

WHCR-2022-0090006

**威海市民政局
威海市住房和城乡建设局
威海市卫生健康委
威海市市场监督管理局
威海市消防救援支队**

威民发〔2022〕31号

**关于印发《威海市养老服务机构
量化分级和差异化综合监管实施方案（试行）》
的通知**

各区市民政局、住房城乡建设局、卫生健康局、市场监管局、消防救援大队，国家级开发区、南海新区有关部门：

现将《威海市养老服务机构量化分级和差异化综合监管实施方案（试行）》印发给你们，请认真按照执行。

威海市民政局

2022年11月1日

威海市养老服务机构 量化分级和差异化综合监管实施方案（试行）

为做好全市养老服务机构综合监管“一件事”工作，根据民政部《养老机构管理办法》《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796-2017）、《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）、食品安全、消防安全等有关法律、法规精神和《威海市养老服务领域综合监管“一件事”试点工作方案》（威民函〔2022〕24号），特制定本实施方案。

一、总体思路

为了进一步提高养老机构监管效能，以“高效管好一件事”为目标，遵循“属地负责、部门协作，分类监管、内部评价”的原则，充分利用数字化、信息化手段，融合威海市“大数据+养老服务”相关数据，通过对养老服务机构进行量化分级考评，实行差异化监管措施，构建以信用为基础的养老机构差异化综合监管机制，做到管出公平、管出效率、管出活力，推动养老服务机构高质量发展。

二、适用范围

本市行政区域内依法办理登记或备案的养老服务机构的综

合监管工作适用本实施意见。

三、主要依据

《养老机构管理办法》（民政部令第49号）《关于做好养老院服务质量整治工作的意见》（民发〔2017〕157号）《山东省养老服务条例》《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）《养老机构等民政服务机构消防安全标准化管理规定（试行）》及消防安全、卫生健康、食品安全等相关法律法规。

四、量化分级主要内容

（一）制度建设：包括管理制度、安全生产制度、食品安全制度、护理制度等，量化分级分值20分。

（二）护理照料：包括护理规范、照料能力、服务质量、专业水平等，量化分级分值27分。

（三）消防安全：包括安全员配置、消防设备专业化维保、消防安全管理等，量化分级分值17分。

（四）食品安全：包括从业人员管理、膳食管理、膳食质量监督、日常检查、卫生条件等，量化分级分值9分。

（五）日常管理：包括出入管理、疫情防控、安全检查等，量化分级分值13分。

(六)队伍建设:包括护理员配比、技能培训、劳动保障等,量化分级分值6分。

(七)台账资料:包括属地民政部门、养老机构日常工作中留痕记录、报送台账等,量化分级分值3分。

(八)运营绩效:包括养老机构运营服务中产生的社会效益和社会影响力等,量化分级分值5分。

五、量化分级组织实施

养老机构量化分级实行百分制,按照平时考核和集中考核相结合方式组织实施,考核结果与表彰奖励、优惠政策、行政管理等相挂钩。

(一)平时考核:由各区市民政部门组织考核,采取“四不两直”的方式对养老服务机构进行联合检查,也可以委托第三方对各机构进行检查,每半年确保对所有养老服务机构进行至少一次全覆盖检查考核,按照《威海市养老服务机构运营管理考评表》对养老服务机构进行百分制量化综合考核打分,两次得分取平均值,计入平时考核成绩。

(二)集中考核:每年11-12月底前,由市民政局或委托第三方组织考核,根据养老机构年度工作情况对养老机构加分项、减分项和“一票否决”情况进行综合评定,计入集中考核成绩。

(三) 年度考核成绩：由区市民政局组织进行综合评定，根据养老机构平时考核和集中考核成绩，形成养老机构年度考核成绩，并在市、区市民政部门网站上进行公示。

(四) 有关要求：

1. 养老机构存在下列情况之一的，不纳入评价：

(1) 开展养老服务活动不满一年的。

(2) 暂停或者终止服务的。

(3) 其他不纳入评价的情况。

2. 养老机构存在下列情况之一的，不评为 A 级：

(1) 开展养老服务活动不满两年的。

(2) 考核结果为 D 级不满一年的。

3. 养老机构存在下列情况之一的，实行“一票否决”，直接判定为 D 级：

(1) 违反国家法律、法规，情节严重的。

(2) 存在可能危及老年人人身、财产安全的风险，被依法处以责令停业整顿的或拒不执行限期整改的。

(3) 拒不按照规定接受年度考核或监督管理的。

(4) 擅自关闭消防控制系统的。

(5) 发生火灾、食物中毒等安全事故的。

(6) 存在虐待老年人、非法集资、出售或者非法提供服务对象个人信息等情况。

(7) 年累计投诉 5 次以上，且社会反响恶劣的，对投诉和负面反映有关情况经查属实的。

(8) 因管理服务不到位导致群体性上访、群体性斗殴并造成较大负面影响的。

4. 养老机构有下列情况之一的，相应加分：

(1) 得到媒体正面宣传的，在中央级媒体的加 5 分、省级媒体的加 3 分、市级媒体的加 2 分。

(2) 被评定为四星级养老机构加 1 分、五星级加 2 分。

(3) 养老机构护理员参加省级护理员大赛，荣获一等奖的加 3 分，二等奖的加 2 分，三等奖的加 1 分。

(4) 被省级以上部门评定为标杆单位的，加 3 分。

(5) 其他可加分的情况，根据各区市申报材料评定。

5. 养老机构有下列情况之一的，相应减分：

(1) 在市级及以上部门检查中被通报存在问题的，每个问题减 1 分。

(2) 未严格落实疫情防控要求，核酸检测周期检测率未达到 100%，每出现一次减 5 分。

(3) 省级、市级养老服务管理系统维护管理不到位，填报事项不及时或虚假填报的，每出现一次减 5 分。

(4) 其他应减分的情况，根据各区市提报材料评定。

六、量化分级等级划分

根据年度考核成绩及直接判级情况设 A、B、C、D 四个等级，分别对应下列分值区间：

A 级：90 分 ≤ 年度考核成绩

B 级：75 分 ≤ 年度考核成绩 ≤ 89 分

C 级：60 分 ≤ 年度考核成绩 ≤ 74 分

D 级：评价计分 < 60 分或存在本方案“一票否决”情况的

七、差异化监管措施

(一) 对 A 级养老机构，民政部门采取下列激励措施

1. 在项目支持中，在同等条件下列为优先选择对象。
2. 在政府招投标或购买社区居家养老服务等公共资源交易活动中，在同等条件下列为优先选择对象。
3. 在行政管理和公共服务过程中，根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施。
4. 参加民政部门组织的各类表彰奖励活动时，在同等条件下列为优先选择对象。

5. 在日常行政管理中，依据实际情况减少检查频次，随机抽查次数设置为正常抽查次数比例的 30%。

6. 国家和本市规定可以采取的其他措施。

(二) 对 B 级养老机构，民政部门采取下列激励措施

1. 在项目支持中，作相应限制。

2. 在政府招投标或购买社区居家养老服务等公共资源交易活动中，作相应限制。

3. 在行政管理和公共服务过程中，根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施。

4. 在日常行政管理中，依据实际情况减少检查频次，随机抽查次数设置为正常抽查次数比例的 50%。

5. 国家和本市规定可以采取的其他措施。

(三) 对 C 级养老机构，民政部门采取下列监管措施

1. 在项目支持中，作相应限制。

2. 在政府招投标等公共资源交易活动中，作相应限制。

3. 取消其参加民政部门组织的各类表彰奖励活动资格。

4. 在日常行政管理中，随机抽查次数设置为正常抽查次数比例的 100%。

5. 国家和本市规定可以采取的其他措施。

(四)对D级养老机构,民政部门采取下列惩戒措施

- 1.在项目支持中,不得作为选择对象。
- 2.取消其参加民政部门组织的各类表彰奖励活动资格。

3.在日常行政管理中,列为重点关注对象,增加检查频次,加强多部门联合检查,随机抽查次数设置为正常抽查次数比例的200%。

- 4.国家和本市规定可以采取的其他措施。

八、保障措施

(一)提高思想认识。各区市民政部门要会同有关部门,充分认清养老服务机构综合监管的重要性和必要性,全面贯彻系统观念和治理理念,精心筹划、统筹推进。

(二)强化监管措施。要强化部门间协作配合,建立纵向联动、横向协同的工作机制,将综合监管任务分解到位、责任落实到人,切实增强工作主动性、积极性,各负其责、密切配合,形成工作合力,不断提升综合监管效能。

(三)强化支撑保障。要与各部门建立高效运转的数据共享协调机制,提升数据质量和协同效率,保障数据的及时性、准确性和安全性。

(四)营造良好氛围。要充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛进行宣传,根据监管情况,正确引导社会预期,及时回应社会关切和机构诉求,积极营造公平公正高效监管的良好社会

氛围。

本方案自 2022 年 11 月 1 日起施行,有效期至 2023 年 10 月 31 日。

- 附件: 1. 威海市养老服务机构量化分级考评表
2. 养老服务量化分级和差异化综合监管有关事项及
责任分工

附件 1 威海市养老服务机构量化分级考评表

| 考核项目 | 序号 | 考核细则及评分标准 | 分值 | 得分 |
|---------------|----|---|-----|----|
| 制度建设 (20分) | 1 | 按照《养老机构管理办法》，依法办理相关注册登记手续，并向所在地县级民政部门备案。 | 1 | |
| | 2 | 建立全员安全生产责任制，内部机构设置合理，职责分工明确，有专职领导班子。 | 1 | |
| | 3 | 制定主体责任清单，并向所在地县级民政部门备案。 | 1 | |
| | 4 | 主要负责人掌握重大安全风险“底数”，掌握隐患整改情况，落实隐患整改责任人、整改资金、整改措施，主要负责人每周至少组织 1 次检查，并及时录入市级平台。 | 1 | |
| | 5 | 建立安全检查和隐患排查制度，每季至少开展一次。 | 1 | |
| | 6 | 建立职工隐患排查奖励机制，组织职工开展安全隐患排查。 | 1 | |
| | 7 | 建立风险隐患双重预防体系，组织全体职工参与对生产工艺、设备设施、作业环境、人员行为和管理体系等方面存在的风险进行辨识并分级管理。 | 1.5 | |
| | 8 | 建立健全本单位的生产安全事故应急预案体系，依法编制综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，并向本单位从业人员公布。 | 1 | |
| | 9 | 每年至少要组织一次综合演练，新编制应急预案颁布前要经过演练检验，演练后应评估总结，查找不足，及时整改。 | 1 | |
| | 10 | 在重点场所（岗位）、重点班组、重点时段推行“每周一小练、每月一大练、每季度一检验”工作机制。 | 1 | |
| | 11 | 有消防、特种设备设施安全、各类突发事件等预警机制及应急预案。 | 1 | |
| | 12 | 分层次、分类别、分岗位制定下一年度的全员培训计划，并严格组织实施。 | 1 | |
| | 13 | 加强安全培训档案管理，按照“一企一档、一人一档、分年度归集存档”的原则，如实记录安全培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况。 | 1 | |
| | 14 | 建立健全机构内部值班制度，实行 24 小时值班。 | 1 | |

| 考核项目 | 序号 | 考核细则及评分标准 | 分值 | 得分 |
|---------------|----|--|-----|----|
| | 15 | 有行政管理、护理服务、财务管理、救助（捐赠）物资管理台账和领用审批制度等完善的管理制度。 | 1 | |
| | 16 | 服务项目的收费按照市物价部门和民政部门的规定执行，收费标准应当公开和便于查阅，无乱收费现象。 | 1 | |
| | 17 | 制定服务技术规范，按规范要求提供服务，并制定检查程序和要求。 | 1 | |
| | 18 | 用文字或图表向老人及相关第三方说明服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、注意事项。 | 0.5 | |
| | 19 | 与入住老年人或监护人签订具有法律效力的入住协议，明确服务内容、收费标准及双方权利义务。 | 1 | |
| | 20 | 建立服务投诉渠道，制定投诉处理程序。 | 1 | |
| 护理照料 (27分) | 21 | 建立入院评估制度，根据服务协议和老年人的生活自理能力，实施分级分类服务。 | 1 | |
| | 22 | 建立入住老人档案，一人一档，包括入院协议书、申请书、健康检查资料、身份证、户口簿复印件、老年人照片及法定监护人等与老年人有关的资料并妥善保存。机构应对老人个人资料予以保密。 | 1 | |
| | 23 | 根据 DB 37/T 3585—2019 要求，按相关标准开展服务及配备护理员。 | 1 | |
| | 24 | 配有专门供暖降温设备，有专人管理。 | 1 | |
| | 25 | 老人居室、卫生间和走廊设有扶手且居室、卫生间内设紧急呼叫按钮，居室床位有独立紧急呼叫按钮。 | 1 | |
| | 26 | 有完整的护理记录，护理人员 24 小时值班，交接班记录规范。 | 1 | |
| | 27 | 每日不少于两次房间巡查（老年人有特殊要求的除外），观察老年人的身心状况，建立检查台账，特殊情况及时报告并协助处理。 | 1 | |
| | 28 | 做好失能、半失能老年人的送餐衔接，能提供起居、如厕、清洁、穿衣、理发等辅助服务。 | 1 | |
| | 29 | 院内禁止饲养可能危及人身安全或严重影响环境卫生的家禽、宠物，必要时应采取相应的安全或环境保护措施。 | 1 | |

| 考核项目 | 序号 | 考核细则及评分标准 | 分值 | 得分 |
|------|----|--|----|----|
| | 30 | 每日清扫整理房间 1 次以上，保持地面、墙壁、门窗干净整洁，用品齐全规范。 | 1 | |
| | 31 | 老年人居室空气清新无异味，无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫，居室及器具定期消毒。 | 1 | |
| | 32 | 床铺整洁，床单被褥统一配置，老年人衣物及床上用品及时更换、清洗。 | 1 | |
| | 33 | 有满足老年人衣、被洗涤需要的洗衣场所和洗涤用具、消毒设备。 | 1 | |
| | 34 | 有方便老年人使用的洗浴室及配套器具，提供冷热水。 | 1 | |
| | 35 | 有失能、失智老年人护理专区，有非药物干预康复训练。 | 1 | |
| | 36 | 做好压疮预防，对长期卧床而不能自主翻身的老年人，应保持床单的干燥，每隔 2 小时翻身一次，防止压疮的发生。对因病情不能翻身而发生压疮的情况，应有详细记录，并提供防护措施。 | 1 | |
| | 37 | 每年组织 1 次健康体检，老人参检率 100%，每季度组织 1 次老人健康、保健教育，每年进行 1 次老人健康评估，并根据体检结果重新评估、安排老人的护理、康复和日常管理活动。 | 1 | |
| | 38 | 有室内活动室，配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具，每周根据老人健康情况、兴趣爱好开展 1 次有益身心健康的休闲娱乐活动。 | 1 | |
| | 39 | 为老年人提供传统节假日相关的文化娱乐项目。 | 1 | |
| | 40 | 内设医务室等医疗机构，或与专业医疗机构签约建立协作关系。 | 1 | |
| | 41 | 内设医疗机构的养老机构，取得《医疗机构执业许可证》（诊所经备案），并按期校验。 | 1 | |
| | 42 | 在养老院医疗机构内开展服务的医生、护士等专业技术人员，持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书。 | 1 | |
| | 43 | 老人外配、自带药品统一登记、集中保管，按医嘱提醒、发放。 | 1 | |
| | 44 | 建立护理和急救制度，做好老年人慢性病、常见病的管 | 1 | |

| 考核项目 | 序号 | 考核细则及评分标准 | 分值 | 得分 |
|---------------|----|---|----|----|
| | | 理，具备一定的急救技能。 | | |
| | 45 | 室外活动场所应设有固定座椅和适宜老年人健身锻炼的固定健身设施设备。 | 1 | |
| | 46 | 在专业人员指导下提供心理、精神支持服务。服务应满足老年期特殊心理需求。 | 1 | |
| | 47 | 设置临终关怀服务，应尽量满足临终老人的生理及心理需求，减少痛苦。 | 1 | |
| 消防安全 (17分) | 48 | 依法履行安全生产主体责任，建立健全安全生产责任制，并建立落实相应的监督考核机制。 | 1 | |
| | 49 | 消防控制室值班人员应取得消防设施操作员、消防员职业资格证书，持证上岗，实行每日 24 小时不间断值班制度，每班不少于 2 人。 | 1 | |
| | 50 | 建立健全各项消防安全管理制度和保障消防安全的操作规程，并落实到日常消防管理过程中。 | 1 | |
| | 51 | 落实建筑消防设施每日巡查制度，明确各类建筑消防设施、器材的巡查部位和内容，填写《建筑消防设施巡查记录表》。 | 1 | |
| | 52 | 专兼职安全员具备检查消除火灾隐患、扑救初期火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育的能力。 | 1 | |
| | 53 | 防火巡查应每日开展，夜间巡查不少于两次。每月至少开展防火检查、消防设备检查、电器产品及水电气线路、管路维护检测 1 次以上，重要节假日、重大活动前至少组织 1 次，并有相关记录。 | 1 | |
| | 54 | 特种设备通过相关部门检验合格，设备日常维护保养正常，做好日常自检巡查并有相关记录，建立特种设备应急救援预案并每半年组织进行一次演练，并留存演练记录。 | 1 | |
| | 55 | 员工每半年至少进行 1 次消防安全培训，员工上岗前应接受消防安全知识及技术培训。 | 1 | |
| | 56 | 建立预案演练制度并组织演练，灭火和应急疏散预案每半年至少进行 1 次演练。 | 1 | |
| | 57 | 消防设施设备齐全，无擅自停用、关闭和损坏情况。 | 1 | |

| 考核项目 | 序号 | 考核细则及评分标准 | 分值 | 得分 |
|--------------|----|---|-----|----|
| | 58 | 消防设施设备定期检查、维护、保养、检测，有报告、有记录，聘请的维保单位需具备相应资质，每月进行 1 次维护保养。 | 1 | |
| | 59 | 灭火器压力正常、数量配足，室内外消火栓、水泵接合器无损坏、埋压、遮挡、圈占，消防水泵、防排烟风机完好备用，且设置自动状态。 | 1 | |
| | 60 | 安全出口、应急照明、疏散走道指示标志完好，安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品。 | 1 | |
| | 61 | 不用易燃材料装修，无夹芯材料燃烧性能低于 A 级的彩钢板等材料搭建有人居住或活动的建筑。 | 1 | |
| | 62 | 老人房间内无高能耗电器，无私拉乱接电线，无吸烟及使用明火，无违规存放、使用刀具、农具和有毒、易燃易爆危险品。 | 1 | |
| | 63 | 燃气、电气安全符合国家规定，设置可燃气体报警装置、电气报警安全装置。 | 1 | |
| | 64 | 安装“智慧消防安全服务云平台”系统，并保持正常运行。 | 1 | |
| | 65 | 依法办理《食品经营许可证》。 | 0.5 | |
| | 66 | 从事接触直接入口食品工作的餐饮服务人员，经体检取得健康合格证后上岗。 | 1 | |
| | 67 | 购进进口冷链食品，查验、留存“冷链三证”（入境货物检验检疫证明、货物清单、进口冷链食品集中监管专仓出仓证明），通过山东冷链系统报备，执行冷链食品疫情防控其他措施。 | 1 | |
| 食品安全 (9分) | 68 | 食品原料新鲜，来源渠道正规，农药残留检测等指标合格，执行进货索证索票制度、进货查验记录制度。 | 1 | |
| | 69 | 采购、加工等环节符合食品安全管理规范，水产品、蔬菜、肉禽类做到分池清洗，盛放和加工原料、半成品、成品的容器、工具和设备应明显区分，分开放置和使用。 | 1 | |
| | 70 | 严格按照食品安全规范执行食品留样制度和食品用具清洗消毒制度，做好食品安全预防和检查，防止食物中 | 1 | |

| 考核项目 | 序号 | 考核细则及评分标准 | 分值 | 得分 |
|---------------|----|---|-----|----|
| | | 毒。 | | |
| | 71 | 餐用具使用后应及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前应消毒，并定位存放在专用的密闭保洁设施内。 | 1 | |
| | 72 | 食品原材料有专用存储间，采取防鼠、防虫、防潮、通风等措施。 | 1 | |
| | 73 | 每周公布食谱，合理配餐，荤素、干稀、营养搭配合理。 | 0.5 | |
| | 74 | 食品管理符合监督管理部门规定。 | 1 | |
| 日常管理 (13分) | 75 | 建立门卫制度和出入、预约探视、请销假和登记制度。 | 1 | |
| | 76 | 设置门卫，人员、车辆出入进行扫“联防码”登记。 | 1 | |
| | 77 | 及时调整疫情防控措施，落实组织领导、出入管理、心理慰藉、老年人防护、内部管控、疫情处置等。 | 1 | |
| | 78 | 落实疫情防控“五有”措施。 | 1 | |
| | 79 | 做好防疫物资及重要护理用品、生活必需品的日常储备工作，储备量不少于1个月满负荷运转。 | 1 | |
| | 80 | 对养老机构全体工作人员和入住老年人，按规定进行核酸检测，并建立台账。 | 1 | |
| | 81 | 按照“应接尽接”要求，组织养老机构全体工作人员和入住老年人接种疫苗，并建立台账。 | 1 | |
| | 82 | 建立并落实“四专员”制度，各专员能够履职尽责。 | 1 | |
| | 83 | 对“四专员”有关情况进行宣传和公示。 | 1 | |
| | 84 | 定期在机构内开展安全生产、养老诈骗等宣传教育。 | 1 | |
| | 85 | 定期维护省、市级养老服务管理平台数据，数据准确无误。 | 1 | |
| | 86 | 接受的社会捐赠应统一登记，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物资。 | 1 | |
| | 87 | 提供积极正面的文化娱乐和老年人教育活动，机构内无非法传教行为。 | 1 | |
| 队伍建设 | 88 | 养老护理员上岗前进行岗前培训，每年参加继续教育培 训。 | 1 | |

| 考核项目 | 序号 | 考核细则及评分标准 | 分值 | 得分 |
|--------------|-----|--|-----|----|
| (6分) | 89 | 院内各岗位人员配比不低于 DB37/T 3092—2018 规范标准。 | 1 | |
| | 90 | 建有工作人员的人事档案，工作人员在工作时间内应统一着装、佩证上岗。 | 1 | |
| | 91 | 院内主要管理人员更替提前上报属地民政部门备案。 | 1 | |
| | 92 | 根据相关规定，用工人员签订劳动合同，缴纳社会保险。 | 1 | |
| | 93 | 组织护理员定期开展技能培训，建立健全激励机制。 | 1 | |
| 台账资料 (3分) | 94 | 各类管理、服务、检查记录规范、完整。 | 1 | |
| | 95 | 设置特困人员补助资金专用财务科目，规范列支，不存在机构运转经费混收混支问题。 | 1 | |
| | 96 | 每年 12 月前按要求向区市民政部门提供当年度运营管理台账。 | 0.5 | |
| | 97 | 每年 3 月 31 日前向区市民政局提交上一年度的工作报告，内容包括服务范围、服务质量、运营管理等情况。 | 0.5 | |
| 运营绩效 (5分) | 98 | 服务质量好、老人满意率高、社会反响好，无 5 人以上群体性投诉。 | 1 | |
| | 99 | 参加机构政策性综合责任保险。 | 1 | |
| | 100 | 被评为三星级以上养老机构。 | 2 | |
| | 101 | 有向外展示养老机构的网站、微信公众号、APP 等新媒体。 | 1 | |
| 合计 | 102 | | 100 | |
| 加分项目 | 103 | | | |
| 减分项目 | 104 | | | |
| “一票否决”情况 | 105 | | | |
| 考评总分 | | | | |

注：考核以年内上级及本级民政部门每次检查情况为主要依据，并结合镇（街道）养老机构日常监管、自查情况和留痕记录及台账报送情况，问题严重且整改不到位的视情扣分。

附件 2

养老服务量化分级和差异化综合监管 有关事项及责任分工

市民政局总体牵头协调养老服务机构综合监管工作。市住房城乡建设管理、卫生健康、市场监管、消防救援等部门，共同做好对养老服务机构的监管工作。各部门依照职责分工，依法履行业务指导和监管职责，实行清单式监管，监管事项、措施、依据、流程、结果向社会公开。

一、服务内容监管

养老服务内容监管是对养老服务机构依据国家、省市的法律法规和标准规范以及服务合同载明的约定，为有需求的老年人提供相应的生活照料、康复辅助、精神慰藉、文化娱乐等服务内容的监管，由民政部门依法实施。

二、运营秩序监管

运营秩序监管，包括对养老服务机构内部管理情况、服务行为规范性情况、终止服务后老年人妥善安置情况等内部运营秩序，以及不正当竞争、无证经营等外部运营秩序的监管。

对养老服务机构内部运营秩序的监管，由民政部门依法实施。

三、机构安全监管

机构安全监管，包括对养老服务机构消防工程和设施设备的安全性，以及安全防范中燃气设备、特种设备的安全的监管。

对机构的日常消防监督检查，由消防救援机构依法实施。对机构特种设备安全的监管，由市场监管部门依法实施。督促燃气经营企业按照法律法规、标准规范和合同的约定承担用户燃气设施巡检、燃气使用安全技术指导和宣传责任由住建部门依法实施。

四、食品安全监管

食品安全监管，包括对养老服务机构开展食品供应的资质及开展食品采购、加工、配送、储存等环节的监管。

对养老服务机构食品安全监管，由市场监管部门依法实施。

五、从业人员监管

从业人员监管，包括对养老服务机构从业人员遵守职业守则，以及特定从业人员的任职资格的监管。

对从业人员遵守职业守则的监管，由民政部门依法实施。对从业人员医疗护理等任职资格的监管，由卫生健康部门依法实施。对从业人员消防管理等任职资格的监管，由消防救援部门依法实施。

六、医疗活动监管

对养老服务机构内的医疗机构开展医疗活动，包括医护人员依法规范执业、医疗卫生服务质量、传染病防治等的监管，由卫生健康部门依法实施。

