

甘肃省民政厅文件

甘民发〔2023〕87号

甘肃省民政厅关于印发 《甘肃省乡镇（街道）综合养老服务中心 建设运营管理指引（第二版）》《甘肃省 村级互助幸福院建设运营管理 指引（第二版）》的通知

各市（州）民政局，兰州新区民政司法和社保局：

近期，结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题调研，省厅对全省建设100个乡镇综合养老服务中心、300个村级互助幸福院省政府为民实项目进展情况进行了调研，在项目建设标准、功能设置、适老化改造等方面发现一些突出问题，亟须纠正，进一步规范。为此，省厅在总结前两年乡镇

（街道）综合养老服务中心运营基础上，对年初已印发的《甘肃省乡镇（街道）综合养老服务中心建设运营管理办法（试行）》《甘肃省村级互助幸福院建设运营管理办法（试行）》进行了细化完善，形成了《甘肃省乡镇（街道）综合养老服务中心建设运营管理指引（第二版）》《甘肃省村级互助幸福院建设运营管理指引（第二版）》，现印发你们，请结合各地实际，认真抓好贯彻落实。

- 附件： 1. 《甘肃省乡镇（街道）综合养老服务中心建设运营管理指引（第二版）》
2. 《甘肃省村级互助幸福院建设运营管理指引（第二版）》



附件 1

甘肃省乡镇（街道）综合养老服务中心 建设运营管理指引（第二版）

第一章 总 则

第一条 为规范和指导全省乡镇（街道）综合养老服务中心建设运营，加快乡镇（街道）养老服务体系建设和运营，参照《养老机构服务质量基本规范》（国家标准 GB/T 35796-2017）《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（国家标准 GB/T 33168-2016）《无障碍设计规范》（国家标准 GB50763-2012）和《老年人照料设施建筑设计标准》（行业标准 JGJ450-2018）等，结合本省实际制定本指引。

第二条 本指引适用于全省乡镇（街道）综合养老服务中心的建设和运营管理。

第三条 乡镇（街道）综合养老服务中心是指通过新建、改（扩）建，具备综合养老服务能力，为周边老年人提供住养服务和居家社区养老服务的养老服务设施。

第四条 乡镇（街道）综合养老服务中心应坚持公益属性，在优先保障高龄、独居、空巢、失能、部分失能、计划生育特殊家庭、重点优抚对象和低收入等老年群体住养服务需求的同时，

积极向其他老年人开展普惠养老服务。

第二章 建设标准

第五条 乡镇（街道）综合养老服务中心应根据区域内居住人口和场地实际情况进行合理布局，原则上以乡镇（街道）为区域设置，人口较少的乡镇可以联合建设。新建乡镇（街道）综合养老服务中心应统一设施标准、统一基本服务、统一功能设置。

第六条 乡镇（街道）综合养老服务中心可依托特困人员供养服务设施、党群服务中心、卫生院、社会工作站等公共资源建设。

第七条 乡镇（街道）综合养老服务中心宜与医疗设施同址或邻近建设，使用面积应与服务对象数量和需求相匹配，乡镇建筑面积一般不低于 500 平方米，街道建筑面积一般不低于 750 平方米。

第八条 乡镇（街道）综合养老服务中心名称应统一设置，基本格式为“XX 乡镇（街道）综合养老服务中心”。福利彩票公益金资助的项目，在显著位置设置“彩票公益金资助-中国福利彩票公益金”标识牌。

第九条 乡镇（街道）综合养老服务中心建设应与后期运营同步规划，引进专业运营团队参与。主体设计、功能设置符合老年人生活习惯，充分考虑自然光线与灯光的舒适性，通风良好。

第十条 乡镇（街道）综合养老服务中心建筑及其场地应进行无障碍设计，符合现行《无障碍设计规范》的要求，建立质量管控工作流程，严把施工、材料、配套设施质量关，确保建成后符合相关标准要求。

第十一条 乡镇（街道）综合养老服务中心应设置老年餐厅、服务对象生活用房、老年人能力评估室、医疗保健用房、公共活动用房、管理服务用房等，有条件的地方可拓展设置其他功能室。

第十二条 乡镇（街道）综合养老服务中心应设有通行导向和应急导向标志，必要处应设有安全警示标志。公共活动空间、就餐空间、公共卫生间等设置服务导向标识。居室入口处设置居室门牌号信息标识。所用图形标志应具有明确性和显著性，易于老年人识别。

第三章 功能设置

第十三条 乡镇（街道）综合养老服务中心应配置给排水、采暖、通风、供电、安保、通信、消防、网络设备和必要的交通工具等。

第十四条 乡镇（街道）综合养老服务中心应具备日托全托、日间照料功能，向周边老年人开放公共活动场所和设施，提供就餐、精神文化、休闲娱乐、午间休息、协助如厕、康复辅具租赁等服务。

第十五条 乡镇（街道）综合养老服务中心应有供餐助餐设施，配建和服务对象相匹配的餐厅和厨房，并为提供居家上门服务预留体量。按照“明厨亮灶”要求配备设施，合理布局，符合食品、消防安全规定；为在中心活动的老年人提供就餐服务，为有需求的居家老年人提供送餐服务。

第十六条 乡镇（街道）综合养老服务中心应有休闲活动场所，结合老年人实际需求，设置理发室、棋牌室、阅览室、活动室等，配置看电视、放电影、唱秦腔等相关设备，为老年人提供生活服务、休闲活动。

第十七条 乡镇（街道）综合养老服务中心应有医疗康复区域，与辖区内医疗机构签订医疗服务协议，可内设医疗室，储备急救药品，配备血压计、血糖仪、康复理疗辅具等基础设备；为老年人提供健康管理、能力评估、康复理疗、术后康复护理等服务。

第十八条 乡镇（街道）综合养老服务中心应有日托、全托床位，根据便于为入住对象提供服务和方便管理的原则设置照护单元，护理型床位数量占比不低于 55%，具备移动、防滑、辅助起坐等基础功能，满足入住老年人生活照料、托养服务需求。

第十九条 乡镇（街道）综合养老服务中心应有上门服务能力，在保障中心活动的老年人服务需求的同时，探索为居家有需求的老年人提供助餐、就医、家政、安全等专业养老服务。

第二十条 乡镇（街道）综合养老服务中心应具备区域协调、

服务转介功能，为社区日间照料中心、村级互助幸福院等提供支持性服务；应掌握本区域内老年人基本情况、老年人能力、养老服务设施和场所、为老服务资源等信息并及时更新，为区域内养老服务组织或老年人家庭成员提供护理技能培训、咨询服务、心理知识辅导等支持性服务。

第四章 适老化改造

第二十一条 二层及以上的乡镇（街道）综合养老服务中心应配备无障碍电梯，满足老年人使用。

第二十二条 乡镇（街道）综合养老服务中心应安装护栏、扶手，台阶应均匀一致，台阶前缘不应突出，严禁采用弧形楼梯和螺旋楼梯；室外设置台阶的，应同时设置无障碍坡道，台阶、坡道均应采用防滑材料铺装。

第二十三条 乡镇（街道）综合养老服务中心室内外装修色调应减少冷色调、增加暖色调，营造温暖舒适的环境。

第二十四条 乡镇（街道）综合养老服务中心公共活动区域应做好防滑处理，安装扶手，配置无尖角桌椅，座椅通道宽敞，能够满足轮椅通行需求。设置紧急呼叫装置，触发按钮设置在老年人易触及的位置。

第二十五条 乡镇（街道）综合养老服务中心老年人居室应做好防滑处理，安装扶手，配置适老化家具，设置紧急呼叫装置，

触发按钮设置在老年人易触及的位置,原则上应设有独立卫生间,尽量避免地面高差,配置符合老年人需求的洗浴设施和坐便器。

第二十六条 乡镇(街道)综合养老服务中心公共卫生间应尽量避免地面高差,并设置安全辅助设施;宜选用推拉门或内外均可开启的门;地面材质应防滑;尽量使用坐便器,有需要的可设置助起架。

第二十七条 乡镇(街道)综合养老服务中心公共洗浴间应容纳护理人员在旁辅助老年人洗浴,可以满足浴床(或助浴椅)等进出和使用的需求。地面铺装平整、防滑,排水良好。设有便于老年人使用的淋浴设备,配有易于识别的冷热水标识。设有紧急呼叫装置。设有便于老年人使用的扶手。

第二十八条 乡镇(街道)综合养老服务中心公共洗衣间应设置污物区和清洁区。设有洗衣机、水池及消毒设施。

第五章 安全管理

第二十九条 乡镇(街道)综合养老服务中心应满足消防、疏散、运输的基本需求,保证救护车辆通畅到达所需停靠的建筑物出入口。防火间距、消防车道、消防车登高操作场地完备,符合现行《建筑设计防火规范》(国家标准 GB 50016)要求。应健全消防安全管理制度,落实消防工作责任制,按现行消防技术标准配置消防设施设备并定期检测、维修、更新,开展日常防火巡

查、检查，定期组织灭火和应急疏散消防安全培训演练。

第三十条 乡镇（街道）综合养老服务中心食堂应符合《餐饮服务通用卫生规范》和《餐饮服务食品安全操作规范》等相关要求，取得食品经营许可证，落实原料控制、餐饮具清洗消毒、食品留样等制度，并定期开展食品安全自查。

第三十一条 乡镇（街道）综合养老服务中心应建立电梯等特种设备管理台账，严格落实定期检验制度，加强日常维护，确保安全运行。

第三十二条 乡镇（街道）综合养老服务中心应及时维护检测电器等管路情况，特别关注燃气使用安全，定期开展燃气管道、通风、设备、灶具、报警器、阀门检查，防患于未然；电动车集中停放的区域应独立设置，并与中心建筑保持一定安全距离。

第三十三条 乡镇（街道）综合养老服务中心应建立洪涝灾害、地震等极端天气或自然灾害的防范预警和应急处置预案，定期开展排查，避免因强降雨、洪水、大风、雷电、泥石流、山体滑坡等引发安全事故。

第三十四条 乡镇（街道）综合养老服务中心应配置覆盖公共活动区域的监控系统，对照“防噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤、防走失、防文娱活动意外”的要求，做好服务安全监控和防护。

第三十五条 乡镇（街道）综合养老服务中心应落实健康监测、应急处置等“乙类乙管”措施，加强人员日常防护和环境清

洁消毒，做好药品、消毒用品、抗原检测试剂等常用防疫物资的动态储备。

第三十六条 乡镇（街道）综合养老服务中心应经常性开展宣传引导和职业道德教育，协助政府开展养老服务政策普及和老年人意外伤害保险、防范非法集资、打击整治养老诈骗、安全生产、数字助老等宣传工作。

第六章 运营管理

第三十七条 乡镇（街道）综合养老服务中心经市、县两级有关部门联合评估验收合格后，应依法登记，实施法人统一管理。

第三十八条 乡镇（街道）综合养老服务中心可依托县域养老机构一体化运营，也可引入具备相应条件且经验丰富、优质诚信的国有企业、社会组织、养老企业等社会力量，通过承包经营、委托运营、联合经营等方式，参与中心改造建设及运营管理，推动连锁化、品牌化发展。

第三十九条 乡镇（街道）综合养老服务中心委托运营时，产权所有方应与运营方签订权责明晰的合同，明确设施的基本情况、合同范围、服务事项、服务质量承诺、双方投入资产、合作期限、权利义务、费用缴纳、设施运营与移交、变更终止、违约责任等权责关系，并附相关资产明细表。

第四十条 乡镇（街道）综合养老服务中心同等享受供地用

地、投融资、政府购买服务、人才队伍建设等扶持政策，落实用电、用水、用气、用热享受居民价格政策。对符合条件的乡镇（街道）综合养老服务中心按照国家规定享受税费减免。省、市、县财政根据《甘肃省人民政府办公厅关于加快推进养老服务发展的实施意见》规定，对乡镇（街道）综合养老服务中心给予运营补贴。

第四十一条 乡镇（街道）综合养老服务中心可连锁化托管运营区域内的村级互助幸福院、日间照料中心等养老服务设施。

第四十二条 乡镇（街道）综合养老服务中心应结合当地物价水平，合理确定供餐、送餐、上门服务等收费标准，并在中心醒目位置公示，接受社会监督。

第四十三条 乡镇（街道）综合养老服务中心应建立员工管理、服务管理、财务管理、应急管理、安全管理、后勤管理、纠纷调处制度等。与托养老年人或者其代理人签订服务协议，明确当事人的权利和义务，明确服务内容和方式。

第四十四条 乡镇（街道）综合养老服务中心应配备与服务 and 运营相适应的专（兼）职工作人员，包括行政人员、养老护理员、厨师、社工、康复师等。从事医疗、康复等服务的人员，须具备相应的职业资格。

第四十五条 乡镇（街道）综合养老服务中心宜纳入现有的智慧养老服务网络系统，实现对本区域内老年人及为老服务资源等信息的采集、管理、查询、统计等，并做好数据更新等工作。

第七章 监督检查

第四十六条 乡镇（街道）综合养老服务中心由乡镇人民政府（街道办事处）和县级民政部门负责监管，重点对中心服务质量、安全生产、运营管理、资产运转等情况进行定期检查，并通报检查结果；建立资产台账、明确产权归属，加强委托运营合同执行情况监管。

第四十七条 运营方应定期向乡镇人民政府（街道办事处）和县级民政部门报告运营服务以及消防、食品、设备等安全管理情况。

第四十八条 市级民政部门应加强工作指导和督促检查，严格评估验收，及时协调解决乡镇（街道）综合养老服务中心建设运营中遇到的困难和问题，推动中心可持续运营。

第四十九条 省级民政部门应加强工作指导，不定期检查抽查乡镇（街道）综合养老服务中心建设运营管理情况，坚持问题导向，适时完善政策，推动本指引有效落实。

第五十条 各级民政部门应主动协调财政、住建、市场监管、卫健、应急管理等行业部门定期或不定期开展综合监管。对于不符合建筑安全、消防安全等要求，无法整改或经整改仍不合格的，在做好入住老年人和工作人员安置的前提下，责令停业整顿；拒绝执行停业整顿决定或者经过停业整顿后，仍不具备相关安全生产条件的，依法予以关闭。

第八章 附 则

第五十一条 本指引由甘肃省民政厅负责解释，各地可结合实际细化落实。

第五十二条 本指引自发布之日起施行。

甘肃省村级互助幸福院 建设运营管理指引（第二版）

第一章 总 则

第一条 为进一步推动村级互助幸福院标准化建设运营，有效提升供给能力和保障水平，参照《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（国家标准 GB/T 33168-2016）《无障碍设计规范》（国家标准 GB50763-2012）和《老年人照料设施建筑设计标准》（行业标准 JGJ450-2018）等，结合本省实际制定本指引。

第二条 本指引适用于全省村级互助幸福院建设和运营管理。村级互助幸福院是由乡镇统筹指导、村级组织主办的公益性养老服务场所，以行政村为单位设立，为本村及周边老年人就近提供居家社区养老服务。

第二章 建设标准

第三条 村级互助幸福院应当依托五保家园、日间照料中心等现有农村养老设施，或村卫生室、闲置校舍等现有公共服务资源，因地制宜、统筹设置，房屋结构、消防设施设置应符合相关

法律法规和行业标准要求。

第四条 新建村级互助幸福院宜选择在老年人相对集中区域建设，充分利用、共享党群活动中心阵地、村民广场、村卫生室、理发室、爱心超市、公共卫生间等公共服务设施，最大限度实现同址规划或毗邻建设。

第五条 新建村级互助幸福院可以按照老年人需求和服务功能确定建筑面积，一般不低于100平方米，重点保障厨房、餐厅、休闲活动场所用房需求。应有一定的室外活动空间。

第六条 村级互助幸福院建筑及其场地应进行无障碍设计，且符合现行《无障碍设计规范》（国家标准GB 50763）的规定。

第七条 村级互助幸福院应接受乡镇综合养老服务中心业务指导，设施设备、人力资源与乡镇综合养老服务中心、敬老院、农村养老服务设施相互支持补充。

第八条 村级互助幸福院以农村留守、空巢、分散特困供养等困难老年人为主要服务对象，应为老年人提供助餐、休闲和紧急救援等服务，有条件的地方可以拓展助浴、助洁等其他服务。支持五保家园与村级互助幸福院融合发展，推广“集中居住、分散供养”照料模式，为村级互助幸福院可持续发展探索多种路径。

第九条 倡导邻里相帮、互助养老，引导年纪较轻、身体健康的老年人发挥自身作用，实现老人之间的互帮互助、互相照看、互相服务。引导发展为老志愿服务队伍，采取“一帮一”“一帮多”“多帮一”等形式帮扶高龄、失能老年人，鼓励支持社会组

织、志愿服务团体以及爱心人士为农村老年人提供志愿服务。

第十条 村级互助幸福院名称应统一设置，基本格式为“XX村互助幸福院”。福利彩票公益金资助的项目，在显著位置设置“彩票公益金资助-中国福利彩票公益金”标识牌。

第三章 功能设置

第十一条 村级互助幸福院设施应包括厨房、餐厅、老年活动室、卫生间等，在满足服务功能的基础上鼓励一室多用。有条件的地方，可设置洗衣间、洗浴房等，且符合适老化要求。

第十二条 村级互助幸福院可以参照现行《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（国家标准 GB/T33169）配置设施设备。

第十三条 村级互助幸福院供餐助餐设施应符合国家食品、消防安全要求，既能为在互助幸福院活动的老年人提供就餐服务，又能为有需求的居家老年人提供送餐服务。

第十四条 村级互助幸福院应结合老年人实际需求，在活动场所配置电视、民间乐器，扑克、象棋等娱乐休闲设备、器具；室外场地应搭建老年人遮阳避雨、乘凉纳闲的简易设施。

第四章 适老化改造

第十五条 村级互助幸福院有台阶的，应设置无障碍坡道，

台阶、坡道均应采用防滑材料铺装。

第十六条 村级互助幸福院公共活动区域应做好防滑处理，安装扶手，配置无尖角桌椅。

第十七条 村级互助幸福院室内外装修色调应减少冷色调，增加暖色调，营造温暖舒适的环境。

第十八条 村级互助幸福院公共卫生间，应尽量避免地面高差，并设置安全辅助设施；宜选用推拉门或内外均可开启的门；地面材质应防滑；应使用坐便器（坐便椅），有需要的可设置助起架。

第十九条 村级互助幸福院如设置公共洗浴间，地面应铺装平整、防滑，排水良好。应设置便于老年人使用的淋浴设备，配有易于识别的冷热水标识。应设置便于老年人使用的扶手、助浴椅。

第二十条 村级互助幸福院如设置公共洗衣间，应设有洗衣机、水池及消毒设施。

第五章 安全管理

第二十一条 村级互助幸福院应健全消防安全管理制度，按现行消防技术标准配置消防设施设备并定期检测、维修、更新，开展日常防火巡查、检查。

第二十二条 村级互助幸福院食堂应符合现行的《餐饮服务通用卫生规范》和《餐饮服务食品安全操作规范》等相关要求，取得食品经营许可证，落实原料控制、餐饮具清洗消毒、食品留

样等制度，并定期开展食品安全自查。

第二十三条 村级互助幸福院应及时维护检测电器线路安全，特别关注燃气使用安全，定期开展燃气管道、通风、设备、灶具、报警器、阀门检查，防患于未然。

第二十四条 村级互助幸福院应建立洪涝灾害、地震等极端天气或自然灾害的防范预警和应急处置预案，定期开展排查，避免因强降雨、洪水、大风、雷电、泥石流、山体滑坡等引发安全事故。

第二十五条 村级互助幸福院应经常性开展宣传引导和职业道德教育，协助政府开展养老服务政策普及和老年人意外伤害保险、防范非法集资、打击整治养老诈骗、安全生产、数字助老等宣传工作，杜绝欺老虐老事件发生。

第六章 运营管理

第二十六条 村级互助幸福院应建立可持续运营支持机制，按照乡镇指导、村级主办、村民互助、公益参与的原则开展服务，做到有服务场地、有设施设备、有服务内容、有工作人员、有运营经费。

第二十七条 村级互助幸福院经县级民政部门和乡镇政府验收合格后，原则上由村委会负责管理，有条件的地方可委托具备相应条件且经验丰富、优质诚信的国有企业、社会组织、养老

企业等第三方运营。

第二十八条 村级组织或委托第三方运营村级互助幸福院，运营后十日内，应到当地乡镇人民政府报备，内容包括：村级互助幸福院名称、详细地址、场所权属、占地面积、设施面积、运行管理方式、负责人信息、联系人和联系方式等。

第二十九条 村级互助幸福院应通过设置公益性岗位等方式配备工作人员，充分发挥民政协理员、社工等人员专业特长，兼职村级互助幸福院相关工作职责，协助做好农村养老服务工作。

第三十条 村级互助幸福院应建立服务管理、财务管理、安全应急管理、纠纷调处等制度，并定期公开财务收支情况。

第三十一条 村级互助幸福院应完善老年人基本信息、需求评估信息和服务档案，做到“一人一档”、实时更新。

第三十二条 村级互助幸福院活动场所应对老年人免费开放。老年人吃饭收取成本费，坚持在家庭尽责、个人负担的基础上，多方筹集补贴资金，采取政府补一点、村集体筹一点、社会力量捐一点以及设置公益性岗位、村民互助、志愿者服务、发展院办经济等措施，降低运营成本，推动可持续运营。收费标准在醒目位置公示，接受社会监督。

第七章 监督检查

第三十三条 乡镇人民政府应履行属地责任，加强对村级互

助幸福院的服务质量、安全生产、运营模式的监督管理，对运营管理情况进行日常监测，定期考核，并建立奖惩机制，不断提升服务质量。

第三十四条 县（市、区）民政部门应履行行业指导和监管职能，对村级互助幸福院的服务和安全管理工作进行定期检查，及时发现并协调指导解决问题，促进良性运行。

第三十五条 省、市两级民政部门应加强工作指导和督促检查，坚持问题导向，适时完善政策，推动村级互助幸福院可持续运营。

第八章 附 则

第三十六条 本指引由甘肃省民政厅负责解释，各地可结合实际细化落实。

第三十七条 本指引自发布之日起施行。