

河北省人民政府办公厅

冀政办字〔2021〕25号

河北省人民政府办公厅 印发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若干措施的通知

各市（含定州、辛集市）人民政府，雄安新区管委会，省政府各部门：

《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若干措施》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



（此件公开发布）

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若干措施

为深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，落实积极应对人口老龄化国家战略，推进形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场，持续优化营商环境，引导激励养老服务机构（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，促进养老服务高质量发展，根据《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，结合我省实际，制定如下措施。

一、突出监管重点，强化全程监管

（一）加强备案监管。2021年底前，建立养老服务机构备案信用承诺制度，备案申请人提交按建筑、消防、食品、医疗卫生、环境保护、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，对违反承诺的依法依规实施惩戒。加强备案信息核实，对完成备案的，民政部门会同相关部门自备案之日起20个工作日内进行现场检查；对未备案的，自发现其收住老年人之日起20个工作日内，由民政部门会同相关部门进行现场检查，并督促及时备

案。

(二) 加强质量安全监管。持续推进养老服务机构风险隐患排查整治，引导其主动防范消除建筑、消防、食品、医疗卫生、特种设备等方面的风险隐患。民政部门会同住房城乡建设部门加强建筑使用安全检查，督促其采取修缮、更换等措施整改消除安全隐患；会同消防救援机构、住房城乡建设等部门抓好消防安全整治，摸清消防安全状况，建立隐患、整改、责任清单，对重大火灾隐患提请政府挂牌督办；会同市场监管部门加强食品和特种设备安全日常监管，开展风险监测；会同卫生健康、医保、药监等部门强化养老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。

(三) 加强从业人员监管。加强养老服务机构从业人员（包括养老服务机构的法定代表人、主要负责人、管理人员以及养老护理员等相关人员）职业道德教育培训，引导其自觉养成良好品行，提升职业道德水平。强化执业行为监管，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。加强养老护理员岗前培训和岗位职业技能提升培训，2022年底前，培养培训养老护理员6万人次以上。积极开展养老护理员职业技能等级认定工作。加强院校内老年服务与管理人才培养，实施职业技能水平评价。严格末端监督执法，依法依规加强培训评价组织和职业技能等级证书监管，防止出现乱培训、滥发证现象；依法依规从严惩处欺老、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。

（四）加强涉及资金监管。养老服务机构要以合法合规方式筹集和使用养老服务涉及资金。加强申领使用政府奖补资金监督管理，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重点建设项目，加大跟踪审计问效力度。加强对政府购买服务的监督管理，依法查处弄虚作假、挤占挪用等违法违规行为。加大对养老机构医保基金使用情况的监督管理力度，保障医保基金安全。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。加强养老服务机构收费行为规范管理，加大以养老服务名义非法集资风险排查力度，做好政策宣传和风险提示，依法打击养老服务机构以养老服务为名的非法集资活动。

（五）加强运营秩序监管。养老服务机构应当按照国家有关规定和当事方协议约定规范提供服务，2021年底前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、门卫记录等内部管理档案，并妥善保管；2022年底前视频监控覆盖各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所和部位，视频监控记录保存时间不少于15天，合理规避风险；建立纠纷协商调解机制，规范服务纠纷处理程序，引导老年人及其代理人依法维权。严禁利用养老服务机构设施和场地开展与养老服务无关的活动，依法查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。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。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》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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（六）加强应急处置监管。养老服务机构应当建立完善突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等工作机制，2021年底前制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案，配备报警装置和必要的应急救援设备、设施；每半年至少开展1次应急知识宣传，每年至少开展1次应急演练，提高处置能力。指导养老服务机构全面落实传染病疫情防控要求，做好老年人和工作人员个人防护。指导发生或者可能发生传染病暴发或流行、不明原因群体性疾病、重大食物中毒事件的养老服务机构，依法依规采取卫生处理、隔离等预防控制措施。

（七）加强服务退出监管。完善养老服务市场主体退出机制，民政部门明确养老服务机构暂停、终止服务过渡期，指导其妥善做好服务协议解除、老年人安置等工作，切实保障老年人合法权益。加强民办非营利性养老服务机构退出财产处置监管，2021

年底前制定相关管理办法，防止因关联关系、利益输送、内部人控制等造成财产损失或转移。

二、明确监管主体，汇聚监管合力

(八) 强化政府主导责任。深化养老服务领域“放管服”改革，充分发挥政府在法治建设、政策规划、制度标准、行业管理、行政执法等方面的主导作用。深化行政执法体制改革，最大限度减少不必要的行政执法事项。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，明确监管的事项、措施、依据、流程，及时、规范公开监管结果，建立各司其职、各尽其责的协同监管机制。

(九) 压实机构主体责任。养老服务机构要坚持党的领导，2023年底前符合条件的按照应建尽建原则及时建立党组织；承担依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等主体责任，主要负责人是第一责任人；应制定员工守则，建立健全内部管理机制，提高养老服务、安全管理、风险防控、纠纷解决水平。养老服务机构发生公共卫生事件的，依法依规向所在地县级卫生健康主管部门、疾病预防控制机构和民政部门报告；发生生产安全事故的，按规定向事故发生地县级以上应急管理部门和民政部门报告。

(十) 发挥行业自律作用。养老服务领域行业组织要积极推进行业信用承诺制度，健全行业自律规约，加强会员信用管理，建立诚信档案，制定服务准则，实施信誉评价，引领规范会员生

产经营行为，推动行业自律体系建设；制定行业职业道德准则，规范从业人员职业行为，协调解决养老服务纠纷。

（十一）营造社会监督环境。推进普法教育，提高养老服务机构和从业人员依法从业意识，增强老年人及其家庭权益意识。定期举办“开放日”活动，鼓励支持人大代表、政协委员、新闻媒体和社会公众监督。畅通投诉举报渠道，优化投诉举报受理流程，实现“民政牵头、归口负责”。完善舆情监测和处置机制，对捏造事实、制造谣言、造成严重社会影响的宣传报道，依法追究有关人员责任。

三、创新监管方式，提高监管效能

（十二）强化部门协同配合。2021年9月底前，制定养老服务监管责任清单，规范养老服务机构现场检查流程和问题移交处置程序，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认，避免多头多层重复执法。民政部门发现养老服务机构存在建筑、消防、食品、医疗卫生、环境保护、特种设备等方面风险隐患，应当督促其及时采取措施予以消除，并书面告知相关部门；对安全隐患突出或情况紧急的，应当依法责令养老服务机构停业整顿或采取紧急措施处置，并通知相关部门到场处理；对应当采取行政强制措施或行政强制执行的，应当通知具备相应执法权限的部门或申请人民法院依法处理。

（十三）深化“双随机、一公开”。依托河北省双随机抽查监管工作系统，规范抽查计划编制、名单抽取匹配、结果公示归集

等工作程序，实现监管信息互联互通。2021年9月底前，制定养老服务随机抽查事项清单和部门联合抽查事项清单，逐项完善抽查标准和实施细则，明确抽查比例、频次、方式、流程等事项。统筹建立检查对象名录库和执法检查人员名录库，必要时可吸纳检测机构、科研院所等力量参与。对投诉举报多、安全隐患大、有失信行为或严重违法违规记录的，增加抽查频次，加大查处力度。

（十四）强化信息公开。推进养老服务领域政务信息公开，相关部门按照经营性质分别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（河北）、河北事业单位在线网，公开养老服务机构登记、备案、抽查检查结果、行政处罚、奖惩情况等信息。建立养老服务质量信息公开清单，督促养老服务机构通过书面告知、在显要位置设置公示栏等方式，主动公开基本信息、规章制度、服务项目、收费标准等事项。

（十五）建立信用评价机制。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。以统一社会信用代码为标识，2022年底前整合形成完整的养老服务市场主体信用记录，并通过“信用河北”网站、国家企业信用信息公示系统（河北）及相关部门门户网站等渠道依法依规向社会公开，实现对违法失信行为信息的在线披露和信息共享。探索开展养老服务机构公共信用综合评价，根据信用等级高低采取差异化监管措施。

(十六) 推行“互联网+监管”。运用大数据手段实现规范化、精准化、智能化监管，减少对监管对象的扰动。推进养老服务领域政务数据资源和社会数据资源统一开放共享，民政部门依托“金民工程”，及时采集养老服务机构和从业人员数据信息，分别形成基本数据集；卫生健康部门依托基本公共卫生服务老年人健康管理项目，及时采集老年人健康管理信息，形成健康档案基本数据集；公安部门依托国家人口基础信息库，建立我省老年人基本信息数据集；人力资源社会保障部门会同相关部门，推广社会保障卡在养老服务领域应用，加强老年人社会保障公共服务信息共享。依托河北省一体化政务服务平台和“互联网+监管”系统推进有关基本数据集共享，推动技术对接、数据汇聚和多场景使用。2022年底前，实现跨地区互通互认、信息一站式查询和综合监管“一张网”。

(十七) 建立健全标准体系。落实《养老机构服务安全基本规范》《养老机构服务质量基本规范》等国家标准和工程建设、医疗卫生等行业相关标准。建立健全养老服务标准和评价体系，开展养老机构等级评定，培育星级机构，规范养老服务行为，2021年底前实现与国家等级评定体系衔接互认。发挥河北省养老服务标准化技术委员会作用，2022年底前研究制定养老服务质量、安全基本规范和居家上门服务规范等方面的地方标准。支持行业组织等社会团体制定发布养老服务和产品的团体标准，鼓励养老服务机构制定具有竞争力的企业标准。2025年底前，初

步建立政府主导制定标准与市场主体制定标准协同发展、协调配套的新型标准体系，提高养老设施设备配置和服务标准化水平。

（十八）规范行政执法行为。建立健全行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核等制度，强化对行政权力的制约和监督。加强行政执法人员业务培训，规范执法检查、立案、调查、审查、决定等程序和行为。落实行政执法责任制和错案追究制，探索建立容错纠错和免责机制，完善行政执法和刑事司法衔接程序。制定养老服务下放乡镇（街道）管理执法事项清单，支持乡镇（街道）做好养老服务机构日常巡查、投诉举报受理、协助调查取证等工作，建立健全乡镇（街道）与县级执法部门协调协作机制。

四、加强组织领导，确保落实见效

（十九）强化组织实施。坚持党对养老服务工作的全面领导，把党的领导贯穿到综合监管全过程。各地各部门要抓紧研究制定配套措施，统筹部署抓好落实。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，对监管工作成效明显的市县，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，确保落实落地。

（二十）加强队伍建设。2021年底前，县级建设社会服务机构性质的养老服务指导中心，或者加强县级特困人员供养服务机构（敬老院）服务功能，发挥行业管理、技术指导等作用。推动人财物等监管资源向基层下沉，加强技术、设备、经费保障，提

高现代科技手段在综合监管中的应用水平。加强养老服务行业执法监督作风纪律建设，打造公正廉洁、执法为民、敢于担当的执法监督队伍。

（二十一）加大宣传力度。各地各部门要把加强养老服务综合监管与提升服务质量、保障老年人合法权益结合起来，通过多种途径、采取多种形式，广泛深入宣传，鼓励引导全社会参与，推动形成关心支持养老服务综合监管、促进养老服务高质量发展的良好氛围。

附件：养老服务综合监管相关部门职责分工

附件

养老服务综合监管相关部门职责分工

发展改革部门依法负责对中央及地方预算内投资支持的养老服务项目建设资金实施管理，对普惠性养老项目实施评估。

教育部门依照权限负责管理监督考核院校内（技工院校除外）职业技能等级证书的实施。

公安部门依法负责查处扰乱养老服务机构工作秩序，故意伤害、虐待老年人等侵犯老年人人身权利，以及以养老服务为名实施非法集资和诈骗等侵犯老年人财产权利的违法犯罪行为。加强人口管理信息的共享应用，提升服务管理效率。

民政部门依法负责对养老服务机构服务质量、安全、运营的监督管理，推进养老服务标准化体系建设，开展养老服务机构信用监管，对养老服务机构进行备案管理。

财政部门负责会同发展改革、民政部门依法对养老服务机构奖补资金使用情况、政府购买养老服务进行监督管理。

人力资源社会保障部门依照职责权限做好院校外和技工院校的职业技能等级证书的监督管理。推动社会保障卡在养老服务领域应用，加强老年人社会保障公共服务的信息共享。

自然资源部门依法负责对养老服务机构规划用地等进行监督检查。

生态环境部门依法负责对养老服务机构环境影响评价的审批或者备案，对养老服务机构污染物排放情况进行监督检查。

住房城乡建设部门依法负责对养老服务设施工程建设质量安全的监督管理，依法负责养老服务设施工程建设标准规范的执行监督。

卫生健康部门依法负责对医疗机构的执业活动和医疗卫生服务质量进行监督管理。依法负责指导养老服务机构聚集性传染病处置、突发公共卫生事件的医疗卫生救援和应急工作。依法负责采集、汇聚、存储、应用、共享老年人基本健康医疗数据。

应急管理部门负责按程序提请本级安全生产委员会将养老服务安全生产监督管理工作纳入对本级政府有关部门和下级人民政府年度安全生产考核。消防救援机构依法负责对养老服务机构实施消防监督检查。

审计部门依法负责对财政资金的使用情况、政府购买养老服务进行监督检查。

市场监管部门依法负责查处养老服务机构不执行政府定价、政府指导价和不按规定明码标价等价格违法行为，推动养老服务标准化工作，对养老服务机构特种设备安全、食品安全进行监督检查。

地方金融监管部门依法负责对监管领域内地方金融组织参与养老服务市场相关行为进行监督管理，协调有关部门依法做好防范和处置非法集资工作。

政务服务管理部门依照权限负责加强养老服务信用信息的共享应用。

医疗保障部门依法负责对纳入医保定点的养老机构内设医疗机构医保基金的使用进行监督管理。

银保监部门依法负责对银行业、保险业金融机构参与养老服务市场相关行为进行监督管理。

行政审批机关依照权限负责对社会力量设立的公益性、经营性养老服务机构以及养老服务领域行业组织进行登记管理，对养老机构设立医疗机构进行审批或者备案。

事业单位登记管理机关依法负责对符合登记条件的养老机构进行登记管理。

抄送：省委各部门，省人大常委会各部门，省政协各部门，省监委，省法院，省检察院，省各人民团体。

河北省人民政府办公厅

2021年2月28日印发

