

## 广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告

(第79号)

广州市第十五届人民代表大会常务委员会第四十八次会议于2021年4月28日通过的《广州市养老服务条例》，业经广东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十二次会议于2021年5月26日批准，现予公布，自2021年10月1日起施行。

### 广州市养老服务条例

#### 第一章 总 则

**第一条** 为了规范养老服务工作，完善养老服务体系，促进养老服务健康发展，保障老年人的合法权益，实现老有颐养，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》等有关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条** 本条例适用于本市行政区域内养老服务及其监督管理工作。

**第三条** 养老服务发展应当坚持政府主导、家庭尽责、社会参与、市场运作、保障基本、适度普惠的原则，构建居家社区机构相协调，医养康养相结合，养老事业和养老产业相协同，全覆盖、多层次、多支撑、多主体的养老服务体系。

**第四条** 市、区人民政府应当加强对养老服务工作的领导，建立养老服务工作协调机制，推动养老服务体系建设和保障基本养老服务，发展普惠型和互助性养老，完善扶持保障制度，激发各类服务主体活力，加强监督管理，促进养老服务高质量发展。

市、区人民政府应当将养老服务工作纳入国民经济和社会发展规划，建立与经济社会发展水平、人口老龄化和养老服务需求相适应的经费保障机制，所需经费列入同级财政预算。

市人民政府应当建立养老服务联席会议制度，统筹协调全市养老服务工作，研究推进养老服务改革发展的各项政策措施，协调解决推进养老服务工作中的重点难点问题，讨论确定养老服务年度重点工作并督促落实。

镇人民政府、街道办事处负责具体实施本辖区内的养老服务工作。

**第五条** 市民政部门主管本市行政区域内的养老服务工作，并组织实施本条例。区民政部门主管本区行政区域内的养老服务工作。

卫生健康部门应当建立和完善老年健康服务体系，统筹推进医养结合和老年人健康服务工作。

医疗保障部门应当组织实施医疗保险和长期护理保险制度，完善医养结合相关医疗保险政策。

人力资源社会保障部门应当依法指导养老服务组织落实劳动合同、薪酬、社会保险相关法律、法规及政策，对养老服务组织的劳动用工进行监督检查。

公安机关应当及时受理涉及老年人权益的报案、控告、举报，依法查处针对老年人的诈骗、传销、非法集资等违法犯罪行为，保障老年人人身和财产安全。

市场监督管理部门应当依法对养老服务广告、产品用品、食品药品、价格收费进行监督检查，查处虚假宣传、欺诈销售等不正当竞争、制售假冒伪劣等违法违规行为。

政府其他部门按照各自职责，做好养老服务相关工作。

**第六条** 老年人养老以居家为基础，家庭成员应当自觉承担家庭责任，尊重、关心和照料老年人，使老年人感受家庭温暖，获得精神慰藉。老年人的家庭成员及其他有义务的组织和个人应当履行对老年人的赡养、扶养义务。

支持社会力量参与养老服务，构建全面开放、公平参与、竞争有序的养老服务统一市场，发挥社会力量在养老服务中的主体作用。鼓励市场主体根据市场需求提供个性化的养老服务和产品。

工会、共青团、妇女联合会、残疾人联合会、红十字会等人民团体和养老服务行业协会、老年人组织、慈善组织、志愿服务组织等社会组织，根据职责或者章程发挥自身优势，参与养老服务工作。

居民委员会、村民委员会协助做好养老服务工作。

**第七条** 本市建立全市统一、结果通认的老年人照护需求综合评估制度，按照全市统一的标准对有需求的老年人能力程度、疾病状况、照护情况进行评估，科学确定老年人服务需求和照护等级，并以此作为老年人享受相关补贴、接受居家社区养老服务、入住养老机构或者医养结合机构、享受长期护理保险待遇等的依据。

市卫生健康部门应当会同民政、医疗保障、残疾人联合会等部门制定全市统一的老年人照护需求综合评估管理办法。

**第八条** 市民政部门应当推动建立基本养老服务体系，制定并公布本市基本养老服务清单，明确基本养老服务项目、服务对象、服务内容、服务标准、责任主体，并根据经济社会发展水平、财政状况、养老服务需求变化等情况适时调整。

政府设立的养老服务组织和社会力量设立并享受政府资金、物资或者优惠政策等扶持的养老服务组织，应当按照民政部门的相关规定或者和政府有关部门的合同约定提供基本养老服务。

**第九条** 全社会应当弘扬中华民族敬老、养老、助老的传统美德，践行社会主义核心价值观，倡导健康养老新理念，树立尊重、关心、帮助老年人的社会风尚。

每年的重阳节当周为本市敬老宣传周。

广播、电视、报刊、网络等媒体应当广泛开展敬老、养老、助老的宣传教育活动。

支持和鼓励社会各界参与对老年人的关爱、服务工作，开展科学、健康、形式多样的老年人文化、体育及娱乐活动，丰富老年人的精神文化生活。

鼓励老年人发挥优势和特长，在自愿和量力的情况下参与社会经济和文化建设、社会公益事业等社会活动，营造老有所为的社会环境。

## 第二章 规划和建设

**第十条**市、区民政部门应当会同规划和自然资源、住房城乡建设等部门，依据国民经济和社会发展规划、国土空间规划，根据辖区人口、公共服务资源、养老服务需求等因素，按照人均用地不少于零点二五平方米的标准分区分级规划养老服务设施，编制养老服务设施专项规划，根据本地经济社会发展水平和养老服务需求等情况逐步提高标准，合理布局养老服务设施，确定养老服务设施配套建设标准，报同级人民政府批准后执行。

养老服务设施专项规划涉及空间布局和用地需求的，市、区人民政府应当纳入国土空间规划和控制性详细规划。

**第十一条**市、区人民政府应当将养老服务设施用地纳入土地利用年度计划，按照本市关于养老服务设施人均用地标准，优先安排用地需求。将养老服务设施用地纳入年度储备计划，确保每年一定数量的养老服务设施用地供给市场。

公益性养老服务设施建设用地，可以依法使用国有划拨土地或者农民集体所有的土地；鼓励公益性养老服务组织以租赁、出让等有偿使用方式取得国有建设用地使用权，支持政府以作价出资或者入股方式提供土地，与社会资本共同投资建设公益性养老服务项目。

农村集体经济组织可以依法使用本集体经济组织所有的建设用地自办或者以建设用地使用权入股、联营等方式与其他单位和个人共同举办养老服务设施。

养老服务设施建设用地，可以以租赁、先租后让、出让等方式供应，拓展养老服务用地空间。

养老服务设施建设用地，非经法定程序不得改变用途。

**第十二条**新建城区和新建住宅区应当根据规划要求和建设标准，按照每百户不低于二十五平方米的标准配套建设养老服务设施，并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步无偿交付使用。居住用地内独立设置的养老服务设施应当先于住宅首期工程或者与其同时申请建设工程规划许可证，并在住宅首期工程预售前先行申请并通过规划条件核实。

旧城区和已建住宅区无养老服务设施或者现有设施未达到规划和建设指标要求的，区、镇人民政府，街道办事处应当加强统筹协调，按照每百户不低于十五平方米的标准，通过新建、改建、购置、置换、租赁等方式进行配置。

养老服务设施应当设置在通行便利、通风良好、相对独立且便于老年人使用的位置；应当远离污染源、噪声源、危险品生产储运等设施；应当符合适老化和无障碍要求。

**第十三条**市、区人民政府应当将农村养老服务纳入乡村振兴规划，统筹加强农村养老服务设施建设，推动农村养老服务设施均衡布局，通过新建、改建、扩建养老服务设施，引入专业机构运营管理，在满足农村特困人员集中供养需求的前提下，面向社会开展养老服务。

支持利用农民房屋和闲置的农村集体所有的土地、房屋等资源，因地制宜建设养老服务设施，开展多种形式的普惠型和互助性养老服务。

**第十四条**规划和自然资源部门应当将居住区配套养老服务设施的建设要求和产权归属在土地出让合同或者划拨决定书中予以明确。

建设单位在组织建设工程竣工验收时，应当通知市、区住房城乡建设部门。市、区住房城乡建设部门应当会同同级民政部门加强对配套养老服务设施工程竣工验收的监督检查，发现工程质量等问题的，应当提出整改意见，监督检查时可以组织拟移交使用的单位参加。整改意见不被建设单位采纳的，市、区住房城乡建设部门应当组织协调。整改意见经市、区住房城乡建设部门确认属实且合理的，建设单位应当组织整改。

需要无偿移交的公益性配套养老服务设施，建设单位应当在竣工验收后按照市人民政府规定通知有关单位进行接收，有关单位应当现场核实设施建设情况后与建设单位签订设施移交接收协议，并在接管设施后申请办理产权登记。

配套养老服务设施管理使用单位应当按照市人民政府规定的期限和规划确定的养老服务用途将设施投入使用，不得闲置或者挪作他用。

使用公益性配套养老服务设施开展养老服务活动时应当坚持公益属性。

**第十五条**支持政府和国有企业事业单位所有的非住宅房产用于养老服务，租赁期限最长可以延长至二十年。用于经民政部门认定并公布，开展基本养老服务的组织或者项目运营使用的，按下列规定执行：

（一）使用政府和事业单位公有非住宅房产的，租金标准以市场租金参考价或者评估价的百分之五十计收；

（二）使用国有企业非住宅房产的，租金标准以市场租金参考价或者评估价的百分之七十五计收。

国有企业按照前款规定履行社会责任的，国资监管部门应当在国有资产保值、企业经营业绩等事项考核时给予相应的支持。

鼓励企业事业单位和社会组织通过整合或者改造存量企业厂房、仓库、办公用房、商业设施和其他社会资源，建设养老服务设施。规划和自然资源部门应当依法予

以办理规划管理审批手续，住房城乡建设部门在消防审验、建筑安全等方面给予指导。

农村敬老院及利用学校、厂房、商业场所等举办的符合消防安全要求的养老机构，因未办理不动产登记、土地规划等手续问题未能通过消防审验的，由市、区人民政府组织有关部门集中研究处置。具备消防安全技术条件的，由相关主管部门出具意见，享受相应扶持政策。

**第十六条**政府投资建设或者产权归属政府的养老服务设施应当提供给开展基本养老服务的组织或者项目运营使用。

配套建设或者通过购置、置换、租赁方式设置的养老服务设施，由养老服务设施所在地的镇人民政府、街道办事处负责管理、维护的，所需经费列入财政预算。

任何单位和个人不得擅自改变养老服务用房和设施用途，不得擅自拆除或者挪作他用。因城乡建设和公共利益需要，经批准拆除的，应当按照不少于原建筑面积标准原地或者就近配置。建设期间，应当就近安排面积相当的符合养老条件的过渡用房。

养老机构的场地、建筑物、设施不得开展与养老服务无关的活动。

### **第三章 居家社区养老服务**

**第十七条**市、区人民政府应当建立以企业和机构为主体、社区为纽带、满足老年人服务需求的居家社区养老服务网络，完善居家社区养老服务政策和基本公共服务，推动和支持企业事业单位、社会组织等为城乡老年人提供多样化居家社区养老服务。

区、镇人民政府，街道办事处应当保障居家社区养老服务设施运营所需经费，居家社区养老服务设施可以委托给具有相应资质的养老服务组织运营。

**第十八条**市、区民政部门应当组织建立居家养老服务指导中心，由其负责居家社区养老服务的统筹规划、培训指导等工作。

镇人民政府、街道办事处应当组织设立镇街综合养老服务中心，由其负责整合各类资源，统筹、指导本辖区内居家社区养老服务组织。

**第十九条**设立经营性居家社区养老服务组织，应当在市场监管部门办理登记。

设立公益性居家社区养老服务组织，应当在社会组织或者事业单位登记管理机关办理登记。

居家社区养老服务组织开展养老服务期间，应当具备与服务内容相适应的场所、设施和人员；明确服务项目、服务内容以及收费标准等，并在显著位置进行公布，接受有关部门、服务对象和社会公众监督。

**第二十条**鼓励和支持医疗卫生机构、养老机构、家政服务企业以及其他社会组织和个人，成立居家社区养老服务组织或者参与居家社区养老服务。

鼓励和支持物业服务企业探索开展物业服务和养老服务相结合的居家社区养老服务。

**第二十一条**本市促进居家社区机构养老服务融合发展，优先发展具备全托、日托和上门服务等综合功能的社区嵌入式养老机构。

鼓励养老机构将专业服务延伸到社区和家庭，支持养老机构承接政府委托的居家探访、失能老年人帮扶、老年人健康管理、人员培训等服务，提高养老服务资源利用效率。

**第二十二条**大力支持符合条件的养老服务组织在老年人住所设立家庭养老床位，开展适老化和智能化改造，纳入动态管理，并提供连续、稳定、专业的养老服务。市民政部门应当制定家庭养老床位的有关管理规定。

**第二十三条**区人民政府应当推进住宅区的坡道、公厕、楼梯、扶手、电梯等与老年人日常生活密切相关的公共服务设施无障碍改造。

支持老年人家庭实施居家适老化改造工程，其中特困老年人、低保家庭老年人、低收入老年人、孤寡优抚老年人、计划生育特殊家庭老年人等按照相关规定享受财政补贴。

**第二十四条**区民政部门、区居家养老服务指导中心应当建立巡访制度，通过政府购买服务、委托养老服务组织等采取上门探视、电话询访等方式，定期对社区高龄独居、计划生育特殊家庭、农村留守老年人的生活状况进行巡访。

**第二十五条**倡导家庭成员与老年人共同生活或者就近居住，承担照料责任。

支持养老服务组织和其他专业机构为失能或者部分失能老年人的家庭照顾者提供下列支持服务：

- （一）失能或者部分失能老年人临时或者短期的托养照顾；
- （二）照护知识与技能培训；
- （三）心理健康咨询和健康管理；
- （四）其他有助于支持家庭承担养老功能的服务。

#### **第四章 机构养老服务**

**第二十六条**设立经营性养老机构，应当在市场监管部门办理登记，并在收住老年人后十个工作日内向服务场所所在地的区民政部门办理备案。

设立公益性养老机构，应当依法办理相应的登记，并在收住老年人后十个工作日内向登记管理机关同级的民政部门办理备案。

民政部门收到养老机构备案材料后十个工作日内，对材料齐全的，应当出具备案回执；材料不齐全的，应当指导养老机构补正。

养老机构登记后即可开展服务活动。

**第二十七条**养老机构床位设置应当以护理型床位为主。新建公办养老机构，护理型床位应当占总床位的百分之八十以上；已建成的养老机构应当逐步提高护理型床位比例。

**第二十八条**政府设立的养老机构应当优先保障经济困难的孤寡、失能或者部分失能、高龄老年人，以及计划生育特殊家庭老年人、特困老年人、低保家庭老年人、低收入老年人、老年的烈士遗属、享受抚恤补助的老年优抚对象、为本市作出重大贡献并在本市居住的老年人的养老服务需求。

民办养老机构因暂停或者终止服务导致老年人安置等风险发生的，市、区民政部门可根据需要，统一调配使用公办养老机构床位，发挥应急保障作用。

**第二十九条**公办养老机构应当根据老年人照护需求综合评估结果和床位使用情况实行轮候管理制度，将床位资源信息向社会公开，保障符合规定条件的老年人公平入住。

以公建民营、委托管理等方式运营的养老机构除遵守前款规定外，还应当按照相关协议优先满足中低收入老年人的养老服务需求。

**第三十条**养老机构应当根据入住老年人的照护需求综合评估结果，制定个性化服务方案。

入住老年人身体状况发生变化需要变更服务方案的，应当重新进行老年人照护需求综合评估并经入住老年人或者其代理人确认。

入住老年人或者其代理人对老年人照护需求综合评估结果有异议的，可以按规定提出复评。

**第三十一条**养老机构应当针对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件制定突发事件应急预案，定期组织开展应急演练。

养老机构应当在突发事件发生后立即启动应急预案，落实应急处置措施，及时疏散、撤离、安置入住的老年人，预防危害发生或者防止危害扩大，并依法向有关部门报告。

**第三十二条**养老机构应当指定专人负责日常卫生管理工作，建立健全传染病预防控制管理和疫情报告制度，组织开展健康监测、清洁消毒、健康宣传等工作。

养老机构发现老年人患传染病或者疑似传染病的，应当及时向附近的疾病预防控制机构或者医疗卫生机构报告，落实疫情防控措施。疾病预防控制机构应当加强对养老机构传染病防控工作的技术指导。

养老机构发现老年人为疑似精神障碍患者的，应当依照精神卫生相关法律法规的规定处理。

**第三十三条**养老机构应当与入住老年人或者其代理人签订服务合同，明确各自的权利、义务，依法保障各方合法权益。

服务合同应当包括服务提供方和接受方的基础信息、照料护理等级和服务内容、服务方式、收费标准和费用支付方式、服务期限和场所、变更解除终止的条件、中止或者终止服务时老年人安置方式、违约责任、意外伤害责任认定和争议解决方式、紧急联系人等。

服务合同的期限超过养老机构租赁服务场地（设施）期限的，养老机构应当在签订服务合同前向入住老年人或者其代理人明确告知并经其书面确认，在服务合同中约定租赁场地（设施）期满后不再继续运营时入住老年人的安置方案。

**第三十四条**养老机构应当为老年人建立健康档案，开展日常保健知识宣传，做好疾病预防工作。养老机构在入住老年人突发危重疾病时，应当及时转送医疗卫生机构救治并通知其紧急联系人。

**第三十五条**不得以隐瞒真相、欺骗或者其他构成违法犯罪的销售方法，诱导老年人购买养老公寓、预售卡、优惠卡、理财产品、保健品等养老服务产品或者开展赌博、封建迷信、色情等违法违规活动。

**第三十六条**养老机构应当建立老年人信息档案，收集并妥善保管服务合同等相关资料。档案的保管期限不少于服务合同期满后五年。养老机构停办的，应当将老年人相关信息档案按规定移交给承接服务的养老机构；没有承接机构或者老年人不再入住养老机构的，应当按照相关规定处理。

养老机构不得泄露老年人及相关人员的个人信息和隐私。

**第三十七条**养老机构暂停、终止养老服务或者租赁养老服务场地（设施）到期不再续租的，应当于六十日前向养老机构备案的民政部门提交入住老年人的安置方案，相关安置责任和费用由养老机构承担。民政部门应当督促养老机构实施安置方案、妥善安置老年人，并提供帮助。

养老机构终止服务后，应当依法清算并办理注销登记。

## **第五章 医养康养结合养老服务**

**第三十八条**卫生健康、民政部门应当支持养老机构、从事居家社区养老服务的组织在其内部设置医疗卫生机构，与医疗卫生机构开展协议合作，推动二级以上医院与养老机构开展合作共建，在医疗护理技术、转诊服务等方面建立合作关系，鼓励医疗卫生机构运用先进技术为入住养老机构的老年人进行远程医疗会诊。

卫生健康、民政部门应当引导和支持医疗卫生机构为养老机构开通预约就诊、康复病床便捷通道，为入住养老机构的老年人提供医疗巡诊、健康管理、保健咨询、预约就诊、急诊急救等服务。发生的医疗费用，按照医疗保险的规定结算。

卫生健康部门应当整合医疗、护理、康复和养老资源，建立健全中医医院、基层医疗卫生机构等与养老机构的合作机制，为入住养老机构的老年人提供健康管理、住院治疗、康复护理、安宁疗护等服务。

**第三十九条** 民政部门应当会同卫生健康部门推动养老机构引进医疗资源，一百五十个以上床位的养老机构应当在其内部设置门诊部或者诊所、医务室、护理站、卫生所（室），支持有条件的养老机构设立老年病医院或者康复医院、护理院、中医医院、安宁疗护机构等医疗卫生机构，符合条件的纳入医保定点范围。支持养老机构内设医疗卫生机构与基层医疗机构、二级以上医院建立相互的服务转介、医师多点执业、会诊、医疗培训指导等合作机制。

对已通过消防审验的养老机构设立医疗卫生机构的，优化审批手续，提高审批效能。

卫生健康、人力资源社会保障部门应当建立执业绿色通道，鼓励支持符合条件的医师、护士和医技人员等专业技术人员到养老机构设立的医疗卫生机构执业，在执业资格、注册考核以及职业技能鉴定等方面享受与其他医疗卫生机构内执业的同类专业技术人员同等待遇，职称评定按有关规定享受基层医疗卫生机构人员的同等待遇。

卫生健康部门应当加强对养老机构内设医疗卫生机构的业务管理。

**第四十条** 卫生健康、民政等部门应当支持医疗卫生机构按照规定提供养老服务、设立养老机构、建设养老服务设施，为老年人提供集中居住、生活照料、康复护理、医疗保健等服务。

具备法人资格的医疗卫生机构可以通过变更登记事项或者经营范围开展养老服务。

医疗卫生机构设立的养老机构享受与社会力量设立的养老机构同等优惠政策。

对已通过消防审验的医疗卫生机构设立养老机构的，优化审批手续，提高审批效能。

**第四十一条** 医疗卫生机构应当为老年人就医提供方便和优先优惠服务，三甲医院应当设置专门窗口或者优先窗口，为老年人特别是高龄、重病、失能老年人挂号（退换号）、就诊、转诊、取药、综合诊疗提供便利条件。公立医院应当按规定减收符合条件的老年人的普通门诊诊查费。

有条件的二级以上综合医院应当设立老年医学科，规范提供老年病诊疗服务。

鼓励医疗卫生机构与养老机构之间建立业务协作机制，协同做好老年人慢性病管理和康复护理工作。

**第四十二条** 卫生健康部门应当完善医疗服务网络，支持各类医疗卫生机构建立合作关系，指导、督促和激励基层医疗卫生机构为老年人提供下列服务：

(一) 建立和完善家庭医生签约制度；

(二) 建立老年人健康档案，提供健康教育、健康管理、慢性病管理等基本公共卫生服务；

(三) 提供老年人常见病、慢性病和多发病的医疗、护理、康复等服务以及优先就诊、合理用药指导和预约转诊等基本医疗服务；

(四) 为患常见病、慢性病等疾病的老年人开展健康管理，为符合家庭病床建床标准的老年人提供家庭病床巡诊服务。

**第四十三条** 本市推进长期护理保险，逐步扩大长期护理保险参保人员范围和保障范围，探索建立互助共济、责任共担的多渠道筹资机制，解决经老年人照护需求综合评估符合条件的失能老年人的基本生活照料和与之密切相关的医疗护理服务保障需求。

长期护理保险制度应当将老年人照护需求综合评估结果作为享受长期护理保险待遇的依据。

**第四十四条** 市医疗保障部门应当建立并完善符合老年病种特点、重点为老年人服务的医疗卫生机构的医疗保险结算方式，强化对养老机构内设医疗卫生机构、家庭病床、家庭医生签约服务、护理站等医养康养结合服务的支持。探索将符合条件的基本治疗性康复器具按规定逐步纳入基本医疗保险支付范围，将康复辅助器具租赁纳入长期护理保险报销范围。

## **第六章 养老服务从业人员**

**第四十五条** 养老服务组织不得招录有歧视、侮辱、虐待、遗弃老年人等违法记录的人员从事养老服务工作。养老服务组织应当对招录的从业人员进行职业道德培训，引导从业人员恪守职业精神，遵守从业规范。

养老服务从业人员应当恪守职业精神，遵守行业规范，努力提高专业水平和服务质量。

养老服务从业人员应当向养老服务组织如实告知本人的从业经历、服务技能、健康状况等情况。

**第四十六条** 养老服务从业人员不得有下列行为：

(一) 歧视、侮辱、虐待、遗弃老年人；

(二) 偷盗、骗取、强行索要或者故意损毁老年人的财物；

(三) 泄露在服务活动中知悉的老年人及相关人员的个人信息和隐私；

(四) 其他违反法律、法规、公序良俗和职业道德的行为。

**第四十七条** 将老年服务相关专业纳入本市职业教育扶持专业，就读老年服务相关专业或者方向的全日制学生可以享受免学费政策。

开设老年服务专业的市职业院校，可以申请市本级福利彩票公益金专项资助，支持就读老年服务专业学生奖学金或者生活补贴、课程（教材）研发、实训基地建设等。

**第四十八条** 养老服务从业人员纳入本市人才政策体系。对一线养老服务人员依服务年限等按规定给予就业补贴和岗位补贴，符合本市入户条件的，其户口按照本市户籍政策规定的入户地址顺序登记入户，随迁入户子女入学按本市招生政策有关规定执行。

市人力资源社会保障、民政部门应当建立养老服务从业人员的职业技能评价体系，完善技能培训制度以及激励机制。

**第四十九条** 养老服务组织应当与养老服务从业人员签订合同，保障其基本劳动权益，改善工作条件，加强劳动保护和职业防护，依法为养老服务从业人员缴纳社会保险费，定期进行健康检查，适时提供心理咨询疏导服务。

社会各界应当尊重和保护养老服务从业人员的人格尊严和合法权益。

## **第七章 养老产业促进**

**第五十条** 本市鼓励发展养老服务产业，培育养老新兴业态，依靠科技、制度、业态、管理等全方位创新，推动人工智能、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术在养老服务领域的应用，提高养老产品科技含量，增加养老产品的有效供给，推动养老事业和养老产业协调发展，满足老年人多层次、多样化的养老产品和服务需求。

**第五十一条** 发挥市场主体作用，培育养老产品专业市场，引导商场、超市等设立老年人用品专区专柜，推动集研发、生产、销售、展示、物流、服务于一体的综合性养老服务产业建设。

支持养老服务产业与健康、养生、家政、旅游、文化、健身、休闲等产业融合发展，形成一批产业链长、覆盖领域广、品牌效益好、创新能力强的养老产业集群。

**第五十二条** 市工业和信息化部门应当会同民政、卫生健康部门制定智慧健康养老产品及服务目录，重点推动养老服务产业，推进智慧健康养老示范基地和产业园区建设。

引导相关行业和企业重点推动养老照护服务、智能养老设备、老年人康复辅助器具、老年健康食品和药品、适老化家居改造、养老金融产品等领域的养老产业发展。

**第五十三条** 鼓励养老产品生产企业科技创新，围绕养老产业创新的关键问题和共性问题，开展基础研究、产品开发、标准化等方面的合作，扶持和孵化养老产品高新技术企业，培育养老产业龙头企业、打造养老产业知名品牌，依法加强养老产业企业商标和品牌保护，提升养老产业的核心竞争力。

**第五十四条**鼓励社会力量举办专业化、规模化、连锁化的养老服务组织，满足不同层次的养老需求，鼓励养老服务组织跨区联合、资源共享，发展异地互动养老，推动形成一批具有品牌竞争力和社会责任感的养老服务组织。

支持养老服务组织在本市设立总部，支持本市养老服务企业上市。

**第五十五条**促进养老普惠金融发展，支持金融机构开发满足老年人需求的多样化养老金融产品，增加社会养老财富储备，提升养老服务支付能力。

鼓励保险机构开发和推广适合居家社区机构等多样化护理需求的商业长期护理保险产品。

**第五十六条**依托粤港澳大湾区合作机制，加强适应湾区整体发展的养老产业规划和项目协同，促进区域内养老产业对接和功能互补以及要素自由流动；推动大湾区养老产业支持政策、标准规范等方面的衔接共享。

深化养老服务合作，鼓励和引导本市养老服务组织探索跨市域的养老服务设施建设、管理、技术研究、服务技能、人才培养、养老产品开发生产等领域合作。

## **第八章 扶持和保障**

**第五十七条**市、区人民政府应当加大对养老服务的财政投入，将养老服务资金纳入年度预算，市、区两级用于社会福利事业的彩票公益金应当按照不低于百分之六十的比例用于支持发展养老服务，并随老年人口的变化进行相应调整。

区级财政按照不低于市确定的资助标准保障养老服务组织正常运作经费。

**第五十八条**市、区人民政府及其有关部门应当在养老服务平台建设、产业扶持以及科技创新等方面给予政策保障，推进智慧养老体系建设。

市民政部门应当依托全市一体化政务服务平台统筹建立全市为老服务综合平台，整合养老服务相关资源信息，建立全市统一的为老服务数据库，推动跨部门的信息共享和工作协同，促进养老服务一站式办理、养老服务全流程监管，并将相关资源信息依法向社会公开。

市各有关部门、单位应当积极配合开展业务对接、信息共享。区民政部门应当组织做好信息采集和录入工作，引导养老服务组织将有关信息与为老服务综合平台对接。

支持社会力量开展“互联网+养老”行动，促进信息技术和智能硬件等产品在养老服务领域深度应用，为老年人提供家庭养老床位、生活呼叫、应急救援、远程安全监测等服务。社会力量开展“互联网+养老”的相关情况，应当统一接入为老服务综合平台。

**第五十九条**鼓励老年人在养老生活中互相扶助，包括低龄、健康老年人帮助高龄、失能或者部分失能、重病、独居、计划生育特殊家庭以及农村留守老年人。支持老年人的邻居、亲友、志愿者等对老年人开展互助性养老服务。

民政部门应当推动建立全市统一的养老志愿服务时间储蓄制度。志愿者或者其直系亲属可以根据有关规定将志愿者储存的养老志愿服务时间兑换相应的养老服务。

**第六十条**市、区人民政府及其有关部门应当落实国家和省、市的税费优惠政策，对养老服务组织用水、用电、用气以及安装固定电话、有线（数字）电视、宽带互联网，按照规定减免收费。

**第六十一条**市、区人民政府应当建立养老服务组织资助制度，享受资助不得区分经营性质，不得在购买服务、资金支持等方面设置或者变相设置障碍。

政府资金资助应当主要用于公益性养老服务组织和基本养老服务项目。享受政府资金资助的公益性养老服务组织和基本养老服务项目，其收费项目和标准按照相关规定或者和政府的协议约定执行。政府资金资助情况应当及时向社会公开，接受公众的监督。

境内外市场主体参与本市养老服务设施建设运营、政府购买养老服务、享受政策扶持等实行同等待遇、公平竞争。

**第六十二条**鼓励养老服务组织购买责任保险、护理员等工作人员人身意外保险，政府资助资金应当优先用于购买养老服务组织责任保险、护理员等工作人员人身意外保险和提高护理人员待遇。

**第六十三条**电力、水务、燃气、通信、公共交通以及城市基础设施服务等公共企业事业单位和社会组织在老年人出行、就医、消费、文娱、办事等日常生活时，不得强制老年人使用智能手机、网络预约等智能技术，在各类老年人日常生活场景中保留老年人熟悉的传统服务方式。

**第六十四条**市、区人民政府应当每月为本市户籍年满七十周岁的老年人发放长寿保健金。

**第六十五条**政府投资举办的养老服务组织收费实行政府定价或者政府指导价，农村特困人员供养服务机构参照执行；以公建民营、委托管理等方式运营的养老服务组织，服务收费项目和标准由运营者依据委托合同等合理确定。

社会力量设立的公益性养老服务组织服务收费项目和标准应当与其公益性质和服务质量相适应，接受政府有关部门对其财务收支状况、收费项目和标准的监督管理。

其他养老服务组织在提供养老服务时，可以根据设施设备条件、服务质量、护理等级等因素自主确定收费项目、收费标准。

养老服务收费标准应当公开，接受市场监管部门和社会的监督。

**第六十六条**支持和引导养老服务行业组织开展养老服务业务交流、人才培养以及标准化建设等工作，促进养老服务行业自律、规范、健康、多元化发展。

## 第九章 监督管理

**第六十七条**市、区民政部门应当建立养老服务组织监管信息公开制度，通过为养老服务综合平台将养老服务组织设立终止、评估结果、诚信记录、用工需求等相关信息，向社会公布，并提供政策咨询、信息查询等服务。

**第六十八条**市、区民政部门以及居家养老服务指导中心应当建立养老服务组织评估制度，定期组织有关方面专家或者委托第三方专业机构，对养老服务组织的人员配备、设施设备条件、管理水平、服务质量、社会信誉等进行综合评估。评估结果应当向社会公开，并作为政府购买服务、发放建设和运营补贴、考核评价等的依据。

**第六十九条**市、区人民政府有关部门应当对养老服务组织日常管理提供相应的指导和服务，对养老服务组织的场所设施、医疗卫生、人员配备、服务范围、服务质量等进行监督和检查。

市、区人民政府有关部门应当建立养老服务举报投诉制度，公布举报电话、信箱、电子邮箱等，依法受理并处理有关举报和投诉。

养老服务组织应当予以配合，并如实提供有关材料。

**第七十条**本市实施养老服务市场失信惩戒机制，对存在严重违法行为或者严重失信行为的养老服务组织及其从业人员，通过依法列入严重违法失信主体名单等方式实施惩戒。

## 第十章 法律责任

**第七十一条**养老服务组织在申请资助、接受核查时，应当提供真实、有效、完备的数据、资料和凭证，如有弄虚作假、骗取资助的行为，由有关部门取消其已受资助，向社会公布，五年内本市财政资金不得对其进行同类资助，对已经拨付的资助资金予以追缴，并可以处以骗取补贴、补助、奖励金额一倍以上三倍以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第七十二条**养老服务组织挪用资助资金，以及不符合国家、省、市有关要求或者违反资助协议规定使用资助资金的，由有关部门取消其已受资助，向社会公布，五年内本市财政资金不得对其进行同类资助，对已经拨付的资助资金予以追缴，并可以处以补贴、补助、奖励金额一倍以上三倍以下罚款；有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第七十三条**养老服务组织有下列行为之一的，由所在区的民政部门责令限期改正；逾期不改正的，处以二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处以一万元以上五万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 未制定突发事件应急预案或者定期组织开展应急演练的；
- (二) 养老服务收费标准未在服务场所张贴公布的。

养老服务组织未按照规定对招录的从业人员进行职业道德培训的，由所在区的民政部门责令限期改正；逾期不改正的，处以三万元以上五万元以下的罚款，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上二万元以下的罚款。

暂停或者终止养老服务未妥善安置入住老年人的，由所在区的民政部门依照《广东省养老服务条例》的规定予以处罚。

**第七十四条** 赡养人、扶养人不履行对老年人赡养、扶养义务的，居民委员会、村民委员会、老年人组织或者赡养人、扶养人所在单位应当给予批评教育，并督促其履行；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第七十五条** 政府有关部门及其工作人员不依法履行本条例规定的职责，有下列情形之一的，按照管理权限，由有权机关责令改正，可以对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）对未按规划要求配套建设养老设施的建设单位准予规划、施工许可的；
- （二）擅自散布、泄露入住老年人的个人信息与隐私的；
- （三）未依法履行职责，或者发现违法行为不及时查处的；
- （四）利用职权非法牟取利益的；
- （五）法律、法规规定的其他违法行为。

## **第十一章 附 则**

**第七十六条** 基本养老服务是指由政府主导、保障全体老年人生存和发展基本需要、与经济社会发展水平相适应、全体老年人可公平获得的公共服务。

养老服务组织是指养老机构、医养结合机构、从事居家社区养老服务的组织以及其他为老年人提供养老服务的组织。根据设立主体可以区分为公办（含公建民营）养老服务组织和民办养老服务组织；根据组织属性或者宗旨可以区分为公益性养老服务组织和经营性养老服务组织。

养老服务设施是指专门为老年人提供生活照料、康复护理、文体娱乐、托养等服务的房屋、场地、设备、用具等。

**第七十七条** 本条例自 **2021 年 10 月 1 日** 起施行。