、时间节点等。 | | | |
| 评价指标和评价方法 | | | |
| 详细说明本次评价的具体指标和各阶段采用的评价方法（计算方法）等，依据设计的评价指标调节下表的填写内容。 | | | |
| 标准技术指标评价 | | | |
| 标准适用性 | （标准内容与服务需求的一致性程度） | | |
| 标准先进性 | （国际国外标准技术内容比对情况） | | |

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| 标准协调性 | (国家行业标准技术内容比对情况) | |
| 标准实施情况评价 | | |
| 标准推广情况 | | |
| 标准传播 | 标准文本销售量 | 累计纸质文本 本/电子文本 本 (说明调查的销售网点) |
| | 标准查询次数(点击量) | 累计 次/请备注调查的查询网址名称 |
| | 标准下载次数 | 累计 次/请备注调查的查询网址名称 |
| 标准宣贯 | 养老服务相关的行业主管部门 | (说明标准宣贯工作成果: 宣贯形式、频次和培训对象, 累积培训人数等) |
| | 养老服务相关的标准化技术委员会(归口单位) | (同上) |
| | 养老服务相关的行业协会、服务组织 | (同上) |
| 标准实施辅助材料 | 标准实施辅助材料发行量 | 累计 本/说明调查的图书发行站 |
| | 标准实施辅助材料销售量 | 累计 本/说明调查的图书发行站 |
| 标准执行情况 | | |
| 标准应用 | 标准执行方执行率 | % (样本总数为:) |
| | 标准实施配套方案或政策发布率 | % (样本总数为:) |
| 请简述调查样本未执行本标准的原因: | | |
| 服务人员标准认知 | 组织人员学习标准的组织比例 | % |
| | 服务人员标准应用比例 | % (样本总数为:) 调查结果平均值 |
| 服务对象标准认知 | 知道标准存在的比例 | % |
| | 服务对象标准应用比例 | % (样本总数为:) 调查结果平均值 |
| 注: 标准认知即在提供养老服务过程中知道并应用该项标准进行服务。 | | |
| 标准被引用情况 | | |
| 法律法规、政策性文件引用 | 法律法规引用次数: 规范性文件引用次数: (宜具体说明法律法规名称、文号) | |

| | | | | | |
|----------------------------|-----------|--|--|-----------------|--|
| 标准引用 | | 现行国家标准引用次数： 现行行业标准引用次数： 现行地方标准引用次数： 现行团体标准引用次数： | 带年代号引用/不带年代号引用 带年代号引用/不带年代号引用 带年代号引用/不带年代号引用 带年代号引用/不带年代号引用 | | |
| 服务对象满意度 | | | | | |
| 一级指标 | | 二级指标 | | 服务对象感知评价得分（5分制） | |
| 功能性 | | 对服务对象需求的满足程度 | | | |
| 安全性 | | 对老年人生命安全的保障 | | | |
| | | 对老年人财产安全的保障 | | | |
| | | 对老年人信息安全的保障 | | | |
| 时间性 | | 服务的及时性 | | | |
| | | 服务的省时性 | | | |
| | | 服务的准时性 | | | |
| 舒适性 | | 服务设施的舒适性 | | | |
| | | 服务方式的便利性 | | | |
| 经济性 | | 服务费用的合理性 | | | |
| 文明性 | | 服务环境的整洁性 | | | |
| | | 服务人员的仪表举止 | | | |
| | | 服务态度 | | | |
| 附注：请在此处说明调查样本数量、调查方式和调查范围。 | | | | | |
| 标准实施效益评价 | | | | | |
| 行业层面 | | | | | |
| 社会效益 数据图表 | | | | | |
| 经济效益 数据图表 | | | | | |
| 服务组织层面 | | | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 基准年情况 | 对比年情况 | |
| 社会效益 | 服务组织综合竞争力 | 平均员工资格证书获取比率 | % | % | |
| | | 平均荣誉获奖次数 | 次 | 次 | |
| | | 服务规模（或服务收入）年平均 | % | % | |

| | | | | |
|------|--------------------|-----------------------|-----|-----|
| | | 增长率 | | |
| | 社会影响力 | 平均接收投诉比率 | % | % |
| | | 平均服务合同纠纷率 | % | % |
| | | 相关服务安全事故发生率 | % | % |
| | | 服务对象满意度 | | |
| | | 媒体报道（正面） | 次 | 次 |
| | 市场规范性 | 养老服务组织资质许可获取率 | % | % |
| | | 服务信息公开声明率 | % | % |
| | | 行业主管部门提出批评或采取惩戒性措施的次数 | 次 | 次 |
| | | 媒体报道（负面） | 次 | 次 |
| 经济效益 | 服务成本 | 服务人力资源投入 | 元 | 元 |
| | | 服务设施资金投入 | 元/台 | 元/台 |
| | | 服务用品平均投入 | 元 | 元 |
| | | 服务合同赔偿支出 | 元 | 元 |
| | | 服务培训资金投入 | 元 | 元 |
| | 服务效率 | 人均服务量 | 人 | 人 |
| | | 服务人员的年人均服务收入 | 元/人 | 元/人 |
| | 服务收入 | 老年人服务数量 | 人/年 | 人/年 |
| | | 老年人平均消费金额 | 元/人 | 元/人 |
| | | 政府补贴 | 元/年 | 元/年 |
| 生态效益 | 依据标准实际情况补充指标或评价内容。 | | | |