写进法条的“敬老”有什么不一样？

——西安首部敬老优待专项法规专家学者谈

本报记者 赵欣



随着我国人口老龄化程度持续加深，老年群体的规模不断扩大，为回应老年群体的需求，西安市出台了《西安市敬老优待规定》，该规定于2026年12月1日起正式施行。

写进法条的“敬老”有什么不一样？为此，记者围绕西安首部敬老优待专项法规采访了相关专家学者，详细解读法规的主要内容以及社会各界对法规落地的期待与关切。

法治访谈

嘉宾：

冉红斌 西安市人大常委会法工委主任

高丰美 西北政法大学民商法学院副教授、陕西省法学会婚姻家庭法学研究会秘书长

王　芳 西安市第一医院老年神经及内分泌病区主任

记者：这部法规有哪些创新性的亮点？

冉红斌：交通优待年龄下调。将城市公交、地铁免费乘坐年龄从70周岁下调至65周岁。规定户籍或常住地在陕西省内的65周岁以上老年人可按照有关规定免费乘坐西安城市公共交通工具；要求交通场站设置老年人购票窗口、等待专区，公交设置老年专座等。

固化多项免费公共服务优待。明确65周岁以上老年人免费进入收费公园、旅游景点、博物馆、纪念馆、图书馆；公共文体设施设置时段对老年人减免开放；65周岁以上常住老年人每年进行一次免费健康体检、中医药保健指导；鼓励基层医疗机构为辖区行动不便或确有困难的老年人，提供定期体检、上门巡诊、心理关怀、健康管理等基本服务。

推动和倡导上门服务制度。要求政务服务机构、医疗机构公共服务单位等必须保留人工窗口，设置老年人优先标识，对行动不便无人陪同老人提供特殊关照；户政业务对重度残疾、长期卧床、重病住院等行动不便老年人提供上门采集信息；鼓励金融、公证、不动产登记等机构为高龄、失能老年人上门服务。

“刚柔并济”，完善监督问责制度。“刚性约束”与“柔性引导”相结合，推动优待政策落地。一方面，针对优待单位拒不履行义务问题，补充法律责任，要求主管部门责令改正，逾期不改予以通报批评，解决以往惩戒力度偏弱的问题。另一方面，对鼓励性内容加以积极引导，推动相关单位从“被动执行”向“主动服务”转变，展现西安市的人文关怀与城市温度。

记者：这部法规有效解决的敬老优待问题包括哪些？

冉红斌：解决政策“碎片化”，固化经验。改变过去敬老优待政策散落在部门文件、标准不统一的局面，将西安成熟的敬老优待经验上升为地方性法规，明确统一优待规则；明确要求政府出台配套实施细则，推动政策统一落地执行。

厘清立法边界，理顺职责。区分“养老保障”与“敬老优待”，不再重复已经由《西安市养老服务促进条例》规定的家庭养老、社区养老内容，聚焦优待提质；厘清市、区县、镇街，以及各部门、村居委会、社会组织各方敬老优待职责，解决部门职责模糊、协同不足的问题。

破解数字适老化难题，解决老年人办事难。立法要求公共服务机构保留人工窗口，设置老年人优先标识；针对行动不便老人建立户政上门，鼓励公证、金融、不动产、基层医疗上门服务制度，解决高龄失能、重病老人出门办事难的痛点；同时鼓励开展智能技术培训，帮助老年人跨越数字鸿沟。

补齐监督问责短板，强化制度刚性。解决以往仅有倡导性要求、缺少惩戒手段的问题，设置责令改正和逾期通报批评法律责任；建立投诉举报处理机制，明确老龄机构统筹督促，老年人优待诉求有法定反馈渠道，改变优待“落实不落实全靠单位自觉”的局面。

记者：法规把“政策给的”变成了“法律必须保障的”，但法律上的权利和老年人实际感受到的服务之间还有执行距离。这部法规实施后，需要建立什么样的评估和监督机制？

高丰美：《西安市敬老优待规定》中明确规定了市、区县人民政府负责老龄工作的机构应当建立健全投诉举报处理机制，并明确规定了具有为老年人提供优待服务义务的单位未按规定履行优待服务义务的，由有关主管部门责令改正或者通报批评。

为了保障《西安市敬老优待规定》的有效实施，可以采取问卷调查、个别访谈、实地调研等方式，对法规的实施情况进行评估，邀请行业代表、专家学者等参与评估和监督，对于履行情况较好的部门，可以通过发布典型案例等方式，促进有关部门依法履行职责。同时，采用更加多元的监督方式，如运用日常监督、重点监督、专项监督等方式，运用大数据、云计算、人工智能等对法规实施过程中存在的问题进行快速预警，实现精准、高效、实时监督，对为老年人提供优待服务义务的单位履行情况进行全方位、全流程、常态化、长效化的监督。

记者：这部法规明确区分“养老保障”与“敬老优待”，不重复《西安市养老服务促进条例》的内容。从立法技术看，这种边界划分清晰吗？老年人如果遇到优待落空，该怎么维权？

高丰美：两部法规的规范内容重点存在不同，《西安市养老服务促进条例》主要从宏观层面全面规定了养老服务设施规划与建设、居家社区养老服务、机构养老服务、医养结合服务等养老服务及其监督管理工作。《西安市敬老优待规定》主要对养老服务相关内容予以细化，在与老年人息息相关的医疗健康、交通出行、文化休闲、无障碍环境、适老化服务、上门服务、法律服务等方面明确敬老优待服务相关内容。

老年人如果遇到优待落空，《西安市敬老优待规定》明确了相关救济路径，如规定市、区县人民政府负责老龄工作的机构应当建立健全投诉举报处理机制，公布受理方式，依法及时调查处理投诉举报情况。因此，老年人可以依法向有关部门反映投诉，有关主管部门应及时调查处理投诉举报，责令改正或者通报批评，确保老年人的优待服务得以落实。

记者：这部法规最大的制度价值是什么？有哪些意见建议？

高丰美：《西安市敬老优待规定》将“尊老敬老”上升为更为具体的法律规定，明确了政府部门、社会团体、企事业单位、个人等全社会各个层面在“敬老优待”服务上的具体内容，进一步明确细化了工作职责，有助于“敬老优待”落到实处，同时也有助于弘扬中华民族尊老、敬老的传统美德，切实增进老年人福祉，保障老年人合法权益。

法律的生命力在于实施。在《西安市敬老优待规定》出台后，老年人的优待服务涉及生活中的方方面面，需要发改、民政、司法行政、财政、人社、卫生健康与医疗保障等有关部门切实履行工作职责，同时加强部门联动协调，形成全方位、全过程、全链条的“敬老优待”综合服务体系；需要加大敬老优待服务的保障投入和专业培训，逐步拓展敬老优待服务项目和范围，提升服务水平。

记者：西安市第一医院作为西安市老年病医院，为老年人看病提供了哪些优待服务？

王芳：西安市第一医院老年医学科始建于1986年，是西安市市级医院中成立最早、规模完善的老年病专科，2026年入选国家级临床重点专科建设单位。针对法规要求的“优先就诊、检查、化验、缴费、取药”等流程性困难，市第一医院开设了就医绿色通道，保留人工窗口，设置“老年人优先”标识，并设有专门的工作人员协助老年人窗口挂号或自助机挂号服务等。老年科门诊设在一楼，就是为了方便老年人就诊。对行动不便的老人，门诊还提供轮椅服务。

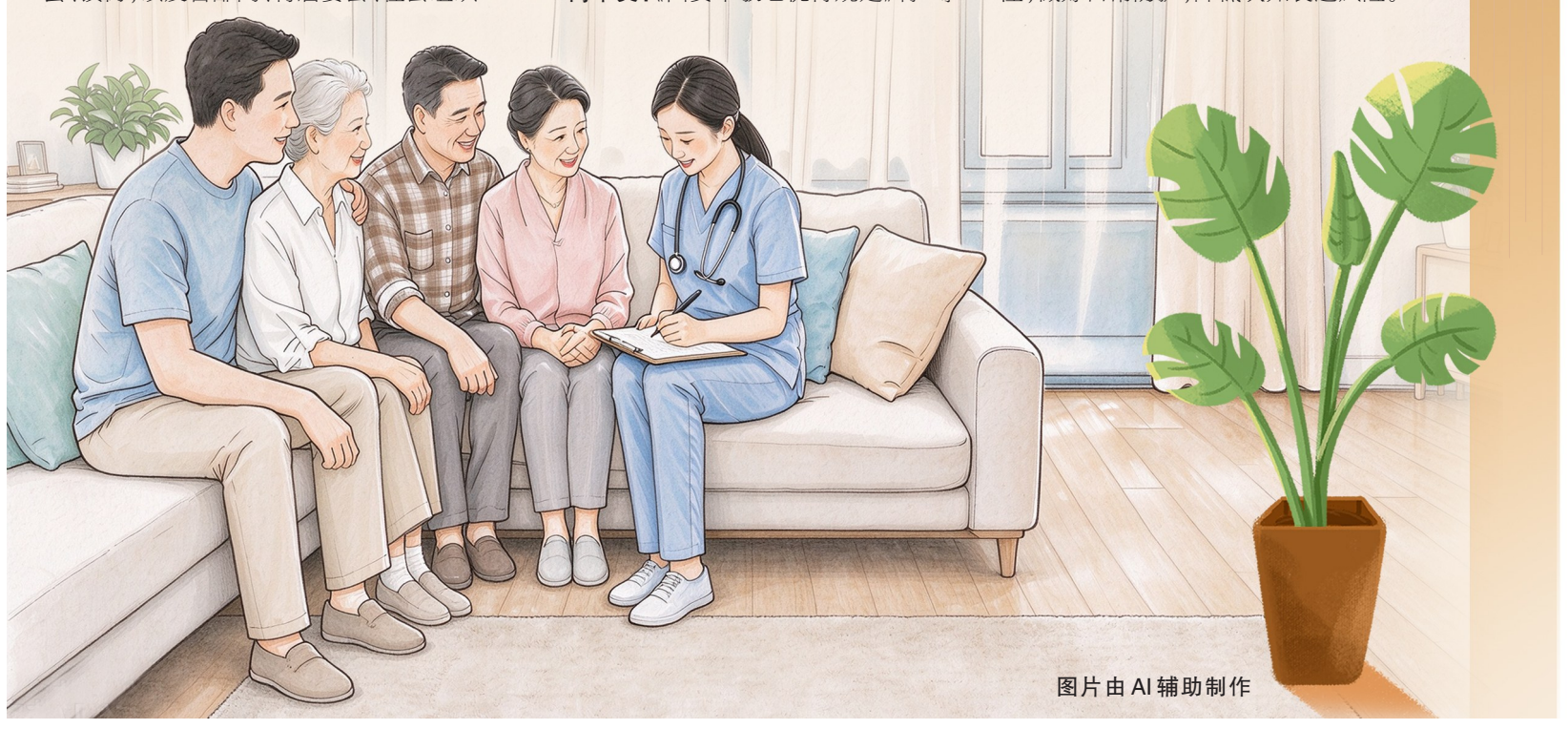
从病区各种适老化硬件设施，到易于老人们记住的“水果”病房名称，市第一医院还为老年人提供老花镜、计量勺、针线包等贴心物品，并依托“燕尾帽”互联网护理平台，构建起“线上预约、线下服务”闭环模式，将专业护理延伸至患者家中。科室从患者出院前介入，制定个性化出院计划，返家后通过电话随访、家庭访视等方式持续跟踪，实现医疗与照护无缝衔接，改善老年人整体功能状态与生活质量。

记者：作为临床一线医护人员，如何看待这部条例？有哪些意见建议？

王芳：作为一名长期为老年人服务的医生，我认为该条例在就诊流程上为老年人给予了很大方便。老年人随着年龄的增长，在生活、就医上存在很多不便的地方，家庭的照护负担较大。出台的一些政策，比如养老补贴、长护险，确实能帮老年人解决一些问题。

建议提升老年科的知晓率，现在许多医院设有老年科，能简化老年人的看病流程，减少老年人奔波，方便老年人就诊。

要重视老年人的疾病筛查，很多人把老人记性变差简单归为“老糊涂”，觉得年纪大忘事在所难免。但医学研究证实，阿尔茨海默病并不是衰老的必然结果。建议家中老年人如果出现症状，应尽快到神经内科做认知筛查。医生会结合记忆力、定向力、语言能力等评估，帮助判断是正常衰老、轻度认知障碍还是阿尔茨海默病。越早识别，越有机会通过规范干预和生活管理延缓进展。建议65岁以上老年人要重点关注，做好日常防护，降低认知衰退风险。



图片由AI辅助制作

富县法院联合多方织密物业纠纷源头治理网

本报讯（通讯员 **刘军 贺金霞**）为推进源头治理和平安建设，有效化解物业服务领域矛盾纠纷，10月30日，延安市富县人民法院组织召开物业服务合同纠纷座谈会。县住建局、茶坊街道便民服务中心、物业公司代表和法院特邀调解员参会。

会上，富县法院立案庭负责人通报了该院2026年物业服务合同纠纷案件受理、调解、审理、结案整体情况，分析了当前物业纠纷高发类型、争议焦点及治理难点，梳理了案件办理中存在的问题，并提出源头减量、先行调解等工作思路。特邀调解员结合日常调解工作，反馈了物业纠纷调处中的共性问题和现实堵点；物业公司代表则结合运营实际，汇报了行业现存困难和治理难题。

各参会部门代表表示，将立足职能、压实责任、强化联动，扎实开展物业行业监管和小区日常治理，督促物业企业规范服务标准、健全公示制度、提升服务水平；主动对接法院、综治等部门，做实纠纷前期疏导、现场协调和属地化解工作，筑牢基层物业矛盾纠纷治理防线。

据了解，以此为契机，富县法院将深化诉调对接机制，发挥特邀调解员作用，推动大量物业纠纷化解在诉前、化解在基层；坚持以案释法、以案普法，常态化开展物业领域法治宣传，厘清业主与物业企业权责边界，引导双方依法理性维权；主动融入基层社会治理，以司法力量助力小区治理规范化、矛盾化解常态化，以“小纠纷清零”筑牢“大平安根基”。

城市有热度　守护有温度

（上接1版）“智能、协同”的安保模式，让一场场大型文体活动平安有序。“一场大型活动的安保，考验的是全市公安机关合成作战的水平，检验的是动态响应、快速处置的现代警务机制能不能落地。”宝鸡市公安局治安支队安保维稳及警卫大队负责人樊龙说，“两个最小单元”既独立作战又互联互补，让安保力量从“大兵团”向“小快灵”延伸，集团协同更精准、动态响应更迅速。

温情护航暖心

安保工作最动人的篇章，藏在一个个温情的瞬间里。

2026宏运悦生活宝鸡马拉松鸣枪后，民警护跑团融入奔跑人群，他们既是参赛选手，也是流动的安全岗。不仅如此，在各个赛段，民警守护的身影也随处可见。

比赛中途，一名跑者体力透支，公安凤翔分局民警发现情况后快步上前搀扶，帮助跑者补充能量。从检查隔离护栏到护送体力不支的跑者抵达医疗点位，从一遍遍提醒跑者“小心脚下、有序取水”到把走失的孩子送回家，宝鸡市公安机关民辅警用默默付出守护赛事平安。连续4次参与马拉松安保任务的公安金台分局民警张红军说：“我们多一分细心，参赛的跑者和观赛的市民就多一分安心。”

10月3日，宝鸡银杏音乐节现场，周女士突发低血糖。执勤民警发现后，迅速疏散周围群众，并将周女士搀扶至临时休息区，联系现场医护人员急救。演出散场后，身体恢复的周女士找到执勤民警表达了谢意。

据介绍，2026年中秋、国庆假期，宝鸡市公安机关投入1050人次警力，确保6场大型活动安全有序。宝鸡市公安局常务副局长边卫平表示，公安安保工作不是简单管理，是让严格管控饱含温情，让安全管控、高效疏导、便民服务与城市烟火气同频共振。

在一场场大型文体活动中，宝鸡用平安接住了“流量”，积攒了人气。宝鸡市公安机关也把一次次安保压力测试，转化为推进现代警务建设的生动实践，用默默坚守托起全城的烟火气与安全感。

镇坪县曾家司法所：

巴山深处守平安　无忧调解暖万家

（上接1版）2025年2月，辖区发生一起交通事故，幼童杨某玩耍时横穿公路被货车撞伤。肇事方垫付2000元医疗费后便不再露面，受害家庭经济困难，孩子后续治疗费没有着落，致使全家陷入困境。

司法所排查获知后主动介入，开通法律援助绿色通道：对接保险机构，逐项核对票据、鉴定材料，厘清责任与赔付范围，“背靠背”疏导、“面对面”协商，反复释法明理。经多轮斡旋，双方达成调解协议：保险公司赔付15万余元，肇事司机赔偿1.2万元，并明确后续治疗费的主张途径。拿到协议时，孩子父亲红了眼眶：“孩子受了重伤，我们又急又慌。多亏司法所跑前跑后，帮我们解决了大难题。”

从群众找上门到干部沉下去，曾家司法所干警用脚步丈量巴山大地，把法律援助和纠纷化解送到群众最需要的地方。

普法帮教固根基

矛盾调解是司法所的主责主业，却并非全部——社区矫正、安置帮教、普法宣传同样是守护平安的重要一环。

社区矫正对象杨某假释返乡后，因求职碰壁一度意志消沉。司法所工作人员摒弃简单管控，落实“教育、感化、挽救”方针，定期走访谈心，得知他有养殖意愿，便对接免费鸡苗和技术指导帮扶。如今，杨某的养鸡场步入正轨，他逢人便说：“是司法所拉了我一把，让我重新活出人样。”

久久为功，该所辖区社区矫正对象持续保持零脱管、零漏管，安置帮教对象无一人重新犯罪。

在做好特殊人群帮扶管控的同时，该所坚持治已病更防未病，持续做实做细基层普法，夯实法治根基。截至目前，该所已开展普法宣传100余场次，培育“法律明白人”110名，建成全国民主法治示范村1个。

近3年，全镇化解矛盾纠纷500余件，处置重大疑难纠纷33件，化解率实现100%，连续多年未发生重大恶性案事件。

巴山叠翠，初心如磐。大山深处这间群众身边的“解忧铺”，3名基层司法干警聚合乡土贤能，以赤诚坚守护佑一方烟火，让“调解安万家，天下皆无忧”的美好愿景在秦巴山区落地生根。