国务院办公厅印发《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意见》

从严惩处养老服务机构欺老虐老行为

□据新华社报道

国务院办公厅日前印发《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意见》（以下简称《意见》），对养老服务综合监管工作作出部署。

《意见》指出，要深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深化“放管服”改革，加快形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场，建立健全养老服务综合监管制度，坚持公正监管、规范执法，不断优化营商环境，引导和激励养老服务机构诚信守法经营、积极转型升级、持续优化服务，更好适应养老服务高质量发展要求，更好满足人民群众日益增长的养老服务需求。《意见》就建立健全养老服务综合监管制度确定了三方面政策措施：

一是明确监管重点。加强质量安全监管，加大对建筑、消防、食品、医疗卫生等重点环节的监督检查，引导养老服务机构落实安全责任，主动防范消除安全风险和隐患。加强从业人员监管，引导从业人员提升服务质量和水平，依法依规从严惩处养老服务机构欺老、虐老等侵害老年人合法权益的行为。加强涉及资金监管，加大对使用财政资金项目的跟踪审计，加强对政府购买养老服务、养老机构医保基金使用的监督管理，依法打击养老服务机构以养老服务为名的非法集资活动。加强运营秩序监管，依法打击无证无照从事养老服务的行为。加强突发事件应对，建立完善工作机制，引导养老服务机构增强风险防范意识和应对处置能力。

二是落实监管责任。强化政府主导责任，深化养老服务领域“放管服”改革，充分发挥政府在制度建设、行业规划、行政执法等方面的主导作用。压实机构主体责任，养老服务机构对依法登记、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等承担主体责任，其主要负责人是第一责任人。发挥行业自律和社会监督作用，养老服务领域行业组织要积极推行行业信用承诺制，健全行业自律规约，加大养老服务领域信息公开力度，优化养老服务投诉举报受理流程。

三是创新监管方式。加强协同监管，健全各部门协调配合机制，建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制。加强信用监管，建立养老机构备案信用承诺制度，加大信用记录的披露和应用。加强信息共享，统筹运用养老服务领域政务数据资源和社会数据资源，推进数据统一和开放共享。发挥标准规范引领作用，建立健全养老服务标准和评价体系，实施养老机构服务质量、安全基本规范等标准，引领养老服务高质量发展。

《意见》强调，要加强组织领导，各地区、各相关部门要按照《意见》提出的各项措施和要求，制定配套措施，科学配置监管资源、统筹部署抓好落实。要提升执法水平，强化对行政执法权力的制约和监督，提高行政执法人员的业务能力和执法水平。要加大宣传力度，积极开展养老服务法治宣传教育，推动形成关心、支持养老服务综合监管、促进养老服务高质量发展的良好氛围。

新华时评

决不能“凉了炕头、冷了心头”

昨天是冬至，“数九寒天”开始了。冰天雪地里，城乡供暖管网就像血液循环系统，没人能准确说出它的长度，但每个人都能感受到它的温度。让每个人都能家里面暖暖的、心里面热热的，是我们的共同期盼。

“一九二九不出手。”天寒地冻，百姓冷暖大于天，什么理由都不能成为让百姓说“冷”的借口。市政管理在改革、供暖管网在改造，但能源供应要管够、百姓家里要管暖，要按中央明确要求，“先立后破”“以气定改”，保供机制运转要顺畅。“煤改气”等民生用气，量不能出打折扣，价也不能出问题；上中下游要三管齐下保供给，国内厂矿要稳产增产，进口能源要协调稳定，运力决不能掉链子。

随着经济社会发展，农村地区冬季供暖工作越来越重要。这既是环境保护的要求，也是农村居民对美好生活向往的要求。农村供暖既要关注“冷不冷”，也要关注“贵不贵”。记者在采访中发现，农村地区不少群众说“暖和了，干净了，但也贵了”，农村集中供暖、清洁取暖，一定要把中央与地方补贴落实百姓床头灶前。农村基础设施的欠账，不应该让农村群众来还。

“三九四九冰上走”。今年冬天很冷，要按供暖开始前中央的明确要求，继续把燃气公交车、出租车等纳入民生用气保障范围，既要保障群众家里暖和，也要保障通勤出得了门、上得了路。要强调的是，南方地区要抓电力保障，做好小寒大寒元旦春节的应急预案，必要时调峰运行“压非保民”。特别要关注老年人，决不允许养老机构出现老人家挨冻现象。政府、企业、社区要一起想办法，决不能“凉了炕头、冷了心头”。

“数九寒天”81 天，热力站像心脏，管网像动脉，千家万户就是毛细血管终端。从各级政府“领导留言板”到热力企业服务平台，从登记“我家暖气片凉了”的电话接线生到顶风雪出门的维修工，从冬日忍受炙烤的司炉工到打焦放渣的锅炉员，我们一起来守护漫漫的冬夜，共同营造一个暖暖的中国。

嫦娥五号搭载冬奥展示品交接仪式举行

昨天，中国国家航天局与北京2022 年冬奥会和冬残奥会组织委员会嫦娥五号搭载北京冬奥会展示品交接仪式在北京冬奥组委首钢办公区举行。

图为国家航天局副局长、探月工程副总指挥吴艳华（左）与北京市副市长、北京冬奥组委执行副主席张建东与在仪式上为嫦娥五号搭载北京冬奥会展示品揭幕 新华社 图/文

禁令之下，闲鱼、转转等二手交易平台还能买到隐私信息

你的开房记录、户籍信息只要几百元？

□据新华社“新华视点”报道

“提供任何信息查询服务”“可查任何信息”……“新华视点”记者近日调查发现，在闲鱼、转转等二手交易平台上，有一些声称可以提供个人信息查询服务的卖家；户籍、房产、开房记录等隐私信息，有的几百元就能买到。

市场监管总局等 14 部门今年曾联合发布通知，于 10 月至 12 月开展 2020 网络市场监管专项行动——网剑行动，重点任务之一是加强二手物品网络交易平台监管。一些二手平台多次发布网络生态治理专项行动公告，冻结并公示了一些涉及出售隐私信息的会员账户。

禁令之下，这类违法违规交易为何依旧活跃？

卖家出售个人信息，有的几百元就能买到

记者调查发现，在一些二手交易平台多位卖家的帖子中，个人隐私信息被明码标价公开出售。

一位卖家的服务清单显示，可以查询的信息内容包括个人户籍、名下房产、出行记录、3 到 5 年内的个人开房和同住开房记录等 20 多项，不同信息的查询等待时间不同，费用从几百元到上千元不等。

记者了解到，户籍类身份信息查询起来相对较快，价格也便宜。有卖家表示，“260 元，10 分钟出结果。”他随后发来一张电脑截图，声称是刚刚帮人查询的，截图里的 10 个人同名同姓，而标红者就是被查询人员。

这些身份信息包含了姓名、证件照、民族、户籍地和身份证号。而在这些名字下面，一行灰色小字显示上述结果来源于“全国人口基本信息”资源库。

“查开房记录一般需要一两天，2000 元可以查 5 年内的。”卖家提供的截图中，一套信息包括入住者姓名、手机号、入住时间、房间号、酒店名称和地址等。

“提供手机号码可以查淘宝地址、美团地址、快递地址，找人肯定没问题。”卖家说。

一般来说，在二手平台上发布商品信息是先发布后审核，这就给了一些不法卖家可乘之机，比如规避平台的关键词过滤系统。

记者注意到，为规避平台关键词监管，一些卖家在平台以“代查信息”为商品名招徕买家，再通过 QQ 或微信进一步沟通。还有一些人在其他卖家的评论区留言发布“代查信息”，逃避监管。

违规违法交易为何屡禁不绝？

记者发现，二手平台上，有的卖家从 7 月开始便持续发帖，一直未被封号处理，有的则是最近才注册的账户。

业内人士认为，平台对这类交易没有尽到“守土有责”的监管义务。

记者查阅相关二手平台的用户协议，协议中声明，用户协议的签署不代表平台对交易双方的行为合法性、有效性等提供任何明示或暗示的担保。

“虽然部分平台用户协议中有所谓的‘免责声明’，平台方也不直接参与用户之间的交易，但作为二手交易的重要载体，平台方对于平台上的违法行为有着不可推卸的监管责任。”北京孟真律师事务所律师胡佳成认为，平台方应当严守法律底线，主动承担起遏制平台违法交易的责任，自觉履行应尽的法定义务。

此外，平台对发布违规违法商品的卖家处罚力度也不够，一般只是通过下架商品、封号等措施予以处罚。一些不法分子换一个号便可再次入驻。

虽然平台要求，用户在注册时需要提供真实的身份资料并进行实名认证，但有业内人士告诉记者，一些卖家为了隐匿自己的身份，常常使用由他人实名认证的账号进行交易。

在调查中记者发现，一些商家还在二手交易平台上贩卖“带实名认证”的平台账号。“单个账号 70 元一个，有交易记录的 200 元至 320 元不等，均已实名认证。”

堵住信息泄露源头，加强审核监管

业内人士表示，要想杜绝二手平台上的个人信息买卖，应从多方面入手。

首先要堵住信息泄露源头。记者调查发现，二手平台上被倒卖的个人信息不少来源于黑客盗取和“内鬼”泄露。

中国电子技术标准化研究院信安中心测评实验室副主任何延哲表示，当前，部分平台的应用程序接口存在安全漏洞，容易被黑客攻击。不法分子通过一些平台的信息接口，非法访问其数据库，继而造成信息泄露。

调查中，有的卖家称自己就能直接查询，有的称要联系在相关部门做事的“上家”具体操作，有些就是行业“内鬼”。

一名卖家在帖子里公开表示，自己曾在公安系统工作多年，现为律师事务所律师，可以代查任何信息。“我现在兼职查询信息，着急的话，工作室还有其他人能查。”

此前，北京市第三中级人民法院审理过一起派出所原民警受贿提供公民信息的案件。北京市公安局西城分局某派出所原民警聂某伙同辅警郭某等人私自违规使用公安数字证书登录公安内部信息网查询系统，查询不特定人员公民个人信息 54618 条，非法获利 32 万余元，最终被判处有期徒刑四年，罚金 30 万元。

其次，业内人士表示，二手平台应切实承担起审核、监管的义务。何延哲建议，监管部门要督促二手平台加强事前、事中监管，严格把关。平台应进一步加强技术手段进行监控和防范，维护平台生态健康。

北京云嘉律师事务所律师赵占领表示，立法机关应针对二手电商交易市场的现状和问题，完善顶层设计，为行业发展创造良好环境。执法机关应加强执法和普法宣传，提高公众的法律意识与素养。

胡佳成提示，非法获取、提供他人信息，不仅侵犯公民的隐私权，情节严重的，还会构成侵犯公民个人信息罪。“刑法规定，将相关工作中获得的公民个人信息非法提供给他人的，将依照侵犯公民个人信息罪的规定从重处罚。”