

# DB13

## 河北省地方标准

DB 13/T 5365—2021

### 养老服务机构诚信管理规范

Integrity management norms of pension service institutions

地方标准信息服务平台

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 02 - 21 实施

河北省市场监督管理局 发布



## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由石家庄市市场监督管理局提出。

本文件由河北省信用标准化技术委员会（SAHB/TC 264）归口。

本标准起草单位：河北嘉福物业服务有限公司、河北省家政行业协会、河北省标准化研究院、河北省标准化协会。

本标准主要起草人：李小兵、陈旭、龚月芳、闫梦、刘倩倩、马金台、张胜国、张建勇、高俊敏。

地方标准信息服务平台



# 养老服务机构诚信管理规范

## 1 范围

本文件规定了诚信管理的基本原则、总体要求、运营管理、评价及流程、检查监督、失信处置与持续改进。

本文件适用于养老服务机构的诚信管理。

## 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 17242 投诉处理指南

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务

GB/T 31950 企业诚信管理体系

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**养老服务机构** pension service organization

为老年人提供饮食起居、清洁卫生、生活护理、健康管理和文体娱乐活动等综合性服务的机构。

### 3.2

**诚信** honesty

个人和机构应遵循的诚实守信基本道德规范。

### 3.3

**养老服务机构诚信** pension service organization honesty

养老服务机构运行活动中对承诺的履行与可信度的依存关系，包括服务对象、服务提供方、其他相关方以及他们之间的相互关系。

## 4 养老服务机构类型

4.1 根据不同的服务场所，养老服务组织分为养老机构(全日制)、社区养老服务机构和居家养老服务机构等。

4.2 社区养老服务机构是在老人居住的社区内设置服务场所，并在该场所内为老人提供服务的组织。

4.3 居家养老服务机构是在老人的居所内提供服务的组织。

4.4 本文件只对各种养老服务机构的通用部分作出要求。

## 5 基本原则

- 5.1 坚持政府主导、社会组织参与、强化行业自律的原则。
- 5.2 应符合国家相关法律法规，不得与现行法律法规相违背。
- 5.3 宜根据不同类型的养老服务机构分别建立不同的诚信目录，制定诚信管理办法。
- 5.4 应遵照本规范和其他相关政策的要求，实施养老行业诚信体系建设，为养老行业健康发展保驾护航。

## 6 总体要求

### 6.1 服务机构

- 6.1.1 证照齐全，经营活动应符合法律法规和行政审批要求。
- 6.1.2 应制定企业诚信方针和可量化的诚信目标，建立诚信经营实施与监督机制。建立诚信体系应参照 GB/T 31950 的规定执行。
- 6.1.3 应提供支撑诚信管理运行所需要的人力资源、基础设施和实施环境等，成立专门机构或设置专项岗位负责诚信管理。
- 6.1.4 应树立以人为本的服务理念，尊重顾客和服务人员的人身权利。
- 6.1.5 应制定较为完善的诚信管理制度，并在执行过程中持续改进。
- 6.1.6 应积极参与市场主体信用评级活动、商务诚信建设活动，接受政府职能部门的动态监督。
- 6.1.7 应公开诚信管理责任人和投诉热线，投诉处理应按照 GB/T 17242 的规定执行。

### 6.2 服务人员

- 6.2.1 养老服务机构应落实养老服务人员的雇佣关系，依法签订劳动合同，合同内容应包括但不限于：
  - 养老服务人员的工作内容；
  - 养老服务人员的劳动报酬、福利及交付方式；
  - 养老服务机构对养老服务人员的技能培训要求；
  - 养老服务人员服务期间医疗及安全保障约定；
  - 合同终止、变更的条件及违约责任；
  - 双方约定的其他事项。
- 6.2.2 养老服务机构应依法向养老服务人员支付劳动报酬。
- 6.2.3 保障养老服务人员休假及请假的权益，养老服务人员加班应给予适宜的补偿。
- 6.2.4 尊重养老服务人员宗教传统习俗。
- 6.2.5 应对养老服务人员进行技能和职业素养培训，组织养老服务人员参加职业技能鉴定、等级认定、服务能力评价工作。
- 6.2.6 应为养老服务人员提供适宜、安全的工作条件，为养老服务人员甄选安全的服务对象。
- 6.2.7 宜建立风险分担的社会救济机制和专业组织监控风险的市场监督机制，为养老服务人员投保工伤等必要保险。
- 6.2.8 应尊重女性养老服务人员特殊要求，宜设置女性养老服务人员特殊劳动保障设施，积极开展关爱女性养老服务人员相关活动。

### 6.3 服务对象

- 6.3.1 应关注服务对象需求，为其提供规范的养老服务。

- 6.3.2 应建立服务对象信息档案。
- 6.3.3 应自觉遵守服务承诺，为服务对象提供对应等级和技能要求的养老服务人员。
- 6.3.4 应与服务对象签订服务合同，合同内容应包括但不限于：
- 养老服务机构和对象的姓名、住所、联系方式；
  - 服务地点、方式和期限；
  - 养老服务人员的工作内容；
  - 养老服务人员的劳动报酬及支付方式；
  - 服务对象生命和财产安全保障的约定；
  - 合同终止、变更的条件及违约责任；
  - 双方约定的其他事项。
- 6.3.5 养老服务机构提供中介式信息服务的，由养老服务机构指导养老服务人员与服务对象签订服务合同，服务合同内容应包括但不限于：
- 养老服务人员和顾客的姓名、住所、联系方式；
  - 服务地点、方式和时间；
  - 养老服务人员的劳动报酬及交付形式；
  - 养老服务人员的工作内容；
  - 养老服务人员的工作纪律；
  - 服务对象生命和财产安全保障的约定；
  - 服务对象为养老服务人员提供的工作和生活条件；
  - 养老服务人员服务期间医疗及安全保障约定；
  - 合同终止、变更的条件及违约责任；
  - 双方约定的其他事项。

## 6.4 信息管理

- 6.4.1 信息采集：
- a) 政府职能部门、行业协会，或者受委托的第三方负责对养老服务机构诚信信息的采集；
  - b) 根据养老服务机构性质和类型，可采取不同的诚信目录进行信息采集；
  - c) 养老服务机构和养老服务人员应当如实、及时申报相关信息，并对信息的真实性、有效性负责；
  - d) 诚信信息采集应当客观、公正、严谨、及时、准确；
  - e) 养老服务机构、养老服务人员诚信信息应包括基本信息、良好诚信信息和不良诚信信息；
  - f) 信息提供者因提供不真实信息侵害他人合法权益的，被侵害人可依法追究其相应的责任；
  - g) 宜建立养老服务机构诚信记录的保存、标识、留存和处置，定期对照主管部门发布的失信名单内容，识别养老服务机构经营活动的失信风险。
- 6.4.2 信息发布和查询平台：
- a) 养老服务机构信息发布和查询平台主要包括但不限于：政府官网及微信公众号、行业协会官网及微信公众号、授权的第三方平台等；
  - b) 养老服务人员信息发布和查询的平台主要包括但不限于：行业协会官网及微信公众号、被授权的第三方平台、养老综合服务平台、养老综合服务热线、被授权的认证和培训机构；

- c) 服务对象信息查询的平台主要包括但不限于：养老综合服务平台、养老综合服务热线、社区卫生服务中心。

#### 6.4.3 信息管理：

- a) 政府职能部门、行业协会、养老服务机构应确定专人负责对相关信息进行记录、确认、提交、处理、使用、公开和日常管理；
- b) 应根据国家相关法律法规，制定严格的保密制度，严禁未经授权，将相关信息用作其他用处；
- c) 应保证信息的全面性、真实性和有效性，及时对信息进行更新；
- d) 应根据国家相关法律法规规定，制定严格的信息发布、查询制度，并认真执行。

## 7 运营管理

### 7.1 确立诚信方针和目标

- 7.1.1 养老服务机构应贯彻以人为本的服务理念，恪守职业道德，开展诚信文化建设。
- 7.1.2 应在企业内部得到认知和认同，兑现对顾客及其他相关方的诚信承诺。
- 7.1.3 应确保企业建立过程基础之上的诚信目标，目标应可量化，且与企业的诚信方针保持一致。
- 7.1.4 应对企业诚信要素进行有效识别，并与企业的管理制度相结合。

### 7.2 支持过程

- 7.2.1 养老服务机构应提供构建、实施、维护和持续提升企业诚信管理体系所需的各种资源，以确保企业诚信体系运行的有效性和持续性。
- 7.2.2 养老服务机构应提供必要的培训，使企业的诚信方针和诚信目标成为全体员工自觉的行为准则。
- 7.2.3 应明确关键过程和岗位的责任人，并对其工作内容和流程进行规定。
- 7.2.4 应提供支持诚信体系运行的硬件、软件、数据，以及信息和通讯技术。
- 7.2.5 应制定保证诚信体系有效性所需要的各种文件。

### 7.3 诚信风险管理

- 7.3.1 应对影响诚信管理的政策风险、服务风险、经营管理风险和舆情风险等危险源进行识别，并根据危险源识别的结果，制定相应的应急预案和措施。
- 7.3.2 应建立应急处理机制，及时处理潜在或已发生的各种风险。
- 7.3.3 应强化企业诚信文化建设，提供必要的培训，建立全员预警机制。

### 7.4 检查监督

- 7.4.1 养老服务机构应设置专门机构或人员负责对企业诚信体系运行进行检查监督。
- 7.4.2 应对企业承诺进行量化指标考核，包括但不限于：售后服务、信贷、纳税、合同、劳动保护、薪酬体系等。
- 7.4.3 应制定常态与动态相结合的监督检查方式。
- 7.4.4 应对检查监督结果制定评估和改正机制，并做好相关记录。

## 8 评价及流程

### 8.1 养老服务机构诚信等级评价



### 8.1.1 机构等级设置

诚信等级划分为优秀(AAAA)、良好(AAA)、合格(AA)、基本合格(A)、不合格(B)五个等级,分别表示企业的诚信程度。

### 8.1.2 等级评定依据

根据养老服务机构的基础信息、良好诚信信息、不良诚信信息为依据进行评定。

### 8.1.3 评定组织工作

由民政部门自行组织有关人员,或委托行业协会、社会第三方来进行养老服务机构诚信等级的评定工作。

### 8.1.4 等级管理:

- a) 养老服务机构等级在相关平台进行公示,并可查询;
- b) 养老服务机构可悬挂牌匾,在提供服务过程中进行必要的展示;
- c) 民政部门应加强对养老服务机构等级管理,实行定期考核。

## 8.2 养老服务人员星级管理

### 8.2.1 星级设置

共分为5个级别:五星服务员、四星服务员、三星服务员、二星服务员,以及一星服务员。

### 8.2.2 星级评定的依据

根据养老服务人员基础信息、良好诚信信息、不良诚信信息、获得的相关等级证书、服务年限,以及服务评价记录等为依据进行评定。

### 8.2.3 评定组织工作

由民政部门自行组织有关人员,或委托行业协会、社会第三方来进行养老服务人员星级管理的评定工作。

### 8.2.4 星级管理:

- a) 养老服务人员星级在相关平台进行公示,并可查询;
- b) 养老服务人员在服务过程中可挂牌服务;
- c) 民政部门加强对服务人员星级管理,实行定期考核。

## 8.3 被服务对象的诚信管理

8.3.1 被服务对象是指居住在河北省区域内60周岁以上的老年人。根据购买服务方式不同,分为两种服务对象:政府购买服务对象和自费购买服务对象。

### 8.3.2 政府购买服务对象:

指户籍在河北省区域内,独居、孤寡、经济困难或高龄(80周岁以上)的老年人,在生活不能自理或不能完全自理的情况下,可向其户籍所在的城区提出申请并经综合评估后,确认为政府全额购买或部分购买服务的对象。

### 8.3.3 自费购买服务对象:

除政府购买服务对象外,有服务需求、自愿自费购买服务的老年人,可向社区(村)居家养老服务站提出服务申请,由服务机构指派助老服务员提供有偿或低偿服务。

### 8.3.4 对被服务对象依据购买服务性质,制定不同的诚信管理体系。

- a) 对政府购买服务对象,可纳入诚信管理体系进行管理;
- b) 对自费购买服务对象,原则上采用该诚信体系进行管理,并逐步统一;
- c) 各服务组织可对自费服务对象按照市场化运作模式进行诚信管理。

## 9 检查监督

### 9.1 检查监督

9.1.1 各级民政部门、行业协会，以及受政府委托的第三方对养老服务机构诚信建设进行检查监督。

9.1.2 应根据养老机构不同性质，采取相应的评价监督方法。

9.1.3 检查监督的内容包括但不限于：

- a) 按照规定足额纳税、及时还贷、信守合同和承诺，遵守养老服务业主管部门规定和行业服务公约要求；
- b) 严格执行收费价格标准，在经营场所醒目位置悬挂收费标准，自觉抵制商业欺诈行为；
- c) 根据自身能够提供的养老服务内容和养老服务人员水平如实宣传，抵制虚假宣传排挤或抵制养老服务业竞争对手等行为；
- d) 合法获取商业信息，对养老服务人员、服务对象的个人信息保密，建立信息安全制度和防止侵犯他人商业秘密的机制；
- e) 养老服务机构是否有串通或唆使养老服务人员哄抬价格或有意违约骗取服务费，利用养老服务之便强行向服务对象推销商品等行为；
- f) 做好养老服务从业人员的来源管理，建立上岗程序，上岗程序应符合 GB/T 20647.8 中的相关规定；
- g) 参加诚信培训、信用评价等活动；
- h) 妥善处理履行合同期间的纠纷，追踪顾客满意度和客户反馈意见，定期对消费者的投诉和有关争议进行汇总和处理，及时改善服务质量。

### 9.2 满意度调查

各相关部门、行业协会、受委托的第三方应对养老服务机构进行满意度调查，并根据调查结果和意见反馈，对杨服务机构提出整改要求。

9.3 宜定期通过发布诚信管理报告或社会责任报告等，披露养老服务机构诚信状况。

## 10 失信处置与持续改进

### 10.1 失信处置

#### 10.1.1 红黑榜公示

通过主流媒体、行业协会网站等信息平台，定期向社会公布养老服务机构“红黑榜”，以规范市场运行秩序，加强社会监督，提升整体管理和服务水平。

10.1.2 宜对上“黑榜”养老服务机构在招投标、政府购买服务等活动中进行限制。

10.1.2.1 失信处置应按照 GB/T 31950 的规定执行。

### 10.2 持续改进

10.2.1 养老服务机构应每半年对诚信体系进行评估，以确保该系统的适宜性、充分性和有效性。

10.2.2 应建立相关方书面提出系统纠正的机制，对实际运行中发现的问题及时纠正，消除产生问题的原因，防止再次发生。

10.2.3 政府职能部门和养老服务机构应根据形势和需求的变化，进行持续改进，改进程序包括但不限于：

- a) 信息采集的渠道、方式；
  - b) 信息的公示和查询平台、方式；
  - c) 第三方平台的合作方式及评估，第三方平台的变更；
  - d) 对养老服务机构诚信等级管理的评估及改进；
  - e) 对服务人员星级管理的评估及改进；
  - f) 对被服务对象诚信管理的评估及改进；
  - g) 根据政府监督管理变化的需要，对整体诚信体系进行评估和改进。
  - h) 持续改进应符合按照 GB/T 31950 的规定执行。
- 

地方标准信息服务平台