

关于实施养老机构服务合同网上签约 切实加强监管的实施意见

洛民通〔2025〕52号

各县区民政局、审信局、公安局、人社局、市场监管局：

为深入贯彻落实国家关于促进养老服务业高质量发展、加强养老服务综合监管的决策部署，进一步提升养老服务规范化、信息化、精准化监管水平，切实保障老年人合法权益，现就本市推行养老机构服务合同网上签约（以下简称“合同网签”）工作，强化综合监管能力，提出如下实施意见：

一、目标任务

建立覆盖全市养老机构的服务合同网签统一平台与管理体系，规范统一，监管强化，实现服务合同签订、备案、查询、监管全流程线上化、规范化、透明化，有效防范化解合同纠纷风险，为精准识别风险、高效处理投诉、科学评估机构提供数据支撑，提升养老服务监管精准度和效率，确保老年人和养老机构在平等、自愿、知情的基础上签订服务合同，切实保障双方特别是老

洛阳市民政局行政规范性文件

年人的合法权益，提升老年人及家属的安全感和满意度，促进养老服务市场健康有序发展。

二、重点工作

（一）制定与推广标准合同范本

市级民政部门会同市场监管等相关部门和专家，依据相关法律法规和国家标准，制定并发布全市统一的《养老机构服务合同范本》，明确服务内容、标准、期限、费用及支付方式、双方权利义务、变更解除条件、争议解决等核心条款，设置风险提示点，涵盖必备条款和选择性条款，明确双方权利和义务，以及服务的收费项目及标准，确保内容合法、权责清晰、公平公正，实现合同文本标准化、核心条款规范化、签约流程电子化、数据格式统一化。

（二）建设统一高效的网签平台

由市级民政部门牵头，依托现有的市级智慧养老服务平台，开发部署全市统一的养老机构服务合同网签平台和信息系统，具备合同模板管理、身份认证、亲属代办、电子签名、在线签署、票据上传、信息存储、查询统计、风险预警、监管对接等功能，探索开发语音辅助等适老化功能，确保签约主体身份真实有效，具备法律效力，确保数据安全、系统稳定、操作便捷，并符合相关网络安全等级保护和数据安全要求。

（三）组织培训与宣传引导

推动试点养老机构新签订的服务合同原则上通过网签平台进行，存量合同逐步纳入平台管理。对各县区民政部门相关监管人员进行平台使用、数据核查、风险识别、问题处置等专业培训，提升线上监管和系统问题解决能力。分批次对养老机构负责人、服务合同管理人员等开展网签平台操作系统培训，确保熟练掌握网签流程和要素。同时，试点养老机构在接待场所显著位置公示网签流程指南，配备必要设备辅助老年人完成网签。通过多种渠道向老年人及其家属宣传合同网签的重要意义，以及在权益保障中发挥的作用，提高社会认知度和接受度。

（四）强化数据应用与监管联动

养老机构服务合同网签实行事前审查、事中监控、事后处置的全过程监管。养老机构须经县区民政部门勘验，具备相应的资质和资产评估后，方可纳入合同网签平台。网签平台运维单位应实时归集合同签订数量、服务类型、收费标准、履约状态等关键数据，建立数据分析模型，对大额预付费、频繁变更、集中退住、投诉关联合同等异常收费情况，设置预警阈值，自动向监管部门和机构推送风险提示，相关部门和机构要及时给予处置。对于问题不整改的违规违约机构，可实施“熔断机制”暂停签约权限。市县民政部门应通过监管端口，定期或不定期开展线上合同巡查，

洛阳市民政局行政规范性文件

将合同履行情况作为“双随机、一公开”检查、等级评定、补贴发放、信用记录的重要依据。

三、保障措施

（一）加强组织领导。市级民政部门要将合同网签工作纳入国家基本养老服务综合平台试点创建工作进行重点推进，负责全市合同网签工作的顶层设计、政策制定、标准规范制定（含合同范本）和统筹协调，负责市级网签平台的规划、建设、运维、升级和安全保障，负责全市合同网签数据的汇总、分析和应用，支撑宏观决策和跨区域监管，并对各县区工作推进情况进行监督、指导和考核评估。县区民政部门作为本辖区养老机构合同网签工作的具体组织者、推动者和监管者，要切实履行属地和行业监管责任，负责组织辖区养老机构接入网签平台，以及合同网签数据的核查、校验和初步应用，确保数据真实、准确、完整，负责对辖区养老机构及监管人员进行培训、操作指导和技术支持，并利用网签平台数据开展日常巡查、专项检查、投诉举报处理、风险隐患排查和违法违规行为查处，对未按要求进行网签、合同内容违规、履约不到位等问题进行督促整改和依法处置。

（二）强化考核激励。将养老机构服务合同网签工作纳入年度工作绩效考核、养老服务体系建设和养老机构等级评定、服务质量日常监测的重要内容。将养老机构是否规范、及时、

洛阳市民政局行政规范性文件

全面使用网签平台签订服务合同，作为其申领运营补贴、星级评定奖励，以及评优评先等工作的重要评分依据，对未按规定进行网签或网签数据存在严重问题的机构，视情况暂缓、扣减或取消相关补贴、评优评先资格。同时，将合同网签执行情况纳入养老机构信用记录，对拒不执行、弄虚作假或存在严重合同违规行为的机构，依法依规实施信用惩戒。

（三）加强要素保障。各县区要保障本级监管端应用和机构接入所需的必要设备及网络环境，鼓励各县区对养老机构接入和使用网签平台给予操作终端配备补贴、网络费用减免等政策支持。市级民政部门定期组织对合同网签工作成效、平台运行情况、存在问题进行评估，根据评估结果和实际需求，持续优化平台功能、完善合同范本、调整监管策略，不断提升合同网签服务监管效能。

本实施意见自发布之日起施行。各县区民政部门、各养老机构应高度重视，认真贯彻执行，确保合同网签工作落地见效，全面提升本市养老服务综合监管能力与水平。

附件：洛阳市试点推行养老机构服务合同网上签约工作方案

洛阳市民政局行政规范性文件

（此页无正文）

洛阳市民政局 洛阳市行政审批和政务信息管理局 洛阳市公安局

洛阳市人力资源和社会保障局

洛阳市市场监督管理局

2025 年 7 月 18 日

附件

洛阳市试点推行 养老机构服务合同网签工作方案

为进一步规范养老服务市场，保障老年人合法权益，提升服务效率，决定在部分养老机构试点推行养老服务合同网签工作，特制定工作方案如下。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，顺应老龄化发展趋势，试点推行养老机构服务合同网签工作，提高合同签订效率，满足养老服务市场快速交易需求，全面掌握市场动态，加强对养老机构的监管，保障老年人合法权益。

二、目标任务

建立健全养老服务合同信息化管理体系，试点推行养老服务合同网签工作，推动养老机构服务合同规范化、透明化，合同签订便捷化，实现养老机构服务合同的在线签署、存储、查询和监管，加强养老服务行业监管，保障老年人、养老机构等各方合法权益，促进养老服务行业健康有序发展。

三、实施步骤

(一) 前期准备（2025 年 5 月至 2025 年 7 月）

1. 制定规范合同。联合市场监管等部门制定养老机构服务合同模板，明确网签的法律效力、操作流程及监管要求，对服务内容、收费标准、权利义务、服务期限、违约责任、退费机制等关键条款进行规范，使合同文本更加严谨、公平。合同模板经合法性审查后，上传至网签系统。（责任单位：市民政局、市市场监管局）

2. 搭建网签系统。依托市智慧养老服务平台搭建养老机构服务合同网签系统。系统具备人脸识别、电子签名、短信验证等身份认证方式，以及合同模板导入、在线编辑、合同存储、查询统计、数据安全加密等功能，提供多终端支持（电脑、手机 APP、线下自助终端），简化操作流程，增设语音提示、大字体模式等适老化设计。同时，探索平台与公安、人社等部门数据互通，实现身份核验和资质审核。（责任单位：市民政局、市审信局、市公安局、市人社局）

3. 筛选试点机构。由每个县区推荐一个以上合同网签需求集中、信息化基础较好的养老机构作为试点，开展养老机构服务合同网签工作。同时，对系统运行中出现的问题，及时进行修复和优化，确保系统稳定、可靠运行，积累经验后逐步全面推广。（责

洛阳市民政局行政规范性文件

任单位：市民政局，各县区民政局）

4. 制定操作指南资料。根据网签系统和试运行经验，编制详细的养老服务合同网签系统操作指南，包括系统登录、合同创建、填写、签署、查询等各个环节的操作步骤及说明。同时，制作培训课件、视频教程等资料，便于后续工作培训。（责任单位：市民政局）

（二）试点推广（2025 年 8 月至 2026 年 6 月）

5. 开展培训宣传。组织试点养老机构工作人员参加网签系统操作培训，培训内容包括政策解读、系统功能介绍与操作演示、实际操作练习及答疑解惑等，确保参训人员熟练掌握网签系统操作流程。同时，通过机构宣讲、社区宣传、发放宣传手册，制作推广短视频等形式向老年人及家属普及网签流程和优势，提高养老机构服务合同网签政策知晓率和认可度。（责任单位：市民政局，各县区民政局）

6. 接入服务机构。在前期试运行和培训的基础上，将全市试点机构接入网签系统，试点开展服务合同网签工作。支持家属或机构工作人员代办功能，解决老年人数字鸿沟问题。同时，保留线下签约渠道，提供“线上+线下”双轨制过渡期。（责任单位：市民政局，各县区民政局）

7. 实施动态监管。网签系统自动识别合同签订不规范、服务

洛阳市民政局行政规范性文件

内容与合同约定不符、收费不合理等问题，推送县区民政部门核查，建立“红黑榜”制度，定期公示违规机构，加强对养老机构服务合同签订、履行情况的日常监管。同时，开通线上投诉入口，链接至 12345 热线，实现合同纠纷快速响应。（责任单位：市民政局、市审信局，各县区民政局）

（三）总结推广（2026 年 7 月至长期）

8. 优化系统功能。面向养老机构、老年人及其家属征集用户体验，针对反馈问题制定切实可行的改进措施，持续优化升级网签系统，进一步完善工作机制和管理制度，将养老服务合同网签工作与养老服务信息化建设、行业监管等工作有机结合，不断推动养老服务行业高质量发展。（责任单位：市民政局，各县区民政局）

9. 全面推广合同网签。总结前期试点经验，推动全市养老机构接入服务合同网签系统，全面推广养老机构服务合同网签工作。探索开展社区、居家等养老服务机构服务合同网签工作，加大监管力度，进一步规范养老服务市场，保障老年人合法权益。（责任单位：市民政局，各县区民政局）

10. 建立长效机制。建立健全养老机构服务合同网签工作的长效管理机制，完善相关制度，规范工作流程，建立激励制度，为开展服务合同网签的养老机构提供等级评定加分、优先评优评

洛阳市民政局行政规范性文件

先等激励，确保网签工作持续、稳定、规范开展。（责任单位：市民政局，各县区民政局）

四、保障措施

（一）加强组织领导。建立市县推广养老机构服务合同网签试点工作领导机制，将合同网签工作纳入国家基本养老服务综合平台试点创建工作进行重点推进，市民政部门做好系统搭建、文本规范、业务培训等工作，市养老服务中心做好网签系统的日常维护和安全管理工作，确保系统正常运行和数据安全。各县区做好试点机构筛选、接入工作，督促试点机构规范使用网签系统签订养老服务合同，及时准确录入合同信息，履行监管职责。

（二）形成工作合力。加强与审信、公安、司法、人社、市场监管等部门的沟通协调，建立技术、监管、执法等环节的协同工作机制，加强对服务合同网签全过程的资金、司法支持，强化监督管理，建立健全养老服务纠纷调解机制，依法依规处理合同纠纷，形成工作合力，维护市场秩序和各方合法权益。

（三）加强宣传督导。加强对养老机构工作人员和服务对象的培训，采取线上线下多种途径开展工作宣传，营造有利于推广服务合同网签的社会环境。加强督导检查，强化对养老机构服务合同网签工作的日常监管，督促其严格履行合同约定的服务义务。