

北京首华双暖民生科技发展联盟

2023 年度工作总结

为贯彻落实市住建委、市民政局等六部门印发的《关于支持开展“物业服务+养老服务”试点工作的通知》精神，首华双暖联盟坚持党建引领、发挥国企担当，聚焦居家老人生活“急难愁盼”服务需求，基于物业企业常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，依托物业企业现有服务场所、服务队伍、服务网络，广泛团结联系联盟会员中的民生科技企业和驻区为老服务机构及志愿者，充分发挥智能平台供需对接和时间银行机制保障作用，着力探索首都“物业服务+养老服务”新模式，切实增加居家社区养老服务有效供给，更好满足广大老年人日益多样化、多层次的养老服务需求，着力破解高龄、独居、空巢等老年人生活照料难题。

2023 年，由联盟理事长、秘书长和为老服务部负责人及骨干 6 人，组成双暖为老志愿服务项目工作专班。团队总结试点期间的经验和问题，优化完善时间银行机制，兼顾志愿服务队员短中长期利益诉求，设定金暖宝、银暖宝和服务积分规则，根据服务项目和频次，每季度根据统计为队员核算和兑换 1 次积分。为在更多社区推广双暖志愿为老服务模式，开发运维双暖养老信息服务平台，可以实现区、街乡、社区、康养管家和老人的分级分权管理，并集成出包含居民管理、队伍管理、服务管理、评价管理四个维度的可视化数字“驾驶舱”。项目经过稳步拓展，已经在首开集团石景山服务区域实现了 6 个项目部 35 个社区全覆盖，并在朝阳、海淀、房山各有 1 个物业项目部总

计 20 个社区进行服务示范，共成立志愿服务队 35 支，下辖队员 427 名。针对独居、高龄、空巢老人的日常生活服务需求，开展针对性服务培训 9 场，培训出康养管家 103 名，累计服务 3149 人次，满意度 100%。项目专班还根据志愿为老服务过程中发现的高龄、独居、空巢老人的精神慰藉、健康管理和安全预警服务需求，在原有“搬扫换”服务基础上，又拓展出“亲孝庆”、“救问陪”和“测警呼”服务内容。结合老人专业化服务需求，除去加大志愿服务队员的培训和演练以外，又在街道社区的支持下，与社区医院、消防微站等建立了合作关系。牵头发布双暖志愿为老服务相关团体标准 6 项，加装智能化设备，升级双暖养老信息服务平台为双暖孝亲信息服务平台，为高龄、独居、空巢老人提供 7*24 小时的亲情守护“亲孝庆”、活力守护“搬扫换”、健康守护“救问陪”、安全守护“测警呼”服务。

未来，联盟将进一步提升双暖志愿为老服务的专业化、标准化水平，通过智能化、数字化设备工具支撑和与社区驻区单位和机构的联动。进一步深化细化双暖志愿为老服务的长效机制，提升品牌影响力，力争在 2024 年底，覆盖全市 100 个社区。