

# 乳山市养老机构信用分级分类管理 实施方案

乳民字〔2024〕14号

为规范我市养老服务市场秩序，推进养老服务领域信用体系建设，形成惩戒失信、褒扬诚信的制度机制，促进养老服务业持续健康发展，根据《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>》、《民政部关于印发<养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法(试行)>的通知》、《山东省养老服务条例》等规定，结合实际，特制定本工作方案。

## 一、指导思想

贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大精神，以养老服务需求为导向，构建以信用监管为核心的新型管理体制，整顿和规范养老服务业市场秩序，提升养老服务业信用水平和服务质量，营造诚实守信的发展环境，推进养老服务业市场健康可持续发展。

## 二、基本原则

——民政主导，部门联动。养老服务业信用体系建设由民政局统筹推动，多部门共同参与，综合运用各类信用信息，科学评价市场主体，依法向社会公开。

——健全制度，规范发展。建立完善信用制度标信体系，加强信用信息采集、管理，强化结果运用，实施差异化监管，营造

良好监管环境。

——突出重点，强化运用。以养老服务业薄弱环节和重点领域为着力点和突破口，以用促建、用建结合，推动养老服务规范有序发展。

### 三、主要内容

（一）适用范围。全市登记备案的养老机构。

（二）类级划分。按照全省公共信用综合评价分类分级标准，结合养老行业实际，将养老行业统一确定为信用守法、轻微失信、一般失信、严重失信四类，具体划分为 A+、A、B、C、C-、D、D-七个等级。

1、四个类别：信用守法类包括 A+级、A 级，“红榜”；轻微失信类为 B 级；一般失信类包括 C 级、C-级；严重失信类包括 D 级、D-级，“黑榜”。

2、七个等级：养老行业信用分实行千分制，基础分值为 1000 分。具体划分，1000 分以上为 A+级，1000 分为 A 级，999—950 分为 B 级，949—870 分为 C 级，869—740 分为 C-级，739—650 分为 D 级，650 分以下为 D-级。

（三）信息采集。民政局负责养老服务领域信用建设工作的督促落实，联系指导各镇街对监管服务对象的信用信息进行采集。收集各级各部门的监管、检查、验收、评估、通报等信用数据，每季度汇总，并将结果上报市社会信用中心。

（四）结果应用。为激励守信者，惩戒失信者，将监管服务

对象信用得分所对应的信用类级与其切身利益实行挂钩。

对信用守法类信用主体给予相关激励：

- 1、减少日常检查和专项检查的频次；
- 2、在办理行政许可过程中，根据实际情况给予“容缺受理”和“绿色通道”等便利化服务措施；
- 3、在参加申请财政性资金和政府优惠政策时，给予适当加分或优先考虑；
- 4、对信用守法类的在市民政局公众号、电视台等媒体进行宣传，增强其影响力；
- 5、依法可以采取的其他守信激励措施。

对轻微失信类信用主体予以下列信用惩戒：

- 1、每半年至少进行一次随机检查；
- 2、取消半年内所获得的荣誉和相关奖励。

对一般失信类信用主体予以下列信用惩戒：

- 1、每季度至少进行一次随机检查；
- 2、取消半年内所获得的荣誉和相关奖励。

对严重失信类信用主体予以下列信用惩戒：

- 1、对严重失信类的养老服务机构，取消一年内获取政府补贴和评优评先资格；
- 2、对严重失信类列为日常重点监管对象，抽查比例不设上限，依法依规增加检查内容，加大抽查检查力度和频次；
- 3、对严重失信类在民政局公众号予以公示，向社会公开；

4、依法可以采取的其他失信惩戒措施。

#### 四、职责分工

市民政局：负责日常数据监管，将各级各机构检查数据进行收集、总结、公示，形成诚信档案；

市民政局协调市卫健局，负责养老机构医疗安全日常监管，并指导养老机构开展疫情防控工作；

市民政局协调市市场监管局，负责养老机构食品安全监督管理工作，保障老人饮食安全；

市民政局协调市消防救援大队，负责依法对养老机构进行消防监督检查，依法查处安全违法行为。

市民政局每年汇总一次养老机构领域信用数据，在汇总前通过大数据平台调用全省公共信用综合评价结果，按照全省公共信用综合评价分类分级标准和归集、管理的社会组织信用信息，前者分值 10%、后者分值占 90%，信用评价结果在乳山政府网站进行公开。

附件：

1. 乳山市养老服务领域信用信息评价奖扣分标准
2. 养老服务领域信用承诺书

乳山市民政局

2024 年 6 月 7 日

## 附件 1

# 乳山市养老机构信用信息评价奖扣分标准

### 一、养老机构的评价标准

#### （一）星级评定方面

- 1、积极配合各级的检查、监管、验收、评估等工作，每有一次不配合的，扣 5 分；
- 2、养老机构被评为五星级养老机构，加 50 分；
- 3、养老机构被评为四星级养老机构，加 40 分；
- 4、养老机构被评为三星级养老机构，加 30 分；
- 5、养老机构被评为二星级养老机构，加 20 分；
- 6、养老机构被评为一星级养老机构不加分不减分；
- 7、养老机构未被评上星级养老机构，减 50 分。

#### （二）安全生产方面

- 8、积极配合各级的检查、监管、验收等工作，每有一次不配合的，扣 5 分；
- 9、养老机构内设食堂的，未严格遵守相关法律、法规和食品安全标准，未执行原料控制、餐具饮具清洗消毒、食品留样等制度，扣 5 分，对发现问题拒不进行整改的，扣 10 分，因食品安全致老人出现健康问题的扣 20 分；

10、养老机构未依法履行消防安全职责、未健全消防安全管理制度、未实行消防工作责任制、未配置消防设施和定期检测和维修的扣 10 分；对发现问题拒不进行整改的，扣 10 分；发生安全生产事故，一票否决。

11、养老机构面对突发事件，未能启动应急预案，未采取防止危害扩大的必要措施，未能及时向突发事件应对管理职责分工向有关部门和民政部门报告的，扣 20 分；

12、养老机构存在歧视、侮辱、虐待老年人以及其他侵害老年人人身和财产权益行为的，每发现一起扣 20 分，造成老人伤亡的扣 30 分；

13、养老机构向负责监督检查的民政部门或其他相关部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况真实材料的，扣 30 分；

14、养老机构定期开展消防自我检查、组织灭火和应急消防安全培训的，加 10 分，反之扣 10 分；

15、养老机构按照相关要求制定自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会事件等突发应急预案，在养老机构内配备相关应急救援设备、设施，定期开展消防演练的，加 10 分；反之扣 10 分。

### （三）服务规范方面

16、养老机构为老年人建立健康档案，详细记录老人身体变化情况的，加 5 分；

17、养老机构为老人开展适合的文化、教育、体育、娱乐活动，每组织一次大型娱乐活动的加 10 分。

18、养老机构应当与老年人或者其代理人签订服务协议，未签订协议的养老机构扣 2 分，及时整改的不扣分；

19、养老机构未对老人做好疾病预防工作，对于老年人突发危重疾病，未能转送医疗机构救治并通知其紧急联系人的，扣 30 分，造成老人死亡的扣 50；

20、养老机构发现老年人为传染病病人或疑似传染病病人的；未及时向附近疾病预防控制中心或者医疗机构报告的，扣 30 分，造成传染造成恶劣影响的扣 50 分；

21、养老机构违规收住精神障碍患者的，超出自己业务范围经营的扣 10 分，因此造成老人伤亡的扣 50 分；

22、与老人或亲属发生纠纷处理不当引发信访的，扣 5 分，影响恶劣的扣 10 分，若能及时化解不当信访不扣分，并加 10 分。

#### （四）运营管理方面

23、符合条件的养老机构按要求成立党组织、暂不符合条件的根据相关安排委派党建指导员的，加 5 分；

24、养老机构主动组织养老护理人员职业技能培训，加 5 分；

25、养老机构应配备养老专业人员，有职称的每人加 5 分，通过专业培训取得专业证的加 5 分；

26、养老机构护理型床位比例达到 55%以上的加 10 分；

27、养老机构按照国家有关规定建立健全安全、消防、食品、

卫生、财务、档案管理等规章制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开，不按规定公开的，每项扣 5 分，按规定时间整改的不扣分；

28、养老机构不依法与工作人员签订聘用合同或者劳动合同，每例扣 5 分，按期整改的不扣分；

29、养老机构未在醒目位置公示各类服务项目收费标准、依据、明细，扣 10 分，按期整改的不扣分；

30、养老机构食品采购台账和索证索票不齐全，扣 2 分；

31、养老机构未落实 24 小时值班制度，扣 5 分，按期整改不扣分；

32、养老机构建立老年人信息档案，收集和妥善保管服务协议等相关资料的，扣 5 分；

33、违规从事金融活动的扣 50 分。

34、每收到一次政务热线（12345）扣 10 分，全年 10 次以上热线扣 50 分。

35、养老服务机构中从事医疗护理、康复治疗、消防管理等服务的专业技术人员，持证率达 100% 的，加 10 分。

36、养老机构按照完全失能人员 1:3、部分失能人员 1:6、能力完好人员 1:10 的比例配备养老护理员的，加 10 分。

37、养老机构每 200 名老年人配备 1 名老年社会工作者的，加 10 分。

#### （五）疫情防控方面

38、养老机构积极配合各级疫情防控检查工作，每有一次不配合的，扣 5 分；

39、疫情防控措施不到位，每有一次扣 5 分，被市通报批评的，每有一次扣 10 分，拒不整改或者复查仍不到位的扣 20 分；

40、因防控不力引发疫情的，一票否决；

41、防疫物资储备充足的，加 2 分，不足的扣 2 分，按期整改的不扣分；

42、各养老机构工作人员、老人、冷链人员核酸检测未落实应检尽检，每发现 1 人次扣 1 分，按期整改不扣分。

## 附件 2

# 养老机构信用承诺书

\_\_\_\_\_（单位全称），统一社会信用代码：  
\_\_\_\_\_，郑重承诺如下：

一、对所提供的资料合法性、真实性、准确性和有效性负责；  
二、严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定，依法从事生产经营等活动。

三、自我约束、自我管理、守合同、重信用，不制假售假、不商标侵权、不虚假宣传、不违约毁约、不恶意逃债、不偷税漏税、不价格欺诈、不垄断和不正当竞争等，维护消费者的合法权益；

四、自愿接受行政主管部门的依法检查、违背承诺约定将自愿承担违约责任，并接受法律法规和相关部门规章制度的惩戒和约束；

五、同意将本单位（人）信用承诺和信用信息纳入乳山市公共信用信息平台；

六、自愿公开本信用承诺书的内容，并在政府网站上公示。自愿按照信用信息管理的要求，将信用承诺信息纳入本单位信用记录，并通过政府网站向社会公开。

承诺单位（加盖公章）:

法定代表人（授权代表）签字:

年 月 日