

# 肇庆市养老服务条例

(2024 年 6 月 20 日肇庆市第十四届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 2024 年 7 月 31 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 规划建设
- 第三章 居家社区养老服务
- 第四章 机构养老服务
- 第五章 扶持保障
- 第六章 监督管理
- 第七章 附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了弘扬中华民族传统美德，践行社会主义核心价值观，积极应对人口老龄化，完善养老服务体系，规范养老服务工作，促进养老服务事业和产业健康发展，根据《中华人民共和

国老年人权益保障法》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 养老服务应当坚持以人民为中心的发展思想，坚持以老年人服务需求为导向，遵循政府主导、家庭尽责、社会参与、保障基本、适度普惠的原则，构建以居家养老为基础、社区养老为依托、机构养老为补充，医养康养相结合，与本市经济社会发展相协调，形成高质量、可持续的养老服务体系。

第三条 市、县（市、区）人民政府应当将发展养老服务事业和产业纳入本地区国民经济和社会发展规划，将养老服务事业经费纳入同级财政预算，将养老服务工作纳入年度工作计划和绩效考核范围。

市、县（市、区）人民政府应当承担本行政区域养老服务工作的第一责任，应当根据本行政区域内老年人口数量、结构、分布等因素，保障基本养老服务，完善扶持保障措施；鼓励、支持市场主体、社会力量参与养老服务；加强养老服务工作力量和综合监管，提高养老服务质量。

市、县（市、区）人民政府应当建立健全养老服务工作协调机制，统筹、协调、整合各类养老服务资源，解决养老服务事业和产业发展的困难和问题。

乡镇人民政府、街道办事处负责具体实施本辖区内的养老服务工作，指导社区居民委员会、村民委员会做好养老服务工作。

第四条 市、县（市、区）人民政府民政部门是养老服务工

作的主管部门，负责统筹推进、指导协调和监督管理辖区内养老服务工作。

市、县（市、区）人民政府发展和改革委员会、工业和信息化、教育、公安、财政、人力资源和社会保障、自然资源、生态环境、住房和城乡建设、交通运输、农业农村、卫生健康、应急管理、商务、邮政管理、税务、消防救援、市场监督管理、金融监管、医疗保障等部门应当按照各自职责，共同做好养老服务工作。

第五条 市人民政府应当制定并公布本市基本养老服务清单，根据不同老年人群体，分类提供养老保障、生活照料、康复照护、社会救助等服务。

基本养老服务清单应当明确服务项目、服务对象、服务内容、服务标准和责任部门，并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，适时进行调整。

基本养老服务应当优先保障特困老年人及最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭和支出型困难家庭中失能、高龄、无人照顾等老年人的养老服务需求。

第六条 全社会应当树立尊重、关心、帮助老年人的社会风尚，弘扬敬老、养老、助老的传统美德。每年的重阳节当月为本市敬老宣传月。

鼓励支持居（村）民委员会将孝老敬老纳入社区居民公约、村规民约，调解居家养老纠纷，引导居（村）民依法履行赡养、扶养义务。

## 第二章 规划建设

第七条 市、县（市、区）人民政府民政部门应当会同自然资源、住房和城乡建设等部门依据国土空间规划组织编制养老服务设施专项规划，经本级人民政府批准后实施。

养老服务设施专项规划应当明确市、县（市、区）、街道（乡镇）、社区各级养老服务设施规划标准。

新建住宅小区配建养老服务设施的面积和建设标准，应当纳入规划条件，作为国有建设用地使用权出让合同的组成部分。

建设单位在编制住宅小区建设项目设计方案时，应当在规划设计图纸中标注配套建设养老服务设施的具体位置和建设面积。

因特殊情况确需调整设计方案的，建设单位应当按照原程序报送审查，不得降低养老服务设施配套规划条件和采用低于国家、省、市有关标准规范。

第八条 新建城区和新建住宅区应当根据规划要求和建设标准，以每百户不低于二十平方米的标准配套建设养老服务设施。

旧城区和已建成住宅区无养老服务设施或者养老服务设施没有达到规划要求和建设标准的，县（市、区）人民政府、乡镇人民政府、街道办事处应当加强统筹协调，结合城市功能优化更新、老年人现状等因素，按照每百户不低于十五平方米的标准，通过新（改、扩）建、购置、置换、租赁等方式进行配置。

不足百户的相邻住宅区，县（市、区）人民政府可以统筹规划、集中配置养老服务设施。鼓励对临近住宅区的养老服务设施进行资源整合、统筹利用，统一管理运营。

配套建设养老服务设施的面积标准应当随着本地经济社会发展水平和养老服务需求等情况逐步提高。

**第九条** 养老服务设施应当设置在建筑物的三层以下，不得设置在建筑物的地下层、半地下层和夹层。

养老服务设施应当设置在通行便利、通风采光良好、相对独立且便于老年人使用的位置，远离污染源、噪声源、危险品生产储运等设施，并符合无障碍设施工程建设标准和管理规定。

**第十条** 住宅建设项目的建设单位应当按照核准的规划条件要求配套建设社区养老服务设施，与住宅建设项目同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。

**第十一条** 建设单位应当在新建住宅区配套建设养老服务设施竣工验收合格后一个月内，向所在地的乡镇人民政府、街道办事处无偿移交养老服务设施、档案资料。

接收养老服务设施的乡镇人民政府、街道办事处应当现场核实设施建设情况，与建设单位签订设施移交接收协议，并在接管设施后申请办理产权登记。乡镇人民政府、街道办事处应当在接收后十五个工作日内，将移交信息报送所在地县（市、区）人民政府民政部门。

**第十二条** 市、县（市、区）人民政府应当统筹加强养老服

务设施建设，将农村养老服务设施和服务纳入乡村振兴规划，推动农村养老服务设施均衡布局，提升服务水平。

鼓励和支持农村集体经济组织、村民委员会、村民小组和其他组织利用闲置、低效的农村集体建设用地，建设农村养老服务设施，因地制宜为农村老年人提供互助养老、日间照料、托养居住、配餐送餐等多样化养老服务。

鼓励和支持有条件的农村集体经济组织将集体经济收益按一定比例用于养老服务。

鼓励物流企业推进农村物流服务网点建设，为老年人提供网上代购、送货上门等便利服务。

**第十三条** 政府投资建设和公建配套的社区养老服务设施由所在地乡镇人民政府、街道办事处负责运营管理，所需经费列入财政预算保障。

乡镇人民政府、街道办事处可以依法通过委托管理、购买服务等方式将养老服务设施提供给具备相应资质的服务组织、机构运营使用，并优先提供给开展基本养老服务的组织或者机构使用。

**第十四条** 市、县（市、区）人民政府应当制定保障养老服务设施建设及运营的补贴政策。

县（市、区）人民政府民政部门应当会同相关部门对养老服务设施运营机构的日常运作、人员资质、服务能力、财务状况、诚信情况、被服务对象评价结果等进行检查、考核。检查、考核结果作为运营机构申领补贴的依据。

第十五条 市、县（市、区）人民政府及其有关部门应当推动与老年人日常生活密切相关的交通、文化、体育、医疗卫生等公共设施建设，对已建成住宅区公共出入口、走道、楼梯、厕所等公共设施进行适老化改造。

市人民政府民政部门应当根据居家生活照料、生活起居、康复护理等需求，建立居家适老化改造推荐清单制度，并因应老年人实际需求和适老化产品及服务市场供给情况适时调整清单内容。

分散供养特困人员和城乡低保对象中的高龄、失能（含失智）、残疾老年人家庭，计划生育特殊家庭等特殊困难老年人家庭应当优先纳入居家适老化改造范围，并按规定享受财政补贴。

### 第三章 居家社区养老服务

第十六条 居家养老服务，主要是通过上门、远程支持等方式，为老年人在其住所内提供生活照料、助餐配餐、精神慰藉、紧急救援、医疗护理等服务及其他支持性服务。

第十七条 社区养老服务，主要是依托社区养老服务设施或者场所，为老年人提供日间照护、短期托养、助餐等服务以及居家养老的支持性服务。

县（市、区）人民政府民政部门应当会同自然资源、住房和城乡建设等部门，综合考虑本行政区域老年人口、服务资源、服务需求、服务半径等因素，合理布局社区养老服务设施，构建十

五分钟居家社区养老服务圈。

第十八条 市、县（市、区）人民政府民政部门应当组织建立居家养老服务指导中心，负责居家社区养老服务的统筹规划、培训指导等工作。

乡镇人民政府、街道办事处应当组织设立综合养老服务中心，负责整合各类资源，统筹、指导本辖区内村（社区）养老服务平台或者居家养老服务站点建设，开展全托、日托和上门服务等综合性养老服务。

支持有资质的专业组织、机构为有需求的失能、失智居家老年人提供家庭养老床位服务。

第十九条 市、县（市、区）人民政府民政部门、乡镇人民政府、街道办事处应当建立特殊困难老年人巡访制度。由居（村）“两委”干部、驻居（村）干部、专业社工、志愿者、亲朋好友等对社区（农村）独居、空巢、留守、失能、重度残疾、计划生育特殊家庭等老年人的身体健康状况和生活状况开展定期巡访。

巡访责任人应当督促家庭成员履行赡养、扶养义务，发现重大风险隐患时，及时向巡访对象的赡养人（扶养人）通报，督促及时妥善处置，必要时协助特殊困难老年人向有关部门或者组织申请紧急救援。

第二十条 市、县（市、区）人民政府应当组织开展老年人能力评估工作，根据评估结果确定政府提供的养老服务项目、照护等级和服务标准等，并推动卫生健康、民政、医疗保障等部门



相关评估的衔接互通、信息共享。

第二十一条 本市支持物业、家政、物流、餐饮等生活服务企业、组织开展居家社区养老服务，提供助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护等有偿养老服务。

开展居家社区养老服务的生活服务企业、组织应当建立养老服务专业人员队伍，加强岗前培训及定期培训。

鼓励生活服务企业、组织加强与社区居民委员会、业主委员会的沟通合作，开展社区居民结对帮扶老年人志愿服务活动和敬老助老孝老主题教育活动。

第二十二条 市、县（市、区）人民政府应当建设覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年助餐服务网络。

街道（乡镇）综合养老服务中心和社区（村）居家养老服务站（点）应当根据辖区或者临近老年人数量、意愿等情况设置长者饭堂或者助餐点，通过政府购买服务、服务补贴、合作共建等形式，选择符合条件的养老服务机构、物业服务企业、社会餐饮企业、网络订餐平台等为老年人提供助餐服务。助餐服务应当优先保障高龄、失能、独居、空巢、重残等老年人的需要。

在助餐需求较少、老年人口居住分散，暂不具备建立长者饭堂条件的农村地区，可以由亲属、邻居、志愿者等服务提供者，乡镇综合养老服务中心或者村居家服务站（点），有需要的老年人签订三方协议，为其提供助餐服务。

市、县（市、区）人民政府应当按照规定对符合条件的老年

人给予助餐补贴。

第二十三条 助餐服务提供者应当遵守食品安全、安全生产、消防安全、养老服务等方面的规定和标准，提供营养合理、符合民族习俗、适合老年人的餐食。

市、县（市、区）人民政府民政部门应当会同市场监督管理等部门建立养老助餐服务质量评价和监督体系，依法对养老助餐服务进行监督检查，发现存在违法行为的，应当及时查处。

助餐服务提供者应当公布价格、补贴和接收慈善捐赠等信息。

第二十四条 县（市、区）人民政府和有关部门应当将失能老年人家庭成员照护培训纳入政府购买养老服务目录，符合条件的失能老年人家庭成员参加照护培训等相关职业技能培训的，按规定给予职业技能补贴。

老年人患病住院期间，其子女所在单位应当支持其护理照料老年人，按规定给予适当陪护时间。

第二十五条 市、县（市、区）人民政府民政、卫生健康、财政等部门应当根据居家社区养老服务设施运营主体的单位性质、评定等级、服务对象等因素给予相应激励扶持。

鼓励居家社区养老服务设施运营主体投保养老服务相关综合保险，有效降低运营风险。

## 第四章 机构养老服务

第二十六条 市、县（市、区）人民政府应当按照养老服务设施专项规划的要求投资建设公办养老机构，为符合条件的老年人提供长期照护服务。

新建公办养老机构的护理型床位应当占总床位的百分之八十以上，已建成的养老机构应当逐步提高护理型床位比例。

鼓励社会资本投资兴办养老机构或者通过公建民营、委托管理等方式运营政府设立的养老机构。

养老机构投入运营后，由市、县（市、区）人民政府按照核定的床位数给予一次性建设补助，并根据年度实际入住老年人数量、护理级别、机构等级、提供医疗服务质量、诚信状况等因素，给予综合运营补助。

第二十七条 政府设立的养老机构应当优先保障经济困难的孤寡、失能或者部分失能、高龄、计划生育特殊家庭老年人以及特困老年人、最低生活保障家庭老年人、低收入老年人等特殊困难老年人养老服务需求。以公建民营、委托管理等方式运营的养老机构还应当按照相关协议优先满足中低收入老年人的养老服务需求。

在满足前款保障对象需求的基础上，空余床位可以向社会开放，优先接收在本市居住的享受抚恤补助的老年优抚对象、评定为见义勇为人员以及为本市作出重大贡献的老年人，其收益应用于支持兜底保障对象的养老服务。

第二十八条 养老机构的设立应当符合国家有关规定，依法

办理登记等相关手续。

经登记的养老机构，应当在收住老年人后十个工作日内向服务场所所在地的县（市、区）人民政府民政部门或者向登记管理机关同级的民政部门办理备案。

养老机构办理备案，应当提交备案申请书、营业执照或者登记证书、备案承诺书，并对真实性负责。

备案承诺应当包括对符合养老、建筑、消防、食品安全、医疗卫生等法律、法规和强制性标准的承诺内容。

养老机构名称、法定代表人（主要负责人）、服务场所权属、床位数量、服务设施面积发生变动的，应当及时向原备案民政部门提出备案变更。

**第二十九条** 养老机构应当建立入院评估制度，对入住老年人的身心状况进行测评，制订分级照护服务计划，并根据老年人的身心变化动态调整。分级照护服务计划应当经老年人或者其代理人同意，并作为服务及收费的依据，在服务合同中予以载明。

养老机构在提供服务的过程中，应当按照国家有关标准，对老年人进行服务安全风险评估，并通过制定应急预案、定期评价与改进、安全教育等方式，建立服务安全风险防范机制。

**第三十条** 养老机构应当配备与服务、运营相适应的管理人员和专业技术人员，聘请具备相应从业条件的人员，按照不同护理等级配备规定数量的养老护理人员。

养老机构应当加强对工作人员的职业道德教育和规范管理。

养老机构及其工作人员应当尊重入住老年人的人格尊严，保护其个人隐私。不得歧视、侮辱、虐待、遗弃老年人。

养老机构应当在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所和部位安装视频监控。

视频监控设施应当保持连续运行，入住老年人及其监护人、近亲属有权查看、复制有关监控视频。非依法规定并按法定程序，养老机构不得向其他任何组织和个人泄露监控视频内容。

第三十一条 养老机构应当根据实际成本、社会承受能力等，遵循公平、合法和诚实信用的原则，合理确定收费。服务项目、服务内容、收费标准、投诉举报电话等应当在服务场所的显著位置公示，接受社会监督。

采用预收费方式的养老机构，应当在服务场所、门户网站等显著位置公示预收费项目、标准等信息，并向负责监管的民政部门报送。

养老机构应当保障老年人及其代理人的知情权，真实、准确说明预收费收取、使用等相关信息，告知可能存在的风险，并在服务协议中明确预收费的项目、标准、管理方式、退费条件以及方式、违约责任等。

养老机构不得利用格式条款设定不合理的退费限制、排除或者限制老年人权利、加重老年人责任、减轻或者免除养老机构责任。不得虚假宣传、不得以承诺还本付息、给予其他投资回报等方式，误导老年人及其代理人交纳预收费。

第三十二条 养老机构应当建立老年人健康和信息档案，收集并妥善保管服务合同等相关资料。档案的保管期限不少于服务合同期满后五年。养老机构停办的，应当将老年人相关信息档案按规定移交给承接服务的养老机构；没有承接机构或者老年人不再入住养老机构的，应当移交属地的县（市、区）人民政府民政部门管理。

养老机构不得泄露老年人及相关人员的个人信息和隐私。

第三十三条 县（市、区）人民政府应当统筹养老服务设施与医疗卫生设施布局，优先考虑一体规划，毗邻建设，实现资源共享、服务衔接。

支持医疗卫生机构按规定设立养老机构。医疗卫生机构可通过新建、改扩建形式，在内部建设医养结合服务设施。具备条件的，可设置康复、护理、安宁疗护病床和养老病床。

市、县（市、区）人民政府卫生健康、医疗保障等部门应当为养老机构内设置医疗机构以及符合条件的养老机构设置老年护理床位提供支持、指导。养老机构内设置的医疗机构，符合条件的按规定纳入城乡基本医疗保险定点范围。

基层医疗卫生机构应当将居家老年人作为家庭医生签约的重点服务人群，提高家庭医生签约服务质量，建立老年人健康档案，提供优先预约就诊、合理用药指导、双向转诊、急诊急救等服务，为患常见病、慢性病等疾病的老年人提供连续的健康管理服务，为行动不便确有需要的老年人提供上门巡诊服务。

第三十四条 鼓励利用社区卫生服务中心和乡镇卫生院现有闲置用房(用地),建设社区、乡镇医养结合服务中心,为辖区内的失能老人提供医养结合服务。

支持医务人员到提供医养结合服务的医疗卫生机构执业,以及到提供医养结合服务的养老服务机构开展服务。鼓励退休医务人员到提供医养结合服务的医疗卫生机构和养老服务机构开展志愿服务。

## 第五章 扶持保障

第三十五条 市、县(市、区)人民政府应当将本级留成用于社会福利的福利彩票公益金按照不低于百分之五十五的比例集中用于养老服务,并随着老年人口的增加逐步提高投入比例。

鼓励公民、法人和其他组织对养老服务事业进行慈善捐赠,开展多种形式的老年人关爱服务活动。

第三十六条 市、县(市、区)人民政府应当健全养老服务人才引进、培养、管理使用、岗位晋升、激励评价机制,提高养老服务人员专业化水平。

本市支持高等学校、职业院校和职业培训机构开设老年服务和管理相关专业或者课程,在养老服务机构、医疗机构设立教学实践基地,培养养老服务专业人才。

市、县(市、区)人民政府应当综合考虑工作年限、技能等

级等因素，建立养老护理员薪酬等级体系，制定养老护理员基本工资分级指导标准。

市、县（市、区）人民政府人力资源和社会保障部门应当根据市场需求提供养老从业人员专场或者专区招聘服务。

第三十七条 市、县（市、区）人民政府应当制定养老产业发展扶持政策，引导支持市场主体发挥作用，扩大多层次、多样化、个性化养老服务和产品供给。

支持养老服务机构规模化、连锁化、品牌化发展。

鼓励和支持养老服务产业与健康、文化、旅游、物业、家政等产业融合发展。

第三十八条 市、县（市、区）人民政府及其有关部门应当加强健康宣传教育，推动老年健身、老年保健、老年疾病防治与康复、心理健康等方面活动的开展，预防疾病的发生和发展，提升老年人健康水平。

市、县（市、区）人民政府应当建立健全老年教育网络，推动老年教育向社区延伸，扩大覆盖人群，为老年人提供线上线下相结合的教育服务，促进养教结合。

第三十九条 市、县（市、区）人民政府民政部门、共产主义青年团、工会、妇女联合会等单位应当支持推动发展养老服务志愿组织，建立志愿服务激励机制，健全志愿者或者其直系亲属进入老龄后，根据其志愿服务时长和记录，优先、优惠享受政府和志愿服务组织提供的养老服务制度。



鼓励老年人发挥优势和特长，在自愿和量力的情况下参与社会公益等活动。

第四十条 市、县（市、区）人民政府应当将养老服务管理纳入“数字政府”建设。

市、县（市、区）人民政府民政、政务服务和数据管理部门应当组织相关部门推动养老服务信息与医疗、社会保险等信息互联互通。

市人民政府民政部门应当建立全市统一的智慧养老服务平台，整合养老服务信息资源，建立老年人信息数据库，推进养老服务与管理的智慧化应用，及时公布和更新政府提供的养老服务项目、养老机构名录以及提供的服务项目等信息，并依托平台做好对经济困难的独居空巢、留守失能、高龄、计划生育特殊家庭等群体加强动态监测、信息建档，开展居家社区养老服务质量监督评价工作，为老年人提供高效、便捷的养老服务。

县（市、区）人民政府民政部门应当组织乡镇人民政府、街道办事处做好信息采集和录入工作，同时鼓励和引导居家养老服务组织等接入智慧养老服务平台，为老年人提供紧急呼叫、应急救援、远程安全监测等服务。

第四十一条 提供公众服务的企事业单位应当尊重并支持老年人使用符合其能力和习惯的服务方式，保留并完善现场服务、现金支付等传统服务渠道；现场设置适老化智能终端的，应当为老年人提供引导和帮助。

第四十二条 本市加强与粤港澳大湾区其他城市在养老服务人才、资金、项目、标准化等方面的合作，支持港澳投资者在本市以独资、合资或者合作等方式兴办养老机构，其在本市开办的养老机构与内地民办养老机构享受同等待遇。

## 第六章 监督管理

第四十三条 市、县（市、区）人民政府民政、市场监督管理、卫生健康、住房和城乡建设、应急管理、金融监管、消防救援等部门应当落实跨部门的联合监督管理和联合执法机制，制定并公布养老服务监管责任清单，定期对养老服务机构的生产安全、从业人员、涉及资金、运营秩序、应急处置和服务退出等相应事务进行监管。养老服务机构及其从业人员应当予以配合。

第四十四条 市、县（市、区）人民政府发展和改革委员会、民政、市场监督管理、政务服务和数据管理等部门应当加强养老服务信用评价体系建设，建立养老服务机构、组织及其从业人员的诚信记录和信息共享机制，并通过信息平台接受公众查询，对严重失信行为依照有关规定实施联合惩戒。

本市建立以“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养老服务监管体制。

市、县（市、区）人民政府民政部门、卫生健康部门应当将医养结合服务纳入医疗卫生行业、养老服务行业综合监管和质量

工作考核内容，将养老机构内设医疗卫生机构纳入医疗卫生机构“双随机、一公开”监督抽查范围，将医疗卫生机构开展养老服务纳入养老机构“双随机、一公开”监督抽查范围，引导相关机构持续优化医养结合服务。

第四十五条 市、县（市、区）人民政府民政、公安、金融监管等部门应当加强对养老服务领域非法集资、诈骗等违法行为的监测和分析，强化风险防范、预警工作。

第四十六条 支持养老服务组织及其从业人员建立养老服务行业协会，开展服务行为监督，健全行业自律规范，推动行业诚信体系建设，提升养老服务质量。

第四十七条 市、县（市、区）民政部门应当对辖区内机构、组织和个人开展的养老服务进行监督管理，并建立养老服务组织监管信息公开制度，通过养老服务综合平台将养老服务组织设立终止、评估结果、诚信记录、用工需求等相关信息，向社会公布，并提供政策咨询、信息查询、供需对接等服务。

第四十八条 市、县（市、区）人民政府民政部门应当建立养老服务举报投诉制度，公布举报投诉电话、信箱、电子邮箱等，依法受理并处理有关举报和投诉。

养老服务组织应当在服务场所的显著位置公示民政部门公布的电话、信箱、电子邮箱等举报投诉渠道信息。

## 第七章 附 则

第四十九条 本条例自 2024 年 9 月 1 日起施行。