

# 福田区民政局关于福田区八届人大五次会议 代表建议第 20250025 号建议 的办理情况报告

尤凤、田报、郑斌胜、罗晓夏、王贤君、李一兵、杨津、郑志光、韩刚、李可君、卓遵伟、邱秋荷、林希武、汪云沾、蒋崇安、方茹浈代表：

你们 16 名代表提出的《关于推动养老服务行业高质量发展的建议》(建议第 20250025 号，以下简称《建议》)收悉，该《建议》对我区推动养老服务行业高质量发展具有重要的指导意义。现将我局办理情况报告如下：

## 一、高度重视，深刻认同

随着我国人口老龄化趋势加快发展，积极应对人口老龄化成为国家战略，在党的十九大报告和二十大报告中都有明确的阐述和部署安排。积极推动养老服务行业高质量发展体现政府的担当和责任。各位人大代表关心民生福祉，积极为福田养老事业“鼓”与“呼”，并提出了明确的要求，指明了具体的方向，我们高度重视，深表感谢。

## 二、立即行动，坚决落实

收到《建议》后，我局高度重视，立即组织相关科室深入研究，详细梳理我区已开展的相关工作，系统研讨落实方案。

福田区为中心城区，人口密度大，户籍老年人多。我区活力长者占比相对较高、养老设施覆盖相对较全，我区常住老人 20.34 万人，户籍老人 15.55 万人，占全市户籍老年人口的 28.25%，全市第 1。在区委区政府的领导和广大人大代表监督支持下，我区广泛布局四级养老服务网络，实现全区十个街道长者服务中心覆盖率 100%，建成养老机构 20 个、老龄化社区长者服务站点 93 个、居家社区养老服务驿站 309 个、长者饭堂 48 个，老年人居家适老化改造超 5000 户，智能家居适老化改造消费提升专项活动惠及超 5300 户。在全市 2024 年度社区养老服务机构评估中，5A 级机构我区机构占 1/2，4A 级我区占 3/4。“物业+养老”“智慧养老”“社区食堂”等工作先后获中央电视台、人民日报、新华社等央媒报道，全市唯一获评“全国民政系统先进集体荣誉称号”并代表广东省赴北京参加第十五次全国民政会议。养老“15 分钟服务圈”基本形成，为大城市中心城区养老提供先行示范，为打造“老有颐养”民生幸福城区做出积极探索。

**（一）创新智慧养老服务项目。**与大型央、国企合作，带动辖区专业养老机构参与，发挥平台经济资源整合优势，孵化智慧居家养老服务市场。依托互联网+物联网技术，开发智慧关爱服务平台，配备智慧化设施设备，优先为辖区特殊困难长者提供“适老宜居、医养结合、健康优食、畅行无忧、乐享晚年”五大场景智慧关爱服务。通过科技赋能、流程再造，使养老服务便利可及，资源潜能充分释放，为辖区 1000 余名户籍特殊困难老年人家庭

提供智慧关爱扶助服务，累计提供智慧关爱服务超 1.8 万人次、3.1 万小时，老年人满意度平均分达 9.9 分，让长者享受智慧便捷的高品质原居颐养。

**（二）创新普惠金融服务。**聚焦“银发需求”，深化政企合作，构建多层次养老金融服务体系。对接工商银行、海港人寿、中国人寿等机构，研发适配养老金融产品，支持金融机构创新推出“养老 e 贷”“惠老助力贷”“养老科创快贷”等一大批金融产品。深入社区、商圈、党群服务中心，开展养老金融知识普及活动超 80 场，编制手册、举办讲座，“线上+线下”提升老年群体金融素养和参与度，累计服务近万人次，将金融惠民政策送到老人身边。

**（三）深化居家适老化改造。**引导辖区养老机构参与适老化改造，推动适老化改造与居家养老服务“上下半篇文章”一起做。以家庭为聚点，推广智慧监测、一键呼叫、可穿戴设备等适老化产品，累计实施改造超 5000 户，占全市三分之一，改造数量和质量全市第一，群众满意度高。鼓励辖区养老机构参与智能家居适老化改造，为老年人提供适老智慧屏、情感陪伴机器人等 1000 余件 AI 养老产品，拉动消费 7000 余万元，惠及 5000 余名老年人，数量位列全市第一，助力广大老年朋友实现个性化、多样化、品质化的居家养老生活。

**（四）培育银发消费市场。**多部门联动推动深业上城等商圈举办银发经济主题活动，引入老年健康管理、时尚消费等新业态，

打造沉浸式消费场景，满足银发群体多元消费需求，提升消费体验，激发市场活力。利用区老干部活动中心、党群服务中心等阵地，聚焦养老金融、老年文旅等与消费强相关项目，创新构建“福惠长青”银龄服务矩阵，接力举办银发消费体验展销会3场，吸引近1500名老同志参与。

**(五)打造高端养老服务机构。**鼓励社会力量兴建养老服务设施，成功引入优质服务企业，建成福田区街道长者服务中心(口岸)、区颐养中心(望湖轩)等项目。多次赴北京与金融保险、综合投资开发等涉康养类企业洽谈，成功招引综合开发投资、金融保险等头部企业，建设3家大型养老服务综合体，打造城心养老标杆项目，进一步扩大养老机构覆盖面。促进头部企业与本地优质服务商合作，共同打造集托养、医疗、康复、助餐、文娱于一体的综合服务场景，持续加大养老机构建设规模和力度。

**(六)推动养老服务行业标准化发展。**主导成立福田区养老服务行业协会，汇聚了70余家涵盖养老服务“医食住行乐”五大类服务供应主体，推动养老服务行业协会发布5大类31项为老优惠服务清单，以硬碰硬的项目、实打实的优惠，为辖区老年人带来普惠、全面、可靠的养老服务，满足老年人的精神文化需求，提高生活质量和参与度。通过举办养老服务行业协会专题研讨会、问卷调查、面对面访谈等方式，制定福田区养老服务行业标准手册，促进养老服务行业规范化发展。

**(七)推进养老服务人才建设。**在全市范围内首先尝试探索

养老服务人才体系建设，建设“1-2-3-4”分层分类培训体系，依托1所大学，打造2个课堂（线上和线上），围绕3个专业领域（医护、社工和管理），服务4类培训对象（从业人员、养老服务专员、民政干部、家庭护老者），稳步提升现有从业人员素质。落实《福田区老年人照料机构建设运营管理办法》，建立养老服务人才激励机制，为符合条件的人员发放最高1.5万元的入职补贴及800元的岗位补贴，累计发放约170人次，12.5万元。

### **三、持续跟进，力求实效**

下一步，我局将认真采纳你们的建议，持续推动养老服务行业高质量发展，聚焦老年人对美好养老生活的向往，以供给侧改革为主线，智慧化赋能为支撑，进一步优化居家社区机构相协调、医养康养相结合、养老事业与养老产业协同发展的高品质都市养老服务体系建设，确保居家社区养老服务更好、老年人养老服务获得感更强。

**一是持续做好智慧养老服务项目。**科技赋能提升养老服务品质，充分发挥物联网、大数据、人工智能等信息技术在养老服务的深度应用，有效整合“碎片化”的养老服务资源，让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下，享受智慧便捷的高品质原居颐养。**二是不断完善金融服务。**依托金融核心区优势，支持金融机构差异化、定制化开发老年人专属金融产品，鼓励银行机构设立老年人友好的银发银行，针对养老产业相关小微企业和民办非养

老机构创新研发信用贷产品，优化快贷业务流程，提升融资便利度。**三是推动适老化产品发展。**在各类设施适老化改造中积极运用新技术、新产品，打造老年人健康监测与预警、危情识别与预警、智能机器人护理、交互式精神关爱等应用场景，形成一批满足老年人多元化、差异化、个性化需求的创新产品，提升老年人生活品质。**四是充实“四级养老服务网络”内涵。**继续优化和扩大养老服务供给，指导各街道走访摸底辖区适合新建养老服务设施场地，推进长者服务站、小区服务点建设。同时，激发社会参与活力，鼓励社会力量参与养老机构建设和运营，努力打造养老标杆项目，推动3家城心养老标杆项目建设，持续优化老年服务环境，增强“候鸟型”老人的社区融入服务水平。**五是推动养老服务行业高质量发展。**促进区养老服务行业协会扩容提质，增加为老优惠服务清单，不断满足老年人的精神需要，为辖区老年人带来更普惠、更全面、更可靠的养老服务。深化养老服务行业协会与养老机构在人才培养、服务管理等方面交流合作，探索引入香港专业养老机构服务模式及标准，持续为我区养老人才队伍建设提质赋能。**六是健全养老人才激励机制。**推动完善养老护理员薪酬待遇和社会保险政策，促进养老护理员工资合理增长，加大对养老护理员先进事迹与奉献精神的社会宣传，增强社会认同感和职业荣誉感，引导更多优秀人才投身养老服务事业。**七是加强信息化建设。**孵化智慧养老服务平合，鼓励健康监测、护理机器人等AI技术在养老领域使用，为辖区长者提供多元化、多层次

智慧养老服务。积极引入大数据分析、人工智能等前沿新技术，  
致力提升重点特殊人群兜底服务的质量与安全性。

特此报告。再次感谢你们对福田区养老事业的关心和关注。

福田区民政局

2025年6月13日

(联系人：胡正达，联系电话：82925854)