

# 发展“物业+养老”模式促进城市社区养老服务

## ■包路林

今年11月,国家发展改革委发布《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》,提出社区是城市公共服务和城市治理的基本单元,实施城市社区嵌入式服务设施建设工程,在城市社区(小区)公共空间嵌入功能性设施和适配性服务,有利于推动优质普惠公共服务下基层、进社区,更好满足人民群众对美好生活的向往。要优先在部分城区常住人口超过100万人的城市试点开展社区嵌入式服务设施建设,将公共服务资源有机嵌入社区,让群众在家门口、楼底下享受优质服务,实现养老托育“离家不离社区”,有效降低公共服务和社会运行成本。

事实上,多数老年人愿意在社区居家养老,但缺少社区层面养老服务机构和服务。而部分城市的专业养老服务机构运营成本高、盈利困难,公共财政“补贴依赖”严重,一旦财政投入降低或停止就随时面临关停风险。因此,更广泛地动员社区公共服务机构和设施来开展社区居家养老是更符合民心、更便利居民的做法。随着城市体检、老旧小区改造、完整社区建设、活力街区打造等工作正在逐渐推进实施,在社区层面调动物业服务企业开展“物业+养老”服务已具备较好的基础。

要着力完善老龄政策制度,加大创新,增强政策制度的针对性、协调性、系统性。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,政策鼓励物业服务企业逐渐拓展至“物业服务+生活服务”的模式,例如建立社区养老中心、社区食堂,开展社区团购、家政、家电维修等服务,不仅让社区居民的生活更加便捷、舒适,同时也能为物业服务企业增加额外收益。物业服务企业转型为社区生活服务型机构,有利于促进养老服务转向社会化运营、市场化竞争模式。由于物业服务企业开展养老服务在企业资质、人员配备、用地空间、专业培养、监督管理、评估定级等方面都没有成文的制度设计和政策支持,因此拓展“物业+养老”服务需要在政策层面加以推动,鼓励更多的物业服务企业开展养老服务。

以政策利好激励物业服务企业投身养老服务。虽然近几年鼓励有条件的物业服务企业开展社区养老服务,但受制于专业化程度高、资质要求多、孵化时间长、盈利水平低等原因,实际上大规模开展社区养老的企业并

不多见。目前,能够开展养老服务的要是部分较大规模的物业服务企业,其本身具备养老服务的相应资质。推广难度大的原因是虽然政策鼓励,但缺少操作细则和指导规范,导致很多企业不敢轻易尝试。因此,完善物业养老服务的具体程序、优惠政策、实施路径至关重要。首先,明确物业服务企业开展养老服务的程序和规则。研究制定物业服务企业开展养老服务的基本条件、服务范围、服务标准、明确物业服务企业开展养老服务的权责收益、申办程序、补贴标准、指导监督等内容,并对每个物业服务企业开展养老服务进行可行性评估。其次,充分调动物业服务企业的积极性,对于开展养老服务的物业服务企业给予税收减免,并加大场地建设与维护、专业设施设备配备等方面的支持力度。正视物业服务企业的盈利需求,通过“个人付费+政府补贴”的方式,按照“微利可持续”的原则让物业服务企业在提供养老服务中获取适度的利润。在养老服务具备一定的规模后,支持物业服务企业根据自身条件开展品牌化连锁化经营。

打通物业服务企业与社区医院之间的链接。通常物业服务企业的基本服务内容包括物业维护与修理,即建筑物结构、公共设施、电梯、供暖和空调系统等日常维护、检查和必要修理,清洁服务,绿化管理等;安全服

务,即监控、门卫服务、定期巡逻和应急响应措施等;客户服务与投诉处理以及社区管理和活动组织等。而养老服务是针对特定群体的专业服务,需要相应的专业人员、场地、设备设施和配套保障等,其基本内容通常包括生活护理服务、提供一日三餐,帮助老年人穿衣、洗漱、如厕等服务;医疗护理服务,包括建立健康档案、定期体检、及时转到医院治疗;精神安慰服务以及联系家庭服务等。物业服务在老年人一般生活照料、精神安慰服务和联系家庭服务等方面具备一定的基础,但最大的缺口在于医养结合的养老服务以及贴身的生活照料服务,而这些服务正是居民对于养老服务专业性要求最迫切的方面,需要医疗方面的专业力量加以辅助。社区医院作为社区医疗服务的单位,与物业服务企业建立起服务链接,可以有效补足这一缺口。当前,多数社区医院还没有专门的医养服务队伍,需要根据辖区内医养合作的需求情况补足相应力量,推动更多专业医养力量下沉到街道社区。双方可以通过签署合作协议或备忘录,明确合作的目标、责任和权利。建立双方信息共享机制和定期沟通评估机制,使物业服务企业和社区医院可以共享老年人的健康和需求信息,分享经验和反馈,以改进养老服务的质量和效

率。这有助于医院更好地了解社区居民的健康状况,提供更精准的服务。物业服务企业提供合适的物业和基础设施,以支持社区医院提供专业养老服务,社区医院通过服务人员培训,使物业服务企业在基本的生活照料和养护、急救、药物管理方面起到一定的辅助作用。

打造社区智能化养老服务场景。当前,住建部正在推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务,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。数字化社区通过数字化信息系统将社区服务相关内容以数据要素、数字化交互手段重新整合,为社区居民提供更为高效、便捷、人性化服务。通过近几年积累的社区人口的数据资源,物业服务企业可以充分利用物业服务企业已有的小区服务网络,对老年人、残疾人等需要特别关注的人群数量实行精准识别和服务对接。在智能化养老服务场景设计中,需要街道、社区、社区医院、物业、老年人及其家属多方共同形成基础数据库,依托智能化平台发挥人员信息库、服务网络、联动中心、监督后台的综合作用,成为老年人就近、贴身、高效、联动的智能服务中枢,为社区居家养老的老年人打造美丽家园。(作者系北京市社会科学院城市问题研究所研究员)

# 乡村振兴视域下推动乡村文化现代化转型

## ■王江红 李燕

党的二十大报告指出:“全面建设社会主义现代化国家,最艰巨最繁重的任务仍然在农村。”当前,农村发展不充分、城乡发展不平衡仍是制约我国社会主义现代化建设的突出因素。要实现城乡协调、城乡共富的现代化,必须坚持农业农村优先发展,全面推进乡村振兴。乡村现代化,必须用物质“强体”、文化“铸魂”。文化是乡村现代化的精神力量,是扎实推进宜居宜业和美乡村建设的内生动力;没有乡村文化的现代化,整个乡村的现代化就是不完整、不全面、不牢固的。

乡村文化根植于乡村历史与乡村环境,包含乡村社会的风俗习惯、行为规范、伦理道德、态度观念、审美情趣以及村民普遍持有的价值取向等,渗透在乡村发展的方方面面。中华人民共和国成立以来,乡村社会在中国共产党的领导下发生了翻天覆地的变化,以社会主义改革与建设为核心的新的文化元素进入乡村文化生态,在创造性整合优秀传统文化遗产与现代文化需求的

基础上,探索中国式的乡村文化现代化道路。

乡村文化的现代化转型是一项重要的战略举措,关系着全面推进乡村振兴的实现绩效,关系着中国式现代化奋斗目标的建设效果。同时,乡村文化的现代化转型也是一个复杂的系统工程,既需要政府、社会、企业、村民的共同努力,做好整体谋划和系统安排;也需要分策略、分任务、分阶段地稳步推进,做到统筹兼顾、久久为功。

活化乡村文化艺术空间,更新乡村文化现代化转型的基础设施。空间是承载乡村文化活动的重要载体,为了深化乡村群众性精神文化建设,需要有针对性地规划乡村文化场域。不断拓展新时代乡村文明中心、文化广场、文化礼堂的实践功能,支持乡村自办群众性文化活动;更新乡村文体设施,因地制宜规划乡村展览馆、艺术馆、村史馆、图书馆、非遗馆等新型空间建设,为村民开展科普教育、书籍阅读、音乐演出、美术手工、体育竞赛等文娱活动提供场域支持,让乡村真正成为乐居乐业的美丽家园。

优化乡村公共文化服务,健全乡村文化现代化转型的保障机制。乡村公共文化服务联结着宏观价值引导、中观符号建构、微观仪式组织三层价值链条,发挥着价值引流、共识建构、合作深化和行动规范的重要功能。在保障乡村居民基本文化生活权利的基础上,以文化治理的高度持续优化乡村公共文化服务的供给资源,健全乡村公共文化服务的多元投入机制,完善政府投资与金融、社会、企业、个人投入的联动机制,构建城乡文化教育、文化活动联合体,推动优质文化服务共享、精品文化下乡活动,促使城镇等公共文化服务向乡村延伸,开展乡村公共文化服务示范点创建。

发展乡村特色性文化产业,释放乡村文化现代化转型的市场潜能。多载体、多渠道、全方位促进乡村特色文化和文化产业的有效融合,可以活跃和丰富乡村文化生活,提升传统农业附加值、促进乡村产业高质量发展、为乡村振兴注入新动能。立足乡村本土资源,找准自身文化定位,打造特色乡土品牌,一

方面大力推进“文农”融合发展,以文化创意引领乡村农、林、畜、副、渔等特色产品,打造水果、杂粮、茶叶、咖啡、花卉、坚果等绿色食品品牌;另一方面,大力发展“文旅”融合产业,通过整合乡村休闲文化资源,建构集生产、加工、体验、研学于一体的文旅康养项目,以市场化方式推进乡村文化产业对乡村经济社会发展的综合带动作用。

培育乡村“双创型”文化人才,激发乡村文化现代化转型的内生动力。人才是乡村文化振兴与现代化转型的第一资源。乡村社会蕴含丰富的农耕文化、民俗文化、节庆文化、手工文化、非物质文化遗产等,在现代化转型过程中,需要将优秀的乡土文化与现代文化生活、时代审美相结合,进行创造性转化和创新性发展。人才是乡村文化创造性转化和创新性发展的关键。要坚持引育并重的乡村人才汇聚机制。创新乡村人才引进机制,组织引导高校、企业、社会等文艺工作人才到乡村一线服务;实施本土文化人才培养计划,开展文化创作、管理、技术、销售等素质教

育,促进前沿文化与乡村文化的相互流动、密切联动、深度融合。

实施乡村文化数字化战略,助力乡村文化现代化转型的广泛传播。数字化是当前时代发展的总体趋势。《关于推动文化产业赋能乡村振兴的意见》强调,“鼓励数字文化企业发挥平台和技术优势,创作传播展现乡村特色文化、民间技艺、乡土风貌、田园风光、生产生活等方面的数字文化产品。”乡村文化现代化转型需要以数字技术或网络技术助力乡村文化的创作、展示、传播、交流。与网络动漫、网络游戏、网络视频、网络文学、网络直播等产业形态结合,推广乡村文化转化;与5G、4K/8K超高清、VR/AR、全息互动投影、无人机表演、夜间光影秀等数字技术结合,助力讲好乡村故事,做好乡村文化传播。(第一作者系浙江省新型重点专业智库杭州国际城市学研究中心浙江省城市治理研究中心博士后、浙江财经大学讲师,第二作者系浙江省新型重点专业智库杭州国际城市学研究中心浙江省城市治理研究中心副研究员)