

深圳市福田区民政局

福民函〔2024〕35号

关于福田区八届人大四次会议第 20240009 号 建议的答复

李志建、姚雯莹、谢荣贺等代表：

各位代表提出的《关于推动“物业+养老”模式落地的建议》收悉，我局高度重视，组织相关科室和职能部门对该建议进行了认真研究。结合福田区老年人的人口特点及养老服务需求，你们在建议中呼吁，养老管家进物业，服务响应进物业，建立物业+养老服务标准，做实落地支持等，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、福田区养老服务基本情况

截至 2023 年底，福田区户籍 60 岁以上老年人口 14.07 万，老龄化率为 11.03%，户籍老年人口约占全市户籍老年人口的三分之一，老年人口结构呈现“一快三高”（户籍老年人口增速快、低龄老人、高知老人、经济独立老人占比高）的特点，养老服务需求大、品质要求高。通过完善顶层设计，盘活服务阵地，增加养老服务供给，标准引领建设示范项目等措施，建成了 18 家养

老机构、42家社区长者服务站、40家小区长者服务点、20家社区长者综合服务中心、48家长者饭堂、13家居家养老定点服务机构，开展超4000户老年人居家适老化改造，构建成熟的“街道—社区—小区—家庭”四级养老服务网络。

二、提案办理情况

（一）加强顶层设计

为积极响应国家应对人口老龄化战略部署，打通养老服务最后一公里，我局在全市率先探索“物业+养老”服务模式，于2021年出台《福田区老年人照料机构建设运营管理办法》，通过设置“物业融合型照料机构”，将物业服务和养老服务串联起来，为持续开展“物业+养老”服务提供阵地。2023年该办法升级迭代2.0版本，进一步鼓励物业服务企业开展养老服务。2024年4月我局会同区住建局、卫健局联合制定《福田区2024年“物业+养老”服务试点工作方案》，细化明确“物业+养老”服务内容，为居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护等定制养老服务。

（二）加强制度支持

借福田区创建国家基本公共服务标准化综合示范区的东风，2021年我局编制内部规范《“物业”+养老服务工作指南》，从人员配置、设施设备要求、服务内容、服务流程、服务保障等方面为“物业+养老”服务开展提供了技术支持，填补了规范空白，推动福田区“物业+养老”服务的规范化、专业化发展，探索构

建“政府主导、物业执行、社区支撑、社会参与、老人反馈”五位一体的物业养老服务体系，增加居家社区养老服务有效供给，更好满足广大老年人日益多样化的养老服务需求。

（三）加快服务落地

一是科学布点助推“物业+养老”服务模式开展。2024年我局积极推动“物业+养老”服务从“纸面”落实到“地面”，在全区老龄化社区中选取物业小区开展“物业+养老”服务试点工作，与长城物业、万厦居业、中海物业等物业服务企业合作，在园岭街道长乐花园、华富街道莲花三村、莲花街道长城盛世等3个街道10个小区开展“物业+养老”服务，推出物业养老服务清单，提供代买菜、代购药、陪看病、水电设施检查等菜单式上门服务，保障独居老人日常生活所需。充分发挥小区为老服务设施便捷性，因地制宜开展社区助餐服务，为小区老年人提供助餐及送餐服务。

二是“物业+养老”服务团队探索专业养老服务。物业服务企业在小区设置由物业管家、养老顾问、养老服务人员组成的“物业+养老”服务团队，定期对小区老年人进行上门探视及电话寻访，实现关爱问候、精神慰藉、政策解读、服务转介、服务回访五个“送上门”。对孤寡、纯老家庭老年人应增加探视寻访频率。养老顾问团队将老年人基本信息、健康状况、养老需求、福利享受情况、参加活动情况及服务效果评估等多项内容进行登记建档，专业养老服务队伍加强岗前及定期培训，根据养老顾问团队提供

的老年人需求，为小区老年人提供个性化定制养老服务，对接小区周边社康中心医疗资源，在保障上门养老服务的前提下，拓宽医疗服务内涵，实施精准服务。

三是科技赋能提升“物业+养老”服务水平。物业服务企业对接“福+颐养”虚拟养老院平台，将老年人信息档案纳入数据平台统一管理；鼓励开辟物业服务企业家政预约、购物购药、健康管理、就医挂号、绿色转诊等多项网上服务功能，实现24小时安全自动值守，提高突发事件应对能力，降低老年人意外风险，提升居家社区养老服务智能化水平。

（四）加大扶持力度

在《福田区老年人照料机构建设运营管理办法》增设物业融合型照料机构运营补贴，对开展“物业+养老”服务的物业服务企业给予资助扶持，根据接受服务的物业小区内福田区户籍60周岁以上的中重度失能、特困老年人或80周岁以上高龄老人，每次服务时长不少于1小时，按20元/人/次的标准计算服务量予以资助，构建“政府补贴一点、企业让利一点、老人支付一点”的多元可持续发展模式。

三、下一步计划

我局将与住建、卫健部门持续优化养老服务供给，填补物业小区养老服务空白上不断发力，推进小区适老改造，整合资源开展长者助餐服务，开展老龄助学服务，丰富老年人精神文化生活，发展助老志愿服务，加强对老年人的精神关爱服务，为居家服务

提供场地和服务支撑，努力打造一站式物业养老服务供应平台，向实现街道、社区、小区、居家四级养老服务网络无缝衔接的目标不断迈进。

再次感谢各位代表对福田养老事业的关心和关注。

福田区民政局

2024年6月24日

(联系人：赵兵伟，联系电话：16675578021)