

物业当养老管家 居民愿意买单吗



编者按 当“银发浪潮”扑面而来,如何让老人在熟悉的环境中有尊严、有质量地安享晚年,成为亟待破解的民生课题。上海,这座深度老龄化的超大城市,正率先探索一种将物业服务延伸至养老领域的新模式——“物业+养老”。本版特推出关于“物业+养老”的专题报道,深入剖析这一模式的发展现状与挑战,探讨其在未来养老服务中的潜力和价值。

上午10时,上海虹叶花苑的沈绮漪家准时迎来了保洁人员。两小时的服务结束,家里窗明几净。老人享受的便捷服务,正是上海大力探索的“物业+养老”新模式。

作为社区养老的创新路径,“物业+养老”核心在于发挥物业“在身边”“叫得应”的平台优势,整合周边养老资源,为老人提供便捷、高效、贴心的服务。去年4月,上海在多个中心城区启动首批试点。

从“一知半解”到“按需下单”

虹口区一份覆盖1684位老人的调查报告显示,仅7.85%的老人对“物业+养老”“非常了解”,超过半数仅“一知半解”。成本考量与专业信任度,是老人选择的关键门槛。

摸清需求才能精准服务。在徐汇区田林街道,辖区内60岁以上老人占比高达38%。街道建成的3座“满意物业党群服务站”成为重要枢纽,墙上清晰张贴着维修、护理、照料、家政“四张清单”,基本覆盖了居家养老的日常场景。

“代配药、陪诊和护理需求增长最显著!”徐房物业养老专员夏天在田林十村的服务站点深有体会。家政服务体量虽大,但部分需求已被成熟市场分流。“陪诊是片‘蓝海’,价格合适,居民就愿意尝试。”

田林六村的叶燕敏正是陪诊服务的受益者。老伴去世,儿子在外地,上个月她需要做胃肠镜检查,通过徐房物业预约到了陪诊师小徐。“检查当天小徐全程陪了我近5小时,跑前跑后办手续,特别周到。”

长宁区虹桥街道的古北物业通过340余份问卷也勾勒出辖区内老人最迫切的三类需求:家政服务、代配药和助餐。更可贵的是,超80%的老人表示高度信任物业提供的养老信息和有偿服务——这份天然的邻里信任,正是“物业+养老”生根发芽的沃土。



普陀区甘泉路街道办事处主任李玮深有感触:“老人需求大,只是苦于找不到靠谱渠道。物业作为‘身边人’,恰恰能弥合这种信任鸿沟,解决供需匹配的难题。”

从政府托底到自愿买单

调查显示,当前上海享受“物业+养老”服务的人群,仍以政府买单的特殊困难老人为主体,自主付费比例偏低。

那么,老人愿意自掏腰包吗?叶燕敏体验的4小时陪诊最终收费280元。她坦言,自己检查、小手术较频繁,希望“回头客”能有价格松动。这代表了相当一部分老人的心态——有需求,但对价格敏感。

叶燕敏的感慨并非孤例。多家物业公司面临相似矛盾:陪诊需求旺盛,物业人员考取资质并不困难,但目标客户群对价格极其敏感。

虹口区的调查数据显示:仅25.12%老人明确愿意尝试有偿服务,60.79%表示“视情况而定”,另有14.09%拒绝。虹口区民政局局长沈敬威认为,让老人自愿购买服务,观念的深入与时间的培育缺一不可。

令人振奋的积极信号正在显现。蒋家桥小区自2022年底试点“物业+养老”,截至去年11月已服务9000多人,其中7000多竟是自费购买。

更可喜的是独特的“服务黏性”正在形成。“我加了陪诊师小徐微信,以后直接找他。他背后是物业和专业机构,我放心!”叶燕敏的想法颇具代表性——信任一旦建立,忠诚度随之而来。

打造可靠养老“服务网”

当物业服务边界向养老领域拓展,专业能力与责任边界成为焦点。怎样的“物业+养老”才算专业?调查发现,老人眼中的“专业”目前仍集中在维修、保洁等物业传统强项上。

在徐汇区南溪公寓这座老年居民占比高的小区,试点服务清晰分层:物业聚焦水电维修、日常保洁、智能设备咨询及代办跑腿;而药物提醒、健康护理则由合作的第三方专业机构承接。

“专业的事找专业的人”渐成共识。长宁区永升物业通过与专业机构合作,将员工转化为“改造工程师”“居家照护师”等复合型人才。

古北物业则因地制宜,在商品房小区规划建设设备骨密度测试仪等设备的示范性养老空间。

虹口区绝大多数物业选择了与专业养老机构合作之路。夕悦颐养承接区内多个街道服务,形成了一套规范闭环:对物业人员岗前培训、服务打卡、老人评价、及时反馈。在曲阳路街道邮电二村,十余户高龄独居老人享受着物业提供、由夕悦培训人员完成的每周两小时免费保洁服务,满意率高达100%。

服务边界的厘清同样关键。各方普遍认为,“物业+养老”应成为长护险、家庭养老照护床位的有效补充,让未达评定标准但有需求的老人通过市场化购买获得护理支持。

陪诊服务是边界与风险讨论的焦点。徐房物业负责人李哲强调,专业陪诊师需持证上岗,懂急救、能看处方、熟悉医院流程,并能应对健康暴露风险。然而调查发现,个别社区存在无证陪诊现象。业内人士疾呼:政府部门需对基础服务制定简易标准,对护理、陪诊等专业服务强制要求持证人员操作。

激活市场主体的“一公里”潜力

推广“物业+养老”,企业的积极性是可持续的关键。元旦起,房龄近50年的徐汇枫林街道宛南六村物业费将从0.8元/平方米升至1.4元。调价成功的背后,是小区已建立包含陪诊、“20分钟快扫”等项目的“物业+养老”清单,一批高建物业员工更已考取陪诊师资质,服务升级成为调价的有力支撑。

然而,相较承担部分托底责任的国企物业,市场化民企面临更大挑战。汇京物业坦言,物业岗位职责相对固化,增加养老专业技术要求意味着员工更高的责任与压力,这对民企是全新考验。

对此,徐汇区采取务实策略:重点选择徐房集团、城投集团等国企下属物业先行先试,同时鼓励优质民企参与,探索国企民企合作互补的特色模式。

上海中山物业在宜川路街道管理着11个老龄化率超50%的小区。总经理张臻称:“我们早有物业+养老雏形——为高龄老人免费水电检查、代叫出租等,但服务不成体系。”如今,街道推出“10+X”套餐(10项基础需求+X项自选特色),为物业链接专业资源搭建平台。

对一些养老机构而言,与物业

合作重在培育潜在市场。四川北路街道已有两位老人因体验“物业+养老”服务良好,在需要更深度照护时,选择了同一品牌旗下的养老院,形成服务闭环。

随着服务深化,部分物业公司呼吁:政府考核物业时,应纳入“物业+养老”指标;对提供基础养老服务的物业,落实财政补贴与税收优惠;针对增值服务,允许市场化定价。

在华东理工大学教授唐有财看来,这一模式创新性融合了割裂的“物业管理”与“养老服务”,构建起“人物共管”的新型社区治理体系。挑战虽存,但潜力巨大。当众多小区老年人口过半,整个社区宛若“没有围墙的养老院”。“物业+养老”依托党建牵引、机构支撑、社会参与,正成为打通养老服务“最后一公里”的务实方案。只要在专业培训、标准制定、监管机制与风险防范上持续完善,上海经验或将照亮中国式养老的未来路径。

周楠 舒抒



蒋家桥小区的沈女士通过“物业+养老”小程序预约推拿服务



古北国际广场“物业+养老”服务咨询台



徐家汇街道南溪公寓小区物业便民服务

声明作废

▲哈尔滨市平房区刘振波运输户,不慎将道路运输经营许可证副本丢失,许可证编号230108141066,声明作废。

▲哈尔滨市香坊区平凡广告设计工作室不慎将银行预留印鉴法人(黄静)名章丢失,账户号码:08051501040006210,开户银行:中国农业银行股份有限公司哈尔滨通乡支行,声明作废。

▲哈尔滨市道外区龙兴屯铁锅炖饭店(个体工商户),不慎将食品经营许可证副本丢失。许可证编号:JY22301040210911。声明作废。

▲哈尔滨市香坊区远诚盛发鲜货行不慎将银行预留印鉴财务章丢失,账户号码:3500022109200088526,开户银行:中国工商银行股份有限公司哈尔滨通乡支行,声明作废。

▲刘秀华不慎将车牌号黑AAK974道路运输证丢失,声明作废。

会议通知

因联系不到股东史凤友,特对史凤友发出会议通知。会议内容:预解散黑龙江四季粮油有限公司对解散事宜进行定于2026年1月27日在公司办公室召开预解散本公司的会议:

会议通知
议程及议题如下:会议时间:1月12日10:00am
会议地点:公司办公室
决议讨论。

2026年1月12日

声明公告

刊登热线

18686716631
13763511313

小小说

旧伞下的温情

雨,淅淅沥沥,小镇的石板路上行人匆匆。李老太一手挽着菜篮,一手紧握一把旧伞,伞骨因年月显得有些脆弱。

“大娘,这把伞该换了。”路过的年轻女孩笑道,递过一把崭新的折叠伞。

李老太摇摇头,眼中满是温情:“这把伞,是我老伴年轻时送的。每当下雨,我就想起他。”伞面虽旧,却承载着他们共同走过的风雨岁月。

女孩不语,从篮中拿起两根青翠的黄瓜,递给李老太:“那,这个给您,新鲜的。”

李老太笑着接过,雨珠从伞沿滑落,滴在石板路上,溅起一朵朵水花。她缓缓前行,伞下仿佛藏着一段时光的秘密。

雨停了,阳光透过云层,洒在湿漉漉的石板路上。

李老太收起旧伞,心中暖洋洋的。