

# 浙江省人民政府办公厅文件

浙政办发〔2021〕88号

## 浙江省人民政府办公厅关于 加强养老服务综合监管促进养老服务 高质量发展的实施意见

各市、县(市、区)人民政府,省政府直属各单位:

为深入贯彻落实《国务院办公厅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意见》(国办发〔2020〕48号)精神,建立健全养老服务综合监管制度,促进全省养老服务高质量发展,经省政府同意,制定以下实施意见。

### 一、突出重点,严格实施综合监管

(一)全面消除安全隐患。按照谁审批谁监管、谁主管谁监管的原则,引导养老服务机构(包括养老机构、居家养老服务中心)

安全运营,落实安全责任。全面检查养老机构在建筑、消防、食品、医疗卫生、特种设备等方面的安全风险隐患,建立隐患、整改、责任三张清单,督促养老机构抓好整改。严格执行养老机构消防安全规定,检查发现存在火灾等安全风险隐患且一时无法整改到位的,应当主动对危险部位或者场所采取临时查封措施,直至整改到位。对敬老院和利用学校、厂房、营业场所等举办的符合消防安全要求的养老机构,因未办理不动产登记、土地规划等手续问题未能通过消防审验的,报经县级政府同意后出具具备消防安全技术条件的意见。2022年6月底前,各地应全面解决养老机构消防安全历史遗留问题。(责任单位:省民政厅、省自然资源厅、省建设厅、省卫生健康委、省应急管理厅、省市场监管局、省消防救援总队。列第一位的为牵头单位,下同)加强养老服务机构特别是老年食堂监督管理,经常性开展食品安全风险监测。(责任单位:省市场监管局)加强对养老机构内设医疗机构依法执业、服务质量安全以及采购和使用药品、耗材、医疗器械等相关产品的监督管理。(责任单位:省卫生健康委、省市场监管局、省医保局、省药监局)

(二)加强从业人员监管。加大养老服务相关专业人才培养力度,指导督促养老机构制定员工守则,提升专业服务技能和职业道德水平,新入职职工行风教育、岗前职业技能培训率达到100%。(责任单位:省民政厅、省教育厅、省人社厅)养老服务机构中从事医疗护理、康复治疗等诊疗活动及消防管理等服务的专业技术人员,应当具备相应执业资格。建立完善养老护理员

职业技能等级认定制度,有序增加职业技能等级认定机构的数量,加强对职业技能等级评价工作的指导服务和质量督导。(责任单位:省人社厅、省民政厅、省卫生健康委)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。(责任单位:省公安厅、省民政厅、市场监管局)

(三)加强养老设施监管。加快推进养老服务设施科学布局,保障养老机构进入老年人集中居住的社区,努力做到机构跟着老人走。保障养老服务用地需求,落实存量资源建设养老服务设施过渡期政策。(责任单位:省民政厅、省自然资源厅、省生态环境厅)加强监督管理,严格落实新建住宅小区配建养老服务设施规划、建设、验收、交付“四同步”,在土地出让公告和合同中应当明确配建、移交的养老服务设施的条件、要求和所有权归属。(责任单位:省建设厅、省民政厅、省自然资源厅)常态化开展养老服务用地和配建设施督查,对未经批准改变土地用途,违规出租、转让、买卖和抵押等情形,依法依规加强监管和查处。建设养老机构应以护理型床位为主,重点保障失能失智老年人。严格控制养老机构床均建筑面积,一般应在25—35平方米之间。(责任单位:省民政厅、省自然资源厅、省生态环境厅)

(四)加强养老资金监管。加强对养老服务财政资金使用的审计检查,重点审查补助项目和程序是否合法合规、补助资金是否及时到位、效益是否得到有效发挥。定期对养老服务机构申请使

用补助资金信息的真实性、准确性进行核查,依法打击虚报冒领等骗取补贴资金行为。加强对政府购买养老服务的监督管理,依法查处弄虚作假、挤占挪用等违法违规行为。(责任单位:省民政厅、省财政厅、省审计厅)加大对养老机构医保基金使用情况的监督管理力度,查处违法违规使用医保基金行为。(责任单位:省医保局、省公安厅、省财政厅、省审计厅)加强对养老服务机构预收服务费用的规范管理,公建民营的养老服务机构与租赁房屋兴办养老服务的机构不得收取。(责任单位:省民政厅)加强对金融机构开展养老服务领域金融产品、服务方式创新的监管。(责任单位:人行杭州中心支行、浙江银保监局、浙江证监局)加大对以养老服务为名非法集资的风险排查力度,依法打击非法集资和诈骗等侵犯老年人合法权益的行为。(责任单位:省民政厅、省公安厅、省地方金融监管局、浙江银保监局)

(五)加强运营秩序监管。引导养老服务机构优化内部管理,在公共场所和部位安装视频监控。建立健全内部管理档案,妥善保管紧急呼叫记录、值班记录、交接班记录、视频监控记录等原始资料。(责任单位:省民政厅)指导养老服务机构按照国家有关规定和当事方协议约定提供服务,建立纠纷协商调解机制,引导老年人及其代理人依法维权。(责任单位:省民政厅、省司法厅)完善养老服务市场主体退出机制,指导退出的养老服务机构妥善做好老年人的服务协议解除、安置等工作,依法依规及时查处无证无照从事养老服务的行为,切实保障老年人合法权益。(责任单位:省

民政厅、省市场监管局)加强对民办非营利性养老服务机构退出财产处置的监管,防止财产流失或者转移。(责任单位:省民政厅、省财政厅)鼓励乡镇(街道)居家养老服务中心实施专业化运营,符合规定条件且床位数在10张以上的,应按养老机构进行备案和管理。(责任单位:省民政厅)

(六)提升应急处置能力。完善养老服务领域应急处置工作机制,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,有针对性地开展突发事件应急知识的宣传普及和必要的应急演练。(责任单位:省民政厅、省卫生健康委、省应急管理厅)养老服务机构要全面落实传染病疫情防控要求,坚持预防为主,指导老年人做好个人防护。养老服务机构发生或可能发生传染病暴发或者流行、不明原因的群体性疾病事件的,应当依照有关要求向所在地县级卫生健康、民政等部门和疾病预防控制中心报告,并在有关部门指导下采取卫生处理、隔离等防控措施。(责任单位:省民政厅、省卫生健康委)督促养老服务机构积极参与综合保险。(责任单位:省民政厅、浙江银保监局)养老服务机构发生生产安全事故的,应及时向事故发生地县级以上应急管理、民政部门报告。以设区市为单位,建立养老服务应急支援保障队伍,提升养老服务机构突发事件应急准备、处置与救援的能力。(责任单位:省民政厅、省应急管理厅)

## **二、深化改革,建立综合监管长效机制**

(一)加强行政执法监督。各级民政部门会同建设、卫生健

康、市场监管、综合行政执法、消防救援等部门建立养老服务质量安全监管部门联动执法机制,落实行政执法全过程记录、重大执法决定法制审核、行政执法结果公示等制度。依托省行政执法监管平台开展“双随机、一公开”联合检查,避免多头多层重复执法。民政部门在监督检查中发现养老服务机构存在安全隐患,应当立即督促养老服务机构采取措施消除隐患,并书面告知相关部门。对安全隐患突出或者情况紧急需要立即处置的,应当依法责令养老服务机构停业整顿或者采取紧急措施处置,并通知相关部门到场处理。(责任单位:省民政厅、省司法厅、省建设厅、省卫生健康委、省市场监管局、省消防救援总队)需要采取行政强制措施或者行政强制执行的,应当通知具备相应行政执法权限的部门实施,或者申请法院依法处理。(责任单位:省民政厅、省市场监管局)探索容错纠错和免责机制,落实行政执法问责制,促进监管部门和执法人员履职尽责、廉洁自律、公正执法。(责任单位:省民政厅、省司法厅、省建设厅、省卫生健康委、省市场监管局、省消防救援总队)

(二)创新数字监管方式。推进养老服务数字化改革,充分运用大数据、人工智能等新技术,推行“互联网+监管”,推动技术对接、数据汇聚,实现养老服务质量、财政资金使用等监管数据可对比、过程可追溯、问题可监测等综合监管“一张网”。(责任单位:省民政厅、省发展改革委、省财政厅、省大数据局)老年人高龄津贴和百岁老人长寿保健金的申请、发放,通过数据共享进行无感发

放(首次发放可委托村、社区上门核查)。(责任单位:省民政厅、省财政厅、省大数据局)建立养老服务机构、养老从业人员、老年人健康档案、老年人基本信息、老年人社会保障信息等“养老云”数据,依托一体化智能化公共数据平台,实现数据共享应用。(责任单位:省民政厅、省公安厅、省人社厅、省卫生健康委、省大数据局)开发“浙里养”平台智慧监管场景,运用远程监管、移动监管、预警防控等非现场监管手段,及时掌握情况,实施动态监管。(责任单位:省民政厅、省市场监管局、省大数据局、省消防救援总队)

(三)加大信用监管力度。进一步规范养老机构开业“一件事”办理,有关部门按照职责分工,对照国家强制性标准及基本规范,严把备案登记第一关。(责任单位:省民政厅、省建设厅、省卫生健康委、省市场监管局、省消防救援总队)建立养老机构备案信用承诺制度,将备案申请人备案承诺及履约情况记入信用记录,作为事中事后监管的重要依据,对违反承诺的依法依规实施惩戒。建立养老服务市场主体信用记录体系,以统一社会信用代码为标识,整合形成完整的市场主体信用记录,并通过中国政府网及相关部门网站等渠道依法依规向社会公开。开展养老服务机构公共信用综合评价,相关部门要将“双随机、一公开”监管与评价结果相结合,根据养老服务机构信用等级高低采取差异化监管措施。(责任单位:省发展改革委、省民政厅、省市场监管局)将养老服务机构登记、备案、抽查检查结果、行政处罚、奖惩等信息,按照经营

性质在中国社会组织公共服务平台、国家企业信用信息公示系统、事业单位在线网等进行公布。依照《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法(试行)》，将严重违法失信的养老服务机构和从业人员列入联合惩戒范围，向社会公布，实施联合惩戒。(责任单位：省发展改革委、省公安厅、省民政厅、省人社厅、省卫生健康委、省市场监管局)

(四)规范服务标准评价体系。健全养老服务标准和评价体系，发布一批养老服务地方标准，推动养老服务标准宣贯实施。(责任单位：省市场监管局、省民政厅)健全养老机构等级评定机制，实施动态化管理。开展养老服务标准化建设。(责任单位：省民政厅)政府部门依照标准开展监管，市场主体对照标准依法经营，按照《养老机构服务质量基本规范》《养老机构服务安全基本规范》规定，推进全面达标。(责任单位：省市场监管局、省民政厅)

### **三、加强领导，构建多元共治格局**

(一)注重党建统领。坚持党对养老服务工作的全面领导，不断完善养老服务党建工作机制，压实属地政府责任，把党建工作贯穿到养老服务综合监管的全过程。公办(含公建民营)和国有企业的养老机构实现党建工作全覆盖。民办养老机构要按照应建尽建原则，及时建立党组织或实现党建工作全覆盖。充分发挥省养老服务联席会议作用，加强对养老服务监管的统筹协调。

(二)落实监管责任。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。相关部门按照职责分工,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,监管结果要及时、准确、规范并向社会公开。压实养老服务机构在依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等方面的主体责任。加强养老服务领域行业组织建设,健全行业自律规约,制定行业服务标准,推动行业自律体系建设。

(三)强化宣传引导。开展养老服务法治宣传教育,多渠道、多形式宣传养老服务综合监管的重要意义。加大养老服务政策宣传贯彻普及力度,动员社会各方共同推进综合监管制度建设。加强舆论引导,积极营造敬老爱老助老社会氛围。各地要及时总结工作经验,广泛宣传正面典型。

浙江省人民政府办公厅

2021年12月30日

(此件公开发布)

---

抄送：省委各部门，省人大常委会、省政协办公厅，省军区，省监委，省法院，省检察院。

---

浙江省人民政府办公厅

2022年1月7日印发

---

