

上海市民政局

沪民养老发〔2024〕16号

上海市民政局关于推进本市养老机构 做好合规经营工作的通知

各区民政局，市社会福利中心、众仁慈善服务中心：

为贯彻落实《上海市人民政府办公厅关于在本市重点行业领域深入推进跨部门综合监管改革的通知》和《上海市人民政府办公厅关于进一步深化拓展“一业一证”改革工作的通知》要求，进一步提升本市养老机构服务质量，保障老年人的合法权益，现就推进本市养老机构做好合规经营工作通知如下。

一、充分认识合规经营工作的重要性

养老机构合规经营是保护老年人合法权益的重要基础，也是提高养老机构服务质量的重要保障。各区民政局、各单位要深刻认识到合规经营的重要性，将其作为养老机构高质量发展的首要任务切

实推进。要切实防范因不熟悉、不了解、不重视相关法律法规而出现的各类违法违规行为，有效降低养老机构各项风险隐患，确保向老年人提供安全、优质、规范的服务。

二、主要工作任务

（一）组织开展学习培训

市民政局根据现行的法律法规、规章和政策文件等，制定了包含机构设置、运营、服务规范等内容的《养老机构合规经营指引（2024版）》（以下简称《合规经营指引》）。各区民政局、各单位要督促指导养老机构迅速学习贯彻《合规经营指引》，开展覆盖养老机构全体工作人员的学习培训，做到认真掌握《合规经营指引》的具体内容和相关工作要求，进一步提高工作人员的法律意识和服务水平。

（二）组织开展对照检查

各区民政局、各单位要督促指导养老机构对照《合规经营指引》，逐项进行自查，对发现的不合规行为和问题隐患迅速开展整改。养老机构要积极配合民政等部门的执法检查和服务指导，进行自我纠错，确保合规经营。

（三）建立形成长效机制

各区民政局、各单位要督促指导养老机构围绕建立健全涵盖服务流程、人员管理、安全保障等方面的内部管理制度，从定期分析风险隐患、评估服务质量、常态化组织人员培训、及时开展问题隐患整改等方面建立合规经营长效机制。在此过程中，各区民政局要

会同相关部门加强工作指导，市民政局也将及时总结推广各区、各机构好的做法。

三、工作要求

（一）落实主体责任

养老机构应当严格落实主体责任，机构法定代表人、主要负责人或者实际控制人应当作为第一责任人，负责统筹协调合规经营工作的推进和落实，制定工作制度，明确可以量化的工作目标，切实提升机构合规经营水平。

（二）落实监管责任

各区民政局要会同相关部门加强对养老机构合规经营工作的监督检查，依托跨部门综合监管工作机制，通过“双随机、一公开”联合执法检查、常态化执法检查等方式，定期或不定期进行抽查和评估。对发现的不合规经营行为，及时督促整改到位，情节严重的，依法进行处置。市民政局将不定期开展督导检查，对养老机构不合规经营典型问题适时予以通报。

（三）加强宣传推广

养老机构要通过多种渠道，积极向工作人员、老年人及其家属宣传合规经营的重要意义和具体要求。各区民政局要对合规经营工作表现突出的养老机构进行大力宣传，分享优秀经验，树立行业典范。市民政局将适时总结养老机构合规经营工作的有效经验，组织全市养老机构学习借鉴，不断提升全市养老机构整体合规经营水平。

- 附件：1. 养老机构合规经营指引（2024 版）
2. 养老机构相关法律法规、政策文件清单
 3. 养老机构重要国家标准、行业标准、地方标准清单

2024 年 9 月 20 日

（此件主动公开）

附件 1

养老机构合规经营指引（2024 版）

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
1	主体资格	办理登记	<p>设立养老机构，应当依法办理相关登记手续：</p> <p>（一）设立非营利性养老机构，经批准设置为事业单位的，向事业单位登记管理机关办理登记手续；符合社会服务机构登记条件的，向民政部门办理登记手续。</p> <p>（二）设立营利性养老机构，向市场监管部门办理登记手续。</p> <p>养老机构登记后即可开展服务活动。</p> <p>营利性养老服务机构设立分支机构的，依法办理登记。</p> <p>营利性的法人或者其他组织从事养老服务但名称未体现养老服务业务特点的，可以通过依法设立分支机构的方式从事“机构养老服务”的具体业务。</p>	《上海市养老服务条例》第六十二条 《上海市养老机构登记与备案管理办法》第八条
2		办理备案	<p>养老机构应当在提供服务或者收住老年人后十个工作日内向所在地的区民政部门办理备案。</p> <p>养老机构依法设立分支机构或服务网点的，参照前款规定向分支机构或服务网点服务场所所在地的区民政部门备案。</p>	《上海市养老服务条例》第六十三条
3		登记变更	<p>养老服务机构设立后，登记事项发生变更的，应当向登记机关办理变更登记。</p>	《上海市养老机构登记与备案管理办法》第九条
4		备案变更	<p>养老机构名称、法定代表人（主要负责人）、服务场所权属、床位数量、服务设施面积发生变动的，应当及时向原备案民政部门提出备案变更。</p> <p>养老机构在原备案民政部门辖区内变更服务场所的，应当及时向原备案民政部门办理变更备案。营利性养老机构跨原备案民政部门辖区变更服务场所的，应当及时向变更后的服务场所所在区民政部门办理备案。</p>	《上海市养老机构登记与备案管理办法》第十三条
5		服务终止	<p>养老机构因停业整顿、变更或者终止等原因暂停、终止服务的，应当在合理期限内提前书面通知老年人及其代理人，并向原备案的民政部门报告。需要安置老年人的，养老机构应当根据服务合同约定与老年人或者其代理人协商确定安置事宜，制定安置方案。</p>	《上海市养老服务条例》第三十八条

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
6		用地取得	非营利性养老机构建设用地，可以依法使用国有划拨土地或者农民集体所有的土地；营利性养老机构建设用地，可以租赁、先租后让、出让等方式获取。	《上海市养老服务条例》第十七条
7		建筑设施	养老机构的场地、建筑物、设施设备，应当符合国家和本市的有关规范、标准和要求。政府投资举办的养老服务机构的设施设备应当做到经济实用。	《上海市养老服务条例》第六十四条
8		禁止性规定	禁止在养老服务机构内建造威胁老年人安全的建筑物和构筑物。禁止利用养老服务机构的场地、建筑物和设施，开展与养老服务宗旨无关的活动。 未经法定程序，任何组织和个人不得擅自改变养老服务设施建设用地用途或者养老服务设施使用性质，不得侵占、损坏或者拆除养老服务设施。	《上海市养老服务条例》第十八条、第六十四条
9	场所要求	消防安全	养老机构的建筑、场所应当符合以下消防安全标准： （一）房屋建筑、照料设施、楼层布置等符合《建筑防火通用规范》（GB55037-2022）、《消防设施通用规范》（GB55036-2022）等有关要求； （二）新建、改建、扩建和装饰装修工程时，应按照《建设工程消防设计审查验收管理暂行规定》的要求依法向建设管理部门（含特定地区管理委员会）申报消防设计审核、验收和备案手续； （三）根据场所实际和养老服务对象特点，配置消防安全管理人员； （四）按照国家和本市有关规定配置消防设施器材、设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保消防设施器材完好有效； （五）落实定期防火巡查检查要求，及时发现和整改火灾隐患；确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距、消防登高操作场地符合消防技术标准，建筑、场所外窗不设置影响疏散逃生和灭火救援的铁栅栏、铁丝网等障碍物； （六）消防控制室值班人员实行24小时双人值班制度，且值班人员持有相应的消防设施操作员职业资格证书，熟悉消防控制室消防设备操作规程和应急处置程序； （七）按照有关规定组建微型消防站，配备相应的消防器材装备；针对本场所实际情况组织制定灭火和应急疏散预案，按照要求定期组织演练，重点检验相关人员报告火警、扑救初起火灾、安全疏散、消防消防设施使用情况以及灭火和应急疏散预案的可操作性等，并根据情况予以完善； （八）机构内无电动自行车或电动轮椅违规停放充电问题、无违规存放使用易燃易爆危险品问题。	《消防法》第十六条、第十七条 《养老机构消防安全管理规定》 《建设工程消防设计审查验收管理暂行规定》第九条 《重点单位消防安全管理要求》（DB31/T540-2022）

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
10	场所要求	特种设备安全	<p>使用特种设备的养老机构，应落实以下措施：</p> <p>（一）按照安全监督管理部门相关规定购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器和管道等特种设备；</p> <p>（二）落实特种设备安全管理制度和岗位安全责任；</p> <p>（三）特种设备操作人员持合法证件上岗并定期培训；</p> <p>（四）特种设备有合法有效检验证书或标记；</p> <p>（五）对特种设备进行经常性维修保养、定期检查，并委托有资质的专业机构对特种设备进行定期检验，有合规的检查报告并按国家相关要求在政府监管部门登记备案。</p>	《特种设备安全法》第三十二条、第三十三条、第三十四条等
11		燃气安全	<p>养老机构的燃气设备应当符合下列安全标准：</p> <p>（一）定期维护保养燃气设施设备，定期组织或委托有关单位安检；</p> <p>（二）合规设置可燃和有毒气体报警装置且能正常运行；</p> <p>（三）正确使用燃气设施，不违规存放气瓶；</p> <p>（四）不私自改动燃气装置，不私自使用燃气热水器、取暖器和其他燃气器具；</p> <p>（五）保持燃气设施清洁干净卫生，通风状况是否良好，周围无可燃物品和其他杂物堆放。</p>	《消防法》第二十七条 《安全生产法》第三十六条
12		食品经营许可	养老机构内设食堂的，应当依法取得市场监督管理部门颁发的食品经营许可证。	《上海市食品安全条例》第十九条
13		医疗机构执业备案	养老机构设立内设医疗机构的，应当结合本机构实际需求，按照诊所、卫生所（室）、医务室或者护理站等基本标准配置相应场所和设施设备，并依法向卫生健康部门进行医疗机构执业备案。	《医疗机构管理条例》第十四条、第十五条 《关于养老机构内部设置医疗机构取消行政审批实行备案管理的通知》（国卫办医发〔2017〕38号）

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
14	场所要求	排污许可	<p>养老机构内从事餐饮、医疗等活动，向城镇排水设施排放污水的，应当向水务部门申请领取污水排入排水管网许可证。</p> <p>养老机构应当按照国家和本市有关规定，建设相应的污水预处理设施，确保排放的污水符合国家和本市污水排放的相关标准。</p> <p>委托第三方机构实施污水治理的，接受委托的第三方机构应当遵守相关法律、法规和技术规范的要求，不得弄虚作假。</p>	《上海市排水与污水处理条例》第二十八条、第二十九条
15		等级评定	<p>依法办理登记并且开办运营一年以上的养老机构，可以对照养老机构等级评定基本要求，申请等级评定。</p> <p>养老机构应当合理申报评定等级。首次参评的养老机构，最高申报评定三级。</p>	《上海市养老机构等级评定管理办法》第五条、第六条
16	从业人员	人员配备	养老机构应当配备与其运营服务相适应的管理人员、专业技术人员，并按照本市有关规定，根据服务类型、照护要求、服务对象数量等因素，配备相应比例的护理员。	《上海市养老服务条例》第六十五条
17		劳动保护	<p>养老机构应当与从业人员依法建立劳动关系、聘用关系等，改善工作条件，加强劳动保护和职业防护。</p> <p>养老服务机构聘用从业人员符合《上海市养老服务机构养老护理员入职补贴实施办法》《上海市养老服务机构“以奖代补”实施办法》等规定的，由市、区民政部门给予相应补贴。</p>	《上海市养老服务条例》第七十七条
18		持证要求	<p>养老机构中从事医疗、社会工作等服务的专业技术人员，应当具有相应的专业技术资格。</p> <p>养老机构的护理员以及餐饮服务人员应当持有有效健康证明；患有影响老年人身体健康疾病的，在治愈前养老服务机构不得安排其从事照护、餐饮等相关服务。</p>	《上海市养老服务条例》第六十五条、第六十六条
19		职业技能培训	养老机构应当按照《上海市民政局关于开展养老护理员在岗培训工作的指导意见》等规定，加强对养老服务从业人员的职业道德教育和职业技能培训，提高其职业道德素养和业务能力。	《上海市养老服务条例》第七十四条
20		安全教育	养老机构应当按照相关要求，制定安全教育年度计划，从业人员上岗、转岗前应接受安全教育，从业人员每半年应当至少接受一次岗位安全、职业安全教育。相关第三方、志愿者和从事维修、保养、装修等短期工作人员应接受养老机构用电、禁烟、火种使用、门禁使用、尖锐物品管理安全教育。	《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
21	从业人员	职业精神与禁止性规定	<p>养老机构从业人员应当恪守职业精神，遵守行业规范，努力提高专业水平和服务质量。</p> <p>养老服务从业人员不得有下列行为：</p> <p>（一）谩骂、侮辱、虐待、殴打老年人；</p> <p>（二）偷盗、骗取、强行索要或者故意损毁老年人的财物；</p> <p>（三）泄露在服务活动中知悉的老年人的隐私；</p> <p>（四）其他违反法律、法规、公序良俗和职业道德的行为。</p> <p>养老机构不得招录有歧视、侮辱、虐待、遗弃老年人等违法行为的人员从事养老服务工作。</p> <p>养老机构从业人员应当向养老服务机构如实告知本人的从业经历、服务技能、健康状况等情况。</p>	《上海市养老服务条例》第七十三条、第七十八条、
22	服务规范	服务内容	<p>养老机构为入住老年人提供下列机构养老服务：</p> <p>（一）满足日常生活需求的集中住宿、膳食营养、生活起居照料、洗涤与清洁卫生、室内外活动等生活照护服务；</p> <p>（二）建立健康档案，宣传日常保健知识，并按照服务协议提供疾病预防、药物管理、医疗康复等日常健康服务；</p> <p>（三）运用专业社会工作方法，提供情绪疏导、心理支持等精神慰藉服务；</p> <p>（四）提供适合老年人的文化、教育、体育、娱乐等服务。</p> <p>养老机构应当合理设置服务区域和床位数量，不得超出实际服务能力开展养老服务。</p>	《上海市养老服务条例》第三十一条
23		服务项目与收费公示	<p>养老机构服务收费实行明码标价。养老机构应按规定在经营场所醒目位置公示养老机构基本设施与条件、服务内容与等级、收费项目（含预收费）与标准、定价主体、收费依据以及投诉电话等信息，建有门户网站的同时在网站进行公示，主动接受老年人和社会监督。</p>	《上海市养老机构服务收费管理办法》第二十三条
24		收费标准	<p>保基本养老机构基本服务收费实行政府定价或政府指导价，其他的养老机构服务收费实行市场调节价。其他的养老机构承诺提供的保基本养老床位，其基本服务收费标准根据政府与其签订的合同约定执行。</p> <p>不得利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗老年人或者其代理人与其进行交易。</p>	《价格法》第十四条 《上海市养老机构服务收费管理办法》第四条

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
25	服务规范	服务协议	<p>养老机构应当与老年人或者其代理人签订服务协议，明确当事人的权利和义务。服务协议一般包括下列条款：</p> <p>(一) 养老机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式；</p> <p>(二) 老年人或者其代理人和紧急联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式；</p> <p>(三) 照料护理等级和服务内容、服务方式；</p> <p>(四) 收费标准和费用支付方式；</p> <p>(五) 服务期限和场所；</p> <p>(六) 协议变更、解除与终止的条件；</p> <p>(七) 暂停或者终止服务时老年人安置方式；</p> <p>(八) 违约责任和争议解决方式；</p> <p>(九) 当事人协商一致的其他内容。</p> <p>民政部门会同市市场监管部门、有关行业协会制定服务合同示范文本，供养老服务机构与接受服务的老年人或者其代理人参照使用。</p>	<p>《养老机构管理办法》第十六条</p> <p>《上海市养老服务条例》第六十七条</p>
26		入院评估	<p>养老机构应当建立入院评估制度，对入住老年人的身心状况进行测评，制订分级照护服务计划，并根据老年人的身心变化动态调整。分级照护服务计划应当经老年人或者其代理人确认，并作为服务及收费的依据，在服务合同中予以载明。</p> <p>认知障碍老年人的分级照护服务计划，应当符合认知障碍照护服务的标准与要求。</p>	<p>《上海市养老服务条例》第三十二条</p>
27		服务安全	<p>养老机构在提供服务的过程中，应当严格遵守并按照国家有关标准，对老年人进行服务安全风险评估，并通过制定应急预案、定期评价与改进、安全教育等方式，建立服务安全风险防范机制。</p>	<p>《上海市养老服务条例》第三十三条</p> <p>《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）</p>

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
28	服务规范	医疗服务	<p>养老机构可以通过设立内设医疗机构或者采取与周边医疗机构合作的方式,为老年人提供医疗服务。</p> <p>养老机构内设医疗机构,应当按照核准登记或者备案的诊疗科目开展诊疗活动,不得使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作。内设医疗机构工作人员上岗工作,应当佩带载有本人姓名、职务或者职称的标牌。</p> <p>老年人突发危重疾病的,养老机构应当及时通知其紧急联络人,并按照服务合同约定转送医疗机构救治。老年人疑似患有精神障碍的,养老机构应当按照精神卫生等有关法律、法规的规定处理。</p> <p>有条件的养老机构内设医疗机构可以申请上门巡诊服务方式,参照《居家医疗服务参考项目(试行)》,在养老床位旁开展相关医疗服务。相关医疗服务项目按照本市医保门诊相关规定结算(免收上门费)。</p>	<p>《医疗机构管理条例》第二十六条、第二十九条</p> <p>《上海市养老服务条例》第三十六条</p> <p>《关于进一步深化本市养老机构医养结合发展的若干措施》</p>
29		膳食营养	<p>养老机构提供的饮食应当符合食品安全要求和民族风俗习惯,适宜老年人食用,有利于老年人营养平衡。</p>	《上海市养老服务条例》第三十四条
30		信息档案管理	<p>养老机构应当建立老年人信息档案,收集和妥善保管服务协议等相关资料。档案的保管期限不少于服务协议期满后五年。养老机构及其工作人员应当保护老年人的个人信息和隐私。</p>	《上海市养老服务条例》第三十七条
31		提供探望便利	<p>养老机构应当为入住老年人的家庭成员看望或者问候老年人提供便利,为老年人联系家庭成员提供帮助。</p>	《上海市养老服务条例》第三十五条
32		辐射居家社区服务	<p>养老机构可以运营社区养老服务设施,或者上门为居家老年人提供助餐、助浴、助洁等服务。</p> <p>养老机构可以按照《关于积极推动本市家庭照护床位规范发展的实施意见》相关规定,开展家庭照护床位服务。</p>	<p>《上海市养老服务条例》第二十一条、第二十九条</p> <p>《关于积极推动本市家庭照护床位规范发展的实施意见》(沪民规〔2023〕11号)</p>

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
33	服务规范	宣传行为	养老机构应当规范宣传行为，不得作虚假或者引人误解的宣传，不得发布包含集资内容的广告或者以其他方式向社会公众进行集资宣传。	《上海市实施<防范和处置非法集资条例>办法》第十四条
34		基金使用	养老机构属于定点护理服务机构须结算长期护理保险基金费用的、养老机构内设医疗机构属于本市基本医疗保险定点医疗机构须结算基本医疗保险基金费用的，应当符合《上海市基本医疗保险监督管理办法》等规定。	《上海市基本医疗保险监督管理办法》第二条
35	制度管理	管理要求	养老机构应当按照国家有关规定建立健全安全、消防、食品、卫生、财务、档案管理等规章制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开。	《养老机构管理办法》第二十五条
36		安全生产责任制	<p>养老机构应当建立全员安全生产责任制。明确养老机构法定代表人、主要负责人或者实际控制人是本单位的安全生产第一责任人。建立健全从主要负责人到一线从业人员的全员安全生产责任制，将劳务派遣人员、灵活用工人员纳入本单位统一管理。责任制要包括责任人、责任范围、责任内容和考核要求。</p> <p>养老机构应当建立安全隐患排查整治工作机制，有效整治各类安全风险隐患。</p>	《安全生产法》第四条、第五条

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
37	制度管理	消防安全责任制	<p>养老机构应当建立逐级和岗位消防安全责任制。明确养老机构的法定代表人、主要负责人或者实际控制人是本单位的消防安全第一责任人，对本单位的消防安全工作全面负责。明确养老机构内部各部门的负责人是该部门的消防安全责任人。属于消防安全重点单位的养老机构应当确定消防安全管理人，负责具体实施和组织落实本单位的消防安全工作，对消防工作直接负责。养老机构护理人员、保安、厨师、电工、消防设施操作员等各岗位员工对本岗位消防安全负责。</p> <p>养老机构应当制定并落实符合养老机构特点的消防安全管理制度、消防安全操作规程。具体包括防火巡查检查、安全疏散设施管理、消防设施器材维护管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理、消防宣传教育培训、消防安全工作考评奖惩等制度，以及消防（控制室）值班和消防设施操作、燃气设备使用、灭火和应急疏散预案演练等规程。消防安全管理制度和操作规程应当根据情况及时修订完善。</p> <p>养老机构与其他单位共同使用同一建筑的，应当明确各方的消防安全责任，同时明确消防车通道、消防车登高操作场地、涉及公共消防安全的疏散设施和其他共用建筑消防设施的管理责任。养老机构委托物业服务企业实施消防安全管理的，应当在合同中约定物业服务企业承担责任的具體内容，并督促、配合做好消防安全工作。</p> <p>养老机构每半年至少开展1次对全体员工（含外包外聘人员）的消防安全培训，对新上岗员工或者进入新岗位的员工进行进行上岗前消防安全培训，对消防控制室值班人员、自动消防设施操作人员、微型消防站队员等人员定期组织专门的业务培训，提升符合岗位要求的操作能力和应急处置能力。</p>	《养老机构消防安全管理规定》
38		食品安全管理制度	<p>养老机构内设食堂应当严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等相关法律、法规和食品安全标准，执行原料控制、餐厨具清洗消毒、食品留样等制度，并依法开展食堂食品安全自查。不得使用法律法规禁止生产经营的食品、食品添加剂、食品相关产品。加强老年人食品安全宣传教育，防止老年人私自保存和食用过期、霉变食品。</p> <p>养老机构从供餐单位订餐的，应当从取得食品生产经营许可的供餐单位订购；应当建立食品查验制度，按照要求对订购的食品进行查验。</p>	《食品安全法》第二条、第四十七条、第五十条、第五十三条、第五十六条、第五十七条

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
39	制度管理	卫生管理制度	<p>养老服务机构应当建立卫生管理制度。指定专人负责日常卫生管理工作，根据《上海市传染病防治管理办法》建立健全传染病预防控制管理和疫情报告制度，制定传染病应急预案，组织开展健康巡查、清洁消毒、健康宣传等工作。</p> <p>发现传染病病人或者疑似传染病病人的，养老服务机构应当及时向所在地的疾病预防控制机构或者社区卫生服务机构报告，按要求采取卫生处理等控制措施，并配合做好流行病学调查等工作。</p>	《上海市传染病防治管理办法》第十七条、第二十四条
40		突发事件应急管理制度	<p>养老机构应当建立突发事件应急处置工作制度。养老机构应当依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案，在场所内配备报警装置和必要的应急救援设备、设施，定期开展突发事件应急演练。</p> <p>突发事件发生后，养老机构应当立即启动应急预案，采取防止危害扩大的必要处置措施，同时根据突发事件应对管理职责分工向有关部门和民政部门报告</p> <p>养老机构应当针对噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等事件，明确应急处理流程并建立报告制度。</p>	《养老机构管理办法》第三十一条 《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）
41		财务管理制度	<p>养老机构应当根据《会计法》等法律法规，建立财务、会计制度。属于民办非企业单位的，依照《民办非企业单位年度检查办法》等相关规定接受年检。</p>	《会计法》第二条 《民办非企业单位年度检查办法》第八条
42		档案管理制度	<p>养老机构应当建立档案工作责任制，依法健全档案管理制度。应建立老年人入住档案和健康档案，包括但不限于：服务合同、老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告及评估报告。老年人健康档案保管期应不少于老年人出院后5年。财务、人事、医疗和其他档案的保管期限，应按照国家有关规定执行。</p>	《档案法》第十二条 《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）
43		服务评价与改进	<p>养老机构应定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息。</p> <p>应定期开展机构内的服务质量检查与考核。</p> <p>宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于1次的自我检查，并形成检查报告。</p> <p>应每年开展不少于1次的服务满意度测评，向住院老年人或相关第三方发放满意度调查问卷，并形成分析报告。</p>	《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
44	法律责任	违反主体登记与养老服务规范	<p>养老机构未依法办理相关登记手续开展服务活动的，由民政、市场监管等部门依法查处。</p> <p>养老机构有下列行为之一的，由民政部门责令改正，给予警告，并可处以二千元以上二万元以下罚款；情节严重的，处以二万元以上二十万元以下罚款：</p> <p>（一）养老机构未建立入院评估制度或者未按照规定开展评估活动的；</p> <p>（二）在养老机构内建造威胁老年人安全的建筑物和构筑物的；</p> <p>（三）利用养老机构的场地、建筑物、设施，开展与养老服务宗旨无关活动的；</p> <p>（四）配备人员的资格不符合规定的；</p> <p>（五）安排未取得有效健康证明的护理员、餐饮服务人员上岗工作，或者未及时将患有影响老年人身体健康的疾病的护理员、餐饮服务人员调离岗位的；</p> <p>（六）歧视、侮辱、虐待老年人以及其他侵害老年人人身和财产权益行为的；</p> <p>（七）未按照有关强制性国家标准要求开展服务的；</p> <p>（八）未依照规定预防和处置突发事件的；</p> <p>（九）向负责监督检查的民政部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况真实材料的。</p> <p>对有前款所列行为之一的养老机构，有关部门可以中止、取消有关扶持、优惠措施；情节严重的，追回已经减免的费用和发放的补助、补贴。养老机构经整改消除前款所列行为的，可以重新申请相关扶持、优惠措施。</p>	《上海市养老服务条例》第一百零四条
45		骗取补贴、补助、奖励	养老机构或者其他组织、个人骗取补贴、补助、奖励的，由民政部门责令退回，可处以骗取补贴、补助、奖励金额一倍以上三倍以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。	《上海市养老服务条例》第一百零五条
46		擅自暂停或者终止服务	养老机构擅自暂停或者终止服务，未妥善安置入住老年人的，由实施备案的民政部门责令改正，并处以一万元以上十万元以下罚款；情节严重的，处以十万元以上二十万元以下罚款。	《上海市养老服务条例》第一百零六条

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
47	法律责任	擅自改变养老机构建设用地用途、使用性质等	<p>未经法定程序擅自改变养老机构建设用地用途的，由规划资源部门依法查处。</p> <p>未经法定程序擅自改变养老机构使用性质的，由民政部门责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得；逾期不改正的，责令退回补贴资金和有关费用，处以一万元以上十万元以下罚款。</p> <p>侵占、损坏、擅自拆除养老机构的，由民政部门责令限期改正；逾期不改正的，责令退回补贴资金和有关费用，处以十万元以上五十万元以下罚款；情节严重的，处以五十万元以上一百万元以下罚款。</p>	《上海市养老服务条例》第一百零七条
48		从业人员违法行为	养老服务从业人员违反有关禁止行为规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。	《上海市养老服务条例》第一百零八条
49		消防安全违法行为	<p>养老机构有下列行为之一的，责令改正，处五千元以上五万元以下罚款：</p> <p>（一）消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准，或者未保持完好有效的；</p> <p>（二）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的；</p> <p>（三）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的；</p> <p>（四）埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的；</p> <p>（五）占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；</p> <p>（六）人员密集场所在门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的；</p> <p>（七）对火灾隐患经消防救援机构通知后不及时采取措施消除的。</p>	《消防法》第六十条
50		特种设备安全违法行为	<p>使用特种设备的养老机构有下列行为之一的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止使用有关特种设备，处一万元以上十万元以下罚款：</p> <p>（一）使用特种设备未按照规定办理使用登记的；</p> <p>（二）未建立特种设备安全技术档案或者安全技术档案不符合规定要求，或者未依法设置使用登记标志、定期检验标志的；</p> <p>（三）未对其使用的特种设备进行经常性维护保养和定期自行检查，或者未对其使用的特种设备的安全附件、安全保护装置进行定期校验、检修，并作出记录的；</p> <p>（四）未按照安全技术规范的要求及时申报并接受检验的；</p> <p>（五）未按照安全技术规范的要求进行锅炉水（介）质处理的；</p> <p>（六）未制定特种设备事故应急专项预案的。</p>	《特种设备安全法》第八十三条

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
51	法律责任	食品安全 违法行为	<p>养老机构内设食堂有下列情形之一的,由市食品药品监督管理部门或者区市场监督管理部门责令改正,给予警告;拒不改正的,处五千元以上五万元以下罚款;情节严重的,责令停产停业,直至吊销许可证或者准许生产证:</p> <p>(一) 高风险食品生产经营企业未建立并执行主要原料和食品供应商检查评价制度的;</p> <p>(二) 食品生产经营者未按照规定培训、考核关键环节操作人员及其他相关从业人员的;</p> <p>(三) 食品生产经营者的负责人、食品安全管理人员、关键环节操作人员及其他相关从业人员监督抽查考核不合格的;</p> <p>(四) 食品生产经营者安排未取得健康证明或者患有国务院卫生行政管理部门制定的规定中的疾病的人员从事直接接触入口食品工作的;</p> <p>(五) 食品生产经营者未按照规定执行食品生产经营场所卫生规范制度,从业人员未保持着装清洁的;</p> <p>(六) 大型超市卖场、中央厨房、集体用餐配送单位未按照规定做好抽样检验及相关记录的;</p> <p>(七) 餐饮服务提供者向消费者提供不符合有关食品安全标准和要求的餐具、饮具的。</p>	《上海市食品安全条例》第九十四条
52		医疗活动 违法行为	<p>养老机构内设医疗机构未取得《医疗机构执业许可证》擅自执业的,依照《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》的规定予以处罚。</p> <p>养老机构内设医疗机构诊疗活动超出登记或者备案范围的,由县级以上人民政府卫生行政部门予以警告、责令其改正,没收违法所得,并可以根据情节处以1万元以上10万元以下的罚款;情节严重的,吊销其《医疗机构执业许可证》或者责令其停止执业活动。</p> <p>养老机构内设医疗机构使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作的,由县级以上人民政府卫生行政部门责令其限期改正,并可以处以1万元以上10万元以下的罚款;情节严重的,吊销其《医疗机构执业许可证》或者责令其停止执业活动。</p>	《医疗机构管理条例》第四十三条、第四十六条、第四十七条

序号	类别	合规事项	合规内容	法律依据
53	法律责任	基本医疗保险基金、长护险基金违规行为	<p>定点医疗机构、定点零售药店以欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取基本医疗保险基金支出的，由市、区医保局责令退回已由基本医疗保险基金支付的相关基本医疗保险费用，处骗取基本医疗保险基金支付的相关费用二倍以上五倍以下的罚款。</p> <p>定点评估机构和定点护理机构有违反长期护理保险有关评估、护理、费用结算等规定，进行长期护理保险基金结算的，市、区医保局应当责令改正，责令退回已由长期护理保险基金支付的相关费用，并可处以警告或者3000元以上3万元以下的罚款；情节严重的，处以3万元以上10万元以下的罚款，还可以暂停服务协议或者解除服务协议。</p>	《上海市基本医疗保险监督管理办法》（市政府令2020年第31号）第十五条、第十八条
54		排污违法行为	<p>从事餐饮、医疗等活动的养老机构未取得污水排入排水管网许可证向城镇排水设施排放污水的，由城镇排水主管部门责令停止违法行为，限期采取治理措施，补办污水排入排水管网许可证，可以处50万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。</p>	《城镇排水与污水处理条例》第五十条
55		价格违法行为	<p>养老机构利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易的，责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。</p>	《价格违法行为行政处罚规定》第七条

附件 2

养老机构相关法律法规、政策文件清单

1. 《老年人权益保障法》
2. 《安全生产法》
3. 《消防法》
4. 《食品安全法》
5. 《特种设备安全法》
6. 《价格法》
7. 《上海市养老老年人权益保障条例》
8. 《上海市养老服务条例》
9. 《上海市食品安全条例》
10. 《上海市排水与污水处理条例》
11. 《养老机构管理办法》（2020 年民政部令第 66 号）
12. 《医疗机构管理条例》（1994 年国务院令第 149 号）
13. 《上海市基本医疗保险监督管理办法》（2020 年上海市人民政府令第 31 号）
14. 《上海市实施〈防范和处置非法集资条例〉办法》（2024 年上海市人民政府令第 11 号）
15. 《养老机构消防安全管理规定》（民发〔2023〕37 号）
16. 《民政部 国家发展改革委 公安部 财政部 中国人民银

行 市场监管总局 金融监管总局关于加强养老机构预收费监管的
指导意见》（民发〔2024〕19号）

17.《关于养老机构内部设置医疗机构取消行政审批实行备案管
理的通知》（国卫办医发〔2017〕38号）

18.《上海市人民政府办公厅关于推进本市“十四五”期间养老
服务设施建设的实施意见》（沪府办规〔2021〕13号）

19.《上海市民政局关于推进本市养老机构护理型床位建设的通
知》（沪民养老发〔2021〕15号）

20.《上海市养老服务机构登记与备案管理办法》（沪民规〔2023〕
10号）

21.《上海市养老服务机构“以奖代补”实施办法》（沪民规〔2021〕
5号）

22.《上海市养老机构等级评定管理办法》（沪民规〔2020〕14
号）

23.《上海市养老服务机构信用评价管理办法》（沪民规〔2022〕
1号）

24.《上海市保基本养老机构（床位）管理办法》（沪民规〔2022〕
15号）

25.关于积极推动本市家庭照护床位规范发展的实施意见（沪民
规〔2023〕11号）

26.《关于印发〈关于加强养老机构消防安全标准化管理的实施
意见〉的通知》（沪民养老发〔2023〕11号）

27.《上海市保基本养老床位统筹及轮候管理办法(试行)》(沪民规〔2023〕20号)

28.《上海市民政局 上海市财政局关于开展存量保基本养老机构升级改造的通知》(沪民规〔2023〕16号)

29.《上海市人力资源和社会保障局等九部门关于印发〈关于加强养老护理员队伍建设 提高养老护理水平的实施意见〉的通知》(沪人社职〔2020〕205号)

30.《上海市养老服务机构护理员入职补贴实施办法》(沪民规〔2022〕14号)

31.《上海市民政局关于开展养老护理员在岗培训工作的指导意见》(沪民规〔2023〕13号)

32.《上海市民政局 上海市财政局关于落实本市养老机构政策性融资贴息有关事项的通知》(沪民规〔2023〕9号)

33.《上海市养老服务行政处罚裁量基准》(沪民规〔2021〕15号)

34.《上海市养老机构服务收费管理办法》(沪发改规范〔2021〕3号)

35.《关于进一步深化本市养老机构医养结合发展的若干措施》(沪民养老〔2024〕5号)

附件 3

养老机构重要国家标准、行业标准、地方标准清单

1. 《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）
2. 《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796-2017）
3. 《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450-2018）
4. 《养老机构服务应用标识规范》（DB31/T 813-2014）
5. 《养老机构设施与服务要求》（DB31/T 685-2019）
6. 《养老设施建筑设计标准》（DG/TJ08-82-2020）
7. 《养老机构认知障碍照护单元设置和服务要求》
（DB31/T1402-2023）
8. 《养老机构照护服务分级要求》（DB31/T 684-2023）
9. 《呼吸道传染病流行期间社会福利机构安全操作指南》
（DB31T 1230-2020）
10. 《养老机构服务质量监测与评价规范》（DB31/T 1367-2022）
11. 《养老服务机构信用评价规范》（DB31/T 1439-2023）
12. 《重点单位消防安全管理要求》（DB31/T 540-2022）

上海市民政局办公室

2024年9月25日印发
