



中国养老丛书

至尊老人的家

CHERISH-YEARN

——亲和源模式

奚志勇 编著

学林出版社



中国养老丛书

至尊老人的家

CHERISH-YEAR

亲和源模式

奚志勇 编著

学林出版社

图书在版编目(CIP)数据

至尊老人的家：亲和源模式/奚志勇编著. —上海：学林出版社，2009. 6

(中国养老丛书/奚志勇主编)

ISBN 978 - 7 - 80730 - 834 - 8

I. 至… II. 奚… III. 老人问题—研究—中国 IV. D669. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 082079 号



中国养老丛书

至尊老人的家——亲和源模式

编 著——奚志勇

责任编辑——薛 仁

特约编辑——姚 慧

封面设计——周剑峰

出 版——上海世纪出版股份有限公司

学林出版社(上海钦州南路 81 号 3 楼)

电话：64515005 传真：64515005

发 行——新华书店上海发行所

学林图书发行部(钦州南路 81 号 1 楼)

电话：64515012 传真：64844088

照 排——南京展望文化发展有限公司

印 刷——上海叶大印务发展有限公司印刷

开 本——787×1092 1/16

印 张——17.25

字 数——22 万

版 次——2009 年 5 月第 1 版

2009 年 5 月第 1 次印刷

印 数——5 000

书 号——ISBN 978 - 7 - 80730 - 834 - 8/C · 22

定 价——35.00 元

(如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换。)

序一

中华孝道的实践

李宝库

老年是生命之巅。

老年应该是人生最美好的阶段。

因为他历经沧桑，所以他显得成熟；因为他阅尽世态，所以他比较有见识；因为他摆脱俗务羁绊，所以他变得自由；因为他看淡了功名利禄，所以他来得超脱。

老年进入人生的化境。

其实，青春不是生命的一段时光，它是心灵的一种状态。

山西太原晋祠有一股泉水，为晋水之源。因为它长年喷涌，长年不竭，所以被称为“难老泉”。

人生何尝不是如此，只要你对生活品质的追求不已，对生命价值的实现永不放弃，那么你将永葆青春。

或许你将进入老年，你准备好了没有？准备怎样度过您的让人怦然心动的老年阶段，因为人人都想望有一个金色的晚年。

或许你的父母已经进入老年，你为你的父母规划了他们的晚年生活吗？为人子，要尽孝。至圣至诚的孝道，就是能让父母那一头银发映衬着一张永远的红润笑脸。

亲和源会员制国际社区是一个让老人颐养天年的去处，他们的心声是代天下子女尽孝，替世间父母分忧。在老龄化社会问题严峻、养老模式面临变革的今天，他们的实践应该说是一种有意义的探索。他们希望在宏扬中华孝道的基础上，根据社会现状和发展趋势，提出了他们

的养老模式。

他们的核心精神是提倡品质化的积极养老,提倡健康快乐的老年新生活。

读了这本书,了解一下亲和源模式,对自己准备如何度过老年、对准备为父母尽孝心的子女或许会有些启发。

(李宝库:原民政部副部长,现任全国政协委员、
中国老龄事业发展基金会会长)

序二

养老产业的春天

王振耀

养老产业对于改革开放三十年的中国来说,是一个新兴产业、一个朝阳产业、一个十分有希望的产业。

社会结构、老龄问题、养老方式以及市场需求都在企盼养老产业的形成和发展。

三十年来,中国实现了建成小康社会的目标。目前人均 GDP 已经达到了 3 200 美元,远远超过了人均 1 000 美元的小康水平,达到了中等发达国家的标准。改革开放的成果足以让世界瞩目。

经济社会的迅猛发展,使我们的某些观念和认识显得有些滞后。产生了两个不适应:一是行政管理理念落伍;二是某些社会政策错位。所以各级政府机构在履行管理和 service 职能时,要认真思考这个问题,经济的快速增长,一定会促使政务观念的提升和转变,否则就达不到积极的、正确的导向作用。

随着从农业立国到工业化为主体的经济社会的转型,中国的养老模式也将从家庭赡养向政府承担养老责任的社会化养老转型。这是社会的进步,是一种发展趋势,和谐社会的构想和城市化进程都将促使这种转型加速。

由于养老社会化,必将促使养老产业的形成和发展。养老产业具有两大基本品质:其一,对养老产业的投资是一种健康的、互惠的投资;其二,养老产业提供的服务是第三产业和现代服务业的重要组成部分。

养老产业的产业链内涵、市场规模和消费份额都是巨大的。无论是老龄人口的急速增长,还是失能或半失能人群的庞大基数;无论是提供服务的亲情传递还是新增就业岗位的社会意义,都预示着养老产业的未来前景。

可以预言,养老产业或许将成为化解目前全球化金融危机的支柱产业;是拉动内需的重大战略性方向。

作为政府职能部分,要有所作为,积极倡导和推动养老产业的发展。

首先要启动国家养老示范工程,建设有推广意义的高质量的养老机构,除了政府参与投资,还应制定相应政策,吸纳和鼓励民间资本及多元资本参与养老机构的建设及运营。

同时要建立养老服务标准。成立标准制定委员会,列出工作计划和时间表。因为没有养老标准化建设,就没有养老的现代化管理。

从事养老产业的机构及其他各类企事业单位,要尽快行业化、组织化、信息化和国际化。

信息要透明、政策要到位、经验要推广、资源要互动、督导要及时、服务要规范。

在形成行业组织的基础上,使养老服务机构整体提升、全面提升。

养老产业还刚刚起步,要形成全面的服务体系和产业链还需假以时日、还需有志于投身养老行业的实业界、金融界、科技界、教育界、医务界……以及更多各界人士的参与。

目前,专职从业的护理人员缺口就很大,康复设施也严重缺乏。全国目前有很多大大小小不同规模的养老基地在立项在建设,但护老宜老配套设施的制造企业却很难找到。有些配套设施还需要较高的科技含量,这是市场空白、也是产业的空白,这难道不是可以让投资者们高度关注的空白吗?

在养老方面不仅要引进国外较先进的产品,还要引进国际先进的

管理理念。同时结合国内的传统孝情文化及实际国情,形成同国力、财力和物力相适应的养老服务体系。

这是一场从方针大计到观念模式、产业发展的改革,其意义不逊于教育改革和医疗改革。

亲和源在推进养老事业社会化和产业化方面作出了很有意义的探索和实践,他们的经验和思考都凝聚在这本书里。从事养老行业或者准备进入养老行业的各界人士;老年人或者对养老话题感兴趣的朋友们,读了这本书,相信一定会有所收获和感悟。

老人安,则国家安;老人乐,则社会乐。老人福,就是天下苍生之福。

(王振耀:现任民政部社会福利和

慈善事业促进司司长)

本文根据王振耀司长在中国 2009“新型
养老模式”论坛上的发言记录整理

目 录

上篇 亲和源模式	1
第一章 老年,人生的金色板块	2
第一节 关于老年	2
1. 老,属于完整的人生	2
2. 老年,积极面对人生	5
3. 老年,期待人生圆满	7
第二节 养老产业 现代服务业的重要组成部分	9
1. 老龄的 21 世纪	9
2. 中国的老龄化	10
3. 养老产业同现代服务业的融合	11
4. 亲和源的探索之路	13
第三节 模式在实践中的意义	14
1. 有模式就有规范	14
2. 有模式才会有成功	15
第二章 亲和源概述	17
第一节 亲和源理念	17
1. 亲和源投资主体——亲和源股份有限公司介绍	19
2. 亲和源的基本理念	19
第二节 亲和源管理和服务概述	20
1. 倡导亲和服务宗旨	20

2. 形成“零服务”体系	20
3. 履行“终生养老”的承诺	20
4. 家文化	20
5. 实现管家式服务	20
6. 整合一流的专业服务资源	20
7. 实现现代管理模式	21
8. 管理实现智能化	21
第三节 亲和源模式	21
1. 居家式的养老机构和机构式的居家养老	21
2. 尽孝和分忧	23
3. 重塑尊严	24
4. 无为而为	24
5. 秘书式管家	25
6. 选择就是支配	25
7. 自尊和至尊	26
第四节 亲和源投资主体的管理及运营架构	27
1. 亲和源和亲和源股份有限公司	27
2. 职能简述	28
第三章 亲和源会员制国际社区管理标准	30
第一节 管理架构图	30
第二节 会员理事会	30
1. 会员理事会概述	30
2. 理事会成员	31
3. 理事会架构	32
4. 理事会工作会议	33
第三节 亲和源老年公寓	33
1. 管理职责	33

2. 岗位设置	34
3. 岗位职责	34
第四节 会员俱乐部	37
1. 会员俱乐部概述	37
2. 管理职责	37
3. 岗位设置	38
4. 岗位职责	38
第五节 三元联动的管理机制	40
1. 亲和源三元管理体系	40
2. 三元联动机制	40
第四章 亲和源项目的运营	42
第一节 概述	42
1. 两大运营平台	42
2. 两大支持平台	43
3. 运营架构图	44
第二节 会员管理平台的运营	44
1. 会员招募	44
2. 会员资格评估	45
3. 会员信息管理	47
4. 会员关系管理	48
第三节 服务平台运营	49
1. 服务平台设计	49
2. 服务商遴选	51
3. 服务平台运营管理模式	52
第四节 运营支持管理系统——ERP 管理系统	54
1. ERP 管理系统简介	54
2. ERP 管理系统——信息管理功能简介	56

第五章 亲和源服务模式	69
第一节 养老服务	69
1. 居家养老	69
2. 机构养老	71
3. 管家服务	75
第二节 服务理念	75
1. 家文化	75
2. 至尊	76
第三节 服务分类	76
1. 亲和源服务结构图	76
2. 生活服务	76
3. 健康服务	82
4. 快乐服务	86
5. 教育服务	90
6. 会员价值提升服务	93
第四节 管理和服务的原点——会员养老模型	95
1. 模型概述	95
2. 生活模型工作流程	96
3. 生活模型特点	97
4. 生活模型功能概述	98
5. 亲和源会员基本标准	98
6. 生活模型应用举例	101
第六章 亲和源物业建设标准	129
第一节 绪论	129
第二节 规划概述	129
1. 亲和源区位	129
2. 业态布局	130

3. 交通布局	132
4. 环境布局	133
第三节 经济技术指标	133
第四节 建筑·结构·节能	134
1. 建筑设计技术标准	134
2. 结构设计技术标准	138
3. 节能·环保·采光日照	139
第五节 装修装饰	141
1. 设计依据	141
2. 空间理念	141
3. 环保理念	142
4. 室外装修	142
5. 室内装修	143
第六节 生态景观	145
1. 设计依据	145
2. 景观系统的设计	145
3. 亲和源的景观	145
第七节 给排水·燃气	146
1. 设计依据	146
2. 施工范围	146
3. 生活给水系统	146
4. 热水系统	147
5. 直饮水系统	148
6. 排水	149
7. 燃气设计工程技术标准	149
第八节 消防系统	150
1. 设计依据	150

2. 消防配置	150
3. 消防用水量	150
4. 室内外消火栓	151
5. 自动喷淋系统	152
6. 防排烟	152
7. 消防电气	152
8. 火灾自动报警及消防联动控制	152
第九节 电气系统	153
1. 设计依据	153
2. 设计范围	154
3. 强电部分	154
第十节 空调通风	156
1. 设计依据	156
2. 室外空气计算参数	156
3. 空调系统	156
4. 通风	157
第十一节 智能化工程	157
1. 设计依据	158
2. 智能化系统的构成	158
3. 信息支持体系	158
4. 安全监护体系	161
5. 电子巡更系统	164
6. 设施服务体系	164
第十二节 家私配置	167
1. 家具	167
2. 橱柜	167
3. 日用设施	167

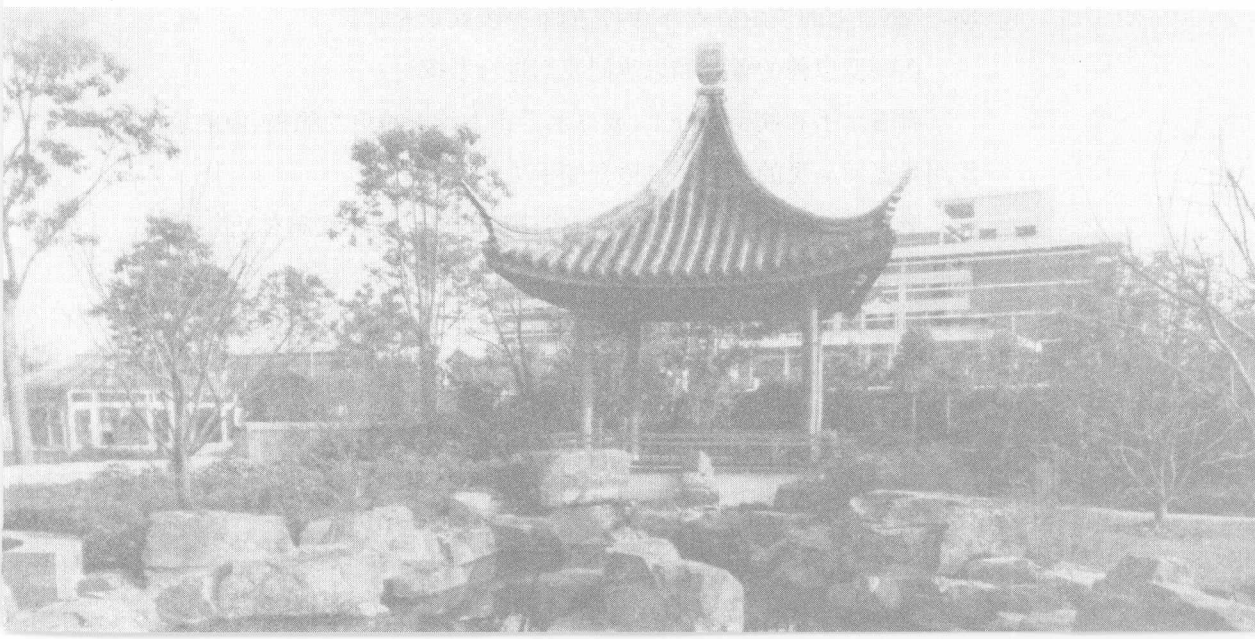
4. 软装饰	167
第十三节 物业清单	169
第十四节 设计创意团队	170

下篇 亲和源理念 171

第一章 论老年心态和心理	172
第一节 安全感	175
第二节 尊严感	177
第三节 归属感	179
第四节 快乐感	181
第五节 缺陷和缺失	185
第六节 抚慰和疏导	188
第二章 人生的自我价值属于老年	192
第一节 浅说人生价值	192
第二节 实现自我	195
第三节 情感价值观	200
第四节 家庭价值观	203
第五节 时间价值观	206
第六节 养老价值观	210
第七节 实现价值的目标	214
第八节 老年价值的社会化	218
第三章 漫话老年消费	220
第四章 老年教育是老年“青春宝”	230
第五章 论老年生存品质	236

上篇 QINHEYUAN MOSHI

亲和源模式



第一章

老年,人生的金色板块

第一节 关于老年

1. 老,属于完整的人生

老年,是人生的重要板块,就像童年、少年、青年、壮年和中年一样。

如果人生的每一阶段都应该有一个主题词:童年是成长、少年是学习、青年是成材、壮年是立业、中年是责任,老年的主题词是价值。

只有在老年才能真正实现人生的自我价值。

两千多年前,古罗马哲学家西塞罗就论述过人生的老年。他说,老年之所以被认为不幸,理由有四:一不能从事积极的工作,二身体衰弱,三感官上的快乐被剥夺,四它的下一步就是死亡。

西塞罗以他的睿智和思辨同我们进行了探讨:

看看水手和舵手的分工,或许水手跑上跑下是更为积极,但舵手的作用是显而易见的。老年更适合舵手工作。

老年是缺乏体力,但道义和习俗已经豁免了老年履行体力不能承担的义务。正如我们钦佩老成的青年一样,我们也钦佩有朝气的老年。力求保持青春活力的人,他的身体也许会老,但他的心灵永远不会老。老年可以完成很多事,甚至是伟大的事业,靠的是脑力,而不是体力。一个总是在学习和工作中安排生活的人,是不会察觉到自己老之将至的。