



国务院办公厅关于服务“六稳”“六保”进一步做好“放管服”改革有关工作的意见

推进政府治理体系和治理能力现代化



深化“放管服”改革，打造市场化法治化国际化营商环境，是做好“六稳”工作、落实“六保”任务的重要抓手。近年来，“放管服”改革深入推进，有效激发了市场主体活力和社会创造力，但仍然存在一些企业和群众关注度高、反映强烈的突出问题亟待解决。

2021年继续统一调整企业和机关事业单位退休人员基本养老金



经党中央、国务院批准，人力资源社会保障部、财政部近日印发《关于2021年调整退休人员基本养老金的通知》，明确从2021年1月1日起，为2020年底前已按规定办理退休手续并按月领取基本养老金的企业和机关事业单位退休人员提高基本养老金水平，总体调整水平为2020年退休人员月人均基本养老金的4.5%。此次调整，继续采取定额调整、挂钩调整与适当倾斜相结合的调整办法，定额调整体现社会公平，同一地区各类退休人员调整标准基本一致；挂钩调整体现“多缴多得”、“长缴多得”的激励机制，使在职时多缴费、长缴费的人员多得养老金。

养老视点	4
央行发布工作论文，以储蓄应对老龄化少子化危机	4
想靠多生娃闯过老龄化靠谱吗？专家对某论文有疑问	4
数字时代需智能化更需“适老化”	4
信息适老化进行时：今年全国范围开展适老化及无障碍改造专项行动	5
中国社会报：安徽省出实招推动养老服务高质量发展	5
山东：未来养老，以“时间银行”之名	5
山东：青岛实施老年健康素养提升行动项目，10个社区5项措施助力预防失能失智	6
山东：济南推进家庭医生签约服务，老年人签约率超75%	6
安徽：合肥市聚焦提质增速力促养老服务发展高质量	6
安徽：全椒县政协调研养老服务体系	6
安徽：创建老年友好型社区，建设幸福五新贵池	7
浙江：上虞区走在前列按下困难老年人家庭适老化改造快捷键	7
广东：用新理念新思维新视角，做好新时代老龄工作	7
广东：适老化改造，让服务跟着人和需求走	7
热点新闻	7
北京：助老打车站将进驻20个社区	8
面向老年人！杭州联合全国这些大城市，一起出大招！	8
老年代步车问题不能亡羊再补牢	8
光明时评：关注银发族触网后“成长的烦恼”	8
政策法规	8
国务院办公厅关于服务“六稳”“六保”进一步做好“放管服”改革有关工作的意见	8
人力资源社会保障部财政部关于2021年调整退休人员基本养老金的通知	10
辽宁省卫生健康委员会关于开展全国示范性老年友好型社区创建工作的通知	10
养老研究	11
江苏：洪泽城市社区养老服务研究	11
养老类型	13
湖北：“一站式”服务，荆州新增一家综合性养老服务机构	13
养老产业	13
贵州省养老服务行业协会与台北护理健康大学开展线上交流活动	13
刘岩萍：完善养老服务体系，推动养老事业与养老产业协同发展	13
专访付萍教授：如何解决老年人的营养均衡问题——老年餐带来的新思路	14
老年机构建设发展机遇在哪？清华大学教授周燕珉：服务型老年公寓	15
中老年网购族五年涨了四倍	15
推进信息适老化，三大基础电信企业的三大秘诀	15
智慧养老	16
山东：威海社区有了“智慧”养老服务中心	16
养老培训	16
高等教育助力应对人口老龄化国情	16
养老护理员的劳动价值待提高，提供利于流动者就业的社会服务	16
老年大学	17
广东：银龄筑梦乐学长青——南山长青老龄大学办学侧记	17
全国老年人口迈入中度老龄化，老年大学有了统编教材	18
健康管理	18
春季运动正当时，专家为老年人开出“运动处方”	18
养老金融	18
河南：邢台银行保险机构提升金融服务“适老化”水平，进一步解决老年人运用智能技术方面遇到困难	18
中国工商银行刘彤：老龄化下商业银行的养老财富管理	19
多元金融手段支持养老产业，构建“银发时代”	19
金融服务创新要兼顾适老化需求	20
社会保障	20
如何健全养老三支柱体系	20
2021年继续统一调整企业和机关事业单位退休人员基本养老金	21
国际交流	21
世界人口老龄化：暗藏隐忧还是蕴藏机遇？	21
老龄化加快后延迟退休是否是必然选择？日本有哪些做法值得借鉴？	21
王天然：70岁退休，超级老龄化的日本准备好了吗？	22
老年说法	22
成都置信实业7亿元养老产品资金链断裂，约2600位老人被套	22
养老产业金融化莫饮鸩止渴	23
莫再让养老变坑老	23
政府购买服务	23
福建：荔城区居家养老购买服务项目采购招标公告	23
关于我们	25
联系我们	25

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



养老视点

央行发布工作论文，以储蓄应对老龄化少子化危机

4月14日，央行发布工作论文《关于我国人口转型的认识和应对之策》。论文认为，当前我国人口转型面临的主要矛盾已由人口膨胀转变为人口红利即将消失和渐行渐近的老龄化和少子化危机。

有专家认为，联合国的相关预测高估了我国的总和生育率。因此，我国要认清形势变化，深刻吸取发达国家的前车之鉴，牢牢抓住宝贵的时间窗口，转变观念、综合施策、有效应对。

老龄化意味着净消耗，少子化意味着没产出，论文认为应对方法就是储蓄，并对此解释：放开和鼓励生育，是劳动力的储蓄；储蓄和投资，是资本和产出能力的储蓄；完善养老体系，是财富的储蓄；教育和科技进步，是生产率的储蓄。对此，论文提出多条应对之策。

其中，论文建议重视储蓄和投资。要高度警惕和防止储蓄率过快下降的趋势；要以清消费永远不是增长的源泉；要重视投资，要扩大国内中西部的投资，以及扩大“走出去”，尤其是对亚非拉的投资。

同时，要推进养老改革。第一，养老制度要由即时支付型转为储蓄型。第二，区分基本保障和个人账户，两者的目的、产品性质、资金来源、缴费标准等都有根本不同。第三，妥善解决转制成本。在区分基本保障和个人账户的基础上，适度扩大个人账户；发行特别国债补充转制成本，保持个人养老金缴费、支付连续，实现平稳转制。第四，多项制度配合。改革要么降低养老金标准，要么多付出劳动，以实现养老金可持续。前者可降低替代率，杜绝退休工资拿得比在职高的现象；后者可延长退休年龄，但要早做，拖得越久，越难解决。另外，养老改革也需以税收制度完善、企业年金法律体系健全、养老金资产管理机构能力提升、居民养老保障和投资管理意识增强等为保障。

论文还建议全面放开和大力鼓励生育，以及促进教育和科技进步。其中在“促进教育和科技进步”中提出，要控制房价，创新创业靠的是年轻人，若城市房价太高，把年轻人都逼走了，何谈创新？论文还提出要重视理工科教育，指出“东南亚国家掉入中等收入陷阱原因之一是文科生太多”，但是该观点引起市场争议。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=91000>

(来源：中国银行保险报网)

想靠多生娃闯过老龄化靠谱吗？专家对某论文有疑问

这两天，关注人口转型的央行工作论文火了，其在谈到我国老龄化少子化挑战的应对之道时提出，生育为本，放开和鼓励生育，可从根本上解决经济增长和养老来源。对此观点，相关专家怎么看？

这篇名为《关于我国人口转型的认识和应对之策》的央行工作论文（下称论文）提出，我国面临的主要矛盾已由人口膨胀、转变为人口红利即将消失和渐行渐近的老龄化和少子化危机。要意识到教育和科技进步远不足弥补人口的下降，应该抓住当前生育政策对部分居民还是硬约束的时机，全面放开生育，及时释放其较高的生育意愿，若稍有迟疑，将错失以生育政策应对人口老龄化的宝贵窗口期。

第一财经采访的专家认为，央行工作论文专门关注生育问题很有意义，但高估了放开生育对于缓解老龄化的意义。而且，如果不能有效降低生育的负担，今后即使全面放开生育也很难实现出生人口的大幅上升。

2019年，我国65岁及以上老龄人口达1.76亿，占世界同龄组人口的23.0%，大大高于我国总人口的世界占比（18.2%）。根据相关预测，“十四五”期间，全国60岁以上老年人口会突破3亿，将从轻度老龄化迈入中度老龄化。

论文在谈到我国的应对之道时提出，生育为本，养老为辅。养老制度改革，本质上收入分配，解决金字塔顶部变租的问题，而放开和鼓励生育，可从根本上解决经济增长和养老来源、解决金字塔底部变窄的问题。因此要提高生育率为本，搞好养老金可持续，做好养老产业为辅。

西南交通大学国际老龄科学研究院副院长杨一帆对第一财经表示，现在放开生育只是从数值上降低了老龄化率，这种统计学意义上的降低并不能解决老龄化带给我国的挑战。

“生一个孩子和养一个老人之间有什么关系呢？放开生育主要是为了人口均衡发展，不是纯粹的老年或是养老的问题。即使生育率提高了，还是需要动用社会资源来满足老年人的养老需求，仍然需要科技创新，金融创新，服务创新来为这些人服务，解决老龄化的问题。”杨一帆说。

论文在总结发达国家应对人口转型的教训时提出，发达国家高估了人类应对老龄化和少子化的能力，高估了教育和科技的作用。教育和科技进步周期长，见效慢、不可控、因此我国当前还是要以人、财、物的储蓄为主，教育和科技为辅。

杨一帆则认为，教育和科技的发展将对缓解我国的老龄化危机发挥非常重要的作用。以日本为例，老年人照护科技的发展，降低了护理人员的工作强度，通过科技创新让现在的劳动者和将来进入这个行业的劳动者更有尊严，劳动效率更高，劳动报酬也会提高。

论文提出，应全面放开和鼓励生育，切实解决妇女在怀孕、生产、入托、入学中的困难，综合施策，久久为功，努力实现2035年远景规划和百年奋斗目标。

全面放开生育正在赢得越来越多的共识。武汉大学经济系主任罗知对第一财经表示，放开生育是一个系统工程，调整结构问题最关键，特别是如何调动中产收入家庭的生育积极性，达到人口数量和质量的双赢是政策设计的中重中之重。

现在面临的问题是，社会的超高收入人群和低收入人群生育意愿远高于中等收入人群，放开生育后，很可能出现有钱人拼命生，低收入人群因为养孩子投入少、成本低也会积极响应。

相反，大量的中等收入家庭因为考虑到时间成本、教学投入等多方面因素生育意愿较低。但超高收入人群数量极少，如果放开生育后，就有可能出现农村居民或流动人口多生，中等收入群体不生的情况。同时，由于农村教育质量比城市差，流动人口在子女教育上的各项投入不如中产阶级，未来的人口质量反而有可能出现下降。

“仅仅放开生育政策无法达到这一目的，还需要给多生育的中产群体减免税，同时增加公立的幼儿园、小学、初中的供给，教育方面的改革、养老也需要配套。”罗知说，中国女性的劳动参与率非常高，在生育政策改革中需要充分考虑到生育对女性职业发展、收入的影响，加强全社会对女性生育的激励机制设计。

杨一帆表示，目前我国出现的储蓄率下降、消费不振的问题确实与人口结构的变化有关，金融部门不仅要呼吁放开生育，更应该关注自身“适老化”的业务创新，对金融供给产品进行结构化改革，扩大面向老年人的金融服务和供给，为老年人提供更多金融产品，与其他部门一道共同发力应对老龄化。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=91004>

(来源：第一财经)

数字时代需智能化更需“适老化”

随着现代科技的迅猛发展，数字化正日益融入人们的生活之中，起居、出行、工作、消费……依靠数字技术，人们的生活变得更加舒适快捷。在去年新冠疫情期间，数字技术更是大显身手，5G、大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术在锁定确诊病例及其密切接触者、查看疫情信息、监测人流体温、分析疫情变化趋势等防疫各环节中发挥了重要作用。

然而在智能化的大趋势下，新科技却成为了老年群体的“老大难”。由于不熟悉手机等智能操作，扫码、刷脸、手机支付这些本是利民的等技术手段却让老年人变得寸步难行。

数字时代的“局外人”

去年8月，据媒体报道，在辽宁大连，一位老人因为乘坐地铁没有健康码受到工作人员阻拦，老人自称听力有问题，表示“你们没给我通行证”。无独有偶，就在同月，哈尔滨一位白发老人在乘坐公交车时，同样因为没有手机无法扫健康码，被要求下车。最终，公交车司机停车拒载，警察接警后赶到，将老人带离了公交车。随即，老年人健康码的问题再次引发了热议。而在疫情防控常态化的当下，老年人因健康码出行受阻的问题早已不是个例，其背后折射出的，正是老年群体脱离智能化时代的尴尬境地。

根据国家统计局数据展示，截至2019年末，我国60周岁及以上人口25388万人，占总人口的18.1%，其中65周岁及以上人口17603万人，占总人口的12.6%。预计“十四五”期间，全国老年人口将突破3亿，并将从轻度老龄化迈入中度老龄化。有媒体称，我国将在2022年后迎来第二次老年人口增长高峰，预计老年人年均增长1100万，届时，我国65岁以上人口将占到总人口的14%。

然而在老年人口急速增长的同时，仍有不少老年人与“网”无缘。近日，中国互联网络信息中心发布了第47次《中国互联网络发展状况统计报告》，数据显示，截至2020年12月，我国网民规模达9.89亿，较2020年3月增长8540万，互联网普及率达70.4%。其中，50岁以上的“银发网民”有近2.6亿，群体占比由2020年3月的16.9%提升至26.3%。尽管我国老年网民的数量呈逐渐增长趋势，但在2.5亿的60岁以上的老年人中，仍有1.4亿老年人在网络上呈沉默状态。这些未能搭上信息快车的老年人，不仅无法享受数字化带来的便利，甚至还要遭受来自“人工服务”日益缩减造成的困扰。

线上消费复杂、线下现金和银行卡消费遭拒，叫车软件太复杂只能徒步赶路，不会网上预约而只能去办事大厅现场排队，不再提供服务的人工窗口，高龄老人被抬到银行柜台前进行人脸识别以激活社保卡，还有数不清的付款码、用餐码……在技术变革日新月异的今天，如何帮助被数字时代裹挟却又“拒之门外”的老年群体，不仅是智慧生活惠及更广泛群体的必然要求，也是应对老龄化社会到来的客观需要。

为老年人“留一扇窗”

早在去年，有关部门便针对老年人使用智能技术困难这一问题出台了相关政策。去年11月，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》，这一方案具体聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等几类高频事项和服务场景，提出了20条具体举措要求来推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。

而在今冬，这一问题也受到了持续关注。商务部新闻发言人高峰在2月4日的例行新闻发布会上回应，商务部在认真调研的基础上，已经会同各地商务主管部门开展工作，督促零售、餐饮、商场等场所保留面对面人工服务，支持现金和银行卡支付。此外，高峰还指出，商务部将鼓励引导上述场所针对老年人特点，提供简便易行的智能服务；并加强督促指导，推动地方商务主管部门对餐饮等便民消费场所进行排查，对不合规行为协调相关部门依法依规处理。同时，商务部还将研究完善餐饮业服务标准，指导行业协会加强行业自律，引导餐饮等生活服务企业提高为老年人服务意识，优化服务流程，切实为老年人提供细致周到的服务，营造舒心、安心、放心的消费环境。

2月10日，工信部印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人使用智能化产品和服务的通知》。该通知将重点开展为老年人提供更优质的电信服务、开展互联网适老化及无障碍改造专项行动、扩大适老化智能终端产品供给、切实保障老年人安全使用智能化产品和服务等四方面重点工作。

目前，全国多个地方也相继要求日常生活场景必须保留老年人熟悉的传统服务方式，并注重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、加强应用培训和开展老年人智能技术教育等。

面对老年人“出行难”，一些网约车平台公司优化约车软件，简化老年人的叫车流程。例如上海上海市出租车统一平台“申程出行”App开设的“一键叫车”功能，该功能通过手机实时定位确定叫车地点，乘客无须输入目的地即可进行呼叫，使得叫车过程更简单、快速，不擅长操作智能手机的乘客也能轻松叫车。此外，“申程出行”还设置了大字体的老人叫车模式、推出家人代叫车功能等。

在健康码问题上，多地卫健委要求为老年人开设“绿色通道”。例如北京市卫健委与市老龄办近日共同发布关于做好老年人冬季新冠肺炎疫情防控工作的通知，明确不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证。对老年人可采取凭有效身份证件登记，持纸质证明通行，出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。同时，医疗机构须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，配备导医、志愿

者、社会工作者等人员，为老年人提供就医指导服务；完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号的渠道。开展“智慧助老”行动，帮助老年人运用智能技术。

授之以鱼不如授之以渔。为引导老年人融入智能生活，四川省全省3级老年大学针对性地开设了热门软件使用、手机与生活等信息技术课程。而在重庆市，多家电信运营公司定期开展老年人爱心公益“微课堂”服务，辅导老年人通信防诈骗，使用常见手机应用、两厅与公众号等软件，还对一线人员持续开展培训，为老年人群体提供更直接的服务。此外，江苏无锡、安徽芜湖等地也已开展类似“智能课堂”的手机学习活动，为老人们介绍如何使用健康码、如何使用wifi及移动数据、常见热门软件使用方法等手机的基础操作。

随着老龄化社会的来临，“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”是我们发展养老事业的重要目标。在这一目标前，老年群体理应成为科技时代的获益者而非遗弃者。将科技成果与人文关怀相结合，利用科技助老、智能养老，才能让老龄化社会更有“人情味”，让老年人在信息化发展中有更多的获得感、幸福感、安全感。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=91034>

(来源：新产经)

信息适老化进行时：今年全国范围开展适老化及无障碍改造专项行动

手机支付、智能出行、云上缴费，这些带来极大生活便利的数字技术，却正在成为老年人融入现代社会的“数字鸿沟”。

当老龄化和智能化碰撞时，共享发展成果理念就给“信息适老化”提出了要求。今年的政府工作报告提出，要推进智能化服务要适应老年人、残疾人需求，并做到不让智能工具给他们日常生活造成障碍。

武汉科技大学金融证券研究所所长、中国养老金融50人论坛核心成员董登新在接受21世纪经济报道记者采访时分析称：“使用频率非常高的智能手机、社交媒体已经成为现代社会交流非常重要的载体，但老年人在这些方面基本被边缘化。建议手机厂商和APP开发商改进操作界面、简化老年人的操作步骤。比如，在输入法上的打字、手写方式等，老年人还存在不适应，如果能够实现不需长按的语音输入之类的方式，这对老年人来说可能更简便。”

简单“输入法”难倒老年人

上述提到的输入法问题，正是不少中老年人面临的困惑。

在广州市从事家政服务的刘阿姨在最近的一次网购经历中，就遭遇了不知如何和电商客服沟通的“烦心事”。据刘阿姨描述，4月初，她通过微信平台的购物小程序下单买了两个冰箱抽屉，结果收货时发现只有一个。“客服工作人员要求我把订单、包裹拍个照片给他看，但是我不会截图，也不懂得怎么发送照片，因为这个事情耽误了很久，最后还是邻居一个女孩儿帮我解决的。”刘阿姨向记者说道。

智能手机已经成为人们便利工作生活、方便娱乐购物的工具，然而光是“输入法”这项看似简单的操作，却足够难住不少中老年人。

刘阿姨继续谈到，虽然自己手机上下载的软件不多，但微信、百度等几款APP已经成为买菜付款、视频聊天、刷电视剧的重要渠道，但即使使用这些APP这么久了，她也并非了解全部功能的正确使用方式。例如，之前她并不知道手机支付在没有网络的情况下可以离线支付，每次都会带些现金以备后患。

中老年人群体在使用智能手机和移动APP遇到的种种困惑已经引起政府的高度重视，“信息适老化”成为未来企业产品设计和开发的重要考量维护。据工信部在《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》提到，自2021年1月起，在全国范围内组织开展为期一年的互联网应用适老化及无障碍改造专项行动，包括开展互联网网站与APP适老化及无障碍改造、开展适老化及无障碍改造水平评测并纳入“企业信用评价”、授予信息无障碍标识及公示具体措施。

4月7日，工信部发布《互联网网站适老化通用设计规范》《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》做出指示，相关互联网网站、APP在今年9月30日前参照上述文件完成适老化及无障碍改造后，可分别向中国互联网协会、中国信息通信研究院申请评测。

APP适老化改造

在互联网应用适老化及无障碍改造专项行动中，工信部同时公布了首批适老化及无障碍改造网站和APP名单，共115家网站和43个APP，涵盖新闻媒体、交通出行、社交通讯、生活服务、金融服务等多个领域。

21世纪经济报道记者从名单上的多家企业了解到，为老年人提供无障碍的信息化服务，已在过去一段时间孵化出不少成果，并将成为接下来产品和服务升级方面的重点工作。

例如，互联网巨头腾讯旗下地图APP已经在开展针对视障人群的无障碍化优化，提高视障人群使用腾讯地图的便利性，第一阶段重点优化了APP的语音朗读模式。腾讯团队相关负责人向记者透露，明年腾讯地图将继续开展无障碍合作，继续修复视障人群使用问题，同时进一步推进适老化功能改进，一方面，针对老年人老视等眼疾问题，进一步优化语音朗读标签；另一方面，针对老年人对APP较高的认知成本，推进操作步骤和页面层级的简化。

受访专家分析称，和智能化满足年轻人日益个性化、多功能需求的简易化操作趋势不同，面向老年人的简易操作应是“傻瓜版”界面。“简化老年人使用智能手机的操作界面和操作步骤，需要智能手机和APP开发者推出所谓的‘傻瓜版’，即让选择操作按钮尽量少，功能适当简化，而不是太多功能。”董登新表示。

中国移动是另一家参与首批适老化及无障碍改造的通信企业，在着力解决老年人运用智能技术困难方面，中国移动表示下一步计划针对老年人提供更多的定制化服务，如APP增设“无障碍版”，为老年客户提供包括放大字体、语音播报讲解业务等服务，以及加强一线人员培训，完善老年人暖心服务手册，强化营业员、网格人员、社会渠道人员对老年客户需求的理解等。

广东移动开设的智能手机公益讲堂，手把手教老年人上网，是老年人共享信息化成果的适老化服务举措。中国移动广东公司工作人员向记者介绍，这个活动自今年1月份正式推出以来，目前还在继续开展。

诈骗电话、网络谣言，这些让老年人深受其害的骗局乱象，也成为信息适老化整治的重点领域。据记者获悉，作为国内最大的社交平台之一，微信平台已经与包括网信、公安、食药监等政府机关，以及学会、科普机构与媒体等社会力量共计约800家权威机构形成辟谣合作。微信团队透露，第三方机构接入微信辟谣机构后，对平台主动推送的疑似谣言进行辟谣与科普，与微信打击谣言的技术能力有效结合。而在微信团队发布的“微信辟谣助手”小程序中，一旦用户阅读或分享过的文章被第三方机构鉴定为谣言，用户将收到提醒。至今，“微信辟谣助手”小程序已累计辟谣文章超120万篇。

线上线下同步优化

“信息适老化”并不只是关注线上服务场景。

2020年11月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实施方案的通知》提出要“坚持传统服务与智能创新相结合”，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。实施方案对重点任务做出部署，例如完善“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等。

21世纪经济报道记者从南方电网获悉，南方电网按照实施方案部署，将围绕老年人电费缴纳、业务办理、故障报修等高频用电事项，探索传统服务方式和智能化服务手段的深度融合，线上线下同步优化。

今年1月以来，南方电网在海南等地试点启动95598服务热线“老人模式”，65岁以上老年人可一键直通快捷享受人工咨询服务。据介绍，当用户拨通95598热线时，智能语音决策系统启动“客户画像”功能快速匹配出用户信息为“65周岁以上老年人”，便能直接接入人工客服，为老年群体尽可能减少操作流程。在南方电网海南电网公司287万余客户中，65周岁以上的老年人有16.7万户，95598热线服务“老人模式”开通不到半个月已为541位老年人客户提供服务。

值得一提的是，疫情防控特殊时期下的“健康码”认证流程优化也及时响应了“信息适老化”号召。自健康码防疫核验系统全面升级改造以来，使用智能手机不便的老年人无需手机扫码，只需使用身份证即可进行出入登记和核验健康码的服务。2021年1月28日，广东省汽车客运站长者绿色通道在春运期间正式启用刷身份证核验健康码的“健康码防疫核验系统”，长者们将身份证“零接触”放在识别设备上方，“健康号”信息即可实时显示电脑屏幕上，为长者们的健康安全护航。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=91035>

(来源：新浪财经)

中国社会报：安徽省出实招推动养老服务高质量发展

近日，《中国社会报》以“安徽省出实招推动养老服务高质量发展”为题，报道我省养老服务工作。

2020年11月，安徽省十三届人大常委会第二十二次会议听取并审议了省政府关于全省养老服务工作情况的报告，并提出了审议意见。省政府对省人大常委会的审议意见认真研究处理，近日公布一系列措施，推进养老服务高质量发展。

省政府持续加大养老投入，积极建立稳定的经费保障机制。出台安徽省养老服务发展三年行动计划和促进养老托育服务健康发展的实施方案。加大对家庭承担养老功能的政策支持，制订出台家庭养老床位试点工作方案。统筹推进社区养老服务设施建设，推进经济困难老年人家庭居家适老化改造。优化城乡养老服务三级中心运营机制，继续推进养老智慧化建设，完善基本养老公共服务清单，促进居家养老服务提质增效。增加养老服务机构护理型床位，到2021年底，全省养老机构护理型床位比例达到43%。出台健全养老服务综合监管制度措施，开展养老机构等级评定及医养结合机构质量提升行动。实施农村特困人员供养服务设施改造提升工程，年内完成率达到80%。推进村级养老服务站点建设，试点建设村级幸福院。深入实施养老服务人才职业技能提升行动，继续开展养老护理员省级实训基地遴选工作。继续落实养老服务从业人员入职奖补和学费补偿制度，开展养老护理员职业技能等级评价。支持各地市与沪苏浙区（市）在人才培养、项目投资等领域加强合作。加强长三角地区政策协同，积极与上海市老年人异地享受长期护理保险、养老服务补贴等优惠政策进行对接，引导上海老年人到安徽省异地养老。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91027>

(来源：省民政厅)

山东：未来养老，以“时间银行”之名

为发展互助养老模式、有效缓解养老服务力量不足的矛盾，去年4月，青岛市出台《青岛市养老服务时间银行实施方案（试行）》和《青岛市养老服务时间银行实施细则》，并在市南区、城阳区、西海岸新区进行试点。目前，“时间银行”试点开展一年，具体运行得如何？下一步有什么计划？记者进行了探访。

记者跟随志愿者体验“接单”

市南区八大峡街道爱心素食餐厅是青岛养老服务时间银行志愿者网点，据负责人刘星冶介绍，目前已有100多名志愿者完成注册。

59岁的徐琳琳来爱心素食餐厅当志愿者已经一年多时间了，她对时间银行的理念非常认可，更觉得时间银行的出现是对他们这些志愿者的一种肯定。“你在做志愿服务的时候，能顺便存储自己的服务时间，等自己老了那天还能用上，真得挺不错。”

“有老人下单了。”中午11:20分，徐琳琳在app上看到下单的信息，立马抢了单。同样抢到单的还有今年36岁的尹丽丽，今天是她第一次使用时间银行app，由于和徐琳琳接单的老人家距离很近，两人决定结伴同行，记者也跟着一起体验了一番。

当天中午的午饭是菠菜粉丝、蒜苔木耳鸡蛋、芹菜胡萝卜菌菇以及米饭，在餐厅志愿者将需要送餐老人的午饭按姓名打包装好后，尹丽丽和徐琳琳穿好时间银行志愿者马甲，驱车来到了送饭的老人家。离开老人家前，徐琳琳点击了“结束服务”的按钮，随后页面会出现对服务对象的评价，还需要点击上传现场图片，证实此单的真实性。

农村老人将是重中之重

记者了解到，目前青岛市养老服务时间银行平台共注册志愿者达到4084人，服务对象达到3866人。“在前期三区试点的基础上，今年4月份开始，青岛市民政局决定在全市范围内推广养老服务时间银行”，青岛养老服务时间银行运营负责人曹齐表示。

“多数老年人还是选择居家社区养老，但在家养老面临问题，有的老人自理能力不足或行动不便，就需要养老服务人员，而现在养老服务人员短缺，急需利用社会志愿者来提供服务，养老时间银行恰恰填补了这方面的空缺，用社会志愿者的力量来帮助居家养老的老人。”青岛市南市民政局党组成员胡方国表示。

时间银行推动者、志愿服务联合会会长史秀莲强调，时间银行可以做好养老人才转化及缓解互助养老的巨大压力。“今年计划新增服务对象11000名，新增志愿者12000名，最重要的就是鼓励志愿者变成活跃志愿者”，曹齐透露，今年7月份时间银行将做到全市的通存通兑，下一步还将跟南京做双城联动。

青岛市民政局养老处处长乔先华曾表示，农村养老将是今年民政工作的重中之重，如何让农村健康活力的老人给有需求的老人提供服务，同时为自己赚取服务时间，将是时间银行下一步工作的重点和难点。

期待年轻力量加入

对老人来说，时间银行确实获得了极大的便利。但是，试行过程中也遇到了一些制约，其中最大的问题就是志愿者的数量和年龄。

刘星治告诉记者，尽管餐厅流动性志愿者近百位，但大家不一定时间正合适，每天中午需要送餐的老人达到20多位，有的时候真忙不过来。记者还注意到，在餐厅帮忙的志愿者多为五六十岁的中老年人，甚至还有70岁以上的热心老人参与其中。

曹齐表示，目前，“时间银行”的主要志愿群体也是低龄老人，他们大部分人的年龄超过60岁，如何吸纳更多的年轻人加入其中，也是养老时间银行能否持续良性发展的关键。“我们正在跟青大、石油大等驻青高校对接，让更多的大学生志愿者加入其中，最起码补充到周末的志愿服务队伍中。”曹齐介绍，下一步他们还将跟各区市文明办对接，把现有的志愿团队都吸纳进来。“希望更多的人加入时间银行做志愿服务，也为自己的未来养老‘赚取’时间”。

志愿者安全有保障

记者在采访中发现，出于安全考虑，部分老人或者老人子女对于陌生的志愿者上门服务持有顾虑，也担心在服务过程中存在安全隐患。“这点我们也能理解，所以一般情况下新注册的志愿者在第一次志愿服务的时候，会有社区或是居家养老服务中心的工作人员陪同一起前往。”

曹齐表示，“志愿者在接单之后，会首先和老人有个电话沟通，约定好上门时间，同时，服务结束后，我们还有个评价机制，老人对志愿者有个评价，志愿者也会对老人有个评价，并要通过app上传现场照片”。曹齐介绍，对于安全问题，民政部门也未雨绸缪，“下一步政府将掏钱为志愿者购买人身保险，解决大家的后顾之忧。”

此外，志愿者在服务过程中不允许有任何的商业行为，一旦有老人或老人家属投诉，不仅志愿者账户里的服务时间将清零，服务资格也将被终身取消。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=90994>

(来源：地方网)

山东：青岛实施老年健康素养提升行动项目，10个社区5项措施助力预防失能失智

为积极应对人口老龄化，实施老龄健康战略，延缓和降低老年人失能失智的风险，市卫生健康委和市疾控中心日前召开专题会议，确定在10个社区试点实施老年健康素养提升行动项目，针对65岁及以上常住居民开展老年失能失智早期筛查和健康干预。我市10个区市各有一个试点社区。

老年健康素养提升行动项目的任务是在10个基层医疗机构建立筛查点，调查了解青岛市老年人失能失智流行状况，提供失能失智筛查评估服务。市疾控中心将组织专业筛查培训，提高基层医疗机构老年失能失智筛查和健康干预的能力。

老年人失能失智风险筛查将由经过统一培训的基层医疗机构工作人员实施，主要是运用专业量表对社区65岁以上老年人进行风险评估，依据评估结果提示老年人早预防、早诊断、早治疗，以降低或延缓阿尔兹海默病、帕金森病和失能的发生。

市疾控中心针对老年人失能失智问题设计了一套适合社区开展、便于老年人掌握的健康干预措施，通过试点社区基层医疗机构向老年人提供五项服务内容：教会老年人一套健脑操；发放一套预防知识手册；提供一次筛查评估和健康指导；给老年人做一次免费健康体检（结合基本公共卫生服务老年人健康管理项目）；组织一次社区宣传活动。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91025>

(来源：青岛日报)

山东：济南推进家庭医生签约服务，老年人签约率超75%

4月16日，山东卫生健康委召开“庆祝建党百年巡礼健康山东”系列新闻发布会济南专场。大众网·海报新闻记者在会上获悉，截至2020年底，济南市共组建家庭医生团队2760个，全市常住人口签约3731761人，签约率为42.22%，0-6岁儿童签约406406人，签约率为65.06%，在管高血压患者签约595398人，签约率为77.96%，糖尿病患者签约230137人，签约率为82.82%。

济南市卫健委党组成员、副主任米宽庆表示，针对家庭医生签约，济南市卫健委主要从加强政策引导、强化人才队伍建设、突出工作重点、完善绩效评价、助力基层疫情防控等方面开展了工作。

米宽庆说，在做好全人群家庭医生签约服务工作的基础上，强力推进重点人群服务工作。济南市卫健委与济南市残联联合印发了《关于印发2020年济南市重度残疾人精准康复服务全覆盖指导意见的通知》设计了具有指导性的重度残疾人家庭医生签约服务包。《关于印发60岁及以上老年人家庭医生签约服务经费构成方案的通知》扎实推进老年人家庭医生签约服务工作。截至2020年底，持证残疾人签约135727人，签约率为83.84%，老年人签约905890人，签约率75.68%。

家庭医生签约服务实现了从坐等患者上门到深入村居为民服务的转变，提高了居民对医疗健康服务和健康知识的知晓率，使健康教育、预防保健、康复、计划生育等服务得到落实，居民健康意识不断增强。

下一步，济南市卫健委将增加家庭医生签约服务供给，优化家庭医生签约服务，调动医务人员开展工作的积极性。提升基层医疗卫生服务能力，增强老百姓的信任度。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91026>

(来源：海报新闻)

安徽：合肥市聚焦提质增速力促养老服务发展高质量

合肥市是安徽省最早进入人口老龄化的城市之一。截至2020年底，全市60周岁以上老年人口135.3万人，占户籍总人口的17.3%，老年人口基数大、增长快，高龄化、空巢化趋势明显，失能、半失能老人比例不断提升。近年来，合肥市民政局从制度完善、设施建设、服务供给、政策扶持、探索试点等方面，加快推进现代化养老服务体系建设，取得了一定的成效。

一是强化制度顶层设计。2017年1月1日起施行《合肥市居家养老服务条例》，系全省首创。市政府先后出台3个指导性文件，明确了全市养老服务的制度框架，市民政、财政等部门出台30多个配套文件，确保各项政策措施落地落细。

二是推进服务设施建设。按标准配备小区养老服务用房，建设县级、街道、社区三级养老服务中心，鼓励建设社区嵌入式养老机构，培育了静安、乐年、夕阳红、乐庭、社家等一批集机构、居家、社区服务为一体的品牌养老服务机构。

三是优化服务有效供给。建立政府购买居家养老服务制度，按照每人每月600元标准，为三类老人提供三大类居家养老服务，并扩展至县市区城镇；建立特困供养对象长期医疗护理保障制度，利用财政资金为特困供养对象购买医疗护理保险；建立购买社区养老服务专业岗位制度，按照每个社区每年3.5万元标准，为全市509个城市社区配备“养老服务顾问”；建立农村地区低收入老年人养老补贴制度，全市5.2万老年人受益。

四是创新智慧养老模式。30余家智慧养老服务上下游企业聚集合肥，与家政、餐饮、旅游、文体、康养等行业互通互联、融合发展。目前合肥市已有国家级智慧健康养老服务示范企业6家、示范街道9个、省级智慧养老机构9家、省级智慧养老服务中心8家，合肥市获批全国智慧健康养老示范基地，初步形成了高新技术产业开发区内智慧养老服务科技企业集聚区。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91030>

(来源：省民政府)

安徽：全椒县政协调研养老服务体系

4月14日，全椒县政协党组书记、副主席姚本山带领教科卫体委部分政协委员调研全县养老服务体系建设情况，县民政局主要负责人陪同调研。

调研组先后深入石沛镇卧龙新村适老化改造家庭、石沛镇枣岭村级养老服务站、石沛镇敬老院、博爱老年公寓和县级养老服务指导中心，姚本山详细询问老人们的生活情况和身体健康状况。

调研组听取了县民政局主要负责人汇报，姚本山对全县养老服务体系建设工作给予了充分肯定。姚本山指出，推进医养结合是应对人口老龄化趋势的有效举措，也是社会发展、广大人民群众的迫切需求，要充分认识到养老服务体系建设的重大意义和发展趋势，采取多种形式加快完善养老服务体系，努力让老年人老有所养、老有所乐、老有所医；要进一步创新工作方式方法，积极推动医养结合养老服务模式优化升级，让更多老人享受到养老服务体系带来的红利。

据了解，全县共有60岁以上老人近10万人，占全县总人口的21%。近年来，该县加大养老服务体系力度，初步构建了以“居家为基础，社区为依托，机构为支撑、医养相结合”的养老服务新模式。目前，全县养老机构16所，其中：乡镇敬老院10所、社会福利院1所、公建民营机构1所、社会办养老机构4所。开办居家养老服务中心和日间照料中心4家。建成县级养老服务指导中心1所，镇级养老服务中心10所，在建村级养老服务站30所。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91023>

(来源：全椒县政协)

安徽：创建老年友好型社区，建设幸福五新贵池

为贯彻落实国家省市卫健委、全国省老龄办和市老龄委关于创建示范性老年友好型社区工作部署，扎实推进我区示范性老年友好型社区创建工作，4月12日，贵池区政府召开创建示范性老年友好型社区工作推进会。城区各街道、区老龄委各有关成员单位分管领导及相关人员参加会议。区政府副区长汪赛荣出席会议并讲话。

会议传达学习了《池州市创建示范性老年友好型社区工作实施方案》，重点解读了《全国示范性老年友好型社区评分细则》和《池州市创建示范老年友好社区工作进度表》等有关内容，讨论了贵池区创建示范性老年友好型社区工作任务分工安排。各创建社区所在街道分管领导详细介绍了创建工作开展情况。区老龄委各有关成员单位对贵池区创建示范老年友好社区实施方案及工作任务分工工作表态发言。

会议强调，在全国范围内推动老年友好型社区创建工作，是贯彻落实党中央、国务院关于积极应对人口老龄化国家战略的一项重大举措。

会议要求，各单位要明确创建目标任务和责任清单，对标对表对细则，准确把握时间节点，确保创建工作如期圆满完成。根据市老龄委要求，2021年我区分别安排池阳街道的古舜社区和清风社区、杏花村街道的城西社区和长岗社区、清风街道的府学社区以及清溪街道的南湖社区共6个社区开展创建工作，力争建成省级示范性老年友好型城市社区3个，其中国家级示范性老年友好型城市社区1个。到2025年，在全区建成不少于10个省级示范性老年友好型社区；到2030年，全区老年友好型社区覆盖率达到50%以上；到2035年，全区城乡实现老年友好型社区全覆盖。根据国家创建实施方案，从改善老年人的居住环境、方便老年人的日常出行、提升老年人的服务质量、扩大老年人的社会参与、丰富老年人的精神文化生活、提高为老服务的科技化水平等六个方面，配套出台了示范性老年友好型社区标准（试行），其中城镇社区创建共计七大项52小项，农村社区创建共计七大项38小项，涉及到老龄委各有关成员单位，内容复杂。尤其是2021年创建第一年，工作时间紧，任务重，工作量大，且无经验可循，各单位要强化部门协同，统筹各方资源，加大投入保障。各创建单位研究制定具体实施方案，成立工作专班，明确任务分工，实行目标管理，确保创建工作稳步、持续、深入开展。为保证创建工作质量，创建社区要定期公开创建阶段性工作动态信息，区老龄办及街道要不定期开展督查指导，要真正做到层层把关，层层指导。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91028>

（来源：贵池区卫健委）

浙江：上虞区走在前列按下困难老年人家庭适老化改造快捷键

上虞区勇当排头兵，争做优等生，以“效率、领先、提升”为目标，打响绍兴市困难老年人家庭适老化改造第一枪。目前改造已进入入户评估阶段，拟于7月底之前完成改造总户数的80%，8月底全部完成改造。

一是政策“背书”，保应改尽改。根据浙民养〔2021〕38号和绍市民〔2021〕7号文件要求，上虞区民政局2021年度困难老年人家庭适老化改造目标任务数分别为334户和434户。上虞区政府高度重视该区养老服务质量水平，又将适老化改造列入2021年度养老扶弱工程，制定了“完成450户以上生活困难老年人家庭适老化改造”的目标任务。本次实施改造的对象主要包括：“三者”人员（1949年9月30日前入党的农村老党员和未享受离退休待遇的城镇老党员、老游击队员、老交通员）、困难老年人中失能部分失能人员、计划生育特殊家庭老年人中失能部分失能人员、适当考虑困难人员中部分80周岁以上的自理老年人。按照应改尽改、统筹分配的原则，3月底之前，各乡镇街道已完成改造名单的摸排和筛选工作，拟对我区467户困难老年人家庭实施改造，改造标准为8000元/户。

二是新老“抱团”，破零和博弈。本次适老化改造以公开招标的形式开展，上虞区民政局委托浙江宇康工程管理有限公司实施具体采购操作。为更好推动改造项目进度，营造起竞争性合作的有利氛围，本次招标按照改造区域分段，共分为2个标段（标段一：百官街道、小越街道、曹娥街道、松厦街道、丰惠镇、永和镇、驿亭镇、谢塘镇、盖北镇共计244户；标段二：东关街道、道墟街道、梁湖街道、章镇镇、上浦镇、汤浦镇、长塘镇、岭南乡、陈溪乡、下管镇、丁宅乡共计223户）。截至4月6日，已完成项目招标工作，最终由绍兴亿康健康科技有限公司（简称“亿康”）具体负责标段一、由杭州易相康健康管理有限公司（简称“易相康”）具体负责标段二。其中易相康系主营适老化改造的专业改造公司，而亿康系上虞本地养老服务企业，在适老化改造上存在经验空白，此次新老合作是一次“传帮带”式的探索尝试。

三是专业“破壁”，促双向奔赴。自4月7日起，亿康和易相康两个专业改造团队已同步开启适老化改造的入户评估和制定方案工作。入户评估过程主要包括老人基本信息（包括老人身份类型、健康状况、能力评估；房屋归属、房屋楼层结构等）、老人改造意向需求等的采集。评估之后，专业团队在充分考虑老年人家庭情况、身体状况以及住宅实际的情况下，制定个性化改造方案，并就制定的方案从专业化的角度和实用性角度对老人进行讲解，在征得老人同意和配合承诺的基础上，最终确定实施改造的方案，最大程度上争取老人对后续适老化改造配合和理解。截至目前，已完成评估290户，占总户数的62%。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91039>

（来源：上虞区民政局）

广东：用新理念新思维新视角，做好新时代老龄工作

4月13日，国家老龄工作专题调研座谈会在广州召开。座谈会以“贯彻落实党的十九届五中全会精神，实施积极应对人口老龄化国家战略，加强新时代老龄工作”为主题，以问题为导向作交流讨论。

全国老龄委办公室党组成员、副主任，中国老龄协会副会长吴玉韶一行参与座谈，省老龄办常务副主任、省卫生健康委二级巡视员纪乐勤出席会议并讲话。会议由省卫生健康委老龄健康处处长潘正钦主持。

“广东老龄工作特别是珠三角的老龄事业发展在全国走在前列，整体处在比较高的水平。”吴玉韶高度评价了广东老龄事业发展取得的新成效。

对于广东老龄事业未来的发展，吴玉韶提出了三点意见和建议：

一是正视机遇和挑战，积极应对人口老龄化。党的十九届五中全会特别提出了实施积极应对人口老龄化的国家战略，第一次把积极应对人口老龄化正式上升为国家战略，意义十分重大。为应对老龄化社会带来的特殊挑战，尤其是新冠肺炎疫情发生以来，针对广东特殊的地理位置和省情，国家高度重视广东老龄工作中遇到的新问题和新情况，广东老龄工作一系列创新举措为全国老龄工作创新发展输出经验、做出贡献。

二是用新理念、新思维、新视角，做好新时代老龄工作。“十四五”时期，我国将进入人口老龄化快速发展期。人口老龄化是基本国情。急剧的老龄化大潮席卷而来，全社会各行各业在进行任何工作时，都要考虑到这一基本国情。尤其是相关法律、法规的制定和完善等工作，都要按照老龄化社会的新常态进行调整，这个任务是非常艰巨的。

吴玉韶特别强调，要做到积极应对、综合应对、科学应对，以更加积极的态度、更加积极的政策、更加积极的行动应对人口老龄化的挑战。

三是构建老龄事业发展的新格局。应对人口老龄化是一项战略性、全局性、综合性的宏大系统工程，必须充分发挥政府、市场、社会、家庭和包括老年人在内的各方面的积极性，既要建设“硬件”，又要完善“软件”，建立全社会责任共担、综合应对的体制机制，也就是按照我国老龄工作方针“党政主导，社会参与，全民关怀”的要求，构建大老龄工作格局。

会上，纪乐勤从老龄事业取得新成效、完善老年人社会保障制度等八个方面汇报了广东省老龄工作有关情况。近年来，广东老龄健康工作取得新的发展和进步，老年健康服务体系不断完善，医养结合、老年人疫情防控工作扎实有效，许多好的经验做法被国家肯定推广。

对于下步工作打算，纪乐勤指出，要充分发挥省老龄委的职能作用，不断完善老年人社会保障制度，持续加强养老服务体系建设和建立完善老年健康服务体系，深入推进医养结合创新发展，不断提升全省老年人的获得感、幸福感、安全感。

省委老干部局、省发展改革委、省教育厅、省民政厅、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省交通厅、省商务厅、省市场监管厅、省医保局、团省委省志愿者行动指导中心、省卫生健康委宣传教育中心、省人口发展研究院、省旅居健康养老协会、省老龄产业协会、省养老服务商会等单位参加座谈会。

会上，参会人员围绕老年健康服务体系、推进医养结合、建立长期照护保障制度、完善养老服务体系、扩大老年人社会参与、保障老年人合法权益、推动老龄产业发展、基层老龄工作“三有”及基层老龄协会建设、老年友好型社会建设等话题先后作了交流发言。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=90991>

（来源：广东卫生在线）

广东：适老化改造，让服务跟着人和需求走

自2020年11月国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》后，广东积极推动各领域适老化改造工作。4月15日，据南都记者走访，广东省内三家基础电信企业客服热线电话系统，将自动识别全省65岁以上老年人号码，直接接入人工客服。另外，《广州市老年人优待办法》即将于5月1日起正式施行，广州市司法局也会根据办法指导大力推进综合性公证养老服务。

适老化改造是全民关心的问题。事实上，在这个名词还没有为大众所熟知的时候，公众早已开始了在家庭内部，对老人进行了适应智能化生活方式的辅导。但这种辅导终究是有局限性的。从老年人和智能化生活的关系上说，子女辅导带有强制性意味，因为，辅导不成功即意味着老年人被动排除在智能化生活方式之外。因此，才需要国家层面统筹进行的适老化工作，让不断前进的社会停下来等一等老年人，主动拥抱老年人。

主动拥抱老年人应该是什么样子？以广东省基础电信服务为例，在线下，是通过老年人优先专门窗口来开展服务，来自一线的声音透露出的信息是，仍然有相当一部分老年人保留着线下办理业务的习惯，所以，适老化改造在线下重要的一步便是尊重老年人的习惯，改造所改的不应是老年人的习惯，而是改造服务工作，让服务拥抱适老老年人的习惯。

这一思路在广东适老化改造中有着清晰的脉络，在广州公证处的改造中，将对因身体原因确实行动不便，但急需办理公证的居家老年人，统筹安排提供上门办证服务。可见，线下工作的重点便是让服务跟着人走而不是相反，使服务根据人的习惯和现实情况有效展开。

如果说线下应当是服务跟着人走，那么线上的适老化改造或许则应该是让服务跟着需求走。背后的逻辑是，线上的适老化改造，服务对象的问题已经解决了，目标很明确就是老年人，关键是改造如何更加适应老年人需求的问题。比如，基础电信运营商自动识别65岁以上老年人，就是避免让老年人在各种繁杂的机器提示中寻找需求，提高使用电信业务的技术成本，而是让客服人员直接对接老年人的需求，根据需求明确提出建议和办法。对照而言，广州公证处表示，将通过网上预约的方式，积极为70周岁以上的老年人办理免费遗嘱公证。不过，在一些具体细节上，比如预约的方式是在线上一堆入口当中寻找，还是有显眼的老年人专区，并没有明确。这也说明，线上适老化改造的重点是要先定位好服务对象，再针对需求做好工作。

适老化改造进行到此就够了吗？当然不是。有必要提醒，自工信部去年印发《互联网应用适老化和无障碍改造专项行动方案》，提出一批适老化及无障碍改造网站和APP名单后，舆论广泛关注，因为这批名单离生活实在太近了，淘宝、京东、饿了么、美团、支付宝等等都在其中，但是打开应用商店，饿了么有商家版、星选版、骑手版，就是没有老年版，其他的APP也大抵是类似情况。照理说，按照工信部的规划，2021年3月-10月应当是组织实施阶段，11月-12月是总结评估阶段。

适老化工作相当重要的组成部分就是这些APP，如何把科技进步的成果分享给老年人，要做的显然还有很多。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=91036>

（来源：南方都市报）

热点新闻

北京：助老打车站将进驻20个社区

朝阳区潘家园、管庄等片区多个社区近日设立助老打车暖心车站，方便社区老年人出行。

记者获悉，暖心车站由高德打车和北京市社区服务相关单位合作设立，首批在首开集团首华物业管辖社区等地先行落地，将陆续在北京20个社区设立。昨天，在潘家园街道辖区的动松南路3号楼小区，记者看到小区南门口出入口附近新设立了一个助老打车暖心车站。暖心车站显示屏上有一个二维码，提示老年人可通过支付宝或微信一键扫码叫出租车。扫码即可进入高德打车小程序，并自动跳转至助老模式页面。进入打车页面后，直接点击“呼叫出租车”按钮即可叫车，不需要先输入起点和终点。行程起点会自动定位至暖心车站所在位置，目的地上车后再与司机师傅当面沟通。整个叫车过程，老年人只需扫一下、点一下，操作简单方便。且暖心车站自带的定位信息让司机更容易找到地方，老年人用手机打车变得更方便了。

对于不会使用智能手机的老人，暖心车站也接入了96103、96106等电召平台，老人借助车站站牌上的信息即可打电话叫车。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=91020>

(来源：北京日报)

面向老年人！杭州联合全国这些大城市，一起出大招！

网约车兴起，杭州打车难问题得到一定缓解。但对于不会使用智能手机约车的群体，尤其是需要定期往返医院治疗的老年人来说，打车依然是个难题。在这样的背景下，2019年8月，杭州交通运管部门组建了95128爱心车队。

4月15日，杭州、北京、西安、深圳、广州五地的出租车（行业）协会又在杭州签下一份特殊的“友好共建协议”，五地将共推老年人便利出行。

此前，老年人在杭州打车，可以拨打95128热线。杭州采用“乘客打电话说需求+95128热线登记联络+出租车爱心司机接单服务”的模式，形成了具有杭州特色的交通出行服务品牌。

司机黄师傅就是95128爱心车队的一员。在他的印象里，曾经有一位91岁的周大伯想要去医院探望生病的老伴，但不会使用智能手机，出行非常不方便。针对周大伯的诉求，杭州成立了95128爱心车队，只要老人有需求，一个电话，他们就立马出车，上门服务。

95128助老爱心车队队员黄飞华：只要是要老人需要，不一定要去就医，想看看美丽的西湖、灵隐寺，我们都可以带你去。

杭州出租车95128爱心车队成立至今，已累计为3282位老人提供了19113次出行服务。

为了让更多城市的老年人可以享受到便捷出行的爱心服务，杭州积极发起五地出租车行业共建。根据协议，北京、西安、杭州、深圳、广州五地将致力于行业爱心公益品牌结对共建，也就是说，这五个城市的老年人想要约车出行，都可以拨打95128服务热线，享受便捷、温馨的叫车服务。

杭州市客运出租汽车行业协会常务副会长许增期：下一步我们五个城市将进行“六个统一”，首先统一叫车服务热线95128，统一服务标识标志，统一服务规范和统一爱心服务内容，统一奖励、统一宣传。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=91021>

(来源：九派新闻)

老年代步车问题不能亡羊再补牢

4月12日，工信部发布了第343批《道路机动车辆生产企业及产品公告》。该公告显示，33款纯电动轿车车型向工信部申报了产品公告。人们注意到，33款纯电动轿车车型中，微型电动车多达19款，占比超过一半。

上述公告生产厂家生产的微型电动车，车型款式与人们俗称的老年代步车相似，但行驶里程、速度和安全性都有所提升。有报道称，一些业界人士希望其能成为老年代步车的替代产品。而现有市场上销售的老年代步车，价格低者甚至不足万元，豪华型则在三四万元左右。但是，从城市交通管理的角度看，这种以老年代步车名义进入市场的以铅酸电池作为动力来源的微型电动车，一直“身份”不明。此谓“身份”不明，也就是说这种电动微型车在生产上一直游离于监管之外，在使用上也一直处于不合法的状态。

老年代步车这种生产游离于监管，但却可以公开销售，使用也不合法的情况，凸显了相关管理部门之间缺乏协调和沟通的现状。从老年代步车的车型乃至部分车型的行驶速度看，其“身份”当属汽车无疑。而若是汽车，其市场销售、售后、质保、维修、保养等又没有按照汽车销售的模式进行，说起来更像是自行车的销售模式。更关键的问题还在于，若是汽车，购买者不仅必须取得公安交通管理部门核发的驾驶执照，也须在购买相关车辆时以取得并出示驾驶证照为前提，在购买车辆后，还必须到公安交通管理部门办理相关上路证照及号牌。不仅如此，老年代步车无号牌无保险的现状，使得在双方或多方道路交通事故中，即使其为事故的责任方，受害方也难以及时得到赔付。

3月底，北京曾公开销毁了被查扣的1569辆违规电动三四轮车。北京的这一行动，能否起到遏制微型电动车销售以及上路的势头，尚需观察。不过，这一行动也反映了北上广深等一线城市本来就拥堵的交通，又增加了微型电动车上路“添堵”的现实。从以往的经验看，销毁查扣车辆，只是没有办法的办法，其效果如何早有前鉴。

因此，对老年代步车可能引发的问题，有关部门应在政策的各个环节进行协调，及时破解其带来的各种社会问题。显然，对那些年销量已达百万辆之多的老年代步车，不仅要将其生产的各个环节纳入监管，也要将其销售的各个环节纳入管理，及早明确在交通拥堵的中心城市，严格禁止其销售和使用的政策。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=91022>

(来源：光明日报)

光明时评：关注银发族触网后“成长的烦恼”

中国互联网信息中心发布的《第47次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至去年年底，我国网民规模达到9.89亿。值得一提的是，网民增长的主体由青年群体向未成年和老年群体转化的趋势明显。新增网民中，60岁以上网民占比较该群体在网民整体中的占比高11%。银发族触网比例的提高，说明他们正在积极拥抱新技术，成为数字社会中一员。对此，笔者认为既要看到老年人进入网络生活的积极影响，也不要忽视网瘾和数字鸿沟同在的问题，帮助银发族克服触网后“成长的烦恼”。

随着网络技术的迭代，以微信为代表的网络聊天工具为老年人提供了更多选择。除了传统的文字聊天之外，语音、视频聊天降低了交流的门槛，为老年人提供了更多便利。微信群聊的功能促进了亲朋好友之间的交流。有时候群里的一句简单问候往往会激发更多互动。通过线上互动交流，老年人能够获得信息支持、情感支持等社会支持。这些不同类别的社会支持能够帮助老年人抵御孤独，起到情感抚慰的作用。

然而，我们也不能忽视一部分老年人存在不合理的互联网使用行为，例如沉溺网络甚至形成“网瘾”。如今越来越多的老年人沉迷于刷短视频、签到领猫粮、领红包等。更为极端的是，为了完成特定数量好友助力任务，一些老年人不断给身边亲朋好友发送“助力任务”的链接，导致身边人的正常生活也受影响。任何的沉迷都会带来消极影响。沉迷网络导致一些老年人的作息时间发生了改变，过去早睡早起的习惯不见了，取而代之的是凌晨还在玩手机的生活方式。沉迷于网络以及不合理的作息时间也潜移默化地影响了老年人的身心健康。

老年网民比例增加不代表老年人已经跨越数字鸿沟。随着信息技术的普及，数字鸿沟的内涵也随之发生变化。传统数字鸿沟关注人们获得信息与通讯技术的机会差异，即“接入沟”。新一代数字鸿沟主要是指人们在有效使用信息与通讯技术能力上的差异，也被称之为“使用沟”。老年网民的比例提升意味着无法访问互联网或相关设备的情况正在减少。但是，互联网使用技能差异导致的数字鸿沟，仍然有待弥合。例如，笔者身边有不少老年人每天花大量时间上网聊天、浏览短视频、签到领红包，但却不知道如何使用手机扫码进入公共场所，也不会通过小程序购买火车票。类似的案例屡见不鲜。

面对老年人互联网使用现状，应建构起由政府主导、社会力量参与、社区组织实施的媒介素养教育模式，引导老年人合理上网。政府相关部门负责搭建平台、协调高校、企业等社会力量参与以社区为单位的媒介素养教育活动。此外，政府应重视媒介素养教育的效果反馈。其目的在于筛选有效案例并进行推广，还可以作为评价社区工作的依据。

社区负责具体组织面向老年人的媒介素养教育活动。当前，社区已经成为建设老年友好型社会的重要一环，具备开展相关教育活动的基础。社区可尝试将面向老年人的媒介素养教育纳入服务工作中。通过组织社区交流活动，工作人员能够了解老年人的媒介素养需求，从而有的放矢地组织相关教育活动。在实际工作中，工作人员可以招募那些在社区中具有一定影响力的老年居民参加媒介素养教育，并通过发挥他们的人际影响力带动身边人一起学习，促进媒介素养教育的扩散。

在互联网越来越普及的当下，社区还可以通过开展线上教育，引导老年人合理使用互联网。考虑到单个社区人员有限，可由政府相关部门建立微信公众号并提供媒介素养教育相关内容。社区将学习材料转发到本社区微信群以便社区居民学习。此外，社区还可以鼓励辖区内老年人提供学习媒介素养的文字、图片与视频并在微信群中呈现，以形成集体学习的风尚。

政府联合社会力量为老年人休闲娱乐创造条件也是帮助老年人合理使用互联网的重要举措。业余生活的缺乏是导致老年人沉迷网络的一个重要原因。通过提供老年人娱乐休闲的场所，组织丰富的社区活动，为老年人学习、娱乐、交友创造条件，让他们愿意放下手机，参与社区活动。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=457&aid=91031>

(来源：光明时评)

政策法规

国务院办公厅关于服务“六稳”“六保”进一步做好“放管服”改革有关工作的意见

国办发〔2021〕10号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

深化“放管服”改革，打造市场化法治化国际化营商环境，是做好“六稳”工作、落实“六保”任务的重要抓手。近年来，“放管服”改革深入推进，有效激发了市场主体活力和社会创造力，但仍然存在一些企业和群众关注度、反映强烈的突出问题亟待解决。为进一步深化“放管服”改革，切实做好“六稳”、“六保”工作，推动高质量发展，经国务院同意，现提出以下意见。

一、总体要求

(一) 指导思想。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、五中全会精神，认真落实党中央、国务院决策部署，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，围绕“六稳”、“六保”，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，促进要素资源高效配置，切实维护公平竞争，建设国际一流营商环境，推进政府治理体系和治理能力现代化，推动经济社会持续健康发展。

(二) 基本原则。

坚持目标导向、综合施策。围绕稳定和扩大就业、培育市场主体、扩大有效投资、促进消费、稳外贸稳外资、保障基本民生等重点领域，以务实管用的政策和改革举措，增强企业和群众获得感。

坚持问题导向、务求实效。聚焦企业和群众办事创业的难点堵点继续“啃硬骨头”，坚持放管结合、并重，着力清理对市场主体的不合理限制，实施更加有效监管，持续优化政务服务，不断提高改革含金量。

坚持系统集成、协同推进。坚持系统观念，加强各领域“放管服”改革有机衔接、统筹推进，促进中央和地方上下联动，强化部门之间协作配合，立足全生命周期、全产业链条推进改革，完善配套政策，放大综合效应，增强发展内生动力。

二、进一步推动优化就业环境

(三) 推动降低就业门槛。进一步梳理压减准入类职业资格数量，取消乡村兽医、勘察设计注册石油天然气工程师等职业资格，推进社会化职业技能等级认定，持续动态优化国家职业资格目录。合理降低或取消部分准入类职业资格考试工作年限要求。进一步规范小微企业准入，科学界定《中华人民共和国电子商务法》中“便民劳务活动”、“零星小额交易活动”标准。(人力资源社会保障部、住房城乡建设部、农业农村部、市场监管总局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(四) 支持提升职业技能。建立职业技能培训补贴标准动态调整机制，科学合理确定培训补贴标准。拓宽职业技能培训资金使用范围。延长以工代训政策实施期限，简化企业申请以工代训补贴材料。加强对家政、养老等行业从业人员职业技能培训，全面提升就业能力。积极开展“行校合作”，鼓励行业协会、跨企业培训中心等组织中小微企业开展学徒制培训，鼓励各地区探索开展项目制培训等多种形式的培训。采取优化审批服务、探索实行告知承诺制等方式，便利各类职业培训机构设立。(人力资源社会保障部、民政部、财政部等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(五) 支持和规范新就业形态发展。着力推动消除制约新产业新业态发展的隐性壁垒，不断拓宽就业领域和渠道。加强对平台企业的监管和引导，促进公平有序竞争，推动平台企业依法依规完善服务协议和交易规则，合理确定收费标准，改进管理服务，支持新就业形态健康发展。落实和完善财税、金融等支持政策，发挥双创示范基地带动作用，支持高校毕业生、退役军人、返乡农民工等重点群体创业就业。完善适应灵活就业人员的社保政策措施，推动放开在就业地参加社会保险的户籍限制，加快推进职业伤害保障试点，扩大工伤保险覆盖面，维护灵活就业人员合法权益。(国家发展改革委、教育部、财政部、人力资源社会保障部、农业农村部、退役军人部、人民银行、税务总局、市场监管总局、国家医保局、银保监会等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

三、进一步推动减轻市场主体负担

(六) 健全惠企服务机制。推广财政资金直达机制的有效做法，研究将具备条件的惠企资金纳入直达机制。优化国库退税审核程序，逐步实现智能化、自动化处理。推动实现非税收入全领域“跨省通缴”。精简享受税费优惠政策的办理流程和手续，持续扩大“自行判别、自行申报、事后监管”范围。整合财产和行为税10税纳税申报表，整合增值税、消费税及城市维护建设税等附加税费申报表。大力发展市场化征信机构，建设和完善“信易贷”平台，推动水电气、纳税、社保等信用信息归集共享，依托大数据等现代信息技术为企业精准“画像”、有效增信，提升金融、社保等惠企政策覆盖面、精准性和有效性。持续规范水电气暖等行业收费，确保政策红利传导到终端用户。推动企业建立健全合规经营制度，依法查处垄断行为，严厉打击价格串通、哄抬价格等价格违法行为。(国家发展改革委、财政部、人力资源社会保障部、国家医保局、人民银行、税务总局、市场监管总局、银保监会等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(七) 规范提升中介服务。从严查处行政机关为特定中介机构垄断服务设定隐性壁垒或将自身应承担的行政审批中介服务费用转嫁给企业承担等违规行为。严格规范国务院部门和地方政府设立的中介服务事项。依法降低中介服务准入门槛，破除行业壁垒，打破地方保护，引入竞争机制，促进提升中介服务质量，建立合理定价机制。加强对中介机构的监管，推动中介机构公开服务条件、流程、时限和收费标准，坚决查处乱收费、变相涨价等行为。(国务院办公厅、市场监管总局、国家发展改革委等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(八) 规范改进认证服务。推动认证机构转企改制、与政府部门脱钩，提高市场开放度，促进公平有序竞争。加强对认证机构的监管，督促认证机构公开收费标准，及时公布认证信息，提高服务质量。清理规范涉及认证的评估评价，推动向国家统一的认证制度转变。健全政府、行业、社会等多层面的认证采信机制，推动认证结果在不同部门、层级和地区间互认通用。(市场监管总局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(九) 优化涉企审批服务。分行业分领域清理规范行政审批前置条件和审批标准，明确行政备案材料、程序，依托全国一体化政务服务平台，推动更多涉企事项网上办理，简化优化商事服务流程，大力推进减环节、减材料、减时限、减费用，降低制度性交易成本。精简优化涉及电子电器产品的管理措施，探索推行企业自检自证和产品系族管理。加快商标专利注册申请全流程电子化，分类压减商标异议、变更、转让、续展周期和专利授权公告周期，建立健全重大不良影响商标快速驳回机制，严厉打击商标恶意注册、非正常专利申请等行为。(国务院办公厅、工业和信息化部、市场监管总局、国家知识产权局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

四、进一步推动扩大有效投资

(十) 持续提高投资审批效率。进一步深化投资审批制度改革，简化、整合投资项目报建手续，推进实施企业投资项目承诺制，优化交通、水利、能源等领域重大投资项目审批流程。鼓励各地区推进“标准地”出让改革，科学构建“标准地”出让指标体系，简化优化工业项目供地流程，压缩供地时间，降低投资项目运行成本。推动投资项目在线审批监管平台和相关审批系统互联互通和数据共享，避免企业重复填报、部门重复核验。(国家发展改革委、自然资源部、住房城乡建设部、交通运输部、水利部、国家能源局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(十一) 优化工程建设项目审批。持续深化工程建设项目审批制度改革，完善全国统一的工程建设项目审批和管理体系。进一步精简整合工程建设项目全流程涉及的行政许可、技术审查、中介服务、市政公用服务等事项。支持各地区结合实际提高工程建设项目建筑工程施工许可证办理时限，对简易低风险工程建设项目实行“清单制+告知承诺制”审批。研究制定工程建设项目全过程审批管理制度性文件，建立健全工程建设项目审批监督管理机制，加强全过程审批行为和时限管理，规范预先审查、施工图审查等环节，防止体外循环。(住房城乡建设部、国家发展改革委等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

五、进一步推动激发消费潜力

(十二) 清除消费隐性壁垒。着力打破行业垄断和地方保护，打通经济循环堵点，推动形成高效规范、公平竞争的内陆统一市场。有序取消一些行政性限制消费购买的规定，释放消费潜力。加快修订《二手车流通管理办法》，推动各地区彻底清理违规设置的二手车迁入限制，放宽二手车经营条件。规范报废机动车回收拆解企业资质认定，支持具备条件的企业进入回收拆解市场，依法查处非法拆解行为。鼓励各地区适当放宽旅游民宿市场准入，推进实施旅游民宿行业标准。制定跨地区巡回演出审批程序指南，优化审批流程，为演出经营单位跨地区开展业务提供便利。(国家发展改革委、公安部、生态环境部、商务部、文化和旅游部等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(十三) 便利新产品市场准入。针对市场急需、消费需求大的新技术新产品，优先适用国家标准制定快速程序，简化标准制修订流程，缩短发布周期。在相关国家标准出台前，鼓励先由社会团体制定发布满足市场和创新的团体标准，鼓励企业制定有竞争力的企业标准并自我声明公开，推动新技术新产品快速进入市场。加快统一出口商品和内贸商品在工艺流程、流通规则等方面的规定，推进内外贸产品“同线同标准同质”，破除制约出口商品转内销的系统性障碍。继续扩大跨境电商零售进口试点城市范围，调整扩大跨境电商零售进口商品清单。(市场监管总局、商务部、海关总署、财政部等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

六、进一步推动稳外贸稳外资

(十四) 持续优化外商投资环境。完善外商投资准入前国民待遇加负面清单管理制度，确保外资企业平等享受各项支持政策。支持外资企业更好参与国家和行业标准制定。优化外商投资信息报告制度，完善企业登记系统和企业信用信息公示系统功能，加强填报指导，减轻企业报送负担。(国家发展改革委、商务部、市场监管总局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(十五) 持续推进通关便利化。推动国际贸易“单一窗口”同港口、铁路、民航等信息平台及银行、保险等机构对接。优化海关风险管控规则，推广科学随机布控，提高人工分析布控精准度，降低守法合规企业和低风险商品查验率。深入推进进出口商品检验检疫监管模式改革，积极推进第三方检验结果采信制度化建设。鼓励理货、拖轮、委托检验等经营主体进入市场，促进公平竞争。(海关总署、交通运输部、银保监会、国家铁路局、中国民航局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(十六) 清理规范口岸收费。加快修订《港口收费计费办法》，进一步完善港口收费政策，减并港口收费项目。定向降低沿海港口引航费标准，进一步扩大船方自主决定是否使用拖轮的船舶范围。完善洗修箱服务规则，清理规范港外堆场洗修箱费、铁路运输装卸费等收费。实行口岸收费项目目录清单制度，做到清单外无收费。对政府依成本定价的收费项目，开展成本监审或成本调查，及时调整收费标准；对实行市场调节价的收费项目及对应的收费主体，开展典型成本调查，为合理规范收费提供依据。(国家发展改革委、财政部、交通运输部、国务院国资委、海关总署、市场监管总局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

七、进一步推动优化民生服务

(十七) 创新养老和医疗服务供给。推进公办养老机构公建民营改革，引入社会资本和专业管理服务机构，盘活闲置床位资源，在满足失能、半失能特困人员集中供养基础上，向其他失能、失智、高龄老年人开放。推动取消诊所设置审批，推动诊所执业登记由审批改为备案。推动取消医疗卫生技术服务机构资质等级划分，便利市场准入。在确保电子处方来源真实可靠的前提下，允许网络销售除国家实行特殊管理的药品以外的处方药。(民政部、国家卫生健康委、国家药监局等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(十八) 提高社会救助精准性。支持各地区推动民政、人力资源社会保障、残联、医保、乡村振兴等部门和单位相关数据共享，运用大数据等现代信息技术建立困难群众主动发现机制和动态调整机制，优化服务流程，缩短办理时限，实现民生保障领域问题早发现、早干预，确保符合条件的困难群众及时得到救助，防止产生违规冒领和设租寻租等问题。(民政部、人力资源社会保障部、国家医保局、国家乡村振兴局、中国残联等相关部门和单位及各地区按职责分工负责)

(十九) 提升便民服务水平。建立健全政务数据共享协调机制，加强信息共享和证明互认，通过完善信用监管、全面推行告知承诺制等方式，推动减少各类证明事项。实施证明事项清单管理制度，清单之外不得向企业和群众索要证明。确需提供证明的，应告知证明事项名称、用途、依据、索要单位、开具单位等信息。围绕保障改善民生，推动更多服务事项“跨省通办”。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人等特殊群体在运用智能技术方面遇到的突出问题。(国务院办公厅、司法部等国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

八、进一步加强事中事后监管

(二十) 加强取消和下放事项监管。坚持放管结合、并重，把有效监管作为简政放权的必要保障，推动政府管理从事前审批更多转向事中事后监管，对取消和下放的行政许可事项，由主管部门会同相关部门逐项制定事中事后监管措施，明确监管层级、监管部门、监管方式，完善监管规则 and 标准。进一步梳理监管部门监管职责，强化与地方监管执法的衔接，建立相互协作、齐抓共管的高效监管机制，确保责任清晰、监管到位。(国务院办公厅牵头，国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(二十一) 提升事中事后监管效能。各地区各部门要完善“双随机、一公开”监管、信用监管、“互联网+监管”等方式，实施更加精准更加有效的监管。梳理职责范围内的重点监管事项，聚焦管好“一件事”实施综合监管。加强对日常监管事项的风险评估，实施分级分类监管，强化高风险环节监管，对涉及人民群众生命健康和公共安全的重要严格监管，坚决守住安全底线。对新产业新业态实行包容审慎监管，引导和规范其健康发展。完善全国一体化在线监管平台，推动监管信息共享，加快形成统一的监管大数据，强化监管信息综合运用，提升监管质量和效率。(国务院办公厅牵头，国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

(二十二) 严格规范行政执法。制定出台进一步规范行政裁量权基准制度的指导意见，推动各地区各部门明确行政裁量种类、幅度，规范适用程序，纠正处罚畸轻畸重等不规范行政执法行为。鼓励各地区依法依规建立柔性执法清单管理制度，对轻微违法行为，慎用少用行政强制措施，防止一关了之、以罚代管。(司法部牵头，国务院相关部门及各地区按职责分工负责)

九、保障措施

(二十三) 完善企业和群众评价机制。坚持以企业和群众获得感和满意度作为评价改革成效的标准，依托全国一体化政务服务平台、中国政府网建立企业和群众评价国家层面改革举措的常态化机制。及时公开评价结

果，强化差评整改，形成评价、反馈、整改有机衔接的工作闭环，做到群众参与、社会评判、市场认可。各地区要建立地方层面改革举措社会评价机制。

（二十四）加强组织实施。各地区各部门要高度重视，及时解决“放管服”改革中出现的新情况、新问题，切实做到放出活力、管出公平、服出效率。要结合实际，依法依规制定实施方案，出台具体政策措施，逐项抓好落实。国务院办公厅要加强督促指导，确保改革举措落实到位。

国务院办公厅
2021年4月7日

（此件公开发布）

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=459&aid=91041>

（来源：国务院办公厅）

人力资源社会保障部财政部关于2021年调整退休人员基本养老金的通知

各省、自治区、直辖市人民政府、国务院各部委、各直属机构，新疆生产建设兵团：

经党中央、国务院批准，从2021年1月1日起调整企业和机关事业单位退休人员（以下简称退休人员）基本养老金水平。现就有关事项通知如下：

一、调整范围。2020年12月31日前已按规定办理退休手续并按月领取基本养老金的退休人员。

二、调整水平。全国总体调整比例按照2020年退休人员月人均基本养老金的4.5%确定。各省以全国总体调整比例为高限，确定本省调整比例和水平。

三、调整办法。采取定额调整、挂钩调整与适当倾斜相结合的办法，并实现企业和机关事业单位退休人员调整办法统一。定额调整要体现公平原则；挂钩调整要体现“多缴多得”、“长缴多得”的激励机制，可与退休人员本人缴费年限（或工作年限）、基本养老金水平等因素挂钩；对高龄退休人员、艰苦边远地区退休人员，可适当提高调整水平。继续确保安置到地方工作且已参加基本养老保险的企业退休军转干部基本养老金不低于当地企业退休人员平均水平。要进一步强化激励，适当加大挂钩调整所占比重。

四、资金来源。调整基本养老金所需资金，参加企业职工基本养老保险的从企业基本养老保险基金中列支，参加机关事业单位工作人员基本养老保险的从机关事业单位基本养老保险基金中列支。对中西部地区、老工业基地、新疆生产建设兵团和在京中央国家机关及所属事业单位，中央财政予以适当补助。未参加职工基本养老保险的，调整所需资金由原渠道解决。

五、组织实施。调整退休人员基本养老金，是提高保障和改善民生水平的重要措施，体现了党中央、国务院对广大退休人员的亲切关怀。各地区要高度重视，切实加强领导，精心组织实施，加强宣传解读，正确引导舆论，确保调整工作平稳进行。要按照党中央、国务院统一部署，结合本地区实际，制定具体实施方案，于2021年4月30日前报送人力资源社会保障部、财政部备案。要严格按照人力资源社会保障部、财政部备案同意的实施方案执行，把各项调整政策落实到位。要切实采取措施加强养老保险基金收支管理，提前做好资金安排，确保基本养老金按时足额发放，不得发生新的拖欠。未经人力资源社会保障部、财政部批准，不得自行提高退休人员基本养老金水平，不得通过设立最低养老金标准等方式变相提高待遇水平。对自行提高调整水平、突破调整政策、存在违规一次性补缴或违规办理提前退休的地区，将予以批评问责，并相应扣减中央财政补助资金和中央调剂金。在京中央和国家机关及所属事业单位的调整方案由人力资源社会保障部、财政部制定并组织实施。

人力资源社会保障部财政部
2021年4月1日

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=459&aid=91040>

（来源：人力资源社会保障部财政部）

辽宁省卫生健康委员会关于开展全国示范性老年友好型社区创建工作的通知

辽卫发〔2021〕10号

各市卫生健康委（老龄办）、沈抚示范区管委会社会事业局（老龄办）：

为贯彻落实积极应对人口老龄化的国家战略，推进老年友好社会建设，根据国家卫生健康委、全国老龄办《关于开展示范性全国老年友好型社区创建工作的通知》（国卫老龄发〔2020〕23号）和《关于开展2021年全国示范性老年友好型社区创建工作的通知》（国卫老龄函〔2020〕25号）要求，省卫生健康委（省老龄办）决定在全省城乡开展全国示范性老年友好型社区创建工作。现就有关事项通知如下：

一、工作目标

着力提升我省城乡社区服务能力和水平，更好满足老年人在居住环境、日常出行、健康服务、养老服务、社会参与、精神文化生活等方面的需要，探索建立老年友好型社区创建工作模式和长效机制，切实增强老年人的获得感、幸福感、安全感。2021年至2025年，通过努力创建，我省“全国示范性老年友好型社区”逐年增加；到2035年，老年友好型社区实现我省城乡社区全覆盖。

二、工作任务

（一）改善老年人的居住环境。支持对老年人住房的空间布局、地面、扶手、厨房设备、如厕洗浴设备、紧急呼叫设备等进行适老化改造、维修和配备，降低老年人生活风险。建立社区防火和紧急救援网络，完善老年人住宅防火和紧急救援救助功能。定期开展独居、空巢、留守、失能（含失智）、重残、计划生育特殊家庭老年人家庭用火、用电和用气等设施安全检查，对老化或损坏的设施及时进行改造维修，排除安全隐患。加强社区生态环境建设，大力绿化和美化社区，营造卫生清洁、空气清新的社区环境。

（二）方便老年人的日常出行。加强老年人住宅公共设施无障碍改造，重点对坡道、楼梯、电梯、扶手等进行改造，保障老年人出行安全。加强社区道路设施、休憩设施、信息化设施、服务设施等与老年人日常生活密切相关的设施和场所的无障碍建设。新建城乡社区提倡人车分流模式，加强步行系统安全设计和空间节点标志性设计。

（三）提升为老年人服务的质量。利用社区卫生服务中心（站）、乡镇卫生院等定期为老年人提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和健康指导等健康管理服务，为患病老年人提供基本医疗、康复护理、长期照护、安宁疗护等服务。开展老年人营养状况监测和评价，制定满足不同老年人群营养需求的改善措施。深入推进医养结合，支持社区卫生服务机构、乡镇卫生院内部建设医养结合中心，为老年人提供多种形式的健康养老服务。利用社区日间照料中心及社会化资源为老年人提供生活照料、助餐助浴助洁、紧急救援、康复辅具租赁、精神慰藉、康复指导等多样化养老服务。广泛开展以老年人识骗、防骗为主要内容的宣传教育活动。建立定期巡访独居、空巢、留守、失能（含失智）、重残、计划生育特殊家庭老年人等的工作机制。

（四）扩大老年人的社会参与。引导和组织老年人参与社区建设和管理活动，参与社区公益慈善、教科文卫等事业，支持社区老年人广泛开展自助、互助和志愿活动，充分发挥老年人的积极作用。因地制宜改造或修建综合性活动场所，配建有利于各年龄群体共同活动的健身和文化设施，为老年人和老年社会组织参与社区活动提供必要的场地、设施和经费保障，满足老年人社会参与需求。

（五）丰富老年人的精神文化生活。鼓励社区自设或与老年大学、教育机构和社会组织等合作在社区设立老年教育学习点，方便老年人就近学习。有效整合乡村教育文化资源，发展农村社区的老年教育，以村民喜爱的形式开展适应老年人需求的教育活动。丰富老年教育内容和手段，积极开展老年人思想道德、科学普及、休闲娱乐、健康知识、艺术审美、智能生活、法律法规、家庭理财、代际沟通、生命尊严等方面的教育。鼓励老年人自主学习，支持建立不同类型的学习团队。组织多种形式的社区敬老爱老助老主题教育活动，加大对“敬老文明号”和“敬老爱老老模范人物”的宣传。开展有利于促进代际互动、邻里互助的社区活动，增强不同代际间的文化融合和社会认同。

（六）提高为老服务的科技化水平。提高社区为老服务信息化水平，利用社区综合服务平台，有效对接服务供给与需求信息，加强健康养老终端设备的适老化设计与开发，为老年人提供方便的智慧健康养老服务。依托智慧网络平台和相关智能设备，为老年人的居家照护、医疗诊断、健康管理等提供远程服务及辅助技术服务。开展“智慧助老”行动，依托社区加大对老年人智能技术使用的宣教和培训，并为老年人在其高频活动场所保留必要的传统服务方式。

三、工作安排

自2021年至2035年，我省将分三个阶段推进实施老年友好型社区创建工作。本通知下发之日，即为创建工作在我省正式启动。

（一）示范创建阶段（2021年-2025年）。按照自下而上、优中选优原则，采取申报、复核、推荐等程序，全省每年有一定数量的城乡社区达到“全国示范性老年友好型社区”标准，发挥示范引领作用，不断推进我省老年友好型社区创建工作。

（二）总结深化阶段（2026年-2030年）。认真总结示范性老年友好型社区创建的工作经验和模式，不断加强工作宣传，逐步扩大创建范围，有序开展中期评估，力争到2030年底，老年友好型社区在我省城乡社区的覆盖率达到50%以上。

（三）全面评估阶段（2031年-2035年）。大力推广老年友好型社区创建经验和模式，评估创建效果，加强分类指导，进一步扩大城乡老年友好型社区创建的覆盖面，到2035年底，我省城乡社区普遍达到老年友好型社区标准。

四、工作流程

（一）组织创建。在示范创建阶段，国家将每年评定并授牌一定数量的“全国示范性老年友好型社区”，我省将按照国家创建指标数确定各市名额。各地要认真对照《全国示范性城乡老年友好型社区标准》（试行，见附件1），积极组织开展创建工作，并自下而上逐年推选符合条件的社区参评全国示范性老年友好型社区。《2021年全国示范性老年友好型社区申报名额分配表》见附件2。

（二）自愿申报。按照自愿的原则，各城乡社区对照创建标准，自评符合条件的可直接填写《全国示范性城乡老年友好型社区申请表》（见附件3），并在社区内进行公示且不少于7天。公示无异议后，提交县（市、区）卫生健康行政部门（老龄办）。

（三）实地初核。经县（市、区）级卫生健康行政部门（老龄办）初审通过后，将相关材料上报市级卫生健康委（老龄办）；市级卫生健康委（老龄办）要对参评社区申报的材料进行审核把关，同时认真对照创建标准对参评社区逐一进行实地核查，提出审核意见（含市级核查结果和公示等情况说明），并填写《2021年全国示范性老年友好型社区推荐汇总表》（见附件4）。

（四）复核推荐。省卫生健康委（老龄办）将对各地提交的申请材料进行审核把关，并选取一定比例的参评城乡社区进行实地抽查，根据审核和抽查结果确定参评社区名单，公示后将向国家卫生健康委（全国老龄办）推荐。

（五）审核授牌。国家卫生健康委（全国老龄办）通过组织专家审核、现场抽查等方式进行综合评审，对符合条件的全国示范性城乡老年友好型社区进行公示后，予以命名并授牌。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各地要充分认识老年友好型社区创建工作的重要意义，把创建工作作为实施积极应对人口老龄化国家战略的一项具体举措，纳入本地经济社会发展规划及当地党委、政府和老龄委的重点工作任务，健全工作机制，强化部门协同，加大投入保障。要研究制定具体实施方案，明确任务分工，实行目标管理，确保创建工作稳步、持续、深入开展。市、县两级卫生健康行政部门（老龄办）负责具体组织实施本级创建与推选工作，尤其是各县（市、区）级卫生健康行政部门（老龄办）要积极推动辖区城镇、农村广泛开展“全国示范性老年友好型社区”创建活动，让城乡社区和老年人及其居民充分参与创建工作，不断形成浓厚的争先创优社会氛围。

(二) **严格审核把关。**各地要坚持公平、公正、公开原则，按照自下而上、逐级推荐、逐级审核的工作程序开展申报工作。对基层推荐的社区要严格审核把关，坚决杜绝弄虚作假。对于工作不认真负责、审核把关不严、不合格申报材料较多的地市，将视情核减申报名额。国家卫生健康委（全国老龄办）将对已命名示范性城乡老年友好型社区进行抽查和公开，建立动态调整机制，对于创建后工作质量下降、老年人满意度不高的社区将撤销命名。

(三) **严明工作纪律。**被推选社区的基本情况、工作情况要按程序进行公示，接受社会监督，每次公示时间不少于7天。评审过程要坚决杜绝形式主义官僚主义，切实减轻基层负担。要严格遵守财经纪律和财务规定，不得以任何形式收取或变相收取费用。一旦发现弄虚作假等违法违规行为，将进行严肃处理，相关社区5年内不得参评“全国示范性老年友好型社区”。

(四) **强化氛围营造。**各地要充分利用电视、报纸、广播及网络、微信公众号等各类媒体媒介，大力倡导“积极老龄化、健康老龄化、幸福老年人”的理念，广泛宣传老年友好型社区创建工作，宣传“全国示范性老年友好型社区”经验做法，在全社会积极营造养老孝老敬老的浓厚社会氛围。

请各市卫生健康委（老龄办）将2021年“全国示范性老年友好型社区”申请表、推荐汇总表及审核意见于2021年5月20日前统一报送省卫生健康委老龄健康处（纸质版一式三份，通过邮寄方式报送；电子版通过电子邮件方式报送）。

联系人：任旭、刘琳琳

联系电话：024—23392320、23392130（传真）

电子邮箱：wjwlljkc@163.com

地址：沈阳市和平区太原北街2号

邮政编码：110001

附件：1.全国示范性城乡老年友好型社区标准（试行）

2.2021年全国示范性老年友好型社区申报名额分配表

3.全国示范性城乡老年友好型社区申请表

4.2021年全国示范性老年友好型社区推荐汇总表

辽宁省卫生健康委员会

辽宁省老龄工作委员会办公室

2021年3月6日

【附件下载】

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=462&aid=91013>

（来源：辽宁省卫生健康委员会）

养老研究

江苏：洪泽城市社区养老服务研究

目前，洪泽城市化进程加快，城区人口老龄化和家庭少子化现象致使人口红利作用下降，传统的养老模式正面临着前所未有的挑战。鉴于城市社区养老不仅能满足老龄化社会对养老服务的需求从而有效缓解养老压力，还能有效拉动消费需求进而提供就业机会。因此，大力推进洪泽城市社区养老服务体系建设显得十分有必要。

一、城市社区养老服务概述

城市社区养老是针对我国社会转型，老龄化问题升级的情况而提出的一种新型养老模式。城市社区养老服务是指政府、非政府组织以及其他机构，在城市老年人所属的社区为老年人提供家政服务和医疗卫生服务的养老模式。

城市社区养老保持了传统家庭养老方便快捷的优势和机构养老的可取之处，可以在离家很近的地方享受养老服务，满足了老年人亲缘、地缘的心态，在心理上更容易被城市老年人接受。同时，城市社区养老能够通过整合社区资源为城市下岗员工提供再就业的机会，实现居民养老与就业的双赢。部分离退休、失业老人也可以在社区再次就业从而实现剩余的人生价值，能够推动城市社区养老服务的可持续运行，从而在城市社区内形成缓解养老与就业双重压力的良性循环，能有效缓和我国日益严峻的养老形势。

二、境内外城市社区养老现状

(一) 域外城市社区养老的现状

境外城市社区养老，目前主要有英国的社区照顾、日本的按需养老和香港的长者社区支援服务三种模式，各有特色，均有借鉴价值。

(1) 英国的社区照顾

英国是第一个实行社区照顾养老模式的国家。英国社区照顾模式与社区养老模式基本相似，主要有“社区内照顾”和“由社区照顾”两种方式。

社区内照顾是一种由政府、公益机构等正式组织提供的养老照顾方式，主要是服务生活基本不能自理的老人。政府会直接干预并有配套的法律体系和政策来进行规范；而由社区照顾则是一种通过有血缘关系或道德体系的个人或机构提供的养老照料方式，是服务有一定自理能力的老人，通常没有政府的直接干预也缺乏规范性。虽然两类照顾模式的服务方式、人员、对象等都有所差别，但都能够满足老年人从低龄到高龄乃至弥留之际的养老需求。之后，西方发达国家跟着向英国学习，衍生出多种城市社区养老模式。

(2) 日本的按需养老

日本在20世纪70年代就处于亚洲其他国家进入到了老龄化社会，是世界上少子化和老龄化最严重的国家之一，30多年养老模式的探索使日本在体系建设、人才培养、制度规范化等方面都日趋完善，所以在城市社区养老方面的经验值得我们借鉴。

日本的城市社区养老服务是一种按需养老的服务，即按照城市老年人的不同养老需求和类别对老年人提供不同的服务内容。日本城市社区养老的服务种类主要包括上门服务、日托服务、短期托付服务、长期服务、老年健康咨询和指导服务等。日本的养老服务发展和完善让日本城市社区不同年龄层次不同需求层次的老年人实现了真正的“老有所养”。

(3)香港的长者社区支援服务

香港的养老服务体系主要包括长者社区支援服务和安老院舍照顾服务，其中长者社区志愿服是香港政府为了鼓励城市老年人在社区养老而提供的服务。香港长者社区支援服务体系是在充分考虑到城市老年人不同需求的基础上建立起来的一个多主体、多层次的完整体系。

香港政府在秉持确保长者获得养老服务和保证养老服务在财政上可持续发展的原则上，形成了香港地区与社会福利有关的部门、私营福利服务机构和企业、政府资助的非营利性服务机构“三方合作”的服务供给模式。香港政府通过直接拨款和购买服务的方式进行资助，长者服务中心还采取向长者收取服务费和会费、筹集慈善捐款的方式等筹资模式，形成多元的资金来源来以保证专业服务的质量。

同时，香港政府十分重视城市社区养老服务人员的专业性，并通过专业人员的支持，建设规范的评估机制以及完善的监管机制等，从而使城市社区养老服务的质量和水平得到了保障。

(二) 内地城市社区养老的现状

现阶段，中国传统的家庭养老模式正面临着一系列的挑战。学者们开始关注西方国家的城市社区居家养老模式经验，大力提倡发展城市社区养老模式。部分学者就城市社区养老服务提出了一些独到见解。例如，强化政府主导作用，多种渠道筹集资金，积极宣传社区养老，健全相关法律法规政策体系，加强城市社区自治能力建设，充分调动社会力量，创建多元化服务主体，扩大城市社区养老服务的规模，建设专业的社区养老服务管理团队，从而完善我国城市社区养老服务体系建设。

在理论研究的指导下，国内不少地区在对社区养老服务进行探索，涌现了一些较为成功的经验做法，深圳经验和上海经验就是典型代表。

(1) 深圳经验

深圳在2006年正式开始进行以社区为主体的养老服务项目试点，经过政府相关部门对当时深圳人口基数、年龄结构、医疗条件等多方面的研究，最终制定了城市社区养老服务实施办法，引进社会非政府组织积极参与社区养老服务，形成“政府+社区”养老二元制结构，取得了较为理想的实践效果。深圳试点社区养老服务取得成绩，固然有强劲的经济实力作后盾，也与其邻近香港的环境优势有关。深圳毗邻香港，人口平均年龄不到35周岁，年轻人对新思想、新理念的接受速度较快，城市社区养老建设的速度之快不言而喻。深圳社区养老服务坚持服务内容专业化，除了基础的医疗服务，还包括家政服务、对特殊老人日常生活的照顾、组织社区老人开展形式多样的娱乐活动、定期对有需要的老人进行精神心理的辅导等等。这些养老服务由政府统筹，各社区负责落实，民政部门协同社会非政府组织团体及个人积极参与。同时，政府针对社区老人的不同家庭情况，提供相应条件的经济补助。

(2) 上海模式

2005年，上海率先提出了“9073”养老服务格局。具体是指3%的老年人接受机构养老服务；7%老年人可得到政府福利政策支持的社区养老服务；90%的老年人在家以自助或家庭成员照顾为主，自主选择各类社会服务资源。上海模式总体来看，有四大特点：一是采取“互助”社区养老模式。着力建成符合本地区老年人生活特点的社区综合为老服务中心，为老年人提供事务办理、日间休憩、文化娱乐、医疗服务、信息咨询、家庭照料等服务。二是改进增加服务供给方式。社区服务向居家养老延伸，向老年人提供送餐、护理保险、智慧养老服务、老年人出院后短期护理等服务。三是加强医养结合支撑。将社区卫生服务中心覆盖到全部社区养老机构，通过综合照护统一需求评估，对老年人身体情况进行分级，对符合条件的护理保险服务机构确保政府支付能力的支撑。四是利用信息技术的支撑，通过“上海市养老服务平台”，使用大数据、云计算等技术，使得社区养老服务的科学性、精确性和便捷性达到了新高度。

在人口老龄化的重压之下，养老服务建设是检验地方政府治理能力的大考，即使地方政府取得再多成绩，问题和矛盾仍然是存在的。深圳和上海模式均具有自己的特色，取得了惊人的成绩，其经验做法可供各地建立健全社区养老服务制度进行参考借鉴。

三、我国城市社区养老存在的问题及原因分析

虽然传统的家庭养老模式受到冲击，但是始终占据我国养老方式的主导地位。近年来在理论研究指引下，我国社区养老服务发展取得了一定的成绩，但也面临着一系列的问题。主要有以下方面：

一是政府在城市社区养老服务中角色定位模糊，区域间城市社区养老服务发展不平衡。有些社区养老机构与社区相隔距离较远，养老服务提供存在交通上的不便。

二是推进养老服务机制改革，鼓励非政府社会主体共同参与城市社区养老，促进多元化主体格局的形成是我国城市社区养老发展的必然趋势，而当前养老机构单一依靠政府支持，非政府组织参与不够。

三是养老服务内容为单一，管理粗放，亟需提供更加细化的养老服务。

四是养老服务专业人才稀缺，培训管理体系不完善，现有的社区养老服务队伍缺乏专门的医学、社会学、心理学出身人员，由于社区养老服务缺乏制度化、规范化的运作机制不完善，造成了养老服务人员管理存在困难，日常培训力度不够，队伍建设相对设施建设较为落后。

五是社区养老政策缺乏法律指引，养老服务合同权利义务不明确。在我国《宪法》与《老年人权益保障法》中，都只对老年教育和老年社会参与提供基本指导，对于社区养老却没有制定专门的、可操作的法律法规。从我国年龄相关法律规定统计可知，“现有专门法律1件；其他涉老法律23件；行政法规、规章及其规范性文件约394件，其中法规和规章12件”，其余均为国务院及其部委关于老龄问题的指导意见、通知、复函、批复等带有明显政策性特点的规范性文件，没有制定专门的《社区养老法》。同时，社区养老服务需要签订养老合同，但是在《合同法》中并未对该类型的合同加以规定，导致老年人与社区养老服务机构的权利义务不够明确，在出现纠纷时双方不能很好地维护自身合法权益，纠纷难以妥善解决。笔者在走访调查中发现，社区养老服务机构多采用格式合同，而且合同内容不允许查看。格式合同使得处于弱势地位的老年人在出现民事权益纠纷时，难以通过法律途径进行救济来保障自身的合法权益。

我国不少地方在建设社区养老服务体系时，或多或少存在上述问题，究其原因，主要有以下几个方面：

一是政府对城市社区养老设施投入不足。城市社区养老设施建设周期比较长，从提交项目申请，到政府部门审批，到最后投入运营，整个周期往往长达一年半至两年。如果将养老项目的建设完全交由社区承担，社区的资金压力比较大。鉴于城市社区养老设施建设属于重大民生工程，政府应当紧抓城市社区养老服务主导权，准确定位，积极履责，合理编制对社区养老服务的财政预算支付，对社区养老事业发展加大投入，从而缩小区域养老服务差距。

二是城市社区养老服务政策扶持力度不够。由于养老服务具有公益属性，当前各类社区养老服务机构基本上规模偏小，收费不高，单体运行成本不低，始终没有形成稳定的盈利模式。因此，政府对社区养老的扶持政策要优化，对社区养老服务机构加大财政补贴和税费优惠，提高社区养老从业人员的工资福利待遇。

三是社区养老服务供需结构不平衡。养老供需不平衡主要体现在：不同社区的面积、老年人口数及其分布存在一定差异，对养老服务设施的数量和点位需求不尽相同；不同年龄层次、不同身体状况老年人需要的服务差异比较大；社区养老服务项目设计上自主性、灵活性不够，服务面、服务对象比较窄。当前社区养老服务偏重于生活护理，对文化娱乐、精神慰藉等方面的服务比较薄弱，且日常使用率不饱满，无法形成规模效应，供需对接始终是个问题，在供需匹配和品质上还有一定提升空间。

四是社区医养服务队伍缺乏稳定性。社区工作从业人员数量不足，社区养老机构普遍面临招工难问题。随着我国人口老龄化的不断加快，养老产业的医疗陪护服务供不应求，服务价格也一升再升，但相对应的是，社会上护理服务供应却十分短缺。按照国际惯例，每三位老人需要一名护理人员，目前社会上的从业护工却远低于这个数量。此外，许多年轻人不愿意干这份工作，认为护工没有社会地位，因此护工稳定性差，流失严重，大多数从业人员是四五十岁的农村进城务工妇女，她们普遍学历较低，缺乏专业护理技能，有的甚至是半文言，即使参加培训也拿不到国家要求的上岗资格证。

五是社区养老服务法律风险防范不到位。目前我国在社区养老服务的法律规范、制度设计与监管层面不能妥善地防范养老服务活动中的法律风险。首先，我国在社区养老服务建设中对于法律风险问题重视不够，在国家层面和地方层面均存在立法缺位的问题。虽然《老年人权益保障法》为相关养老服务体系提供基本法律与政策依据，但是国务院发布的《关于加快发展养老服务业的若干意见》、民政部发布的《关于鼓励与引导民间资本进入养老服务领域的实施意见》等政策性文件在表述上以引导和建议为主，约束力和可操作性不强。顶层立法的缺位，直接导致了社区养老服务相关的制度设计不健全，科学的养老服务法律风险防范制度体系尚未形成。其次，政府购买社区养老服务普遍缺乏系统的评价体系和强有力的监督体系。行政部门在社区养老服务的监管中仍存在职能的缺失，与养老服务相关政府部门的行政管理资源因无法被有效整合而浪费或未得到充分利用。第三，养老服务纠纷的法律规则适用不统一的现象时有发生。因此，明确纠纷解决途径，建立健全救济机制，建立健全社区养老服务保障法律体系，是当前发展社区养老服务的重要议题。

四、洪泽城市社区养老服务体系建设路径

中共中央、国务院出台了《关于新时代推进西部大开发形成新格局的指导意见》，指出健全养老服务体系，加快构建以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。目前，受人口老龄化和家庭少子化的影响，传统的“养儿防老”养老模式正面临着前所未有的挑战。居家养老虽是主流意识，但是独生子女成家立业后远离父母工作生活，出现了越来越多的独居和空巢老人，同时，专门机构养老还存在不少问题，因此大力推行社区养老势在必行。

《江苏省养老服务条例》明确规定，要整合资源，以社区为平台，积极构建机构养老和居家养老服务相结合的养老服务模式。笔者结合洪泽的养老服务实际，参考国内外经验，认为洪泽城市社区养老服务的发展应在坚持政府主导的方向上，积极吸收社会力量和民间组织参与具体运作，并就如何推进洪泽本土特色城市社区养老服务体系的路径提出以下设想：

（一）扩大养老服务供给的覆盖面，缩小供给需求之间差异

第一，加大社区养老宣传力度。各社区要召开社区养老专题宣讲会议，对敬老孝老的先进事迹进行广泛宣传，让社区工作人员认识到社区养老服务的优越性和重要性，让更多人了解社区养老，支持社区养老，参加社区养老。

第二，引进英国的互助养老“时间银行”制度。社区养老服务志愿者将参与公益服务的时间存进“时间银行”，当自己遭遇困难时就可以从中支取被服务的时间，从而解决了人们对于“自己老后是否还能得到相应的时间服务”的疑虑。

第三，提高养老服务需求的利用率，保证达到年龄的老人都能享受到所需的养老服务。社区养老服务要考虑老年人生理特征和心理需求，做到有的放矢，在不同的社区养老服务项目上要有所侧重。对于老人普遍需要的医疗健康服务和精神慰藉服务，要加大投入，不断扩大服务的覆盖面，并且努力提高服务质量。而对于法律纠纷援助、人际关系维护等需求较少的社区养老服务项目，在政府预算有限时可作相对让步。由于城市中还有许多独居老人，他们对于社区养老服务的需求普遍大于与家人同居的老人，因此需要更加关注这些独居老人的服务供给情况，尤其是在日常照料服务和精神慰藉服务方面，满足独居老人的需求。

（二）加强养老机构的设施建设，注重养老服务供给区域公平

第一，根据洪泽实际情况，加大政府财政资金投入。政府制定城市社区养老服务体系建设经费财政预算及经费使用办法，定期进行审计，保证资金落实到位。

第二，合理规划养老设施建设。依据老年人的实际现实需求来进行设施建设，将社区养老服务设施建设纳入公共服务的专项规划中，组织、鼓励具有专业知识的老年人参与到社区养老服务设施的规划建设中来，可以充分利用废弃的土地和房屋进行改造，有目的地建成集居家、养老、娱乐、保健于一体的社区养老服务中心。

第三，注重社区养老服务供给的区域公平性。针对新老城区的社区养老服务供给情况有所不同，老城区的社区养老服务项目的供给与需求的匹配情况都要好于新城区和城乡结合部，因此不仅要提供满足老年人所需要的养老服务，也需要注重社区养老服务供给的区域公平性。要统筹兼顾，缩小城区之间社区养老服务供给投入的差异，在优先发展老年人普遍需求的社区养老服务的情况下也需要提高社区养老服务整体的供给情况，让更多老人在社区就能实现养老服务需求的满足。

（三）引导社会组织参与社区养老，深度推进医养融合发展

第一，创新社区养老服务供给，鼓励推行公私合作PPP模式。正确引导社会组织积极参与社区养老服务，建立完善政府购买养老服务制度。精准引进社区养老的项目内容，建立健全准入、竞争和退出机制和评估监督机制，刺激社区的活动向多样化发展，提升服务档次，保证服务质量，提高老人的生活满意度。同时，公安、卫生、社会保障和市场监管等部门要在户口安置、医保结算、公共交通、进入公园等方面给老年人社区养老提供便利。

第二，实现养老供给侧改革，着力强化社区养老服务供给。根据马斯洛人口需求层次理论，老人的养老服务需求是有层次性的，在发展社区养老服务的过程中可以有效利用社区老年人口资源，形成互助共老、共享伴老的生活共同体。这样老年人群体作为一种资源被利用起来，一方面对于有自我发展需求的老人来说，这是一种自我价值的实现；另一方面，对于能力有所欠缺的老人来说，满足了他们对于基本生活照料以及情感慰藉的需求。通过这样的互助相伴形式，组织更多、更丰富的社区活动以满足老年人的精神慰藉服务需求，改善老年人的心理状态。

第三，引入医疗配送服务，加快构建养老、医护、康复、临终关怀无缝衔接医养服务模式。在社区内引入第三方医疗配送服务，一方面，网络信息平台将社区老年人的医疗病历传递给上游的医疗供应商，在医疗供应商了解老年人病情后可进行适当的物流配送，形成统一的医疗服务链供应体系；另一方面，老年人由于身体原因行动不便，可由区域配送员完成二者之间的交流。配送员将老年人的血液检测样本、血压等信息收集统一派送到医院，由医院开出药方，配送人员取药，最终将药物送达给社区老年人。第三方医疗配送服务可以让老年人足不出户即可享受优质的医疗服务，解决了社区医疗资源供需失衡的不足，也促进了社区信息化、智能化平台的建设。

（四）加快实施“智慧养老”工程，打造互联网“智慧社区”养老平台

现在“互联网+”日新月异，传统社区养老模式已不能满足老年人多元化的养老需求，智能化社区养老的推广尤为重要。洪泽在发展智慧养老的过程中，应结合区域经济和政策的实际情况，循序渐进地发展智能养老。

第一，加强政府政策引导和财政支持，建立与之相配套的法律保障机制、服务监督和评估机制。政府应高度重视智慧养老制度体系建设，推进顶层设计，制定智慧养老的行业标准，在投融资方面给予政策倾斜，吸引社会力量积极参与到智慧养老社区的建设中来，加快智慧社区的建设步伐；制定相应的地方政策办法，避免部门各自为战，重复建设造成资源浪费；加大财政对智慧养老专项资金的投入，扩大智慧养老行业的融资范围，在企业水电、供暖等方面的税费予以适当减免；建立健全智慧养老产业的监督和评估机制，保障智慧养老的健康发展。

第二，充分利用社区人力资源，提高“智慧社区”养老服务能力。加强志愿服务队伍建设，建立职业技能考核评价机制，对社区养老服务人员开展医养职业技能培训；建立专业社区养老服务队伍，引入专业的社会工作者，保障从事智慧社区养老工程的社工数量和质量，逐渐降低专业社工进入社区的门槛；建立完善职业保障，提高专业社工工资和福利待遇，努力实现智慧社区公益岗位定额、人员学历专业配置及职业资格准入三者之间的协调统一，打造智慧社区养老人力资源库。

第三，加强智能化养老产品及养老APP的研发，推进社区信息子系统平台建设。主要是研发社区智慧养老APP，构建集电视、通讯、互联网等于一体的社区养老服务网络平台，通过线上网络技术与线下社会服务的有机结合，为老年人提供优质的养老服务。

（五）完善法律维权救济保障，加大养老服务监督力度

第一，健全老年人维权救济制度。司法行政部门建立老年人养老维权救济制度，专门解决老年人与社区养老服务机构之间产生的服务合同纠纷和医疗合同纠纷；建立老年人权益保护协会，老年人权益保护协会可以在提起诉讼前先行调解，无法调解的诉前可免费为老年人提供法律咨询并联系援助律师，遇到情节较重的情况时还可以提起民事公益诉讼，更好地维护老年人权益；法院在处理此类案件时，尽可能以调解的方式结案，或者进行简易程序审理，避免繁琐的审理程序给老人生活带来负面影响。

第二，加大对养老服务的监督力度。任何好的法律制度都需要进行监督，没有监督就无法更好地落实相关法律法规。考虑到政府很难及时对养老机构进行监督排查，建议将部分对养老服务机构的工作指定给老年人权益保护协会，老年人权益保护协会既可以依职权主动对养老机构进行监督，也可以受理老年人或家属的举报进行调查。

第三，行政执法部门出台相关管理制度，在涉及社区养老服务执法领域内各司其职，协同做好社区养老服务体系建设工作。同时，人大、监察委和检察院对相关部门执行社区养老政策法律制度的实施情况进行监督，推动社区养老走上规范化发展之路。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=469&aid=90987>

（来源：腾讯网）

养老类型

湖北：“一站式”服务，荆州新增一家综合性养老服务机构

4月14日上午，荆州区首家综合性居家养老服务机构--荆州得福堂居家养老服务中心挂牌运营，老年人可在家门口享受衣食住娱一站式服务。

该服务中心是目前荆州区规模最大的综合性民办非盈利性养老机构，位于荆州区荆江路，占地面积3890平方米，拥有200张护理型床位，以社区居家老人为主要服务对象。

该中心内设:书院、戏院、医馆、膳堂、颐养等医食住娱场所，引入解放社区卫生服务中心、社工组织、志愿组织等专业力量可持续开展活动，可为居家老人提供日托、夜托、短期托、长期托等养老服务，还可提供送餐、送医、保洁、洗浴、理发、代购等上门服务。

据得福堂居家养老服务中心负责人邓利玲介绍，该中心致力打造:养老机构-社区-居家链接式养老服务模式，实行:点单-服务-回访供需精准服务，让老年人在家门口享受到更优质的多元化服务。

目前，得福堂居家养老服务中心服务范围为荆州区解放社区、玄妙观社区，今后服务范围将在荆州城区逐步扩大。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=520&aid=90989>

(来源：二三里)

养老产业

贵州省养老服务行业协会与台北护理健康大学开展线上交流活动

为加强筑台两地护理健康、养老服务领域的合作及交流，推动养老行业专业教育与产业发展，近日，贵州省养老服务行业协会克服疫情影响，通过线上交流的方式与台北护理健康大学进行视讯交流，洽谈合作。

双方就养老服务领域的产业政策、发展战略、商业模式、投融资渠道及运营等方面进行深入交流，达成了人才培养、畅通信息交流渠道、从业技能认证等方面合作意向。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=91008>

(来源：中国台湾网)

刘岩萍：完善养老服务体系，推动养老事业与养老产业协同发展

随着国民对精神文化追求的不断提升，新文旅时代开启了新生态，文化与科技的融合，传统与新思维的碰撞、主题IP和艺术的交融，文旅产业的发展需要持续地融合与创新。

狐椒文旅2021特别推出《先锋人物》栏目，聚焦文旅产业创新的实践者、文旅融合的先行者、勇于变革的冒险家，分享中国文旅产业的前沿发展新动向。

根据民政部公布的最新预测数据，到“十四五”阶段后期，中国将进入“中度老龄化”社会，60岁及以上老年人口规模将达到3亿人。另据相关研究预测，从现在到2035年乃至到2050年，都将是中国人口老龄化持续快速推进的阶段。

今年两会，中国人口老龄化及衍生出的养老话题依然备受关注，智慧养老也成为政府工作报告以及代表提案的热点关键词。随着国民消费能力逐年攀升，人们的生活模式和价值观发生转变，老年人的生活水平不断提高，老年人的消费理念和消费结构也发生着巨大变化，老年人的消费需求日趋多元化和个性化，养老产业将迎来迅速发展。

近日，狐椒文旅针对2021年全国两会文旅行业的一些热点话题，与杉林康养联合创始人、知学不动产经营学院T50校董、知学康养研究院院长刘岩萍女士展开了一场对话，针对中国康养产业的发展，以及康养和文旅的赋能链接等内容进行了探讨。

互联网新技术催生智慧养老产品迭代升级

刘岩萍老师自2013年投入到老产业，在她看来，2013年既是中国养老政策的元年，也是中国养老服务体系进行顶层设计的一个时代。那时正处于康养、养老行业的起步阶段，大部分养老机构是公办公营的，更多是以敬老院的形式面世。在真正进入养老产业之前，刘岩萍在国际品牌的高端酒店任职多年，她曾服务过的合众人寿保险，早在2005年前后便开始关注中国老龄化和养老方面的发展方向，这也是中国率先进入养老领域的一位领跑者。刘岩萍讲到，酒店行业中体系建设的标准化，以及文化培训和服务意识等方面，与养老产业是血脉相通的，都需要为用户提供解决方案，她之所以从酒店转型做养老，是认为养老行业是可以长期坚持做下去的，希望把现代化的服务理念贯彻到养老服务体系中来。

随着现在互联网技术和科技运用的发展，养老行业智能化的提法越发普及。若聚焦在康养领域，人们可能会习惯性联想到智能手环或感应床垫等老年保健用品，但实际上，智能化的应用，则更多的体现在支撑服务产品端、提升办公效率、降低沟通成本等方面。

在互联网加场景的应用方面，现实生活中的案例数不胜数。例如，疫情防控期间人们出行常需扫描健康码，但很多老年人在操作电子产品上存在困难。后续经过相关部门的反映，国家对此给予了高度重视，并出台修正规定。这反映出，在场景应用的设计上，解决老年人与智能化的链接成为当前的重点任务。例如，很多老人选择在家中安装声控感应装置，以便于居家养老，但当他们需要问诊的时候，线上轻问诊的方式会比传统的线下看诊更加方便快捷。在此趋势下，不管是通过电视客户端，还是通过投屏，互联网新技术催生出的智慧养老产品都可以去跟医疗资源相链接，来实现紧急送药、线上轻问诊，或者协助照料型的服务等健康管理项目。

同时，智慧养老除了需要服务商和运营商进行硬件的搭建以外，也需要养老机构制定科学的健康管理计划，并通过远程干预，让更多有此需求的个体的积极主动参与，这样才能让智能化的应用更具生活场景化。

确立行业标准将推动养老产业高质量发展

2019年12月，中国养老服务领域第一项强制性国家标准《养老机构服务安全基本规范》予以公布，文件明确了养老机构服务安全“红线”，目的在于防范、排查和整治养老机构服务中的安全隐患，推进养老服务高质量发展。经民政部参与解读，该文件规定了养老机构服务的基本服务项目、服务质量基本要求、管理要求等内容，是养老机构服务质量管理首个国家标准，这标志着全国养老机构服务质量迈入标准化管理的新时代。以两会为时间契机，今年该文件又得到了补充和完善，最终目的是要形成一个完备的服务体系，在统一的标准和基准之上得到社会的监督和政府的监管，让企业更好地去提供更加适应人们对于美好生活向往的服务产品，以及从供给侧方面都能够去满足人们的需求。

近年来，关于中国的养老服务体系，实际上不仅仅基于该《养老机构服务安全基本规范》，还包括2017年发布的《养老机构服务质量基本规范》，以及陆续修订并发布的《养老机构等级划分与评定》和《养老机构管理办法》等，这五大文件构成了养老服务评价和衡量的标尺。

在国家层面，中国在2022年要初步建成一个规范的养老服务体系。到那时，行业的基本规范服务标准就初步形成了，届时关于管服的管理将开始加强，包括标准化体系的建立、行业规范的完备，都要在这个时间里形成布局。在2035年中国进入深度老龄化之年时，养老产业要做的便是为老人及家属提供更优质的带有幸福感、舒适感和成就感的服务体系和产品。

相关部门希望通过这样规范化、标准化管理把之前一些小散乱的机构做一个统一的规范和引导。刘岩萍老师预测，未来如果在养老行业中还没有出现一家真正的上市公司去实现成熟的商业模式，那么随着行业标准的建立，随着这个模式越来越清晰的落地和成熟，那么也能让从业者看到未来的发展方向，它一定是可复制的，也是可形成规模化的。

目前，一些轻资产运营的养老服务企业，包括一些头部企业已经获得了资本的助力。比如起步较早的寸草春晖，这是一家立足于社区，专注于医养融合的企业，那么同时它也借助于资本的力量进行规模的扩张，以及品牌力量的凸显，这是一个典型的案例。包括在我国长三角等一些发达地区，市场化的竞争更加充分。中国的地产行业，从传统的卖房子，到后来是房子加物业，如今又在倡导智慧社区和健康管理，一路走来都在进行不断的创新和进步，但同时也依然有学习和借鉴国外优秀案例的空间。

健康管理观念应贯穿人的生命始终

中国关于医养结合的内容，早在2013年便有所提及，此后的几年里开始强调“9073”与医养相结合的一个服务体系的构建。在今年最新发布的“十四五”规划里面倡导的则是康养融合。因此，关于医养结合的概念，业界普遍认为这是中国特有的现象和名词，甚至都找不到一个现成的外来词汇可供翻译。

关于医养结合到底是“医”为主还是以“养”为主，回归到概念本身来谈，一定是随着一个人的生命周期的延长，年龄的增大，其对于医疗的需求也会越高，因此不同年龄阶段的侧面是不同的。政府倡导的观念是治未病，倡导以预防为主，健康管理理念便是贯穿一个人生命始终的。相对应的，当养老产业进入道康养领域，不管是打造康养小镇、养老住区，还是做集中供养的养老机构，或是社区嵌入性的养老机构，行业提供的产品至关重要，除了要满足老人最基本的生活照料外，还要有膳食处方、场景搭建，以及健康管理等相关内容。

但直到今天，很多老人或其亲属对于养老机构仍然存在一定的误解和偏见，以及一些传统的刻板印象。造成这种现象的主要原因有两方面，一是传统的养老机构的確存在不成熟的养老条件，二是人们崇尚居家养老的观念根深蒂固。目前随着国内经济社会的快速发展，随着国民收入和生活水平的提升，养老机构的档次也在提升，人们的思想观念也在更新，人们越发能关注到养老机构的优势，理解这种生活方式的前瞻性。此外，现在市面上很多的养老产品开始以活力长者社区或长者社区为名，在命名上弱化了“养老”，以活力、康养、长者等词来覆盖，与人们刻板印象中的养老机构大有所不同。

养老行业有很多业态，其中包括社区嵌入性的养老机构，还有很多医院主办的医养结合机构，还有现在以险资领跑的众多机构，统称为大型养老助区，但每一个业态和项目都有其不同的定位人群。实际上，进入到康养领域的养老机构，其成功因素有很多，包括自身定位和地理位置，以及地缘性和资源整合因素等。

首先，基于地缘性的因素，有养老需求的老人普遍希望生活在自己熟悉的环境中，同时他们也需要更多心灵层面的照料，这便是由地缘性延展出来的一些因素。其次就是资源的整合，如果一家养老机构的床位等硬件设施配置很少，规模很小，那么将很难产生规模效益，除非该机构具备其特殊的不可替代性。因此，在开发一家社区嵌入型的养老机构之前，一定要对周边的配套设施，例如医疗资源、商业资源、交通条件等条件进行充分的调研和考察。

刘岩萍老师讲到，目前险资的案例有很多，包括上海和南京的一些养老住区，那里的老人入住年龄普遍在80岁以上。这些社区强调的概念叫作多带融合、多带共生。包括在美国也有一些成功案例，他们强调老人们要跟社会发生链接，因此充分利用和整合本身周围的大环境，通过多带融合让社区充满活力。目前国内也有很多新兴社区在倡导多带融合，在这种模式的引领下，可以让本身养老社区以外的人群走到社区当中去，享受社区的一些公共福利设施，包括老年大学、饮食、健身场所等。同时，社区里的老人也可以与外面发生链接，实现资源共享。

合力优年和阳光颐康倡导轻转型之路

访谈现场，刘若萍老师结合实例分享了合众优年以及阳光颐康目前在全国的布局。当前，合众优年已在国内三个城市开业，第一家落地武汉，第二家在南宁，第三家在沈阳。运营时间最久的当属武汉这个项目，这也是全国首家复合型CCRC养老社区，倡导AAC加CCRC的创新模式。其中，AAC区域为活跃老人独立生活区，CCRC区域为持续照料护理区。目前CCRC区域有801张床位，自2013年10月23日正式营业，如今已进入第八个发展年头。

据刘若萍透露，由于项目本身的发展规划，合众优年还是会选择逐步向偏轻一点的方式去转型，同时也在寻求和各地的开发商和企业达成合作，一旦遇到合适的资源，会将自身成熟的体系和经验与之结合，以提升品牌传播效益。隶属于阳光保险的阳光颐康，在进入康养行业之初也选择了从轻资产入手的路径。

目前，阳光颐康在山东德州有一家比较典型的社区嵌入式养老机构，该阳光颐养中心位于德州市胜利街，占地2400平方米，内置68张床位。该机构建立在社区当中的原因在于，这样有利于实现社区居家和养老机构的融合，提升老人的幸福指数和居住满意度。

谈及《养老机构运营与管理》一书，刘若萍分享了她参与编著此书经历和感受。她讲到该书的创作背景时提到，第一，在当时的市面上缺少一本实操性的指导用书；第二，即使是在一些办公的养老机构，从业者往往只聚焦在其所在岗位的基本认知，但是筹建一个大型的养老住区是一个非常复杂和综合性的工程，这里面特别重要的一块还包括风险防范等内容，因此这本书的成形汲取了来自于养老产业一线资讯，来自于编著人员长时间的调研、考察、分析和探索。

借着狐椒文旅的平台，刘若萍希望向从业者倡导和呼吁：“既然我们扎根在养老服务行业，那就要敬畏行业，尊重我们的职业，积极应对人口老龄化，把管理和服务工作做到实处，全力以赴，为我国老龄阶段人群提供更加美好的生活体验。”

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=91009>

(来源：搜狐焦点)

专访付萍教授：如何解决老年人的营养均衡问题——老年餐带来的新思路

毕业于四川大学医学院临床医学的付萍教授，毕业后进入中国CDC从事老年营养的相关工作。

2004年的中国老年学会学会主要由医学与社会学组成，还没有营养食品分会。中国农业大学的蔡同一教授邀请付萍加入，一起成立了营养食品分会。付萍认为，营养食品分会自己的工作十分贴合，并且，能为中国老人做更多有意义的事情，于是加入了进来。

付萍说介绍道，“日本作为高龄人口最多的国家，它的老年餐又被称为“介护餐”。介护餐为每一位老人量身定做，担负着老人康复与关照的重任。”

我国老人在吃饭问题上虽没有困难，但在营养管理方面依旧存在阻碍。随着老年人年龄的增加，咀嚼能力开始下降，很多食物逐渐咬不动，导致营养获取不充分。心系老人健康的付萍从2008年起，与营养食品分会一同推动中国老年餐的发展。与此同时，国家也做了很多努力，老年餐慢慢受到重视。

人口红利转变：将由过去的婴儿红利转为老年红利

过去，拉动社会消费的主要是婴儿产品，有婴儿出生的家庭在孩子方方面面的开销都会增加，例如：奶粉、儿童食品、幼教等。但如今，老年人口不断增加，婴儿出生率越来越低。

众所周知，中国老年人口比例越来越大。50年代到70年代的人口出生率特别高，这些人现在已经全部进入老年。按照预测，老年人口在2045年将达到高峰，届时，1/3的人口将为60岁及以上人群。幸运的是，这部分人群不同于没有退休金，或退休金极低的20后、30后，他们有一定的消费能力。

40后、50后、60后老人的退休金相对而言还不错，也会对自己的老年生活有所安排。由于健康长寿是人们的真正目标，它对家庭、社会都是一种贡献，因此，这类人群对老年营养也十分重视。

老年人口的不断增加，加之他们有一定的消费能力，老年人的需求不断走向细分。未来，老年食品、老年用品必然会成为一新兴市场。

老年人更希望：用一日三餐来平衡营养

老年人年龄跨度大，身体状况差别也大。年轻老人和中年人的饮食习惯没有太大区别，但高龄老人或患有疾病的老人就不同了。健康老人可以吃正常食品，和中年人对食品的需求类似，而高龄老人与牙口不好的老人会选择软一些，或者糊状的食物。

随着年龄的增长，人的能量代谢会有所改变。老年人的基础代谢率逐渐下降，不喜欢太过油腻，或者辛辣的食物，他们对这些食物的接受能力逐渐下降。

除此之外，由于老年人年轻时不太重视口腔健康，因此，他们的牙齿大多存在问题，加上了年纪后出现的骨质疏松，老年人容易出现牙龈炎、掉牙、缺齿的情况。部分老人可以通过补牙来解决问题，但另一部分老人，尤其是只剩一颗残牙的高龄老人，他们同时存在咬合力丧失等问题。

付萍认为，目前，我们很难去定义什么是老年食品。很多食品都能满足老年人的需求，但目标不同，目的也就不一样了。

例如：代餐食品，如果是减肥用，那么代餐食品的能量密度较低。部分老人由于胃容量或消化功能的问题，需要能量密度、蛋白质含量较高的食品。因此，老年食品要考虑的因素更多。同时，很多老人自身患有疾病，属于带病生存，还需要考虑他们的精神状态。

经过调查，付萍发现老年人更重视一日三餐。很多老人对餐食的理解是米饭、馒头、蔬菜、以及肉禽蛋奶这一类食品，他们对糊状食品并不认可。老年人希望用一日三餐来平衡自己所需的膳食平衡，而不是粉固饮料等。

年轻老年人的闲暇时间较多，有更多的时间为自己准备食物。但若子女结婚后不与老人同住，家里仅剩两位老人，做饭时的食物多样性则会难以达到。

做饭其实是一件比较复杂的事情，它需要历经买菜、切菜、做菜的过程。如果这些过程全部由老人自己承担，那么一旦老人的腿脚不便、耳朵不好、又或者视力不佳，任何一方面的问题都将给做饭这一复杂任务增加难度。

付萍之所以近年来一直从事老年餐的工作，是因为她的父母告诉她，如果有人能帮他们把饭做好，并送到家门口，同时符合老两口的饮食需求：好吃又营养，那么他们就认为自己没有请保姆的必要。若能分担并解决老人的餐食问题，居家养老会更有可能是质量和质量。

步入老年后，人们的进食量会减少。同时，因为年纪增长而只能吃易咀嚼的食品，食品加工时间增加会导致食物所含维生素的流失，因此，付萍建议60岁及以上的老年人适当补充含有复合维生素以及矿物质的保健品。

老年人的消化吸收能力差，再加上大多老人患有少肌症，因此，老年人蛋白质的摄入量应该高于成年人，需达到1.2~1.3克/公斤，成年人的标准为0.8~1克/公斤。若按0.8克/公斤计算，一个40公斤的老人，需要的蛋白质为32克，是不符合其身体需求的。

付萍认为老年人应在不同时期根据自身情况选择不同的营养补充剂，例如：复合维生素B、钙、铁、锌这类的矿物质，B6、B12一类的神经营养剂，以及维生素D、维生素E。

令人担忧的是，老年人对日常饮食的营养搭配十分不重视。现阶段老人由于食物多样性小，营养搭配困难，很难做到每天吃15种以上的食物，更难做到每周吃25种以上的食物。

除此之外，一个人或两个人做饭的时候难免会受到情绪的影响，很多时候下面条就当“完成任务”。这严重影响老年人的食物搭配以及营养摄取情况。

很多老年人患有比较特殊的疾病，例如：少肌症、认知症等，若未来老年食品能为老人量身定制其所需的营养补充剂，不仅能更好地补充缺失的营养，还能满足他们最基本的营养需求，从而预防疾病的发生。

真正的临床营养、精准营养和普通的膳食营养是有所区别的，基本生理需求所需营养较低，疾病预防需求的使用剂量较高。

75岁及以上老人：每年都需要找医生和营养师做一次“营养评估”

老年人缺乏加工食品的能力，同时，市场没有形成一定规模，很多老年人不知道75岁以上，以及进食量减少1/3的老人都应补充医学食品，付萍认为市场还需做更多的调研，并对老年人的消费习惯进行教育和引导。

国外每年都会对老人进行营养评估，并提供指导，但我国还没有类似的评估机制。目前，仅三甲医院会对住院病人进行营养评估。人们大病出院后，往往会喝鸡汤、鱼汤，但这类汤的营养并不达标，需要进行医学营养补充，以及临床干预。

老年人很难判断自己所需的营养，付萍建议75岁及以上的老人每年应找医生和营养师进行一次评估。其中包括：吞咽能力、膳食状况等，评估完成后，根据结果对自己的膳食做出调整。

关于营养科开的药，存在着这样一个市场悖论：由于营养科开的药大多为自费药，药房里没有，需要人们自行去超市购买，因此，人们往往会觉得这个药不靠谱。而若自费药能起到治疗作用，百姓就会觉得好，从而进行购买，但如果仅仅只是提供日常膳食的营养，他们就会认为它是可有可无的。

付萍认为把营养药当作治疗药十分必要。

选择了一种营养补充品后，老人应将它当作一日三餐。只有长期地、规律地进行补充，才能达到效果。付萍强调：老年专用奶粉这一类补充剂不是饮料，只有按照奶粉罐上的说明，严格饮用，才能达到营养补充的效果。

雄既壮而能飞兮，乃衔食而反哺

由于目前市场对老年食品的定位不明确，因此，老年餐需求很大，但供给少。老年人并不清楚自己应该吃什么样的食物，市场上也没有生产出明确给老人吃的食物。目前市场上的婴儿面条是被老年人需要的，但这类食品没有明确标明老人可以使用。

相反，由于年轻人才是消费主体，老年人所占市场份额小，所以很多食品都避免打上老年人标签。付萍建议，当老年人不知道能吃什么的时候，可以购买大婴儿食品。

当老人出现健康问题，常伴有活动能力降低的情况发生，他们逐渐没有能力为自己挑选合适的食品。老人的看护者、以及儿女是否能老人选择适合的食品变得至关重要。付萍呼吁作为儿女的我们要学会反哺，在我们还处于孩提时代时，父母为我们选择食物，在父母老后，我们也应学着为他们挑选合适的食物。

未来：老年餐的消费主体在社区

把社区食堂做好，开设专门提供老年食品的窗口。根据老人的咀嚼能力、吞咽能力等，分别提供对应的食品。如果超市、社区食堂能提供类似的一条龙服务，居家养老的可行性会大幅提高。

目前，我国年轻人主要从线上点外卖，老年人在家做饭。外卖口味偏重，而家里的饭菜会更注重营养，油盐不会放太多。但由于现在年轻人大多不会做饭，又或者工作忙碌，因此，付萍希望未来年轻人和老年人可以在同一地点领取自己预定好的食物。

未来，社区食堂或许不仅可以为老年人供餐，还能为下班回家的年轻人提供服务。改变现有的就餐模式，是未来的发展方向。餐食若能社会化，可以解决整个家庭的社会化功能。

所谓的少油少盐不是淡而无味，而是有滋有味

养老机构里入住的老人，通常健康状况不太好，年龄比较大。目前我国入住养老机构的老人大部分年龄在80岁及以上，属于高龄老人。

养老机构的餐食十分重要，在条件允许的情况下，老人会选择符合自己口味的养老机构入住。因此，养老机构的餐食一定要讲究营养搭配，符合老年人的需求。

但如果完全按照一些营养专家的少油少盐来做老年餐，老人是不爱吃的。付萍认为老年餐最重要的是安全，其次是好吃，最后才是营养。她认为营养的前提，是老年人愿意吃。

因为老人的消化能力有所下降，饭量不如年轻人，付萍不建议养老院强调少油少盐，养老机构的少油少盐一定要在老年人愿意接受的程度内。

除此之外，付萍希望未来养老机构能辐射周边小区，她希望选择居家养老的人能去养老机构就餐、订餐、或者养老机构可以送餐上门。

目前，老年餐在实施上遇到了两个难题：

真正需要订餐的多为高龄老人，高龄老人不能熟练地使用互联网；

老年人具有零散性，不能确定第二天、或者一周后是否在家吃饭。

因此，老人们都希望能订购老年餐，但真正订购的人数却低于5%。付萍认为，我国目前还没有办法做到分层供餐、定制化服务等。日本的介护餐，会是未来的发展方向。

为了解决实施上的难题，付萍引入了中央厨房的概念：由相关研究机构或营养专家提供营养配方，再由中央厨房提供合理的套餐，并配送至养老驿站，最后由养老驿站送往各个家庭，或老人前往驿站取餐，形成闭环。

我们都希望自己的父母寿比南山，福如东海。父母含辛茹苦的把我们养育成年，年迈后，正是需要我们的时候。

老年餐，事关我们每一个人的父母。老年餐需求很大，但现阶段供给小。这不但需要企业、中央厨房等的支持，也需要作为子女的我们的配合，去帮助不熟悉互联网的老年人订购老年餐，并向他们介绍、解释什么是老年餐。

付萍认为，这些做好了，老年餐也就基本落地了。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=91017>

(来源：前瞻网)

老年机构建设发展机遇在哪？清华大学教授周燕珉：服务型老年公寓

4月15日-16日，第一届品器不动产大会在上海举行，清华大学建筑学院教授、全经联养老产业顾问周燕珉出席并发表演讲。

当下老年机构建设的发展机遇在哪里？

周燕珉表示，最大的潜在市场就是服务型老年公寓。这一块目前发展还不太好，刚刚有一些苗头，但是特别需要。“北京市已经曾经出台过这种政策，2020年4月27号，北京市印发了北京市集中市区养老服务社区扩大试点实施办法，单元分割定向出售公共服务，空间持有经营，县里的人群居住在这样的一种方式。”她说。

另外，周燕珉补充道，服务工业现在就在发展中，但是它需要什么？各方面的努力。从国外的经验来看，服务型的公寓的运营主体主要是民营的非营利组织的社会力量来做的，并且政府也给予了一定的补贴。

“你可以看到对日本的它都是62.3%是股份子公司，就是私人企业来做的，说明今后咱们也是会这样做的，然后他给的建设补贴，税收减免的公司进行收费，我们国家也希望尽快出台相关的标准。”她提议。

后开发时代老年金融建筑都在朝向多元化的方向发展。老年照料设施刚才说的它会去集中到照顾为失智和失能的老人，而带有服务的这种老年公寓，对市场来说呢可能不会开放，会有很多的需求，可能各地也会有创新出不同的样子。“那么服务型公寓具有市场的潜力，那也需要全社会来共同推动。比如我们现在可能有些标准还不全面，或者我们经营的方式上还需要总结的，所以大家应该齐心协力来推广。”她说。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=91018>

(来源：新浪财经)

中老年网购族五年涨了四倍

在每天几百万件抵达沈阳的包裹中，越来越多的包裹是家里长辈在网上买来的。记者4月13日采访获悉，中老年人正在网购潮流中异军突起，买起东西退起货来，都相当顺溜。有电商平台提供记者的数据显示，与五年前的数据相比，沈阳地区56岁以上用户增长速度超过400%。

中老年网购用户数量暴增

“一样的苹果，明明小区门口的水果店就有，我妈非要网购一箱，让我去驿站取回来给搬回家。有时候正忙工作呢，微信上收到五六条链接，问我哪个好哪个不好，让我给意见。”沈阳市民刘聪跟记者“吐槽”了自己老妈的种种表现，“以前她不会网购的时候，我千方百计教她、引导她。现在可好，我得经常劝她往回收一收。”

记者采访发现，随着网络购物方式的逐渐普及，越来越多中老年人加入到网购大军中。某电商平台提供的数据显示，与五年前的数据相比，2021年初沈阳地区56岁以上用户增长速度达到427%，其中自2020年初疫情发生以来的这一年，56岁以上用户数量增长最为明显。

从快递端得到了同样的反馈。和平区某小区快递员李达告诉记者，他所负责的片区里，几乎有20%的包裹收件人都是中老年人，而在两三年前还没有这么明显。不仅如此，他还经常接收到来自这些中老年人的退件包裹，“比如衣服鞋子啊什么的，不合适的，可能收到货的第二天就直接退掉了。”

网购给他们的生活添乐趣

今年70岁的卢女士用智能手机五年了，本来一直拒绝网购，“在网上买什么就找孩子替我下单，直接寄给我，主要是怕挑不好，退起货来麻烦。”她说，但因为疫情期间外出买菜不方便，随着社区团购的发展，卢女士尝到了网购的甜头，“买点蔬菜和水果什么的，就在家门口取货，不新鲜当场退掉就行，价格上大家一起买比超市划算。”买完菜之后，卢女士禁不住诱惑，又开始买一些其他家用小玩意儿，花不了多少钱，但是给生活增添了不少乐趣。

调研数据显示，由于中老年群体大部分都经历过贫苦的生活，因此，对于产品的质量和价格尤为看重。性价比更高，实用性更强的产品，是他们的首选。在琳琅满目的商品中，挑选价格更加合适、质量更优质的商品更容易给他们带来生活乐趣。

不仅如此，短视频平台也正成为中老年群体网购的新战场，在某短视频平台专做中老年服饰的沈阳卖家袁女士告诉记者，“最近半年，很明显感觉到中老年用户越来越舍得花钱，一边直播互动一边下单，什么时髦买什么。”

也要警惕老年人网购成瘾

在越来越多老年人跨越数字鸿沟成为网购一族之后，也相应产生了一些问题。记者采访中发现，部分老年人有可能演变为“剁手族”。日前，市民周先生给记者讲述了他父亲的情况，老人平时一个人生活，学会网购后，现在网购频率越来越高，在浏览一些网页看到推广信息后就会点进去下单购买，经常买回来一些不太实用的商品和衣物，有时候还需要他去帮助处理退货。

辽宁社会科学院研究员张思宁告诉记者，经调研发现，疫情发生后，老年人网购行为逐渐增加，因此产生的老年人网购成瘾问题也显现了出来。通过电商平台，老年消费者很容易接触到更多商品，购物可以带来心理上的愉悦，老年人的控制能力又比较差，因此很容易成瘾。她提醒老年人在春暖花开的季节，一定要走到户外去活动，减少手机使用时间，在网上购物时要时刻保持理智。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=91019>

(来源：沈阳日报)

推进信息适老化，三大基础电信企业的三大秘诀

共享数字时代红利，不应让老年人掉队。当前，各行各业按照国家要求，积极践行互联网应用适老化及无障碍改造。通信是老年人迈进数字时代最基本的一项服务。中国电信、中国移动、中国联通三大基础电信企业采取便利化的线上线下服务举措，助力老年人跨越数字鸿沟，共享智慧社会新成果。

营业厅里“手把手”教，营业厅外主动上门服务，拨打客服热线时一键接入……结合老年人在使用电信服务中的高频事项和服务场景，三大基础电信企业梳理出使用痛点，改造升级服务，逐步实现一体化、数字化、智能化的助老服务体系，增强了老年人在信息时代的获得感。

营业厅优化升级：架起老年人与信息时代的桥梁

围绕当前老年人使用传统电信服务相关场景中最紧迫、最突出的问题，三大运营商首先从营业厅入手，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利服务。

中国电信加快推进线下营业厅便利老年人服务改造。截至目前，中国电信已在2万家自有营业厅提供老年人爱心台席、无健康码绿色通道、现金/银行卡收银保留、智能业务辅导等服务，覆盖全国31省区市的全部县（区）；依托营业厅，组织老年人智能应用科普的公益微讲堂，帮助老年人轻松掌握视频聊天、微信使用、预约挂号、出行导航、手机购物、健康码使用等最实用的应用。

预计今年第二季度，中国电信将在每县（区）至少1家营业厅建立爱心驿站，配置便民服务箱，同时提供饮水、充电、手机维护等服务，每月至少开展一次科普微讲堂活动。

中国移动也对营业厅优化改造，提高对老年人服务的标准。截至目前，中国移动已在超过1.6万个营业厅为老年客户设置爱心座椅，超6000个营业厅设置了无障碍通道，超1万个营业厅为老年客户设置爱心通道、提供优先服务。

福建移动在营业厅开展爱心专席优先服务和预约上门服务，目前所有营业厅为65岁以上老年人设立爱心专席以及预约上门服务。老年人进入营业厅将有专人引导并提供“面对面”温馨服务，减少老年客户到厅等候时长。同时，在休息区还设置了老年人爱心专座，针对无法使用扫码功能取号的老年人客户，厅内还提供代客取号的服务，让老年人无忧办业务。

中国联通在全国范围内对营业厅开展了优化升级。在布局上，营业厅开设了老年人爱心坐席，增补了老花镜、无障碍设施等助老设备。在服务上，营业厅实行现金缴纳通信费用与其它支付方式并行，提供为老年人代客取号、代订洋单服务，不断优化异地代办缴费功能。

今年春节期间，一位老大爷来到贵阳联通南明5G体验馆，因为疫情全家没能回老家团聚，他非常想念远在外地的孩子及孙子。但由于手机卡顿，不能正常与他们视频通话，着急来到营业厅寻求帮助。营业员赵清波立即解决问题，现场帮助老大爷发起了视频通话，听着电话中小孙子“爷爷！爷爷！”的叫着，老大爷心里乐开了花。

客服热线一键转人工：缩短老年人与信息生活的距离

10086、10010、10000，三大客服热线，分别是移动、联通和电信搭建企业与用户沟通的桥梁纽带。目前，65岁及以上老年用户，拨打三部热线均能享受特殊服务：一键直接转人工。

“电话接通得很快，小姑娘还是一如既往的热情，这样方便多了”。近日，市民刘阿姨拨打10086热线的时候，就亲身体验了直接进入人工服务，再也不用根据智能语音提醒按键再转人工台的服务。据悉，自去年12月起，65岁及以上老年客户拨打移动客服热线直接转入人工客服。截至2月底，累计服务超过900万老年客户，累计服务量超1800万次。

江苏移动优先面向老年用户提供“5G云台席”服务，老年用户在家通过视频连线，就能享受到细致入微的“面对面”服务。扬州市民李大爷想了解一下家里互联网电视的视频会员功能，他拿起手机，打开掌上营业厅APP，点击“5G云台席”，接着点击“立即进入”，选择“视频会员”，最后“呼叫营业员”，一套动作行云流水。

中国联通一直致力于和业界共同开发更为智能的各类应用。“沃家固话”提供语音控制功能，可以使用智能音箱拨打、接听电话，实现喊名字打固话；“沃家神眼”可以实现独居老人云监护、异常事件告警、动态追踪等功能；“沃家伴侣”采用多重定位方式，能够实现室内室外的实时精准定位，老人在任何地方的定位都能够实时回传到监护人的手机上，遇到紧急情况时，只需一键就可以与监护人进行语音通话。

在“一键进入”接入人工客服服务基础上，中国电信部分公司也积极探索老年人便利服务举措。例如利用远程柜台视频服务，为行动不便的老人提供面对面、一对一的视频业务办理。此外还加快速线上营业厅APP便利老年人服务升级，完成老年人关爱版专区改造，专区中使用大号字体直接显示用户的话费、语音、流量等使用情况，提供便于点击的大按钮，并上线语音播报、内容朗读等功能，方便老年人线上办理业务。

主动上门服务：解决老年人智慧生活的最后一公里

在适老化方面，三大运营商不约而同创新服务流程，为老年客户提供更多便利、上门服务。

中国移动提出试点提供门店下单、配送到家的服务，对于行动不便的客户提供上门服务。针对低风险低敏感业务设置业务代办机制，降低老年人办理业务的难度。

“适老化”服务暖人心。近日，中移互联网有限公司和广州移动组织志愿者进社区活动，为老人科普智能手机知识，介绍近期新型电信网络诈骗典型案例，并带去了能当作小区门禁卡、公交卡的超级SIM卡。“一部手机就能实现通信、交通、门禁功能，操作和实体卡一样，完全没有学习负担。”一名老人在学习后对志愿者说。

今年春节前夕，上海联通长宁路营业厅经理收到了一条来自异国他乡的求助。家住长宁某小区的刘女士由于疫情原因取消了回国计划，但是家里年迈的父亲让她非常挂心——老父亲不会使用智能手机，也不能用视频和家人聊天。营业厅立即安排专人上门服务，手把手教老人使用手机，与远在国外的家人进行视频通话，还帮助老人检测家里的宽带网速，保证宽带使用感知。

为帮助老年用户更好地使用宽带及智能手机等业务，太原联通深入县城各小区和村镇开展现场“义诊”活动，手把手教会老人用手机查天气、视频聊天、看病挂号等功能，并提供了宽带加速、智慧家庭升级等各项便民服务。在河南，商丘分公司打造了“商丘智慧助老体验中心”，指导老年朋友如何使用手机微信交纳水电费等。

针对老年人的诉求，中国电信提供智慧社区养老服务。依托物联网、大数据、云计算等先进技术，充分考虑老年人生活健康需求，提供包括物联网监护手表、智能手环、智能血压仪等老年人安全及健康提醒服务，打造智能烟感报警器、燃气报警器、智能门磁等老年人居家安防类智能应用，并通过智慧社区平台，将老年人亲属、社区物管、社区网格员、政府职能部门及第三方服务等多方服务力量串联起来，为老年人提供居家关怀、居家守护、物业一站式服务，构建多方参与的立体化智慧服务体系，提升老年人群体的获得感、幸福感、安全感。

智能化时代，既要有速度，又要有温度。尊老、敬老、爱老、助老，是衡量一个社会文明进步的标志。

三大基础电信企业主动承担社会责任，从更多服务场景入手，从老年客户的需求难点入手，有针对性地开展助老通信服务，让银发族共享时代进步的科技红利，在信息化发展中收获更多幸福感。老年人，一样可以玩转数字时代！

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=528&aid=91038>

(来源：新华网)

智慧养老

山东：威海社区有了“智慧”养老服务中心

15日，记者从威海市民政局获悉，作为今年的为民办实事项目，威海镇街综合养老服务中心建设正在如火如荼推进。目前，一处建成试运营，三处已开工建设，其余已经完成规划选址。镇街综合养老服务中心以镇(街道)为服务半径，集助餐、托老、娱乐等多功能于一体，全面提升城乡老年人的生活质量。

“饭菜味道真好，太感谢你们了！”4月13日上午，经开区泊于镇龙山湖社区里，88岁的刘昌文老人在家里吃上了“红马甲”送来的热菜，这些“红马甲”正是龙山湖智慧养老服务中心的养老服务专员。据悉，泊于镇政府投资近600万引进日立集团打造的镇街综合养老服务中心——龙山湖智慧养老服务中心进入试运营阶段以来，全镇64位特殊困难老人享受到了助餐、助洁等居家养老服务，其中部分老人还享受到了一键定位、一键呼叫等智能化居家养老服务。

社区食堂、家宴中心、多功能活动室、社区卫生站、健身游戏中心……占地1800多平米的龙山湖智慧养老服务中心建设十分现代化，除了居家养老、智慧养老，中心还提供日间照料、嵌入式养老服务等多样化服务。中心由一个智慧“大脑”控制，这个“大脑”就是龙山湖智慧养老服务指挥中心。

13日下午，指挥中心的大屏幕上，服务对象的详细资料不时滚动，老人们的基本情况一目了然。“有些老人配了智能设备，如果老人有送餐、助洁等需求，可以使用设备一键呼叫，指挥中心收到请求后会通过专业平台下单，安排人员上门服务。目前配发的一些智能设备有一键定位、紧急呼叫功能。”龙山湖智慧养老服务中心负责人王晓艳介绍，智慧养老的内容很广，除一键紧急呼叫、智能定位、活动轨迹检测等基础功能，非生命体征检测、烟感报警、燃气检测等功能也包含其中，龙山湖智慧养老服务中心会陆续增加这些智慧养老服务项目。此外，这里的服务模式也很“智慧”，龙山湖智慧养老服务中心是按照“互联网+服务创新”的原则而建成的，老人通过参加社区日常组织活动获得积分，可以兑换相应服务和礼品。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=528&aid=90997>

(来源：澎湃新闻)

养老培训

高等教育助力应对人口老龄化国情

近日，教育部公布了“对十三届全国人大三次会议第9284号建议的答复”，宣布将进一步加强老年医学教育，协同国家卫生健康委，鼓励高校加强老年医学学科建设。无独有偶，教育部在答复政协十三届全国委员会第一次会议相关提案时，也曾明确鼓励有条件的高校申请开设老年服务管理专业。

人口老龄化是贯穿我国21世纪的基本国情，到本世纪中叶，中国人口老龄化达到峰值，届时我国将成为世界上人口老龄化形势最严峻的国家，这将给我国社会发展带来全方位多维度挑战。党的十八大以来，中共中央、国务院印发了《国家积极应对人口老龄化中长期规划》，党的十九届五中全会特别提出实施积极应对人口老龄化国家战略的重大部署。开展人口老龄化国情教育就是积极应对人口老龄化行动中的一项重要举措，对确保我国老龄事业全面协调可持续发展具有重大而深远的战略意义。

高等教育要从党和国家事业发展全局的高度，将人口老龄化国情教育积极融入到为党育人、为国育才的具体行动中，以体现时代价值。2018年，全国老龄办、中组部、中宣部、教育部等14个部委联合印发了《关于开展人口老龄化国情教育的通知》，要求面向全社会开展人口老龄化国情教育，要将之纳入大学教育教学内容。高等学校培养的人才将是今后推动老龄事业发展、促进老龄社会进步的主力军。但从目前我国高校开展相关教育的整体情况上看，还存在重视程度不够、缺乏融入专业教育的广度和深度、教育形式手段单一、尚未形成课程体系等一系列问题。加强我国高校的人口老龄化国情教育，绝不仅限于若干个涉老专业，而是要从高校对接国家战略、确定人才培养方向的长远规划看待这一问题，将人口老龄化国情教育融入高校思政教育、专业教育的整体格局之中。

面向高校学生的人口老龄化国情教育的核心是在学生的认知观念、知识储备以及实践能力等层面进行“适老化”建构，目标是帮助学生在认知社会中具备“适老化”的观念，在专业学习中关注“适老化”的内容，在社会实践中落实“适老化”的行动。鉴于此，高校人口老龄化国情教育要融入高校的主流教育渠道，全面覆盖学生价值塑造、知识传授、能力培养各环节。从专业教育层面而言，除医疗康养等直接涉老的相关专业外，高校其他专业也应积极开展“适老化”教育。例如，建筑学、设计学等专业要全面融入“适老化”建造与设计相关理念及知识；电子工程等专业要探索智能技术及电子产品的“适老化”开发与应用；法学、社会学等专业要专门研讨老龄社会的发展与法治问题；经济学、金融学、管理学等专业应学习老龄社会的经济发展、金融服务、人力资源等问题。在研究生教育层面，应当鼓励师生立足专业研究方向，深入探究与个体老化和老龄社会发展等相关的议题。从思政教育角度来说，可以围绕人口老龄化形势教育、老龄政策法规教育、孝亲敬老文化教育和积极老龄观教育等方面开展相关教育，引导学生准确把握人口老龄化对我国社会发展带来的机遇和挑战。

全方位多环节是人口老龄化国情教育的内在要求。人口老龄化国情教育应当全方位融入到高校课堂教学、课外实践等各个环节中。对于课程教学，除上述各个专业结合自身特色开设的人口老龄化国情教育特色课程外，还应鼓励开设以问题为导向、以跨学科合作为依托的综合性课程，引导学生建立解决老龄社会实际问题的观念认知与知识能力储备。在课外实践方面，高校应当鼓励学生基于专业特长开展服务老年人的社会实践和志愿服务活动，围绕孝亲敬老文化等方面进行文化活动和文艺创作，将服务老年人实际需求与接受人口老龄化实践教育紧密结合。在大学生创新创业与社会实践等竞赛中设置相关专题，以赛促学。

与此同时，高校人口老龄化国情教育也要积极创新教育形式。高校要结合自身学校发展定位及专业特色，探索具有校本特色与专业特点的人口老龄化国情教育形式。针对本科生、研究生等不同教育对象，探索不同层次的教育活动，以培养老龄社会需要的各层次专业人才。

高校开展人口老龄化国情教育需要有力的措施与保障。一要做好宣传引导和观念教育。要对高校领导干部和专业教师进行人口老龄化国情教育的宣传教育，宣讲党和政府关于积极应对人口老龄化的精神及政策，使高校管理层形成责任感和使命感，使师生充分识开展人口老龄化国情教育的战略意义。二要加强体系设计和组织保障。各高校要建立健全在高等教育中开展人口老龄化国情教育的领导和工作机制，在培养方案与课程体系中将人口老龄化国情教育置于重要位置。积极开发体系化课程，整合校内专业与校外行业资源，抓好统筹推进与工作落实。要依托涉老专业的师资资源和相关行业的实践资源，形成专兼职并存、师生教学相长的人口老龄化国情教育队伍。三要抓好责任分工和教学督导。高校内部要加强协同配合，发挥各自优势，形成工作合力。例如，教学管理部门要探索如何将人口老龄化国情教育纳入通识与选修课程，学生工作部门等应加强组织开展相关主题教育与社会实践。同时，应当强化督查和指导，把人口老龄化国情教育作为相关部门年度考核的重要内容，及时总结好做法和新成效，提升人口老龄化国情教育的效率与质量。

面对我国人口老龄化进程不断加快的时代背景，我国高校应当站在全面提升劳动力素质、适应老龄社会发展需要的战略高度，充分认识在高等教育中全面加强人口老龄化国情教育的重要意义。同时，要着眼于未来老龄社会的发展规律，整合各类资源、创新教育形式，引导青年学生增强人口老龄化国情意识，推动老龄社会时代背景下的创新型、应用型、技能型人才培养，为积极应对人口老龄化、建成老年友好型社会提供坚实的人才保障。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=532&aid=90990>

(来源：中国教育新闻网)

养老护理员的劳动价值待提高，提供利于流动者就业的社会服务

在家政市场繁荣、制度建设推进、教育培训增加的背景下，家政工的生存状况怎样?记者采访发现，他们还面临着一些烦恼，如工作和生活界限不明确，养老护理员价值被低估，非正规就业使其面临权益问题等。专家呼吁，推进家政行业制度建设，改善对流动家政工的社会服务。

日前，人社部等三部门发布18个新职业，并调整变更了19个职业信息，其中包括在“家政服务员”职业下增设“整理收纳师”工种。

3月15日，上海开放大学家政本科班开班，50名“大一新生”在三年内完成学业后将被授予法学学士学位。

在家政市场繁荣、制度建设推进、教育培训增加的背景下，家政工的生存状况怎样?对此，记者进行了采访。

住家保姆工作、生活界限模糊

“在别人家里不能那么随便，坐得有个坐姿，睡得有个睡姿。”来京从业3年的家政阿姨崔宏，讲述自己在雇主家的工作经历时说。北京师范大学社会学院课题组于2019年6月至10月先后在北京、济南两地，对1591名家政工进行访谈，于近日发布调查报告。调查数据显示，八成以上的北京家政工住在雇主家，以从事养老照料和母婴护理为主；济南的住家家政工仅占一成，绝大多数从事白班工作和小时工。崔宏是一位住家家政工，年近50岁的她要负责照顾两位和她父母年纪一般大的老人，平时睡在雇主家中的沙发上。据她介绍，在北京务工期间每月工资能达到6000元左右。调查认为，实际收入水平应该将工作时间考虑其中，尤其是对工作与休息时间模糊的住家家政工而言。数据显示，两地住家家政工日均工作时长超过13小时。其中，月嫂的日均工作时间长达15~17小时，住家育儿嫂、养老护理员日均工作时间也达13~14小时，以从事养育性照料工作为主的住家家政工的工作与私人生活在时间上高度重叠。对同样从事住家照料的张雪来说，每周休息时的活动就是去商场坐着，“去商场非常放松，经常一坐就是一整天”。由于家政工的工作场所为私人家庭，其空间上的隐蔽性也相对模糊。在北京八成以上的住家家政工中，32.5%与雇主家人同住一室，还有5.4%住在雇主家的客厅、阳台、过道等公共空间。缺乏休息时间和私人空间，让住家家政工需要时刻注意情绪控制。调查数据分析表明，北京、济南受访的住家家政工抑郁比例分别为17.3%和8.9%，显著高于非住家家政工。崔宏说，长期在雇主家生活，让自己学会了注意控制自己的情绪表达。“我弟媳打电话说我妈结肠癌要做手术，当时我很想哭，但不能在客户面前撒泪呀。”调查项目负责人、北京师范大学社会学院副教授萨支红表示，住家家政工工作时间长、工作和私人生活边界模糊，在工作环境中的情感压力难以得到释放。她呼吁，规范雇主和家政企业的行为，推进监管，并把情绪管理、权益意识、社会适应能力等内容纳入家政工职业培训。

养老护理员的劳动价值待提高

“养老行业有一句话——我们的工作是要让老年人更有尊严地活着。”这是54岁的养老护理员唐兰对自身工作的看法。她2014年从石家庄来到北京，并考取了养老护理专业证书，现在的服务对象是海淀区某高校的一名退休教师。老年人口日益增长，让唐兰这样的养老护理员市场需求不断增加，但他们的劳动价值却被低估。调查显示，家政工群体工资呈现出显著的内部分化，月嫂平均小时工资最高，养老护理员最低。北京、济南受访的养老护理员平均小时工资分别为14.8元/小时和14.2元/小时，仅为当地最低小时工资标准的61.7%和74.3%。萨支红指出，养老护理员的定价低，与社会对他们的劳动价值认知相关。“养老照料尤其是失能老人照料实际上需要很多专业知识，但往往却被视为无酬的家务劳动的延伸，雇主也更愿意在下一代抚育上增加投入，从而降低了养老照料的购买力。”崔宏在照顾生病的男性老人时，就被“折腾”了好几个月。“那时我感觉快熬不下去了，早上6点就得起床，晚上从8点照顾到凌晨3点，中间还经常起床给老人倒尿、送水，一个小时都睡不踏实。”唐兰也表示，雇主认为照顾老人只是简单的体力劳动，但又同时要求护理员在情感上把老人当作自己的父母对待，实际上要付出的精力远比想象中更多。因此，调查认为，应该建立针对家政行业的职业技能和薪酬等级标准，建立养老服务人才培养、薪酬待遇、职业准入和晋升体系。同时，从政策上给予养老护理员支持，如根据服务年限和服务质量给予相应的社会保障，以提高照顾老年人的福祉、降低养老护理员的流失率。

提供利于流动者就业的社会服务

张雪所护理的老人曾经有段时间生病，由于担心老人独自在家不便，本来周日晚上放假的她主动选择回去照顾老人。“后来我周日晚上就一直回去，雇主习惯了，也没有给我加工资。”但她同时表示，这是小事，就不计较了，“万一关系弄僵了雇主要求换人，我就丢失这份工作”了。随时有可能结束的雇佣关系，是家政工就业不稳定性的体现之一。调查显示，尽管北京、济南两地家政工平均从业年限为6年及以上，但其工作稳定性都较低。除月嫂、小时工这两类频繁更换雇主的家政工外，北京、济南两地在2018年换过雇主的家政工其平均次数分别为1.9次和1.6次。稳定性低在一定程度上限制了家政工市场在雇佣方式上的正规化。调查显示，在签订劳动合同的家政工中，分别有超过五成和六成的北京和济南家政工是与家政公司和雇主签订三方服务协议，还有少量家政工与雇主签订的是私人服务协议，北京和济南两地分别仅有1.6%和0.4%的家政工签订了受劳动法保护的正式劳动合同。不过，萨支红认为，“稳定性低有时也是家政工主动选择这份职业的原因，他们需要能够随时流动，方便照应自己的家人。”数据显示，以流动妇女为主的北京家政工是家庭经济的主要提供者，2018年从事家政工作收入所得平均占家庭年收入的60%，同时有72.9%的北京家政工过去一年“因为工作忙，总是难以照顾家里人”。调查建议，推进合同签订、休息权保障等行业法规的建设，加强家政工对法律权益的认知，增加安全防护等方面的培训。同时，从制度上提供利于流动妇女就业的社会服务，补贴流动儿童托幼服务，解决流动儿童在流入地的入学问题，提高相应的社会保障水平。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=532&aid=90996>

(来源：工人日报)

老年大学

广东：银龄筑梦乐学长青——南山长青老龄大学办学侧记

学习是最好的养老，热爱让人永远年轻。围绕“市级立标准、区级作示范、街社强服务”的四级长青老龄大学思路，南山区多措并举，全力推动老龄大学体系标准化建设，为深圳长青老龄大学校歌《热爱让人永远年轻》在南山真情唱响，写下生动的注脚。2020年9月，南山在全市率先启动首批街道、社区长青老龄大学揭牌，构筑“区-街-社”三级长青老龄大学办学体系。“双校长”制、部门联建……南山立足区情，不断探索创新，实现了“老有所教、老有所学、老有所乐、老有所为”，迈出“长青”筑梦老年新生活的南山路径。

老有所教：“家门口”上学，轻松实现“大学梦”

银发聚力南山，齐心共谋发展。2020年9月21日，南山区首批街道、社区长青老龄大学揭牌暨校长培训班全市率先开班后，目前已建成54家街社校，完成街道全覆盖，社区覆盖率超过50%。在长青老龄大学的办学机制、模式、路径和内涵方面，南山区积极创新，推行“双校长”制办学模式，由街道党工委委员和社区党委委员担任街道、社区长青老龄大学校长，统筹指导协调各方资源支持办学；另一位“常务校长”为教学管理经验丰富的老同志，主管日常教学管理。经过半年多的实践，“双校长”制让各校有序规范自主运行，成效显著。

“今年开的班多了，报名的学员也增加不少，但没有以前累了，因为社区党委书记担任老龄大学校长后，解决了最让人操心的教学场地和教学设备方面的事情。”蛇口街道东角头社区长青老龄大学常务校长李平说，新场地和新设备，让学员们学习劲头更足。

为办好长青老龄大学，南山区各部門同心同德，区委组织部统筹推进、督促指导，区教育局负责教育规划、教学督导，民政局、区卫生健康局负责涉老资源协调保障，各街道办负责统筹辖区老年教育需求。部门联建工作机制整合辖区资源，构建全区老年教育一盘棋格局。

场地和经费一直是老龄教育最头痛的问题，海珠社区长青老龄大学的“1+N”社区分散办学模式，是南山面对现实问题的一次创新探索。“1+N”就是“一中心多站点”，把教学点设在各个社区的各个党群活动室。

“我2点在海印长城上完声乐课，4点再赶到保利城花园上插花课。”学员黄凤蓉高兴地说，年轻的时候没条件上大学，没想到退休后圆了“大学梦”，而且就在家门口上学。

老有所学：特色课程，学有所获

围绕“明德、至善、好学、乐群”长青老龄大学的校训，南山结合本地特色和老年朋友需求，打造出一批精品课堂、特色课程。粤海街道蔚蓝海岸社区长青老龄大学（前身为蔚蓝海岸社区老年大学）办学12年。课程由书法、国画2个教学班，发展到声乐、时装、英语、戏曲等16个班。

“朗诵老师是南山朗诵协会会长，声乐老师是海归博士，我们的老师是各个领域的佼佼者，既专业又热情。”学员李红梅自豪地说，名师加上特色课程，让学员们学有所获，大家纷纷出版作品集，全市和全国性的大赛中获奖。

南头街道星海名城社区长青老龄大学摄影班学员，去年在各种摄影大赛上收获颇丰，其中在《古城叙事，幸福南头》摄影大赛中，就有11人19幅作品入选，占获奖作品五分之一。

西丽街道曙光社区长青老龄大学在探索面向每个人、适合每个人、更加开放灵活的教育体系，为社区老人提供全方位、高品质、人性化的特色教育，帮助社区探索及建设学习型社区。特色课程、品牌教师，不仅扩大了学校的影响力，也增强了学校的辐射功能和示范作用，让更多的老年朋友加入到学习的队伍中来。

老有所乐：乐享银龄新生活，尽显夕阳新风采

“欣逢盛世多豪迈，碧茂春光尚未迟。华发磅礴当此季，求文绘画探新知。”今年3月，西丽社区长青老龄大学开学后，吴莉写下了《心系学堂》一诗，经过学习，她如今吟诗作赋，生活更加丰富多彩。

今年72岁的胡永林，曾经在媒体和政府机关工作，写作的新闻《黑车撞上了红灯》获全国好新闻一等奖，先后出版专著《新闻标题制作技巧》、《新闻导语设计技巧》和多篇报告文学。2020年，胡永林担任沙河街道明珠街社区长青老龄大学常务校长后，利用自身的优势，开设“古诗乐游原”课程，以传统文化古诗词为核心，通过古诗词追寻诗人的足迹，一览祖国大好河山，足不出户“游遍”全国。课程设置与内容充满浓浓的“中国风”，开课后深受学员们喜爱。

老年人既要陶冶情操又要跟上时代要求，根据社会需求和自身兴趣掌握新知识新技能，这些在老龄大学得到全面的落实。粤海街道名海社区长青老龄大学专门开设了智能手机班，现在老同志对智能手机像年轻人一样运用自如。

“我父亲以前连微信支付都不会，通过学习后现在手机用得比我还溜，购物基本上都在网上解决，去年疫情期间，他还在腾讯会议召开了同学聚会。”家住南粤明珠的小刘，说父亲参加老年大学后，不仅学会吟诗作画，还学习了新技能，如今家庭更和睦，而且增添了浓浓的文化氛围。

“我不仅学会了八段锦、舞蹈和声乐，还交到了一群志同道合的朋友。”家住招商街道花果山社区的王阿姨高兴地说，老龄大学不仅是个学习平台，还是个交友平台，将趣味相投的老年朋友聚集一起。

老有所为：退休不褪色，银发添新辉

凝聚活力老人，服务更多老人，引导老年朋友贡献“银发力量”，打造老年朋友参与社区服务的平台。

“我是一名老党员，退休不褪色，要为弘扬和传承国画这门艺术发挥余热。”曾师从于潘天寿的于海林，今年已经74岁，可是每周还要花2小时从宝安区南山南山区西丽街道曙光社区老龄大学教授国画。

桃源街道峰景社区长青老龄大学发挥老党员先锋模范作用，积极参与社区治理，成立红创文化委员会和邻里和谐委员会，弘扬爱国主义精神，倡导睦邻友好。

不少老年学员把课堂上学到的知识与技能，转化为服务社会，发挥余热，扩大社会影响，提升了老年大学的社会地位和知名度，也让老年生活拥有新舞台。

南山街道鼎太风华社区长青老龄大学常务校长孙波表示，该校发掘了一批品学兼优、有创新思想、有奉献精神的年轻学员，经过学校的培养，成为社区老年服务队伍的一批中坚力量，已充实到社区的各个社团中去，为更多的老年朋友提供服务。

如今，长青老龄大学已成为社区一支强有力的主力军。这些充满活力与热情的老年朋友参与社区治理，让社区越来越美好。

初心绽芳华，热爱永长青。南山将持续倡导践行积极老龄观、凝聚活力老人，弘扬培育“学习是最好的养老、热爱让人永远年轻”的长青文化，不断完善联建办学协商机制，全面推进标准化建设，积极探索多元办学模式，营造银龄乐学浓厚氛围，提升老年人社会参与价值感，让银发生活快乐充盈。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=537&aid=91001> (来源：深圳新闻网)

全国老年人口迈入中度老龄化，老年大学有了统编教材

根据相关预测，“十四五”期间，全国老年人口将突破3亿人，将从轻度老龄化迈入中度老龄化。北京青年报记者获悉，首批全国老年大学统编教材近日已由四川教育出版社、商务印书馆正式出版。它们的出版，填补了我国老年大学自创办以来没有统编教材的空白。

为何组织编写统编教材？

记者了解到，首批发布的教材共五本，分别为《新时代老年大学校长读本》《树立和培育积极老龄观》《老龄金融》《老年健康教育与管理》《老年人权益保障法律实务》。此前，我国老年大学没有一本全国性教材，各地老年大学在课程体系设置缺乏统一性和规范性，课程建设各自为战，资源共建共享度不强。

此次发布的全国老年大学统编教材由中国老年大学协会组织编写。为配合教材编写工作，新华文轩成立了专门的公司，组建了专业的团队，从市场调研、组织编写、编辑出版和发行都做了充分的准备。“受疫情影响，我们原定的市场调研工作被迫推迟，为了保证出版进度，去年三月，我们在中国老龄协会、中国老年大学协会指导下组织召开了编委会，布置了编写工作，将编写工作安排前移，为出版赢得了时间。”全国老年大学统编教材组织和出版发行团队、新华文轩旗下文轩银时(北京)文化传播有限公司董事长黄轶告诉记者。

首批5本教材各有哪些侧重？

记者了解到，在调研阶段，团队实地走访9个省的老年大学，调研工作深入到了省市县三级学校。通过调研，教材指导委员会确定编写方案，首先从通识类开始——主要包括思想政治、国情教育、法律法规、生活教育、医疗保健、家庭教育、科学普及等七大类别生成教材内容。

据黄轶介绍，最先推出的5本教材中，《新时代老年大学校长读本》着眼于老年大学校长、管理者培训；《树立和培育积极老龄观》以积极应对人口老龄化为出发点，将人口老龄化纳入国情教育，帮助老年人树立和培育积极老龄观；《老年健康教育与管理》关注老年心理、身体健康问题；《老龄金融》让老年人管理好养老金和资产，实现资金和财产保值增值，合理规划和用好自己的资金财产；《老年人权益保障法律实务》保障老年人权益，让老年人知法守法，用好法律武器维权。

编写者都来自哪里？

这些教材的编写者，主要来自国内权威机构和行业知名专家。如《老年健康教育与管理》依托国家卫健委、中华预防医学会、国家卫健委北京医院等组织机构专家编写，区别于市面上比较常见的“大字本健康科普”“教你如何养生”等书目，从健康管理和预防等科学角度，帮助老年人认识生理心理健康状态；《老龄金融》一书则邀请到北京大学汇丰金融研究院执行院长、中国银行业协会首席经济学家、中国老年学与老年医学学会副会长巴曙松教授担任主编，设计老年人生活中常用的金融知识。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=537&aid=91007> (来源：北京青年报)

健康管理

春季运动正当时，专家为老年人开出“运动处方”

春季运动正当时专家为老年人开出“运动处方”春天万物复苏、心情舒展,不少市民选择走出家门运动踏青，一些老年人也是如此。对于老年朋友而言，适宜的春季运动方式都有哪些？患有不同基础病的老人，运动时又有哪些不同的注意事项呢？根据自身体质选择适合的运动方式

随着年龄增长，机体功能退化，反应能力降低，老年人运动应以放松身体、愉悦精神为主，以小强度、低运动量为宜，并注意运动时安全防护。石家庄市第二医院骨一科副主任医师马永强表示，老年人要根据自身体质选择适合的运动方式，循序渐进，逐步调整运动量和运动强度，切勿“跟风”锻炼。散步、慢跑、太极拳、八段锦以及各种保健操等都是适合老年人的运动方式。

马永强说，春季老年人锻炼，开始前需充分做好准备活动，待身体舒展后再进行运动锻炼。春季昼夜温差大，老年人在早晚锻炼时应注意保暖。选择舒适的鞋，减少运动时对足部和膝关节的冲击。可以佩戴护膝护踝以保护运动中容易受伤的关节。切勿空腹锻炼，避免发生低血糖情况。建议老年人在空旷、人少、通风条件良好的户外进行运动，尽量结伴锻炼，选择适合的场地。一旦发生意外情况，切勿移动病人，尽早拨打“120”。

患有不同基础病的老年人注意事项不同

适量的运动可以提高机体的免疫能力。但马永强提醒，一些老年人患有不同种类的基础疾病，在运动上也会受到诸多限制，因此，要选择适合自己的运动项目，进行身体锻炼。运动时或运动后感觉不适应尽早就医，切勿“带病运动”。

患膝关节疼痛的老年人
应减少负重运动，比如跑步、深蹲、爬山等，可以适度慢走、太极拳、下肢肌肉锻炼等，以保护关节，维持关节活动度及肌肉力量。

既往发生过骨折的老年人
如果之前发生过骨折，那很可能骨质疏松比较严重，应避免进行对抗性及危险性运动，比如球类、骑行、爬山运动，尤其在潮湿、地面不平整及有台阶的地方，更应小心慢行，避免摔伤。

患腰部疾病的老年人
运动时应避免做过多弯腰、扭腰动作，可做“倒走”运动，锻炼腰背肌力量。

患有糖尿病的老年人
禁止空腹锻炼，避免低血糖发生。

有肢体活动障碍的老年人
比如骨折术后康复期、脑梗塞、脑出血、先天性畸形等肢体活动障碍的老年人，一定要在家人陪护下进行锻炼。运动应以恢复肌肉力量为主。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=627&aid=91037> (来源：河北新闻网)

养老金融

河南：邢台银行保险机构提升金融服务“适老化”水平，进一步解决老年人运用智能技术方面遇到困难

近期，邢台银保监分局督导银行保险机构提升金融服务“适老化”水平，进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难。

加强配套软硬件升级改造。该局督促银行保险机构对营业网点进行有针对性的改造，完善适老设施，升级智能设备及电子银行界面，如优化改造无障碍通道，标配“老年人优先窗口”，设置爱心专座，配备轮椅、老花镜、放大镜等便民服务设施；利用AI技术为老年群体提供语音帮助、视频连线等服务。目前，中行邢台分行已在陆续投放智能版现金柜台，简化存折在自助设备上的存、取款手续。邢台银行正研发手机银行老年版，拟于年内推出。

有针对性优化网点金融服务。该局引导银行保险机构在大厅配备专人专人为老年人讲解、指导各类智能设备操作，保留必要的传统服务；对年龄较大、行动不便的老年人提供上门服务；在发放养老金等特殊时期开设专口。目前，邢台辖内各家银行均对符合既定条件的老年人提供上门服务。各家保险公司已实现线上、线下提供一对一老年人操作指导服务。

增设农村普惠金融服务站。该局督促银行保险机构在农村偏远地区增设助农点，为农村老年群体提供支付结算、水电气代理缴费等“零距离”“一站式”金融服务。目前，邢台地区以农业银行、农合机构、邮政代理网点三类机构为主，已通过乡村小卖部合作，为以老年人为主的村民提供各类基础金融服务。

中国工商银行刘彤：老龄化下商业银行的养老财富管理

养老财富储备是居民实现美好养老生活的基础保障。当前，我国已经进入长寿时代下的老龄化社会，面临着“未备先老”的严峻挑战，人民日益增长的美好养老生活需要和现有养老储备不平衡、不充分问题之间的矛盾日益凸显。商业银行作为与人民生活生活存在天然紧密联系的金融服务机构，在为居民增加养老财富储备、提供便捷优质服务方面发挥着重要的作用。

发达国家商业银行养老财富管理经验

在养老金融起步较早、发展较为成熟的发达国家，如养老金市场化程度较高的美国和较早进入老龄化社会的日本，商业银行在养老财富管理方面均扮演了重要角色。研究分析相关国家经验，对我国商业银行开展养老财富管理业务具有较强的参考和借鉴意义。

私人养老金促进养老资产管理业务的发展。随着人口老龄化加速，发达国家公共养老金偿付压力逐年增大。为了维持民众充足、可持续的养老收入，多数国家将养老金制度改革集中在发挥基金积累制作用和推行更为均衡的多支柱养老保障体系这两个方向，通过税收优惠等制度设计鼓励企业和个人参与第二、三支柱等私人养老金领域，同时吸引和支持各类金融机构开展管理服务创新，大量社会财富以养老金的形式进入资本市场。以拥有全球最大养老金市场的美国为例，截至2020年三季度末，美国养老金规模超过33万亿美元，其中包括401k计划在内的第二支柱雇主支持DC计划和第三支柱个人退休账户（Individual Retirement Accounts, IRA），占比达到62%（401k计划是美国一种由雇员、雇主共同缴费建立起来的完全基金式的养老保险制度；DC计划，Defined Contribution为确定缴费型，即以收定支型计划）。私人养老金通过市场化运作广泛投资于共同基金、股票、债券、存款等多种类别的金融资产，为资本市场提供稳定的长期资金来源，对资本市场健康发展和居民分享发展红利起到了积极作用。

商业银行发挥综合经营优势深度参与养老财富管理。商业银行在发达国家养老金市场发展中普遍扮演着重要角色。美国大型商业银行通常将养老业务作为资产管理板块的一项重要内容，以受托人的身份参与养老金计划管理，如花旗集团、摩根大通银行、富国银行等，为企业和个人客户提供包括政策咨询、退休规划、投资运营、基金托管、待遇发放等一站式服务。日本金融集团主要通过信托银行参与第二支柱和第三支柱养老金管理，如三菱日联金融集团、瑞穗集团等，整合集团资源为参加年金计划的公司及个人提供包括年金规划、账户管理、资产管理和托管等一揽子产品和服务的综合化解决方案。

规划咨询和投资者教育是养老财富管理的重要基础性服务。发达国家商业银行普遍依托平台和渠道优势提供养老规划咨询业务，在提升居民养老储备意识、引导居民参加养老金计划等方面发挥了重要作用。在美国，很多商业银行将规划咨询作为独立的板块，通过线上线下多种渠道为客户量身提供退休规划、养老金计划选择、滚存、待遇领取、投资、税务等领域咨询服务。根据美国投资公司协会IRA持有者调查，76%的IRA持有家庭在做退休退休储备决策时会咨询专业财务顾问，而在实际办理业务时，77%的家庭通过独立财务规划公司、银行或储蓄机构等专业服务机构持有传统IRA。在日本，商业银行围绕客户需求，推出资产配置建议、年金管理分析等咨询服务，并持续开展养老金融知识普及。例如，为推广主动投资理念，日本瑞穗信托银行采取分发投资者教育材料和加强售后服务的方式，加强资本市场信息、资产管理产品和投资知识的宣传；三菱日联银行通过为不同年龄层客户提供线下教育课程、线上图文宣传、发布调研成果等方式，引导居民提升养老财富储备理念。

养老金融服务助力构建发达的养老服务体系。发达国家养老保障体系与老年健康服务体系联系紧密。为解决老龄人口医疗困局，部分国家经多年摸索构建了较为成熟的医养结合服务体系，鼓励社会机构广泛参与医养结合探索实践，实现了使用养老储备资金购买老龄医疗服务的一体化服务模式，典型案例包括美国老年人全包服务项目（Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE）、日本的医疗转型养老模式等。此外，在高齢少子化特征鲜明、养老模式以居家养老为主的日本，商业银行等金融机构以多种形式广泛参与和支持养老服务业，具体包括为老年人提供年金资产运用和管理咨询服务、开发养老护理金融产品、支持养老产业项目投融资等，为养老服务产业发展起到积极推动作用。

商业银行在居民养老财富管理领域大有可为

与发达国家相比，我国在体制机制、人口结构、文化习俗等方面有诸多不同，对于居民养老财富管理，需在外国经验的基础上结合我国国情，探索新发展阶段下具有中国特色的养老财富积累模式。商业银行作为我国金融体系的中坚力量，在提供养老保障服务、促进国民养老财富增长方面可发挥重要作用。

发展新时期中国特色养老财富管理的几点思考

“制度引导+多主体共同参与”，广开养老储备源头。目前，我国60岁以上人口已超过2.6亿人，人均预期寿命超过77岁，与发达国家“先富后老”相比，老龄化超前于社会财富积累水平，面临“未备先老”的严峻挑战。随着社会保障体制改革加速推进，我国目前基本形成由第一支柱基本养老保险、第二支柱企业（职业）年金和第三支柱个人养老储备性资产组成的养老保障体系，但仍存在结构不平衡和替代率不充分的问题。为解决该问题，一方面需要国家加强政策引导、加快制度建设，构建更为平衡的多层次养老保障体系；另一方面还需注重借助市场化力量，发挥企业、个人在养老体系中的责任担当。2019年中央印发了《国家积极应对人口老龄化中长期规划》，提出首要工作任务为“夯实应对人口老龄化的社会财富储备”，党的十九届五中全会及“十四五”规划亦将积极应对人口老龄化提升到国家战略层面。金融机构作为财富管理服务主体，应当积极服务国家战略，助力居民养老财富稳步增长。

推动居民储蓄转化为长期投资，提升养老财富积累效率。相较于发达国家居民养老资产与资本市场的相互成就、互利共赢，我国居民金融资产仍以短期储蓄为主，投资理财方面多为“炒短线、赚快钱”，以养老为目的的长线投资、长期积累意识匮乏。从供给端来看，低利率时代下，居民以储蓄、国债、房地产投资为主的传统资产积累模式难以有效抵御通胀风险，而随着后资管新规时代准“刚兑”理财产品退出历史舞台，投资理财收益的不确定性增加，居民亟待获得更加全面、专业的养老金融服务。在此情况下，金融机构应积极参与国民养老储备教育，不断丰富养老金融产品供给，助推居民储蓄转化为长期投资，分享经济发展红利。

将养老财富管理与养老服务结合，拉动养老消费。日本在应对老龄化的多年实践中建立了比较健全的养老财富积累及养老服务体系，形成了以服务居家养老群体为主的养老服务产业，考虑到其与我国在文化背景、生活习惯等方面多有相似，相关经验对我国养老体系发展的探索具有重要的参考价值。养老财富积累的根本目的是满足养老消费需求，研究和发展新时期中国特色养老财富管理，一方面需要注重财富积累与享受服务间的有机结合，另一方面还要探索建立养老投资与养老产业发展相呼应的合作链条。通过构建科学、完整的养老金融服务生态，为居民提供更加安心便捷的养老财富管理服务和更加优质多元的养老消费选择，赋能双循环新发展格局。

商业银行提供养老财富管理服务具备天然优势

商业银行综合实力雄厚，具备天然匹配性。商业银行与居民生活、企业生产的各个方面紧密相关，通过多年审慎经营积累了良好信誉；拥有健全的风险控制体系、丰富的风险管理经验、强大的数据系统建设能力和信息安全管理能力；凭借国内超过20万个营业网点、庞大的客户经理团队、多种线上线下服务渠道，可实现对客户需求的迅速响应和周到服务。这些特征与养老财富管理服务对象广、服务周期长、安全要求高、个性化需求多的特点高度匹配。

商业银行账户平台便利，可提供一站式服务。一方面，银行账户是资金相关业务的基础和载体，商业银行管理着百亿级规模的个人账户和逾90万亿元的银行存款，积累了丰富的账户服务经验。另一方面，商业银行可提供存款、贷款、外汇、支付结算、投资理财、养老金、托管、信用卡等十余个大类、万余款产品，仅就投资理财服务而言，已实现包含银行理财、基金、保险、信托、贵金属、外汇、国债等在内的全品类货架式金融产品销售和一站式便利服务。商业银行可充分发挥账户平台作为财富管理服务入口的优势，为居民提供精细化、个性化、全方位的财富管理服务。

商业银行在养老财富管理领域已积累了丰富的实践经验

积极躬身入局，全面参与养老保障三大支柱体系建设。在第一支柱方面，商业银行向各级社保经办机构、社保基金提供资金归集、代收代付、资产托管等服务，积极参与国家社会保障卡建设，同时通过综合化子公司提供基本养老金基金投资管理服务。在第二支柱方面，商业银行和其子公司向政府机关、事业单位、企业及其职工提供年金基金受托管理、账户管理、投资管理和托管服务。根据人社部披露的数据，截至2020年三季度末，商业银行已受托管理企业年金基金3750亿元，管理企业年金个人账户2264万户，托管企业年金基金20947亿元。在第三支柱方面，商业银行密切配合监管部门开展政策研究，从系统研发、产品创新、渠道建设、投资者教育等方面积极准备，为加快第三支柱发展贡献力量。

发挥专业优势，积极提供养老财富管理综合化服务。一是养老资产管理服务。针对个人客户自发用于未来养老储备的投资需求，各大银行及其子公司积极布局专属金融产品线，为个人客户提供多样化的养老投资选择。二是老龄金融服务。针对老年客群的特定需求习惯，多家银行优化服务方式，推出适老化改造网点、老年专属存款类产品、老年学习娱乐平台等老龄金融产品及服务。三是养老综合金融服务。部分银行将养老金、信贷、投融资、银行卡、网络金融、咨询顾问等各类金融产品和服务打包整合，为政府机关、企事业单位和居民个人提供一揽子养老综合金融服务。

商业银行发展：养老财富管理业务的具体思路 and 措施

养老财富管理关乎民生福祉，商业银行应以服务国家发展和民生保障为己任，积极发挥综合经营优势、聚集板块协同效应，提供有深度、有广度、有温度的综合化服务，推动国民养老财富储备稳步增长，助力构建双循环新发展格局。

做好顶层设计，推动养老金融服务全面升级。一是从大局视角谋划养老金融板块布局，跳出老龄金融服务范畴，以提升客户服务体验为中心，聚力打造贯穿养老财富积累到养老服务消费全生命周期的养老金融服务链。二是要积极融入国家战略，依托完备的服务渠道和深厚的群众基础，加强国情教育，加大政策宣传，增强百姓养老保障意识，培育百姓养老财富管理理念。三是要加强科技赋能，抓住互联网金融生态演变的时代机遇，探索大数据、人工智能等先进技术在养老金融服务中的落地应用，创造良好客户服务体验，提升养老财富管理效率。

加强产品创新，匹配跨周期养老储备需求。商业银行作为金融行业的中核角色，在客群规模、服务渠道、资源等方面具备比较优势，在养老金融领域的政策理解、资产管理、客户服务等方面具备实践优势。商业银行可充分发挥自身优势，整合客群、渠道、牌照等资源，将养老金资产配置理念经验与养老金融产品设计管理相融合，研发养老形态突出、投资特色鲜明、贴合个性化养老需求的养老储蓄、理财、基金、保险等专属金融产品，为客户提供跨越经济周期的投资回报。

服务实体经济，助力构建双循环新发展格局。商业银行应积极响应国家战略方针，主动开展经营转型，探索跨周期的财富管理和投资模式，推动银行体系内海量储蓄存款向长期养老储备资金转化，投入资本市场，服务实体经济。一方面，疏通金融市场的长周期资金循环，提供经济增长需要的长期资本，从根本上促进资本市场健康发展。另一方面，实现全民分享经济发展红利，促进居民养老资产与资本市场良性协同发展，加快居民养老财富积累速度，增强居民的幸福感和获得感，带动养老消费升级，助力构建双循环新发展格局。

开展跨界合作，打造养老金融服务生态圈。商业银行可借助长期服务公司、机构类客户积累的优质资源，探索将养老财富管理与养老服务相结合，构建涵盖养老财富积累、养老消费、养老产业建设、养老服务等环节的一体化服务体系，打造横跨养老金金融、养老服务金融、养老产业金融等全领域的养老金融服务生态圈。例如，可加强与互联网公司、养老产业集团、养老服务机构等非金融类机构的跨界合作，联合研发涵盖养老社区、养老旅游、医养照护、老年娱乐、老年教育、养老用品等在内的养老服务平台，全方位满足客户养老相关需求。同时，探索养老金融产品与长期护理险、健康养老产业的有机融合，成为“医养结合”的连通器和催化剂。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=567&aid=91005>

(来源：和讯名家)

多元金融手段支持养老产业，构建“银发时代”

随着近年来的科技迭代和消费升级，养老需求更趋层次化和多样化，“银发时代”的到来，也为老龄产业带来了新的发展机遇和空间。回望“十三五”，我国在养老基础设施建设、养老功能推广等方面取得重大成效。展望“十四五”，我国将积极应对人口老龄化上升为国家战略，正式步入中度老龄化阶段及应对老龄化的重要窗口期。

2月1日，国家发展改革委办公厅、民政部办公厅、国家卫生健康委办公厅联合发布《关于建立积极应对人口老龄化重点联系城市机制的通知》(发改办社会〔2021〕37号)指出，创新金融支持养老产业发展方式，拓宽

养老服务机构融资渠道，拓展贷款抵押质押品范围，完善多层次社会养老保险体系，丰富商业养老保险产品。因此，提升“银发时代”老年群体的社会参与度，培育养老服务和金融业融合新业态已然成为当前的时代课题。

以养老产业金融为基础，提供多元金融支持

养老产业金融是指通过金融行业为养老相关产业提供的投融资支持，旨在通过金融手段满足养老产业回报周期长、投资额度大的需求基础上，为多元化养老提供支撑。政府是养老产业金融投融资供给的主要来源，但社会资本也是养老产业金融的重要组成部分。以欧美发达国家为例，其已形成较为完备的养老金融产业体系，可以通过首发上市、私募股权投资基金、房地产信托投资基金、债券融资、信贷融资等直接或间接的方式融资，养老相关产业能够获得及时的资金保障。然而，我国目前由政府提供了九成以上的金融支持，通过税收优惠、PPP、专项债等方式进行，尽管近年来中信银行、兴业银行等部分金融机构逐步进入养老产业，但国内社会资本的参与度仍然较低。

为有效推进养老产业与金融业充分融合、协调发展，我国应从加大信贷支持力度、发展各类投资基金、开发各类金融保险产品等方面入手。一是根据中央或省重点支持的养老服务企业建立信贷投放白名单，从而加大对智慧康养、医疗设备制造、老年用品制造、老年教育咨询等领域的支持力度。二是引导和支持私募股权基金等各类社会资本投资医疗设备、生物医药、智慧养老等领域的项目，促进养老相关科技成果转化。三是有针对性地推出创新险种，例如养老机构经营责任险、养老用品租赁财产险等产品。

以养老金融为核心实现资产保值增值

2015年8月23日，国务院发布了《基本养老保险基金投资管理办法》(国发〔2015〕48号)，明确了养老金统一投资运营的基本要求。但由于缺少配套实施细则和保值增值有关办法，我国对养老金资产投资的管理较为宽泛，三大支柱发展仍极不均衡。根据人社部数据，截至2020年初，作为我国养老第一支柱的基础养老金规模约为6.3万亿元，占比超70%;作为第二支柱的企业年金和职业年金规模约为1.8万亿元，占比约30%;作为第三支柱的商业养老保险相比之下基本属于“空白”阶段。

2月26日，中共中央政治局在集体学习中强调，要加快发展多层次、多支柱养老保险体系。人社部也指出，多层次养老保险体系的建立，将有力促进养老保险制度可持续发展。在我国养老金收支矛盾极其尖锐的当下，在大力发展三支支柱养老保险体系的同时，为实现社会保障公平可持续发展，应通过以下方面入手实现养老金投资运营的保值增值。一是确保投资本金的安全，夯实养老财富储备稳步做大本金盘子。二是完善投资决策体制机制，通过合理结构化安排投资，创造养老金投资收益增长点。三是充分发挥养老金的长期资金优势，合理统筹安排投资期限。

以养老服务金融为手段，完善养老金融产品

养老金融产品不同于传统金融产品，其更需注重产品设计的安全性、便捷性和长期收益性。只有综合考虑总体投资的安全稳健性、长期性和权益类投资的动态性、养老目标导向性，有效运用金融方式，按照购买者心理需求设计不同类型的适老化产品，才能激发老年群体的购买欲望，从而实现购买者资产增值，进而完善三支支柱养老保障体系。

为配合三支支柱体系建设，应在第一支柱领域丰富社会保障卡的金融功能和产品特性，提供包括账户管理、社保类存款、托管等各类基础服务;在第二支柱领域推出养老金保值增值相应服务，除托管等综合管理服务外，为企业年金和职业年金提供资产证券化、股权投资、债券投资等多种金融产品;在第三支柱领域配合国家进行个人养老金账户建设，推出长期护理保险等差异化特色险种。

总体来看，我国养老金融服务体系日趋完善，各类金融服务也更能满足老年人便利化要求。但我国养老金融产品设计仍处于探索起步阶段，在进一步细化落实国家各项政策法规、市场监管要求的同时，养老金融教育急需发展。养老投资策略是实现养老财务规划目标的基础，要使老年人能够根据自身财务状况和投资偏好，对金融产品进行系统甄别，具体制定能够获得相对稳健收益的资产组合配置计划。

养老金融是养老产业与金融产业融合产生的新业态，只有多点发力、协同配合，才能构建出系统科学的多层次养老金融服务体系。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=572&aid=91032>

(来源：中华工商时报)

金融服务创新要兼顾适老化需求

金融机构要高度重视老年人运用智能技术困难的问题，保障老年人平等、便捷享受金融服务，是金融机构的一道必答题。金融服务智能化，不能牺牲便利化；金融服务数字化，不能忘记适老化

人工网点减少，一些老年人被迫学习金融自助设备，操作失误频发；银行卡、网银推广，一些老年人用不了纸质存折、存单；移动支付普及，一些老年人现金交易时遇到困难……近年来，在互联网、人工智能等科技手段助力下，金融业服务方式和形态发生了巨大变化，在极大提升金融机构运行效率、降低经营成本的同时，也让一些老年人感到不便。

近日，银保监会办公厅下发《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》，对保留和改进传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平、推进互联网应用适老化改造等提出了明确要求。此前，中国人民银行等部门也提出，要高度重视解决老年人运用智能技术困难的问题，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。

科技发展一日千里，金融机构运用新技术提升服务效率、改进服务方式原本无可厚非，这也是提高金融机构科技水平和市场竞争力的必然选择。疫情防控期间，网上银行、手机银行的“非接触”式服务给人们提供了方便快捷的业务办理渠道，让人们进一步体会到金融业创新发展的魅力。随着金融科技快速进步，金融机构无人化、线上化发展还将继续。近两年来，商业银行关闭营业网点超过6000家，即使是已经具备智能化服务功能的银行ATM机，也在去年减少8万多台。

金融服务数字化、科技化发展是大势所趋，却不能降低老年人的服务体验。金融机构的服务对象是包括老年人在内的所有客户群体，不管科技怎样进步、时代如何发展，金融服务都要坚持以人为本，必须充分考虑到每一类客户群体的现实需求。金融服务智能化，不能牺牲便利化；金融服务数字化，不能忘记适老化。金融机构在大力推进智能化技术运用的同时，必须同步建设适合老年人使用的服务渠道，同步满足老年人的服务要求。一方面，金融科技创新要兼顾适老化需求。老年人并非与现代科技无缘，只要充分考虑老年人实际情况，在字体、语言、功能、语音播报、操作讲解等方面多花些心思，让操作流程更符合老年人使用习惯，智能化金融服务也可以更好赢得老年人青睐。时下，一些金融机构推出的“老人版”手机银行，就受到很多老年客户欢迎，帮银行在激烈市场竞争中抢得了先机。

另一方面，金融服务要更具包容性、普惠性。据统计，我国仍有近1.4亿老年人游离在互联网之外，仍习惯通过传统的线下渠道获取服务。如果不顾实际情况，一味地减少物理网点，必然会影响到这些老年人享受应有的金融服务。保障好这部分老年群体的金融服务权益，就要求金融机构下沉服务，科学合理地布设和保留适合老年人的线下网点，并考虑传统交易习惯，适度保留纸质存折、存单等服务方式，为老年人提供有温度的金融服务。

还要看到，在当前金融业竞争日趋激烈的市场环境下，老年客户群体日益成为金融机构重要的客户资源。“十四五”期间，我国老年人口将突破3亿。做好“银发金融”这篇大文章，拥抱老年客户这片蓝海，将为金融机构实现差异化竞争、培育特色优势提供重要支撑。

数字时代的加速到来，将给金融业带来深刻变革。不管金融机构如何转型、如何创新，以客户为中心的根本不能丢。正确处理好变与不变的关系，让金融服务与客户实际状况相匹配，关照好包括老年人在内的所有客户群体需求，是金融业健康发展的题中应有之义。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=572&aid=91033>

(来源：新浪财经)

社会保障

如何健全养老三支柱体系

4月11日，中国财富管理50人论坛（CWM50）举办《养老三支柱发展模式及相关问题研究》课题评审会。CWM50学术总顾问、清华大学五道口金融学院理事长吴晓灵，CWM50学术委员会名誉主席、全国社保基金理事会原副理事长王忠民，全国政协委员、原银保监会副主席周延礼，国家发展改革委社会司司长欧晓理，财政部金融司原司长、中国国债协会会长孙晓霞，银保监会资金部副主任罗艳君，全国社保基金理事会规划部主任武建力，财政部金融司处长薛军，中国人民大学教授、养老金融50人论坛秘书长董克用出席会议并作课题点评。CWM50论坛秘书长助理、课题组学术秘书时昕作课题汇报。

中国人寿保险副总裁詹忠，平安养老董事长兼首席执行官甘为民，汇添富基金副总经理姜斌，大成基金副总经理、首席经济学家姚余栋，中国证券投资基金业协会研究部总监张宣传，贝莱德代表，富达国际中国区董事总经理李少杰等参与了讨论。

报告提出，厘清三支柱定位是养老金体系统筹设计可持续发展的基础，在此基础上，通过顶层设计统筹协调，借鉴国际成熟经验，完善三支柱法律制度框架，建立科学的基本养老保险待遇水平确定与调整机制，多种措施推动更多企业参与职工年金计划，建立个人养老金账户制度激励更多居民主动参与第三支柱，以税收补贴等多举措推动养老保险体系的高质量发展。

与会专家认为：在顶层设计方面，应明确“多层次、多支柱”养老体系分别的功能定位，要未雨绸缪，系统性、前瞻性完善三支柱体系，妥善处理好其相互关系，保持制度衔接通畅有序，区域、城乡配合协调，灵活就业人员、新业态就业人员纳入统筹考虑，推动有效市场和有为政府的更好结合。

在行业建设方面，要明确部门职责，统筹设计财税政策，设立第一支柱统一透明精算报告制度，降低基本养老保险替代率预期；做好个人养老金账户，利用现代账户科技手段建立个人养老账户与金融机构合格产品相衔接的统一账管平台。

在个人养老金建设方面，应当建设开放、规范的金融生态，鼓励银行、银行理财子公司、养老保险公司、人身保险公司、证券公司、基金公司、养老资产管理公司、保险资管公司共同参与，标准统一，有序竞争；建立合格的养老金融机构与金融产品准入制度。以账户为主体设计相关激励制度。

在配套举措方面，三支柱建设过程中应注重养老医疗、长期护理等一系列相关举措相互衔接配合。做好投资者教育和金融消费者保护。

在政策支持方面，专家认为，财政政策设计是发展个人养老金的关键点和难点。个人享有的税收优惠和补贴应与账户绑定而不是产品。养老金体系运行涉及的参与主体较多，主要包括政府部门、企业、个人、金融机构等，在设计激励政策时统筹考虑各主体利益，特别注重激励公平与激励方式的适用性。

养老金为劳动者提供退休后的生活资金来源，是社会保障制度的重要组成部分。目前，我国已初步建成多层次的养老金保险体系，其中第一支柱基本养老保险是世界上覆盖人口范围最广、发展速度最快的公共养老金制度，为广大老龄人口提供基本生活保障。然而，在人口少子化老龄化进展迅猛的背景下，我国养老保险体系仍处于建设初级阶段，将面临严峻考验。

党的十九大报告提出，新发展阶段下中国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。这个矛盾体现在养老领域，就是在人口快速老龄化、老年人口基数不断增加、社会结构变迁的背景下，如何满足人民对美好老年生活的需要。十九届五中全会围绕构建新发展格局，作出一系列新的重大决策部署。在养老领域，全会提出要健全多层次社会保障体系，发展多层次、多支柱养老保险体系，实施积极应对人口老龄化国家战略，推动养老事业和养老产业协同发展。

在此背景下，中国财富管理50人论坛启动《养老三支柱发展模式及相关问题研究》课题研究，以期对养老保障体系的改革推进提供政策参考。报告首先介绍了三支柱模式的内涵及国内三支柱的情况，并在参考国际经验和分析国内三支柱发展现状及问题的基础上，提出养老保险体系改革的主要观点。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=573&aid=91015>

(来源：中国财富管理50人论坛)

2021年继续统一调整企业和机关事业单位退休人员基本养老金

经党中央、国务院批准，人力资源社会保障部、财政部近日印发《关于2021年调整退休人员基本养老金的通知》，明确从2021年1月1日起，为2020年底前已按规定办理退休手续并按月领取基本养老金的企业和机关事业单位退休人员提高基本养老金水平，总体调整水平为2020年退休人员月人均基本养老金的4.5%。此次调整，继续采取定额调整、挂钩调整与适当倾斜相结合的调整办法，定额调整体现社会公平，同一地区各类退休人员调整标准基本一致；挂钩调整体现“多缴多得”、“长缴多得”的激励机制，使在按时足额缴费、长缴费的人员多得养老金；适当倾斜体现重点关怀，主要是对高龄退休人员 and 艰苦边远地区退休人员等群体予以照顾。

《通知》要求，各省、自治区、直辖市要结合本地区实际，制定具体实施方案，抓紧组织实施，尽快把调整增加的基本养老金发放到退休人员手中。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=573&aid=91042>

(来源：人社部)

国际交流

世界人口老龄化：暗藏隐忧还是蕴藏机遇？

作为韩国产业通商资源部“机器人普及项目”的一部分，首尔市政府和首尔数字财团将在首尔市5个区内以3000名老年人为对象进行无接触式数码技能教育，利用机器人和其他多种手段，提高老年人群的数码设备使用技能。图为在韩国首尔广川区，老人们在一处老年福利文化中心学习使用互动式服务设施KIOSK（资料照片）。

全球人口正在老龄化。在许多国家，预期寿命已增加到70岁甚至更高。2020年，全球60岁及以上人口的数量，有史以来首次超过了5岁以下儿童的数量。据世界经济论坛官网报道，预计在未来的几十年中，全球老龄化人口将从今天的7%上涨到20%。到2050年，全球65岁以上的成年人数量将翻一番，达到16亿，其中发展中国家的增幅最大。人口老龄化意味着人类寿命的延长，这得益于更好的营养结构、公共卫生、医疗保健体系的改善，以及大数据和人工智能等满足老龄化人口需求的技术创新。然而，这种增长不仅对家庭产生影响，也是我们这个时代的社会、经济和政治形态面临的巨大变化之一，这将迫使整个现行系统进行变革，而我們也需要新的解决方案来应对。

隐忧：数字时代应对老龄化面临新挑战

“数字时代的老龄化给我们提出了新的挑战。许多老年人无法像年轻人那样享受数字教育，也不能像年轻人那样对新技术的应用感到自如。”欧洲委员会民主与人口统计学副主席杜布拉夫卡·舒卡说。我们需要应对老龄化带来的挑战，例如，帮助老年人实现跨代际生活，而不应根据年龄将人们隔离到不同的社区（例如退休社区）之中；应满足老年人驾驶汽车的出行需求，否则会加剧其产生抑郁症状等健康问题；在保障老年人独立生活的同时，鼓励其参与社会活动，尤其是通过网络参与，而不应因数字鸿沟使得该群体被孤立。

此外，部分老年人还因年龄歧视而无法在退休后继续发挥其劳动力价值。在全球范围内，针对老龄化人口的社会护理体系不够完善，缺乏专业的护理人员。

“然而，创新和技术进步不可避免地要求我们所有人，无论年龄大小，都要熟悉新工具。而这些针对老年人的需求和喜好而量身定制的创新解决方案、辅助技术或数字服务具有巨大的潜力，可改善生活质量并支持他们的独立生活。”杜布拉夫卡·舒卡说。

为了确保人类从老龄化和长寿的技术中获益，我们必须设计具有包容性的、可为人类造福的技术。

机遇：科技应对老龄化蕴藏新潜能

如今，高效易用的数字技术正因其显著的优势而被越来越多的老年人使用，许多特定技术领域也正在满足老年人需求的道路上不断探索。例如，远程医疗、用于通讯和娱乐的平板电脑、可穿戴设备、感官辅助工具（例如助听器）、人工智能电子病历平台等，通过对老人进行跌倒检测、提供智能家居技术、疾病的早期检测和疾病状况管理、减少老年人的社会隔离和帮助他们继续参与劳动等方面来维持老年人与社会的关系。

微软是在这一领域进行投资的企业之一。微软医疗云通过提供个性化护理，将数据转换为快速医疗保健互操作性资源，例如利用电子病历系统或研究数据库，实现虚拟护理和护理团队协作，通过将物联网设备和数据分析相结合来优化治疗，以及促进数据互操作性，来帮助实现健康数据的大规模管理。

日本是一个“超级老龄化国家”。日本借助智能手机应用程序收集老年人的数据，尤其是跟踪那些受到新冠肺炎疫情影响而在经济状况、身心健康等方面存在问题的老年人数据，该应用不会侵犯个人隐私，并可能有助于解决在技术与老年人之间缺乏可靠信息的问题。

早在2017年，巴西就有1.98亿老年人从智能手机的应用程序中获益。该程序可帮助老年人在基本的医疗保健级别之上轻松获得可负担得起的健康诊断，并显著提高了健康水平。

美国联合健康集团旗下的卧腾公司高级总监尼迪·辛维认为，科技对预防衰老和延年益寿的最大益处在于预防性护理的进步。人工智能或机器学习将在通过可穿戴设备和患者电子病历获取数据的运行模拟时发挥关键作用。先进技术方案在提供验证医疗保健建议、帮助确定最佳治疗方案、定制健康计划中潜力巨大。

联合国人权事务高级专员办事处主题宣传部门的负责人佩吉·希克斯认为，使用辅助技术和护理机器人等技术可以提高老年人独立自主生活的能力，并保障老年人的人权。同时，他强调，“对技术的过度依赖或滥用可能会导致护理实践不够人性化或造成新的疏离和忽视形式，我们需要确保安全地设计和部署技术”。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=578&aid=91002>

(来源：环球网)

老龄化加快后延迟退休是否是必然选择？日本有哪些做法值得借鉴？

我国将在未来五年内逐步延迟法定退休年龄，引发大众的关注，一些人惊呼：延迟退休来了，一批60后将率先被影响，70后、80后也躲不掉。根据我国“十四五”规划和2035年远景目标纲要，我国将在未来五年之内，按照“小步调整、弹性实施、分类推进、统筹兼顾”等原则，逐步延迟法定退休年龄。

延迟退休几乎涉及到所有的人，会涉及到很多新的问题，其中很多人担心如果延迟退休到65岁，60岁被辞退后找不到工作了怎么办？更重要的是，60岁基本都不能干活了，单位也肯定不会养不工作的人。难道要出台禁止辞退高龄员工吗？

不得不说，这是一个非常现实的问题，这里有两个比较严重的问题：延迟退休是否是老龄化社会后的必然选择？目前已经通过法律可以工作到70岁的日本有哪些可以借鉴的措施？

一方面，延迟退休是否是老龄化社会的必然选择？毕竟很多人认为应该有更多的设想和选择

我国已经进入老龄化社会已经成为一个不争的事实，老龄化社会以后面临的三大问题：

一是社会劳动力的短缺所导致的企业用人缺乏，从而进一步导致劳动力成本增加，严重影响生产效率；

二是老龄化人口在社会人口中的占比过高，从而引发社会赡养成本过高。有数据显示，到2050年全世界每5个人中有一位老人，中国每3个人中就有一位老年人，中国的老年人口数量达到4.87亿，其中80岁以上老人高速增长预计达9700万人。更严峻的是，国家统计局数据预测，中国65岁及以上老年人口数量将在2060年前后达到最高峰，占总人口近33%左右，形成重度老龄化高原期。在这种严重的老龄化状况下，就会形成赡养劳动人口难以支撑被赡养劳动人口的难题。

三是严重老龄化社会的结构会导致养老金缺口过大而导致的老无所依并难有所依的状况，目前虽然全国养老金不存在缺口但省际之间不平衡，部分省缺口较大，个别省市出现支付口径收支不抵支的状况，如果随着省际之间经济和人口不平衡加剧，这种不平衡会加大，极端情况下可能会导致无养老金领取的后果。

虽然理论上会有各种可能和各种解决难题的可能，但延迟退休仍然是最常用的解决方案。

近几十年来，不少国家都不同程度地提高了退休年龄，世界主要经济体的退休年龄普遍在65岁以上。美国现行的渐进式退休制度是1983年国会通过的相关法律规定的，年满62岁的美国人就可以开始领退休金，美国社会保障局设定了不同的正常退休年龄，1960年和1960年后出生的人，退休年龄是67岁，越晚退休就越能领取更多的退休金。全球最适合养老国家的瑞士，同时也是最早实行65岁退休的发达国家之一。德国现在的退休年龄为65年零七个月，并将在2029年前逐步延长到69岁。

近邻日本也对退休年龄多次修改法律，退休年龄一再延迟，由20世纪70年代以前的55岁退休制，到70年代后的60岁退休政策；1986年日本《中老年人就业促进法》正式更名为《老年人雇用安定法》，规定企业有义务尽量雇佣劳动者至60岁；2004年再次修改明确规定用人单位必须确保对65岁以下老年人的雇佣；2013年规定企业有义务采取保障措施保障老年人就业，特别是对年满60岁且有工作意愿的老年人应保障其工作到65岁。今年4月1日起正式实施修改后的日本《老年人雇用安定法》，日本企业可以通过提高或取消退休年龄以及返聘等方式，为有意愿工作到70岁的老年人确保就业机会，从而被认为是将退休年龄延迟到了70岁。

可见，延迟退休已经成为各国应对老龄化社会的共同选择，当然也是我国应对老龄化社会的必然选择。

另一方面，目前已经通过法律可以工作到70岁的日本有哪些可以借鉴的措施？日本延迟退休的政策措施到底对我们有什么借鉴的呢？

我们不能说，日本延迟退休的今天就是我们的明天，但是我们仍然可以从日本已经走过的路可以借鉴我们的未来，起码我们应该从现在开始转变一些我们对未来的一些就业和退休观念。

一是日本的退休年龄具有较大的弹性，也就是给予退休人员比较大的选择权，日本60岁退休政策延迟以后，所有的法律事实上都不具有强制效应，但政府修订法律的根本目的却是通过法律的引导不断推动和鼓励人们选择延迟到65岁甚至70岁，而每个人的选择都与自己领取的养老金标准有关。因此，我国在延迟退休时也应该对特定的人群有不同的选择权，这一点也是非常重要的。

二是日本的延迟退休并不是在原有岗位延迟退休，而可能会更多的是通过返聘的方式继续工作。我们很多人都希望在原岗位、拿着原来的各种待遇延迟退休，担心自己延迟退休最后几年的工作待遇难以得到保障，但从日本的情况看，更多的并不是原岗位、原待遇，而是通过各种返聘的方式为有意愿工作到70岁的老年人确保就业机会。

三是从日本的现实看，很多人担心的延迟退休过程会导致收入下降，即60岁以后收入会比60岁以前的收入下降是一种正常的现象，有调查数据显示，一些延续退休的员工收入较60岁以前减少30%至70%。尽管日本此次修改了相关的《老年人雇用安定法》和《老年人就业稳定法》等6部相关法律，特别要求推行“同一劳动同一薪酬”制度，但也确实面临同工同酬与对老年人聘用意愿下降的矛盾。这也是我国在延迟退休过程必须考虑的问题，一方面要确保60岁以后的人有人愿意雇佣，另一方面又要确保延迟退休人员的劳动权益，如何协同这是一个必须解决的矛盾。

四是日本的退休老人有继续工作的传统，很多日本人一直抱有“活到老工作到老”的心态，即使到了退休年龄也愿意继续打工赚钱。很多日本老人退休以后可以到超市收银、餐饮打工等，一项调查显示，64%的日本老人出于经济原因，愿意达到退休年龄后继续工作。著名的日本首相山村富市，退休后天每天三轮赚钱养家；有报道一个蔬菜园里，种菜、管理、运输的都是60岁以上的老人；退休后还在机场、超市服务员、停车场警卫等服务业工作的人非常多；上面的工作并不是全职的，而是临时性质的，工作时间机动的工作。这一点我国的延迟退休人员具有非常大的借鉴意义，对那些延迟退休人员仍然希望在轻松的岗位上、在管理岗位上甚至在高位上享受着高薪却又无法付出更大的努力的人，是一种思想的转变和冲击。

延迟退休是面对老龄化社会的必然选择，这一点我们已经别无选择；但从日本延迟退休的经历看，我们的延迟退休政策应该对延迟退休人员有一个激进式的自我选择的过程，同时对延迟退休人员也应该去幻想，找准自己的市场定位和职场定位，这才是未来我们必须面对的难题。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=578&aid=91006>

(来源：热点时报)

王天然：70岁退休，超级老龄化的日本准备好了吗？

从4月1日起，日本开始实施修订后的《老年人雇佣安定法》，为有意愿的老年人提供就业机会，鼓励企业雇佣老年人至70岁。

最新数据显示，日本65岁以上的老龄人口达到3617万，比重高达28.7%，且将连年上升。这意味着，在日本每三到四个人中就有一名老年人。分析认为，修订《老年人雇佣安定法》主要是为了应对少子化所带来的人手不足难题，以及减轻用于养老金支出的财政负担。修订后的法规会给日本社会带来怎样的影响？能在多大程度上缓解老龄化和少子化现象带来的压力呢？一切仍是未知数。

重回职场欢迎vs反对

日本目前的法定退休年龄虽仍然维持在60岁。但《老年人雇佣安定法》从2013年开始规定，企业有义务通过返聘、提高年龄限制等方式雇佣有意愿工作的老年人直到65岁。而今年4月1日开始实施的新规，则进一步把年龄范围扩大到了70岁。目前，该法规仅要求企业根据自身情况灵活应对老年人的就业问题，并不具有强制性。但大部分日本媒体都将其解读为日本迈向全面强制性70岁退休制度的一大步。

据日本内阁府针对60岁以上仍在工作的人群所作的调查显示，一半以上的受访者都表示，只要身体状况允许，哪怕超过了70岁也想继续工作。然而，受访者中近七成都从事企业管理或专业技术型工作，本就工资待遇优渥、社会地位相对较高。长期以来，日本大部分企业都实行年功序列制度，即员工薪资与工龄直接挂钩。因此，如果延长退休年龄，企业的人力成本将会大幅增加。老年员工继续工作的意愿与企业对成本增加的担忧之间形成了很大的温差。企业方面还担心通过返聘制度重回工作岗位的老年员工的工作状态不佳，无法达到法规最初的期待。

日本金融界大企业三菱UFJ有限公司咨询部门组织人事战略部部长石黑太郎对此直言不讳：“据我了解，在依据新规重回职场的老年员工之中，其本身的价值得到肯定、受到周围人尊敬的不足两成，大部分返聘员工的工作状态并不让人满意。退休之前在职场上相当活跃和勤勉的员工，被返聘后因为立场发生了变化，反倒给同事们添了不少麻烦。这样的例子并不少见。”

诚如石黑所言，日本的年轻职员对于返聘制度也颇为不满。近年来，越来越多的年轻员工开始在社交网络上抱怨：不仅自身的工作年限越来越长，还不得不服从返聘员工的指挥、出于尊重长辈只能默默忍受、职场氛围日益紧张、自身的晋升空间遭到阻碍……

退休生活富足vs贫困

延迟退休，不少日本老年人对此心态复杂。生活在世界第三大经济体，日本老年人的生活状况却远没有外界想象的那么富足。相反，日本老年人口的贫困问题甚至近年来越来越频繁地出现在人们视线中。

72岁的小林智昭每天都在担心自己将因付不起房租而流浪街头。他经常会到东京都新宿区排队领取免费发放的食物，以削减生活开支。而队伍中，大部分人都是和他一样的老年人。小林每两个月才能领到5万余日元的养老金，远不足以支付日常的生活开销。因此，他一直在游戏厅里做清扫卫生的小时工，勉强维持生计。但是，由于新冠疫情在日本迟迟得不到有效控制，游戏厅被关停，小林的收入来源也被切断。“这是最后一个月了，我交不起下个月的房租了。”

生活贫困，甚至成为了日本老年人犯偷盗罪的最大要因。因偷东西而入狱的80多岁的惠子表示：“想要养老，就需要至少2000万日元（约合人民币119万元），可是我手里只有1500万日元（约合人民币89万元）。”经济层面的需求与实际生活状况之间存在巨大的沟壑，这导致了老年人的焦虑与不安。而70多岁的老人高田甚至因为没法养活自己，只好通过偷盗来获得监狱中的“免费”生活。服刑期满被释放后，他就会再次偷盗，以便“重回”监狱。

日本社会的生活成本在世界范围之内处于较高水平。对于大部分依靠养老金生活的老年人来说，活着的日子一天比一天艰难。养老金的水平多维持在每年200万日元上下，这个数额甚至达不到现在正式员工最低薪资待遇的七成。

老年人继续工作的意愿强烈，主要是出于对自身经济状况的担忧。然而，有日本媒体表示，除了少部分管理职位和高级技术型人才之外，大部分返聘员工需要每年续签合约，薪资待遇较60岁之前减少三成到七成左右。而对于那些从事体力劳动的老年人来说，延期退休只是意味着增加了个人被资本剥削的时间长度而已。比起可以享受“资历”所带来的益处，从事体力劳动的老年人则是随着年龄的增长越来越没有工作能力，却依然“不得不继续工作”，才能勉强维持生计。这部分老年人多从事商店收银员、清扫员、快递送货员、出租车司机等不需要专业技术、完全依靠体力劳动的临时性工种。他们只能按小时计算工资，没有配套的社会保障。一旦国家经济状况、企业运营状况，或者自身健康状况等因素发生问题，他们就会面临断绝收入的危险。

无法维持一般的生活水平，被迫在社会底层生活，贫困的脚步不仅接近了眼下的老年人，就连那些在未来将要步入晚年生活的人们也受到了影响。不少日本年轻人对自己的将来并不乐观。他们经常认为，眼下的老年人，正是自己的未来状态。受到经济不景气的影响，不少年轻人无论怎样工作都无法改善自身的经济状况，非正规雇佣的工作岗位也不能提供稳定的生活保障。社会学家藤田孝典指出，日本现在存在着爆发“全民晚年总崩溃”的危险。

老少两代理解vs误解

无论是出于主动或是被动，日本的老年人已经开始在工作岗位上奋斗不止。但日本社会真的对迎接超级老龄化的到来做好了准备么？对此，一些自媒体曾进行过街头采访。

不少受访的老年人表示，对自己后续养老、医疗等问题有很多的不安。随着年龄增长，医疗费不断攀升，这也是导致老年人贫困的一大要因。受访的老年人认为，现在的日本社会并未给他们提供充分的照顾。

不仅如此，还有老年人表示，他们在日常生活中经常会从年轻人那里感受到针对年龄的歧视与不满。例如，老年人租住公寓的时候，会有人担心他们孤独死亡而拒绝租借；独身老人去旅馆住宿会被怀疑是否是要来旅馆自杀……老年人在日常生活中受到多重阻碍。

同时，年轻员工与老年员工之间也很难达成相互理解。一方面，老年员工认为，正是由于自己年轻时努力工作，才创造了今天日本的财富，现在的年轻人才能按照自己的意愿，在富裕的物质条件下享受生活；另一方面年轻人则认为，日本超高的老龄人口比重使得自己必须承担更多的社会压力。而针对与老龄化紧密相连的少子化问题，不少老年人将其归咎于年轻人“追求自由”和“我行我素”；而年轻人则认为，社会层面的养老重担已经让他们无暇且没有能力生育子女。

在这种相互的不理解之下，不少老年人认为，比起受到年轻人的照顾，他们更愿意选择老年人之间互相支撑扶助的养老方式。然而，看护、医疗等专业工作又离不开年轻人的实际参与。日本不同年龄层之间的误解正在慢慢加深。

伴随着上世纪50年代末以来的经济高速增长，日本国民的平均寿命连年上升，出生人口不足和劳动力短缺状况日益严峻。上世纪70年代，日本步入老龄化社会。从80年代开始，每隔10至20年，日本政府就会把退休年龄延长5年，以防止国家社会保障体制崩溃。50年以来，日本人的退休年龄逐步由55岁朝着70岁的大关迈去。

尽管采取了各种延缓老龄化的措施，但日本依然在超级老龄化社会的路上越走越远。如何应对人口超级老龄化所带来的问题，这不仅是日本国民深切的担忧，也是日本政府无法逃避的责任。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=577&aid=91010>

(来源：新民网)

老年说法

成都置信实业7亿元养老产品资金链断裂，约2600位老人被套

4月15日，“7亿元养老投资项目爆雷”的消息引发各界高度关注。据央视财经报道，成都置信实业集团旗下有一款名为“康嘉逸居”的养老产品资金链断裂。有投资者表示，现在大约有2600位老人交了7亿元。这7亿元很可能是这些老人一生的积蓄，一旦无法归还，对于本想快乐养老的老人们来说无疑是一个巨大的打击。

《中国发展报告2020：中国人口老龄化的发展趋势和政策》预测，到2022年左右，中国65岁以上人口将占到总人口的14%，实现向老龄社会的转变。2035年和2050年时，65岁及以上的老年人将达到3.1亿和接近3.8亿，占总人口比例分别达到22.3%和27.9%。由此可见，在未来相当一段时间里，养老市场都将是一片蓝海。然而，目前一些养老项目却变成金融产品，并让老年人入“坑”，这一现象无疑值得深思，引起监管部门重视。

养老项目变金融产品

成都穆女士就不幸“踩雷”7亿元养老项目。她在接受金融投资报记者采访时表示，这款产品原本是为了康养，用来换住酒店，还有8%的返利。大部分老人就是看中了这一点，才选择购买的。但截至目前，穆女士仅在去年10月收到过一次返利，之后就再也没有了。穆女士共交了四十多万元，目前项目资金链断裂，本钱暂时收不回，利息就更不要想了。

对于穆女士的遭遇，有网友认为：这可能是穆女士一生的积蓄，“这么大一笔钱无法收回，对任何人来说都是无法接受的，更何况是老人。”

然而，面对老人的焦虑与不安，康嘉逸居项目负责人却回应称，“现在有1100多套公寓没有销售出去，资金较为紧张，等房屋销售恢复了，房子卖了再退款。”

金融投资报记者发现，除了成都的康嘉逸居项目，其他养老项目的金融化也较为明显。

家住成都万年场、84岁的刘婆婆告诉金融投资报记者，最近几年，她发现养老项目已开始和投资挂钩。“我们一帮老姐妹经常约在一起听川剧、打麻将，有不少年轻人来推销产品，说既可以养老还可以投资。”

刘婆婆说，推销员将老人们带到养老公寓参观。“我记得是2016年，把我们带到温江一个叫‘康馨苑’的老年公寓参观，参观后大家都觉得不错，后来就让我们投资，说除了每年拿利息外，想住进去还可以打折。”

刘婆婆当场就交了2万元。“交2万元，每年能拿1400元的利息，还给我发了一本居住证。只要想住，随时都可以去。那里的单间价格是每月3280元，我去住就可以打折。”

值得庆幸的是，3年后，刘婆婆连本带息回投资。“当时我还想继续投资，结果康馨苑不集资了。后来我又看上了另一个项目，准备交20万元，但钱被小女儿借去买房了……”刘婆婆的语气显得十分遗憾。然而，刘婆婆不知道的是，当时她看上的，正是康嘉逸居项目。

金融投资报记者发现，上海大爱城养老项目、广西映雪堂养老项目、江西中华情养老公寓也不断爆雷。由此来看，金融化的养老项目已有“野蛮生长”之势。

高额分红是最大原罪

西南财经大学经济学院教授、博士生导师刘璐在接受金融投资报记者采访时表示，养老项目变金融资产，就目前来看，并不是普遍现象。

在刘璐看来，在现实生活中，更多的是将公寓销售给老年人。然而，随着金融的发展，各种各样的金融资产化项目也陆续出现，而养老项目无论从租金还是从收费情况来看，它都有现金流，所以养老项目有成为金融产品的潜力。但问题是，养老项目金融化爆雷，问题究竟出在哪儿？

在调查中，金融投资报记者发现，高额分红是机构爆雷、老人受害的最大原罪。

在中国裁判文书网上，记者将“养老院”和“非法集资”同时作为关键词进行搜索，找到了447篇法院裁判文书。

相关法律法规显示，养老机构大多以高额分红作为诱饵，诱惑老人签订所谓的服务合同，但资金并没有用于相关服务，这成为养老机构爆雷的最大原因。

金融投资报记者发现，爆雷项目大多承诺6%至9%的固定回报，在一些地区，部分养老机构还联合营销机构进行抽水营销，有的抽水比例最高达到20%以上。

一位入“坑”的谭姓老人对记者表示，经常会遇到所谓的业务员给他们发传单、介绍养老院。“本着去看一看、逛一逛的心理，被业务员带到养老院看环境，要想入住就必须投资，成为会员。”谭姓老人说，会员分为“至尊”、“贵宾”等不同等级，享受的床位折扣、收益也不同，利息返点以“赠送消费卡”形式体现，但最关键的是，业务员对投资风险却绝口不提。相关法律法规显示，多起养老机构爆雷背后涉及金额数量之大、受骗老人之多，令人咋舌。

对此，刘璐表示，面对养老机构的利诱，老年人在做投资决策时，一定要多衡量其中的收益和风险，“不要只看机构许诺的高额收益，其中的潜在风险也不容忽视。”

从法律角度看，相关律师认为，某些养老机构的这种做法，有变相利用高收益吸收公众存款或非法集资的嫌疑。川恒律所林连刚律师在接受金融投资报记者采访时表示，这种高额分红模式，其实有庞氏骗局的特点，“对于这种收益较高、花里胡哨的金融产品，老人一定要擦亮眼睛看清楚，不要轻易拿钱参与，最后能否收回本金都是个问题。”

养老焦虑下监管要跟上

“十四五”规划纲要提出，要实施积极应对人口老龄化国家战略，推动养老事业和养老产业协同发展，健全基本养老服务体系，发展普惠型养老服务和互助型养老，支持家庭承担养老功能，培育养老新业态，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，健全养老服务综合监管制度。

相关数据显示，到2022年左右，中国65岁以上人口将占到总人口的14%，即大约有2亿老年人口，因此，养老产业被称为“下一个十万亿级产业”。

然而，面对如此大的市场，目前暴露出的养老焦虑显然值得重视。前段时间，一个关于养老的视频便被刷屏。视频中，失去母亲的儿子带着媳妇回家看望父亲。到家时，看到父亲一个人在地里干活的身影，儿子瞬间痛哭流涕，决定带父亲一起回城，为父亲养老。

短短的一个视频，戳中了很多人的泪点。在微博评论中，有人留言称：“你养我小，我养你老；你陪我长大，我陪你变老。”

现实生活中，确实存在子女不在老人身边，无法照看老人的情况。对此，易居研究院智库中心研究总监严跃进在接受金融投资报记者采访时表示，养老产业商业化和金融化是一个趋势。

“从政策风向看，专属养老保险试点已落地。多部门提出加速建设第三支柱养老体系，涵盖长期规划、制度设计、产品形态及试点等多方面内容。”严跃进表示。

西南财经大学经济学院教授、博士生导师刘璐则认为，从监管上看，首先要确保养老项目的资金没有被挪用，同时加强建筑质量的监管，“说白了，老人交了钱不能烂尾。”

在很多业内人士看来，养老产业成为风口后，被金融化、商业化的养老项目并不可怕，关键是监管要跟上。

2019年1月，民政部发文修改了《老年人权益保障法》，即不再实施养老机构设立许可，改为登记和备案管理。有业内人士认为，新政给养老机构“松绑”，推动养老行业加速发展。但由于事中事后监管探索不足、抓手不够，使得管理出现短板。

事实上，很多爆雷机构都没有在民政部门备案，也未享受相关补贴，而民政部门仅有对享受床位补贴的机构采取“停发补贴”的权限，对违规机构约束力度较小。所以，由此引发的爆雷现象，值得监管部门重视，并尽快出台相应监管措施。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=605&aid=90988> (来源：金融投资报)

养老产业金融化莫饮鸩止渴

成都著名的养老产品“康嘉逸居”的资金危机是国内养老产业问题重重的最新例证。尽管投资方成都置信实业集团是当地一家明星企业，但由于项目资金流出现严重问题，超过2600名老人、共计7亿资金被套牢，众多受害者不但无法获得项目方承诺的利息，连拿回本金也遥遥无期。

类似养老机构的“暴雷”已不是新鲜事，江西老庆祥的阳光社区、湖南纳诺的老年公寓非法集资事件都是沉痛的教训。如果以“养老院”和“非法集资”为关键词，中国裁判文书网上相关案件超过400件，涉案金额动辄上亿元，受害人数以百计，多则数千人，它们都是养老产业“野蛮生长”的典型案例。

做局的套路大同小异，打“温情牌”博取信任，鼓吹项目“美好未来”，表面上承诺给投资的老人“超常”利息，背地却用“滚雪球”的方式吸纳更多老人的资金用于兑现高利许诺。譬如，纳诺老年公寓实际上仅有300个床位，却收取了7000多个床位预定金，典型的拆东补西、寅吃卯粮。

纯粹的骗局之外，更普遍、更深层的问题是养老产业中部分机构的贪大求快。在这一逻辑下，很多机构将重心放在了宣推上，招募庞大的推销团队“扩张”业务，以巨额的广告投入扩大影响，靠“烧钱”营造声势，很容易演化成一场圈钱的游戏。

这种金融化浓厚的模式与养老产业的发展规律格格不入，况且国内养老业尚在起步阶段，盈利回报需要长期投资和专业运营，挣快钱的思路必然是饮鸩止渴。

老龄化是我们无法回避的现实问题，预计到2050年，老年人口约占我国人口三分之一，在“少子化”背景下，专业化机构化养老是大势所趋，养老产业是一个具有充分发展潜力的“朝阳产业”。

因此，规范养老产业健康发展必须且迫切，这需尽快厘清民政、金融、工商、公安等部门的监管责任，解决监管中“九龙治水”的难题，对养老机构进行全程监管，对违法者进行强力惩罚，让“夕阳红”们老有所依、老有所养，给老人们创造出“为霞尚满天”的多彩生活。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=605&aid=90995> (来源：央视网)

莫再让养老变坑老

近日，有媒体记者深入养老行业调研发现，目前，有职业“抽水营销”团伙四处活动，“拆东补西”的“庞氏骗局”正在养老行业“病毒式”传播，一些养老机构“爆雷”“跑路”后，生活陷入绝境的老人不在少数。

数据显示，我国老龄人口数量正以每年1000万的速度增长，到2053年这一数字可能会超过4.8亿。随着我国老龄化程度不断加深，如何让老年人幸福地安度晚年，成为我们必须答好的现实课题。而要答好这道课题，就必须正视并着手解决目前养老领域存在的种种问题，尤其是对老人“杀伤力极大”、处于“野蛮生长”中的养老金融骗局。

媒体调查发现，近年来将养老产品“金融化”，采用无序扩展、饮鸩止渴的模式吸收老人资金的养老机构几乎泛滥成灾。这些养老机构通常会支付一定利息给最初一批集资的老人，等后面的老人如“滚雪球”般大量进入时，就以各种理由拖欠，直至“跑路”或宣布破产。为了圈更多的钱，这些养老机构往往还会主动在社会上找寻所谓职业“营销团队”。这些“营销团队”深谙老人心理，针对老人专门“研发”出一套“完美骗局”：在公园、规范养老产业健康发展必须且迫切，这需尽快厘清民政、金融、工商、公安等部门的监管责任，解决监管中“九龙治水”的难题，对养老机构进行全程监管，对违法者进行强力惩罚，让“夕阳红”们老有所依、老有所养，给老人们创造出“为霞尚满天”的多彩生活。

“偶遇”，通过“温情攻势”骗取信任，无孔不入地推销产品……就这样，老人的钱源源不断地进了黑心养老机构的口袋，而所谓“营销团队”也拿到了“高额提成”。“完美骗局”之下，众多老人成了受害者，被骗得血本无归，有的老人绝望之下甚至选择了轻生。

如何让老年人幸福地安度晚年，成为我们必须答好的现实课题。

老人不是“韭菜”，他们辛辛苦苦攒了一辈子的养老钱更不是任黑心养老机构和“营销团队”分而食之的“唐僧肉”。防范和打击养老金融骗局，监管必须“长出牙齿”。从近期来看，要尽快侦破有关案件，将涉事养老机构、“营销团队”相关人员绳之以法，尽可能挽回老人损失。与此同时，针对痛点，尽快给资金加上“安全锁”。根据《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》，对养老机构为弥补设施建设资金不足，通过销售预付费性质“会员卡”等形式进行营销的，按照包容审慎监管原则，明确限制性条件，采取商业银行第三方存管方式确保资金管理使用安全。但在现实中，“只有预付没有第三方存管”成为痛点。因此，要进一步完善细则，确保“商业银行第三方存管”执行到位。而从长远来看，则要探索建立多部门“监管共同体”，强化全流程监管。养老机构、养老金融产品的监管涉及民政、金融、工商、公安等多个部门，要建立起部门协同管理机制，明确事前审批、事后经营、日常督察、打击惩处等各环节的主体责任及追责办法。

强监管的同时，亦要强服务。通过黑白名单制度、税收优惠等，支持经营规范、信誉良好的民办养老机构的发展；通过培育发展健康的养老产业，推动整体养老环境步入正向循环；通过构建多层次多样化养老服务体系，不断满足老人的多元需求。唯有如此，方能重建老人对养老产业的信心，让养老产业实现良性发展，让老人能老有所养、老有所依。

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=605&aid=90998> (来源：大洋网)

政府购买服务

福建：荔城区居家养老购买服务项目采购招标公告

项目概况

受莆田市荔城区民政局委托，莆田市海博招标有限公司对[350304]PTHB[GK]2021002、荔城区居家养老购买服务项目采购组织公开招标，现欢迎国内合格的供应商前来参加。

荔城区居家养老购买服务项目采购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2021-05-0808:30（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: [350304]PTHB[GK]2021002

项目名称: 荔城区居家养老购买服务项目采购

采购方式: 公开招标

预算金额: 11000000元

包1:

合同包预算金额: 11000000元

投标保证金: 110000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	C0908-其他专业技术服务	其他专业技术服务	1（项）	否	2021年至2023年政府购买居家社区基本养老服务以目前每人每月30元/60分钟线下养老服务（即：上门关爱实体服务）为标准，若后期相关文件有要求金额和标准做相应调整的按相关文件执行	2000000
1-2	C0908-其他专业技术服务	其他专业技术服务	1（项）	否	2021年至2023年政府购买居家社区基本养老服务以目前每人每月30元/60分钟线下养老服务（即：上门关爱实体服务）为标准，若后期相关文件有要求金额和标准做相应调整的按相关文件执行	9000000

合同履行期限：36个月

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)明细：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条除第“（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，适用于（合同包1）。节能产品，适用于（合同包1），按照第期节能清单执行。环境标志产品，适用于（合同包1），按照第期环境标志清单执行。信息安全产品，适用于（合同包1）。小型、微型企业符合财政部、工信部文件（财库〔2020〕46号），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（合同包1），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：2021-04-1610:30至2021-05-0123:59（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)免费注册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

2021-05-0808:30（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：

莆田市行政服务中心三层开标室

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：莆田市荔城区民政局

地址：荔城区区政府大院

联系方式：156****013

2.采购代理机构信息（如有）

名称：莆田市海博招标有限公司

地址：莆田市荔城区荔城北路699号2513室

联系方式：181****069

3.项目联系方式

项目联系人：郑金鑫

电话：181****069

网址：zfcg.czt.fujian.gov.cn

开户名：莆田市海博招标有限公司

莆田市海博招标有限公司

2021-04-16

<http://cnsf99.com/Detail/index.html?id=653&aid=91024>

（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！我们会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

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 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