

DB 4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB 4403/T XXXX—XXXX

养老机构信用信息监测规范

Specification for credit information monitoring of pension institution

(送审稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	2
5 监测方法.....	3
6 信用异常等级适用情形.....	4
7 监测组织管理.....	6
8 信用档案.....	7
9 监督.....	8
附录 A（规范性） 养老机构/从业人员信用信息登记表.....	9
参考文献.....	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市社会福利协会、积谷标准化技术服务事务所（深圳）有限公司。

本文件主要起草人：赵冰、马恕凤、张伟、傅建文、于琴、李丽丽、侯滔、杨小惠、董明洁。

引 言

为贯彻落实《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》《民政部关于印发养老服务市场信用联合惩戒对象名单管理办法（试行）》《深圳经济特区养老服务条例》等文件，加强养老服务行业信用信息的记录、归集、共享和公开，加快养老服务领域信用体系建设，进一步规范养老服务市场，促进养老服务业持续健康发展，不断增强老年人的获得感、幸福感、安全感，结合深圳市养老服务行业实际情况，制定本文件。

养老机构信用信息监测规范

1 范围

本文件规定了养老机构信用信息监测基本原则、监测方法、信用异常等级适用情形、监测组织管理、结果异议处理、信用档案与监督。

本文件适用于深圳市养老机构信用信息监测工作和管理，可作为第三方评价机构的信用信息评价和归集依据，也可作为养老机构自身信用建设的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 22117—2018 信用基本术语

GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 pension institution

依法办理登记并在民政部门完成备案，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。

注：包括营利性养老机构和非营利性养老机构。

3.2

信用信息 credit information

个人或组织在社会与经济活动中产生的与信用信息有关的记录，以及与评价其信用信息价值相关的各类信息。

[来源：GB/T 22117—2018，2.22]

3.3

信用信息监测 credit information monitoring

对反映或描述养老机构或从业人员信用状况的相关数据和资料等进行监测,主要包括政府信用信息、机构信用信息和个人信用信息。

注:从业人员是指养老机构的法定代表人、主要负责人、高级管理人员以及养老护理员等相关人员。

[来源:GB/T 22119—2017, 3.2, 有修改]

3.4

信用信息评价 credit evaluation

对养老机构或从业人员履行社会承诺、能力和表现的评价活动。

3.5

监测机构 evaluation organization

从事养老服务信用监测、评价业务的机构,包括养老服务评价企业、行业协会、行业所属社会团体等组织。

[来源:GB/T 22117—2018, 5.8, 有修改]

3.6

失信事实 discredit fact

养老机构或从业人员作为信用主体违反相关法律法规或没有按照约定履行承诺的行为。

注:本文件所述信用主体为养老机构或从业人员。

[来源:GB/T 22117—2018, 2.13, 有修改]

3.7

失信等级 credit evaluation

对养老机构或从业人员在某一时期失信状况的相关数据和资料进行记录、分析和评估,并用等级形式表示其失信状况的活动。

[来源:GB/T 22119—2017, 3.2]

3.8

信用档案 credit file

对信用主体信用信息的采集、整理、加工、保存而形成的信用记录。

[来源:GB/T 22117—2018, 3.8]

4 基本原则

4.1 科学性

监测指标之间应有机配合,监测程序科学合理,执行人员资质符合规范要求。

4.2 合法性

监测行为以及监测信息归集应符合本文件及相关规章制度的要求。

4.3 独立性

收集、处理和提供养老机构或从业人员信用信息的过程中不应受到调查对象及其他利益相关方因素的影响、不得篡改原始数据。

4.4 公正性

对养老机构或从业人员的信用信息监测过程应确保客观、真实、公平，采用一致的监测规则开展监测，不偏袒利益相关方。

5 监测方法

5.1 监测对象

信用信息监测对象主要包括养老机构和从业人员的信用信息状况。

5.2 监测要素

信用信息监测要素主要包括但不限于：信息种类、信用信息事实、信息来源、信息录入时间、信息保留期限。

5.3 监测内容

监测内容应包括但不限于影响养老机构经营、管理、服务的信用因素和从业人员服务的信用因素，能全面、客观、真实的反映经营管理和服务等方面的信用状况。

5.4 监测结果与使用方法

5.4.1 结果表示

信用信息监测评价结果划分为信用正常和信用异常二个类别。其中，

——信用正常表示评价期内未出现本文件第6章失信事实情形；

——信用异常表示评价期内出现了本文件第6章失信事实情形，评价结果采用等级制，分为四个等级，从低到高依次为一级、二级、三级、四级，分别用I、II、III、IV表示，等级释义见表1。

表1 等级释义

等级	等级释义	信用异常程度
I	失信事实未损害服务对象权益，未造成社会危害，但其运营管理已有迹象或极有可能随时发生损害服务对象或社会利益等行为	重点关注
II	失信事实性质较轻、情节轻微、社会危害程度较小的违法信用等行为	一般
III	失信事实损害服务对象权益较重、性质较为恶劣、造成较大社会不良影响等行为	严重

IV	失信事实性质恶劣、情节严重、造成重大社会危害，其后续运营管理再次发生损害服务对象或社会利益可能性较大的风险等行为	极其严重
注：信用正常在本文件中不作等级级别设置。		

5.4.2 使用方法

按照以下方式使用信用异常等级结果：

- a) 监测对象在 I 等级适用情形中有 1 项的作 I 等级处理；I 等级适用情形中有 2~3 项的作 II 等级；I 等级适用情形中有 4~5 项的作 III 等级；I 等级适用情形中有 5 项及以上的作 IV 等级处理；
- b) 监测对象在 II 等级适用情形中有 1 项的作 II 等级处理；II 等级适用情形中有 2~3 项的作 III 等级；II 等级中有 4 项及以上的作 IV 等级处理；
- c) 监测对象在 III 等级适用情形中有 1 项的作 III 等级处理；III 等级适用情形中有 2 项及以上的作 IV 等级处理；
- d) 监测对象在 IV 等级适用情形中有 1 项及以上的作 IV 等级处理。

6 信用异常等级适用情形

6.1 I 等级适用情形

养老机构或其从业人员有下列情形之一的，适用于 I 等级：

- 办理备案时承诺不属实，或者违反承诺；
- 违反强制性国家标准，但尚未达到行政处罚或者刑事处罚的标准；
- 通过登记的住所与联系方式无法取得联系；
- 连续 12 个月不开展实际经营活动；
- 发布虚假广告，进行虚假宣传；
- 超出章程规定的宗旨和业务范围进行活动的；
- 养老照料设施建设设计不符合 JGJ 450—2018 中相关强制性条款；
- 养老机构存在危及人身健康和生命财产安全风险和隐患；
- 未按规定建立安全、卫生等突发事件报告制度；
- 除医务技术人员外，配备人员资格中不符合相关规定的或未取得合法执业资格；
- 未经法定程序违规收取老年人额外费用；
- 无故不按规定报送年度报告，履行公开义务；
- 协会依据协会章程和本文件对失信会员采取的业内警告、通报批评，且情节适应 I 等级的情形；
- 其他违反法律、法规规定的失信行为，但情节严重程度尚未达到本文件 6.2、6.3、6.4 规定之情形。

6.2 II 等级适用情形

养老机构或其从业人员有下列情形之一的，适用于 II 等级：

- 因辱骂、诽谤、歧视、孤立老年人被投诉；

- 服务对象服务合同签订率低于 100%；
- 未与员工签订劳动合同，未购买社会保险；
- 上年度发生服务纠纷败诉承担责任；
- 未经老年人或其家属同意情况下，泄露老年人个人隐私；
- 业务主管部门开展的年度绩效运营评估、年度报告中被评为不合格；
- 医务人员等特殊工种或技术人员不具有专业资质，未取得执业资质开展业务活动；
- 养老机构存在危及人身健康和生命财产安全风险和隐患，且逾期不落实整改；
- 无正当理由不按合同约定退还或扣减服务对象押金及其他费用；
- 强制或捆绑老年人消费的养老服务项目；
- 不符合 GB/T 35796—2017 中第 5 章老年出入院服务要求；
- 不符合 MZ/T 032—2012 中相关养老机构安全管理要求；
- 未按实际老年人入住床位足额购买养老机构综合责任险；
- 协会依据章程和本文件对失信会员采取的业内警告、通报批评，且情节适应 II 等级的情形；
- 其他存在失信行为，但情节严重程度尚未达到本文件 6.3、6.4 规定之情形。

6.3 III 等级适用情形

养老机构或其从业人员有下列情形之一的，适用于 III 等级：

- 公示信息隐瞒真实情况、弄虚作假；
- 养老机构举办者未在完成登记手续后 7 个工作日内到养老机构所在区民政部门办理备案登记，且擅自开展业务活动；
- 提交虚假材料或欺诈手段取得养老机构备案回执；
- 出售服务对象个人隐私信息；
- 发生殴打、体罚等欺老虐老行为或因养老服务行为侵害老年人合法权益；
- 违背承诺或违反相关法律法规，发生安全责任事故；
- 对发生的安全事故负有主要或者直接责任；
- 业务主管部门开展的年度绩效运营评估、年度报告中连续 2 次及以上被评为不合格；
- 违反强制性国家标准，已被行政处罚或者刑事处罚；
- 不符合 GB38600—2019 中第 6 章服务防护要求；
- 经媒体曝光的负面新闻或造成较大社会不良影响的投诉事件；
- 发现养老机构存在环境、建筑、消防、食品安全、医疗服务、特种设备安全等重大安全隐患无故拖延，逾期不改；
- 协会依据协会章程和本文件对失信会员采取的通报批评，且情节适应载入 III 等级的情形；
- 其他存在失信行为，但严重程度尚未达到本文件 6.4 规定之情形。

6.4 IV 等级适用情形

养老机构或其从业人员有下列情形之一的，适用于 IV 等级：

- 存在采取虚报、提供虚假材料等方式骗取政府补贴资金违法行为；
- 财务报表、审计报告等材料造假；
- 出现逃税、漏税等情况；
- 违规使用被监管资金进行风险较大或违法投资活动；
- 对发生重大的安全事故负有主要或者直接责任；

- 未按操作规程或标准提供服务，引发死亡1人及以上的安全责任事故；
- 擅自改变公有养老设施设备用途；
- 未经老年人或老年人家属同意，擅自暂停或者终止服务；
- 因合同纠纷造成群体性事件或重大社会影响或危害，经查确有不良行为；
- 通过租售养老床位和“保健”产品等方式诈骗老年人财物，以养老为名进行非法集资或违法违规开展金融活动；
- 故意隐瞒不报安全责任事故；
- 经查存在重大风险隐患，逾期不落实整改的；被责令停业整顿、撤销或拆除，在规定时间内未提供、落实老年人疏散安置方案。
- 拒不接受或者不按照规定接受监督检查，或者在接受监督检查时隐瞒真实情况、弄虚作假；
- 使用过期药品或未按规定为老年人提供用药；
- 司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行；
- 违规收老年人额外费用，造成重大社会影响或危害；
- 协会依据章程和本文件对失信会员采取的通报批评，且情节适应载入IV等级的情形；
- 国家和深圳市规定应当列入的其他严重违法的失信情形。

7 监测组织管理

7.1 监测机构

信用信息监测活动可由行业主管部门委托符合相关要求的第三方监测机构进行，如行业协会、信用评价企业、行业所属社会团体等。监测机构应满足但不限于以下要求：

- 依法注册成立，取得登记证书，应有信用评价业务或实践；
- 近5年内无违法犯罪记录，信用状况良好；
- 按照 GB/T 22119—2017 中 5.3 的要求建立完善的信用管理制度体系。

7.2 监测人员

监测机构配备的监测人员应满足但不限于以下条件：

- 原则上具有本科以上学历且2年以上养老从业经历，或专科学历且在养老服务行业具有5年以上从业经验；
- 对信用信息相关业务知识熟练，精通养老、法律法规知识；
- 具有良好的信用记录、职业道德与行为规范。

7.3 监测流程

7.3.1 监测要求

监测机构应按照本文件要求，客观公正、公开透明、及时准确，建立完备的监测方案、信用评价和信息归集程序等，保障信用主体的合法权益。

7.3.2 信用信息数据来源

信用信息监测机构可通过以下方式获取养老机构和从业人员信用信息数据来源：

- 监测对象即信用主体提供或对外公开的相关信息，如对外公示的年度报告等；

- 人民法院、公安、民政、财政、自然资源、生态环境、住房建设、卫生健康、应急管理、市场监管、医疗保障、金融、税务和消防救援机构相关部门对外公开的相关信用信息，如部门通报、社会组织管理平台、地方政府信用网站、全国养老服务信息系统、国家企业信用信息公示系统、“信用中国”网站等；
- 通过合法渠道获取的银行、合作伙伴的相关信用信息；
- 媒体、社会公众反应的信息；
- 行业评价信息包括行业协会、行业所属社会团体、政府部门委托的第三方专业机构的评价信息；
- 市场反馈信息，包括养老机构服务对象及家属、内部员工、其他公民个人等实名评价信息；
- 其他合法途径获取的相关信息。

7.3.3 信用信息甄别

监测机构应对监测对象的信用信息进行核实和甄别，对信用信息的真实性进行分析，形成监测结果报告，报行业主管部门审核，包括但不限于以下方法：

- 函电确认。向登记部门、行业主管部门、监察机关等函电确认；
- 数据分析。对提供的信用信息材料进行数据分析，包括对比、查阅等；
- 数据库查询。如登陆信用中国、社会组织管理平台进行核验；
- 实地考察。考察服务场所相关设施设备使用，运营管理情况，访谈管理层、服务对象；
- 其他可行方法。

7.3.4 跟踪监测

信用信息跟踪监测分为定期监测和动态监测：

- a) 定期监测：监测机构于每年6月和12月定期全面排查全市的信息信用情况，并发布信用信息监测结果，失信（信用异常）主体在排查期内纠正异常行为、消除不良影响的且未出现本文件第6章中对应情形，信用信息监测机构将从信用异常名单中剔除；
- b) 动态监测：养老机构或从业人员在日常工作中发生信用信息异常行为，并被政府部门或法院、检察院等部门通报、媒体新闻曝光，监测机构应对照本文件第6章异常情形及时形成监测结果报行业主管部门公示发布。

7.3.5 结果公示

7.3.5.1 监测机构依据相关法律法规、职能部门的行政管理要求及合同约定方式，在养老服务行业主管部门官方网站发布信用信息监测结果（应包含机构名称、地址、异常等级、异常情形等），公示期为10个工作日。监测机构应在公示期内通过书面形式告知失信主体监测结果。

7.3.5.2 信用主体对监测结果有异议可在公示期间内以书面形式向监测机构提出异议，逾期将不予受理。

7.3.5.3 监测机构自收到信用主体对监测结果异议之日起5个工作日内开展核查工作，并将核查情况告知改信用主体。

7.3.5.4 公示期满，监测机构应将公示反馈及处理情况在养老服务行业主管部门官方网站进行公告，公告期为3个工作日。

7.3.6 结果发布

监测机构将监测结果报告行业主管部门确认，并在养老服务行业主管部门官方网站正式发布信用信息监测结果，同时出具告知书告知失信主体。

8 信用档案

监测机构应建立专门信用信息档案管理制度，符合档案保存期限要求，并按照以下方式进行归档：

- 电子档案。信用信息监测机构应对监测对象的异常信息建立符合GB/T 18894—2016中第5章要求的信用信息监测电子档案或数据库系统，按照GB/T 18894—2016中第8章和第9章的要求进行电子档案资料的归档；
- 纸质档案。设立专门档案柜，分类、建档保存。

9 监督

政府主管部门、社会组织和个人可对养老机构及其从业人员信用信息、监测机构的监测行为进行监督，发现存在违法行为或信用异常情况，应及时向民政等相关部门举报，相关部门应按照相应法律法规进行处理。

附录 A

(规范性)

养老机构/从业人员信用信息登记表

表A.1给出了养老机构信用信息登记表的样式与信息。

表 A.1 养老机构信用信息登记表

机构基本情况			
机构名称		统一社会信用代码	
登记机关		机构性质	
法人代表		负责人	
成立日期		注册资金	
联系电话		机构地址、邮政编码	
信用信息			
信用信息实事			
信用类别	<input type="checkbox"/> 信用正常 <input type="checkbox"/> 信用异常		
信用失信等级	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III <input type="checkbox"/> IV		
信息来源	<input type="checkbox"/> 政府部门通报 <input type="checkbox"/> 司法部门公告 <input type="checkbox"/> 行业揭发 <input type="checkbox"/> 个人举报 <input type="checkbox"/> 其他途径_____		
信用档案管理			
归集机构		归集机构法人 /负责人	
经办人		联系电话	
登记时间		自动失效时间	
行业主管部门意见:			
(公章) 年 月 日			

表A. 2给出了从业人员信用信息登记表的样式与信息。

表 A. 2 从业人员信用信息登记表

养老服务从业人员基本情况			
姓名		性别	
年龄		身份证号	
所属机构名称		法定代表人/负责人	
入职日期		联系电话	
家庭住址		机构地址、邮政编码	
信用信息			
信用信息实事			
信用类别	<input type="checkbox"/> 信用正常 <input type="checkbox"/> 信用异常		
信用失信等级	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III <input type="checkbox"/> IV		
信息来源	<input type="checkbox"/> 政府部门通报 <input type="checkbox"/> 司法部门公告 <input type="checkbox"/> 行业揭发 <input type="checkbox"/> 个人举报 <input type="checkbox"/> 其他途径_____		
信用档案管理			
归集机构		归集机构法人/负责人	
经办人		联系电话	
登记时间		自动失效时间	
行业主管部门意见： <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> (公章) 年 月 日 </div>			

参 考 文 献

- [1] GB/T 22116—2008 企业信用等级表示方法
 - [2] GB/T 22118—2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
 - [3] 中华人民共和国老年人权益保障法（中华人民共和国主席令第24号）
 - [4] 中华人民共和国档案法（第十三届全国人民代表大会常务委员会第十九次会议修订）
 - [5] 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）
 - [6] 国家发展改革委办公厅 人民银行办公厅关于对信用主体加强信用监管的通知（发改办财金〔2018〕893号）
 - [7] 养老机构管理办法（中华人民共和国民政部令第66号）
 - [8] 民政部关于印发养老服务市场信用联合惩戒对象名单管理办法（试行）的通知（民发〔2019〕103号）
 - [9] 国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见（国发〔2016〕33号）
 - [10] 企业经营异常名录管理暂行办法（国家工商行政管理总局令第68号）
 - [11] 深圳经济特区养老服务条例（深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第221号）
-