

# 广东省民政厅

## 广东省民政厅办公室转发民政部办公厅 关于印发《养老服务质量信息公开 标准指引》的通知

各地级以上市民政局：

为进一步贯彻落实《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）《广东省人民政府办公厅关于印发广东省加快推进养老服务发展若干措施的通知》（粤府办〔2019〕23号）关于做好养老服务领域信息公开和政策指引工作要求，全面提升养老服务工作规范化、标准化水平，现将《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）转发给你们，请认真组织学习、积极推广运用，并结合当地实际，因地制宜细化完善公开事项和工作要求。

广东省民政厅办公室  
2019年12月12日



# 中华人民共和国民政部办公厅

---

民办函〔2019〕137号

## 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

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



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

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"/> 统一信息平台 <span style="margin-left: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/>内部公示栏</span>	√	
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"/> 统一信息平台 <span style="margin-left: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/>内部公示栏</span>	√	
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"/> 统一信息平台 <span style="margin-left: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/>内部公示栏</span>	√	
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"/> 统一信息平台 <span style="margin-left: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/>内部公示栏</span>	√	

5	服务资源信息	服务内容和 服务方式	<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"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	
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"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	
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"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	
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"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	
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"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	
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"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	
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 type="checkbox"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏		√
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30日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input type="checkbox"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	
13		相关服务质量 检查记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>●政府开展相关检查结果：消防安全检查、食品卫生检查等。</li> </ul>	信息公开规定	自获取结果之日起10日内	养老机构	<input type="checkbox"/> 书面或口头告知 <input checked="" type="checkbox"/> 统一信息平台	<input checked="" type="checkbox"/> 内部公示栏	√	



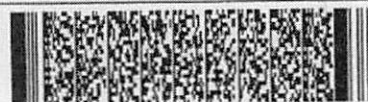
---

主动公开

---

民政部办公厅

2019年11月27日印发





公开方式：主动公开