

中山市民政局

关于征集居家社区养老服务改革试点的通知

火炬开发区社区工作和社会事务局，各镇街公共服务办公室：

为深入贯彻落实习近平总书记关于加强养老服务业的重要指示精神和《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》等文件要求，深入推进我市居家社区养老服务改革，我局决定在全市范围内征集“物业服务+养老服务”试点、互助式养老服务试点各 2-3 个。请各镇街动员组织符合条件的单位踊跃申报。现将有关事宜通知如下：

一、试点内容

通过试点工作，探索形成符合我市实际、可复制可推广的“物业服务+养老服务”和互助式养老服务模式，发挥试点示范作用，带动我市居家社区养老服务改革发展。试点单位可参考以下内容和参考案例（见附件 1），结合当地设施现状、服务资源、乡土人情、老年人需求等，大胆创新，制定切实可行的任务目标和实施方案。

（一）“物业服务+养老服务”试点。鼓励引导物业服务企业发挥常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，重点从小区公共服务设施综合利用、主营业务与养老业务协同发展、专业化养

老服务队伍组建、智慧养老服务产品应用、小区环境适老化改造等方面探索“物业服务+养老服务”模式，为试点实施地的居民提供助洁、助餐、助浴、助医、助安、助行等多样化、个性化的居家社区养老服务。具体建设方向参考《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》（建房〔2020〕92号）。

（二）互助式养老服务试点。打破老年人传统“被动式”养老思路，从当地老年人的居住特点、生活习惯、活动轨迹、兴趣爱好、思想观念中寻找适合发展互助式养老服务的有利因素，充分整合现有设施和服务资源，发挥基层自治组织、社会组织、志愿队伍作用，引导老年人建立互助网络，探索抱团养老、健老助弱老、据点活动互助等养老模式，让老年人生活照料、精神慰藉、文娱康乐、安全援助等需求在互助过程中得到满足，逐步提升老年人的获得感、幸福感、安全感，实现可持续的互助式养老。

二、申报条件

符合以下条件的村（居）委、企业以及社会组织，经镇街民政部门推荐可申报试点：

- 1.具备或能够配备试点必要的场地设施、工作人员、配套资金等服务要素；
- 2.实施地的地理、人文、交通等客观因素适合开展试点工作；
- 3.有与试点内容相关的工作基础优先。

4.申报“物业服务+养老服务”试点的企业，应持有物业管理服务相关营业执照，服务配套齐全、管理制度完善、品牌信誉良好的成熟物业服务企业优先。

三、工作流程

（一）申报审核阶段（4月2日至4月25日）。由镇街民政部门发动组织符合条件的村（居）委、企业或社会组织申报，于4月20日前向市民政局提交申报表（见附件2）。市民政局对申报材料进行审核，于4月25日前公布试点名单。

（二）试点实施阶段（4月26日至9月30日）。镇街民政部门指导试点单位制定实施方案，细化工作措施和实施步骤，明确任务分工，推进试点工作落地。市民政局定期现场指导，会同镇街民政部门协助试点解决实际问题，提供实施指导意见。

（三）总结推广阶段（10月1日至12月10日）。镇街民政部门指导试点单位总结提炼典型、特色的经验做法，形成书面材料，利用网络、电视、报刊等媒体进行广泛宣传。市民政局于11月组织开展试点经验分享会。

四、其他事项

开展居家社区养老服务改革试点工作是丰富我市居家社区养老服务模式，扩大居家社区养老服务供给的重要创新。各镇街民政部门要积极发动符合条件的村（居）委、企业和社会组织参与。各试点镇街要为试点工作创造有利条件，切实加强实施过程的业务指导，督促试点单位落实落细各项措施，及

时研究解决问题，鼓励试点单位大胆探索实践，确保试点任务落地见效。居家社区养老服务改革试点工作将纳入 2022 年镇街民政重点工作综合检查的加分项目，我局会对组织有力、表现突出、成效显著的试点镇街进行加分，予以通报表扬，并申请资金给予奖励扶持。

附：1.参考案例

2.居家社区养老服务改革试点申报表



(联系人：杨超雄，联系电话：88301633)

公开方式：主动公开

参考案例

案例一 物业“跨界”做养老

物业“跨界”做养老，这种模式颠覆了不少人的认知。而在不少小区里，物业却和社区老人有着密切的联系。

清洗空调过滤网、清洗地垫、检测家电、义剪义诊……在石景山区沁山水北社区，每逢周末看看社区小广场“上新”了什么物业便民活动，已经成为不少居民的生活习惯。

“每年我们开展的服务活动不少于 30 次，都是免费的。”小区物业方—北京远洋服务沁山水项目经理安风雨介绍，参与活动的居民，大多数都在 60 岁以上。由此，物业将社区老人，特别是空巢独居老人纳入服务工作的重点。通过与社区居委会合作，物业对园区 42 户空巢老人的基本情况进行详细登记，定期入户走访，及时处理这部分老人的需求。

在通州区中上园 5 号院，物业和老人打交道也不少。由于小区只有 3 栋楼，居民数量不多，物业对一些高龄、独居老人，以及常在楼下散步、聊天的老人都有印象。“如果两三天没有见到，在楼道打扫、巡视时我们会随机敲门探访。”物业经理张素梅介绍。

中上园 5 号院过去是无物业小区，自从 2019 年底引入京和连山物业管理有限公司，小区环境来了个大变样，深得居民满意。去年 5 月，物业通过深度“挖潜”，腾出两间办公用房成立了养老助餐点，一天三顿饭现做，一下子解决了小区高龄独居老人的吃饭问题。

张素梅介绍，目前助餐点有十多位“包月”老人，天气好时喜欢下楼遛弯，到助餐点用餐，顺便和大伙儿聊聊天。如果天气不好，或者老人身体不舒服，工作人员还会送餐到家里。

此外，物业还专门在空地上建起老年活动中心，摆放了桌椅、空调以及图书等。“没想到服务做着做着，离老人越来越近了。”张素梅笑着说。

为什么物业能“跨界”做养老？答案显而易见。物业服务企业主要面向小区居民提供物业服务，既有现成的服务场所、服务队伍，也有比较完备的服务网络，还有闲置的房屋设施，对小区居民基本情况比较了解，也相对比较熟悉，具有开展养老服务的深厚基础和先天优势。

案例二 物业做养老，老人能得啥实惠？

根据“物业服务+养老服务”的试点内容，本市将支持物业服务企业上门提供居家养老服务。《通知》特别提到，物业服务企业提供的服务，重点应是以巡视探访、助洁、助行、助医、助急、家电维修、代买代购等与物业服务企业开展日常工作密切相关的服务项目为主。

“我们物业的维修工上门给老人换水龙头，只要50元。如果老人自己从外面找人换，100块都打不住。再比如换灯管，我们只收10元，如果找其他维修工可能连上门费都不够。”北京天泰瑞林物业服务有限公司负责人刘林林说，物业做养老，可以让老人能够享受到低偿服务。

在西城区的白菜湾社区，做了十几年物业的刘林林开了一家社区养老服务驿站，并推出了一份“物业+养老”的服务套餐。这份套餐不但包括清洗油烟机、清洗空调、清洗热水器等

物业服务，还包括血压测量、巡视探访、代办跑腿等养老服务，深受社区老人欢迎。刘林林介绍，这是驿站为居家养老定制会员推出的服务，每人每月仅需 260 元。如果需求超出了服务套餐内的次数，老人也能以较低的价格享受服务。

以小时工为例，在西城区，请一个小时工的费用大约是每小时 55 元到 60 元。而在白菜湾驿站，老人可以享受 45 元一小时的价格，低于市场价 20%左右。

“我们没有额外的人力成本，因为我们的小时工服务是由物业公司提供的。”刘林林说，物业服务企业做养老，不但让老人得到实惠，企业、员工都能受益。一方面企业节省了人工成本，另一方面员工还增加了收入，调动了多劳多得的积极性。在白菜湾社区养老驿站，工作人员平均工资 5000 多元，最高的能达到 8000 多元。她介绍，白菜湾驿站是自己选址，房租也是由运营方自己负担。在“物业+养老”的服务模式下，驿站不但挣出了房租，甚至还在去年实现了微利。

而对于拥有大量闲置设施的物业服务企业来说，如果能够整合闲置资源，举办养老服务设施，不但可以让社区老人享受到实惠的居家养老服务，企业也能获得较高回报。

案例三 活力家庭里打造邻里互联点

“‘60’后邻里互助点”，韶山乡湘韶村樟树组赵芝梅家门口挂上了这样的牌子。有的老人在看书，有的老人结对下象棋……房屋里还新添置了课桌和老年人文化娱乐设备。“村里 60 岁以上的老人，每天都会来我家，打打牌，闲聊一下。”赵芝梅说。

早在 2019 年，湖南韶山就开始探索建设农村互助式养老试点，因而收获了不少经验。“我们在市域范围内，按照每村‘东西南北中’的方位布局，在市、乡（镇）扶持规范下，以村老协会为主体，选择‘活力老人’家庭，实施‘60 后’互助养老邻里驿站项目建设。”韶山市民政局局长阙奇涵表示，现在农村主要是留守老人，很少有人愿意离家去敬老院或者城里养老，“家门口”养老满足了目前农村老人的需要。

如何打造让老人满意的“家门口”养老方式？“在一个活力家庭里打造邻里互联点，使之成为老年人生活服务的‘照料屋’、健康保健的‘养生屋’、文化娱乐的‘开心屋’、交流探讨的‘聊天屋’。”阙奇涵说，韶山市当地民政部门投入资金，在方便老人聚会的村民家里设立互助点，保障 50 平方米以上的场地，有卫生间、活动休闲室和茶水间。

互助点有点长，由老年协会会长担任，老协会员、村干部、普通党员、低龄健康老人则组成志愿服务队，定期摸排村里留守老人的生活情况，督促农村留守老人赡养家庭主体责任，不定期开展养老互助文化活动。志愿服务队还会为失去生活能力、留守老人等提供助餐助洁、代买代缴、助行助急、寻医送药等服务。

“活力老人”家庭应该有怎样的标准？“我们首先会考虑有子女留守在家的家庭，其次是那些有活力、有热心、有号召力的低龄健康老人家里，通过‘自愿申报、实地考察、科学布点、统一建设’的方式，以‘一站、一点、一队，分片、分类、结对’为指引，从而开展韶山市邻里互助式养老服务试点。”阙奇涵介绍，“一站”即固定的互助养老驿站，“一点”即村民小组设邻里互助点，“一队”即为老服务志愿服务队；“分

片”即邻里互助点划分区域实现全域覆盖，“分类”即对60周岁以上的特殊老人按需分类，一户一档，“结对”即对分类群体以自助、互助、帮助等形式结成对子。

“‘活力老人’家庭建点后，除了能获得当地政府一定的资金补助，还会链接一些资源，和新时代文明实践活动相结合。这种志愿服务还会有积分，通过积分他们可以到村委会换取一些生活用品。”阙奇涵表示。目前韶山市已在23个村建立105个邻里互助点，计划2023年实现所有乡镇、村全覆盖。“农村互助式养老值得推广，但不能完全复制，在推广中更应该联系实际因地制宜。”阙奇涵说。

案例四 广饶馨海社工创新“农村互助养老”新模式

走进广饶县稻庄镇高刘村刘爷爷家的院子，迎面而来的是一片欢声笑语、热闹非凡的农家小院的场景。十几个小马扎上坐满了的老年人围绕在凉棚下的茶水桌前，大家你一言我一声、时而笑得前俯后仰，时而静得鸦雀无声。

这是广饶馨海社会工作服务中心根据目前农村留守老年人的现状，组织开展的“农村养老互助社”试点。稻庄镇高刘村的刘爷爷今年82岁，孩子们都在城市工作，从老伴过世后，孩子们多次劝说他一起去城市生活。可是，刘爷爷在村里生活了一辈子，对老家不舍，对村里老少爷们不舍，所以不管孩子们怎么劝说刘爷爷，他都是坚决地拒绝去城市生活。随着刘爷爷年龄越来越大，身体大不如从前，现在他血压偏高，心脏也不好。长期自己一个人在老家生活，孩子们也不放心，像刘爷爷这样的空巢老人在这个村里还是很普遍的。

经过前期充分的调研论证，广饶馨海社会工作服务中心选择了刘爷爷家作为“农村养老互助社”的试点。服务中心的专职社工们通过走访了解村里留守老人的数量、居住位置、兴趣爱好、身体健康等基本情况，组织老人们自愿加入“农村互助养老社”。

“农村养老互助社”里的老人们，每天早饭后，陆陆续续的来到刘爷爷家的院子里，有的在劈柴，有的在烧水，有的收拾好茶水桌负责泡茶，他们各自忙碌着，为一天的活动做准备工作。

目前，加入这个“农村养老互助社”的有十几个老年人，腿脚好的忙着每天活动场地的准备工作，识字的负责给大家读报纸说新闻，身体好的帮助身体不好的买药、交电费等，谁家有需要帮忙的事情，大家伙便会齐心协力为其排忧解难。

专职社工们也根据这些老年人的实际需求先后开设了“老年手机兴趣小组”、“健康养生兴趣小组”、“安全教育兴趣小组”、“心理减压兴趣小组”等多个老年人实用的兴趣小组，并不定期组织开展“手指操”、“手工串珠”等预防老年人痴呆，促进老年人身心健康的活动。

在这里，每位老人都能发挥自己的优势特长来帮助其他的老人，每位老人也都能得到这个“农村养老互助社”其他老人的帮助。试点工作在充分实现社会工作“助人自助”理念的同时，为探索解决当前老龄化严重的问题走出了一条可行可试的路子。

附件 2

居家社区养老服务改革试点申报表

项目申报单位信息			
项目所在镇街			
申报单位名称			
申报单位简介			
项目负责人		联系电话	
申报项目信息			
申报试点类型	<input type="checkbox"/> “物业服务+养老服务” <input type="checkbox"/> 互助式养老服务		
实施地			
项目背景	(实施地的老年人情况,与试点内容相关的基础工作情况、人文特点、存在问题、服务需求等)		
项目目标任务			

<p>项目执行计划</p>	<p>(实施内容、具体措施、实施步骤、人员分工等)</p>
<p>项目实施保障</p>	<p>(场地设施、服务资源、人力保障、资金保障等)</p>
<p>镇街民政工作 部门意见</p>	<p style="text-align: right;">签字： (单位盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>市民政局 意见</p>	<p style="text-align: right;">签字： (单位盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>