

宁波市民政局
宁波市发展和改革委员会
宁波市公安局
宁波市人力资源和社会保障局
宁波市住房和城乡建设局 文件
宁波市卫生健康委员会
宁波市市场监督管理局
宁波市综合行政执法局
宁波市消防救援支队

甬民发〔2025〕81号

宁波市民政局等九部门关于印发《关于加强
养老服务综合监管促进养老服务品质
提升的实施意见》的通知

各区（县、市）民政局、发改局、公安分局、人社保局、住

建局、卫生健康委、市场监管局、综合执法局、消防救援大队，前湾新区社会事务管理局、发改局、公安分局、建设和交通运输局、市场监管分局、综合行政执法队、消防救援大队，高新区社会事务管理局、经发局、公安分局、建设和交通管理局、市场监管分局、综合执法队、消防救援大队：

现将《关于加强养老服务综合监管 促进养老服务品质提升的实施意见》印发给你们，请认真落实。



宁波市民政局



宁波市发展和改革委员会



宁波市公安局



宁波市人力资源和社会保障局



宁波市住房和城乡建设局



宁波市卫生健康委

(此页无正文)



(此件公开发布)

关于加强养老服务综合监管 促进养老服务品质提升的实施意见

为引导和激励养老服务机构诚信守法经营、守牢安全底线、持续优化服务，长效纠治我市养老服务机构运营管理中的高频易发问题，现就加强养老服务综合监管促进养老服务品质提升，提出如下实施意见。

一、明确重点，严格实施综合监管

（一）规范开展备案登记。为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，床位数在 10 张以上的机构均应按养老机构进行登记备案（责任单位：市民政局、市市场监管局）。备案申请人提交按照建筑、消防、食品安全、医疗卫生、特种设备等法律、法规和强制性标准开展服务活动的书面承诺，并向社会公开（责任单位：市民政局）。对无证无照从事养老服务行为的，依法予以查处（责任单位：市委编办、市民政局、市市场监管局）。采取住宅式分户居住或酒店式长租公寓、村民委员会建设具有住宅性质的村老年公寓等服务形式的养老新业态，不作为养老机构管理。

（二）强化安全风险管控。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，引导养老机构立足长期安全运营，落实安全责任。检查养老机构在建筑、消防、食品、医疗卫生、特种设备等方面的安全风险和隐患，建立隐患、整改、责任三张清单，督促养老机构抓好整改（责任单位：市民政局、市住建局、市

消防救援支队、市市场监管局、市卫生健康委)。严格执行养老机构消防安全规定,检查发现存在消防安全风险隐患且一时无法整改到位的,由属地民政部门、乡镇(街道)督促指导养老机构对危险部位或场所采取临时查封措施,直至整改到位;存在重大事故隐患的,属地民政部门应会同应急消防部门进行评估研判,必要时提请当地政府挂牌督办、闭环整改;消防安全不达标且无法整改的,由属地民政、消防部门提出意见建议,提交所在区(县、市)政府研究整治关停措施。对敬老院和利用学校、厂房、营业场所等举办的符合消防安全要求的既有养老机构,因未办理不动产登记、土地规划等手续问题未能通过消防审验的,报请县级政府组织相关部门统一意见后形成会议纪要,会议纪要作为具备消防安全技术条件的意见。新建住宅小区配建的居家养老用房应按含餐饮功能用房的标准作水电、消防、隔油以及排油烟等设施的设计预留。(责任单位:市民政局、市消防救援支队、市应急管理局、市住建局、市自然资源规划局)督促养老服务机构、老年食堂规范落实食品留样等基础性工作,经常性开展食品安全风险监测(责任单位:市市场监管局、市民政局、市卫生健康委)。不作为养老机构管理的养老新业态,按照属地管理原则,街道(镇乡)应对其加强管理、督促整改;对一时难以整改问题,及时告知相关业务监管部门共同处置(责任单位:市民政局、市住建局、市消防救援支队、市市场监管局)。

(三)提升从业人员管理服务水平。养老服务机构中从事

医疗护理、康复治疗等诊疗活动及消防管理等专业技术人员，应当具备相关资格（责任单位：市人力社保局、市卫生健康委、市民政局）。养老服务机构应制定员工守则，对新入职员工进行职业道德、消防安全教育、职业技能培训，每半年至少组织1次从业人员消防安全教育培训，定期组织消防演练（责任单位：市民政局、市消防救援支队）。养老机构消防控制室实行24小时双人值班制度；与消防远程监控系统联网的，可以实行单人值班。值班操作人员应当持消防职业资格证上岗（责任单位：市消防救援支队）。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（责任单位：市教育局、市人力社保局）。完善养老服务机构卫生技术人员培养机制，推动在专业培训、继续教育、职称评聘和推荐评优等方面与其他医疗机构同等待遇（责任单位：市卫生健康委）。依法依规从严惩处养老服务机构欺老、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（责任单位：市公安局、市民政局）。

（四）加强养老服务资金监管。加强对各级养老服务财政资金使用情况的审计监督，市、区（县、市）民政部门每年分别抽取10%比例的地区、项目，开展养老服务资金使用情况绩效评估（责任单位：市民政局、市审计局、市财政局）。加大对养老机构使用医保基金和长期护理保险基金的监督管理，打击欺诈骗保（责任单位：市医保局）。落实养老机构预收费监管要求，民政部门负责依法规范、监督养老机构预收费行为，牵头做好风险排查和监测预警；金融工作部门按职责分工，督促

指导商业银行等加强对资金异常流动情况及其他涉嫌非法集资可疑资金的监测；市场监管部门负责查处养老机构价格违法行为；公安机关负责依法打击非法集资、诈骗等侵犯老年人合法权益的行为。（责任单位：市民政局、市公安局、市市场监管局、市地方金融管理局、宁波金融监管局、人民银行宁波市分行）

（五）健全运营管理制度。养老服务机构应全面优化内部管理，建立健全安全、服务、财务、人员等制度，在公共场所和部位安装视频监控，在醒目位置公示收费标准，妥善保管异常事件报告、紧急呼叫、值班、交接班、门卫记录和视频监控记录等原始资料（责任单位：市民政局、市市场监管局）。养老机构对拟接收（含试入住）的老人，均应按规范开展入院评估，并“一人一档”建立老年人健康档案。养老机构与当事方应签订服务协议，建立纠纷协商调解机制，引导老年人及其代理人依法维权。（责任单位：市民政局、市司法局）公建养老服务机构应将保兜底、保基本、促普惠职能放在首位，坚持公益属性不变、服务用途不变、服务水平不降低、国有资产不流失、业务监管不缺失（责任单位：市民政局、市财政局、市国资委）。加强养老服务机构退出的指导监管（责任单位：市民政局、市市场监管局、市财政局）。

（六）提升应急处置能力。养老服务机构应制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案，每半年至少开展1次应急疏散演练和应急知识宣传，配备报警装置和必要的

应急救援设备设施，按照“有站点、有人员、有器材、有战斗力”标准，建强微型消防站（责任单位：市民政局、市卫生健康委、市应急管理局、市消防救援支队）。督促养老服务机构参加政策性综合保险，防范养老服务风险（责任单位：市民政局、宁波金融监管局）。养老服务机构发生生产安全事故、重大矛盾纠纷时，应按上报制度要求第一时间向所在区（县、市）应急管理部门和民政部门报告（责任单位：市民政局、市应急管理局）。指导、督促养老服务机构全面落实传染病防控规定，妥善做好传染病、群体性疾病、重大食物中毒事件的处置报告（责任单位：市民政局、市卫生健康委、市市场监管局）。

二、健全机制，提升综合监管能力

（七）健全协同监管执法机制。健全养老服务监管联合执法机制，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。民政部门发现养老服务机构存在安全隐患，应当立即督促养老服务机构采取措施予以消除，并及时通报相关部门，配合后续查处工作；对安全隐患突出或情况紧急需要立即处置的，应当依法责令养老服务机构停业整顿或者采取紧急措施处置，并通知有关部门到场处理。民政部门发现养老服务机构存在违法违规行为的，应及时按要求移交相关执法部门；相关部门发现存在违法违规行为的，应依法依规予以查处，并将处理结果及时通报民政部门。（责任单位：市民政局、市住建局、市卫生健康委、市市场监管局、市医保局、市综合执法局、市消防救援支队）

（八）丰富监管监测方式手段。建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的监管机制，将监管结果运用于等级评定、质量监测、运营补助等方面。规范开展“双随机、一公开”监管，对投诉举报多、安全隐患大、有失信行为和严重违法违规记录的养老服务机构，增加抽查频次，加大查处力度（责任单位：市民政局、市市场监管局、市住建局、市卫生健康委、市消防救援支队）。开展养老服务机构及从业人员信用评价，将评价结果作为机构星级评定、收费核定、补贴发放、行政检查等的重要依据。加大养老服务机构信用信息共享，依照《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）》，将严重违法失信的养老服务机构和从业人员列入联合惩戒范围，向社会公布，实施联合惩戒。建立养老机构备案信用承诺制度，加强对备案承诺履约情况的事中事后监管，对未依法取得相关许可从事相关经营活动的依法依规实施惩戒。（责任单位：市民政局、市发改委、市公安局、市住建局、市人力社保局、市市场监管局、市卫生健康委、市综合执法局）

（九）规范标准评价机制。落实养老服务相关强制性国家标准，推动养老服务机构自愿参加等级评定，从设施设备、内部管理、服务质量、风险防控等方面对标提升服务品质。养老服务机构等级实施动态化管理（责任单位：市民政局）。指导养老机构内设医疗机构建设，落实相关医疗机构建筑设计规范，提升医养结合能力（责任单位：市民政局、市卫生健康委）。

三、加强保障，巩固综合监管成效

（十）加强组织保障。坚持党对养老服务工作的全面领导，充分发挥市老龄工作委员会的统筹协调作用，推动形成民政部门牵头，各相关部门密切协同的养老服务综合监管格局。加强依法履职所需的人员、设备、经费等方面的保障，推进执法装备标准化建设，加强行政执法人员业务培训。

（十一）落实各方责任。养老服务机构对依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等承担主体责任，主要负责人是第一责任人。各街道（镇乡）对辖区内养老服务机构实行常态化监管，对辖区内养老机构安全管理负属地监管职责。民政、住建、市场监管、消防、卫生健康等部门按职责分工，依法履行业务监管职责。

（十二）支持社会参与。充分发挥行业自律作用，指导推动养老服务领域行业协会制定行业职业道德准则、规范从业人员职业行为、提升人员综合素质、帮助调解养老服务纠纷。对养老服务机构运营管理中可能出现的各类问题，及时研判、引导化解，促进各类机构优质服务、专业服务、暖心服务。

本意见自 2025 年 12 月 1 日起施行。

抄送：市委编办，市自然资源规划局，市应急管理局，市教育局，
市审计局，市医保局，市地方金融管理局，宁波金融监管局，
人民银行宁波市分行，市司法局，市国资委，市财政局。

宁波市民政局办公室

2025 年 10 月 22 日印发
