

石嘴山市惠农区民政局

惠农区民政局关于公开征求《惠农区“智慧养老” 服务提升行动工作方案（征求意见稿）》 意见建议的公告

为深入贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，扎实做好石嘴山市 2026 年“智慧养老”服务提升行动民生实事，进一步优化我区居家养老服务体系，精准对接老年人多层次、差异化养老服务需求，提升居家养老服务质量与效率，切实保障老年群体合法权益，我局结合我区实际，起草了《惠农区“智慧养老”服务提升行动工作方案（征求意见稿）》。

现面向社会公开征求意见建议，欢迎社会各界人士、相关单位及广大市民积极参与，提出宝贵的意见和建议。有关事项公告如下：

一、征求意见时间

2026 年 3 月 3 日至 2026 年 3 月 10 日止（公示期 7 天）。

二、意见反馈方式

请将意见建议以书面形式（需注明联系人及联系电话）反馈至惠农区民政局，也可通过电子邮件发送至指定邮箱，邮件主题请注明“智慧养老服务提升行动工作方案意见建议”。

联系地址：惠农区民政局养老服务科

联系电话：0952-3616918

电子邮箱: cxj6926@163.com

附件:《惠农区“智慧养老”服务提升行动工作方案(征求意见稿)》



惠农区“智慧养老”服务提升行动工作方案

(征求意见稿)

为深入贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，根据中共中央、国务院《关于深化养老服务改革发展的意见》、自治区党委办公厅、政府办公厅《关于推进基本养老服务体系建设的实施方案》及《石嘴山市居家养老上门服务和助餐提升行动实施方案》要求，切实做好石嘴山市 2026 年“智慧养老”服务提升行动民生实事，全面提升惠农区居家养老服务水平和质量，结合我区实际，制定本方案。

一、工作目标

立足区域老年人多层次、差异化、多样化的养老服务需求，聚焦石嘴山市户籍适龄老年群体，将符合条件的城乡老年人全面纳入居家养老上门服务和助餐提升行动试点范围。通过构建“政府补贴+家庭自付”的多元服务机制，精准对接不同老年群体的服务需求，推动形成可推广、可持续的居家养老服务运行机制，持续提升居家养老服务质量与水平。

二、主要任务

(一) 明确服务对象

根据《石嘴山市居家养老上门服务和助餐提升行动实施方案》，将户籍在石嘴山市且常住（居住时间半年以上）的 60 岁以上老年人划分为 ABCD 四类：

- A类：60周岁及以上重度、完全失能老年人；
- B类：75周岁以上独居空巢老年人和农村留守老年人；
- C类：85周岁及以上老年人；
- D类：ABC三类之外有养老服务需求的老年人。

对符合自治区经济困难老年人养老服务和护理“两项补贴”政策和中度以上失能老年人养老消费补贴政策的补贴对象，严格按照中央及自治区补贴标准享受服务，参照本方案一体纳入提供服务，不得重复享受居家养老上门服务和助餐补贴。

（二）明确补贴标准

按照政府补贴和家庭自付 1:1 配比享受服务事项，对 ABC 三类服务对象给予政府补贴，D 类老年人通过社区公共设施、邻里互助、志愿服务、养老服务大集、自费购买养老服务等方式享受基本养老服务。居家养老上门服务政府补贴部分按季度清零（当季未使用部分季末清零，不累计至下季），助餐补贴亦按季度清零，杜绝过度服务、虚假消费。补贴以提供服务方式落实，实行“先服务后补贴”，不得以现金形式发放。补贴金额仅能用于抵扣本方案规定的居家养老上门服务和助餐服务费用，不得转让、变现或挪作其他用途。

类别	上门服务补贴	助餐服务补贴	结算规则
A类	200元/月	100元/月	上门服务与助餐补贴均按季度清零，每季度末未使用额度自动失效。
B类	150元/月	100元/月	
C类	50元/月	100元/月	
D类	自费购买	自费购买	——

（三）明确服务事项

结合经济困难失能老年人养老服务和护理“两项补贴”政策及中度以上失能老年人养老服务消费补贴政策，梳理制定契合老年人需求、切实可行的居家养老上门服务和助餐服务指导清单（详见附件2）。吸引老年人主动享受政策，整合优化现有社区食堂、老饭桌及社会餐饮资源，推行“中央厨房+社区助餐点+送餐上门”服务模式，实现老年人便捷就餐。提升居家养老服务质量和水平。其中康复、护理、助医等专业服务，需由具备相应资质的机构或专业技术人员提供，确保服务专业性和安全性。

（四）明确服务机构

区民政局综合评判服务对象分布、服务半径、服务事项等情况，采取公开、公平、公正的遴选方式，确定居家养老上门服务组织、助餐服务机构，按照片区分布开展服务。支持具备资质的各类服务

组织参与居家和社区养老服务，实现服务主体市场化、多元化、精准化。对遴选确定的服务组织实行全流程动态管理，建立“准入-考核-退出”机制，对考核不合格、服务不达标者及时清退。

(五) 明确申报及服务流程

申报流程:

1. 由老年人本人、家属或者代理人向户籍所在地或经常居住地的社区（村）提出书面或线上申请，社区（村）进行身份核对，在3个工作日内完成核对工作，初步认定符合条件人员提交街道（乡镇）。

2. 街道（乡镇）进行初审，在5个工作日内完成初审工作，经公示3个工作日无异议后将初审结果提交区民政局。

3. 区民政局在5个工作日内完成审核，审核合格后纳入服务由街道（乡镇）及时通知申请人审核结果。**（A类老年人可直接委托街道或服务机构协助申请，能力评估与审批同步进行，缩短等待期）**

4. 街道（乡镇）对补贴对象实行动态管理，应补尽补、应退尽退，服务对象情况发生变化的次月起进行调整或停止享受补贴。

服务流程:

1. 老年人及家属根据实际需求，通过拨打12349民政服务热线、手机下单等方式自行选择相关服务。

2. 平台派单至服务组织，服务人员按需开展上门或助餐服务。

3. 服务完成后通过人脸识别核验，老年人完成服务评价后系统自动计费结算（个人自付部分实时支付，政府补贴部分由系统记

录)。

(六) 强化质量监管

严格实行“线上申请下单、线下服务响应、全程智能监管”运行模式。

线上监管：依托市智慧健康养老服务信息平台，将服务量、服务评价等作为关键考核指标，对各类服务组织实施动态监督考核，依据平台订单数据与服务评价结果向服务组织精准支付费用。

线下监管：采取“第三方委派+街镇社区联动”模式，按比例对服务工单开展满意度回访。联合多部门开展专项检查与随机抽查，构建全流程监管体系，坚决杜绝挤占、挪用、截留、套取资金等违规行为。

三、实施步骤

1. 动员部署（2026年3月底前）：组织召开“智慧养老”服务提升行动工作专题部署会议，明确各成员单位及街道（乡镇）的具体职责。开展老年人服务需求摸底评估，同步完成需求信息的分类录入与动态管理。

2. 全面实施（2026年4月至11月）：按照方案确定的目标任务，遴选服务组织，监督服务过程及质量，统筹推进“智慧养老”服务提升行动顺利开展。

3. 巩固成果（2026年12月）：对“智慧养老”服务提升行动效果进行评价，总结成效、纠正问题，汇总形成惠农区“智慧养老”服务提升行动工作经验做法。

四、保障措施

1. 强化组织领导：建立区民政局牵头，财政、卫健、市场监管等部门及各乡镇街道共同参与的工作机制，定期召开协调会议，确保政策措施落地见效。

2. 落实资金保障：区财政局按照市、区分担比例（市本级财政70%，惠农区30%）做好资金保障工作，配合民政局做好资金账户管理，确保补贴资金及时拨付。

3. 加强部门协同：各成员单位按照职责分工（详见附件1），密切配合，形成合力。

4. 广泛宣传引导：各成员单位及各乡镇街道通过社区网格群、宣传栏、短视频、老年人座谈会等多种形式，面向老年人家庭及社区邻里广泛宣传提升行动内容，提升社会知晓度与参与度，激发养老服务消费潜力，营造全社会关心支持“智慧养老”服务提升行动工作的良好氛围。

- 附件：
1. 惠农区“智慧养老”服务提升行动工作职责分工
 2. 惠农区居家养老上门服务和助餐服务指导清单
 3. 惠农区“智慧养老”服务提升行动操作指南
 4. 惠农区居家养老上门服务和助餐补贴申请表
 5. 惠农区居家养老上门服务和助餐服务组织申请表
 6. 惠农区居家养老上门服务事项变更申请表

附件 1

惠农区“智慧养老”服务提升行动工作 职责分工

根据石嘴山市 2026 年“智慧养老”服务提升行动民生实事要求及惠农区“智慧养老”服务提升行动工作内容，现将各成员单位职责分工如下：

一、区民政局

1. 牵头负责“智慧养老”服务提升行动工作的组织实施，公开公平公正选择确定服务组织，并对服务组织的制度建设、内部管理、服务流程、服务质量等方面进行全面监督、管理和考核。

2. 配合市民政局加强信息平台的智能化管理。

3. 对服务组织（企业）套（盗）刷单、兑换商品、实际服务项目与订单不符等违规骗取、套取补贴资金的行为，一经发现立即解除服务协议并追回补贴资金，涉嫌违法犯罪的依法移送司法机关处理。

4. 通过电话、入户走访等多种方式征询养老服务对象意见建议，对服务质量情况进行回访监管。

二、区财政局

1. 按照《石嘴山市居家养老上门服务和助餐提升行动实施方

案》要求，落实市、区 7:3 资金分担比例，做好资金保障。

2. 配合区民政局做好补贴资金账户的开户、管理及拨付工作，加强资金使用的监督检查。

三、区卫生健康局

1. 组织动员符合条件的医疗机构参与并开展护理、康复等服务。

2. 配合做好老年人健康管理、医养结合相关工作。

四、区市场监督管理局

依法加强对“智慧养老”服务提升行动中居家养老上门服务和助餐服务组织的服务质量、食品安全、价格收费等方面的监管力度，严厉打击违法违规行为，维护老年人合法权益。

五、司法局

统筹公检法司等单位，为老年人提供法治宣传、法律咨询等服务，切实保障老年群体合法权益，营造老年友好型法治社会。

六、各乡镇人民政府、街道办事处

1. 负责上门服务和助餐补贴的受理、初审工作，指导社区（村）做好初审对象系统信息录入及补贴政策的宣传工作。

2. 依托信息平台，对本辖区服务组织（企业）的服务情况进行动态监管，对补贴对象实行动态管理，做到应补尽补、应退尽退。

3. 做好群众来访接待、来电、来信的处理和回复工作。

4. 通过线上线下媒体等多种形式，广泛宣传提升行动内容，提

升社会知晓度与参与度，激发养老服务消费潜力，营造全社会关心支持“智慧养老”服务提升行动工作的良好氛围。

附件 2

惠农区居家养老上门服务和助餐服务指导清单

序号	类别	服务项目	服务内容	备注
1	居家 上门 服务	生活照料	身体清洁、衣物穿脱、协助移动、饮食照料、排泄照料等	可提供 24 小时内照料服务
2		助洁	普通助洁包括居家清洁、衣物洗涤、物品整理等；个人助洁包括洗漱、理发、剃须、剪指(趾)甲等。	
3		助浴	上门助浴	
4		助医	陪同帮助就医，代为挂号、取药、缴费等	
5		助行	协助老年人户外散步、外出、参加活动等	
6		康复	肢体功能训练、口面部训练、康复辅具使用训练、精神心理康复、中医康复等	需在有资质的机构，由康复治疗师、护士或经康复知识技能培训的养老护理员提供该项服务
7		护理	预防保健、健康管理、健康咨询、日常护理、家庭用药指导	需由执业医师、护士、药师等具有医疗相关专业的技术人员提供该项服务。
8		其他拓展服务	文化娱乐、家电维修、委托代办、精神慰藉、法治宣传、法律咨询等	
9	助餐服务	助餐	定点集中用餐、上门送餐、上门制餐等	

惠农区“智慧养老”服务提升行动操作指南

一、补贴申请流程

1.提出申请：由老年人本人、家属或代理人向户籍所在地/经常居住地社区（村）提交书面/线上申请，填写《惠农区居家养老上门服务和助餐补贴申请表》（附件 4），社区（村）3 个工作日内完成身份核对。

2.初审公示：街道（乡镇）5 个工作日内完成初审，初审通过后公示 3 个工作日，无异议后提交区民政局；A 类老年人可走绿色通道，由街道（乡镇）或服务机构协助完成申请，能力评估与审批同步进行。

3.审核审批：区民政局 5 个工作日内完成审核，审核合格的纳入服务范围，由街道（乡镇）及时通知申请人。

4.动态调整：街道（乡镇）对补贴对象实行动态管理，资格复核通过民政信息共享实时进行，服务对象情况发生变化的，次月起调整或停止补贴，做到应补尽补、应退尽退。

二、养老服务组织遴选流程

1.申请条件：经市场监管、民政等部门依法注册登记的独立法人机构，具备固定经营场所、配套设施及专业人员，经营范围含养老相关服务，助餐机构需取得食品经营许可证，近三年无重

大违法及不良信用记录。

2.资料提交：申请组织向区民政局提交《惠农区居家养老上门服务 and 助餐服务组织申请表》（附件 5）一式两份，同时附营业执照/法人登记证书、经营场所证明、从业人员资质、服务项目及收费标准、服务承诺书等资料，所有资料需上传至石嘴山市智慧健康养老服务信息平台。

3.评估遴选：区民政局发布遴选公告，对申请资料进行初筛后，组织专业人员开展综合评估，结合服务对象分布、服务半径等因素择优确定服务组织。

4.公示签约：遴选结果通过区民政局官方公众号公示，无异议后，区民政局 30 个工作日内与服务组织签订《服务协议书》，合同有效期不超过 1 年，并将组织信息录入智慧养老信息平台。

5.协议管理

续签：服务组织可在协议期满前 2 个月提出续签申请，提交上年度财务报表及服务工作总结，区民政局结合服务情况及评估结果确定是否续签，逾期未申请的不予续签。

变更：服务组织名称、地址、服务项目等信息发生变化的，需 15 日内向区民政局提交《惠农区居家养老上门服务事项变更申请表》（附件 6）及相关证明资料，区民政局 15 个工作日内完成审核，符合条件的准予变更并更新平台信息，不符合的解除协议。

解除：区民政局作出解除协议决定后，7 个工作日内出具书

面通知书，并在服务覆盖范围公示告知。

三、居家上门服务流程

1.需求下单：老年人及家属通过拨打 12349 民政服务热线、手机下单等方式，自主选择服务项目。

2.派单服务：智慧健康养老服务信息平台接收订单后，自动派单至服务组织，服务人员按需上门服务。

3.服务开展：服务人员上门后主动出示工作证，通过人脸识别核实老人身份及分类，核验服务需求，按规范开展服务，全程记录服务过程。

4.评价结算：服务完成后，老年人对服务进行评价，系统自动计费结算；个人自付部分实时支付，政府补贴部分由系统记录抵扣。

四、助餐服务流程

1.餐品选择：老年人通过手机下单自主选取餐品，助餐服务组织接单配餐；无智能手机的老年人由助餐点协助操作。

2.就餐核销：集中就餐通过人脸识别核验身份，送餐上门由服务人员现场确认身份，完成就餐/取餐。

3.评价结算：老年人对助餐服务进行评价反馈，系统自动完成计费结算，个人自付部分实时支付，政府补贴部分由系统记录抵扣。

五、服务结算规则

1. 政府补贴不以现金形式发放，区民政局根据服务组织实际

服务工单及平台数据，定期进行补贴资金结算。

2. 所有服务结算均需提供合法票据，服务组织需依法设置会计账簿，规范开展会计核算。

3. 补贴资金实行专账核算，专款专用。

六、服务实施规范

1. 老年人在民政部门遴选确定的服务组织范围内，选择覆盖本人户籍/经常居住地的服务机构及项目。

2. 服务费用按**政府补贴：家庭自付=1:1**比例抵扣，超出补贴额度的部分由个人全额自付。

3. 服务组织未按约定及时足量提供服务的，老年人有权拒绝支付相关费用。

4. 老年人能力评估机构与服务实施组织不得存在直接控股、管理关系，相关管理人员不得为同一人。

5. 服务全程实行“**一单一刷**”，通过石嘴山市智慧健康养老服务信息平台监管，平台按月汇总工单形成数据报表。

6. 政府补贴仅限服务对象本人使用，用于抵扣居家上门和助餐服务费用，不得转让、变现或挪作他用。

七、监督管理要求

1. 补贴审核审批工作人员的直系亲属，不得在本辖区从事养老服务评估、养老服务项目提供相关工作。

2. 区民政局联合街道（乡镇）、社区（村），通过定期考核、随机抽查、满意度回访等方式开展监督，考核结果与服务组织续

签、清退挂钩。

3. 服务组织存在套取补贴、转包服务、虐待服务对象等违法违规行为的，区民政局立即解除服务协议、追回补贴资金，涉嫌犯罪的移送司法机关；未履行服务协议的，按《民法典》《宁夏回族自治区养老服务促进条例》等相关规定处理。

4. 区财政局、审计局加强补贴资金使用的监督和审计，杜绝挤占、挪用、截留补贴资金等行为，资金使用情况自觉接受社会监督。

附件 4

惠农区居家养老上门服务和助餐补贴申请表

申请人姓名		性别		民族		(近期免冠彩照)
身份证号				年龄		
户籍所在地						
现居住地址						
申请上门服务和助餐 补贴情况	上门服务补贴口		助餐补贴口			
联系人姓名		与申请人关系		联系电话		
代理申请人姓名		与申请人关系		联系电话		
<p>本人自愿申请惠农区居家养老上门服务和助餐补贴,愿意以服务形式落实补贴,本人提供的信息属实,资料真实可靠。</p> <p>具体申报材料如下:</p> <p><input type="checkbox"/>居民户口簿原件及复印件 <input type="checkbox"/>身份证原件及复印件 <input type="checkbox"/>相关证明材料,包括:</p> <p>申请人或代理申请人签字(手印): _____ 年 月 日</p>						
乡镇人民政府(街道办事处)审核、公示意见	<p>初审意见: <input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p> <p>公示结果: <input type="checkbox"/>无异议 <input type="checkbox"/>有异议,原因:</p> <p>经办人签字: _____ 负责人签字: _____</p> <p style="text-align: right;">(单位盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>					
区民政局审批意见	<p>经审核,申请人_____符合享受居家养老上门服务和助餐提升行动,同意自_____年____月起,每月享受上门服务补贴_____元,助餐服务补贴_____元。</p> <p>经办人签字: _____ 负责人签字: _____</p> <p style="text-align: right;">(单位盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>					
填表说明	<p>1. 本表由老年人本人或其家庭成员填写,也可委托村(居)民委员会或他人填写; 2. 请在相应内容前的“□”内打√; 3. 提交申请表后附申请人(及代理人)身份证、户口簿及相关证明材料复印件; 4. 相关证明材料是指老年人能力等级、独居等的身份证明材料(可由村(居)出具相关材料); 5. 此表原件由民政部门存档,复印件一份由乡镇(街道)备查。</p>					

附件 5

惠农区居家养老上门服务 and 助餐服务组织申请表

年 月 日

单位名称（盖公章）				法定代表人	
单位地址		联系人		联系电话	
从业人员人数		管理人员人数		取得各类专业资格人数	
获取的各类专业资质：					
申请服务项目	计量单位	收费标准	服务标准（请描述服务应完成的工作内容和可达到的效果）		
服务覆盖区域：（列明服务的社区、街道）					
能达到上述服务覆盖范围的理由：					
分支机构名称	地 址		电 话	负责人	
近一年所 获奖励					
近一年所 受处分					

附件 6

惠农区居家养老上门服务事项变更申请表

申请名称		法定代表人	
联系人		联系电话	
申请变更具体 事项及变更说 明	<p>(可后附)</p> <p style="text-align: right;">负责人签字: _____ (单位盖章) 年 月 日</p>		
区民政局 意见	<p><input type="checkbox"/>同意上述申请, 请将变更事项于 15 个工作日内公告并 及时通知服务对象等相关方;</p> <p><input type="checkbox"/>不同意上述变更申请。</p> <p><input type="checkbox"/>不符合条件, 解除服务协议。</p> <p style="text-align: right;">(单位盖章) 年 月 日</p>		
填表说明	<p>1.此表一式三份, 其中一份申请材料在签署意见后返回 申请组织;</p> <p>2.请将有关资料附后;</p> <p>3.服务项目、收费标准、覆盖范围等事项变更申请, 需 提供切实可行的调研报告, 并须经重新评估、签订补充 协议。</p>		