

广州市智慧养老服务体系的发展研究

曾晓玲, 钟伟杰

广州华商学院, 广东 广州 511300

DOI:10.61369/SE.2025090005

摘要： 随着人口老龄化进程加速与信息技术的进一步拓新，发展智慧养老是我国积极面对人口老龄化的重要战略部署。本文以广州市作为研究对象，梳理了广州市智慧养老服务体系的发展动因和现存体系困境，并发现“数据孤岛”现象严重、供需结构偏差、商业模式不清晰和人才队伍紧缺等。建议推动“精准供给”，优化服务体验、建设统一的智慧养老服务平台和优化广州养老服务人才队伍建设，为发展智慧养老服务体系提供理论和实践参考。

关键词： 智慧养老；服务体系；社区服务

Research on Approaches to Smart Elderly Care Service System in Guangzhou

Zeng Xiaoling, Zhong Weijie

Guangzhou Huashang School, Guangzhou, Guangdong 511300

Abstract： With the acceleration of population aging and continuous advancement of information technology, developing smart elderly care has become a crucial strategic initiative for China to actively address population aging. This study focuses on Guangzhou City as a research case, analyzing the driving forces behind the development of its smart elderly care service system and identifying existing systemic challenges. Key issues include severe "data silos", supply-demand mismatch, unclear business models, and talent shortages. The paper proposes implementing "precision-targeted services", enhancing user experience through unified smart elderly care platforms, and strengthening professional talent development in Guangzhou's elderly care sector. These recommendations aim to provide theoretical and practical references for advancing intelligent elderly care systems.

Keywords： smart pension; service system; community service

引言

作为中国南方的特大城市代表，广州市的养老服务呈现出基数大、需求驱动、多元协同的鲜明特点。它正从一个以满足基本需求为主的保障型体系，向一个更加注重品质、效率、人性化和可持续发展的现代养老服务系统转型，并努力推动服务从“有没有”向“好不好”“优不优”迈进。

一、广州市智慧养老产业的发展现状

（一）广州市养老服务的现状分析

广州市的养老服务呈现出基数大、需求驱动、多元协同的养老体系特点。老龄化与养老机构基数大。截至2024年末，广州市户籍人口1075.02万人，其中60岁及以上老年人口212.92万人，占比19.81%^[1]。且根据2024年广州市老龄事业数据显示，广州社区养老服务设施覆盖率达100%，‘未富先老’与家庭结构变化并存。传统的家庭养老服务功能因家庭规模小型化、核心化而持续削弱，纯老家庭、独居老人、空巢老人数量显著增加，对社会化、专业化的养老服务的依赖度空前提高。这一严峻的人口结构

现实，促使广州市政府和社会各界将养老服务体系建设和提升放到城市治理和民生保障的重要位置。

广州养老服务体系活力，源于其多元化的供给主体。一方面，政府在顶层设计、规划布局、政策制定、财政投入和行业监管中发挥着核心作用，确保养老服务的普惠性和公平性。同时，社会力量成为主力军。通过土地、税费、补贴等优惠政策，广州极大地激发了社会组织和企业参与养老服务的积极性。大量专业化的社工机构、非营利组织和民营企业成为服务提供的直接主体，带来了更灵活的市场机制和更专业的服务水准。在满足基本保障之余，广州也鼓励发展市场化、品牌化的高端养老项目，以满足部分老年人对高品质晚年生活的追求，形成了良性的市场竞

作者简介：曾晓玲（1998.12—），女，汉族，广东阳江人，本科，养老服务的创新发展。

争生态，推动了整个行业服务水平的提升。尽管成就显著，广州的养老服务依然面临挑战。主要包括智慧养老的“数据孤岛”与“数字鸿沟”问题并存、供需结构偏差、精准供给和养老服务专业人才队伍紧缺等。

（二）广州市智慧养老发展的政策与实践探索

智慧养老，作为信息技术与养老服务深度融合的产物，正是应对这一挑战的关键突破口。它通过利用物联网、大数据、云计算、人工智能等现代信息技术，实现对老年人生活状态的实时感知、服务需求的精准识别与服务资源的优化配置，从而为老年人提供更加便捷、高效、个性化的养老服务^[9]。自2012年全国老龄办首次提出“智能化养老”理念以来，我国智慧养老产业经历了从概念引入、试点示范到规模化探索的快速发展阶段。为了应对严峻的老龄化形势和多元化的养老需求，广州市政府高度重视养老服务体系的建设，并将智慧养老作为推动养老服务高质量发展的关键引擎，进行了一系列卓有成效的政策布局与实践探索。

在实践探索层面，广州市及其所在的珠三角地区涌现出一批各具特色的智慧养老模式与案例。平台化建设方面，珠海市搭建了“一级部署、多级使用”的智慧养老服务体系，纵向打通市、区、镇（街）、村（居）各级信息节点，横向对接公安、人社等部门数据，实现了养老数据的精准管理与动态化服务监管。佛山市则构建了以智慧养老平台为中枢、社区幸福院为阵地、养老服务点为前哨的“15分钟养老服务圈”，极大地提升了养老服务的可及性与便捷性。

在服务模式创新方面，广州市积极推动“互联网+医养结合”，作为国家医养结合试点城市，大力发展家庭病床、上门医疗卫生服务，截至2020年已为475万老年人提供了家庭医生签约服务。此外，广东省还在全国首创“一证通行”刷身份证核验健康码服务，并在“粤省事”平台建设“尊老爱老服务专区”，体现了对老年人特殊群体需求的人文关怀与技术包容^[3]。

二、国外对智慧养老的探索与经验

发达国家由于进入老龄化社会时间较早，在智慧养老领域积累了丰富的经验，其发展模式对广州市具有重要的启示意义^[4]。

英国：社区导向的整合照护模式。英国智慧养老的显著特点是其强大的社区服务网络与国家医疗服务体系（NHS）的紧密结合。政府通过构建统一的社区照护平台，将远程医疗、移动医疗与居家养老服务深度整合。这种模式强调服务的连续性与整合性，确保了老年人在熟悉的社区环境中也能获得专业的医疗与照护服务。

美国：市场化驱动的科技产品生态。美国的智慧养老产业主要由市场力量驱动，呈现出高度的商业化与技术创新活力。众多科技公司投身于智能家居、可穿戴设备、生活辅助机器人等产品的研发，形成了丰富的产品矩阵。其商业模式多样，包括设备销售、订阅服务、与保险机构合作等。政府则主要扮演监管者与标准制定者的角色，并通过长期照护保险等支付方式为部分服务提供资金支持。这种模式有效激发了企业的创新动力，推动了技术

的快速迭代与应用。

日本：技术领先与制度保障双轮驱动。日本面对全球最严峻的老龄化挑战，将机器人技术、物联网技术视为解决养老劳动力短缺的关键。政府不仅大力资助养老机器人的研发，还制定了详尽的技术标准与安全规范，为智慧养老服务的提供与支付奠定了稳定的制度基础。日本的经验表明，技术的广泛应用离不开前瞻性的产业政策和健全的法律法规保障。

德国：平台化整合与代际合作。德国注重通过构建统一的智能技术平台，将分散的养老服务资源（如家政、护理、医疗、送餐等）进行整合，为老年人提供“一站式”服务解决方案。另一个特色是其“多代屋”项目，鼓励不同代际的人们共同居住、相互帮助，并将智慧养老技术融入其中，促进年轻人为老年人提供“数字反哺”，有效缓解了老年人的数字孤独感与技术使用障碍。

三、广州市智慧养老服务面临的困境与挑战

（一）“数据孤岛”与“数据鸿沟”现象并存

一方面，“数据孤岛”现象严重，信息共享机制缺失。智慧养老的核心在于数据的流动与智能分析。然而，当前广州市的养老、医疗、社保、社区管理等系统分属不同政府部门管理，各部门之间的数据标准不一、接口封闭，形成了诸多“数据烟囱”和“信息孤岛”。老年人的健康档案、服务需求、行为偏好等关键数据被分割存储于不同系统中，难以实现有效的汇聚与融合。这不仅导致无法形成完整的老年人“数字画像”，也使得基于大数据的需求预测、资源调度和精准服务变得异常困难。虽然部分地区进行了平台整合的尝试，但多限于局部或特定业务领域，全市范围内统一、权威的智慧养老数据中枢尚未真正建立。

第二方面，“数据鸿沟”现象明显，老年人数字素养普遍不足。截至2024年12月的数据显示，全国仍有相当比例的老年人是非网民。即使在已接触网络的老年网民中，多数人也仅能进行基础的通讯、娱乐操作，对于复杂的App功能、线上支付、服务预约等存在困难。《2021智慧助老模式观察报告》指出，超八成老年人需要多次指导才能学会一个电子产品新技能。这种数字技能的缺失，是阻碍老年人享受智慧养老服务的首要屏障。

同时，老年人心理抗拒与信任缺失。部分老年人对新技术抱有天然的恐惧和不信任感。他们担心操作失误会导致设备损坏，害怕个人隐私被泄露，甚至对冷冰冰的机器产生情感上的排斥。尤其在与情感慰藉、生命健康密切相关的服务上，他们更倾向于信赖“真人”而非“人工智能”。这种心理层面的障碍，比技能不足更难克服。

（二）供需结构性失衡、商业模式不清晰

根据研究发现，老年人的真实需求具有明显的层次性和差异性。他们对日常生活中的安全监护（如紧急呼叫、跌倒检测）、便捷生活（如智能厨具、代步工具）和基础健康管理需求最为迫切。然而，当前许多智慧养老项目的供给重心却过度偏向于高端、复杂的智能硬件设备，或在线上平台的功能叠加，对于线下配套的服务响应、人文关怀以及针对慢性病老人的个性化照护方

案则关注不足。且智慧养老前期在技术研发、设备采购、平台建设和人员培训方面需要巨大的投入，投资回报周期较长。目前，广州市智慧养老项目多依赖于政府购买服务或财政补贴，市场化付费机制尚未成熟。一方面，老年人群体普遍价格敏感，消费习惯保守，对于非刚性的智慧养老服务自费购买意愿不强；另一方面，服务提供商难以在短期内证明其服务能显著降低医疗支出或提升生活质量，从而难以吸引社会资本大规模进入。

（三）专业人才紧缺与队伍建设滞后

人才数量缺口巨大，队伍结构不合理。研究发现，若严格按照国家配备标准，广州市养老护理人员的缺口依然巨大，智慧养老的发展对从业人员提出了更高的要求。他们不仅要懂护理，还要会操作智能设备、能解读数据信息、善于与老年人沟通。这种“既懂技术又懂养老”的复合型人才极度稀缺。现有养老服务人员队伍以中年、低学历女性为主，知识结构和技能水平难以适应智能化转型的要求。

养老服务行业长期以来存在社会地位不高、劳动强度大、薪酬待遇偏低、职业发展通道不清晰等问题。在智慧养老领域，具备信息技术背景的人才往往有更多高薪、光鲜的职业选择，愿意投身于艰苦的养老服务业者寥寥无几。如何吸引并留住高素质人才，是智慧养老体系建设必须跨越的鸿沟。

同时，教育培训体系不完善，培训质量参差不齐。目前，广州市虽有养老服务实训基地，但培训内容多侧重于传统的生活照料技能和资格证考试，关于智能设备应用、数据分析、智慧平台管理等前沿内容的培训较少且不成体系。培训师资力量薄弱，优质的教材匮乏，加之一线护理员工作繁重，难有时间和精力参加系统性的技能提升培训，导致人才培养速度远远跟不上行业发展的需求。

四、广州市智慧养老服务体系的路径探索

（一）加强人才队伍建设

第一，实施完善健全的人才策略。与高校、职业院校深化“校企合作”，设立智慧养老服务与管理专业，实施“订单式”培养。同时，建立完善的在职人员培训体系。开发针对性的培训课程，将智能设备操作、数据平台管理、老年人数字素养辅导等纳入核心培训内容。

第二，全面提升职业吸引力与尊严感。建立基于岗位价值、技术等级和服务质量的薪酬体系。对获得职业资格证书、掌握智慧养老技能的护理员给予专项技能补贴。

第三，广泛开展养老护理员职业技能竞赛，对获奖选手予以重奖和广泛宣传，提升其社会认同感和职业荣誉感。推动建立“养老服务人才公寓”“养老服务工龄津贴”等福利制度，解决其后顾之忧，稳定人才队伍。

（二）商业模式多元创新

一方面，在基础性服务领域继续完善政府购买服务机制，确保服务的普惠性与公平性。在个性化、品质化服务领域，大力推广PPP（政府与社会资本合作）模式，通过特许经营、股权合作等方式，吸引社会资本参与智慧养老基础设施的建设和运营。探索发行“社会效益债券”，将智慧养老带来的长期社会效益（如降低医保支出）转化为可量化的金融产品，吸引追求长期稳定回报的投资机构。

另一方面，培育成熟的消费市场，加快推广“长期护理保险”制度，将其覆盖范围逐步扩大到智慧养老中的部分服务项目，缓解老年人的支付压力。大力鼓励商业保险机构开发与智慧养老相关的健康保险、护理保险产品，并支持企业探索“硬件租赁+服务订阅”“产品+保险”“消费分期”等灵活多样的支付方式，降低老年人的初次使用门槛。

五、结论

研究表明，广州市发展智慧养老，既是应对严峻老龄化形势的必然选择，也是依托其科技与产业优势实现养老服务高质量发展的战略机遇。当前，广州市已在服务体系网络和政策框架上奠定了良好基础，但在从“传统养老”向“智慧养老”的深刻转型中，正遭遇数据整合与包容、供需匹配和人才支撑等多维挑战。随着人工智能、物联网、5G等技术的不断成熟与成本下降，智慧养老的服务场景将更加丰富，服务体验将更加智能和人性化。广州市有能力也有责任在这场关乎老年人福祉的变革中走在前列，并通过持续的政策创新、技术创新与模式创新，构建起一个真正“以老年人中心”的智慧养老服务体系，为广州市民创造更高质量的晚年生活。

参考文献

- [1] 高焱，王晓琦，张萌. 去年广州60岁及以上户籍老年人口超210万人 [N]. 羊城晚报, 2025-05-21(A05).
- [2] 赵奕钧，邓大松. 人工智能驱动下智慧养老服务模式构建研究 [J]. 江淮论坛, 2021, (02): 146-152.
- [3] 童潇，郑先平，王军永，等. 我国智慧养老服务发展的现状、困境及对策 [J]. 卫生软科学, 2023, 37(07): 30-33.