



ASIA AGING INDUSTRY & FINANCE RESEARCH
亚洲养老金融与产业研究院



中国平安 PINGAN
专业·价值

创享 养老新生活

“中国式”居家养老服务的
标准化实践研究



Contents / 目录

序	1
第一章 “中国式”居家养老服务标准化的必要性	2
1.1 居家养老服务市场高质量发展的重要性	2
1.2 我国居家养老服务市场发展概况及挑战	6
1.3 “中国式”居家养老服务标准化体系建设的必要性	9
第二章 居家养老服务标准化的探索	10
2.1 高质量居家养老标准化的内涵	10
2.2 我国居家养老服务标准化建设概况及挑战	11
2.3 国际视角：居家养老服务标准化的经验借鉴	13
第三章 保险业在“中国式”居家养老服务高质量发展中的角色	14
3.1 保险业在“中国式”居家养老标准化中的角色	14
3.2 保险机构布局居家养老市场现状及标准化实践	16
3.3 “保险+居家养老”高质量发展的平安样板	18
第四章 加快“中国式”居家养老标准化发展的建议	26
4.1 政策建议	26
4.2 人才培养	27
4.3 技术创新	27
未来展望	28
参考资料	29



携手共筑 居家养老新篇章

人口老龄化已成为全球共同面临的重大课题，而中国作为世界上人口最多的国家，老龄化进程尤为显著，速度之快、规模之大前所未有的。这一社会变迁，不仅深刻影响着国家的经济结构、社会发展，更对传统的养老模式提出了严峻挑战。在此背景下，居家养老已成为广大老年群体及其家庭的重要选择，是我国养老格局的基础所在。

在居家养老的实践中，“创”与“享”的理念逐渐凸显其重要性。越来越来的老年人即使在养老生活中，依然保持着创造美好生活的热情和动力，他们渴望通过参与社会活动、学习新知识、发展兴趣爱好等方式，让自己的晚年生活更加丰富多彩。同时，他们也希望能够享受到丰富、便捷的多元化居家养老服务，让他们在晚年生活中感受到幸福与满足。

然而，居家养老的发展并非一蹴而就。随着需求的激增和多元化的改变，如何确保服务质量的稳定与提升，实现居家养老的专业化、标准化，成为摆在我们面前亟待解决的问题。

当前，我国居家养老服务体系虽已初具规模，但在标准化建设方面仍存在挑战，如服务标准落地效果不佳、监管机制不健全、专业人才匮乏等，尤其越来越难以满足人民群众不断扩大的多层次养老服务需求，这些问题直接制约了居家养老行业的健康发展。

正是在这样的背景下，一批具有前瞻性和社会责任感的企业挺身而出，其中，中国平安以其深厚的行业积淀、创新的科技能力和对社会责任的深刻理解，成为居家养老标准化建设中领先的探索者。中国平安不仅致力于推动居家养老服务的专业化发展，更在标准化体系构建上倾注了大量心血，通过整合内外部资源，引入先进的管理理念和技术手段，为居家养老行业标准化的高质量发展树立了新的标杆。

本报告旨在深入探讨居家养老标准化的必要性与紧迫性，全面梳理我国当前居家养老标准化的建设现状与挑战，同时，以中国平安为典型案例，深入分析其在居家养老标准化建设中的创新实践与成效，以期为整个行业提供可借鉴的经验与启示。

我们相信，通过加强行业交流、促进资源共享、深化合作共赢，能够共同推动居家养老标准化体系的不断完善，为老年人提供更加安全、便捷、高质量的居家养老服务。

同时，我们也呼吁社会各界，包括政府、企业、社会组织及每一个家庭，都能积极投身到居家养老服务标准化建设的事业中来，共同构建一个老有所养、老有所依、老有所乐的美好社会。

“中国式”居家养老服务标准化的必要性

随着我国老龄化进程的加速、家庭结构的变化、人均寿命的延长以及渐进式延迟退休政策的实施，老年人群对专业化居家养老服务的需求愈加迫切。纵观世界各国的经验和我国国情，在各种养老方式中，居家养老是绝大多数老年人的选择。但由于在家中养老，专业化需求和体系化管理往往被忽视，加之服务质量参差不齐，这些都成为居家养老亟待解决的问题。

因此，推动居家养老服务标准化是提升服务质量、满足我国不断增长的上亿家庭养老需求的关键。标准化能够确保服务质量的统一性和可衡量性，促进服务流程的规范化和专业化，也有助于引导市场资源合理配置，推动居家养老服务行业的健康发展。通过标准化，我们可以为老年人提供更加优质、便捷、可靠的居家养老服务，提升他们的生活质量和幸福感。这一章，我们将从社会结构、家庭结构的变化对居家养老需求的影响以及居家养老行业目前的痛点来阐述其标准化体系建设的必要性。

1.1 居家养老服务市场高质量发展的重要性

截至2023年年底，我国60岁及以上老年人口已达2.97亿人。人口老龄化成为推进中国式现代化必须面对的重大课题。

与此同时，伴随着生育率的下降，少子化现象日益显著，进一步加剧了家庭结构的变化，使得传统的家庭养老模式面临前所未有的挑战。在这一背景下，居家养老服务需求变得尤为迫切。老年人群体对于生活照料、健康管理、精神慰藉等多方面的需求日益增长，他们渴望在熟悉的环境中安度晚年，这不仅关乎个人和家庭的福祉，也是社会稳定和谐的重要基石。同时，居家养老服务市场的高质量发展对于我国经济发展无疑也有助力作用。

本节，我们将从社会客观形势、市场需求变化以及社会经济发展三个角度来阐述适合中国社会环境的“中国式”居家养老市场进一步发展的重要性。

1.1.1 响应社会客观形势

国家统计局数据显示，2023年年末我国65岁及以上老年人口达2.17亿人，在总人口中的占比约15.38%，已进入国际通行标准的中度老龄化社会阶段（65岁及以上老年人口占比超过14%）。

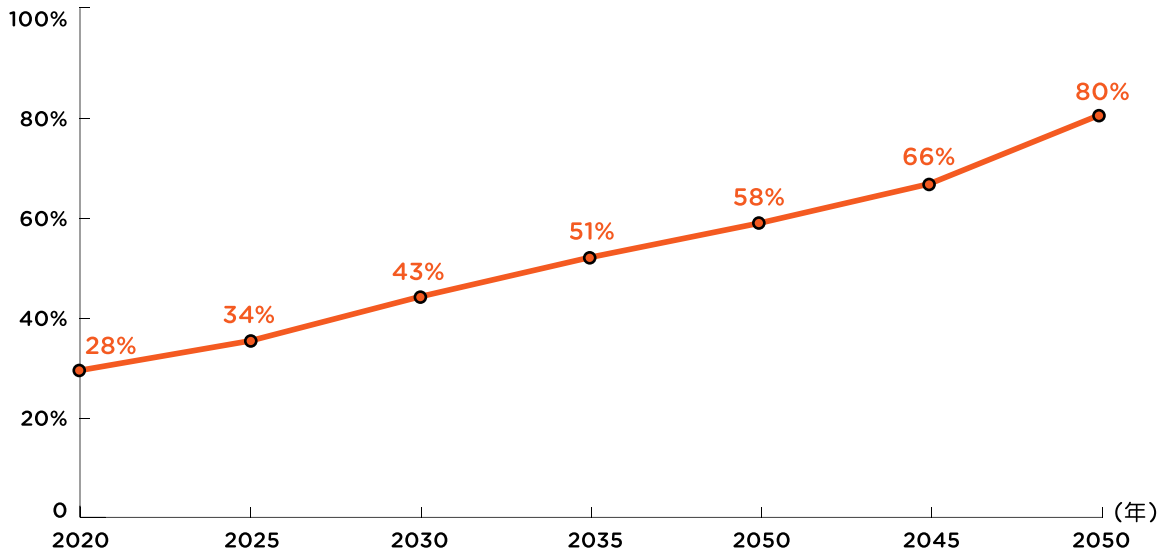
而老年抚养比（本报告采用60岁及以上老年人口数与15~59岁劳动年龄人口数之比）这一指标的变迁，则反映每100名劳动年龄人口要负担多少名老年人，更能从经济角度显示人口老龄化的社会后果。

从图1可以看到，我国老年抚养比的增长速度较快，2020年已达到28%，明年（2025年）预计将达34%，这也意味着大约每3位劳动人口就需要抚养1名老人。老年抚养比的快速上升也显示出我国近年来赡养老人的压力愈加增大，人口老龄化问题越来越严重。

据国家统计局预测，到2050年我国老龄人口将达到4.87亿人，其中80岁及以上人口将增加到1.5亿人，随着老年人口比例的不断攀升，中国预计将在21世纪中叶进入重度老龄化社会。从图1的展望来看，2050年我国60岁以上老人的老年抚养比将高达80%，这无疑将给国家的经济发展、社会保障体系、医疗卫生服务等多个领域带来前所未有的挑战。

在老龄化快速发展的同时，家庭人口规模的下降也让少子化成为我国解决养老问题时的又一挑战。国家统计局数据显示，2004年的人口出生率为12.29%，尽管在“二孩政策”放开后我国出生率有一

图1:2020年~2050年我国老年抚养比变化(%)



数据来源:《世界人口展望2024》

定反弹,但从2016年后,就基本呈现一路下滑的态势,2023年6.39‰的人口出生率较2004年缩减近一半。同时,人口普查数据显示,我国平均家庭人口数已从1963年4.78人/户的高峰一路降至2020年的2.62人/户,少子化、空巢化现象加剧。

社会结构和家庭结构的变化使得过去“养儿防老”的传统养老观念已不再奏效。越来越多的人开始认识到,专业的养老服务机构和经过专业培训的服务人员能够提供更全面、更科学的养老服务,包括但不限于日常生活照料、健康管理、医疗服务、紧急救援等全方位的服务。这些机构和服务人员往往具备丰富的专业知识和实践经验,能够根据老年人的不同需求,制定个性化的养老方案,有效提升老年人的生活质量,保障其晚年幸福安康。

而从需求端的另一个角度来看,在养老方式的选择上,居家养老是目前绝大多数老年人的选择。

根据亚洲养老金融与产业研究院的研究,之前经常被提起的“9073”或“9064”养老格局(指90%

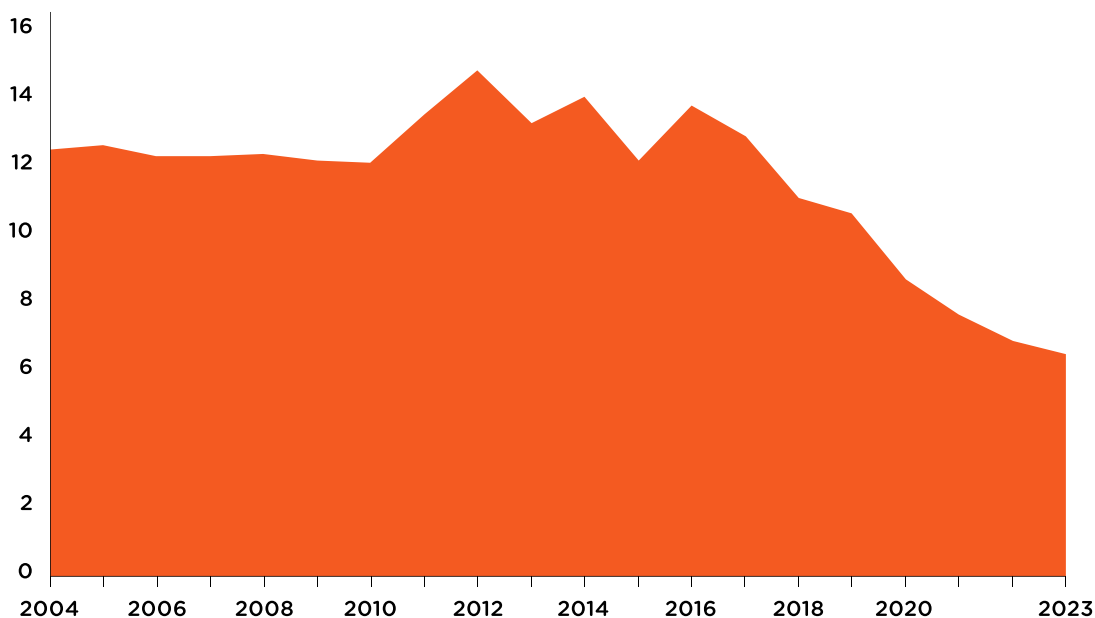
的老年人选择居家养老,7%或6%的老年人选择社区养老,3%或4%的老年人选择机构养老)均是针对养老模式格局的政策规划,而中国人传统的多世同堂、安土乐命的观念也使得绝大多数老年人希望在自己更熟悉的家中养老,从而继续与熟悉的社区和圈层维持紧密连接。事实上,目前我国的现实情况是99%的老人均选择了居家养老的方式,该方式在我国养老体系中具有核心地位,需要供给端进行社会资源和政策的倾斜,用以满足居家养老的多样化需求。

在这样的背景下,政府、社区、养老机构如何把养老服务延伸到居家养老的老年人,满足他们对社会化养老服务的需求,是必须着力解决的一个现实问题。

另外,伴随着我国老龄化进展、家庭结构的变化以及人均寿命的延长,我国高龄老人、失能老人、空巢老人数量巨大。

媒体数据显示,现在独立居住的“60+人口”约1.6亿人,其中80岁以上高龄老年人独立居住比例上

图2:2004年~2023年我国人口出生率(‰)



数据来源: 国家统计局

升最快, 占现独立居住人数的一半; 同时, 据测算, 我国现有失能老年人4600多万^{注1}。

这部分重点老年人群多数分散居住在各自家庭中, 其养老不仅有生活照料、医疗护理需求, 更有精神慰藉问题, 对专业化居家养老服务具有迫切需求。

同时, 近期我国新颁布了渐进式延迟退休的政策。随着该政策的实施, 许多原本计划在退休年龄后转向照顾家中年迈长者的子女将继续工作一段时间。这意味着, 在一段时间内, 他们将同时面临工

作和照顾家庭的责任, 可能无法全身心投入到居家照料中, 对于这方面的专业服务需求更甚。

1.1.2 顺应市场需求变化

传统的观点往往认为老人安居家中是不需要外部服务的, 这种观念在过去多子女多年轻人的大家庭中有一定的可能性。但在家庭小型化、老人又长寿化的今天, 这种观念变得不现实和落后。另一方面, 伴随着我国近几十年的经济快速发展, 老年人的消费能



我国现有失能老年人

4600+
万人

注1: 第一财经, 郭晋晖, 《1.6亿老年人独立居住: “80+”占一半, 养老服务如何送达》, 2024.4.9

力、消费意识也随之发生改变，对于居家养老生活，老年人的需求画像也正日益多元化和精细化。个人和家庭愿意支付入户服务从而获得高质量居家生活的意愿和能力显著提升。

根据亚洲养老金融与产业研究院发布的《2024大众养老金融调研报告》（下称“养老金融调研”），金融机构提供的医疗康复服务在大众的期待中高居榜首，对日常生活的支持紧随其后。

具体来看，83.15%的调研对象期待得到医疗康复服务（如居家医疗、就医支持、健康管理等），63.71%的人倾向于日常生活支持服务（如助餐、助行、助洁、助浴、紧急救助等），58.26%的人倾向于养老居住服务（如居家适老化改造、养老社区、旅居等）。除了一般的养老服务，文娱与终身学习服务也得到了47.46%调研对象的选择。

这一结果表明，调研对象对老年健康问题、生活便利性、居住环境、长期照护以及文娱社交等方面都有较高关注度。

并且老年人普遍期待具有更高品牌知名度和覆盖面的金融机构能承担起甄选、整合、推荐相关养老服务的责任。

同时，不同年龄段、健康状况、经济条件的老人对于养老服务的期望也呈现出不同的侧重。

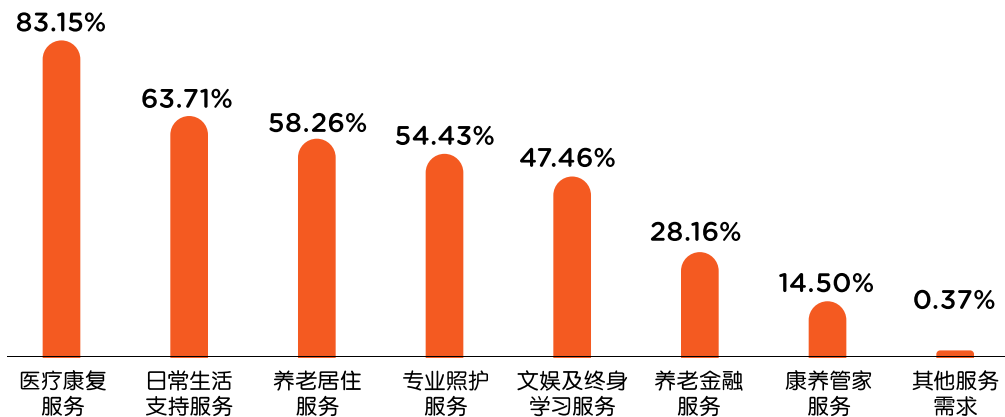
从健康状况来看，老年人群体内部存在着显著的差异。失能老人因身体原因需要更多的医疗康复服务，如适老化改造、生活支持、居家医疗、就医支持和健康管理，以确保其生活质量。活力老人身体健康状况上佳，热衷于参加各类社交活动和兴趣小组，他们更倾向于选择能够提供丰富文娱与终身学习服务的养老方式。

在经济条件方面，不同收入水平的老年人对于养老服务的期待也有所不同。一些经济条件较好的老年人更看重居家养老服务的品质，他们愿意为居家适老化改造、旅居服务等支付更高的费用。经济条件相对较差的老年人则更注重日常生活支持服务的性价比，如助餐、助行、助洁、助医等，以确保其基本生活需求得到满足。

此外，老年人的社交需求也不容忽视。随着年龄的增长，许多老年人更加渴望与同龄人交流、分享生活经验和情感。因此，他们期待金融机构能够提供更多促进社交互动的服务，如组织各类老年活动、建立老年社交平台等。

因此，如何能够满足不同老人的多元化、个性化的需求也成为居家养老服务高质量发展过程中需要重点探索的问题。

图3: 大众期望金融机构提供的养老服务



数据来源：《2024大众养老金融调研报告》

1.1.3 助推社会经济发展

从我国社会经济发展的角度，居家养老服务市场的需求巨大，其高质量发展显然能够助推我国社会经济的发展。

首先，居家养老服务市场的发展将是我国经济可持续发展的重要增长点之一。如上文所述，随着我国人口老龄化的不断加剧，老年人口对养老服务的需求急剧增加。这种需求不仅体现在基本的生活照料和医疗护理上，还涵盖了文化娱乐、社交互动等多个层面。因此，大力发展居家养老服务，不仅能够满足老年人多样化、多层次的需求，还能够带动相关产业链的发展，如康复器材、辅助器具、保健用品、环保家装等。这种需求的增长和产业链的延伸，将形成巨大的市场潜力，为我国经济注入新的活力，成为经济可持续发展的重要动力。

其次，居家养老服务市场会是未来税收的重要来源。随着居家养老服务行业的蓬勃发展，将涌现出大

量的企业和机构，这些企业和机构在提供服务的同时，也将创造可观的税收收入。这种税收的增加，将为政府的公共服务和基础设施建设提供更多的资金支持，进一步推动社会经济的发展。

最后，居家养老服务市场是吸纳就业的重要领域。随着居家养老服务行业的快速发展，将产生大量的服务人员、管理人员和技术人员需求。这些岗位不仅为年轻人提供了就业机会，还为中年人、下岗人员等群体提供了再就业的机会。同时，这些岗位也需要具备一定的专业技能和服务意识。因此，居家养老服务行业的发展也将推动职业培训和教育的发展，进一步提高社会的整体素质和技能水平。

综上所述，居家养老服务市场的发展对于我国社会经济的发展具有重要的作用。因此，我们应该进一步推动居家养老服务行业的高质量发展，为老年人提供更好的养老服务，同时也为社会经济的发展做出更大的贡献。

1.2 我国居家养老服务市场发展概况及挑战

如上节所述，在我国目前的老龄化背景下，进一步发展居家养老市场非常重要。另一边，在大量需求面前，居家养老市场的发展潜力亦不容小觑。本节我们将分析在“中国式”居家养老服务市场的广阔前景下，我国目前的市场发展概况以及所面临的主要挑战。

1.2.1 我国居家养老服务市场发展概况

随着需求端的深刻变化，如今的居家养老已非大众刻板印象中仅由子女供养的“家庭养老”，而是以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠，为居住在家中的老年人提供以解决日常生活困难和部分护理需求为主要内容的社会化服务新模式。

在这种新模式下，居家养老服务包含的内容非常

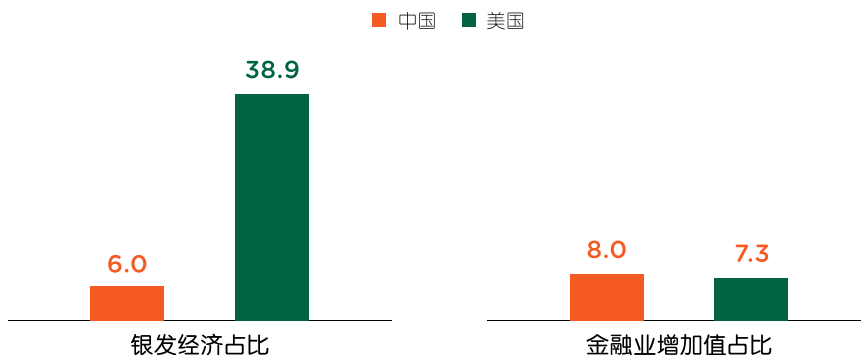
丰富，包括适老化改造、健康管理、护理服务、日常生活照顾、医疗服务、心理咨询、智慧养老等，以便满足老年人多层次、多样化、个性化的需求，而这也给供给端带来了巨大的市场潜力。

民政部数据显示，“十四五”期间，中央财政支持开展居家和社区基本养老服务提升行动项目，为符合条件的老年人建设家庭养老床位30.36万张，提供居家养老上门服务53.58万人次；组织各地实施特殊困难老年人家庭适老化改造，已累计改造172万户^{注2}。

根据艾瑞咨询发布的《2022年中国商业养老服务市场发展研究报告》，在居家及社区养老服务赛道内，短期来看，随着老年人群对养老服务的认知深入，

注2: 民政部副部长陆治原,《国务院关于推进养老服务体系建设、加强和改进失能老年人照护工作情况的报告》, 2024.9.10, http://www.npc.gov.cn/c2/c30834/202409/t20240911_439362.html

图4:中美银发经济与金融业增加值占GDP比重对比



数据来源:《新时代养老金融指数报告(2024)》

叠加长护险在全国范围内试点持续扩大的促进效应,居家及社区养老服务市场将步入爆发性增长阶段。在2019年到2022年,整个商业养老服务市场规模的复合年均增长率为19.8%,其中居家及社区养老服务赛道复合年均增长率可达36.1%,预计2022年到2026年这一赛道的复合年均增长率将高达74.2%。

而中长期来看,随着社会整体对商业养老服务的消费习惯逐渐形成、市场经营秩序逐步建立、经营牌照发放有序放开、用户渗透持续加深,居家养老服务市场细分赛道众多,增长空间巨大。仅以居家养老中的适老化改造为例,媒体援引的住建部数据显示,其直接市场份额就能达到3万亿元^{注3}。

目前,我国居家养老服务市场的主要参与者包括多类服务提供商。

政府主导的服务机构

政府通过政策引导和支持,推动居家养老服务的发展。例如,政府可以主办或资助社区日间照料中心、助餐点等服务设施,为老年人提供便捷的服务。

社区养老机构

这些机构通常由政府委托或自主运营,为老年人提供居家和社区养老服务。

专业居家养老服务提供商

这些企业专注于居家养老服务领域,提供个性化的服务方案。它们利用科技手段提升服务效率和质量,如智能养老设备、远程医疗等技术的应用。这些企业在市场上具有较高的竞争力和品牌影响力。

个体居家养老服务提供者

除了机构和企业,还有一些个体服务提供者通过提供家政、护理等服务参与居家养老市场。

在上述居家养老市场的各类市场化服务提供商中,金融机构无疑有着独特的优势。

第一财经、亚洲养老金融与产业研究院等近日共同发布的《新时代养老金融指数报告(2024)》中的观点显示,在这些参与者中,金融机构与养老服务具有高度协同性。

在一些国家,养老服务市场已经相对成熟,金融机构的角色更多是提供资金支持和财务规划服务。而在我国,养老服务市场仍在发展中,金融行业更加成熟,企业规模普遍较大,产业和资源整合能力强,社会对金融机构的信任度也较高。

数据显示,2023年中国金融业增加值占GDP的比重为8%左右,明显高于经济合作与发展组织(OECD)成员国4.8%的平均水平和欧盟成员国3.8%的平均水平。但与金融业相比,中国的养老服务

注3:解放日报,王海燕、王一凡,《试点运行三年多来 居家环境改造试点已惠及申城逾1.8万户老年人》,2023.10.23

市场规模仍然较小。根据资料，2023年中国银发经济的规模约为7万亿元，占GDP的比重约为6%，预计到2035年将达到10%。尽管银发经济在快速增长，但与发达国家相比，仍有很大的发展空间。美国银发经济的占比高达38.9%，可单独成为全球第三大经济体，其规模远超中国^{注4}。这也意味着中国的养老服务市场与发达国家相比还处于相对早期的阶段，银发经济的发展具有很大潜力。

在这一阶段，由高成熟度市场中的金融机构牵头连接资源，促进养老服务体系发展，是一种快速有效推动养老事业和产业协同发展的路径。

从期限结构来看

养老服务的投资和金融机构具有高度的协同性。由于我国老龄化的持续深入发展，养老服务需求具有极高的增长确定性，并且会在较长时期内保持稳定增长，这就决定了商业养老服务对于长期稳定资金的需求。

从客户角度来看

人们需要一揽子的养老解决方案。金融机构通过提供直接或间接综合性的养老服务，能够满足老年人及其家庭全方位、多样化的需求。这种一站式的服务不仅能减少大众在选择过程中的困惑，还能提高他们对金融机构的信任度和依赖度。通过整合各种养老资源和服务，金融机构可以为客户提供更加便利、全面的解决方案，提升客户满意度和黏性。此外，金融机构作为养老服务重要的付费方，使得它们在养老服务市场中具有更大的责任和影响力，通过优化服务和资源配置，进一步推动养老服务的质量和覆盖面的提升。

从业务相关性来看

养老服务和金融具有一定的互补性。养老金融产品获益的最终目的是支付具体的养老支持服务和产品。通过参与养老服务体系建设，金融机构不仅可以从单纯的金融合约转向可体验的实体产品与服务，还能提升金融产品和服务的吸引力和市场竞争力，带动销售和利润的提高。此外，由于今后养老服

务需求的确定性增长，金融机构与关键服务供应商的强合作有助于金融机构妥善兑现对客户增值服务的承诺，从而在一定程度上降低经营风险，提升品牌吸引力。最后，不容忽视的是，保险等金融机构更早介入养老、医疗和护理领域，有助于更全面地管理客户风险，评估和控制理赔，切实推动健康老龄化的发展。

在下一章中，我们会详细分析保险业在居家养老服务中的优势以及在其标准化中的实践。

1.2.2 我国居家养老服务市场面临的挑战

虽然居家养老服务市场需求甚广，且增长迅速，但仍存在不少痛点。

供给与需求不匹配

居家养老的老年群体规模使得居家养老需求甚广，同时政府对于居家养老服务的发展也非常重视，投入了大量的资源。但部分地区出现供给与需求的错配。一方面，供给方并没有抓到老人需求的痛点，从而出现大量的服务资源闲置。另一方面，需求方有大量实际的困难需要解决，但并未获得足够的获取服务的资讯或无从找到所需要的服务。供需双方处于背对背的信息与资源都不畅通的状态，需要政府、市场服务供应商等参与者共同进一步理解和激发老人的核心需求，同时提供适配的高质量服务，并更有效地进行信息流通。

居家环境不适老

居家环境的适老化改造覆盖率较低，居家养老环境对于高龄老人，尤其是部分失能老人来说不够安全便捷。据调研，我国有三分之二的老年人居住在建成时间超过20年的老旧住宅当中，六成以上老年人认为自己目前居住的住房存在一定程度的“不适老”问题。同时，每年有约2000万长者在家跌倒，85%的因素是居家环境不安全。而40%的老人未与子女同住，家属担心长者发生紧急情况无法得到及时救助^{注5}。

护理人才短缺

注4：第一财经、亚洲养老金融与产业研究院等，《新时代养老金融指数报告（2024）》，2024.9

注5：生命时报，田雨汀，《家里“四通一平”防跌倒》，2022.11，<https://www.lifetimes.cn/article/4AJ76bjzHRG>

数据显示,我国目前有4400多万失能/半失能老人,带来600多万人的养老护理员的需求。然而目前我国仅有50多万名养老护理的服务人员,其中仅有33万服务人员从事长期护理^{注6},难以满足老年人多元化、专业化的需求。同时,养老服务人才队伍存在“三低三高”的普遍特征,即社会地位低、收入待遇低、学历水平低,流动性高、劳动强度高、平均年龄高。这导致养老服务人才吸引力不足,难以吸引和留住优秀人才。

服务内容单一

部分居家养老服务机构提供的服务内容较为单一,主要集中在生活照料方面,而忽视了老年人的健康管理、心理慰藉等多元化需求。这限制了居家养老服务的发展空间,难以满足老年人的全面需求。居家养老服务和相关产品的丰富程度还有极大的提升

空间。

服务质量参差

居家养老服务市场上,服务质量参差不齐是一个普遍存在的问题。这主要是由服务人员素质不一、服务机构管理不规范等原因导致的。一些服务机构为了降低成本,采用低价竞争的策略,从而降低了服务质量。

标准化仍需完善

由民政部主管的我国首个专门针对居家养老上门服务的国家标准去年发布,各地过去亦发布了许多居家养老服务的相关地方标准,但部分标准实际落地效果不佳,对于行业高质量发展及有效监管造成不利影响,消费者的权益也难以得到有效保障。同时部分细分领域的标准仍有缺失,需要进一步完善。相关内容会在下文中详细叙述。

1.3 “中国式”居家养老服务标准化体系建设的必要性

综上所述,目前居家养老供给侧的服务整体上与老年群体对于居家养老的多样化、高质量需求还有一定差距。而提升居家养老服务质量,首要任务是建立统一标准及评价体系。

服务标准化、规范化是新时代服务业发展的重要特征。居家养老服务标准化建设是行业体系健康发展的重要基石。我国经济已转入高质量发展阶段,党中央、国务院以及民政部的政策也越来越注重提升包括居家养老在内的养老服务质量。居家养老标准化建设对于加强行业自律、规范养老服务行为、提高养老服务质量、推进养老服务供给侧改革,从而推动居家养老服务产业健康发展有重要的现实意义。我国社会主义体制、中国家庭的传统体系和网格化的社区互助体系、我国老人的身体和精神状态以及对老年美好生活

的向往,决定了中国式居家养老服务既具有普惠性又需要多样性、多层次、高性价比等特征。

通过制定并细化统一的服务标准,可以明确居家养老服务的服务内容、服务流程、服务质量要求等,确保服务提供者按照统一的标准进行服务。这有助于规范市场秩序,减少不正当竞争,提升整体服务质量。

同时,需要建立科学的评价体系,对居家养老服务进行定期评估和反馈,并将评价结果作为服务机构绩效考核的重要依据,激励服务机构不断提升服务质量。

而有了服务标准和科学评价体系,对居家养老行业的监管也就有了抓手,这是有效推进老龄化社会治理现代化的重要手段。

注6: 第一财经, 吴斯曼, 《护工缺口大机器人补位? 4000万失能老人照护难题何解》, 2024.7.19, <https://www.yicai.com/news/102197917.html>

居家养老服务标准化的探索

上一章节我们分析了居家养老服务标准化体系建设的必要性,本章我们将分析高质量居家养老标准化的内涵,以及我国目前居家养老服务标准的建设情况和所面临的挑战。同时,我们也将介绍国际上在这方面的成功经验,以期为我国居家养老的标准化建设提供借鉴和参考。

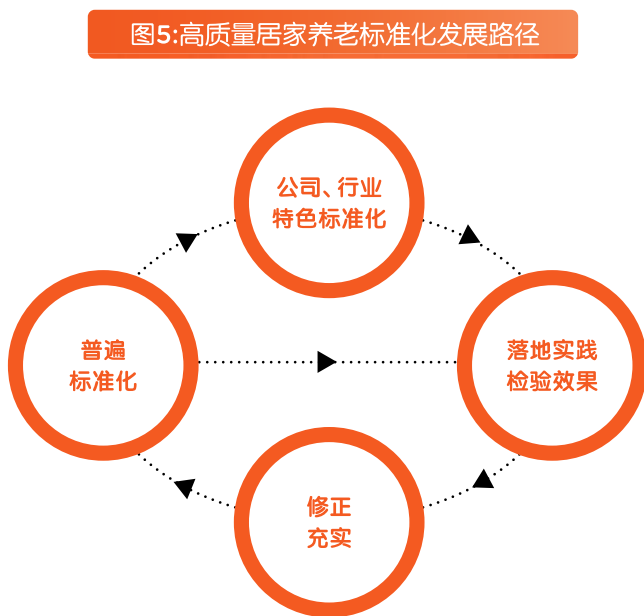
2.1 高质量居家养老标准化的内涵

居家养老标准化的高质量发展,是提升居家养老服务质量的重要途径。我们认为,高质量居家养老标准化的发展路径应该是一个由普遍到特色、由理论到实践、再由实践反馈至修正充实的螺旋式上升过程。

普遍标准化阶段,是高质量居家养老的起点。它基于广泛共识,确立了养老服务的基本框架与核心要素,如居住环境的安全标准、日常照护的基本流程、健康管理的全面性等,为后续的个性化服务奠定了坚实基础。这一阶段的标准化,如同一座大厦的地基,确保了养老服务的基本质量与底线。

随着行业的不断深化与细分,公司或行业特色标准化成为推动高质量居家养老的重要力量。在这一阶段,各养老机构可以根据自身资源禀赋、技术实力及市场定位,开始探索具有鲜明特色的标准,如智能穿戴设备的个性化定制、营养膳食的科学搭配等,又如“智慧养老”“社区嵌入式养老”等新型模式的相关标准。这一阶段的标准化,更加注重服务的差异化与精细化,与政府层面的普遍标准形成补充关系,旨在满足不同老年群体的多元化、个性化需求。

实践是检验真理的唯一标准。在标准化体系建立后,通过实际运营中的反馈与评估,不断调整和优化服务流程、技术



应用及管理模式,确保标准化体系的有效性与适应性。这一阶段,强调的是持续改进与迭代升级,鼓励服务提供者主动倾听老年人及其家庭的声音,将实践经验转化为提升服务质量的强大动力。

最后,修正与充实是高质量居家养老标准化迈向成熟的关键一步。基于前期实践中的问题与成效,对既有标准进行必要的修订和完善,同时引入新的服务理念和技术手段,不断丰富标准化体系的内容与深度。这一过程,强调的是动态适应与创新引领,确保居家养老服务既能保持高标准、严要求,又能紧跟时代步伐,满足老年人日益增长的美好生活需要。

这一高质量标准化体系的建立和完善不仅要求参与标准制定和服务提供的政府、行业协会以及居家养老服务提供者具备高度的责任心与使命感,更需具备敏锐的市场洞察力与创新能力,以持续推动居家养老服务向更高质量、更高水平迈进。

2.2 我国居家养老服务标准化建设概况及挑战

鉴于标准化对于居家养老行业发展的重要性，本节我们将介绍我国居家养老服务相关标准的建设情况及过程中面临的挑战。

2.2.1 我国居家养老服务标准建设情况

伴随着我国老龄化的进展，对于养老服务体系建设的重视，无论在“十二五”“十三五”“十四五”规划等“顶层设计”中，还是国家各部委的文件中，养老服务体系均是重点内容之一。目前党中央、国务院层面出台养老服务政策文件11份，部门层面出台政策90余项，各地出台地方性法规或政府规章近90部，上下贯通的养老服务制度体系“四梁八柱”基本建立^{注7}。但过去专门针对居家养老的标准化体系建设还显得较为零散和缺乏。

2008年，民政部联合其他部门发布了《关于推进居家养老服务工作的意见》，之后居家养老模式于2010年左右开始实现快速发展，我国也进一步重视居家养老服务的标准体系建设。

从公开信息及全国标准信息公共服务平台信息查询来看，随着居家养老服务的发展及党中央、国家相关政策对于居家养老的重视，2009年开始居家养老相关标准开始出台，但更多为地方标准层面，由各地自行制定。

例如在国内各省市中老龄化进程较快的上海，就较早开始探索出台各类居家养老相关的政策和规范。2010年上海市民政局在国内率先推出《社区居家养老服务规范》(DB 31/T 461-2009)这一地方标准，提出社区居家养老服务的内容和要求，规定了社区居

表 1: 近年来居家养老服务标准部分相关文件及规范

时间	文件名称	发布部门 / 主管部门
2013 年	《居家养老服务规范》	商务部
2013 年	《家庭陪护服务规范》	商务部
2013 年	《关于推进养老服务评估工作的指导意见》	民政部
2017 年	《养老服务标准体系建设指南》	民政部、国家标准委
2019 年	《养老服务质量信息公开标准指引》	民政部
2019 年	《养老护理员国家职业技能标准》	人社部、民政部
2020 年	《养老智能化系统技术标准》	住建部
2021 年	《居家养老服务认证要求 通则》	国家市场监督管理总局
2021 年	《居家养老服务认证要求 膳食服务》	国家市场监督管理总局
2023 年	《居家养老上门服务基本规范》	民政部
2024 年	《居家与养老机构适老产品配置要求》	民政部

数据来源: 根据公开信息整理

注7: 民政部副部长陆治原,《国务院关于推进养老服务体系建设和改进失能老年人照护工作情况的报告》, 2024.9.10, http://www.npc.gov.cn/c2/c30834/202409/t20240911_439362.html

家养老服务的组织、从业人员、服务项目、服务流程以及服务改进等要求。2020年上海市第十五届人大常委会通过和公布了《上海市养老服务条例》，其中首次设定了“居家社区养老服务机构”的备案要求，用专章聚焦长期失能老年人的照护刚性需求^{注8}。另外，上海也陆续出台了社区居家养老补贴标准、城市社区居家适老化改造标准和补贴规范、助浴服务标准等较为细化的政策和规范。

除了上海，北京、浙江、江苏、河北等省市也纷纷出台居家养老服务的地方法规，加快了居家养老服务的发展步伐。

数据显示，山西省2017年集中发布了16项养老服务相关规范和地方标准。安徽省在2015年到2016年期间，密集出台16项养老服务相关的地方标准。截至2018年6月，共有23个省区发布了45个社区居家养老服务的相关标准规范。安徽、北京等15个省份都发布了社区居家养老服务的全省地方标准^{注9}。

从2020年之后，居家养老相关标准的制定开始加速，针对社区居家养老服务分散化、地方性的特点，更多地区出台了自家的居家养老地方标准。直到2023年，《居家养老上门服务基本规范》（GB/T 43153-2023）正式发布，成为我国针对居家养老上门服务发布的首个国家标准，为合理界定居家养老上门服务范围、规范供给主体资质条件及供给流程内容要求等提供基本依据，对于推动居家养老服务标准化、规范化、专业化发展具有现实意义。

2.2.2 我国居家养老服务标准化建设的挑战

从上一节分析可以看到，目前我国在居家养老方面的标准已较为丰富，也覆盖上门服务、适老化改造、助餐、助浴等各种细分领域。但是，从标准体系是否科学完备、标准编制是否科学严谨、标准实施是否科学有力等维度审视，居家养老服务标准化发展仍然存在一些短板和突出问题。

标准的落地与执行效果打折扣

纵然我国关于居家养老服务的标准数量不少，但在守标准、用标准方面仍存在不少短板，使得部分标准和实际落地效果之间的矛盾较为突出。这一方面是由于部分标准本身内容与现实情况有脱节情况，在具体实施时难以推进。例如部分地方对《老年人能力评估规范》推荐性国家标准落地实施中反映专项资金和技术保障不足，现阶段推进仍有一定难度^{注10}。部分养老机构负责人及护理员文化水平普遍偏低、年龄偏大，存在对标准理解不够深入、把握不够精准的现实问题。

细分领域仍需细化标准

居家养老服务涉及众多的领域，目前我国居家养老的各项标准已趋于细化，但仍有部分细分领域或者居家养老的新模式有待标准覆盖，例如在适老化改造相关标准中，现行评估标准更关注的是核心空间，但对有可能出现风险的阳台、客厅、走廊等关注比较少；又如智慧服务、养老平台等新模式需要标准引领和规范。

养老服务标准化工作机制不够健全

部分省份未建立养老服务标委会或民政标委会未下设养老服务标准化工作组，部分省级标委会秘书处作用发挥不够充分，财政对养老服务标准化工作经费投入不足^{注11}。

标准化人才队伍专业性不够强

标准化人才队伍建设还存在短板，部分地区标准化人员专业水平有限，培养培训体系、职业能力评价和激励机制还不健全。部分省份对于提升工作标准、强化服务规范等做得不够，研究得不多。

注8：上海电子信息职业技术学院经济与管理学院，马振鹏、孟秀焕，《服务标准化促进上海养老服务业的发展对策研究》，《标准科学》2024年第2期

注9：西南交通大学，牟方志，《十八大以来中国共产党应对人口老龄化的理论与实践研究》

注10、注11：民政部社会福利中心，陈曦，《标准先行，让全体老年人享有基本养老服务》，《中国社会保障》2023年第11期

2.3 国际视角：居家养老服务标准化的经验借鉴

养老难题并非仅在中国存在，在全球人口均面对老龄化挑战的背景下，世界各国都在积极探索解决方案。“他山之石，可以攻玉”，本节将简要介绍两个在养老服务及居家养老标准化建设和评价体系上取得成功经验的境外市场，以期对中国市场形成一定的借鉴意义。

2.3.1 日本：精细化的标准体系

一般认为，日本在居家养老服务领域的经验，对中国具有较好的借鉴意义。在国家标准层面，日本共发布实施养老服务业相关标准至少29项。对照其他发达国家，日本在养老服务业发布的国家标准是最多的^{注12}。

日本的制度建设显著地体现了立法先导的原则，并以“精细化”的标准化而著称。在构建养老服务供给体系时，不仅详尽地规定了服务机构的资质审核、服务监督及成效评估等关键环节，还精心编制了针对服务机构运营管理和服务人员操作流程的详尽指南。

这种“精细化”体现在标准的细节和具体化上。例如在养老服务产品上，考虑老年人听觉、视觉、触觉等方面的特点，日本推出了大量的国家标准，这些标准在类别上包括日用品、医疗安全用具、信息处理产品等，其中甚至包括对卫生间设备的形状、颜色、布置等方面的规定。虽然近年来也有服务机构和服务人员提出了服务操作手册、制度执行方案过于复杂的意见，但是明确化的制度对引导操作方向、实现制度公平、避免执行偏差起到了重要的推动作用^{注13}。

2.3.2 美国：建立有效的评价体系

早在1997年，美国政府就通过了“监察预算调解法案”，建立了养老服务单位的强制性的服务质量标准、服务质量的调查程序、服务人员的强制性教育培训制度等，对所有提供照料服务的养老机构实行准入及标准化报告制度，用于获取顾客满意度、评价和检测照料机构的服务质量。

美国卫生部下属的医疗保险与医疗援助服务中心则推出了两项重要标准，这些标准涵盖了养老服务的传统评估指标以及新兴领域的评价维度，为养老机构的监督检查提供了明确的工具和参考依据。与此同时，美国的医疗保险计划还引入了针对养老机构的星级评价体系，该体系综合考虑了服务质量、专业人员配备、老年人健康监测等多个方面，通过评级划分，为消费者在选择养老机构时提供了重要的参考信息^{注14}。

从以上两个国家的养老服务标准化体系建设经验来看，我国还需要在居家养老领域的标准化上进一步精细化，增加各类标准在居家养老各个细分领域的覆盖率，将标准内容进一步具体化，增加其可操作性和可执行度，并在这一套标准之上建立有效的评价体系。



注12：天津大学管理与经济学部，何兰萍，《“放管服”改革背景下我国养老服务业如何“管”——基于标准化建设的视角》，2020.7，天津大学学报（社会科学版）第22卷第4期

注13：东北财经大学，陈文斯，《日本养老服务供给体系及启示研究》，2023.4

注14：北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙），郑巧英、张小霞、陈雪莲，《标准化助推养老机构服务高质量发展路径探析》，《标准应用研究》2020年第2期

保险业在“中国式”居家养老服务高质量发展中的角色

在居家养老的各方参与者中,作为养老金融的重要参与方,保险业无疑有着其独特的优势。面对我国目前居家养老标准化的情况,我们也将在本章重点分析保险业在参与居家养老服务标准化中的角色和优势,以及保险业在居家养老方面的布局和标准化进度,并以保险行业中对于居家养老已有较深探索的中国平安作为样本,来进一步探讨保险公司在“保险+居家养老”服务标准化上的探索。

3.1 保险业在“中国式”居家养老标准化中的角色

在第一章中,我们已经分析了金融机构在居家养老的市场参与者中与养老服务具有高度协同性。而在各类金融机构中,保险公司连接着居家养老的支付端和服务端,凭借行业在风险管理、资金支持、客户服务和生态圈建设等方面的显著优势,保险公司在参与居家养老服务标准化建设时正发挥着独特的价值。

3.1.1 保险业参与居家养老服务标准化建设的优势

无论在负债端、资产端还是服务端,保险公司都具备区别于其他金融机构的特有优势,能够有效助力居家养老服务的标准化建设,成为居家养老标准制定和完善的重要参与者。

负债端: 风险保障优势

保险公司在负债端拥有独特的风险保障优势,在开发创新养老金融产品的同时,还可以在定价和理赔过程中进一步掌握老年人在意外、疾病等方面的风险点和风险频率,这些信息能够助力居家养老标准制定过程中的适配度和精细化,并最终反映在服务质量的提升上。

资产端: 长期资金支持优势

保险公司通过收取保费,形成了长期稳定的资金池。这些资金可以用于支持居家养老服务的标准落地及持续发展和创新。例如,可以投资于养老服务设施的建设和改造、人员培训等方面,提升服务质量和水平。

服务端: 生态圈建设优势

通过整合医疗、康复、护理等资源,建立医疗养老的生态圈,保险业可以构建全方位的居家养老服务生态体系,在相关服务上积累丰富经验,更好洞察老年人在居家养老方面的实际需求,帮助完善相关标准。同时,通过制定科学合理的服务标准和评估体系,保险业可以引导生态圈内的服务提供商提升服务质量和水平,推动居家养老服务市场的规范化发展。

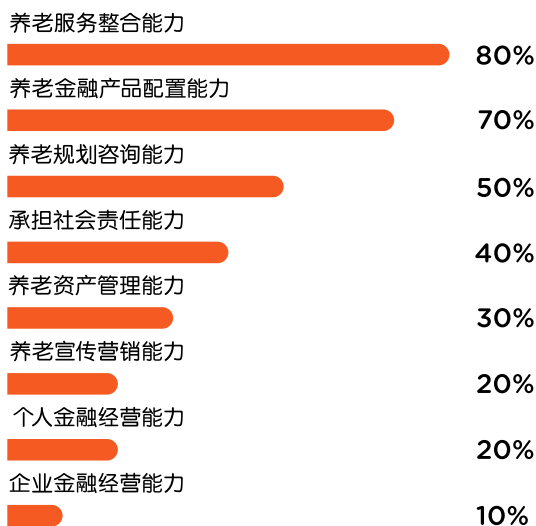
3.1.2 养老服务能力在保险机构中的重要性

第一财经、亚洲养老金融与产业研究院等联合发布的《新时代养老金融指数报告(2024)》中的观点认为,养老资产管理能力、养老产品配置能力、养老服务整合能力、养老规划咨询能力是包括保险机构在内的养老金融机构必须具备的能力。

而随着老年人对于养老服务的重视和日益多元化的需求,养老服务整合能力在包括保险公司在内的养老金融机构中重要性愈加凸显。

金融的人民性是我国金融机构的天然基因与责任所在。提供丰富合适的金融产品+高效亲民的金融服务+扎实可靠的非金融养老服务或资讯,是我国金融机构在践行养老金融中一条比较明确的道路,既能发挥金融作为财富管理和支付方的作用,也符合广大人民群众的期待。

图6: 保险公司2024年养老金融能力提升要求



数据来源:《新时代养老金融指数报告(2024)》

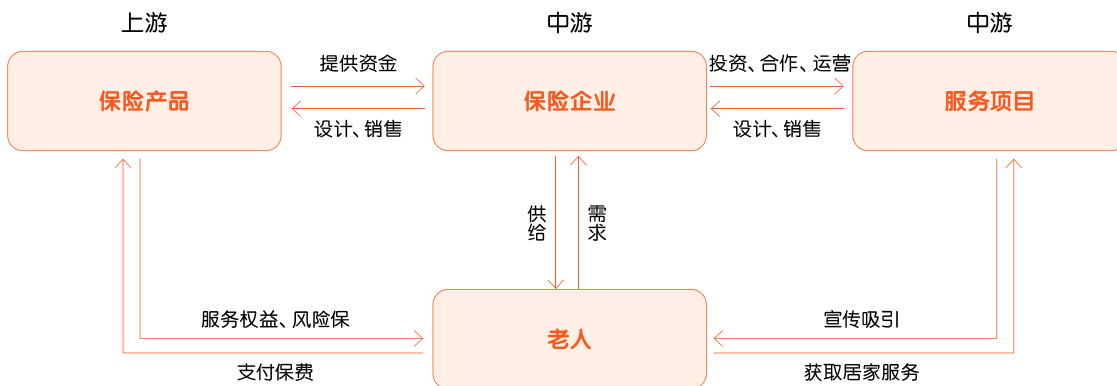
尽管如我们上一节所分析,保险机构在居家养老服务的标准化建设中具有独特价值,但是反过来,这也考验着保险公司在居家养老服务上的资源

整合能力和质量控制的能力。调研数据显示,保险公司根据自身现状,在未来战略中对于不同能力提出了更高的要求。从调研数据来看,选择在战略内对养老服务整合能力提出更高要求的保险机构达到80%^{注15}。

保险公司将养老服务整合能力与资产、负债端的独特优势相结合,就可以充分发挥保险产品与服务连接作用,构建完整的居家养老服务产业链条。

在上游,保险企业通过向老年人群销售保险产品,为居家养老服务的发展提供大量且稳定的资金保障。同时,保险企业根据市场需求和政策导向,明确居家养老发展方向和重点投资领域。在中游,保险企业通过自建或合作的方式,参与养老服务的实际运营,充分利用上游筹措的资金,确保服务的专业性和高效性,提升服务质量。在下游,保险企业通过保险产品与养老服务深度融合,密切关注老年人的需求和反馈,不断优化服务内容和方式。整个过程中,保险企业作为养老产业链生态链的核心,通过资源间的协同发展,提升整个养老产业链的效率和质量,推动居家养老服务持续健康发展^{注16}。

图7: “保险+居家养老”服务产业链



数据来源:《“保险+居家”养老服务模式的现实逻辑、发展困境及优化路径》

注15: 第一财经、亚洲养老金融与产业研究院等,《新时代养老金融指数报告(2024)》,2024.9

注16: 安徽建筑大学公共管理学院,黄佳豪、秦梦瑶、许佳,《“保险+居家”养老服务模式的现实逻辑、发展困境及优化路径》,内蒙古农业大学学报(哲学社会科学版),2024年第4期

3.2 保险机构布局居家养老市场现状及标准化实践

基于对银发经济市场的看好以及保险业的独特优势，近年来已有多家保险公司在养老服务方面有所布局。

其中大型保险公司偏向于在养老社区、居家养老上采用轻重资产模式相结合的方式多面布局。例如中国太保目前已在全国布局了15家养老社区项目的同时，也将触角深入了居家养老赛道，其“百岁居”品牌通过安全、就医、照护三大管家及一大乐活平台来提供多种居家养老服务。而中小型保险公司更倾向于通过轻资产方式来整合各项养老服务，如友邦人寿；或者专注于居家养老赛道，例如富德生命人寿今年发布“美好生活”品牌，聚焦于提供包括适老化改造在内的居家养老服务。

总体而言，可以看到的趋势是，在居家养老市场的巨大发展前景之下，近几年来保险公司布局居家养老服务的速度明显加快。据统计，目前布局居家社区养老服务的保险企业至少有23家，涉及4种形式^{注17}。

形式 1

通过社区嵌入式养老微机构开展居家社区养老服务。如大家保险三大康养产品线之一的“居家安养”产品线，通过居家站点，提供多元化品质居家养老服务。

形式 2

围绕“适老化改造、上门护理”等需求，联合供应商提供居家养老服务，如富德生命人寿“美好生活”等。

形式 3

聚焦“疾病预防、就医服务、病后康复”，发布健康管理一揽子服务方案，如建信人寿“悦享金生”健康管理服务等。

形式 4

依托“医、药、护、养、旅”等多样化需求，用自营和合作结合的模式推出综合养老解决方案。如平安发布的“平安管家”等，依托集团优势，涉及多个居家养老场景的众多服务内容，满足多元化需求。

表 2: 布局居家养老的部分险企

企业名称	居家养老项目	服务体系	核心服务
中国平安	平安管家	三位一体养老管家 +10 大服务场景 +1 套监督体系	智能管家 : 智能音箱载体，自研智能系统，生活助手，智慧物联 生活管家 : 7*24 小时在线的真人管家，协助一站式对接数百项服务 医生管家 : 支持 7*24 小时音视频健康咨询，定制健康管理方案 10大场景 : 医食住行财康养乐护安 监督体系 : 服务商品、订单履约、过程标准、结果、风险管理
中国太保	“百岁居”智慧居家健康解决方案	3 管家 1 平台	安全管家 : 预防、告警、救援；轻量适老化改造；安全监测 就医管家 : 线上问诊、健康管理、就医协助；乐活助手探访关爱、精神慰藉 照护管家 : 住院护理、院后康复、日常居家等常用生活照料和基础照护需求； 乐活平台 : “医食安养护”专属健康消费平台
人保寿险	暖心岁悦“暖心居”	Home-CCRC	互联网+ 居家安全、生活照料、健康照护三大居家养老场景，12 类工种，近百项服务
友邦人寿	“友自在”养老综合解决方案	康养管家	适老化改造、智能居家养老、家政服务、专业上门护理、视频健康咨询、健康资讯等

注17: 财经网, 崔瑞婷, 《聚焦社区居家养老 | 规模可突破500亿 超20家险企多样化布局》, 2024.3.5, <https://m.caijing.com.cn/article/327148>

企业名称	居家养老项目	服务体系	核心服务
中意人寿	“悦养老”居家康养服务	多项专家服务	远程医疗师、康养评估师、居家改造师、心理咨询师、照护援助师；2024年新升级了养老咨询与养老规划服务
大家保险	居家安养	寻找北京城区老龄化程度较高的居民社区，布局居家养老照护中心	上门助老、智慧助老、医疗康复
富德生命人寿	美好生活	富德管家+适老化改造	家庭医生、门诊绿通、生活协助、适老化改造
太平人寿	乐享居	城市下沉式养老服务网络	个性化养老服务
建信人寿	悦享金生	照护与陪诊服务	以专业介护为核心，以院中护理、居家护理、康复指导等全方位照护服务为标准

数据来源: AgeClub, 以及根据公开资料梳理

而从资金方面来说, 保险机构参与居家养老既有直投模式, 即通过设立养老产业投资基金, 投资入股相应养老护理服务机构, 也有利用自身医疗服务团队资源, 搭建出覆盖全生命周期的居家养老一站式服务平台。

根据我们在第一章的分析, 目前居家养老服务的需求端已出现明显变化, 在这几种形式中, 不仅包括医疗/康复服务、居家改造、日常照顾, 还关注老人心理慰藉、文娱社交需求的全生活场景居家养老服务无疑会是未来的发展趋势。

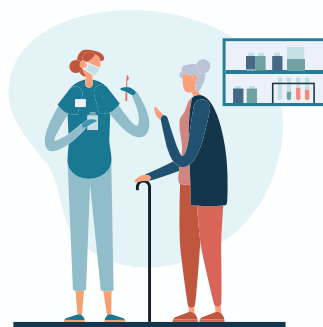
因此, 从保险公司升级居家养老服务的路径来看, 以中国平安为代表的部分大型险企在居家养老方面的布局较为突出, 其通过建立标准, 集采控价, 流程监督来对供应商筛选、管理, 通过养老管家链接打通了全场景居家养老服务供给, 已将“保险+居家养老”的服务从医疗、健康管理向6类老年群体的多元化、集成化服务延伸, 并利用集团优势形成自营和集合供应商结合的模式, 无疑会在竞争中占有优势。

当然, 这些“多样化”背后都需要有足够细化的标准来支撑。我们在上一章介绍了居家养老服务标准化建设的现状, 其中部分细分领域的标准还存在缺失或不够细化。同时, 作为养老服务的整合者, 保险机构更应注重养老服务及其供应商的甄选、质量管理, 以确

保满足老年客户的核心需求, 并保证较高的性价比; 并通过场景管理更有效地把多项(跨类)服务和产品通过标准化流程和要求串联起来。因此, 保险业在居家养老标准化建设方面上仍需要采取更多的动作。

报告团队在市场中了解, 行业中仅中国平安与其他专业机构一起制定了相关团体标准, 其他部分保险公司在统筹居家养老资源和供应商时会有自己的筛选门槛、争议处理方案, 但这些方案的适用性没有得到推广, 各家的筛选门槛也并无统一性, 可能造成同一供应商在不同险企的评价结果出现差异, 不利于客户选择, 也不利于居家养老服务行业整体质量的把控和提升。

整体而言, 国内保险公司在居家养老领域成熟的经验较少, 行业发展仍处于起步阶段。



3.3 “保险+居家养老” 高质量发展的平安样板

和其他几家大型保险公司更偏重对于养老社区的布局不同，中国平安是业内率先对居家养老领域进行深度探索的保险机构之一，并以致力于打造全国最大的居家养老服务机构为目标。

在“综合金融+医疗养老”的战略下，得益于集团长期积累的科技赋能以及医疗健康生态圈建设，中国平安的居家养老服务主要采用管家服务自建以及甄选供应商提供服务相结合的模式，形成独有的竞争壁垒。更为难得的是，中国平安是目前唯一在行业内摸索出了标准化建设成功经验的保险公司。

因此，本章我们将以中国平安的居家养老战略及布局作为模板，深入探讨中国平安如何通过创新推出“联体”模式、参与研制相关标准、科技赋能三条路径来实现上述“全国最大的居家养老服务机构”目标，并为老年人构建出既省心又高效的“中国式”居家养老生态，以期为整个保险行业乃至整个居家养老产业提供有益的借鉴与启示。

3.3.1 中国平安居家养老“方法论”

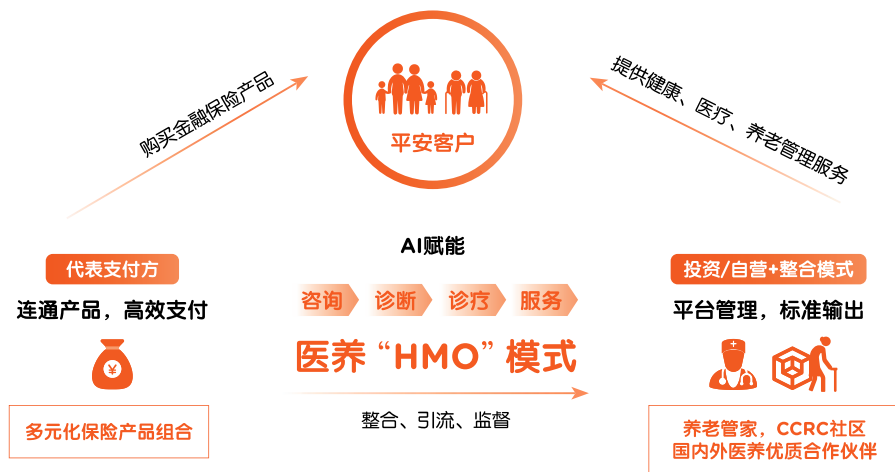
要讨论中国平安的居家养老战略，必须先从中国平安整体的“综合金融+医疗养老”战略说起。

作为解决我国老龄化挑战的对策，养老金融早已上升至国家战略，并成为“金融强国”目标下金融机构必须做好的“五篇大文章”之一。中国平安近年牢牢掌握金融工作的政治性、人民性，以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点，将发展养老金融进一步摆在了公司战略的突出位置。

今年初，中国平安将整体战略升级为“综合金融+医疗养老”并进一步深化该战略，意欲打造高品质的综合金融和医疗养老服务，解决人民“急难愁盼”，助力“健康中国”和“积极应对人口老龄化”国家战略。

从综合金融角度来看，自成立以来，中国平安集团通过持续深化“一个客户、多种产品、一站式服务”的经营模式，打造了独特的综合金融生态。同时，近年来平安大力开展医疗养老生态圈建设，推出具有中国特色的平安医养模式，代表个人及企业“支付方”（Payor），整合医养服务“供应方”（Provider），打通“支付方Payor-专业服务Profession-供应方Provider”全流程，加强综合金融与医疗养老生态圈的协同配合，构筑了养老金融大生态，提供高性价比的医疗养老服务。

图 7: 中国平安“综合金融 + 医疗养老”商业模式



在这一体系中，中国平安在行业内率先推出了中国版的管理式医疗模式（即把提供医疗服务与提供保险保障等医疗服务所需资金结合起来，通过保险机构与医疗服务提供者达成的协议向投保人提供医疗服务的模式），将线上、线下医疗养老生态圈和作为支付方的金融业务无缝结合，协同效应凸显。

半年报数据显示，2024年上半年，中国平安医疗养老生态圈的客户覆盖寿险新业务价值占比超68%，同时集团上半年28.6%的新增客户来自于这一生态圈。截至2024年6月末，使用集团医疗养老生态圈服务的个人客户的客均合同数约3.36个、客均AUM（资产管理规模）约5.75万元，分别为不使用医疗养老生态圈服务的个人客户的1.6倍、3.8倍。

依托“综合金融+医疗养老”战略，中国平安集团旗下平安人寿及集团内各子公司打造了“保险+医疗健康”“保险+居家养老”“保险+高品质康养”三大服务体系，其中居家养老服务体系正是中国平安针对我国目前以居家为基础的养老格局所做的重要布局。

事实上，在2021年，中国平安就已开始启动居家养老服务的构建；2022年9月，中国平安正式对外发布居家养老品牌“平安管家”，为客户提供一站式居家养老建议解决方案。购买保险产品达标居家养老会员的客户，将获得多元化居家养老服务权益。

值得注意的是，平安居家养老对接的几百项的服务项目在服务框架中并不是简单的堆砌，而是有一套由三位一体管家、十大服务场景、一套监督体系组成的全面体系做支撑。

三位一体管家

智能管家以智能音箱为载体，通过中国平安自主研发的智能系统，发挥生活助手、智慧物联等功能，如AI闲聊、日程提醒；生活管家是线上的真人管家，全天候响应老人需求，协助对接各类服务；医生管家是可提供全天候实时音视频健康咨询，定制健康管理方案；三大管家“三位一体”全程跟进居家养老服务高质量落地。

十大场景

围绕医、食、住、行、财、康、养、乐、护、安十大场景，平安居家养老已上线600余项服务；

一套监督体系

通过“五管十维”体系对服务进行监督，包含服务商品管理、订单履约管理、过程标准管理、结果管理、风险管理；

数据显示，截至2024年9月末，中国平安的居家养老服务已覆盖全国75个城市，累计超15万名客户获得居家养老服务资格。

图 8：特色服务示例



和一般的居家养老服务机构以及金融机构相比，中国平安的这套居家养老服务体系有两大竞争优势。

一是“保险+服务”闭环，节约支付方医疗养老成本。一方面，中国平安通过提供健康管理服务，协助客户形成健康生活方式、开展慢病防治；另一方面，中国平安医养模式代表支付方整合供应方、提供高性价比服务，在提高医养服务质量的同时，助力降低客户医养服务支出。

二是“赋能+监督”专业服务，提升供应方服务规模 and 水平。赋能方面，中国平安为居家养老客户提供一站式居家养老建议解决方案，可以为医疗养老供应商带来增量客群，迅速扩大其服务规模。监督方面，

中国平安加强对平安管家平台入驻供应商服务全流程的监督，并通过制定精细化的团体标准来统一服务流程标准。

以2023年10月发布的居家养老“护联体”为例，平安依托集团医疗健康生态圈资源和科技实力，联合40多家康复护理服务商及行业内产学研专家，通过建立“标准-系统-服务-履约”闭环，打通“预防-治疗-康复-长期护理服务”全链路，促进国内康复护理行业规范化、标准化发展。下一节我们会具体介绍这一联体模式。

3.3.2 平安居家养老服务专业化三大实践路径

在打造全国最大的居家养老服务机构的道路上，中国平安在居家养老服务体系中规划了三条实践路径：构建居家养老联体模式，打破服务孤岛，实现资源高效整合；制定居家养老服务标准，细化服务流程，监督服务品质；科技赋能居家养老，利用智能技术，让关爱触手可及。这一系列举措，正引领居家养老服务迈向更加专业化、标准化的新篇章。

本节我们将重点分析这三大路径。

路径一：居家养老的“联体”模式

当前，居家养老服务供应商普遍规模小，且地域分布零散，服务质量参差。专业的养老金融机构需要搭建服务平台，汇聚服务供应商的多种服务，并设立统一的标准和评价体系，才能提升配置效率，高效且高质量地满足不同地区、不同年龄的老人个性化、差异化的需求。

深谙这一需求的中国平安在居家养老服务体系中创新推出了“联体”模式，从“医、护、住、乐”四大方面来整合多方资源，凝聚多方智慧，实现居家养老服务的专业化和标准化。目前，聚焦康复护理的“护联体”、居家安全的“住联体”、乐享养老的“乐联体”已陆续发布，而聚焦医疗健康的“医联体”也在加速建设中。

1) 护联体：建立“标准-系统-服务-履约”闭环

我们在第二章引用的养老金融调研中提及，在大众期待金融机构提供的养老服务中，康复和护理服务都名列前茅，也是居家养老中的重中之重，因此中国

平安在居家养老的“联体”模式中首先推出的就是康复护理的相关“联体”。

2023年10月，中国平安联合40多家康复护理服务商及行业内产学研专家推出了“平安居家养老康复护理联盟体”，简称“护联体”，通过建立“标准-系统-服务-履约”闭环，提升服务质量以及客户满意度。这一闭环可以用“5个1”来概括：

● 一套科学的服务管理规范：

中国平安联合北大医疗康复医院及多家国内大型服务提供商基于临床医学治疗指南、专家共识，共同打造《居家康复及护理服务管理规范》团体标准，规范了上门居家康复护理的服务流程，服务全程依据标准操作，保证服务的统一性和专业性。后文我们会对该项团标作出具体分析。

● 一套完善的康复护理产品：

为帮助客户一站式获取护理服务，中国平安推出全场景康复护理解决方案——“平安无忧护”产品体系。针对有神经、骨骼、心肺、疼痛等康复护理需求的患者，整合具备资质的服务商提供以专病为维度的康复、住家护理等10项短期、长期服务，打通“预防-治疗-康复-长期护理服务”全链路。在服务过程中，系统可以将服务数据实时同步给家属，结合实际情况动态调整服务方案。同时，“三位一体”管家在服务前、中、后，做到全流程主动关怀，追求每一项服务专业可触及。“平安无忧护”服务自上线后，平安管家平台服务人次同比增长10倍。

● 一套专业的人员认证体系：

中国平安打造了由北大医疗及行业协会参与认证的高品质三师队伍培训体系，包括3000多条线上服务动作模块教学视频、二十余门线下全封闭教学考核课程。考核通过颁发北大医疗康复医院认证的服务人员证书，提升服务专业度。

● 一个优质的服务战略联盟：

中国平安联合46家产学研用及行业优质服务商形成战略联盟体，覆盖全国50多个城市，实现足不出户，就可以享受专业级的护理服务，解决居家服务供应商较为零散的痛点。

● 一套智能的康复护理系统：

中国平安借助外部健康医疗智库，依托集团科技实力，研发了集合评估、决策、派遣及监督为一体的康复护理系统。后文中将对这套科技赋能系统做进一步介绍。

服务案例

北京的杨女士因长期腰痛，导致行动受限，严重影响了她的日常生活。她的女儿对此感到非常担忧，希望能找到专业的康复服务来帮助母亲缓解疼痛，提高生活质量。

杨女士的女儿通过智能音箱联系了平安生活管家，下单疼痛康复体验套餐，专家组迅速为其匹配当地优质康复服务，2小时以内就得到服务商响应。

服务商根据杨女士身体情况，为其匹配经过北大康复培训认证的康复师上门进行身体评估，评估后发现杨女士除了腰疼以外，膝盖也不好，因为体型偏重的原因，造成膝盖腿部承压，小腿不适。根据杨女士的评估情况，康复师当场为其定制了详细的个性化康复训练方案，包括舒缓疼痛及躯体功能训练。

之后，康复师按照计划准时上门服务，按平安管家平台标准流程，通过专业的康复训练和手法帮助杨女士舒缓疼痛，改善躯体功能。服务完成后，管家进行电话回访，杨女士及家属反馈非常满意，服务人员专业加上平台全程监督，透过每次服务见证身体的变化，让她们感到很安心。

从上述案例中可以看到，在整个服务过程中，中国平安的响应速度较快，同时在服务过程中秉持着标准化这一准绳，服务质量得到客户认可。

2) 住联体：“573”居家安全改造服务

在第一章中我们提及，居家环境“不适老”是居家养老中的一大痛点，老人居住环境专业化、标准化的适老改造需求巨大。

中国平安于2024年3月推出的“住联体”就是这样一套居家安全享老服务体系。与“护联体”类似，“住联体”也是一套由一项团体标准、一套评估系统、一个服务联盟以及一个服务生态所组成的系统化服务，帮助满足长者居家安全需求，实现“风险少发

生，子女少担心”的目标。

● 一项团体标准：

中国平安联合清华大学周燕珉教授团队和行业专家等打造《居家环境适老化改造指南》，为全屋七大空间提供评估与改造指导。后文我们会对该项团标做出具体分析。

● 一套评估系统：

当前较多服务商以纸质化、线下的评估为主，需

服务案例

客户温女士已至古稀之年，和伴侣偶居，虽然生活暂能自理，但肌体力量大不如前，行动非常缓慢小心，居家生活不得不小心翼翼。

温女士的女儿在外也关心父母居家安全，向平安管家咨询时，管家根据客户需求推荐平安无忧住居家环境上门评估服务。平台入驻服务商的评估师按时上门，为长者解惑适老改造重要性，并进行身体、环境五个维度、居家七大空间的全面评估，使用平安居家环境安全评估系统完成评估后，系统即时出具方案，评估师现场为客户一一讲解风险与建议，根据温女士意愿调整方案。

根据沟通，长者的主要诉求是简单调整改善卫浴间的风险，因此在评估师配合下选定了适配的坐浴椅、防滑垫、防滑拖鞋、助起扶手和感应夜灯等适老化设备；另外，温女士还选择了平安管家平台服务商提供的智能守护设备，用于特定紧急情况时迅速发出报警信号，以便平安管家和家属能迅速介入协助，让守护更及时。

温女士的女儿非常认可，现场确认方案，希望尽快提高父母日常使用卫浴间的居家安全。产品全部到齐后，管家协助客户预约服务商安装，安装人员现场安装后指导长者使用方式，并现场致电平安管家协助客户进行安装验收，平安管家根据后台标准验收内容逐一确认，客户对最终服务给出了满意评价。

上述案例是平安住联体服务体系中的一个常规服务案例。按照其流程来看，从客户需求分析到上门评估，再到方案制定与执行，每一步都遵循既定标准，体现了平安居家养老服务的标准化和专业化。

7天左右才能完成评估报告。针对此痛点，中国平安基于客户视角出发，利用科技及大数据优势自主研发了一套居家环境安全评估系统，客户可以通过几分钟自主评估，从而让评估更普及、方案更全面更快捷。后文中也将对这套评估系统做进一步介绍。

● 一个服务联盟：

中国平安联合知名校企组建服务联盟，对施工、改造、设备安装等全流程内的人员进行分类别、有侧重的培训，来确保方案落地，并由平安管家进行全流程的验收监督。

● 一个智能服务生态：

围绕环境、行为、体征三大类风险监测，联合供应商共创几款设备升级，包括跌倒检测雷达、SOS智能语音交互设备、燃气探测器、燃气阀门机械手等，提供安全有品质的居家生态环境。

在这套体系下，“住联体”推出了“573”居家安全改造服务：“5”是指通过五分钟自主评估，快速发现老人居家安全隐患和需求；“7”是指整合联盟资源，针对性地提供七大空间智能适老化改造；“3”是指通过三位一体的管家，实现服务全流程跟进、风险全天候守护，为客户带来更普惠、更安全、更省心的体验。

自发布以来，平安管家平台上居家环境安全测评服务人次提升300%，为全国约500个社区、1万户家庭提供居家安全知识普及服务。

3) 乐联体：伴聊、伴学、伴游的“三伴”服务

我们在第一章已分析过，目前居家养老服务较为集中在日常护理和生活起居方面，而对于老年人的文娱社交及心理慰藉方面的服务较为缺失，和老人的多元化需求之间存在较大差距。事实上，文娱是老年人，尤其是活力阶段老人的重要活动和消费点。AgeClub及中商产业研究院的数据显示，在中国老年群体的消费结构中，旅游休闲活动占比高达56.99%^{注18}。

中国平安2024年7月发布的“乐联体”针对的就是长者的精神世界。通过伴聊、伴学、伴游的管家三伴服务体系，引领中国的居家养老服务进入新的发展阶段。

● 伴聊

“聊”，不仅仅是简单的聊天。平安管家希望为长者主动沟通、分享人生感悟提供条件，通过AI角色提供拟人聊天服务、经过专业心理沟通培训的生活管家的倾听、专业认证咨询师提供线上线下的家庭关系等面对面聊愈服务等方式，主动倾听长者的心声，为长者解忧。同时，长者也可通过智能管家方便了解社会资讯，紧跟时代步伐。

● 伴学

中国平安联合北京大学特别打造了北京大学-平安居家芳华班，精选6类12门特色适老课程，结业后由北大统一颁发结业证书。平安管家也会组织同学会，让志同道合的长者们持续增进交流，增长长者的社交生活。同时，逐步在21个核心城市联合供应商开设盛年韶华班，包括歌唱、旗袍秀、舞蹈等，长者有机会参加演出活动，绽放风采。

● 伴游

为了满足长者探索世界的愿望，中国平安甄选具备资质的服务商提供旅游和旅居两大服务。旅游方面，服务商根据老人喜好，按照季节推出热门旅游路线，平安管家平台提供随车药箱和线上管家服务，为长者出行提供更多保障。旅居方面，平安管家联合特

服务案例

“三伴”服务体系也收获了客户的好评。一位体验了伴聊服务的叔叔表示，“音箱是7*24小时的，你说每一个字，他都在认真倾听，非常耐心。”一位参加旗袍秀学习班的阿姨认为，“趁着现在能走、能动的时候，多学一些东西，丰富自己，还能交到朋友，觉得很开心、很放松、很享受。”另一位阿姨在体验适老旅游行程后，对服务赞不绝口，“导游对老人很细心，下车、上台阶、找房间都会提醒，走的时候还提醒我们茶杯都带好。我们毕竟年龄大了，出来玩多少会有点累，导游让我们边玩边休息。”

从这些案例可以看到，平安的乐联体服务覆盖的细分领域之广，照顾到老人的各种较为细节的需求，并能快速匹配到相应的专业资源，展现了服务的多元化与细致入微。

注18：中商产业研究院，《2023年中国老年人群出行情况分析》，2022.12.8，https://www.sohu.com/a/614924980_350221

色居养基地，打造适老化的旅居产品，除常规旅居预订服务，更有健康养生、出行定制、特色餐饮等颐养服务，医生管家、生活管家线上全程陪伴，让长者体验移动的家，小住长住都省心。

在“三伴”服务的背后，和其他“联体”一样，中国平安聚焦服务监督，强化服务人员和服务流程质控体系。在服务商质控的基础上，平安管家平台也会对其服务人员资质进行监督审核。尤其是针对市场乱象颇多的旅游服务，平安管家特别设计了一套3审、4管的质量监督体系，要求服务商落实导游每个环节都打卡拍照上传后台，把控服务质量，保证客户的体验。

路径二：发布多项居家养老服务标准

在上述这些“联体”的体系中，都可以看出中国平安在服务体系上秉持着“标准先行”的理念。我们在前面的两个章节中分析了居家养老标准化的必要性以及目前我国在居家养老细化标准上的挑战。

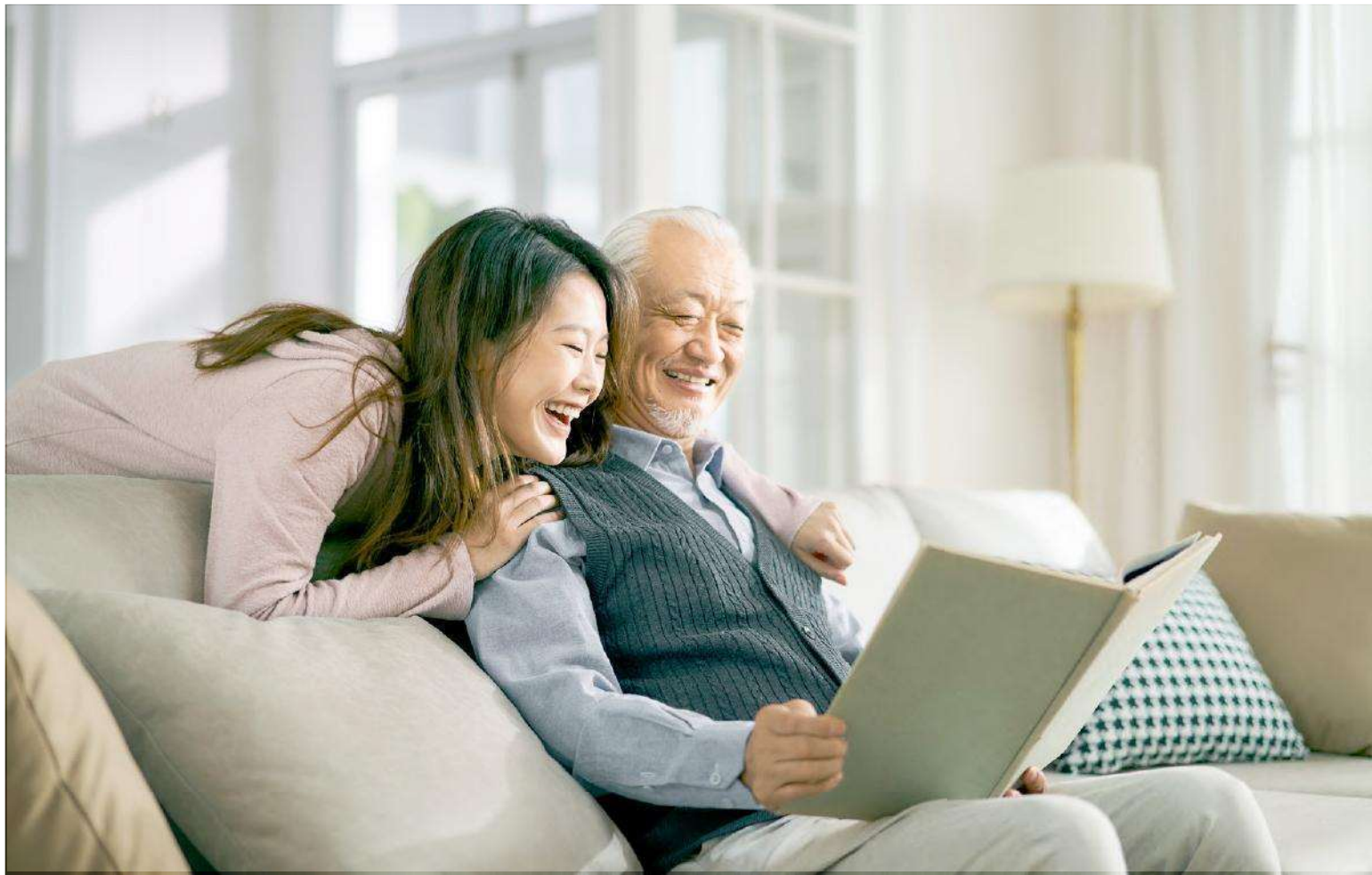
因此，在中国平安构建的居家养老服务体系中，其目标并不仅仅是提供琳琅满目的服务，还在探索通过建立相关细分领域更为精细化的标准，并填补部分细分领域的标准空白，作为目前已有标准体系的补充，助力解决居家养老服务中存在的服务质量参差不齐、服务纠纷频发等问题，促进我国居家养老行业的规范化、专业化发展。

据了解，中国平安目前已与各方专家和市场机构共同打造了四项团体标准，涉及康复护理、远程管家、养老服务平台、居家环境适老化改造四大方面。

1) 《居家康复及护理服务管理规范》

在中国平安发布的“护联体”体系中，这套管理规范的角色是其“标准-系统-服务-履约”闭环的起点和基础，对于康复护理服务的专业质量起到了非常重要的作用。

从内容上来看，这套管理规范从服务平台角度对



于护联体内供应商提出居家康复及护理服务的机构准入门槛、人员要求、居家服务平台及设备、服务流程及服务内容、记录管理、服务评价与改进等各方面要求，规范联盟供应商服务前中后的一致性、服务标准和操作技能，条款较为精细，具有可操作性，目前已经在40多家护联体联盟供应商中推广使用，借助平安自研智能康复护理系统及服务人员App同步落地，把标准落在流程上，有效指导一线居家康复和护理人员。该团体标准已由中国老年学和老年医学学会评审通过，于2024年5月正式发布实施。

2) 《居家环境适老化改造指南》

当前关于居家适老化改造的行业标准大多停留在“白皮书”阶段，不同地域、不同供应商使用不同的标准，给客户的方案也各有各的特点，标准化、规范化的评估标准仍然是行业比较缺乏的。另外，已有的评估标准更关注的是核心空间，如卫生间、卧室等，但对有可能出现风险的阳台、客厅、走廊等关注比较少，且注重于硬件改造、辅具配置，而较少关注智能设备的需求评估。

在此背景下，中国平安联合行业专家推出的《居家环境适老化改造指南》通过图文并茂的形式，让居家适老化环境评估更便捷更易操作，降低客户使用适老化评估服务的门槛。除关注长者居家硬件安全及适老辅具外，也关注长者健康和智慧化养老需求，从硬件改造、辅具配置、智能产品等三个方面提供整合式居家适老安全改造建议方案。使用《居家环境适老化改造指南》客户可获得标准化、更全面的品质方案。

3) 《居家养老远程管家服务指南》

上文的养老金融调研中提及，部分调研对象认为康养管家这一链接、协调各种养老服务的角色较为重要，然而市场上提供康养管家服务的机构或平台五花八门，缺乏科学、实用的服务规范和管理要求用以规范市场行为、提升远程管家服务质量，避免无序竞争和不良行为。

中国平安基于“平安管家”中的生活管家、医生管家的设置要求，与行业组织和专业人士共同编制了

《居家养老远程管家服务指南》，首次从标准的角度规范了远程管家的术语和定义，弥补了行业空白，能够为后续实现远程管家职业认证以及国、行标建设奠定一定基础。从条款上看，该服务指南内容较为具体化，例如在服务评价上要求每月进行满意度和口碑复盘。该服务指南由提供居家养老服务的组织自愿采用，包括但不限于养老机构、社区服务组织、健康管理公司等，帮助其所提供的远程服务协调、紧急协助、报警处理等功能符合行业标准。该团体标准已由中国老龄产业协会评审通过，于2024年6月正式发布实施。

4) 《居家养老服务平台基本功能要求》

目前居家养老服务逐渐平台化运营，提供居家养老服务的App、网站等平台发展迅速，但缺乏针对老年客户的基本平台功能要求，不利于老年人更便捷、更全面获取居家养老服务资源。针对此痛点，中国平安与行业组织和专业人士共同编制了《居家养老服务平台基本功能要求》，其中规定了居家养老服务平台的术语和定义、开发要求、基本功能、运行管理、数据安全与隐私保护要求等，让服务平台的开发有规范可依。同样，该团体标准已由中国老龄产业协会评审通过，于2024年6月正式发布实施，由提供居家养老服务的组织自愿采用。

中国平安在保险业中率先对居家养老标准化建设和完善做出探索，具有重要的行业意义。但就如我们在第二章中所分析称，在有了标准后，更重要的是如何有效执行并在行业中加以推广。

根据报告团队了解，相关企业目前在编制标准时也面临一些困难。

编制需指导：编制工作需要专业对口协会或政府部门指导。

推广难度大：企业制定的标准涵盖对服务方、平台方的诸多要求，客户在未深度体验服务时可能难以获得直观感受，大规模推广存在难度。

执行有困难：高标准执行需要一定的经济和人力投入，执行成本较高，在难以快速得到更多客户体验、实现规模推广情况下，收益缓慢，高成本投入难

以长期维持。

这些痛点需要得到行业中各方力量的支持，形成合力，从而将成熟的企业、团体标准完善为适用范围更广的标准并进行有效执行，从而切实提升整个居家养老行业的标准化程度和服务质量。

路径三：科技赋能居家养老

科技在居家养老中扮演着至关重要的角色。凭借AI、大数据等科技的运用，可以让居家养老更加个性化、便捷化，是现代养老服务中不可或缺的一部分。

上文的“联体”模式介绍中已有提及，作为在金融科技中深耕多年的综合金融集团，中国平安的科技实力在行业内无疑处于领先地位，在其居家养老服务的布局中自然也出现了多个科技应用场景：

● 智能管家：

中国平安以智能交互系统为基础，利用智能语音识别、语义理解、语音合成、物联网等关键性技术，自主研发了居家养老智能系统，是居家养老服务体系中“三个管家”中的重要成员。智能管家以智能音箱为载体，为长者提供了包含AI闲聊、日程管理、询医问药、影音娱乐等上百种应用；辅以各类智能设备，结合AI识别、智慧物联等技术，实现对居家安全、老人体征和行为等三十多种风险的监测，紧急情况下及时发出警报，通过人机协同陪伴和守护老人。

● 医生管家：

依托集团在智能图像、智能语音等方面的基础技术成果，以及强大的知识图谱建设能力，结合医疗健康生态圈积累，中国平安已经构建超过1500万条医疗健康问答知识图谱，可满足用户日常的询医需求；结合真人医生管家，可实现全天候实时音视频健康咨询。

● “护”场景智能康复护理系统：

在中国平安居家养老服务体系十大场景之“护”场景中，借助外部健康医疗智库，依托集团科技实力，中国平安研发了集合评估、决策、派遣及监督为一体的康复护理系统。系统提供从量表评估、方案生成、服务监管到康复效果跟踪的全流程数字化、智能化服务，解决神经、骨骼、心肺、疼痛4大类15种类型的客户需求，自动生成千人千面的居家康复护理方

案。同时，通过视觉动作捕捉智能算法的应用，系统可实现运动功能康复效果的精准评估和便捷跟踪。

● “住”场景居家环境安全评估系统：

在居家养老服务体系十大场景之“住”场景中，中国平安从客户视角出发，结合对三十多万户改造案例梳理、超过6000个辅具的总结、前后40年的房型特点分析，打造出一套居家环境安全评估系统，涵盖五大维度、七大空间，客户可以在几分钟内自主评估居家环境风险，节约邀请评估师上门评估的人力及时间成本。

从上述整个体系可以看出，中国平安在居家养老上的布局广度和深度已在行业参与方中处于前沿位置，能够强有力地支撑起其“打造全国最大的居家养老服务机构”的目标。而随着今年中国平安的战略升级，养老被放在更突出的位置上，显然未来包括居家养老在内的养老服务将是中国平安重点投入和发力的领域。

报告团队从中国平安了解到，未来，中国平安将持续优化中国版HMO“管理式医疗”和居家养老模式，代表支付方、整合供应方，系统性构建性价比最佳的管理式医疗养老服务体系。

如何实现极致性价比？中国平安的做法是从制定标准、集中采购、监督服务三个方面进行推动：一是签约、整合外部医疗机构与自建医疗团队，统一服务标准，提供性价比高于市场的医疗健康服务；二是集中聚焦需求量大的医疗健康与养老服务及商品品类，根据用户反馈输出标准、保证质量的前提下，通过批量采购降低成本；三是落地强大的服务全过程监督管理体系以及供应商闭环管理机制，严格监督管理超1000万供应商体系。

2021年，中国平安首次提出让客户“省心、省时、又省钱”的“三省”价值主张。未来，中国平安将聚焦保险、健康和养老三方面服务的客户“三省”需求，持续提升“综合金融+医疗养老”服务的覆盖面、可得性和满意度。依托这一战略，中国平安也将结合平安人寿、平安健康等子公司共同打造、深化“保险+居家养老”模式，为我国居家养老专业化、标准化的高质量发展贡献“平安智慧”。



加快“中国式”居家养老 标准化发展的建议

上文章节中我们已经分析了我国居家养老标准化还待进一步完善，也看到了中国平安这样走在行业前列的企业在助力我国居家养老标准体系建设上做出的探索和努力。本章我们将从政策、技术、人才等多方面提出建议，以期为我国居家养老行业标准化工作的高质量发展添砖加瓦。

4.1 政策建议

4.1.1 建立协调统一的工作机制

居家养老的标准化体系建设最重要的是需要体制机制的保障，所以首先应进一步健全标准化统筹和协调推进机制。建议完善以民政部或老龄委等部门牵头，其他相关部门共同参与，标准化机构、养老协会等行业组织积极配合的养老服务业标准化统筹机制。

4.1.2 鼓励社会力量参与关键标准研制

如上文分析，我国居家养老市场目前在部分细分

领域的标准仍需进一步细化或填补空白，建议针对标准缺失领域，加快标准研制和完善。例如针对不同状况的生活自理、失能、失智的老人分等级制定个性化、精细化的服务规范；根据养老服务项目开展服务流程的标准制定，为老年人提供优质的标准化的服务；并完善全国统一的服务质量标准和评价体系。

同时，由于居家养老服务机构在实际提供服务过程中更能直接捕捉老人实际需求，因此应鼓励和支持更多社会力量参与居家养老服务标准的工作中

来,邀请养老服务机构、保险公司等市场主体,结合服务经验与行业积淀,协同制定服务标准,形成可商业化的指南体系,并集合政府、协会、专家等专业力量在这一过程中给予指引和支持,鼓励将成熟的团体标准、企业标准,上升为行业标准、地方标准,为制定更完善的国家标准打下基础。

4.1.3 强化标准实施

部分标准的实际落地效果不佳也是居家养老标准化建设的痛点之一。针对此方面,建议积极探索标

准宣传贯彻的新途径和新方法,围绕标准研制、实施、推广全过程建立标准实施的绩效评估机制,通过举办培训班等方式扎实做好养老机构相关标准的宣导工作,力争使养老服务标准落实到行业管理和经营服务的各个环节,提高全行业实施标准的自觉性。同时,加强养老服务标准应用成功经验和做法的交流分享,将强制性国家标准达标纳入跨部门综合监管检查事项清单,并建立标准落地的“实地评估-反馈-整改-回头看”工作机制。

4.2 人才培养

4.2.1 重视标准化人才培养

标准化管理人员和专业技术人员在加快推进标准化工作、提升行业标准化总体水平方面,发挥着重要作用,有力保障了标准化工作的开展。建议进一步加强标准化人才队伍建设,实施标准化人才培养计划,加强标准化人员保障,重点加强标准化专业人才、管理人才和企业标准化人员培养,加强养老服务人员、管理人员、检验检测、等级评定、认证人才队伍建设。

4.2.2 加强居家养老专业人才培养体系建设

如前文所述,我国养老护理人员缺口严重。针对这一痛点,建议着力提升养老服务人才队伍素质,完

善养老服务相关专业教育,加大养老护理员等专业人员培训力度,并探索建立参照职称管理的养老服务专业技术人员职业资格制度,全面提升养老服务机构从业人员的标准化专业技能、服务水平和整体素质,提高科学精准地掌握和运用标准的能力;引导和鼓励养老机构健全收入分配、绩效考核等激励机制;支持多渠道引进社会工作、康复服务、老年营养、心理咨询等方面专业技术人才、经营管理人才,进一步优化养老服务队伍专业结构及年龄结构;同时,加强养老服务信用体系建设,禁止有严重人身侵害等违法犯罪记录的人员从事居家养老服务行业。

4.3 技术创新

4.3.1 加强智慧养老标准体系建设

从中国平安的“保险+居家养老”示范样本中可以看到,代表技术创新的智慧养老在居家养老服务的高质量发展中作用逐渐显现。而我国目前发布的与养老行业的相关地方标准共399项,其中智慧养老地方标准仅有4项^{注19},需要加快构建国家智慧养老标

准体系及基于此的质量评价指标体系。同时建议推动智慧养老产业发展和应用推广,建设一批示范企业、示范基地,推广智慧健康养老产品和服务,形成产业集聚效应和示范带动作用,并大力开展老年人信息技术教育工作,让智慧养老真正走进老年人生活。

注19: 河南省标准化研究院,石卉、赵国敬,《大数据赋能下的智慧养老标准化研究》,《中国标准化》2022年第3期(上)

未来展望

随着我国老龄化趋势的加速与少子化现象的日益凸显，居家养老未来无疑是涉及中国数亿老年人口及其家庭的大事。

本报告深入分析了当前居家养老市场面临的机遇与挑战，特别是资源分配不均、服务质量参差不齐、技术融合不足等痛点，这幅养老蓝图还亟待优化。

居家养老的标准化体系建设则将成为推动行业高质量发展的关键引擎。标准化不仅能够确保服务质量的统一性和可衡量性，还能有效整合资源，提升服务效率，满足老年人日益增长的多元化、个性化需求。

中国平安作为行业内的佼佼者，已经率先在居家养老标准化领域迈出坚实步伐，通过构建服务标准、完善服务流程和质量监督体系为行业树立了标杆。

我们相信，中国平安的先行先试将激励并引领更多社会力量加入这一行列。随着政策的持续引导和市场的不断成熟，未来将有更多企业、社会组织及科研机构携手合作，共同推进居家养老标准化体系的建设。这一进程将不仅仅局限于服务内容的标准化，更将深入到服务人员的专业培训、智能技术的深度融合、健康数据的安全管理等多个层面，全面提升居家养老服务的整体水平。

同时，随着数字技术的飞速发展，智慧养老将成为居家养老专业化建设的重要方向。通过大数据、云计算、物联网等先进技术的应用，可以实现老年人健康状况的远程监测、紧急情况的即时响应、个性化服务方案的精准推送等，为老年人提供更加便捷、高效、安全的居家养老环境。

最终，随着居家养老市场的不断完善，我国居家养老事业将向着更加专业化、标准化、智能化的方向迈进，为应对老龄化社会挑战提供有力支撑。这不仅是对老年人福祉的保障，更是社会文明进步的体现，将为构建和谐社会、实现全民健康覆盖贡献力量。我们期待并坚信，在政府、企业、社会各界的共同努力下，居家养老将成为推动我国养老事业发展的重要力量，为老年人创造更加幸福安康的晚年生活。



参考资料

- 天津大学管理与经济学部, 何兰萍, 《“放管服”改革背景下我国养老服务业如何“于标准化建设的视角”, 2020.7, 天津大学学报(社会科学版)
- 北京正河山标准化咨询事务所(有限合伙), 郑巧英、张小霞、陈雪莲, 《标准化助推养老机构服务高质量发展路径探析》, 《标准应用研究》2020年第2期
- 民政部社会福利中心, 陈曦, 《标准先行, 让全体老年人享有基本养老服务》, 《中国社会保障》2023年第11期
- 河南省标准化研究院, 石开、赵国敏, 《大数据赋能下的智慧养老标准化研究》, 《中国标准化》2022年第3期(上)
- 东北财经大学, 陈文斯, 《日本养老服务供给体系及启示研究》, 2023.4
- 陈婉儿, 《21+险企布局居家养老! 500亿居家养老市场新解法!》, 2024.9.18, AgeClub公众号
- 中商产业研究院, 《2023年中国老年人群出行情况分析》, 2022.12.8, https://www.sohu.com/a/614924980_350221
- 财经网, 崔瑞婷, 《聚焦社区居家养老| 规模可突破500亿 超20家险企多样化布局》, 2024.3.5, <https://m.caijing.com.cn/article/327148>
- 西南交通大学, 牟方志, 《十八大以来中国共产党应对人口老龄化的理论与实践研究》
- 民政部部长陆治原, 《国务院关于推进养老服务体系建设、加强和改进失能老年人照护工作情况的报告》, 2024.9.10, http://www.npc.gov.cn/c2/c30834/202409/t20240911_439362.html
- 第一财经, 吴斯曼, 《护工缺口大机器人补位? 4000万失能老人照护难题何解》, 2024.7.19, <https://www.yicai.com/news/102197917.html>
- 生命时报, 田雨汀, 《家里“四通一平”防跌倒》, 2022.11, <https://www.lifetimes.cn/article/4AJ76bjzHRG>
- 第一财经、亚洲养老金融与产业研究院等, 《新时代养老金融指数报告(2024)》, 2024.9
- 解放日报, 王海燕、王一凡, 《试点运行三年多来 居家环境改造试点已惠及申城逾1.8万户老年人》, 2023.10.23, <https://www.shanghai.gov.cn/nw4411/20231023/327a571df98342d4ba4faf986590c3e9.html>
- 第一财经, 郭晋晖, 《1.6亿老年人独立居住: “80+”占一半, 养老服务如何送达》, 2024.4.9, <https://www.yicai.com/news/102059394.html>
- 亚洲养老金融与产业研究院, 《2024大众养老金融调研报告》, 2024.9
- 上海电子信息职业技术学院经济与管理学院, 马振鹏、孟秀焕, 《服务标准化促进上海养老服务业的发展对策研究》, 《标准科学》2024年第2期
- 安徽建筑大学公共管理学院, 黄佳豪、秦梦瑶、许佳, 《“保险+居家”养老服务模式的现实逻辑、发展困境及优化路径》, 内蒙古农业大学学报(哲学社会科学版), 2024年第4期

