

CSCR-2022-09008

长沙市民政局
长沙市发展和改革委员会
长沙市财政局文件
长沙市人力资源和社会保障局
长沙市卫生健康委员会

长民发〔2022〕40号

关于印发《长沙市社区居家养老服务机构运营
管理办法（试行）》的通知

湖南湘江新区管理委员会民政和社会保障局、经济发展局、财政金融局、卫生健康局，各区县（市）民政局、发展改革局、财政局、人力资源社会保障局、卫生健康局：

经市人民政府同意，现将《长沙市社区居家养老服务机构

运营管理办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。



2022年10月30日

长沙市社区居家养老服务机构运营管理办法 (试行)

第一章 总 则

第一条 为规范社区居家养老服务机构运营管理，提升居家养老服务质量，根据《中共中央办公厅国务院办公厅印发<关于推进基本养老服务体系建设的意见>的通知》《长沙市居家养老服务条例》《长沙市人民政府办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（长政办发〔2019〕1号）等法律法规和文件，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称社区居家养老服务机构，是指为社区居家老年人提供生活照料、保健康复、精神慰藉、文化娱乐等服务的街道综合养老服务中心和社区居家养老服务站。

第三条 在本市行政区域范围内开展的社区居家养老服务和管理工作，适用本办法。

第四条 社区居家养老服务机构运营管理应当坚持政府主导、社会参与、分类定级、保障基本的原则。

第五条 社区居家养老服务机构应当优先保障符合条件的孤寡、失能、重度残疾、高龄老年人，以及计划生育特殊家庭、重点优抚对象等人员的居家养老服务需求。

第六条 新建住宅项目配建的居家养老服务用房和已建成

住宅小区由政府通过新建、改建、购买、置换等方式配建的居家养老服务用房，街道办事处或社区居委会应当无偿提供给社区居家养老服务机构使用。

第二章 设施要求

第七条 社区居家养老服务机构的地和设施应符合《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450-2018)、《社区老年人日间照料中心设施设备配置》(GB/T 33169-2016)以及《建筑设计防火规范(2018年版)》等规定和标准的要求。

第八条 每个街道至少建有一所具有综合功能的社区居家养老服务机构。

第九条 新建的街道综合养老服务中心建筑面积不少于1600平方米，改扩建的街道综合养老服务中心建筑面积不少于800平方米，全托床位不少于20张。

街道综合养老服务中心应具备全日托养、日间照料、居家上门和对下指导等综合服务功能。设有接待厅、办公室、储藏室等接待管理区，全托区、日托休息区、护理站、康复保健室、医务室、心理咨询室等照护区，备餐室、餐厅、洗涤区、助浴室、无障碍卫生间等生活服务区，文化娱乐室、运动健身室(舞蹈室)等文体活动区，学习阅览室(书画室)、教育培训室(老年课堂)等教育学习区，并配备相应的服务设施设备。

街道综合养老服务中心应符合养老机构设立的基本条件。

第十条 依托养老机构设立的街道综合养老服务中心可不设全托床位，但功能应符合第九条第二款规定，日间照料建筑面积不少于 500 平方米，日托和休息床位不少于 10 张，日间照料区域相对独立可封闭并有单独出入口。

第十一条 新建住宅项目配建的社区居家养老服务站每百户建筑面积不少于 30 平方米且单处建筑面积不少于 350 平方米，已建住宅小区补建的社区居家养老服务站每百户建筑面积不少于 20 平方米且单处建筑面积不少于 200 平方米，设置日托和休息床位不少于 2 张。

第十二条 社区居家养老服务站应配备日托休息室、备餐室、餐厅、助浴室、无障碍卫生间、多功能活动室等生活用房和接待厅、办公室、储藏室等管理服务用房，鼓励设置全托床位、康复保健室（医务室）、心理咨询室、运动健身室、学习阅览室（书画室）、教育培训室（老年课堂）等功能用房。

社区居家养老服务站不得依托养老机构设立。

第十三条 社区居家养老服务机构建筑内以及室外活动场所，包括但不限于出入口、走廊，单元起居厅、餐厅，文娱与健身用房，各楼层的电梯厅、楼梯间，电梯轿厢等场所，应设安全监控设施。

第三章 机构设立

第十四条 申报。街道综合养老服务中心的建设申请由街

街道办事处向区县（市）民政部门提出，如实填写《长沙市社区居家养老服务机构建设项目申报表》，报区县（市）民政部门审核同意；社区居家养老服务站的建设申请由社区向街道办事处（乡镇人民政府）提出，如实填写《长沙市社区居家养老服务机构建设项目申报表》，经街道办事处（乡镇人民政府）初审后报区县（市）民政部门审核同意。

第十五条 验收。街道综合养老服务中心由街道办事处向区县（市）民政部门提出验收申请，如实填写《长沙市社区居家养老服务机构验收表》，区县（市）民政部门应在收到验收申请表后 10 个工作日内组织验收，并在《长沙市社区居家养老服务机构验收表》中签署验收意见；社区居家养老服务站由社区居委会向街道办事处（乡镇人民政府）提出验收申请，如实填写《长沙市社区居家养老服务机构验收表》，经街道办事处（乡镇人民政府）初审后报区县（市）民政部门，区县（市）民政部门应在收到验收申请表后 10 个工作日内组织验收，并在《长沙市社区居家养老服务机构验收表》中签署验收意见。

第十六条 备案。社区居家养老服务机构应在正式运营后一个月内登录长沙市养老服务监管平台录入相关信息，向区县（市）民政部门申请备案。区县（市）民政部门应在社区居家养老服务机构录入信息后 10 个工作日内上门核实情况，对情况属实的点击“通过”，对情况不属实的点击“驳回”并注明驳回原因。

第十七条 公告。区县（市）民政部门每季度末将已建成运营的社区居家养老服务机构通过同级政府门户网站向社会公告。

第四章 运营主体

第十八条 社区居家养老服务机构原则上应交由具有法人资格的主体运营。街道办事处或社区居委会应通过合法程序选择运营方，签订运营协议，明确双方的权利义务、运营年限和违约责任，细化服务职责和考核办法。

第十九条 社区居家养老服务机构运营方应当具备下列条件：

（一）经法人登记且业务范围中含有“养老服务”等相关内容；

（二）运营团队能满足养老服务机构运营管理需要，运营团队负责人须有2年以上养老机构或社区居家养老服务机构工作经历，上岗服务人员持有相关职业资格证书或职业技能等级证书；

（三）运营方未被列入异常名录、严重违法失信名单、联合惩戒对象名单，运营方法定代表人和运营团队负责人未被列入失信名单，运营的养老机构和社区居家养老服务机构近两年内未发生重大安全责任事故和群体信访事件。

第二十条 街道办事处或社区居委会应每年组织对运营协

议履行情况进行检查。

第二十一条 街道办事处或社区居委会应在社区居家养老服务机构运营协议期满或运营方退出前三个月，通过合法程序选择新的运营方，并指导做好服务交接。

第二十二条 鼓励养老机构运营社区居家养老服务机构；鼓励医疗、物业、家政服务等相关领域法人通过变更业务范围拓展养老服务业务，运营社区居家养老服务机构；鼓励符合条件的养老服务机构为失能、部分失能居家老年人提供家庭养老床位服务。

第二十三条 鼓励社区居家养老服务机构品牌化、连锁化、智能化运营。

第五章 服务要求

第二十四条 社区居家养老服务机构的服务内容主要包括：

（一）托养、助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医等生活照料服务；

（二）健康管理、保健康复、家庭护理等健康服务；

（三）关怀探访、情绪疏导、心理支持等精神慰藉服务；

（四）文体娱乐、教育培训等文化服务；

（五）紧急救援、安全指导、法律咨询等其他服务。

街道综合养老服务中心应当全面提供上述服务，并具备对辖区内社区居家养老服务的统筹和业务指导功能。社区居家养

老服务站根据所服务区域居家老年人的需求，针对性提供上述服务。

第二十五条 社区居家养老服务机构应配备与服务项目相适应的管理人员和服务人员，管理人员和服务人员应持有健康证和相应职业资格证书、技能等级证书，并经上岗前培训。

第二十六条 社区居家养老服务机构应制定服务细则，规范服务流程，明确服务项目、服务内容以及收费标准等，并在社区居家养老服务机构的显著位置进行公示，接受相关部门、服务对象和社会公众监督。

第二十七条 有条件的社区居家养老服务机构要积极拓展医养结合功能。鼓励医疗卫生机构在社区居家养老服务机构依法依规设立医疗服务点。加强医养签约合作，社区卫生服务机构要建立日常医疗卫生服务与社区居家养老服务机构养老服务有机衔接融合工作机制和服务模式。加强中医药适宜技术推广，在社区居家养老服务机构推广普及中医保健知识和易于掌握的中医推拿、贴敷、刮痧、拔罐、中医养生操等保健技术与方法。探索通过互联网等信息技术开展智慧化居家社区健康和养老服务，推动区域医疗和养老信息互通、数据共享，提高服务效率和水平。

第二十八条 社区居家养老服务机构运营方应认真履行法人主体责任，严格执行消防安全、食品安全、医疗卫生、特种设备等相关法律法规及政策规定，建立健全安全管理及感染防

控制制度，制定突发事件应急预案，定期开展安全隐患自查评估，及时消除安全隐患，确保安全运营。

第六章 等级评定

第二十九条 社区居家养老服务机构实行等级管理，由低到高分分为 1A、2A、3A、4A、5A 五个等级。等级评定的具体办法由市民政部门另行制定，区县（市）民政部门负责社区居家养老服务机构等级评定工作的具体实施。

社区居家养老服务机构运营三个月后，区县（市）民政部门应当组织对其进行等级评定，确定相应等级。

第三十条 社区居家养老服务机构等级评定结果有效期三年，每年进行一次复核，三年期满后三个月内重新评定等级，三年有效期内可以申请一次升级评定。

复核出现不符合已评定等级要求情形的，应当降低或取消等级，被降低或取消等级的社区居家养老服务机构满一年后方可申请重新评定等级，重新评定等级与首次评定等级程序相同。

第三十一条 社区居家养老服务机构等级评定经费从民政部门工作经费中列支，任何单位和个人不得向社区居家养老服务机构收取等级评定费用。

第七章 政策扶持

第三十二条 经区县（市）民政部门验收备案并已进行等

级评定的社区居家养老服务机构可以申请享受相应等级的建设补助和运营补助。其中，街道综合养老服务中心评定等级达到4A、5A等级才能申请享受相应等级的建设补助和运营补助。区县（市）级补助标准不低于市级。

依托养老机构设立的街道综合养老服务中心不享受社区居家养老服务机构建设补助，但可根据评定等级享受社区居家养老服务机构运营补助。

非依托养老机构设立的社区居家养老服务机构的全托床位不享受养老机构床位建设补助，但符合养老机构床位补助条件的，可以申请享受养老机构床位运营补助。

第三十三条 对连锁运营（同一机构或同一组织运营3A级以上社区居家养老服务机构3家（含）以上）的3A、4A、5A级社区居家养老服务机构，在申请享受第三十二条规定运营补助的基础上再给予连锁运营补助。区县（市）级补助标准应不低于市级。

第三十四条 已建成的社区居家养老服务机构重新装修改造的，应及时向区县（市）民政部门书面报备，装修改造期间不享受运营补助。装修改造后等级提高的，经区县（市）民政部门验收合格后，可以申请补助新评定等级与原评定等级建设补助之间的差额。

社区居家养老服务机构评定等级发生变化，但硬件设施没有进行重新装修改造的，不予补助新评定等级与原评定等级建

设补助之间的差额。

第三十五条 社区居家养老服务机构购买场地责任险，可凭购险发票由市级福彩公益金给予全额补助。

第三十六条 困难老年人基本养老服务补贴以购买居家养老服务的方式实施，也可用于服务对象入住养老机构和家庭养老床位的服务费用支出。

第三十七条 区县（市）民政部门应将拟进行资金补助的社区居家养老服务机构情况在同级政府门户网站上公示，公示期不少于五天；公示期满后，由区县（市）民政部门汇总上报市民政局，申请拨付市级补助资金。

第三十八条 市民政局、市财政局将区县（市）民政部门申请的补助资金拨付至区县（市）财政部门。社区居家养老服务机构建设、运营补助每年上半年、下半年各拨付一次，社会力量运营补助、场地责任险补助每年下半年拨付一次。

第三十九条 按照“谁建设，谁受益”“谁运营，谁受益”的原则，社区居家养老服务机构由运营方建设的，区县（市）财政部门应当将建设补助、运营补助直接拨付给运营方。

第四十条 落实社区居家养老服务机构税收、行政事业性收费减免政策，水电气使用费按照居民生活类用户价格执行。

第四十一条 支持医务人员参与居家社区医养结合服务。执业医师、注册护士和医技人员等专业技术人员到社区居家养老服务机构内设医疗卫生机构执业的，在执业资格、注册考核、

职称评定等方面享受与其他医疗机构内执业的同类专业技术人员同等待遇。

第四十二条 坚持传统服务与智能创新相结合，推动“互联网+养老服务”发展，鼓励有条件的社区居家养老服务机构建设智慧养老服务平台，利用互联网、大数据、人工智能等技术创新居家养老服务模式。对取得明显成效，形成可复制、可推广经验的，可由市级福彩公益金通过“以奖代补”方式给予资金支持。

第八章 监督管理

第四十三条 社区居家养老服务机构在运营管理过程中出现下列情形的，区县（市）民政部门应当下发整改通知书，责令限期整改；整改不到位的，停发半年的运营补助，并依法依规将运营方及其单位法定代表人列入失信名单，实施联合惩戒。违反法律法规的，由有权机关依法依规处理。

（一）经抽查或投诉举报查实，发现社区居家养老服务机构无故未对老年人开放的；

（二）通过提供虚假信息等方式骗取政府补助的；

（三）向老年人兜售保健品或组织、诱导老年人参与非法集资的；

（四）开展赌博、宗教迷信、色情等违法违规活动的；

（五）擅自改变设施用途的；

- (六) 违规倒卖、出租、出售、转让服务机构经营权的;
- (七) 本年度出现食品安全、消防安全等重大责任事故的;
- (八) 开展与养老服务宗旨无关的活动的;
- (九) 有严重侵犯老年人合法权益等其他违法违规行为的。

第四十四条 市民政部门应当加强对区县(市)民政部门的业务指导和监督管理。区县(市)民政部门应每年对社区居家养老服务机构运营情况开展检查评估和满意度测评,检查评估和满意度测评结果应当作为评定等级复核的重要依据。

第四十五条 有关行政机关及其工作人员,在社区居家养老服务机构资金补贴工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由上级行政机关或者监察机关责令改正;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;涉嫌犯罪的,依法移送有权机关追究刑事责任。

第九章 附 则

第四十六条 街道综合养老服务中心名称统一为“XX街道综合养老服务中心”,社区居家养老服务站名称统一为“XX社区XX(字号)居家养老服务站”。原“XX街道养老服务中心”“XX社区居家养老服务中心”统一更名为“XX街道综合养老服务中心”或“XX社区XX(字号)居家养老服务站”。社区居家养老服务机构标牌样式,除名称发生变更外,其他仍按《长沙养老服务VI手册》标准执行。

第四十七条 本办法自 2023 年 1 月 1 日起施行，有效期二年。本局之前制定的有关文件与本办法不一致的，以本办法为准。

第四十八条 本办法由长沙市民政局负责解释。

附件：1.长沙市社区居家养老服务机构建设项目申报表
2.长沙市社区居家养老服务机构验收表

附件 1

长沙市社区居家养老服务机构建设项目申报表

申报单位（公章）：

申报时间： 年 月

项目名称			
项目实施单位	区县（市）	街道（乡镇）	社区
实施单位负责人		联系方式	
项目详细地址			
项目建设单位			
建设单位负责人		联系方式	
项目运营单位			
运营单位负责人		联系方式	
计划启动建设时间		计划建设竣工时间	
拟建全托床位（张）		拟建日托休息床位（张）	
项目建筑面积（m ² ）			
项目建设情况			

<p>申报单位 意见</p>	<p>我单位承诺以上申报内容属实，如有虚报，愿承担相应责任。</p> <p style="text-align: right;">（公章） 年 月 日</p>
<p>街道办事处（乡 镇人民政府）初 审意见（该项建 设居家养老服 务站的需填写）</p>	<p style="text-align: right;">（公章） 年 月 日</p>
<p>区县（市） 民政部门 审核意见</p>	<p style="text-align: right;">（公章） 年 月 日</p>

附件 2

长沙市社区居家养老服务机构验收表

申请验收单位（公章）：

申请验收时间： 年 月

项目名称			
项目实施单位	区县（市）	街道（乡镇）	社区
实施单位负责人		联系方式	
项目详细地址			
项目建设单位			
建设单位负责人		联系方式	
项目运营单位			
运营单位负责人		联系方式	
完成建设时间		启动运营时间	
设置全托床位（张）		设置日托休息床位（张）	
项目建筑面积（m ² ）			
服务用房配备	接待管理区： <input type="checkbox"/> 接待厅 <input type="checkbox"/> 办公室 <input type="checkbox"/> 储藏室 <input type="checkbox"/> 其他_____ 照护区： <input type="checkbox"/> 全托区（床位） <input type="checkbox"/> 日托休息区（室） <input type="checkbox"/> 护理站 <input type="checkbox"/> 康复保健室 <input type="checkbox"/> 医务室 <input type="checkbox"/> 心理咨询室 <input type="checkbox"/> 其他_____ 生活服务区： <input type="checkbox"/> 备餐室 <input type="checkbox"/> 餐厅 <input type="checkbox"/> 洗涤区 <input type="checkbox"/> 助浴室 <input type="checkbox"/> 无障碍卫生间 <input type="checkbox"/> 多功能活动室 <input type="checkbox"/> 其他_____ 文体活动区： <input type="checkbox"/> 文化娱乐室 <input type="checkbox"/> 运动健身室（舞蹈室） <input type="checkbox"/> 其他_____ 教育学习区： <input type="checkbox"/> 学习阅览室（书画室） <input type="checkbox"/> 教育培训室（老年课堂） <input type="checkbox"/> 其他_____ 其他区域：_____		

项目实施情况：	
申请验收单位意见	<p>我单位承诺以上申报内容属实，如有虚报，愿承担相应责任。</p> <p style="text-align: right;">（公章） 年 月 日</p>
街道办事处（乡镇人民政府）初审意见（该项建设居家养老服务站需填写）	<p>经核实，以上内容属实，同意申请验收。</p> <p style="text-align: right;">（公章） 年 月 日</p>
区县（市）民政部门验收意见	<p>经核实，以上内容属实，同意验收。</p> <p style="text-align: right;">（公章） 年 月 日</p>

