

上海市长宁区民政局 文件

上海市长宁区住房保障和房屋管理局

长民〔2025〕6号

关于印发《长宁区推进“物业+养老”服务 试点方案》的通知

各街道（镇）、各有关单位：

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

上海市长宁区民政局

上海市长宁区住房保障和房屋管理局

2025年8月22日

长宁区推进“物业+养老”服务 试点方案

为贯彻落实《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》文件精神，充分发挥物业服务企业贴近居民、快速响应的优势，提升社区居家养老服务能力。现就推进“物业+养老”服务试点工作，结合本区实际，制定以下方案。

一、试点内容

以“党建引领、政府引导、企业参与、多元协同”为原则，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，在现有社区养老模式基础上，以需求为导向，进一步深化构建“一站、三员、五清单”为特色的“物业+养老”试点服务体系，搭建一批试点服务站，打造物业服务团队的养老政策“宣传员”“信息员”和“服务员”队伍，形成养老服务项目清单、养老服务设施清单、养老政策支持清单、养老资源对接清单、养老责任分工清单“五张清单”。

二、工作目标

通过试点服务，探索构建形式多样、服务规范的“物业+养老”服务网络，在现有社区养老服务体系基础上，将“物业+养老”服务点作为社区嵌入式养老的重要补充，打造一批“物业服务+养老服务”新品牌。探索形成可持续、可复制、可推广的“物业+养老”服务模式，丰富社区居家养老服务社会化供给，为老年人提供更便捷多样的家门口养老服务，构建高品质“15

分钟社区养老服务圈”，提升社区和居家养老服务能力。

三、试点安排

（一）筹备阶段（2025年4月-7月）

1. **做好服务站点布局。**由区民政局、区房管局牵头，综合考虑老年人口分布、社区配套设施等因素，确定一批试点企业和试点服务站名单。由各街道（镇）会同物业服务企业完成服务站功能改造等工作。

2. **建立“三员”服务队伍。**由物业服务企业开展服务人员筛选工作，确定养老政策“宣传员”、“信息员”和“服务员”人员名单。区民政局负责对“物业+养老”服务人员队伍开展专项培训，邀请行业专家、资深从业者授课，组织理论与实操考核，提升政策宣传、资源链接和服务关爱的能力。

3. **完成“五清单”编制。**区民政局会同区房管局制定长宁区“物业+养老”“五清单”样张。其中，**服务项目清单**归集物业服务企业可提供或链接的养老服务项目。**服务设施清单**集成物业及属地社区内的养老服务设施相关信息。**政策支持清单**涵盖养老服务相关政策内容。**资源对接清单**整合社区内外为老服务单位、公益服务单位、志愿者队伍，慈善组织等资源。**责任分工清单**明确相关职能部门、物业服务企业、业委会、社区为老服务机构等主体相关的责任分工。各街道（镇）、各物业服务企业结合属地实际，在样张基础上形成定制化清单，确定服务内容和收费标准，在“物业+养老”服务站点醒目位置张贴，向社会公示。

(二) 实施阶段（2025年8月-9月）

1. **服务站点投入运营。**8月底前，各试点单位完成“物业+养老”服务站选址、改造并投入运营，站点开放时间等信息向社会公布。根据服务反馈及建议，持续完善服务站点功能，优化服务内容与流程，定期对服务站点运营情况进行评估，积极提升服务质量。

2. **发挥“三员”队伍作用。**做好养老政策“宣传员”，通过小区内设置宣传展板、发放宣传资料、举办政策宣讲会等多种形式，开展养老政策宣传活动，每月至少组织1次社区宣传。落实养老政策“信息员”职责，持续梳理更新辖区养老服务资源信息，在小区物业管理处、服务站点进行公示，确保信息准确、全面。发挥养老政策“服务员”作用，支持物业服务企业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寻访关爱等助老爱心志愿服务。

3. **完善落实“五张清单”。**依据“物业+养老”服务“五张清单”，落实各方职责，定期开展工作检查与督导，确保清单内容有效落实。支持物业服务企业按照相关行业规定，开展维修服务、生活服务、照料服务、应急服务等“物业+养老”服务，做好相关服务记录，形成特色服务案例，持续提升服务质量。

(三) 总结阶段（2025年10月至12月底）

1. **工作评估。**通过实地走访、问卷调查等方式，对“物业+

养老”服务站运营情况、“三员”队伍工作成效、五清单落实情况跟踪评估，开展服务满意度调查，持续改进试点工作。

2. 经验总结与推广。根据评估结果，总结长宁区“物业+养老”试点成效，提炼经验做法，分析问题和难点，形成优化举措。组织召开试点工作推进会议，交流优秀做法与服务案例，适时在全区推广，为全市“物业+养老”服务模式贡献“长宁模式”。

四、工作要求

试点期间，区民政局、区房管局依托好社区治理党建引领议事协调机制，发挥好各自优势，分工合作、统筹推进，加大宣传力度。

区民政局负责结合实际，形成养老服务项目等清单。指导各街道（镇）结合小区老年人需求，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。完成“物业+养老”服务人员培训 200 人次，开展养老服务质量监测，建立满意度测评等反馈机制。

区房管局负责指导物业服务企业参与试点工作，开展养老政策宣传、养老资源信息公开，积极探索拓展社区居家养老服务模式。

区民政局、区房管局要加强对养老服务机构、物业服务企业的工作指导，构建“政策宣传—资源整合—服务供给”三位一体的“物业+养老”服务体系，实现全区 10 个街道（镇）试

点小区全覆盖，培育一批“物业+养老”优质服务站和服务人员，形成一批“物业+养老”特色服务品牌，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。