

北京市民政局关于印发《北京市养老机构服务质量星级评定管理办法(试行)》的通知

京民养老发〔2022〕248号

各区民政局,北京经济技术开发区社会事业局:

现将《北京市养老机构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

北京市养老机构服务质量星级评定 管理办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为进一步规范养老机构服务质量星级评定工作,全面提升养老服务质量,根据《中华人民共和国老年人权益保障法》、《养老机构管理办法》(民政部令第66号)和《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》(民发〔2019〕137号)要求,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内依法办理登记,并经民政部门备案,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(含)以上的养老机构。

第三条 养老机构服务质量星级评定是指民政部门结合养老机构相关规定及标准,组织专业力量,按照规定程序,对养老机构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 养老机构服务质量星级评定工作坚持自愿参与、分级实施、全面客观、公开公正、动态管理、注重实效的原则。

第五条 市、区民政部门负责养老机构服务质量星级评定工作的统筹协调、组织实施、监督管理。

市民政部门负责对申请四星级及以上的养老机构进行评定。
区民政部门负责对申请三星级及以下的养老机构进行评定。

第二章 评定对象条件

第六条 养老机构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)符合北京市地方标准《养老机构服务质量星级划分与评定》(DB11/T 219)关于申请星级评定的基本要求与条件。

第七条 养老机构有下列情形之一的，其星级评定申请不予受理：

- (一)未依法在民政部门备案的；
- (二)养老机构或其法定代表人、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)存在欺老、骗老、虐老等损害老年人合法权益情形的；
- (五)存在重大安全风险隐患的；
- (六)前次申请评定星级未通过不满一年的；
- (七)三年内发生被终止评定或者撤销星级情形的；
- (八)存在其他不宜予以评定星级情形的。

第三章 评定组织

第八条 市、区民政部门应分别牵头组建由民政、卫生健康、市场监管、消防救援等部门相关工作人员以及研究机构、高等院校、相关行业专业技术人员组成的养老机构服务质量星级评定委员会(以下简称“星级评定委员会”)。

第九条 市、区星级评定委员会分别在市、区民政部门的领导下,自行组织星级评定专家开展养老机构星级评定工作。星级评定委员会下设办公室,办公室设在养老工作部门,负责星级评定日常工作。

星级评定委员会工作规则由市星级评定委员会统一制定。

第十条 星级评定委员会办公室应建立专门工作制度,明确日常职责任务、工作程序、文件运转、会议管理、印章管理、档案管理等内容。

第十一条 各区星级评定委员会及办公室组成人员名单、工作制度等,须向市星级评定委员会办公室报备。

第四章 评定程序

第十二条 提交申请。养老机构向区星级评定委员会办公室提出参评申请,依据本办法及相关规定通过市社会福利服务管理平台提交申请材料。首次申评星级不得高于二星级。

第十三条 受理。区星级评定委员会办公室收到养老机构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,书面告知申请机构并以适当方式向社会公开申请参评养老机构名单。

申请四星级及以上养老机构应由各区星级评定委员会办公室在决定受理当日报市星级评定委员会办公室。

第十四条 现场评审。

(一)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机构现场评审。现场评审时间不超过 2 个工作日。

(二)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星级评定委员会办公室。

第十五条 会议评审。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,提请并召开星级评定委员会全体会议审核,并提出拟评定星级意见。

第十六条 公示。会议评审结束后 2 个工作日内,市、区星级评定委员会办公室应面向社会公示养老机构星级评定结果,公示期为 5 个工作日。

第十七条 评定结果确认。公示结束后 10 个工作日内,星级评定委员会办公室将评定结果及公示情况报民政部门确认,并将评定结果录入市社会福利服务管理平台。

第十八条 评定结果公布。星级评定结果确认后3个工作日内,星级评定委员会办公室应将评定结果书面通知参评机构,并向社会公布。

第十九条 报备。区星级评定委员会办公室应每月将新增星级养老机构名单向市星级评定委员会办公室报备。

第二十条 评定过程中,参评养老机构有下列情形之一的,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)、(五)、(八)项规定情形的。

第二十一条 异议处理。

(一)养老机构对区星级评定委员会办公室不予受理决定有异议的,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个工作日内向养老机构反馈处理情况或处理意见。

(二)养老机构对星级评定结果有异议的,可自收到评定结果书面通知之日起5个工作日内,向星级评定委员会办公室提出书面复核申请。星级评定委员会办公室应在收到书面复核申请之日

起 10 个工作日内向养老机构反馈处理情况或处理意见。

(三)养老机构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 个工作日内向养老机构反馈处理情况或处理意见。

第五章 星级管理

第二十二条 养老机构服务质量星级从低到高划分为五个等级,分别为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

第二十三条 养老机构服务质量星级评定结果有效期为三年,自星级评定结果通知书印发之日起计算。养老机构可在现星级评定结果有效期届满前六个月提出参评申请。

第二十四条 养老机构星级实行逐级晋升。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。

第六章 监督管理

第二十五条 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机构进行随机抽查,每年抽查比例不低于 10%。

第二十六条 养老机构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主体发生重大变更的;

(二)法定代表人、实际控制人或主要负责人发生变更的。

第二十七条 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机构存在安全风险隐患、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。

第二十八条 获评星级的养老机构有下列情形之一的,由星级评定委员会审定撤销其星级:

(一)未按重大事项报告有关规定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)发生本办法第二十七条情形,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)、(五)、(八)项规定情形的。

第二十九条 星级评定委员会办公室应及时将星级发生变化的养老机构名单及相关情况,向民政部门报备并对社会公布。

第三十条 市星级评定委员会办公室应加强对各区养老机构

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。

第三十一条 养老机构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。

第七章 附 则

第三十二条 养老机构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,由星级评定委员会办公室制发。获评星级的养老机构应将星级牌匾悬挂在其公共场所显著位置。

第三十三条 市、区民政部门分别承担养老机构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机构收取任何费用。

第三十四条 本办法由北京市民政局负责解释。

第三十五条 本办法自发布之日起施行。《北京市民政局关于做好养老服务机构服务质量星级评定工作的通知》(京民养老发〔2019〕113号)及《关于做好养老机构服务质量星级评定工作的补充通知》同时废止。