

办理结果：部分采纳或解决

公开属性：主动公开·全文

# 上海市普陀区民政局

普民〔2026〕26号

## 对区政协十五届六次会议 第156154号提案的答复

孙万国委员：

您提出的“关于普陀全面推进全龄友好城区建设的建议”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

提案精准把握我区人口结构特征与民生服务需求，紧扣全龄友好城区建设核心要义，为我区补齐民生服务短板、优化全龄段服务供给、提升城区宜居度提供了重要思路。我局高度重视，将立足民政职能，结合我区养老服务体系建设的实际，将提案建议融入具体工作推进计划。

### 二、对提案建议的答复

（一）深化养老服务升级，提升服务均衡性与精准度。针对您提出的“深化养老服务升级，提升均衡效能”相关建议，我们持续完善居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，不断提升养老服务的均衡性、可及性与精准度。

一是持续推进养老机构提质升级，深入实施存量保基本养老机构升级改造三年行动，持续优化床位结构、提升康养服务能力，全区已完成10家保基本养老机构升级改造。二是扩大居家适老化改造覆盖面，持续推进居家环境适老化改造，深入街镇、社区、商场开展多轮政策宣传活动，依托政府开放月邀请社区居民参观适老化样板间、实地体验改造成果。三是优化康复辅具社区租赁服务，简化服务流程，打通“一网通办”、随申办平台线上申请渠道，同步提供现场办理、代为办理等便民方式，实现“线上申请+上门配送+安装调试+使用指导”全流程闭环服务。四是丰富老年精神文化服务，持续推进“老有所学”行动与长者智能技术应用能力提升行动，开设数字应用、健康管理、反诈维权、书法舞蹈等主题课程，帮助老年人跨越“数字鸿沟”、丰富精神世界。五是健全独居老人探访关爱体系，深化“老伙伴计划”，组建专业探访关爱队伍，全年有2433名志愿者为1.25万名特殊困难老年人开展结对关爱服务，累计慰问关怀231.94万人次、上门探访3.14万人次；2026年以来持续优化特殊困难老年人探访关爱机制，重点聚焦高龄独居老年人、高龄纯老家庭老年人、孤老等重点群体探访关爱不遗漏。同时试点“物业+养老”模式，

将物业人员发展为“银龄守护员”，为老年人提供就近就便的精神慰藉与生活帮扶服务。

（二）紧盯特殊群体，构建精准化保障服务机制。针对您提出的“聚焦特殊群体需求，强化精准保障”相关建议，我们坚持以人民为中心的发展思想，不断完善特殊老年群体保障体系，推动保障服务从生存型向发展型延伸。

一是强化特殊群体主动发现与动态管理，依托社区救助顾问、社区云大数据平台，结合入户排查、邻里走访等方式，对辖区内失独老人、重度残疾老人等特殊困难对象开展常态化摸排，建立动态管理台账，重点关注行动不便的“沉默少数”，确保符合条件的对象应保尽保、应助尽助。二是优化特殊老年群体定制化服务，针对特殊群体，简化补贴申请流程，推行“免申即享”服务模式。三是健全应急保障与认知障碍支持体系，深化为老服务“一键通”应急响应服务，目前，已覆盖全区 2.6 万余户特殊困难老年人家庭，2025 年累计开展各类服务 124.66 万次；同步推进智能水表安全监测服务，覆盖 891 户特殊困难老年人家庭。针对认知障碍老年群体，全区已建成 12 个老年认知障碍支持中心，累计开展科普宣传覆盖 8.2 万人次、风险测评 6.5 万例、干预服务 2.1 万人次。

（三）健全长效机制，激发市场与社会参与活力。针对您提出的“健全长效机制，激发市场活力”相关建议，我们持续完善政策支持体系，强化行业监管，充分激发社会资本、市场主体参

与养老服务供给的积极性，推动养老服务行业高质量发展。

一是强化政策与资金支持。每年投入大量资金用于养老服务机构“以奖代补”，孵化培育助浴、助行等50余项老年人服务类项目。2026年全面启动中度以上失能老年人养老服务消费补贴发放工作，进一步激发市场主体参与活力。二是拓宽市场化参与渠道。全面推行公建民营、民建民营等市场化运营模式，鼓励引导社会资本参与养老服务供给。三是完善服务标准与监管体系，印发《普陀区养老机构服务运营考核奖励管理办法》，细化服务流程、安全保障、质量管控等统一标准，考核结果与资金支持、资质认定直接挂钩，倒逼机构提升服务水平。同步引入第三方评估机制，对养老服务机构开展年度服务质量考评；构建“政府监管+群众监督+社会评议”多元监督体系，依托普陀区养老服务行业普惠解纷中心、线上政务平台、机构意见箱等渠道，全面收集群众诉求，形成“监督—反馈—整改”全闭环管理。

（四）强化资源整合，推进全域服务均衡发展。针对您提出的“强化资源整合，推进全域均衡”“搭建联动服务平台、打造全龄品牌”相关建议，我们立足民政职能，联动多部门、各街镇，持续推进“15分钟全龄友好服务圈”建设，推动全龄友好理念融入城区建设各方面。

一是推进全龄友好服务设施均衡布局，联动街镇、社区卫生服务中心、社会组织等各类资源，推动养老服务设施与托育、教育、文体等设施资源共享、空间共用。二是完善全龄友好服务信

息渠道，持续优化普陀区智慧养老服务平台，实现养老服务一键查询、预约、评价；在各社区事务受理中心、综合为老服务中心保留线下服务窗口与电话预约渠道，安排专人协助老年人完成线上操作，切实解决老年人运用智能技术困难问题。三是打造全龄友好特色品牌，深化“老幼共融”品牌建设，联动区教育局、各街镇，依托社区综合为老服务中心，常态化开展代际互助、老少同乐等主题活动，搭建代际沟通桥梁，营造尊老爱幼、邻里和睦的全龄友好社会氛围。四是健全协同推进工作机制，加强与区教育局、区卫健委等部门的协同联动，将全龄友好理念融入城区规划、设施建设、公共服务等各环节，形成部门联动、全域推进的工作格局。

下一步，我局将以本次提案办理为契机，加强与各单位的协同联动，紧盯全龄友好城区建设的痛点、难点问题，狠抓各项工作落地落实，不断优化“一老一小”服务供给、强化特殊群体保障、完善服务体系建设，切实提升公共服务的均衡性，让城区发展的温度可感可及，为普陀区打造普惠颐养幸福城区、建设更高水平的全龄友好城区提供坚实民生支撑。

上海市普陀区民政局

2026年4月29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