

# 信用建设动态

2022年 第10期

厦门国信信用大数据创新研究院

2022年 11月 30日

## 完善养老信用体系，推进养老行业高质量发展

随着我国老龄化不断加剧，养老服务需求快速增长，养老机构、医养结合机构逐渐成为老年人社会化养老的重要方式。党和国家高度重视老龄事业和养老服务体系发展，2022年2月，国务院印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》，明确提出建立健全养老服务机构备案信用承诺制度，建立“养老服务+信用”机制，运用全国信用信息共享平台、国家企业信用信息公示系统、中国社会组织政务服务平台，建立覆盖养老服务机构、从业人员的信用管理体系。今年以来，全国多个省市出台了养老服务条例（见表1），在信用管理制度、信用信息记录、行业诚信建设等方面提出一系列针对性举措，同时在养老领域信用管理和信用养老模式创新方面也形成了一批丰富经验，推进养老服务行业规范化、标准化发展。

表 1 2022 年以来各省市提及养老信用建设的法规梳理

时间	颁布部门	文件名称	信用相关内容
2022 年 10 月	湖州市人民代表大会常务委员会	《湖州市居家养老服务条例》	建立居家养老服务机构及其从业人员信用管理制度，并采取差异化监管措施，对有不良信用记录的，应当增加监督检查和指导频次；对列入严重失信名单的，依法依规实施惩戒。赡养人、扶养人拒绝履行对老年人赡养、扶养义务的，按照公共信用信息管理有关规定，记入个人信用档案。
2022 年 9 月	福建省人民代表大会常务委员会	《福建省养老服务条例》	养老服务行业组织应当加强行业自律和诚信建设，推动养老服务标准实施，规范服务行为，提升服务质量。养老服务从业人员侵犯老年人合法权益的，应当依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚，并实施信用惩戒。
2022 年 9 月	安徽省人民代表大会常务委员会	《安徽省养老服务条例》	鼓励、支持发展邻里互助、亲友相助、志愿服务等互助养老服务模式，提倡低龄健康老年人帮助高龄、空巢、独居、失能、残疾、计划生育特殊家庭等老年人。鼓励探索建立互助性养老服务时间储蓄、兑换等激励回馈机制。
2022 年 9 月	山西省人民代表大会常务委员会	《山西省社区居家养老服务条例》	县级以上人民政府及其有关部门应当依法加强社区居家养老服务行业信用信息的记录、归集、使用。
2022 年 7 月	河南省人民代表大会常务委员会	《河南省养老服务条例》	加快推进养老服务领域社会信用体系建设，加强养老服务信用信息的记录、归集、共享和披露，并将信用信息作为享受扶持保障政策的参考依据；将养老服务领域的信用情况纳入信用信息共享平台，依法依规实行守信联合激励和失信联合惩戒。

## 一、地方实践经验

### （一）上海市完善养老服务机构信用管理制度

2022 年 1 月，上海市出台《上海市养老服务机构信用评价管理办法》，将养老服务机构公共信用信息分为基本信息、失信信息、增信信息、其他信息，结合行业管理要求，列举了各类信息内容、信息归集要求。根据养老机构的信用得分设立 A、B、C、D 四个级别，并依据评价和信用分级结果对养老服务机构进行分类监管。在管理办法的基础上，民政局又印发了《养老服务机构信用评价

指标（试行）》，以上海市养老公共服务平台归集的数据为依托，明确了以80分为基准分值的信用评分标准，设置“基础信用”“守法履约”两个减分项和“增进信用”加分项，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。上海养老服务机构的信用评价工作现已进入应用阶段。

## （二）成都市构建“四位一体”养老综合监管体系

2022年8月，成都市发布《成都市养老服务机构综合监管办法》，打造政府主导、机构自治、行业自律、社会监督的“四位一体”监管格局，推动养老服务行业高质量发展。在信用承诺方面，要求落实养老服务机构备案信用承诺制度，将书面承诺履约情况记入信用记录；在信息归集方面，依据全国公共信用信息基础目录，汇总整理养老机构信用信息，建立完善养老机构不良执业行为记分管理制度，加强与市信用信息共享平台的信息交换和共享；在信用监管方面，引入第三方征信机构，参与养老服务机构信用建设和信用监管，建立健全综合监管结果与养老机构等级划分评定、政府补助、优惠政策等挂钩的机制；在失信惩戒方面，建立完善行业“黑名单”制度，对拒不履行司法裁判或者行政处罚决定、屡犯不改、造成重大损失和被列入严重违法失信名单的相关责任人，依法依规在一定期限内实施行业禁入措施。

## （三）济南市丰富养老领域信用管理手段

济南市民政局等多部门联合推进养老机构监管力度，充分利用行业协会的力量提升养老服务行业的自律能力。一是对养老机

**构实施信用风险分类管理。**出台了《关于推进养老机构“双随机、一公开”监管的指导意见》，明确提出要加强“双随机、一公开”监管与信用风险分类管理相结合，根据信用风险分类结果采取差异化监管措施，合理确定、动态调整抽查比例、抽查频次和检查对象被抽查概率。**二是行业协会定期评估养老行业诚信经营情况。**济南市养老服务发展促进会发布了《济南市养老服务行业诚信自律公约》，要求养老服务经营者建立诚信档案报促进会备案，并提出对各类养老服务机构、社会组织会员单位及从业人员的行业诚信经营情况建立定期评估制度，评估结果可作为养老服务质量等级评定的依据。

#### **（四）长春市创新养老领域信用建设机制**

长春市二道区从政府端、机构端、服务端、老人端 4 个维度入手，推进养老行业信用分级分类监管，对辖区内养老服务业进行全范围、全链条信用管理，满足老年人的养老服务需求。

**一是建立具有区域特色的制度**，制定出台《长春市二道区养老服务领域信用承诺制度》，涵盖养老机构的基本情况、安全管理，从业人员的资格资历、教育培训经历、服务水平、荣誉等信息，要求养老机构和为老服务社会组织的从业人员签署《养老从业人员诚信服务承诺书》后方能从事相关岗位工作；发布《长春市二道区养老机构信用等级评定管理办法》，对养老机构环境、设备设施、运营管理、服务质量等多方面进行管理。**二是搭建智慧养老信息化平台**，建立养老体系信用信息资源库，归集全区 23 家养老

机构、12家为老服务社会组织的信用信息，以及6000名特殊老人的健康信用数据，通过大数据形成诚信评价报告，并在养老服务领域开展信用分级分类监管。三是创新“信用特惠养老”服务，多渠道整合资源，为全区信用等级高、对社会有突出贡献的老年人提供远程问诊、上门就医、健康管理、免费体检等服务；选择试点片区依托互联网、物联网、大数据、智能养老设备等，探索实施“智慧养老+信用管理”创新项目，对老人实施健康监测管理，改善养老服务体验，带动养老服务消费。

#### **（五）龙口市依托信用提升养老服务品质**

龙口市分别从激励政策、信息系统和线上服务平台等方面入手，依托信用和互联网，提升信用养老服务信息化水平。一是制定**养老守信激励实施方案**，印发《龙口市民政局关于对养老方面守信激励实施方案》，对民政系统信用等级评估为3A级以上的养老服务机构根据收住的失能老年人数量及入住时间进行差异化补助，对信用等级1A、2A、3A级个人或其直系亲属入住指定养老机构，给予床位费一定折扣的优惠。二是**建立养老服务机构信用信息归集系统**，与全市公共信用信息服务平台共享信息，形成完整的养老体系信用信息资源库，开展信用状况统计分析、养老信用环境监测、信用协同监管等应用；定期归集养老机构失信情况，对有失信记录、被执行记录的机构实施惩戒措施，随时调整养老机构评级，取消其享受的优惠政策。三是**提供线上线下无缝对接的养老服务**，依托12349全天候服务热线、智慧民生系统、服务

APP 等信息终端，建设全天候民生服务平台，提供 6 大类、160 多项便民生活服务，提升养老服务监管信息化水平和服务质量。

## 二、地方实践经验总结

养老领域信用建设是社会信用体系建设的重要部分，通过梳理上述地方的实践经验，总结养老领域信用体系的建设路径：

**一是全面推行养老行业信用承诺制度。**由民政部门牵头，建立养老服务机构备案信用承诺制度，要求其提供的服务应当符合养老服务经营基本规范等有关国家标准或行业标准和规范，通过信用中国网站进行信用承诺公示，接受社会监督；要求养老从业人员签署诚信服务承诺书，提供资格资历、服务水平等个人信息，记入个人诚信档案。

**二是搭建多维度的养老信用信息数据库。**扩展养老服务机构的信用信息归集维度，包括政府监管、行业评价、媒体披露、市场反馈等多种渠道的信息，与其他政府部门数据互联互通，及时核实并将无异议的失信信息、退出信息等记录纳入信用档案，作为机构享受扶持保障政策的依据。

**三是制定养老行业信用评价管理办法。**以公共信用信息为基础，对提供不同服务的养老机构分别制定信用评价办法，结合机构自身运营、管理、服务等要素，建立信用评价指标规范与体系，全面进行服务信用评价，并对结果进行公示和应用，促进养老服务行业规范化发展。

**四是构建多位一体的养老行业信用监管体系。**以政府为主导，

依据信用信息对养老服务机构实行差异化监管，开展联合守信激励和失信惩戒，同时发挥行业协会的作用，定期评估行业诚信经营状况，及时采取行业自律措施，加大对行业的监督和管理力度。

**五是探索信用养老的创新服务方式。**引导居民主动参与养老志愿服务获得积分，或者将养老服务与当地的个人信用分相结合，通过积分兑换商品、服务或设置满足条件享受优惠政策的方式实行激励措施。选取试点探索“信用+智慧”养老服务，利用大数据、智能养老设备等进行养老服务双方身份互认、信用查询、服务质量监测和评价等功能，提升养老诚信服务体验。

（欢迎向我们提供选题建议）

联系人：李桂超 0592-2969718 15710659526

