

江苏省市场监督管理局 文件 江苏省民政厅

苏市监〔2022〕189号

省市场监管局 省民政厅 关于加快推进养老服务认证促进养老服务 提质增效的指导意见

各设区市市场监管局、民政局：

为贯彻实施积极应对人口老龄化国家战略，推动“十四五”时期江苏养老服务高质量发展，根据《中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》《江苏省“十四五”养老服务发展规划》关于加强养老服务认证工作的部署要求，现就加快推进养老服务认证促进养老服务提质增效提出如下指导意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为

指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，聚焦“老有所养”，精准对接人民群众多样化、多层次的养老服务需求，加快推行养老服务认证，通过认证手段提升养老服务质量和养老服务效能，努力提高人民群众的获得感、幸福感、安全感，为打造供给高质量、普惠高水平、享老高品质的“苏适养老”服务品牌提供技术支撑与服务保障。

（二）工作目标。进一步完善养老服务标准体系，以专业化、标准化的养老服务认证为助力，促进提升养老服务质量，提高养老服务满意度。力争到 2025 年底，培育一批标准化养老服务标杆机构，形成一批可复制、可推广的养老服务认证成果，出台一批政策措施、标准规范，打造养老服务认证“江苏样板”。

二、工作原则

（一）适应需求，促进发展。坚持以人民为中心的发展思想，充分考虑不同区域、不同人群的多层次多样化养老服务需求，加强养老服务供给侧结构性改革和需求侧管理，以服务认证的高质量供给促进养老服务高质量发展。

（二）政府引导，市场运作。统筹制定并完善政策措施和标准规范，充分调动养老服务机构、认证机构、行业协会和社会公众参与养老服务认证的积极性、主动性。鼓励和引导我省养老服务机构开展养老服务第三方认证，激发养老服务市场活力。

（三）因地制宜，有序推进。鼓励有条件的地区先行先试，因地制宜开展养老服务认证。及时总结养老服务认证新模式、新

路径，形成可复制可推广的经验做法，在全省范围稳步推广，不断推动质量认证在养老服务领域的普及发展。

三、工作任务

（一）研制认证技术规范。落实《江苏省居家社区养老服务能力提升三年行动工作方案（2022-2024）》，推进居家社区养老服务标准和认证技术规范的研制和先行先试工作。探索开展物业、家政、医疗等领域相关养老服务认证技术、规则研究和标准创新，不断扩大养老服务认证供给。

（二）加强标准宣贯指导。加强养老机构服务安全基本规范、服务质量基本规范、等级划分与评定等国家标准宣贯，发挥认证机构专业指导作用，引导养老服务机构规范化管理，促进标准落地实施，推动服务质量持续提升，提高消费者对养老服务的满意度。

（三）支持品牌机构发展。鼓励养老服务机构通过标准实施、第三方认证提升管理水平和服务质量。培育打造一批诚信经营、优质服务的规范化、品牌化养老服务机构。对通过养老服务认证的养老服务机构，优先推荐创建养老服务标准化试点示范项目、开展“江苏精品”认证。

（四）强化技术能力保障。注重养老服务领域专业人才培养和认证机构能力建设，提升标准研制、认证规则制定和应用推广水平，为有效实施和推进养老服务认证提供技术支撑，为持续优化养老服务的“硬设施”和“软服务”提供保障。

(五) 推广认证结果采信。积极推动养老服务认证结果互通互认。在养老机构等级评定工作中，对认证证书在有效期内的获证养老机构且认证评价指标与《江苏省养老机构等级划分与评定评分细则》评分指标内容相同的，民政部门将认证结果作为等级评定的重要参考内容。

四、工作要求

(一) 健全工作机制。省市场监管局发挥认证行业主管部门作用，省民政厅发挥养老服务行业主管部门作用，共同推进养老服务认证工作。优化认证制度设计，形成认证规范有效、服务作用凸显的养老服务认证工作局面。

(二) 优化政策保障。鼓励各地出台支持养老服务认证发展的政策措施，激发养老服务机构认证的主动性和积极性。民政部门在组织开展养老服务机构评优评先、养老服务领域创新示范项目时，在同等条件下优先考虑获证养老服务机构。鼓励认证机构根据实际情况减免认证费用。

(三) 加强监督管理。认证机构要主动公开认证依据标准、程序、方法、结果，自觉接受社会监督，加强行业自律，提升认证公信力。畅通投诉举报通道，及时对养老服务认证中的违法违规行为进行调查处理。推动建立认证机构、认证人员、获证养老服务机构、消费者的关联制约机制。

(四) 积极宣传推广。利用网络、报刊、电视、广播等新媒体和传统媒体，广泛宣传养老服务认证工作。鼓励各地选树养老

服务认证标杆机构，举办现场交流体验活动，提高社会各界对养老服务认证的认知度和获得感。强化舆论引导，凝聚社会共识，营造有利于养老服务提质增效的良好氛围。



(此件公开发布)

江苏省市场监督管理局办公室

2022年6月27日印发
