

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

# 上海市普陀区民政局

普民〔2026〕30号

## 对区十七届人大八次会议 第036号代表建议的答复

马宁代表：

您提出的关于规范上海“物业+”服务收费与运营模式的代表建议收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

### 一、对本提案的办理概述

提案通过分析当前“物业+”服务推广中的现状和存在问题，提出了工作建议，提案建议客观、专业性强，切实为本区推动“物业+养老”服务高质量发展提供了经验。针对您提出的问题和建

议，我局高度重视、认真研究。

### 二、对提案建议的答复

（一）关于推行服务清单，保障知情权与选择权

2025年“物业+养老”服务试点期间，普陀区民政局积极探索清单式服务。本区按照《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》要求，梳理“普惠颐养服务清单”，鼓励各试点街镇整合社区综合为老服务中心、社区居家养老服务机构等辖区内为老服务资源，包括社区养老服务、适老化改造、康复辅具租赁等为老服务资源，助浴、助医等专业服务企业。如宜川路街道创新推出“10项基本服务+X项自选服务”模式，基础服务涵盖居住安全家政保洁、健康监测、送餐助浴、文娱活动、精神慰藉、法律援助等全方位需求，物业企业还可根据小区特点开发“X”自选项目，如健康档案管理、兴趣小组等特色服务，满足个性化养老需求。

## （二）关于探索“公益+市场”分层服务模式

试点期间，本区积极探索“公益+市场”分层服务模式。一方面，通过政府购买服务等方式，依托电话、电视、便携式“一键通”及物联感知设备等智慧终端，深化数字赋能守护。如甘泉路街道章家巷社区引入非接触式毫米波雷达监测技术，建立“AI智能筛查+人工复核”机制，日间推送专业养老团队及时响应，夜间由物业保安上门处置，形成全天候监护闭环，全方位满足老人照护需求。

另一方面，针对广大老年人多样化、多层次的养老与生活需求，积极引入专业社会力量与市场资源，发展个性化、可选择的市场化服务项目。如宜川路街道与20余家专业服务机构合作，

提供涵盖生活照料、健康管理等服务，是市场化运作的有效实践。

### （三）关于加强社区监督

2025年试点期间，相关街镇也在积极探索将“物业+养老”服务成效纳入物业服务企业综合考评，如宜川路街道将其纳入小区物业服务达标考评体系，并引入第三方机构开展群众问卷调查，夯实工作推进基础。同时，依托居委会监督协调作用，探索意见收集与反馈渠道，及时协调化解服务过程中的矛盾。

下一步，普陀区民政局将严格落实市级最新指导要求，不断思考探索推进本区“物业+养老”服务规范化发展，通过聚焦服务提质与供给优化，探索服务联动，拓展服务清单，强化智慧赋能；积极倡导多元参与与因地制宜，鼓励具备条件的嵌入式养老服务机构与物业服务企业优势整合广泛开展合作，探索发展多种形式的“物业+养老”服务。

上海市普陀区民政局

2026年5月15日

联系人：王玉            联系电话：52500035

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

2026年5月15日印发

---