

# 一拉一喊 就有人回应

## 西安2500户独居老人 用上“智能三件套”

■文/图 本报记者 朱娜娜

1月21日午后，西安市长安区韦曲街道府东社区府东小区，76岁的独居老人雷锁贤刚睡完午觉，她指着床头的紧急呼叫器对记者说：“只要拉一下绳子、喊一声求助，马上就有人回应。”这款融入日常的智能设备，正是西安市民政局为独居老人量身打造的“智能三件套”之一。截至目前，西安市已有2500户75岁以上独居老人家庭完成安装调试，用科技力量为老年群体筑牢居家安全防线。



“智能三件套”中的移动胸牌，设有4个呼叫键。

雷锁贤告诉记者，她从2019年开始独居生活，女儿远在外地工作，独自居家的安全问题始终是家人的牵挂。“老年人出事多在清晨和夜里，跌倒、突发疾病都是一瞬间的事。”作为退休医务工作者，雷锁贤对居家风险有着深刻认知。2025年10月，通过社区申报，家里免费安装了紧急呼叫器、红外感应监测和智能移动胸牌，这组“智能三件套”从此成为她的“贴身卫士”。

1月21日，记者走进西安民政应急呼叫客服中心，客服中心专席人员24小时轮值。当有老人拉响呼叫器或触发预警，系统会在第一时间弹出老人的姓名、家庭住址、联系方式及紧急联系人信息，客服人员随即进行回呼确认，同步

联动家属、社区工作人员，必要时对接医疗急救资源。

陕西公众信息产业有限公司智能联络事业部项目经理丁嘉慧介绍，截至2026年1月19日，西安应急呼叫平台已完成试点区域2500户老年

人的设备安装与调试，累计接收预警信息3833次，响应率达100%，其中实际应急处置93件。

为破解独居、空巢老人应急救援难题，西安自2024年10月起启动应急呼叫服务试

点工作，以“保障老年人生命安全”为出发点，通过互联网、大数据、人工智能等新技术，构建居家养老风险预警体系。试点初期，面向城六区1000名本市户籍独居老年人提供免费服务；2025年，服务范围拓展至全市，新增1500户安装名额，累计完成2500户覆盖，实现“试点先行、分批实施”的阶段性目标。

据西安市民政局老龄工作处工作人员介绍，服务对象聚焦75周岁以上、独自居住（与配偶、子女不居住在同一区县）的西安市户籍老年人，各区县通过摸查筛选，将需求最紧迫的群体优先纳入保障范围。目前全市符合条件的独居老人摸底工作仍在推进，后续将逐步实现全覆盖。

### 事前预警、事中处置、事后回访

“智能三件套”虽小，却藏着大乾坤。这套由西安市民政局委托第三方服务机构提供的智能设备，通过无线连接技术与云端服务器联动，形成“事前预警、事中处置、事后回访”的闭环管理。

老年人智能移动胸牌主打“移动防护”，小巧便携的设

计适合老人外出佩戴，不仅设有SOS一键报警键，还预设3个应急呼叫电话，可直接联系亲属、社区工作人员或应急呼叫客服专席；红外感应监测设备安装于老人居家必经之处，通过探测人体红外线判断活动状态，若长时间未检测到移动，系统会自动触发预警；紧

急呼叫器则配备拉绳与按钮双重报警功能，床头、卫生间等关键位置的安装，方便老人在跌倒、突发疾病等紧急情况下快速求救。

丁嘉慧介绍，平台创建的三级应急联动救援机制，形成了立体救援网络：第一级为老年人亲属、监护人，作为

首选救援力量；第二级包括社区工作人员、物业人员、网格员、社区志愿者，按救援距离就近调度；第三级为第三方社会服务机构，提供专业支援。“启动第二、三级救援力量时，我们已建立相应保险保障制度，确保救援过程安全规范。”

### 人工关怀+智能预警 老年人安全有保障

警，全方位保障老人安全。”

三五三八社区副书记翟丹表示，社区7户符合条件的老人已全部安装设备，“老旧小区老人多，独居老人的安全一直是社区重点关注的问题。‘智能三件套’相当于给老人多了一层防护，也让社区工作更有抓手，居民们连连叫好。”

为确保服务质量，西安市民政局建立了严格的项目监管体系。市、区县民政部门全

程监测服务过程，指导运营单

位制定规范化机制，通过线上线下联动、24小时值守等措施，保障响应迅速可靠。“我们要求服务机构‘一人一档’，用智慧化手段留存完整的老年人服务档案，同时建立事后回访机制，及时收集老人反馈，优化服务流程。”西安市民政局相关负责人表示，通过定期评估验收，查看现场设备运行、应急处置流程等情况，确

保系统使用效果达标。

按照“试点先行、一次规划、分批实施”的原则，西安将逐步实现“智能三件套”对全市独居老人的覆盖。“后期，平台将逐步完善老人应急救助服务，整合社区医院、120服务等资源，实现医养结合服务，实时监测守护老人健康，采集健康数据及一键呼叫功能，着力打通服务老年人健康的‘最后一公里’。”



扫码看视频



### 2500户老年人有了“贴身卫士”



呼叫器的用法。社区专干向独居老人介绍紧急