南京市民政局文件

宁民规〔2026〕3号

关于印发《南京市“宁享养老”服务券平台管理细则（试行）》的通知

江北新区民生保障局，各区民政局：

现将《南京市“宁享养老”服务券平台管理细则（试行）》印发给你们，请遵照执行。

南京市民政局

2026年11月4日

南京市“宁享养老”服务券平台管理细则（试行）

第一章　总则

第一条　为规范本市“宁享养老”服务券平台（以下简称“平台”）运营管理，保障财政资金安全，维护老年人合法权益，根据《关于建立养老服务消费券制度的意见（试行）》（宁民养老〔2026〕13号）及相关法律法规，制定本细则。

第二条　本细则适用于本市行政区域内参与“宁享养老”服务券（以下简称“服务券”）项目的所有平台及其入驻服务商。

第三条　平台应当坚持“政府引导、市场运作、便民惠民、规范安全”的原则，为老年人提供优质、透明、可选择的养老服务。

第二章　平台基本要求

第四条　平台应当具备规范的运营资质与能力。平台运营单位应当依法登记，具备增值电信业务经营许可、信息安全等级保护二级及以上资质，财务状况良好，且近两年内无重大违法违规记录。

平台应当签署《“宁享养老”服务券平台规范运营承诺书》（附件1），作为参与项目的基本条件。

第五条　平台应当具备以下基础功能：

（一）适老模式：提供大字体、简洁界面、语音辅助等适老化设计，确保老年人易于操作。对于不熟悉智能设备的老年人，应当设立不少于12小时（每日8:00—20:00）的人工服务热线。

（二）信息公示：全面展示服务商基本信息、服务项目、服务价格、星级评价及服务地址，确保信息透明。

（三）评价与排序：

1.建立服务完成后的星级评价体系（一星至五星），并完善评价审核机制，严防恶意刷好评或差评，诱导评价等行为；

2.服务商列表应当提供按“星级评价”“服务流量（热度）”“服务价格”“位置距离”等维度的排序功能，方便老年人选择。

（四）数据对接：服务券服务全过程产生的订单、核销、评价等业务数据，应当实时同步至市级养老服务信息平台，接受常态化监管。

（五）投诉处理：平台应当设立投诉专线或在线投诉入口，并明确投诉办结期限，投诉处理结果同步至区级民政部门。

第六条 平台应当建立风险防控机制，对每笔交易进行前置监管，发现短时间内高频消费、金额异常等异常交易情形，应当自动预警并暂停结算，同时报告消费者户籍所在区级民政部门。

第三章 服务商准入规则

第七条 服务商应当满足以下基本条件：

（一）主体资质：依法登记注册的企事业单位或民办非企业

（含分支机构）；

（二）信用状况：未被列入“信用中国”失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单，近两年内无重大违法违规问题；

（三）服务能力：具备提供《“宁享养老”服务券服务项目指导性目录》（附件2）内全部或部分服务的能力，服务人员应当具备相应的职业资格证书、技能等级证书或养老护理员培训证书及健康证明。

平台对符合以上基本条件的服务商做到“应进尽进”，不得设置歧视性条款，可以结合实际情况分批入驻。

第八条 服务商入驻应当提交以下材料（复印件加盖公章，原件备查）：

（一）《“宁享养老”服务券平台服务商入驻申请表》；

（二）营业执照或民办非企业单位登记证书、事业单位法人证书；

（三）法定代表人身份证复印件；

（四）经营场所证明（房产证或租赁合同）；

（五）服务人员名单、资质证书（如养老护理员证、护士证、康复师证等）及健康证明；

（六）本机构完整的《养老服务项目及收费标准清单》，应当明码标价；

（七）服务管理制度、安全保障制度及应急预案；

（八）无失信记录证明（“信用中国”网站查询截图）；

（九）平台要求的其他材料。

服务商入驻平台后，对平台运营管理的合规性、公平性等具有监督权，发现异常情形，可以按程序报告相关区级民政部门。

第四章　服务规范与管理

第九条　服务商通过平台提供仅限于《“宁享养老”服务券服务项目指导性目录》所列的服务项目，严禁将服务券用于购买实物商品，一经发现，视为违规。

第十条　服务商应当在平台上详细公开：

（一）细分服务项目：《“宁享养老”服务券服务项目指导性目录》中对应的具体条目；

（二）服务价格：具体收费标准，如涉及服务耗材，应予明确；

（三）服务地址与范围：服务覆盖区域及详细地址；

（四）服务人员简介：服务人员专（兼）职情况、资质与特长。

第十一条　平台应当保障交易真实性，建立以“业务流程闭环”和“数据逻辑校验”为核心的交易监管体系，确保每笔服务券订单真实有效，同时将操作简化至最低限度，充分尊重老年人隐私：

（一）完善订单全流程闭环管理。平台应当通过各类技术手段对服务订单实行“下单→服务人员接单→服务券核销→服务开始（签到/确认）→服务完成（签退/确认）→服务评价”的全流程追踪。以服务人员上门签到/签退的时间与地理位置信息，作为证明

服务人员抵达服务现场并完成服务时长的核心依据。

（二）完善动态逻辑校验与预警。平台应当建立智能校验模型，对订单进行逻辑筛查，异常情形细则由平台自行设定，并向服务商公示。一旦出现包括但不限于以下异常情形，系统自动预警并标记为“待核查订单”，由平台人工客服在24小时内进行电话回访，并结合实际情况综合判定工单真实有效性：

1.同一服务人员在不可物理到达的时间内完成多单；

2.同一老年人账户在短时间内连续享受同一服务项目；

3.订单金额或服务时长显著偏离该服务商该项目的平均客单价或平均时长；

4.同一服务人员当日接单量显著超出正常服务能力；

5.服务时间段异常（如早5点前，晚21点后）；

6.平台明确的其他异常情形。

（三）强化服务商直接责任。平台通过结算机制约束服务商行为。要求服务商在服务完成后，应当在24小时内获得老年人或其授权代理人的确认，确认方式包括手机确认、人脸识别、电子签名、短信验证码、语音确认、录像确认等，逾期“未确认且无异常”的服务工单，由平台自动确认。服务确认后的款项转入服务商可结算账户。

（四）防范服务风险。鼓励平台引入保险机制，有效防范服务全流程风险，维护服务商及老年人合法权益。

（五）简化自费订单流程。对于不使用服务券、自费购买的服

务订单，平台应当简化操作流程，提升老年人自费体验。

第十二条 面向全体老年人的开放服务。

（一）平台养老服务资源面向全市老年人开放，未申领或未持有当期服务券的老年人，可以自行登录平台，按平台公示价格自费购买《“宁享养老”服务券服务项目指导性目录》内的任一养老服务项目；

（二）平台应当为自费购买服务的老年人提供与服务券用户同等的服务标准、服务流程、评价权利及售后保障，不得设置差别待遇；

（三）服务券订单应当统一纳入平台数据管理，接受监管部门抽查审计；自费订单由平台按照市场规则管理，平台应当保留交易记录备查；

（四）平台应当通过分设服务券、市场化服务专属入口，或在下单界面清晰标注“服务券支付”与“自费支付”等方式，供老年人自主选择。

第十三条 服务券结算。

（一）服务券资金原则上按自然月结算，周期不超过一个月。平台应当在结算周期内将当期服务券核销清单提交市级平台，由市级平台分发给区级民政部门审定。区级民政部门应当按照相应的程序、权限与服务商结算服务券资金，不得无故拖延、截留或挪用。鼓励区级民政部门引入商业保险机制，授权保险公司加强监管和资金拨付，加快资金拨付进度；

（二）鼓励平台缩短结算周期、自行与服务商结算。平台自行与服务商结算，应当经相关区级民政部门批准，并设立服务券专用银行账户，明确相关方权责。平台无正当理由逾期支付服务商款项的，服务商可向所在区级民政部门投诉，经区级民政部门核实后责令限期改正；逾期不改的，暂停平台服务券资金结算资格；

（三）区级民政部门应当按照结算方式要求，及时向服务商提供对账单，明确列明每笔订单的结算金额、扣款明细及原因等。服务商对结算金额有异议，平台应当在3个工作日内核实并反馈；

（四）老年人自费购买服务的款项（含服务券以外的自费部分），由老年人自行与服务商结算。

第五章　服务商退出机制

第十四条　服务商有下列情形之一，平台应当立即取消其入驻资格，并报所在区级民政部门备案：

（一）严重违规：发生重大安全事故、重大数据泄露、群体性投诉事件；因违法违规被列入失信名单；通过虚假服务、虚假交易等非法手段套取财政补贴资金；

（二）满意度不达标：服务商在一个自然月内，连续多次被评价为不满意（二星及以下，下同），经核实服务质量确有问题；或累计不满意订单达到月有效订单量10%以上且整改不合格；

（三）偏离服务属性：被查实允许老年人使用服务券购买实物商品，或变相将服务券兑换成实物商品；

（四）违规收费：存在价格欺诈、哄抬价格、变相加价等行为；

（五）不正当竞争：通过各种渠道反映并经查证属实，存在不正当竞争情形，严重损害市场公平竞争。

第十五条 对因违规被清退的服务商，平台应当追回已发放的不当得利，同步向所在区级民政部门报告，并由区级民政部门抄送同级相关部门，上报市级民政部门，并按有关规定处理。涉嫌违法犯罪的，移送司法机关处理。

第六章 平台退出机制

第十六条 平台出现包括但不限于下列情形之一，由所在区级民政部门取消其参与资格，责令立即退出：

（一）严重违法违规：存在骗取、套取财政补贴资金行为；发生重大资金安全事故、重大数据泄露事件，造成严重后果或社会不良影响；被列入“信用中国”失信被执行人名单或出现其他重大违法违规记录；

（二）监管失职：未按规定履行服务商监管责任，导致平台内出现大规模虚假交易、套利骗补行为，且未及时报告、未采取有效措施制止；

（三）数据造假或拒不配合监管：平台恶意刷单；故意篡改、伪造、销毁交易数据；无正当理由拒绝向市级平台实时同步数据；拒不配合民政、财政、审计等部门的监督检查，或提供虚假材料；

（四）严重损害老年人权益：因平台原因引发重大群体性消费

纠纷、重大负面舆情，且未能妥善处置；

（五）丧失运营能力：平台停业、倒闭、主要运营主体变更后不再符合基本资质条件，或连续一个月无法正常提供服务。

第十七条 强制清退的执行程序。

（一）区级民政部门对拟清退的平台进行书面告知，说明清退事由及依据，并给予不少于5个工作日的陈述申辩期。陈述申辩期内，平台应当暂停新增服务业务工作；

（二）经核实确应清退的，由区级民政部门作出正式清退决定，抄送同级财政、商务、市场监管、公安等部门，并向市级民政部门报备；

（三）清退决定生效后，平台须在7日内完成第十八条第二款所列的存量订单处理、数据移交、财务清算等全部善后事项；

（四）拒绝配合或逾期未完成的，区级民政部门可会同相关部门依法采取行政处罚等措施，并追究平台法律责任。

第十八条 平台因经营策略调整、业务终止等原因自愿退出服务券项目，应当至少提前30日向区级民政部门书面报告，说明退出原因及善后方案。未按规定履行退出程序，区级民政部门可暂停其资金结算，并纳入信用记录。

退出前应当完成以下事项：

（一）存量订单处理：对已发放但尚未核销的服务券订单，平台应当在相关区级民政部门指导下，制定详细的存量订单处理方案，并按处理方案妥善处理完毕后方可退出，不得截留财政资金；

（二）数据移交：将平台运营期间产生的全部养老服务消费数据、交易记录、评价信息等完整移交至市级养老服务信息平台，确保数据可追溯；

（三）财务清算：配合区级民政、财政部门完成财政补贴资金的最终结算与审计，多拨付的资金应当如数退还；

（四）服务商与老年人告知：提前15日通过平台公告、短信、电话等方式通知所有入驻服务商及注册老年人，告知退出时间及后续处理方式。

第十九条 平台无论因何种退出方式退出，均应当妥善处置存量订单，保障老年人已购买服务的权益不受损害。

第二十条 平台退出后，仍应当就其参与期间产生的违法违规行为承担相应法律责任。民政、财政部门保留对已退出平台的追溯审计权，发现问题的，依法追缴财政资金并追究相关责任。

第七章 附则

第二十一条 本细则由市民政局负责解释。

第二十二条 本细则自发布之日起施行，试行期12个自然月。

第二十三条 试行期满后，根据实施情况进行修订完善。

附件：1.“宁享养老”服务券平台规范运营承诺书

2.“宁享养老”服务券服务项目指导性目录

附件 1

“宁享养老”服务券平台规范运营承诺书

我单位（平台名称：_____，统一社会信用代码：_____）自愿参与南京市“宁享养老”服务券项目，为保障本平台规范运行、维护老年人合法权益，依据南京市民政局等 7 部门《关于建立养老服务消费券制度的意见（试行）》（宁民养老〔2026〕13 号）及相关政策规定要求，郑重作出如下承诺：

一、依法合规运营

1.依法办理登记注册，治理结构健全，财务状况良好；具备增值电信业务经营、等保二级及以上资质；近两年内无重大违法违规问题，未被列入“信用中国”失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单，无重大资金安全事故、重大数据泄露、重大负面舆情及群体性投诉。

2.严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，严格落实信息采集最小必要性原则，严格保护各类用户信息安全，杜绝发生任何信息安全责任事故。

3.自觉接受并主动配合民政、财政、商务、公安、市场监管、地方金融管理等部门的常规检查及后续财务审计、纪检监察、督

查巡察等，真实准确完整提供所需材料。

二、服务能力管理

符合本项目所需全部服务能力要求。

三、服务券核销规范

1.严格遵守服务券发放及核销规则，合法合规核销服务券，确保每笔服务交易真实、合法、有效。

2.落实本平台运营全流程前置监管与风险防控主体责任，不以任何形式与服务商、老年人或相关人员进行利益输送，杜绝虚假服务、虚假交易、套取骗取财政补贴资金等行为。

3.持续健全本平台监管预警机制，一旦发现套利骗补等违法违规行为，立即启动平台预警和应急处置，并向相关部门报告。

4.优化本平台服务券服务全流程闭环管理，服务券服务过程中产生的全部业务数据实时同步至市级平台，接受常态化监管。

四、服务商监管义务

1.明确服务商入驻本平台的基本条件，对服务商合法经营、行业准入、服务能力等进行必要审核，不设置歧视性条款，对符合条件的服务商“应进尽进”，并支持服务商单项或者多项养老服务项目上架。

2.向社会公开平台监督投诉渠道，及时妥善处置投诉事项；加强服务项目价格监管，监督服务商明码标价，服务项目要素齐全，合理确定服务项目价格，杜绝违法行为。

3.建立服务商服务质量评价及服务商奖惩、退出机制，对发

生重大违法违规问题的服务商，取消其平台入驻资格。

4.对本平台下的民办非企业单位给予收费优惠。

5.遵守公平竞争原则，杜绝任何形式的垄断行为。

五、违约责任

本平台若出现违反上述承诺的行为，自愿承担以下责任：

1.立即退出本项目，取消参与资格。

2.由此引起的纠纷由本平台自行处理，与本项目无关。

3.由此产生的财政资金损失由本平台全额承担，并依法追缴已使用的服务券资金。

4.依法依规承担相应法律责任，接受相关部门的行政处罚。

六、其他

本承诺书一式叁份，自签字盖章之日起长期有效，且溯及既往。本承诺书市、区级民政部门及本平台各执壹份，具有同等法律效力。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（签章）：

联系电话：

承诺日期：　　年　　月　　日

附件 2

“宁享养老”服务券服务项目指导性目录

序号	项目类别	服务内容
1	助餐	上门做餐
2		上门送餐
3		老年营养配餐定制（含膳食指导）
4	助洁	整理床单位
5		居室清洁
6		油烟机清理
7		灶台清理
8		空调清理
9		洗衣机清理
10		冰箱清理
11		玻璃擦拭
12		衣物洗涤
13	助浴	上门助浴

14		外出助浴
15	**助护**	面部/头部/口腔清洁
16		协助更衣
17		协助移动
18		协助进食/水
19		会阴清洁
20		失禁照护
21		床上使用便器
22		指/趾甲修剪及清洁
23		理发
24		协助排便
25	**助医**	生命体征监测
26		代取药品
27		压疮护理
28		协助服药
29		拆线换药
30		留置尿管照护

31		辅助排痰
32		鼻饲
33		健康管理
34		康复护理
35		中医理疗
36	**陪诊**	院内陪诊（仅医院内）
37		全程陪诊（家—医院—家）
38	**助急**	应急联络转介服务
39	**助行**	陪同外出办事
40		助行辅具调试与使用指导
41	**助学**	线下老年大学课程
42		智能设备培训辅导
43		远程教育/线上课程
44	**农事辅助**	零星农活协助（限农村地区）
45	**精神关爱**	文化娱乐活动
46		心理健康服务/社工服务
47		探访关爱

48		老年旅游
49	**居家设施维修**	管道维修/疏通
50		电源线路维修
51		家具维修
52		家庭网络检修
53		门窗维修
54		小家电维修
55		锁具维修
56	**个人物品修补**	衣物/鞋类缝补与修复
57		箱包/伞具/眼镜等零配件维修
58	**银发顾问**	链接养老服务资源
59		养老服务政策指导
60		定制养老方案
61	**辅具租赁**	辅具租赁
62	**其它养老相关服务**	

南京市民政局办公室　　2026 年 11 月 4 日印发