

推动物业服务企业参与社区居家养老服务的思考

王越英

(中共武汉市委党校,湖北 武汉 430023)

摘要:社区居家养老模式,既是目前老年人普遍愿意选择的养老方式,也是我国积极应对人口老龄化的重要举措。物业服务企业参与社区居家养老服务具有重要的现实意义和独特的优势。近年来我国各级政府大力支持推动物业服务企业参与社区居家养老服务,但是在实践过程存在着企业盈利模式尚未清晰、专业的养老服务队伍缺乏、社会认可度不高,老年群体消费能力有限等问题,需要在宣传引导、政策扶持、增强企业为老服务意识、提高养老护理人员薪酬待遇等方面积极推动物业服务企业参与到社区居家养老服务之中。

关键词:人口老龄化 物业服务企业 社区居家养老

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.23.58

社区居家养老模式,既是目前老年人普遍愿意选择的养老方式,也是我国积极应对人口老龄化的重要举措。物业服务企业作为距离社区居民最近的社会经济组织,是社区居家养老服务服务体系的重要的参与力量。大力推动物业服务企业参与社区居家养老服务,不仅有利于物业服务企业升级发展,拓宽服务领域,也有利于社区居家养老模式的创新发展。

一、推动物业服务企业参与社区养老服务的现实意义

(一) 物业服务企业参与社区居家养老,有利于养老服务体系的完善与发展

社区居家养老模式,让老年人在自己熟悉的居住环境中享受专业化的养老服务,经济灵活,符合我国国情,是目前大多数老人愿意选择的养老方式,也是我国大力推动发展的养老服务模式。

然而,社区居家养老起步晚,在发展中面临着养老需求增多与供给不充分不平衡之间的矛盾,因此亟需丰富社区居家养老服务的供给主体。2013年9月,国务院印发了《关于加快发展养老服务业的若干意见》,明确提出要“充分发挥社会力量的主体作用”,积极推动养老服务的社会化和市场化发展,鼓励包括物业服务企业在内的社会力量参与社区居家养老的服务队伍。2019年,国务院办公厅再次发布的《关于促进养老服务发展的意见》首次提出要探索“物业服务+养老服务”,鼓励支持物业服务企业提供多样化的养老服务。此后,中央及各部委出台了一系列政策文件,鼓励支持物业服务企业参与社区居家养老。在国家一系列政策的推动下,各地物业服务企业纷纷试水社区养老服务领域,如保利、绿城、长城、万科等部分国内知名物业服务企业相继在自己服务的小区中开展社区居家养老业务。绿城物业通过涵盖“养老服务、适老化改造、健康管理”等

服务内容涉足养老行业;保利物业也借助其地产背景的优势,提出了“养老产业全产业链培育的”发展战略。从目前的运作情况来看,物业服务企业能够发挥自身专业化的运营方式与管理方法来提供居家养老服务,能够有效弥补由政府作为单一主体在居家养老服务供给方面存在的不足,从而创新了社区居家养老服务的供给形式,有助于我国建立多元化的养老服务体系的建设与完善。

(二) 物业服务参与社区居家养老服务具有独特的优势

迄今为止,物业服务企业作为提供物业管理服务的经济实体物已经走过了40多年的发展历程。不少城市小区的物业服务覆盖率已超过80%,构成了一张庞大的社区服务网络。据相关数据显示,目前物业服务企业的数量为23.4万家,从业人员740余万人。以此为载体,物业服务企业可以开展社区居家养老服务。与其他提供养老服务的企业或机构相比,物业服务企业具以下突出优势:一是更容易获得社区居民的信任,这是双方开展合作的基础。物业服务企业常驻小区,围绕着为居民生活服务开展工作,容易与小区业主建立的信任合作的关系。由此,社区老年群体更能接受物业服务企业提供的有偿的居家养老服务;二是有场地、人员优势,养老服务成本更低。物业服务企业拥有辖区配套场所和公共活动场地使用权和经营权,如会所、活动室、运动场地、物业用房等,这些资源都可以通过改造利用开展养老服务。此外还有一支庞大的全能人才服务队,如保洁保安、设施设备维护、绿化养护等专业人员,对这些人员进行养老服务专业技能培训,可以组建一支提供居家养老服务的人才队伍;三是服务应对及时优势。助餐、助洁、助行是居家养老服务中需求频次最高的,物业由于距离老年群体较近,服务应答更为及时。更重要的是物业服务企业提供24小时服务,可以随时随地为老人提供

养老服务。正因为如此，物业参与社区居家养老更能体现社区居家养老中社区为依托的独特作用。这也是近几年各级政府大力推行“物业服务+养老服务”居家养老模式和主要原因之一。2022年3月，北京市民政局印发了《关于开展“物业服务+养老服务”试点工作的通知》，重点选择北京首开集团、万科集团、北京天恒置业集团等公司旗下的物业服务企业开展试点，着力破解基本养老服务对象和高龄、独居等老人生活照料和长期照护难题。

（三）物业服务企业参与社区居家养老，有助于企业实现战略转型发展，塑造企业服务社会的新形象。

养老产业在人口老龄化背景下拥有巨大的经济潜力。《中国城市养老服务需求报告（2021）》指出，养老服务业将会成为最具潜力的“朝阳产业”，预计到2030年，我国养老产业市值规模将达到22.3万亿元，人均养老消费预期将超百万元人民币。物业服务企业在原有的服务基础上拓展养老服务项目，为企业发展创造了新的经济增长点，推动了企业实现战略转型发展；当然，物业服务企业参与社区养老服务，也有助于进一步密切企业与业主的关系。当今在有些地方，物业与业主矛盾纠纷不断，在一定程度上损害了企业的形象。物业利用现有的社区资源为业主提供优质养老服务，弘扬爱老敬老的优秀传统文化，有利于提高企业形象。介入社区居家养老服务对企业来说，无疑是正确的选择。

（四）物业服务企业参与社区居家养老有利于社区老人在熟悉的社区环境中享受及时优质的养老服务。

物业在小区内工作服务，熟悉小区内居民的家庭情况，在与居民频繁接触中，可以相对准确地掌握老年人的需求，便于提供个性化的服务，从而让老年人有更好的养老体验。社区居家养老服务，大多是入户服务，由业主熟悉的物业的服务人员提供上门服务，可以避免陌生人员服务可能带来的安全隐患，让老人和子女更放心、更安心。同时由物业提供居家养老服务，更经济和省心，可以在一定程度上减轻家庭养老负担，让老人老有所依。

二、物业服务企业参与社区养老服务存在的主要问题

目前物业公司开展的居家养老服务还处于初步探索阶段，在实践中物还存在着许多问题。

（一）物业服务企业参与社区居家养老服务的盈利模式尚未清晰。

毫无疑问，企业增加服务内容的目的是为了盈利。据相关调查显示，大多数物业服务企业参与社区居家养老服务同样也是为了追求经济利益。然而社区居家养老服务属于特殊的公共服务领域，具有极强的社会福利性，其投资

大、收费低、周期长、盈利难使企业深感“投资与回报”的巨大压力。况且提供养老服务还可能面临着一系列风险，如老人的突然死亡、跌倒、走失等等，这些都是些微利经营的物业服务企业还无法消除和承担的投资风险。因此，目前只有一些实力雄厚、规模较大的物业服务企业有能力参与社区居家养老服务。这类企业主要是依托自身地产的品牌物业公司，如万科物业、绿城物业、保利物业等。而一些规模较小的物业服务企业，则由于本身实力和盈利前景的不确定性，而难以为本社区居民提供居家养老服务。

（二）物业服务企业对服务人员的养老服务技能培训不力，提供的养老服务水平普高偏低。

养老服务有别于物业服务，需要经过专业培训。大部分物业服务企业认为目前开展社区居家服务盈利前景不明，以企业自身力量培养养老人员费时又费力，即使培养出专业的养老服务人员，培养成本与居家养老服务的收入上也不成正比。因此目前大部分物业服务企业普遍没有专业的养老服务队伍。从现在已开展养老服务的物业公司的经营来看，主要采取两种方式：一是中小型物业服务企业，主要利用内部的物业服务人员开展基本养老服务，比如由保洁员、绿化护理人员兼做各项服务。由于没有经过严格的专业训练，基本上只能满足老年人的生活照料需求，养老服务水平偏低；二是一些中高端物业服务企业，主要借助专业的养老服务机构合作，为老年人提供一系列专业养老服务，如保利物业打造的“三位一体”养老服务就是借助第三方服务机构，为小区的老年业主提供多样化的需求。但是这种合作方式与具体日常物业服务联系不紧，缺少有效的激励措施，因此很多物业对开展居家养老服务并不积极，导致开展的居家养老服务的效果并不理想。

（三）物业参与社区居家养老服务社会认可度不太高，老年群体消费能力有限

物业服务企业能否有效的介入社区居家养老服务，在很大程度上取决于老年人及家属的接受与认可。目前人们普遍对物业服务的认知停留在“小区的保洁、巡逻、绿化等日常的物业管理”，业主们对物业是否具有养老服务的资格，是否能提供的专业的养老服务专业持观望态度。在对已接受物业服务企业提供的居家养老服务的人群的调查来看，满意度也不高。究其原因，一是提供的养老服务不完善，大多只能提供基本生活照料，而对老年人需求比较高的医疗、康复保健、精神娱乐方面服务则供给不足；二是大多数老年人经济收入单一，消费能力有限。目前老年人的经济收入大多来源退休养老金，收入普遍偏低。如果服

务收费过高超过老年人承受能力,是不能被老年人及其家属理解和认可;三是还有部分老年人的消费观念问题。有些老年人认为养老是社会的责任,对物业服务企业提供的有偿居家养老服务难以接受。正因为养老有效需求不足,大部分物业服务企业对于开展社区居家养老服务积极性不高,很多持观望态度。

三、促进物业服务企业参与社区居家养老的思考与对策

从长期来看,物业服务企业参与社区居家是个大趋势,必须加以重视。

(一) 加大扶持力度,明晰盈利模式,调动企业参与社区居家养老的积极性。

针对养老服务的特殊性,政府必须加大扶持力度,在政策倾斜、资金支持、税收减免优惠、人员培训上鼓励物业服务企业参与社区居家养老服务,增强企业参与社区养老服务的盈利预期。与此同时,政府还可以采取购买服务、发放政府补贴及养老券等形式,支持物业服务企业向低收入的高龄、空巢独居、失能老人以及“三无”、“五保”等老年人群提供基本养老服务,解决参与社区养老服务的物业服务企业的生存与发展问题。如上海徐汇区为了支持上海友康科技公司开展社区居家养老服务,购买了该公司的主动关爱、紧急呼叫、防走失等基础服务,以保证该公司的基本盈利条件;当然在这一过程中还要注意加强对参与社区居家养老服务企业的监督与评估,确保政府的优惠政策和养老资金真正用到社区居家服务上。此外还要重视老人及其家属对养老服务的反馈和满意度评价,并将其作为考核物业服务企业享受政策一系列优惠政策和补贴的重要指标,从而敦促物业服务企业提供更加优质的社区居家服务。

(二) 加强宣传引导,为推进社会居家养老服务营造良好的社会氛围。

要让老年群体接受社区居家养老服务,并愿意购买服务,一是必须要让其了解认可社区居家养老服务。社区、物业服务公司要通过各种渠道,如小区宣传栏、业主微信群等大力宣传社区居家养老服务模式,提高社会对社区居家养老服务的认识;二是要定期组织老年人及其子女到居家养老服务搞得好的社区进行实地参观考察交流,真切感受社区居家养老丰富细致的服务,从而让老年群体转变消费观念,接受认可社区居家养老服务。

(三) 增强为老服务的意识,有针对性开展社区养老服务

物业服务企业参与社区居家养老,一是要注重培育企业员工为老服务的意识,让企业员工在日常的工作中学会尊重老人,更好地服务老人;二是要充分发挥物业服务企

业在参与社区居家养老服务的先天优势,深入调研社区老年人的养老需求,建立养老服务需求档案,针对社区老年人的经济收入和负担能力,合理确定服务价格,并将服务内容、服务品质、收费标准等发布在小区公共区域如宣传栏、大厅、电梯出入口,提高社区老人购买养老服务的积极性,让老年人享受到周到、细致、具有温情的养老服务,从而打造自己的企业品牌,实现企业转型升级发展。

(四) 提高养老护理人员薪酬待遇,多渠道组建养老服务队伍

物业服务企业参与社区居家养老服务是未来发展的趋势。物业服务企业应立足于企业长远发展,加大养老服务人员培训力度,科学合理制定薪酬福利待遇,增强养老服务岗位的吸引力。一是物业服务企业可以与高职高专等院校开展定向合作,鼓励这些院校开设养老服务专业,通过委托培养协议,为企业培养养老服务人才;二是加大对现有的物业服务人员培训力度。从现有的物业管家队伍中挑选出一批优秀的人员组建起一支专业的居家养老服务队伍,并定期组织专业培训,提高养老服务技能;三是加强与外部专业养老服务机构合作,不断提高社区居家养老专业化水平。2022年2月,国务院在发布的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》中就明确提出:“支持物业企业发挥贴近住户的优势,与社区养老服务机构合作提供居家养老服务”。物业服务公司可以要求合作机构免费培训物业服务人员,同时加大激励措施,鼓励物业管家宣传推荐养老服务项目,并根据业绩给予一定的奖励提成。只有这样,才能有效缓解养老服务人员不足及素质偏低的问题,让老年人真正在家里就能享受到专业化的养老服务。

参考文献

[1]刘建兵.三大核心任务,构建《“物业+养老”服务指南》[J].城市开发,2022(07):22-23.

[2]李新月.辽宁省物业服务企业参与养老服务的问题与建议[J].公关世界,2022(11):104-105.

[3]王丹,安雁嵘.“互联网+”背景下物业服务企业融入社区居家养老的探究[J].智能计算机与应用,2020,10(01):301-303.

[4]陈玉峰.新型物业管理模式与社区居家养老的结合[J].住宅与房地产,2020(04):9.

[5]李平.物业服务企业参与社区居家养老的研究[D].北京林业大学,2019.

[6]靳娟.物业服务企业参与社区居家养老的研究[J].中国房地产,2022(15):73-79.