

常州市居家养老服务条例

(2024 年 12 月 31 日常州市第十七届人民代表大会常务
委员会第二十二次会议通过 2025 年 1 月 14 日江苏省
第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 服务设施与环境建设
- 第三章 服务供给与社会参与
- 第四章 医养结合
- 第五章 扶持保障
- 第六章 监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范居家养老服务，满足老年人居家养老服务需求，增进老年人福祉，推动养老服务高质量发展，根据

《中华人民共和国老年人权益保障法》、《江苏省养老服务条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内居家养老服务以及相关扶持保障、监督管理等活动，适用本条例。

本条例所称居家养老服务，是指以家庭为基础、城乡社区为依托、社会保障制度为支撑，由基本公共服务、市场化服务和公益互助服务等共同组成的，为居家老年人提供的养老服务。

第三条 居家养老服务主要包括以下内容：

- （一）助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急、日间照料、短期托养、代购代缴代办等服务；
- （二）健康管理、家庭照护、康复护理、安宁疗护等服务；
- （三）探访关爱、生活陪伴、心理咨询等服务；
- （四）养老顾问、法律服务、安全指导、安全监测、紧急救援、识骗防骗等服务；
- （五）教育培训、文化娱乐、体育健身等服务；
- （六）家庭生活环境适老化改造；
- （七）国家、省和市规定的其他居家养老服务。

第四条 居家养老服务应当以居家老年人的养老服务需求为导向，坚持党委领导、政府主导、家庭尽责、社会参与、市场运作，保障基本、适度普惠、就近便利、自愿选择的原则。

第五条 市、县级市（区）人民政府应当加强对居家养老服务工作的组织领导，系统构建居家养老服务体系；将居家养老服

务工作纳入国民经济和社会发展规划以及年度计划，不断完善与人口老龄化程度、经济社会发展水平相适应的财政保障机制和扶持保障措施；建立居家养老服务协同推进和综合监管机制，发挥社会力量在居家养老服务中的协同支持作用。

常州经济开发区管理机构按照规定的职责做好本区域内居家养老服务工作。

第六条 民政部门是居家养老服务的主管部门，负责统筹推进、督促指导、监督管理居家养老服务工作。市民政局负责组织实施本条例。

住房城乡建设主管部门负责指导和监督社区养老服务设施建设。

卫生健康主管部门负责建立和完善老年健康服务体系，统筹推进医养结合工作，以及疾病防治、医疗照护、心理健康等老年健康服务工作。

医疗保障主管部门负责组织实施医疗保障制度，完善医养结合、长期护理保险等相关制度政策。

精神文明建设工作机构、社会工作管理机构，发展改革、教育、科技、工业和信息化、公安、司法行政、财政、人力资源社会保障、自然资源和规划、城市管理、农业农村、文化广电和旅游、应急管理、数据、市场监督管理、体育、税务、消防救援等部门和单位，应当按照各自职责做好居家养老服务工作。

第七条 镇人民政府、街道办事处负责组织实施辖区内居家

养老服务工作，配备专门工作人员；整合辖区内养老服务资源，组织配置、运营管理社区养老服务设施；组织指导村民委员会、居民委员会开展居家养老服务，引导和支持企业事业单位、社会组织和个人参与居家养老服务。

村民委员会、居民委员会应当发挥基层群众自治组织作用，反映老年人的要求，维护老年人合法权益，为老年人服务。协助相关部门和单位做好居家养老服务工作，教育和引导村民、居民依法履行赡养、扶养义务，组织开展互助养老、志愿服务等活动。

第八条 家庭成员应当尊重、关心和照顾老年人。

老年人子女以及其他依法负有赡养义务的人，应当履行对老年人的经济供养、生活照料和精神慰藉等义务，照顾老年人的特殊需要。扶养人应当依法对老年人履行扶养义务。

赡养人应当关心老年人的健康，保证患病的老年人得到及时治疗。对生活不能自理的老年人，赡养人应当承担护理责任；不能亲自照料、护理的，可以按照老年人意愿委托他人或者养老机构照料、护理。

鼓励家庭成员与老年人共同生活或者就近居住；分开居住的，应当经常看望、问候老年人。

第九条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会、红十字会等人民团体，以及行业协会、老年人组织、慈善组织、社会工作服务机构、志愿服务组织等社会组织，应当发挥各自优势，按照职责或者章程参与居家养老服务相关工作。

鼓励和支持企业事业单位以及其他组织和个人以投资、捐赠、捐助、志愿服务等方式，参与居家养老服务工作。

第十条 引导建立和发展居家养老服务行业协会。

居家养老服务行业协会应当按照章程，加强行业自律和诚信建设，发挥在业务培训、信息咨询、第三方评估等方面的作用，制定和参与制定居家养老服务相关标准，引导居家养老服务行业规范发展。

第十一条 全社会应当弘扬敬老、爱老、助老的中华传统美德，树立尊重、关心、帮助老年人的社会风尚，建设老年友好型社会。

国家机关、企业事业单位、社会组织和新闻媒体应当加强老年人权益保障和居家养老服务政策、服务内容的宣传，传播适合老年人的健身、康养、维权等知识，提高老年人识别和防范非法集资、电信诈骗等非法侵害的能力；宣传养老服务人才先进事迹和职业精神，提升养老服务人才职业尊崇感和社会认同度。

第二章 服务设施与环境建设

第十二条 市民政部门应当会同市发展改革、自然资源和规划等部门编制养老服务设施布局专项规划，报市人民政府批准后向社会公布。

编制养老服务设施布局专项规划，应当坚持城乡统筹，按照

就近便利、相对集中、医养结合的原则，分层分类配置社区养老服务设施。

养老服务设施布局专项规划应当符合国土空间总体规划，涉及空间利用的内容应当纳入详细规划。

第十三条 新建住宅区应当按照每百户建筑面积不少于三十平方米的标准，集中配套建设社区养老服务用房。五百户以上不满一千户的，配套建设至少一处不少于一百五十平方米的社区养老服务用房；一千户以上的，配套建设至少一处不少于三百平方米，或者二处以上且单处不少于一百五十平方米的社区养老服务用房。多个占地面积较小的相邻住宅区，可以统筹规划、集中配置社区养老服务用房。

新建住宅区的社区养老服务用房等设施，应当与住宅区同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。住宅项目分期建设的，社区养老服务设施应当于首期配套建成，并与住宅主体建筑工程同步或者先行规划核实。

已建成住宅区应当按照每百户建筑面积不少于二十平方米且单处不少于一百五十平方米的标准，配置社区养老服务用房。未配置或者未按照标准配置的，所在地县级市（区）人民政府应当通过购置、置换、租赁或者新（改、扩）建等方式解决。

社区养老服务用房应当优先设置在建筑物底层或者方便老年人进出的位置，满足通风、采光、消防安全等条件，并远离污染源、噪声源，不得设置在地下室、半地下室、夹层、阁楼；设

置在二层以上的，应当配置电梯等升降设备或者无障碍坡道。

第十四条 镇人民政府、街道办事处应当至少配置一个建筑面积不少于一千平方米的综合性养老服务中心，每个村和城市社区应当分别至少配置一个建筑面积不少于二百平方米、三百平方米的居家养老服务站。

第十五条 县级市（区）人民政府以及自然资源和规划、住房城乡建设等部门应当按照各自职责，在土地使用权出让文件中，明确社区养老服务用房配建、移交的要求和产权归属。自然资源和规划主管部门在出具住宅项目规划条件前，应当征求民政部门的意见。

建设单位未按照规划条件配套建设社区养老服务用房的，自然资源和规划主管部门应当不予规划核实。未通过规划核实的，住房城乡建设主管部门不得办理竣工验收备案。

配套建设的社区养老服务用房竣工验收后，建设单位应当及时移交镇人民政府、街道办事处，并协助办理不动产权属登记。镇人民政府、街道办事处应当及时将接收情况报送民政部门。

鼓励建设单位在配套建设社区养老服务用房的规划、设计和竣工验收等环节，听取老年人、相关社会组织意见或者开展体验试用活动。

第十六条 社区养老服务设施建设应符合相关标准规范，并满足无障碍设施建设、环境保护、消防安全、卫生防疫、食品安全等要求。

市民政部门应当会同市自然资源和规划、住房城乡建设、市场监督管理等部门，制定社区养老服务设施建设标准。

第十七条 任何单位和个人不得侵占、损坏、擅自拆除社区养老服务设施或者改变其用途。

社区养老服务设施经法定程序改变用途或者拆除的，按照不低于原有规模和标准就近补建或者置换。补建或者置换完成前，应当安排过渡性设施。

第十八条 各级人民政府应当推进社区养老服务设施集约化、规模化建设，整合利用社区综合服务设施、社会公共服务设施和社会福利设施等资源，用于居家养老服务。

鼓励将闲置房产等资源用于居家养老服务，农村住房、村集体用房、闲置厂房、仓储用房、办公楼、学校等建筑可以按照相关规定改建、扩建成为社区养老服务设施。市人民政府应当制定闲置资源改造为社区养老服务设施的办法，规范闲置资源改造手续办理。

鼓励将物业服务用房、小区共用部位等用于居家养老服务，物业管理主管部门、镇人民政府、街道办事处应当加强指导。

第十九条 各级人民政府应当建立衔接互通、功能互补的农村养老服务设施体系，因地制宜统筹推进日间照料中心、村级邻里互助点、农村幸福院、老年活动站等村级养老服务设施建设。

第二十条 各级人民政府应当根据人口老龄化发展趋势、老年人口分布和老年人的特点，推进适合老年人的公共基础设施、

生活服务设施、医疗卫生设施和文化体育设施建设，开展公共服务环境适老化改造。

各级人民政府应当制定计划，推进社区和家庭适老化改造。实施住宅小区路面平整、地面防滑处理、出入口和通道无障碍改造；住宅小区内的坡道、楼梯、电梯、公厕等与老年人日常生活密切相关的公共设施，不符合国家无障碍设施强制性规范的，应当进行改造；推进符合电梯增设条件的公共场所和已建成住宅加装电梯。

对经济困难的失能、残疾、高龄等老年人家庭实施适老化改造。鼓励和支持老年人家庭对居家生活设施进行适老化改造。

开展社区和家庭适老化改造，村民委员会、居民委员会、物业服务企业以及业主委员会等应当支持并配合。

第三章 服务供给与社会参与

第二十一条 市、县级市（区）人民政府应当根据经济社会发展水平、财政状况、养老服务需求变化等情况，制定并适时调整本地区基本养老服务清单和实施标准，并向社会公布。基本养老服务清单应当包含上级人民政府基本养老服务清单事项，不得减少服务内容、降低服务标准。

基本养老服务清单应当明确服务对象、服务内容、服务标准和支出责任，并与其他社会救助、社会福利、社会优抚政策等衔

接。

制定、调整基本养老服务清单和实施标准时，应当开展老年人养老服务需求和服务资源调查，充分听取有关单位、专家、老年人和社会公众意见。

第二十二条 市、县级市（区）人民政府应当建立养老服务指导中心，整合养老服务、医疗卫生等资源，统筹推进覆盖城乡的综合性养老服务中心、居家养老服务站建设，完善居家养老服务网络。

市、县级市（区）人民政府建设养老服务指导中心，收集和发布辖区内居家养老服务需求、养老服务项目信息，开展行业指导、养老服务技能培训、服务质量评估等工作。

镇人民政府、街道办事处按照相关标准规范建设综合性养老服务中心，全面提供本条例第三条规定的服务。

村（社区）应当设置养老服务站，根据所服务区域居家老年人的需求，针对性为老年人提供本条例第三条规定的服务。鼓励有条件的村（社区）养老服务站向服务区域以外的老年人开放，实现居家养老资源共享。

鼓励在住宅小区设立养老服务点，结合实际向老年人提供相关居家养老服务。

第二十三条 镇人民政府、街道办事处应当加强社区养老服务设施的运营、管理和维护；可以采取公办民营、委托管理、购买服务等方式，将社区养老服务设施提供给养老机构、居家养老

服务机构、物业服务企业等运营管理。

民政部门应当履行监管职责，建立监督检查机制，对社区养老服务设施的建设、运营情况进行监督管理。

第二十四条 县级市（区）民政部门应当建立健全高龄、空巢、独居、残疾、失能、计划生育特殊家庭等特殊困难居家老年人探访关爱服务制度，明确探访关爱服务内容，督促和指导镇人民政府、街道办事处做好辖区内特殊困难老年人的探访关爱服务工作。

镇人民政府、街道办事处应当按照相关规定要求，组织对特殊困难老年人进行定期探访，提供帮扶、精神慰藉等关爱服务。

市、县级市（区）人民政府及其有关部门应当建立健全居家应急服务机制，根据需要逐步为特殊困难老年人配备紧急呼叫设备，提供无线定位、安全监测、实时求助、紧急救援等服务。

第二十五条 各级人民政府应当根据辖区内老年人就餐需求，合理布局老年助餐服务网络，为老年人提供集中用餐、跨区域用餐、送餐等服务。

引导和支持农村地区因地制宜开展灵活多样的助餐服务，并在政策支持上给予倾斜。结合实际需要，可以依托村级邻里互助点、农村幸福院等开办老年食堂，设置老年助餐点，探索邻里互助、设立“中心户”多户搭伙、结对帮扶等模式开展助餐服务。

鼓励有条件的企业事业单位和社会组织为居家老年人提供助餐服务。鼓励餐饮企业等社会力量开办或者运营老年食堂、老

年助餐点。

老年食堂、老年助餐点应当提供符合食品安全要求和民族风俗习惯，营养均衡、适合老年人的餐食。

第二十六条 镇（街道）养老服务中心、村（社区）养老服务站应当提供方便老年人出行、上下楼梯等的辅助器具，并提供专业指导。鼓励社会力量捐赠辅助器具或者提供租赁服务。

镇（街道）养老服务中心、村（社区）养老服务站应当配置自动体外除颤仪（器）、急救箱（包）等应急救护器具设备，并做好维护工作。鼓励社会力量捐赠应急救护器具设备。

第二十七条 市、县级市（区）人民政府应当大力发展老年教育，完善老年教育支持服务体系，均衡布局老年教育资源，完善市、县级市（区）、镇（街道）、村（社区）四级老年教育网络，为老年人就近学习和社交生活搭建平台。

鼓励和支持高等学校、中等职业学校、技工院校开展老年教育、培训，结合学校特色开设老年教育课程。鼓励各类教育机构在镇（街道）养老服务中心、村（社区）养老服务站等开设老年教育教学点。鼓励和支持社会力量办学、捐资助学，参与老年教育事业发展。

老年教育应当针对老年人心理特点、生理需求、安全需求，开展养生保健、安全保护、防范诈骗、生活休闲、人文艺术、智能技术等方面的教育，丰富老年人精神文化生活。

第二十八条 本市在全社会倡导积极老龄观，引导老年人根

据自身情况，积极参与家庭、社区和社会发展。鼓励和支持老年人参与基层民主监督、移风易俗、关心教育下一代、纠纷调解、环境保护、文化和科技知识传播等公益活动。

各级人民政府及其有关部门应当发挥老年人在咨询建言方面的作用。制定公共政策、实施社区更新改造等涉及老年人的事项，应当充分听取相关老年人意见。

第二十九条 各级人民政府及其有关部门应当建设兼顾老年人需求的智慧社会。

对医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、出入境、生活缴费等高频服务事项，应当保留人工服务、现金支付等传统服务方式，配备方便老年人使用的工具设备。

推进智能化服务适应老年人需求。鼓励互联网网站、移动互联网应用程序进行无障碍改造，将无障碍改造纳入日常更新维护。

第三十条 各级人民政府以及民政部门应当推动和支持居家养老服务机构的发展，培育以照护为主业、辐射社区周边、兼顾上门服务的居家养老服务机构，推动居家养老服务标准化、品牌化发展。

第三十一条 支持养老机构参与社区养老服务设施的运营管理，将专业服务延伸到社区和家庭，为居家老年人提供上门照护、日间照料、短期托养等服务。

支持物业服务企业提供居家养老服务，利用其与小区居民日常联系紧密、就近便利等优势，为居家老年人提供巡视探访、助

洁、助浴、助行、助医、助急等服务，提高居家养老生活服务可及性。市民政部门应当会同市物业管理主管部门建立相关机制，引导和规范物业服务企业开展居家养老服务。

市、县级市（区）人民政府以及国有资产监督管理机构应当推动国有经济对普惠养老的支持，支持国有经济在养老基础设施领域布局，引导国有资本培育发展以普惠养老服务为主责主业的国有企业。

第四章 医养结合

第三十二条 市、县级市（区）人民政府及其有关部门应当建立健全医养结合的工作机制，推进医疗卫生服务与居家养老服务结合，方便居家老年人就近获得医疗卫生服务。

社区卫生服务机构应当与社区养老服务设施统筹规划、协同配套，推动社区卫生服务机构与社区养老服务设施毗邻建设，实现资源整合、服务衔接。

第三十三条 卫生健康、医疗保障、民政等部门应当推进老年人医疗卫生服务进入社区和家庭，指导、督促基层医疗卫生机构为居家老年人提供下列服务：

（一）完善老年人健康管理体系，建立个人健康档案，开展健康咨询、疾病预防、心理健康等公共卫生服务以及自救和自我保健等健康指导；

(二) 建立家庭医生签约制度，推动社区卫生服务机构全科医生与居家老年人开展签约服务，为患常见病、慢性病的老年人开展跟踪防治服务，为失智失能、行动不便的老年人提供预约上门服务；

(三) 开展老年人群重点慢性病的早期筛查、干预以及分类指导，提供老年口腔健康、老年营养改善、老年认知障碍防治和心理关爱服务；

(四) 提供优先就诊和转诊服务，提供便捷的非急救医疗转运服务；

(五) 为符合条件的老年人提供上门治疗、随访管理、康复护理、安宁疗护、健康指导、家庭病床等服务；

(六) 提供中医诊疗、中医健康状态辨识与评估、中医药健康管理等服务；

(七) 与居家养老服务机构签约合作，在符合条件的居家养老服务机构内提供医疗服务。

卫生健康、医疗保障等部门应当完善药物使用、医保报销政策，保障基层医疗卫生机构药物供应，为老年人治疗常见病和慢性病用药、家庭病床配药、居家结算医疗费用提供便利。

第三十四条 卫生健康主管部门应当采取措施，加强老年人心理健康促进和精神障碍预防工作。

镇（街道）养老服务中心应当为老年人交流和心理服务提供场所，提供心理健康指导，为老年人开展心理健康评估，并根据

评估结果采取相应的心理干预措施。鼓励有条件的村（社区）养老服务站设立心理咨询室或者有心理咨询服务功能的场所。

第三十五条 支持医疗卫生机构、康复机构、护理机构以及具备医疗服务能力的养老机构,与居家养老服务机构等协同联动,将医疗卫生服务延伸至社区和家庭,为居家老年人提供专业化入户服务。

推动有条件的镇卫生院和街道社区卫生服务中心设置护理院,支持在社区依法开设护理站,为居家老年人提供医疗护理、康复指导等服务。护理站的设置应当纳入区域卫生规划。

市卫生健康主管部门应当会同市民政、医疗保障等部门制定政策,建立医疗卫生机构与居家养老服务机构间的合作机制,为老年人提供治疗期住院、康复期护理、稳定期生活照料、安宁疗护一体化的医疗、康复和护理服务。

鼓励执业医师和注册护士到居家养老服务机构内设医疗机构、医养结合机构多点执业;支持相关专业特长的医师和专业人员到居家养老服务机构规范开展疾病预防、营养、中医调理养生、用药指导等非诊疗行为的健康服务。

第三十六条 市、县级市（区）人民政府应当组织开展居家老年人能力综合评估工作,根据评估结果确定居家老年人失能等级和服务需求类型,并推动卫生健康、民政、医疗保障、残疾人联合会等部门和单位的相关评估衔接互通、信息共享。

第三十七条 市、县级市（区）人民政府及其有关部门应当

制定整合照护扶持政策，建立家庭、社区、机构等共同参与的专业化整合照护服务体系，推动医疗卫生机构、养老机构、康复疗养机构、居家养老服务机构等相互协作，为高龄、失能、残疾等老年人提供包括健康照护、精神慰藉、安宁疗护、生活照料等在内的整体性照护服务。

第三十八条 本市推行家庭病床服务与居家养老服务相结合。对符合条件的居家老年人，医疗卫生机构可以在其居所设立家庭病床并依法提供相关医疗卫生服务。符合规定的家庭病床医疗费用纳入基本医疗保险基金支付范围。

市卫生健康主管部门应当会同市医疗保障等部门完善家庭病床服务规范。

第三十九条 医疗卫生机构应当安排社会工作者、志愿者或者其他工作人员，为老年人提供导医服务，在老年人就医时提供引导和必要的帮助。

推动专业助医组织和队伍建设，为老年人提供挂号取号、就医陪同、代取药品、代办缴费等助医服务。市民政部门应当会同市卫生健康主管部门制定助医服务规范，完善服务评价和监督管理机制。

第四十条 市、县级市（区）人民政府应当按照国家和省有关规定，组织推进长期护理保险工作，完善资金筹集、需求认定、等级评定、支付标准、监督管理等政策制度，逐步扩大参保对象范围，合理调整保障标准，为符合条件的居家老年人提供基本生

活照料和基本护理服务。

鼓励商业保险机构开发与长期护理保险相衔接的保险产品，满足个人或者家庭个性化、差异化医疗保障需求。

第五章 扶持保障

第四十一条 各级人民政府应当将居家养老服务经费列入本级财政预算，完善支持居家养老服务发展的财政投入政策和多渠道筹资机制。

地方留成的福利彩票公益金，按照国家和省规定的比例用于发展养老事业，并主要用于居家养老服务。

财政部门应当会同有关部门对居家养老服务相关财政资金的使用情况进行绩效评价，提高资金的使用效率。

第四十二条 市、县级市（区）人民政府应当建立政府购买居家养老服务制度，制定政府购买服务指导性目录，重点安排居家老年人生活照料、康复护理、医疗保健等服务项目，优先保障经济困难的高龄、失能、无人照顾等老年人服务需求。

市、县级市（区）人民政府应当建立健全居家养老服务补贴制度，根据经济社会发展水平适时调整补贴项目、标准和范围，并向社会公开。

第四十三条 养老服务机构按照规定享受税费优惠，其用水、用电、用气、用热应当执行居民用户价格标准。

第四十四条 市、县级市（区）人民政府及其有关部门应当完善居家养老服务产业扶持政策，推动与老年人生活密切相关的食品、药品以及老年用品行业规范发展，支持老年产品关键技术成果转化、服务创新，鼓励企业和科研机构开发适合老年人使用的智能化、辅助性以及康复治疗等方面的产品。

各级人民政府及有关部门应当促进居家养老优质产品应用推广，推动在有条件的街道、社区发展嵌入式康复辅助器具销售和租赁网点，提供用品展示、预约使用、指导教学、售后维修、回收利用等服务。

第四十五条 本市推进建立养老服务顾问制度。县级市（区）人民政府应当按照常住老年人口的一定比例配备养老服务顾问，为居家老年人提供政策宣传、养老供需对接和服务引导等服务。

第四十六条 市、县级市（区）人民政府及其有关部门应当建立养老服务人才培养工作机制，完善养老服务人才培养、使用、评价和激励措施。

鼓励高等学校、职业院校、开放大学、成人高校开设养老服务管理、老年医学、健康管理、康复保健、护理等相关专业，在养老服务机构、医疗卫生机构设立实习实训基地，培养养老服务专业人才。民政、人力资源社会保障、教育等部门应当建立与本市相关学校的常态化沟通合作机制，加强养老服务人才供需对接。

推动养老服务从业人员专业化发展。对取得养老护理员职业技能等级证书并从事养老护理工作的人员，按照规定发放岗位津

贴。养老护理员岗位津贴相关政策，由市民政部门会同市财政、人力资源社会保障等部门制定。

民政部门应当支持推荐优秀从业人员参加劳动模范、先进工作者等荣誉评选。

第四十七条 市、县级市（区）人民政府及其有关部门、单位应当建立健全养老志愿服务制度，扶持和发展志愿服务组织，培育志愿者队伍，为志愿服务人员提供专业培训。鼓励国家机关工作人员和企业事业单位职工、在校学生、低龄健康老年人参加居家养老志愿服务。

社会工作管理机构应当会同有关部门依托志愿服务记录，建立健全养老志愿服务时间储蓄等激励机制。

第四十八条 市、县级市（区）人民政府应当依托长江三角洲区域养老服务一体化协作机制，加强养老服务相关交流合作，推动建立涉老信息共享、资源共用、标准互认和养老服务补贴跨区域结算机制，促进居家养老服务资源要素自由流动，提升区域居家养老服务协同发展水平。

市人民政府以及市民政部门应当建立本市区域内养老服务的协同机制，强化区域养老服务政策的统筹协调和养老服务资源的统筹管理。

第六章 监督管理

第四十九条 市人民政府应当建立全市统一的智慧养老管理服务平台，整合养老服务信息与户籍、医疗、社会保险、社会救助、老年人健康数据等信息，推动跨部门信息共享和工作协同；公布并及时更新基本养老服务清单和实施标准、社区养老服务设施和养老服务机构等信息，为社会公众免费提供政策咨询、服务项目查询、服务供需对接、服务质量评价等服务。

鼓励养老服务机构开展智慧化建设，将有关信息接入智慧养老管理服务平台，为老年人提供生活呼叫、应急救援、远程安全监测等服务。

第五十条 居家养老服务机构应当根据居家养老服务规范、服务标准制定具体的服务细则，明确服务项目、服务标准、收费标准等内容，并在服务场所显著位置进行公示，接受社会监督。

居家养老服务机构应当与接受有偿养老服务的老年人或者其赡养人、扶养人签订服务协议，明确服务内容、权利义务、违约责任等事项，并建立服务档案。

居家养老服务机构及其从业人员应当遵守职业道德，维护老年人人格尊严，保护老年人隐私，及时回应老年人合理诉求；不得有歧视、侮辱、虐待、殴打老年人以及其他侵害老年人合法权益的行为，不得以欺骗方式诱导老年人消费。

居家养老服务机构应当加强从业人员管理，进行职业技能培训和职业道德教育，并将相关信息推送至智慧养老管理服务平台。

居家养老服务机构应当建立健全安全管理制度，开展应急管

理知识宣传培训，制定应急管理预案，按照规定开展安全检查和应急演练。

第五十一条 民政部门应当加强对养老服务机构的监督管理，建立养老服务机构和服务质量评估制度，对养老服务机构的人员配置、设施设备条件、管理水平、服务质量、服务对象满意度、社会信誉等进行综合评估，并将评估结果向社会公开。

本市推行社区养老服务设施等级评定制度，提升居家养老服务机构管理水平。

第五十二条 民政部门应当会同发展改革等部门建立养老服务机构信用档案，记录其设立与变更、日常监督管理、违法行为查处、综合评估结果等情况，并向社会公布。

县级市（区）民政部门应当建立养老服务从业人员诚信档案，如实记载从业人员的基本信息、职业技能等级、从业经历、奖惩记录等，并依法为养老服务机构等提供查询服务。

养老服务机构及其从业人员的严重违法违规行为，被依法认定为失信行为的，按照国家和省有关规定实施失信惩戒。

第五十三条 民政部门应当会同有关部门建立健全养老服务协同监管机制，完善监管措施。

市、县级市（区）人民政府及其有关部门应当建立居家养老服务联合执法机制，开展常态化的监督检查，依法查处违法违规行为，及时消除安全隐患，维护老年人的合法权益。

第五十四条 任何单位和个人有权对居家养老服务违法行

为进行劝阻、制止或者向有关部门举报。

有关部门接到举报后，应当及时调查处理，并对举报人的相关信息予以保密。

民政等部门应当公布举报电话、信箱、电子邮箱等，方便公众举报。

第七章 法律责任

第五十五条 对违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第五十六条 违反本条例第十七条第一款规定，擅自拆除社区养老服务用房或者其他规划用于社区养老服务的设施的，由民政部门责令限期改正；逾期不改正的，责令退还建设补贴和有关费用，处五万元以上五十万元以下罚款，情节严重的处五十万元以上一百万元以下罚款；造成损失的，依法承担民事责任。

第五十七条 违反本条例第五十条第三款规定，居家养老服务机构从业人员有侵犯老年人合法权益行为的，居家养老服务机构应当予以处理；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。居家养老服务机构履行教育管理责任不到位，多次出现从业人员侵害老年人合法权益情形的，由民政部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正或者情节严重的，对居家养老服务机构处一万元以上三万元以下罚款。

第五十八条 违反本条例规定，有关部门、单位及其国家工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第五十九条 本条例下列用语的含义：

（一）养老服务机构，是指依法设立的养老机构、居家养老服务机构，以及经营范围和组织章程中包含养老服务内容的主体。

（二）居家养老服务机构，是指依法设立的主要依托社区养老服务设施为居家老年人提供居家养老服务的主体。

（三）社区养老服务设施，是指专门为居家老年人提供居家养老服务的房屋、场地及其附属设施，包括社区养老服务用房、镇（街道）养老服务中心、村（社区）养老服务站、日间照料中心、老年助餐点等。

第六十条 本条例自 2025 年 7 月 1 日起施行。