

**北京市民政局关于印发  
《北京市养老服务质量和安全重点监测点  
实施办法》的通知**

京民养老发〔2023〕247号

各区民政局,北京经济技术开发区社会事业局,市社会福利事务管理中心:

现将《北京市养老服务质量和安全重点监测点实施办法》印发给你们,请认真贯彻执行。

北京市民政局

2023年10月26日

# 北京市养老服务质量和安全重点 监测点实施办法

**第一条** 为优化养老服务领域营商环境,更好统筹养老服务发展与安全,进一步加强养老服务机构事中事后监管,提升公平公正、科学精准、无事不扰的监管能力,加强养老服务机构质量和安全监管,防范化解重大风险隐患,结合本市养老行业实际,制定本实施办法。

**第二条** 本实施办法所称养老服务质量和安全重点监测点(以下简称“监测点”),是指民政部门将问题多发频发、服务管理风险隐患突出、投诉举报集中的养老服务机构,有针对性地设置为重点监管对象,加强常态化监管的工作机制。

**第三条** 监测点旨在聚焦养老服务质量和安全问题,坚持公开公正、市区联动、动态管理、闭环整改的原则,推动养老服务质量和安全重点监测常态化,提升养老服务机构服务质量和安全。

**第四条** 民政部门依据行业主管部门行政检查、服务对象投诉举报、媒体曝光等情况,收集整理养老服务机构服务质量和安全问题相关数据,开展监测工作。

**第五条** 存在以下情形的养老服务机构,区民政部门应设置为区级监测点:

- (一)近 1 年内发生刑事或治安案件；
- (二)近 1 年内发生欺老虐老案(事)件；
- (三)近 1 年内机构法定代表人(实际投资人、主要负责人)发生重大违法犯罪问题或纳入失信名单；
- (四)在有关行政部门组织的检查中,服务质量、安全生产等方面,存在风险隐患问题突出且限期整改不到位的问题；
- (五)出现其他因服务质量或安全问题造成社会不良影响的情形。

**第六条** 存在以下情形的养老服务机构,区民政部门在核实的基础上,可视情设置为区级监测点:

- (一)上一个月 12345 市民热线关于养老服务质量投诉数量较多或者投诉问题性质严重,经核实属实的；
- (二)涉及养老服务质量或安全问题,经新闻媒体曝光,经核实属实的；
- (三)区民政部门认定的其他情形。

**第七条** 市民政局可将服务质量和安全问题突出的区级监测点,设置为市级监测点,督促区民政部门进行重点监管,落实整改要求。

**第八条** 民政部门对设置为监测点的养老服务机构,可视情设定 3 至 6 个月的监测期。

**第九条** 对设置为区级监测点的养老服务机构,区民政部门应制发关注函进行服务质量和安全风险提示,并在北京养老服务

网进行公示。

**第十条** 对近1年内2次及以上被设置为监测点的养老服务机构,区民政部门应制发警示函对其服务质量和安全进行预警,并在北京养老服务网进行公示。

**第十一条** 监测期内,区民政部门应安排专人参照相关服务标准,每周通过视频监控、电话回访、现场抽查等多种方式进行监测,每月至少一次前往监测点现场了解服务质量、日常管理等情况;可适时约谈机构法定代表人、主要负责人,督促整改落实。

**第十二条** 市民政局可适时安排专人了解区民政部门监测工作落实情况、养老服务机构服务质量和安全情况,并对区级监测点开展飞行检查。

**第十三条** 民政部门对监测期内的养老服务机构应加强规范管理。发现养老服务机构在建筑、消防、食品、医疗卫生、环境保护、特种设备等方面存在违法违规行为的,应及时函告相关部门,由相关部门依法予以处理。

**第十四条** 在监测结束前,可依托养老服务机构星级评定专家团队,参照“风险+信用”综合评价体系开展评估。评估合格的,不再设置为监测点;评估不合格的,再次设置为监测点。

**第十五条** 本实施办法由市民政局负责解释。

**第十六条** 本办法自发布之日起施行。