



# 重庆市长寿区民政局 关于印发《养老服务机构信用分类分级监管 实施方案（试行）》的通知

长民政〔2022〕113号

各街道办事处、镇人民政府，各养老服务机构：

根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）等法律法规和政策文件规定，为推进全区养老服务行业信用体系建设，创新监管方式，实施差异化监管，有效惩戒失信行为，激励守信行为，我局拟定了《养老服务机构信用分类分级监管实施方案（试行）》，请各单位遵照执行。

重庆市长寿区民政局

2022年8月31日



# 养老服务机构开展信用分类分级监管实施方案（试行）

为规范养老服务市场秩序，推进养老服务领域信用体系建设，促进养老服务业持续健康发展，依据《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）《国务院办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》（国办发〔2020〕48号）《民政部办公厅关于进一步加强养老服务行业管理有关事项的通知》（民办发〔2020〕25号）《养老机构管理办法》和《重庆市民政局关于印发重庆市养老服务机构等级评定管理办法的通知》（渝民〔2021〕163号）等法律法规及政策文件要求，结合我区实际，制定本方案。

## 一、评价主体及范围

区民政局负责统筹本辖区内备案养老机构信用评价标准制定、信用信息归集、审核、发布、更正和使用。



## 二、评价周期及时限

养老服务机构信用评价周期为一年，评价结果反映养老服务机构上一年度的信用状况。

## 三、评价内容

养老服务机构管理领域信用信息包括养老服务机构的安全检查、环境卫生、膳食质量、基础设施、入住老人满意度反馈以及养老服务管理等方面的信息。

### （一）养老服务机构安全检查信息

全区养老服务机构在消防安全、新冠感染疫情防控、非法集资以及燃气安全等方面开展情况以及受到行政处罚的信息。

### （二）养老服务机构环境卫生信息

养老服务机构内部设施、厨房、仓库及院落等地方卫生检查情况及受到行政处罚的信息。

### （三）养老服务机构膳食质量信息

养老服务机构食堂工作人员的健康、个人卫生，原材料的采购、加工、储存，老人膳食营养是否均衡等膳食质量检查以及受到行政处罚的信息。

### （四）养老服务机构基础设施信息

养老服务机构房屋安全，相应的设施设备、为入住老人建立



健康档案、定期为入住老人提供健康巡诊以及适老化程度情况等检查信息。

**(五) 入住老人满意度反馈信息**

入住老年人以及家属对养老服务机构的住宿条件、膳食条件、康乐设施、生活照料、情感服务等满意度的信息。

**(六) 养老服务管理信息**

养老服务机构服务质量优劣、获得荣誉情况、受投诉情况、养老机构运营情况及养老机构违法违规情况方面的检查信息。

**四、评价等级**

养老服务机构信用评价总分为 100 分，根据分值不同及直接判级情形设 A、B、C、D 四个等级，分别对应下列分值区间：

A 级：90 分 $\leq$ 评价计分 $\leq$ 100 分；

B 级：75 分 $\leq$ 评价计分 $\leq$ 89 分；

C 级：60 分 $\leq$ 评价计分 $\leq$ 74 分；

D 级：评价计分 $<$ 60 分或存在本通知规定的直接判级情形的。

**1. 不评为 A 级情形**

有下列情形之一的养老服务机构，一般不评为 A 级：

(1) 备案不满两年的；

(2) 信用评价结果为 D 级不满一年的；



(3) 在服务质量日常监测、机构等级评定、社会组织评估中被评为最低等级（等次）的。

## 2.直接判级情形

备案不满一年的直接判定为 C 级，养老服务机构出现下列情形之一的，直接判定为 D 级：

(1) 被列入市公共信用信息服务平台的严重失信主体名单的；

(2) 对发生较大以上生产安全事故负有责任的；

(3) 存在可能危及老年人人身、财产安全的风险，被依法处以责令停业整顿的；

(4) 存在虐待老年人、非法集资、出售或者非法提供服务对象个人信息等情形，构成犯罪的。

## 五、评价方法

依据日常监管实际情况，按照评价指标要求进行相应扣分，最终确定评价分数。

## 六、评价程序

### (一) 确定评价方案

区民政局每年 2 月底前发布具体评价方案。

养老服务机构存在下列情形之一的，不纳入评价：



1. 暂停或者中止服务的；
2. 其他不纳入评价的情形。

### （二）开展信用评分

区民政局依据评价标准对参评机构进行记录评分。

### （三）初评结果公示

初评结果在区民政局网站公示，公示期为 15 天。

### （四）异议处理

对信用评价结果有异议的，应在公示期内以书面方式向信用评价主管部门提出异议，说明理由并提供相关证明材料。评价部门自收到书面异议及相关证明材料之日起，15 个工作日内对提出的异议完成复核，并反馈复核意见。如需补充相关证明材料，评价部门机构一次告知，并自收到补充证明材料起，在 15 个工作日内对提出的异议完成复核，并反馈复核意见。

异议处理需要检验鉴定、现场查看、专家评审的，所需时间不计入异议申请办理时间。

### （五）信息发布和共享

区民政局通过网站、工作群等渠道发布评价结果；并将评价结果推送至相关部门，通过“信用重庆”等信用网站共享信息。

## 七、评价结果运用



信用评价结果实施差异化监管。

### （一）区民政局对养老服务机构信用等级实施分级监管

在“双随机、一公开”、行政检查中，实施差异化管理：对信用评价为 A 级养老服务机构实施降低检查频次等监管措施；对信用评价为 B 级养老服务机构实施正常检查频次等监管措施；对信用评价为 C 级养老服务机构及 D 级养老服务机构列为重点监管对象，增加监管频次，加强现场检查等监管措施。

（二）对信用评价为 A 级养老服务机构，信用信息评价期限为一年，在信用记录周期内，可享有以下激励措施：

1. 在实施行政许可中，根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施；
2. 在财政性资金和项目支持中，同等条件下列为优先选择对象；
3. 在各级选优评先时予以优先推荐；
4. 对有融资需求的，优先推荐至长寿区“信易贷”平台，积极提供与金融机构对接的通道；
5. 通过区民政局官网、“信用重庆”网站等平台进行重点宣传；
6. 国家和本市规定的其他激励措施。



(三)对信用评价为B级养老服务机构，机构法人签订《信用承诺书》，加强有针对性的监督检查，督促其守法诚信经营。

(四)对信用评价为C级养老服务机构，实行以下信用约束措施：

1. 在各类评优评先活动中不予推荐；
2. 签订并公开《信用承诺书》；
3. 从严审核各类专项资金申请，财政性补助资金安排中降级或者取消安排；
4. 通报相关部门加强日常监督管理。

(六)对信用评价为D级养老服务机构，除给予C级养老机构的信用约束外，还实行以下信用约束措施：

1. 通过区民政局网站、“信用重庆”网站等平台公开其失信行为；
2. 对失信主体进行约谈，约谈情况应当记入信用记录；
3. 法律、法规和国家有关规定明确的其他惩戒措施。

## 八、评价要求

1.开展养老服务机构信用评价，不得向参评机构收取任何费用。



2.评价结果公布后,凡是瞒报不良信用信息,或者弄虚作假,经查证属实的,直接调整为“D级养老服务机构”。

### **九、有效期**

本办法自 2023 年 1 月 1 日实施,试行两年。