

福田区民政局关于深圳市福田区政协会议 委员提案第 2025256 号的答复

李涛委员：

感谢您对福田养老事业的关心。您提出的《关于福田区智慧养老服务升级的建议》（第 2025256 号）收悉，该建议对于我区做好养老服务工作具有重要指导意义。现将办理情况报告如下：

一、福田养老基本情况

福田区位于深圳中部核心区，南临香港、东连罗湖、西接南山、北面龙华，面积 78.66 平方公里、占全市的 4%，下辖 10 个街道、92 个社区。人口密度大，户籍老人多，截至 2024 年 12 月底，60 岁以上常住老人 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。

二、提案办理情况

（一）试点开展智慧关爱项目

依托互联网+物联网技术，创新养老服务模式，为特殊困难老年人家庭配备智能设备，链接智慧养老服务平台，及时响应老

年人服务、呼援需求。设有专职坐席人员，7*24小时不间断响应服务对象“一键呼援”需求，提供紧急响应服务。通过智慧化，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，获评深圳治理现代化暨高质量发展“惠民服务”类优秀案例。

（二）创新实施智慧互助项目

联合区文明办与腾讯可持续社会价值事业部(SSV)，在益田等10个社区启动“时光家园”试点项目，搭建数字化长者与志愿者互助服务平台。平台集成社区娱乐、互助广场、紧急呼叫、AI助手等功能模块，目前已进入试运行阶段，旨在通过智能化手段提升服务响应效率，打造便捷、安全、可持续的养老互助生态，累计解决长者就医陪护、智能设备使用等急难问题1500件。

三、下一步工作

下一步，我局将持续做好智慧关爱项目。不断提升智慧关爱扶助试点项目服务专业化水平，完善涵盖生活照料、健康监测、应急援助等功能的“服务包”，增强服务选择多样性与适配性。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。

再次感谢您对福田养老的关心与关注，随时欢迎您对我们的工作提出意见建议。

福田区民政局

2025年9月25日

(联系人：胡正达，联系方式：82925854)