

以共享经济推动居家养老服务质量不断提升与优化

□张子琪

近年来,随着市场经济的快速发展以及人口老龄化的加快,养老问题逐渐成为影响我国经济可持续发展的突出问题。共享经济作为一种新型的经济模式,其理念和模式为解决这一问题提供了新的思路。文章从共享经济的视角出发,旨在深入探讨社区居家养老服务的策略,为推动社区居家养老服务的发展提供有益的参考和助力。

平台建设和管理

构建居家养老的共享经济平台。构建适应居家养老需求的共享经济平台是社区居家养老服务的重要创新举措。此类平台能够有效整合资源,为老年人提供灵活且个性化的居家养老服务,满足其多样化的生活需求。共享经济平台应包括多元化的服务项目,例如日常照护、家政服务、康复理疗等。同时,根据老年人的个性化需求,定制服务方案。此外,平台还需设计简洁灵活的订单流程与服务预约时间,使老年人能够依据自身状况自由选定并安排所需服务,从而增强居家养老的便捷性与舒适度。广泛的合作与资源的有效整合是构建居家养老平台的关键,平台需深化与社区居家养老服务各方资源的协调合作,与居民社区、相关医疗机构、养老护理服务等建立合作关系网,共同打造全方位居家养老服务体系。平台可通过签署合作协议与社区养老服务、医疗机构合作,吸纳专业看护人员与社会工作者,致力于为老年人群提供更为专业、有效的居家养老服务,推动社区居家养老服务向更高质量的发展层次迈进。

加强平台的管理和监督。优化居家养老服务质量的核心策略,关键在于深化平台的管理与监督机制改革,这聚焦于三大关键维度:平台管理的标准化、信息安全的强化保障,以及服务质量的严格监控。首要之举在于构建一套完备的管理框架与规范体系,由一支专业的管理团队引领,全面覆盖各个环节,以此奠定平台运作的规范性基础,并增强服务的可靠性。其次,信息安全问题需被置于战略高度,平台应建立一套严密的信息安全管理体系,运用先进的加密技术保护用户数据,构筑坚固的防火墙以抵御外部攻击,同时实施定期的



构建适应居家养老需求的共享经济平台,能够有效整合资源,提供灵活且个性化的居家养老服务,满足老年人多样化的生活需求

安全审计与漏洞修复流程,全方位确保用户信息的隐私与安全。最后,平台需建立健全服务质量监控机制,通过设立用户反馈系统与投诉处理渠道,及时捕捉并分析用户反馈,同时开展定期质量审核、绩效评估,对未能达到标准的服务提供者采取改进措施,从而全面保障服务品质的稳定提升与用户的高度信赖。

优化服务供应链与质量健全评价机制

优化社区居家养老服务供应链。在共享经济框架下,优化社区居家养老服务供应链成为提升服务效能的核心途径,这一策略主要聚焦于服务供应网络的多样化构建、服务提供者间的合作协同,以及服务流程的高效优化。首要步骤在于,平台通过与养老服务机构、社区团体、志愿者组织等建立支持合作网络,有效整合各类资源,拓宽服务面。为充分满足老年人对多元化高品质服务的需求,引入专业的第三方服务提供商显得尤为关键。在此基础上,平台应在合作与协同层面发力,构建一个全面的供应链管理,旨在实现服务供应商的统一管理。此体系不仅包含专业培训与指导环节,以提升服务人员的专业技能和服务水平,还通过信息的高效共享与协同作业流程,显著增强供应链的整体运作效能与协同效果。此外,针对服务流程的优化,平台应积极采用智能化技术革新手

段,例如开发在线预约系统,以加速服务匹配与预约的便捷性。同时,借助物联网技术对服务过程进行实时追踪,此举能够全方位提升服务的效率、便捷性、质量保障及安全性能,确保老年人群获得更加优质、高效的服务体验。

建立健全服务质量评价机制。构建一套全面的居家养老服务评价机制,是确保服务高效运行的基础。此体系的核心环节涵盖评价指标的科学设定、评价机制的合理构建,以及评价结果的有效应用。首要步骤在于精准设定评价指标,这需紧密结合老年人的实际需求与期望,设计出一套既客观又具备可量化的指标,例如服务态度、服务标准等,旨在全面、精确地映射服务现状,为老年人提供有意义的参考信息。其次,构建公正且有效的评价机制是确保评价客观性的基石。为此,平台应搭建便于老年人及其家属轻松参与的在线评价系统,并引入独立的第三方评估机构,以此提升评价结果的公信力。评价机制的设计需遵循透明、公正、高效的原则,确保老年人能够及时获取服务的真实反馈。最后,评价结果的有效利用是完善评价体系中不可或缺的一环。平台应对评价结果进行深入剖析,及时发现服务中存在的短板与问题,并据此采取针对性的改进措施,以推动居家养老服务质量的不断提升与优化。

促进用户参与和共享

促进用户参与共享经济模式。

共享经济模式的核心精髓在于资源的共享,而用户的积极参与是保障经济模式得以有效实施的关键驱动力。激励用户投身其中,不仅能增进服务的透明度与可靠性,还能提升用户的满意度和信任度,同时,促进用户间的交流互动,营造互助共荣的良好氛围。为了激发用户的参与热忱,平台可采取多种策略:构建用户反馈渠道,使用户能对服务进行评价并提出意见,帮助平台及时捕捉并响应用户需求;设计用户激励机制,鼓励用户积极投身于共享经济活动,并致力于提供优质服务;还可以组织用户参与的活动与工作坊,加强用户间的互动与学习,进一步激发用户的参与积极性。用户的深度参与是共享经济模式成功的关键要素,它不仅丰富服务的多样性和个性化特征,还能为平台的持续发展注入活力,形成正向反馈循环,为平台提供更深层次的用户需求洞察,进而提升服务的精准匹配度和个性化水平。

促进用户间资源的共享与互助。从共享经济的视角出发,居家社区养老服务的精髓聚焦于促进用户群体间的资源共享与互助合作,其核心在于展现共享资源的潜在价值、构建运作高效的互助网络,并实现共享所带来的正面效应。共享经济模式的核心原理在于资源共享,在社区居家养老服务的场景下,老年人及其家庭成员能够共享包括家政服务、专业护理指导在内的多种资源。此共享模式显著提升了资源利用效率,有效减轻了老年人及其家庭的经济负担,并增强了养老服务的可获取性。构建互助网络是推进资源共享与互助合作的关键举措。通过设立互助社区平台,能够为老年人及其家庭成员提供一个信息交互、资源共享的枢纽,进而促进用户间的深度沟通与协作。同时,为了确保互助网络的高效运作,平台还需构建信任机制与正向激励机制,以激发用户的互助积极性,提升互助网络的运行效能。资源共享与互助合作的实现能够释放出显著的共享红利。在这一框架下,老年人及其家庭成员能够享受到更加丰富的服务选项及更高层次的服务质量。此外,共享经济模式还能对社区居家养老服务注入创新动力,推动服务的持续优化与升级,从而构建一个多方共赢、持续发展的良性循环体系。

(作者单位:太原科技大学)

发挥好“穿针引线”作用 助力国有企业高质量发展

□刘云龙

国有企业是国有经济的核心载体,在关系国家安全和国民经济命脉的主要行业和关键领域占据着支配地位。国企“两办”作为企业党组织核心的“参谋部”,要发挥好“穿针引线”作用,将战略与战术、战术与执行有效串联,夯实战略形成的“最初一公里”,打通战略落地的“最后一公里”。努力以“一域”之功,为“全局”添彩,以高质量党建引领国有企业高质量发展。

“不谋全局者,不足谋一域。”办公室必须具备“俯瞰”的本能,找到战略的“针眼”。高度决定格局,格局赢得未来。办公室系统作为国企重大决策、举措的输出“要道”,必须提高自身的工作站位,练就“俯瞰世界”的大智慧。一是提高政治站位。国企姓国、核心向党。办公室人员最重要的是把习近平新时代中国特色社会主义思想学深悟透,深刻理解中央、地方一系列重大决策部署,才能立得住根本、守得住灵魂。当前,要深入学习贯彻党的二十届三中全会精神,全面深化改革的战略举措,把握新一轮国企改革深化提升行动的重点方向。我们只有切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来,才能透过“国之大者”,找准前进方向,看清身上的责任,通过提升“企业家”与国家战略的一致性,更好地发挥国有企业的“稳定器”和“压舱石”作用。二是看清行业前沿。新技术、新模式、新业态层出不穷,

及时了解掌握最前沿的行业信息,助力企业作出“落一子而动全局”的积极变化,是办公室辅政鼎新的关键。三是强化全局观念。办公室要先当“杂家”,不断提升自身战略、财务、投融资、风控、人力资源等方面的必备知识,把领导关注的重点抓到手,为窥一斑而知全豹、处一隅而观全局奠定坚实基础。要后成“专家”,在上传下达中深学政策导向、治企理念、经营管理;在材料中将业务部门散落在各执行层面的要素融会贯通、形成体系;在岗位历练中进一步增强“识势”之明、“提高”布局”之能、“掌握”干事”之道。只有这样我们才能补齐具体业务部门工作站位不够高、系统思维不够强的短板,在绘制企业未来战略图景中发挥“专家”作用。

“汇细流,成江河。”办公室必须磨砺一双协奏巧手,拨动战术的“琴弦”。面对企业战略的执行,办公室应在纷繁复杂的因果系统中把握主要矛盾、厘清工作线条,形成具体工作抓手,将责任分解到各归口业务部门,实现战略向战术的转变。一是调准音。钢琴弹久了,琴弦的张力会下降,进而出现变音,势必影响演奏质量。办公室要把坚定捍卫“两个确立”坚决做到“两个维护”作为调音的准绳,把推动企业高质量发展作为主旋律,时时做到讲政治,事事做到顾大局。要准确理解企业党组织的决策部署,准确领会领导的工作意图,防止跑偏走样。要在如何看齐上下功夫,逐字对照上级文件,深刻领

会中之意,精准打磨解题之匙。要当好政治理论学习的关口,文化宣传、形势教育的窗口,高位推动党建与战略有机融合,有效发挥政治引领作用,彰显“国企姓党”的忠诚底色。二是去杂质。大兴调查研究是去杂音的关键。办公室要及时关注普遍性、制度性问题和涉及改革发展稳定的深层次关键性问题,以此为基础制定年度调研计划,形成定期调研机制。要有意识地离开案头工作,到一线详细掌握情况,及时向领导提出有针对性、可操作性的意见建议。发现“疑难杂症”,要做好向上请示汇报和向下问计,通过察实情、听意见、问需求、把脉对症下药。要切实发挥办公室“协调四方”的岗位优势,扭住关键提供资源支持,化解问题矛盾。三是谱旋律。诗词歌赋均有韵律,办公室要当一名耐得住寂寞、耐得住清贫、下得了功夫的“作曲助理”,穷尽智慧、竭尽所能谱好企业战略向战术转变的“协奏曲”。要定好节拍,按照党组织要求,明确各阶段的发展目标,确保各单位目标一致、步调整齐、同向发力。要分好声部,协助企业党组织围绕发展战略科学分解制定各项措施,明确各部门的工作职责,统筹兼顾、综合平衡,突出重点、带动全局,唱好发展的“主旋律”。

“一分部署,九分落实。”办公室必须判好一张成绩单,反映执行的“成色”。为政之道,优无策,更优有良策而不落实。办公

室发挥好“上下联系”的工作职能,通过建立系统完备的督查督办体系,直观地反映战术执行的效果。一是高站位带好“望远镜”。办公室要围绕企业发展战略和领导部署,努力做“桅杆上的瞭望者”,针对持续时间长、影响范围广的重点工作任务等进行前瞻性督办选题。在督办过程中要把为领导提供前瞻性建议、为具体业务部门作出前瞻性提醒作为重点,协助做好战略风险管理,纠正偏差。二是俯下身带好“显微镜”。办公室要针对推进效果不佳的工作进行显微镜督办,既要找到攻克问题的突破口,又要看到冰山一角下隐藏的思想、作风、机制等深层次问题,以建章立制实现长效长治。三是严把问责带好“有色镜”。“穿针引线”关键要在结尾打结,督查督办关键要形成工作闭环。企业在制定绩效体系时,可赋予办公室提供考核建议的职权。办公室要建立好“督办+通报+考核”的工作机制,对于出现重大错误、未按要求完成工作的单位举红牌,扣除相应绩效分值;对于落实不力、作风不严、干劲不足的单位举黄牌,进行工作通报,发送督办警示函;对于完成质量高、效果好的单位举绿牌,在绩效考核中进行专项奖励,切实抓好“成绩单”,以监督合力倒逼执行落实。

(作者单位:石家庄国有资本投资运营集团有限责任公司)

□闫翊鲲

中国是农业大国,全国14亿多人口中有近5亿乡村常住人口,城乡关系问题一直是基层社会治理的重点和难点。在中国式现代化迅速推进过程中,如何以城乡关系的协调来实现乡村社会的“治理有效”成为紧迫的时代之问。2024年中央经济工作会议将“统筹推进新型城镇化和乡村全面振兴,促进城乡融合发展”单列为2025年经济工作的一项重点任务。与此相应,2024年的中央农村工作会议指出,要坚持城乡融合发展,进一步深化农村改革,完善强农惠农富农支持制度,全面推进乡村振兴。显然,在城乡融合的总体框架下创新乡村社会治理手段,提升国家治理体系和治理能力现代化水平成为新时代亟待突破的“三农”工作重点。

城乡融合发展,县域作为连接城乡两端的中间枢纽无疑是重要切入点。因此,以县域城乡融合为突破口创新乡村治理,探索乡村社会“治理有效”的县域模式是积极回应时代拷问,赋能乡村全面振兴的必然选择。位于石家庄市西南部的赞皇县是曾经的国家扶贫开发工作重点县,在刚刚打赢的脱贫攻坚战役中,赞皇县积极探索城乡融合发展的县域治理模式,率先走出了一条统筹推进新型城镇化和乡村全面振兴的“赞皇路径”。

赞皇县乡村治理的现实情况

整体资源匮乏是赞皇县乡村治理面临的首要问题。乡村治理这项系统工程涉及诸多要素资源的集聚与运转,其中既包括围绕村庄集体经济衍生的经济物质性资源,也包括国家赋予治理主体的政治权威性资源和村庄内生的文化社会资源。在经济发展相对滞后的赞皇县,由于土地经营权转移,市场竞争加剧,村庄集体经济迅速衰败,原子化的农业生产回报率不高,大量劳动适龄人口离乡进城务工。村庄集体经济衰败和人口资源的持续外流导致村庄物质性资源短缺、权威性资源萎缩,党组织引领下的各村级组织可以利用的资源要素极度匮乏,乡村治理遭遇公共服务供给能力不足、村民利益诉求表达非合法等多重阻碍。

资源分布不均,村域差异显著是赞皇县乡村治理面临的又一难题。赞皇所辖乡镇及行政村因所处地理位置的差异,自然禀赋、经济发展状况并不尽相同。总体看来,大致可分为两种类型:城郊村和山区村。相较而言,城郊村的地理和经济方面的优势明显,劳动适龄人口流失率相对较低,县城所在的赞皇镇及其临近乡镇下辖各村常住人口均达到户籍人口的90%以上。产业“空心化”和“公共服务空心化”亦得以有效缓解。但乡村治理主体单一、治理对象高度分散化、村庄发展的内生动力不足仍然是城郊村治理面临的突出问题。不同于县城近郊各村,山区村耕地数量少,山场为村庄主要生态,传统种植业仍然是村民主要收入来源。大量青壮年劳动力外出务工,村庄“空心化”问题仍然是乡村治理体系的一大短板。

城乡融合发展的实践路径

治理资源整合是乡村社会开展治理工作的基础和前提,亦是突破乡村社会治理资源不足、地域差异显著困境的关键一环。赞皇县是曾经的国家扶贫开发工作重点县,在乡村治理向现代化转型过程中面临的治理资源与治理需求不匹配问题尤其突出。从县、乡政府到村级组织在积极应对这一治理挑战的过程中积极尝试针对具体情境分层施策的县域资源城乡统筹配置模式,走出了富有赞皇特色的县域城乡融合发展的实践路径。

(一)城郊村的“共享式”城乡融合发展

城郊村在国家惠农资源下乡过程中以其地理优势抢占先机,率先走上了致富道路,富裕起来的村民们实现了在家门口就业的夙愿,农民家庭随之迅速向市民化转型,这无疑对村庄公共设施建设、教育、文化科技服务、社会保障等公共服务的供给提出了更高要求。然而,城郊村城镇化的转型是以出让土地为代价的,随着大量土地被征用,新型村集体经济发展空间被压缩,围绕村庄集体经济衍生的经济物质性乡村治理资源获取难度增加,村庄公共服务供给需求与供给能力间张力加大,公共服务供给的可持续性面临严峻挑战。

面对公共服务供给的困境,赞皇县从县域整体利益需求出发,充分利用城郊村的地理优势,将村庄发展规划融入县域经济整体发展规划,在积极迎合县域城镇化发展土地征用需求的同时,实现村庄公共服务与县城的“共享”。从垃圾、污水处理等基本生活服务到教育、医疗、就业等社会保障服务,城郊村的村民们都实现了与县城的共享。“共享”模式拓宽了乡村治理物质性资源的来源渠道,县域、乡资源有效整合,乡村治理效能显著提升。

(二)山区村的“嵌入式”城乡融合发展

相较于城郊村,改革开放以来山区村治理资源的流失更为严重。作为村庄经济命脉的土地资源相对贫瘠,又错失了国家政策资源下乡的第一波红利,山区村的村集体几乎没有经营收益。大部分劳动力资源被城市务工收益吸引离开村庄进城,村庄常住人口仅为户籍人口的50%左右。打赢了脱贫攻坚战役的山区村并未如城郊村一样走上农业产业化道路,小农户分散经营、村集体无经济收入的现状与乡村治理现代化的要求相去甚远。村庄的经济衰败和“空心化”又加剧了资金、项目等外生物质资源的持续流失,村民的政治效能感、村庄归属感因不断弱化的公共产品和服务供给持续降低,政治权威资源和村庄内生的文化社会资源随之消减。因此,对于山区村而言,以整合乡村社会资源为基础来增强村庄向上争取外生资源的话语权,实现外部城镇资源的持续嵌入与整合成为巩固拓展脱贫攻坚成果进而走向乡村振兴的必然选择。

赞皇县山区村的资源整合实践正是遵循了这样的“内部集聚,外部嵌入”的治理逻辑,有效改善了村庄治理的物质基础、政治基础和社会基础,实现了乡村内生资源和城镇外生资源的高效整合。对此,驻村工作队以其资源连结枢纽的特殊地位首先为村庄争取了大量来自派出单位、上级政府、社会组织的资金、技术、产业项目等城镇外生资源,并将其精准嵌入乡村场域中,促进了村庄以特色产业、光伏发电等为代表的集体产业的发展。同时,驻村工作队还直接引入诸多民生项目,包括道路修建、环境改善、基础设施建设与维护等。截至2023年,仅土门乡刘家山村驻村工作队为村庄争取到的各种项目投资总额就高达1100多万元。农业产业项目的嵌入在推动村庄集体产业发展的同时亦给村民带来大量的用工需求和创业机会,有效吸引了外出农民回流;民生项目的嵌入在改善公共服务供给状况的同时亦有效修复了村民之间、村民与村集体之间的连结纽带,增强了村民对村党组织的政治信任,乡村社会治理资源的持续流失得以遏止,城、乡资源有效整合。

(作者单位:石家庄学院马克思主义学院)

投稿邮箱:hbjrbll@163.com

以城乡融合发展为突破口创新乡村治理

——基于赞皇县乡村治理的调查研究