

民政部
住房和城乡建设部
国家卫生健康委
应急管理部
国家市场监督管理总局

文件

民发〔2020〕46号

民政部 住房和城乡建设部 国家卫生健康委
应急管理部 市场监管总局关于做好
2020年养老院服务质量建设
专项行动工作的通知

各省（自治区、直辖市）民政厅（局）、住房和城乡建设厅（委、管委）、卫生健康委、应急管理厅（局）、市场监管局（厅、委）、消防救援总队，新疆生产建设兵团民政局、住房和城乡建设局、卫生健康委、应急管理局、市场监管局：

为贯彻落实习近平总书记关于提高养老院服务质量的重要

指示精神，2017年以来民政部会同有关部门连续实施全国养老院服务质量建设专项行动（以下简称专项行动），取得明显成效。2020年是专项行动的收官之年，现就有关要求通知如下：

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实习近平总书记关于养老院服务质量建设重要指示精神和党中央、国务院高质量发展决策部署，着力防范和化解养老服务领域重大风险，不断推进全国养老机构服务质量长效机制建设。到2020年底，养老服务综合监管制度全面实施，全国统一的养老机构等级评定制度普遍推行，养老机构服务安全强制性国家标准实施准备工作有序开展，养老院重大安全隐患基本消除，养老院服务质量建设长效机制逐步健全，社会对养老服务满意度持续提升，老年人获得感、幸福感、安全感持续增强。

二、重点任务

（一）统筹做好养老机构疫情防控和有序恢复服务秩序工作。深入学习贯彻习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展系列重要讲话精神，及时调整完善养老机构疫情防控策略，在疫情防控常态化条件下有序恢复养老服务秩序。各地民政部门要根据当地实际对《养老机构新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指南（第二版）》中的出入管理防控措施作出适当调

整，其他防控措施仍要严格落实。在保证入住老年人生命安全和健康的前提下，逐步恢复正常服务秩序，支持养老机构正常运营。

(二) 抓好《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准实施准备工作。加强《养老机构服务安全基本规范》(以下简称《安全基本规范》)强制性国家标准宣传推广，组织开展分级培训和评估，进一步完善配套措施。对既违反相关法律法规及其他强制性国家标准(含前期专项行动中尚未整治到位的重大风险隐患)，同时又不符合《安全基本规范》的养老机构，要依法依规限期整治到位；拒不整治或无法完成整治的，要报请当地人民政府组织联合执法，依法予以取缔，守好养老机构安全红线和底线。对只是不符合《安全基本规范》的养老机构，各地民政部门要联合相关部门加强分类指导，鼓励和支持其在国家标准生效实施前整治达标。各地民政部门要对本行政区域内养老机构准备实施强制性国家标准情况进行督促指导，2020年底前实现60%以上的养老机构提前符合强制性国家标准。

(三) 推行全国统一的养老机构等级评定制度。指导各地落实《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》(民发〔2019〕137号)，组织开展先行先试。到2020年底前，各地养老机构普遍推行全国统一的养老机构等级评定制度，实行全流程公开，为养老服务市场公平竞争和老年人知情选

择提供参考。

（四）建立健全养老服务综合监管制度。推动建立健全养老服务综合监管制度，明确各部门监管职责，指导各地各部门将综合监管制度落实到位，建立养老院服务质量监管齐抓共管的机制。建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以标准规范为支撑、以信用监管为基础的新型监管机制和跨部门、跨区域执法联动响应和协作机制，探索实行跨领域跨部门综合执法，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认，最大限度减少不必要的行政执法事项，完善养老机构服务纠纷预防和处置机制。要以落实养老服务基层政务公开为抓手，督促县级以上民政部门公开本行政区域内经过登记、备案的机构名单，以及已掌握的未经登记、备案的机构名单，通过信息公开的方式加强养老机构监管。

（五）继续实施好特困人员供养服务机构（敬老院）改造提升工程。继续贯彻落实《民政部 发展改革委 财政部关于实施特困人员供养服务设施（敬老院）改造提升工程的意见》（民发〔2019〕80号），2020年底前，重点提升现有县级供养服务设施照护能力，强化失能、部分失能特困人员兜底保障，加强安全管理，确保消除重大安全隐患。2022年底前，按照填平补齐的原则，在每个县（市、区、旗）至少建有1所失能、部分失能

特困人员专业照护为主的县级供养服务设施（敬老院），优先满足辖区内所有生活不能自理特困人员专业照护需求。

（六）实施民办养老机构消防安全达标提升工程。利用民政部本级和地方政府用于社会福利事业的彩票公益金，通过以奖代补等形式，在全国范围内引导和帮助存量民办养老机构按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，落实日常消防安全管理要求，针对经判定为重大火灾隐患的养老机构进行有效整改。优先改造贫困地区和农村民办养老机构。具体改造范围和工作程序由各省级民政部门会同有关部门结合实际审核确定。住房城乡建设部门、消防救援机构提供技术支持。

（七）开展养老服务人才培养提升行动。贯彻落实经国务院同意印发的《民政部关于进一步扩大养老服务供给 促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）要求，联合人力资源社会保障部门研究制定养老护理员职业技能提升行动落实措施，编印培训大纲，开展养老护理员、养老院院长、老年社会工作者培训工作，逐步提升养老机构护理服务能力。

三、工作要求

（一）强化责任落实。各地各有关部门要深入学习贯彻习近平总书记关于提高养老院服务质量的重要指示精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，将专项行动纳入

年度工作重点，主要负责同志亲自研究部署和抓落实，继续发挥部门联动优势，协调解决重点难点问题，确保养老院服务质量稳步提升。

（二）推进长效监管。着力推进服务质量管理模式由突击性的集中排查整治向依靠制度常态化监管的长效机制转变。专项行动结束后，各级民政部门要建立健全养老机构服务质量建设长效机制，切实转变工作方式方法，坚持用标准、制度来加强养老院服务质量建设，通过常态化、规范化、标准化的方法来促进养老院服务质量不断提升。各地要继续督促养老机构通过全国养老机构业务管理信息系统及时填报基础信息和专项行动开展情况，为集中研判工作进展、动态督促落实提供数据支撑。

（三）加强舆论宣传。各地要继续通过电视媒体、报刊杂志、门户网站、微博、微信等平台广泛宣传专项行动，宣传正面典型，曝光反面典型，激励养老机构提升服务质量，营造良好的舆论环境。各地在专项行动中创造的好经验好做法要及时报告民政部，加强与其他地方交流分享，互学互鉴。

（四）做好全面总结。各省级民政部门要牵头对2017年以来的专项行动进行全面梳理，认真总结，并于11月底前向民政部养老服务司书面报送专项行动总结报告，内容主要包括专项行动四年来主要工作及成效、存在突出问题、意见建议和下一步落

实长效机制的打算。



2020年4月22日

联系人：宛时进 58123150（传真）

电子邮箱 zy3619@163.com



主动公开

民政部办公厅

2020年4月26日印发

