

**北京市民政局关于印发《北京市
社区养老服务驿站服务质量星级评定管理
办法(试行)》的通知**

京民养老发〔2022〕249号

各区民政局,北京经济技术开发区社会事业局:

现将《北京市社区养老服务驿站服务质量星级评定管理办法(试行)》印发给你们,请认真贯彻执行。

北京市民政局

2022年9月15日

北京市人民政府公报

北京市社区养老服务驿站服务质量星级评定 管理办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为进一步完善全市社区养老服务驿站星级评定工作,全面提升服务质量,根据《北京市居家养老服务条例》《北京市社区养老服务驿站管理办法(试行)》,制定本办法。

第二条 本办法适用于经民政部门备案公告的城市社区养老服务驿站和农村幸福晚年驿站(以下统称“养老服务驿站”)。

第三条 养老服务驿站服务质量星级评定是指民政部门结合养老服务相关规定及标准,组织专业力量,按照规定程序,对养老服务驿站服务质量进行综合评价,确定等级并授予证书、牌匾的活动。

第四条 养老服务驿站服务质量星级评定工作坚持自愿参与、全面客观、公开公正、动态管理、注重实效的原则。

第五条 区民政部门负责辖区内一至五星级养老服务驿站服务质量星级评定工作的统筹协调、组织实施、监督管理,指导区养老机构服务质量星级评定委员会开展工作。市民政局负责对全市养老服务驿站服务质量星级评定工作进行抽查和监督管理,指导市养老机构服务质量星级评定委员会开展工作。

第二章 评定对象条件

第六条 养老服务驿站申请星级评定应符合以下基本条件：

(一)依法备案并运营一年以上；

(二)符合《社区养老服务驿站设施设计和服务标准(试行)》(京民福发〔2016〕392号)的相关要求。

第七条 养老服务驿站有下列情形之一的,其星级评定申请不予受理：

(一)未依法在民政部门备案的；

(二)养老服务驿站或其法定代表人、实际控制人、主要负责人存在严重违法、违纪、违反养老行业相关规定、纳入失信被执行人等行为记录的；

(三)三年内发生责任事故的；

(四)存在重大安全风险隐患的；

(五)前次申请评定星级未通过不满一年的；

(六)三年内发生被终止评定或者撤销星级情形的；

(七)存在其他不宜予以评定星级情形的。

第三章 评定组织与评定程序

第八条 区养老机构服务质量星级评定委员会在区民政部门的领导下,自行组织星级评定专家开展养老服务驿站星级评定工作。

第九条 提交申请。

(一)养老服务驿站向区星级评定委员会办公室提出参评申请,首次申评星级不得高于一星级。

(二)通过市社会福利服务管理平台提交以下申请材料:

1.《北京市社区养老服务驿站服务质量星级评定申请表》(见附件);

2.《养老服务驿站自评报告》,内容包括:组织机构设置情况(部门设置、管理流程等),工作人员情况(各类人员人数、资质等),服务情况(服务项目、特色等),近三年内接受有关部门抽查、检查、评估的结果及整改情况,自评得分情况(自评总分,扣分项,扣分原因等)。

第十条 受理与评审。

(一)区星级评定委员会办公室收到养老服务驿站提交的完整申请材料后,应在10个工作日内完成申请材料审核并作出是否受理的决定,书面告知申请驿站并以适当方式向社会公开申请参评养老服务驿站名单。

(二)区星级评定委员会办公室应在作出受理决定之日起20个工作日内,组织相关专家成立评审小组进入养老服务驿站现场评审。现场评审时间不超过1个工作日。

(三)评审小组根据现场评审得分情况,按照不高于其申评星级的原则提出星级评定初步建议,并在完成现场评审当日提交区星级评定委员会办公室。

(四)区星级评定委员会办公室自收到现场评审初步建议 10 个工作日内,提请召开区星级评定委员会全体会议审核,并提出拟评定星级意见。

(五)受理与评审工作具体程序可参照养老机构星级评定工作相关规则。

第十一条 公示及评定结果确认。

(一)评审结束后 2 个工作日内,区星级评定委员会办公室应面向社会公示养老服务驿站星级评定结果,公示期为 5 个工作日。

(二)公示结束后 10 个工作日内,区星级评定委员会办公室将评定结果及公示情况报区民政部门确认,并将评定结果录入市社会福利服务管理平台。

(三)星级评定结果确认后 3 个工作日内,区星级评定委员会办公室应将评定结果书面通知参评养老服务驿站,并向社会公布。

(四)区星级评定委员会办公室应每月将新增星级养老服务驿站名单向市星级评定委员会办公室报备。

第十二条 评定过程中,参评养老服务驿站有下列情形之一的,应终止评定:

(一)存在提供虚假申请资料或伪造有关档案记录等弄虚作假行为的;

(二)存在不配合现场评审、采取不正当手段干扰评定工作或受理后随意撤回参评申请的;

(三)发生本办法第七条第(二)、(三)、(四)、(七)项规定情形

的。

第十三条 异议处理。

(一)养老服务驿站对区星级评定委员会办公室不予受理决定或星级评定结果有异议的,可自收到不予受理决定通知书之日起5个工作日内,向区星级评定委员会办公室提出书面复核申请。区星级评定委员会办公室应在接到书面复核申请之日起10个工作日内向养老服务驿站反馈处理情况或处理意见。

(二)养老服务驿站对受理决定复核申请处理意见或星级评定结果复核申请处理意见仍有异议,可自收到复核申请处理意见之日起5个工作日内向市星级评定委员会办公室提出书面申诉,市星级评定委员会办公室应在接到书面申诉之日起10个工作日内向养老服务驿站反馈处理情况或处理意见。

第四章 星级管理

第十四条 养老服务驿站服务质量星级从低到高划分为三个等级,分别为一星级、二星级、三星级。

第十五条 养老服务驿站服务质量星级评定结果有效期为二年,自星级评定结果通知书印发之日起计算。养老服务驿站可在现星级评定结果有效期届满前六个月提出参评申请。

第十六条 养老服务驿站星级实行逐级晋升。申请晋级的,应在获评现星级满一年后提出。晋级申请经评定未通过的,按其实际服务质量水平保持原星级、降低或撤销星级。

第五章 监督管理

第十七条 市、区民政部门或星级评定委员会办公室应对获评星级的养老服务驿站进行随机抽查,每年抽查比例不低于10%。

第十八条 养老服务驿站在现星级评定结果有效期内,发生下列情形之一的,市、区星级评定委员会办公室应对其开展服务质量监督检查:

(一)名称、服务地址等重要备案信息或运营团队发生重大变更的;

(二)法定代表人、实际控制人或主要负责人发生变更的。

第十九条 市、区民政部门或星级评定委员会办公室抽查过程中发现养老服务驿站存在安全风险隐患、内部管理不规范等服务质量问题且情节轻微的,应责令其限期整改。

第二十条 获评星级的养老服务驿站,有下列情形之一的,由区星级评定委员会审定撤销其星级:

(一)未即时报告重要备案信息及变更情况,或存在服务质量问题,情节严重的;

(二)拒绝接受相关行政管理部门或星级评定委员会办公室监督检查的;

(三)发生本办法第十九条情形,拒不整改或整改时限、标准不符合要求的;

(四)发生本办法第七条第(二)、(三)、(四)、(七)项规定情形的。

第二十一条 区星级评定委员会办公室应及时将星级发生变化的养老服务驿站名单及相关情况,向市、区民政部门报备并对社会公布。

第二十二条 市星级评定委员会办公室应加强对各区养老服务驿站服务质量星级评定工作的监督检查,对发现的违规问题予以纠正处理,违纪违法线索移交相关部门依纪依法处理。

第二十三条 养老服务驿站服务质量星级评定管理工作情况纳入各区民政工作综合评估内容。

第六章 附 则

第二十四条 养老服务驿站服务质量星级评定证书、牌匾样式、规格由北京市民政局统一设计,由区星级评定委员会办公室制发。获评星级的养老服务驿站应将星级牌匾悬挂在其公共场所显著位置。

第二十五条 区民政部门承担养老服务驿站服务质量星级评定工作所需经费,任何单位或个人不得以星级评定名义向养老服务驿站收取任何费用。

第二十六条 本办法由北京市民政局负责解释。

第二十七条 本办法自发布之日起施行。

附件:北京市社区养老服务驿站服务质量星级评定申请表(略)

(注:附件请登录北京市民政局网站查询)