R多棱镜

从“一日聚”看银发服务创新

陆凡冰

“一日聚”走红，让老年人的交往和娱乐需求得到更多关注。服务创新可以从顾客的日常不便入手，把分散在不同环节中的需要照顾周全



人均百元左右，吃两顿饭，唱歌、聊天、拍照，与亲友相聚一整天。近来，长三角一些地方的老年人“一日聚”受到关注。一位参加过活动的老人说，“能常聚在一起聊聊天，很开心”。让老年人相聚更方便、生活更丰富，这样的服务值得鼓励。

“一日聚”走红，让老年人的交往和娱乐需求得到更多关注。老年生活的质量，也体现在一个普通日子里有没有值得期待的相聚、能不能做点自己喜欢的事。与老友叙叙旧，因为共同爱好结识新朋友，这些寻常交往，能为生活增添不少乐趣。老年人对精神生活的追求，同样需要有合适的服务来满足。“一日聚”让他们有了更多自主安排生活、参与文娱活动的机会，为老有所乐提供了具体的去处。

这份乐趣能被更多人享有，实惠和便利很关键。约上一群亲友，吃过饭还想坐坐，唱完歌还想聊聊，几次转场难免让人费心。把用餐和休闲衔接起来，省去来回奔波，加上较为实惠的价格，一次聚会就容易成行。“一日聚”把日常需要与现有服务重新组合，让老年人的相聚多了一种选择。这也启示经营者，服务创新可以从顾客的日常不便入手，把分散在不同环节中的需要照顾周全，普通的餐饮娱乐场所也能吸引新的客群。

让老年人聚得舒心，功夫要下在细节上。有门店采用防滑地板，在包间配备紧急呼叫铃；也有门店将餐饮与唱歌安排在店内，减少老人来回奔波。这些改进看似细小，却关系着老人用起来是否方便、待久了是否舒适。对老年人而言，一整天的活动能否轻松参与，要看体力和习惯，也要看服务安排是否体贴。少一些行走的不便，留出适当的休息空间，老人才能更从容地享受相聚。

丰富活动内容，也要尊重老年人的不同选择。有门店在“一日聚”中提供舞蹈、声乐等兴趣课程，让老人有了更多体验。这类探索可以因地制宜继续开展，但项目是否适合，最终要听老人的意见。同样的年纪，爱好可能不同；同一场聚会，也有人喜欢热闹、有人偏爱清静。把活动安排做得灵活一些，让顾客按兴趣参与，并为安静交谈、自由休息留出余地，服务才能更合心意。经营者据此稳步改进，也有助于把投入用在真正需要的地方，让实惠与品质保持下去。

也要看到，个别门店的服务还有短板。有媒体探访时注意到，顾客反映的问题包括场所烟味重、卫生间地面湿滑、饭菜偏冷、服务不到位等。价格亲民是“一日聚”的吸引力，但实惠应当建立在可靠的服务之上。老年人愿意出门相聚，图的是开心，也需要安心。如果卫生、安全和服务承诺缺少保障，一时的人气就难以变成长久的信任。

对此，经营者应及时核实、处理顾客反映的问题，事先说明套餐内容和另行收费项目，让服务承诺有据可查。有关部门应结合投诉和日常检查，重点关注餐食卫生、场所安全等问题，督促有问题的门店整改落实。当服务延伸到旅游、购物等领域时，还应明确服务提供方和相应责任，方便老人了解情况、作出选择，也便于发生纠纷后维护自身权益。

“一日聚”受到欢迎，提醒我们把老年人的交往和娱乐需求放在心上。关爱老人，也体现在为他们的兴趣提供空间、为他们的相聚创造方便。把这些服务做实做好，让更多老人有兴致出门、有乐趣可寻，老有所乐就能融入更多平常日子。

R大国小家

各地推动公积金政策精准落地见效

“沉睡”钱包变安居红利

证券时报记者 吴家明 黄 翔 聂英好 刘 茜

广东深圳老小区居所焕新，山东济南二手房全屋翻新，浙江杭州职工物业费提取……9月20日，《国务院关于修改〈住房公积金管理条例〉的决定》（以下简称《决定》）正式施行，标志着我国住房公积金的使用场景正式从传统的“购房专用”向“居住全链条”全面延伸。随后，全国多地密集出台配套落地细则，记者在深圳、济南等地实地走访，发现这笔过去长期“沉睡”在账户中的民生资金，如今正源源不断转化为居民触手可及的安居红利。



①



②



③



住房公积金用于自住住房装修。缴存人本人办理业务，仅需提交身份证、不动产权证书以及本人一类银行储蓄卡，无需提供装修发票，切实做到“减证便民”。

“公积金新政给了我实实在在的底气”

走进深圳罗湖区松泉小区，上世纪90年代建成的多层楼房带着时光沉淀的质感，沿街店铺的日常叫卖声此起彼伏，小区里弥漫着鲜活的烟火气。来深工作近8年的张凯，就在这个充满生活气息的老小区购置了一套三居室，如今刚刚完成全部装修。“当初下定决心选这里，主要是公积金新政给了我实实在在的底气。”张凯说，此前他和同样有购房计划的同事一起到深圳市住房公积金管理中心办事大厅咨询，工作人员为他们详细核算了政策红利：像他们这样的首套购房年轻家庭，最终获批的公积金贷款额度较此前有明显提升。张凯回家仔细测算后发现，除去准备好的首付，纯公积金贷款就可以覆盖剩余房款，还能签订按月还贷提取协议，直接用公积金余额抵扣月供，家庭的月度还贷压力一下子就降了下来。

张凯按照自己的设计思路对房屋进行改造：在阳台打造了休闲小吧台，把原本闲置的小房间改造成专属工作室，整个家的居住舒适度得到了质的提升。更让他惊喜的是，深圳现行的住房公积金政策，还能支持他们后续参与小区的公共更新改造。据悉，深圳住房公积金提取规则加大对参与老旧住房更新改造项目职工的支持力度，包括自筹资金更新改造老旧住房提取、既有住宅加装或更换老旧电梯提取等多种提取业务。10月10日，深圳市住房公积金管理中心发布《关于支持装修住房提取住房公积金等有关事项的通知（征求意见稿）》，拟新增装修住房、支付住房物业费两类提取情形，这让张凯对后续的居住升级又多了不少新期待。

提到装修自住住房，住在济南的高珺刚刚办妥了装修自住住房提取业务，一次性提取了13.65万元公积金用于装修自住住房。她告诉记者，“之前买房几乎花光了家庭积蓄，收房后面对老化的厨卫和起皮的墙面，原打算先简装凑合住，现在好了，这笔钱一到账，全屋翻新、更换门窗的预算都够了。”就在9月20日，济南住房公积金中心发布通知，符合条件的缴存人可申请提取住房公积金用于自住住房装修。缴存人本人办理业务，仅需提交身份证、不动产权证书以及本人一类银行储蓄卡，无需提供装修发票，切实做到“减证便民”。

与高珺不同，同样住在济南的刘磊代表了另一类受益群体：他家居住了15年的老房子近来毛病不断——厨房管道渗漏、卫生间防水层失效。在看到公积金新政后，他第一时间对照条款核对自家房产条件。核算之后，刘磊这套房屋可提取10余万元。资金到位之后，他把原本只打算局部修补的方案升级为全屋翻新。“这样一来，家庭资金周转从容很多。”刘磊说。

长期以来，住房公积金的保障功能主要集中在住房交易环节。随着我国房地产市场发展进入新阶段，居民的住房需求已经从“有房住”转向“住好房”，家庭对于装修、物业费缴纳、老小区改造等居住类支出的需求持续攀升。《决定》精准回应这一民生变化，将提取情形从原有6种拓展至9种，真正实现了对住房全生命周期的覆盖。住房公积金装修提取的放开，恰好补上了“购房之后、居住之中”这一环的资金通道。提取资金直接注入家装、建材、家居消费链条，对稳定和提振住房关联消费也将形成持续拉动。

“我也有了自己的账户，攒钱买房更有动力了”

如果说买房和装修属于大额支出，那么物业费就是往后要持续承担的“长期居家开销”。最近，在杭州一家互联网公司工作的向辉收到了一条物业缴费提醒。他打开手机银行，准备从刚发的工资里划出8500元，转给小区物业作为一年的费用支出。不过，就在输入转账密码前，他退出了界面，并打开“浙里办”APP，进入公积金提取页面，填写金额、刷脸认证。不到半天时间，8500元直接打进了他的银行卡。

“以前总觉得公积金只能买房用，现在直接顶格覆盖了我家一年的物业费，就好像凭空多了一笔年终奖。”向辉给记者算了算每月的固定开销：“物业费加上车位管理费和公共能耗费，一年下来得交8500元左右。这笔钱在家庭支出里占比虽然不算高，但因为有房贷，把每个月1万多元的月供扣掉之后，还要一次性掏出大几千块钱，还是挺心疼的。”而早在今年上半年，杭州住房公积金管理中心就先行一步，正式实施新一轮优化政策，全面拓宽公积金提取和使用场景，允许缴存职工家庭每年最高提取1万元，用于支付自住住房的物业费、公共能耗费及车位管理费。

可以看到，住房公积金把居民的居住保障链条从交易端拉长到持有端，让居民在安居的每一个阶段，都能感受到实实在在的政策支撑。

此外，《决定》明确灵活就业人员可自愿缴存，这一举措恰好回应了当下就业结构的深刻变化。如今，数字经济、平台经济、共享经济等新业态快速发展，劳动者有了更多元的职业选择，外卖骑手、网约车司机、网络主播、自由设计师等灵活就业群体规模持续壮大，他们也终于能加入“公积金大家庭”，获得更多的政策支撑。

“以前总觉得公积金是上班族的专属，现在我也有了自己的账户，攒钱买房更有动力了。”10月初，在湖北武汉做了3年外卖骑手的李宪华完成灵活就业人员住房公积金账户的首笔缴存。他的目标很具体：一年后申请公积金贷款，买一套属于自己的房子。

今年6月，李宪华来到一家住房公积金受托银行网点咨询。工作人员告诉他，新版《武汉市灵活就业人员住房公积金缴存使用管理办法》核心是推动灵活就业人员与单位职工在贷款权益上“保障同权”。贷款额度计算公式中的倍数由10倍提高到20倍，缴存系数与单位职工并轨。让李宪华心动的还有更自由、更灵活的缴存账户管理模式。新政取消了原有的“一次性缴存方式”，统一整合为“自主缴存”和“按月扣划缴存”两种模式，可按月转换，有钱多存、紧张时少存，正适合像李宪华这种收入随单量起伏的骑手群体。

所以，在《决定》正式施行后，李宪华不再犹豫，办理了公积金灵活就业账户并完成首次缴存，他还获得了一笔200元的一次性开户补贴。

“离一个安稳的家越来越近了”

“身边跑网约车、做骑手或者自己创业的朋友，有些人心动了，有些人已经去开了户。”李宪华说，“我们这些在城市里奔波的普通人，离一个安稳的家越来越近了。”

“这相当于把未来一年的居住成本提前覆盖了，省下来的现金流可以周末带家人去吃顿好的，或者顺手清空购物车。大环境都在说促消费，其实把这种固定的硬性支出减免掉，我们自然就有底气去花别的钱了。公积金不是只能用来买房，更该用来养房、用来过日子。”向辉说。

“在我看来，过去大量年轻人为了更低的购房门槛，只能选择住在城市外围片区，通勤时间不断拉长。现在，通过公积金以及相关城市更新的定向政策支持，城区里大量配套成熟的老小区被激活，既给年轻家庭提供了更具性价比的安居选项，也能让城市存量住宅资源得到更充分的利用。”张凯也有所体会。

而在济南，高珺的新家已经进场装修施工，她满怀期待地说：“春节前就能住进焕然一新的房子。”

“小切口”背后是大民生，这些来自居民简单且充满底气的言语和体会，直观体现了住房公积金新政的全面落地，不是简单的政策条文调整，而是一次对制度初心的回归：让这笔资金真正用在群众最迫切的安居需求上。从支持年轻人买房并改造成暖心居所，到帮助居民装修住房以及真金白银的“减负”，再到让灵活就业群体也能享受到制度红利，公积金的“小钱包”，正在变成支撑千万家庭安居梦的“大保障”。

未来，随着各项配套细则持续落地、服务效能不断提升，住房公积金制度将进一步释放民生保障效能，为更多普通人的安居路点亮一盏温暖的灯。（文中受访者均为化名）

图①：江苏常州市住房公积金管理中心，市民在咨询公积金政策。 新华社记者 季春鹏摄

图②：内蒙古呼和浩特市玉泉区政务服务中心，市民在工作人员引导下办理住房公积金业务。 丁根厚摄（人民视觉）

图③：浙江杭州，市民通过“浙里办”APP办理住房公积金业务。 聂英好摄

本版责编：寇江泽 版式设计：张丹峰

R枝叶关情

如何避免公租房沦为“人情房”

主讲人：新疆阿图什市城镇保障性住房服务中心主任 曹 华

公租房本是为住房困难家庭、新就业无房职工等群体提供的，承载群众“住有所居、居有所安”的向往，是传递党心温度、彰显执政初心的“民心窗口”和检验干部政绩观的“试金石”。可这样的暖心工程，曾经一度出现管理缺位、审核不严、配套滞后、分配不公等现实问题，如同横亘在群众幸福路上的“拦路虎”。

如何避免公租房沦为“人情房”？很多居民关心这个问题。

我叫曹华，在新疆克孜勒苏柯尔克孜自治州阿图什市从事公租房管理服务工作，我希望把这份增进民生福祉的工作做到群众心坎上。我们聚焦公租房领域群众反映强烈的突出问题，破除“重面子、轻里子”“重建设、轻运维”的顽疾，启动专项整治行动。

去年3月起，我们组建了专项工作组，对公租房房源、入住对象、租金缴纳、配套设施进行拉网式起底核查。有的住户白天上班，我们就守在楼下等到深夜；有的老人记不清材料，就反复跑三四趟，帮着一起找；遇到不懂政策、不理解的群众，就一遍遍地耐心解答……

公租房住户吾麦尔·斯依提因为购置了商品房，导致人均住房面积超标，面临清退。为了化解抵触情绪，我们不能一纸通知了之，而是上门沟通，耐心解释政策。最后，吾麦尔·斯依提心甘情愿地退了租。

有些住户申请完公租房后，离开本地去外地务工，我们想办法通过所在社区和村联系他们；也有不愿意清退，躲着我们的群众，我们想方设法通过工作单位、亲朋好友做工作。我记得有一户，我们前后跑了十几趟，才做通工作。

宁可自己多跑几趟，也不能让该保障的漏掉，不该住的占着。截至目前，我们已经建立起“一户一档、一房一账”，累计清退不符合保障条件住户558户，追缴回欠租154万元。

这个过程中我们没有“一刀切”，对于确实有困难交不起费用的群众，我们联合民政部门通过减免、减半、分期付款等方式提供切实帮助，目前已为10户减免共计4.3万元租金。对于已经购买商品房但是还没交房的群众，我们给了3个月的缓冲期。

一批被违规占用的房源“腾笼换鸟”，彻底回归“保障属性”，真正实现了“好钢用在刀刃上”。

阿图什市阿湖乡阿其克村村民古丽努尔·太外库力和丈夫在市区务工，如果在市区租房，一年需要1.5万元左右的开支，这让夫妻俩望而却步。20公里的路，他们骑着电动车日复一日地奔波。

通过专项整治清理出房源，今年3月初，夫妻俩成功申请到安居小区的公租房，面积40平方米，一年租金才2000元出头。我们去走访时，看到夫妻俩把房子收拾得整齐舒适，古丽努尔·太外库力硬拉着我们坐下喝奶茶，说公租房让他们终于有了扎根城市的归属感。



曹华（右）为群众解疑释惑。 赵海滨摄，AI修饰生成素描画

通过走访，我们还发现了一些情况，比如有些住户年龄渐增，却住在比较高的楼层；有些住户家里因为添丁进口、就学就医等原因人口增加了，住房面积偏小……这些我们都根据实际情况进行了调整，岁数大的住户被调整到低楼层或有电梯的小区，人口增加的按规定调整了更大面积的住房。

专项整治不是“一阵风”，为民服务没有“休止符”。我们建立了一套机制，比如联合社区每3个月入户摸排，通过走访邻里确认入住者是不是申请者本人；对于大家不太愿意选择的新城区房源，降低申请门槛，实现动态调查、资源盘活；陆续给公租房安装智能锁，通过指纹和人脸识别，让非申请者无法开锁，通过智慧化手段实现管理升级，避免转租转借问题。

阿图什市共有2000多套公租房，经过专项整治，曾经的民生“痛点”，变成了群众点赞的“亮点”；曾经的“人情房”变“公平房”。看着群众脸上质朴而真挚的幸福，我们心里踏实了。

（本报记者贺勇、李亚楠采访整理）