

上海市普陀区民政局

普民〔2025〕30号

对区政协十五届五次会议 第155139号提案的答复

季洪旭委员：

您提出的“关于做强智慧养老产业高地的建议”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、对本提案的办理概述

委员对未来社会的养老问题分析和建议非常有针对性，对智慧养老产业发展具有重要指导意义。为答复好提案，我们通过现场调研、专题会议等方式进行了研究讨论，区文旅局也积极提供了会办意见，现对提案给予答复。

二、对提案建议的答复

（一）确立政府主导，构筑产业高地

智慧养老产业的发展与数字生活特色赛道高度契合。我区积极布局和发展数字生活产业，打造以饿了么、收钱吧、阿里巴巴网络、纳客宝等一批生活服务企业为核心的产业集群。依

托海纳小镇、天地软件园等数字应用场景和数字产业承载地，触发新基建微更新、新场景深融合，赋能经济、生活、治理数字化转型协同发展。区内数字生活赛道代表企业结合各自业务积极开发落地智慧养老应用场景。如：拉扎斯网络(饿了么)开发老年人专属送餐系统及健康饮食管理平台，助力社区养老配餐智能化；收钱吧探索支付领域适老化改造，为养老机构提供便捷、安全的无感支付解决方案；波克科技开发老年人认知训练游戏及互动应用，通过游戏化设计延缓认知衰退，丰富老年人文娱生活；新国脉探索元宇宙技术在虚拟陪伴、远程问诊等场景应用，打造沉浸式智慧养老体验。

区民政局在推进智慧养老方面也已取得显著成效。目前，普陀区共完成5家智慧养老院的建设，打通了院内到院外、线上和线下便捷就医的关键节点，推动优质医疗服务下沉。区民政局推出的为老服务“一键通”场景实现了全面升级，为老年人提供了三类应用终端：传统的电话“一键通”、创新的电视“一键通”以及便携式的“掌中宝”，通过智能化、信息化技术手段，为老年人提供更加便捷、安全、舒适的生活环境与服务。

智慧养老产业是普陀区未来的重点工作，通过整合政府、金融、高校等多方资源，区民政局将不断探索推动养老产业与我区现有支柱产业的深度融合，积极打造智慧养老的全产业链，

努力形成具有国际影响力的智慧养老示范区域。

（二）多方战略合作，加大政策扶持

区内的“惠敬老·党群共同体”已联合多家养老服务机构和企业，共同推动养老产业创新。同时，区民政局还通过政府开放月活动展示养老服务成果，并通过财政资金支持养老机构的升级改造。区民政局将进一步深化与高校、国企等单位的战略合作，推动智慧养老产业的课题调研与创新项目，努力为智慧养老产业提供更多支持，继续支持智慧养老领域的技术研发、服务平台建设，推动智慧养老产业升级。

此外，普陀区高度重视医养结合工作，制定了《关于进一步深化普陀区养老服务医养结合发展的实施方案》《关于推进普陀区医养结合工作的实施意见》等文件，强化社区卫生服务中心平台支撑作用，以家庭医生制度为核心，按照“愿签尽签、保障基本”原则，全区 12 家社区卫生服务中心与 64 家已运营的养老机构(含长者照护之家)、47 家日间照料中心实现医养结合服务签约全覆盖，各社区卫生服务中心每周安排医务人员到养老服务机构提供服务；依托家庭医生签约服务平台，探索构建“组团式、一体化”的医养结合服务体系，形成“1+1+X”的构成模式(1 个家庭医生+1 个社区护士+行政助理、社工、医养助理等)，为辖区老年人提供更有针对性的服务，让养老更有“医靠”；同时，创新独具特色的医养联合体，打破医疗与养老服

务的传统壁垒，实现资源高效整合与共享，为老年人提供便捷、高效的养老服务。

（三）促进跨界融合，满足多元需求

区民政局已完成 8 家“养老院+互联网医院”，提前完成 2 家社区综合为老服务中心、5 个家门口养老服务站、1 家社区长者食堂建设，超额完成 835 户居家环境适老化改造、971 户特殊困难老年人智能水表安全监测服务。通过“养老院+互联网医院”模式，一定程度上推动了跨界融合。区民政局大力发展老年助餐服务，建设全市首个区级智慧助餐系统——普陀区智慧养老助餐服务管理平台，“一卡通吃优惠通享”为老助餐服务实现全覆盖；开发长者助餐小程序，试点开展数字化线上送餐服务，首创“政府补贴+企业让利+公益加成”的全新运作模式。区民政局将继续鼓励传统养老服务机构向智慧养老转型，支持互联网企业、智能硬件厂商等企业结合自身特点找到智慧养老应用场景，推动养老服务产业的融合创新，满足老年人多元化的养老需求。

区文旅局开展“文化普陀云”APP 模块适老化升级改造，设计大字体、大图标、高对比度文字等界面。丰富“文化普陀云”APP 的线上资源，推出线上展览，开设各类精品线上课程，如“学才艺”非遗线上课程、民俗传统类课程等，让老年群体足不出户就可畅享优质的数字公共文化服务。优化数字阅读服

务，丰富普陀区图书馆云书房在库书籍数量，2025 年底前计划新增图书 1 万册，总量达到 4 万册。让老年读者享受线上点单、快递到家的借书服务。

（四）组织群文活动，开发文旅产品

在元旦新春期间，区文旅局组织文化艺术小分队到区社会福利院开展专场文艺演出；区文旅局举办了“艺起苏河 SHOW 文化惠民演出”、普陀区星级文化团队展演、“半马苏河”文化旅游节文艺展演季(社区专场)等活动；区文旅局还组织普陀区市民艺术夜校新增 1 门专为 70 周岁以下中老年人定制的芭蕾形体梳理课程。区文旅局指导相关旅行社聚焦老年群体需求，对中老年旅游团用餐、住宿、线路等关键环节进行适老化设计，提供参与门槛低、归属感受强的体验活动，推出书法、摄影、音乐特色的旅游线路。同时，区文旅局完善了文旅保障。推行“接诉即办”工作机制，保持与市旅游质监部门和旅行社企业的有效沟通，通过整合资源，实现了投诉受理、转办、处理、反馈的“一站式”服务，定期对相关投诉进行分析，梳理高频问题和重点领域，及时指导企业整改，推动源头治理。

我们非常重视并积极回应您提出的关于智慧养老产业发展的建议。通过政策支持、资源整合、多方合作及跨界融合等措施，我们将加速推动智慧养老产业的发展，努力在我区打造智慧养老产业的高地，形成具有国际影响力的智慧养老示范区域。

我们相信，在各方共同努力下，普陀区的智慧养老事业将迎来更大的发展机遇，为老年人提供更加智能、高效、便捷的服务。

上海市普陀区民政局

2025 年 5 月 21 日

联系人：姚中禾 联系电话：52564588-7930

联系地址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 2 号楼 9 楼

邮政编码：200333

上海市普陀区民政局办公室

2025 年 5 月 21 日印发

(共印 8 份)