

枣 庄 市 民 政 局
中共枣庄市委机构编制委员会办公室
枣 庄 市 中 级 人 民 法 院
枣 庄 市 发 展 和 改 革 委 员 会
枣 庄 市 公 安 局
枣 庄 市 财 政 局
枣 庄 市 人 力 资 源 和 社 会 保 障 局
枣 庄 市 自 然 资 源 和 规 划 局
枣 庄 市 生 态 环 境 局
枣 庄 市 住 房 和 城 乡 建 设 局
枣 庄 市 卫 生 健 康 委 员 会
枣 庄 市 应 急 管 理 局
枣 庄 市 审 计 局
枣 庄 市 行 政 审 批 服 务 局
枣 庄 市 市 场 监 督 管 理 局
枣 庄 市 医 疗 保 障 局
枣 庄 市 地 方 金 融 监 督 管 理 局
国 家 金 融 监 督 管 理 总 局 枣 庄 监 管 分 局
枣 庄 市 消 防 救 援 支 队

文件

枣民字〔2023〕38号

关于印发《枣庄市养老机构综合监管办法》的通知

各区（市）民政局，各区（市）党委编办，各区（市）人民法院、

发展改革局、公安分局、财政局、人力资源社会保障局、自然资源局、生态环境分局、住房城乡建设局、卫生健康局、应急管理局、审计局、行政审批服务局、市场监管局、医保局、地方金融监管局、消防救援大队，枣庄高新区社会事务综合服务中心、党群工作部、公安分局、财政金融局、经济发展局、生态环境分局、国土住建局、应急管理局、行政审批局、消防救援大队：

为进一步建立健全养老服务领域综合监管机制，提升养老服务综合监管效能，推动养老服务高质量发展，现将《枣庄市养老机构综合监管办法》印发你们，请结合实际，认真做好贯彻落实。



枣庄市民政局



中共枣庄市委机构编制委员会办公室



枣庄市中级人民法院



枣庄市发展和改革委员会



枣庄市公安局



枣庄市财政局



枣庄市人力资源和社会保障局



枣庄市自然资源和规划局



枣庄市生态环境局



枣庄市住房和城乡建设局



枣庄市卫生健康委员会



枣庄市应急管理局



枣庄市审计局



枣庄市行政审批服务局



(此件主动公开)

枣庄市养老机构综合监管办法

第一章 总 则

第一条 根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《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》《养老机构管理办法》《山东省养老服务条例》《山东省养老机构综合监管办法》等法律法规规章及政策规定，制定本办法。

第二条 本办法以实现“监管对象全覆盖、监管要素全参与、监管流程全闭环、监管执法全协同、监管数据全共享、监管结果全公开”为目标，推动养老机构综合监管协同化、规范化、精细化。

第三条 本办法所称养老机构指全市行政区域内依法办理注册登记，为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，床位数在10张以上的机构。居家社区养老服务机构参照本办法执行。

第四条 养老机构综合监管工作坚持“政府主导、部门协同、行业监管、属地负责”的基本原则。民政部门负责牵头协调养老机构综合监管工作，各相关部门按照各自工作职责共同实施对养老机构综合监管工作。

第五条 各相关部门依法履行工作职责，根据养老机构综

合监管事项清单（见附件 1）理清责任链条，明确责任分工，开展养老服务综合监管工作。

第六条 各相关部门应当建立健全跨部门协调配合机制，深化“综合查一次”改革，高效推动“综合监管一件事”场景应用，最大限度合并检查事项，全面提升综合监管效能。

第二章 监管对象纳入与退出

第七条 民政部门应当采取信息共享、主动发现、备案掌握等方式，建立包含养老机构和从业人员在内的监管对象名录库，实行动态化管理，定期调整更新。

第八条 民政部门应当会同机构编制、市场监管、行政审批等部门，建立养老服务新登记主体信息共享机制。对于新登记从事养老服务的主体，市级登记主管部门将主体登记基本信息通过双告知系统、山东省社会组织管理平台等推送至市民政局。市民政局依托省养老管理平台建立数据提醒机制，由县级民政部门核实后纳入监管对象名录库。

第九条 养老机构申请市场主体登记，登记主管部门应当将“主营项目类别”归类为“卫生和社会工作”，“经营范围”选择“养老服务（机构养老服务）”；申请社会组织（民办非企业单位）法人登记的养老机构，登记主管部门应当将业务范围归为“机构养老服务”或“为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务”。

第十条 养老机构应当在收住老年人后 10 个工作日内，依法办理备案手续，并履行备案承诺。备案民政部门应当自备案之日起 20 个工作日内进行现场检查，并核实备案信息，将书面承诺履约情况记入信用记录。对未备案的养老机构，所在地县级民政部门应当自发现其收住老年人之日起 20 个工作日内进行现场检查，并督促及时备案。

第十一条 民政部门应当会同机构编制、市场监管、行政审批等部门，完善市场退出机制，指导拟退出养老机构妥善做好服务协议解除、服务对象安置、资产清算等工作，切实保障服务对象合法权益。

第三章 重点监管事项及分工

第十二条 登记备案监管由机构编制部门、民政部门、市场监管部门、行政审批部门分别按照职责分工实施，依法打击无证无照从事养老服务的行为。

第十三条 运营服务监管由民政部门负责实施，对养老机构服务和运营情况进行监督检查。

第十四条 场所设备安全监管由公安机关、民政部门、住房城乡建设部门、市场监管部门、应急部门、消防救援机构分别按照职责分工实施，对养老机构是否按照建筑、消防、燃气、医疗卫生、特种设备等法律法规规章和强制性标准开展服务活动

等进行监督检查。

第十五条 环境保护监管由生态环境部门负责实施，对养老机构建设项目是否符合生态保护要求、养老机构污染物排放情况等进行检查。

第十六条 规划用地监管由自然资源部门负责实施，对养老机构建设项目规划、土地使用等进行检查。

第十七条 无障碍环境监管由民政部门、住房城乡建设部门分别按照职责分工实施，对养老机构无障碍设施设计、建设、维护和管理等进行检查。

第十八条 食品安全监管由民政部门、市场监管部门分别按照职责分工实施，对养老机构是否取得食品经营许可证、是否严格遵守食品安全法律法规和标准规范等进行检查。

第十九条 从业人员监管由民政部门、人力资源社会保障部门、卫生健康部门、市场监管部门、消防救援机构分别按照职责分工实施，对养老机构人员配备、相关人员是否具备相应的职业资格等进行检查，依法打击欺老虐老等违法违规行为。

第二十条 资金补贴监管由发展改革部门、民政部门、财政部门、医保部门、审计部门分别按照职责分工实施，对养老机构申领和使用的中央预算内投资资金、一般公共预算资金、福彩公益金、政府购买服务资金、医疗保障基金、长期护理保险基金等进行检查。

第二十一条 价格收费监管由发展改革部门、民政部门、

市场监管部门分别按照职责分工实施，对养老机构收费性质、收费公开、财务公开等进行监督检查。

第二十二条 非法集资监管由民政部门、公安机关、市场监管部门、金融监管部门分别按照职责分工实施，依法打击养老机构非法吸收资金、欺诈销售产品和服务等行为。

第二十三条 医疗服务监管由卫生健康部门负责实施，对养老机构内设医疗机构是否取得医疗卫生执业许可或者备案、医疗服务开展情况等进行检查。

第二十四条 本办法未尽的其他监管事项，法律法规规章有明确规定的，由法律法规规章确定实施监管的职能部门依法实施。

第四章 主要监管方式

第二十五条 各相关部门应当建立健全协调配合机制，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。在监督检查过程中，各相关部门发现问题隐患的，应当立即督促养老机构采取措施整改，并于发现之日起5个工作日内书面通报同级相关部门。

第二十六条 民政部门应当会同住房城乡建设、卫生健康、市场监管、消防救援等部门，采取随机抽取检查对象、随机选派检查人员的方式，围绕服务、医疗卫生、消防、特种设备等重点检查事项清单（见附件2），对养老机构实施“双随机、一公开”检查。

第二十七条 民政部门应当会同发展改革、人力资源社会保障、市场监管等部门，以统一社会信用代码、身份证信息为标识，建立养老机构和从业人员信用记录，并通过“信用中国（枣庄）”网站、全市企业信用信息公示系统或者枣庄市政府网站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。

第二十八条 市民政局会同有关部门加强数据交互共享，依托省级养老服务综合监管平台功能，建立以监管机构和从业人员为中心的监管信息数据采集机制，全面关联整合登记、备案、证照、抽查检查结果、行政处罚、奖惩情况、违法失信等信息，形成养老机构和从业人员监管基础数据集。

第二十九条 民政部门应当组织开展养老机构等级评定工作，并强化结果公开和应用，建立与等级挂钩的运营奖补机制，引导养老机构严格落实国家标准、地方标准以及有关行业标准，切实发挥标准引领作用。

第五章 监管实施要求

第三十条 各相关部门应当按照监管职责分工，通过日常监管、年度检查、“双随机、一公开”检查、专项检查等渠道，及时发现养老机构可能存在的违法违规或者问题线索。

第三十一条 各相关部门获取有关问题线索后，应当及时

进行调查核实，调查核实工作的期限原则上应当不超过 20 个工作日。因调查核实疑难复杂确实需要延长的，经本部门负责人批准可以延长 10 个工作日。

各相关部门在监督检查中发现养老机构存在多方面违法违规、需要多部门联合查处的，应当及时会商研判，提出办理意见。需要多部门联合执法的，牵头部门应当提前告知其他相关部门。

第三十二条 各相关部门在履行监管职责过程中，发现养老机构存在安全与服务等风险隐患的，应当及时提醒，督促养老机构完善风险管理机制，必要时可发送风险提示函予以书面告知。

对于情节显著轻微、影响较小的苗头性问题，监管部门可根据职责分工单独或者联合其他部门约谈养老机构法定代表人或者主要负责人，告知有关规定，指出存在问题，提出整改要求，并督促跟踪养老机构落实整改。

第三十三条 各相关部门应当根据检查结果，结合情节、后果、社会危害性等依法行使自由裁量权，合理确定行政执法裁定范围、种类和幅度，对养老机构违法违规行为依法作出行政处罚、实施联合惩戒、移送司法机关等。

第三十四条 民政部门牵头负责本辖区内养老服务领域联合惩戒工作。对于达到《民政部关于印发〈养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）〉的通知》规定的联合惩戒或者重点关注情形的，依法纳入联合惩戒或者重点关注名单，采取相应惩戒措施，实施动态化管理。

第三十五条 各相关部门应当将每年度开展行政检查、作出行政处罚、实施联合惩戒、纳入违法失信等涉及养老机构数量、名单、统一社会信用代码、地址以及从业人员数量、姓名、所在机构等情况依法及时公开，但涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等依法不予公开的信息除外。

第三十六条 各相关部门应当建立行政检查档案，归档保存反映检查过程和检查结果的相关资料，确保检查留痕和可回溯。对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的记录资料，归档时应当执行国家有关规定。

第六章 保障措施

第三十七条 民政部门应当发挥牵头职能作用，积极会同相关部门定期会商研究，研究解决工作推进中遇到的问题与困难。开展养老服务综合监管相关工作经费纳入同级财政预算，通过现行经费渠道予以保障。

第三十八条 各相关部门应当积极提升执法水平，全面推行行政执法公示制度、行政执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度等三项制度，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。

第三十九条 各相关部门应当坚持正面宣传和舆论监督相

结合，积极开展养老服务法治宣传教育，积极营造敬老爱老助老社会氛围。

第七章 附 则

第四十条 本办法自 2024 年 1 月 1 日起实施，有效期至 2026 年 12 月 31 日。

附件 1

养老服务综合监管事项清单参考

| 序号 | 监管事项 | 具体事项 | 具体内容 | 监管部门 | 监管依据 |
|----|--------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | 登记备案 监管 | 机构登记监管 | 对事业单位法人、民办非企业性法人、企业市场主体养老机构营业执照、登记证书等行政许可事项的监管 | 机构编制部门 民政部门 市场监管部门 行政审批部门 | 《事业单位登记管理暂行条例》 《市场主体登记管理条例》 《民办非企业单位登记管理暂行条例》 |
| 2 | | 机构备案监管 | 对依法办理注册登记的养老机构履行备案情况的监管 | 民政部门 | 《养老机构管理办法》 《山东省养老服务条例》 |
| 3 | 运营服务 监管 | 服务内容监管 | 对养老机构依据法律法规规章和标准规范以及服务合同，加强内部管理，提升服务质量，为老年人提供相应的生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务内容的监管 | 民政部门 | 《养老机构管理办法》 《山东省养老服务条例》 《养老机构服务安全基本规范》 《养老机构服务质量基本规范》 |
| 4 | 场所设备 安全监管 | 建筑工程质量安全监管 | 对场地建筑工程质量和安全监管 | 住房城乡建设部门 | 《建筑法》 《安全生产法》 《建设工程质量管理条例》 《建设工程安全生产管理条例》 |
| 5 | | 建设工程消防设计审查验收监管 | 对建设工程（含新建、改建、扩建）消防设计审查与验收（备案）工作的监管 | 住房城乡建设部门 | 《消防法》 《建设工程消防设计审查验收管理暂行规定》 《建设工程消防设计审查验收工作细则》 |

| 序号 | 监管事项 | 具体事项 | 具体内容 | 监管部门 | 监管依据 |
|----|----------|----------------------|----------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | 场所设备安全监管 | 养老机构消防责任落实、设施配置与操作监管 | 对养老机构日常消防落实、设施配备与操作等的监管 | 公安机关 消防救援机构 | 《消防法》 《山东省消防条例》 《民政部 国家消防救援局关于印发〈养老机构消防安全管理规定〉的通知（民发〔2023〕37号）》 《消防监督检查规定》（公安部令第120号） 《山东省公安派出所消防监督检查规定》（鲁公通〔2009〕259号） |
| 7 | | 特种设备监管 | 对养老机构特种设备安全的监管 | 市场监管部门 | 《特种设备安全法》 《特种设备安全监察条例》 |
| 8 | | 抗震设防监管 | 对养老机构建筑抗震性能的监管 | 应急部门 | 《防震减灾法》 《建设工程抗震管理条例》 《山东省建设工程抗震设防条例》 |
| 9 | 生态环境保护监管 | 养老机构生态环境保护的监管 | 对养老机构生态环境保护法律责任落实情况的监管 | 生态环境部门 | 《环境影响评价法》 《环境保护法》 《建设项目环境保护管理条例》 |
| 10 | 规划用地监管 | 规划与土地使用监管 | 对养老服务设施用地符合规划与用途的监管，包括建设用地经规划核准、改变用地用途需经法定程序等情况的监管 | 自然资源和规划部门 | 《土地管理法》及其实施条例 《城乡规划法》 《城市房地产管理法》 《城市房地产开发经营管理条例》 《山东省城市房地产开发经营管理条例》 《山东省养老服务条例》 《自然资源部关于加强规划和用地保障支持养老服务发展的指导意见》（自然资规〔2019〕3号） |

| 序号 | 监管事项 | 具体事项 | 具体内容 | 监管部门 | 监管依据 |
|----|-------------|----------------------------|------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------|
| 11 | 无障碍环境 监管 | 无障碍环境 监管 | 对养老机构无障碍环境的设计、建设、施工、监理责任落实及管理维护的监管 | 民政部门 住房城乡建设部门 | 《无障碍环境建设法》 《无障碍环境建设条例》 《山东省无障碍环境建设办法》 |
| 12 | 食品安全 监管 | 食品安全监管 | 对养老机构设立食堂取得食品经营许可证与开展食品采购、储存、加工、供餐等环节的监管 | 民政部门 市场监管部门 | 《食品安全法》及其实施条例 |
| 13 | 从业人员 监管 | 劳动合同签订、 工资支付的监管 | 对养老机构从业人员劳动关系的建立、调整、解除与工资待遇支付、社保缴纳的监管 | 人力资源社会保障 部门 | 《劳动法》 《劳动合同法》 |
| 14 | | 养老护理员职业 技能与配备的监 管 | 对养老护理员职业技能培训、职业技能等级认定工作及配备情况的监管 | 民政部门 人力资源社会保障 部门 | 《养老护理员国家职业技能标准》 《养老机构岗位设置及人员配备规范》 |
| 15 | | 医疗卫生、康复 护理人员职业资 格的监管 | 对从业人员医疗护理、康复治疗从业人员执业资格的监管 | 人力资源社会保障 部门 卫生健康部门 | 《医师法》 《护士条例》 《医师执业注册管理办法》 《护士管理办法》 |
| 16 | | 消防管理与操作 人员的监管 | 对从业人员消防管理与操作任职资格的监管 | 消防救援机构 | 《消防法》 《消防安全责任制实施办法》 《山东省消防条例》 《消防设施操作员国家职业技能标准》 |
| 17 | | 从业人员职业 操守情况的监管 | 对从业人员遵守职业守则情况的监管 | 民政部门 | 《养老机构管理办法》 《山东省养老服务条例》 |

| 序号 | 监管事项 | 具体事项 | 具体内容 | 监管部门 | 监管依据 |
|----|--------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | | 侵害老年人权益的监管 | 对从业人员存在谩骂、侮辱、虐待、殴打老年人等有关禁止性行为的监管 | 公安机关 | 《民法典》 《治安管理处罚法》 《养老机构管理办法》 《山东省养老服务条例》 |
| 19 | 资金监管 | 中央预算内资金、一般公共预算资金、福彩公益金、政府购买服务资金、医疗保障资金、长期护理保险资金的监管 | 对养老机构申领和使用中央预算内资金、一般公共预算资金、福彩公益金、政府购买服务资金、医疗保障资金、长期护理保险资金的监管 | 发展改革部门 民政部门 财政部门 医保部门 审计部门 | 《医疗保障基金使用监督管理条例》 《积极应对人口老龄化工程和托育建设中央预算内投资专项管理办法》(发改社会规〔2021〕525号) 《彩票公益金管理办法》 《政府购买服务管理办法》 《民政部彩票公益金使用管理办法》 《山东省财政厅等5部门关于印发〈山东省养老和养老服务发展资金管理暂行办法〉的通知》(鲁财社〔2022〕70号) 《山东省民政厅山东省财政厅关于印发〈山东省省级养老服务专项资金补助项目实施方案〉的通知》(鲁民〔2021〕21号) |
| 20 | 价格收费监管 | 养老机构收费的监管 | 公办、民办养老机构执行政府定价、政府指导价或者市场调节价情况及服务项目、价格标准公示情况的监管 | 发展改革部门 民政部门 市场监管部门 | 《价格法》 《养老机构管理办法》 《山东省养老服务条例》 《国家发展改革委 民政部关于规范养老机构服务收费管理促进养老服务业健康发展的指导意见》(发改价格〔2015〕129号) |

| 序号 | 监管事项 | 具体事项 | 具体内容 | 监管部门 | 监管依据 |
|----|------------|------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | 非法集资 监管 | 养老机构内非法集资、欺诈销售产品和服务的监管 | 对养老机构向老年人收取高额会员费、保证金等方式非法吸收资金，欺诈销售产品和服务的监管 | 公安机关 民政部门 市场监管部门 金融监管部门 | 《防范和处置非法集资条例》 《养老机构管理办法》 |
| 22 | 医疗服务 监管 | 养老机构内部开展医疗服务活动的监管 | 对养老机构内设医疗机构取得执业许可或者备案以及医疗卫生人员取得执业资格、开展诊疗服务的监管 | 卫生健康部门 | 《医师法》 《医疗机构管理条例》及实施细则 《护士条例》 《医师执业注册管理办法》 《关于做好医养结合机构审批登记工作的通知》（国卫办老龄发〔2019〕17号） 《关于进一步推进医养结合发展的指导意见》（国卫老龄发〔2022〕25号） |
| 23 | 其他事项 监管 | 本办法未尽的其他事项监管 | 未列出的，法律法规规章有明确规定的，由其他监管事项 | 法律法规规章确定的职能部门依法实施监管 | 其他法律法规规章 |

附件 2

养老机构“双随机、一公开”部门联合检查重点事项清单参考

| 序号 | 检查事项 | 检查内容 | 检查比例 | 检查方式 | 检查主体 | 检查依据 |
|----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|
| 1 | 养老机构运营服务的监督检查 | 对养老机构的运营、服务、管理、信誉的监督检查 | 不低于 40%，不设上限 | 现场检查 书面检查 | 民政部门 | 《养老机构管理办法》 《山东省养老服务条例》 《养老机构服务安全基本规范》 《养老机构服务质量基本规范》 |
| 2 | 建设工程消防设计审查验收情况的监督检查 | 1. 对总建筑面积 1000 平方米及以上的养老机构办理消防设计审查、验收情况的行政检查 2. 对总建筑面积不足 1000 平方米养老机构消防验收备案、抽查情况的检查 | 不低于 40%，不设上限 | 现场检查 书面检查 | 住房和城乡建设部门 | 《建设工程质量管理条例》 《建设工程消防设计审查验收管理暂行规定》 《建设工程消防设计审查验收工作细则》 |
| 3 | 养老机构内设医疗机构的监督检查 | 对养老机构内设医疗机构执业许可（备案）、医疗卫生人员专业资质、药物合理应用和医疗器械使用行为管理、医疗文书管理的监督检查 | 不低于 40%，不设上限 | 现场检查 书面检查 | 卫生健康部门 | 《基本医疗卫生与健康促进法》 《医师法》 《医疗机构管理条例》及实施细则 《护士条例》 《执业医师管理办法》 |

| 序号 | 检查事项 | 检查内容 | 检查比例 | 检查方式 | 检查主体 | 检查依据 |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 特种设备使用的监督检查 | 对养老机构在用特种设备的监督检查 | 不低于 40%，不设上限 | 现场检查 书面检查 | 市场监管部门 | 《特种设备安全法》 《特种设备安全监察条例》 |
| 5 | 消防安全的监督检查 | 对养老机构消防安全制度，消防设施设备配置及安全性能，消防疏散通道、安全出口，员工消防安全“四个能力建设，定期组织消防安全疏散演练和培训情况等的监督检查 | 不低于 40%，不设上限 | 现场检查 书面检查 | 公安机关 消防救援机构 | 《消防法》 《山东省消防条例》 《民政部 国家消防救援局关于印发〈养老机构消防安全管理规定〉的通知（民发〔2023〕37 号）》 《注册消防工程师制度暂行规定》（人社部发〔2012〕56 号） |
| 6 | 资金安全监督检查 | 对养老机构大额预收费行为及涉嫌非法集资行为的监督检查 | 不低于 40%，不设上限 | 现场检查 书面检查 | 民政部门 金融监管部门 | 《防范和处置非法集资条例》 《养老机构管理办法》 |

备注：1. 养老机构“双随机、一公开”部门联合检查重点事项清单实行动态管理，每年根据省“双随机、一公开”监管工作联席会议办公室要求增加或者减少。

2. 未列入重点事项清单的，自动归类为一般事项清单，由各地通过备案检查、专项检查、年度抽查等方式开展监督检查