

体验·民生一线观察 关注适老化(下)

# 加快完善老年用品和服务国家标准体系

本报记者 林丽鹂 王丹

7月1日,我国首个老人鞋国家标准正式实施,解决了老人鞋无标可依的问题。该标准除了规定老人鞋的耐用要求外,还结合老年人的足部变化和行动特点,规范了老人鞋的款式设计,设定了特殊的舒适、卫生性能的技术指标和相应的试验方法。近年来,我国已批准发布老视眼镜、老人鞋、适用于老年人的家用电器等9项国家标准,正在研制适老家具设计指南、健身器材适老化要求等8项国家标准。

当前,全社会对优质老年用品和服务的需求不断增加。党的二十届三中全会《决定》提出,积极应对人口老龄化,完善发展养老事业和养老产业政策机制。

我国老年用品和服务供给现状如何?怎样通过标准体系建设,引领老年用品产业提质增效,营造让老年人安全、便利、舒适的社会环境?记者进行了采访。

## 提升老年用品供给质量

“新配的老花镜戴上就是舒服,看东西更清晰,头也不晕了。”江西省南昌市青山湖区一家眼镜店内,69岁的吴高玲满意地说。

陪同母亲配镜的王亮告诉记者,母亲之前戴的老花镜是在路边买的成品镜,戴了没多久就感觉不舒服。“这是因为眼镜度数不合适。”验光师介绍,以前成品老花镜一般是50度为一个梯度,没有25度可供选择。随着《配装眼镜 第3部分:单光老视配镜》这一国家标准的出台,老花镜的生产标准更加严格,配镜更加专业。

南昌大学公共政策与管理学院讲师童玉林表示,与常规消费品不同,老年用品应更注重适老化和安全性。过去,相关领域在标准层面缺乏顶层设计,老年用品质量参差不齐,难以满足老年群体的多样化、个性化需求。

统计数字显示,当前我国老年消费市场需求旺盛,银发经济规模在7万亿元左右。到2035年,银发经济规模将达到30万亿元左右。我国加快完善老年用品和服务国家标准体系,加大优质老年用品市场供给。市场监管总局(国家标准委)近年来持续完善

老年用品国家标准,引领老年用品产业规范化发展。据介绍,相关部门正在研制的适老家具设计指南、健身器材适老化要求等国家标准,涉及老年人生活起居、休闲健身等方面,为提升老年人生活便利性和舒适性、保障老年人晚年生活品质提供支撑。

专家表示,老年用品的设计要充分考虑老年人的生理需求。以老人鞋国家标准为例,制定过程中采集了2600余份60岁以上老年人的脚型数据样本,发现老人足部普遍有脚背肥大、足弓扁平、足部感知减弱等特点,标准从鞋头设计、外底硬度、整鞋减震性能、微孔底压缩变形量等方面进行规范,有助于提升老人鞋市场的整体产品质量和老年消费者满意度。

老年用品的设计还要考虑老年人使用时的接受程度。比如,家用电器是老年人经常使用的消费品,随着技术进步和产品更新换代,家电产品品类、功能不断增多,智能化、网络化程度越来越高,很多产品使用触摸控制键、LED显示屏等,部分老年人使用时面临不少困难。

全国家用电器标准化技术委员会有关专家表示,我国已经发布《面向老年人的家用电器用户界面设计规范》,针对用户界面要素中的控制键、信息呈现、功能逻辑等提出设计要求,强调简洁、明了,用较少的步骤实现产品功能,帮助老年人实现更便捷、更独立、更舒适的居家生活。下一步,要加快完善适老家电推荐性国家标准,从产品设计、用户界面设计、产品安全、易操作性等方面更好满足适老化需求。

## 激发老年服务市场潜力

标准引领,不仅体现在适老化用品方面,也对养老、为老服务提出更高要求。

在陕西西安养老康复中心,护理员牛宝财每天都要对行动不便的老人查床5—6次。“长期卧床的老人有压疮的风险,一般每两个小时就要帮他们翻身一次,翻身前后还要对容易发生压疮部位的皮肤认真检查并记录结果。”

“我们机构对老人的服务和康复都有严

格的流程,工作人员经过培训,必须熟悉完整的操作规程,用标准和制度来保障服务质量。”西安养老康复中心院长徐岷利说。

市场监管总局(国家标准委)相关负责人介绍,近年来我国养老、家政服务等领域制定提速,相继出台了一批国家标准。

——发布首个养老服务领域强制性国家标准。2019年发布的《养老机构服务安全基本规范》是我国养老服务领域首项强制性国家标准,明确了养老机构服务期间对老人防噎食、防食品药品误食、防压疮等“九防”要求,划定了养老机构的安全“红线”。

——建立全国统一的老年人能力评估标准。2022年,《老年人能力评估规范》国家标准发布,从自理能力、基础运动能力、精神状态、感知觉与社会参与四大方面,给出能力完好、轻度失能、中度失能、重度失能、完全失能老年人的划分标准,为科学划分老年人能力等级、推进基本养老服务体系建设、规范养老服务机构运营等提供基本依据。

——明确养老机构服务质量等级划分标准。2018年发布的《养老机构等级划分与评定》国家标准,明确了养老机构各等级的划分原则和服务要求,支撑建立全国统一的养老机构服务质量等级评价制度。2015年发布的《家政服务机构等级划分及评定》国家标准,从综合实力、人力资源、业务管理、服务质量4个方面,把家政服务机构划分为5个等级,引领提升家政服务质量。

中国老龄产业协会研究室副主任郑志刚认为,过去由于缺乏统一标准,养老服务质量参差不齐。现在有了国家标准,能够充分发挥标准化对养老和家政服务业的支撑引领作用,有助于增加养老服务市场优质供给,提升相关服务质量,激发养老服务市场消费潜力。

接下来,市场监管总局(国家标准委)将联合民政部等部门,进一步优化养老服务标准体系,加速标准提档升级。重点围绕居家养老、社区助老、机构养老、认知障碍老人照护、居家辅助器具适配、老龄化社会等服务标准,针对各类老年人的不同需求,开展精细化标准研究,以标准引领银发经济规范化、品质化、数字化、融合发展,助力养老服务体系建设。

## 打造老年友好型社会

为方便老年人就医,今年6月,江西发布地方标准《老年友善医疗机构建设规范》,从医疗机构老年友善文化、老年友善环境、老年友善服务、老年友善管理以及服务评价与改进等方面制定创建要求。

“挂一个号能看好几种病,真方便!”70多岁的退休职工张茹近日前往江西省南昌市南昌县人民医院就诊,充分感受到老年友善医疗机构建设带来的便利。“我不会手机挂号,也不太会操作门诊自助机,医护人员热心指引,了解到我有高血压、糖尿病、心脏病等病史,就帮我挂了老年科。”

参与该标准起草和制定的南昌县人民医院老年科主任胡崇刚说:“规范的出台为基层医院明确了发展方向,医院软硬件标准都在不断提高。比如,增加了志愿服务,为失能失智、没有家属陪护的老人提供陪检等服务。”

从出行就医到饮食起居,再到丰富精神文化生活,各地加快适老化改造步伐,多措并举打造老年友好型社会。

为加快社会适老化改造步伐,近年来,市场监管总局(国家标准委)通过开辟绿色通道、下达专项计划等手段加速推进适老化改造相关国家标准研制进程。截至目前,我国已发布实施与适老化、无障碍相关的国家标准150余项,主要涉及康复辅助器具、视听障碍人士服务、信息无障碍,以及城市公共交通、银行营业网点等公共设施无障碍建设等。

下一步,市场监管总局(国家标准委)将统筹适老化改造标准研制,加快制定发布公共交通无障碍运营、适老消费品无障碍设计等标准。积极推动智能多媒体终端适老化、小程序应用无障碍等标准研制,引导老年人逐渐提高对智能化产品的接受能力。“要紧跟技术发展,实现标准从‘浅层适老’逐步提升到‘深度适老’乃至‘个性化适老’阶段,切实增进老年人福祉,满足人民群众日益增长的美好生活需要。”市场监管总局(国家标准委)相关负责人表示。

## 多棱镜

支持老年用品关键技术和产品的研发、成果转化、服务创新及应用推广,培育壮大骨干企业,促进老年用品产业创新,增加有效供给

支持企业加大老年人服装服饰、老人鞋、老花镜等老年日用品及辅助产品创新研发力度,引导开发适合老年人食用、营养丰富的特色食品,聚焦智能传感、信息和通信、人工智能等技术领域研发一批老科技新产品……最近一段时间,各地纷纷出台相关政策,引导、鼓励企业加强老年用品研发和推广,推动老年用品产业提质增效。

老年用品产业以老年人作为服务对象,是银发经济的重要组成部分。据统计,2023年我国老年用品市场的规模达到5万亿元。随着我国人口老龄化程度逐步加深和人民生活水平的提高,老年群体对于适老用品的消费需求也日渐增多,并且呈现出多层次、多样化、个性化的特点。

促进老年用品产业加快发展,强化老年用品创新,既能满足老年人不断增长的消费需求,提高老年人生活品质和幸福指数,同时也蕴藏着新的发展机遇与潜力。

我国高度重视满足老年人的消费需求,把积极应对人口老龄化和促进经济社会发展相结合,兼顾老年期需求和全生命周期准备,统筹推动养老事业和产业协同发展。《关于促进老年用品产业发展的指导意见》《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》等文件相继实施,有关部门先后发布了两批老年人用品产品推广目录,推广了一批契合老年人需求的创新产品,不断增加优质老年用品供给。

同时也要看到,与老年人日益增长的消费需求相比,当前的老年用品市场仍存在产品种类不足、服务体系不完善、适老化产品不“适老”等问题。一些老年用品在设计、功能等方面缺乏创新,没有充分考虑到老年群体的实用、易用等需求。推动银发经济发展,增进老年人福祉,亟待加快老年用品研发和推广,促进制度政策衔接配套,强化质量监管,更好满足老年人需求。

进一步完善产业政策,提升老年用品和服务供给能力。要不断完善发展养老事业和养老产业政策机制,加强对养老产业的政策支持,鼓励各行各业积极进入为老服务市场。老年人专用的产品和服务具有一定的特殊性和复杂性,对于企业的研发、创新等能力提出更高要求。有关部门和地方应通过政策引导、行业专项等,加大创新投入,支持老年用品关键技术和产品的研发、成果转化、服务创新及应用推广,培育壮大骨干企业,促进老年用品产业创新,增加有效供给。要加大对优质产品应用推广的支持力度,加强对老年用品产业的融资支持。

持续优化银发消费环境,推动老年用品产业健康有序发展。老年消费者更期待安全放心的消费环境,一方面要通过各项标准的制定修订,引领老年用品产业规范化发展;另一方面要加大市场监管、执法力度,严厉打击假冒伪劣、夸大产品效果等欺老行为。对创新型产品要加大对对其商品名称、包装装潢、外观设计、发明专利等知识产权的保护力度。同时要完善老年人维权机制,畅通渠道,优化售后服务,让老年人买得放心、吃得安心、用得舒心。

## 民生服务港

### 电动自行车如何以旧换新?

本报记者 王珂

商务部等五部门近日印发《推动电动自行车以旧换新实施方案》(以下简称《方案》),支持电动自行车销售企业与生产企业、回收企业联合开展以旧换新,对消费者给予叠加优惠。

消费者怎样换购电动自行车?

商务部相关负责人介绍,按照《关于加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的若干措施》精神,各地结合实际制定电动自行车以旧换新实施细则,自主确定具体支持金额和方式等。各地对交回个人名下老旧电动自行车并换购电动自行车新车的消费者给予补贴。这也就意味着,消费者通过以旧换新购买新的电动自行车,除了可以获得卖旧的金额之外,还可以得到购新的补贴。

《方案》明确“各地人民政府可结合本地区实际情况,利用地方财政资金对消费者交回高安全隐患的电动自行车及蓄电池给予补贴”。商务部相关负责人表示,锂离子蓄电池因其能量密度较高、内部的有机电解液化学特性活泼等特性,在使用不当的情况下易发生燃烧和爆炸等安全事故。业内人士建议,消费者应留意是否正在使用高安全隐患的电动自行车及蓄电池,及时更换安全性更高的电动自行车及蓄电池。

专家介绍,8月19日,工业和信息化部公告了第一批符合《电动自行车行业规范条件》的企业名单,同步公示了第八批符合《锂离子电池行业规范条件》的企业名单。建议消费者优先选购列入符合上述公告名单企业生产的合格电动自行车及锂离子蓄电池产品。此外,《电动自行车用锂离子蓄电池安全技术规范》将于11月1日正式实施。专家建议消费者在11月1日前可换购铅酸蓄电池电动自行车,11月1日后可换购铅酸或锂离子蓄电池电动自行车。

本版责编:葛磊超

# 促进老年用品产业创新发展

冯华



## 老年助餐惠民生

上图:老人们在江西省宜春市万载县城市老年人助餐服务点就餐。

邓龙华摄(人民视觉)

左图:浙江省杭州市上城区四季青街道的邻里食堂内,工作人员为前来就餐的老人提供服务。

本报记者 张武军摄

## 江苏睢宁县开展空中“飞线”专项整治行动

# 整治空中“蜘蛛网” 消除安全隐患

姚雪青 徐鹏

“这下好了,今后再也不为天上的‘蜘蛛网’堵心了,也不用担心用电安全了。”家住江苏徐州睢宁县时代花园小区的居民熊建美说。以前,小区内的各种电线、网线、电话线等多如乱麻,有的已经成为废线,却还留在空中,不仅影响美观,也存在安全隐患。现在,经过专项整治,让居民烦心的“蜘蛛网”或者重新梳理走线,或者“入地入管”,消除了安全隐患。

针对群众反映强烈的新老线路交叉、私扯乱接电线等问题,去年3月以来,睢宁县将“飞线乱线整治工程”作为民生实事扎实推进。整治工作打破部门单位壁垒,实

行县文明城市创建指挥部办公室牵头,县经发局、徐州市通信行业管理办公室睢宁县办事处协同,通信、供电等单位包片的工作机制。重点整治废线破裂、线缆垂落、线杆废弃、箱体破损等问题,采用部门联动、靶向整治、督查验收、群众评判工作法,全面系统推进。

睢城街道后园社区交通巷内,站在竹梯上的中国移动睢宁分公司工程队队长赵晓明,正拿着工具整理“飞线”。“接到任务后,我们班组每天都会安排8组人手,对这些线路重新梳理走线,采取‘捆扎为主,入地入管为辅’的方法,剪废线、扎乱线,在这个片区干了快

10天,今天整理的废线有3000米!”

该公司支撑中心管理员姚亚林全程盯在现场,并提前跟片区居民进行沟通:“大爷,我们整治‘飞线’到您这儿了,您的网络会断开一会儿。我们会尽快搞好,不会耽搁太长时间。”

“飞线”整治前,施工人员和社区干部一起走访居民,听取诉求,制定施工方案。施工中,尽量选择居民上班时间,抢修车辆、专业人员随时待命,快速处置断网断电等突发情况,以减少对居民正常生活的影响。

治理“飞线”顽疾,重在疏堵结合。兴美城市广场东巷的睢宁县医药公司宿舍楼,过

去居民私拉电线现象严重。为此,国网睢宁县供电公司组织人员在清理私扯乱接电线的同时,免费为居民近50间储藏室安装电表、布排线路。

“飞线”“乱线”不仅影响美观,还存在漏电触电、容易引发火灾等安全隐患。为解决“飞线”充电的问题,县消防救援大队联合应急、住建、城管等单位,在全县350余个住宅小区建设完成电动自行车充电口约3.1万个,有效减少了“飞线”充电火灾隐患。“安了新充电桩,电动车充电更方便了。”西华园小区7号楼楼长沈磊说。

截至目前,睢宁县“飞线”专项整治工作已整改线路330余千米,迁改线路约70千米。睢宁县委常委、宣传部部长洪海涛表示,将深化城市安全韧性提升行动,以钉钉子精神把“飞线”专项整治这项民生工程抓深抓细、抓实抓好,不断增强群众的获得感、幸福感、安全感。

## 民生改善在身边