

更多养老资讯  
扫描二维码关注



# 养老内参

中国养老网  
WWW.CNSFFS.COM

主编：苏博

编辑：王福达

责编：赵艳芳

汇聚每日养老产业时事动态，为您一站式提供全面养老资讯

2020年12月4日 星期五 (2020第228期) 庚子年十月二十

## 辽宁省建立完善老年健康服务体系实施方案的通知

# 李克强主持召开国务院常务会议



为贯彻落实国家卫健委等8部门联合印发的《关于建立完善老年健康服务体系的指导意见》（国卫老龄发〔2019〕61号），加快发展我省老年健康事业，建立完善老年健康服务体系，省卫生健康委省医疗保障局等15家单位联合制定了《辽宁省建立完善老年健康服务体系实施方案》。现印发给你们，请认真组织实施。

### 老龄化压力与日俱增，河南养老产业如何补齐“短板”？



河南是老龄人口大省，老龄人口总量居全国第三位。面对日益严峻的人口老龄化形势，河南养老产业如何补齐“短板”？养老企业如何创新发展？11月28日至29日，由河南省老龄产业协会主办的“中国养老产业企业家中原高峰论坛（2020）”在郑州举办，来自省内外的养老领域权威专家、养老产业企业家齐聚一堂，为河南老龄产业高质量发展“把脉问诊”，建言献策。

“老龄产业今后发展趋势是从外延式数量速度发展转向技术质量效益的内涵式发展。”

<b>养老视点</b> .....	<b>4</b>
“双服务”应当好居家社区养老的“双拐杖”.....	4
央视《新闻联播》：多层次的农村养老服务体系初步建立.....	4
鼓励物业推进智慧居家社区养老服务.....	4
物业发展养老服务，利于解决社区养老难题.....	4
国办印发实施方案，解决老年人运用智能技术困难.....	5
六部门发布《意见》——推动探索“物业服务+养老服务”模式.....	5
高龄空巢老人的生活照料怎么办？“物业服务+养老服务”来了！.....	5
把为老年人服务落到实处.....	5
2020年上海养老机构服务质量：总体“良好”7家“较差”.....	6
天津：《天津市养老服务促进条例》修订，明确医养结合服务发展方向.....	6
辽宁：老年健康服务体系将覆盖城乡.....	6
陕西：省政协召开“老龄社会服务保障体系建设”月度协商座谈会.....	7
江苏：南京60岁以上户籍老人超158万，这场养老研讨会聚焦“医养结合”.....	7
江苏：苏州加快构建老年健康服务体系.....	7
浙江：秀洲以标准化提速居家适老化改造.....	7
浙江：进入老龄化社会，宁波如何促进居家养老服务高质量发展？.....	7
湖南：冷水滩推进城区养老服务体系建设的.....	8
<b>热点新闻</b> .....	<b>8</b>
50件！让老年人从“只能”到智能国家出手了.....	8
教老年人用智能手机也是一种社会责任.....	8
不让老人被高科技抛弃！多部门出手消除老年“数字鸿沟”.....	9
关爱“老年群体”，铁路一直在行动.....	9
老年人将告别“智能尴尬”.....	10
<b>政策法规</b> .....	<b>10</b>
辽宁省卫生健康委员会等部门关于印发辽宁省建立完善老年健康服务体系实施方案的通知.....	10
<b>养老研究</b> .....	<b>11</b>
全面贯彻落实全会精神关于养老服务的一系列决策部署.....	11
<b>养老类型</b> .....	<b>12</b>
养老驿站开业加码幸福生活.....	12
初心不改养老情，匠心筑梦耀芳华——记湖北省宜昌市社会福利院副院长梁高芳.....	12
汶川颐养院院长苏保平：让老年人安享有尊严的晚年.....	12
<b>养老产业</b> .....	<b>13</b>
老龄化来临，保险与医疗养老协同发展是大方向.....	13
老龄化面临“缺钱少看护”难题，社会保障体系应如何完善？.....	13
老龄化压力与日俱增，河南养老产业如何补齐“短板”？.....	13
<b>智慧养老</b> .....	<b>14</b>
中国老龄产业协会会长曾琦：智慧养老产品仍存过度营销、不适老问题.....	14
<b>养老培训</b> .....	<b>14</b>
推进养老服务人才专业化的北京办法.....	14
<b>老年大学</b> .....	<b>15</b>
老年大学为何“一座难求”.....	15
老年人如何跨越“数字鸿沟”？郑州银发族在社区老年大学智能手机班争相充电.....	15
福建：至2025年每个县（市）建有至少1所老年养护院.....	16
老年教育驶入发展快车道.....	16
预防受骗纳入老年大学必修课，全国老龄办提出“智慧助老”行动3年目标.....	16
学生最大88岁！成都一老年大学开设智能手机课，教老人网上购物、缴费.....	17
<b>互动养老</b> .....	<b>17</b>
专家观点：让文旅数字化智能化，更好服务老年群体.....	17
<b>养老金融</b> .....	<b>17</b>
陕西：银行保险业完善市场体系服务老龄事业发展.....	17
董克用：养老和基金是非常密切的，年轻一代要早投资.....	17
王群航：养老基金平均规模已连续四个季度高于4个亿.....	18
民生加银于善辉：未来3-5年共识，个人建养老金要通过FOF形式.....	18
是“真养老”还是“概念秀”，银行养老理财产品值得买吗.....	18
易方达冯蕾：养老投资者更易接受收益好回撤小的产品.....	19
破解老年“数字鸿沟”，银行网点加强“银发”服务.....	19
郑州银行：跨越数字鸿沟，让老年人也“跟得上”智能时代.....	20
<b>社会保障</b> .....	<b>21</b>
覆盖10亿人的养老保险改革加速，世界最大社保体系建成.....	21
<b>政府购买服务</b> .....	<b>22</b>
北京：通州区民政局通州区“智能养老照护系统”项目公开招标公告.....	22
重庆：垫江县养老护理院（一期）建设项目燃气型直燃机组公开招标公告.....	22
福建：2020年、2021年丰泽区民政局居家养老信息化基础服务服务类采购项目招标公告.....	23
广东：广州市海珠区琶洲街道办事处社区居家养老服务（重招）公开招标公告.....	24
关于我们.....	26
联系我们.....	26



# 中国养老网

WWW.CNSF99.COM

- 养老行业专业社群
- 每日分享《养老内参》
- 最及时养老行业政策发布！
- 不定期权威行业线下分享活动！

## 加入我们

JOIN US



公众号



社群小助手



加入“社群”请扫描“社群小助手”微信二维码，备注：姓名+单位+职务  
也可搜索微信号“ZMYL123”进行添加

中国养老网  
WWW.CNSF99.COM

潮爸靓妈®

康养界®

养老内参

中民养老大讲堂

北京中民养老事业促进中心  
BEIJING ZHONG MIN PENSION CAREER PROMOTION CENTER

中民养老大讲堂  
智慧 实践 案例 资源

★内参内容权利归原作者所有，仅作为内部学习

# 养老视点

## “双服务”应当好居家社区养老的“双拐杖”

近日，住建部、发改委等六部门发布关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见。意见提出，要补齐居家社区养老服务设施短板，推行“物业服务+养老服务”居家社区养老模式，丰富居家社区养老服务内容，积极推进智慧居家社区养老服务，完善监督管理和激励扶持措施。

养老是摆在国家、社会和家庭面前的重要课题。数据显示，2019年年末，我国60周岁及以上人口已经达到25388万人，占总人口的18.1%。根据相关预测，“十四五”期间，全国老年人口将突破3亿，社会将从轻度老龄化迈入中度老龄化。

面对老龄化不断加剧带来的养老问题，“物业服务+养老服务”的新养老模式无疑是适时之举。传统物业公司只提供物业服务不提供养老服务，而在新养老模式中，物业公司可以开展居家社区养老服务，包括内设居家社区养老服务部门、成立独立的居家社区养老服务机构、组建专业化养老服务队伍等，即物业服务可延伸到养老领域。

新养老模式丰富了现有养老模式，可大大提升养老服务能力。随着老年人口持续增长，只有具备相应的养老服务能力，能够提供多元化、多层次的养老服务，老年人群才能老有所养。当物业公司加入养老服务大军，居家养老的老年人可以就近享受养老服务，多一种选择多一种保障。

对物业公司来说，参与养老服务显然是业务上的重大突破，多了一种发展路径。既能通过物业服务来发展，也能通过提供养老服务拓宽业务。而且，物业公司提供养老服务具有地利、人和等优势，是其他企业所无法比拟的。物业可以充分利用社区资源，掌握社区民情民意，提供更便捷的服务。

因此，“物业服务+养老服务”是一种可以创造多赢的养老模式，不仅对社区老人和物业公司是一个利好消息，而且还能为社会和家庭减轻养老负担。希望各地有关部门按照文件要求积极支持物业公司转型，也期待各个居民小区物业公司能看到商机把握机遇。

推行这种新模式离不开社区居民和业委会的支持。物业公司提供养老服务所需的公共房屋和设施，也涉及其他小区业主的权益。只有得到社区居民、业委会支持，小区公共设施才能成功转化为养老设施。当然，物业公司利用公共设施提供养老服务，也要得到广大业主和业委会授权，并确保收益公开、公正。

有关部门要为这一新模式提供力所能及的支持，包括培训物业人员、建设公共平台、拓宽融资服务等方面。在此基础上还应多听听物业公司的意见，在税收优惠、奖励补助等方面还可以有更大作为。支持措施越多、力度越大，推行效果越好。在北京市发布的《关于加快推进养老服务发展的实施方案》中，就明确提出探索实行“物业服务+养老服务”模式，支持物业公司开展居家养老服务，在具体支持措施方面，包括减轻养老服务税费负担等。其他城市也可以积极借鉴。

“物业服务+养老服务”这种双服务的新模式，是居家社区老年人群养老的重要“拐杖”。从小处来说，是社区老年人的“双拐杖”——既能享受物业服务，又能享受养老服务；从社会、国家层面而言，这也是支撑我国养老事业走向高质量发展不可或缺或可或缺的“拐杖”。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85902>

(来源：北京青年报)

## 央视《新闻联播》：多层次的农村养老服务体系初步建立

我国有一亿多农村老年人，农村养老服务基础比较薄弱，“十三五”期间，各级政府将养老扶持政策向农村倾斜，构建起村、乡镇、县多层次的养老服务体系。

“十三五”期间，我国农村空巢留守、高龄老年人巡访制度全面建立。各地探索“时间银行”“积分超市”等互助服务方式，依托村“两委”、老年协会、志愿者等为老人提供上门服务。在河南省新县戴庄村，每天早上8时30分，由村里留守妇女组成的孝心护理员团队就开始上门为特困、空巢老人服务。

“十三五”期间，各级财政投入向农村养老服务倾斜，支持农村养老服务设施建设与改造。目前全国农村共有各类养老机构两万多个，床位194.6万张，90%以上的农村养老机构有了提供医养结合服务的能力。在江西省兴国县，政府投资建设的养老中心不仅保障了特困人员的集中供养，还填补了过去县里没有失能老人照护机构的空白。

县级失能老人供养中心兜住农村特困、失能老人的保障底线。在乡镇一级，“十三五”期间，各地通过提升改造，推动乡镇敬老院向农村区域性养老服务中心转变。在四川省珙县，利用乡镇敬老院平台，通过一张养老电子地图，就可以为周边老人提供精准化的订单服务。

依托乡镇敬老院的区域指导和服务辐射功能，“十三五”期间，农村幸福院、颐养之家等村级互助养老服务设施建设也全面推进，目前，全国已经建成10.8万个村级互助养老设施。在山东省滨州市沾化县，村里将闲置多年的废弃坑塘改造成了幸福院，为村里老人互助养老提供了平台。

“十三五”期间，统筹城乡的养老保障制度有序推进，“新农保”和“城居保”统一为城乡居民基本养老保险制度，农村“五保”老人和城市“三无”老人救助供养统一为城乡特困人员救助供养制度。截至目前，高龄津贴制度覆盖1500多万80岁以上农村老年人，1335万经济困难老年人纳入农村低保，全国367万农村特困老年人纳入政府供养。

民政部养老服务司副司长李邦华表示，习近平总书记多次指出要加快养老服务业发展。“十三五”期间，民政部深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，把农村养老服务工作融入到乡村振兴战略之中，聚焦农村养老服务的短板，把更多的养老服务资源向农村倾斜，在县级供养中心、乡镇区域服务中心和乡村的互助服务设施等方面取得了新的进展，初步建立起了多层次的农村养老服务体系，让一亿多农村老年人也能共享经济社会发展成果。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85917>

(来源：新闻联播)

## 鼓励物业推进智慧居家社区养老服务

住房和城乡建设部六部门发布关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见，推动和支持物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式。

近日，为充分发挥物业服务企业常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，住房和城乡建设部六部门发布关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见，推动和支持物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式，切实增加居家社区养老服务有效供给。

该意见提出五大要求，包括：补齐居家社区养老服务设施短板，推行“物业服务+养老服务”居家社区养老模式，丰富居家社区养老服务内容，积极推进智慧居家社区养老服务，以及完善监督管理和激励扶持措施。

关于推进智慧居家社区养老服务，该意见进一步指出，鼓励物业服务企业对接智慧城市和智慧社区数据系统，建设智慧养老信息平台；对居家社区养老服务设施进行智能化升级改造，配置健康管理、人身安全监护、家用电器监控、楼宇对讲和应急响应等智能设施；参与开发居家社区养老服务智能终端、应用程序等；参与研发推广智能可穿戴设备、便携式健康监测设备、智能养老监护设备、家庭服务机器人等智能养老服务产品，推进人工智能、虚拟现实、5G等新兴技术在居家社区养老智能产品中的应用。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85910>

(来源：工人日报)

## 物业发展养老服务，利于解决社区养老难题

为增加居家社区养老服务有效供给，满足广大老年人日益多样化多层次的养老服务需求，破解高龄、空巢、独居、失能老年人生活照料和长期照护难题，住建部、国家发改委等六部门于日前发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》。

“十四五”期间，全国老年人口将突破3亿，而5到10年后，全国第一代独生子女父母也将进入中高龄，社会养老服务面临的挑战和考验愈发突显。因地制宜培育新型养老服务，自然越来越迫切。在此背景下，多部门支持物业服务企业探索“物业服务+养老服务”模式，无疑为探索新型养老模式指明了一条务实路径。

从现状看，物业服务企业发展养老服务，有着较好的基础支撑。当前，不少城市小区物业服务覆盖率已超过80%，本身就构成了一张庞大的服务网络，且其中也包括一些浅层次的老年服务。

在此基础上，物业服务企业发展居家社区养老服务，可有效利用现成的市场、信息等渠道，乃至现有基础设施。如意见要求，鼓励物业服务企业因地制宜地开办小区老年餐桌，提供送餐上门服务。这类服务对物业服务企业来说，“转轨”成本较低，而老年人从物业服务就近“购买”居家养老服务，也有着明显的便利性。

物业服务企业也有着开拓增量服务的动力。要知道，国内不少物业服务企业尤其是龙头型服务企业，基本都由房地产开发企业培育。一方面，在房地产行业新周期下，房企对物业板块的重视程度空前提高，能开拓像养老服务这样的新市场，也是好事。另一方面，物业服务企业与开发商“同构”，能大大提高养老服务资源整合、基础设施改造等方面的效率。像意见中就明确，鼓励物业服务企业与房地产开发企业协商，将开发企业自持的房屋改造为养老服务用房等，对一些开发商自持物业小区来说可行性相当高。

物业服务企业发展养老服务，也有利于提升老旧小区物业覆盖率，从而实现养老与物业服务双赢。以北京为例，今年5月，北京就提出支持物业公司开展居家养老服务。日前召开的北京市委十二届十五次全会指出，重视“一老一小”问题，加快建设居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，同时还要求抓好物业管理这个“关键小事”。这两者契合度就很高。而这样的情形，在全国范围也具有相当的普遍性。

可以说，发展“物业服务+养老服务”，不仅市场有基础，企业有动力，老人有需求，还有助于实现物业服务与养老服务水平的共同提升。

当然，作为一项全新的探索，这也需政策层面的因势利导，创造更好的外部环境。此次意见提出的多项举措都与此有关。如，要求新建小区配套建设居家社区养老服务设施，允许取得资质的物业服务企业跨区域经营养老服务，鼓励商业保险、基金等投资居家社区养老服务等措施，有助于缓解养老基础设施不足，提升企业经营动力、激活市场竞争，帮助企业轻装上阵；而加强服务监管，规范相关收费，则有利于遏制服务乱象，保障老年人权益。

不过，这些举措多数还是原则性要求，落实上仍需各地因地制宜，及时制定完善的实施细则。比如，针对可能出现“抗老”情况与纠纷多发领域，有必要做好制度设计、提前应对。

“十四五”规划建议提出，实施积极应对人口老龄化国家战略，其中就包括培育养老新业态，构建居家社区机构相协调的养老服务体系。推动物业服务企业发展养老服务，是这方面的有益探索，也是对传统养老服务体系的一种增量补充。一旦“物业服务+养老服务”模式开好头、起好步，逐步形成“大气候”，那就不仅是社会养老服务的幸，也是物业行业发展之机。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85928>

(来源：新京报)

# 国办印发实施方案，解决老年人运用智能技术困难

国务院办公厅日前印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(以下简称《实施方案》),就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。一度困扰不少老年人的“数字鸿沟”问题有望迎刃而解。

《实施方案》提出,要在政策引导和全社会共同努力下,让广大老年人更好地适应并融入智慧社会。到2020年底前,集中力量推动各项传统服务兜底保障到位,抓紧出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施,满足老年人基本生活需要。到2021年底前,围绕老年人高频服务事项,推动老年人享受智能化服务更加普遍,传统服务方式更加完善。到2022年底前,老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高,线上线下服务更加高效协同,解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

“让老年人等一些相关群体更好地融入智能社会,需要全社会共同行动。”在国务院新闻办近日举行的国务院政策例行吹风会上,国家发展改革委秘书长赵辰昕指出,下一步相关部门应以《实施方案》为抓手,推动服务行业的主管部门、监管部门研究制定具体实施细则,引导各地建立相应的协调推进机制,形成统筹推进、分工负责、上下联动的工作格局,让每一位老年人都能生活得安心、舒心、便捷,安享幸福晚年。

## 坚持“两条腿走路”原则

随着我国老龄人口快速增长,老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显,不少老年人不会上网、不会使用智能手机,在出行的出行、消费等场景中经常会遇到不便,尤其是在日常就医场景中。

就此,《实施方案》提出,要便利老年人日常就医,包括提供多渠道挂号等就诊服务、优化老年人网上办理就医服务、完善老年人日常健康管理服务。

“随着信息技术的快速发展,很多医疗卫生机构使用智能技术为患者提供挂号、缴费、打印检查检验结果等服务。”国家卫生健康委老龄健康司司长王海东说,这极大便利了广大患者看病就医,提高了便捷性、服务效率和质量。不过,也对一些不使用和不会使用智能技术的老年患者带来困难。

对此,王海东表示,国家卫健委坚持传统服务方式和创新服务方式“两条腿走路”原则,在使用智能技术的同时,要求医疗卫生机构保留传统服务方式。

一方面,畅通家人、亲友或者家庭医生为老年患者代为挂号渠道;另一方面,保留人工服务窗口,提供现场挂号、缴费、打印检查检验结果等服务。同时,配备导医、志愿者、社工等现场为老年人服务。

此外,进一步简化网上预约挂号、网上问诊等,通过网上服务和医院智能终端的连接,为老年人提供语音咨询、引导服务等,尽最大努力方便老年人看病就医。

王海东透露,国家卫健委将在全国开展建设老年友善医疗机构活动,在医疗机构中推动友善管理、友善服务、友善文化、友善环境,便利老年人看病就医。同时,发挥全国老龄办职能,开展智慧助老行动,通过采取一系列措施,建立机制、加强培训和宣传等,让老年人能够用得上、用得好智能技术,在智能社会、智能技术高速发展背景下,充分保障老年人的合法权益。

王海东强调,绝不能让任何一位老年人因为智能技术的运用而挂不上号、看不成病、办不了事,要充分保障他们的合法权益,增强老年人的幸福感、获得感和安全感。

## 最大限度方便老年人出行

《实施方案》提出,要做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障,包括完善“健康码”管理便利老年人通行、保障居家老年人基本服务需要、在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。

今年疫情期间,健康码为疫情防控发挥了重要作用,但在部分地区老年人出行也出现一些障碍。

对此,国家卫健委曾多次发文要求,不能把健康码作为出行的唯一凭证,要采取线上线下多种方式相结合手段,方便群众出行。

王海东指出,国家卫健委将加强各部门协调,通过技术手段和政策措施最大限度方便老年人出行。

一是协调相关部门,通过技术手段把有关信息自动整合到健康码,让老年人出行更省事。二是推动一码通行、互通互认,方便群众特别是老年人的出行。三是保留其他方式替代查验。对不使用智能手机的老年人,凭有效身份证件或者纸质证明等替代查验。

此外,鼓励有条件的地方和场所,为老年人开设无健康码通道,通过技术手段把健康码和各种公交卡、市民卡、老年卡等整合,使其替代方式作为出行凭证。

据了解,疫情期间,通信大数据行程卡也为保障出行立下汗马功劳。“通过短信的形式为每一个人提供行程证明,帮助很多不使用智能手机的老年人,使用短信查询自己的行程。”工业和信息化部信息通信管理局负责人隋静说。

## 积极推进信息无障碍建设

《实施方案》聚焦老年人日常生活涉及的出行、消费、文娱、办事等7类高频事项和服务场景,提出了20条具体举措。

《实施方案》提出,要便利老年人使用智能化产品和服务应用,包括扩大适老化智能终端产品供给、推进互联网应用适老化改造、为老年人提供更优质的电信服务等。

隋静介绍说,为解决“数字鸿沟”问题给老年人群体带来的不便和困扰,工信部积极推进信息通信基础设施建设,建成了世界上最大的4G网络,全国行政村光纤和通4G的比例超过98%。“这为包括老年人在内的广大群众随时随地接入网络提供了很大便利。”

“与此同时,积极推进信息无障碍建设。”隋静透露,目前已有3.2万个政府网站进行信息无障碍改造,指导发布多项信息无障碍标准。

今年9月,工信部与中国残联联合印发《关于推进信息无障碍的指导意见》,着重消除老年人和残疾人等信息障碍群体在信息消费资费、终端设备、服务与应用三个方面的障碍。

此外,工信部还联合有关部门编制智慧健康养老产品及服务推广目录,包含100多项养老产品和100多项服务,有效提高供给水平。

隋静说,工信部将在智能化产品和服务应用上进一步加大力度,抓实抓细《实施方案》的各项措施落地。

一是为老年人提供优质的基础电信服务。持续推进行政村移动网络的深度覆盖,保留并完善面对老年人传统线下“面对面”电信营业厅服务模式,引导基础电信企业为老年人提供更大力度的资费优惠。

二是开展互联网应用适老化改造专项行动。近期,工信部将开展为期一年的专项行动,聚焦老年人和残疾人群体的特定需求,重点推动与老年人、残疾人基本生活密切相关的网站、手机App的适老化改造,同时鼓励企业在智能设备上提供“老年模式”“长辈模式”等,使老年人更加方便、快捷地获取信息和服务。

三是继续扩大老年人智能终端产品的供给,从技术创新、产品服务供给、应用试点示范等产业环节着力,积极扶持老年健康辅助器具研制,扩大老年人智能终端产品供给。

此外,重点加强对老年群体“通信行程卡”推广工作,同时配合有关部门做好老年人个人信息安全保障工作,严厉打击电信网络诈骗等违法行为,保障老年人群体的合法权益。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85933>

(来源:中国长安网)

# 六部门发布《意见》——推动探索“物业服务+养老服务”模式

住房和城乡建设部等六部门近日发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》,推动和支持物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式,切实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多层次的养老服务需求,着力破解高龄、空巢、独居、失能老年人生活照料和长期照护难题,促进家庭幸福、邻里和睦、社区和谐。

《意见》要求,一是补齐居家社区养老服务设施短板。盘活小区内既有公共房屋和设施,保障新建居住小区养老服务设施达标,加强居家社区养老服务设施布点和综合利用,推进居家社区适老化改造。

二是推行“物业服务+养老服务”居家社区养老模式。包括养老服务营收实行单独核算,支持养老服务品牌化连锁化经营,组建专业化养老服务队伍。

三是丰富居家社区养老服务内容。包括支持参与提供医养结合服务,支持开展老年人营养服务和健康促进,发展社区助老志愿服务,促进养老产业联动发展。

四是积极推进智慧居家社区养老服务。包括建设智慧养老信息平台,配置智慧养老服务设施,丰富智慧养老服务形式,创新智慧养老产品供给。

五是完善监督管理和激励扶持措施。包括加强养老服务监管,规范养老服务收费行为,拓宽养老服务融资渠道。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85911>

(来源:中国经济网)

# 高龄空巢老人的生活照料怎么办?“物业服务+养老服务”来了!

住房和城乡建设部等部门近日发布关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见。意见提出,推动和支持物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式,切实增加居家社区养老服务有效供给,着力破解高龄、空巢、独居、失能老年人生活照料和长期照护难题。

意见提出,要补齐居家社区养老服务设施短板。盘活小区内既有公共房屋和设施,保障新建居住小区养老服务设施达标,加强居家社区养老服务设施布点和综合利用,推进居家社区适老化改造。清理整合居住小区内各类闲置和低效使用的公共房屋和设施,经业主共同决策同意,可交由物业服务企业统一改造用于居家社区养老服务。

在推行“物业服务+养老服务”居家社区养老模式方面,意见提出,物业服务企业开展居家社区养老服务,应当内设居家社区养老服务部门,专门提供助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护等定制养老服务,并按国家有关规定,建立健全财务会计制度,对社区养老服务的营业收入实行单独核算。支持养老服务品牌化连锁化经营,鼓励开展居家社区养老服务的物业服务企业建立养老服务专业人员队伍。

在丰富居家社区养老服务内容方面,意见指出,鼓励物业服务企业开办社区医务室、护理站等医疗机构,招聘和培训专业人员,为老年人提供基本医疗服务,支持将符合条件的医疗机构纳入医保支付范围。鼓励物业服务企业因地制宜地开展小区老年餐桌,提供送餐上门服务,发展社区助老志愿服务,促进养老产业联动发展。

此外,要完善监督管理和激励扶持措施。物业服务企业开展居家社区养老服务和有关设施应符合消防、环保、卫生、应急管理等相关标准及行业管理要求。要规范养老服务收费行为,拓宽养老服务融资渠道。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85911>

(来源:央广网)

# 把为老年人服务落到实处

日前,国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(以下简称《实施方案》),目的是解决老年人面临的智能技术困难问题。《实施方案》出台之后,相关各方如何把服务落到实处?本专题通过对银行、保险公司、医院和互联网医疗机构的采访,呈现这些机构做出的有益尝试。

日前,国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(以下简称《实施方案》),目的是解决老年人面临的智能技术困难问题。中国老龄科学研究中心副主任、国家应对人口老龄化战略研究秘书组组长党俊武表示,这份《实施方案》非常细致,它聚焦了老年人日常生活涉及的方方面面,每一项都抓住了老年人最想解决的核心问题。记者从银行和医疗机构了解到,目前他们已经开始落实《实施方案》的相关规定,把为老年人的服务落到实处。

## 智能时代下的尴尬

在智能化时代下，人们生活越来越方便，但是老年人却面临着无法使用智能技术带来的困难。老年人学习能力没有年轻群体强、身体素质没有年轻人好，出行时遇见智能化的东西不能自己解决，这对他们的生活造成了一定的影响。

“老年人遇到的尴尬事件让我们真切地感受到，进入老龄化社会，很多公共服务机构没有完全准备好，让老年人的生活倍感不便，甚至举步维艰。”党俊武说。其实这种情况存在已久，但在今年显得尤为突出。今年年初新冠肺炎疫情最严峻时，不少独居老年人遇到了难题——出行时不会用手机软件打车；由于使用老人手机，不能出示健康码；购物不会电子支付；甚至连看病时对医院的电子挂号操作流程也不熟悉。

老年人似乎是被智能技术甩下的一个群体。时代在发展，年轻人容易追随科技脚步，但是，社会的发展，科技的进步，也要考虑到老年人能不能跟上发展的步伐。

## 破除智能鸿沟

“《实施方案》对于帮助老年人更好地适应与融入智慧社会，必将起到积极的促进作用。”党俊武表示，这份《实施方案》实用性很强，聚焦了老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等7类高频事项和服务场景，在为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务方面，可以说事无巨细。记者看到，《实施方案》要求，任何单位和个人不得拒收现金；医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，应保留线下办理渠道；公共交通保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的方式。这些都是解决老年人最想解决的核心问题。

“《实施方案》以建立长效机制为目标，明确了按步骤帮助老年人享受智能化服务的时间表与路线图。”党俊武表示，《实施方案》规定，到2020年年底前，集中力量推动各项传统服务兜底保障到位，抓紧出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施，切实满足老年人基本生活需要。到2021年年底前，围绕老年人出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项和服务场景，推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。到2022年年底前，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

## 把服务落到实处

“便利老年人日常消费”是《实施方案》提到的重要一部分，其中“保留传统金融服务方式”和“提升网络消费便利化水平”都涉及银行服务。

“我们已经看到《实施方案》，并力争把为老年人的服务落到实处。”一位银行工作人员告诉记者，《实施方案》规定，要推进互联网应用适老化改造，使其更便于老年人获取信息和服务。

据悉，这家银行已经推出了“Pad银行”，通过Pad智能设备，可以为行动不便的老年客户等群体提供上门服务，包括借记卡开卡（激活）、客户信息更新完善、短信天使、理财产品签约、手机银行与网银签约以及账户管理等业务均可通过该设备办理。

这家银行表示，今后将优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，将无障碍改造纳入日常更新维护。

《实施方案》提到，要“便利老年人日常就医”。在这一部分具体提到了三项措施，分别是提供多渠道挂号等就诊服务、优化老年人网上办理就医服务和完善老年人日常健康管理服务。

记者从北京一家医院了解到，这家医院提供多渠道挂号等就诊服务，而且在挂号、就诊和缴费环节都配备了志愿者为老年人进行讲解和操作。“随着电子支付的普及，我们减少了人工服务窗口，但是还是保留了挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，就是考虑到老年人的需求。”这家医院相关工作人员表示。

山东省互联网医保大健康服务平台是今年4月25日上线启用的，它的客户群体中包括2300万老年人。69岁的景女士患有高血压，需要定期复诊取药。她在工作人员的指导下完成了相关公众号的关注，并在工作人员指导下在济南微医互联网医院进行了在线复诊。

微医相关工作人员表示，为方便老人使用互联网医疗平台，平台特别开通了人工客服双热线，患者完成首次签约后，拨打热线电话就能获得复诊购药、医保统筹账户和个人账在线实时结算的服务，自付部分由配送员上门收取。

阎大爷瘫痪卧床20年，老两口只有一部老人手机。工作人员指导阎大爷的女儿用智能手机为他完成平台首次签约，并把热线电话存到了老人的手机上，之后老人只需要打个电话，在家就能等待送药上门。

《实施方案》规定，搭建社区、家庭健康服务平台，由家庭医生、家人和有关市场主体等共同帮助老年人获得健康监测、咨询指导、药品配送等服务，满足居家老年人的健康需求。推进“互联网+医疗健康”，提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。这位工作人员表示，平台一直就在这样做，今后将更加积极落实这项规定。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85930>

(来源：中国银行保险)

## 2020年上海养老机构服务质量：总体“良好”7家“较差”

上海市民政局3日公布的2020年上海养老机构服务质量日常监测结果显示，养老机构服务质量总体“良好”，平均得分为77.9分，较2019年提高5.1分。有7家机构获评“较差”。

据悉，本轮监测涉及500多家正常执业的机构，216家获评“优秀”（含2019年监测为优秀免检的94家机构），264家获评“良好”，107家获评“一般”。其中，徐汇区第二社会福利院得分为上海全市第一，康乃馨老年公寓得分垫底。

据悉，此次监测针对服务安全、服务提供、服务保障三大方面，包括50项具体指标，其中应急照明灯、应急疏散指示标志、疏散逃生图完好情况，医用氧气瓶安全使用管理情况，各类保洁工具分类使用、放置及清洁状况等5项指标得分最低。

在线上线下公开监测结果接受社会监督的同时，上海市民政局部门还将根据最新监测结果等级，在上海养老服务平台上对所有养老机构更新贴脸标识，并在机构服务场所醒目位置更新挂牌——等级“优秀”的，贴“大笑脸”；等级“良好”的，贴“微笑脸”；等级“较差”的，贴“哭脸”等。

记者了解到，上海市民政局部门已为每家机构拟制一份针对性报告，列出问题清单，并将指导机构开展针对性整改。

上海于2017年在全国率先推出“养老机构服务质量日常监测指标体系”，2019年全市全面推行该项制度。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85913>

(来源：新华网)

## 天津：《天津市养老服务促进条例》修订，明确医养结合服务发展方向

12月1日，天津市十七届人大常委会第二十四次会议审议通过了《天津市养老服务促进条例（修订草案）》（以下简称《条例》），自2021年1月1日起施行。

修订后的《条例》共九章五十四条，分为总则、规划与建设、居家社区养老服务、机构养老服务、医养结合服务、养老服务人员、鼓励与优惠、法律责任与附则。

《条例》贯彻党中央决策与天津市委的要求，坚持政府兜底与多元供给相结合，明确了“政府主导、社会参与、市场运作、统筹发展”的养老服务发展原则，明确了构建以居家为基础、社区为依托、机构充分发展、医养有机结合的养老服务体系，明确了满足老年人多层次、多样化的养老服务需求的发展目标。

《条例》明确了政府负责、部门协同的养老服务促进工作机制，明确了各级人民政府及有关部门、街道办事处职责；明确了发挥老龄委作用，推动老龄事业全面协调可持续发展；明确了建立养老服务联席会议制度，健全组织协调监督机制；明确了村民委员会、居民委员会应当发挥基层群众性自治组织功能，协助做好养老服务相关工作。

《条例》增加了医养结合服务一章。一是明确了促进医疗卫生与养老服务融合发展，根据老年人口数量与分布等情况，统筹医疗卫生与养老服务设施、资源，发挥互补优势。二是明确了基层医疗卫生机构落实基本公共卫生服务项目，建立老年人健康档案，完善家庭医生签约服务，为老年人提供疾病预防、健康检查、慢性病管理、合理用药指导等服务。三是明确了医疗机构与养老机构融合发展的政策措施，鼓励医疗卫生机构与养老机构建立签约服务机制，支持医养结合机构发展壮大。

天津市人大社会建设委副主任委员戴蕴介绍，近年来，天津不断积极探索创新具有天津特色的养老服务工作格局，推进养老服务政策、建设、市场、管理与保障等5个体系建设，相继出台了《关于加快养老服务发展的实施意见》《天津市促进养老服务发展三年行动方案（2019—2021年）》等系列政策性文件。此次《条例》的修订，就是要把天津的改革、决策、部署转化为法制规范，总结积累该市在养老服务改革创新中积累的有益经验与做法，突出天津特色，引导全社会共同关注与积极参与养老服务事业，不断提升养老服务质量。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85923>

(来源：法治日报)

## 辽宁：老年健康服务体系将覆盖城乡

近日，省卫生健康委、省发展改革委等15个部门联合制定了《辽宁省建立完善老年健康服务体系实施方案》（以下简称《实施方案》），着力构建包括健康教育、预防保健、疾病诊治、康复护理、长期照护、安宁疗护的综合连续、覆盖城乡的老年健康服务体系，努力提高老年人健康水平，建设健康辽宁。

据介绍，截至2019年年底，全省60周岁及以上老年人有1075.7万人，占全省总人口的24.72%。随着人口老龄化程度持续加深，老年人对健康服务的需求愈发迫切。我省以维护老年人健康权益为中心，以满足老年人健康服务需求为导向，大力发展老年健康事业，制定出台《实施方案》。

《实施方案》提出了6项主要任务。一是要求各地要开展老年健康教育行动，面向老年人及其照护者开展健康教育宣传，全面普及营养膳食、运动健身、心理健康、疾病预防等健康科学知识，切实增强老年人健康意识，提升健康素养；二是开展老年预防保健行动，建立健全老年健康危险因素干预、疾病早发现早诊断早治疗、失能预防三级预防体系；三是开展老年医疗服务提升行动，推动有条件的二级及以上综合性医院开设老年医学科。老年医院、综合性医院等提供老年医疗服务的机构要加强心血管、脑卒中、慢性阻塞性肺炎等老年重点疾病能力建设，提升老年危急重症救治水平；四是开展老年康复和护理促进行动，加强康复、护理医疗机构建设，鼓励医疗资源丰富的地区将部分公立医疗机构转型为康复、护理医疗机构；五是开展老年长期照护服务行动，推进多元化长期照护服务；六是开展安宁疗护能力提升行动，推动相应医疗卫生机构及肿瘤科、老年医学科等相关科室开展安宁疗护服务，设立安宁疗护病区或床位，有条件的地方可建设安宁疗护中心，加强安宁疗护机构标准化、规范化建设，建立安宁疗护多学科服务模式。

《实施方案》不仅给出“路线图”，还明确了“时间表”。到2022年，二级及以上综合性医院（含中医）设立老年医学科的比例达到60%，基层医疗卫生机构护理床位占比达到30%，综合性医院、康复医院、护理院和基层医疗卫生机构成为老年友善医疗卫生机构的比例达到80%以上。老年健康相关政策体系基本建立、服务机构数量显著增加、服务资源配置更趋合理、服务质量明显提升、服务队伍更加壮大，综合连续、覆盖城乡的老年健康服务体系基本建立，老年人的健康服务需求得到更好满足。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85961>

(来源：辽宁日报)

## 陕西：省政协召开“老龄社会服务保障体系建设”月度协商座谈会

12月1日下午，省政协围绕“老龄社会服务保障体系建设”召开月度协商座谈会。省政协主席韩勇、省政协副主席魏增军出席会议并讲话。

### 调研建议：应把构建老龄服务体系上升为与健康陕西并重的发展战略

省政协医药卫生体育委员会主任樊汉江在做调研情况说明时介绍，截至2019年底，我省60岁及以上老年人口702.37万，占人口总数的18.12%，老龄化程度已超过全国18.1%的平均值，呈现出“中度”老龄化特征。为更好应对人口老龄化加速发展的趋势，省委、省政府高度重视，统筹谋划，取得了阶段性成效，政策体系不断健全，老龄服务设施稳步推进，多层次多元化发展格局逐步形成。全省已有各类养老机构及服务设施13894个，其中公办养老机构515个、民办养老机构287个、城市日间照料中心960个、农村互助幸福院12132个，覆盖33.4%的城市社区和71.3%的行政村，8个地市获批全国居家社区养老服务改革试点城市。

目前存在的主要问题是：老龄化进程加快，顶层设计不完善；主体关系未理顺，职责定位不明确；体系建设有堵点，多元供给不成熟；农村基础薄弱，城乡发展不协调。建议完善顶层设计，优化老龄社会制度环境；明确职责定位，汇聚老龄社会发展合力；丰富要素供给，强化老龄社会支撑体系；统筹城乡发展，补齐农村老龄服务短板。

“应制定长期政策规划，把积极应对人口老龄化，构建老龄服务体系上升为与健康陕西并重的发展战略。要重新梳理、评估和完善现有政策文件，对其中比较笼统、含糊的条款进行细化，制定配套的政策实施办法，提升政策精准性。着眼长远发展，从政策体系和社会环境等方面做好系统规划与顶层设计，明确老龄社会服务保障体系建设的基本目标、基本任务、发展步骤和重大举措，并纳入我省“十四五”发展规划。”

### 我省将加快建立多层次多元化养老保险制度，大力发展普惠型养老服务

在重点发言中，省政协常委、港澳台侨和外事委员会副主任、台盟省委副主委吴志红建议，车站、医院等应建立“无码绿色通道”帮助老年人迈过“数字鸿沟”；省政协医卫体委员会特聘专家、西安交通大学公共政策管理学院教授毛瑛建议，抗“初老”要“端口前移”，应多设置适龄岗位帮助老年人“主动健康”；宝鸡市卫健委副主任张冰建议，降低“医养结合”项目准入门槛，让社会养老机构享受更好优惠政策；阎良区政协委员、阎良区德瑞养老院长王瑞说，亟待培养一支数量大、专业强、层次高的养老服务人才队伍。

省卫健委、省民政厅、省人社厅、省工信厅、省医保局等部门对发言中涉及的主要问题进行了回应。

韩勇在讲话中指出，党的十九届五中全会首次将“积极应对人口老龄化”上升为国家战略，就推动养老事业发展作出了新的重大部署；省委十三届八次全会提出了“稳步推进公办养老机构改革和建设”“扩大适老产品和服务供给”的新要求，要以党的十九届五中全会和省委十三届八次全会精神为指导，加快建立健全老龄社会服务保障体系。要发挥居家养老的基础性作用，大力弘扬“百善孝为先”优秀传统文化，探索推进家庭照护者培训、住房和环境适老化改造等政策措施，促进老年人的身心健康。要把居家社区机构相协调、医养康养相结合的方向，加强社区居家养老服务设施和规模化养老场地建设，促进各种养老服务方式融合发展。要促进健康产业与老龄产业相融合，积极培育老龄社会新业态，扩大养老产品与服务的有效供给，推动养老事业和养老产业协同发展。

魏增军表示，老龄事业事关国家发展全局，将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加快建立多层次多元化养老保险制度，深入实施健康老龄化战略，大力发展普惠型养老服务，全面放开养老服务市场，切实补齐农村养老服务短板，不断提高老年人生活水平和质量，增强老年人的获得感、幸福感、安全感。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85950>

(来源：华商报)

## 江苏：南京60岁以上户籍老人超158万，这场养老研讨会聚焦“医养结合”

面对日益严峻的人口老龄化形势，南京养老产业如何补齐“短板”？11月29日下午，南京老年学学会、江苏华益社会组织评估中心举办了“后疫情时代推进医养结合养老服务发展研讨会”。来自南京市卫健委、南京大学及养老机构和养老服务组织的50多位嘉宾，就当下深度老龄化社会的康养难点进行探讨交流。

记者从市民政局获悉，截至目前，南京市60岁及以上户籍老人人口158.1万人，占户籍总人口的22%，80岁及以上高龄老人超过24万人，养老形势严峻。当天，南京老年学学会副会长金雁在以《推进医养结合养老服务的发展与实践》为题的讲话中提出：据统计，目前全国老年人的健康寿命停留在68.7岁，平均寿命则为77.3岁，这意味着老人有8年多的生命时段与各种包括常见的慢性病相伴，因此，当下如何帮助带病人实现康养就成为一个个新命题。

让带病人老有所养，医养结合就显得尤为重要。根据江苏华益社会组织评估中心现场发布的《南京养老机构医养结合养老服务状况》，记者了解到，南京共有康复医院12家、护理院50家、护理站81家、医养结合机构208家，另外还有15家二级以上综合医院开设了老年病科室。

康养机构蓬勃发展，但更多的老年人还是倾向于居家养老。会上，南京大学商学院教授史有春针对现阶段95%以上老人选择居家养老，并且南京老人目前的医疗保障主要依靠医保制度特点，提出医疗“资源辐射”和保险“自行结合”的思考方向。南京中医药大学卫生经济管理学院副教授陈娜提出，医养结合的“医”应与“医疗”的“医”进行区分，并适当降低标准。

“日常护理培训提高护理技术，医护人员介入养老，体现对老年人全生命周期的护理服务。”南京大学附属鼓楼医院老年医学科行政主任王春在点评中说，医养结合的关键还在于“医”，打通瓶颈、培养人才迫在眉睫。

本次研讨会由南京老年学学会副会长、江苏省社科院社会学研究所所长张卫主持，市卫健委老龄健康处处长傅晓红、市社科联学会处处长王福东、江苏省老年学学会副会长兼秘书长潘碧发表主题演讲。市老年学学会会长鲍意华、南京国悦颐养集团董事长梁丽梅、江苏省老年病医院副院长兼南京沐春园护理院执行院长刘世晴、南京石城护理院院长金梅分别就医养结合养老模式中的创新发展、推进医养结合与养老机构建设、江苏省老年医院对各种医养融合养老服务模式的探索实践、失能老人的医养结合养老模式等议题进行交流。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85920>

(来源：现代快报)

## 江苏：苏州加快构建老年健康服务体系

昨天下午，全市老龄工作委员会全体（扩大）会议召开，回顾总结近年来全市老龄工作情况，部署当前和今后一段时期全市老龄工作任务。副市长曹后灵出席会议。

苏州已进入“深度老龄化社会”。截至去年底，我市60周岁及以上户籍老年人口达185.67万人，占全市户籍人口25.69%。目前，我市社会养老保障更加完善，老年健康服务全面升级，企业职工基本养老保险和城乡居民基本养老保险参保率达99%，城乡社区居家养老服务覆盖率达100%，千名老人拥有养老床位44.5张。下一步，我市将加快构建包括健康教育、预防保健、疾病诊治等覆盖城乡、综合连续的老年健康服务体系，力争在“十四五”时期建成1所三级老年或康复医院，超过50万人口的县级市（涉农区）设立1所二级老年医院。

曹后灵要求，充分认清形势，在更高起点上推进老龄事业发展；把握时代要求，落实当前老龄工作重点任务；加强组织领导，形成齐抓共管老龄工作大格局，努力开创我市老龄事业高质量发展新局面。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85943>

(来源：苏州日报)

## 浙江：秀洲以标准化提速居家适老化改造

12月1日，秀洲区出台《老年人居家适老化改造管理规范》，明确今后秀洲区60周岁以上老年人居家适老化改造都须规范化开展。这也是嘉兴市首个老年人居家适老化改造管理的地方标准规范。

当前，中国正加速步入老龄化社会，有超过2亿老年人选择居家养老，浙江老年人居家养老率更是高达98.5%。然而，由于无障碍设施普遍缺失，家庭反而成了危险空间，导致跌倒成为我国65岁以上老年人因伤致死的首要原因。根据测算，我国每年有4000多万老年人至少发生一次跌倒，其中约一半发生在家中。这个数字，令人心惊，更令人心痛。

这几年，“老年友好型社会”呼声高涨，我们身边的医院、公园等公共场所都在进行适老化改造，养老院、老年公寓也大多配备了安全扶手、助浴设备等适老化设施。为何在老年人活动最频繁的居家空间，无障碍设施却大面积空白？这一方面是因为家庭适老化改造还是新鲜事物，许多老年人及其子女，不理解适老化改造的意义，不想花钱也不愿尝试；另一方面也缘于行业标准和运作体系尚未确立，即使政府小范围试点成功，也很难以点带面推动相关业务走向市场化。

居家适老化改造，可以通过施工改造、设施配备、辅具适配等专业服务，兼顾无障碍设施建设，对老年人受损的生活能力进行补偿或代偿，提升居家生活安全性、便利性和舒适性。将其推广之，不仅很有必要，而且还很紧迫。《中国发展报告2020：中国人口老龄化的发展趋势和政策》预计，到2050年中国老龄化将达到峰值，届时我国可能会有近5亿老年人。“银发浪潮”加速来袭，通过改变生活环境减少风险隐患，是以治理精细化应对人口老龄化的积极举措。

嘉兴是老龄化趋势比较明显的城市，每10个人里面就有将近3个是60岁以上的老年人。去年，嘉兴就与杭州、温州同步开展了困难老人家庭适老化改造试点工作。这次秀洲区出台《老年人居家适老化改造管理规范》也是在前试点基础上总结提炼而成，从7个方面，对老年人居家适老化改造的组织、落实、评估、设计、改造、验收等制定了标准。其最大的好处，是既适用于政府也可为企业或个人提供参考，让那些想开发这个市场的企业和创业者不必再“跟着感觉走”，也有利于“适老化设计”和“适老化装修”等概念迅速在相关行业建立并成熟起来。

家家有老人，人人都会老。居家适老化改造，不能只是政府兜底在个别困难老人中展开，而必须覆盖数以亿计的居家养老群体。这是一个艰巨庞大的社会任务，也是一片潜力无穷的市场蓝海。在这个意义上，居家适老化改造的标准规范不仅可以有，而且必须尽快走向成熟完善，让相关工作更加有章可循，也为社会力量介入创造空间，以市场化手段加速推进适老化改造从政府兜底转向全民普惠。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85924>

(来源：嘉兴日报)

## 浙江：进入老龄化社会，宁波如何促进居家养老服务高质量发展？

昨日，市政协围绕“关于促进居家养老服务高质量发展的建议”提案办理开展“回头看”督查。从督查情况看，我市按照居家社区机构养老相协调、医养康养相结合的建设思路，围绕吃饭、出行、康复等老年人实际需求，积极破解居家和社区养老服务难题，即将实现“十三五”规划和全市居家养老服务三年计划(2018-2020年)的圆满收官。

我市已进入老龄化社会，如何促进居家养老服务高质量发展？在政协十五届四次会议上，民进宁波市委提出了提高服务项目精准度、打造专业化服务平台和队伍、提升健康养老的满意度和创新护理论作机制等意见建议。这些意见建议贯彻落实情况如何？市政协组织相关委员赴北仑区戚家山街道居家养老服务中心调研，走访了已进行适老化改造的困难老人家庭，并听取市民政局、卫生健康委、医保局等单位的汇报。

据提案主办单位市民政局介绍，我市已构建起全市域的居家养老服务保障网、打造全周期的居家养老服务供给链、建立可持续的居家养老服务运营队、夯实专业化的居家养老服务基准线、扎牢多层次的居家养老服务安全网，实现居家养老服务从供给不足到基本覆盖、从基本照料到品质养老、从政府兜底到多元参与、从极度短缺到初步缓解、从自我保护到规范保障。目前，我市有A级居家养老服务中心(站)1315个，AA级居家养老服

务中心(站)939个, AAA级居家养老服务中心(站)265个。

参加“回头看”督查的委员对提案办理落实工作表示满意, 并就如何进一步推进居家养老服务再上新台阶提出意见建议。  
<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85947>

(来源: 中国宁波网)

## 湖南: 冷水滩推进城区养老服务体系

12月1日, 冬日里有一些寒冷, 在冷水滩区凤凰社区居家养老服务中心的阅览室内, 服务中心主任周洋帆正在给几位老年朋友发放学习资料。

窗外, 有的老人们闲坐, 看孩童嬉闹玩耍, 体力好的欧阳珍和老伴儿一起打羽毛球, 感到很惬意。

养老是重要的民生工程, 党的十九届五中全会提出了“实施积极应对人口老龄化国家战略”, 为了人民生活更加美好、为了人民的全面发展、全体人民共同富裕取得更为明显的实质性进展等提供切实保障。

为打造养老照护服务的“五星级”体验, 冷水滩区坚持“四化”同步推进, 构建居家养老服务体系, 以信息化为支持, 用专业化服务, 借助社会化运营, 开展标准化建设, 全力提升老人的幸福感, 改善老年人的生活质量。

“在这里, 我很安心。”几个月前, 84岁的周春花来到了这里, “两荤一素一汤只要6块钱, 吃完饭还可以和同伴们玩玩牌、散散步。”最让她感动的是, 生病之时还有人陪她去医院看病、拿药, 给她送饭。

11月30日, 午饭过后, 周奶奶在家小憩了一会, 起床后觉得身体有些不适, 便拨通了中心工作人员的电话, 说明了自己的情况。值班工作人员张玲在接到周奶奶的诉求后, 立即赶往她家, 陪周奶奶到社区医院做检查。“她们对我真的非常照顾, 比我自己的小孩做得还要好。现在党的政策好, 我希望这里越搞越好, 我们感到很开心。”周奶奶感慨道。

从社区医院回来已经是17时, 把周奶奶送回家后, 张玲还要再跑一趟, 为的是给周奶奶送晚饭。为了能让老人吃上一口热乎的饭, 工作人员通常会叫食堂师傅把菜炒好的第一时间打包, 以最快速度送到老人家里。在这里, 预约送餐只需要一个电话就可以解决了。

让周春花老人安心的不仅是无微不至的服务, 更有“互联网+”智慧养老系统的“守护”。

近年来, 冷水滩区持续推进养老服务机构的服务向居家和社区养老延伸, 并于今年新建了区级智慧养老信息服务中心, 实现养老服务机构和有养老服务意愿家庭的智能化无缝对接。通过“线上+线下”的运作模式, 建立“线上调度派工、线下提供服务”的服务方式。

“我们重点为行动不便、空巢、高龄老人提供形式多样、专业定制化的老年服务。”学习结束后, 周洋帆一边收拾资料, 一边说道: “以后, 我们会进一步壮大社会志愿者团队, 为更多的老人提供更好的养老服务, 让老年人乐享晚年生活。”窗外的阳光照射进来, 让他胸前的党徽熠熠生辉。

近年来, 冷水滩区委、区政府积极应对人口老龄化进程, 以“首善”精神谋划推动城区养老服务体系, 通过新建、改造、盘活等方式, 实现了街(镇)、社区(村)居家和社区养老服务设施全覆盖, 将居家和社区养老、智慧养老、健康养老有机融合, 为老年人提供医疗卫生、文化、家政、餐饮、法律、心理等服务, 已累计服务老人约16800人次。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85912>

(来源: 永州日报)

## 热点新闻

### 教老年人用智能手机也是一种社会责任

近日, 四川成都市一家老年大学开设公益讲堂, 为老年朋友普及智能手机基础知识和使用技巧, 讲师手把手教老人如何使用软件在网上购物, 有老人参加培训课学会了网购, 表示网购“省钱又省时”。

在生活中, 不少老人在电子产品面前遭遇了束手无策的困境, 例如: 不会网络购物, 不会手机预约挂号, 不知道如何线上发红包, 等等。当老年人成为数字时代的边缘群体, 不仅给他们的日常生活带来了诸多不便, 也不利于激发社会活力。开设智能手机培训课的初衷就是消弭“数字鸿沟”, 让这些与互联网时代脱节的老人重新与时代接轨。

互联网不仅会改变老年人的消费行为, 也会为他们搭建社会互动、社会融入的社交平台。老年人也渴望从朋友圈的照片和文字中发现和捕捉子女和孙辈的近况, 他们也盼望和老同学、老朋友、老同事、老乡说说家长里短, 他们也期望在互联网上展示“真我的风采”。拥抱数字时代不仅会改变老年人的生活方式, 还会影响他们的价值观念和思维模式。

在人口结构老龄化的今天, 不能放任老人成为数字时代的绝缘体和边缘人。实际上, 一些老人已经拥有智能手机, 他们也想自学自助。但是, 有些老人的子女不在身边没有人教, 有的老人想学却找不到地方去学。老年大学开设“智能手机培训课”, 显然尊重和回应了老年人的利益诉求, 实现了课程设置的“与时俱进”。

互联网也是一把双刃剑, 既让生活更美好, 也充满着形形色色的诱惑与陷阱。触网的老年人也成为一些不法分子眼中容易忽悠、欺骗的对象。因此, “智能手机培训课”不仅要教会老人们操作技巧, 也需要对他们进行风险防范的安全教育, 让他们意识到人性的复杂多变、网络的鱼龙混杂, 避免老年人遭遇财产损失, 承受物质和精神上的双重痛苦。

互联网企业可以通过对软件进行适老化改造来便利老年人, 让产品可以调节更大的字体和声音, 更契合老年人的使用习惯, 对老年人更加友好。说到底, 等等、帮一帮老年人, 让他们和年轻人一起进入数字时代, 既是一种社会责任, 也是一种人文关怀。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=85934>

(来源: 新华网)

### 50件! 让老年人从“只能”到智能国家出手了

日前, 国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》, 为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。来看梳理

#### 应急保障

1. 在新冠肺炎疫情低风险地区, 除机场、铁路车站、长途客运站、码头和出入境口岸等特殊场所外, 一般不用查验“健康码”;
2. 对需查验“健康码”的情形, 通过技术手段将疫情防控相关信息自动整合到“健康码”, 简化操作以适合老年人使用;
3. 优化代办代查等服务;
4. 推行“健康码”全国互通互认, 便利老年人跨省通行;
5. 有条件的地区和场所要为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”, 做好服务引导和健康核验;
6. 推进“健康码”与身份证、社保卡、老年卡、市民卡等互相关联, 逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行;
7. 建设改造一批社区便民消费服务中心、老年服务站等设施;
8. 为居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体, 提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、代收代缴、挂号取药、上门巡诊、精神慰藉等服务;
9. 提供突发事件风险提示、紧急避难场所提示、“一键呼叫”应急救援、受灾人群转移安置、救灾物资分发发放等线上线下相结合的应急救援和保障服务;

#### 交通出行

10. 保持巡游出租车扬召服务, 对电召服务要提高电话接线率;
11. 引导网约车平台公司优化约车软件, 增设“一键叫车”功能, 鼓励提供电召服务, 对老年人订单优先派车;
12. 鼓励有条件的地区在医院、居民集中居住区、重要商业区等场所设置出租车候车点、临时停靠点, 依托信息技术提供便捷叫车服务;
13. 铁路、公路、水运、民航客运等公共交通在推行移动支付、电子客票、扫码乘车的同时, 保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的方式;
14. 支持具备条件的社保卡增加交通出行功能, 鼓励有条件的地区推行老年人凭身份证、社保卡、老年卡等证件乘坐城市公共交通;
15. 优化铁路、公路、水运、民航客运站及轨道交通站点等窗口服务, 方便老年人现场购票、打印凭证等;
16. 高速公路服务区、收费站等服务窗口要为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助;

#### 日常就医

17. 医疗机构、相关企业要完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式, 畅通家人、亲友、家庭医生等代老年人预约挂号的渠道;
18. 医疗机构应提供一定比例的现场号源, 保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口;
19. 配备导医、志愿者、社会工作者等人员提供就医指导服务;
20. 简化网上办理就医服务流程, 为老年人提供语音引导、人工咨询等服务, 逐步实现网上就医服务与医疗机构自助挂号、取号叫号、缴费、打印检验报告、取药等智能终端设备的信息联通;
21. 推动通过身份证、社保卡、医保电子凭证等多介质办理就医服务, 鼓励在就医场景中应用人脸识别等技术;
22. 搭建社区、家庭健康服务平台, 由家庭医生、家人和有关市场主体等共同帮助老年人获得健康监测、咨询指导、药品配送等服务, 满足居家老年人的健康需求;
23. 推进“互联网+医疗健康”, 提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务;

#### 日常消费

24. 任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金;
25. 改善服务人员的面对面服务, 零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所, 水电气费等基本公共服务费用、行政事业性费用缴纳, 应支持现金和银行卡支付;
26. 采用无人销售方式经营的场所应以适当方式满足消费者现金支付需求, 提供现金支付渠道或转换手段;

- 27.推动金融机构、非银行支付机构、网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程；
- 28.打造大字版、语音版、民族语言版、简洁版等适老手机银行APP，提升手机银行产品的易用性和安全性；

## 文体活动

- 29.需要提前预约的公园、体育健身场馆、旅游景区、文化馆、图书馆、博物馆、美术馆等场所，应保留人工窗口和电话专线，为老年人保留一定数量的线下免费预约进入或购票名额；
- 30.在老年人进入文体场馆和旅游景区、获取电子讲解、参与全民健身赛事活动、使用智能健身器材等方面，提供必要的信息引导、人工帮扶等服务；
- 31.针对广场舞、群众歌咏等方面的普遍文化需求，开发设计适老智能应用，为老年人社交娱乐提供便利；
- 32.探索通过虚拟现实、增强现实等技术，帮助老年人便捷享受在线游览、观展、观展、体感健身等智能化服务；

## 政务服务

- 33.实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等老年人高频服务事项便捷办理，让老年人办事少跑腿；
- 34.各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办等功能，方便不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事；
- 35.医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，应保留线下办理渠道，并向基层延伸，为老年人提供便捷服务；
- 36.实体办事大厅和社区综合服务设施应合理布局，配备引导人员，设置现场接待窗口，优先接待老年人；
- 37.推广“一站式”服务，进一步改善老年人办事体验；

## 智能终端

- 38.推动手机等智能终端产品适老化改造，使其具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点；
- 39.积极开发智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等智能化终端产品；
- 40.发布智慧健康养老产品及服务推广目录，开展应用试点示范，按照适老化要求推动智能终端持续优化升级；
- 41.建设智慧健康养老终端设备的标准及检测公共服务平台，提升适老产品设计、研发、检测、认证能力；
- 42.推动与老年人日常生活密切相关的政务服务、社区服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物、金融服务等互联网站、移动互联网应用适老化改造；
- 43.优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”、“长辈模式”，将无障碍改造纳入日常更新维护；
- 44.开展电信普遍服务试点，推进行政村网络深度覆盖，加强偏远地区养老服务机构、老年活动中心等宽带网络覆盖；
- 45.开展精准降费，引导基础电信企业为老年人提供更大力度的资费优惠，合理降低使用手机、宽带网络等服务费用，推出更多老年人用得起的电信服务；
- 46.组织行业培训机构和专家开展专题培训，提高老年人对智能化应用的操作能力；
- 47.鼓励亲友、村（居）委会、老年协会、志愿者等为老年人运用智能化产品提供相应帮助；
- 48.引导厂商针对老年人常用的产品功能，设计制作专门的简易使用手册和视频教程；
- 49.将加强老年人运用智能技术能力列为老年教育的重点内容，通过体验学习、尝试应用、经验交流、互助帮扶等，引导老年人了解新事物、体验新技术，积极融入智慧社会；
- 50.推动各类教育机构针对老年人研发全媒体课程体系，通过老年大学（学校）、养老服务机构、社区教育机构等，采取线上线下相结合的方式，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=85940>

(来源：央视新闻)

# 不让老人被高科技抛弃！多部门出手消除老年“数字鸿沟”

据中央广播电视总台经济之声《天下财经》报道，国务院办公厅最近印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（以下简称《实施方案》），聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等7类高频事项和服务场景，提出了20条具体举措要求。国务院新闻办26日举行吹风会，国家发改委、工信部等部门对《实施方案》作出了介绍和解读。

## 老年人运用智能技术有困难引发广泛关注

最近一段时间，多起与老人使用智能技术相关的消息受到广泛关注。比如，老人无法出示健康码进站遭到拒绝、94岁老人被抬进银行做人脸识别、老人不会使用手机支付交了医保等。这些案例让人担心，老人会不会被高科技抛弃？国家发改委秘书长赵辰昕说，为了帮助老年人跨过这样的“数字鸿沟”，最新印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》坚持“两条腿走路”，也就是要求“兜住底、能兼容”。

“兜住底”，是指在鼓励推广新技术、新方式的同时，要强调保留老年人熟悉的传统服务方式，这是一个硬性的要求。“能兼容”，具体是指服务提供的企业、服务提供的相关机构，要在软硬件设计上优化提升，使传统的方式和创新的方式双轨运行，充分兼顾到各类人群，特别是老年人的需要。”赵辰昕解释。

## 亟待解决的迫切问题

关于“兜底”措施，具体来看，在出行方面，《实施方案》要求便利老年人日常交通出行。交通运输部新闻发言人蔡国建说，将保持电召、扬召服务，保障老年人不会上网或者没有手机也能打车；鼓励有条件的地区推进老年人直接凭身份证、老年卡、社保卡等证件乘坐城市公共交通。

蔡国建介绍：“对公路、水运、轨道交通等客运站场及高速公路服务区、收费站等场所，要求保留人工服务窗口，鼓励为老年人设立优先购票、专用候车区或者绿色通道，并在推进移动支付、电子客票、扫码乘车等服务的同时，保留现金、纸质票据、凭证和证件的使用。”

在就医方面，国家卫健委老龄健康司司长王海东说，为落实《实施方案》中便利老年人日常就医要求，将畅通家人、亲友或者家庭医生为老年患者代为挂号的渠道，保留人工服务窗口。“现场挂号、缴费、打印检验检查结果等服务，一定要保留人工服务窗口，这是老年人熟悉的服务方式。同时，还要配有导医、志愿者、社工等现场为老年人服务。”

在消费方面，央行将全面开展收现金集中整治和长效机制建设工作。共同引导规范水电煤气、公用事业缴费领域，以及零售、餐饮、商场、公园等高频服务场所的现金使用行为。

在办事方面，国务院办公厅电子政务办公室主任卢向东说，《实施方案》提出医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、生活缴费等高频服务事项，应该保留线下办理渠道，并向基层延伸，为老年人提供更便捷的办事服务。“比如，《实施方案》要求，推动银行保险机构营业场所、出入境业务办理大厅、办税服务大厅、医保和社保经办机构要继续保留传统的人工窗口服务，设立老年人专席，方便老年人‘面对面’咨询和办理。”卢向东介绍。

## 优化升级消除老年“数字鸿沟”

关于兼容或者智能技术优化提升措施，国家卫健委将把有关信息自动整合到健康码，代替手工填写；推动一码通行互通互认，通过技术手段把健康码和公交卡、市民卡、老年卡等整合起来，使其替代方式也能作为凭证。

工信部信息通信管理局副局长隋静则表示，近期计划开展为期一年的专项行动，聚焦老年人和残疾人群体的特定需求，重点推动与老年人、残疾人基本生活密切相关的网站、手机APP的适老化改造，同时也鼓励企业在智能设备上提供“老年模式”“长辈模式”等，使老年人更加方便、快捷地获取信息和服务。

“针对老年人的特定需求，在字体大小、字体色彩、语音阅读、临时弹窗、文字输入提示等方面尽可能考虑到老年人在视力和听力等方面的障碍、困难，帮助他们更方便地接收信息，切实改善老年人的使用体验。”隋静说。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=85938>

(来源：央广网)

# 关爱“老年群体”，铁路一直在行动

“敬老、助老”，铁路有行动。其实铁路对老年人的特色服务已经形成了一个环环相扣的链条。首先从购票环节开始，虽然电子客票是现在的主流购票方式，但是车站售票窗口依然存在，并设有“爱心窗口”，可优先为老年旅客，办理现金购票、改签等业务。...

近日为老年人提供便利化服务的话题引发了广泛关注，铁路部门一直十分关心老年旅客出行，从购票到进站乘车，从火车站的预约接送送到列车上的重点服务，都体现着对老年人的尊敬和关爱。（中国铁路）

老吾老以及人之老。近期，一则不收取老年人现金的视频播出，随后相关话题登上微博热搜。此事引发很多人的思考与讨论，科技和互联网高速发展，将越来越多的便利带去给更多人，但是也抛下很多无法跟上时代的老年人。从视频中可以看出，这位老人年纪已经很大了，而工作人员却说交医保只有两种方式，一是通过手机交，二是通过家人帮助交。这两种方式都让该老人深深为难，如果她能通过这两种方式交医保，为何还要独自一人前来缴费？我们都会老去，未来也可能因年纪增长而逐渐面对更多自己无法完成的事情，这是人之常情，所以请允许老年人跟不上时代，但是我们绝不能放弃他们。

“敬老、助老”，铁路有行动。其实铁路对老年人的特色服务已经形成了一个环环相扣的链条。首先从购票环节开始，虽然电子客票是现在的主流购票方式，但是车站售票窗口依然存在，并设有“爱心窗口”，可优先为老年旅客，办理现金购票、改签等业务；根据广州铁路局的统计，广局每年的电话订票大概只有几十通，却依然存在，主要因为这种购票群体基本上都老年人，这种购票方式同样也是为了方便不能适应科技进步的老年人。其次，铁路12306对网络售票系统进行了优化调整，在票量充足的情况下，能自动识别60岁以上的老年旅客并优先安排下铺。新冠肺炎疫情发生后，进入许多公共场所需要出示健康码，火车站为此专门设置了醒目的指示牌，提示老年旅客走爱心通道，让他们出行不再犯愁。列车上同样对老人特别照顾，如帮助放行李，调整席位，送开水等等，一个个细节都希望老人出行更方便，更舒适。

“重点旅客”服务有温度。俗话说女儿是父母贴心的“小棉袄”，而在重点旅客服务这块，铁路同样是特殊重点旅客旅客的“小棉袄”。对于行动不便的老人，病人，孕妇等，铁路提供贴心的接送服务。旅客可以在进站前与车站取得联系，如需提供担架、轮椅等辅助器具可以提前告知。车站工作人员在车站接到旅客后，会根据旅客乘坐的车次提前联系好列车工作人员，并将旅客送到指定车次的指定车厢，旅客到站前，列车工作人员会联系到站工作人员，在站台指定位置进行交接，再由车站工作人员将旅客送出站。在很多普通人看起来可以轻松通过的地方，对于这些老、弱、病、残、孕群体来说，可能就面临相当大的困难。而铁路的这些措施让老人在乘车过程中得到便利与尊重，充分体现“人民铁路为人民”的服务宗旨。

在科技日新月异的今天，扫码支付、人脸识别、电子客票等高效、便捷的新技术广泛应用于大众生活，但老年人在不知不觉中掉队了。百善孝为先，愿老年人这个特殊群体能得到更多的关爱和照顾，也希望铁路部门的这些有“温度”的服务得到更多单位和部门的认可和推崇。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=85939>

(来源：高铁网)

# 老年人将告别“智能尴尬”

近日，一则新闻引起了网络热议：湖北宜昌一老人独自冒雨交医保，工作人员却说“不收现金”，让老人联系亲戚或手机支付。老人困惑茫然的眼神让网友十分揪心。

11月24日，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（以下简称《方案》），要求聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，确保各项工作做实做细、落实到位，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，智能化服务得到广泛应用，深刻改变了生产生活方式，提高了社会治理和服务效能。但同时，我国老龄人口数量快速增长，不少老年人不会上网、不会使用智能手机，在出行、就医、消费等日常生活中遇到不便，无法充分享受智能化服务带来的便利。如何帮助老年人跨越数字技术发展带来的鸿沟，共享科技创新成果？

《方案》指出，要坚持传统服务与智能创新、普遍适用与分类推进、线上服务与线下渠道、解决突出问题与形成长效机制相结合的基本原则，到2020年底前，集中力量推动各项传统服务兜底保障到位，抓紧出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施，切实满足老年人基本生活需要。到2021年底前，围绕老年人出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项和服务场景，推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。到2022年底前，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

《方案》聚焦做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障，便利老年人日常交通出行、就医、消费以及老年人文体活动、办事服务、使用智能化产品和服务应用七大重点方面，细分为20项任务：完善“健康码”管理，便利老年人通行；建设改造一批社区便民消费服务中心、老年服务站等设施，保障居家老年人基本服务需要；提供突发事件风险提醒、紧急避难场所提示、“一键呼叫”应急救援、受灾人群转移安置、救灾物资分配发放等线上线下相结合的应急救援和保障服务，切实解决在应急处置状态下老年人遇到的困难；保持出租车扬招服务、优化约车软件、重点场所设出租车候车点等，优化老年人打车出行服务；公共交通在推行移动支付、电子客票、扫码乘车的同时，保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的方式，同时推进交通一卡通全国互通与便捷应用，便利老年人乘坐公共交通；优化窗口服务，提高客运站站人工服务质量；完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式，畅通老年人预约挂号渠道，提供一定比例现场号源，保留人工服务窗口等为老年人提供便利的就诊服务；简化网络办理就医服务流程，促进线上线下服务结合，推动多介质办理就医服务，鼓励就医场景应用人脸识别等技术，进一步优化老年人网上办理就医服务；推进“互联网+医疗健康”，完善老年人日常健康管理服务；保留现金、银行卡等传统金融服务方式；完善金融科技标准规则体系，提升手机银行产品的易用性和安全性，提升网络消费便利化水平；提高文体场所服务适老化程度，丰富老年人参加文体活动的智能化渠道；优化“互联网+政务服务”应用，设置必要的线下办事渠道；扩大适老化智能终端产品供给，推进互联网应用适老化改造，为老年人提供更优质的电信服务，加强应用培训，开展老年人智能技术教育。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=85942>

（来源：北京商报）

## 政策法规

# 辽宁省卫生健康委员会等部门关于印发辽宁省建立完善老年健康服务体系实施方案的通知

辽卫发[2020]59号

各市卫生健康委、发展改革委、教育局、科技局、工业和信息化局、民政局、财政局、人力资源社会保障局、自然资源局、住房城乡建设局、文旅广电局、体育行政管理部门、医疗保障局、银保监分局、残联，沈抚示范区有关部门：

为贯彻落实国家卫健委等8部门联合印发的《关于建立完善老年健康服务体系的指导意见》（国卫老龄发〔2019〕61号），加快发展我省老年健康事业，建立完善老年健康服务体系，省卫生健康委、省发展改革委、省教育厅、省民政厅、省财政厅、省人力资源社会保障厅、省医疗保障局等15家单位联合制定了《辽宁省建立完善老年健康服务体系实施方案》。现印发给你们，请认真组织实施。

辽宁省卫生健康委员会、辽宁省发展和改革委员会、辽宁省教育厅  
辽宁省科学技术厅、辽宁省工业和信息化厅、辽宁省民政厅  
辽宁省财政厅、辽宁省人力资源和社会保障厅、辽宁省自然资源厅  
辽宁省住房和城乡建设厅、辽宁省广播电视台、辽宁省体育局  
辽宁省医疗保障局、辽宁银保监局、辽宁省残疾人联合会  
2020年10月28日

### 辽宁省建立完善老年健康服务体系实施方案

为贯彻落实国家卫生健康委、发展改革委等8部门联合印发的《关于建立完善老年健康服务体系的指导意见》（国卫老龄发〔2019〕61号），建立完善我省老年健康服务体系，结合我省实际，制定本实施方案。

#### 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入贯彻落实全国卫生与健康大会精神和省委省政府有关部署，以维护老年人健康权益为中心，以满足老年人健康服务需求为导向，大力发展老年健康事业，着力构建包括健康教育、预防保健、疾病诊治、康复护理、长期照护、安宁疗护的综合连续、覆盖城乡的老年健康服务体系，努力提高老年人健康水平，实现健康老龄化，建设健康辽宁。

到2022年，二级及以上综合性医院（含中医，下同）设立老年医学科的比例达到60%，基层医疗卫生机构护理床位占比达到30%，综合性医院、康复医院、护理院和基层医疗卫生机构成为老年友善医疗卫生机构的比例达到80%以上。老年健康相关政策体系基本建立、服务机构数量显著增加、服务资源配置更趋合理、服务质量明显提升、服务队伍更加壮大，综合连续、覆盖城乡的老年健康服务体系基本建立，老年人的健康服务需求得到更好满足。

#### 二、主要任务

##### （一）开展老年健康教育行动，提升老年人健康素养

1.普及老年健康知识。充分运用多种方式和媒体媒介，依托老年健康宣传周、“敬老月”等专题宣传活动，积极推进健康教育进社区、进家庭、进机构，面向老年人及其照护者开展健康教育宣传，全面普及营养膳食、运动健身、心理健康、伤害预防、疾病预防、合理用药、康复护理、生命教育和中医养生保健等健康科学知识，切实增强老年人健康意识，提升健康素养。医疗卫生机构、养老服务机构要加强对老年人的健康知识宣传普及。老年大学和老年教育培训机构，要将老年健康教育纳入课程体系和教学内容。（省卫生健康委、省教育厅、省民政厅、省广电局按职责分工负责）

2.推行健康生活方式。组织实施老年人营养改善、“三减三健”、适量运动、控烟限酒等专项行动，做好老年人营养状况监测和评价工作，持续发力、全面推行适合老年人特点的健康生活方式。充分发挥中医药特色优势，开展中医药膳食科普活动，创新发展中医药健康养生文化。开展老年体育健身活动，推广中医传统运动项目，指导老年人科学健身。依托社区、老年大学等，组织引导老年人积极参与社会活动，自觉维护身心健康。（省卫生健康委、省教育厅、省民政厅、省体育局按职责分工负责）

##### （二）开展老年预防保健行动，加强老年健康指导和风险干预

3.健全老年健康预防体系。建立健全老年健康危险因素干预、疾病早发现早诊断早治疗、失能预防三级预防体系。加强老年人群重点慢性病的早期筛查、早期干预及分类管理，积极开展阿尔茨海默病、帕金森病等神经退行性疾病的早期筛查和健康指导。实施失能预防项目，宣传失能预防核心信息，开展老年能力综合评估服务，早期识别失能高危人群，降低老年人失能发生率。加强无障碍环境建设和改造，减少老年人意外伤害。（省卫生健康委、省住房城乡建设厅、省残联按职责分工负责）

4.加强老年人健康管理。落实国家基本公共卫生服务项目，做好老年人健康服务，为老年人提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查、健康指导以及中医药健康管理等服务，将老年人健康管理作为基本公共卫生服务项目绩效评价的重要内容，把老年人满意度作为重要评价指标，不断提升老年人健康管理水平。（省卫生健康委、省财政厅按职责分工负责）

5.做好老年人心理健康服务。完善精神障碍类疾病的早期预防及干预机制，针对抑郁、焦虑等常见精神障碍和心理行为问题，开展心理健康状况评估和随访管理，为老年人特别是有特殊困难的老年人提供心理辅导、情绪纾解、悲伤抚慰等心理关怀服务。（省卫生健康委、省民政厅按职责分工负责）

##### （三）开展老年医疗服务提升行动，强化老年疾病诊治能力

6.完善老年医疗服务网络。加大老年医疗资源供给，完善老年医疗卫生资源布局，建立健全以老年病国家区域医疗中心为龙头，老年医院和综合性医院老年医学科为骨干，基层医疗卫生机构为基础的老年医疗服务网络。各地可根据实际设置或指定一家专门承担老年病诊治任务的医院。推动有条件的二级及以上综合性医院开设老年医学科。老年医院、综合性医院等提供老年医疗服务的机构要加强心脑血管、脑卒中、慢性阻塞性肺炎等老年重点疾病能力建设，提升老年危重症救治水平。到2022年，二级及以上综合性医院设立符合标准的老年医学科的比例达到60%。（省卫生健康委、省发展改革委按职责分工负责）

7.重视老年人综合评估和老年综合征诊治。积极推动老年医疗服务从以疾病为中心的单病种模式向以患者为中心的多病共治模式转变，采用老年综合评估、共病处理和多学科团队协作模式，为老年患者提供老年综合征诊治服务，最大程度维持和恢复老年患者的功能状态。强化老年人用药保障，开展老年人用药监测，加强老年人用药指导，有效落实老年慢性药物长期处方制度。（省卫生健康委）

8.强化基层医疗卫生机构服务能力。全面推动优质服务基层行活动，持续提升基层医疗卫生机构服务能力，改善服务质量。加强老年人常见病、多发病的诊疗服务，落实分级诊疗要求，做好转诊服务，为老年患者提供连续性医疗服务。以老年人为重点，扎实开展家庭医生签约服务，逐步丰富完善签约服务内容。开展社区和居家老年人中医药健康服务，促进优质中医药资源进社区、进家庭。（省卫生健康委）

9.落实老年人医疗优待服务。医疗机构普遍开设老年人挂号、就医绿色通道，优化老年人就医流程，为老年人看病就医提供便利服务，并定期组织医护人员为老年人开展义诊等志愿服务。鼓励医疗机构为居家失能老年人提供家庭病床、巡诊上门医疗服务。开展老年友善医疗卫生机构创建活动，推动医疗卫生机构进行适老化改造，提供老年友善服务，到2022年，80%以上的综合性医院、康复医院、护理院和基层医疗卫生机构成为老年友善医疗卫生机构。（省卫生健康委）

## (四) 开展老年康复和护理促进行动，为老年人提供多层次服务供给

10.完善老年康复和护理服务网络。构建以机构为支撑、社区为依托、居家为基础的老年护理服务网络。加强康复、护理医疗机构建设，鼓励医疗资源丰富的地区将部分公立医疗机构转型为康复、护理医疗机构。推进二级及以上综合性医院设立康复医学科，支持社区卫生服务中心、乡镇卫生院设立康复、护理床位。到2022年，基层医疗卫生机构护理床位占比达到30%以上。（省卫生健康委、省发展改革委、省民政厅、省财政厅按职责分工负责）

11.发展老年康复护理服务。充分发挥康复医疗在老年医疗服务中的作用，推广康复医师、康复治疗师与康复辅助器具团队协作模式，为老年患者提供早期、系统、专业、连续的康复医疗服务，加快发展老年护理服务，积极开展老年护理需求评估工作，根据老年患者疾病特点、自理能力情况以及多元化护理服务新需求，为老年患者提供专业、适宜、便捷的老年护理服务。有条件的医疗机构应为老年人提供中医特色康复、护理服务。（省卫生健康委）

## (五) 开展老年长期照护服务行动，积极探索多种形式的服务模式

12.完善老年长期照护服务网络。完善居家社区养老服务网络，支持公办、普惠养老机构服务能力提升。依托护理院（站）、护理中心、社区卫生服务中心、乡镇卫生院等医疗卫生机构以及具备提供长期照护能力的社区日间照料中心、养老机构，为失能老年人提供长期照护服务。（省发展改革委、省民政厅、省财政厅、省卫生健康委按职责分工负责）

13.推进多元化长期照护服务。探索建立居家、社区到专业机构的失能老年人长期照护服务模式。通过政府购买服务等方式面向居家失能老年人照护者开展急救护理和照护技能培训，提升家庭照护能力。实施基本公共卫生服务项目，为失能老年人上门开展健康评估和健康服务。采取公建民营、政府购买服务、发放运营补贴等方式，支持各类医养结合机构、养老机构接收经济困难的高龄失能老年人。（省民政厅、省财政厅、省人力资源社会保障厅、省卫生健康委按职责分工负责）

## (六) 开展安宁疗护能力提升行动，维护老年人生命尊严

14.完善安宁疗护服务网络。根据医疗机构的功能和定位，推动相应医疗卫生机构及肿瘤科、老年医学科等相关科室开展安宁疗护服务，设立安宁疗护病区或床位，有条件的地方可建设安宁疗护中心，加强安宁疗护机构标准化、规范化建设。探索建立机构、社区和居家安宁疗护相结合的工作机制，形成畅通合理的转诊制度。积极推进国家安宁疗护试点地区开展社区和居家安宁疗护服务。（省卫生健康委）

15.建立安宁疗护多学科服务模式。按照患者“充分知情、自愿选择”的原则，为疾病终末期患者提供疼痛及其他症状控制、舒适照护等安宁疗护服务，同时为患者及家属提供心理支持和人文关怀。提供安宁疗护服务的医疗卫生机构应遵循医学伦理原则，严格执行安宁疗护进入和用药指南。（省卫生健康委）

16.规范安宁疗护服务内容和收费标准。非营利性医疗机构提供的安宁疗护服务，属于治疗、护理、检查检验等医疗服务的，按现有项目收费；属于关怀慰藉、生活照料等非医疗服务的，不作为医疗服务价格项目管理，收费标准由医疗机构自主确定。营利性医疗机构可自行确定安宁疗护服务内容和收费标准。（省卫生健康委、省医保局按职责分工负责）

17.加强安宁疗护常识宣传教育。广泛开展对医务人员和社会公众的宣传教育，将生命教育纳入全省健康宣传教育体系和学校健康教育课程，在学校教育中培养科学看待生命理念，提高社会对安宁疗护理念的认可和接受度。（省卫生健康委、省教育厅按职责分工负责）

## 三、保障措施

(一) 强化政策支持。各地要积极主动扶持政策，在土地供应、政府购买服务等方面对老年健康服务发展予以支持和倾斜，扶持社会力量举办老年医院、康复医院、护理院、安宁疗护中心等。加大对贫困地区老年健康服务机构建设的支持力度，推动实现城乡、区域老年健康服务均等化。全面建立经济困难的高龄、失能老年人补贴制度，并做好与长期护理保险制度的衔接。研究建立稳定可持续的筹资机制，在盘锦市先行试点的基础上，总结经验，按照国家部署推动形成符合省情的长期护理保险制度框架，鼓励发展商业性长期护理保险产品。鼓励提供上门医疗护理和家庭病床服务的相关机构投保责任险、医疗意外险、人身意外险。（省发展改革委、省民政厅、省财政厅、省自然资源厅、省卫生健康委、省医保局、辽宁银保监局按职责分工负责）

(二) 优化学科发展。推进老年医学发展，加强国家老年疾病临床医学研究中心分中心建设，强化老年健康相关科学研究和适宜技术研发与推广，将老年健康相关预防、诊断、治疗技术和产品研发列入各级财政科技支持计划。引导普通高校和职业院校开设老年医学、药学、护理、康复、心理、安宁疗护等相关专业和课程，开展学历教育。（省教育厅、省科技厅、省财政厅、省卫生健康委按职责分工负责）

(三) 加强队伍建设。加强老年健康人才培养，支持开展老年健康服务相关从业人员的继续教育，加大老年医学、康复、护理人才及相关从业人员培训力度，建立完善培训机制，建设培训基地，壮大老年健康人才队伍，提高服务能力和水平。扩大老年护理服务队伍，发挥退休护士作用，鼓励其从事失能老年人护理指导、培训和等工作。到2022年基本满足老年人护理服务需求。完善老年健康相关职业资格认证制度和以技术技能价值激励为导向的薪酬分配体系，拓宽职业发展前景。（省教育厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省卫生健康委按职责分工负责）

(四) 强化信息支撑。充分利用人工智能等技术，研发可穿戴的老年人健康支持技术和设备，探索开展远程实时查看、实时定位、健康监测、紧急救助呼叫等服务。加强老年健康服务相关信息系统建设，促进各类健康数据的汇集和融合，整合信息资源，实现信息共享。积极探索“互联网+老年健康”服务模式，推动线上线下结合，开展网上预约、在线随访、健康监测、远程诊疗等服务，培育一批智慧健康服务示范项目。（省工业和信息化厅、省民政厅、省卫生健康委按职责分工负责）

(五) 加强组织保障。建立政府主导、部门协作、社会参与的工作机制，各地各有关部门要高度重视老年健康服务体系建设的总体规划，将其纳入经济社会发展相关规划，纳入深化医药卫生体制改革和推进健康辽宁建设的总体规划，各地要结合实际，围绕实施方案确定的工作目标，制定老年健康服务体系建设的实施办法。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=462&aid=85960>

（来源：辽宁省卫生健康委员会）

# 养老研究

## 全面贯彻落实全会精神关于养老服务的一系列决策部署

党的十九届五中全会关于养老服务的论述和部署内容，在历次中央全会的文件中是最多、最系统的，全国养老服务领域的同志们，既感欢欣鼓舞，又感责任重大。经过认真学习 and 思考，我初步形成了以下几点体会。

### 一、要深刻领会五中全会关于养老服务的一系列新提法、新论述、新部署

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》（以下简称《建议》）中，除了第47“实施积极应对人口老龄化国家战略”部分专门论述养老服务外，多处涉及养老，有一系列新提法、新论述、新部署，是对十八大以来养老服务工作实践经验的总结，体现了我们党对养老服务工作的规律性认识，为解决养老服务这一世界性难题提供中国方案、中国智慧指明了方向。

#### (一) 深刻认识到积极应对人口老龄化上升为国家战略的重要意义。

2012年修订的老年人权益保障法，将积极应对人口老龄化明确为“国家的一项长期战略任务”，党的十八届五中全会明确为“积极开展应对人口老龄化行动”。从“长期战略任务”到“行动”、再到“国家战略”，凸显了党中央对人口老龄化形势严峻性以及积极应对意义的认识深度和高度。

人口老龄化的主要成因是人的平均寿命逐年延长，一个国家的人均寿命是这个国家综合国力、发展水平和文明程度的综合反映。我国的人口老龄化有其特殊性：规模大、增速快，未富先老、未备先老，传统生活方式与现代社会方式冲突。我国老年人口在去年底就达到了2.54亿人，到2025年预计将突破3亿人，2035年将超4亿人，2050年将接近5亿人。人口老龄化问题是考量中华民族伟大复兴战略全局和世界百年未有之大变局时绕不开的因素，对这个问题及时、科学、有效应对，将充分展示我们的道路、理论、制度和文化的优势，成为正向和确定性助力因素。反之，则可能成为负向和不确定性风险因素。

不能把老龄人口看作包袱，老年人除了具有人生经验和人力资源价值，在促进消费、扩大就业和产业发展中潜力无限。有机构估测，我国养老服务和产品市场规模在十万亿级以上。这正是《建议》正式提出“发展银发经济”的意义所在。另外，解决好老年人的养老问题，可以把年轻人从家庭照护中解放出来，从而激发生产力，促进经济发展。因此，积极应对人口老龄化，发展养老服务业，对加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局也具有重要意义。

#### (二) 深刻认识到关于养老服务的定位和分类。

《建议》第47“实施积极应对人口老龄化国家战略”部分，只论述和部署了“一老一小”的内容，而有关“老”的内容除了“积极开发老龄人力资源”这句，其他基本都是养老服务的相关内容，足见养老服务在积极应对人口老龄化国家战略中的地位和作用。在这个部分中提出了“支持家庭承担养老功能”“健全基本养老服务体系，发展普惠型养老服务和互助性养老”“推动养老事业和养老产业协同发展”“培育养老新业态”，由此可以清晰地看出养老服务分为家庭养老和社会养老，社会养老包括基本型（兜兜底型、普惠型）和高端市场型。这个分类和定位符合中国实际和社会主义初级阶段基本国情。

《建议》第13“加快发展现代服务业”部分，提出了“推动生活性服务业向高品质和多样化升级，加快发展健康、养老、育幼、文化、旅游、体育、家政、物业等服务业，加强公益性、基础性服务业供给”，将养老服务作为现代服务业中生活性服务业的重要组成部分，明确发展方向是高品质和多样化，重点是公益性和基础性。

《建议》第45“健全多层次社会保障体系”部分，提出了“稳步建立长期护理保险制度”“健全老年人、残疾人关爱服务体系和服务设施”，将为老年人支付和享有养老服务提供重要资金和物质支撑。

### 二、要以制订好“十四五”养老服务专项规划和工作计划为抓手，落实好五中全会关于养老服务的一系列决策部署

当务之急是用心做好养老服务相关“十四五”规划、谋划好明年工作，将五中全会提出的各项任务措施贯彻落实。

#### (一) 以积极昂扬的姿态抢抓机遇求发展。

抓住《建议》第12提出的“推动互联网、大数据、人工智能等同各产业深度融合”机遇，加快推进养老服务信息化智能化进程；抓住《建议》第13提出的“推进服务业标准化、品牌化建设”，《建议》第24提出的“加强事中事后监管，对新产业新业态实行包容审慎监管”的机遇，加快推进养老服务规范化标准化建设，达到“精准识变、科学应变”的要求。抓住《建议》第55提出的“提高各级领导班子和干部适应新时代新要求抓改革、促发展、保稳定水平和专业化能力，加强对敢担当善作为干部的激励保护”机遇，努力提高自身能力素质，勇于担当作为，达到“主动求变”的要求。

#### (二) 以务求务实的态度做好专项规划、落实工作措施。

首先，要进一步强化系统观念。习近平总书记在说明中特别强调，“系统观念是具有基础性的思想和工作方法”“‘十四五’时期经济社会发展必须遵循坚持系统观念的原则”。做好养老服务规划，要加强前瞻性思考、全局性谋划、战略性布局、整体性推进，实现发展质量、结构、规模、速度、效益、安全相统一。

其次，要牢牢把握养老服务的总目标、总任务。总目标就是实现《国家积极应对人口老龄化中长期规划》提出的“到2035年，中国特色养老服务体系成熟定型，全体老年人享有基本养老服务”；总任务就是党的十九届四中全会提出、五中全会重申的“构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系”。

最后，要抓紧落实五中全会提出的关于养老服务的具体措施。从现在开始到明年和今后一段时间重点做好以下工作：一是推动完善基本养老服务制度，二是统筹推进农村养老服务发展，三是研究出台支持家庭养老政策，四是研究制定发展养老产业指导意见，五是出台落实综合监管制度，六是健全老年人关爱服务体系，七是衔接配合建立长期护理保险制度。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=469&aid=85919>

（来源：中国社会报）

# 养老类型

## 养老驿站开业加码幸福生活

12月1日上午，旧宫镇美然社区养老服务驿站正式开业。

参加剪彩活动的高大爷格外开心，70岁高龄的他应该是驿站建成的“功臣”，年初高大爷就通过市民热线表达了希望建立社区老年驿站的需求，但因疫情原因，驿站一直未能落地，但高大爷也一直表示理解。在开业现场，高大爷激动地说：“感谢党和政府及相关部门，为民办实事、好事，为我们老年人提供了一个环境优美的沟通、交流场所，建立起属于我们老年人自己的‘家’，切实解决了我们居家养老问题！”

“如何按时吃上饭、吃得饱、吃得好”是居家养老服务的刚需问题，旧宫镇美然社区养老服务驿站的开业，为老人提供老年营养餐、康复理疗、心理慰藉等各种服务，让老人足不出户就能享受到贴心的服务，为子女及老人解决养老的后顾之忧，“以老人为中心，想老人所想，做老人所需”，受到众多老年人的欢迎。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=519&aid=85916>

(来源：北京商报)

## 初心不改养老情，匠心筑梦耀芳华——记湖北省宜昌市社会福利院副院长梁高芳

在养老领域，只要提起“梁高芳技能大师工作室”，无人不竖起大拇指连声称赞。以个人名字命名的国家级养老技能大师工作室目前在全国民政系统仅有7家，在湖北省只有唯一的一家。梁高芳，现任宜昌市社会福利院副院长、民政部技能大师，先后荣获“全国孝老之星”“全国养老机构优秀护理员”“全国民政系统优秀人才”“湖北省劳动模范”“湖北省女职工建功立业标兵”“湖北省最美民政人”等称号。虽有荣誉，但她始终初心不改，用20多年积累的匠心精神，在平凡的岗位上默默耕耘着。

### 敬老如亲，做老人的贴心人

1994年，年仅22岁的梁高芳走进宜昌市社会福利院当了一名普通的养老护理员。不久，她敏锐地发现，做好日常护理并不能消解老人们心理上的障碍。在福利院养老的老人，要么是孤寡老人无人照料，要么是儿女不在身边无法照顾，他们普遍存在一种被抛弃的孤独感，很多老人甚至说过“孩子们把我丢在这儿就是让我等死”之类的话。从那时起，梁高芳除了做好清洁卫生、吃喝拉撒等日常服务外，还坚持每天和老人们聊天谈心。日子久了，老人们日益开朗起来，逢人就夸小梁贴心。

凭多年的工作经验，梁高芳摸索出了一套护理方法。“护理瘫痪在床的失能老人，即便是刷牙、洗澡、翻身、喂饭、换尿布，每一个小小的流程都要格外细致轻柔。更重要的是，首先要与老人沟通，征得老人同意。”梁高芳说，很多人认为，护理失能老人时不需要事先沟通，按照规范流程操作就行，但操作过程往往不顺畅，主要原因就是没有对老人的心理“提前预热”。即使是子女护理，有的老人仍然还是会感到不适。提前跟老人沟通、交流，能解除老人的心理负担，在老人的配合下护理会更加舒心、顺利。

梁高芳说：“照顾老年人，要一切以老年人感到舒适为前提，需要护理人员付出极大的细心和耐心。”

记得一年夏天，院里收住了一位70多岁的重病卧床老人，只能吃流食，大小便经常失控……梁高芳每天耐心地给郁郁寡欢的老人喂饭、喂水、翻身、换尿布、擦洗身体，不厌其烦地和老人沟通，让老人愉快地生活。后来，老人的身体竟然奇迹般地康复了。“感谢福利院，感谢梁高芳，是他们给了我第二次生命。”老人的儿女们也是感激涕零，拉着梁高芳的手说：“谢谢您救了我们的父亲。”

### 追求卓越，做技能的带头人

梁高芳，从一名普通的护理员成长为养老护理技术的业务骨干，并一跃成为全省乃至全国养老护理技术岗位上的排头兵，这当中她付出了很多艰辛。福利院里的失能老人占全院休养人员的90%以上，其中80%为瘫痪老人，喂水、喂饭、翻身、擦洗身体，责任大、任务重，工作脏、苦、累。但梁高芳从不怕这些，在工作中她“发明”了很多特殊的照护技巧，都被普及运用到护理工作中。她带领的“梁高芳技能大师工作室”团队分别获得2016年、2017年、2019年全国民政行业职业技能竞赛养老护理员职业技能竞赛一等奖。同时，以“湖北省老年人福利工作培训基地”为平台，她的工作室先后举办养老培训班31期，深入基层开展业务指导20余次，培养管理人员和养老护理员4000余人次，接待省内外同行交流学习100多批次、500余人，工作室参与编写的3项地方标准作为湖北省首批民政地方标准颁布实施。

### 勤思善为，做工作的担当者

“无怨无悔来福园，奉献青春二十载。爱心孝老胜儿女，慈善终身永向前。”这是福利院里一位86岁的高龄老人写给梁高芳的一首诗。26年来，梁高芳每年加班的时间都在百天以上，从未休过公休假期。每逢节假日，她都要抽时间看望老人。大家问她：“累不累？”她说：“不来看看，心里就不踏实。”26年来，梁高芳护理过800多位老人，先后为100多位老人送终。然而，对自己的母亲，她却留下了深深的遗憾。1997年7月，她的母亲病危，可此时她护理区里90多岁的朱世秀老人也处于病危状态，想想母亲有父亲照顾，而朱世秀老人身边无儿无女，梁高芳选择了留下，无微不至地照顾朱世秀老人，直至老人去世。当处理完老人的后事回到老家的时候，她看到的却是墙上挂着的妈妈的遗照。

梁高芳常说：“我爱我的工作，爱这些老人，从事这份工作，无怨无悔。”也正是这颗赤子之心，这份大爱之情，伴她坚守在福利院养老服务一线的平凡岗位上，她用大爱书写了自己孝老敬老的美丽人生！

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=520&aid=85922>

(来源：中国社会报)

## 汶河颐养院院长苏保平：让老年人安享有尊严的晚年

12月2日，雪后的清晨格外寒冷，济南市钢城区汶河颐养院内却暖意融融。院长苏保平一大早就到老人房间挨个查看、询问供暖情况，确保房间室温足够暖和，让入住老人温暖过冬。

### 服务：要像对自己父母一样对待老人

2014年，苏保平积极响应区政府号召，创办起钢城汶河颐养院，并担任院长，这也是当时钢城区唯一一家私营医养结合养老机构。汶河颐养院座落于风景秀丽的双凤山下，东临汶河公园，占地面积60亩，建筑面积6500平方米，是济南市钢城区民政局批准的一家集以康护、养老、医疗服务为主，兼有疾病预防保健、理疗康复、托老等功能的规模化、标准化养老院，是钢城区民政局对失能、半失能、失智老年人指定照护单位。

颐养院居住的都是高龄老人，并且大多数患有小脑萎缩，对待这些老人要有足够的耐心和丰富的护理常识。因此，苏保平严格要求护理员对待入住的老人，要像对待自己的父母一样耐心细致。五年来，颐养院荣获山东省重点服务业企业、莱芜老年人公益维权服务示范点、莱芜第一届养老护理员职业技能竞赛团体三等奖、2019年度和2020年度济南市“四星”养老院。

疫情期间，颐养院实行封闭管理，苏保平坚持住在颐养院里陪着老人过年，这也是苏保平在颐养院与老人一起度过的第6个春节。为了让老人家属放心，他建立了老人家属微信群，每天把老人的生活状况发到家属群里，遇到实在想家的老人，他就用自己的手机让老人和家属视频。今年农历正月初九，是李永珍老人96岁生日，老人提前好几天就闹着孩子把她接回家。可疫情期间，为了老人安全，苏保平只能变着法子安抚着老人的情绪。生日当天，苏保平亲自把大大的寿字挂在活动大厅里，把生日蛋糕摆好，插好蜡烛，工作人员把穿戴一新的李永珍老人小心翼翼地搀扶到桌前坐下，苏保平亲自给老人戴上寿冠，带领工作人员唱起生日歌。在歌声中，李永珍老人笑得像个孩子一样。

为了给老人增加营养，他为老人制定食谱，并每天亲自下厨。苏保平介绍，颐养院还与老年大学合作，开设多种特色班，兴趣爱好班，老人根据自身条件爱好学习娱乐，并邀请社会团体进行慰问演出等，丰富老人的精神文化生活。

### 医养：让老人享受一站式医疗服务

在汶河颐养院，每天晨间护理流程结束后，医疗部的值班医生和护士会为老人们进行例行检查。“保平院长一天过来看我们好几次，护理员照顾得也很好，一有头疼脑热的，医生和护士就会过来给我们检查并及时送药，住在这里养老，生了病也不用愁。”住在这里的老人生活得很舒心。

为了更好地为入住老人提供医疗服务，2016年，汶河颐养院与当地最大的三甲医院莱钢医院签订了医养结合合作协议，实现了医养无缝对接，老人不出门可享受一站式医疗服务。莱钢医院的医生定期到颐养院坐诊，每周五定期为老人做全面检查并填写健康档案。医护人员根据每位老人的身体状况，预先做好治疗预案。平时老人可随时测量血压、血糖，发现异常情况，会立即转诊莱钢医院进行诊疗。

为何如此重视医疗服务？在苏保平看来，医养结合是养老产业未来发展趋势，对养老机构有刚需的老人，最关心的就是医疗水平。汶河颐养院作为医护型养老院，实行医养结合，老人入住既可以享受养老服务，又能得到医疗保障，真正满足老人养老刚需。

### 社会责任：让更多老人安享晚年

颐养院成立六年来，苏保平始终积极承担社会责任。2015年，王大爷因两个儿子相继去世，只剩下一个女儿和两个孙子，家庭困难，苏保平为老人减免很多费用。老人入院第三个月，女儿得了重病，两个孙子又无力赡养老人，老人的生活失去了保障。他不忍心看着老人回去单独生活，免费让老人继续留在颐养院生活。

胡大爷患脑溢血后成为植物人，因家人缺乏护理经验，老人身上多处褥疮。考虑到老人的情况，当时没有养老机构敢接收。但是苏保平没有犹豫就留下了老人，并组织医护人员认真分析了老人的病状，从康复医疗角度制定了护理措施。给老人加强营养，把搭配好的营养食品打碎过滤后，用针筒通过胃管打进胃内；安排护士用导尿管帮助老人排尿，每天擦身，并定时进行清洗、翻身。不到两个月，老人的褥疮消失了，病情有了很大好转。老人家属非常感动，为了表达谢意，给颐养院送来了绣有“大爱无疆”锦旗。

“注力养老事业，回报老辈尊严”，这是苏保平从事养老事业的初心。他最大的心愿，就是让每位老人都能安享幸福晚年。六年来，苏保平先后被评为2015年度莱芜十大慈善明星个人，2015年度、2016年度、2017年度、2018年度、2019年度优秀区政协委员，2017年度山东省最具爱心和社会责任的榜样院长，2018年度山东省齐鲁和谐使者，2018年度莱芜十大孝星，2020年济南市最美养老抗疫先锋。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=520&aid=85935>

(来源：齐鲁壹点)

# 养老产业

## 老龄化来临，保险与医疗养老协同发展是大方向

保险、医疗与养老三大板块协同发展，是前海人寿近年战略布局的大方向。近日，前海人寿总经理沈成方接受证券时报记者采访，详解了这一战略布局的最新进展。

### 10年内兴建30家医养项目

2014年4月，在深圳的一场土地房产拍卖会上，来自全国的17家竞买人参与竞拍深圳市规划国土委推出的两宗养老设施用地。其中竞争最激烈的是位于深圳宝安区的A001-0198宗地。

在两轮竞价后，挂牌起始价为6850万元的这块地被前海人寿以4亿元拍下。根据出让公告，该宗地竞得人应组织管理和运营养老项目，保证其养老功能。这是前海人寿首次实践其“保险+养老”的发展方向。

近日，在接受证券时报记者采访时，沈成方回忆起当时的情形。他透露，2014年前海人寿确立了“保险+医疗+养老”的战略方向，2014年在宝安拿地，是一个开始。

2017年12月20日，前海人寿发布公告，向深圳市前海幸福之家投资管理有限公司现金增资1.5334亿元。2018年，前海人寿深圳幸福之家养老院开业，总建筑面积约5.58万平方米，提供逾500张养老床位，被列为深圳市十二项重大民生工程之一。

如今，前海人寿深圳幸福之家养老院因为区位优势，获得周边优质客群的认可，成为前海人寿养老事业的一张名片。

幸福之家项目让外界看到了前海人寿涉足养老的第一步。随后的2015年，前海人寿又在医院投资上做出大动作。前海人寿在广州增城设立广州总医院，这是前海人寿旗下开业的首家医疗机构，也是第一家险企自建自营的综合性医院。

2019年，前海人寿广州总医院开业，总建筑面积47万平方米，病床1800张，是一个集预防、保健、诊疗、科研、教学、康养于一体的健康医疗综合体。

先后投入运营的前海人寿深圳幸福之家养老院和前海人寿广州总医院，是前海人寿“保险+医疗+养老”战略图纸上的重要落笔。目前，前海人寿在西安、成都、南京、南宁、长沙等地都有医养项目。

沈成方表示，未来5~10年，前海人寿计划兴建30家以上三甲规模医院、专科医院、养老院及高端医养结合项目，形成以粤港澳大湾区为中心、覆盖全国重点地区并与寿险主业呼应的医养服务网络，实现医养服务“规模化、连锁化、品牌化”的发展路径。

### 养老产业投资账本

据介绍，前海人寿目前的保险业务缴费期多为5年、8年和10年乃至更长。一家寿险公司的负债长，意味着保险资金沉淀在公司可运营的时间很长。如果短期资金投入医养养老，势必对短期投资回报有要求，而保险资金的这一特点，与医养养老板块投资长、回报慢的特点具有很高的契合度。

目前，前海人寿的注册资本金85亿元，总资产超3000亿元，拥有客户超过450万人。

“3000亿资产规模，可以说是有能力支撑我们整个战略布局的。”沈成方表示，前海人寿对医疗和养老项目的规划，是在未来10年中逐步投入的，每年所需的投资额度占整个资产规模的比例不大，遵循了保险资金分散投资的要求。

近年，整个保险行业增长回落，过去多年的高速增长时代难以维系，未来保险业务增长是否能保证公司在医养养老板块的持续投入？

沈成方表示，根据国际经验，人均GDP超过1万美元后，保险行业的增长空间将被打开。随着居民收入的增长，保守估计，在未来相当长一段时间，中国保险行业维持10%的增速并不难。公司如果保持与行业增长相匹配的速度，便可以逐步实现战略目标。

近年，随着前海人寿业务向长期、保障方向转型，保单的负债成本逐年降低。保险与医疗、养老的联动，帮助前海人寿积累高净值客户，获取利润贡献更好的业务。

目前，前海人寿医养养老板块的项目均是自建自营，短期看项目投入较大，但前海人寿希望通过自建自营，形成核心能力积累，未来将成功经验和现金模式在全国复制，从而分摊成本。

### 三大板块整体协同

医疗、养老与保险行业高度契合，但是医院是一个重资产、重运营的行业，而养老院从拿地到建成，也需要有一个漫长的蓄客过程。同时，保险行业有行业自身的发展规律。未来，前海人寿“保险+医院+养老”的三大板块如何协同？

沈成方表示，随着老龄化的到来，银发经济繁荣是不可阻挡的趋势。因为投入大、收益慢，所以医养产业是一个门槛很高的领域。

在前海人寿的布局里，更多是将保险与医养板块看作一个整体，一方面通过保险资金的长期投入，建设医养服务体系，为客户提供所需要的解决方案；另一方面通过医养资源，吸引中高净值客户，促进保险业务增长。

据了解，今年仅前海人寿深圳幸福之家养老院对前海人寿保险业务的带动，就超过了5个亿。“这仅仅是深圳一个城市，我们可以预见，未来随着各地项目进入运营，医养和保险板块的业务拉动作用将更加明显。”沈成方表示。

就客户而言，其对保险的需求主要是两大块，一是发生事故后，能通过保险获取财务上的支持，二是发生保险事故后，能获得合适的解决方案。过去的保险，只是解决了客户资金来源的问题，未来的保险产品，在退休、变老这些确定性事件到来之时，会给客户更好的解决方案。

据了解，目前入住深圳前海人寿幸福之家养老院的客户保单红利可以覆盖入住所需支付的80%~90%的固定月费。

未来，前海人寿旗下的养老机构、医疗机构将会协同发展，两类机构的业务闭环将进一步打通。比如，前海人寿的高净值客户和长者客户会获得医疗机构的VIP待遇，普通客户可享受“无感支付”的就医服务。此外，通过运营医养机构的经验积累，未来前海人寿还可以依托相关数据，开发个性化的保险产品，补充充分保险领域的空白。

可以预期的是，规划中的30家保险医养机构建成后，前海人寿医养服务体系的辐射范围将扩大，对保险主业的促进作用也将更加明显。

<http://cnzf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=85907>

(来源：证券时报)

## 老龄化面临“缺钱少看护”难题，社会保障体系应如何完善？

积极面对人口老龄化已成为“十四五”规划的重要战略，我国社会体系如何应对？还需要注意哪些问题？

“目前，我国正在应对老龄化，而这已经对我们国家的财政提出了很大的挑战。为了缓解养老支出给社保基金带来的运转压力，我们可以探索通过延长退休，或将退休金摊薄发放等方式来进行。”今天（29日）下午在上海财经大学举办的《国际社会保障动态》橙皮书发布会上，上海财经大学公共经济与管理学院院长刘小兵告诉第一财经记者。

根据民政部公布的最新预测数据，到“十四五”期末，我国60岁及以上老年人口规模达到3亿人。“截至2019年，中国老龄人口为1.76亿人，占世界同龄组的23%，远高于我国人口占世界总人口18%的这一数值。”厦门大学公共事务学院党委书记黄新华表示，“中国已经是一个‘未富先老’的老龄化社会，健康治理、保险政策异常重要。”

一方面，养老照护问题已成为专家的普遍共识，《国际社会保障动态》2018年橙皮书报告聚焦的主题就是“应对人口老龄化的长期护理保障体系。”

江西财经大学财税与公共管理学院院长张仲芳就表示，“当下，随着公民生育年龄间隔逐渐拉长，势必会出现下一代仍处于工作中的状况，因此，高龄老年人的照护问题之后将会非常尖锐。”

如何解决这一问题？张仲芳认为，长期护理保障体系的建设尤其重要，这包括了筹资制度、护理服务供给制度两个重要板块。“尤其要理解，高龄老年人的长期护理应注重‘保障’而不是‘保险’，这涵盖了筹资、福利和护理救治等领域的深入理解。”

以长期护理社会保险（下称“长护险”）制度为例，国际上如德国、日本等国家的长护险制度均发源于长期照护制度，且新加坡于2002年，韩国于2008年分别颁布了长护险的相关法案。“长护险在福利国家中普遍起步较晚。”张仲芳表示。

我国早在2006年~2016年间就针对15个城市实施了长护险试点，对下一步的工作有怎样的指导作用？张仲芳认为，“我们发现，一是长护险与医保之间的界限定位较为模糊，且尚未形成一个独立险种；二是筹资困难，护理服务费攀升与较为稳定长护险费率有矛盾；三是长护险是由医保机构经办、还是由第三方机构经办仍然面临选择。”

另一方面，除应对老龄化之外，青年失业、生育等也是需要关注的社会保障问题，这些在《国际社会保障动态》2019年橙皮书的“健康贫困的治理行动与效果”主题中也都有体现。

“从国际社会的保障层面来看，德国、法国、日本等均均以社会医保为主，并且有保险范围逐步扩大、设立个人自付封顶线、向大病患者和弱势群体倾斜的特点。而在美国、澳大利亚、巴西等国家，商业医保则有更加重要的补充、增强作用。”上海财经大学公共经济与管理学院卫生政策与管理研究中心主任李华表示。

李华建议，“除了现行的‘城乡居民大病保险’，我们还要鼓励‘商业医疗保险’多发挥作用，因为这两者确实可以降低因病致贫的比例。当然，目前存在的问题则是，随着去基层医疗机构进行首诊、慢病及住院的人数增多，我们的基层医疗卫生服务机构的建设还不太完善。”

除了上述主要理论研究之外，我国社会保障体系的理论研究还缺什么？中国社会保障学会副会长林闽钢表示，“我们对于社会保障体系的定量分析，最需要的仍然是数据库的建设。而目前仅有少数几所国内高校拥有一些老年人的相关数据库，并在进行收录工作，老龄化的数据采集、研究领域是未来一大方向。”

<http://cnzf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=85949>

(来源：第一财经)

## 老龄化压力与日俱增，河南养老产业如何补齐“短板”？

河南是老龄人口大省，老龄人口总量居全国第三位。面对日益严峻的人口老龄化形势，河南养老产业如何补齐“短板”？养老企业如何创新发展？11月28日至29日，由河南省老龄产业协会主办的“中国养老产业企业家中原高峰论坛（2020）”在郑州举办，来自省内外的养老领域权威专家、养老产业企业家齐聚一堂，为河南老龄产业高质量发展“把脉问诊”，建言献策。

### 人口老龄化是挑战也是机遇

“老龄产业今后发展趋势是从外延式数量速度发展转向技术质量效益的内涵式发展。”全国老龄办党组成员、中国老龄协会副会长吴玉韶介绍，我国老龄产业发展在经历了2013年~2020年的跨越发展阶段后，将经历2021年~2025年的调整发展阶段和2026年~2035年的成熟定型阶段。

吴玉韶表示，人口老龄化带给我们的不仅仅是挑战，也有发展机遇，“围绕满足新时代老年人需求的老龄健康服务业、老龄文化服务业、智慧养老服务业、宜居环境服务业等新兴领域将发展起来。”

郑州一家养老机构负责人表示，当前河南养老服务供给主要局限于基本生活照料等方面，服务项目少、服务层次较低，中高端养老服务供给不足，“今后应加快从相对单一的‘生活必需型’向‘参与型、发展型、享受型’转变。”

### 推进农村养老服务可持续发展

伴随城镇化的加快，农村青壮年大量涌入城市，农村“空巢老人”不断增多。“没有农村养老服务的可持续发展，就不可能有全国养老服务的高质量发展。”中国老龄事业发展基金会理事长于建伟表示，“十四五”时期需重点推进农村养老服务，通过财政投入、企业投入、集体经济支持和社会组织参与等，适当加大对农村养老服务的投入力度，鼓励发展农村幸福院等互助养老模式，为老年人提供各类养老服务。于建伟认为，“我们很难把两亿多老人的养老服务都寄托在年轻人的身上，让健全的老人为失能老人服务也是一个很好的路径。”

南阳、驻马店采取“一村一建”或“联村共建”等形式，建设村级幸福大院；武陟县动员社会力量，建设村级慈善幸福院；新县打造“三留守”服务中心，动员留守妇女加入孝心护理员队伍，既照料留守老人，又关爱留守儿童……省民政厅相关负责人介绍，近年来我省各地积极探索各类养老模式，有效解决了农村老人养老问题。

### 加快健康养老专业人才高质量培养

养老服务行业是一个朝阳产业，但河南乃至全国养老行业存在一个瓶颈问题：从业人员待遇低、社会认同度不够，人才流失率较高，从业人员受教育水平较低，亟需加快健康养老专业人才高质量培养。

北京社会管理职业学院（民政部培训中心）老年福祉学院院长屠其雷介绍，日本、英国等国发展养老服务产业体系时，都特别重视发挥高素质人才的作用。“积极应对人口老龄化，需要加大专业的人才队伍建设，培养高层次医疗卫生人员、医疗辅助人员、养老服务人员和工程技术人员的同时，要根据老年人需求设立康复辅助技术咨询师、老年健康评估师和老年照护规划师等新型职业，更好地服务老年人。”

健康中国战略背景下，越来越多的企业进入康养产业。“康养产业未来的核心竞争力在于人才。”民政部养老服务专业委员会委员乌丹星表示，企业只有把80后90后培养成康养产业职业经理人，沉淀服务品质，打造服务品牌，才能得到老年人的认可，最终赢得市场。

据悉，本届论坛以“创新驱动产业发展：变革中的养老企业发展之路”为主题，汇聚国内养老产业领军力量，围绕最新产业政策、项目投资、医养结合实践、老年建筑设计、社区居家养老模式、智慧养老新技术等话题进行了深入交流，会议现场座无虚席。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=85951>

(来源：河南日报)

## 智慧养老

### 中国老龄产业协会会长曾琦：智慧养老产品仍存过度营销、不适老问题

近年来，智慧养老已成为老龄产业领域的高频词汇，智能化老年产品、互联网+养老等概念成为了投资方眼中的“香饽饽”。在11月28日召开的在第三届燕山养老论坛上，中国老龄产业协会会长曾琦提出，在智慧养老的实操层面，出现过度渲染技术，不够重视服务的精准对接和有效落地，以及智能产品不适老等情况。他表示，未来智能化养老产品和服务，应充分考虑到我国老年群体的消费习惯和消费特点，推出更多价格“亲民”的产品。同时，供应商还可通过增强亲情交互式的场景设计，增加产品的温度。

具体来看，曾琦提出，从供给的角度看，智慧养老是指利用物联网、云计算、大数据、智能硬件等新一代信息技术和产品，提供实时、快捷、高效、低成本的养老服务；而从需求方来看，这代表着老年消费者通过这些技术产品和服务，可以更好的享受晚年生活。此外，被服务的老年人家属，通过移动终端对服务情况进行实时探视，也是智慧养老的组成部分。智慧养老的核心是养老服务，技术服从和服务都是于养老的。“但在实际操作中，为了增加宣传效果而过度渲染技术，对服务的精准对接和有效落地反而不够重视的现象出现，成为智慧养老行业发展过程中亟待解决的问题。”曾琦表示。

而且，曾琦还指出，当前智慧养老还存在产品不够“适老化”问题。他举例表示，部分企业推出的座椅式上楼梯器，需依托楼梯护栏上下运行，但很多老旧小区楼梯的楼梯护栏承重能力不足，根本无法适用这类设备，同时，老年人使用时也存在一定的安全风险。另外，还有一些产品和服务缺乏准确的市场定位，没能充分从老年人的角度考虑产品，设计不够人性化和个性化，无法满足老年人多样化的需求，很难做到适销对路。“如一些可穿戴智能设备，出现了功能单调、利用率不高、程序复杂、操作复杂，甚至存在安全隐患等问题，导致老年人体验感不佳，市场认可度也不高。”曾琦称。

面对上述情况，曾琦提出，企业推出智能化养老产品和服务要充分了解我国老年群体的消费习惯和消费特点。“目前我国老年人的消费观念仍处于转型阶段，消费习惯和消费认知与供给尚不能充分对接。在选择智能产品的过程中，“物美价廉”是大部分老年人的基本标准。企业可通过提高市场占有率、增加销量等方式来摊薄成本，尽可能降低商品价格。另外，企业在提供服务的过程中，还应有意识的设计一些亲情交互式的场景，如在机器人的语言功能、外观设计等方面加强人性化元素，提高老年人的体验感，吸引更多老年消费者关注智慧养老产品和服务。”

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=528&aid=85948>

(来源：北京商报)

## 养老培训

### 推进养老服务人才专业化的北京办法

养老服务专业人才培养是我国养老服务体系的重要组成部分。随着人口老龄化形势日益严峻，我国养老服务人才供给不足的矛盾日益突出，稳定性低、流失率高、综合素质低等成为制约养老服务事业发展的关键因素。为了进一步加强养老服务人才队伍专业化、职业化建设，近日，北京市出台《养老服务人才培养培训实施办法》(以下简称《实施办法》)，积极提高养老服务人才队伍整体质量。

#### 设立养老护理岗位奖励津贴，直接发放给养老护理员本人

据了解，北京市现有各类养老机构544家、社区养老服务驿站1005家，养老护理员1万余人。从目前来看，养老护理员队伍稳定性低、人才流失严重，成为北京市养老服务队伍建设的明显短板。

据北京市民政局副局长李红兵介绍，一段时间以来，由于养老服务行业缺乏规范化、体系化的职业晋升渠道，难以有效满足专业人员在行业内的职业追求，许多年轻人包括养老护理相关专业毕业生甚至认为养老护理员没有发展前途，不愿意从事养老护理工作。同时，在岗养老护理员平均薪酬与家政服务员、护工相比还有较大差距，面对北京市消费水平高、照护岗位工作强度大等现状，养老护理员不仅来源不足、招聘困难，而且流动性高、流失率大，有的地方每年流失率为40%左右。

根据《实施办法》，北京市将设立养老护理岗位奖励津贴，对在养老机构内签订劳动合同或劳务协议(含劳务派遣协议)、专职从事养老护理服务，且取得职业资格证书或职业技能等级证书的养老护理员，经民政部门核实后，按照初级工、中级工、高级工、技师、高级技师分别给予每人每月500元、800元、1000元、1200元、1500元的岗位奖励津贴，直接发放给养老护理员本人。

养老护理员职业技能等级以《养老护理员国家职业技能标准(2019年版)》为基本认定依据，将理论知识与实践考核相结合，注重对养老护理员岗位技能的提升。“职业技能等级是体现养老护理员综合素质和职业技能水平高低的重要标志。此次，北京市首次将养老护理岗位奖励津贴与护理员职业技能等级挂钩，更加重视养老护理员的实操技能水平，进而切实提升养老机构的专业服务质量。”李红兵说。

#### 毕业生专职从事养老服务的可获入职奖励，分三年发放

针对养老服务相关专业毕业生进入养老服务行业就业意愿不强的现状，《实施办法》提出，国家统招北京生源或北京地区普通高等院校、中等职业学校的应届毕业生或毕业一年以内的往届毕业生，进入本市养老机构专职从事养老服务工作的，按照本科及以上6万元、专科(高职)5万元、中职4万元的标准，发放入职奖励。

据介绍，为避免毕业生获得入职奖励后发生人才流失风险，入职奖励补贴将在申请人入职养老服务机构工作满一年后开始发放，分三年按照补贴标准的30%、30%、40%逐年直接发放给毕业生本人。

李红兵表示，毕业生入职奖励的设立，旨在下大力度吸引和鼓励毕业生进入本市养老服务行业从事医疗保健、康复护理、营养调配、心理咨询、技术培训、能力评估、服务规划等养老服务相关工作，发挥专业力量，带动行业生机，全面提升养老服务人才队伍综合素质。凡是有意愿进入养老服务行业的毕业生，无论从事管理岗位、专业技术岗位或护理岗位，均可享受相应的入职奖励。

#### 对养老服务人才实行分类培训、分层培训、全员培训

目前，北京市养老护理员普遍存在学历水平不高，各类院校培养养老护理人才不足等问题，养老服务行业缺乏从事医疗、护理服务的专业人才。《实施办法》施行以后，北京市将按照分类培训、分层培训、全员培训的制度安排，形成养老服务人才“两类三级”培养培训体系，加强养老服务队伍整体建设，全面提高养老服务人才综合素质。

“两类”培训制度，是指养老护理员职业技能培训和养老服务人才能力提升培训。养老护理员职业技能培训，按照《北京市养老护理员职业技能培训实施方案》实施，由具备资质条件的各类院校、社会培训机构组织，为养老机构、社区养老服务驿站专职从事养老护理工作，在法定劳动年龄内的本市城乡劳动者和外省市来京务工人员开展职业技能培训，重点强化养老护理人员的职业技能和照护能力。培训合格取得结业证书的，按照每人1500元标准给予培训机构培训补贴，所需资金从本市职业技能提升行动专项资金列支。养老服务人才能力提升培训，由市、区民政部门参照有关教育培训大纲及教材，对全市养老服务机构负责人、专业技术人员等养老服务人才开展专业技能提升培训。培训合格取得结业证书的，按照每人1500元标准给予培训机构培训补贴，所需经费按照实施层级分别纳入市、区财政年度预算。

“三级”培训体系，是指市、区民政部门组织实施全市养老服务人才能力提升示范性培训，区级民政部门组织养老护理员职业技能培训和市级培训外的养老服务人才能力提升培训，养老服务机构组织本单位养老护理员开展入职培训。确保每年对养老服务人才进行一次全员轮训，打造有层次、有分工、有重点的养老服务人才培养培训体系。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=532&aid=85918>

(来源：中国社会报)

# 老年大学

## 老年大学为何“一座难求”

随着社会进步，养老观念有了很大转变，“文化养老”成为一种更高层次的养老方式。许多老年人对知识有较强渴求，希望通过教育弥补年轻时未能学习的兴趣爱好，他们结伴走进老年大学，学习琴棋书画，在那里学习知识，建立友谊，重新焕发人生的第二个春天。

老年人进入老年大学学习新知识，可以把开朗的心态传递到自己的家庭，也能用热情感染周围更多的人，为社会和谐贡献力量。然而，公益性老年大学的数量和容量都难以满足老年教育的巨大需求。专家建议，应加大老年大学建设投入，让更多老年人有机会接受教育，同时加强顶层设计，积极引入社会力量参与老年教育。

### 老人朋友爱“上学”

12月2日上午8时50分，家住蚌山区同乐园小区的王丽芳老人准时打开家里的网络电视，静静地等待着即将开始的网络直播课。伴随着轻柔的音乐，一位年轻的辅导老师开始在电视屏幕前“暖场”。

“这是国家机关老年大学开设的网课，我学的是‘传统八段锦’，每天跟着老师，一堂课上下下来浑身冒汗，全天都神清气爽”。王丽芳告诉记者，自己年轻时就喜欢唱歌跳舞，三年前退休后，一下子“闲”了下来，很不适应，多方打听，听说蚌埠老年大学有舞蹈课，半夜起来排队报名，最后终于抢了一个名额。

三年来学习了新疆舞、草裙舞、水手舞等多种舞蹈，还有幸参加了多台老年人文艺演出活动。今年初疫情发生后，由于老年人是新冠肺炎易感人群，为了防止老年人聚集性感染，蚌埠和全国一样，老年大学的线下课程暂时停止，取而代之的是老年大学网络课程上线。为了能够继续自己的学业，她让女儿下载了专门的软件，教会了她上网课的方法，这样不仅没有耽误学习，还因为网上上课不会发生线下课堂“一座难求”的情况，具有更大的选择自由度。

“网课好是好，就是没有线下热闹”。说到“热闹”二字，王丽芳若有所思。她告诉记者，她和大部分老年大学的学员一样，去老年大学学习，不单单是为了学习一门技能，更重要的是那里热闹的氛围。

学员都是老同志，虽然经历各异但彼此心灵相通。只要聚到一起，总有说不完的话，课堂上在一起蹦蹦跳跳，重拾青春，充满生机，而课后又可以三五知己相约在一起聚会聊天。“老年大学不仅是学习的课堂，更是一个欢乐的舞台，有了它，老年人远离了孤寂，重新焕发青春的活力”。

“在疫情的影响下，老年大学的课程暂停了，但我们的欢乐并没有止步”。11月28日下午3时，设于丽都园小区的蚌山区养老综合服务中心三楼舞蹈室充满欢声笑语，节目排练间隙，身穿各式民族服饰的老人们打着节拍哼着小调，如果不仔细端详，很难看出她们是“银发一族”。

舞蹈领队陈芳告诉记者，这里的几十位“演员”都是蚌埠老年大学的学员。疫情发生后，按照有关部门的防疫要求，老年大学暂停上课。课程暂停后，老人们失去了聚会交流的平台，心里很是失落，于是有人提出建议，成立一个夕阳红老年人舞蹈社区，开展社区文化活动，平时大家想学什么舞蹈，就请来舞蹈老师传授技艺，遇到重要节假日，就走进社区为居民献上一台精心编排的文艺节目。

党的生日，走进东方红社区唱《红心向党》；建军节那天，为市干休所的老干部们献上舞蹈《红旗颂》；今年国庆节期间，夕阳红老年人舞蹈队开展了文艺进社区活动，为附近居民义务演出。2021年元旦将至，老人们正在排练藏族舞蹈《香格里拉》，她们希望用这种独特的形式迎接新年到来，歌颂民族大团结，传递爱国正能量。

### 报名火爆一座难求

“现在老年大学的课堂虽然暂停了，但老年人依然对过来上课心心念念”。蚌埠老年大学相关负责人告诉记者，课堂暂停以来，每天都接到老人询问何时开学的电话，有时三五个，有时十几个，可见老年人对过来上课有多么期盼。

“现在虽然有老年大学网络课堂，但有几个老年人懂电脑？我们到老年大学上课的目的，既希望学到新知识、新技能，同时也是想与志趣相投的老年人交朋友”。说起自己两年前报名上老年大学的经历，牛方群老人连说自己是个“幸运儿”。

退休后两年多在家没事干，闲得心里发慌，看到一位邻居退休后整天乐呵呵地忙得不亦乐乎，一打听才知道，她一个星期到老老年大学上三次课，由于有了自己的学员“小圈子”，上课之余，又忙于参加学员活动，今天去跳舞，明天去唱歌，节假日还和学员一起到外地摄影采风。

“同样的退休生活，人家过得这么精彩，我却整日坐在公园的长椅上晒太阳，真是不比不知道一比开了窍”。于是我也决定到老年大学去“充电”。没想到的是，老年大学可不是你想上就能上的，到了老年大学才知道，这里是“一座难求”。每间教室里都坐得满满的，别说插班上了，就是等到集中报名的时候也很难报上名。“第一次早上七点去报名，到的时候，报名处已经排了几十米的长龙阵。半年后再去报名，又因为空下的名额太少，未能如愿，为了确保能报上名，第三次起了个大早去排队，这一次终于如愿以偿”。

“我平时喜欢书法，就报了一个书法班”。牛方群告诉记者，这里的授课老师都是蚌埠市书法界的名人，不仅有名师授课，还结识了很多同样喜爱书法的朋友，平时大家一起上课，课后还能一起交流切磋技艺，每逢春节，大家一起进社区为居民义务写春联，每当看到自己的“墨宝”被居民喜滋滋地取走，然后贴到门上，心里就特别高兴，“倒不是因为自己的字写得有多么好，而是因为有了一个能够体现价值的平台”。

“一方面老学员不愿意离开，另一方面又有太多的老人想进老年大学学习”，说起老年大学一座难求的原因，市委老干部局副局长王茂告诉记者，蚌埠老年大学创办于1987年，是全省开办最早的老年大学之一。老年大学开办初期仅对离休老干部开放，让他们学习知识，修身养性，交朋友，随着老人上学的需求越来越旺，再加上一部分离休老干部去世后，空下来一部分学位，老年大学逐步向社会老人开放。

最初只有3个专班，学员仅130人次，随着社会需求量的激增，招生规模不断扩大，由原来的一个校区扩大为两个校区，学校面积由原先的180平方米，扩大到2000平方米。2016年高峰期达到125个专业班级，每学期学员人数7000余人次。经过专业优化，目前设置了48个专业、104个教学班级，学员近6000人次。

老年大学招生火爆的根本原因是老年教育的需求大，而有效供给明显不足。王茂分析认为，蚌埠市60周岁以上的老年人已达61.7万人，占总人口的15.97%，而市区老年人的占比更大。随着时代的进步，新退休老人的受教育程度与过去相比已不可同日而语，文化层次较高的退休老人对精神文化的需求相对较高，进老年大学学习新知识，既是他们自我提升自我完善的需要，也是他们寻求并融入新的社交圈的心理期待。从一定意义上说，老年大学既是一个课堂也是一个平台，正因为如此，越来越多的老人将迈进老年大学的校门。

另一方面，由于许多老年人感觉老年大学是他们的梦想的乐园，通常老年人走进老年大学校门后，就再也不愿意再离开，甚至出现一些求学时长达20多年的老学员。于是就出现了“老学员不愿意走，新学员进不来的尴尬局面”。

### 老年教育短板咋补

“老年人愿意接受教育是一件好事，为了把好事做好，我们想了一系列办法。”市老年大学相关负责人告诉记者，市老年大学校本部将最初的两间教室扩展到两个楼层，接着又开辟了老年大学南山区。“我们的目的就是让更多的老年人有机会进校学习，提升自我”。

为了解决部分老人长期“占位”的问题，在学制安排上进行了改革，规定初级班两年，中级班2年，高级班2年，这就意味着同一学员最多只能在老年大学学习6年。这样就有效解决了部分老人长期占据学位资源的问题。为了解决报名拥挤问题，给老人更为公平的报名机会，去年8月，市老年大学开辟了线上报名通道，如此，老人或其子女可以足不出户，完成报名。“线上报名，名额秒杀，从一个侧面也反映出老年教育供给与需求之间的巨大差距”。

面对日益增长的需求，国家有关部门也积极出台措施加以应对。国务院办公厅印发的《关于推进养老服务发展的意见》，专门就“大力发展老年教育”作出部署：优先发展社区老年教育，建立健全“县(市、区)—乡镇(街道)—村(居委会)”三级社区老年教育办学网络，方便老年人就近学习；建立全国老年教育公共服务平台，鼓励各类教育机构通过多种形式举办或参与老年教育，推进老年教育资源、课程、师资共享，探索产教结合新模式，为社区、老年教育机构及养老服务机构等提供支持；积极探索部门、行业企业、高校所举办老年大学服务社会的途径和方法。

安徽社会经济研究院院长、安徽财经大学教授张会恒认为，解决老年教育供求矛盾要从三方面加大办学力度：一是加大社区老年大学建设力度。办得好的老年大学应该发挥示范作用，利用加盟和分校等形式，联合和指导社区老年大学建设，扩大老年教育的影响力和辐射面。二是加大远程老年教育发展力度。远程教育投资小，成本低，因地制宜，事半功倍。尤其是要大力发展面向农村的远程老年教育。三是加大社会办学力度。现在老年教育的社会需求量很大，要尽可能吸引社会资本、社会力量兴办老年大学。要鼓励社会团体、其他社会组织及公民个人，通过独资、合资和合作等形式，依法独立举办或参与举办老年大学。通过政府购买服务、税费优惠、租金减免、项目合作、设立老年教育发展基金等方式，鼓励各类教育培训机构为老年教育提供场所、设施、资源等；大力培育各类公益性社会组织，为老年教育提供专业服务，提升老年人学习品质。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=537&aid=85929>

(来源：蚌埠新闻)

## 老年人如何跨越“数字鸿沟”？郑州银发族在社区老年大学智能手机班争相

### 充电

冬天的郑州很冷，天刚蒙蒙亮，家住航海东路的裘秀芝老人就收拾妥当出门了，72岁的她每周四上午都有件雷打不动的大事——拿着智能手机，带着教材和笔记本，乘坐个把小时公交车，赶往花园路街道老年大学智能手机班上课，风雨无阻。裘秀芝老人和很多智能手机班的学员一样，从零开始，学习运用智能手机支付、导航、网购、预约挂号等，老有所学、老有所乐的同时，也切身感受到智能化时代共享科技成果的便捷和喜悦。随着信息技术快速发展，智能化服务得到广泛应用，老年人如何跨越“数字鸿沟”？积极主动地学习，努力跟上时代步伐，也是一种态度。

### 课堂爆满：几十名老人跟着社工学发抖音

“来！第一步找到抖音，点开，下一步找图集，点开找到自己喜欢的模板，再找素材，也就是选照片，选好照片之后，点击右上角‘完成’，再点击下一步，显示正在合成，等到合成百分之百的时候，再点击下一步，会出现发布，可以选择公开或者私密，还可以写一句话，都操作完后点发布，抖音就制作完成了……”12月3日9时许，金水区花园路街道老年大学智能手机班的课堂上，授课的张欢欢正在手把手地教老人们学习发抖音。

百平方米的教室里，坐满了从四面八方赶来学习的老年学员们，张东海老人来得早，坐到了第一排——坐前面看得更清、听得更清，为了朝前坐，学员们8点多就赶来了。

为了方便大家回去复习巩固，张欢欢通过PPT课件讲一遍后，又拉来黑板，带领大家梳理要点记笔记……其间，针对学员提出的问题当场解答，直到大家搞懂学会为止。

“我会了！”75岁的蔡淑卿是智能手机班的班长，这节课上，她发出自己的首条抖音。在这里，蔡淑卿已经工工整整地记了三本笔记，“我们都是从零开始，从联网无线网、找二维码、扫二维码、接龙，再到网上预约挂号、购物、支付、导航，都是跟着老师一步一步学，听讲、做笔记，再实际操作，一来二去学会的。”

作为班长，她的职责之一就是了解大家想学什么，提前跟老师沟通，可以说，课堂上老师讲的很多东西都是学员们提前“预约”“定制”的。

## 学以致用：导航网购预约挂号统统不是事

为啥要来智能手机班上课？老人们的回答大同小异：活到老，学到老！不学就落伍了！老年人也得通过学习跟上时代发展的步伐！用蔡淑卿的话说：“知识改变生活，不学这些，就像过去的文盲似的。”当然，家里的晚辈也教，相比之下，这里的老师更不厌其烦，大家一起学习氛围更好。

这些老年学员中，很多人都曾因不会使用各种APP和智能化服务，在就医、消费、出行等日常生活中遇到不便，经过一番学习后，越来越感受到智能化带来的便利。

“老师一点一点教我们，就像带着‘高龄幼儿园’一样。”张东海老人笑着说，退休前他是国棉六厂的技术人员，社会发展太快，当年的“老技术”不学也会落伍，因为不会用智能导航，他最怕出门打听咋坐车，现如今，输入起点和目的地，咋坐车一直就知道。

“我最常用的是生活缴费，不用担心欠费了。”66岁的徐公明老人打开手机演示说，家中北郊房子的电费、燃气费缴费，智能手机上都能轻松搞定。

“学会使用智能手机后，网上购物呀，支付宝付款呀，出行导航以及预订飞机票、火车票呀，看病预约挂号呀，都特别方便！”裘秀芝老人感叹道，感谢花园路街道老年大学搭建这样的平台，让大家积极向上学知识，跟上了时代形势，结交了朋友，收获了欢乐。

## 量身打造：手把手教老人，最需要的是耐心

“现在很多年轻人流行玩抖音，我想在课堂上教大家，也让老人们赶时髦。”张欢欢是彩虹社工，也是这里智能手机班的老师，人到老年，记得慢，忘得快，因此，教老人们最需要的是耐心，得捺着性子，一遍一遍地教。

前不久，在花园路街道牵头指导下，张欢欢收集课堂上讲授的热点内容，自制了一本智能手机教材，其中包含微信、支付宝、淘宝、地图、抖音、郑州行等内容，通过图文并茂的形式，教老人们熟练掌握，成为老人们非常欢迎的宝典。

“随着智能手机的日益普及，老年人的需求也越来越多，我们开办的智能手机班2014年开班，刚开始只有几名学员，现在有几十人上课，每次都爆满，老人们学得也非常认真，老有所学，老有所乐。”花园路街道党工委委员刘立平告诉记者，该街道60岁以上老年人占辖区人口的18.5%，2011年街道搭台成立了老年大学面向户口在本辖区的老人免费授课，之后，又结合老年人的需求，开设了智能手机班等课程，从初级班、中级班到高级班都有，已帮助上千名老年人学以致用，突破在智能手机运用方面遇到的瓶颈，现在很多人用智能手机坐地铁公交扫码、网上购物、预约挂号，通通不在话下。

## 积极行动：帮老年人与时俱进变被动为主动

“啥时候我们也能家门口学这样的知识？”采访中，几位大老远赶来上课的老人呼吁，希望这样的课堂能开设多一些，让更多老人就近学。

日前，国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，提出诸多指导性意见，推动困难解决，总的来说，就是各种服务机构在推行移动支付的同时，要保留使用现金、纸质票据、人工服务、电话咨询等方式，以方便老年人。

“另一方面，也需要社会各界积极行动，帮助老年人与时俱进，变被动为主动。”郑州市民冯女士说，引领更多老人学习智能手机的使用，势在必行。

“郑州市老干部大学开办至今已32年，老年人学习热情非常高，从2016年秋季开设智能手机应用班后，报名更是火爆，一座难求。”郑州市老干部大学教宣处相关负责人刘晨说。

王露是该大学智能手机应用班的老师，几年来，他手把手教会很多老人用智能手机，对老人们掌握新技能后的喜悦印象特别深刻，“老人学起来特别用心，现在很多老年学员都会拿手机支付，网购，买车票等，剪辑视频也很在行，学会之后好多事能自己办妥，咋能不开心？”

据悉，目前，除了工人路与中原路交叉口北100米路西的总校开设有智能手机应用班之外，郑州市老干部大学塔湾分校、天河分校也有，每班都有几十名学员。“开班需要师资、场地和网络等，如果条件允许，可以通过总校派老师授课的方式，满足更多老年人的需求。”

业内人士表示，下一步要逐级落实《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，肯定需要相关部门联动，形成合力，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难。

## “宁波做法”：智能手机操作技能普及列入民生实事项目

2016年5月，88岁的宁波市民方天一给宁波市科协写了一封信，呼吁开办惠民手机培训班。这封信的想法被宁波市科协落到实处，2017年，宁波市将智能手机操作技能普及列入市政府民生实事项目，在全国属于首创，目前，这一项目已帮助22万人基本掌握智能手机的实用功能。

在疫情防控常态化背景下，宁波市科协又推出线上教学。在今年9月18日的全国科普日当天，“宁波智慧通”老年智能手机APP面世。通过APP操作，老年人随时随地在手机上可自学智能手机课堂，使得老年市民能够进行智能手机的基本应用操作。同时，APP上还推出了生活小课堂，通过短视频解决中老年人社交、出行、办事、获知信息等诸多不便。尤其值得一提的是，老年人在APP上学习完智能手机课程，还能进行模拟练习。此外，APP里专门开设了“民生乐老学院”专栏，包含金融防诈骗、食材健康、看病问医生、健康谣言止步等老年人当前最关注的内容。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=537&aid=85932>

(来源：大河报)

# 福建：至2025年每个县（市）建有至少1所老年养护院

记者日前从省民政厅获悉，未来五年，我省将补齐养老设施短板，推进建设“五个一批”项目，建设一批养老服务兜底保障项目，至2025年，每个县（市）建有至少1所老年养护院；建设一批普惠性养老项目，2020年至2022年，全省每年新增普惠性养老床位至少5000张；建设一批家庭适老化改造项目，2020年至2022年，每年补助1万户经济困难的高龄、失能老年人家庭适老化改造；建设一批老年人助餐点项目，2020年至2022年，全省每年建设至少10所长者食堂、100个老年人助餐点；建设一批医养康养相结合的高端养老项目，至2022年，每个设区市至少打造一个医养康养相结合的高端养老项目。

同时，我省将培育发展养老服务新模式，加强社区（村）互助养老服务设施建设，打造“15分钟养老服务圈”。支持养老服务与文化、旅游、餐饮、体育、家政、教育、健康、金融、地产等行业融合发展，扩大养老服务供给，促进养老服务消费。发挥各类基层组织、社会组织、社区工作者、社会工作者、志愿者等的作用，开展“1+1”结对帮扶服务；持续开展智慧健康养老产品及服务推广目录和智慧健康养老应用试点示范，形成一批在全国有影响力的智慧养老品牌。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85936>

(来源：东南网)

# 老年教育驶入发展快车道

北京某线下老年教育机构，一位大爷上午在另一个地方学完舞蹈后，下午又赶来这里，继续上课。

据相关数据显示，全国60岁以上的老年人口在2021至2025年间将突破3亿。随着中国老龄化的加剧，老龄群体规模不断扩大，既有空闲时间、又有稳定经济来源的老人，往往在精神层面有着更高的要求，因此老年教育需求愈来愈旺盛。

## “选手”增多，业态多元化

“我跳的是广场舞用的APP是我阿姨推荐的。”刚大学毕业不久的小格说。“糖豆这个APP很多跳广场舞的阿姨都在用。”APP里的课程大多动作简单，完全是按照老年人的使用偏好设计。

近几年，老年人对于在线教育的接受程度越来越高，据QuestMobile数据，2020年春节前后教育学习行业新增用户中，46岁以上用户增长了33%。

除了越来越多的创业企业出现，抖音、快手、B站等平台也纷纷针对老年人不断发力。今年3月，支付宝正式上线老年大学，以在线课的形式进行，内容涉及手机支付、无接触乘车、保险理财常识、网红UP主直播体验等。

## 传统老年教育延伸“线上”

此外，传统线下老年教育机构也在向线上延伸，尤其是上半年的疫情，也加速了线下老年大学对于在线课程的布局。

公立老年大学之外，一些区域型线下老年教育机构已出现。比如，在北京，快乐50老年大学已开设6家线下校区；广州的美好盛年目前已开设16家校区。

值得注意的是，很多老年在线教育平台以流量模式为主，内容大多免费。而在线付费课程的价格，往往要比线下课程更便宜。线下场景凭借着强交互的优势，往往价格更高。

## 老年教育变现有待探索

为何老年教育热度攀升？这背后，是中国人人口老龄化趋势下的强大人口红利。

据企查查数据显示，目前我国与老年相关的企业共有15万家，2019年注册量达到2.74万家，比十年前数据上升了561%。老年教育作为老年行业细分领域之一，自然也拥有着巨大潜力。

此外，国家也正以政策引导推动行业发展。2019年，国务院办公厅印发《关于推进养老服务发展的意见》，提出要大力发展老年教育：优先发展社区老年教育；建立全国老年教育公共服务平台，鼓励各类教育机构通过多种形式举办或参与老年教育。

老年教育赛道热了起来，但老年教育赛道还处于早期阶段，这个赛道能够规模化变现的模式仍在探索中。变现难、盈利难仍是行业选手们面临的挑战。

蓝象资本高级投资经理陈晶表示：“年轻人会有超前消费型心态，但很多老年人的消费心态是坐吃山空，收入的增长空间较小，要靠存量生活，在消费上可能会更加谨慎。”

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=537&aid=85944>

(来源：青岛全搜索电子版)

# 预防受骗纳入老年大学必修课，全国老龄办提出“智慧助老”行动3年目标

全国老龄办近日发出通知，决定开展“智慧助老”行动，推动老龄社会信息无障碍建设，促进全社会推进适老化的改造和升级，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。根据相关要求，认识风险、预防诈骗等知识将成为老年大学的必修课程。

在通知中，全国老龄办提出了“智慧助老”行动的3年目标：到2022年底，让更多的老年人用得上、愿意用、用得好智能技术，充分保障在全社会智能化飞速发展过程中老年人的合法权益，推动实现老龄社会治理体系和治理能力现代化。

全国老龄办还要求，将智能技术运用相关内容纳入老年大学、社区老年学习点等的学习课程，将认识风险、预防诈骗等知识列为老年大学的必修课程，帮助老年人掌握防骗的知识和技能，提升运用智能技术的信心。

引导老年人正确认识网络信息和智能技术，加强智能技术运用和防骗知识的科普宣传，探索将帮助老年人运用智能技术纳入其家庭成员照护培训内容，引导家庭成员帮助老年人提升智能技术运用能力。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=537&aid=85945>

(来源: 北京晚报)

## 学生最大88岁! 成都一老年大学开设智能手机课, 教老人网上购物、缴费

94岁老人被抱起激活社保卡、老奶奶冒雨交医保被拒收现金……老年人在互联网面前“被拒”的新闻屡见不鲜。互联网已融入社会生活方方面面。当年轻人拥抱互联网带来的便利, 步入老龄阶段的人们该如何跨过这道“数字鸿沟”呢?

针对老年人使用智能手机时遇到的共性问题, 前不久, 成都高新区肖家河老年大学开设“智能手机使用”课程, 专门教老年人用智能手机上网, 帮助老年人学会网上购物、生活缴费、出示健康码等, 让老年人也能融入智能时代。

“老年人也有老年人的时尚。”今年57岁的徐淑君, 是肖家河街道的一员。在学校里, 她报了三门课, 其中一门就是如何使用智能手机。她告诉红星新闻记者, 经过培训, 她学习了在手机上买菜、购物、外出旅游订房间、网上查询当地景点美食, “老年人也要和时代接轨, 提高素质, 学习新东西。”

红星新闻记者了解到, 肖家河老年大学成立于2019年9月, 由成都高新区肖家河街道全新打造, 初期开设课程有10余种, 包括各类舞蹈、书法、葫芦丝、旗袍走秀、简化太极拳、声乐、摄影、古琴、国画以及公益讲座和实践活动等。

作为学校校长也是智能手机使用这门课的主讲人, 程伟介绍, 今年春季学校就开设了智能手机课, 但由于疫情影响, 春季未能开课。“疫情过程中, 我们注意到老年朋友使用智能手机的困惑和不会使用带来的不便更加明显。秋季具备开学条件后, 除了常规班, 还加强了讲座的形式, 吸纳更多人参与。不止学员, 还深入到各个社区, 建立了志愿者队伍, 以更多人的力量来完成智能手机的培训。”

课堂上, 程伟用浅显易懂的语言, 解答老年学员在手机操作上的各种问题, 志愿者则在一旁协助教导。而学会的老人帮助还未理解过来的老人, 大家互相学习。

程伟介绍, 从今年9月开始, 肖家河老年大学已经开展了15堂智能手机培训课程, 已有几百位老人参加。课程内容主要覆盖网上购物、订餐、健康码出示、软件下载等日常手机使用场景, 课程设置为每周一节。

据了解, 原本该学校招收生年龄一般不超过75岁, 但身体健康的老人年龄可以适当放宽。手机班里年龄最大的学生是88岁的朱奶奶, 除了手机课, 她还报了声乐课和舞蹈课。据朱奶奶儿子介绍, 母亲爱好广泛, 身体硬朗, 平时能上网“冲浪”, “她喜欢社交, 也能看清屏幕上的字, 有这个兴趣我们支持。”

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=537&aid=85946>

(来源: 红星新闻)

## 互动养老

### 专家观点: 让文旅数字化智慧化, 更好服务老年群体

文化和旅游领域市场化程度高、“线上+线下”结合的产品与服务体系搭建早、发展基础好, 在文旅数字化、智慧化进程中有能力、有责任率先做好老年群体服务工作。

国务院办公厅日前印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》, 从做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障以及便利老年人日常交通出行、就医、消费、文体活动等方面作出部署。其中就便利老年人文体活动提出, 提高文体场所服务适老化程度、丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。

身处信息技术变革时代, 数字化、智能化是社会进步的大势所趋, 也是生活便利的必然选择。与此同时, 国家老龄化进程势不可挡, 中国正迈入深度老龄化阶段。当数字技术与银发社会交织碰撞在一起, 如何处理好二者关系, 让科技闪烁人性光辉、体现普惠价值, 成为考验社会治理的重要课题。

文化和旅游领域的数字化进程, 对广大老年群体产生深远影响。调查显示, 我国每年老年人旅游人数已占到全国旅游总人数20%以上, 这一群体出游意愿较平均水平更为强烈。在数字化科技赋能全面渗透文旅领域的大环境下, 包括OTA平台等科技手段, 在提高效率、改进服务等方面发挥了积极作用, 同时也给众多不使用、不熟悉智能设备且学习能力退化的老年群体架起了一道“数字鸿沟”。

破解上述难题、服务好广大老年群体需求是行业难题, 也是技术变革难以回避的过程。此次发布的实施方案对处理数字化、老龄化关系作了权威解答, 也提出了权威性、指导性政策举措。

笔者认为, 文化和旅游领域市场化程度高、“线上+线下”结合的产品与服务体系搭建早、发展基础好, 在文旅数字化、智慧化进程中有能力、有责任率先做好老年群体服务工作, 交出一份让老年游客群体满意、可为其他行业提供借鉴的“答卷”。

一是严格落实实施方案要求, 出台相关实施细则。一方面, 针对实施方案提出的重点内容, 如保留线下购票名额, 文体场所、景区提供必要的信息引导、人工帮扶, 开发适老智能产品, 通过VR、AR等技术帮助老年人享受智能化服务等, 出台操作性实施细则。另一方面, 结合适老化改造等项目做好牵头或协助工作。与交通出行、应急保障、日常消费、智能终端涉及部门、企业等广泛合作, 持续完善基础设施等硬件条件, 强化政策、体制机制等软件保障。同时, 要建立社会化监督惩戒机制, 在全社会形成服务老人的氛围。

二是持续做好老年旅游细分市场, 推出线上线下深度结合产品。坚持在发展中解决问题, 从细分市场中挖掘技术潜力, 做好技术通俗化、适老化改造推广。老年人群旅游市场正显现越来越细化的趋势, 结合线上渠道衍生出更多业务模式。目前, 国内旅游参与主体中专注老年旅游的较少、规模偏小, 老年产品更多停留在概念、营销和包装上, 结合数字化改造相对粗糙, 不可避免会产生考虑不周、对老年人群不够友好等问题。未来, 应鼓励更多旅行社和在线旅游平台关注、开发老年旅游产品, 在提供特色化、精细化产品和服务过程中, 提升老年群体智能技术运用能力和水平。

三是尊重老年群体“不会”的权利, 强化双管齐下的保障举措。提高数字时代的适老化水平是一个长期的渐进过程。尊重老年群体“不会”的权利, 要做好老年群体的教育工作、不断丰富适老产品, 保留必要的人工服务通道, 保证不会使用智能设备的老年人在日常出行、观光游览等方面仍能享受到便捷服务, 做到双管齐下, 循序渐进。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=622&aid=85937>

(来源: 中国旅游报)

## 养老金融

### 陕西: 银行保险业完善市场体系服务老龄事业发展

记者日前从陕西银保监局获悉: 我省银行保险业积极应对人口老龄化需求, 大力开展涉老金融业务, 满足老龄事业金融需求。

“十三五”期间, 陕西新设立专业保险机构4家, 其中总公司1家, 省级分支机构2家, 地市中心支公司1家。目前, 陕西省养老、健康专业性保险机构数量已增至6家, 服务老龄事业的市场体系进一步完善。“十三五”期间, 老年人意外伤害保险已覆盖全省, 累计为近220万人次提供1195亿元风险保障, 支付赔款4878万元, 惠及老年人5.83万人次。我省银行保险业机构开展企业(职业)年金业务, 累计为613家企业提供企业年金受托管理服务, 覆盖30.43万名职工, 受托管理资产197.16亿元。

我省银行、信托机构增加医疗健康、养老服务行业信贷投放, 累计贷款金额超过11亿元。其中, 工行陕西省分行推出养老金发放系统, 实现社保业务线上线下一体化, 提升社保公共服务便捷性; 建行陕西省分行打造“安心养老综合服务平台”, 构建四位一体的服务体系, 上线341个养老机构或养老服务供应商; 我省农村合作金融机构设立惠农便民服务站, 布放助农E终端, 方便老年人足不出村办理相关业务。

陕西保险机构开发适合老年人特点的保险产品, 提高老年人保障水平。在西安、铜川等地, 保险公司推进养老机构综合责任险, 累计提供44.33亿元风险保障, 已支付赔款86万元。开展标准化网点创建, 我省银行保险业以创建“敬老文明号”为契机, 进行亲老适老化改造, 设立老年人窗口或高峰期老年人开辟绿色通道, 全面提升服务老年人水平。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=567&aid=85952>

(来源: 陕西日报)

### 董克用: 养老和基金是非常密切的, 年轻一代要早投资

12月3日, 由新浪财经主办的养老与基金研讨会在京举行, 中国养老金融50人论坛秘书长、清华大学社会科学学院教授董克用出席会议并做主旨发言。他表示, 有事实说明, 积累是很重要的, 我们大家都知道社保基金理事会管社保基金, 2010年成立, 到2018年年化收益率在8.4%左右, 去年公布的, 在它管的2.5万亿中, 投资回报的总额度接近1万亿, 整个总量有2.5万亿了。1万亿是投资回报的收入, 其中2500亿是复利的结果, 就是老百姓讲的滚雪球, 你把钱搁在那儿不取出来再投资, 所以专家说复利是人类第八大体系。

也就是说如果你持续稳定的投资40年, 你收益的80%将是复利, 所以年轻一代怎么办? 早动手, 哪怕你一开始存得不多, 不要紧, 慢慢存。你20岁开始工作, 存下, 60岁的时候, 40年之后你会发现你整个收益中80%是复利所得, 所以要早投资, 因此养老和投资是非常密切的, 养老和基金是非常密切的, 老百姓投不投呢? 关键在于各位能不能提供好的产品。

你们提供了好的产品, 展现出实力来, 养老金的钱搁了以后, 三年、五年、十年怎么样, 因为只要7%, 13年就翻一番, 更不要提8%了。所以我们讲未来这样一个养老体系改革, 基金业将承担重大的责任, 从发达国家来看, 慢慢的已经从当初的以老百姓去搁在银行的产品和保险的产品, 慢慢转向更多的基金产品, 因为他看到了不同产品的不一样。因为年龄不同, 可能选择不同, 但是基金产品作为养老投资的主流地位是非常重要的, 所以大家都期待

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=572&aid=85904>

(来源: 新浪财经)

## 王群航：养老基金平均规模已连续四个季度高于4个亿

12月3日，由新浪财经主办的养老与基金研讨会在京举行，百嘉基金发起人王群航出席会议并主持了“如何把握个人养老投资风口”圆桌论坛。他表示，养老基金事关中华民族，事关我们国家命运很大的事情，建多层次、多支柱的养老体系，我们公募基金当仁不让的必须展现出公募基金的应有风采。截止到今年第三季度末，养老金的平均规模在2019年第二季度第一次超越普通FOF，养老基金目前来讲它的平均规模已经是连续四个季度高于四个亿了，这个呈现出一种稳健发展的态势。

养老基金正在得到投资者越来越多的认可。在今年的第三季度中，有116支有数据可以对比，对于二季度的数据进行对比，可以看到这样一种情况。29支普通FOF增加了38.12亿元，40只TDF增加了12.2亿元，这里有一个非常重要的情况，因为我们的养老金都是带有持有期概念的，TDF一般是三年期、五年期，TIF一年期为主。2018年开始试点TIF，有一部分打开了，进入正常的申赎阶段，大部分产品规模是在增长的，只有两只在微微下降，一千万左右的微微下降，其他都是在增长的。

发言实录如下：

王群航：我们的论坛现在就开始了，各位网友大家好，也非常感谢新浪能给我们这样一个机会，我们来交流一下养老基金。养老基金事关中华民族，事关我们国家命运很大的事情，构建多层次、多支柱的养老体系，我们公募基金当仁不让的必须展现出公募基金的应有风采。在中国的资产管理行业中，在各个细分领域，我们公募基金可以说是中国资产管理行业里面细分的标杆，这里面有一个标志性的事件，就是资管新规的立法，公募基金已有的法律法规，这说明我们公募基金是整个中国资产管理行业里面细分领域中最规范的一支。

我们如何把握个人养老投资风口，我觉得这个话题非常好，这也是我们广大投资者密切关注的。在这之前我想先简单说一下中国的FOF和养老基金的发展情况，做个开场白。为什么我要说FOF和养老基金呢？因为养老基金都是按照FOF的方式去运作的，所以我简单给大家介绍一下这个情况。

这个用的是截止到今年第三季度末的数据，普通FOF有37支，养老基金有96支，可以看出养老基金还是比较多的。普通FOF资产总规模294.01亿元，养老基金发展情况更好一些，平均规模，我们可以看到普通FOF有点领先，养老金的平均规模在2019年第二季度第一次超越普通FOF，养老基金目前来讲它的平均规模已经是连续四个季度高于四个亿了，这个呈现出一种稳健发展的态势。

另外在养老基金有两个细分，目标日期和目标风险。目标日期有44支，目标风险有52支，规模分别是178亿元，345亿元，总体来看我们目标风险这类产品发展情况是比较好的。今年第三季度的变化情况，我刚才用的是截止到三季度末的数据，公募基金每个季度公布一次，所以我们可以看到每个季度的变化形成。在今年的第三季度中，我们有116支有数据可以对比，对于二季度的数据进行对比，可以看到这样一种情况。29支普通FOF增加了38.12亿元，40只TDF增加了12.2亿元，这里有一个非常重要的情况，因为我们的养老金都是带有持有期概念的，TDF一般是三年期、五年期，TIF一年期为主。2018年开始试点TIF，有一部分打开了，进入正常的申赎阶段，大部分产品规模是在增长的，只有两支在微微下降，一千万左右的微微下降，其他都是在增长的。这个说明了什么？我们的养老基金正在得到投资者越来越多的认可。

<http://cn99.com/Detail/index.html?id=572&aid=85905>

(来源：新浪财经)

## 民生加银于善辉：未来3~5年共识，个人建养老金要通过FOF形式

12月3日，由新浪财经主办的养老与基金研讨会在京举行，民生加银基金副总经理于善辉出席会议并参与了“如何把握个人养老投资风口”圆桌论坛。他表示，建立属于个人积累型的养老金的计划，核心就是解决一个钱养老的问题，而有钱养老的问题核心是你必须得赚时间上复利的钱。

养老基金通过FOF的形式来实现这样一个目标的话，我觉得是非常恰当的，原因有几点：FOF投资的本质上讲是以基金为投资对象，基金在过去20年里平均下来都是有较强的赚钱效应的，从平均意义上讲确实有一定的赚钱能力；不同类型的基金有不同类型的风险收益属性，可以通过有效的组合把风险降下来，这是很重要的；现在分化很大，就必须要做一些优选，才能赚到合理的收益，这些点其实都是FOF需要解决的问题，而且恰恰也是切合养老需求的部分。

他还表示，未来3—5年，大概率我们会形成第三个共识，就是你个人建立养老金要通过FOF的形式，你个人要实现自己的财务自由，积累更可观的财富也可以考虑FOF的形式，而FOF最大的地方是做了二次分散。

发言实录：

王群航：介绍一下各自公司的养老基金的发展情况

于善辉：非常高兴在新浪论坛上跟大家汇报一下民生加银基金在养老上的尝试，截止到三季度末的数据，民生加银基金管理的FOF是137亿，其中养老类的FOF是60亿，普通型FOF是70亿，基本上是这个数据。

一年持有期，权益和回收三七开的话，过去一年半的平均年化收益是11.5%左右。最大的回撤，如果不计算新冠肺炎的话，最大的回撤百分之一多一点，应该说这样的回撤水平跟个人建立属于自己的积累型的定位是比较契合的。刚才钟会长也讲到了要控制高回撤，维持产品的平稳，这样大家才能有有效的积累稳定的收益，我觉得还是不错的。

王群航：把握个人养老投资风口，从管理人的角度来谈一谈怎么发展养老基金？

于善辉：为什么要建立属于个人积累型的养老金的计划呢？核心就是解决一个有钱养老的问题，而有钱养老的问题核心是你必须得赚时间上复利的钱，像董教授讲得那样，像一开始小额的积累来完成这样一个有效的积累，不改变我们日常的消费习惯和生活习惯的情况下，就积累下来这样一大笔钱，而这个里边非常重要的前提是你的收益的稳定性和收益本身较高的这样一个合理性，还有本身实现路径上的可持续性，你选择养老产品时必须考虑这些东西，包括你的目标一定要比同期通胀水平好，这样才能完成积累。很多时候你的风险程度，能让你你拿得更长一些，所以很多时候为什么把回撤水平放到了首位，因为毕竟是一个长期积累的概念，平稳积累投资者才能有这样的耐心，这是我的一点理解。

而在FOF里面，通过FOF的形式来实现这样一个目标的话，我觉得是非常恰当的，而且也非常合适的。有这样几点：第一点从FOF投资的本质上讲是以基金为投资对象，基金在过去20年里平均下来都是有较强的赚钱效应的。股票过去20年平均水平是年化17%左右，债券是6%左右，这样的情况下，从平均意义上讲确实有一定的赚钱能力。同时不同类型的基金有不同类型的风险收益属性，我们可以通过有效的组合把风险降下来，这是很重要的。第三点也很重要，我们现在分化很大，就必须要做一些优选，才能赚到合理的收益，这些点其实是FOF需要解决的问题，而且恰恰也是切合养老需求的部分，我觉得这一点非常重要。

投资者只要想清楚，你是不是能承担这个风险就行了。过去四年我们形成了共识炒股不如买基金，买基金要拿长一点，拿短了话，频繁操作挣不到钱。未来3—5年，我觉得大概率我们会形成第三个共识，就是你个人建立养老金要通过FOF的形式，你个人要实现自己的财务自由，积累更可观的财富也可以考虑FOF的形式，而FOF最大的地方是做了二次分散。

现在系统风险这么高的情况下，可以看所有的FOF基本上都不担心信用风险，因为任何一只债券基金信用风险爆发都会引发自身风险，这对于债券来说是灭顶之灾，对我们来说就是影响0.01%左右。而且FOF本身它不需要考虑流动性的问题，这一点非常重要，因为它把所有的流动性解决都放在了底层基金上，都有二次的流动性分散，这一点也确实有效的能够让大家都赚到平滑的收益。

目前我们所有的产品设计，无论是目标风险还是目标日期，我们都是带有很强的持有期的概念，让客户牺牲掉流动性的情况下，确实提升了持有的体验，我觉得这是难能可贵的，唤醒全社会养老意识需要靠收入吸引，同时也需要普通人的参与，你只有参与了才能体会到，所以为什么我们前期一年持有期TRF比较多一些，普通型的FOF我们也发得比较多一些，就是因为有导入期。而如果税收递延政策出来，我们规划就有很强的引导性了，这样整个链条下来就会比较完备。

<http://cn99.com/Detail/index.html?id=572&aid=85906>

(来源：新浪财经)

## 是“真养老”还是“概念秀”，银行养老理财产品值得买吗

近期，针对老年人金融服务的“数字鸿沟”话题引发各方关注，随之而来的，是包括银行养老理财在内的养老金融也成为市场热议话题。

今年以来，银行机构争先布局养老金融，推出各类养老理财产品，而销售情况却并不乐观。是“真养老”，还是“概念秀”？目前来看，养老理财产品同质化严重、保障水平较低、名不符实等问题受到市场诟病，养老金融优质供给依然不足。

党的十九届五中全会提出，“实施积极应对人口老龄化国家战略”“发展多层次、多支柱养老保险体系”。业内人士认为，健全养老理财市场，为老年群体提供专业化、多元化、个性化的养老金融服务已是当务之急。

### 银行争先布局养老金融

近年来，北京、广东等多地出现了借“以房养老”概念实施非法集资或者转移老年人房产的案例，这从一个侧面反映出，一方面，当前我国正规养老理财市场仍不够完善；另一方面，老年群体确有养老金融之需求。

10月25日，腾讯理财通携手清华大学发布的《国人养老准备报告》显示，与发达国家相比，我国养老金结构失衡，在严重依赖第一支柱基础养老金的同时，第二支柱企业年金与第三支柱商业养老金的规模严重偏小，发挥作用十分有限。

近年来，国家政策层面开始发力，银保监会、证监会发布了相关政策，如针对商业保险的《个人税收递延型商业养老保险资金运用管理暂行办法》，对养老保险产品的相关约束做了规范化说明；针对公募基金层面的《养老目标证券投资基金指引（试行）》，则开启了对养老产业第三支柱的布局。

养老金融正在成为各家资管机构争先布局的新风口。今年以来，银行及理财子公司密集推出养老理财产品。普益标准统计数据显示，今年截至7月份，已有16家银行发行了共计122只养老理财产品，而2019年全年，仅有6家银行发行了共计152只养老理财产品。

普益标准分析称，在养老市场需求激增与国家政策引导之下，我国养老体系结构将逐步优化，养老第三支柱将迎来较快发展。在这一过程中，覆盖面广、运作稳健、客户信任度高的银行理财将承担重要角色，成为养老第三支柱的重要组成部分。更多居民将通过银行等金融机构进行养老资产配置，进而为银行养老理财业务提供更加广阔的市场。

### 养老理财产品销售“遇冷”

然而，不少银行养老理财产品的销售“遇冷”。既然有需求，为何供给不受欢迎？近日，《金融时报》记者走访北京市的几家银行网点发现，理财经理对于养老理财产品并没有很高的推介热情，有的客户听完推介后也并没有购买。

“小任经理推荐的这个养老理财产品投资期限是3年，预期年化收益率为4.5%至5.5%，除了期限长点、收益率高点以外，与其他理财产品没有什么明显区别，都是到期还本付息，‘养老’体现在哪儿呢？”北京市民李富仁大爷对记者说。

记者发现，目前，银行的一些养老理财产品虽然在产品名称上体现了“养老”这一主题，但实际上并没有设置养老保障的金融功能；一些养老金融产品覆盖面窄、保障程度不足，让消费者觉得解决不了大问题。

### 是“真养老”还是“概念秀”

记者通过对比普通的银行理财产品发现，银行养老理财产品具有两个明显特征，一是产品投资期限整体偏长，以2019年发行的152只养老理财产品为例，其平均投资期限超过1年，达428天，而普通理财产品的平均投资期限约为185天；二是收益率相对较高，一般可以达到年化收益率4%至6%。

某股份制银行推出的首款公募养老理财产品在设计上还引入了流动性安排，即“产品成立满两年后，每年将向投资者返还25%的份额”，用于满足投资者支付生活费用、医养费用、旅游费用等日常开销的需求，从而实现长期投资目标下的短期流动性安排。

华泰证券固定收益团队表示，在市场现有的银行养老理财产品中，投资期限在1年以下和3年以下的产品数量占比分别为87.2%和94.0%，资产投向集中于高流动性、短期固定收益类资产，与现有普通理财产品的区分度不大，导致养老理财产品特色不鲜明、缺乏吸引力。此外，分析人士称，当前银行养老理财产品还存在同质化严重、销售人员认知不足等问题。

## 产品设计应完善养老功能

金融如何支持和服务养老事业？对于老百姓而言，最为直观的还是各种养老金融产品。总体来看，养老金融市场需求大，但优质供给依然不足，市场潜力仍未得到充分释放。

“养老金融的服务对象是老年人群体，金融产品和服务只有满足这部分群体的需求，才能在真正意义上实现养老金融在社会价值和商业价值上的统一。”招联金融首席研究员董希淼在接受《金融时报》记者采访时表示。

《国人养老准备报告》建议，金融机构应有针对性地加强对养老金融产品功能和特点的研究，积极开展产品和服务方面的创新，在以保障为主的产品功能设计上，充分注意到居民在养老阶段最主要的需求是健康保障，在设计相关金融产品时，可多与居民的健康保障需求相结合。

银保监会副主席梁涛表示，监管层将稳步推进创新试点，选择少数符合条件的金融机构和专营机构先行开展养老金融试点。支持相关机构发展体现长期性、安全性和领取约束性，真正具备养老功能的养老金融产品，包括养老储蓄存款、养老理财、专属养老保险、商业养老金等，力争通过示范引领，为养老金融全面发展探索出一条新路。

董希淼表示，银行还应加强人员培训，增强专业服务技能，打造一支“更懂养老”的专业队伍。如此，在办理老年群体业务时，才能做到更贴近、更理解、更顺畅。老年群体的理财需求也一定存在个性化差异，这需要专业人士规范营销，将合适的产品提供给老年人。在服务过程中，尤其要注意帮助老年人掌握更多防骗知识和技能，通过有效的金融服务手段协助老年人防范金融风险。

<http://cnis99.com/Detail/index.html?id=572&aid=85908>

(来源：金融时报)

## 易方达冯蕾：养老投资者更易接受收益好回撤小的产品

12月3日，由新浪财经主办的养老与基金研讨会在京举行，易方达基金多资产投资部总经理助理冯蕾女士出席会议并参与了“如何把握个人养老投资风口”圆桌论坛。她表示，收益很好，回撤很小，这样的产品就会被市场上的投资者，特别是低风险养老投资者接受。

发言实录如下：

王群航：介绍一下各自公司的养老基金的发展情况

冯蕾：从目前我们公募的规模来讲，易方达目前养老FOF的部分按照第三季度的最新数据，差不多是25亿、26亿的水平，可能和民生相比还有比较大的差距，我们也在努力追赶。我们公司是2016年基于公募基金开始发展FOF业务，所以我们成立了专门的多资产投资部来运作FOF类的基金产品，真正开始发养老型的FOF产品我们是从2018年12月，发了第一支养老目标日期的FOF，汇诚养老的产品，这也是我们运作到现在时间最长的产品，也是我们经常讲的一个产品。我们从做第一支产品的时候就树立非常明确的目标，这个产品是养老产品，所以我们追求的是长期稳健的收益，我们非常注重产品的回撤。年化收益差不多是16%—17%，我们疫情的时候效果也是不错的，我们也相信这样的产品收益和市场上很多普通型基金相比没那么亮眼，但是回撤控制和平稳性会使得很多以养老为目标购买公募基金的投资者，给他一份安心和放心，这是我们第一支产品。

我们也参考了很多国外的情况，我们还有汇诚养老2033和汇诚养老2038两支新产品，相比第一支产品规模小一点，我们也在积极运作，我们所有的目标日期型产品运作的目标以及运作的方式都是一样的，我们也是同一位基金经理管理，想使得所有养老产品在统一的理念下进行运作，给投资者无非是说退休时间的不一样，所以我选择的不同的产品，不管我选择哪个产品都是按照养老目标这一套理念运作的。

除了养老目标日期我们也推出了养老目标风险产品，产品推出得比较晚，是2019年年底的时候才推出来的，这支产品推出的时候跟产品的产品有很大的不一样，这个时点已经比2018年，或者比2019年年初的时候，投资者对FOF的认知是不一样的，我们当时发了15亿的规模，所以投资者开始接受这样的产品了。而且目标日期当时我们特意考虑了三年持有期销售上比较困难，所以我们推出了稳健型一年持有期的产品。

我们的运作和前面三年持有期的目标是一样的，这支产品运作到今天，从2019年11月开始，年化收益达到了8%，最大回撤在今年下跌的时候只有2.6%，所以这个产品是非常好的体现了低风险、低波动、收益不错的特点，而这样的产品拿出来，包括我们渠道的同事说这个产品很好，收益很好，回撤很小，这样的产品就会被市场上的投资者，特别是低风险养老投资者接受，这是易方达目前的产品情况和我们的三支目标日期和一支目标风险。

王群航：把握个人养老投资风口，从管理人的角度来谈一谈怎么发展养老基金？

冯蕾：我们从管理人来讲，包括刚才钟会长说到很多点，FOF作为一种产品形态确实有天然的优势，双重分散风险，解决了投资者选择基金的难题，所以FOF有天然的优势在里面，也正是因为这个，我们养老的切入点选择了FOF这样一种形式。确实普通投资者对这种产品的认知度不高，这也是我们管理人目前面临的最大的难题，怎么解决这个难题呢？我们也有自己的思考。

它没有一个特别快速能一步到位的方式，有一个厚积薄发的过程，我们从零到一了，从一到无穷我们怎么积累？要有两方面的积累，首先是业绩的积累，投资者说一干道一万，要看你有没有历史业绩，有没有证明过自己，所有同行都在非常努力的做这件事，而且每一家都做出自己的特色来了，虽然都是FOF，运作还是很有差别的，有投底层股票，自己做一些打新策略的，大家都有自己的特色，慢慢积累这是一个过程。

第二个方面也非常重要的是投教的积累，就是我们要做投资者教育，你要告诉他们养老FOF这个基金到底是什么？其实我就遇到很切实际的问题，养老目标日期拿出来，投资者问数字代表什么？完全不知道，2043是说我要拿到2043吗？他根本不知道这个是退休日期的意思，所以很多投教的工作要给投资者做，告诉他什么叫FOF，目标风险是什么等等，我们要不厌其烦的，一遍一遍的和市场同事，包括和各种媒体，和各种宣传一起去，才能有这样一个慢慢的积累起来的好的结果。另外我们公司发了两支普通产品，最短的3个月，所以就解决了说一年时间没有流动性的问题，我们也做了理财替代的产品，它的回撤更小，让投资者感受一下和买理财的受益相比高一点，绝对收益性很强，让他们体验一下FOF，等到政策下来之后，投资者愿意用FOF的形式作为他养老的积累标的，那我们把我们的养老产品摆在你面前，你可以选，我觉得这就是我们现在要做的事情。

最后一点，不管他现在到底是一个什么样的状态、布局和规划，我们还是先行的，因为我们公司有三支日期、一支目标产品，如果我们认为未来养老FOF是一个风口，我们会站在风口上，我们还要进一步的去丰富我们的产品线。

<http://cnis99.com/Detail/index.html?id=572&aid=85925>

(来源：新浪财经)

## 破解老年“数字鸿沟”，银行网点加强“银发”服务

菜市场买菜被告知拒收现金，不会手机预约挂号只能排队看病、结账，没有“健康码”日常出行不便……智能化服务的日益普及，极大地改变了人们的的生活方式，但与此同时，智能化服务的“高门槛”，也在一定程度上成为横亘在老年人和基本生活服务之间的“数字鸿沟”。

日前，国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》明确提出，在各类日常生活场景中，必须保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求。

金融服务与包括老年人在内的社会公众密切相关，在破解老年人面临的“数字鸿沟”方面责无旁贷。记者近日走访调研发现，为加强适老化金融服务，银行业正在积极求变：部分银行网点在养老金支取高峰期专门设立绿色通道和老年人服务窗口，同时增加大堂经理人数，指导帮助老年客户使用智能机具；不少银行在充分调研老年客户需求的基础上，对手机银行APP进行优化升级，为老年人提供大字版、简改版手机银行，突出简单、贴心、专属、安全的特点。

### 银行网点加强“银发”服务

“我没有下载过手机银行APP，每个月还是习惯到银行网点领取养老金。”赵阿姨今年68岁，是一名国企退休职工，她对记者表示，自己不如年轻人接受新鲜事物的能力强，总担心操作不当造成损失。

与赵阿姨有着类似想法的老年人不在少数。

“每日到网点的客户数量基本都保持在200人左右，领取养老金高峰期能够达到400人左右，平日里老年客户基本占到了五成，在每月10日至20日的养老金发放日期间，老年客户约占八成。”工商银行北京新世界支行行长刘建忠表示。

该网点位于北京新世界商圈，属于北京较大、较繁华的商圈之一，写字楼与居民小区众多。

《金融时报》记者在该网点采访时发现，老年客户到网点办理频次比较高的业务为养老金支取、定期存款、购买国债、理财等。

“近两年来，工行高度重视银发客群的服务工作，要求每家网点在厅堂内设置‘工行驿站’区域，常备轮椅、老花镜、血压仪、便民药箱等助老用品；同时，增设存折取款机，方便使用存折的老年人自助进行养老金支取，方便老年客户‘即来即办、无须排队’。”刘建忠介绍说。

由于老年人对物理渠道获得金融服务依赖度较高，因此保留传统金融服务方式对老年客户至关重要。

记者在走访中发现，多家银行网点设有现金业务柜台，部分银行如工行的一些网点在养老金支取高峰期还专门为老年人设置了绿色通道和柜台。

“保留现金柜台很有必要，对于老年客户来说，使用智能机具等自助设备不是很熟练，而且多数老年客户认为从工作人员手里领取现金更踏实。”一位交行网点负责人表示。

“银行为老年人开通了幸福专线，专属电话客服会为老年人提供养老金余额查询指导等服务。在网点，我们也有专门的工作人员教老年人使用自助存款机以及智能设备。”一位中信银行(5.270,-0.08,-1.50%)大堂经理告诉记者，针对老年人触网难的问题，银行均保留了传统的操作模式，为老年人的生活保留了绿色通道。

### 推行线上线下适老化改造

无论经济社会发展的“数字快车”驶向何方，适老化的服务都必须齐头并进。

今年7月，民政部等九部门联合印发的《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》提出，“十四五”期间，继续实施特殊困难老年人家庭适老化改造，创新工作机制，加强产业扶持，激发市场活力，加快培育居家适老化改造市场，有效满足城乡老年人家庭的居家养老需求。

专家称，对于银行来说，需要在物理网点、自助机具设备等方面做好适老化改造，方便老年人获得金融服务。

“金融机构应从三个方面采取改进措施：一是为老年人办理金融服务提供更多便利。如在依法合规的前提下，修改内部管理制度，对部分柜面业务允许由老年人子女代办，极端情况下可提供上门服务。二是对现有产品和服务进行适老化改造。如推出老年版的手机银行APP，页面简洁，字体较大，突出主要菜单，有语音朗读功能等。三是创新推出一些针对老年人的专属产品和服务。如推出‘银发一族’理财产品，风险较低、收益适中，产品说明通俗易懂，切合老年人投资理财需求。”招联金融首席研究员董希淼表示。

记者在采访中了解到，近期多家银行针对老年客户的金融服务需求，在业务流程上不断增加暖心关爱。

工行北京分行相关负责人表示，该行一方面做好老年客户“特事特办”服务，针对行动不便的老年人需要办理亲办亲签类型业务的，网点根据客户需求上门服务客户；另一方面，强化管理机制保障，把老年群体服务情况作为分、支行远程非现场抽查的关注内容。在全辖网点设立服务委员，负责深入研究老年客户特点，通过设计专属服务、话术、活动，提升老年客户到店服务体验。

浙商银行对于无法亲临网点办理业务的老年客户提供绿色办理通道或上门延伸服务，无法签字客户可采用按手印方式办理，不会书写的老年客户可通过银行工作人员代填写、录音录像记录客户口述办理信息及意愿等方式灵活受理。

除推行线下金融服务的适老化改造外，各家银行还深挖人工智能、大数据等技术优势，在线上发力，针对老年人在使用手机银行中面临的痛点，有针对性地提升老年专属APP的综合体验。

中信银行升级推出“幸福+”版手机银行APP，根据大数据筛选客户高频交易，将200余种产品服务精简为不足30种。资源聚焦于重点产品定制化设计，加强语音交互提醒等智能应用，打磨充满关怀的适老化产品。

上海银行对养老客户专属“美好生活版”手机银行进行升级，增加了刷脸登录、指纹识别、声纹识别等生物识别技术手段。

### 探索多样性养老金融服务

“老年群体是银行重要的客户群体，无论是从业务发展角度，还是从社会责任角度来看，银行都必须把养老金融业务发展好，把老年客户群体服务好，提升老年客户服务效能和体验，打造有温度的养老金融服务体系。”董希淼说。

今年以来，多家银行开始探索多样化的养老金融产品与服务，开创了一系列带有养老概念的产品，为老年人的养老经济保障和服务需求满足提供了更为丰富的渠道。

广发银行根据中老年客户需求，打造了一系列专属金融产品。在储蓄产品方面，面向高端长者客户提供专属大额存单和灵活型的储蓄产品；在理财产品方面，打造专属、优质的自研理财产品，引入中国人寿(41.550/-0.58,-1.38%)集团拳头养老保障产品和养老目标基金项目，满足客户多样化的投资需求；在保险产品方面，精选的优质保险产品覆盖了客户在年金、重疾、意外等方面的保障需求

中信银行打造“幸福+”老年服务体系，围绕老年人的生活场景提供“幸福+财富”“幸福+健康”“幸福+学院”“幸福+优惠”“幸福+舞台”“幸福+出游”六个服务板块，解决老年人生活中的实际困难，落实“老有所养、老有所医、老有所学、老有所乐、老有所享、老有所游”的高品质养老理念。目前，中信银行“1+6”老年服务体系已覆盖北京、上海、郑州、成都、西安、杭州、南京、武汉、合肥、沈阳、哈尔滨等50余个全国中心城市。

今年，光大银行手机银行7.0版本上线“颐享阳光健康养老生态圈”服务，通过光大养老、光大永明保险等光大集团各子公司，重点向老年客户提供养老社区、金色课堂、健康养老、快乐养老、养老测算、财富养老和健康资讯等高频服务，利用大数据技术实现“千人千面”，可根据老年客户画像精准推荐合适的代理保险和基金产品；通过“金色课堂”这一深受老年客户欢迎的板块，客户可以预约各分行举行的线下读书会、财富讲座等活动；在“养老社区”板块，老年客户可以提前进行养老社区线上预约，参观光大养老在全国多个城市的医养社区并选择入住。

### 提升老年金融服务满意度

业内专家表示，未来金融机构应继续强化服务意识，完善适老化金融服务体系，提升服务深度、广度和温度，让更多老年人共享时代进步的科技红利，保证在数字普惠金融的道路上“一个都不落下”。

人民银行科技司司长李伟11月26日在国新办举行的国务院政策例行吹风会上表示，人民银行高度重视解决老年人运用智能技术困难的问题，准备从现金管理、支付服务、普惠金融三方面采取措施，切实提升老年人日常金融服务的可得性和满意度。

具体来看，在现金管理方面，针对现在出现的歧视、排斥使用现金等情况，在国务院统一部署下，将全面开展拒收现金集中整治和长效机制建设工作。在支付服务方面，针对部分老年人不会使用移动支付、日常消费不便的问题，将指导市场机构从界面、操作等方面入手，切实提升支付产品的便利性、便捷化程度，加强对老年人移动支付的知识宣传、教育、普及及推广。在普惠金融方面，针对部分智能金融服务和产品主要对标青壮年客群、给老年人造成使用困难的问题，将指导金融机构聚焦老年人日常高频金融场景，打造线上线下一体化、贴合老年人需要的适老化金融服务。

“对银行业金融机构来说，一方面，应保障老年人获得金融服务的权利，结合老年人的特点，联合医疗、养老等机构创新金融产品，为老年人口提供综合化、一站式服务；另一方面，应保障老年人的金融消费权益，老年人是金融诈骗的主要受害群体，通过金融消费者教育，在业务经办中做好风险提示等，减少老年人被诈骗的情况。”邮储银行研究员姜飞鹏表示。

值得关注的是，目前一些地区和行业存在的拒收现金和银行卡等行为，对老年人办理相关业务造成了一定影响。对此，李伟表示，对利用不正当竞争手段造成商家拒收银行卡等歧视性支付行为、给老年人消费带来不便的市场机构，人民银行将开展查处处置工作，督促其整改落实。

“下一步，应加快《中国人民银行法》及《人民币管理条例》《现金管理暂行条例》等修订工作，完善支付结算领域法制建设，明确对拒收现金等行为的处罚标准，并加强对拒收银行卡等行为的检查处置，为老年人办理相关业务创造更好的支付结算环境。”董希淼建议。

<http://cnisf99.com/Detail/index.html?id=567&aid=85931>

(来源：金融时报)

## 郑州银行：跨越数字鸿沟，让老年人也“跟得上”智能时代

出行扫码、移动支付、线上挂号……原本给人们生活带来便利的技术，却成了一些老年人难于跨越的门槛。因为没有或者不习惯使用智能手机，不少老人常有寸步难行或被拒之门外的之感。

为了帮助老人更好地融入智能时代，近日，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。11月26日，国务院新闻办举行《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》国务院政策例行吹风会，中国人民银行科技司司长李伟表示，将指导金融机构打造线上线下一体化、贴合老年人需要的“适老”金融服务，因人而异打造一些大字版、语音版、民族语言版和简版等智能金融App；对行动不便的老年人，也将组织有关金融机构改进服务，运用移动设备延伸服务触角，主动上门或者远程办理金融业务。

郑州银行作为生于郑州、长于郑州、发展壮大与郑州的区域性银行，始终秉承“市民金融”的特色定位，为老年客户提供有温度、接地气的贴心优质服务。在关爱“银发族”方面，郑州银行也早早切入——从业务和产品的创新发力，从网点和员工的服务延伸，依据老年客户群体的习惯特征，不断向定制化、特色化、人性化的智能产品服务渠道转型，在现金服务、便民缴费、存折业务、上门服务、便利设施等多重领域持续推出适合老年客户群体的贴心金融服务。

### 专属“久久版”手机银行，解决老年人烦恼

随着移动金融的普及，越来越多的老年人也用上了手机银行，不过，对于患有老花眼的他们来说，偏小的字体令他们看得辛苦。

金融领域是科技化、智能化运用最广泛、最成熟的领域之一，这也意味着金融机构应承担更多适老化服务的责任。因此，郑州银行不断创新线上服务场景，着眼于提升“银发族”的服务体验，在今年重阳节期间推出为中老年客户量身定制的久久版手机银行。据郑州银行相关负责人介绍，该版手机银行依据中老年客户群的使用习惯和偏好，贴心地设计了显眼的字体、清晰简洁的页面布局，并对功能进行了全面优化。

“这版手机银行突出中老年客户关注的理财、存款等业务板块，增加智能语音搜索功能，让服务更具操作性和人性化。”郑州银行相关负责人表示，久久版手机银行还依托视频客服中的远程协助功能，不仅可以由声音直接在线沟通，还能帮助老年客户顺利解答多种问题，服务效率和体验也有了大幅提升，解决中老年客户使用手机银行应用程序过程中“看不清”、“弄不明”的难题。

### 坚持特事特办老年线下服务贴心暖心

早在2016年郑州银行就在全行发布了《关于对因高龄补贴开立银行账户进行特事特办的通知》，要求对因发放高龄补贴需在郑州银行开立账户的80岁以上老人实行特事特办，开辟“绿色通道”。除此之外，郑州银行还要求各营业网点，对于因身患重病、行动不便、无自理能力等无法自行前往银行网点办理特殊业务的老年客户业务，均可采取上门服务方式优先办理。

11月初的一天，家在南阳的杨先生来郑州银行南阳张衡路支行进行求助，其癌症晚期的父亲住院，急需支取一笔补偿款，但因父亲行动不便无法到银行办理。针对这一情况，该支行决定提供上门服务。当天，支行工作人员冒着严寒驱车30多公里来到南阳市第一人民医院石桥镇医院，确认老人实际情况和业务办理意愿后，第二天一早就让老人的儿子杨先生顺利地拿到了这笔急需款，着实做到了“解客户燃眉之急”。

无独有偶。近日，郑州银行安阳分行接到一位老奶奶的求助电话，其丈夫程先生的普通存折须更换为银行卡才能正常接收独生子女费，但程先生年龄较大且常年卧病在床，无法亲自到分行办理。正巧孩子也不在身边，这可让老两口犯了难。分行员工一边安抚老人情绪，一边告知老奶奶可以通过上门核实的方式办理此项业务。面对这样贴心的服务，朴实的老两口既感动又开心，在成功收到独生子女费后还专门打电话到郑州银行安阳分行营业部道谢。

在郑州银行全省172家分支机构中，这样“特事特办”的上门服务只是网点员工的日常。郑州银行三大特色定位之一的“市民金融”，其目标就是打造老百姓身边的“市民银行”，将老百姓的大事小事记在心头、落在实处，一直以来都是郑州银行五千多名员工的处事原则。

### 关注老年人需求，做便民缴费最齐全的银行

在移动支付全面普及的今天，水电费缴纳等日常便利服务也逐渐从银行柜面转为手机线上缴费。然而，在现实生活中，有很多老年人不会用、用不惯移动支付功能，遇到涉及日常生活缴费的时候，他们仍然会选择拿着现金到银行网点支付。

考虑到老年客户的这一实际需求，郑州银行大部分网点均保留了现金缴纳水电费业务，并要求网点员工将手机银行便民缴费的功能普及到每位。除此之外，对于存折这样综合成本相对较高的传统业务，考虑到老年客户使用存折的习惯，郑州银行一直以来都保留着存折业务的正常运营。

在郑州银行洛阳分行网点，一位老太太前来办理电费缴纳业务，因上厕所错过排号，急得直跺脚。网点工作人员见此情景，马上把老人带到理财室，手把手地教她用手机银行缴纳水电费、医保费。老人学会后，当天下午还主动来到该网点，请工作人员教她使用支付宝和微信，她表示，“以后我要常来你们银行，以前不会用的手机支付现在都学会了。”郑州银行网点工作人员将老人当作自己的父母一样贴心服务、耐心教导，用“真情”赢得了客户的心。

设备先进很重要，但更重要的是人的服务。这些仅是郑州银行持续优化服务措施、拓宽服务渠道、创新服务方法的众多举措之一，也正是有了这些坚持与努力，该行老年客户群体持续扩大，良好口碑不断飙升。

### 努力发挥科技助老，帮老人融入智能时代

金融领域是科技化、智能化运用最广泛、最成熟的领域之一，这也意味着金融机构应承担更多适老化服务的责任。

老年人愿意去银行网点的原因，除了安全、踏实，更重要的是服务体验。郑州银行在标准化的服务流程之外，对老年人这一特殊群体，增加了更多针对性的细节，包括服务时的音量、提供不同度数的老花镜，以及持续加大防诈骗、投资理财等方面的金融知识普及宣传。

在郑州银行看来，提供贴近老年客户群体需求的设备是最基础的，更重要的是要尽力帮助老年人适应智能化的趋势。该行鼓励老人们使用智能设备，帮助老年人掌握新技能、适应新潮流。

今年，郑州获评“2020中国最具幸福感城市”。在这个“一个来了都说中的城市”，与郑州相融共生的郑州银行也正持续发力谋求高质量发展，坚持与郑州共成长，努力让他们优质温暖的金融服务飞入千家万户，传递本土金融品牌的“郑能量”。

牵手一生，信赖一生。作为根植郑州的本土金融机构，郑州银行将时刻不忘肩上担负的责任使命，积极投身地方经济建设，继续围绕老年客户的服务需求，为他们提供更多可信赖的、有温度的金融服务，真正打造老百姓的“精品市民银行”。

<http://cnisf99.com/Detail/index.html?id=567&aid=85941>

(来源：郑州银行)

# 社会保障

## 覆盖10亿人的养老保险改革加速，世界最大社保体系建成

“十三五”时期，我国建成了世界上规模最大的社会保障体系。截至今年9月底，我国基本养老保险参保人数达到9.87亿人，提前完成了“十三五”规划目标。

与此同时，人口老龄化程度不断加深，正在对我国养老保险制度形成严峻的挑战。未来30年之内，养老保险的抚养比将从现在的约三个在职人员养一个退休人员，变成约一个在职人员养一个退休人员。养老保险制度在“十三五”期间已启动了一系列重大改革，诸如划拨国资充实社保基金、中央调剂金制度等。

“十四五”期间改革还将继续纵深推进，其目标就是“十四五”规划建议提出的：健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、可持续的多层次社会保障体系。

### 养老保险覆盖近10亿人

《人力资源和社会保障事业发展“十三五”规划纲要》显示，到“十三五”期末，城镇职工基本养老保险参保人数达到4.25亿人，城乡居民基本养老保险参保人数达到5.2亿人，总覆盖人数为9.75亿人。人社部新闻发言人卢爱红在2020年第三季度新闻发布会上表示，截至9月底，全国基本养老、失业、工伤保险参保人数分别为9.87亿人、2.12亿人、2.63亿人，均提前完成“十三五”规划目标。

图1 社保体系“大数据”



图2 近五年三项社会保险基金收支情况

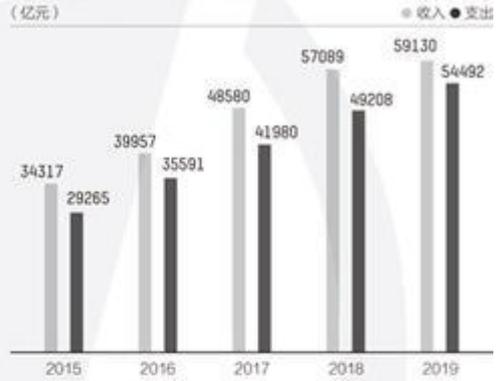


图3 近五年三项社会保险参保人数

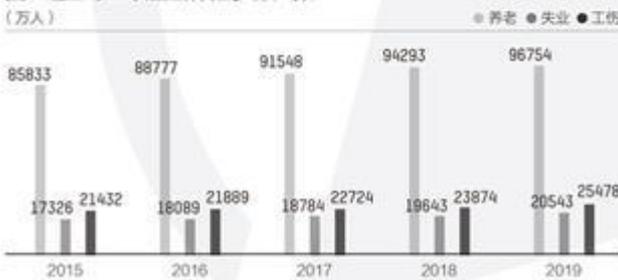
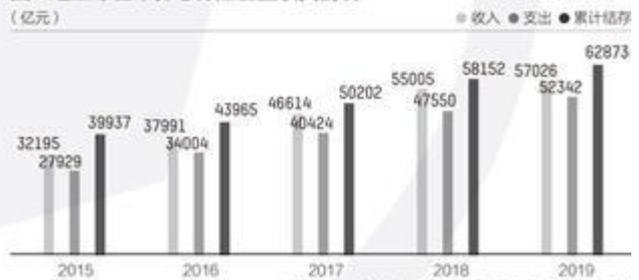


图4 近五年基本养老保险基金收支情况



“十三五”时期，我国基本养老保险覆盖人数增加了1.3亿人：从2015年底的8.58亿增加到了当前的9.87亿，制度覆盖率超过了90%。这1.3亿中一大部分是灵活就业人员、新业态人员（互联网、快递）以及以农民工为主体的中小型企业人员。

实施全民参保计划，是养老保险参保人数大幅增加的重要原因。通过实施全民参保计划，对中小微企业职工、灵活就业人员等重点人群进行登记补充完善，促进了他们积极参保和长期稳定缴费。

灵活就业人员的社保问题仍然是下一步社保攻坚的重点。健全灵活就业人员的社保制度也列入“十四五”规划建议之中。中国人民大学中国就业研究所所长曾湘泉表示，灵活就业人员工时长，收入不稳定，社保仍然是他们所面临的一个核心问题。灵活就业人员参加社保面临的主要障碍是身份认定，相关政策下一步需要在这方面加以完善。

从收支情况来看，“十三五”期间养老保险基金的规模不断扩大，保障能力持续增强。2015年基金收入超过3万亿元之后，2017年、2018年先后跨越了4万亿、5万亿大关，2019年基本养老保险基金收入达到了5.7万亿。此外，近年来的养老保险基金累计结余也大幅增加，从2015年的3.99万亿元上升到了2019年6.29万亿元。

人社部原副部长、中国社会保险学会会长胡晓义近日表示，养老保险基金除了个人缴费和用人单位缴费之外，中央和地方政府每年都要安排财政补助，超过一万亿。其中，包括对企业职工养老基金的补贴、机关事业单位的养老基金补贴，对居民养老基金的补贴。这些财政补助成为养老保障制度的重要供款渠道。

### 重磅改革连续推进

我国2013年启动了新一轮养老保险改革。虽然目前并没有公布完整的养老保险顶层设计方案，但遵循着“成熟一个，推出一个”的原则，陆续启动了一系列重大改革。

继2015年启动基本养老保险基金投资运营之后，2017年推出了划转部分国有资本充实社保基金的试点，2018年又开始实施中央调剂制度。这些改革对于改善我国养老保险基金的财务状况和可持续性发挥着重要的作用。

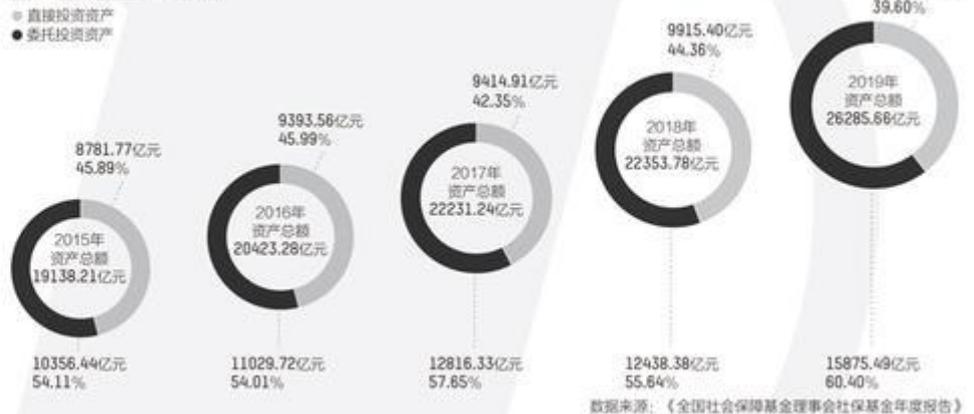
全国社保基金理事会近日发布的《基本养老保险基金受托运营2019年度报告》显示，截至2019年底，各省份委托全国社会保障基金理事会投资运营的基本养老保险基金资产总额10767.80亿元，当年投资收益额663.86亿元，投资收益率9.03%。

该报告显示，自2016年底正式启动市场化投资运营以来，累计投资收益额850.69亿元，较好地实现了保值增值目标。

图5 60及65岁以上人口占比



图6 社保基金资产情况



中国社会保险学会副会长唐舜松撰文表示，养老基金投资运营关系到我们每个人退休后的生活水平不至于有大幅下降，关系到每个人今后能否享有比较充分的养老保障。

2020年底是国资划转充实社保基金的一个重要时间节点。按照既定的时间表，中央层面，具备条件的企业于2019年底前基本完成，确有难度的企业可于2020年底前完成；地方层面，于2020年底前基本完成划转工作。财政部的数据显示，到2019年9月，中央层面已完成第三批共67家中央企业和中央金融机构划转工作，划转国有资本总额约8601亿元。

我国于2018年7月建立了企业职工基本养老保险基金中央调剂制度，用于平衡地方之间养老保险基金的余缺。根据2020年的财政预算，今年中央调剂基金预计达到7398.23亿元，比去年执行数增加1095.23亿元。武汉科技大学金融证券研究所所长董登新认为，虽然中央调剂制度可以在一定程度上缓解地区之间养老保险基金的不平衡，但不是根本的解决之道，下一步还是应该尽快实现职工基本养老保险基金的全国统筹。

### 可持续多层次社保体系起航

虽然我国在上世纪90年代就提出了多支柱养老保障体系，但各支柱之间发展不太均衡，呈现出基本养老保险“一支独大”的局面。

老龄化程度加深，基本养老保险制度面临的挑战日益严峻。2019年，我国60岁以上的人口占到了18.1%，65岁以上的占到了12.6%。

《党的十九届五中全会（建议）学习辅导百问》介绍称，在现行制度框架下，全国企业职工基本养老保险基金预计到2029年当期将出现收不抵支，到2036年左右累计结余将告耗尽；企业职工基本医疗保险统筹基金预计在2024年出现累计赤字。如不实施延迟法定退休年龄政策，养老保险抚养比（在职人数/退休人数）将从2019年的2.65:1下降到2050年的1.03:1。

党的十九大报告明确提出，全面建成覆盖全民、城乡统筹、权责清晰、保障适度、可持续的多层次社会保障体系。健全可持续的多层次社会保障体系，再次写入了“十四五”规划建议。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=573&aid=85914>

(来源：第一财经)

## 政府购买服务

### 北京：通州区民政局通州区“智能养老照护系统”项目公开招标公告

#### 项目概况

通州区“智能养老照护系统”项目招标项目的潜在投标人应在北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层（地铁2号线、6号线，朝阳门站H口出，向南200米）获取招标文件，并于2020年12月24日10:00（北京时间）前递交投标文件。

#### 一、项目基本情况

项目编号：BJJQ-2020-1004

项目名称：通州区“智能养老照护系统”项目

预算金额：437.51489万元（人民币）

最高限价：万元（人民币）

#### 采购需求：

为通州区“智能养老照护系统”项目提供优质的服务

合同履行期限：详见附件

本项目不接受联合体投标。

#### 二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1面向企业类型：非专门面向中小企业

2.2投标人不得被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

2.3公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织不得参与本项目。

3.本项目的特定资格要求：

无

#### 三、获取招标文件

时间：2020年12月03日至2020年12月10日，每天上午9:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层（地铁2号线、6号线，朝阳门站H口出，向南200米）

方式：

详见附件

售价：¥500.0元，本公告包含的招标文件售价总和

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2020年12月24日10:00（北京时间）

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼10层会议室

#### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

#### 六、其他补充事宜

详见附件

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

#### 1.采购人信息

名称：北京市通州区民政局

地址：北京市通州区永安大厦3层

联系方式：肖老师；010-69544807

#### 2.采购代理机构信息

名称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层

联系方式：王鑫国、江涛；010-65173261、65173011（前台：010-65910924）

#### 3.项目联系方式

项目联系人：王鑫国、江涛

电话：010-65173261、65173011（前台：010-65910924）

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=653&aid=85954>

(来源：中国政府采购网)

### 重庆：垫江县养老护理院（一期）建设项目燃气型直燃机组公开招标公告

#### 项目概况：

“垫江县养老护理院（一期）建设项目燃气型直燃机组”项目的潜在投标人应在“网上下载”获取采购文件，并于2020年12月17日10:00（北京时间）前提交投标文件。

#### 一、项目基本情况

项目号：20A0083

项目名称：垫江县养老护理院（一期）建设项目燃气型直燃机组

采购方式：公开招标

预算金额：¥5,280,000.00元

最高限价：¥5,016,000.00元

#### 采购需求：

分包号：1

分包内容	最高限价	数量	单位	简要技术要求
燃气型直燃机组	¥5,016,000.00			2

最高限价总计：¥5,016,000.00元

合同履行期限：合同签订后60个工作日内交货、完成安装及初步调试。

本项目是否接受联合体：否

二、申请人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：

无

3、本项目的特定资格要求：

1.投标人须具备行政主管部门核发的机电安装工程专业承包叁级资质。

三、获取公开招标文件的地点、方式、期限及售价

获取文件期限：2020年11月27日至2020年12月17日。

每天上午09:00:00至12:00:00，下午14:00:00至18:00:00。（北京时间，法定节假日除外）

文件购买费：¥0.00元/分包

获取文件地点：网上下载

方式或事项：

1、根据《重庆市财政局关于印发〈重庆市政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法〉的通知》（渝财采购〔2015〕45号）规定，投标人应按要求进行注册，通过重庆市政府采购网（www.ccpq-chongqing.gov.cn），登记加入“重庆市政府采购供应商库”。

2、凡有意参加的投标人，请到采购代理机构领取或在《重庆市政府采购网》网上下载本项目招标文件以及图纸、补遗等开标前公布的所有项目资料，无论投标人领取或下载与否，均视为已知晓所有招标内容。

3、各投标人递交投标文件时在投标（开标）地点向采购代理机构缴纳招标文件购买费。若投标人为微型企业且所投产品为微型企业生产的，评标时由评标委会核实认定后，可在本项目采购结果公告后持招标文件购买发票原件至采购代理机构办理退还手续（微型企业的认定标准详见工信部联企业〔2011〕300号，投标人须提供企业所在地的县级以上中小企业主管部门的证明文件）。

4、投标人须满足以下两种要件，其投标才被接受：

(1) 按时递交了投标文件；

(2) 按时报名签到。

四、投标文件递交

投标文件递交开始时间：2020年12月17日09:30

投标文件递交截止时间：2020年12月17日10:00

投标文件递交地点：垫江县公共交易中心

五、开标信息

开标时间：2020年12月17日10:00

开标地点：垫江县公共交易中心

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日

七、其他补充事宜

采购项目需落实的政府采购政策

1、按照《财政部生态环境部关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）和《财政部发展改革委关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）的规定，落实国家节能环保政策。

2、按照《财政部工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181号）的规定，落实促进中小企业发展政策。

3、按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，落实支持监狱企业发展政策。

4、按照《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，落实支持残疾人福利性单位发展政策。

八、联系方式

1、采购人信息

采购人：垫江县养老护理服务中心

采购经办人：马列

采购人电话：85653393

采购人地址：垫江县北外街89号10栋1-1

联系方式：85653393

2、采购代理机构信息

代理机构：重庆市垫江县公共资源交易中心

代理机构经办人：林巧

代理机构电话：74528650

代理机构地址：重庆市垫江县行政服务中心二楼

3、项目联系方式

项目联系人：马列

项目联系人电话：85653393

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=653&aid=85956>

(来源：中国政府采购网)

## 福建：2020年、2021年丰泽区民政局居家养老信息化基础服务服务类采购项目招标公告

项目概况

受泉州市丰泽区民政局委托，泉州市坤大招标代理有限公司对[350503]QZSKDZB[GK]2020012、2020年、2021年丰泽区民政局居家养老信息化基础服务服务类采购项目组织公开招标，现欢迎国内合格的供应商前来参加。

2020年、2021年丰泽区民政局居家养老信息化基础服务服务类采购项目的潜在投标人应在福建省政府采购网(zfcg.czt.fujian.gov.cn)免费注册账号在福建省政府采购网上公开信息系统按项目获取采购文件，并于2020-12-24-09:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：[350503]QZSKDZB[GK]2020012

项目名称：2020年、2021年丰泽区民政局居家养老信息化基础服务服务类采购项目

采购方式：公开招标

预算金额：2016000元

包1：

合同包预算金额：2016000元

投标保证金：20160元

采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

品目号	品目编码及品目名称	采购标的	数量（单位）	允许进口	简要需求或要求	品目预算（元）
1-1	C190299-其他社会服务	其他社会服务	1（20元/人/月）	否	2020年、2021年为户籍在丰泽区的“特困供养人员、低保对象、重点优抚对象、计划生育特殊家庭成员、重度残疾人”中的60周岁以上老年人及80周岁以上老年人购买居家养老信息化服务，采购服务期限设置为24个月（即2年），服务合同为一年一签，其中第二年以采购人依据本年度计划安排及资金到位情况具体另行通知，如因年度计划变更或资金未能到位终止第二年的服务项目的，提供服务方不能就此进行索赔（若因不可抗力因素或服务期限内财政预算无法落实的，则合同终止），预测每年服务对象人数4200人，服务单价为每人每月不高于20元，每季度以实际服务人数据实结算。	2016000

合同履行期限：2年（1年+1年）

本合同包：不接受联合体投标

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.本项目的特定资格要求:

包1

(1)招标:招标文件规定的其他资格证明文件(若有)描述:1、(强制类节能产品证明材料,若有,应在此处填写);2、(按照政府采购法实施条例第17条除“(一)-(四)”款外的其他条款规定填写投标人应提交的材料,如:采购人提出特定条件的证明材料、为落实政府采购政策需满足要求的证明材料(强制类)等,若有,应在此处填写)。\*1上述材料中若有与“具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料”有关的规定及内容在本表b1项下填写,不在此处填写。\*2投标人应按照招标文件第七章规定提供。

(2)明细:具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料(若有)描述:1、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的,投标人应按照招标文件规定在此项下提供相应证明材料复印件。2、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合:内容完整、清晰、整洁,并由投标人加盖其单位公章。

(如项目接受联合体投标,对联合体应提出相关资格要求;如属于特定行业项目,供应商应当具备特定行业法定准入要求。)

三、采购项目需要落实的政府采购政策

进口产品,不适用。节能产品,不适用。环境标志产品,不适用。信息安全产品,不适用。小型、微型企业,适用于(合同包1)。监狱企业,适用于(合同包1)。促进残疾人就业,适用于(填写合同包或品目号)。信用记录,适用于(填写合同包或品目号),按照下列规定执行:(1)投标人应在(填写招标文件要求的截止时间)前分别通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询并打印相应的信用记录(以下简称:“投标人提供的查询结果”),投标人提供的查询结果应为其通过上述网站获取的信用信息查询结果原始页面的打印件(或截图)。(2)查询结果的审查:①由资格审查小组通过上述网站查询并打印投标人信用记录(以下简称:“资格审查小组的查询结果”)。②投标人提供的查询结果与资格审查小组的查询结果不一致的,以资格审查小组的查询结果为准。③因上述网站原因导致资格审查小组无法查询投标人信用记录的(资格审查小组应将通过上述网站查询投标人信用记录时的原始页面打印后随采购文件一并存档),以投标人提供的查询结果为准。④查询结果存在投标人应被拒绝参与政府采购活动相关信息的,其资格审查不合格。

四、获取招标文件

时间:2020-12-0316:16至2020-12-1823:59(提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日),每天上午00:00:00至11:59:59,下午12:00:00至23:59:59(北京时间,法定节假日除外)

地点:招标文件随同本项目招标公告一并发布;投标人应先在福建省政府采购网(zfcg.czt.fujian.gov.cn)免费申请账号在福建省政府采购网上公开信息系统按项目下载招标文件(请根据项目所在地,登录对应的(省本级/市级/区县))福建省政府采购网上公开信息系统操作),否则投标将被拒绝。

方式:在线获取

售价:免费

五、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2020-12-2409:00(北京时间)(自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止,不得少于20日)

地点:

泉州市丰泽区泉秀街道成洲社区沉洲路39号俊伟写字楼C幢1层开标大厅

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

无

八、对本次招标提出询问,请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称:泉州市丰泽区民政局

地址:泉州市丰泽区树脂大楼丰泽区民政局9楼

联系方式:22508533

2.采购代理机构信息(如有)

名称:泉州市坤大招标代理有限公司

地址:泉州市丰泽区泉秀街道成洲社区沉洲路39号俊伟写字楼C幢1层-2层

联系方式:0595-22286909

3.项目联系方式

项目联系人:小许

电话:0595-22286909

网址:zfcg.czt.fujian.gov.cn

开户名:泉州市坤大招标代理有限公司

泉州市坤大招标代理有限公司

2020-12-03

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=653&aid=85955>

(来源:中国政府采购网)

# 广东:广州市海珠区琶洲街道办事处社区居家养老服务(重招)公开招标公告

琶洲街居家养老综合服务平台政府采购项目招标项目的潜在投标人应在广州市越秀区东风中路350号瑞兴大厦18楼获取招标文件,并于2020年12月24日09点30分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号:440105-202008-103292-0005

项目名称:琶洲街居家养老综合服务平台政府采购项目

预算金额:1,000,000

最高限价(如有):700000

采购需求:(包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等)

1、标的名称:广州市海珠区琶洲街道办事处社区居家养老服务(重招)

2、标的数量:1项

3、简要技术需求或服务要求:

(1)项目内容:广州市海珠区琶洲街道办事处社区居家养老服务(详见用户需求书);

(2)项目编号:GZYL20FG081113CZ;

(3)采购项目技术需求或服务要求等:详见用户需求书;

4、其他:合格的投标人应对所投全部采购内容进行投标,不允许只对部分内容进行投标。

合同履行期限:合同签订之日起一年。

本项目接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2.落实政府采购政策需满足的资格要求:

本项目不属于专门面向中小企业采购的项目,但落实促进中小企业发展、支持监狱企业发展、支持残疾人福利性单位发展等相关政策。

3.本项目的特定资格要求:

3.1投标人应当具备政府采购法第二十二条规定的条件,提供下列材料:

1)法人或者其他组织的营业执照等证明文件;

2)财务状况报告,依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料;(提供2019年经第三方审计的财务报告(含四表一注)或其基本开户银行出具的资信证明;提供投标截止日前三个月内任意一个月纳税证明,如依法免税,则须提供相应文件证明其依法免税;提供投标截止日前三个月内任意一个月社保缴纳证明,如依法不需要缴纳社会保障资金,则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金)

3)具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料;

4)参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明;

5)具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

注:上述第3)-5)项如无法提供相关证明材料,投标人须出具声明函(格式自拟)

3.2投标人必须为中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的养老服务企业或服务范围含“养老服务”、“老年人服务”等字段且以社区居家养老服务为主业的养老服务社会组织。

- 3.3 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)中的“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信名单”此三项记录名单内；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间(采购代理机构将于开标当天对上述信息进行甄别,如查询结果未显示存在失信记录,视为评审时未发现不良信用记录)；
- 3.4 投标人提供具有健全治理结构和内部管理监督制度的承诺函；(格式自拟)
- 3.5 广州市居家养老网上服务大厅查询投标人信息,投标人未被列入“黑名单”；
- 3.6 投标人投标截止日前有承接同一行政区域内的社区居家养老服务评估项目或老年人照顾需求等级评估项目的不得参与该项目投标；(提供声明函或承诺函,格式自拟)
- 3.7 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得参加同一合同项下的政府采购活动；(见投标文件“非串通投标声明函”)
- 3.8 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人,不得再参加该采购项目的其他采购活动；(见投标文件“非串通投标声明函”)
- 3.9 投标人提供《公平竞争承诺书》原件；
- 3.10 本项目接受联合体投标。(投标人以联合体投标的,须提供“联合体共同投标协议书”。注:组成联合体的投标人数量不能超过2家,联合体主体和成员均须符合投标人资格并提交相关材料)。

### 三、获取招标文件

时间: 2020年12月3日至2020年12月11日(提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日), 每天上午09:00至12:00, 下午14:30至17:30(北京时间, 法定节假日除外)

地点: 广州市越秀区东风中路350号瑞兴大厦18楼

方式: (1) 现场登记; (2) 邮件登记

售价(元): 300

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2020年12月24日09点30分(北京时间)(自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止, 不得少于20日)

地点: 广州市越秀区东风中路350号瑞兴大厦18楼。

### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

### 六、其他补充事宜

4.其他: 合格的投标人应对所投全部采购内容进行投标, 不允许只对部分内容进行投标。根据《广州市社区居家养老服务管理办法》(穗府办规〔2020〕24号), 本项目采用政府购买服务方式引入第三方服务机构运营琶洲街道办事处社区居家养老服务平台, 适用《政府购买服务管理办法》及其配套相关法规、规章、政策。

1. 投标登记方式: (单个子包/包组投标登记费300元, 登记后不退)

(1) 现场登记;

(2) 邮件登记;

将投标登记费用汇入:

收款人: 广州宜立招标代理有限公司

开户银行: 广发银行广州东风中路支行

账号: 9550880214439000134

并请注明投标登记单位名称及“事由: GZYL20FG081113CZ子包号: (如有) 投标登记费”。

2. 为确保投标登记信息录入准确, 投标登记时请提供以下资料(复印件加盖公章):

(1) 投标登记申请表(从广州宜立招标代理有限公司官网www.gzylzbd.com上下载)

(2) 法定代表人证明书原件及法定代表人身份证复印件(若法定代表人委托报名的, 应同时出具法定代表人授权委托书原件及被委托人身份证复印件);

(3) 法人或其它组织三证合一的营业执照副本或登记证副本复印件;

3. 联系邮箱: 投标登记及保证金咨询处理: gzylzb@163.com

4. 本项目公告刊登媒体:

中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)、广东省政府采购网(<http://www.gdgp.gov.cn/>)、广州市政府采购网(<http://gzg2b.gzfinance.gov.cn/>)、广州市居家养老网上服务大厅网(<https://jjyl.gzmz.gov.cn/>)、广州宜立招标代理有限公司官网(<http://www.gzylzbd.com>)

七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。

#### 1. 采购人信息

名称: 广州市海珠区人民政府琶洲街道办事处

地址: 广东省广州市海珠区琶洲街道办事处

联系方式: 020-89238601

#### 2. 采购代理机构信息

名称: 广州宜立招标代理有限公司

地址: 广州市越秀区东风中路350号瑞兴大厦18楼

联系方式: 020-83176899

#### 3. 项目联系方式

项目联系人: 容小姐

电话: 020-83176899

附件

委托代理协议

招标文件

发布者: 广州宜立招标代理有限公司

发布时间: 2020年12月02日

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=85957>

(来源: 中国政府采购网)

## 关于我们



中国养老网建立得到发改委、民政部、卫健委、全国老龄办、中民养老规划院、中国老龄事业发展基金会、中国社会福利基金会的指导和大力支持。我们以向社会传播养老服务业资讯、促进养老产业与事业建设发展为己任，充分发挥互联网特性，增强吸引力、可读性、亲和力，力求打造成为中国养老信息资讯的网络传播平台。

中国养老网致力于宣传党和国家关于养老产业与老龄事业的政策和制度；传达党和国家及各级政府养老工作资讯；宣传建党以来老龄工作的历程；宣传国家对老龄化社会的指导方针；促进各级养老服务工作、养老设施关于老龄化数据的研究支持，为读者提供养老服务业关于政治、经济、文化、健康、生活等方面的咨询。

中国养老网致力于养老战略的研究，承载国内大批专家学者、养老从业人员，集中一批专家学者，面对快速老龄化的政策安排，实施好《“十三五”规划》促进养老服务体系与老龄事业更好发展，努力实现老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐的工作目标。积极探索在养老保险、照护保险、养老信托、养老服务等领域的体系建设。

北京中民养老事业促进中心长期从事养老事业和社会保障工作，是中国养老网的载体。积极研究我国“十四五”养老服务体系研究，研究养老服务体系建设与养老服务设施规划，培训养老高级管理人员以及评估师，支持国家养老示范工程的建设，支持国家爱心护理工程的发展。

中国养老示范基金是中国老龄事业发展基金会专项基金，由北京来博颐康投资管理有限公司捐资发起。重点支持养老研究和养老标准建立，表彰优秀养老专家学者及工作者；支持国家建立医养结合、社区养老辐射支援居家养老等模式与体系的建立和实施；支持养老示范工程，建立更多国家养老示范基地；支持国家爱心护理工程，促进爱心护理院规范健康发展；支持养老领域能力建设，建立国家养老服务职业体系；支持国际养老互动交流。

亲爱的读者，中国养老网为了给您带来更加优质的服务，更加丰富的网站内容，提供更好的资料与您分享。同时，中国养老网的发展也离不开您对我们的热心支持和帮助。欢迎社会各界人士对中国养老网不吝赐稿，丰富我们网站内容使我们更加全面与专业！我们将来稿择优发布到中国养老网和其他平台中并注明作者。

**谨在此感谢社会各界人士对养老事业的关注与支持！**

**感谢北京香山颐养健康管理有限公司、幸福颐康养老产业投资有限公司的支持！**

## 联系我们

小助手（微信）：ZMYL123

官网：[www.CNSF99.com](http://www.CNSF99.com)

网站地址：北京市海淀区三里河路一号

办公地址：北京市朝阳区建国门外外交公寓

邮编：100600

邮箱：[Cnsf99@163.com](mailto:Cnsf99@163.com) [Cnsf99@126.com](mailto:Cnsf99@126.com)

电话：010-68316105/6

传真：010-85325039



小助手微信



官方公众号

**内部刊物仅供参考**