

# 石家庄市民政局 文件 石家庄市财政局

石民政〔2018〕18号

---

石家庄市民政局  
石家庄市财政局

## 关于印发《石家庄市困难老年人社区居家 养老服务补贴制度实施方案》的通知

各县（市、区）民政局、财政局，高新区、循环化工园区民政主管部门：

为进一步深化我市社区和居家养老服务改革，使全市困难老年人享受更多的养老服务获得感，经研究决定，在全市建立困难老年人社区居家养老服务补贴制度，现将《石家庄市困难老年人

养老服务补贴制度实施方案》印发给你们，望遵照执行。



---

石家庄市民政局办公室

2018年2月1日

---

# 石家庄市困难老年人社区居家养老服务 补贴制度实施方案

为全面激发养老服务市场主体活力，推进社区和居家养老服务领域改革深入开展，建立起符合我市实际的困难老年人社区居家养老服务补贴制度，制定如下实施方案。

## 一、总体要求

深入贯彻落实国家、河北省关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的指导意见，加快推进养老服务业供给侧结构性改革，加大政策创制和体制创新，立足服务重点人群，保障基本养老需求，强化服务监管，提升服务质量，让广大老年群体享受优质养老服务，切实增强人民群众获得感。

## 二、基本原则

**深化改革、优化环境。**全面实行服务市场准入和退出机制，加快社区和居家养老服务市场引导培育，优化市场环境，推进供给侧改革。

**创新机制，完善政策。**在实践基础上，创新服务补贴的信息管理、资金流转等工作机制，制定更贴近老年人需求的服务清单和服务标准，不断完善配套政策体系。

**加强监管，规范发展。**建立事中监管机制，健全信息筛查和

评估制度，加强行业自律，促进规范发展，维护老年人合法权益。

### 三、实施范围及补贴标准

#### （一）实施范围

贯彻落实省财政厅、省民政厅《关于深化财政支持养老服务体系建设改革的实施意见》（冀财社〔2017〕100号）规定的“建立经济困难的高龄、失能老人养老服务补贴”要求，在全市逐步建立起困难老年人社区居家养老服务补贴制度。

市内六区（长安区、桥西区、新华区、裕华区、高新区、井陉矿区，下同）全面建立并实施困难老年人社区居家养老服务补贴制度。

其他非省财政直管县（区）在执行省级规定的养老服务补贴的同时，可参照市内六区实施办法逐步推进，条件成熟后由市财政统一支持，一并管理。

省财政直管县（市）按照冀财社〔2017〕100号文件规定范围，建立本地养老服务补贴制度，制定相关实施方案。

#### （二）补贴对象及标准

市内六区具有本地户籍且在市内区居住的60周岁及以上的特困人员（指原“三无”老人）、低保家庭老人、社会孤老（指有一定经济收入，无配偶、无法定赡养人的老年人）、重度失能老人和90周岁及以上高龄老人、计生特殊家庭老人等“六类”老人，

分别按 300 元/月、100 元/月、200 元/月、500 元/月、200 元/月、200 元/月给予养老服务补贴（类别重复者不累加，按照类别最高标准执行），所需资金由市、区两级财政按 1: 1 比例承担。已入住养老机构的老年人，不享受养老服务补贴。省级财政发放的养老服务补贴直接在相关人群标准上进行累加。

### **（三）补贴方式**

困难老年人社区居家养老服务补贴以虚拟服务额度形式发放到石家庄市养老服务综合管理平台个人专属账户，由享受服务补贴的老年人（或其指定联系人）在给予准入的服务商范围内和指定的服务项目范围内自行选择并对接服务。服务商履行服务后按照规定程序与各区民政局进行结算，并接受当地民政部门对服务过程和服务质量的监管。养老服务补贴个人账户实行半年清零制度，不结转、不继承，过期未发生的服务和未使用的服务额度自动清零。

## **四、工作机制**

全市推进困难老年人养老服务补贴制度，建立并不断完善以下工作机制：

### **（一）服务商市场准入机制**

#### **基本准入条件**

(1)依法注册登记。依法在民政（行政审批）、工商部门登记

注册的社会组织、公司企业等法人单位，证照齐全。

(2)良好经营声誉。承诺无行业失信行为，无偷税漏税等违法犯罪行为。

(3)具备行业资质。业务范围以养老服务为主要内容，从业人员取得所提供的服务需要具备的行业资质证明等。

(4)具备入户服务能力。具备在申报服务区域相对应的入户服务能力，承诺为服务对象提供优质、不低于行业标准的服务。

(5)接受石家庄市养老服务补贴指定服务项目范畴、承诺服务价格低于同类市场价格的服务模式；接受“先服务、后结算”的结算模式。

(6)接受市区两级民政、财政、审计等部门监督与管理。

#### **准入原则：**

1、分类准入。按照申报单位的业务经营范围和具备的行业资质，进行准入服务分类，不得超出规定经营范围和服务资质进行服务。

2、控制性准入。以 2017 年全市服务商数量为基数，服务商准入数量按各区服务人群总量、服务规模等相关因素指标测算后进行控制性准入，以年度为单位进行调整。

3、梯次准入。衔接 2017 年全市服务商服务情况，申报单位按照服务支撑能力进行服务区域梯次申报，最低服务区域为一个

行政区，以服务年度为基准，逐步增加服务区域。

市民政局负责全市范围内服务商市场准入管理，制定专门的服务商市场准入细则。准入信息由市、区民政局定期编制《石家庄市养老服务补贴手册》，向所有享受养老服务补贴的老年人进行公告宣传，并在各级民政部门网站和其他公开渠道进行公告。

## **(二) 服务市场双退出机制**

建立以行业信用服务管理为基础的服务商市场退出和困难老年人退出服务补贴机制。

### **1、服务商市场退出条款**

对存在以下违规行为的服务单位，各区民政局可采取警告约谈、责令整改、暂停结算资金等管理措施，情节严重的，暂停其服务资格：

- (1)不按承诺提供服务，或服务质量低于行业标准的；
- (2)接到服务对象投诉，拒绝处理的；
- (3)一年内多次被服务对象投诉，经核实责任在服务单位的；
- (4)不按信息平台规定程序录入服务工单和进行结算的；
- (5)实际服务内容和信息平台申报服务内容不符的；
- (6)以其他服务替代政府指定的服务的；
- (7)泄露服务对象的个人信息，侵犯服务对象的合法权益的；
- (8)采取不正当竞争手段，谋取不正当利益的；

(9)其他违法违规行为，扰乱管理秩序的；

对存在以下违规行为的服务单位，各区民政局一经查实，停止其工单申报和资金结算服务，给予一季度至一年的停止服务处罚，情节严重的清退出服务市场，并在行业失信名单予以公示：

(1)提供虚假准入信息的；

(2)不按规定进行服务，直接套取现金，或将老人服务额度转移间接套取政府补贴资金的；

(3)不按规定进行服务，以商品替代服务的；

(4)冒用老人资料，提供虚假服务的；

(5)服务满意率达不到 90%的；

(6)其他被认定严重扰乱管理秩序的行为。

## **2、困难老年人退出服务补贴条款**

出现以下情形的，对困难老年人进行服务补贴退出：

(1)户籍转移的，从转移行政区退出；

(2)本人亡故的，即行退出；

(3)因身体、家庭、经济等相关因素，本人享受服务补贴的条件不再具备的，经核定后退出；

(4)不按规定接受服务，直接套取现金或以商品代替服务的，经核实后退出。

服务商退出市场由各区民政局核实后报市民政局核准后实

行，并采用公告的方式在各级民政部门和其他公开渠道进行公示；对老年人停止享受养老服务补贴由各区民政局按照业务管理权限通知本人或其指定联系人。符合困难老年人退出服务补贴第四条款的，当事人退出后 12 个月后方可再次申请享受补贴。

### **（三）服务监管与监督机制**

1、建立“事中监管”机制。以当天抽单，随机检查的方式，重点对准入服务商服务真实性、是否存在服务违规行为、以及对服务质量和满意度进行监管。各区民政局应统筹制定监管方案、完善监管措施，逐步建立涵盖区、街道和居委会三个层面的服务监管体系，并不断完善行业失信单位公示制度。

2、完善信息公开和公共监督机制。除涉及个人隐私、个人基本服务信息、政府保密信息以及法律和法规规定不得主动公开的信息内容，各级民政部门对养老服务补贴相关内容信息应主动在相关渠道进行公开，并接受社会、媒体、纪检监察和财政审计等部门的监督和问询。

3、完善服务问询和投诉受理机制。市民政局依托“12349”民政服务热线，面向全市接受老年人家庭关于养老服务补贴项目问题投诉和服务政策问询，并建立包括服务商在内多方参与的投诉受理机制，不断完善监管规则。

### **（四）信息平台管理机制**

各区养老服务补贴资格审批、服务对接、服务结算、服务监督、基本信息管理等全部纳入石家庄市养老服务综合管理平台进行管理，基本信息管理主要包括老年人基本信息、服务商基本信息、服务工单流程信息、服务商诚信信息等内容。

石家庄市民政局负责管理信息平台，以及配套的呼叫服务、网站、微信公众号、手机 APP、服务流程中必要的凭证单据及其他必要服务的运营与维护，并制定专门的平台运营管理和维护办法。

信息平台各类信息，可由各级民政部门进行大数据分析，分析结果面向社会公开，用于引导各类专业养老服务组织进入社区和居家养老服务领域。

## **五、工作流程**

### **（一）养老服务补贴申领流程**

1、自愿申领。困难老年人社区居家养老服务补贴采取自愿申领的方式，由本人（或其指定联系人）持相关证件，直接到户籍所在地居（村）委会进行申请，所属街道办事处（乡镇）进行审核，辖区民政局审批。经审批同意的申请人，从批准之日下月起开始按照审批的类别标准享受养老服务补贴。

申请人申领补贴需分别提供以下证件和手续：

(1)本人户口簿、二代身份证；

- (2)特困人员需提供本人特困证；
- (3)低保家庭老人提供本人低保证；
- (4)社会孤老需经过所属街道（乡镇）统一审核；
- (5)重度失能老人需经过生活能力评估；
- (6)计生特殊家庭老人需提供户籍所在地计生部门的相关证明。

各区民政局可根据实际情况自行调整所需证件和手续内容，并明确规定申办事项流程及工作时限。

2、持卡享受服务。经审批享受养老服务补贴的老年人，持个人身份证享受政策规定范围内的养老服务，信息平台绑定其本人（或其指定联系人）联系电话，个人账户服务额度余额及消费情况可以通过网站、微信、下载手机 APP 等方式进行查询。

## （二）服务流程

准入服务商和享受补贴的老年人进行服务的流程：信息告知--服务需求发起--对接服务需求--服务履行与结算--服务抽检--资金结算。

1、信息告知。各区民政局应对所有已经通过本级养老服务补贴发放审批的老年人履行服务信息告知义务。告知内容应包括：全市及本辖区养老服务补贴相关政策、准入服务商基本信息、服务流程、服务项目清单及收费标准、服务商服务承诺、服务监

督方式、服务禁止内容、投诉电话和投诉方式等必要内容。

2、服务需求发起。老人（或其指定联系人）通过了解辖区民政局告知的服务信息，按照自身实际需求选择并联系准入服务商提出服务需求。

3、对接服务需求。准入服务商接到老年人（或其指定联系人）提出的服务需求后，应安排专门工作人员进行服务对接，明确服务内容、服务地点、服务方式、服务价格，约定服务时间。双方达成服务要约后，准入服务商应将服务要约内容录入全市统一的信息管理平台，形成服务工单。

4、服务履行与结算。服务商应按照与老人约定的服务项目和服务内容履行服务，服务完成后按照信息平台要求使用手机 APP、老人手机动态密码验证等规定程序进行服务结算，并按规定使用三联单凭证。结算信息同步上传信息平台。

5、服务抽检。各区民政局对本辖区每个月所有服务工单进行一定数量的随机抽检，验证服务真实性，考核服务质量和老人满意度。随机抽检一般应通过信息平台选择当天结算完成的服务工单进行当天抽检，不通知当事人双方，月内抽检工单应覆盖本辖区所有准入服务商。抽检工作可委托独立第三方进行，抽检档案长期保存。

6、资金结算。抽检完成后，准入服务商按照各区民政局确

定的每月服务总金额开具票据，申请进行资金结算。各区民政局对服务商进行资金结算可采用每月结算或季度结算方式。

服务过程中，鼓励准入服务商采取老年人乐于接受的多种方式进行服务宣传；鼓励准入服务商研发或采用网络信息技术手段推广方便老年人在居家和社区养老领域使用的电子设备和物联网设备；鼓励准入服务商开展居家和社区养老服务项目调研和服务项目创新；鼓励准入服务商依托养老服务补贴项目拓展老年人乐于接受的市场化养老服务产品和服务项目。

### （三）生活能力评估流程

1、生活能力评估（准入评估）。自愿申请重度失能类养老服务补贴的老年人，按规定程序从居（村）委会进行申请，先进行自评，自评条件基本符合的将申请信息上传至街道办事处（乡镇），由办事处（乡镇）委托第三方评估组织上门进行老年人生活能力评估，评估数据返回并经审核后直接上传辖区民政局。审批结果由辖区民政局通过适当渠道和适当方式通知申请人。

2、复评。申请人对第三方评估组织进行的生活能力状态评估结果持异议的，可向辖区民政局申请复评，辖区民政局可委托其他第三方评估组织进行复评，复评未通过的由申请人承担复评费用，申请人再次申请复评需间隔6个月。

3、跟踪评估。对首次纳入重度失能补贴范围的老年人，享

受补贴待遇 1 年后进行跟踪评估，经跟踪评估符合重度失能条件的，保持补贴待遇不再进行同类评估，不符合重度失能条件的，按规定管理权限停止或变更其补贴待遇。户籍跨区流动的重度失能老年人，跟踪评估数据可在属地民政局之间进行跨区流转。

4、评估标准。各地统一使用石家庄市团体标准《老年人生活能力评估规范（T/SBX01-2017）》开展生活能力评估工作。

老年人生活能力准入评估、跟踪评估以及复评工作由各区民政局组织开展，按政府采购要求分别遴选第三方评估服务组织，评估费用由本级财政承担。各区民政局应建立完善对评估机构评估结果的抽检机制，明确评估机构退出机制。

#### **（四）资金拨付管理流程**

1、**个人账户服务额度**。享受养老服务补贴的老年人个人账户服务额度，每月 5 日之前由市、区两级民政局通过信息管理平台进行划拨；每半年清零由市民政局在信息管理平台统一进行操作，清零前 20 天进行清零提醒，清零时间节点到达后服务商不进行延期服务，个人账户和服务商未完成服务自动清零；个人账户服务额度的冻结、注销等由老年人户籍所在区民政局按照自身管理权限进行操作。困难老年人养老服务补贴额度不计入家庭收入。

2、**市、区财政养老服务补贴资金**。市财政局年底前预拨下

年度养老服务补贴市级补助资金，次年3月底前与区财政结算上年度资金。各区财政局根据民政局提供数据，合理测算所需资金并足额安排预算。各区民政局对服务商当月完成的服务工单进行实时抽检后，按照抽检结果向服务商进行资金结算，资金结算应在本区规定的结算时间内完成，不得无故拖延。

## **六、服务项目内容和服务标准**

（一）服务项目内容。困难老年人基本养老服务内容主要包括：康复服务、生活照料服务、家政服务、关怀服务四类。

（二）服务项目清单。由市民政局编制并发布全市统一的养老服务补贴服务项目清单，按照老年人实际服务需求情况定期进行调整。准入服务商按照自身业务范围提出本单位的具体服务项目和服务费用标准供老年人选择。对重度失能人群重点推进以康复和生活照料为主的服务项目（详见附件）。

（三）服务标准。准入服务商应按照行业服务规范建立自身的服务质量管控体系，对服务质量进行公开承诺，接受辖区民政局的服务质量监管。

## **七、有关要求**

推进落实困难老年人社区居家养老服务补贴是一项民生工程，各级民政部门要严格落实政策要求，严把审批服务和质量监管环节，安排专人管理，确保各项服务和监管措施落到实处；各

区财政局要及时落实评估、抽检等相关环节工作经费，严格资金监管，按时进行资金结算。

各级财政、民政部门应切实加强困难老年人社区居家养老服务补贴资金的预算执行和监督管理，加强绩效评价，提高资金使用效益。严禁挤占、挪用、截留、套取补助资金。对工作中因政策落实不到位、服务监管不及时、随意拖延资金结算等造成不良社会影响或严重后果，以及其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违规行为的，按照《中华人民共和国行政监察法》、《财政违法行为处罚处分条例》等有关规定追究相应责任。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

本《方案》自 2018 年 1 月 1 日起施行，《石家庄市政府购买社区居家养老服务实施方案》（石民政〔2014〕83 号）同时废止。

附件：石家庄市困难老年人社区居家养老服务补贴 2018 年  
服务项目清单

# 附件

## 石家庄市困难老年人社区居家养老服务补贴 2018年服务项目清单

服务群体	服务类型	编号	服务项目大类	服务项目小类	服务项目细类	服务项目详细内容	备注		
重度失能人 群	康复服务	1	指导与评估	康复方案指导			每月限1次		
				康复状态评估			每月限1次		
		2	功能训练			日常生活能力训练	饮食动作训练		
						脱穿衣服训练			
						整洁梳洗训练			
						咀嚼吞咽辅助训练			
						语言障碍功能辅助训练			
						平衡训练	移位训练		
						使用助行器训练			
						上下楼梯训练			
	轮椅使用训练								
	3	康复按摩			部分肢体				
					全身				
	生活照料 服务	4	个人卫生服务			助浴			
						理发			
口腔护理									
指甲修剪									
5		喘息服务			短期保姆	每季度限15天以内			
6	陪诊就医								
7	协助移位								
重度失能人 群之外的5 类人群	家政服务	8	小时工		做、送饭				
					房间整理				
					清洗				
					陪同出行				
					代购代办				
		9	日常保洁			抽油烟机清洗			
卫生间厨房清洁									
10	衣物拆洗缝补					不含干洗内容			
所有人群	关怀服务	11	关怀访视						
		12	生活陪伴						
		13	辅助社会交往						
		14	心里咨询						
		15	不良情绪干预						

备注：1、服务商使用养老服务补贴结算需按规定的目录内项目提供服务，不得超出目录规定范围； 2、服务商履行服务的处所需是老人在信息平台报备的处所； 3、服务项目详细内容、服务价格、服务标准由服务商自行提出，区民政局向老人进行公告宣传。

