

中山市民政局文件

中民福字〔2023〕62号

关于印发《中山市养老服务机构信用评价 管理办法》的通知

火炬开发区管委会，翠亨新区管委会，各镇政府、街道办事处，市各有关单位：

《中山市养老服务机构信用评价管理办法》业经市政府同意，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻实施。实施过程中遇到问题，径向市民政局反映。



（联系人：张力伟，联系电话：88301633）

中山市养老服务机构信用评价管理办法

第一章 总 则

第一条 为推进养老服务机构信用信息归集、使用和评价管理，规范养老服务机构信用分级分类监管，根据《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）、《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度 构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）和《广东省社会信用条例》《广东省养老服务条例》等规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市养老服务机构和机构有关人员信用信息归集、评价、审核、发布、更新和应用的相关管理活动。

本办法所称养老服务机构指的是养老机构、居家社区养老服务机构，有关人员指的是上述养老服务机构的法定代表人、管理人员、养老护理及其他工作人员。

第三条 养老服务机构信用信息使用及评价遵循“依法依规、公开透明、客观公正、及时准确、分级分类、审慎包容”的原则，依法加强养老服务机构的规范管理，保护养老服务机构和相关人员的合法权益。

第四条 市民政局负责统筹本市养老服务机构信用信息归集、信用评价标准制定、信用评价组织实施、信用分级分类监管指导和信息公开等工作。

镇街民政部门具体负责本辖区养老服务机构信用信息归集，运用信用评价结果实施差异化管理。

第二章 信息归集

第五条 养老服务机构信用信息包括基本信息、不良信息、良好信息和其他信息。

第六条 基本信息包括养老服务机构信息和机构有关人员信息。

（一）养老服务机构的基本信息包括：

- 1、法人或其他社会组织名称、统一社会信用代码、地址、登记类型、床位数、机构面积等注册登记类信息；
- 2、备案及相关承诺、行政许可等政务服务信息；
- 3、法律、法规和国家规定的其他与养老服务机构相关的基本信息。

（二）机构有关人员基本信息包括：姓名、性别、公民身份证号码（港澳台公民社会信用代码、外国籍人身份号码）、联系方式等信息。

第七条 养老服务机构的不良信息包括不良行为信息 I/II/III 三类。

其中,不良行为信息 I 类包括:

- (一) 机构未及时完成备案、备案变更;
- (二) 在备案中存在提供虚假材料、隐瞒真实情况;
- (三) 违规经营法定经营范围以外的服务项目;
- (四) 未按规定或标准提供服务,涉及食品、药品、特种设备、安全生产、消防等问题,发生人员伤害事件并受到行政处罚;
- (五) 未按公示价格收费并隐瞒真实情况;
- (六) 服务对象服务合同签订率低于 100%;
- (七) 辱骂、诽谤、歧视、孤立机构老人,被举报投诉并核实的情况;
- (八) 与机构内服务对象出现经济纠纷,经查机构负有过错责任;
- (九) 被列入经营或活动异常名录并未履行相关义务;
- (十) 欠缴依法应当缴纳的税款、社会保险费等信息;
- (十一) 拒不执行生效法律文书信息。
- (十二) 未按照规定报送年度工作报告、履行信息公开义务的。

不良行为 II 类信息包括:

(十三) 未按规定或标准提供服务, 发生一般生产安全事故, 或故意隐瞒不报一般生产安全事故;

(十四) 因合同纠纷导致群体性事件, 经查确有不良行为;

(十五) 拒不接收检查或检查后发现安全隐患拒不整改;

(十六) 经查存在破坏养老服务市场公平竞争和社会正常秩序的行为。

不良行为 III 类信息包括

(十七) 非法骗取套取政府财政资金;

(十八) 出售服务对象个人隐私信息;

(十九) 开展非法集资等违法违规金融活动;

(二十) 经查证发生殴打、体罚等恶性欺老虐老行为;

(二十一) 经查证存在可能危及机构老人人身、财产安全风险, 被依法处以责令停业整顿;

(二十二) 发生较大及以上生产安全事故且负有责任或故意隐瞒不报;

(二十三) 通过市公共信用信息管理系统等渠道获取的严重失信主体名单等信息。

第八条 养老服务机构的良好信息主要包括:

(一) 获得国家、省、市、镇街级党委、政府及市级有关部门等的相关表彰、奖励等信息;

(二) 被列入国家、省或市级养老服务相关试点、示范单位，经验收合格以及取得较好成绩的信息；

(三) 养老机构我省星级评定信息；

(四) 我市年度机构评价结果信息；

(五) 其他与养老服务机构相关的增信信息。

第九条 养老服务机构的其它信息包括：

(一) 行政检查信息；

(二) 国家相关强制性标准达标信息；

(三) 服务质量综合评价信息；

(四) 不良行为信用修复信息；

(五) 养老服务机构自主提供或授权归集的信息；

(六) 其他与养老服务机构相关的信息。

第十条 养老服务机构信用信息归集要素包括：信息种类、信息内容、信息来源、有效期限、公开属性、共享范围、更新频次等。

第十一条 养老机构信息来源于政府监管信息、行业评价信息、媒体评价信息、市场反馈信息。

政府监管信息包括养老机构合法经营信息，各有关部门推送共享的行政检查评估、行政处罚、行政强制信息；重大突发事件报告信息等。

行业评价信息包括行业协会、第三方社会组织或专业机构的评价信息，经市政府相关部门组织调查核实的信息。

媒体评价信息指的是经媒体披露曝光，包含投诉、举报等，在社会面造成一定不良影响的，经市政府相关部门组织调查核实的信息。

市场反馈信息指的是机构老人及家属、一般市民、内部员工等实名评价信息，经镇街民政部门组织调查核实和采集录入的信息。

第十二条 经核实且有充足依据的机构信用信息，镇街民政部门应当及时将养老服务机构信用信息归集到中山市智慧健康养老信息平台。市民政局依托中山市智慧健康养老信息平台，与中山市政务大数据中心、市公共信用信息管理系统、中山市信用信息支撑平台等对接，并通过中山市政务大数据实现信用信息互联互通。对法人和非法人组织的行政处罚信息，在相关信用平台和民政局网站进行公示。

第三章 信用评价

第十三条 市民政局制定养老服务机构信用评价指标，以中山市智慧健康养老信息平台归集的数据为基准，采取评价指标计分和直接判级相结合的方式，对养老服务机构信用等级进行动态评价，评价结果实时更新。

市民政局根据实际评价运行情况，对养老服务机构信用评价指标进行调整和优化。

第十四条 养老服务机构信用信息以每条信息法定产生时间为准，不良信息、良好信息和其他信息三年内的有效数据纳入信用评价。

第十五条 养老服务机构存在下列情形之一的，不纳入评价：

- （一）开展养老服务活动不满一年的；
- （二）暂停或者中止服务的；
- （三）其他不纳入评价的情形。

第十六条 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≤评价计分≤100 分；

B 级：75 分≤评价计分≤89 分；

C 级：60 分≤评价计分≤74 分；

D 类：评价计分 < 60 分或存在本办法第七条规定不良行为 III 类信息，直接列入 D 类管理。

第十七条 有下列情形之一的养老服务机构，一般不评为 A 级：

- （一）开展养老服务活动不满两年的；

(二) 信用评价结果为 C 级不满一年的;

(三) 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。

第四章 评价结果应用

第十八条 养老服务机构可以登录“中山市智慧健康养老信息平台”查询本机构的信用评价结果,全市养老机构评价结果由市民政局在官方网站公开。

鼓励法人、非法人组织和自然人在选择养老服务或者其他活动过程中,查询和使用信用信息记录状况。发现养老机构违法违规行为的,可以向属地镇街民政部门举报。

第十九条 市镇两级民政部门将信用评价结果作为重要参考,依法依规对不同等级的养老服务机构实施差异化管理。

(一) 对 A 级养老服务机构,在同等条件下,优先作为财政性资金和项目支持对象,优先推荐为养老服务领域引进紧缺急需人才重点机构;在“双随机、一公开”、消防、食品安全、疫情防控等专项检查中,随机抽查频率设置为正常抽查比例的最低标准,抽查数量为正常抽查比例的 50%;机构老人需求和满意度调查每年至少 1 次(另有规定的除外)。

（二）对 B 级养老服务机构，在“双随机、一公开”、各专项检查中，随机抽查频率设置为正常抽查比例的最低标准；机构老人需求和满意度调查每年至少 2 次。

（三）对于 C 级养老服务机构，在“双随机、一公开”、各专项检查中，随机抽查频率设置为正常抽查比例标准；机构老人需求和满意度调查每年至少 2 次。

（四）对于列入 D 类管理养老服务机构，限制享受政府优惠政策支持，限制申请财政性资金项目；限制参与表彰奖励，取消参加评先评优资格，撤销相关荣誉；在日常监督管理中，列为重点监管对象。

（五）对于欺老、虐老等侵害老年人合法权益的养老服务机构相关责任人，依法依规实施职业禁入或从业限制；执行法律、法规和国家规定的其他措施。

（六）对于未列入评价范围的机构，列入暂未参评目录并注明原因，待满足评价条件后纳入评价，并参照 B 级养老服务机构实施管理。

第五章 信用修复

第二十条 养老服务机构认为民政部门在履行职责、提供服务过程中产生的信用信息存在下列情形的，可以向市、镇街民政部门书面提出异议，并提供相关证明材料：

- (一) 自身信用信息记载存在错误或者遗漏的；
- (二) 侵犯其商业秘密等合法权益的；
- (三) 不良信息超过查询期限仍未删除的。

第二十一条 不良行为信息按照以下三类情况进行修复：

(一) 对存在不良行为 I 类信息的养老服务机构，经过积极改善自身信用状况，在纠正不良行为、履行相关义务后，向不良行为认定单位或镇街民政部门提出申请，按照有关规定恢复扣除分数。

(二) 对存在不良行为 II 类信息的养老服务机构，经过积极改善自身信用状况，在纠正不良行为、履行相关义务后，可向不良行为认定单位或镇街民政部门提出申请，按照有关规定恢复原有信用等级。

(三) 对存在不良行为 III 类信息的养老服务机构，经过积极改善自身信用状况，在纠正不良行为、履行相关义务后，可向不良行为认定单位或镇街民政部门提出申请，按照有关规定由 D 级调整至 C 级，1 年后经评审合格后恢复正常评级。

第二十二条 负责信息归集的镇街民政部门，应当在收到异议材料之日起 5 个工作日内，进行信息对比核实，作出是否更正的决定。处理结果应当及时告知养老服务机构。

第二十三条 不良信息的查询期限为5年，自不良行为或者事件终止之日起计算，国家或者本市另有规定的除外。养老服务机构可以要求删除本机构的良好信息。

第二十四条 市镇两级民政部门应当加强养老服务机构信用信息管理，防止信息泄露。镇街民政部门工作人员在开展养老服务机构信用信息管理工作中，有篡改信用信息和信用评价结果、不按规定办理信用修复等行为的，依法依规追究相关责任。

第六章 附 则

第二十五条 本办法所描述的生产安全事故等级划分依据《生产安全事故报告和调查处理条例》第三条有关规定。

第二十六条 本办法自2023年10月12日起实施，有效期5年。

中山市养老服务机构信用评价指标清单

序号	指标内容	权重	备注
基准分	说明：每个养老机构基本分为 80 分，在此基础上减分加分。		
一、减分项（不良行为 I 类信息）			
1	机构未及时完成备案、备案变更	5	此部分分数扣减可在机构整改完成并通过审核后恢复分数和对应等级，行政处罚信息最短 3 个月；涉及食品、药品、特种设备、安全生产、消防领域行政处罚信息公示期最短 1 年。
2	在备案中存在提供虚假材料、隐瞒真实情况	5	
3	违规经营法定经营范围以外的服务项目	3	
4	未按公示价格收费并隐瞒真实情况	2	
5	未按规定或标准提供服务，涉及食品、药品、特种设备、安全生产、消防等问题，发生人员伤亡事件并受到行政处罚；	10	
6	服务对象服务合同签订率低于 100%	5	
7	辱骂、诽谤、歧视、孤立机构老人，被举报投诉并核实的情况	8	
8	与机构内服务对象出现经济纠纷，经查机构有过错责任	4	
9	被列入经营或活动异常名录并未履行相关义务	5	
10	欠缴依法应当缴纳的税款、社会保险费等信息	4	
11	拒不执行生效法律文书信息	5	
12	未按照规定报送年度工作报告、履行信息公开义务。	2	
（不良行为 II 类信息）			
13	因合同纠纷导致群体性事件，经查确有不良行为	-	此部分不设分数，如有出现则直接评为 C 级，机构整改
14	拒不接受检查检查后发现安全隐患拒不整改	-	

15	未按规定或标准提供服务，发生一般生产安全事故，或故意隐瞒不报一般生产安全事故	-	完成并通过审核后恢复原有等级，失信信息在有关信用平台主动公开最短3年。
16	危害老年人身体健康和生命安全	-	
17	经查存在破坏养老服务市场公平竞争和社会正常秩序的行为。	-	
(不良行为 III 类信息)			
18	非法骗取套取政府财政资金	-	此部分不设分数，如有出现则直接进入“D类”机构管理，机构整改完成后失信信息在有关信用平台主动公开最短5年。
19	出售服务对象个人隐私信息	-	
20	开展非法集资等违法违规金融活动	-	
21	经查证发生殴打、体罚等恶性欺老虐老行为	-	
22	经查存在可能危及机构老人人身、财产安全风险，被依法处以责令停业整顿	-	
23	发生较大及以上生产安全事故且负有责任或故意隐瞒不报	-	
24	通过市公共信用信息服务平台等渠道获取的其他行政机关、司法机关作出的行政处罚、严重失信主体名单等信息	-	
二、加分项			
25	获得国家、省、市、镇街级党委、政府及市级有关部门等的相关表彰、奖励等信息；	10/8/5/3	此部分分数采取就高原则，即同项不累计加分。
26	被列入国家、省或市级养老服务相关试点、示范单位，经验收合格以及取得较好成绩的信息；	10/8/5	
27	养老机构省级星级评定信息；	5★：10 4★：8 3★：6 2★：4 1★：2	
28	我市年度机构评价结果信息；	前10%：6 前20%：4 前30%：2	
29	其他与养老服务机构相关的增信信息	1-5	