

# 菏泽市民政局

菏民函〔2025〕40号

## 菏泽市民政局关于印发《普惠性养老服务机构的监督管理办法（试行）》的通知

各县区民政局、鲁西新区社会事业局：

现将《普惠性养老服务机构的监督管理办法（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

菏泽市民政局

2025年11月17日

# 普惠性养老服务机构的监督管理办法 (试行)

为加强对普惠性养老服务机构的监督管理，规范服务行为，提高服务质量，保障老年人合法权益，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《养老机构管理办法》《山东省普惠性养老机构认定与管理办法（试行）》等法律法规及相关政策文件，结合工作实际，制定本办法。

## 第一章 总则

**第一条** 普惠机构定义：普惠性养老服务机构是指以保障和改善民生为奋斗目标，面向广大老年群体，提供价格可负担、服务可及、质量有保障的养老服务，旨在缓解“养老难、养老贵”问题，促进养老服务公平可及的专业化机构。

**第二条** 适用范围：本办法适用于在本市行政区域内依法登记注册并经民政部门认定且向社会公布为普惠养老服务机构的各类养老服务机构。

**第三条** 基本原则：监督管理应当遵循依法依规、公平公正、协同配合、促进发展的原则，依法监管、全面监管、协同监管、动态监管，确保普惠性养老服务机构规范运营、合理收费、优质服务。

## 第二章 服务价格监管

**第四条** 价格制定：普惠性养老服务机构的床位费、照

照料护理费实行政府指导价管理。由县区发展改革部门会同县区民政部门，综合考虑服务成本、财政补贴、市场供求、社会承受能力等因素，在成本调查的基础上，按照普惠原则，科学合理确定本辖区普惠性养老服务机构床位费、照料护理费收费标准参考区间，并实行动态管理，每两年调整一次，并向社会公布。伙食费、其他个性化服务收费等实行市场调节价，由养老服务机构自主确定，但应保持价格相对稳定，并提前告知服务对象及家属。普惠养老机构应按照规定的收费项目和收费标准进行收费，并向民政部门和市场监管部门备案。

**第五条 收费公示：**普惠性养老服务机构应在服务场所显著位置设置收费公示栏（牌），公示收费项目、收费标准、收费依据、服务内容、服务标准、投诉举报电话等信息，确保老年人及家属知情权和选择权。公示内容发生变化时，应及时更新公示信息。

**第六条 收费规范：**严禁养老机构以任何名义收取不合理费用，不得强制服务、强制收费。票据中应明确注明床位费、照料护理费、伙食费等收费明细，床位费包含空调费、取暖费的费用，不得另外收取空调费、取暖费。医疗机构收取医疗床位费后，养老机构不得重复收取养老床位费。普惠性养老服务机构应当与入住老年人或其家属（代理人）签订服务合同，明确服务内容、收费标准等条款。

**第七条 价格监督检查：**市、县民政部门应利用“双随机、一公开”联合检查等时机，主动协调沟通并协助市、县

市场监管部门对普惠性养老服务机构收费行为开展价格监督检查工作，依法查处未按规定公示收费项目和标准、实际收费高于政府指导价、自立收费项目、扩大收费范围、强制服务并收费等价格违法行为。市、县民政部门在独立开展普惠性养老服务机构检查时，应当将价格监督检查作为一项重要检查内容，市级民政部门应当每季度抽查不少于3家普惠性养老服务机构，县级民政部门应当每季度抽查不少于5家普惠性养老服务机构，及时发现并向市场监管部门反馈养老服务机构收费中存在的问题。市、县民政部门应建立投诉举报处理机制，对老年人及家属反映的价格问题及时调查处理，并将处理结果告知投诉举报人。

### 第三章 服务质量监管

**第八条 服务标准执行：**普惠性养老服务机构应严格执行国家、山东省和本市养老服务相关标准规范，如《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，建立健全服务质量管理体系，定期开展服务质量自查自纠，不断提升服务水平。

**第九条 人员配备与培训：**普惠性养老服务机构应按照有关要求配备与服务规模、服务内容相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员，各类人员应具备相应的资质和能力。制定员工培训计划，定期组织员工参加职业道德、专业技能、安全知识等培训，不断提高员工素质和服务能力。员工培训情况应记录存档，作为机构考核评估的重要依据。

**第十条** 服务过程监管：市、县民政部门通过日常巡查、随机抽查、专项检查等方式，加强对普惠性养老服务机构服务过程的监管。重点检查服务内容是否落实、服务标准是否达标、服务态度是否良好等情况。建立服务质量第三方评估机制，定期委托专业评估机构对普惠性养老服务机构的服务质量进行评估，并将评估结果向社会公布。评估结果作为机构享受扶持政策、等级评定的重要依据，对优秀的养老机构给予奖励，对不达标的养老机构责令限期整改，整改仍不合格的取消普惠养老机构资格。

**第十一条** 投诉处理：普惠性养老服务机构应设立投诉渠道，包括投诉电话、邮箱、意见箱等，并在服务场所显著位置公示。对老年人及家属的投诉应及时受理、调查核实，在7个工作日内将处理结果反馈投诉人。市、县民政部门应建立投诉举报电话和台账，对收到的服务质量方面投诉举报跟踪督促养老服务机构整改落实，并对处理情况进行回访。对多次被投诉且整改不到位的机构，依法依规严肃处理。

## 第四章 运营管理监管

**第十二条** 登记备案：普惠性养老服务机构应按照《山东省养老机构跨部门综合监管“一业一册”告知指引》有关要求做好登记备案及变更备案等工作。

**第十三条** 财务管理：普惠性养老服务机构应建立健全财务管理制度，配备专业财务人员，严格执行财务会计制度和财务纪律。按照规定进行财务核算，做到账目清晰、凭证

齐全、核算准确。加强对政府补贴资金的管理和使用，确保专款专用，不得截留、挪用、虚报冒领。定期对财务状况进行审计，并向市、县民政部门和相关部门报送财务报表和审计报告。

**第十四条 安全管理：**普惠性养老服务机构应落实安全生产主体责任，建立健全安全管理制度和应急预案，按照《菏泽市民政领域安全生产规范指引》加强对消防、食品、设施设备等方面的安全管理。定期组织安全检查和隐患排查治理，及时消除安全隐患。按照规定配备必要的安全设施设备，如消防器材、应急照明、监控设备等，并确保正常运行。加强对员工和入住老年人的安全教育培训，提高安全意识和应急处置能力。

**第十五条 信息管理：**普惠性养老服务机构应建立健全养老服务信息管理系统，及时录入和更新机构基本信息、服务内容、服务对象、员工信息等数据，确保信息真实、准确、完整。按照要求向市、县民政部门及相关部门报送养老服务统计数据和信息，配合做好信息共享和数据分析工作。加强信息安全管理，保护老年人个人隐私和信息安全。

## 第五章 监督管理措施

**第十六条 建立协同监管机制：**市、县民政部门会同发展改革、市场监管、住建、消防救援、卫生健康、应急管理等部门建立普惠性养老服务机构协同监管机制，每半年召开一次联席会议，通报监管情况，研究解决监管中存在的问题，

形成监管合力。每年组织一次部门联合“双随机、一公开”暨跨部门综合监管养老机构检查行动，各部门按照职责分工，依法对养老服务机构进行监督检查，发现问题及时督促问题整改，并相互通报处理结果，防止检查与监管脱节、监管与整改脱节。

**第十七条 实施信用管理：**市、县民政部门建立普惠性养老服务机构信用档案，记录机构登记备案、服务质量、收费行为、安全管理、投诉处理等方面信用信息。对信用良好的机构，在政府购买服务、资金扶持、评先评优等方面给予优先支持；对存在失信行为的机构，依法依规采取失信惩戒措施，如限制享受扶持政策、降低等级评定、列入重点监管对象等。建立信用信息公示制度，通过民政部门官方网站、微信公众号等平台，及时向社会公示养老服务机构信用信息，接受社会监督。鼓励行业协会商会开展行业信用评价，引导养老服务机构诚信经营。

**第十八条 开展专项整治：**根据养老服务领域存在的突出问题，适时组织开展专项整治行动。针对服务质量不达标、乱收费、安全隐患突出等问题，集中力量进行排查整治，依法查处违法违规行为，规范市场秩序，保障老年人合法权益。专项整治行动结束后，及时总结经验教训，完善监管制度和措施，建立长效监管机制。

**第十九条 加强社会监督：**鼓励新闻媒体、社会组织、公众对普惠性养老服务机构进行监督，对违法违规行为进行曝光。建立举报奖励制度，对举报属实的举报人给予一定奖

励，保护举报人合法权益。邀请人大代表、政协委员、社会监督员等对普惠性养老服务机构进行监督检查，听取意见建议，促进机构改进服务。养老服务机构应主动接受社会监督，认真对待社会各界提出的意见建议，及时整改存在的问题。

## 第六章 法律责任

### 第二十条 违规处罚：

1. 责令整改：对于普惠养老机构存在的一般违规行为，监管部门应下达整改通知书，责令限期整改。养老机构应在规定时间内完成整改，并提交整改报告。
2. 行政处罚：对于养老机构的严重违规行为，如违反食品安全、消防安全、价格管理等法律法规，依法给予行政处罚。行政处罚包括警告、罚款、责令停业整顿、吊销许可证等。
3. 取消资格：对于经整改仍不合格，或存在严重违法违规行为、严重侵害老年人合法权益的普惠养老机构，取消其普惠养老机构资格，停止享受相关扶持政策。
4. 刑事责任追究：对于养老机构及其从业人员的违法违规行为，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

### 第二十一条 对相关部门及工作人员的处罚：

相关部门及其工作人员在普惠性养老服务机构监督管理工作中，存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的，由其所在单位或上级主管部门依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 附则

**第二十二条** 解释权：本办法由市民政局负责解释。国家和山东省出台新政策后，以新政策为准。

**第二十三条** 试行日期：本办法自 2025 年 11 月 17 日起试行，试行期 1 年。

