

# 济源产城融合示范区管理委员会办公室文件

济管办〔2022〕29号

## 济源产城融合示范区管理委员会办公室 关于建立健全养老服务综合监管制度促进 养老服务高质量发展的实施意见

各开发区管理办公室，各镇人民政府、各街道办事处、区管委会各相关部门：

为建立完善养老服务综合监管制度，引导和激励养老服务机构（包括养老机构、居家社区养老服务机构）诚信守法经营、积极转型升级、持续优化服务，促进养老服务高质量发展，经示范区管委会同意，现结合济源实际，提出以下实施意见，请认真贯彻落实。

### 一、明确监管重点

(一) 加强登记备案监管。全面落实养老机构登记备案制度。建立养老机构备案信用承诺制度，备案申请人提交按照建筑、消防、食品、医疗卫生、特种设备等法律、法规及国家有关标准开展服务活动的书面承诺，并向社会公开，书面承诺履约情况记入信用记录。民政部门要在养老机构备案后 20 个工作日内进行现场检查，核实备案信息。对登记后已开展服务但未在规定时限内备案的养老机构，由属地政府民政部门予以提醒，并会同市场监督管理局等部门督促备案；经督促仍不备案的，通过属地政府网站、相关部门门户网站等渠道向社会公告，列入联合惩戒对象名单并依法依规予以惩戒。依法打击无证无照从事养老服务的行为，对未依法取得营业执照以市场主体名义从事养老服务经营活动的，按照《无证无照经营查处办法》（国务院令第 684 号）的有关规定查处；未经登记擅自以社会服务机构名义开展养老服务活动的，由民政部门依法查处；未经登记管理机关核准登记，擅自以事业单位法人名义开展养老服务活动的，由事业单位登记管理机关依法采取措施予以制止，并给予行政处罚。（民政局、市场监督管理局、住房和城乡建设局、市消防救援支队、卫生健康委员会、编办按职责分工负责）

(二) 加强安全监管。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，督促养老服务机构落实安全责任，主动防范消除建筑、消防、食品、医疗卫生、特种设备等方面的风险隐患。加强养老服务机构建筑使用安全检查，督促其采取修缮、更换等措施消除安

全隐患。加强食品和特种设备安全日常监管，开展风险监测。强化对养老服务机构内设医疗机构依法执业、服务安全、采购使用医疗相关产品的监督管理。深入开展消防安全整治，建立隐患、整改、责任“三个清单”，实行消防安全标准化管理，加大对养老服务机构消防安全建设的财政资金支持力度。对存在重大火灾隐患的养老服务机构提请管委会挂牌督办、推动整改；不具备整改条件的，依法取缔、关停、撤并。农村敬老院及利用学校、厂房、商业场所等举办的符合消防安全要求的养老服务机构，因未办理不动产登记、土地规划等手续未能通过消防审验的，由建设单位向民政部门提出申请，由民政部门提请管委会组织住房和城乡建设局、自然资源和规划局组成联合审验组，共同研究、集中处置，完善审批所需要件。（民政局、财政金融局、自然资源和规划局、住房和城乡建设局、市消防救援支队、市场监督管理局、卫生健康委员会按职责分工负责）

（三）加强资金监管。引导养老服务机构以合法合规方式筹集和使用养老服务涉及资金。加强政府奖补资金申领使用监督管理，定期进行抽查核查，依法打击以虚报冒领等方式骗取资金的行为。对涉及使用财政资金的养老服务重点建设项目，加大跟踪审计问效力度。加强对政府购买养老服务承接主体、购买内容、组织实施和合同履行等的监督管理。加大对养老服务机构医保基金使用情况的监管力度。加强养老服务领域非法集资信息监测和分析，做好政策宣传和风险提示工作。（民政局、发展改革和统

计局、公安局、财政金融局、审计局、医疗保障局、市场监督管理局、河南银保监局济源监管组按职责分工负责）

（四）加强运营秩序监管。督促养老服务机构不断完善基础设施设备、健全内部管理制度，规范服务行为、提高服务质量。养老服务机构应当建立健全异常事件报告、紧急呼叫记录、值班记录、交接班记录、门卫记录、视频监控记录等内部管理档案，在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所和重点部位安装视频监控设备。建立纠纷协商调解机制，及时化解矛盾，妥善处置纠纷。严厉查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为，广泛开展老年人识骗防骗宣传教育。严禁以举办养老服务机构名义从事房地产开发，严禁利用养老服务机构的房屋、场地、设施开展与养老服务无关的活动。依法查处养老服务设施用地单位未经批准改变规划确定的土地用途，以及非营利性养老服务机构擅自转让、出租、抵押划拨土地使用权的行为。完善养老服务市场主体退出机制，妥善做好服务协议解除、老年人安置及养老服务机构财产处置等工作。建立养老服务质量评估制度，开展第三方评估并向社会公布评估结果，根据评估结果实行分类管理。（民政局、公安局、自然资源和规划局、住房和城乡建设局、卫生健康委员会、市场监督管理局按职责分工负责）

（五）加强从业人员监管。督促指导养老服务机构通过制定员工守则、组织职业道德教育培训等方式，提升从业人员职业道德水平和职业素养。加强执业资格监管，养老服务机构中从事医

疗护理、康复治疗、消防管理等服务的专业技术人员应当具备相关资格。实施职业技能提升行动和康养培训计划，积极开展养老护理员职业技能等级认定工作，健全养老护理员职业技能等级与薪酬待遇挂钩等激励机制。依法依规加强对有关培训评价组织和职业技能等级证书的监管，防止出现乱培训、滥发证现象。依法依规从严惩处养老服务机构欺老、虐老等侵害老年人合法权益的行为，对相关责任人实施行业禁入措施。（民政局、公安局、人力资源和社会保障局、教育体育局、市消防救援支队、卫生健康委员会按职责分工负责）

（六）加强突发事件应对。督促养老服务机构建立完善突发事件预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等工作机制。指导养老服务机构依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案和现场处置方案，每年至少组织一次综合应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置应急演练。养老服务机构发生突发事件的，应当立即启动应急预案，采取防止危害扩大的必要处置措施；应当按照相关规定，根据突发事件应对管理职责分工向有关部门报告。（民政局、应急管理局、卫生健康委员会、市消防救援支队按职责分工负责）

## 二、落实监管责任

（七）健全责任体系。优化政府职责体系，深化养老服务领域“放管服”改革，充分发挥政府在制度建设、行业规划、行政执法等方面的主导作用。发挥养老服务联席会议制度作用，建立

会商共议制度，定期共同研究解决养老服务机构监管中的重点难点问题。完善部门协调配合机制，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。各相关部门要按照职责分工依法履行业务指导和监管职责，实行清单式监管，明确监管事项、措施、依据、流程，监管结果及时向社会公开。压实养老服务机构主体责任，养老服务机构对依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等承担主体责任，其主要负责人是第一责任人。

（养老服务联席会议成员单位按职责分工负责）

（八）强化信用监管。加快推进养老服务领域信用体系建设，依托信用信息共享平台，利用公共信用信息和市场信用信息进行前置信用核查和事中事后信用监管，定期对养老服务机构进行随机抽查，并将抽查结果通过信用信息公示系统、政府网站、相关部门门户网站等渠道依法依规向社会公开。推行养老机构备案信用承诺制度、信用分级分类监管制度。依法依规实施守信联合激励和失信联合惩戒，引导养老服务机构诚信守法经营。逐步完善养老服务信用评价、守信激励、失信惩戒等信用管理制度，推动形成“一处失信、处处受限”的社会信用环境。（民政局牵头，养老服务联席会议其他成员单位按职责分工负责）

（九）发挥行业自律和社会监督作用。积极推行养老服务行业信用承诺制度，加强行业自律和诚信建设，全面履行行业自律规约。加大养老服务领域信息公开力度，及时在民政部门网站公开现行养老服务扶持政策、养老机构备案和老年人补贴政策等业

务办理信息，以及养老服务机构评估、行政处罚结果等行业管理信息。督促养老服务机构按照养老服务质量和信息公开清单，主动公开基本信息、规章制度、服务项目、收费标准等事项。优化养老服务投诉举报受理流程，实行“民政牵头、归口负责”。坚持正面宣传和舆论监督相结合，健全舆情监测和处置机制。推动形成行业充分自律、第三方专业机构共同督导、社会公众广泛参与、新闻媒体跟进监督的全方位监督机制。（养老服务联席会议成员单位按职责分工负责）

### 三、保障措施

（十）加强组织领导。坚持党对养老服务工作的全面领导，把党的领导贯穿综合监管全过程，符合条件的养老服务机构要按照应建尽建原则及时建立党组织，充分发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用。有关部门要将养老服务安全生产监督管理工作纳入年度安全生产考核范围，对工作成效明显的地方，加大政策倾斜支持力度。民政部门要会同有关部门跟踪了解、督促检查各项措施落实情况。各部门要科学配置监管资源，加强统筹协调，确保各项措施落地见效。（养老服务联席会议成员单位按职责分工负责）

（十一）加强标准引领。健全养老服务标准体系，严格执行养老服务领域标准。鼓励市场主体、行业组织等制定发布养老服务和产品的的企业标准、团体标准。建立健全养老服务评价体系，实施养老机构服务质量、安全基本规范等国家标准和行业标准，开展等级评定，引领养老服务高质量发展。（养老服务联席会议

成员单位按职责分工负责）

（十二）加强信息支撑。大力推行“互联网+监管”模式，实施“互联网+养老”行动，开展智慧健康养老应用试点示范，充分运用大数据等新技术手段，实现监管规范化、精准化、智能化。加快推进养老服务信息平台建设，加快构建覆盖市、镇（街道）、村（社区）三级的养老服务信息网络。发挥“金民工程”养老服务信息系统和相关部门涉老信息系统作用，形成养老服务机构组织信息、从业人员、老年人口及其健康档案等基本信息数据集。依托政务服务平台和社会保障卡应用推广，实现老年人社会保障信息共享以及涉老信息跨部门互通互认、信息一站式查询和综合监管“一张网”。（民政局、卫生健康委员会、人力资源和社会保障局、公安局、编办按职责分工负责）

（十三）加强法治保障。推进养老服务制度建设，为养老服务工作提供制度保障。落实行政执法三项制度，加强执法人员业务培训，规范执法检查、立案、调查、审查、决定等程序和行为，全面提高行政执法人员的业务能力和执法水平。全面推进镇（街道）综合执法改革，建立健全镇（街道）与实际执法部门协调协作机制。按照“谁执法谁普法”的普法责任制要求，积极开展养老服务法治宣传教育。（养老服务联席会议成员单位按职责分工负责）



---

主办：民政局

督办：管委会办公室四科

---

抄送：区党工委各部门，人武部，驻济有关单位。

市人大常委会办公室，市政协办公室，中级法院，检察分院，  
市法院，市检察院。

---

济源产城融合示范区管理委员会办公室

2022年8月11日印发

---