

重庆市民政局 关于印发《重庆市养老服务机构信用分级分类 管理办法（试行）》的通知

渝民发〔2024〕14号

各区县（自治县）民政局，两江新区社会保障局，西部科学城重庆高新区公共服务局，万盛经开区民政局：

为规范养老服务市场秩序，建立健全养老服务领域信用体系，加快构建以信用为基础的新型监管机制，深入推进养老服务机构信用分级分类监管工作，我局制定了《重庆市养老服务机构信用分级分类管理办法（试行）》，现予印发，请遵照执行。

重庆市民政局

2024年11月11日

（此件公开发布）

重庆市养老服务机构信用分级分类管理办法

(试 行)

第一章 总则

第一条 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《重庆市社会信用条例》《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）等规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本市养老服务机构信用信息归集、评价、应用和相关管理活动，适用本办法。

本办法所称养老服务机构是指依法办理登记，为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，床位数在10张以上的机构。

第三条 养老服务机构信用评价遵循“依法依规、公开透明、标准统一、分级分类”的原则，依法加强养老服务机构规范管理，保护养老服务机构和相关人员的合法权益。

第四条 市民政局负责统筹全市养老服务机构信用信息归集、信用评价标准制定、信用分级分类监管指导等工作。

各区县民政部门具体负责本辖区养老服务机构信用评价组织实施、信用信息归集并上报信息，运用信用评价结果实施差异化监管。

各区县民政部门可委托信用服务机构等第三方评价机构承办具体评价事务。

第二章 评价内容和标准

第五条 养老服务机构信用评价等级应当结合企业公共信用综合评价指标和养老服务机构行业信用评价指标确定。

养老服务机构信用评价总分为 100 分。其中，公共信用评价分值和行业信用评价分值按照 2:8 的比例折算形成养老服务机构信用评价分值。分值越高，养老服务机构信用风险越低。

第六条 养老服务机构行业信用评价信息包括养老服务机构安全管理信息、人员服务信息、服务管理信息、守法履约信息、增进信用信息。

（一）养老服务机构的安全管理信息包括：

养老服务机构消防安全、食品安全、房屋安全、医疗卫生安全、特种设备安全等方面的信息。

（二）养老服务机构的人员服务信息包括：

养老服务机构从业人员持有相关资格证书、餐饮服务人员持有健康证、员工培训等方面的信息。

（三）养老服务机构的服务管理信息包括：

养老服务机构提供老年人能力评估、规范服务流程、执行强

制性国家标准、服务质量信息公示等方面的信息。

（四）养老服务机构的守法履约信息包括：

养老机构合同签订、行政处罚、责任事故、抽查检查等方面的信息。

（五）养老服务机构的增进信用信息包括：

养老机构信用承诺、星级评价结果、获相关表彰以及奖励等方面的信息。

第七条 养老机构信用评价等级由高到低划分为 A、B、C、D 四个等级。等级越高，养老机构信用状况越好。

A 级：85 分以上（含）；

B 级：80 分（含）—85 分；

C 级：75 分（含）—80 分；

D 级：75 分以下。

第八条 市民政局以“渝悦养老”数字化平台归集的数据为基准，根据实际评价运行情况，对养老机构信用等级评价指标进行调整和优化。

第三章 评价程序

第九条 养老机构信用评价采取评价指标计分和直接评价相结合的方式，对养老机构的信用状况进行动态评价。

第十条 养老机构信用评价，每年组织一次，评价结果

有效期为一年。各区县民政部门应当在开展评价当年的一季度内完成辖区内养老服务机构的信用评价。

第十一条 养老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）暂停或者中止养老服务的；
- （三）其他不纳入评价的情形。

第十二条 养老机构存在下列情形之一的，且信用等级高于 C 级的应直接判定为 C 级：

（一）医养结合的养老机构无医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明，被处以行政处罚的；

（二）有特种设备的养老机构无特种设备使用登记证，被处以行政处罚的。

第十三条 养老机构出现下列情形之一的，直接判定为 D 级：

（一）未办理备案的；

（二）养老机构无消防验收合格证明，被处以行政处罚的；

（三）养老机构无食品经营许可，被处以行政处罚的；

（四）被列入严重失信主体名单的；

（五）对发生较大以上生产安全事故负有责任的；

（六）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；

（七）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；

（八）养老服务机构存在保险骗保行为，被处以行政处罚的；

（九）养老服务机构在服务质量日常监测、等级评定、监督检查、专项审计、资金申请、荣誉表彰等项目中存在弄虚作假情况，被处以责令整改、给予警告等行政处罚的。

第十四条 市民政局可将养老服务机构信用评价结果在政府门户网站、“信用中国（重庆）”等平台进行公示。

第四章 评价结果应用

第十五条 各区县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监管。

第十六条 在评价结果有效期内，对 A 级养老服务机构，可以采取下列激励措施：

（一）在“双随机、一公开”监管中，免予列入抽查名单；

（二）在财政性资金安排和公共资源投放中，同等条件下列为优先支持对象；

（三）在建设、运营社区养老服务中心时，同等条件下列为优先选择对象；

（四）依照国家和我市有关规定授予相关荣誉称号；

（五）国家和我市规定可以采取的其他措施。

第十七条 在评价结果有效期内，对 B 级养老服务机构，可以采取下列激励措施：

（一）在“双随机、一公开”监管中，随机抽查比例原则上不低于 30%；

（二）对市场主体加强行政指导，采取警示、提示等手段督促其修复信用、守法经营；

（三）国家和我市规定可以采取的其他措施。

第十八条 在评价结果有效期内，对 C 级养老服务机构，可以采取下列监管措施：

（一）在“双随机、一公开”监管中，随机抽查比例原则上不低于 50%；

（二）在行政审批、公共服务以及财政资金安排中，列为重点审查对象；

（三）对市场主体加强行政指导，采取约谈、培训等手段督促其修复信用、守法经营；

（四）在开展相关专项治理中列为重点关注对象；

（五）国家和我市规定可以采取的其他措施。

第十九条 在评价结果有效期内，对 D 级养老服务机构，依据违法失信事实，可以采取下列监管措施：

（一）在“双随机、一公开”监管中，随机抽查比例原则上不低于 80%；

(二) 在财政性资金安排和公共资源投放中，作相应限制；

(三) 依照国家和我市有关规定依法取消获得相关荣誉称号资格；

(四) 国家和我市规定可以采取的其他措施。

第二十条 各区县民政部门要强化信用评价结果运用。鼓励各区县民政部门结合本地实际，积极拓展评价结果运用领域。

第五章 信用修复

第二十一条 养老服务机构出现上述第十三条第一项条款的，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，可向相应区县民政部门提出申请，按照有关规定重新作出信用评价。

第二十二条 养老服务机构出现上述第十二条及第十三条第二项至第九项条款的，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提出申请，开展信用修复，经不良行为认定单位核实并完成修复后，可向相应区县民政部门提出申请，按照有关规定重新作出信用评价。

第二十三条 各区县民政部门应当对养老服务机构提出的重新开展信用评价申请进行核查，经核查，对已纠正不良行为、履行相关义务的养老服务机构，自查实之日起 10 个工作日内重新作出信用评价。处理结果应当及时告知养老服务机构。

第六章 权益保护

第二十四条 养老服务机构认为区县民政部门归集的信用信息存在下列情形的，可以向相应区县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。

第二十五条 负责信息归集的区县民政部门，应当在收到异议材料之日起5个工作日内处理完成。对确属错误、数据更新不及时、归集不齐全等原因造成评价结果不准确的，要及时更正、补充、完善相关数据，重新作出信用评价。处理结果应当及时告知养老服务机构。

第二十六条 养老服务机构有权知晓自身信用评价信息的归集、采集、使用等情况，以及自身信用评价信息的来源和变动理由，并享有查询自身信用评价信息的权利。

第七章 附则

第二十七条 本办法由市民政局负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。

附件：养老服务机构行业信用评价指标

附件

养老服务机构行业信用评价指标

序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则	
1	安全管理	25	重大安全隐患及应急预案	3	制定关于自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件的应急预案，且每半年至少开展1次演练。	1.5	应急预案合理且按要求开展演练：1.5分。 其他情况：0.75分。 未制定应急预案且未开展演练：0分。	
2					机构每季度和重大节假日、重要活动前至少开展1次重大事故隐患自查。	1.5	每季度和重大节假日、重要活动前至少开展1次重大事故隐患自查：1.5分。 其他情况：0.75分。 未开展重大事故隐患自查：0分。	
3			安全监控	1	安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，应急照明、安全疏散指示标志完好。	0.5	所有道路、出口畅通且指示标志完好：0.5分。 其他情况：0.25分。 所有道路不畅通且无指示标志：0分。	
4					建立视频监控系统，对机构公共区域进行全方位监控。	0.5	全方位监控：0.5分。 部分区域监控：0.25分。 未建立视频监控：0分。	
5			安全管理人员配备	2		配备有资质的专（兼）职消防管理人员。	1	符合：1分。 不符合：0分。
6						安全管理人员组织机构员工开展安全教育和培训并有相关记录。	1	组织开展教育和培训：1分。 未组织开展教育和培训：0分。

序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则
7	安全管理	25	房屋安全	2	使用自建房的是否经过房屋安全鉴定。	2	已鉴定/不涉及使用自建房：2分。 未鉴定：0分。
8			特种设备安全	2	是否使用未取得许可生产、未经检验或者检验不合格、国家明令淘汰、已经报废的电梯、锅炉、压力管道等特种设备。	2	是/不涉及特种设备：2分。是：0分。
9				2	是否对特种设备进行定期检测和经常性维护保养。	2	是/不涉及特种设备：2分。 否：0分。
10			消防安全	9	消防设施每年至少有1次专业检测维护记录。	1	符合：1分。 不符合：0分。
11					每日有防火巡查，且夜间防火巡查不少于2次并有相关记录。	1	每日有防火巡查，且夜间防火巡查2次及以上：1分。 每日有防火巡查，且夜间防火巡查1次：0.5分。 其他情况：0分。
12					每月至少组织1次防火检查，且有隐患整改闭环管理记录。	1	符合：1分。 不符合：0分。
13					制定消防演练、应急疏散和灭火预案。	1	预案合理、可操作性强：1分。 其他情况：0.5分。 未制定预案：0分。
14					可燃气体报警装置、燃气电器等有检查维护记录。	1	检查维护记录完整：1分。 检查维护记录不完整：0.5分。 没有检查维护记录：0分。

序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则
15	安全管理	25	消防安全	9	正确使用燃气设施，无私自拆、移、改动燃气装置，无私自使用燃气热水器、取暖器和其他燃气器具等。	1	符合：1分。 不符合：0分。
16					燃气设施干净整洁卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放。	1	符合：1分。 不符合：0分。
17					燃气安全符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置。	1	符合：1分。 不符合：0分。
18					每半年至少开展1次消防演练。	1	符合：1分。 不符合：0分。
19			医疗卫生安全	1	是否建立重点传染病防控预案并落实防控措施。	1	是：1分。 否：0分。
20			食品安全	3	《食品经营许可证》是否在有效期内。	1.5	是：1.5分。 否：0分。
21					是否定期开展食品安全自查。	1.5	是：1.5分。 否：0分。
22	人员服务	10	员工培训	4	机构负责人每年至少参加1次专业培训。	2	符合：2分。 不符合：0分。
23					机构每年应开展不少于2次的员工常规培训，包括职业道德、行业规范教育、国家及行业相关标准规范、政策等。	2	开展2次及以上培训：2分。 开展1次培训：1分。 未开展培训：0分。

序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则
24	人员服务	10	员工持相关资格证书	6	持有国家执业资格的养老护理员占养老护理员总数的比例。	2	该比例>30%: 2分。 0<该比例≤30%: 1分。 该比例为0: 0分。
25					在机构开展服务的医生、护士等依法持证上岗的专业技术人员持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书的情况。	2	全部取得: 2分。 部分取得: 1分。 均未取得: 0分。
26					机构餐饮服务人员取得健康合格证情况。	2	全部取得: 2分。 部分取得: 1分。 均未取得: 0分。
27	服务管理	25	老年人能力评估	3	制定老年人能力评估制度以及老年人能力评估表, 含入院评估、定期评估、即时评估, 并有执行记录。	3	评估制度合理且开展3类评估: 3分。 其他情况: 1.5分。 未制定评估制度且未开展评估: 0分。
28			权益保护措施	2	建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施, 应符合以下全部条件: (1) 不得向老年人推销保健品; (2) 不得向老年人开展非法集资活动; (3) 不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利; (4) 不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为; (5) 未经老年人及相关第三方同意, 不得泄露老年人及相关第三方信息。	2	符合: 2分。 不符合: 0分。

序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则
29	服务管理	25	档案管理	4	建立老年人入住档案，一人一档。入住档案内容包含以下内容： (1) 入住申请表； (2) 入住告知书； (3) 养老服务合同； (4) 体检报告； (5) 入院评估材料； (6) 老年人身份证复印件、户口本复印件； (7) 紧急联系人、监护人的身份证复印件及联系方式。	2	档案包含全部内容：2分。 档案包含部分内容：1分。 未制定档案：0分。
建立老年人健康档案，健康档案内容包含以下内容： (1) 个人基本健康信息； (2) 体检报告； (3) 暴露史； (4) 既往史（疾病、手术、外伤、输血等）； (5) 家族史； (6) 食物及药物过敏史； (7) 能力等级。					2		
31			出入院管理	2		制定老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度，有相关记录。	2

序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则
32			交接班	2	制定工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求，有相关记录。	2	制度合理且职责明确：2分。 其他情况：1分。 未制定值班制度且职责不明确：0分。
33	服务管理	25	值班	2	制定值班管理制度，明确值班职责和规范，有相关记录。	2	制度合理且职责明确：2分。 其他情况：1分。 未制定值班制度且职责不明确：0分。
34			服务质量满意度	2	每年至少开展1次服务质量满意度调查。	2	符合：2分。 不符合：0分。
35			服务流程和服务规范	2	根据机构提供的服务项目，制定相对应的服务流程。	2	服务流程制定合理：2分。 服务流程制定不合理：1分。 未制定服务流程：0分。
36			急救管理	2	有明确急救处理的流程，急救事件包括但不限于： (1) 自伤；(2) 伤人；(3) 跌倒；(4) 坠床；(5) 噎食；(6) 误吸；(7) 走失；(8) 烫伤；(9) 食物中毒。	2	急救流程合理：2分。 急救流程不合理：1分。 未制定急救流程：0分。
37			定期体检	2	对老年人每年至少开展1次体检。	2	符合：2分。 不符合：0分。
38			收费管理	2	机构收取老年人费用是否符合预收费管理办法的要求。	2	符合：2分。 不符合：0分。



序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则
39	守法履约	25	合同签订	5	机构应使用《重庆市养老机构服务合同（示范文本）》与所有老年人签订合同。	2.5	符合：2.5分。 不符合：0分。
40					机构委托第三方服务的应全部签订外包合同。	2.5	符合/未委托第三方服务：2.5分。 不符合：0分。
41			行政处罚	6	近2年受到行业主管部门行政处罚的情况。	6	未受到行政处罚：6分。 受到行政处罚：1次处罚：4分；2次处罚：2分；3次及以上处罚：0分。
42			责任事故	8	近2年发生一般、较大安全生产责任事故的情况。	8	未发生安全生产责任事故：8分。 发生一般安全生产责任事故：1次4分；2次及以上：0分。 发生1次及以上较大安全生产责任事故：0分。
43			抽查检查	6	近2年双随机抽查结果。	6	抽查不存在问题/未被抽查：6分。 抽查存在问题：1次不合格：3分；2次及以上不合格：0分。
44	增进信用	15	信用承诺	2	上一年度履行信用承诺的情况。	2	全部履行：2分。 部分履行：1分。 全部未履行/未使用信用承诺：0分。

序号	一级指标	一级指标分值	二级指标	二级指标分值	三级指标	三级指标分值	得分规则
45	增进信用	15	等级划分	4	上一年度纳税信用等级结果或其他社会组织评估结果。	4	最高等级：1项2分，最高4分。 其他等级/无评价信息：0分。
46			等级评定	5	上一年度养老服务机构等级评定结果。	5	五星级/五叶级：5分。 四星级/四叶级：4分。 三星级/三叶级：3分。 二星级/二叶级：2分。 一星级/一星级：1分。 无等级：0分。
47			表彰奖励	4	上一年度行业主管部门表彰奖励情况。	4	有表彰奖励：1项2分，最高4分。 无表彰奖励：0分。