

南京市居家社区养老服务协会文件

宁居协〔2017〕1号

关于印发《南京市居家社区养老服务诚信标准 (试行)》的通知

各区居家社区养老服务协会工作站、会员单位：

现将《南京市居家社区养老服务诚信标准(试行)》印发给你们，

请结合实际抓好落实。

南京市居家社区养老服务协会

二〇一七年二月十三日

主题词：养老 标准 通知

抄送：南京市民政局

共印 10 份

南京市居家社区养老服务诚信标准(试行)

第一章 总则

第一条 为贯彻落实国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014 - 2020 年）》以及《南京市全面推进诚信体系建设任务分解方案》（宁委办发[2014]106 号）的工作要求，加强我市居家社区养老服务诚信体系建设，进一步提升居家养老服务品质，根据《南京市社区居家养老服务组织评定标准（试行）》、《南京市社区居家养老服务标准（试行）》等文件精神，结合本市实际，制定本标准。

第二条 本标准适用于从事居家社区养老服务的社会组织或企业（以下统称“养老服务组织”）的诚信信息采集、评定、披露、使用和管理的活动。

第三条 诚信信息是指用于识别养老服务组织履约能力、信誉等，按照本标准采集的养老服务组织及其从业人员在居家社区养老服务过程中与诚信相关的资料。

第四条 居家社区养老服务诚信信息采集、评定和管理的活动过程中，遵循合法、公平、公正、公开、客观真实和审慎的原则，维护社会公共利益和组织、个人的合法权益。

第二章 诚信信息内容

第五条 居家社区养老服务诚信信息包括养老服务组织及其从业人员的诚信信息，记录内容主要包括基本情况、业绩情况、良好行为、不良行为、诚信单位评定与管理等五个方面内容。诚

信信息内容要与养老服务组织在南京市从事居家社区养老服务活动的情况相符。

（一）基本情况包括：

- 1、营业执照、年检情况、财务审计、管理制度等基本资料。
- 2、工作人员（专、兼职）姓名、学历、职称、职务、专业证书等基本资料。

（二）业绩情况包括：

- 1、居家社区养老服务等级评估情况。
- 2、居家社区养老服务开展情况及服务特色。
- 3、所获荣誉及奖励情况。

（三）良好行为包括：

- 1、按照其登记注册的业务范围依法、诚信开展工作。
- 2、践行服务承诺，服务数据真实。
- 3、保护老年人信息和隐私。
- 4、老年人对养老服务组织满意度高。
- 5、其他与诚信相关的良好行为。

（四）不良行为包括：

- 1、未按照其登记注册的业务范围开展工作，有违法违规的行为。
- 2、服务数据与实际服务情况不符。
- 3、泄露老年人信息和隐私。
- 4、老年人对养老服务组织满意度低，对其进行投诉且情况属

实的，一次警告，两次通报，三次纳入不良行为记录。

5、与诚信相关的其他不良行为。

第三章 诚信信息采集和评定

第六条 养老服务组织需与南京市居家社区养老服务协会（以下简称“协会”）签订《南京市居家社区养老服务诚信公约》（见附件1），由协会建立《南京市居家社区养老服务诚信单位档案》，并统一授牌。

第七条 《南京市居家社区养老服务诚信单位档案》的信息采集主要通过各养老服务组织向协会提交资料主动申报（资料参照本标准第五条），协会联合行业专家公正审核。诚信信息提供单位应当对信息内容的真实性、合法性、有效性负责。

第八条 南京市12349平台的养老服务组织服务情况（如老年人满意度、表扬、投诉、刷卡数据等）可作为诚信单位评定的参照。

第四章 诚信单位的管理

第九条 协会对诚信单位实行动态管理，经12349平台核实后的养老服务组织及其从业人员的良好和不良行为信息将会即时录入《南京市居家社区养老服务诚信单位档案》。

第十条 养老服务组织凭有效《南京市居家社区养老服务诚信单位档案》的诚信信息，作为组织日常监督管理、居家社区养老服务的重要参考依据。

第十一条 诚信信息的公布

(一)经评定成为诚信单位的养老服务组织以及社会反响良好的养老服务组织负责人、工作人员，协会通过相关平台向社会进行公布、宣传，并向有关部门建议与评选、表彰、奖励等活动相结合。

(二)因养老服务组织及其从业人员出现与诚信相关的不良行为被警告或撤销诚信单位、诚信个人称号的，协会通过相关平台向社会进行公布、警告和批评。情节严重的，向业务主管部门建议取消或降低其运营的居家社区养老服务中心等级并纳入考核。

附 则

第十二条 本标准由南京市居家社区养老服务协会负责解释。

第十三条 协会可根据实际情况对诚信档案的具体项目、范围和标准进行调整。

第十四条 本标准自 2017 年 3 月 1 日起试行。

附：附件 1 《南京市居家社区养老服务诚信公约》

附件 2 《南京市居家社区养老服务诚信单位评定与管理流程》

南京市居家社区养老服务协会

二〇一七年二月十三日

附件 1 《南京市居家社区养老服务诚信公约》

南京市居家社区养老服务诚信公约

第一条 爱国守法，诚实守信，依法、合规开展居家社区养老服务。

第二条 服务以老年人需求为核心，以行业标准为规范。

第三条 公开服务项目和收费标准，不非法收费或非法销售产品。

第四条 依法采集和使用老年人信息，不泄露老年人信息和隐私。

第五条 践行服务承诺，不在服务过程中以任何方式欺骗老年人。

第六条 维护老年人合法权益，不参与任何非法集资活动。

第七条 严格管理团队，建设诚信文化，用心服务老年人。

第八条 让老年人满意，让家属放心，促社会和谐。

附件 2 《南京市居家社区养老服务诚信单位评定与管理流程》

