

关于印发《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》的通知

发 文 机 关:民政部, 商务部, 中共中央网络安全和信息化委员会办公室, 国家发展和改革委员会, 工业和信息化部, 公安部, 财政部, 人力资源和社会保障部, 自然资源部, 住房和城乡建设部, 交通运输部, 农业农村部, 文化和旅游部, 国家卫生健康委员会, 中国人民银行, 国务院国有资产监督管理委员会, 国家市场监督管理总局, 国家金融监督管理总局, 国家广播电视总局, 国家体育总局, 国家医疗保障局, 国家邮政局, 国家中医药管理局, 国家消防救援局

发 布 日 期:2024. 10. 31

生 效 日 期:2024. 10. 31

时 效 性:现行有效

文 号:民发〔2024〕52 号

民发〔2024〕52 号

各省、自治区、直辖市民政厅（局）、商务厅（局、委）、党委网信办、发展改革委、工业和信息化部主管部门、公安厅（局）、财政厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、自然资源主管部门、住房城乡建设厅（局、委）、交通运输厅（局）、农业农村（农牧）厅（局、委）、文化和旅游厅（局）、卫生健康委、人民银行、国资委、市场监管局、广播电视局、体育行政部门、医保局、邮政局、中医药局、消防救援局，各金融监管局，新疆生产建设兵团民政局、商务局、党委网信办、发展改革委、工业和信息化局、公安局、财政局、人力资源社会保障局、自然资源局、住房城乡建设局、交通运输局、农业农村局、文化体育广电和旅游局、卫生健康委、国资委、市场监管局、医保局、邮政局、消防救援局：

现将《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》印发给你们，请认真贯彻执行。

民 政 部 商 务 部 中央网信办

国家发展改革委 工业和信息化部 公 安 部

财 政 部 人力资源社会保障部 自然资源部

住房和城乡建设部 交通运输部 农业农村部

文化和旅游部 国家卫生健康委 中国人民银行

国务院国资委 市场监管总局 金融监管总局

广电总局 体育总局 国家医保局

国家邮政局 国家中医药局 国家消防救援局

2024 年 10 月 31 日

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

为贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，实施积极应对人口老龄化国家战略，落实促进服务消费高质量发展部署要求，进一步推动养老服务高质量发展，挖掘养老服务消费潜力，更好满足老年人服务需求，提升老年人生活品质，现提出以下措施。

一、促进养老服务供需适配

（一）积极发展居家养老服务。聚焦老年人居家养老需求，全面推进智慧型家庭养老床位建设。持续实施老年助餐服务行动，各地要按规定落实税费优惠政策，充分发挥市场机制作用，支持具备资质的各类经营主体参与老年助餐服务。鼓励各地制定扶持措施，推动老年人助浴服务发展，支持流动助浴车等相关助浴服务产品研发应用；建立智能化信息化助医服务系统，培育专业助医组织和队伍，为老年人提供挂号取号、就医陪同、代取药品、代办缴费等助医服务；支持为居家老年人提供助洁、助行、助急和探访关爱等服务。引导家政企业开发适合居家养老的新服务品类，研发数字化平台，提高服务覆盖面。（民政部、国家发展改革委、财政部、工业和信息化部、国家卫生健康委、商务部按职责分工负责）

（二）丰富拓展社区养老服务。聚焦老年人“家门口”养老需求，统筹现有资源支持建设乡镇（街道）区域养老服务中心、社区嵌入式养老服务机构，畅通区域内养老服务供需渠道，构建一刻钟养老服务消费圈。支持有条件的地方开展老年认知障碍社区照护服务。支持设立社区老年用品、康复辅助器具展示和配置服务（租赁）站点，提供展示、科普、评估、配置、租售等一站式综合服务。推广“养老顾问”模式，为老年人提供政策咨询、委托代办、资源链接等服务，参与制定个性化照护服务计划与方案。统筹利用社区党群服务中心、社区便民服务中心等资源，提供就近就便、优惠优质的社区养老服务。（民政部、国家发展改革委、商务部按职责分工负责）

（三）优化提升机构养老服务。聚焦老年人集中照护服务需求，持续优化养老机构床位结构，落实养老机构优惠扶持政策，支持护理型床位建设。支持有条件的养老机构针对认知障碍老年人特殊需求，增设认知障碍照护专区，提供专业照护服务。完善经济困难失能老年人集中照护服务支持政策，推动地方加强资源整合，提升经济困难失能老年人集中照护服务能力。探索将具备条件的公办养老机构改制为国有养老服务企业或拓展为连锁服务机构，完善公办养老机构委托经营机制，引导公建民营等养老机构为老年人提供普惠养老服务。鼓励社会力量兴办高品质养老机构，依规建设老年公寓、养老社区。（民政部、国家发展改革委、财政部、商务部按职责分工负责）

（四）加快发展农村养老服务。开展县域养老服务体系创新试点项目，支持组建县域养老服务联合体。有条件的村在履行民主程序的基础上，可按规定将集体经营收益用于发展养老服务。鼓励盘活闲置农房，为周边老年人提供质量有保障、价格可承受、运营能持续的养老服务。各地要合理安排农村特困人员供养服务设施（敬老院）运转经费。加快推进农村寄递物流体系建设，支持老年人消费品下乡，鼓励对标记为老年用品的邮件快件提供适老化配送服务。（民政部、财政部、自然资源部、农业农村部、国家邮政局按职责分工负责）

二、拓展养老服务消费新场景新业态

（五）创新“智慧+”养老新场景。鼓励具备条件的地方探索建设“智慧养老院”，配置生活照料、康复护理、健康管理、远程保障、活动预警等智能化设备。支持发展社区“虚拟养老院”，为居家老年人提供线上线下养老服务。开发“养老服务电子地图”等应用程序，便利老年人获得养老服务。深化电视操

作复杂治理，提升老年人看电视体验，扩大重温经典频道覆盖范围，提供适老化电视大屏内容，积极开展“智慧广电+养老服务”，通过有线电视、5G等方式，开发场景式、体验式、互动式养老服务消费场景。引导国家智能社会治理实验特色基地（养老）和全国智慧健康养老应用试点示范单位聚焦养老服务消费需求，创新开发智慧养老新技术新产品。（中央网信办、工业和信息化部、民政部、广电总局按职责分工负责）

（六）发展“行业+”养老新业态。支持养老服务与物业、家政、医疗、文化、旅游、体育、教育等行业融合发展，拓展形成多形态新型消费领域。支持有条件的物业服务企业通过内设养老服务部门、成立社区养老服务机构、引进养老服务机构入驻等方式为居民提供养老服务。支持有条件的家政服务企业将养老照护作为重点发展方向，提升家政从业人员养老服务能力。积极发挥互联网医院作用，通过线上线下相结合方式，为养老机构入住老年人提供医疗服务。支持有条件的地方推动医疗床位、养老床位服务联动，推动形成整合照护服务模式。推动养老服务与中医医疗、养生保健等健康服务协同发展，持续推进“健康消费引领行动”。支持有条件的地方开展省际旅居养老合作，制定旅居养老地方、团体标准，发布旅居养老服务机构推荐目录，开发旅居养老、家庭同游等产品和线路。完善相关政策规定，发展老年旅游保险业务。支持各地推动落实老年人优待“同城同待遇”，探索老年人异地养老模式。支持引导在公共体育设施布局中充分考虑老年人健身需求，发布老年人体育健身活动指南，推广“五禽戏”、“八段锦”等传统保健体育运动。鼓励各地以老年大学为依托，开展线上线下文娱活动，丰富老年人精神文化生活。（民政部、住房城乡建设部、商务部、文化和旅游部、国家卫生健康委、金融监管总局、体育总局、国家中医药局按职责分工负责）

（七）拓宽“平台+”养老新渠道。鼓励平台企业拓展养老服务消费新场景，建立养老服务、老年用品市场交易平台，提升养老服务的普惠化、便捷化、个性化水平。引导网络电商平台、购物应用程序等平台企业提供适老化服务，增强老年人等群体享受智能化产品和服务的便捷性。持续开展“孝老爱老”购物节活动，支持经营主体在重阳节、中秋节、春节等传统节日举办养老服务和老年用品主题促消费活动。将每年10月确定为“养老服务消费促进月”，鼓励企业发放购物优惠券、降价促销，培育消费新增长点。发挥中国国际进口博览会、中国进出口商品交易会、中国国际服务贸易交易会、中国国际消费品博览会等大型展会引领作用，设置养老服务相关专区，支持相关机构举办产业对接活动。支持各地依规以市场化、社会化方式举办各类养老服务领域博览会、展销会。（商务部、工业和信息化部、民政部按职责分工负责）

三、加强养老服务设施设备和产品用品研发应用

（八）增加养老服务设施有效供给。依据国土空间规划，编制养老服务设施空间布局专项规划，统筹纳入国土空间规划“一张图”的新增养老服务设施建设用地，在土地利用年度计划中优先予以安排。充分发挥中央预算内投资、地方政府专项债、社会力量投入等多渠道资金作用，稳步实施养老服务机构建设项目。结合完整社区建设、城镇老旧小区改造、城市危旧房改造和城市社区嵌入式服务设施建设工程等城市更新工作，同步推进补齐老旧小区养老服务设施短板。持续以县（市、区、旗）为单位推进示范性居家社区养老服务网络建设，实现连锁化运营、标准化管理、专业化运作、数字化发展。（民政部、国家发展改革委、财政部、自然资源部、住房城乡建设部按职责分工负责）

（九）推动养老服务设施提质增效。优化资源配置，合理确定区域内养老服务设施的数量、规模和布局，明确养老服务设施的服务半径。推动养老服务设施规范化、标准化建设，支持存量养老服务设施改造，提升养老服务机构护理能力。鼓励在养老服务设施建设前形成项目运行方案，明确服务对象、内容、价格、运营模式等，确保养老服务设施建成后可持续运行和良性发展。对运营困难、入住率低的公办养老机构，可采取公建民营等方式，引入专业力量提升管理运营水平。推进公建民营养老机构规模化、连锁化发展，有效发挥示范带动作用。（民政部、国家发展改革委按职责分工负责）

（十）推进养老服务设备更新。推动养老服务机构安全生产基础设施更新改造升级，有效防范化解重大安全隐患。有条件的地方可根据需要对养老服务机构护理类、辅助洗浴类、康复训练类、消防安全类等设施设备进行更新。（民政部牵头、各相关部门按职责分工负责）

（十一）深化老年用品推广应用。持续发布老年用品推广目录。推动功能性老年服装服饰、智能化日用辅助产品、养老照护产品、康复训练及健康促进辅具、功能补偿与增强设备、老年益智产品、适老化环境改善产品等老年用品行业发展。支持老年人生命体征非接触式监测、基于脑机融合的智慧康复等关键技术的研发和突破。鼓励研发适合老年人咀嚼吞咽和营养健康需求的特殊食品。支持在老年用品领域培育国家技术创新企业、“专精特新”企业、制造业单项冠军企业。支持发展老年用品维修、检测企业或机构。支持有条件的地方培育老年用品科技研发、展示体验、贸易集散、电子商务服务等产业集群。鼓励商场超市、购物中心等设立线下老年用品展示、售卖专区。（工业和信息化部、国家发展改革委、民政部、商务部、市场监管总局按职责分工负责）

（十二）开展适老化改造。支持地方将居家适老化改造所用物品和材料购置纳入消费品以旧换新行动重点支持范围，对高龄老年人居家环境开展适老化改造评估工作，建设适老化改造供需对接服务平台，引导更多老年人家庭开展适老化改造。优先支持老年人居住比例高的老旧小区加装电梯。在社区、养老服务机构等积极推行无障碍环境认证。在城市公共区域加装老年人休息椅。健全老年人交通运输服务体系，发展适老公共交通，鼓励各地加快推广低地板及低入口城市公共汽电车，配置适量的无障碍出租汽车，支持主要网约车平台企业优化完善“一键叫车”服务功能。鼓励金融机构在营业网点设置老年人办理业务“绿色通道”，推动金融服务终端适老化改造，保留现金、存折等传统服务方式。抓紧制定出台一批适老化产品生产制造、安装、服务标准。（民政部、工业和信息化部、商务部、交通运输部、市场监管总局、中国人民银行、金融监管总局、住房城乡建设部按职责分工负责）

四、加强养老服务消费保障

（十三）提升老年人消费意愿。加快建立长期护理保险制度。完善老年人福利补贴制度。支持理财公司发行养老理财产品，鼓励信托公司加大养老领域信托业务探索，适应不同年龄段和风险偏好的老年人群需求。鼓励保险公司合理设计老年人意外伤害保险、商业性长期护理保险等产品，科学厘定费率。有条件的地方可对老年人发放养老服务消费券。（民政部、财政部、金融监管总局、国家医保局按职责分工负责）

（十四）加大财政金融支持。严格落实各类养老服务机构用水、用电、用气、用热按居民生活类价格执行政策和有关税费优惠政策。提升金融支持养老服务质效，鼓励支持银行、保险、证券、信托、担保、基金等金融机构精准对接养老机构建设和运营、老年用品租赁、适老化改造等融资需求，在风险可控前提

下创新金融产品。支持养老设施纳入基础设施领域不动产投资信托基金（REITs）发行范围。鼓励各类金融机构按市场化法治化原则支持养老服务体系建设和普惠养老服务供给。（民政部、财政部、国家发展改革委、中国人民银行、金融监管总局按职责分工负责）

（十五）加强养老服务人才队伍建设。推进养老服务职业体系建设，动态更新职业分类目录，加强养老服务领域新职业新工种开发。实施养老护理员能力提升行动，支持大规模培养养老护理员。支持各地培育遴选一批社会化评价机构，全面规范开展养老护理员职业技能等级认定工作。引导养老服务机构强化工资收入分配的技能价值激励导向，促进养老护理员的技能等级和收入水平同步提升。充分发挥行业协会在提高养老护理员工资待遇水平方面的指导作用。鼓励有条件的地方发布养老护理员工资价位信息。养老护理员相关待遇政策要有效覆盖提供居家养老上门服务的养老护理员。支持引导家政服务员、健康照护师、长期照护师参加养老护理员培训和职业技能等级认定。完善老年人能力评估师职业标准建设、职业技能等级认定等工作，支持开发养老服务相关新职业标准。支持养老服务领域专业技术人员参加职称和职业资格评价。支持养老服务机构积极吸纳社会工作专业人才。（民政部、人力资源社会保障部、财政部、商务部、国家医保局按职责分工负责）

（十六）壮大养老服务经营主体。支持各地培育具有引领和示范效应的养老服务龙头企业，推动形成若干高品质养老服务品牌。加强国有经济在养老服务领域布局，引导具有主业优势的国有企业积极发展普惠养老服务。鼓励社会资本投入养老服务行业，对接收经济困难等符合条件的高龄、失能老年人的养老机构，应参照公办养老机构予以补助。推动通过政府购买服务方式，引导社会力量积极参与提供基本养老服务。鼓励地方探索建立区域养老服务合作机制，支持粤港澳大湾区、京津冀、长三角、成渝等地区开展跨区域养老试点探索。支持养老服务龙头企业依托“一带一路”等国际合作机制走出去，开拓国际养老服务市场，推广中国养老服务技术和产品。（民政部、国家发展改革委、财政部、商务部、国务院国资委、市场监管总局按职责分工负责）

五、打造安心放心养老服务消费环境

（十七）提升安全管理保障水平。实施养老服务领域安全生产治本攻坚三年行动，加强养老机构行业消防安全管理，推动重大事故隐患动态清零。强化入住机构老年人人身安全保障，严厉查处欺老虐老行为。加强“双随机、一公开”检查力度，鼓励各地探索开展养老服务质量监测，深查细改服务质量突出问题。严格要求养老机构按规定对有偿服务进行明码标价。鼓励老年助餐服务机构投保食品安全责任保险。开展符合老年人身心特点的识骗防骗集中宣传活动，提升识骗能力。（民政部、公安部、市场监管总局、金融监管总局、国家消防救援局按职责分工负责）

（十八）高效处理养老服务消费纠纷。畅通养老服务消费投诉举报渠道，支持实行消费投诉公示试点，向投诉老年人反馈核实及处置情况。鼓励有条件的地方建立养老服务消费纠纷快速调处和先行赔付机制，高效便捷开展纠纷调处。探索建立老年用品和服务消费评价机制，将评价结果纳入政府购买服务重要考虑因素。严厉查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。加强养老机构预收费监管政策落地实施。（民政部、市场监管总局、国家发展改革委、公安部、财政部、中国人民银行、金融监管总局按职责分工负责）

（十九）加强养老服务标准支撑消费作用。鼓励以企业为主体、以行业为依托制定实施一批养老服务标准。引导养老服务机构自主申报等级评定，梯次提升养老服务质量等级。加快建立全国统一的养老服务认证体系。支持养老服务机构在养老服务、老年用品等领域开展贯标落标自主承诺、执行标准自我声明活动。（市场监管总局、民政部按职责分工负责）

各有关部门要各司其职、加强协作，及时解决影响养老服务消费发展的堵点难点问题，确保促进养老服务消费措施落地生效。各地要切实加强组织领导，将促进养老服务消费、提升老年人生活品质列入重要民生工作，结合本地实际，细化工作措施，抓好各项任务贯彻落实，在推动解决老年人养老服务急难愁盼问题中培育服务消费新增长点。



扫一扫，手机阅读更方便