

# 深圳市福田区民政局

福民函〔2023〕34号

## 福田区民政局关于福田区政协六届三次会议 第2023021号提案的答复

吕志合等委员：

你们提出的《以“物业服务+生活服务”为牵引，进一步加快建设“物业城市”的建议》收悉。我局高度重视，组织相关科室对该建议进行了认真研究。根据福田区老年人的人口特点及服务需求，全力打造高品质都市养老服务体系是积极应对人口老龄化的战略选择。你们在提案中以养老服务为切入点，探索“政府+物业+社区”共同开创“服务+治理”新路径，实现共建共治共享新格局的建议，我们将在政策制定和具体工作中充分吸收采纳，现将有关情况答复如下：

### 一、基本情况

一直以来，福田区政府积极应对与日俱增的养老需求，勇当改革创新先锋，谋求养老服务领域新发展，在全市率先出台贯彻市“1336”文件的“福田1+3”系列方案，连续三年推出“十大民生福礼”颐养福礼，立项区福利中心二期项目，开展政策型床位、普惠型社会化床位、适老化改造“3个500”，构建四级养老

服务网络，养老事业实现多个“第一”：第一批入选国家养老服务业发展典型案例；全省第一家区级公办养老机构PPP运营改革；全市率先实现街道长者服务中心100%覆盖等。全区已建成区级养老机构2家、老年人全日照料机构4家、街道长者服务中心12家、社区长者服务站26家、小区长者服务点9家、长者饭堂41家、居家定点机构13家，养老床位2510张，适老化改造超1000张，广泛布局四级养老服务网络，社区养老服务设施实现全覆盖，养老“15分钟服务圈”基本形成，为大城市中心城区解决养老供给问题先行示范，为打造“老有颐养”民生幸福城区做出积极探索。

## 二、办理情况

2021年福田区开展国家基本公共服务标准化综合试点创建工作，“老有颐养”作为“民生七有”的重点发展领域予以强力推进。我局全力打造社会认同、群众喜爱的都市社区养老服务品牌，着力推动养老服务供给侧改革，探索养老服务新模式。

### （一）建立“物业+养老”服务新机制

福田区作为高度建成区，物业服务业发展成熟，作为居民居家生活的管家人，物业企业具备常驻社区、贴近居民、24小时快速响应的优势，而物业服务中家政清洁、快递收发配送、家电维修、小区文化活动等服务内容与老年人居家养老服务部分内容存在服务对象和服务需求相同的情况，为探索“物业+养老”服务新机制创造了得天独厚的条件。2021年，福田区在全市率先开展“物业+养老”试点工作，将物业服务延伸至养老服务领域，

物业服务 and 养老服务内容双叠加，进一步强化老年人居家养老服务便捷性。一是编制发布了《物业服务+养老服务工作指南》，对“物业+养老”工作标准和服务规范予以细化，引导物业服务企业开展养老服务，补齐居家社区养老服务设施短板，切实增加物业服务企业对居家社区养老服务有效供给，更好满足广大长者日益多样化多层次的养老服务需求，进一步完善养老服务体系。二是 2021 年 12 月，福田区政府颁布实施《福田区老年人照料机构建设运营管理办法》，首次提出鼓励物业服务企业参与养老服务，建设物业融合型照料机构，出台资助扶持政策，按服务对象流量，以按 20 元/人/次、单人每年最高资助金额为 480 元的标准给予运营资助，吸引实力强、服务优的物业服务企业为辖区老年人提供助餐、助急、照料看护等定制养老服务。

## （二）创新养老服务网络新供给

福田区先行探索广覆盖、易获得的养老服务，通过选取老龄化程度高的物业小区设立长者服务点，对物业服务企业纳入居家养老服务范围，设立小区养老顾问团队，对物业服务活动场地进行适老化改造，依托物业服务企业人员开展为老服务，鼓励物业食堂开设长者饭堂，为居家服务提供场地和服务支撑，打造一站式物业养老服务供应平台，目前，长城物业、深业等大型物业服务企业已在长城二花园、梅林一村等小区开展“物业+养老”服务，已累计为 12.5 万人次小区老年人提供长者助餐、预约挂号、帮请家政、康复理疗、求助协助、知识讲座等服务，实现街道、

社区、小区、居家四级养老服务网络无缝衔接。

### （三）整合链接养老服务资源

发挥物业企业作为老年人小区生活管家的先天优势，在小区开展深入调研，全面摸清小区老年人日常照料、健康医疗、精神生活等居家养老服务需求，组建养老顾问团队，拓展服务覆盖面，携手社区党群服务中心，充分链接各类养老服务资源。与周边养老服务机构、医疗服务机构强强联手，引入或自组养老服务团队，开发“物业+养老”的服务产品，提供养老顾问、上门探访、膳食供应、文体娱乐、适老化改造、志愿服务、居家服务、健康管理、智慧养老等专业服务，共同探索可持续发展的道路。

下一步我局将以解决辖区老年人的刚性需求为导向，依托“5G+AI”虚拟养老院（原居颐养）服务平台，链接更多优质物业服务资源，充实“物业+养老”服务内涵，全力打造基本保障充分、服务供给优质、智慧发展领先、安全保障高效的居家社区养老服务新格局，努力打造老有颐养民生幸福城区。

再次感谢你们对福田区养老工作的关心和关注。

福田区民政局

2023年8月7日

（联系人：赵兵伟，联系电话：82925854）