

上海市民政局

上海市房屋管理局

沪民养老发〔2026〕9号

关于印发《关于进一步推进 “物业+养老”服务的实施方案》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《关于进一步推进“物业+养老”服务的实施方案》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

2026年7月16日

（此件主动公开）

关于进一步推进 “物业+养老”服务的实施方案

为贯彻落实住房和城乡建设部、民政部等6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》、民政部等24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》和《中共上海市委 上海市人民政府关于深化养老服务改革发展的实施意见》等文件精神，充分发挥物业服务企业常驻小区、贴近居民、响应快速的优势和养老服务机构专业化养老服务的优势，现就巩固和深化“物业+养老”服务试点成果，进一步推进我市“物业+养老”服务工作，制订如下方案。

一、推行多样化服务模式

各区、各街镇结合实际，选取条件成熟的住宅小区，指导物业服务企业因地制宜发展多种形式的“物业+养老”服务。支持物业服务企业与养老服务机构签订合作协议，将专业养老服务引入住宅小区。鼓励有意从事居家社区养老服务的物业服务企业，根据自身条件，通过设立养老服务部门、成立独立的居家社区养老服务机构等方式，为业主提供多样化、专业化的居家社区养老服务。

二、完善服务内容及收费

各区民政部门可以根据辖区老年人的居家养老服务需求，

整合各类资源，围绕照护服务、维修服务、家政服务等高频需求，形成指导性的“物业+养老”服务基础清单，动态调整并主动向社会发布。有条件的物业服务企业、养老服务机构可增设其他个性化服务。照护服务主要包括提供生活照料、健康管理、康复护理、助餐送餐、助医陪诊、上门助浴、协助出行、探访关爱、精神慰藉、委托代办等服务。维修服务主要包括提供家电维修、管道疏通、室内维修等服务。家政服务主要包括提供上门保洁、整理收纳、家具家电清洗、消杀消毒等服务。

物业服务企业、养老服务机构应综合考虑老年群体的消费能力、消费意愿以及服务成本等因素，制定合理的收费标准。严格落实收费公示相关规定，服务内容、收费标准、投诉方式等事项，应在小区显著位置公示，做到公开透明。

有条件的区、街镇可以通过购买服务等形式，委托物业服务企业、养老服务机构开展特殊困难老年人等群体的居家养老服务。

三、优化日常服务管理

各区房管部门协同民政部门指导物业服务企业、养老服务机构制订“物业+养老”服务标准流程，督促物业服务企业将“物业+养老”服务内容、标准、价格及双方权责纳入物业服务合同补充协议或单独协议进行约定。开展养老服务的物业服务企业应当将养老服务相关的要求和规范纳入内部管理体系，鼓励建章立制，制订工作规范，明确服务流程、服务时长、工作要求

和安全须知，做好服务过程记录和跟踪回访，加强服务现场安全管理。物业服务企业应建立服务质量评价与投诉反馈机制，开展居民满意度测评。

四、加强从业人员培训

各区民政部门将提供“物业+养老”服务的物业工作人员纳入所在区养老顾问、养老护理员培训范围，储备一支具有养老服务理论知识和基本服务技能的“物业+养老”服务队伍。支持物业服务企业与养老服务机构、专业培训机构等合作，定期开展物业工作人员在岗培训，提供养老政策、基本照护、应急响应、沟通技巧、职业素养等方面的专项培训。

各区房管部门可将提供“物业+养老”服务的养老工作人员纳入所在区物业行业培训范围，结合市物业管理行业协会的培训体系，提供相关政策、物业技能、服务规范等方面的专项培训。

各区要探索建立“物业+养老”服务案例和知识库，在工作中推广使用。

五、推动信息共享服务联动

各区可以依托各类养老服务信息平台载体，建设“物业+养老”服务平台，归集提供居家养老服务的物业服务企业及养老服务机构清单、服务范围等信息，推动服务供需对接。

鼓励物业服务企业结合智慧物业服务管理平台建设，在三级养老服务网络中发挥“服务前哨”与“需求探头”作用，实

现服务在线预约、支付和评价等功能，推动服务数据纳入区级养老服务平台，及时将服务能力范围以外的需求通过街镇区域养老服务中心转介至专业养老服务机构，为老年人在居家、社区、机构等不同场景下获得服务提供支持。

支持“一键通”智能呼叫服务企业与有条件的物业服务企业联动，做到异常情况主动发现、快速响应。

六、加强服务保障与监管

各区民政部门、房管部门应加大宣传引导力度，依托社区治理党建引领议事协调机制，发挥各自优势，强化协同配合，指导各街镇结合住宅小区资源禀赋、老年人需求及支付能力，做到分类有序推进，积极探索创新。鼓励盘活住宅小区内各类设施资源，依托综合为老服务中心、家门口养老服务站等社区嵌入式养老服务设施，因地制宜设立“物业+养老”服务站点，缩小服务半径。

各区民政部门应支持养老服务机构与物业服务企业开展合作，成效显著的可以纳入养老服务机构服务质量日常监测特色加分项。各区房管部门应督促物业服务企业提高责任意识、提升服务水平，发挥行业组织引导作用，加强行业自律，营造良好发展环境。各区民政部门、房管部门应根据各自职责，加强行业监管，处理矛盾纠纷。

上海市民政局办公室

2026 年 7 月 17 日印发
