

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 301—2022

## 养老机构信用信息监测规范

Specification for credit information monitoring of pension institution

地方标准信息服务平台

2022-12-28 发布

2023-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布



## 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 信用信息分类 .....	2
6 监测技术 .....	4
7 监测管理 .....	5
8 监测流程 .....	6
9 监督 .....	6
附录 A（资料性） 养老机构/从业人员信用信息监测归集表 .....	8
参考文献 .....	10

地方标准信息服务平台

## 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：钟汉、赵冰、马恕凤、张伟、傅建文、于琴琴、李丽丽、侯滔、杨小惠、董明洁、钟志穗。

地方标准信息服务平台

## 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。

地方标准信息服务平台



# 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的基本原则、信用信息分类、监测技术、监测管理、监测流程与监督。

本文件适用于深圳市养老机构信用信息监测工作和归集管理，可作为第三方评价机构的信用信息监测归集依据，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 22119—2017 信用服务机构 诚信评价业务规范

## 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** *Elderly care service 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*

能够反映养老机构或养老机构从业人员从事养老服务工作的信用状况、履约能力的信息。

注：包括基本信息、失信信息、增信信息和其他信息。

### 3.3

**信用信息监测** *credit information monitoring*

对养老机构或养老机构从业人员从事养老服务工作的信用状况、履约能力进行全面的监测和风险预警。

注：养老机构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。

### 3.4

**监测机构** *monitoring institution*

从事养老服务信用信息监测和信息归集的养老服务企业、行业协会、行业所属社会团体等组织。

### 3.5

**失信事实** *discredit fact*

信用主体违反老年人权益、安全生产、建筑安全、消防安全、医疗卫生安全、食品安全、特种设备

安全、商事登记管理或备案、企业信用信息、反不正当竞争、反垄断、价格收费等相关法律法规或未按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养老机构从业人员。

[来源：GB/T 22117—2018，2.13，有修改]

### 3.6

#### 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

信用信息的监测、归集、公开应遵循依法依规、慎审适度、公开透明的原则，维护信用主体的合法权益，不得侵犯商业秘密和个人隐私。

## 5 信用信息分类

### 5.1 基本信息

基本信息包括以下内容：

- 养老机构名称、住所、服务场所权属、服务设施面积、养老床位数量、法定代表人或者主要负责人信息、统一社会信用代码等注册登记信息；
- 养老机构备案信息、相关服务资质行政许可等政务信息；
- 法律、法规规定的其他与养老机构相关的基本信息。

### 5.2 失信信息

失信信息包括以下内容：

- 监管信息：通过公共信用信息服务平台等渠道获取的行政机关、司法机关作出的行政处罚或处分、行政强制、严重失信主体名单、劳动监察等信息，包括但不限于警告、罚款、没收违法所得和没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留、法律和行政法规规定的其他行政处罚信息；

注：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。

- 涉裁涉诉信息：涉及养老服务供给过程中与服务对象发生纠纷、养老服务同行利益纠纷等相关的，发生法律效力司法判决、裁定、决定，劳动争议仲裁决定等；
- 经营活动异常信息：登记管理部门开展的年度检查中连续两年不合格的信息；被纳入失信惩戒联合惩戒名单、经营异常名录、严重违法失信名单、黑名单的信息；
- 违反信用承诺的相关信息；
- 被监管部门处以市场禁入或者行业禁入的信息；
- 欠缴依法应当缴纳的税款、社会保险费等信息；
- 法律、法规和国家规定的其他与信用主体相关的失信信息，包括以下情形所产生的信息：
  - 未建立入院评估制度或者未按照规定开展评估活动的；
  - 未与老年人或者其代理人签订服务协议，或者未按照协议约定提供服务的；
  - 未按照有关强制性国家标准提供服务的，如 GB 38600—2019；



- 工作人员的资格不符合规定的；
- 利用养老机构的房屋、场地、设施开展与养老服务宗旨无关的活动的；
- 未依照《养老机构管理办法》规定预防和处置突发事件的；
- 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；
- 向负责监督检查的民政部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况真实材料的；
- 超出章程规定的宗旨和业务范围进行活动的；
- 因养老服务行为侵害老年人合法权益的；
- 存在重大火灾隐患，无故拖延，逾期不改的；
- 对发生的安全事故负有主要或者直接责任的；
- 存在采取虚报冒领等方式骗取政府补贴资金等涉及财政资金违法行为的；
- 不按照规定报送年度工作报告、履行信息公开义务的；
- 未及时将患有可能影响老年人身体健康的疾病的护理人员、餐饮服务人员调离岗位的；
- 暂停、终止养老服务前未按照规定提交安置方案，或者暂停、终止养老服务后未妥善安置入住老年人的；
- 从事养老服务的机构和人员向养老服务对象及其家属推销保健产品、金融产品或者服务，或者为其他经营主体的推销活动提供支持的；
- 以欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取长期护理保险基金支出或者长期护理保险待遇的；
- 其他违法违规行为。

### 5.3 增信信息

增信信息包括以下内容：

- 养老机构获得国家、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；
- 养老机构被列入国家、省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；
- 养老机构获得国家、省或市级星级养老机构的信息；
- 养老机构从业人员获得国家、省或市级青年五四奖章、五一劳动奖章、见义勇为奖章等信息；
- 养老机构或养老机构从业人员积极履行社会责任，具有突出贡献的信息；
- 其他与信用主体相关的增信信息。

### 5.4 其它信息

其它信息包括以下内容：

- 养老机构常态化公共卫生与防疫信息；
- 养老机构国家相关强制性标准达标信息；
- 养老机构服务质量综合评价信息；
- 养老机构突发事件应急处理信息；
- 养老机构或养老机构从业人员失信行为信用修复信息；
- 养老机构或养老机构从业人员自主提供或授权归集的信息；
- 其他与信用主体相关的信息。

## 6 监测技术

### 6.1 数据来源

信用信息相关数据来源包括但不限于：

- 人民法院、公安、民政、财政、住房建设、卫生健康、应急管理、市场监管、医疗保障、税务和社会组织管理等相关部门对外公开监管信息、涉裁涉诉信息、经营活动异常信息的公开平台，如社会组织管理平台、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、商事主体登记及备案信息查询系统、“信用中国”网站、“中国裁判文书网”网站、“中国执行信息公开网”网站等；
- 通过合法渠道获取的银行、服务采购方的相关信用信息；
- 信用主体提供或对外公开的相关信息及信用承诺信息，如对外公示的年度报告、信用承诺等；
- 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；
- 社会反馈信息包括媒体、社会公众、养老机构服务对象及家属、内部员工等反馈信息；
- 其他合法途径获取的相关信息。

### 6.2 监测方法

监测方法包括但不限于以下方法：

- 大数据方法：结合数据来源等渠道，利用互联网、物联网等，对信用主体舆情、失信、增信和其他信息等数据进行抓取、整理、分析和归集；
- 专项监测方法：根据信用主体的失信事实，有针对性的从公共信用信息平台、行业监管平台、政务服务平台上抽取相关监测指标的统计数据信息，开展定期监测与分析；
- 资料查询方法：根据监测内容和要求，定期从相关部门获取相关信息，从公开的资料中收集相关数据。通常包含养老服务机构对外公示、年检报告、第三方评价、书面承诺等；
- 实地调查方法：通过访问法、现场核查等直接方式，或采用电话、微信、邮件、信函等间接方式，对监测对象信息进行有目的调查，了解现状，获取所需信息，主要应用于证实所获取的信用信息的真实性。

### 6.3 信息甄别

信用信息甄别方法包括但不限于：

- 信息检索。组织和存储信用信息类别，根据需要在网络上及政府公告中找出有关信息；
- 实地调查。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；
- 函电确认。无法判定信息可向信息发布部门、行业主管部门、司法机关等函电确认；
- 对信用信息的合法性、客观性、关联性进行核查，包括以下内容：
  - 从信用信息的“合法性”核查，主要核查信用信息的形成过程、提供者，监测与归集人员收取证据的手段正确、合法，保管信用信息证据的方法科学；
  - 从信用信息的“客观性”核查，核查判断信用信息的来源渠道所反映的事实与信用事实存在着客观的内在联系，内容本身合理，无矛盾；
  - 从信用信息的“关联性”核查，对同一信用事实，核查作出增信或失信的部门所表达的信用信息和各渠道的信用信息内容前后一致；其次，对信用事实中不同类证据的核查应结合多渠道进行综合判断，核查各渠道所反馈的证据与所证明的信用事实一致、协调；再次，对信用事实进行综合审查判断应把所有的相关证据与信用事实联系起来判断。

——其他法律法规规定的可行方法。

## 7 监测管理

### 7.1 监测对象

信用信息监测对象主要包括：

- 养老机构；
- 养老机构从业人员。

### 7.2 监测内容

7.2.1 养老机构信用信息监测内容包括基本信息、失信信息、增信信息和其他信息。

7.2.2 养老机构从业人员信用信息监测内容包括失信信息、增信信息和其他信息。

### 7.3 有效期限

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监测内容。

### 7.4 监测周期

信用信息监测分为定期监测和动态监测：

- a) 定期监测：监测机构于每年定期收集监测对象的信用信息，并记录监测结果；
- b) 动态监测：养老机构或养老机构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、法院或检察院等部门通报、媒体新闻曝光，监测机构应及时记录监测结果并报告行业主管部门。

### 7.5 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。监测机构应满足以下要求：

- 依法注册成立，取得登记证书，有信用评价业务或实践经验；
- 近5年内无违法记录，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。

### 7.6 监测人员

监测机构配备的监测人员应满足以下条件：

- 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年以上从业经历；
- 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。

### 7.7 监测档案

监测机构应建立专门信用信息档案管理制度，档案保存期限5年，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。

## 8 监测流程

### 8.1 信息归集

- 8.1.1 监测机构应按照本文件第5章、第6章要求进行信用信息归集，包括信息种类、信息事实、信息来源、信息录入时间、有效期限等内容，养老机构及养老机构从业人员信用信息监测归集见附录A。
- 8.1.2 监测机构应将养老机构信用信息归集汇总记录定期报送行业主管部门。

### 8.2 结果公布

监测机构应定期将结果公布于由行业主管部门指定的门户网站或新媒体平台。

### 8.3 结果运用

- 8.3.1 民政部门将信用信息监测结果作为下列事项的重要参考，依法依规对不同的信用主体进行监督管理。
  - 参与政府采购、项目招投标；
  - 相关资质认定、年审、评奖；
  - 申请政府项目及其资金补助；
  - 签订合作协议、雇佣合同；
  - 其他。
- 8.3.2 信用信息监测结果可作为养老机构了解养老机构从业人员并与其签订雇佣合同的重要依据，可作为老年人了解、选择养老机构的重要参考。

### 8.4 异议处理

- 8.4.1 信用主体认为产生的信用信息存在下列情形的，可在公示之日10个工作日内以书面形式向行业主管部门书面提出异议，并提供相关证明材料。情形包括：
  - 自身信用信息记载存在错误或者遗漏的；
  - 侵犯其商业秘密等合法权益的；
  - 失信信息超过查询期限仍未删除的。
- 8.4.2 监测机构自收到被监测信用主体对监测归集结果异议之日起5个工作日内开展复核工作，并将核查结果告知信用主体，说明理由。

## 9 监督

- 9.1 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，发现存在失信事实和违法行为，应及时向民政等相关部门反映。

9.2 监测工作人员在开展信用信息管理工作中，有篡改信用信息结果、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。

地方标准信息服务平台

附 录 A  
(资料性)

养老机构/养老机构从业人员信用信息监测归集表

表A.1给出了养老机构信用信息监测归集表的样式与信息。

表 A.1 养老机构信用信息监测归集表

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		主要负责人	
场所面积		床位数	
联系电话		机构地址	
信用信息			
信用信息事实			
信用类别	<input type="checkbox"/> 增信 <input type="checkbox"/> 失信 <input type="checkbox"/> 其他		
信息来源			
信用信息核查情况			
信用档案管理			
归集机构		归集机构法人 /主要负责人	
经办人		联系电话	
登记时间			
行业主管部门意见： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">             (公章)              年    月    日           </div>			

表A. 2给出了养老机构从业人员信用信息监测归集表的样式与信息。

表 A. 2 养老机构从业人员信用信息监测归集表

养老机构从业人员基本情况			
姓 名		性 别	
年 龄		身份证号	
所属机构名称		法定代表人/主要负责 人	
入职日期		联系电话	
常住地址		机构地址、邮政编码	
信用信息			
信用信息事实			
信用类别	<input type="checkbox"/> 增信	<input type="checkbox"/> 失信	<input type="checkbox"/> 其他
信息来源			
信用信息核查情况			
信用档案管理			
归集机构		归集机构法人 /主要负责人	
经办人		联系电话	
登记时间			
行业主管部门意见：			
(公章) 年 月 日			

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 22117—2018 信用基本术语
- [2] GB/T 22118—2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
- [3] GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
- [4] 全国人民代表大会常务委员会. 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二十四号. 2018年
- [5] 全国人民代表大会常务委员会. 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. 2020年
- [6] 中华人民共和国国务院. 关于建立完善守信联合激励和信用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. 2016年
- [7] 中华人民共和国国务院办公厅. 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. 2020年
- [8] 中华人民共和国民政部. 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. 2019年
- [9] 中华人民共和国民政部. 养老机构管理办法: 中华人民共和国民政部令第66号. 2020年
- [10] 深圳市人民代表大会常务委员会. 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. 2020年

---

地方标准信息服务平台