

苏州市民政局文件

苏政民老〔2024〕8号

关于进一步规范老年人家庭适老化改造工作的 若干措施

各县级市（区）民政局（社会事业局），姑苏区民政和卫生健康局：

为深入贯彻积极应对人口老龄化国家战略，落实《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》（民发〔2020〕86号）《关于推进“十四五”特殊困难老年人家庭适老化改造工作的通知》（民发〔2022〕9号）《苏州市关于进一步加强政府购买居家养老服务监管工作的通知》（苏政民老〔2023〕28号）等文件精神，进一步提升老年人家庭适老化改造工作质效，现提出如下措施：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻

落实积极应对人口老龄化国家战略，以老年人需求为导向，进一步完善规范老年人家庭适老化改造工作机制，提升监管效能，推进高质量发展，在重点保障经济困难老年人改造需求基础上，拓展至失能、残疾、高龄及有需求的家庭开展适老化改造，提升居家生活品质，激发银发经济活力，推进老年人家庭适老化改造可持续发展。

二、重点任务

（一）建立项目推荐清单。根据老年人生活照料、日常起居、康复护理等居家生活需求，围绕“如厕洗澡安全、室内行走便利、居家环境改善、智能监测跟进、辅具配备到位”五方面，形成《苏州市老年人家庭适老化改造项目推荐清单》（以下简称《推荐清单》，详见附件1），同时结合老年人需求和市场拓展情况，动态调整更新推荐清单。清单所列内容分为基础类和提升类，基础类以满足老年人基本生活需求、安全和生活便利需要为主；提升类主要满足老年人改善型生活需求，以丰富居家服务供给、提升生活品质为主。引导市场主体优化家庭适老化产品内容，进一步明确改造项目的规格性能、技术参数、质量标准等，丰富家庭适老化改造服务和产品供给。

（二）规范适老化改造服务。宣传贯彻落实老年人家庭适老化改造的国家标准和行业标准，科学规范家庭适老化改造需求评估、改造内容、验收审核等环节。结合苏州市老年人能力评估，完善申请改造对象身体能力评估和需求评估机制，为老

年人家庭量身打造个性化评估设计改造方案。设计改造方案经过申请家庭和适老化改造服务商双方确认后，及时实施相关改造，原则在60个工作日内完成。在实施改造过程中，村（社区）工作人员可协助老年人家庭成员做好施工过程中的跟踪和指导，确保适老化改造的进度和质量。施工完毕，经第三方或村（社区）验收合格，填写《苏州市老年人家庭适老化改造审核验收表》，并上传至适老化改造平台系统。

（三）规范各类补贴结算。经验收（或审计）合格后，享受财政资金补贴及慈善资金补贴部分，县级市（区）或镇（街道）与服务商统一结算；自费部分由老年人家庭与服务商自行结算。其他申请自费改造的老年人家庭，与服务商直接结算。老年人家庭适老化改造补贴标准，参照《关于深入推进老年人家庭适老化改造的补充通知》（苏政民老〔2022〕16号）文件执行。

（四）加强关键环节监管。加强老年人家庭适老化改造质量监管，把严把实服务商确定、申请受理、现场施工、审核验收、资金结算等关键环节，确保流程规范、质量保证。各地按照政府购买服务的规范流程确定服务商，县级市（区）确定不少于4家服务商，或指导每个镇（街道）确定不少于2家服务商。每年5月底前，县级市（区）民政部门将服务商名单录入适老化改造系统，供老年人家庭选择。各地民政部门设立投诉监督电话，接受社会各界监督，定期组织对财政资金补贴及慈

善资金补贴改造家庭进行抽查和回访。对适老化改造申请人、适老化改造服务商以虚报、瞒报、伪造等非法手段骗取财政或慈善资金等违法行为，经过社区、街道、县级市（区）民政部门查实的，严格按照有关规定处理，并及时追回已发放的补贴资金；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关追究相关单位和人员的法律责任。

（五）强化改造服务商监管。适老化改造服务商根据《推荐清单》，基础类产品需全部提供，提升类产品可根据采购单位要求部分提供，也可推出“小而美”专项适老化改造产品套餐，供老年人家庭选择。建立适老化改造服务商奖励惩戒机制，根据改造数量、服务质量、市场化推进情况等多个维度，定期评选表扬一批优秀适老化改造服务商。老年人家庭适老化改造服务商实行“五星级”评定制度，适老化改造验收中，改造家庭代表满意度赋二星，采购方赋一星，综合星级可通过适老化系统平台生成展示。实施信用监管，引导适老化改造服务商诚信守法参与，对于严重危害老年人生命财产安全、破坏适老化改造市场公平竞争秩序等行为，依法依规予以惩处，并在一定期限内实施市场和行业禁入措施。

（六）规范适老化改造平台应用。市局搭建全市统一使用的市级适老化改造服务系统平台，链接整合申请用户、改造服务商、民政管理员端，构建高效、便捷的服务网络。申请用户可以通过“苏周到”APP平台提交适老化改造申请，享受一站

式的在线服务。改造服务商通过适老化改造平台接收用户的申请信息，并及时为申请用户提供专业的评估和改造服务。民政管理员端对整个服务流程进行监控和管理，确保改造服务质量和效率，提高全流程服务的透明度和可追溯性。（苏州市适老化改造服务平台操作指引详见附件 2。）

三、工作要求

（一）强化组织领导。各级民政部门要加强组织，县级市（区）结合本地实际，进一步优化辖区适老化改造方案，制定具体实施计划，每年 5 月底前报苏州市民政局备案。各级民政部门在具体组织实施过程中，要明确职责，切实履行采购、审核、检查、验收、督查等职责。

（二）加大探索创新。各地在确保动态完成经济困难老年人家庭适老化改造基础上，最大力量组织动员其他有需求的老年人家庭开展适老化改造。探索将老年人家庭适老化改造与智慧社区、家庭养老照护床位建设等相结合，推广智能水表、烟雾报警器、智能穿戴设备、一键呼叫等智能化设备，提升智慧居家养老服务水平。结合全市老城区改造、老旧小区改造等城市更新政策机遇，在更大场域推进适老化改造，提升老年人原居安老生活品质。

（三）坚持多元参与。整合政府、市场、社会、家庭等各方资源和力量，鼓励适老化企业主体根据市场需求，加大对适老化产品的研发投入，从老年人生活实际出发，开发更多便捷

实用、质美价优的产品，切实提高适老化产品、改造项目与老年人实际需求的匹配度，激发银发经济消费新活力。支持银行、适老化产品企业等社会力量建设老年人适老化改造展示厅或样板间，为有需求家庭提供场景体验，助力老年人直观选择适老化服务项目。

（四）加强宣传引导。利用线上+线下，全方位宣传家庭适老化改造的重要意义，扩大家庭适老化改造工作的知晓度、影响力。发挥物业企业贴近百姓、响应快速的优势，鼓励物业企业参与适老化改造；拓展宣传路径，开设颐养直播平台，让适老化产品，走进年轻人消费视线，为长辈消费买单；发挥“银发顾问”“惠老政策宣传专员”等团队作用，组织进机构、进社区、进家庭宣传，多管齐下激发老年人家庭的改造意愿和消费潜能。

- 附件：1. 苏州市老年人家庭适老化改造项目推荐清单
2. 苏州市适老化改造服务平台操作指引



附件 1

苏州市老年人家庭适老化改造项目推荐清单

(2024 年版)

序号	类别	改造要素	配置及技术要求	基础/提升
1	设施改造	防滑处理	在卫生间、厨房等区域, 铺设 PVC 等材质的防滑地砖(地板、地胶), 避免滑倒并具有一定的防潮作用。卫生间局部可使用防滑垫。	基础
2		地面高差处理	台阶改坡道, 铺设水泥坡道, 保证路面平滑、无高差障碍, 避免老年人行走发生磕碰跌倒, 方便轮椅进出。门槛高度较低或不宜铺设水泥坡道情况下, 可加设橡胶等材质的可移动式坡道。	基础
3		门槛移除	移除门槛, 保证老年人进出无磕碰跌倒风险, 方便轮椅进出。	基础
4		平整硬化	屋内(外)地面水泥平整硬化, 方便轮椅进出。	基础
5		蹲便器改坐便器	减轻蹲姿造成的腿部压力, 减轻老年人如厕下蹲、站立困难。方便乘轮椅老年人使用。	基础
6		浴缸/淋浴房改造	拆除浴缸/淋浴房, 更换浴帘、浴杆, 增加淋浴空间, 方便照护人员辅助老年人洗浴, 以及意外跌倒后的搀扶。	基础
7		如厕扶手	在坐(蹲)便器旁安装“一”字形扶手或 L 形扶手等, 辅助老年人起身、站立、转身和坐(蹲)下。	基础
8		床边扶手	在老年人床边安装可升降式扶手, 辅助老年人起身平稳下床, 避免翻身意外跌落。	基础
9		淋浴区扶手	根据卫生间墙体情况, 视情安装横向结合纵向扶手或 L 形扶手、135° 扶手、T 形扶手等, 辅助老年人站立支撑。	基础
10		高差处扶手	安装于高差变化处, 方便老年人通过时撑扶。	基础
11		下压式门把手改造	可用单手手掌或手指轻松操作, 增加摩擦力和稳定性, 方便乘轮椅老年人或者手部力量较弱的老年人开门。	提升
12		台面高度改造	降低灶具、洗菜池、面盆等台面高度, 方便乘轮椅老年人或身高较矮的老年人操作。下方留出空间, 方便乘轮椅老年人靠近。	提升

序号	类别	改造要素	配置及技术要求	基础/提升
13		水龙头改造	改装拔杆式或感应水龙头，方便乘轮椅老年人或者手部力量较弱的老年人开关水阀，避免忘关水阀。	提升
14	设施改造	加设中部柜	在吊柜下方设置开敞式中部柜、中部架，方便老年人取放物品。	提升
15		更换或新增灯具	更改或新增节能型灯具，避免直射光源、强刺激性光源，确保光线柔和，改善照明环境。	提升
16		安装感应夜灯（地灯）	在老年人卧室安装贴近地面的红外感应小夜灯，方便老年人起夜照明。	提升
17		安装防撞护角/防撞条	在家具尖角或墙角处安装防撞护角或防撞条，防止老年人磕碰划伤。	基础
18		更换燃气灶	选用点火、火力调节方便的产品、燃气灶应具有熄火保护功能和防干烧等功能或无明火的电炊灶具，炉灶和水槽工作区应有特定照明。	提升
19		墙面材质更换	炉灶背后宜选用防火、防水、耐腐蚀、耐油烟易于清扫的面材，如防菌墙面瓷砖、强化玻璃等材质。	提升
20		增设绿植空间	在阳台可设置园艺操作空间，如放置园艺操作台、花架等装置。	提升
21		房门拓宽	对于门宽较小的房间，在确保结构安全前提下，可适当拓宽门洞并进行加固处理。	提升
22		更换晾衣架	晾衣架应采用可升降式衣架或低位晾衣杆，晾衣架周围宜保证一定的空间，便于老年人操作。	提升
23		平开门改推拉门	根据老年人身体状况和需求，有条件的可将平开门改为推拉门，便于通行。	提升
24		增设护栏	当阳台无护栏时，宜增设护栏。	基础
25	智能设备	网络接入	保证智能安全保护改造设备数据网络实时传输。	基础
26		数据集成网关	保证智能安全保护改造设备数据网络实时传输。	基础
27		一键呼叫装置	安装在卧室床头、卫生间坐（蹲）便器旁、淋浴区等位置，用于老年人发生紧急情况时的主动报警。实时传输数据，如发生紧急呼叫，向老年人亲属及相关组织推送意外风险信息。	基础
28		人体感应探测器	安装在客厅、卫生间、卧室等居家环境中，监测老年人活动信息。实时传输数据，如发生老年人长时间处在某个区域，向老年人亲属及为老服务组织推送意外	基础

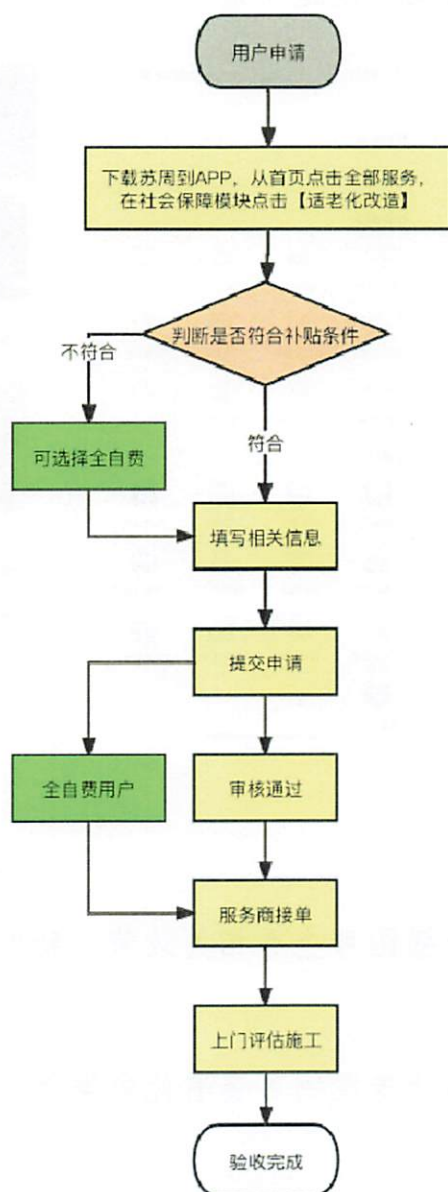
序号	类别	改造要素	配置及技术要求	基础/提升
			风险信息。	
29	智能设备	门磁感应器	安装在老年人家庭室内外出入主门口处。实时传输数据，如发生长期未关门情况，向老年人、老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。	基础
30		煤气泄漏报警器	发生煤气泄漏意外时，响铃提醒老年人及时处理。实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。	基础
31		溢水报警器	发生溢水意外时，响铃提醒老年人及时处理。实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。	提升
32		烟雾报警器	发生浓烟意外时，响铃提醒老年人及时处理。实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。	提升
33		安装闪光振动门铃	宜设置语音、震动与闪光结合的门铃，屋内可设置分体式门铃，方便老年人在全屋及时了解来访情况。	提升
34		更换门锁	有条件的可更换为智能化门锁，提供多样化解锁方案。	提升
35		设置全屋照明开关或全屋智能开关	全屋智能开关宜设在户门入口处，选用声控或宽面板开关。	提升
36		防走失胸卡	集成老年人身份信息，可监测定位（或具备电子围栏功能）、长期待机（无需频繁充电或更换电池），避免老年人走失。实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。	基础 (失智老年人或其他有精神障碍的老年人)
37	辅具配备	手杖	包含手杖、三脚或四脚手杖、凳拐等，辅助老年人平稳站立和行走。	基础
38		助行器	包含框式、轮式、台式、带座助行器，辅助老年人站立和行走。	提升
39		轮椅	自推或由家人、护理人员辅助推行，增大老年人活动空间范围，包括普通轮椅、带姿势控制的特殊轮椅和电动轮椅等。	提升
40		洗澡椅(浴凳)	辅助老年人洗澡用，避免老年人滑倒，提高安全性。	基础

序号	类别	改造要素	配置及技术要求	基础/提升
41		生活自助餐具	包括防洒碗（盘）、助食筷、弯柄勺（叉），辅助老年人进食。适老配重餐具，方便上肢及神经系统有功能障碍老年人的日常进食。	提升
42	辅具 配备	家用护理床	具有电动或手动背起和背降、电动或手动曲腿和腿平等功能，满足生活不能自理需卧床的失能或部分失能老年人的生活或医疗护理需求。	提升
43		防压疮坐垫、靠垫或床垫	重新分布臀部与背部受力，避免长期乘坐轮椅或卧床的老年人发生严重压疮。	提升
44		坐便椅	坐便椅（带便桶）方便体弱或行动不方便的老年人就近如厕，放于卧室。	提升
45		马桶增高器	安装在马桶上的增高装置，带扶手，提高老年人如厕时的便利性和舒适度。	提升
46		接尿器或便盆	适用于长期卧床或行动不便的老年人。	提升
47		助听器	帮助老年人听清声音来源，增加与周围的交流，改善心理健康状况。	提升
48		放大镜	使用光学原理进行影像放大，方便视力不佳的老年人阅读使用。	提升
49		放大镜指甲剪	方便视力不佳的老年人修剪指甲。	提升
50		配置适老家具	如换鞋凳、适老化餐桌椅等。	提升
备注		<p>1. 本清单根据《关于开展老年人家庭适老化改造的通知》（苏政民老〔2020〕12号）《城市居家适老化改造指导手册》制定。</p> <p>2. 适老化改造项目分为基础项目和提升项目，基础类以满足老年人基本生活需求、安全和生活便利需要为主；提升类主要满足老年人改善型生活需求，以丰富居家服务供给、提升生活品质为主。</p>		

附件 2

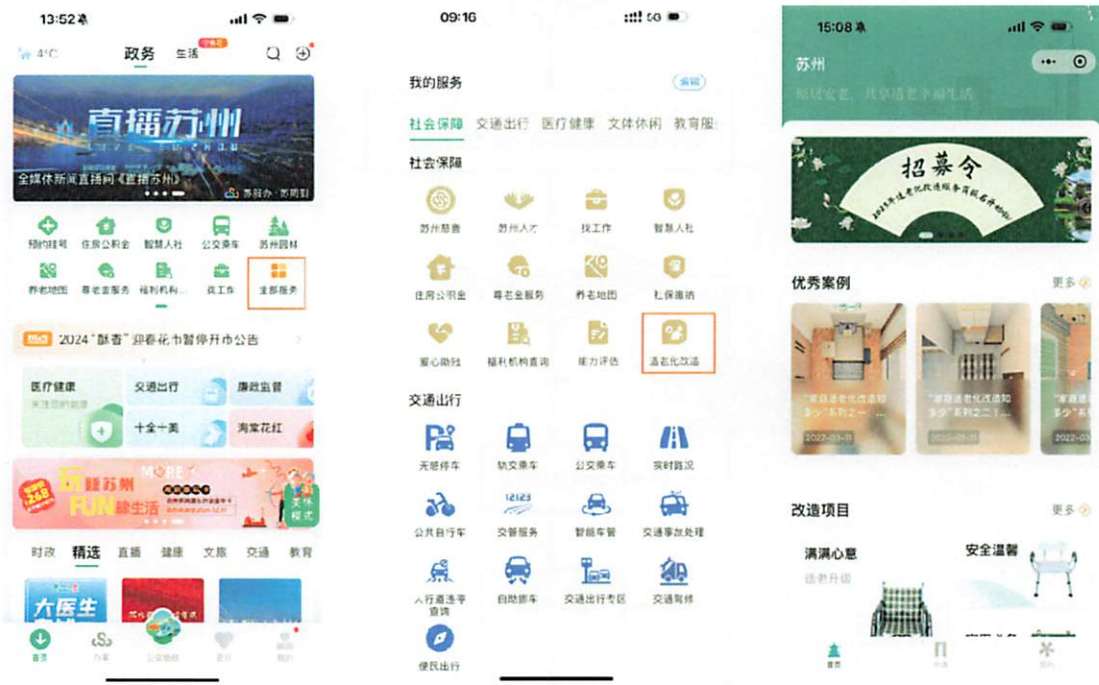
苏州市适老化改造服务平台操作指引

用户端操作流程



1. 用户申请端

扫描右方二维码下载“苏周到”APP，申请端入口路径：首页→全部服务→社会保障→适老化改造。进入适老化改造服务平台后，可查看首页资讯、优秀案例、服务商信息，以及提交改造申请。



1.1 首页

(1) 轮播图

查看轮播图，点击轮播图可查看相关政策、新闻。

(2) 优秀案例

查看优秀案例，点击优秀案例可查看优秀案例。

(3) 改造项目

A. 改造项目分类

苏州对优秀案例进行了分类，包括医疗设备、康复设备、家具、出

行设备等改造项目。

B. 查看改造项目

点击改造项目，可查看改造项目。

(4) 动态信息

查看动态信息，点击动态信息可查看动态信息。

(5) 服务机构

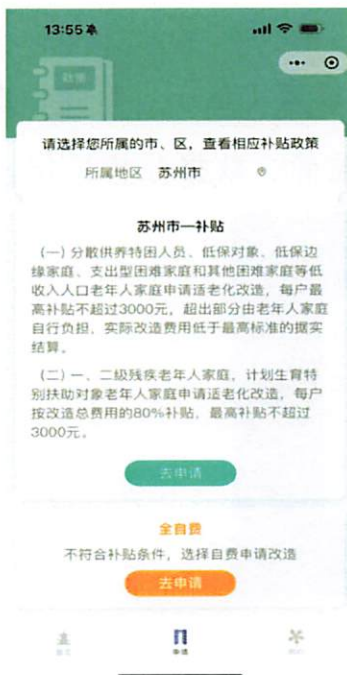
查看服务机构，点击服务机构可查看机构信息。

1.2 申请流程

(1) 点击底部导航栏【申请】按钮进行适老化改造申请。

a. 选择【所属地区】后，若符合补贴条件，点击绿色按钮【去申请】，进行补贴申请。

b. 若不符合补贴条件，选择橙色按钮【去申请】，进行自费申请（如图一、二、三）



图一 申请



图二 补贴申请



图三 自费申请

(2) 补贴申请—基础信息

根据要求填写信息后提交。

(3) 全自费申请—基础信息

根据要求填写基础信息，选择服务机构后提交。

1.3 我的

点击底部导航栏“我的”可在页面中查看我的申请进度，以及改造完成后的报告。



2. 民政监管端

PC端支持村（社区）级、镇（街道）级、县级市（区）、市级，四级民政工作人员开通账号，登录系统操作审批、监管、数据分析工作。



2.1 数据中心

2.1.1 报表数据

展示适老化改造年度数据，可根据年份筛选。

A. 申请户数：展示各区年度申请总户数。

B. 评估统计：展示各区评估进度。分为待评估、评估驳回/放弃、评估完成三个类别。

C. 施工统计：展示各区改造进度。分为待改造、改造驳回/放弃、改造完成三个类别。

D. 补贴统计：统计各区补贴金额、改造金额。



2.1.2 苏州市家庭适老化改造过程监测表

The table displays monitoring data for Suzhou's home aging modification process. It includes columns for district, application count, assessment status, construction status, and subsidy amount. The data is organized into a grid with multiple rows and columns, providing a detailed overview of the process across different districts.

2.2 平台申请管理

2.2.1 列表

查看申请记录条目，以及详情内容。

2.2.2 街道/社区补贴审核

审核申请资料，可在审核页面修改老人补贴类型，并决定是否通过审核。

社区补贴审核

老人姓名: [输入框]

身份证: [输入框]

个人材料证明:

老人补贴类型: 三、四级残疾老年人家庭、中度及以上失能老年人家庭（有民政、医保部门或者医院相关证明材料）、80周岁及以上高龄老年人

老人所属区域: 江苏省/苏州市/姑苏区/虎丘街道

修改补贴类型: [下拉菜单]

确定 取消

2.3 服务商管理

2.3.1 列表

查看服务商及其详情内容。

2.3.2 创建

各地将中标服务商名单根据要求录入系统，并开通服务商账号。

添加服务商信息

* 服务商名称: [输入框]

* 注册地址: [输入框]

现址: [输入框]

有效期-开始时间: [日期选择器] 有效期-结束时间: [日期选择器]

注册时间: [日期选择器] 信用代码: [输入框]

* 负责人: [输入框] * 负责人电话: [输入框]

服务区域: [输入框] 状态: 正常 异常 停用

老龄化改造经验: [输入框]

企业资质: [输入框]

备注: [输入框]

确定 取消

3. 服务商端

PC端民政工作人员审核服务商，支持开通服务商账号，服务商登录系统操作接受申请、上门评估、施工工作。



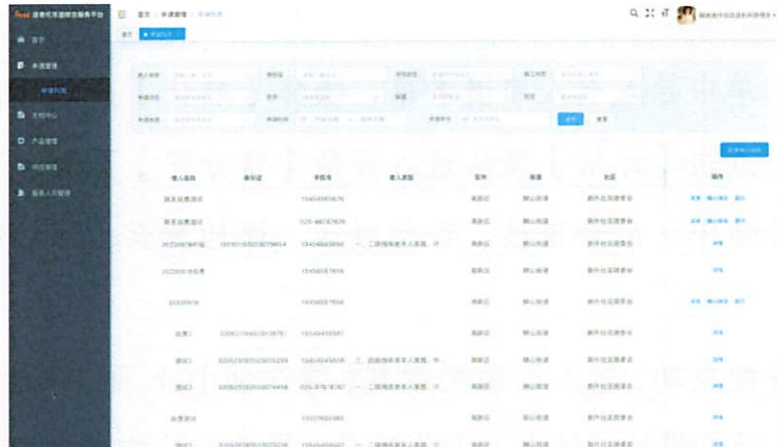
3.1 服务商管理端

服务商适老化改造服务运营管理平台。

3.1.1 申请管理

确认接收：接受来自用户的申请，进入评估流程。

退回：将申请退回至民政处。



3.1.2 评估员、施工员管理

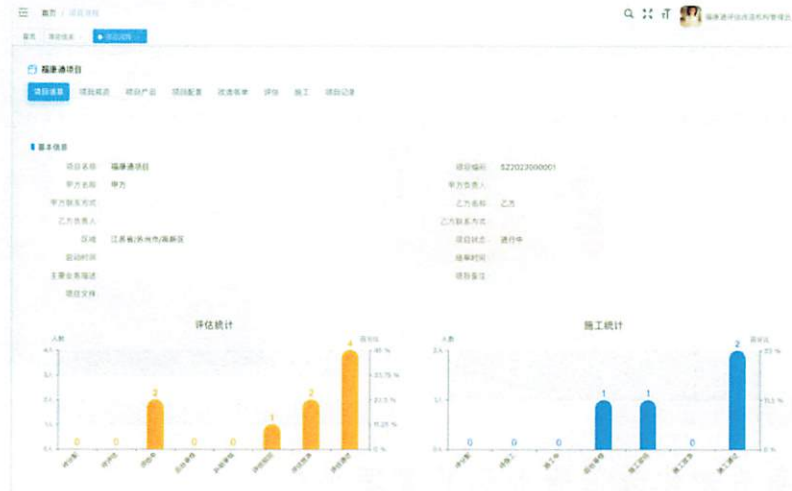
评估员、施工员用于项目中，添加项目成员后，分配评估小组、施工小组。账号密码用于登录“苏周到”APP对应模块。

3.1.3 产品管理

服务商维护好产品，用于评估员上门评估。

3.1.4 项目管理

创建项目，配置项目成员，维护项目改造名单，实现项目流程管理。



3.1.5 项目流程

包含项目信息展示、项目成员配置、评估小组配置、施工小组配置、照片配置、二维码配置、改造名单、评估状态流转、施工状态流转、项目记录功能。

改造名单中导入老人申请名单，操作【确认】成功后，老人流转到评估流程，点击【评估】默认进入评估【待分配】页面，可切换包括：待评估、评估中、后台审核、评估驳回、评估放弃、评估通过、产品统计。

评估分配成功，老人记录更新到【待评估】tab 页，评估员可登录“苏周到”APP 对应模块，对老人进行评估，提交后状态流转到【后台审核】，若点击【审核通过】，记录刷新到【评估通过】页面；若点击【驳回】记录刷新到【评估驳回】页面。

评估通过的老人，流转到施工流程，点击【施工】默认进入施工【待

分配】页面，可切换包括：待施工、施工中、后台审核、施工驳回、施工放弃、施工通过、产品统计。

施工分配成功，记录更新到【待施工】tab页，小组中的施工员可登录“苏周到”APP对应模块，对老人进行施工改造，提交后，状态流转【后台审核】，若点击【审核通过】，记录刷新到【施工通过】页面；若点击【驳回】确定后记录刷新到【施工驳回】页面。

3.2 评估员端

从“苏周到”APP→社会保障→适老化改造，进入应用后选择评估员，点击进入登录页面，输入账号密码，点击登录按钮，进行登录。



3.2.1 项目

从项目列表中选中项目，进入项目详情页面，如下图：



我的评估模块分7个操作区块，点击分别跳转各自列表页：待评估、评估中、待审核、已审核、已确认、驳回、放弃。

从待评估/评估中进入列表页面，选中老人评估—基本资料页面，收集录入老人信息；点击【下一步】检验通过后，保存页面信息，进入能力评估页面。页面包括：健康情况评估、失能情况评估、评估结论；维护好信息后点击【下一步】检验通过后，保存页面信息，进入需求评估页面。评估老人所需，添加对应产品。



点击【下一步】检验通过后，保存页面信息，进入【方案确认】页面。页面包括：需求评估中选中的产品展示，以及评估员与老人签字。

点击【提交确认】成功，进入项目详情页，进入页面后老人状态已

经从【评估中】更新为【待审核】，老人更新到【待审核】列表。

3.2.2 我的

退出登录：点击按钮退出到身份选择页面。

3.3 施工员端

从“苏周到”APP→社会保障→适老化改造，进入应用后选择施工员，点击进入登录页面，在用户名输入框中输入您的账号，在密码输入框中输入您的密码，点击登录按钮，进行登录。

3.3.1 项目



从项目列表中选中项目，进入项目施工页面。我的施工模块下分7个操作区块，点击分别跳转各自列表页：待施工、施工中、待审核、已审核、已确认、驳回、放弃。

从待施工/施工中进入列表页面，选中老人施工改造—施工方案页面，老人状态从【待施工】更新为【施工中】，点击产品区域块，进入改造详情，上传施工前、施工后、其他施工图片、点击此项施工完成。

点击下一步进入施工图片页面，上传施工图片、视频。操作施工提交确认，进入施工提交确认页面，提交成功老人更新到【待审核】列表。服务商审核人员通过PC端操作审核。



3.3.2 我的

退出登录：点击按钮退出到身份选择页面。

3.4 验收员端

从“苏周到”APP→社会保障→适老化改造，进入应用后选择施工员，点击进入登录页面，输入账号密码，点击登录按钮，进行登录。

选择验收对象，点击跳转到详情页，查看详细信息，上传验收单、填写满意度、验收意见，通过：验收环节结束，不通过：打回给施工方重新施工。



(信息公开形式：主动公开)