高质量发展视域下中国虚拟养老院服务发展困境与实践进路

卞亚轩，李敬儒

（河北师范大学家政学院，石家庄 050024）

摘要：随着中国人口老龄化程度不断加深，传统家庭养老与机构养老的供给失衡问题日益凸显，虚拟养老院作为“互联网＋养老服务”的创新范式，成为破解养老困境的重要探索。结合当前苏州、兰州、广西、西安4地虚拟养老院的实践案例发现，在高质量发展视域下，当前虚拟养老院面临资金供给单一、服务队伍专业化不足、供需匹配错位、监管机制缺位及社会认知度低等困境。对此，应从构建多元资金保障体系、健全人才培养机制、创新需求导向的服务模式、完善全链条监管评估及提升社会协同参与度等方面优化发展路径，以推动虚拟养老院实现“质”“量”均衡发展，为中国养老服务体系高质量发展提供支撑。

关键词：虚拟养老院；高质量发展；智慧养老

中图分类号：D669.6 **文献标志码：**A **文章编号：**1671－1807(2026)05－0017－08

自21世纪初(约2000年)中国步入老龄化社会以来，人口老龄化问题日益凸显。根据民政部、全国老龄办发布的《2024年度国家老龄事业发展公报》，截至2024末，全国65周岁及以上老年人口占总人口的15.6%。这一比例不仅显著超过了国际通行的深度老龄化社会标准(14%)，更预示着老龄化程度持续加深。事实上，中国已于2021年进入深度老龄化社会。根据普遍预测，中国将在2030年前后进入65岁及以上人口占比超过20%的超级老龄化社会阶段。当前家庭结构不断变迁，核心家庭不断增加、代际分离家庭增多等，导致传统家庭养老功能持续弱化。在此背景下，家庭养老与机构养老之间存在供给失衡，家庭养老面临无人照看老人的困境，机构养老存在区域覆盖不均与服务能级断层等问题[1]。

为实现老龄化社会养老服务的提质增效，中国出台了一系列政策，协同驱动老龄事业与银发经济发展。2022年，国务院印发了《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》，作为落实积极应对人口老龄化国家战略的具体部署，旨在满足老年人多层次、高品质的健康养老需求，推动老龄事业和产业协调发展[2]。2023年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于推进基本养老服务体系建设的意见》，着力建立基本养老服务清单制度，是推动基本养老服务均等化、规范化发展的重要举措[3]。2024年，国务院办公厅印发的《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》明确提出，在养老服务、文化和旅游、老年用品、适老化改造、智能技术应用等领域开展标准化试点[4]。

与此同时，伴随互联网和移动技术的高速发展，互联网作为媒介将老年人的养老问题与大数据、信息化相结合，在“互联网＋”背景下，智慧养老为中国老年人社区居家养老提供了新的发展方向。2022年，国务院印发了《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》，在政策层面战略部署“智能＋养老”服务体系建设新范式。相较2019年“互联网＋养老”基础框架，本次政策迭代升级突出“互联网＋养老服务”的科学界定与基础设施构建、培育智慧养老新业态、场景化服务创新与标准化建设3个维度创新。

以苏州、兰州、广西、西安4地虚拟养老院为研究案例，综合运用文献研究法与案例研究法开展系统性分析。在数据获取方面，案例数据主要通过中国知网(CNKI)学术数据库定向采集，以“虚拟养老院”“智慧养老”“居家养老服务”为核心检索词，结合“苏州”“兰州”“广西”“西安”等地域关键词，检索

收稿日期：2025-10-13

基金项目：河北师范大学研究生教学改革项目(XYJG202437)

作者简介：卞亚轩(2000—)，女，河北邯郸人，硕士研究生，研究方向为家政服务业、家政教育；通信作者李敬儒(1983—)，女，河北石家庄人，博士，副教授，研究方向为民俗学、家庭文化学。

并筛选2010—2024年发表的学术论文、学位论文及期刊研究报告等文献资料，所选文献涵盖4地虚拟养老院的运行机制、服务模式、政策实施、发展困境及主体参与、服务供给、资金运作等实践细节，为案例分析提供坚实文献支撑。在数据分析环节，将文献内容划分为“区域特征、运行机制、实践成效、现存问题”4大维度，对4地案例关键信息进行分类摘录，再采用比较分析法横向对比4地虚拟养老院的共性特征与差异化实践，提炼多元主体参与、线上线下服务融合等共性规律，同时梳理各地在管理模式、单独文化赋能等方面的特色经验，最后通过归纳总结法将文献中的具体实践与高质量发展目标相对照，精准识别当前虚拟养老院发展的核心困境，为后续提出针对性对策建议奠定实证基础。

1 虚拟养老院的概念界定

学界对虚拟养老服务模式的理论阐释呈现理论分野，虚拟养老院最初的概念可追溯至2007年苏州市沧浪区人民政府首创性提出的居家养老数字化解决方案，经过18年理论发展，目前主要形成两大阐释框架：①将虚拟养老院简单界定为一个养老服务系统或者服务平台。其中，《城关区智慧康养服务体系建设实施方案》创新性提出了虚拟养老院是基于新一代信息基础设施集群的无界化养老服务体系[5]。杜孝珍和孙婧娜[6]在智慧康养领域的研究中形成具有代表性的理论建构，其核心观点是将虚拟养老院视为基于智能化技术集群的养老服务范式创新载体。②将虚拟养老院定位为一种更广泛的养老模式，其概念范畴涵盖先前所述内容。李洁[7]认为，虚拟养老院是以政府统筹与市场调节相结合的运作机制为基础，通过专业团队的差异化的服务实现多方资源的整合，最终构建成创新型的居家养老服务体系。罗艳和石人炳[8]在虚拟养老院的质量评价指标体系的研究中，认为“虚拟养老院”是通过整合多元的服务系统以打造新型养老服务范式，以满足社会对老年照护的多样化需求。任宗伟和刘钰冰[9]认为，“虚拟养老院”本质上是以大数据平台为依托的智慧养老模式，其核心在于借助信息化的技术，提升养老服务的可获得性与便捷程度。

这两种理论框架之间虽然存在研究视角的差异，其中前者侧重技术的架构，而后者更强调系统的整合，但两者都指向了互联网与养老服务深度融合范式的变革，共同构成了当前虚拟养老研究的理论基础。根据现有的解释框架，笔者认为，虚拟养老院是以信息技术为支撑，以无界化的服务体系为载体，整合多方资源、满足多样照护需求的创新性居家养老模式。

2 国内虚拟养老院的实践探索

虚拟养老院作为“互联网＋”时代与养老理论创新的载体，2007年首次在苏州市沧浪区实践，并在全国范围内引起了广泛关注。随着近几年的发展，广西、兰州等多个省份与城市相继开展了试点项目，不断探索和验证虚拟养老院模式的有效性和可行性，鉴于苏州、兰州、西安、广西4个试点地区运行机制具有共性与代表性，故选取这4个地区作为研究对象，对其政策实施现状进行综合分析。

2.1 试点地区虚拟养老院的实践特色

2.1.1 苏州市沧浪区：系统化闭环管理与政企社协同运营

最先开始推行“虚拟养老院”的苏州沧浪区，在实践的过程中形成了系统化管理、社会化运营和专业化服务3个核心方面。

苏州沧浪区的虚拟养老院运用互联网技术，构建了全程跟踪的闭环管理系统——“居家乐221”，该系统包含服务订单从生成、分配、执行、监控、回访到收费6大功能，实现了利用互联网的便利进行服务管理。在服务期间，服务人员各司其职，一线护理人员通过及时更新服务状态，网络服务人员根据服务状态，及时进行服务质量回访与满意度的评估，形成“需求确认-服务执行-反馈优化”的闭环机制。同时，“居家乐221”系统率先引入了国际ISO9001:2008质量管理标准，使得服务流程更加规范化、系统化[10]。在“居家乐221”的平台运营方面，沧浪区政府将服务对象划分为A(无偿)、B(低偿)、C(有偿)3类，并根据年龄、经济状况及需求层级等相关情况提供差异化的补贴，同时，平台的服务人员会根据系统所提供的服务需求和会员档案，动态了解老人的实际需求，以实现“按需下单、即时响应”的模式[11]。

在运营主体方面，沧浪区虚拟养老院形成了由政府主导、市场运作、社会其他主体积极参与的模式。政府作为政策的制定者与支持者，承担协调场地、提供资金及制定规划等工作。物业公司作为运营的主体，主要负责服务的标准化以及加盟商的管理。社会力量则主要通过志愿者团队、社区小微企业等主体形成服务网络，并设立“居家乐养老慈善公益基金”以整合公益资源帮扶困难群体。该机制通过政企社联动，不断优化与整合市场资源，既降低了政府直接供给的成本，又激发了市场活力[12]。

在服务内容方面，沧浪区虚拟养老院服务包括家政便民、医疗保健、物业维修等6大类53项，形成

了标准化的服务清单,同时,平台要求所有的服务人员需具备“家政服务+养老护理”双证书,以保障专业化的服务[13]。

苏州沧浪区作为国内虚拟养老院首创试点,依托“居家乐 221”闭环系统与分层补贴实现精准响应,以政企社协同模式整合资源,为后续各地虚拟养老院实践提供了可借鉴的运营框架与服务范式,发挥了重要示范引领作用。

2.1.2 兰州市城关区:高效资源配置与精准需求分类服务

兰州城关区“虚拟养老院”的实践特色主要体现在资源配置优化和互助自治两个方面。

在运营模式上,城关区虚拟养老院的建立得到了政府的大力支持和推动,政府在资金和政策方面给予了较大力度的扶持,政府通过优化资源配置,以较低的初始投资快速完成了平台建设并基于老年人实际需求的科学分类,将服务对象划分为 A、B、C 3 类,分别提供无偿、低偿和有偿服务,制定差异化政策,并依托呼叫指挥中心“专线 965885”和“一键通”为枢纽提供服务 ,并根据反馈不断升级“智慧养老” 系统,同时,引入定位设备与健康监测工具建立动态健康档案,实现需求上报、工单分配、服务跟踪的全流程闭环管理,实现了高效运营。该养老院的管理模式由区政府统一规划,具体管理职责由区民政局下设的专门机构负责,构建了“政府引导-企业运作-社会组织参与”的 3 方协同体系主导平台搭建与服务标准制定[14]。

在服务供给上,政府鼓励成立老人互帮互助的自治组织,通过结对帮扶、兴趣活动组织等形式,弥补虚拟养老院在个性化服务和精神关爱上的不足,同时参与服务监督,降低监管成本,提升老人满意度。组建 12 万人注册志愿者队伍和义工联盟,补充专业服务力量,针对心理疏导、文化活动等场景提供志愿支持,形成 “专业服务+志愿辅助” 的多元服务格局[15]。

相较于苏州,兰州城关区虚拟养老院在延续“政企社协同、科学分类”运营模式的基础上,政府层面的扶持力度更为突出,同时,其实践特色聚焦于资源高效配置与互助自治,靠志愿者队伍和老人自治组织补充精神关爱,凸显了贴合本地实际的差异化实践特征。

2.1.3 西安市:技术驱动整合与全域协同服务体系

西安虚拟养老院的实践特色集中体现为技术赋能、资源整合与社会协同的系统性创新,意在构建多层次、全场景、精准化的现代养老服务体系。

西安虚拟养老院依托信息技术,通过电子手环、一键呼叫器等智能终端实时监测老年人的健康状况,并借助预警系统实现紧急需求的快速响应,形成闭环的智慧化运行机制。同时,西安创新性地实现了“1+9+N”全域协同模式,以区级虚拟养老院平台为枢纽,纵向联动 9 个街道综合养老服务中心及社工站,横向整合 N 个社区站点与社会组织,服务网络覆盖了机构、社区、居家的 3 个层面。其中,通过嵌入式社区养老模式吸引社会资本参与设施升级,实现了市场化运作与公益性服务的融合发展。

西安虚拟养老院实施了精准分层的策略,对普通老年人采用市场标准收费,而对于特殊群体提供政府兜底保障与差异化补贴,并根据老年人的需求,设计 40 余项个性化服务菜单(如适老化改造、健康医疗、心理疏导)与主动式健康管理体系(定期探访、全周期干预),满足老年人多样化需求,凸显人文关怀,并开发“养老早市”“老友饭”等品牌化活动对适老化服务进行推广,实现供需的精准对接。

西安的虚拟养老院以“党建+养老”强化基层治理效能,组织党员志愿者为老年人提供政策宣导、法律咨询等服务,结合实际开创“小老帮老老”互助模式,不断激活低龄老年人志愿力量以共同构建社区内生性支持网络[16]。

相较于苏州、兰州的共性实践基础,西安以技术驱动、制度设计与社会协同为核心支撑,在深化技术赋能的同时进一步强化全域协同效能,通过“1+9+N”模式构建全场景服务覆盖体系,同步融入党建引领与主动健康管理机制,最终形成了兼具推广价值与独特辨识度的“智慧化整合、全域化覆盖、精准化服务”西安范式及特色实践路径。

2.1.4 广西壮族自治区:多层次网络覆盖与文化赋能治理

广西“虚拟养老院”的实践特色在于构建了以南宁为中心,在桂林、柳州、贵港等 8 个地市形成了多层次、覆盖广的服务网络体系。该体系以 24 h 民政公益热线“12349”为连接,整合了 300 余家服务主体,形成了商业联盟网络。

12349 虚拟养老院为 24 h 营业的信息化呼叫平台,当老年人有服务需要时,可直接拨打 12349,服务中心会根据老人需求,安排与中心合作且运营资质合格的服务企业上门为老人提供服务。虚拟养老院不设置养老床位,而是通过信息化手段,为有需求的老人提供规范的“一对一”上门服务。它的服务项目涵盖了生活照料、医疗保健、家政便民

等多方面的内容，能为居家老人提供全方位的养老服务[17]。

广西虚拟养老院分为“私办私营”与“民办公助”两种模式。“私办私营”是由民间协会主导的非营利运营，其中以凭祥市为例，凭祥市虚拟养老院由凭祥市民营经济协会主办并负责运营，以家庭为核心，以社区养老服务网络为保障，以志愿者授星制度、“好人有好报”制度、“爱心企业”制度、星级“慈善企业”授予制度、“自我养老”自愿服务制度为指导的新型养老模式[18]。“民办公助”模式是通过整合政府与社会资源进行运营，以传统的“12349”虚拟养老院为例，桂林一通居家养老服务中心于2012年成立，是由桂林市老龄委和桂林市民政局支持搭建的具有公益性质的服务机构。该中心通过整合社会资源，提供各种信息咨询以及便民服务，同时在社区构建集医疗救助、生活照料、精神慰藉于一体的虚拟养老院。两类模式均以普惠性为导向，打破传统城乡二元结构壁垒，为城乡老年群体提供免费或低价服务，强化养老服务底线公平。同时，“12349”平台依托服务需求差异化，不断实现资源的精准匹配，推动服务供给的包容性发展。

除此之外，广西首创“五项扬善制度”，以“孝”文化作为价值内核，通过家庭与社区协同机制强化传统文化与现代养老服务的有机结合，形成文化赋能型治理框架，并通过构建以激励机制为核心的社会参与内生动力系统，不断激活多元主体协同治理。

在苏州、兰州、西安3地均具备的多元主体参与运行机理与精准服务供给实践共性之上，广西虚拟养老院立足边境地区特殊地缘特征及社会需求，以多层网络覆盖与文化赋能为核心特色，依托“12349”平台联动城乡资源，以“孝”文化为价值内核、双运营模式筑牢普惠性根基，同时通过培育本土社会组织、创新地域特色服务模式构建差异化服务供给体系，推动养老服务从“制度普惠”向“需求适配”深度转型，最终形成了兼具共性契合与地域适配性的特色实践范式。

2.2 试点地区虚拟养老院实践共性

通过对国内4地虚拟养老院运营实践的系统梳理与深度剖析，不难发现各试点在长期探索中逐渐形成了一套具有共性特征的实践框架，主要体现为相似的运行机理与服务供给模式。这些共性特征不仅支撑了各试点虚拟养老院的高效运转，更为国内虚拟养老院模式的标准化推广与优化升级提供了宝贵经验。

2.2.1 多元主体参与的运行机理

“虚拟养老院”作为一种创新的养老服务提供方式，4个试点地区均体现了“小政府、大社会”理念下的社会转型趋势，由政府主导并进行定向委托，结合合同管理与评估兑现的机制，实现了政府职能的转变与社会服务的创新[7]。可以简单概括为“政府引导＋社会组织运作＋市场参与＋社区协助＋老年人消费”的模式，地方政府通过这种模式，创新了社会事务管理方式，成功探索并实践了一种既符合中国国情又能满足老年人多样化养老需求的新型养老服务模式。这种模式不仅为建立新型的政社关系提供了重要途径，也为民间组织的发展与培育创造了条件。

2.2.2 线上线下结合的服务供给模式

4个试点城市的虚拟养老院均采纳了“线上＋线下”相结合的服务机制。这一模式在不同试点地区虽展现出各自的地域特色，但其核心服务流程具有普遍性。具体而言，当老年人有所需求时，可通过拨打专用服务热线或利用智能穿戴设备发起服务请求，该请求随即被线上信息服务平台接收，并迅速转化为服务订单，平台依据订单的具体内容，智能调度并指派相应的服务人员进行上门服务，从而满足老年人的个性化需求，并完成整个服务消费过程。这种模式不仅提高了养老服务的响应速度和效率，也促进了资源的有效整合。

3 现有虚拟养老院发展困境

尽管虚拟养老院作为一种融合传统养老与现代信息技术的创新模式，在4地试点实践中展现出独特优势并取得初步成效，但其发展仍处于探索阶段，尚未形成成熟稳定的运营体系。受资源供给、服务能力、治理机制及社会认知等多重因素制约，虚拟养老院在实际运营中逐渐暴露出一系列深层次、多维度的发展困境，这些困境相互交织、层层递进，共同制约了虚拟养老院的可持续发展、服务质量提升与规模化推广。

3.1 资金供给结构单一，可持续性薄弱

综合4个试点城市与省份的虚拟养老院实践，发现其共同的困境之一为资金来源单一、筹资渠道狭窄。例如，由政府主导的兰州城关区虚拟养老院，其运营高度依赖政府的财政拨款，但随着服务需求的不断增多，政府财政压力也随之增加。又如，苏州市沧浪区虚拟养老院作为民办非企业单位，在资金的供给方面也有困难，其中政府仅承担其30%的运营费用，其余部分需自行解决。广西凭祥市孝行天下敬老院等民办虚拟养老院则主要依

靠社会募捐维持运营,缺乏稳定的资金来源。资金的困境导致虚拟养老院在服务供给、设施建设以及技术升级等方面存在困难,从而难以满足老年人多元化和高水平的养老服务需求,制约了虚拟养老院的可持续发展[18]。同时,研究发现,虚拟养老院参与服务的主体以政府机构为主,社会参与度较低,企业也因利润低导致参与积极性低,进一步加剧了资源不足的问题,制约了养老服务的规模扩张与服务质量的提升。

3.2 服务队伍结构性矛盾突出,专业化水平不足

虚拟养老院的发展需要一支专业化的服务团队,但当前虚拟养老院的服务队伍建设面临多维度的困境,集中表现为数量短缺、专业素养不足与职业稳定性薄弱三重矛盾的交织。

研究发现,服务人员总量与老龄化社会需求处于失衡状态。以兰州市为例,社会工作从业人员仅占全市人口的 1.9‰,实际服务配比低至 1∶1 142,远未达到基础服务覆盖要求。而服务的专业化缺失是虚拟养老院发展的更深层次的短板。研究发现,现有的护理队伍多聚焦于基础生活照料,缺乏医疗护理、心理疏导等专业领域的技能认证与实践能力,尽管部分地区已实施“持证上岗”制度,但资质认证多停留于基础层面,未形成多层次、系统化的专业技能体系,尤其针对失能老人、认知障碍老人等特殊群体的需求,并未形成专业心理干预与应急救护能力等针对性的体系。除此之外,服务质量会因区域性差异进一步加剧,在经济欠发达地区,如兰州市、广西凭祥市,虚拟养老院的护理员主要由下岗职工、农村妇女等群体组成,呈现出文化程度偏低、技能专业化不足等缺点,又如桂林 12349 虚拟养老院,服务人员虽具备项目执行能力,却因缺乏老年心理学、慢性病管理等专业知识,难以提供有效的精神慰藉与健康管理服务,导致形成了“电话问候流于形式,老人认可度低”的局面。

同时,工作生态的脆弱性进一步放大了虚拟养老院服务队伍建设的困境。现阶段养老服务行业普遍存在薪资水平低、社会保障缺位、职业晋升通道模糊等问题,导致从业人员呈现高流动性的特点。在现阶段,专业青年人才将岗位视为短期跳板,项目结束后即离职转行,而中年护理员则因经济压力被迫从事多份兼职,无法保证服务连续性。这种高频流动不仅造成服务衔接断层,更阻碍了机构服务质量的提升。

3.3 服务供给内容单一与需求层次多元相错位

虚拟养老院在服务供给与老年群体实际需求之间存在匹配矛盾。当前虚拟养老院的核心业务多集中于基础生活照料类服务和形式化的精神关怀,而对老年人日益凸显的应急救助、实质性心理慰藉等方面的需求却供给不足。以苏州沧浪区为例,其服务项目中家政便民类占比高达 46.3%,被动式电话问候占 48.4%,在医疗护理、心理疏导等深层服务的比重微乎其微[12]。同时,在服务响应机制方面存在响应率低的局面,如政府购买组织的文体活动、健康讲座等服务项目会因脱离老人实际需求导致参与率低以造成公共资源浪费。

在服务供给方面,4 个试点的虚拟养老院普遍采用标准化、菜单式的服务模式,未能精准识别老年群体的差异化需求,如失能老人需要专业医疗护理和 24 h 应急响应,又如低龄健康老人需要更多文化娱乐活动与社会参与。但又由于现有的服务体系缺乏科学的需求评估体系,故未能建立按健康状态、经济能力、社交需求的精细化分类的供给服务体系,最终导致了服务供给与个体需求的错位。以广西与甘肃为例,桂林 12349 的日间照料中心虽设施完善却无人问津,兰州城关区老人对心理慰藉和医疗服务的“隐形刚需”长期未被覆盖,均凸显了需求分层供给的缺失。

3.4 监管机制缺位与协同治理效能低下

随着虚拟养老院参与主体日益多元,虚拟养老院的监督机制不完善的问题日益凸显,其中,政府角色定位的矛盾问题尤为突出,政府在资源调配与平台建设方面以“主导者”身份,但在长效保障与监管方面却处于缺位状态,如存在监管体系表面化、财务审计避重就轻、服务质量评估重结果轻过程等问题。

当前,虚拟养老院的多元主体协同网络呈现结构性断裂。政府与运营机构间的契约关系异化,使得名义上的“公私合作”在实践中退化为“雇佣式指令”,严重抑制了机构的自主创新活力。社区作为服务落地的关键单元,其职能被显著虚置化,而企业与社会力量的参与使得市场陷入了低效循环,又因养老服务市场普遍存在微利状况,导致商业机构的加盟意愿也处于低迷状态。社会组织由于受制于资金断链风险,从而难以持续投入建设,最终导致资源整合机制失灵。例如,西安 H 区智慧平台,由于未能有效衔接社区卫生站、专业护工与志愿者等关键资源,导致优质服务要素长期处于“碎片化闲置”状态。

除此之外,在智慧养老的推进过程中,政府的投入缺乏连续性,政府往往仅提供初创资金,日后

机构自负盈亏，这与公共服务长期性、稳定性的内在要求形成冲突。这两方面共同塑造了碎片化的管理生态。这种生态不仅导致资源错配与重复投入，更严重阻碍了跨部门数据共享与服务流程，最终导致虚拟养老院陷入了“多头管理却无人负责”的治理僵局，制约了服务质量和运营效率的提升。

3.5 社会认知度低，多元主体参与动力不足

虚拟养老院主要面向老年群体，但是对于老年人来说虚拟养老院是新兴事物，又因其社会知名度不高、政府宣传力度不足，导致许多老年人对虚拟养老院的服务项目和服务理念缺乏了解，甚至存在偏见。研究显示，传统的养老观念使得公众对“虚拟”一词感到陌生与疏离，多数人认为“虚拟”一词降低了服务的真实性与可靠性，在桂林多个案例中家属常告诫老人警惕“社会虚拟养老服务多为欺骗”[16]。

老年人参与度低还在于其消费观念较保守，对新技术的畏难心理，这共同构成了“银色数字鸿沟”，降低了虚拟养老院服务的使用率。通过调研发现，认知的偏差与信息不对称主要由于宣传的缺位，政府与运营机构宣传渠道单一，同时线下推广较薄弱，使得服务项目和理念未被广泛知晓，社会公信力难以建立。

不仅是老年人缺乏参与，合作主体同样缺乏积极性。企业因养老服务利润微薄、服务需求多元、上门服务成本高、老人信任度不足，导致加盟与捐助意愿不强。社区组织作为在地化服务载体，其在虚拟养老院架构中的角色常被弱化，社区的权限受限与激励机制的缺失导致其主动性与协调作用难以发挥。志愿者资源虽有一定规模，但流动性高且整合不足，未能形成稳定的补充力量，同时，政府未能有效激发社会力量广泛参与，这加剧了各方参与动力不足的恶性循环，低参与度导致服务覆盖面小与服务质量受限，进而加大了社会认知偏差，制约了虚拟养老院的规模化与专业化发展。因此，破解认知隔阂与激活协同网络，是虚拟养老院突破当前困境的关键路径。

4 虚拟养老院发展对策建议

针对当前虚拟养老院面临的多重困境，破解发展瓶颈需立足“系统思维、协同治理”理念，从资源保障、人才支撑、服务创新、监管优化及生态构建5个核心维度精准发力，构建“多元协同、专业高效、需求导向、监管有力”的可持续发展体系。

4.1 构建多元协同的资金保障体系

为提供持续性的普惠养老服务，虚拟养老院需突破单一财政的依赖，构建多元化资金保障体系。政府在构建过程中应发挥基础性与引导性作用，中央应设立有关虚拟养老院的专项转移支付与绩效奖励机制，地方政府应制定科学透明的专项预算并规定资金的规范使用，同时积极拓展福利彩票公益金、社会慈善捐赠等辅助性资金来源。针对不同运营性质的虚拟养老院，应制定不同的策略。例如，民办非营利性或私营性质的虚拟养老院，政府应优化财政投入的机制，提供长期且稳定的支持，并在土地划拨、税收减免、行政规费优惠等方面给予实质性政策扶持，通过降低其初始投入不断激发社会力量参与的积极性[8]。

但是，为彻底改变资金困境，应充分激活市场机制与社会资本的活力。通过政策激励广泛吸纳民间资本与外资，鼓励企业、社会组织及个人以股权投资、承包经营、慈善捐助、志愿服务等多种形式深度参与。同时为保障参与主体利益，需进一步创新风险分担机制，应不断推动商业保险机构开发针对养老服务中意外伤害等风险的专项保险产品，分散企业运营风险，不断提升市场主体的参与意愿与运营韧性。通过明确界定政府、市场、社会组织及家庭等多元主体的责任边界，实现资源的优势互补与责任共担。

4.2 健全专业化、多层次人才培养与激励机制

建立一支专业可靠的人才队伍，应从吸纳人才、科学管理等方面系统培养。政府应发挥政策引导与资源整合的作用，积极鼓励高校与职业院校设立养老护理、老年社工、智慧养老管理等专业，定向为虚拟养老院输送具备理论基础与实践技能的专业人才。同时，鼓励地方建立“政校企”协同培养基地，通过实习补贴、定向委培等方式打通人才培养与就业通道。

企业作为用人主体，应切实承担起人才队伍建设的责任。企业应严格把控入职门槛，建立基于岗位胜任要求的严格招聘标准，确保从业人员具备基本职业素养与服务技能。同时，企业应构建多层次的培训体系，不断强化入职规范化培训，并在日常培训中贯穿心理慰藉、智能设备应用等前沿领域的时代性教育，确保服务人员掌握基础服务技能。此外，企业应建立以服务对象满意度为核心、结合过程质量的多维度绩效评估体系，将评估结果与薪酬晋升、荣誉激励紧密挂钩，不断激发内生动力。

社会力量的参与是扩充养老服务人才储备的关键路径。通过广泛招募并系统培训社会志愿者，并将志愿者资源纳入服务人才储备网络，积极引导

医疗、社工、心理咨询等专业人才以兼职或项目形式参与服务供给,不断激发社会力量参与活力[13]。

4.3 创新以需求为导向的服务供给模式

虚拟养老院的运营应不断创新服务供给模式。多主体协同参与是变革服务供给方式的关键之举,政府在创新服务供给方面应占据主导地位,积极制定服务分类标准,明确基本公共养老服务保障范围,鼓励市场主体开发个性化增值服务包,共同构建"保基本、多层次、可选择"的服务谱系。运营机构应根据老年人的健康档案和智能穿戴设备数据等信息,形成动态更新的老年人需求画像库,并运用数字化技术分析不同区域的共性与个体差异化的需求,科学划分基础生活照料、专业医疗护理等不同服务层级,为后续服务奠定基础。除此之外,应鼓励运营机构采用"核心自营+专项外包"的混合模式,将心理咨询、法律援助等高专业性服务交由合格第三方机构承接,自身则专注于需求精准对接与服务质量管控的核心职能。

服务产品的创新应聚焦于医养融合功能,推动社区医院与平台的深层对接,以实现健康监测、慢病管理、紧急救助及康复护理等一体化服务供给。同时,服务产品的创新还需关注智慧赋能领域,鼓励平台开发适老化的智能终端与交互系统,注重融入人文关怀维度,通过异常行为预警、嵌入式的语音控制等功能,提高系统的易用性与安全性,并借助算法优化实现就近派单与资源整合,从而提升服务的时效性。除此之外,平台还可以设计代际互动、兴趣社群、终身学习等非实物类服务产品,以满足老年群体情感归属与价值实现的高层次需求。

通过创新服务供给模式,构建"精准识别-创新供给-灵活优化"的闭环服务生态,实现服务供给范式从机构本位向用户本位的创造性转变。

4.4 完善全链条的监管评估机制

针对服务过程中的监管缺位与规范缺失,需建立"政府主导-社会协同-技术赋能"的立体化监督体系,以保障服务规范性、可持续性与普惠性。在市场准入环节,政府应主导制定统一的机构资质标准与服务商遴选机制,通过公开招标筛选具备专业能力与资质的运营主体,确保公平竞争与信息公开。在服务过程中,应建立"内部+外部""短期+长期"的多维评估框架,内部通过技能认证、绩效考核等指标监控服务质量,外部则依托第三方机构、服务对象满意度调查及政府抽查进行独立评估,特别需将老年人的评价作为核心评估依据。同时,评估结果应与奖惩机制紧密挂钩,如可以对评估结果连续不达标的企业实施停业整顿等处理,对优质服务商给予财政补贴或政策倾斜,形成激励约束的闭环。

监管主体需实现多元化协同,政府应占主导地位,承担标准制定、动态监督及资源调配的职责,通过智慧平台整合民政、卫健等多部门数据,实时监测服务供需匹配度,鼓励社会组织、社区志愿者及家属参与外部监督,构建公众反馈渠道,形成政府监管、行业自律、社会监督的立体网络。此外,可以依托信息技术建立全流程追溯系统,实现服务记录、资金流向、风险管理的透明化。例如,通过大数据分析预警服务短板,利用区块链技术保障补贴资金精准投放,可通过适老化智能终端降低老年人使用门槛,确保监管数据的真实性与可及性。

监管机制需落脚于风险防控与效能提升,针对老年人意外伤害等运营风险,应推动建立"政府引导+商业保险"的分担机制,明确企业、老人及保险方的权责关系,将评估结果反馈至政策优化环节,为虚拟养老院的制度化、专业化发展提供持续动能。

4.5 提升社会认知度,激发多元主体协同参与活力

为提升虚拟养老院的社会认知度与主体参与的积极性,可以采用"线上精准推送+线下沉浸体验"双轨并进的方法,线上开发适老化宣传平台,通过短视频、语音播报等形式解析服务价值,线下则联合社区开展"养老开放日""服务体验周"等活动,组织老年人实地观摩智慧系统操作流程破除技术恐惧。此外,可以根据"居家乐"等成功案例,通过媒体矩阵传播普惠服务成效,塑造公众对虚拟养老院"专业可靠、触手可及"的认知标签,消除"重机构轻居家"的传统偏见[16]。

深化多元主体协作需激活内生动力。对加盟企业可以实施"激励-约束"的平衡机制,通过设立专项奖励基金、共享客户资源等提升合作黏性,并建立服务质量红黑榜与动态淘汰制度。对志愿者群体可以创新管理模式,吸纳低龄老人参与互助服务并兑换未来照护权益,同时可以强调家庭代际"数字反哺"的责任,鼓励年轻成员协助老年人掌握智能终端使用技能。根据多元主体的内在联系,推进建立跨部门数据共享平台、定期召开多元主体协商会议等制度设计,形成需求精准响应、资源高效配置、风险协同共担的养老服务生态共同体,推动虚拟养老从"政策驱动"向"价值认同"跃迁。

5 结语

在人口老龄化深度演进与家庭养老功能持续弱化的时代背景下,虚拟养老院作为"互联网+养

老服务”的创新范式，通过整合线上线下资源为居家养老提供系统性解决方案，已成为中国构建高质量养老服务体系的重要探索。基于高质量发展视域，结合苏州、兰州、广西、西安4地的试点实践经验，系统揭示了当前中国虚拟养老院发展面临的深层困境，并提出了具有针对性的优化路径。

虚拟养老院的高质量发展，本质是制度优化、技术嵌入与主体协同的深度耦合过程。唯有突破传统路径依赖，推动服务供给从“政策驱动”向“需求适配”转型，从“机构本位”向“用户本位”转变，方能有效破解当前结构性矛盾，提升服务韧性与可持续性，从而为中国特色的多层次养老保障体系提供坚实支撑，切实回应老龄化社会对“老有颐养”的美好期待。

参考文献

[1] 葛颜，董里，袁红艳，等. 基于“互联网＋”社区居家养老服务研究进展[J]. 护理研究，2024，38(15)：2741-2745.

[2] 国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划[EB/OL]. (2021-12-30)[2025-09-20]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5678066.html.

[3] 国务院办公厅. 关于推进基本养老服务体系建设的意见[EB/OL]. (2023-05-21)[2025-09-20]. https://www.gov.cn/gongbao/2023/issue_10506/202306/content_6885267.html.

[4] 国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见[EB/OL]. (2024-01-15)[2025-09-20]. https://www.gov.cn/zhengce/content/202401/content_6926087.html.

[5] 李丽君. 新型养老服务模式的探索：对兰州市城关区“虚拟养老院”建设的调查与思考[J]. 改革与战略，2010，26(10)：177-179.

[6] 杜孝珍，孙婧娜. 我国虚拟养老院发展的优势、风险及路径[J]. 上海行政学院学报，2020，21(4)：74-85.

[7] 李洁. 大数据应用下“虚拟养老院”服务需求管理及供给优化[J]. 中国老年学杂志，2021，41(16)：3585-3590.

[8] 罗艳，石人炳. 虚拟养老院服务质量评价指标体系初探[J]. 华中科技大学学报(社会科学版)，2016，30(5)：123-129.

[9] 任宗伟，刘钰冰. 生态系统理论视角下“虚拟养老院”服务聚合研究[J]. 华东经济管理，2021，35(7)：10-16.

[10] 温荣. 政府在社区居家养老服务中的职能分析：以苏州市“邻里情”虚拟养老院为例[J]. 经济研究导刊，2014(32)：150-151.

[11] 林婕，孙靖，沈娟. “互联网＋养老”实施背景下虚拟养老院建设现况及问题：以苏州市为例[J]. 科技风，2022(27)：167-169.

[12] 乔关民. 虚拟养老院的运行机理及可复制性研究：以“兰州城关区虚拟养老院”为例[J]. 社科纵横，2014，29(12)：97-101.

[13] 景君学，张楠. 养老自治组织对虚拟养老院的服务能力提升作用研究：以兰州市虚拟养老院为例[J]. 现代妇女(下旬)，2013(5)：96-97.

[14] 周澜，智磊. “互联网＋”智慧居家养老服务体系及平台构建研究：以西安市H区“虚拟养老院”为例[J]. 产业与科技论坛，2024，23(5)：63-66.

[15] 黄菊，旷永青. 虚拟养老院的发展困境与路径：以桂林一通居家养老服务中心为例[J]. 广西职业师范学院学报，2022，34(1)：80-86.

[16] 温馨. 我国虚拟养老院发展现状探析[J]. 怀化学院学报，2018，37(3)：55-58.

[17] 温馨，解铭璋. 凭祥市“孝行天下”虚拟敬老院建设的调查研究[J]. 淮海工学院学报(人文社会科学版)，2018，16(7)：106-109.

[18] 李丽君. 养老服务社会化建设地方实践与路径研究：基于沧浪虚拟养老院和城关虚拟养老院的案例比较[J]. 甘肃行政学院学报，2016(4)：84-90，128.

Dilemmas and Practical Paths for Development of China's Virtual Elderly Care Services from Perspective of High-quality Development

BIAN Yaxuan, LI Jingru

(School of Home Economics, Hebei Normal University, Shijiazhuang 050024, China)

Abstract: With the deepening of population aging in China, the imbalance in the supply of traditional family-based elderly care and institutional elderly care services has become increasingly prominent. As an innovative model of "Internet + Elderly Care Services", virtual elderly care homes have become a key exploration to solve the predicament of elderly care. Based on the practical cases of virtual elderly care homes in four regions, namely Suzhou, Lanzhou, Guangxi and Xi'an, from the perspective of high-quality development, current virtual elderly care homes are confronted with such dilemmas as monotonous funding sources, insufficient professionalism among the service team, mismatch between supply and demand, inadequate supervision mechanisms, and low social awareness. In response, efforts should be made to optimize the development path by building a diversified fund security system, improving the talent training mechanism, innovating demand-oriented service models, perfecting the full-chain supervision and evaluation mechanism, and enhancing the level of social collaborative participation. This is to promote the balanced development of virtual elderly care homes in both "quality" and "quantity", and provide support for the high-quality development of China's elderly care service system.

Keywords: virtual elderly care home; high-quality development; smart elderly care