

# 民政部办公厅关于印发《养老服务质量信息公开标准指引》的通知

民办函〔2019〕137号

各省、自治区、直辖市民政厅（局），新疆生产建设兵团民政局：

为贯彻习近平总书记关于提升养老院服务质量的重要指示精神，落实《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）关于做好养老服务领域信息公开和政策指引工作要求，探索建立养老服务质量信息公开清单制度，民政部制定了《养老服务质量信息公开标准指引》（自愿性规范，以下简称《指引》），现印发你们。

各级民政部门要认真学习、积极推广运用《指引》，结合开展养老院服务质量建设专项行动，因地制宜细化完善公开事项和工作要求，指导推动养老服务机构主动公开服务质量信息，自觉接受社会监督，促进机构阳光服务，老年人自由选择，市场公平竞争，全面提升养老服务工作规范化、标准化水平。

附件：养老服务质量信息公开标准指引

民政部办公厅

2019年11月26日

附件

## 养老服务质量信息公开标准指引

### 一、适用范围

本规范适用于养老服务机构（包含养老机构、居家社区养老服务机构）开展服务质量信息公开行为。

### 二、公开内容

养老服务质量信息公开事项主要包括服务机构基本信息、服务过程信息、服务质量管理信息等三类，各机构可根据实际增加其他公开事项。

#### （一）服务机构基本信息。

养老服务机构应当公开法人登记情况、备案信息、相关资质情况和法律法规要求公开的其他信息。

#### （二）服务资源信息。

养老服务机构应当公开可提供服务的老年人类型及床位数、服务内容和方式、收费标准和支付方式、遵循的服务质量规范标准、相关从业人员数量、设施设备情况、接收捐赠或志愿信息等。

#### （三）服务质量管理信息。

养老服务机构应当公开相关规章制度、意见反馈途径、相关服务质量检查记录等情况。

### 三、公开方式

养老服务机构应当对所公开信息的真实性、准确性、完整性负责，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并及时更新。

1. 养老服务机构可以通过书面告知、在机构显要位置设置公示栏公布等方式公开信息，并告知公众获得信息的渠道。有条件的地方民政部门可以建立统一信息平台，为养老服务机构公开发布信息提供便利。

2. 服务质量信息中使用格式条款的事项，应当在经营场所醒目位置予以公示，涉及服务费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、纠纷处理、法律责任等与老年人有重大利害关系的事项，应当按要求向老年人做出重点提示和说明。

3. 养老服务机构信息公开前应履行内部程序，经主要负责人审批同意后对外公开，并做好审批记录存档备查。

附

## 养老服务质量信息公开标准目录

序号	公开事项		公开内容 (要素)	公开依据	公开时限	公开主体	公开渠道和方式(择其一)	公开对象	
	一级事项	二级事项						全社会	特定群体
1	养老服务机构基本信息	法人登记情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法人登记类型：工商企业法人、社会团体（民办非企业）法人、事业单位法人、未经法人登记</li> <li>● 中文名称</li> <li>● 地址</li> <li>● 法定代表人姓名（或主要负责人）</li> <li>● 统一社会信用代码证</li> <li>● 成立时间</li> <li>● 注册资金</li> </ul>	信息公开规定	自登记或变更之日起30日内	养老服务机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√	
2		备案信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 是否备案</li> <li>● 备案机关</li> </ul>	信息公开规定	自备案之日起30日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√	
3		相关资质情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 养老机构等级评定结果：一级、二级、三级、四级、五级</li> <li>● 养老服务机构应具备的有效执业证明：消防安全合格证明、食品经营许可证等</li> <li>● 独立设置或者内设医疗机构：医疗机构执业许可证</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起30日内	养老服务机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√	
4		服务资源信息	可服务老年人类型及床位数	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身体自理情况：自理老年人、失能老年人</li> <li>● 普通床位数</li> <li>● 护理型床位数</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起30日内	养老服务机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√

5	服务资源信息	服务内容和方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>●服务内容：《养老机构服务质量基本规范》、《社区老年人日间照料中心服务基本要求》等规范的生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务等服务内容。</li> <li>●服务方式：居家服务、社区服务、机构服务等。</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起30日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√		
6		收费标准和支付方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>●收费标准</li> <li>●支付方式：预付型、周期性支付（月付、年付等）</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起30日内	养老机构	<input checked="" type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√		
7		服务质量规范标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>●国家标准：《社区老年人日间照料中心服务基本要求》、《养老机构服务质量基本规范》等</li> <li>●行业标准</li> <li>●地方标准</li> <li>●企业标准</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起30日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√		
8		相关从业人员数量	<ul style="list-style-type: none"> <li>●服务人员总数</li> <li>●持有相应资格证书的从业人员情况：护理员、医生、护士、社会工作者等人数</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起30日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√		
9		设施设备情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>●居室类型及数量：单人间、双人间等</li> <li>●康复设备情况：康复室等</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起30日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√		
10		接收捐赠或志愿信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>●接收捐赠金额或具体物资</li> </ul>	信息公开规定	自获取之日起30日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	√		
11		服务质量管理信息	相关规章制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>●基本管理制度：服务管理制度、安全管理制度等</li> </ul>	信息公开规定	制定之日起10个工作日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input type="checkbox"/> 统一信息平台		√
12			意见反馈途径	<ul style="list-style-type: none"> <li>●投诉电话、邮箱、意见箱等</li> </ul>	信息公开规定	自登记之日起	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	

					30 日 内		<input type="checkbox"/> 统一信息 平台		
13		相关服务 质量检查 记录	●政府开展相关检查结果：消防 安全检查、食品卫生检查等。	信息 公开 规定	自获 取结 果之 日起 10 日 内	养老 服务 机构	<input type="checkbox"/> 书面或口 头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息 平台	√	