上海9区推广试点“物业+养老”服务

解决了居家养老哪些难题？记者实地探访

□ 见习记者 陈姝楠

“三四天前过来清洁空调，今天过来清洁风扇。”物业保洁员季方云又一次来到于先生家。她利落地搬来椅子，掏出随身携带的蓝色清洁抹布，对着窗户上方那台泛黄的换气小风扇擦洗起来。这是近日发生在普陀区宜川一村第二居民区的一幕。从家政清洁、家电维修到代买菜、代买药、代扔垃圾……记者连日走访了解到，越来越多老人所需的服务可以通过家门口的物业“搞定”。

这得益于上海市民政局联合市房管局出台的《上海市推进“物业＋养老”服务试点方案》。今年4月开始，首批在徐汇、黄浦、长宁、虹口、普陀、杨浦、闵行、嘉定、松江等9个区开展“物业＋养老”服务试点。物业跨界做养老有什么优势，能解决居家养老哪些难题？又遇到哪些挑战？记者实地探访了多个居民区。

物业人员正在擦洗换气小风扇 本版摄影 记者 陈姝楠

聚焦

初见成效
社区居家养老有了“定制”服务

下午2点，记者跟随宜川一村第二居民区居委会主任许辉、物业保洁员季方云一起来到一位独居老人于老伯家中。

“我的手不方便，又要麻烦你了。”一进门，于老伯笑着对季方云说道。这是季方云第二次来于老伯家。“三四天前过来清洁空调，今天过来清洁风扇。”季方云向记者介绍道，“天气热起来了，小区的老人近期对夏季电器清洁的需求明显提高了。我一周大概能接到三四单。”

据许辉介绍，宜川一村第二居民区共有2007户居民，常住人口4044人，其中60岁以上老人2193人，占比达54%，独居老人215人。“老年人口占比高是本小区的显著特点。”

记者了解到，在老龄化严重的小区，当遇到防台防汛或者恶劣天气时，保洁员会对老人开展“敲门行动”，为老人提供垃圾代丢服务，建立恶劣天气垃圾代收机制。许辉进一步补充，在一年四季的季节更替之际，保洁员还可以协助老人开展应对时节变化的居家服务，例如，春季协助老人拆卸厚窗帘、收纳冬被；夏季帮助完成电扇、空调等纳凉电器的登高清洁等作业，还帮着洗晒凉席；秋季就帮忙翻晒被褥、电扇收纳；冬季则检查取暖设备安全，铺装防滑地垫等。

小区门口的“物业＋养老”服务菜单

“通过这些实实在在的为老服务，将物业保洁服务延伸构建‘清洁＋守护’双职能模式，为‘物业＋养老’提供创新的服务模式。”许辉告诉记者。

随后，记者来到虹口区欧阳路街道蒋家桥小区任老师家中。任老师今年八十多岁，子女常年待在国外。她当天预约了物业家政清洁服务，上门清洗窗户。物业处负责人告诉记者，任老师作为物业处的老熟人，经常预约代买药、代买菜等服务。“他们的服务细致到位，解决了我很多的生活难题。”任老师感激的笑容溢于言表。

虹口区欧阳路街道二级调研员龚健告诉记者，辖区内70岁以上的高龄老人占了45%到50%。“我们通过调研和发放调查问卷，发现小区内90%的老人倾向于居家养老，在此基础上衍生出把物业加养老相结合的想法。”龚健告诉记者，家政清洁是所有服务中最受欢迎的。

记者了解到，尤其是对于70岁以上的老年人，小区物业公司和居委会之间配合良好，物业公司响应速度很快，服务到位，对维修请求做到有求必应。“物业与老人在空间距离上是最近的，物业人员可以第一时间响应，速度远超外部养老机构或社工，通常在十分钟到一刻钟内就能提供上门服务。”龚健表示。

此外，龚健还透露，除推出代买菜、代买药、陪诊、助浴等常规服务外，个别小区还推出了针对老年人睡眠障碍的陪伴睡眠、陪伴聊天等个性化服务。

委员建议
建立分层分类服务标准体系

徐兵认为，上海推进“物业＋养老”模式不仅是一种服务模式的创新，更是养老服务供给体系的结构性变革，将推动形成政府、市场、社会、家庭各尽其责的养老服务新格局。

在徐兵看来，物业企业作为养老服务的新进入者，需要明确服务边界：哪些能做，哪些必须转介专业机构。“同时，还要建立清晰的服务标准、规范流程、评估体系和有效的监管机制，防止服务缩水或乱收费。”徐兵建议建立分层分类的服务标准体系，对基础性服务如巡访关爱等制定简易标准，对专业性较强的服务如助浴、助医等则要求配备持证人员。同时完善第三方评估机制，定期开展服务质量评价。

在物业专业人才紧缺方面，徐兵建议将物业养老从业人员纳入全市养老人才培训体系，开展定向培养。与职业院校合作开设相关专业，建立实习实训基地。完善职业发展通道，提高薪酬待遇，增强职业吸引力。

值得一提的是，养老服务涉及人身安全、财产安全等多重风险。“建议制定物业企业开展养老服务的负面清单，明确禁止行为和责任边界，并考虑引入保险机制，分散企业经营风险。建立快速投诉处理机制，维护老年人合法权益。加强对服务合同的规范指导，避免纠纷发生。”

“虽然挑战犹存，但只要在专业培训、标准制定、监管机制、风险防范和可持续运营等方面做好配套工作，这一模式潜力巨大，它无疑代表社区治理和养老服务融合发展的一个积极方向，必将为全国其他地区开展社区养老提供宝贵的‘上海经验’。”徐兵表示。

问题和挑战
服务标准不清晰，收费标准难统一

“这是一项创新举措，精准地抓住在当前老龄化社会背景下社区养老的痛点和需求，具有显著优势和发展潜力。”龚健说。

“当然，试点要成功并推广，也面临一些需要关注和解决的问题和挑战。”龚健认为，物业服务人员专业能力不足、居民对该项新服务认知度不高、老年人的人身安全保障等都是亟需解决的问题。龚健进一步举例：假如一名物业人员上门帮助老人洗澡，老人不小心摔倒，如何区分责任边界？“诸如此类的细枝末节还需要完善。”他说。

此外，记者走访的过程中，发现蒋家桥小区门口张贴着一张“物业＋养老”服务菜单，上面写着：“代买菜：5元/次、代扔垃圾：15元/月、家政：40元/小时……”值得注意的是，菜单上对于80周岁（70周岁）以上纯老户、独居老人以及其他特殊老人和其他一般老人的服务价位标准设置了区别。

小区老人们对于物业服务的收费各有看法。有老人表示：“我一个月退休工资4000-5000，未来如果按照40元/小时的收费标准收取费用，支付起来还是有点吃力的。”也有老人认为：“几十块钱获得细致贴心的服务，有时候他们还能陪我聊聊天，真的是很良心。”

对此，上海市政协委员、市民政局特邀监督员徐兵认为，养老服务具有投入大、回报周期长的特点，物业企业可能面临盈利困难。“建议完善差异化定价机制，例如对物业企业提供的基础养老服务，应落实财政补贴和税收优惠政策，针对增值服务则允许市场化定价。”