

苏州市民政局 文件

苏州市住房和城乡建设局

苏政民老〔2022〕28号

关于印发推进物业服务企业开展 助老养老服务工作指引的通知

各市（区）民政局、住建局（委），太仓市城市管理局，姑苏区民政和卫生健康局，苏州工业园区社会事业局、规建委，苏州高新区社会事业局，各物业服务企业：

现将《关于推进物业服务企业开展助老养老服务的工作指引》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。



苏州市住房和城乡建设局

2022年9月6日

关于推进物业服务企业开展助老养老服务的工作指引

为细化落实《关于深化社区治理 赋能物业服务企业 助力养老服务的行动计划》(苏政民基〔2022〕4号),赋能物业服务企业开展助老养老服务,壮大社区居家养老服务队伍,助力打造“15分钟养老服务圈”,特制定此工作指引。

一、按阶段实施服务

各物业服务企业及其试点项目需根据工作要求,逐级开展一至三阶段各项养老服务工作。各阶段工作成果需经属地民政部门与住建部门(太仓城管)联合验收合格后,可进入下一阶段。

(一)阶段一:强化物业服务企业现有优势,开展助老服务

1. 夯实助老服务基础

(1)建立多方联络工作制度。各市(区)民政、住建部门(太仓城管)应加强养老业务指导,指定专人与街道、社区及物业服务企业对接,建立和完善多方联络工作机制。

(2)保障养老服务的办公空间。在街道、社区帮助下整合、利用、盘活小区(村)内养老服务用房及各类公共房屋、养老服务设施等资源,建设本企业养老服务办公场所。

(3)排摸小区老年居民底数。在街道、社区指导下排摸小区(村)内60周岁及以上老年人,尤其是高龄、独居、空巢等

特殊困难老年人的基础身份信息及其他个性化信息，建立小区（村）老年居民底册。

（4）组建专业化养老服务队伍。设立养老服务工作管理部门或成立养老服务分公司，建立组织框架、工作机制和试点方案。选调物业服务企业有责任心、有爱心的人员组建爱心助老服务队伍，壮大服务老年居民的队伍。

（5）开展全方位养老培训工作。针对物业服务企业开展养老政策、经营管理和专业技能三个方面的专项培训和职业技能证书认定工作，夯实物业养老队伍建设。

2. 做优助老惠老服务

（1）提供养老政策咨询与资源对接。依托“苏颐养方程式”，设立养老咨询服务岗，公布养老服务热线电话，提供养老服务政策咨询、对接服务。

（2）对辖区重点老年人开展巡访关爱。在镇（街）、村（社区）指导下，对小区（村）采取电话问候、上门探访等多种形式，实行普遍巡访和重点巡访相结合，帮助老年人处理基本生活问题。

（3）制定助老服务清单。根据企业自身情况和小区需求情况，按国家有关规定和行业惯例，制定合理价格水平的为老服务项目清单。为老年居民提供低偿、优惠的个人卫生、助医陪伴、家庭保洁、代买代购、便民维修等个性化居家服务。

（4）参与老年文化建设。开办社区课堂，开展老年人思想

道德、科学文化、养生保健、心理健康、法律法规、家庭理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等方面教育，搭建老年文化活
动平台。

（二）阶段二：提升物业服务企业养老服务能力，积极参与“15分钟养老服务圈”建设（第一阶段验收合格后，可长期开展）

1. 提供老年人助餐服务。按照集中和分散兼顾、独立和混合使用并重的原则，在老年人较多、助餐需求大的住宅小区或若干相邻住宅小区相对中间位置，利用社区养老服务用房，建设老年助餐点，为周边老年人提供便捷助餐服务。

2. 开展老年人家庭夜间照护服务。为老年人提供夜间照护服务，开展起居照料、精神陪护、应急处理等照护服务。

3. 推进老年人家庭适老化改造。参与全市老年人家庭适老化改造工作，开展包括地面、墙体、卧室、客厅、厨房间、卫生间等施工改造服务，以提升老年人生活自理能力和居家生活品质。

4. 参与医养结合服务。与医疗机构建立合作关系和双向转介绿色通道，设置老年人康复辅助器具配置、租赁站点，便捷社区（村）老年人医疗服务。

5. 推动智慧社区居家养老服务。对接、开发、建设智慧养老信息平台，配置智慧养老服务设施，提升社区居家养老服务智能化水平。

(三) 阶段三：推进物业服务企业转型升级，拓展“原居颐养”养老服务参与场景（第二阶段验收合格后，可长期开展）

1. 参与养老服务设施建设。鼓励物业服务企业利用自有房屋参与虚拟养老院、日间照料中心、嵌入式养老床位等居家或社区养老设施建设，为老年人提供全托、日托等方面的养老服务。

2. 参与养老机构建设。参与养老机构（含护理院）建设，为老年人提供专业化、连锁化、品质化的养老服务。

3. 物业服务企业可根据自身发展实际情况与定位，灵活参与全市各类养老服务工作。

二、支持政策

经评估符合条件的物业服务企业可参照执行以下支持政策（如政策有调整，执行新标准）：

（一）养老服务设施建设补贴

1. 日间照料中心：新建、改（扩）建的社区日间照料中心，具有配（就）餐室、阅览室、文体活动室、健身康复室、医疗保健室及其他附属设施的，按建筑面积在 200、400、600 平方米及以上，一次性给予 20、40、60 万元的建设补贴。对服务功能、服务项目达到要求，建设面积尚未达标的，酌情给予建设补贴。对取得 ISO 质量体系认证的给予 5 万元的一次性奖励补贴。

2. 纯助餐点：新建具有固定场所，并配备冰箱、微波炉、灶具、就餐桌椅器皿、清洗消毒等必要设备设施的老年助餐点，一次性给予综合型助餐示范点、综合型助餐服务点和助餐点每

家 4、3、2 万元的建设补贴。

3. 助浴点：助浴场所面积达到 30 m²的，一次性最高给予 15 万元的建设补贴；助浴场所面积达到 50 m²的，一次性最高给予 20 万元的建设补贴。

4. 养老机构：凡新建养老机构每张床位补贴不低于 2 万元，利用闲置资源改扩建的每张床位补贴不低于 1 万元。

（二）提供养老服务运营补贴

1. 日间照料中心：各市区按相关规定实行百分制综合考评，根据考评结果发放年度日间照料中心运营补贴：运营补贴标准×得分/100×运营月数/12。

2. 纯助餐点：在结算周期内，以累计服务老年人满 250 人次（1 天 1 个老年人仅以 1 次计算）为 1 个结算单位，对纯助餐点按照每个结算单位 500 元的标准补贴。每个纯助餐点每年最高补贴不超过 5 万元。

3. 居家养老服务组织(虚拟养老院)每年（连续服务 6 个月以上）固定服务 1 户老年人家庭，各市（区）给予 200 元/年的运营补贴。

4. 养老机构：2021 年及以前按凡收住本市户籍老年人入住的，对服务半失能老人，给予每人每月给予机构运营补贴 150 元；对服务失能老人，每人每月给予机构运营补贴 250 元。2022 年起，对取得二级以上等级的养老机构床位运营补贴按以下标准执行：凡是为生活不能自理老年人提供服务的养老机构（有

医疗机构执业许可证), 等级为二至五级的, 每床每月分别给予 150 元、200 元、250 元、300 元运营补贴; 凡是为生活能自理老年人提供服务的养老机构(无医疗机构执业许可证), 等级为二至五级的, 每床每月分别给予 30 元、50 元、70 元、100 元运营补贴; 等级为一级(含)以下的养老机构不予床位运营补贴。

(三) 养老服务队伍激励奖励

1. 免费培训。在定点培训机构参加养老服务技能培训, 并取得结业证书的人员。

2. 持证奖励。对取得国家养老护理员技师、高级工、中级工、初级工职业资格证书后, 在养老机构护理岗位连续从业 2 年以上的人员, 分别给予每人 3000 元、2000 元、1000 元、500 元一次性补贴。

3. 特岗补贴: 在同一养老机构或者居家养老服务组织工作 1 年以上, 每月给予 100 元特岗补贴; 工作年限每增加 1 年, 月特岗补贴增加 100 元, 工作年限在 10 年以内, 最高补贴不超过 500 元; 11 年以上, 月补贴 800 元。凭用人单位与从事养老服务人员签订的劳动合同、社保缴费证明进行补贴。

4. 入职奖励: 凡获得国家教育主管部门认可的高等院校、中等职业技术学校颁发的毕业证书人员, 在我市同一养老机构(含法人登记在我市的连锁企业)中连续从事养老服务工作年限满 5 周年的、且继续在我市从事养老服务工作、与养老机构签订劳动合同或协议, 并缴纳社会保险的人员均可申

请入职奖励。入职奖励对象不含机关事业单位在编人员和编外人员（含公益性岗位），以及养老服务企业的法人和股东。中专学历 3 万元，大学专科学历 4 万元，大学本科学历 5 万元，研究生学历 6 万元。

（四）“惠老保险”支持政策

1. 居家养老服务组织责任保险：保险期间，居家老人由于服务人员的疏忽、过失、或护理措施不当，造成老人人身意外伤害的；服务人员在服务工作过程中，或在上下班途中，由于意外造成的人身伤害的，均由保险公司在约定的赔偿限额内给予赔偿。

2. 养老机构综合责任险：保险期间，入住养老机构的老年人在机构管理区域内或指定区域（养老机构统一安排，由机构工作人员陪同短途旅游、参加节庆活动、陪护就医等事项的区域范围内）住养、护理、活动时，由于养老机构的疏忽、过失或者护理不当导致意外伤害的；养老机构工作人员在工作过程和上下班途中，发生意外伤害的；前往养老机构探视、慰问老人的亲属、朋友，在养老机构管理区域内，因意外造成人身伤害的，以及养老机构内财产因火灾或自然灾害造成损失的，均由保险公司在约定的赔偿限额内给予赔偿。

三、组织领导

（一）加强统筹协调。成立以苏州市民政局与苏州市住建局联合领导的“社区+物业+养老”试点工作领导小组，办公室设

在苏州市民政局养老服务处，各县市区有关部门参照执行，指导各板块结合实际，统筹推进全市物业服务企业参与养老服务试点工作开展，适时召开工作督导推进会和典型经验交流活动，保障试点工作稳妥有序开展。

（二）推动资源整合。强化供需对接，拓展服务场景，推动试点项目各类资源接入，深化试点社区与试点物业服务企业联系，为老年人提供基础性、便捷化的服务体验。

（三）提升服务水平。加强属地民政部门、住建部门对物业服务企业的工作指导，立足物业服务企业自身优势，夯实物业服务企业社区居家服务基础，及时响应、满足老年居民日常生活中的养老服务需求，提高物业服务企业服务的可得性，营造便捷、安全、舒适的为老服务环境。

(信息公开形式：主动公开)

苏州市民政局办公室

2022年9月6日印发
