

上海市嘉定区民政局

上海市嘉定区住房保障和房屋管理局

嘉民发〔2025〕8号

关于印发《嘉定区推进“物业养老” 服务试点方案》的通知

各街镇，嘉定工业区，菊园新区、各有关单位：

现将《嘉定区推进“物业养老”服务试点方案》印发给你们，请结合实际推进落实。

上海市嘉定区民政局

上海市嘉定区住房保障和房屋管理局

2025年8月26日

（此件主动公开）

嘉定区推进“物业养老”服务试点方案

为进一步贯彻落实上海市民政局、上海市房屋管理局关于印发《上海市推进“物业养老”服务试点方案》的通知，现就推进“物业+养老”服务试点工作，结合本区实际，制定如下方案：

一、总体目标

嘉定区“物业+养老”试点工作以解决居家养老“最后 100 米”难题为核心目标，充分发挥物业服务企业（以下简称“物业企业”）“常驻小区、贴近居民、响应快速”的独特优势，通过政企协作、资源整合和机制创新，实现“政策宣传零距离、资源对接精准化、基础服务有保障、个性服务可选择”的社区养老服务体系。

试点期末，实现培育 4 家专业化“物业+养老”服务企业，覆盖 6 个小区。形成基本服务清单与增值服务菜单，制定相关服务标准和规范，为全市推广提供可复制的“嘉定样板”。

二、基本原则

1. 坚持公益性与市场化相结合的原则

既保障特殊困难老年人的基本养老需求，又满足多样化、个性化的服务需求。明确基本服务与增值服务的边界，建立标准化、规范化、可持续的“物业+养老”服务模式。

2. 坚持专业服务，多方协作原则。

通过整合社区养老服务资源，构建社区养老服务网、完善居家养老服务机构协调机制、培育物业服务企业养老服务能力、多渠道为老年人提供便捷专业居家服务的供给体系。

三、具体安排

1. 试点时间和试点街镇

2025 年 7 月启动，2025 年 12 月结束。

江桥镇：嘉匡小区、嘉巷小区；

徐行镇：大成华庭小区；

新成路街道：嘉星小区、东润舒庭小区；

真新街道：丰庄四村小区

2. 提供服务主体

①**物业服务**：作为核心服务提供方与资源整合者，组建“养老服务工作小组”或有专人负责，承担基础服务组织、增值服务对接、需求收集反馈等职责。物业人员分三类参与：**物业管家**负责日常巡访、需求登记、服务协调；**专业养老专员**（需持养老护理员证书）提供助浴、康复协助等需专业技能的服务；**志愿者团队**由物业员工、社区低龄老人组成，负责垃圾代扔、安全巡查等基础服务。

②**专业机构**：与物业合作的居家养老服务机构、社区卫生服务中心等，提供助浴、医疗护理等专业服务。物业通过“服

务联盟”形式整合资源，可联动养护院、为老服务中心等机构共同服务。

③社区组织：居委会负责特殊困难老人名单动态管理；业委会参与服务定价审议，确保收费合理透明。

3. 服务内容

①基本服务（公益性、普惠性）

基本服务聚焦政府保障对象和公共福利项目，由财政资金或公益资源支持，免费或普惠提供，主要保障老年群体的基本生活安全与基础关怀需求：

政策宣传对接服务：助力面向小区老年居民的养老服务政策宣传。物业企业在管理处或小区宣传栏等醒目位置，设立“养老信息角”，公示市、区两级“惠老政策包”、养老官网信息、养老服务资源地图（含社区食堂、适老化改造机构、辅具租赁点等）。信息政策宣传栏，每月至少更新1次，确保老人及时获取最新政策。

特殊群体关爱服务：形成服务“名册”。针对高龄独居、失能失智、低保特困、重点优抚对象、计划生育特殊困难家庭等特殊困难老年人，由街镇牵头，村居委为主，物业企业配合核实建立服务“名册”，并实行动态更新机制。开展安全巡防与排查工作。对特殊困难老人，通过观察门窗、询问身体状况等方式每日巡访1次（电话或上门）；每周1次进行生活设施

安全检查（水电煤使用情况和安全隐患排查），发现异常及时上报，及时处置。公共区域适老化检查，每季度 1 次。

简便生活协助服务。对遇到困难致使行动不便的老人开展“非侵入性”代取快递、代扔垃圾等简单生活协助服务；协助操作“一键通”等智能终端；公共区域适老化设施设备检查，至少每季度 1 次。

公益文娱活动服务：协助社区组织开展各类适合老年人的文化娱乐活动，如书法绘画班、合唱比赛、手工制作等。

应急响应救助服务：充分利用物业 24 小时值班室，设置“养老应急专线”，对接老人家庭应急所求，对突发疾病、摔倒等紧急情况及时上门响应，开展情况确认、安抚老人、拨打急救电话等尽所能及的救助。

②增值服务（个性化、市场化）

增值服务面向全体老年人，由物业企业或合作第三方提供，鼓励物业企业自己取得服务资质和具备专业人员开展服务。收费遵循“优质优价、公开透明”原则，服务项目能满足个性化、便捷化的生活需求：

日常便民服务：包括代购代送（药品、生鲜食品）、代缴费、家电维修、适老化产品安装、家政服务等。一般需求（如代购、维修），30 分钟内响应。

专业照护协助：物业与专业机构合作，提供精神慰藉协助、

健康监测协助、康复训练协助、陪同就医、节日关怀、上门送餐、上门助浴等需专业资质的服务。物业负责需求对接和场地准备，服务由持证护理员或医护人员执行。专业服务（如陪诊、助浴），提前 1 天预约。

智慧养老增值：推广“物业管家”数字平台、推广智慧物业技术。

以上服务内容鼓励物业企业自己取得服务资质以及培养专业人员开展。

四、风险防范和监督管理

在实施推广“物业+养老”服务工作试点期间内，做好服务的同时，必须加强对风险的预判和规避，一是服务安全风险防控，通过试点研究出台在助浴、应急、上门服务过程中处置流程和保障措施；二是法律风险防范，研究服务协议范本明确物业、第三方、老人及家属责任边界、纠纷调解机制；三是探索建立防范损害老人权益预防和处置机制；四是做好隐私与信息保护，注重老人信息和健康数据等保护。风险防范与监督管理必须紧密衔接、相互支撑，将事前事中事后全过程监管贯穿始终：

1. 事前备案与审核

服务监管：物业企业开展养老服务前需向区民政局、房管局提交《养老服务备案表》（详见附件），明确服务内容、收

费标准、合作机构资质，并在小区公示栏公示 7 天征求业主意见。

人员管理：从事护理、助浴等专业服务的物业人员需持养老护理员证上岗，并纳入嘉定区“养老服务人才库”，每年参加不少于 1 次技能培训。

2. 事中过程监管

政府督导：区民政局加强对物业企业为老服务项目的监督和指导，结合老年人需求形成物业企业为老服务清单，并协同有关部门合理设定收费项目价格。区房管局协同区民政局指导物业企业开展社区为老服务，并将有关服务项目纳入对物业企业的监督考核中。街镇成立“物业养老服务质量小组”，组织社区代表、业委会成员进行评估。

家庭监督：对服务对象发放“服务评价卡”，老人或家属可对每次服务扫码评价。

第三方评估：委托第三方机构（如上海市养老服务行业协会）开展满意度调查（每季度 1 次）。

3. 事后评估与改进

绩效考核机制：将物业养老服务纳入嘉定区“养老服务事业高质量发展考核”，探索将考核结果与企业信用、物业招投标、政府补贴挂钩。

五、保障措施

党建引领：围绕党建引领小区治理专项行动，将“物业+养老”融入“融合型”党建，依托“我嘉物业”党建工作站，在社区党组织的领导下，协同推动物业企业、社区为老服务机构、老年协会和广大党员积极参与，积极组织党员干部结对帮扶、参与志愿服务等，激发内生动力，将尊老敬老、为老服务化风成俗。

政策支持：研究政府支持政策，如资金支持、政府购买服务、为服务人员购买意外保险、社会资助等政策。

人员培训：组织物业企业管理人员开展政策解读、项目管理、资源整合、风险防控等培训；对物业管家和为老服务人员开展实操专业技能培训；对一线员工和志愿者开展志愿服务相关技能培训。

技术赋能：探索接入区级养老服务综合平台，实现服务资源“一键查询”、需求“一键下单”、质量“一键评价”。

本方案自发布之日起实施，由嘉定区民政局负责解释。试点过程中将根据实际情况动态调整服务内容与监管机制，确保“物业+养老”服务可持续、可复制、可推广。

附件：物业+养老服务备案表

附件

物业+养老服务备案表

备案项目	内容明细
物业企业信息	企业名称： 统一社会信用代码： 法人代表： 联系人及电话：
试点小区信息	小区名称： 地址： 老年人口数（60 岁以上）： 特殊困难老人数：
服务类型	☐ 基本服务 ☐ 增值服务（勾选具体项目，另附服务清单）
合作机构	机构名称、服务范围（如助浴、医疗护理等）
收费标准	免费/普惠价（基本服务）；市场化定价（增值服务）
人员资质	养老护理员持证人数、培训计划
公示情况	公示起止日期、业主意见反馈及处理结果
备案单位意见	区民政局审核意见： 区房管局审核意见： 区民政局（盖章） 区房管局（盖章） 日期： 日期：

