



青特城小区附近的助老食堂，一位就餐的老年顾客表示非常满意。 物业供图

远亲不如近邻 近邻不如物业

岛城开展物业养老试点工作一年来 25 家企业服务老人 6000 余名



去年 7 月，市城市管理局积极开展物业企业发展居家社区养老服务试点工作，联合市民政局、市财政局等 9 部门印发《关于支持物业企业开展居家养老服务有关意见》，充分发挥物业企业“常驻社区、贴近居民、快速响应”的优势，探索实施“物业+养老”服务，为老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护等养老服务项目，不断增加社区居家养老服务有效供给。时间过去一年，物业企业养老情况如何？记者到相关试点进行了探访。目前，全市共 25 家物业企业参与试点工作，服务老人 6000 余名。各试点企业以“助老食堂”、代买代卖、上门探望等形式为切入口，逐步拓展养老助老服务内容。特别是在助老食堂和餐厅建设方面，市城区政府掏钱补贴，解决了老年居民最迫切的“吃饭”问题。



前来助老食堂打饭的老人。



物业建立的社区老人档案。

物业养老 小区管家把服务送上门

俗话说“远亲不如近邻”，但城阳区青特城小区居民崔老先生体会最深的却是“远亲不如物业”，因为物业工作人员的快速反应，让摔倒在家的他得到了及时救助，“如果没有物业的细心服务，我现在还不知道是什么样子的呢。”物业企业“常驻社区、贴近居民、快速响应”的优势，在青岛市多个小区得以发挥，像崔老先生这样享受物业养老，感受“远亲不如物业”的老年居民，正变得越来越多。

物业打造助老品牌

物业企业常驻社区，工作人员与居民抬头不见低头见，从这个角度来说，物业养老助老具有先天优势。“很多居民的孩子一早上班，中午不回家，晚上可能回家较晚，而我们的工作人员岗位就在社区，全天 24 小时都有人在岗。”6 月 23 日，汇豪物业中部片区负责人王超在青特城小区向记者介绍了物业养老的相关做法。“我们是一家人”的理念，让青特城小区物业成为全市养老助老的“标杆”。

去年 7 月，城阳区住房和城乡建设管理局开始构筑以市场为主体，以社区为依托，以物业企业为纽带，面向全区老人的区、街、社区、物业四位一体的居家养老新模式，在青岛汇豪物业服务服务有限公司开展居家养老服务试点工作，为社区居民提供全程、全龄、全生命周期的健康管理服务。

“实际上从 2021 年开始，汇豪物业就开始打造‘长青藤’助老品牌，在日常工作中有意识地去做一些工作。去年，我们开始建设助老服务中心和助老餐厅。”王超介绍，青特城助老服务中心通过依托“长青藤”敬老服务，打造“为老年人提供更优质服务”的助老幸福社区，全面提升社区助老、养老服务水平，让更多

社区老人享有安全、便捷、子女放心的现代养老服务。

一本档案一个微信群

“让子女放心”这句承诺可不是说说那么简单，这需要一年 365 天，天天把工作做到位。记者在采访中发现，物业办公室里有一个人档案橱，里面装着的都是社区老人的资料。对社区老人情况的准确掌握，让助老工作变得顺利起来。

“这是我们社区老人的档案，年龄、住址、身体和家人情况，平时有什么困难……都记在里面。”王超笑着告诉记者，有了档案，他们的工作就有了针对性，和儿女不在一起住的老人，他们会特别留意；独居老人更是重点关注对象，物业工作人员上门频次多，有时没事也要去看看，帮老人修剪指甲理发，时间充裕的话，还会陪老人聊聊天。

除了不定定时地前去探望，每月 9 日是社区集中上门日，物业工作人员会在这一天统一上门，看看老人家里的水电设备有没有安全隐患，其他方面有没有需求等。遇到老人过生日，物业会送蛋糕上门，如果对方是独居老人，王超还会和同事们一起陪着老人过生日。

在王超的诸多微信群中，“青特城助老服务群”是置顶群之一。这个群里有 79 人，除了王超和几位管理人员，还有 5 位管

家，其他全都是社区里需要特殊关心的老人。

微信群的建立，让老人和物业工作人员的联系更加快捷。社区有什么通知，老人们可以第一时间在微信群里收到；老人有什么需求或者问题，物业工作人员也可以在微信群里马上了解到，并及时给予答复和解决。

1838 户居民和五位管家

青特城共有居民 1838 户，为了方便服务，物业把小区划成 5 个片区，每个片区由一名管家负责，5 名管家多的负责四五百户居民，少的也有 200 多户。

“管家都是女性，她们工作起来细致到位，很适和居民打交道。”王超介绍，管家们事无大小都要“管”，自己解决不了的，就由公司各个部门帮忙。

别看管家们是女性，能力可不小，居民遇到的一般问题都能解决。“换个水龙头、修个门锁、投个下水道，她们都会，而且干得很好。”王超说。

一遇到恶劣天气，比如下大雨刮大风，物业的工作人员都会在岗。5 位管家更是时刻关注微信群的信息，留意电话，或者主动打电话询问老人情况。管家们有时会“化身”业主，从业主的角度来看小区工作，发现哪里有不足，比如楼道不清洁，就通知物业相关部门赶紧处理。

采访中，记者在物业办公室看到，38 岁的管家小谭正在值守热线。小谭负责的片区里有 50 多位老人，大都和子女一起生活，只有一位 80 岁的独居老人。老人行动不便，很多事情都由小谭来帮办，包括定期提醒老人交电话费、水电费等。老人要出门时，小谭会通知保安上门，用轮椅推老人下楼；有时社区发放物品，小谭会主动帮忙领取并送上门。

73 岁的马卫国曾是青特城小区党支部书记，作为青特城的老住户，他对物业工作非常了解。“这些女孩子不容易，她们靠细心周到的服务赢得了业户的认

可。因为她们的付出，一些原先对物业工作有抵触的居民转变了态度，和她们成了好朋友。”马卫国告诉记者，有一位居民不肯交物业费，说是家中的墙壁有裂缝。小谭上门查看后，自己动手将裂缝处理好。小谭不争不辩、主动揽责的做法让这位居民深受触动，对方最终痛痛快快地交了物业费，还和小谭成了好朋友。

快速反应助老人脱险

今年 5 月，管家雷燕成为物业推荐的“服务明星”。正是因为她的快速反应，让独居的崔老先生得到了及时救助，避免了严重后果。

崔老先生的家在雷燕管区范围内，老人身体不好，一直吃中药，平日里出门办事或者采购都会找雷燕帮忙。5 月 16 日，雷燕正在物业前台值班，一位居民打来电话说，听到 10 楼邻居崔老先生家一直有人喊“救命”，声音很微弱。雷燕听后立即赶到崔老先生家，看到房门拉开了一道缝。她进门后发现老人躺在地上。雷燕将老人搀扶到沙发旁，并联系同事过来帮忙。原来崔老先生打算去卫生间，但是腿上忽然间没了力气，一下子摔倒在地上，站不起来。他只得爬到门口，勉强打开房门，从门缝里喊救命。

雷燕和同事帮老人换上干净衣服，直到老人恢复正常，确认无需就医后，便帮他清洗刚才弄脏的衣服。“多亏你们及时赶来，要不我不知道要在地上躺多久。”崔老先生感慨道，雷燕对他的照顾比自己的孩子还及时。

在汇豪物业办公室，记者看到走廊里挂满了居民送来的锦旗，有的是感谢物业工作人员帮忙照顾家中老人，有的是感谢物业工作人员拾金不昧，有的则是感谢物业工作人员的某次帮助……“这些都是近期收到的，还只是一部分。”王超自豪地告诉记者，居民的认可让他们工作起来更有劲头。

助老食堂 营养餐吃得“潇洒”又实惠

老人在家，最头疼的是一日三餐。自己做饭，买菜洗菜、收拾碗筷费时费力不说，关键是每顿吃不多，做多了吃不了，做少了“不值当”。有些老人怕麻烦，干脆一天只吃一顿饭。提起助老养老服务，老年人最迫切的需要就是足不出户就能吃上热乎饭。记者采访了解到，解决社区老人特别是独居老人的吃饭问题，是物业养老诸多服务内容中颇具挑战性的一项。

一荤两素最高 8 元

在青特城小区，汇豪物业主动寻求外部资源，与“三禾馅饼”在助老养老服务方面进行深度合作，打造青特汇豪物业首家助老餐厅。餐厅秉持卫生、方便、价廉、安全的服务原则，餐品荤素搭配，着重配合老年人口味，满足了小区老人们的“吃饭”需求。

6 月 23 日 11 时 20 分，记者来到紧邻青特城小区的德阳路，助老餐厅“三禾馅饼”就在这条路上，员工已经准备好迎接来吃午餐的客人。主食有馒头、米饭、馅饼、包子以及各种粥，菜品有菜花、青椒、茄子、炒虾仁、红烧肉……顾客可以根据需要选择。

助老餐厅的老板告诉记者，老人在这里就餐的价格不贵，60 岁至 69 岁的老人 8 元，70 岁至 79 岁的老人 7 元，80 岁以上老人 6 元，低保家庭、城乡特困的老人只需 2 元就可以吃上一顿营养午餐。“有些生活非常困难的老人，我不让员工收费。”

拎着饭盒来打饭的王先生告诉记者，他和老伴两人平常在家不愿意做饭，是助老餐厅的常客，“我打 2 份饭只需 16 元，量很大，两个人一顿吃不了，剩下的晚上再热热当晚饭。而且这里的饭菜花样多，营养搭配得也好，我们很满意。”

记者看到，不断有老年顾客进店就餐，主食和稀饭够，菜品是一

荤两素，老人们吃完擦擦嘴就走，很是“潇洒”。“不用买菜买米，不用自己做，吃完了也不用刷碗洗碗收拾桌子，能不‘潇洒’吗？”吃完饭准备回家的刘先生笑着说。

“足不出户”吃上热饭

位于兴阳路 417 号的万科魅力之城小区，现由北京万科物业服务服务有限公司青岛分公司提供物业服务。小区共有业主 2912 户，其中老年人口约占六分之一，对居家社区养老的需求最为迫切。2020 年，魅力之城物业服务中心通过小区议事会、恳谈会和入户走访等多方面征集民意，运用“红色管家”契约化共建单位优势，吸引社会力量先后投入 80 余万元，联合中城路社区建设了魅力助老餐厅，并面向周围两公里内社区开放，最多可同时容纳 100 余人就餐，满足了独居老人“足不出户”吃上“热乎饭”的需求。

记者了解到，魅力助老餐厅实行的也是阶梯式助老优惠价，最多 8 元、最少 2 元”的职责。小区党支部、中城路社区党总支、物业服务中心已经连续三年邀请园区 60 岁以上老人参加

生日会活动。

政府补贴助推发展

2022 年年底，青岛市政府办公厅印发了《青岛市进一步优化完善居家社区养老服务措施》，制定了推进服务设施提质升级、优化老年人助餐服务补贴政策等 8 项措施。其中规定，居住在青岛市的 70 周岁及以上老年人购买助餐服务的，市级按照每人每顿午餐 3 元的标准进行补贴（法定节假日和公休日除外）。对 2—5 级失能老年人购买上门送餐服务的，再按照送餐距离给予 2—4 元的送餐补贴。

除了市级，各区市也有相应补助。记者了解到，2019 年，城阳区就出台了《城阳区助老餐厅建设运营实施办法》，对助老餐厅建设和运营进行补助，最高可补助 29 万元。在政策引领下，一年之内，城阳区助老餐厅从 2 家发展到 19 家，其中，流亭街道白沙湾社区助老餐厅、城阳街道仁和居社区助老餐厅、上马街道林家社区助老餐厅日均服务老人均在百人以上，发挥了良好的示范作用。

今年 4 月，崂山区民政局养老服务科科长刘志伟在接受媒体采访时表示，崂山区已出台养老助餐补贴政策，建立梯次补贴机制，符合条件的崂山区户籍 70 周岁以上老年人就餐的，每顿午餐给予最高 6 元就餐补贴，补贴资金在通过“卡、脸”信息设备认证后自动扣减，老人只需支付个人负担部分。

在政府的助推下，助老餐厅的建设开始蓬勃发展，青岛恒福物业管理有限公司在长沙小区开办了助老大食堂，食堂面积约 150 平方米，可同时容纳 50 人就餐；青岛万科物业服务服务有限公司打造了中城路魅力助老餐厅和魅力之城老年活动中心；青岛汇豪物业服务服务有限公司每月开展一次养老助老活动，覆盖小区老人 5000 人次。25 家物业企业通过各种方式专项为小区老人们提供可追溯、有品质、获保障、价低质优的特色养老服务。

探索“物业+养老” 可持续发展模式

探索“物业+养老”服务的可持续发展模式，市城市管理局一直在“琢磨”并付出行动。记者了解到，为做好 2023 年度青岛市两会人大建议和政协提案办理工作，前段时间，市城市管理局开展了“物业+养老”人大建议、政协提案答复活动。活动采取试点项目实地观摩、座谈交流等多种形式，集中向人大代表、政协委员汇报介绍物业企业开展居家养老工作情况，认真听取代表、委员相关意见、建议。

通过实地观摩座谈，代表委员们对目前“物业+养老”服务工作取得的成效予以肯定，并提出了合理化的建议：一是建立联动机制，物业企业参与居家养老要与基层社区紧密结合。民政部门、医疗部门、街道社区等多方主体应及时将信息资源互通共享，通过联席会议制度等方式及时沟通协调，建立多部门联动处置机制，为物业企业发展养老助老服务提供更有力的支持和保障。二是探索“物业+养老”服务可持续发展模式。目前物业企业居家养老服务内容大多为免费服务，应针对行业特点制定配套文件，为整个服务链的形成与持续提供良好环境。

记者了解到，市城市管理局将强化政策供给，研究制定“物业+养老”服务指导标准，推出物业企业开展养老服务的配套支持措施，增强物业企业发展实力。组织试点企业，通过“传、帮、带”的方式输出“物业+养老”服务理念及经验，选树试点工作开展较好的项目作为典型案例，形成经验做法，向各区（市）推广。

本版撰稿摄影（除署名外） 观海新闻/青岛 早报首席记者 魏妮邦

