

青 岛 市 住 房 和 城 乡 建 设 局
青 岛 市 民 政 局
青 岛 市 财 政 局
青 岛 市 公 安 局
青 岛 市 卫 生 健 康 委 员 会
青 岛 市 市 场 监 督 管 理 局
青 岛 市 医 疗 保 障 局
青 岛 市 大 数 据 发 展 管 理 局
青 岛 市 消 防 救 援 支 队

文件

青建房字〔2022〕35号

关于印发《关于支持物业服务企业
开展居家养老服务有关意见》的通知

各有关部门：

根据市政府主要领导批示要求，为扎实推进爱老助老五

项行动任务，市住房和城乡建设局会同市民政局、市财政局等9部门研究制定了《关于支持物业服务企业开展居家养老服务有关意见》，现印发给你们，望认真组织，抓好落实。



2022年5月30日

关于支持物业服务企业 开展居家养老服务有关意见

为更好满足广大老年人日益多样化多层次的养老服务需求，充分发挥物业服务企业常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，切实增加居家社区养老服务有效供给。根据国务院办公厅《关于推进养老服务发展的意见》、住建部等部门联合印发的《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》和省住建设厅《关于转发〈住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见〉的通知》等规定，现就支持物业服务企业开展居家养老服务提出如下意见：

一、鼓励物业服务企业开展居家养老服务

（一）挖掘需求，鼓励物业服务企业先行先试。针对目前老年人家政、送药、代买、设施维修、家电维修、精神慰藉、定期寻访、安全值守等“点单式”居家养老需求，鼓励具备条件的物业服务企业开展居家社区养老服务试点。各区（市）确定物业服务企业利用现有人力资源，设备资源和业主信息资源，充分发挥常驻社区、贴近业主、响应快速等优势，开展居家养老服务，并依法向行政审批部门和民政部门申请拓展经营范围。

牵头部门：市住房城乡建设局、市民政局。

责任部门：各区（市）有关部门。

（二）对接需求，鼓励上门提供居家养老服务。依托物业服务企业现有服务队伍、现有服务网络，充分发挥供需对接、信息对称作用，上门入户在征得业主或监护人同意签订相关协议的情况下，为物业管理区域内失独、失能失智、高龄独居等老年人提供家政、代买代购、设施维修、家电维修等基本养老服务。对于高龄、空巢独居老人群体提供定期探视、每日电话确认健康状况、协调医疗机构居家理疗等服务。

牵头部门：市住房城乡建设局、市民政局。

责任部门：各区（市）有关部门。

（三）迎合需求，鼓励从业人员多专化发展。鼓励开展居家社区养老服务的物业服务企业支持现有的管家、保洁、设备维修、秩序维护等人员参加养老护理员职业技能培训，根据企业市场拓展情况，按照老年人照护需求采取岗位调整、人员分流、兼合岗位等方式调整人员配置，逐步建立一支复合型、专业化物业服务企业养老服务团队。

牵头部门：市住房城乡建设局、市民政局。

责任部门：各区（市）有关部门。

（四）评估需求，鼓励连锁品牌运营。根据物业管理项目业主定位、服务定位、收费定位、规模定位综合评估，支持大型头部物业服务企业根据自身条件，结合养老需求，成立独立的居家社区养老服务机构。在各区（市）开展“物业服务+养老服务”试点工作，逐步实现居家社区养老服务规模

化、品牌化、连锁化经营。同时，可以通过与专业养老服务机构进行合作，引入专业的养老团队和社会工作者等方式选定试点，提升物业企业的养老服务专业化水平。

牵头部门：市住房城乡建设局、市民政局。

责任部门：各区（市）有关部门。

二、多角度支持物业企业落实居家养老服务

（五）科技赋能，支持发展智慧养老。支持物业企业以青岛市智慧物业管理服务平台为支撑，大力发展居家养老服务。市物业管理行政主管部门协同市民政局、市医保部门，逐步打通互联青岛市智慧物业管理服务平台与青岛养老服务信息监管平台，同时对接医疗医保服务平台，提供医疗资源查询、在线预约挂号、划价缴费、诊疗报告查询、医保信息查询、医疗费用报销等医疗医保服务。

责任部门：市住房城乡建设局、市卫生健康委、市医保局、市民政局、市大数据局。

（六）更新赋能，支持物业管理项目适老化改造。支持物业企业拓展适老化改造，按照《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》（民发〔2020〕86号）要求，符合条件从事适老化改造工作的养老服务机构可享受相应税收优惠政策。住建部门负责指导各区（市）结合老旧小区改造工作开展适老化改造，通过居民出资、政府补助、专营单位和原产权单位出资、吸引社会资本等渠道，筹集改造资金，加大相关设施设备投入改造力度。重点在单元门、坡

道、电梯、扶手等公共区域建筑节点进行无障碍设施改造，增设无障碍通道，提供地面防滑、加装扶手、消除地面高差等适老化改造，改善老年人居家生活照护条件，增强居家生活设施安全性、便利性和舒适性，提升居家养老硬件服务质量。

牵头部门：市民政局、市住房城乡建设局。

责任部门：各区（市）有关部门。

（七）资金赋能，支持物业服务企业签约家庭养老床位。区（市）物业主管部门应会同相关部门，鼓励具备条件的物业服务企业组建专门队伍参与居家养老服务，根据有关文件确定的资质要求，应申请成立街道居家社区养老服务中心或社区居家养老服务站，经所属区（市）民政部门审核通过并备案后，按照居家社区养老服务的标准和要求为本物业小区及周边老年人提供养老服务的，可享受民政部门相关补贴政策。

牵头部门：市民政局、市财政局、市住房城乡建设局。

责任部门：各区（市）有关部门。

三、规范物业服务企业从事居家养老服务

（八）纳入平台监管。经区（市）民政部门备案的开展养老服务的物业服务企业，应纳入青岛养老服务信息监管平台，实施统一监管。

牵头部门：市民政局、市财政局、市住房城乡建设局。

责任部门：各区（市）有关部门。

（九）强化综合监管。物业服务企业开展居家社区养老服务

的，应符合相关标准及行业管理要求。各区（市）民政、财政、卫健、医保、市场监管、公安、消防、物业管理行政主管部门等部门按照《市政府办公厅关于建立完善养老服务综合监管机制促进养老服务高质量发展的实施意见》要求，各司其责完善综合监管机制，加强养老服务综合监管。

牵头部门：市民政局、市财政局、市住房城乡建设局、市卫生健康委、市医保局、市市场监管局、市公安局、市消防救援支队。

责任部门：各区（市）有关部门。

（十）规范收费行为。开展居家社区养老服务的物业服务企业应当按照《社区居家养老服务规范》要求，根据老年人服务需求签订服务合同，在服务区域内的显著位置公示居家养老服务清单，企业名称、服务内容、收费标准、投诉方式等事项，做到明码标价，保障老年人的知情权、参与权、选择权和监督权。民政部门会同市场监督管理部门依法查处社区居家养老服务组织无证无照违法经营行为。

支持物业服务企业开展居家养老工作，是丰富居家社区养老服务形式、扩大居家养老服务、拓展物业服务内容的重要创新。区（市）物业管理行政主管部门应协同同级民政等相关部门加强对物业服务企业开展居家社区养老服务的组织协调，切实加强对试点项目的组织领导，强化部门协同，将发展物业服务企业居家社区养老服务纳入物业管理联席会议制度和信用管理工作统筹推进。鼓励各区（市）落实和加大政策及资

金支持力度，落细各项措施，积极探索实践，及时研究解决问题推广经验，为物业企业开展居家社区养老服务创造良好条件。

牵头部门：市民政局、市市场监管局、市住房城乡建设局。

责任部门：各区（市）有关部门。

四、开展试点工作形成复制推广经验

各（区）市物业主管部门应会同有关部门成立支持物业企业从事居家养老服务工作领导小组，建立工作运行机制，加大政策宣贯力度。鼓励扶持物业行业中具有较高信用等级，具备试点条件，物业企业所属街道和社区基础工作扎实的2—3家“头部”物业企业积极参与试点。

6月底前，各（区）市物业主管部门应将具体工作方案、小组成员名单和职责、试点企业名单、服务清单、重点工作、运作模式、预期成效等，通过金宏网发送至“青岛市物业服务保障中心”端口。11月底前，各（区）市工作领导小组在总结试点物业企业实践的基础上，形成经验做法、典型示范。12月底前，各（区）市工作领导小组形成本区域推广方案，进一步扩大覆盖范围。推广方案于12月22日前通过金宏网发送至“青岛市物业服务保障中心”端口。