

上海市民政局

上海市房屋管理局

沪民养老发〔2025〕6号

关于印发《上海市推进“物业+养老” 服务试点方案》的通知

各区民政局、区住房保障房屋管理局，各有关单位：

现将《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》印发给你们，
请结合实际推进落实。

上海市民政局

上海市房屋管理局

2025年4月15日

（此件主动公开）

上海市推进“物业+养老”服务试点方案

为进一步贯彻落实《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》，住房和城乡建设部、发改委、民政部等部门《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》（建房〔2020〕92号），民政部、商务部等部门《关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施》等文件精神，现就推进“物业+养老”服务试点工作，结合本市实际，制订如下方案：

一、试点内容

充分发挥物业服务企业常驻小区、贴近居民、响应快速等优势，根据所在区域老年人口结构和服务需求，有效整合各类养老服务资源，针对性地提供便捷高效、形式多样的多元化、个性化的“物业+养老”服务。

二、试点目标

通过部分区探索试点建立形式多样、服务规范的“物业+养老”服务网络，发展一批熟悉了解居家养老服务需求、有意从事养老服务的物业服务企业，探索形成可持续、可复制、可推广的“物业+养老”模式，稳步提升社区居家养老服务能力和专业化水平。

三、试点安排

1. 2025年4月至9月底：徐汇、黄浦、长宁、虹口、普陀、杨浦、闵行、嘉定、松江等区按照要求开展试点。

2. 2025 年 10 月至 12 月底：市民政局会同市房管局对试点情况进行过程跟踪和工作指导基础上，及时总结试点经验，适时在全市推广。

四、主要任务

（一）做好养老政策“宣传员”

助力面向老年居民的养老服务政策宣传。试点区民政部门整合“惠老政策包”等养老政策以及一网通办养老服务专区、市养老服务平台等官网官微的信息，汇编宣传资料，发放至试点区的街镇、居委会，由物业服务企业摆放在住宅小区物业管理处、门岗等显著位置，免费提供给老年居民查阅养老服务政策，助力养老政策宣传全覆盖。鼓励有条件的物业服务企业参与养老顾问培训，设立养老顾问咨询点。

（二）做好养老资源“信息员”

方便老年居民获取居家养老服务资源信息。试点区民政部门结合养老服务信息化平台建设、街镇养老服务工作实际情况，指导街镇社区综合为老服务中心、社区居家养老服务机构等梳理辖区内为老服务资源，包括养老服务、社区卫生服务、适老化改造、康复辅具租赁等为老服务资源，家政、维修、助浴、助洁、助行、助医、助急等专业服务企业以及志愿者组织、社区爱心企业等，统一提供给物业服务企业，在住宅小区物业管理处等专门位置展示各类相关服务资源的基本情况、服务内容、收费标准等信息。鼓励试点区打造居家社区养老统一管理平台，接入一网通办，统筹各类养老服务

资源。

（三）做好居家养老“服务员”

有条件的物业服务企业可组建爱心志愿者队伍，聚焦高龄独居等特殊困难老年居民，结合日常工作常态化提供定期巡访关爱、协助垃圾投放、室内自用部位优质优价维修服务等助老爱心志愿服务。

有意从事居家养老服务的物业服务企业在依法依规履行好物业服务合同的基础上，可通过设立专门养老服务部门、依法登记养老服务机构等方式，为老年人提供上门服务或受托运营家门口养老服务设施，参与各类社区居家养老服务。开展生活照料、助餐点送餐上门以及助洁、助行、助医、助急、康复辅具租赁等居家养老服务的，应符合相关行业规定，并在住宅小区物业管理处醒目位置公示服务项目收费标准。

鼓励相关物业服务企业养老工作人员参与养老护理员职业技能培训并取得技能等级证书，逐步建立一支复合型、专业化的“物业+养老”服务人才队伍。

支持连锁品牌养老服务机构依法登记注册物业服务企业承接住宅小区物业服务，统筹资源做好养老服务。

五、工作要求

各试点区民政部门、房管部门依托好社区治理党建引领议事协调机制，发挥好各自优势，细化分工、通力合作，统筹推进，采取多种方式，加大舆论宣传，强化协同配合。鼓励通过购买服务等形式，委托物业服务企业开展特殊困难老年人等群体的居家养老服务。

区民政部门负责指导提供养老服务的物业服务企业和相关服务机构，结合老年居民特点形成养老服务清单，合理设定服务价格；指导各街镇结合辖区内老年人需求盘活住宅小区内各类养老设施等公建配套设施，为有意愿、有能力的物业服务企业开展社区养老服务提供便利；加强养老服务质量监测，建立投诉反馈处理机制。

区房管部门协同民政部门指导物业服务企业开展养老政策宣传、养老资源信息公告，积极探索拓展社区居家养老服务模式。

区民政部门、区房管部门要加强对养老服务机构、物业服务企业的工作指导，落实落细各项养老政策措施，积极实践，及时研究解决问题，为全市进一步推广物业服务企业开展居家社区养老服务积累经验、创造条件。

抄送：上海市养老服务发展中心。

上海市民政局办公室

2025 年 4 月 21 日印发
