

上海市物业适老化服务普及程度与质量调研评估

陈欣悦, 李梦菲, 沈欣宇, 曹依莲娜, 王 玮

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2025年3月11日; 录用日期: 2025年4月15日; 发布日期: 2025年4月27日

摘 要

当今人口老龄化飞速发展, 需要提高智慧物业管理服务水平, 补齐社区服务短板, 更好地满足居民多样化多层次生活需求。2020年12月, 住建部等六部门就曾发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》, 要求推动和支持物业服务企业积极探索“物业服务 + 养老服务”模式, 切实增加居家社区养老服务有效供给, 并在部分地区开展试点工作。近几年来, 政策鼓励物业服务逐渐拓展至“物业服务 + 生活服务”的模式。课题组本次就想调研上海市物业适老化服务普及程度与质量调研评估以及了解上海市人民对于物业养老模式的看法。

关键词

物业养老, 适老化服务, 人口老龄化

Research and Evaluation on the Popularization Degree and Quality of Elderly-Friendly Services in Shanghai's Property Management

Xinyue Chen, Mengfei Li, Xinyu Shen, Yilianna Cao, Wei Wang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Mar. 11th, 2025; accepted: Apr. 15th, 2025; published: Apr. 27th, 2025

Abstract

With the rapid development of population aging nowadays, we need to enhance the level of smart

文章引用: 陈欣悦, 李梦菲, 沈欣宇, 曹依莲娜, 王玮. 上海市物业适老化服务普及程度与质量调研评估[J]. 老龄化研究, 2025, 12(4): 338-343. DOI: 10.12677/ar.2025.124047

property management services, make up for the shortcomings of community services, and better meet the diverse and multi-level living needs of residents. In December 2020, six departments including the Ministry of Housing and Urban-Rural Development issued the “Opinions on Promoting Property Service Enterprises to Develop Home and Community Elderly Care Services”, requiring the promotion and support of property service enterprises to actively explore the “property service + elderly care service” model, effectively increase the supply of home and community elderly care services, and carry out pilot projects in some areas. In recent years, policies have encouraged property services to gradually expand to the “property service + life service” model. Our group this time wants to conduct a survey on the popularization degree and quality of property elderly care services in Shanghai and understand the views of the people of Shanghai on the property elderly care model.

Keywords

Property-Based Elderly Care, Age-Friendly Services, Population Aging

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着我国人口老龄化程度的不断加深，老年人口的生活质量和幸福感成为社会各界关注的焦点。我国目前主要养老模式有居家养老，社区养老，机构养老，并且出现了一些新型养老模式如候鸟式养老、抱团养老、搭伴养老、共享养老等[1]。上海市作为全国老龄化程度较高的城市之一，老年人口数量庞大，老年人口比例逐年上升。在此背景下，如何为老年人提供更加便捷、安全、舒适的养老环境，成为社会各界共同关注的问题。物业养老，物业适老化服务，作为提升老年人居住体验的重要途径，其普及程度与质量直接关系到老年人的幸福感和满意度。

2. 上海物业 + 养老发展现状

上海市政府高度重视养老服务的发展，近年来出台了一系列政策文件以推动“物业 + 养老”等新型养老模式的发展。同时，上海多个街道和社区积极探索“物业 + 养老”服务模式，如徐汇武康居民区，欧阳路街道等。其中徐汇区的武康居民区与上海高建物业有限公司合作，武康居民区是一个典型的老龄化社区，老年居民占比超过三成。在走访中发现，许多老年居民在日常生活仍面临设施老化维修难、行动不便等挑战。为了深入破解老年人生活中的难题，实现“老有所养、老有所享”的美好愿景，武康居民区与上海高建物业有限公司决定携手合作，共同推出“物业 + 养老”延伸服务。通过《党建联建(社区共建)为老服务协议》的签署，提供了集物业、科技和情感融合于一体的综合养老服务体系。这种模式解决了老年居民在日常生活中面临的设施老化维修难、行动不便等问题，通过创新的服务项目如联系卡，确保服务内容紧贴老人实际需求。同时欧阳路街道作为虹口区老龄化程度最高的街道，积极探索社会力量参与养老服务的新模式。自2022年底起，该街道发挥物业服务企业贴近千家万户的优势，率先在蒋家桥小区启动“物业 + 养老”服务模式。通过物业资源与老年需求的深度融合，提供包括上门服务、健康监测等在内的多元化养老服务，显著提升了老年居民的生活质量和幸福感。2025年，欧阳路街道更多小区在蒋家桥小区的成功经验上，进一步开展“物业 + 养老”服务。

少数物业公司已经推出“物业 + 养老”服务模式，上海正在通过多种模式和政策支持，推动“物业 + 养老”的发展。未来，随着政策的持续推动和技术的不断进步，“物业 + 养老”模式将在上海得到更广泛的应用和推广。同时，政府、社会、企业和家庭等多方力量也将共同参与和支持养老服务体系的建设，为老年人创造更加美好的生活家园。

3. 上海物业适老化覆盖情况

3.1. 政策与发文

国家高度重视养老服务业的发展，出台了一系列政策措施支持“物业 + 养老”模式的推广和应用。《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》等文件的出台，为物业服务企业开展养老服务提供了政策保障和指导方向[2]。上海市也积极推动物业适老化相关工作，从多方面出台政策。上海市人民政府办公厅印发《上海市推动银发经济高质量发展若干政策措施》，提出加快存量老旧小区适老化改造，推动为老服务设施、小区无障碍环境等整体提升，还支持各区打造适老化改造样板间，鼓励企业提供个性化居家适老化改造服务。上海出台《上海市促进养老托育服务高质量发展实施方案》支持物业服务企业参与社区居家养老服务，探索“社区业 + 养老服务”模式[3]。

在补贴政策上，对本市户籍年满 60 周岁且对申请改造住房拥有产权或长期使用权的老人，符合如养老服务补贴对象、经评估具有二级以上且选择居家养老等条件的，可享受不同比例的适老化改造补贴，每户最高补贴不超过 3000 元。

上海市民政局也发布相关通知，明确居住在本市 60 周岁及以上老人可自愿申请改造，对于不同类型的老年人有相应的补贴政策，如最低生活保障家庭的老年人、低收入家庭的老年人等可按不同比例享受补贴，这为适老化改造提供了政策依据和资金保障。

3.2. 实施情况

适老化改造情况：从“小区物业是否提供适老化服务”的统计数据来看，在 203 人次的有效填写中选择“有，但不全面”的人数最多，占比 64.04%。这表明大部分小区物业已尝试开展适老化服务，但服务的覆盖范围和种类可能还不够完善，未能充分满足老年居民的多样化需求。而选择“完全没有”，占比 29.06%。说明近三成的小区物业在适老化服务方面尚处于空白状态，亟待加强对老年群体需求的关注，引入相关服务项目。仅有 14 人选择“基本完成适老化改造”，占比 6.9%。这反映出当前真正能全面且深入落实适老化服务，基本完成适老化改造的小区物业非常少。

基础服务覆盖度：从社区养老服务整体来看，上海市质协用户评价中心调查显示，97.7%的受访者接受过社区养老服务。其中，家庭医生签约服务接受率最高，助餐服务其次。但在物业直接提供的适老化服务方面，如代买菜、代买药等，还存在覆盖不全面的情况。在问卷调查中，我们对物业助餐、家政、健康管理服务三个基础物业养老服务进行了调查。在助餐服务上，提供服务的小区占比 41.87%，过半小区未提供。家政服务方面，仅 33.5%的小区物业有提供，超六成无此服务。健康管理服务中，提供的小区占 33.99%，大部分小区未提供。整体来看，小区物业在这些生活服务的供给上仍有较大提升空间，尤其是家政和健康管理服务覆盖较低，难以满足居民多样化需求。

服务质量情况：上海积极探索“物业 + 养老”模式，在养老服务质量方面既有亮点，也存在挑战。上海作为养老行业发展较快的城市，在“物业 + 养老”模式中先行一步，致力于为老年人提供更好的服务。但从调查问卷数据中可知，单从物业养老服务的普及度较低一点中，可供分析质量层面的数据少之又少，因此评判服务质量无从谈起。

4. “物业 + 养老” 服务优势

4.1. 便捷性优势

对于老年人来说，身体机能下降，行动不便，出门办事往往面临诸多困难。“物业 + 养老”服务模式将养老服务直接嵌入社区，老年人无需远行，只需在小区内甚至家中，就能享受到诸如助餐、助洁、助医等基础服务。比如，社区内的老年食堂，为老人们提供营养均衡、口味适宜的饭菜，解决了做饭不便的问题；物业工作人员定期上门打扫卫生，让老人的居住环境始终保持整洁舒适，这种近距离的服务使老年人能够更轻松地享受生活，让服务触手可及。

在社区内，物业人员对小区的环境和居民情况非常熟悉，一旦老人有需求，能够迅速做出响应。比如，老人突发疾病，按下紧急呼叫按钮，物业人员能在第一时间赶到现场，进行初步的急救处理，并协助联系医院和家属，为老人争取宝贵的救治时间。这种快速反应机制是基于物业人员长期在社区内工作的优势，他们能够及时察觉老人的异常情况，及时提供帮助，避免了因信息传递不及时而导致的延误，让老人及其家属更加安心。

4.2. 成本价格优势

传统的养老机构需要专门的场地、设施和人员配置，运营成本较高，这使得养老服务的收费往往也较高。“物业 + 养老”模式则充分利用了社区现有的物业设施和人员资源，无需额外建设大规模的养老设施，只需对现有设施进行适当的改造和优化，就可以满足老年人的基本养老需求。例如，将社区闲置的活动室改造成老年活动中心，配备一些健身器材和娱乐设备，供老人们休闲娱乐。在人员方面，物业人员经过简单的培训后，就可以承担起部分养老服务工作，这样大大降低了养老服务的运营成本，使得服务价格更加亲民，普通家庭也能够承受得起，让更多的老年人能够享受到养老服务。

对于大多数家庭来说，养老是一项长期的经济负担。如果选择将老人送到专业的养老机构，每月的费用可能高达数千元，这对于一些收入不高的家庭来说是一个不小的开支。“物业 + 养老”服务模式以其较低的成本，为家庭提供了一种经济实惠的养老选择。家庭成员可以在老人享受基本养老服务的同时，减轻经济压力，将更多的精力投入到工作和生活中，同时也能够更好地平衡家庭和工作的关系，让家庭养老变得更加可持续。

4.3. 信息优势

物业工作人员长期在小区工作，与业主熟悉，对小区内老年人的家庭状况、健康状况、生活习惯等信息有一定了解，积累了大量的居民信息和需求数据。通过信息化管理，物业能够精准把握老年人的健康状况、生活习惯和个性化需求，从而提供更加贴合实际的服务。

物业可以整合社区内的各种资源，如活动场地、设施设备等，为老年人提供多样化的服务和活动空间，同时也能协调周边的医疗、家政等资源，满足老人的不同需求。

物业可以搭建邻里沟通平台，利用自身的组织协调能力，通过社区公告栏、线上业主群等平台，发布老人的需求信息，发动邻里参与关爱老人行动，让邻里之间的信息交流更加顺畅，提高邻里互助的效率和效果。

5. “物业 + 养老” 存在挑战

5.1. 服务内容单一与专业性不足

目前，多数“物业 + 养老”项目仅提供少数几项养老服务，且服务内容展示性质较强，缺乏深度和

广度。养老服务专业性强，但多数物业企业缺乏专业团队和自主提供能力，导致服务质量参差不齐。专业人才的短缺是一个突出问题。养老服务需要具备专业护理知识和技能的人员，而物业工作人员在这方面往往缺乏相应的培训和经验[4]。要实现“物业 + 养老”的有效融合，就需要对物业人员进行系统的养老服务培训，但这需要投入大量的时间和资金。

5.2. 场地与设施限制

小区内的公共场所、公用设施和物业服务用房通常属于业主共有，物业企业在开展养老服务时面临场地使用难题。即便物业企业拥有某些物业的产权，也可能因法律争议或业主不认同而无法有效利用。

5.3. 业主支持与参与度低

养老服务需求个性化，并非所有业主都有此需求，导致部分业主对小区内开展养老服务持抵触态度。业主委员会覆盖率低，沟通机制不畅，进一步加剧了业主支持与参与度的问题。日常里，物业处理设施维修拖沓，对公共区域卫生打扫敷衍，账目收支也不透明让业主与物业之间缺乏高度信任，业主因不信任物业，即使对养老服务有意见或建议，也可能不愿向物业反映，或者认为反映了也不会得到重视和解决。这使得物业无法及时了解业主需求和服务中的问题，难以有针对性地改进服务，提升服务质量。

6. 推动“物业 + 养老”发展的路径探讨

1) 加强专业人才培养，提升专业化水平。与专业培训机构或院校合作，针对物业养老服务人员开展护理技能、康复知识、心理关怀等方面的培训课程，定期组织培训并进行考核，确保服务人员掌握专业知识和技能；制定激励政策，鼓励物业养老服务人员参加相关专业的学历教育或职业资格认证考试，如老年护理员、康复治疗师等，对取得相关证书的给予一定的奖励和晋升机会；从社会上招聘具有养老服务专业背景或丰富经验的人才，充实到物业养老服务队伍中，提升整体专业水平。同时，为新引进的专业人才提供良好的工作环境和发展空间，使其能够充分发挥专业优势。

2) 整合资源，引入智能化技术。加强与周边商家合作，与附近的超市、药店、理发店等商家建立合作关系，为老人提供便捷的购物、医疗、生活服务等，并争取优惠政策，让老人享受更多实惠。联合社区组织，携手社区居委会、志愿者团体等，共同开展养老服务活动。如组织志愿者为老人提供陪伴、义务劳动等服务，利用社区活动中心等场所举办各类老年活动；在老人家中和社区公共区域安装智能紧急呼叫器、烟雾报警器、燃气报警器等设备，一旦出现异常情况，能够及时报警并通知相关人员。开发手机小程序或网页平台，整合各类养老服务资源，老人或家属可以通过平台在线预约服务、查询服务信息、反馈意见等，实现服务的便捷化、智能化管理。

3) 提升业主对物业的信任。增强信息透明度，定期公开物业的收支明细、服务计划与执行情况、重大事项决策等信息，让业主了解物业工作的具体内容和资金使用情况，减少误解和猜疑。建立高效的投诉处理机制，对业主的投诉和建议及时进行回应和处理。设定合理的处理时限，确保问题得到及时解决，并将处理结果反馈给业主，让业主感受到物业对他们的重视。加强与老人及老人家属沟通交流，倾听其意见与建议。

7. 总结

通过研究发现上海市物业适老化服务目前普及程度较低，人们对于物业适老化改造的方面不够了解，并且对于物业养老方面也不够了解，容易把物业养老与社区养老混淆，不知道具体的事务是由物业还是社区提供的。研究小组认为“物业 + 养老”服务模式其核心竞争力在于其便捷性、成本价格以及信息优

势。政策优势也不容忽视，国家对养老服务业的扶持使物业能享受资金补贴、税收减免等红利，降低运营成本，提升服务专业性和可持续性。这些优势能够促进了“物业 + 养老”服务的优质高效发展。但是，物业服务企业在养老服务领域的发展任重道远。服务人员专业性不足、服务内容单一、信任缺失以及为老服务意识薄弱等问题，严重制约了其在养老服务中的成效。要突破这些困境，物业服务企业需积极作为。只有这样，物业服务企业才能在养老服务领域站稳脚跟，为应对社会老龄化贡献力量，实现自身的可持续发展。发达国家在应对老龄化方面积累了丰富经验，其养老服务的便捷性与科技融合度值得上海借鉴。未来，上海物业养老服务应继续深化改革，结合政策支持，借鉴先进经验，优化收费体系，提升服务水平，构建更加完善、普惠且符合本地实际的物业养老服务模式，让更多老年人受益。

参考文献

- [1] 陈明华, 方海涛, 吴颖瑜, 等. “物业 + 养老”居家养老更舒心[N]. 泉州晚报, 2024-12-06(008).
- [2] 刘玲玲. 物业 + 养老: 梦想与现实的交织[J]. 住宅与房地产, 2024(34): 22-26.
- [3] 郭兰兰. “物业 + 养老”服务模式研究[J]. 上海城市管理, 2023, 32(5): 84-88.
- [4] 黄澄锐. 老龄化背景下“物业 + 养老”服务的运营困境及改进路径[J]. 西部财会, 2024(9): 64-67.