

上海市长宁区民政局 文件

上海市长宁区住房保障和房屋管理局

长民〔2026〕6号

关于印发《关于进一步推进长宁区 “物业+养老”服务的实施方案》的通知

各相关单位、各街道（镇）：

现将《关于进一步推进长宁区“物业+养老”服务的实施方案》印发给你们，请结合实际推进落实。

上海市长宁区民政局

上海市长宁区住房保障和房屋管理局

2026年9月1日

关于进一步推进长宁区 “物业+养老”服务的实施方案

为巩固和深化“物业+养老”服务试点成果，落实《关于进一步推进“物业+养老”服务的实施方案》《长宁区老龄事业和养老服务发展“十五五”规划》要求，提升“党建引领、政府引导、企业参与、多元协同”机制效能，推动服务从“试点探索”向“全域覆盖、品质提升、品牌塑造”转型，结合长宁区物业基础、智慧养老优势及老年群体需求特点，制订本方案。

一、推进目标

长宁区“物业+养老”服务以深化拓展、提质增效为主线，着力构建“党建引领、智慧赋能、精准适配、专业高效”的服务体系，推动实现覆盖范围、服务品质、机制效能三大升级，打造标准化、智慧化、品牌化服务模式，完善“党建引领、智慧支撑、队伍保障、监管闭环”全链条机制，提炼可复制推广的“长宁特色模式”。

二、工作安排

（一）深化“一站三员五清单”体系，筑牢服务核心框架

1. 升级“一站”功能布局。区民政局指导各街镇结合老年需求，盘活小区闲置设施，为物业开展“物业+养老”服务提供支持。依托社区综合为老服务中心、家门口养老服务站，建设服务站点，在2025年18个点位基础上拓展至31个，延伸至售后公房及使用权房小区，扩大覆盖范围，探索多样化服务框架，

缩小服务半径。

2. 提升“三员”服务能力。加强“宣传员、信息员、服务员”队伍建设，打造复合型服务团队。区民政局牵头开展专项培训，提升“三员”政策宣传、资源链接和服务关爱能力，明确岗位职责，确保服务落地见效。

3. 优化“五清单”动态管理。充分征询老年群体意见，修订完善养老服务项目清单、服务设施清单、政策支持清单、资源对接清单、责任分工清单，形成“清单+标准+流程”一体化操作手册。每个小区定制个性化服务项目，每季度动态更新，同步在服务站公示栏、“物业码上办”等平台发布。

（二）推进智慧化服务升级，提升便捷高效效能

1. 探索服务联动。发挥物业“常驻小区、响应快速”优势，在三级养老服务网络中承担“服务前哨”与“需求探头”功能，为健全社区居家养老服务网络提供支撑。支持养老服务“一键通”与有条件的物业企业联动，实现异常情况主动发现、快速响应。街镇区域养老服务中心为物业赋能，物业及时将超出服务能力的需求转介至中心，打通居家、社区、机构服务衔接通道。

2. 推动智慧化赋能。依托长宁区“物业码上办”平台升级智慧养老服务，优化“物业+养老”服务专区功能，完善服务供需对接机制，提升居民获取服务的便捷度。探索在“物业+养老”服务专区增设个性化服务套餐线上下单功能，涵盖助餐、助洁、助医等多元服务，实现预约、支付、评价全流程线上闭环，推

动智慧服务提质增效。

（三）丰富多元服务场景，满足多样化养老需求

1. 生活照料服务。推行“15分钟便民代办”机制，物业管家兼任“养老代办员”，提供代买药品、代取快递、代缴费用等服务。依托服务项目清单明确助餐助洁、居家微维修、助浴助行等服务频次与标准，精准解决老年人日常起居难题。

2. 健康守护服务。在服务站设“健康咨询点”，提供免费身高、体重、血压检测及健康科普讲座。物业骨干经专业培训后，协助开展健康监测、康复辅助、助医陪诊等服务，提升健康服务可及性。

3. 精神文化服务。定期组织特色文化活动，搭建“老伙伴”互助平台，组织低龄健康老人结对帮扶高龄独居老人，丰富老年人精神文化生活，营造邻里互助的良好氛围。

（四）加强人员队伍建设，夯实专业服务基础

将物业养老服务人员纳入养老顾问培训范围，鼓励参加养老护理技能等级培训，储备一支具备养老护理理论知识和操作技能的专业队伍。支持物业企业与养老服务机构、专业培训机构合作，定期开展在岗培训，内容涵盖养老政策、基本照护、应急响应、沟通技巧、职业素养等方面。鼓励探索建立“物业+养老”服务案例和知识库，在全区推广实用经验做法，提升队伍整体服务水平。

三、构建多元协同工作机制

（一）党建引领联动机制

依托社区党建引领议事机制，建立“党支部+业委会+物业+养老服务机构”四方联席会议制度，定期协调解决服务场地、资源对接、矛盾纠纷等问题，强化党建对服务工作的引领保障作用。

（二）专业资源整合机制

试点推广“物业+”服务模式，鼓励物业企业向居家养老、健康管理、家政服务等个性化领域延伸。搭建“政府+企业+社会组织+辖区单位”多元协同平台，推动医疗机构、养老服务机构、爱心企业等资源向“物业+养老”倾斜，整合医疗、康复、护理等专业资源，为服务站提供驻点服务、技能培训支持。充分调动社区志愿者、党员志愿者、低龄老人志愿者等力量，开展常态化助老服务。

（三）服务质量与行业自律机制

物业企业应建立健全“物业+养老”服务质量评价与投诉反馈机制，常态化开展居民满意度测评，持续优化服务供给。充分发挥行业协会引导作用，加强行业自律建设，引导物业企业自觉提升服务质量与信誉水平，营造良性竞争、规范发展的行业环境。

四、工作要求

区民政局、区房管局根据各自职责，对各街镇、物业企业的工作推进情况开展监督指导，及时发现并整改问题，加强日常管理和跟踪推进，确保各项任务落到实处。

各街镇及相关部门强化协同配合，结合物业服务水平、

住宅小区资源禀赋、老年人需求及支付能力，因地制宜地推进“物业+养老”服务，鼓励探索创新服务模式。

通过政府官网、社区公告栏、新媒体平台、服务站点宣传阵地等渠道，广泛宣传“物业+养老”服务政策、服务内容和先进典型，提高社会认知度和老年人接受度，以优质服务增强老年人的获得感、幸福感、安全感。