

办理结果：采纳或解决

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区民政局

普民〔2026〕29号

对区政协十五届六次会议 第156049号提案的答复

总工会界别：

你们提出的“关于健全老年人消费保障体系，大力发展银发经济的建议”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

提案建议与我局推进养老服务高质量发展、释放银发经济新动能的工作方向高度契合，我局高度重视，会同区商务委、区文旅局、区市场监管局等部门认真研究、协同落实。

二、对提案建议的答复

（一）强化顶层设计，构建银发经济发展新格局。我区率先出台并落实《关于推动普陀区银发经济高质量发展实施意见》，

包括6个方面、21条具体措施，打造“三区两中心”的普陀银发经济发展模式；发布《普陀区银发经济高质量发展三年行动计划（2025年-2027年）》，进一步明确银发经济发展路径，构建形成政策护航与产业引领双重保障、老龄事业与银发经济双轮驱动的普陀特色银发经济发展格局。同时，本提案内容与我区《数智健康产业发展“十五五”规划》高度契合，相关建议已纳入产业发展重点部署。银发经济是数智健康产业核心赛道，我区正以构建“智能+健康+适老”产业生态为核心，统筹推进、一体落实。

（二）优化供给体系，打造老年友好消费新场景。一是聚力产业升级，打造银发经济发展新生态。引进平台型企业上海银发经贸发展有限公司，以上海“老博会”为基础，积极布局专业化、国际化的养老服务、产品、技术等银发产业领域，旨在打造集商贸服务、销售租赁、养老科技、行业标准制定及人才培养于一体的产业平台；以桃浦数智健康产业集聚区为核心，引育龙头企业、搭建数智化服务平台、强化产学研医协同与政策保障。二是丰富消费供给场景，激活银发群体消费潜力。建成全市首家“上海银发商店”，实现“展示+体验+咨询+售后”一站式服务，打造“永不落幕的老博会”；依托真如环宇城“长者友好商城”示范效应，推动区内商业综合体、社区商业中心布局适老体验区、专卖区，构建“1+6+N”全域长者友好消费场景矩阵；打造“银发消费季”“精神抖擞节”等特色消费品牌活动。三是深耕社区为老服务，助力构建社区银发经济微商圈。一方面，在宜川、甘泉等街道试点建设“物业养老服务驿站”，内设适老化改造样板间、辅具租

售点和 AI 顾问体验区，打造“体验 - 咨询 - 租赁/购买”一站式消费点；同时创新“10+X”服务套餐，在基础服务上拓展特色家政、兴趣小组等市场化增值服务，并推广毫米波雷达监测等科技康养产品，培育家庭安全消费新习惯。另一方面，以老年助医陪诊服务培育专业新业态，通过系统培训已建立一支陪诊师队伍，并探索市场化运作与政府精准资助相结合的分层机制，同时以政府购买服务保障部分特殊困难群体，为行业提供稳定初始订单，有效激活健康服务类消费潜力。四是挖掘康养优质资源，全力构建老年友好型文旅消费环境。持续引入东犁、共比邻等银发旅游企业，联动苏州河沿线、长风公园、M50 创意园等资源，打造“玉树临风”等慢旅行、微旅行线路，实现老有所乐。

（三）健全保障机制，筑牢老年消费维权防护网。一是搭建专业高效的养老服务及相关消费纠纷调解平台。我区率先成立养老服务解纷中心，中心开通公益咨询热线（021-62621000），实行“优先受理、优先调解、优先反馈”三优先制度，简化投诉登记、材料提交、结果反馈等流程，为老年人提供全程引导服务。依托解纷中心“三所联动”（派出所、司法所、律师事务所）及多领域专家组成的专业团队，吸纳律师、心理咨询师、养老行业专家常驻，为老年人提供专业的法律指导、纠纷调解和心理疏导服务，推行“法理情”相融的调解模式，既保障法律程序正义，又兼顾情感关怀。建立涉老消费投诉信息汇总分析机制，定期梳理投诉热点、难点问题，动态研判消费风险趋势，通过微信公众号、解纷中心普法讲座等多种形式，及时发布涉老消费预警信息，

曝光典型侵权案例，提升老年人风险防范意识和理性消费能力。二是强化市场监管执法。区市场监管局强化重点领域监管与专项整治，以保健品、保健食品、医疗器械、为老服务等老年人消费投诉高发领域为重点，加大日常监督检查和专项执法力度，严厉查处虚假宣传、误导消费、价格欺诈、销售假冒伪劣商品等侵害老年人合法权益的违法行为；推进涉老消费行业规范建设，鼓励引导与老年人生活密切相关的行业、企业，积极参与“线下购物七日无理由退货承诺”“放心消费承诺”等活动，强化经营者主体责任，推动行业自律，提升商品和服务质量，从源头减少消费纠纷。三是深化老年消费教育引导。结合“3·15”国际消费者权益日等重要节点，深入社区、集贸市场、大型商场超市、商圈等场所，开展形式多样的老年消费教育活动。通过案例讲解、知识讲座、发放通俗易懂的宣传资料、播放短视频等方式，普及消费知识，揭示常见消费陷阱，提升老年人理性消费意识和自我保护能力。

感谢你们提出的宝贵建议，我们将在现有工作的基础上，不断完善老年人消费权益保障机制，激发银发市场活力，推动我区银发经济和养老事业持续健康发展。

上海市普陀区民政局

2026年5月9日

联系人：王红 联系电话：52564588-7917

联系地址：大渡河路 1668 号 2 号楼 917 室

邮政编码：200333

上海市普陀区民政局办公室

2026年5月9日印发
