

山东省民政厅
山东省公安厅
山东省市场监督管理局
山东省地方金融监督管理局

文件

鲁民〔2023〕28号

关于常态化开展打击整治养老服务诈骗
加强养老机构非法集资防范化解工作的通知

各市民政局、公安局、市场监管局、行政审批局、地方金融监管局：

为巩固打击整治养老诈骗专项行动成果，进一步加大养老服务领域非法集资防范化解工作力度，依法保护老年人合法权益，根据民政部等4部门《关于加强养老机构非法集资防范化解工作的意见》（民发〔2022〕89号）和平安山东建设工作要求，现就做好常态化打击整治养老服务诈骗、防范化解养老机构非法集资工作通知如下。

一、持续宣传发动

（一）常态宣传教育。全省各级民政部门要通过各类新闻媒体和信息平台，广泛推送养老服务领域诈骗和非法集资风险提示，通过以案说法开展典型案例宣传。各县（市、区）民政局要充分发挥专业机构、社会工作者、志愿者、网格管理员等作用，联合属地乡镇（街道）、金融机构等，广泛开展“四进”（进村、进社区、进机构、进家庭）、“四见”（见海报张贴、见宣传横幅、见宣传资料、见公益视频）等宣传活动，向辖区内老年人宣传防范养老服务领域诈骗和非法集资知识，引导老年人增强防范意识；要在养老机构醒目位置张贴《关于养老服务领域非法集资的风险提示》宣传简报，并要求养老机构负责人在简报上签署不从事非法集资的承诺，实现养老机构宣传教育全覆盖。

（二）公开监督信息。全省各级民政部门要指导辖区内养老机构统一在经营场所醒目位置设置公示栏，公开养老机构基本信息、服务资源信息、服务质量管理信息等。要按照《养老服务领域基层政务公开标准指引》有关要求，及时公布依法登记备案的养老机构名单、等级评定、行政检查、行政处罚等信息，引导老年人及家属理性选择。

（三）畅通举报渠道。全省各级民政、公安、地方金融监管等部门要主动公开举报电话、邮箱，进一步丰富举报受理途径，畅通投诉举报渠道；积极推进非法集资举报奖励工作，广泛发动

群众提供养老机构涉嫌非法集资犯罪线索。

二、加强风险摸排

（一）核查登记信息。省民政厅通过省级信息共享交换平台定期抓取经营范围中包含“养老服务”且名称中含有“养老”相关字样的市场主体登记信息，推送到服务场所所在地县级民政部门进行现场核查，对实际收住老年人、提供养老服务的养老机构做到情况清、底数明，并将核查结果逐级反馈省民政厅。具备条件的市、县级民政部门可以主动对接同级市场监管、行政审批部门，推动做好市场主体登记信息推送工作。各级民政部门要加强登记信息内部共享，通过信息共享交换平台，每月至少一次集中抓取民办非营利性养老机构登记信息，及时掌握相关情况。服务场所所在地的县级民政部门要及时将新增的养老机构纳入监管范围。

（二）核查举报线索。全省各级民政部门要加强对养老服务领域诈骗和非法集资线索的收集，对本级收集到的举报线索、上级民政部门和属地有关部门转交的线索，及时核实、查办、反馈，做到件件有回音，有效回应群众诉求，并及时向上级民政部门报送线索办理情况。

（三）开展现场摸排。各市、县（市、区）民政局每年对养老机构服务安全 and 质量进行不少于一次的现场检查，重点检查养老机构运营主体、床位数量、登记备案、服务协议、收费方式、

收取预付费及涉及人数、资金使用、营销方式、关联公司、业务扩张等情况。充分依托熟悉情况的属地街道办事处、乡镇人民政府开展上门调查，及时发现未经登记但以养老机构名义开展养老服务活动的场所。各地摸排开展情况以及各机构摸排结果，要及时填报“金民工程”全国养老服务信息系统。

三、及时规范整治

（一）依法分级分类处置。各市、县（市、区）民政局要对摸排发现的问题隐患进行综合评估、逐一研判，从高到低分别纳入“红橙黄绿”风险管控等级，依法依规实施分级分类处置，并建立问题隐患处置台账，及时更新处置情况，挂账销号逐一完成处置。

1. 绿色等级。没有发现风险隐患的，纳入绿色等级，正常开展日常监管。

2. 黄色等级。发现养老机构存在收取大额预付费行为，且资金主要用于弥补设施建设资金不足；近三年分支机构、服务网点扩张过快；频繁变更法定代表人、登记注册地；虚假或夸大宣传；有关联公司且存在关联交易等潜在风险隐患的，纳入黄色等级。要提示其经营风险，引导养老机构规范运营和内部管理，合理投资避免快速扩张导致资金链断裂，并视情将风险隐患及处理情况，函告地方金融监管部门。

3. 橙色等级。发现养老机构或其法定代表人（主要负责人）

有被提起诉讼、投诉举报、舆情曝光、纳入养老服务市场失信联合惩戒对象名单（企业经营异常名录或者严重违法失信名单、社会组织活动异常名录或者严重违法失信名单）；收取大额预付费行为，且资金使用不规范；收取大额预付费的对象数量超过床位总数等情形，并可能存在非法集资风险的，纳入橙色等级。及时函告地方金融监管部门，单独或者会同地方金融监管部门对养老机构和法定代表人（主要负责人）进行警示约谈，责令整改。

4. 红色等级。发现养老机构存在收取大额预付费行为且资不抵债、已经“爆雷”，或引起不良影响、重大舆情等涉嫌非法集资行为的，纳入红色等级。第一时间向属地人民政府报告，并将问题线索函告地方金融监管部门，依法配合做好调查认定、后续处置等工作。发现涉嫌犯罪的，依法移送公安机关。

（二）加强登记备案管理。各县（市、区）民政局在排查中发现个人或者组织未经登记但以养老机构名义开展养老服务活动的，要督促其尽快依法办理登记；对拒不登记且从事经营活动的，依照《事业单位登记管理暂行条例》《民办非企业单位登记管理暂行条例》《市场主体登记管理条例》《无证无照经营查处办法》等法律法规予以处置。发现养老机构已收住老年人但未办理备案的，要督促其及时备案，有多个服务场所且不在同一县（市、区）的营利性养老机构办理备案，应当分别向服务场所所在地的

县级民政部门提出。办理备案的民政部门要书面告知养老机构不得从事非法集资，以及从事非法集资相应的法律后果，并要求养老机构填写备案承诺书，承诺不采取任何形式，包括利用关联企业等形式从事非法集资。养老机构备案承诺书等材料要及时上传到“金民工程”全国养老服务信息系统，并将养老机构登记备案情况，通过门户网站、信用中国等平台及时向社会公布，发挥公众监督作用。

（三）妥善处置涉稳风险。辖区内养老机构发生诈骗或非法集资，老年人需要安置的，养老机构要根据服务协议约定与老年人或者其代理人协商确定安置事宜，民政部门要为养老机构待安置老年人提供帮助。对因诈骗、非法集资受损的困难老年人，符合条件的，民政部门要依法及时纳入城乡低保、特困供养范围或者给予临时救助等，保障其基本生活，严防发生冲击社会道德底线的极端事件。全省各级民政部门要严格落实依法处置、舆论引导、社会面管控“三同步”要求，加强舆情信息监测，重视群众投诉举报和媒体曝光的负面舆情，对可能发生非法集资突发事件作出研判，防止事态扩大升级。一旦出现负面舆情，要及时协调加强引导管控，严防恶意炒作，并按照本地区处置非法集资突发事件应急预案，做好信息报告和应急处置等工作，维护社会稳定大局。

四、强化综合监管

（一）规范养老机构预付费管理。养老机构应当依法与接受服务的老年人或者其代理人签订服务协议，明确双方的权利和义务。收取预付费的，应当与老年人（或者其代理人）协商一致，告知可能存在的风险，并在服务协议中明确预付费的收费标准、收取时限、收费额度、退费办法、违约责任、风险提示等相关内容，充分保障其知情权。全省各级民政部门在日常监督检查中，可以通过查阅、复制服务协议，询问老年人（或者其代理人）等方式，核实服务协议内容，了解养老机构收取预付费以及告知风险等情况。养老机构未与老年人（或者其代理人）签订服务协议，或已收取预付费但未在服务协议中明确相关内容的，民政部门要约谈其法定代表人（主要负责人），并依照《养老机构管理办法》相关规定予以处置。鼓励各市民政局积极探索预付费监管办法。

（二）加强信用惩戒力度。根据“谁主管、谁监督”的原则，民政部门对因从事非法集资依法受到处罚的养老机构，已评定等级的，在等级有效期内，按照规定作出降低或者取消评定等级的处理，并将其纳入养老服务市场失信联合惩戒对象名单向社会公布，通报相关部门，依法依规实施限制参与评比表彰、等级评定、政府采购、财政资金扶持、政策试点等惩戒措施；对从事非法集资造成重大损失的养老机构相关责任人，要依法依规在一定期限内实施市场和行业禁入措施，直至永远逐出养老服务市场。全省

各级民政部门要通过查询国家企业信用信息公示系统、中国社会组织政务服务平台，全面掌握涉嫌非法集资的养老机构法定代表人（主要负责人）名下登记注册的其他养老机构，并予以密切关注，做好早期干预和风险预警，谨防发生不良连锁反应。

（三）健全综合监管长效机制。全省各级民政部门要认真落实《养老机构管理办法》《山东省养老服务条例》等政策法规，细化贯彻落实措施，着力提升养老服务行业监管专业化、规范化和标准化水平。要充分发挥各级养老服务联席会议等协调机制作用，依据省民政厅、省委组织部等 19 部门联合印发的《关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的实施意见》（鲁民〔2021〕52 号），进一步健全完善以“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跨部门综合监管机制。

（四）加强部门协同配合。地方金融监管部门依托非法集资风险监测预警平台发现的养老机构涉嫌非法集资线索，要及时通报同级民政部门，民政部门要加强核查、做好风险研判和跟踪处置。民政部门与市场监管、行政审批部门要加强信息共享，推动形成养老机构登记和监管信息数据集。公安机关要加强与民政、市场监管、地方金融监管部门的协同配合，对移送的养老机构涉嫌诈骗、非法集资线索进行核查，涉嫌犯罪的，及时立案侦查，依法严厉打击，切实维护老年群体合法权益。



山东省民政厅



山东省公安厅



山东省市场监督管理局



山东省地方金融监督管理局

2023年4月28日

(此件主动公开)

