

# 广东省民政厅 广东保监局文件 广东省老龄办

粤民发〔2016〕54号

---

## 广东省民政厅 广东保监局 广东省老龄办 关于建立养老机构责任保险制度的通知

各地级以上市民政局、老龄办，佛山市顺德区民政和人力资源社会保障局、老龄办：

为贯彻落实民政部、中国保监会、全国老龄办《关于推进养老机构责任保险工作的指导意见》（民发〔2014〕47号）、《广东省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（粤府〔2015〕25号）和《广东省政府办公厅关于印发加快发展养老服务业工作分工方案的通知》（粤办函〔2015〕360号）要求，进一步提升我省养老机构服务保障能力，为入住养老机构的老年人构筑一道养老安全屏障，决定我省建立养老机构责任保险制度，现就

关工作事项通知如下：

## 一、建立养老机构责任保险制度的必要性

近年来，我省各地大力推进养老机构建设，今后还将加快发展民办养老机构。截至目前，全省共有养老机构 2966 个，拥有养老床位 34.2 万张，入住老年人约 20.5 万人。各类养老机构在运营过程中或多或少都存在着住养老人因各种原因发生事故的情况，所造成的结果一方面给老年人的身心健康带来了影响甚至伤害，在某种程度上还会给老人及其家属带来较大的经济负担；另一方面养老机构要花费大量的人力、财力和精力来处理善后工作，从而导致老人及其家属与养老机构产生了纠纷。建立养老机构责任保险制度，推进养老机构责任保险工作，借助和利用保险资源，可有效化解养老机构与住养老人及其家属因各类事故发生所产生的纠纷，是构建养老服务业风险分担机制的重要手段，也是提升养老机构责任意识 and 风险意识，促进养老机构不断改善硬件设施和环境条件，强化内部管理，降低运营风险，维护老年人合法权益的必要措施。因此，各地要广泛调动养老机构、保险公司、保险经纪公司等方面参与的积极性，加快推进养老机构责任保险工作。

## 二、基本原则

**（一）坚持政府推动，多方参与原则。**充分利用政府给予养老机构运营资助的扶持政策，鼓励和引导养老机构自愿参加责任保险，有效化解运营风险。吸引保险公司、保险经纪公司、社会

力量等多方参与，形成政府部门、养老机构、保险机构、社会组织等合作共赢的发展格局。

**(二) 坚持公平、公正、公益性原则。**采取招标或者竞争性谈判方式选择保险公司，根据需要选择有经验且能力强的保险经纪公司，形成保险价格、服务等多方面的竞争机制。注重保险的公益性，实行低保费、统一保险合同、统一基准费率、统一服务标准，发挥“大数法则”优势，为维护老年人合法权益和养老机构健康可持续发展提供风险保护。

**(三) 坚持依法操作，市场运作原则。**保险方案设计、保险合同订立、承保与理赔等程序应当严格依照《中华人民共和国保险法》等法律法规和操作规范要求，恪守投保自愿和诚实守信原则。在险种设计上要明确保险范围，细化当事人权利义务。建立简便快捷的理赔服务通道，提高赔付效率。

### 三、实施办法

**(一) 制定工作方案。**民政、保险监管和老龄工作部门在制定工作方案中要明确牵头负责部门、投保主体对象、工作流程、招标或者竞争性谈判方案(载明投标对象、投保主体、保险范围、保险费用、投保方式等)，并广泛征求养老机构、保险公司以及财政等相关部门的意见。根据需要或有条件的可事先选择有经验且能力强的保险经纪公司提供保险经纪服务，协助制定工作方案或设计保险方案、招标方案、保险协议和风险评估等。

**(二) 明确保险范围。**养老机构责任保险主要保障以下范围：

1. **一般责任。**在保险期限内，在养老机构管理区域或责任范围内因养老机构过失导致意外事故，导致服务对象遭受人身损害、伤残的，由保险公司按照保险条款赔付相应费用；导致死亡的，由保险公司按照保险条款赔付身故保险金、丧葬费。

2. **其他责任。**在保险期限内，养老机构发生火灾、燃气或化学物品爆炸、食物中毒、电梯等事故，建筑物中的广告、装饰物发生意外，公共卫生设备以及其他设施设备缺陷等原因发生的事故责任，由保险公司按照保险条款负责赔付。

3. **扩展责任（第三者责任）。**在保险期限内，在养老机构管理范围内，因养老机构（包括工作人员）的疏忽、过失或护理不当等导致第三者（除入住老人及养老机构工作人员之外的其他人员，如老人家属，进入机构办事人员、访客等）的人身损害，依法应当由养老机构承担的经济赔偿责任和相关费用，由保险公司按照保险条款负责赔付。

4. **法律费用。**保险事故发生后，养老机构因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应当由养老机构支付的仲裁或者诉讼等相关费用，保险公司按照约定的条款负责给付。

各地可根据当地实际和需要，适当扩大保险责任范围或为入住对象购买个人意外伤害保险等。

**（三）合理确定保险产品。**在保险监管部门指导下，各保险公司要积极进行产品创新，充分考虑养老服务的特点，按照公平公正、保本微利原则，合理设计保险产品条款、科学厘定费率，

满足多样化养老机构责任保险需求。对符合条件的养老机构采取统一保险合同、统一基准费率、统一服务标准，引导和鼓励养老机构投保，保险公司承保。

**(四)合理确定保险费用。**各保险公司要合理确定保费标准、赔付方式和责任限额，及时处理出险案件并有专项服务团队开展工作。鼓励各地根据实际，制定补充条款或扩大保险范围。建立费率浮动机制，实施等级费率和经验费率，促进养老机构提高经营管理水平，避免责任事故发生。

#### **四、保障措施**

**(一)明确部门责任。**民政、保险监管和老龄工作部门要充分发挥政策导向作用，加强业务指导和执行监管。要给予所属养老、保险机构明确政策，引导群众接受惠民政策及监督保险公司服务质量，要指导建立保险理赔纠纷调解机制，定期对保险方案、理赔服务等进行评估。保险监管部门要指导保险公司推进服务创新，加强诚信建设，增强为老年人和养老机构服务的意识，引导保险公司加强养老机构责任保险业务管理和风险管理，充分利用专业化风险管理手段防范和化解养老机构服务风险。

**(二)多渠道筹措投保费用。**投保费用以养老机构自筹为主。各级民政、老龄工作部门要主动争取财政资金给予保费补贴，通过社会捐助等渠道筹集资金给予支持。养老机构运营补贴中，应当确定一定比例专项用于支付保险费用，积极引导养老机构筹资参加责任保险。

**(三) 规范资金管理。**对于财政部门给予的保费补贴、公办养老机构的保险费用应当列入预算管理，严格专款专用。各养老机构应当严格遵守保险协议约定，按期支付保险费，不得向入住老年人另行收取养老机构责任保险保费，严禁截留挪用保险赔偿金。入住老年人发生保险责任事故后，保险公司应当按照协议约定，及时提供理赔服务，协助做好善后处理工作。

**(四) 强化内部风险管理。**各级民政和老龄工作部门要把建立养老责任保险制度作为加强养老机构风险管理的重要举措，进一步提高养老机构的设施及管理质量标准，借助保险公司和保险经纪公司的风险管理经验，聘请专业人员参与制定风险管理计划，及时发现服务过程中存在的安全隐患，协助改进风险管理措施，做好赔偿案件数据统计分析工作。要加大督促检查力度，指导养老机构健全各项规章制度，完善风险管理机制，加强行业自律管理，最大限度地杜绝重大责任事故发生。

**(五) 加强宣传引导。**民政、保险监管、老龄工作部门以及保险承办机构要加强养老机构责任保险的宣传工作，积极开展相关保险知识的普及和培训，提高养老服务行业保险意识，逐步建立和完善促进养老机构责任保险发展的长效机制，及时研究解决工作中存在的问题，不断总结经验。有关工作进展情况及时报告省民政厅、广东保监局和省老龄办。

各地可结合本地实际，制定具体的实施办法。社区老年人日间照料中心等接受托管或收住老年人的社区养老服务机构可参

照本通知要求执行。本通知自 2016 年 5 月 20 日起施行，有效期 5 年。



  
广东省老龄工作办公室  
2016 年 4 月 5 日

公开方式：主动公开

---

广东省民政厅办公室

2016 年 4 月 7 日印发

---