

拉萨市当雄县创新模式补齐高海拔牧区养老服务短板——

资金用在刀刃上 服务送到心坎上

本报记者 梁兰

在平均海拔4200米的拉萨市当雄县，10036平方公里的广袤土地上居住着5165名60岁以上老人，占总人口的14.3%。这片被誉为“藏北明珠”的高海拔牧区，面临着老年人居住分散、养老服务基础薄弱、集中养老服务覆盖难等多重挑战。面对高海拔牧区养老服务的独特困境，拉萨市民政局在国家养老服务宏观政策指引下，在当雄县创新构建“3+1+N”养老服务模式，成功激活基层养老服务网络，为高海拔牧区养老服务体系建设探索出一条特色路径。

政企协同发力—— 构建多元化服务矩阵

在当雄县乡镇民政服务站，需求清单上标注有亟待解决的紧急需求、需要关注的潜在问题以及已落实到位的服务等。这份动态更新的清单背后，是拉萨市精心构建的“三维发现体系”在高效运转——通过“乡镇部门转介+民政社工挖掘+服务对象求助”的立体化网络，实现养老服务需求从被动响应到主动预警的质变。

截至目前，当雄县乡镇民政服务

站累计转介1613条有效信息，社工走访排查99户潜在需求对象，而102户的主动求助量，更直观彰显了服务公信力的显著提升。这种精准的需求感知机制，让民政部门全面掌握了高海拔环境老人在生活照料、医疗护理和精神慰藉等方面多样化需求，为后续服务开展奠定了坚实基础。

在需求感知的基础上，当雄县依

托一体化数据平台建立起智能监测中枢，动态整合1814户建档信息、600余条高龄补贴异常预警、探访记录等11类数据字段，自动生成服务优先级清单并及时推送提醒信息。这一数字化中枢有效避免了服务断档，推动“政策找人”机制落地见效。

为满足困境老人多元化需求，当雄县形成了“基础服务+专业介入+社会支持”三级响应的多元服务矩阵。常态化探访服务开展1064次，投入15.16万元开展专项活动106场次，惠及6452人次，实现100%困境老人覆盖。同时，联动卫健、残联等部门，建立资源协同机制，整合政策、资金和服务资源，形成强大帮扶合力，让养老服务的均等化、便捷化和优质化在高海拔牧区成为现实。

数智化赋能升级——
推动服务质量双提升

在当雄县民政局，工作人员正通

过养老服务数字化平台查看最新的服务进展。屏幕上，服务需求发现、服务响应、资源链接、过程跟踪和成效评估5项流程清晰流转，1114次服务记录实时更新，县乡两级社会救助政策智能匹配，累计为66户困境老人家庭提供服务，占县域同类群体的93%，服务处理时效缩短至72小时内响应。

这一全流程数字化管控体系，构

建起“需求智能感知—服务精准投送—成效数据反馈”的完整闭环，让高海拔牧区养老服务从粗放式供给转向精

细化管理。在此基础上，当雄县建立

“服务对象满意度+资源使用效率+政

策衔接度”三维评估指标，累计回收有

效反馈832份，满意度达91%，社工服

务精度提升40%，重复走访率下降

28%，预警信息处置率达100%。

数智化的赋能不仅提升了服务效

率，更让养老服务有了质的飞跃。通过

智能分析探访记录和服务需求，系统能

够精准识别老人的潜在需求，提前规划

服务内容，避免了以往服务中的盲目性

和滞后性。这种数据驱动的服务模式，

让每一分养老资金都用在刀刃上，每一

项服务都送进老人的心坎里。

多方合力共参与——
绘就牧区养老新图景

在当雄县，一支由当地牧民组成

的“银龄互助”志愿者队伍活跃在各个

角落。他们熟悉当地语言和习俗，为行动不便的老人提供日常关爱和紧急援助。这是当雄县探索“政府+社会组织+慈善”多元供给模式的生动实践，也是尊重牧区传统文化和习俗的具体体现。

为了让养老服务更贴合高海拔牧区特点，当雄县积极开发牧区老人健康监测物联网，拓展智能预警场景，用科技手段守护老人健康。同时，通过定期组织社工人才进行专业知识和技能培训，提升他们在专业评估、个案管理及心理辅导等方面的能力，让专业服务扎根牧区。

值得一提的是，当雄县还推动养老服务补贴与退役军人优待政策衔接，为老年人特别是退役军人提供更加优质、高效的服务，让曾经为国家和社会作出贡献的老兵们在高原安享晚年。通过这些举措，当雄县已成功撬动社会资金116.59万元，为1.6万人次服务对象提供了多样化、个性化的服务，服务质量和平得到显著提升。

拉萨市在当雄县创新构建的“3+1+N”养老服务模式，既发挥了政府在规划制定、资金保障和监管评估中的主导作用，又充分支持了当地社会组织熟悉地域环境、通晓当地语言、了解长者需求的本土优势，成功激活了基层养老服务网络为全国高海拔牧区养老服务体系建设提供了可复制、可推广的宝贵经验。

“必须为拉林铁路的乘务员们点个大大的赞！他们帮助行动不便的老人找座位，那股子细心劲儿，看得我心里暖暖的！”近日，乘客华旦尼玛的朋友圈里，列车长帮扶老人的几张照片配上这段真情实感的文字，很快收获了满屏点赞。被定格的温暖背后是一场跨越3站、无缝衔接的“爱心接力”。

故事要从9月17日9时30分的桑日站说起。客运值班员马玉林像往常一样在候车室巡视，目光很快落在了售票窗口前：一位70岁左右的老人坐着轮椅，正有些措手不及。他快步上前，一边轻声询问老人的车票信息，一边安排两名同事帮老人推轮椅去对应车厢的站台；手里也没闲着，迅速拨通了K6835次列车长马忠栋和林芝市朗县车站的电话，“一定要让老人这趟旅途顺利！”他说。

从事客运工作十几年，从拉萨站到林芝站，马玉林服务的秘诀就八个字：多看一眼，多帮一把。“重点旅客咱们得主动往前凑，早一步衔接，他们就能少一分麻烦。”马玉林说。

9时43分，K6835次列车稳稳停在山南市桑日站。马忠栋早已在车门口等候，和乘务员一起铺好安全踏板后，他特意用脚牢牢踩住踏板边缘，生怕有一丝晃动；随后和车站工作人员一起，小心翼翼地把老人抬进车厢。考虑到方便老人上下车，他还特意把老人的座位调到了靠近车门的位置。

“您坐这儿舒服不？”马忠栋想再问问老人的感受，可语言不通成了小阻碍。没想到周围的旅客纷纷过来“搭把手”，有人主动当起翻译，你一言我一语地帮着沟通。征得老人同意后，马忠栋轻轻把老人从轮椅抱到座位上——这一幕，恰好被乘客华旦尼玛用手机拍了下来，成了朋友圈里最动人的画面。

35岁的马忠栋已经在青藏铁路上跑了12年，半个月前刚调来拉林铁路，9月17日是他值乘的第二趟车。“拉林铁路沿线，老年短途旅客多，咱们得多花点心思，耐心再多一点，才能让群众放心。”他笑着说。

列车一路向前，爱心也在接力。快到朗县站时，马忠栋提前拨通了朗县站值班员周国军的电话：“K6835次4号车厢有位坐轮椅的老人，麻烦你们多费心！”10时40分接到电话的周国军，立刻和同事王鹏景推着轮椅去车门口等候。

11时整，列车进站。两人合力把老人抬下列车，交接完信息后，王鹏景推着轮椅，小心翼翼地陪老人乘扶梯出站。这个出生于1997年的年轻客运员，提到工作满是热情：“车站一直备有轮椅、拐杖，经常能用上。能帮到有需要的人，觉得这份工作特别有意义！”

周国军在朗县站待了3年，看着拉林铁路慢慢改变了当地人的生活：车站单日最高峰有近千名旅客，一到周末和寒暑假，通勤的上班族、回家的学生就挤满了候车室。他说：“在走扶梯进出站口，怕老人小孩不方便，我们不仅安排了安全员盯守，还特意多配了一名客运员，就是为了能一对一帮衬着。”

从桑日站的“第一眼关注”，到列车上的“暖心照料”，再到朗县站的“接力护送”，拉林铁路上的这场“爱心接力”，没有轰轰烈烈，却用一个个细心的举动、一句句温暖的叮嘱，让出行的路满是温情。

时讯快递

中国铁路青藏集团有限公司拉萨车务段

围绕干部需求设计培训课程

本报拉萨讯（记者 鹿丽娟 通讯员 格桑央珍）近日，中国铁路青藏集团有限公司拉萨车务段通过“本土经验”与“专业指导”有机融合的方式，组织开展了的干部专题培训。

拉萨车务段从各科室精心遴选出一批业务精湛、经验丰富的优秀骨干担任讲师，聚焦业务操作中的重点难点，采用“案例剖析+经验交流”的授课方式，将日常工作中的有效做法和典型场景转化为生动教材，使培训内容更加贴近实际、易于转化应用，有力帮助干部解决工作中遇到的常见问题与困惑。

培训期间，自治区社保系统特邀专家围绕社保政策核心要点、生育津贴申报报销流程、门诊特殊病种认定及相关待遇享受等实务内容进行系

统讲解，有效助力干部精准把握政策执行的关键细节。同时，受邀的自治区人民医院专业医师，结合高原人群的身体特点，从合理膳食、规律作息、科学运动、疾病风险筛查、早期症状识别等多个维度，普及健康防护知识，引导干部树立科学健康的生活理念，为干部长期稳定履职打下坚实的健康基础。

拉萨车务段相关负责人表示，将持续优化干部培训体系，深化内部讲师培养，推广优秀工作法；拓展与外部专业机构的合作广度与深度，围绕干部履行核心能力需求，精准设计培训课程，不断提升干部的业务本领和综合素养，为拉萨车务段各项事业的高质量发展提供更加坚强的人才保障。



今年8月以来，山南市贡嘎县民政局（退役军人事务局）组织开展了“微心愿”物资入户发放活动。

工作人员及社会工作者深入各村（社区）开展入户调研，逐一走访留守和困境儿童家庭，耐心倾听并记录孩子们的“微心愿”，形成精准清单。物资分发过程中，工作人员分组行动，手提装满文具、衣物、生活用品的“心愿包裹”逐户上门，将“微心愿”送到孩子们手中。

本报记者 武沛涛 刘斯宇 摄影报道

主动申请上高原的铁路“电力脉搏”守护者阮学刚——

传授先进经验 传承高原精神

文/图 本报记者 文凤 本报通讯员 赵风斌 马生明



阮学刚在检查电力设备并登记数据。

“近期雨雪天气多，检查电线杆和电力箱变时，要重点排查周边树木和低洼处，防止出现树木折断搭到电线杆上或者积水浸泡对电线杆基础产生影响。”近日，在拉林铁路米林站外，青藏

集团公司拉萨基础设施段供电技术科副科长阮学刚身着雨衣、头戴安全帽、手持一把铁锹，正带领职工进行电力设备维修。海拔4702米的安多站，是世界海拔最高的有人值守站。由于缺氧，在那里工作生活都要付出常人难以想象的艰辛。2024年3月，应急发电机带载试验在安多站展开，阮学刚每天奔波于室内室外，严密监测发电机和电力设备的运行状态。脚步稍快，他便感到胸口发紧、呼吸急促，对“挑战极限、勇创一流”的

集团公司拉萨基础设施段供电技术科副科长阮学刚身着雨衣、头戴安全帽、手持一把铁锹，正带领职工进行电力设备维修。海拔4702米的安多站，是世界海拔最高的有人值守站。由于缺氧，在那里工作生活都要付出常人难以想象的艰辛。2024年3月，应急发电机带载试验在安多站展开，阮学刚每天奔波于室内室外，严密监测发电机和电力设备的运行状态。脚步稍快，他便感到胸口发紧、呼吸急促，对“挑战极限、勇创一流”的

青藏铁路精神也有了切肤之感。凭借在安多站积累的经验，2024年，阮学刚作为负责人，在拉萨站组织移动发电机带载试验，经过方案制定、器具筹备、现场推演、消缺总结，成功验证了发电机带载能力及范围，为提升段应急处置能力奠定了基础。

行走在高原，高寒缺氧、一日四季

的严酷环境，时刻考验着阮学刚的身

体与意志。在电力设备集中修理期间，他与当地干部职工同吃、同住、同劳动，在现场严格把控防触电、防高空，并对管内电力系统名称进行图实一致性复核，完善高压、低压系统负荷图，强烈的高原紫外线，在他的脸颊深深烙下“高原印记”。

“别看阮主任总是笑呵呵的，工作时，他却很严肃，对待各项标准一丝不苟。”身边同事这样评价阮学刚。结合跟班作业，阮学刚紧盯标准化作业执行，补充完善停送电、防高坠、防触电、设备验收等关键环节卡控措施，切实发挥监护人监督作用。

为提升现场职工整体业务素质，挂

职期间，阮学刚紧扣“缺什么、学什么、

教什么”的原则，为“三新”人员开展培

训授课23场次。结合高原设备运行情

况，阮学刚规范建立电力电缆中间头、

终端头台账，按生产厂家、投入日期和

维护质量等要素，实现设备全寿命周期

管理。

“我将坚守初心，精心守护好高原

铁路的‘电力脉搏’，为高原铁路的高

质量发展尽一份自己的力量。”阮学刚坚

定地说。

“提升现场职工整体业务素质，挂

职期间，阮学刚紧扣“缺什么、学什么、

教什么”的原则，为“三新”人员开展培

训授课23场次。结合高原设备运行情

况，阮学刚规范建立电力电缆中间头、

终端头台账，按生产厂家、投入日期和

维护质量等要素，实现设备全寿命周期

管理。

“我将坚守初心，精心守护好高原

铁路的‘电力脉搏’，为高原铁路的高

质量发展尽一份自己的力量。”阮学刚坚

定地说。