

上海市普陀区民政局

普民〔2025〕16号

对区十七届人大六次会议 第095号代表建议的答复

朱玲群代表：

您提出的关于“持续完善家门口的养老服务体系，试点“物业+养老”服务模式”的代表建议收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、工作开展情况

普陀区积极应对老龄化社会趋势，以老年人实际需求出发点，不断发展“家门口”养老服务。

（一）科学布局推动服务可及

围绕老年人生活照料、社会交往、文化娱乐和精神慰藉等基本需求，区民政局积极推动“家门口”的社区为老服务设施规划布局，大力推进家门口养老服务站建设，盘活各类养老服务资源，满足老年人生活照料、社会交往、文化娱乐和精神慰藉等需求，进一步夯实本区“15分钟养老服务圈”。至2024

年底，全区已建成家门口养老服务站 15 家，街道镇全覆盖，为社区老年人打造更多“家门口的好去处”，提供更便捷的养老“微服务”。

（二）队伍建设充实关爱力量

区民政局多措并举持续壮大社区为老服务关爱队伍。一是组建“1+4+X”居家安全关爱队伍。即，街镇、居（村）委有专人负责，摸清社区老年人底数；将“老伙伴”志愿者、物业人员、楼组长、社区党员志愿者等 4 类人员，发展为社区老年人关爱核心力量；积极吸纳老年协会、养老护理员、计划生育特殊家庭扶助关怀志愿者、助餐志愿服务者、社会救助工作人员、学生志愿者、送奶员、物流快递人员等各领域、更多元的关爱力量。二是强化关爱队伍专业能力。从居家关爱基本内涵、政策要求及服务规范、服务案例解析等方面，定期开展各类业务培训，赋能社区老年人关爱力量，确保关爱服务落实见效。

（三）多元服务强化关爱融合

一是站点建设优化品牌服务。西部集团下属中山物业依托“西部 365 红色驿站”，于甘泉路街道新长小区试点开展“物业+养老”服务，通过推出基本服务清单、专属服务、党建联建等措施，为社区 80 岁以上及 90 岁以上高龄独居老人提供代叫车、紧急救援、居家清洁、居家安全检测等关爱服务。并已逐步在南泉苑、新黄小区等社区推广，不断扩大党建品牌效应在

“物业+养老”服务方面的引领作用，提升社区为老服务品质。

二是“关爱行动”扩大服务覆盖。持续实施“老伙伴计划”，社区志愿队伍为75周岁以上独居老人、70周岁以上孤老以及其他特别需要关心的老年人，开展电话、走访等日常慰问关爱，提供生活协助、精神慰藉等生活辅助服务，缓解老年人消极、孤独等负面情绪，2024年，组织低龄老年人、物业工作人员、楼组长等2200余名志愿者为1.25万名老年人提供主动关爱服务186.47万人次。开展多样化的社区社交活动，扩展社区独居老人的居家支持和邻里互助，帮助独居老人、孤老加强与外界的互动交流，强化人际交往，提升为老服务温度，营造良好社区氛围，有效促进了本区高龄老年人的生活质量和社会交往。

三是智慧赋能丰富服务内涵。区民政局积极应对区域内人口老龄化趋势下的居家养老新挑战，不断推进“数字+”为老服务，广泛开展“一键通”居家关爱场景建设，电话、电视及便携式“一键通”从安全防护、紧急救援、生活健康、政策咨询、情感需求等方面提供智能、便捷的关爱服务，充分满足老年人不同的居家行为习惯和安养需求。至目前，全区1.62余万户老年家庭安装“一键通”应急呼叫设备，2024年累计开展居家关爱服务53.45万人次，持续降低老年人居家安全意外风险。

二、下一步工作打算

普陀区始终积极应对人口老龄化的新形势、新挑战，不断

丰富社区居家养老服务举措，提升服务能力和专业化水平，提高老年群体生活品质。

（一）三个拓展，推动高质量养老服务进社区入家门

一是拓展服务内容。西部集团中山物业在试点开展“物业+养老”服务清单的基础上，动态更新服务内容，尝试在符合各级政策要求的情况下，提供更多如“微助餐”“微日托”等“家门口”为老服务。二是拓展保障对象。区民政局统筹指导各街道合理布局“家门口微养老”服务设施，2025年新增5个家门口养老服务站，让更多老年人在熟悉且便捷的环境里享受舒适贴心的养老生活。此外，继续强化老年人居家养老功能支持，继续拓展数字化居家养老场景应用，2025年计划新增“一键通”应急关爱用户1.1万户，居家养老“安全锁”服务范围再扩大。三是拓展培训覆盖。区民政局进一步夯实“社区养老顾问大课堂”赋能作用，广泛组织社区各类为老服务工作者参与，提供针对性与普适性并重的课程内容，持续促进养老供需信息精准对接，推动高质量养老服务进社区入家门。

（二）一项试点，践行“人民城市为人民”理念

根据上海市民政局2025年4月印发的《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》（沪民养老发〔2025〕6号），普陀区将作为试点区开展相关工作。

区民政局将协同区房管部门，通力合作、统筹推进，做好

各类社区养老服务资源整合、政策宣传、服务落地等工作，激发物业服务企业贴近居民、快速响应的优势，为老年人提供多元化、个性化的居家养老服务，探索形成可持续、可复制的“物业+养老”服务模式，不断满足老年人“原居安养”的情感需求。

非常感谢您对我们工作提出的宝贵意见和建议，期待您今后继续关心、支持、监督并指导我们的工作。

上海市普陀区民政局

2025 年 5 月 21 日

联系人：王启凡 联系电话：52500035-1267

联系地址：曹杨路 510 号 12 楼

邮政编码：200063

上海市普陀区民政局办公室

2025 年 5 月 21 日印发

(共印 8 份)
