

509
QHFS01—2021—0013

青海省人民政府办公厅文件

青政办〔2021〕55号

青海省人民政府办公厅 关于印发青海省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、自治州人民政府，省政府各委、办、厅、局：

《青海省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，请结合实际认真抓好落实。

青海省人民政府办公厅

2021年7月26日

（此件公开发布）

青海省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

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，为加快形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场，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，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）加强质量安全监管。按照“谁审批谁监管，谁主管谁监管”的原则，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，督促采取修缮、更换等措施整改安全隐患；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本级政府挂牌督办；会同市场监管部门加强食品、药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。（省民政厅、省市场监管局、省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省应急厅、省医保局、省药监局、省消防救援总队按职责分工负责，各市州政府负责）

（二）加强从业人员监管。加强养老服务机构从业人员职业道德教育培训，将其纳入养老服务机构负责人和养老护理员培训重要内容。加强执业行为监管，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职业资格，持证上岗。2022 年底前，全省养老院院长培训率、养老护理员岗前消防安全培训率、养老服务和管理人员培训率均达到 100%。依法依规加强对培训评价组织和职业技能等级证书监管，坚决遏制乱培训、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限制措施。（省民政厅、省教育厅、省人力资源社会保障厅按职责分工负责，各市州政府负责）

（三）加强涉及资金监管。加强对涉及养老服务领域使用财政资金的重点建设项目、医保基金、金融产品、政府奖补资金，以及养老机构收费行为的监督管理，加大跟踪审计问效力度。依法打击以虚报冒领等方式骗取养老服务领域资金的行为。各地民政和财政部门根据资金使用情况，每年开展政府购买养老服务绩效评价，评价结果向社会公布，作为今后年度分配下达资金、制定调整相关政策、选择政府购买服务承接主体的重要参考依据。

持续开展防范和处置非法集资宣传活动，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。

(省民政厅、省公安厅、省财政厅、省审计厅、省医保局、省地方金融监管局、青海银保监局按职责分工负责，各市州政府负责)

(四) 加强运营秩序监管。民政部门指导养老服务机构按照国家有关规定规范或协议约定，向服务委托方和服务对象提供服务。2021 年底前，各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、门卫记录等内部管理档案，并妥善保管；2022 年底前，各养老机构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。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，加大联合执法力度，依法查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。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。(省民政厅、省市场监管局按职责分工负责，各市州政府负责)

(五) 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，配齐报警装置和必要的应急

救援设施设备；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，提高应急处置能力。各级民政部门要联合卫生健康主管部门和疾病预防控制机构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。养老服务机构发生或者可能发生传染病爆发或流行、不明原因群体性疾病、重大食物中毒事件的，应当依法向所在地有关部门报告，并在有关部门和机构指导下采取卫生处理、隔离等预防控制措施。（省民政厅、省应急厅、省卫生健康委、省市场监管局按职责分工负责，各市政府负责）

（六）建立备案承诺制度。2021 年底前，建立养老服务机构备案信用承诺制度，备案申请人应提交按建筑、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 20 个工作日内进行现场检查核实；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。加强对未备案已运行养老机构的检查、监督。经提醒、督促仍不备案的，不享受政府各项支持补贴政策，民政部门通过政府官方网站、养老服务综合信息管理平台、办事大厅公示栏等向社会公告。（省民政厅、省市场监管局按职责分工负责，

各市州政府负责)

(七) 加强服务退出监管。对于暂停、终止养老服务或被责令关停的养老机构，民政部门应当指导其按照与老年人及其代理人确定的安置方案，及时妥善做好收住老年人的服务协议解除和老年人安置等工作。养老机构终止服务后，应当依法清算并办理注销登记。加强对民办非营利性养老服务机构退出财产处置的监管，2021 年底前制定相关管理办法。(省民政厅、省市场监管局按职责分工负责，各市州政府负责)

二、落实监管责任、形成监管合力

(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。督促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，及时准确规范向社会公开监管结果，建立各司其职、各尽其责的协同监管机制。(各相关部门按职责分工负责，各市州政府负责)

(九) 压实机构主体责任。养老服务机构要坚持党的领导，加强党的建设，2022 年底前符合条件的机构按照应建尽建原则及时建立党组织。养老服务机构承担依法登记、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。养老服务机

构要不断提高养老服务、安全管理、风险防控、纠纷解决的能力和水平。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。（省民政厅、省卫生健康委、省应急厅按职责分工负责，各市州政府负责）

（十）发挥行业自律作用。养老服务领域行业组织要积极推行行业信用承诺制度，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，引导规范会员生产经营行为，推动行业自律体系建设；发挥其在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等方面的积极作用。（省民政厅、省市场监管局按职责分工负责，各市州政府负责）

（十一）营造社会监督环境。2021 年底前，养老服务机构通过书面告知、网络发布、公示栏发布等形式，主动公开基本信息、服务项目、收费标准等事项，接受社会监督；定期举办公众开放日活动，鼓励支持社会公众进行监督。畅通养老服务投诉举报渠道，优化投诉举报受理流程，加强舆情引导和监督，对捏造事实、制造谣言、造成严重社会影响的，依法追究有关人员责任。（省民政厅、省市场监管局按职责分工负责，各市州政府负责）

三、创新监管方式、提高监管效能

（十二）健全协同监管机制。健全养老服务监管机制，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。省级民政部门牵头联合市场监管、住房城乡建设、卫生健康、生态环境、消防救援等有关单位按照不低于 10% 的比例每年开展 1 次“双随机、一公开”抽查。各市州、县（市、区、行委）按照不低于 30% 的比例，市州每半年、县区每季度开展 1 次“双随机、一公开”抽查。养老机构每月开展 1 次全面自查。（省民政厅、省市场监管局、省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省自然资源厅、省生态环境厅、省应急厅、省消防救援总队按职责分工负责，各市州政府负责）

（十三）建立清单监管机制。完善巩固养老机构服务质量建设专项行动联合督查机制，进一步梳理监管事项，制定《养老服务机构监管事项清单》，健全监管流程，完善监管措施，重点对养老服务机构的资产、权利责任、合同履行、风险危机、运营质量、准入退出等进行监管，明确所有权方、运营方、监管方的各自职责。各相关部门按照职责分工依法履行业务指导和监管职责，建立检查对象名录库和联合执法人员名录库，实现监管执法信息同步向社会公开发布。（省民政厅、各相关部门按职责分工负责，各市州政府负责）

（十四）加强信用监管机制。2022 年底前，整合形成以统一社会信用代码为标识的市场主体信用记录，定期通过“信用中国

(青海)”网站、国家企业信用信息公示系统(青海)或省人民政府及省相关部门门户网站等向社会公开。探索开展养老服务机构的公共信用综合评价,并依据评价结果对养老服务机构进行分级分类监管,实施差异化监管措施,对守信者“无事不扰”,让失信者付出高昂成本。(省民政厅、省发展改革委、省市场监管局按职责分工负责,各市政府负责)

(十五) 强化信息支撑。推行“互联网+监管”,运用大数据手段规范化、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,构建自上而下的养老服务信息综合管理平台,实现养老服务机构业务线上全流程办理,服务环节线上全流程查阅。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,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。推动养老服务信息综合管理平台与省政务信息资源共享交换平台的有效衔接与融合发展,归集省政府及各有关部门涉及养老服务领域信息。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”。(省民政厅、各相关部

门按职责分工负责，各市州政府负责)

(十六) 强化标准规范引领。成立省养老服务标准化技术委员会，持续开展养老机构质量建设专项行动，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，确保养老机构全部整治过关，符合《养老机构服务质量基本规范》。规范养老机构分类与命名，制定统一的养老服务标识。鼓励养老服务机构制定具有竞争力的企业标准，提供高品质、多样化的养老服务。(省民政厅负责，各市州政府负责)

四、健全保障机制确保落实有效

(十七) 加强组织领导。坚持党对养老服务工作的全面领导，把党的领导贯穿到综合监管全过程。各地各相关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州、县(市、区、行委)，加大政策倾斜支持力度。加强信息沟通和相互协作，推动形成民政部门牵头，各地方部门协同推进的共建共治共享管理格局。(省民政厅、各相关部门按职责分工负责，各市州政府负责)

(十八) 广泛宣传引导。坚持正确舆论导向，充分发挥新闻媒体作用，加大养老机构监督管理工作宣传，提升舆情研判能力；建立社会监管机制，设立举报电话，对于养老服务机构提供服务过程中可能出现的各类问题，进行及时研判、主动引

导、精准化解，营造全社会关心、支持和监督养老服务机构的的良好氛围。（各市州政府负责）

（十九）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，提高行政执法人员的业务能力和执法水平。落实行政执法责任制和错案追究制，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。（省民政厅、省市场监管局按职责分工负责，各市州政府负责）

本《若干措施》自 2021 年 8 月 25 日起施行。

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，提升行业监管能力和服务管理效率。

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，以及对社会服务机构性质的养老服务机构和养老服务领域行业组织的登记管理和业务指导监督工作。

财政部门会同发展改革部门、民政部门对养老服务资金使用情况、政府购买养老服务进行监督管理。其他有关部门按照各自职责对养老机构实施监督管理。

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设施（含养老机构）的规划用地等实施监督管理。

生态环境部门依法负责养老机构环境影响评价的审批或备案、生态环境的监督执法等工作。

住房城乡建设部门依法负责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。

卫生健康部门牵头负责医养结合及养老机构内设医疗机构的审批或备案管理、医疗质量、医务人员执业行为规范等的监督管理。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。

应急管理部门负责组织指导协调安全生产类、自然灾害类等突发事件应急救援，指导协调、监督检查养老机构主管部门安全生产工作。

消防救援机构依法对单位遵守消防法律、法规的情况进行监督检查，按照职责分工做好应急救援工作。

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。

市场监管部门负责养老机构食品安全、特种设备、违法广告、产品用品、价格监管及养老机构内设医疗机构的药品使用质量安全监管工作，对营利性养老机构进行登记管理，推动养老服

务标准化工作。

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。

地方金融监督管理部门负责处理养老机构非法集资、诈骗等金融行为及其他违法犯罪行为。

抄送：省委各部门，省纪委办公厅。

省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院。

省军区，武警青海总队。

各群众团体、大专院校、科研院所、新闻单位，省属国有及国有控股企业，中央驻青各单位。

各民主党派，省工商联。

青海省人民政府办公厅

2021年7月30日印发
