

上海市民政局

沪民规〔2022〕1号

上海市民政局关于印发 《上海市养老服务机构信用评价管理办法》的通知

各区民政局，各有关单位：

《上海市养老服务机构信用评价管理办法》已经上海市民政局局长办公会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

2022年1月17日

（此件主动公开）

上海市养老服务机构信用评价管理办法

第一章 总 则

第一条（目的依据）

为推进养老服务机构诚信建设，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《上海市社会信用条例》《上海市养老服务条例》《上海市公共信用信息归集和使用管理办法》《上海市分类监管管理办法》（沪府规〔2018〕13号）、《上海市养老服务机构综合监管办法》（沪府办规〔2021〕11号）等规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条（适用范围）

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。

第三条（基本原则）

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（部门职责）

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等工作。

区民政局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监管。

第二章 信息归集

第五条（信息内容）

养老服务机构信用信息包括基本信息、失信信息、增信信息和其他信息。

第六条（基本信息）

养老服务机构的的基本信息包括：

- （一）法人组织名称、统一社会信用代码等注册登记信息；
- （二）备案、相关行政许可等政务服务信息；
- （三）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。

第七条（失信信息）

养老服务机构的失信信息包括：

- （一）民政部门适用一般程序作出的行政处罚信息，但违法行为轻微或者主动消除、减轻违法行为危害后果的除外；
- （二）违反信用承诺的相关信息；
- （三）经营或活动异常名录信息；
- （四）提供虚假材料、隐瞒真实情况，侵害养老服务行业管

理秩序和社会公共利益的信息；

（五）拒不执行生效法律文书的信息；

（六）被监管部门处以市场禁入或者行业禁入的信息；

（七）严重危害老年人身体健康和生命安全、严重破坏养老服务市场公平竞争秩序和社会正常秩序的行为的信息；

（八）欠缴依法应当缴纳的税款、社会保险费等信息；

（九）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；

（十）法律、法规和国家规定的其他与养老服务机构相关的失信信息。

第八条（增信信息）

养老服务业机构的增信信息主要包括：

（一）获得国家、市、区级党委、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）其他与养老服务机构相关的增信信息。

第九条（其他信息）

养老服务业机构的其他信息包括：

（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）失信行为信用修复信息；

(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（信息归集要素）

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（信息归集共享）

民政部门应当及时将养老服务机构信用信息归集到上海市养老公共服务管理平台。市民政局依托上海市养老公共服务管理平台，与市公共信用信息服务平台等对接，实现信用信息互联互通。

第三章 信用评价

第十二条（评价方式）

市民政局制定养老服务机构信用评价指标，以上海市养老公共服务管理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。

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。

第十三条（有效期限）

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

第十四条（不纳入评价情形）

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。

第十五条（信用等级）

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 ≤ 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 级：评价计分 < 60 分或存在本办法第十七条规定的直接判级情形的。

第十六条（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**：

- （一）开展养老服务活动不满两年的；
- （二）信用评价结果为 **D 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。

第十七条（直接判级情形）

养老服务机构出现下列情形之一的，直接判定为 **D 级**：

- （一）被列入市公共信用信息服务平台的严重失信主体名单的；

(二) 对发生较大以上生产安全事故负有责任的；

(三) 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；

(四) 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。

第四章 评价结果应用

第十八条（信息查询）

养老服务机构可以登录“上海市养老服务平台”查询本机构的信用评价结果。A级、D级养老服务机构名单，由市民政局在官方网站公开。

第十九条（分类监管）

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。

第二十条（A级激励措施）

对A级养老服务机构，民政部门可以采取下列激励措施：

(一) 在财政性资金和项目支持中，在同等条件下列为优先选择对象；

(二) 在政府招投标等公共资源交易活动中，在同等条件下列为优先选择对象；

(三) 在行政管理和公共服务过程中，根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施；

(四) 在同等条件下, 优先推荐为养老服务领域引进紧缺急需人才重点机构;

(五) 在服务质量日常监测中, 两年监测 **1** 次;

(六) 推荐纳入“信易贷”平台推荐企业名单;

(七) 在“双随机”检查中, 随机抽查比例设置为正常抽查比例的 **30%**;

(八) 国家和本市规定可以采取的其他措施。

第二十一条 (B 级激励措施)

对 **B** 级养老服务机构, 民政部门可以采取下列激励措施:

(一) 在行政管理和公共服务过程中, 根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施;

(二) 在服务质量日常监测中, 一年监测 **1** 次;

(三) 在“双随机”检查中, 随机抽查比例设置为正常抽查比例的 **50%**;

(四) 国家和本市规定可以采取的其他措施。

第二十二条 (C 级监管措施)

对 **C** 级养老服务机构, 民政部门可以采取下列监管措施:

(一) 在日常行政管理中, 依据实际情况增加检查频次;

(二) 在服务质量日常监测中, 一年监测不少于 **2** 次;

(三) 在“双随机”检查中, 随机抽查比例不低于正常抽查比例的 **100%**;

(四) 国家和本市规定可以采取的其他措施。

第二十三条 (D 级惩戒措施)

对 D 级养老服务机构，民政部门可以采取下列惩戒措施：

- （一）在财政性资金和项目支持中，作相应限制；
- （二）在政府招投标等公共资源交易活动中，给予信用减分；
- （三）一年内取消其参加民政部门组织的各类表彰奖励活动资格；
- （四）在日常行政管理中，增加检查频次；
- （五）在“双随机”检查中，列为重点关注对象，加强多部门联合检查，随机抽查比例设置为正常抽查比例的 200%；
- （六）在服务质量日常监测中，一年监测不少于 3 次；
- （七）国家和本市规定可以采取的其他措施。

第五章 权益保护

第二十四条（异议提出）

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、区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）失信信息超过查询期限仍未删除的。

第二十五条（异议处理）

负责信息归集的民政部门，应当在收到异议材料之日起 5 个工作日内，进行信息比对，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。

第二十六条（信用修复）

对存在失信信息的养老服务机构，按照国家和本市关于失信信息修复的规定，开展失信信息修复。

第二十七条（信息删除）

失信信息的查询期限为 5 年，自失信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增信信息。

第二十八条（信息管理）

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。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，由所在单位或者上级主管部门视其情节轻重、造成后果等，给予批评教育或者行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第二十九条（有效期）

本办法自 2022 年 3 月 1 日实施，有效期至 2027 年 2 月 28 日。

上海市民政局办公室

2022年1月21日印发
