

上海市民政局 上海市司法局

沪民养老发〔2025〕9号

关于印发《关于我市推进养老服务纠纷 调解工作的实施意见》的通知

各区民政局、司法局：

现将《关于我市推进养老服务纠纷调解工作的实施意见》印发给你们，请遵照执行。

上海市民政局

上海市司法局

2025年7月11日

（此件主动公开）

关于我市推进养老服务纠纷调解工作的实施意见

为妥善处理养老服务机构与服务对象之间矛盾纠纷（以下简称“养老服务纠纷”），推进纠纷及时高效化解，维护老年人、养老服务机构合法权益和正常服务秩序，根据《中华人民共和国人民调解法》《中华人民共和国老年人权益保障法》《上海市老年人权益保障条例》《上海市养老服务条例》，以及司法部等六部委《关于加强人民调解员队伍建设的意见》（司发〔2018〕2号）和民政部等六部委《关于规范养老机构服务行业行为做好服务纠纷处理工作的意见》（民发〔2020〕89号）等相关法律法规和文件规定，结合本市实际，提出以下实施意见。

一、工作目标

养老服务纠纷调解工作坚持自愿、及时、公正及社会参与原则，充分发挥专业第三方社会机构作用，加强养老服务纠纷调解组织建设，充实调解队伍力量，调动各方资源参与，到2025年底，各区初步建立多元高效的养老服务纠纷调解机制；2026年以后，本市养老服务纠纷调解机制不断健全。

二、工作任务

（一）建立调解组织

区民政局应当会同区司法局结合本区实际，遴选或支持设立专门的调解组织，承担养老服务纠纷调解工作。养老服务纠纷调解组

织可以是人民调解组织，或者是专门成立的民办非企业单位（社会服务机构）及其他依法成立的从事调解业务的机构。

（二）明确调解范围

养老服务纠纷调解组织负责调解所在区养老服务机构与养老服务对象之间在开展养老服务过程中的民事纠纷，包括但不限于因人身损害、财产损失、服务合同等产生的矛盾纠纷。

养老服务机构包括养老机构、居家社区养老服务机构。

（三）加强队伍建设

养老服务纠纷调解组织应当选聘3名以上专职调解员。注重选聘律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、心理咨询师、养老服务机构管理专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警，以及社会福利相关领域退休人员担任养老服务纠纷调解组织调解员，建立调解人才库，定期组织开展专业培训，不断提高调解专业化水平。

（四）健全工作制度

区民政局要会同区司法局指导养老服务纠纷调解组织不断完善党建工作、人员选聘、名册公开、业务办理、学习培训、档案管理、情况报告、信息保密、考评奖惩、投诉处理等工作制度，规范开展调解工作，不断提高调解公信力，打造养老服务纠纷调解品牌。

（五）做好排查化解

区民政局要指导养老服务机构加强养老服务纠纷风险排查，对发现的养老服务纠纷及时引导至调解途径化解，努力将矛盾化解在

萌芽状态；对养老服务纠纷当事人向养老服务纠纷调解组织提出调解申请的，要督促养老服务机构配合调解工作开展，对达成的调解协议及时履行。

区司法局要指导养老服务纠纷调解组织及时受理调解养老服务纠纷，努力通过劝说疏导化解养老服务纠纷。对调解成功的纠纷，督促当事人及时履行并做好回访；对调解不成的做好风险评估，引导当事人通过诉讼等法律途径解决，防止矛盾激化升级。

（六）提升信息化水平

区司法局要将养老服务纠纷调解组织队伍及业务办理及时纳入解纷“一件事”平台统一管理，完善组织机构及人员信息。养老服务纠纷调解组织通过平台调解业务模块统一案件编号，及时登记、办理、办结。

（七）加强工作衔接

区民政局要对所获悉的养老服务纠纷及时分析研判，加强与信访等部门工作衔接，对通过信访、12345 市民服务热线渠道反映的养老服务纠纷，优先引导当事人通过调解方式化解，并将纠纷信息转告区司法局。区司法局要指导养老服务纠纷调解组织适时开展调解工作，必要时可以主动调解。

区司法局要推进养老服务纠纷调解与法律援助制度的有机衔接，指导养老服务纠纷调解组织对符合法律援助条件的当事人申请法律援助提供必要的协助。

区民政局、区司法局要主动与区委政法委、区人民法院、区人

民检察院、区公安分局等部门互通信息，及时研究解决问题，共同维护养老服务场所安全和秩序。要充分依托区、街镇综治中心平台和公安派出所、司法所、律师事务所“三所联动”机制，协同开展养老服务领域矛盾纠纷源头预防和多元化解。

（八）大力宣传引导

各区要加大养老服务纠纷调解工作的宣传力度。在民政部门、司法行政部门、养老服务机构、养老服务纠纷调解组织的网站公布养老服务纠纷调解组织联系电话、办公地址、工作时间、调解员名册等信息。在养老服务机构等区域通过张贴海报、发放便民服务卡、普法讲座等方式介绍养老服务纠纷调解免费、便捷、高效、不伤和气等优势。注意收集编写典型案例、树立优秀调解员典型，打造调解工作品牌，提升养老服务纠纷调解组织在老年人群中的知晓度。

三、工作要求

市、区民政局和司法局要充分认识依法处理养老机构服务纠纷的重要意义，加强组织领导与协调配合，形成工作合力。要主动向党委和政府汇报养老服务纠纷调解工作，积极争取有关部门支持，着力解决养老服务纠纷调解工作中的困难和问题。不断加强养老服务纠纷调解工作规范化建设，持续提升调解工作质量和服务水平。

上海市民政局办公室

2025年7月17日印发
