

三明市三元区民政局文件

元民〔2025〕43号

三元区民政局关于印发《规范政府购买居家养老上门服务实施办法（试行）》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处：

现将《规范政府购买居家养老上门服务实施办法（试行）》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。



规范政府购买居家养老上门服务 实施办法（试行）

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想及党的二十大、二十届三中全会精神，切实满足老年人日益增长的居家养老服务需求，进一步提升我区居家养老上门服务专业化、规范化水平，加强政府购买居家养老上门服务全流程管理，健全服务质量监管长效机制，根据《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）、《居家养老上门服务基本规范》国家标准（GB/T 43153-2023）、《福建省养老服务条例》等国家及省级层面法规政策要求，结合我区实际，制定本实施办法。

第一章 总则

第一条 工作目标

以满足老年人多元化、品质化居家养老需求为核心，构建标准统一规范、服务过程可控、监管智能高效、群众体验满意的居家养老上门服务体系。聚焦特殊困难老年人群体，全力推动养老服务高质量发展，让老年群体共享高品质晚年生活。

第二条 基本原则

（一）政府主导，社会参与。发挥财政资金引导作用，鼓励社会力量参与。

（二）精准匹配，按需供给。根据老年人实际需求，提供差异化服务。

（三）数字赋能，全程监管。依托信息化平台，实现服务可

追溯、质量可评价。

（四）动态调整，优胜劣汰。建立服务机构质量与信用评价机制，促进服务市场良性发展。

第三条 适用范围

本办法所指政府购买居家养老上门服务，是指政府通过购买服务形式，向符合条件的居家老年人提供生活照料、健康管理、精神慰藉等专业化上门服务活动。本办法适用于本行政区域内政府购买居家养老上门服务的实施与管理。

第二章 服务对象管理

第四条 服务对象范围

65 周岁及以上特困、低保、计划生育特殊家庭、重度残疾人、重点优抚对象；其他经认定需要提供服务的特殊困难失能、部分失能老年人。

第五条 资格认定

（一）初审：村（居）通过入户走访、群众反馈等方式全面摸底有需求的特殊老年人情况（含主动申请的老年人）。对摸底信息进行初步审核，汇总报送至乡镇人民政府（街道办事处）。

（二）审核：乡镇人民政府（街道办事处）对上报的名单进行审核，并组织人员进行实地走访调查。审核通过后，将符合条件的申请人名单报送至区民政局。

（三）审批：区民政局对上报的名单进行审批，确定最终享受政府购买居家上门服务的对象，并将审批结果反馈至乡镇人民政府（街道办事处），由乡镇人民政府（街道办事处）和村（居）

通过公告栏、微信网格群、“小微权力”监督群等线上线下结合的方式进行公示，公示期不少于7个工作日。

第六条 动态管理

服务对象出现下列情形之一的，乡镇人民政府（街道办事处）要及时上报区民政局核减，停止相关服务：

- （1）死亡或迁出本行政区域的；
- （2）家庭经济状况、健康状况发生变化，不再符合条件的；
- （3）入住养老机构或获得其他集中照护服务的；
- （4）其他需要终止或调整服务的情形。

若服务对象死亡后，乡镇人民政府（街道办事处）未及时上报核减且继续提供服务，导致财政资金损失的，乡镇人民政府（街道办事处）需全额追回违规领取的补贴或服务费用。

第三章 服务机构管理

第七条 机构资质

（一）承接机构应为依法在市场监管部门或民政部门登记注册，为企业、民办非企业单位等法人主体，具备养老服务相关经营范围；

（二）具有与提供服务规模相适应的固定经营场所、设施设备和专业人员；

（三）建立健全服务管理制度，包括服务标准、安全管理、投诉处理、应急预案及隐私保护等制度；

（四）具有良好的社会信誉，近三年内无重大违法违规行为，未被列入严重违法失信名单。

第八条 信息化要求

（一）承接机构应建立信息化管理平台，具备实名认证、实时定位、服务留痕、在线评价等功能，并确保数据安全；

（二）平台需开放端口，将政府购买服务工单数据实时接入三元区智慧养老一体化平台，接入内容需包含服务对象、服务项目、服务定位、服务过程照片、服务评价等信息，确保数据真实、完整。

第九条 机构退出机制

（一）承接机构存在以下行为的，由区民政局根据合同约定，采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施处理：

- （1）不按承诺提供服务或者服务质量低于行业标准的；
- （2）接到服务对象投诉拒绝处理的；
- （3）一年内三次被服务对象投诉，经核实责任在服务机构的；
- （4）不对接市区两级养老服务平台，不按规定程序录入服务工单和结算的；

（5）发布虚假广告，造成不良影响的；

（6）合同约定的其他情形。

（二）承接机构存在以下行为的，按合同约定解除合同：

- （1）不再具备服务资格的；
- （2）未经购买主体同意，擅自转包转让服务的；
- （3）套取现金或间接套取服务补贴资金的；

（4）服务中出现事故，造成服务对象重伤或死亡，或者有虐待行为的；

(5) 多次被服务对象投诉，民政部门采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施处理，仍不整改的；

(6) 符合合同约定的其他解约条款。

第十条 服务人员要求

(一) 具备良好的职业道德和服务意识，尊重老年人的意愿和隐私，保护老年人的合法权益；

(二) 年龄 18 周岁以上，持有效健康证明，身体条件能胜任服务工作；

(三) 接受过相关业务培训，掌握基本的服务技能和安全知识，其中养老护理员、康复护理、医疗照护员等专业人员须持有国家规定的职业资格证书

(四) 掌握基本急救知识与沟通技巧，熟悉老年人心理照护要点。

第四章 服务内容与流程

第十一条 服务内容

(一) 生活照料服务：如助餐、助浴、助洁、助行、代办服务等基础生活支持；

(二) 基础照护服务：如协助老年人进行身体清洁、翻身、更换衣物、照料大小便等；

(三) 健康管理服务：如定期测量血压、血糖、体温等健康指标，协助老年人就医、提醒用药等；

(四) 精神慰藉服务：如陪聊、心理疏导、文化娱乐活动等；

(五) 探访关爱服务：定期上门探访，了解老年人生活状况

和需求，及时发现并解决问题。

第十二条 服务流程

（一）服务申请：对通过服务人员提交的下单申请，机构要进行抽查核实。

（二）服务实施：需记录和上传服务内容佐证、时间和时长等重要信息。

（三）质量回访：服务机构定期开展满意度调查。

（四）对超出政府购买范围的服务需求，服务机构可与老年人另行约定，费用由个人承担。

第五章 监督管理

第十三条 监管机制

（一）区民政局对服务机构的服务过程、服务质量进行监督检查，乡镇人民政府（街道办事处）配合区民政局定期或不定期开展抽查和暗访。区民政局每季度对政府购买居家养老上门服务进行评估，包括服务机构的服务质量、服务满意度等方面。评估结果作为服务机构考核评价和资金结算的重要依据。

（二）建立服务投诉举报制度，设立投诉举报电话、邮箱，接受社会公众的监督。对投诉举报的问题，相关部门应及时进行调查处理，并将结果反馈给投诉举报人。

第六章 附则

第十四条 本办法自 2025 年 10 月 1 日起施行，有效期 2 年。

