

谁来补上居家养老的服务短板

北京“十四五”规划纲要草案为京城养老服务体系建设的“划下重点”，其中，社区居家养老成为了未来五年政策引导、市场倾斜的主要方向。就此，在1月25日北京市政协十三届四次会议的小组讨论中，如何补齐居家养老服务供给中存在的短板也成为了与会委员关注的热点话题。面对当前市场中仍然存在的社区服务设施利用率低、适老化改造无法充分对接需求、服务人才短缺等问题，委员们各抒己见，为下阶段北京如何让居家银发族“老有所养”出谋划策。

1月17日

五部门印发《关于促进老年用品产业发展的指导意见》的通知

2月18日

民政部、财政部印发关于确定第五批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知

6月8日

民政部养老服务司发布关于公开征求《养老护理员培训大纲（征求意见稿）》意见的通知

7月15日

民政部、国家发改委等九部门发布关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见

2020年部分养老服务相关政策



而民进北京市委也在提案中提出，当前，京津冀地区开设养老服务相关专业的院校少，人才培养规模小，老年专业“看好但不看座”，招生难成为常态。而且，三地还没有形成统一的人才培养目标与教学大纲，课程与教材缺乏规范性。尽管政府加大了对现有从业人员的短期培训力度，但培训数量与规模有限。

对此，上述提案建议，要加速推进养老服务专业院校建设，支持社会资本、企业与职业院校进行校企合作，依据养老发展的需要建成若干养老服务职业教育学校。重点面向养老机构管理人员、服务人员、护理人员 and 家庭照护者等在从业职业人员以及进城务工人员开展技术技能培训。同时，扩大养老服务专业招生规模，制定有关老年服务专业学生的优惠政策，让学生享受相关补贴，为养老服务专业学生设立专项助学金、奖学金。

民进北京市委强调，要健全养老服务人才在的在职培训制度，借助有行业特色的高等学校、专科学校、养老机构和社区养老服务平台，建立一批养老服务专业的培训基地，开展养老护理人员职前、职中与职后培训，促进养老服务教学与实践的有效衔接。支持将条件较好的社会办养老机构挂牌成为高等院校和职业学校的实习实训基地。增加培训次数和人数，逐步推进养老服务人员培训的制度化、常态化。

为打破地区、院校之间的壁垒，实现人才更充分的流动，王虹还表示，要进一步破除异地养老障碍，实现设施布局、人才培养等各方面的协同发展。民进北京市委也表示，应尽快研究制定多地统一的养老服务专业人才培养目标、核心课程体系及课程标准。鼓励各地区选派骨干教师到相关高校进修学习。

北京商报记者 蒋梦惟 杨卉

如何提高服务设施利用率？ 建立连锁体系集成服务

作为社区居家养老服务的重要载体，北京的养老照料中心、养老服务驿站网络建设已初现规模，截至去年底，本市已建成这两类服务设施约1300个。然而，总量快速扩容的同时，如何解决部分站点利用率低、闲置的问题，却也成为了北京居家养老服务业的一项重要课题。

“近年来，北京居家养老服务体系加速健全，一批精品驿站陆续问世，然而，在热火朝天建设的背后，也仍然存在设施利用率低的现象。”市政协常委、副秘书长、民盟北京市委一级巡视员宋慰祖坦言，当前，还有一些养老驿站“形式大于内容”，各方虽然下大力气，按相关标准为驿站找空间、建设设施、购买服务，却“重建轻运”，在实际服务过程中，人手不足、有硬件缺软件等问题就暴露了出来。

对此，民建北京市委秘书长王虹也提出：“当前，本市养老服务资源配置中的结构性供

需矛盾仍然突出。无论是在社区-街-乡镇-区-市四个层级，还是都市圈层面，都存在不平衡不充分问题。”具体来说，王虹表示，这些问题主要表现在社区层面养老资源难以获得，社区养老服务供给主体小、散、杂，老人参与社区生活缺乏基本制度安排等方面。

就此，去年底，北京市民政局、市财政局、市卫健委等部门联合出台的《北京市社区养老服务驿站管理办法（试行）》就曾提出，本市要建立驿站的准入和退出机制。服务驿站在民政部门备案后，连续三个月以上未开展服务，或者在北京市社会福利服务管理平台上连续三个月以上没有服务流量数据的，将及时终止运营委托协议，更换驿站运营方。

而宋慰祖还建议，居家养老服务体系建设的思路转变，依托规模化的养老机构，建立连锁式的养老驿站服务体系，建立规模化的老年餐饮、助浴理发等服务，支持其与社区医院合作，开展家庭护理、医养结合等服务，以此破解社区养老驿站规模小、市场化服务体系难建立的问题。

适老化改造供需难对路？ 引导AI等前沿科技入局

作为居家养老的有力支撑，适老化改造被越来越多的人所熟知。不过，作为养老领域的新生行业，适老化改造也面临着不少“成长的烦恼”，比如：缺乏统一的产品质量标准、适销不对路等。

具体来说，北京市政协委员、市委统战部副部长、北京社会主义学院党组书记吕仕杰也提出，在一些住宅小区的公建部分，免费安装的扶手、报警器给老年人的生活提供了不少便利，但仍有待改进的部分。以紧急报警拉绳为例，老年人遇到突发状况时位置有很多不确定性，固定的报警绳和相对有限的长度在突发状况下作用受限。

对此，吕仕杰提出，要充分利用大数据、信息化、智能化技术、AI的作用，做好老年人安全防护和警报。引入一些高新技术产品，如睡眠监测护理床垫、新型摔倒报警地毯等。借助这类产品，让家属实时了解老年人的身体

状况、心跳、呼吸、血压变化，为老年人健康管理创造更好的硬件环境。

宋慰祖则表示，或可尝试构建大北京养老服务网络平台和线下社区咨询平台，将与养老服务相关的资源进行汇集，分级分类提供可查询、可咨询、可联系、可服务的互联网线上线下的公共服务平台，破解当前适老化改造等养老服务供需难对接问题。让老年人能准确、全面地了解、查找到其需要的养老服务和可选择的产品，服务企业则可找到适合自己发展的空间、条件，获取最大的收益，进一步扩大服务范围。

服务人才短缺难题待解？ 专业院校建设“加速跑”

一线养老服务岗位的用工难题，一直困扰着整个养老服务行业。以北京为例，目前北京养老护理人员流失率为40%左右。不少养老企业负责人反映，养老护理人员来源不足、招聘困难，难以留住应届生及专业人才等已成行业顽疾。

北京将积极引导和推进智能快递柜建设

北京商报讯(记者 赵述评 何倩)北京的邮政快递业正朝着规范化、品质化转变。1月24日，北京市人大代表、北京市邮政管理局局长王跃在市十五届人大四次会议间隙接受北京商报记者采访时表示，北京快递业务量逐年增加，尤其是快递投递量增长迅速，今年快递投递量已经达到揽收量的1.3倍，北京已成为典型的快递输入型城市。“投递量的增加意味着快递末端服务压力的加大。这要求我们引导规范行业发展的同时，也需要和北京相关部门加强合作，将快递末端建设纳入公共服务设施规划中。”他说道。

2020年是中国邮政快递业屡破纪录的一年。据国家邮政局数据显示，2020年全国快递业务量达833.6亿件，同比增长31.2%。自9月10日业务量达到500亿件开始，每月登上一个百亿级台阶。

快递服务既是经济恢复的“晴雨表”，也是居民消费生活中不可缺少的重要一环。快递柜、服务站、超市等代收点已经构成多元末端取件渠道。其中，国内部分城市

已经尝试将快递柜纳入社区整体规划中，并给予一些资金和政策扶持。“北京现在也在研究和酝酿这方面的工作，我们将积极引导和推进智能快递柜建设。”王跃表示。据北京市邮政管理局最新数据显示，全市已建成智能快递柜1.8万余组，格口数达180多万个，箱投率达到13%。

与此同时，北京的末端快递网点正在悄然改头换面。据了解，2020年，北京市邮政管理局持续开展快递网点标准化提升创建工作，发挥示范引领作用，推动北京市快递业绿色高质量发展。今年1月，北京市邮政管理局将顺丰东城区珠市口东大街8号网点等第一批110个快递网点认定为“快递标准化示范网点”，并进行表彰。据王跃介绍，示范网点需在场地面积、设施设备、操作规范、制度、绿色等方面满足一定要求，例如设施较为完备，铺设离地设施等。

可以预见，北京快递末端市场提质增效正在提速。王跃透露，一方面北京市邮政管理局将与相关部门积极沟通，将快递末

端设施纳入属地建设，另一方面希望企业能加大投入来升级场地，让市民能够享受到更好的快递服务。

北京商报记者了解到，部分企业已经在升级北京快递网点，例如京东物流在2020年底计划把北京、上海等10个城市的100家营业部升级为全国首批京东快递旗舰店，从店面形象、功能分区、智能设备引入等软硬件方面进行改造。苏宁将北京常营站点打造成“绿色包装博物馆”，开展绿色快递科普。

在末端规范化建设的同时，北京市快递包装绿色治理成效显著。据介绍，一年来，通过推广电子运单、瘦身胶带等措施，全市行业节约纸张一万吨以上，胶带用量同比减少25%以上，具备条件的网点均已设置包装废弃物回收装置，包装源头减量和回收取得成效。今年，北京市邮政管理局还将开展重金属和特定物质超标包装袋与过度包装专项治理，推广可循环包装。

华冠超市今年预计在京新增10家门店

北京商报讯(记者 赵述评 何倩)华冠超市将在北京继续扩展版图。1月24日，北京市人大代表、北京华冠商业科技发展有限公司董事长张兵在市十五届人大四次会议房山区小组会间隙接受北京商报记者的采访，他透露，2021年华冠超市预计在北京新开10家门店。与此同时，华冠超市将继续向数字化转型。

疫情带来的不确定性为超市零售企业带来了宝贵的应急经验。张兵表示，疫情波动造成部分道路封闭，影响了商品的供应稳定，这就要求企业在平时必须准备充分，来应对突发状况；这对企业的供应链响应能力提出了挑战，也就意味着我们需要具备预判性，而预判的基础就是产地、库存、调度、销售各个环节的数字化运营，超市零售

必须从粗放型向精细化运营转变”。

据了解，早在2017年，华冠超市就联合微信支付推出自助买单小程序。消费者打开微信小程序，扫描商品条形码，商品就能添加到小程序的购物车里，手机一键支付替代了排队等待，实现了超市自动化购物体验。此外，诸多超市如物美、家乐福等也在不断提升企业数字化运营能力，线上平台成为拉动传统超市销售的第二增长曲线。

在业内，人们已经不再争论要不要做数字化转型，而是怎么做。提升数字化能力一方面源于超市为适应市场消费需求进行自我变革，另一方面则是同行激烈竞争带来的逼迫效应。疫情环境下产生的线上消费需求让不少生鲜电商平台借势起飞，社

区团购等模式再次吸引巨头的目光，成为资本热土的同时，也被各界人士热议。

“社区团购的矛盾关键在于竞争是否公平公正，是否涉及资本垄断等。但我不认为社区团购这种商业模式毫无可取之处，它验证着市场中确实存在这种需求，我们必须适应它的存在。在时代变化中，我们要调整自身”，张兵说道，超市零售的激烈竞争不会停止，华冠超市的危机感也不会消失。

传统超市对市场变化的感知变得越来越敏锐。北京商报记者注意到，当疫情催熟社区团购模式后，物美、华冠、家乐福等超市纷纷入局团购业务。据了解，2020年6月华冠超市的社区拼团已经覆盖了60多个社区，每天最高能达到1万单以上。

在京过年，请安心(九)

生鲜超市保供24小时

一家超市大概率每天营业15个小时，幕后工作则要拉长到24小时。过了腊八就是年，超市进入了一年中最为繁忙的时段。23点、0点、7点、8点……供应商、分拣员、货运司机、理货员的工作环环相扣。12小时、30天、60天、90天……超市经营者为储备年货制定规划，将大盘拆解再向前倒推时间节点。他们所做的一切，无非是为了确保在京过年的居民有充足的商品。

早上不到8点，一家生鲜超市的“对外”工作就算正式开始了。早一波的七鲜超市准时开门，货架上摆放着琳琅满目的商品，这些将是附近居民一天所需食材的主要来源。

同大多数超市一样，为了让消费者有足够的食材挑选，七鲜超市要提前一天开始准备，供应商、采购商、分拣员、货运司机乃至理货员等诸多环节上的工作人员，要环环相扣且第一时间行动起来。于是，这条链路上的商业人，从前一天上午11点前便开始工作了。

“上午11点前，我们要将订货需求发给合作蔬菜基地。然后，蔬菜基地根据订单进行采摘、预冷、根茎整理和打包等工作。0点前，这些打包好的蔬菜必须送到七鲜配送中心。”七鲜超市华北区负责人曹运军向北京商报记者复盘着蔬菜从基地到门店的时间节点：配送中心将根据门店需求量进行分配分拣，早上7点前必须送到七鲜超市的门店。”7点到8点的一小时内，店长要带着店员完成收货、商品上架和陈列。8点，超市准时开门。如此，一年365天雷打不动。

每天，近120辆配送货车在京郊蔬菜基地、配送中心、大仓和门店之间往返奔波，七鲜超市大概给北京配送近45吨蔬菜水果等民生用品。菜篮子、米袋子保供，容不得一点马虎。

得心应手的应对，前提是门店运营过程均会按照计划按部就班地进行。按照数年来过年期间的运营经验，门店会对订货供应提前预测，腊月二十四就算进入了年前的销售高峰，供货量会根据商品的销售趋势逐步加量，配送自然也会加量。

当然，计划还要更长远一些，以月为单位的储备才能保证以天为单位计算出的供应量十分精准。为了能让年货充足，保证居民一日

三餐的食材不断档，七鲜超市执行着“369计划”：提前90天做采购商品的计划，提前60天与供应商和产地谈判对采购计划进行修正，提前30天货品陆续到店。”曹运军必须严丝合缝地执行。

“即便过年期间需求增长异常迅猛，也不会出现无菜可卖、无菜可买的情况。”对于七鲜这样的超市来讲，蔬菜尤其是叶菜的供给基本都在环京地区，各家有常年合作的蔬菜种植基地，它们也成了京城超市蔬菜来源地。曹运军举例称，考虑到需要保证蔬菜的新鲜度和效率等方面，七鲜超市与北京市周边的很多蔬菜基地有合作，比如天津武清、河北等；大部分的叶菜都来自环京地区”。

的确，河北一直是北京蔬菜的靠山之一，北京超市与河北有着千丝万缕的联系。河北农业农村厅组织的在田蔬菜和冬储蔬菜摸底调查显示，河北省蔬菜在田面积约110万亩，1-2月可产鲜菜300万吨；冬储蔬菜约260万吨。两项合计，1-2月河北省蔬菜供应总量可达560万吨，除可满足省内日均需求，还可外调其他省市。

除了蔬菜，年夜饭还少不了海鲜。特殊时期，超市如何确保有安全的海鲜供应是众多消费者的关注点。对于像七鲜超市这样以海鲜、大海鲜为金字招牌的超市，消除消费者采购海鲜的后顾之忧自然是头等大事。

“我们在力推国产海鲜，优先储备国产生鲜。进口海鲜、大海鲜会压缩占比。”曹运军显然已经有了提前的规划。他举例称，海白虾、鲈鱼、鳊鱼都是今年热销的国产海鲜，七鲜超市加大了采购量。据了解，鲈鱼、鳊鱼也在环京地区养殖，供应较为方便。此外，七鲜超市为保证海鲜配送到家也能有稳定的鲜活度，特意采购了打氧包、打氧机，即便送货到家，每单海白虾的成活率不会低于95%。

北京商报记者 赵述评

遗失声明

兹有我单位石景山区外商投资服务中心不慎将事业单位法人证书正(副)本(统一社会信用代码:111010700015,法定代表人:司尚国,证书有效期为:2004年3月31日至2005年3月31日)和公章(财务章)遗失,声明作废。特此公告。
石景山区外商投资服务中心
2021年1月26日