“物业+一老一小”：黄发垂髫“都挺好”

今年青岛已在7个区市建成20处融合服务站点，累计服务老年人和未成年人5.6万余人次

□青岛日报/观海新闻记者 **王冰洁** 见习记者 **刘 麒**



■市北区新园小区物业工作人员为行动不便的老人提供送餐上门服务。

早上7点半，市北区长沙小区物业管家照例在楼下驻足，留意着独居老人们的那一扇扇窗帘——这是小区约定俗成的“7点半开窗帘”探访信号：窗帘按时拉开，说明老人安然起床；迟迟未动，管家便会上门问询。

正午时分，走进市北区新园小区内的敬老食堂，软烂的炖菜、清淡的主食陆续出锅，老人们有序排队打餐。同一时间，行动不便的老人在家等候物业送餐上门。

下午5点，崂山区佳源华府的“四点半学堂”里传来孩子们的读书声。几名小学生围坐在桌前写作业、做手工、阅览书籍，等候下班的家长来接。

从清晨的平安探视到正午的一餐热饭，再到傍晚的课后陪伴，一条贯穿全天的暖心服务链，正在青岛各个小区悄然成型。一头连着“夕阳”，一头连着“朝阳”，“一老一小”历来是事关千家万户的“关键小事”和“民生大事”，也是我国积极应对人口老龄化、促进人口长期均衡发展的重要抓手。

11月23日，由国家发展改革委等四部门联合印发的《“一老一小”服务体系建设实施方案》对外公布，鼓励有条件的地方优先盘活利用闲置场所和设施，推进有较大需求的新建小区配套建设、既有小区因地制宜增设社区嵌入式服务设施，集成老年人和婴幼儿日间照料、休闲娱乐等多样化功能，提供半日托、计时托等服务，在确保安全的前提下规范发展“老幼共托”模式。

今年，青岛首次将“物业+一老一小”融合服务纳入年度市办实事，坚持党建引领、因地制宜，推动物业服务从“看管设施”向“服务于人”转型。截至目前，全市已在7个区市建成20处融合服务站点，联动18家优质物业服务企业，促成跨领域合作项目26个，实现服务营收约80万元，带动投资230余万元，累计服务老年人、未成年人5.6万余人次，让“老有所养、幼有所育”落到实处。

青岛加快推进“物业+一老一小”

●今年青岛首次将“物业+一老一小”融合服务纳入年度市办实事，推动物业服务从“看管设施”向“服务于人”转型

●截至目前，全市已在7个区市建成20处融合服务站点，联动18家优质物业服务企业，促成跨领域合作项目26个，实现服务营收约80万元，带动投资230余万元，累计服务老年人、未成年人5.6万余人次

平台搭建

社区党委、业委会、物业企业坐到一起，多个部门把政策送上门，为企业搭台、指路、减负

制度跟进

《关于进一步做好“物业+一老一小”融合服务站点打造工作的通知》印发，摸清27条老幼服务需求清单，列出45项可承接服务供给清单，配套11项针对性举措

专业力量

市城市管理局先后举办两场融合服务展示会，60余家专业机构集中亮相；全市站点同步开展服务体验月，举办百余场活动

资金支持

符合条件的“物业+一老一小”融合服务站点，可参照社区养老服务站标准申请3万元一次性建设补贴；助餐服务达标，还可申领运营补助

从“管房子”转向“服务人”

物业是与社区居民接触最为密切的行业之一。在青岛，千余家物业企业扎根全市小区楼栋，常年与住户打交道，对每户家庭的情况最为了解。在市城市管理局物业管理处工作人员看来，正是这种地理位置上的“嵌入”和长期建立的信任，决定了物业的不可替代性，立足物业“就在群众身边”这一特质，青岛的物业服务正从“管房子”向“服务人”转型。

“您这是买菜刚回来，最近家里都挺好吧？”市北区新园小区内，新园物业公司总经理王鹏进与居民张阿姨寒暄。

“都挺好，上次多亏你们物业帮忙！你们一来，我心里就踏实了。”张阿姨向他竖起大拇指。

王鹏进是新园小区“最受欢迎的人”。记者跟随他穿梭在小区内，但凡碰面的老邻居，都会和他热络地聊上一番。每天早上5点，他都会准时出现在小区广场，和一线保洁人员一起清扫；谁家要维修、哪位老人要买药，他常常亲自跑一趟；每户居民的家庭情况他都心里有数，还会定期上门看望独居老人，看看家里缺什么、身体怎么样。

这样的暖心场景，在新园小区随处可见。如今，新园小区内的敬老食堂日均服务老年居民30余人次，“四点半学堂”累计惠及千余名未成年人，300余名志愿者常态化开展扶老护幼、便民帮扶，邻里互助氛围愈发浓厚。

像新园小区这样，业主和物业处成“一家人”的情况，在青岛并不少见。可放眼全市，能把这份“近”变成养老托育服务的物业企业，仍是少数。过去，传统物业行业多围绕保洁、安保、设施维修等基础服务展开，如今“跨界”做养老托育，不少企业心里直打鼓：没有统一标准，不敢干；缺少专业资源，不会干；担心投入大、回报薄，不愿干。

推进这项工作，政府的“有形之手”不可或缺——

先搭协同议事平台，社区党委、业委会、物业企业坐到一起，多个部门把政策送上门，为企业搭台、指路、减负。制度随即跟上，市城市管理局联合多部门印发《关于进一步做好“物业+一老一小”融合服务站点打造工作的通知》，通过实地走访、问卷调查和座谈交流，摸清27条老幼服务需求清单，列出45项可承接服务供给清单，配套11项针对性举措，建设标准、运营模式、监管要求逐项明确，试点从零散探索转向制度化推进。

标准有了，专业力量从哪里来？为此，市城市管理局搭建跨领域资源对接平台，先后举办两场融合服务展示会，医疗康养、专业托育、智能科技等领域60余家专业机构集中亮相，推动形成“物业牵头、专业支撑、多方参与”的服务生态。全市站点同步开展服务体验月，阵地开放、业主恳谈、“先尝后买”等活动办了百余场，让居民先体验、再评价。

资金支持同样多元，符合条件的“物业+一老一小”融合服务站点，可参照社区养老服务站标准申请3万元一次性建设补贴；助餐服务达标，还可申领运营补助。前期投入有支持，长期运营有托底，让企业敢迈步、走得下去。

一套政策“组合拳”下来，企业顾虑逐步消解，服务路径逐渐清晰。政府不替企业包办，而是把台子搭稳、把规则写明、把资源接上，让物业在“服务人”这条路上走得更踏实。

记者手记

“一老一小”总关情

王冰洁

一座城市对待“一老一小”的态度，最能照见它的温度与远见。

老人是城市的根脉，孩子是城市的未来。当老龄化步伐加快、生育支持政策落地，“一老一小”早已不是某个家庭关起门来的私事，而是关乎人口长期均衡发展、关乎社会活力的公共命题。

青岛的回答，落在一张更大的蓝图上——“中国康湾”建设明确提出“全域康养、全龄健康”，到2027年要建设100个以上医康养综合社区嵌入式服务设施，构建健康舒适、多元包容的全龄友好生态。

全龄友好看似宏大，拆解到日常，考验的是城市精细化治理的颗粒度，把服务触角从“最后一公里”推进到“最后一米”：让老人下楼有热饭、遇事有人应；让孩子放学有去处、身边有人看。而物业，恰恰是离家门口最近的那支力量。

在此过程中，物业的角色不是全能的“服务者”，而是发现需求、链接资源的“连接者”；政府则是平台的搭建者和秩序的守护者。政府搭好台、定好向，企业才能走稳步、走得远，社区治理末梢才能真正长出可持续的服务能力。

■城阳区华胥美邦小区举行一老一小座谈会。



激发物业运营“造血”能力

场地从哪里找、运营的钱从哪里来，是接下来摆在面前的两大难题。青岛因地制宜，盘活小区自家“家底”，探索出一套看得见、摸得着的服务办法。

1996年建成的新园小区是典型的老龄化老旧小区，60岁以上老人占比30%，未成年人占比18%，老幼服务需求迫切。然而，小区物业费每月每平方米0.4元，营收微薄；可利用空间大多是楼栋间隙、零散边角，缺少专门用于养老托育的配套用房，硬件基础薄弱。

在市城市管理局、街道和社区党委的协同引导下，物业一点点摸排梳理小区廊架、闲置用房和空地，用“微更新”把零碎空间整合起来：建起乐融亭、邻里长廊，方便老人聊天休憩；打造童声议事厅、种子博物馆、公益亲子乐园，给孩子留出活动天地。这些不起眼的边角角落，慢慢变成服务老少的邻里空间。

空间盘活了，公共收益则撑起长期运营的底气。“小区停车位从原先的380余个增加到近1000个，一个车位每月收取100元，全年停车收益超过100万元。在社区党委和业委会监督下，所有公共收益定期公示，优先反哺‘一老一小’服务。”王鹏进告诉记者，小区还联动各方资源，设立社区慈善基金、“郑在幸福里”社区发展基金，物业带头捐资、叠加公益小店营收，构建起以公共收益为主、多元资金补充的资金保障体系。

除公共收益反哺外，“以空间换服务”成为又一条可复制路径。城阳区华胥美邦小区物业经理葛丽红向记者介绍，小区拿出350余平方米闲置社区用房，将场地无偿交由专业第三方托管机构使用，机构自主负责改造运营，面向居民提供普惠低成本的托育便民服务，已累计帮助150户双职工家庭解决子女课后托管难题。与此同时，面向老年居民开展中医饮食养生科普、手工香皂制作、品茶休闲等活动，盘活白天空闲时段。闲置空间实现“一室多用、错时共享”，低成本的同时兼顾养老与托育两类需求。

因地制宜盘活资源，才是嵌入式民生服务可持续的根本。“不靠财政全包，不靠业主集资，把小区自家‘家底’盘活，服务才能长久走下去。”采访中，一位从业者说出了“物业人”的心声。

■青岛佳源华府组织小业主走进设备房观摩，丰富孩子的生活体验。



■西海岸新区碧桂园珠山郡为老人提供体检服务。



增强社区治理内生动力

在场地和资金的支持下，服务一步步延伸到日常的每一天。

临近中午，青岛佳源华府社区食堂开饭在即，餐食软烂适口，适合老年人口味；行动不便的老人还能享受送餐上门服务。社区服务中心定期在此开诊，测血压、慢病问诊、康养知识普及都“搬”到了楼下。孩子放学后也有去处——物业帮忙代接，小区里的“四点半学堂”接着管，双职工家庭不再为“放学早、下班晚”发愁。

在青岛，这样的服务场景正在更多小区落地。作为即墨首家“一老一小”友好示范项目，中冶德贤公馆小区配齐T8智能检测一体机、鹰眼检测系统、眼底照相机、心肺功能测评仪等智能设备，老人在出门遛弯的同时，顺便就能在家门口完成基础体检和专项筛查，检测数据直接生成个人健康档案，家庭医生定期跟踪、回访。小区还打造儿童兴趣社，联合教育机构开设“四点半学堂”、寒暑假辅导班等，兼顾少年儿童课后成长需求，实现同一阵地守护老少两代人的生活。

西海岸新区碧桂园珠山郡则是一处主打居家养老的社区。“小区银发住户多，不少老人子女长期在外，我们联动家政康养机构，协助对接助洁、助浴、上门陪护，住户家中布设紧急呼叫按钮，24小时‘一键连通’物业，以便老人遇到突发状况时可快速响应处置。”碧桂园珠山郡物业经理胡状状说。

针对寒暑假的看护空档，城阳区青特城聚焦双职工家庭假期托管难题，打造“小青豆”系列特色营队，充实孩子们的寒暑假生活。游泳训练营、邮轮研学、外教双语课堂等多样化的课程选项让孩子假期有处可去、有事可学，破解家长假期“看娃难”的现实困扰。

服务暖了人心，治理自然进入良性循环。西海岸新区兰东社区落地养老托育便民服务后，小区业主综合满意度从76%升至93%，物业费月度收缴率提升21个百分点，物业服务相关投诉量同比下降12%；崂山区金岭美地物业费收缴率常年维持在97%以上。

与此同时，“物业+一老一小”项目开辟出新的经营性收入渠道。依托助餐、课后托管、居家照护等市场化有偿服务，全市站点实现服务营收约80万元，形成“公益服务聚民心、有偿经营补收益”的良性模式，物业企业跳出仅靠物业费维持运转的传统模式，社区治理内生动力持续增强。

小区方寸之间，承载万家期盼。从一餐热饭到一次托管，从一次上门探访到一场义诊课堂，青岛正把“老有所养、幼有所育”的蓝图，一点点变成触手可及的日常。随着“物业+一老一小”融合服务持续扩面提质，社区治理的内生动力在楼栋院落里稳稳扎根，全龄友好的城市底色也越擦越亮。