

2025

中国居家养老服务师 ——职业发展报告——

【指导单位】南方财经全媒体集团
【报告出品】21世纪经济报道
【支持单位】中国平安人寿保险股份有限公司
【智力支持】最保险工作室
【数据支持】粤港澳大湾区（广东）财经数据中心





2025

中国居家养老服务师 —— 职业发展报告 ——

【指导单位】南方财经全媒体集团

【报告出品】21世纪经济报道

【支持单位】中国平安人寿保险股份有限公司

【智力支持】最保险工作室

【数据支持】粤港澳大湾区（广东）财经数据中心

统筹：孙诗卉

撰稿：王艺 曹媛 庞成

设计统筹：林军明

视觉设计：陈国丽

目录

CONTENTS

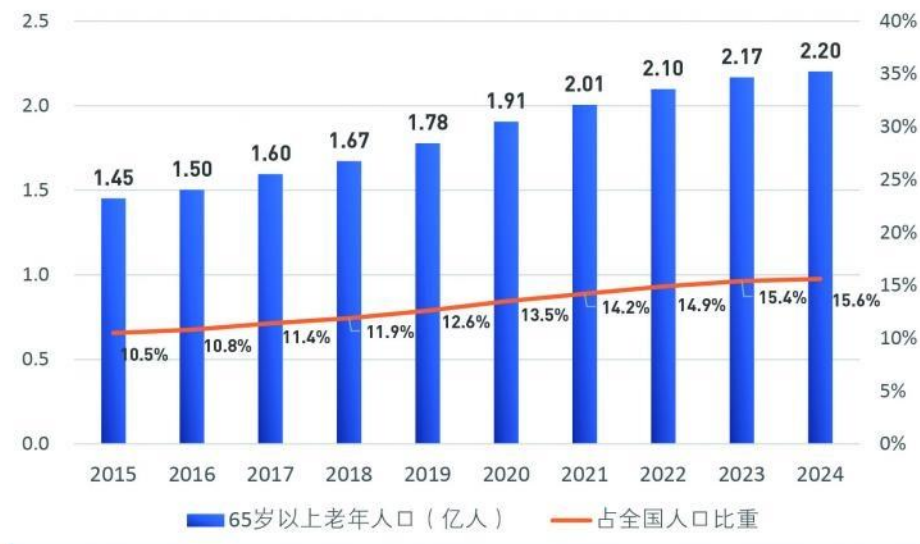
第一章 引言	03
第一节 我国养老行业发展现状	04
(一) 我国人口老龄化特征	04
(二) 养老服务市场规模及模式	06
(三) 居家养老服务的问题瓶颈	07
第二节 居家养老的政策导向	08
(一) 国家政策导向	08
(二) 地方政策实践	09
第三节 研究价值与意义	11
第二章 居家养老服务师的角色与价值	12
第一节 定义与分类	13
第二节 现状与挑战	14
(一) 养老服务需求进入爆发式增长期	16
(二) 养老服务供需缺口长期存在	16
(三) 服务质量与人才短板亟待补齐	17
(四) 传统观念等因素阻碍人才留存	17
第三节 职业前景	18
(一) 政策持续助力行业发展	18
(二) 居家养老将成主要执业场景	19
(三) 构建“职称化”职业发展路径	19
第三章 居家养老市场主体的实践案例	21
第一节 平安居家养老实践与创新	22
(一) 中国平安养老服务师队伍构建与培养	23
(二) 中国平安居家养老“3+N”服务体系	24
(三) 中国平安居家养老服务品质管理	26
第二节 国内外其他市场主体的实践案例	28
第四章 结语	31
第一节 内容总结	32
(一) 居家养老行业在机遇与挑战中迈向高质量发展新阶段	32
(二) 养老服务师职业价值日益凸显, 发展空间广阔	32
(三) 市场实践的多元创新探索共同推动行业发展	33
第二节 发展建议	34
第三节 未来展望	35

第一节 我国养老行业发展现状

（一）我国人口老龄化特征

我国老年人口规模快速增长，老龄化程度持续加深。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》，2024年我国60周岁及以上老年人口3.10亿人，占总人口的22.0%，65周岁及以上老年人口2.20亿人，占总人口的15.6%，相较于以往年份呈现出稳步上升的态势，已处于深度老龄化社会。与世界其他国家相比，我国老年人口规模极为庞大，全球平均每4个老年人中就有1个生活在中国。随着时间推移，我国老年人口占比将进一步提高。预计到2035年左右，我国60岁及以上老年人口将突破4亿人，占比超过30%，到本世纪中叶这一数字将突破5亿人，占比接近40%，达到峰值，对我国的经济、社会、文化等各个领域都将带来深远且持续的影响。

图1 我国65岁以上老年人口数量及占比



我国老龄化增速快于其他主要国家。国际对比看，我国老龄化速度显著快于发达国家平均水平，从7%的老龄化到14%的深度老龄化，法国用了126年、英国46年、德国40年、日本24年，我国只用了

21年；从14%的深度老龄化到20%的超级老龄化，法国用了28年、德国用了36年、日本用了11年，预计我国仅用10年左右。受新中国成立后第二次出生人口高峰的影响，从2022年开始我国进入老年人口快速增长时期，预计将持续至2035年，其间每年将有2000万以上的人口进入老年，每年净增老年人口预计超过1000万人。快速的老龄化进程，使得我国在较短时间内面临养老体系建设、劳动力市场结构改变等诸多挑战。

“未富先老”和“未备先老”日益凸显。从国际经验来看，多数发达国家是在实现较高经济发展水平后才进入老龄化社会，即“先富后老”，具备较为充足的经济实力支撑养老保障与服务体系建设。而我国进入老龄化社会时，经济发展水平与发达国家存在明显差距，呈现“未富先老”的典型特征。2000年我国65岁以上人口占比约7%，人均GDP为959美元，相较而言，日本与韩国在65岁以上人口占比达到7%时，人均GDP分别为1685美元、12257美元。“未富先老”的特征在一定程度上影响我国居民养老的方式，更多居民倾向于选择居家养老。

少子化与老龄化叠加效应显著。我国少子化趋势已进入长期稳定发展阶段，与老龄化形成“双轮驱动”的人口结构变化特征。随着少子化和老龄化的加剧，家庭养老功能逐渐弱化，老年人对居家养老服务的需求不断增加。同时，少子化背景下，老年人可能面临更多的孤独感和心理问题，对精神慰藉、心理咨询等服务的需求也在增加。少子化叠加老龄化的特征将催生居家养老服务师的广阔市场。

我国老年人群体内部呈现较强的异质性。我国老年人群体并非同质，不同世代和年龄阶段的老年人需求呈现多样化。虽然老年人口总量庞大，但以低龄老年人为主，根据《第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查基本数据公报》我国老年人中低龄（60-69周岁）老年人占56.2%，中龄（70-79周岁）老年人占30.4%，高龄（80周岁及以上）老年人占13.4%。低龄老年人健康状况更好、受教育程度更高、社会保障待遇

更优，对于养老服务的内容和质量也有着更高要求，在养老方式上，更倾向于多元化选择。而高龄、失能老年人则主要关注生活照料、医疗护理等基本需求。随着年龄增长，老年人身体机能不断下降，生活自理能力逐渐降低，对生活照料、长期照护和医疗卫生服务等方面的需求大幅增长，不同健康状况的老年人对养老服务的需求差异明显。

（二）养老服务市场规模及模式

养老产业将形成十万亿级的市场规模。近年来，在老龄化加速、医养结合、科技赋能及文旅康养升温等多重因素驱动下，我国养老产业市场规模呈加速增长态势，银发经济新业态不断涌现。据最新行业数据，2025年中国康养市场规模已达9.5万亿元，年均增长率稳定保持在9%左右。随着全场景服务生态逐步完善，预计到2030年，养老产业规模将突破10万亿元，成为推动消费升级与产业转型的重要增长极，且服务覆盖将进一步贯通居家、社区、机构三大场景，满足老年群体多元化需求。

居家养老是我国养老模式的核心。我国养老模式围绕人口结构、技术发展与政策导向持续优化，形成“9073”“9064”多种模式并存格局，无论哪种养老模式，居家养老始终居于核心地位。上海于2005年提出“9073”养老服务格局的目标，即90%老年人居家养老，7%的老年人社区养老，3%左右老年人机构养老，这一模式也为各地养老服务体系规划建设提供了范本。2008年，北京提出“9064”养老服务模式，即90%的老年人居家养老，6%的老年人社区养老，4%的老年人机构养老。但是现实的养老格局越来越偏离既有设定的养老模式，以北京为例，当前全市99%以上老人选择居家养老，只有不到1%的老人选择机构养老，对养老服务市场提出了新的要求。

居家养老实质是家庭、社区、社会的协同支撑。如今的“居家”已非人们刻板印象中仅由子女供养的“家庭养老”，而是综合社会各类资源构成以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠的新模式。

家庭承担日常陪伴、基础照料等情感与生活功能，是老年群体居住与生活的核心场景，社区则通过日间照料中心、助餐助浴点、康复站点等设施，提供专业照护、健康监测、应急响应等服务，填补家庭照料的专业短板。二者相互衔接，既延续传统家庭养老的情感价值，又通过社区服务提升居家养老的安全性与专业性，共同构成居家养老的核心支撑。

（三）居家养老服务的问题瓶颈

服务供给体系结构性失衡与质量短板并存。当前居家养老服务市场提供的服务项目集中于助餐、保洁、代购等基础生活照料，与老年人实际迫切需求的助浴、助医、康复护理、健康监测、精神慰藉等服务存在错配，普惠型、高质量服务产品稀缺。服务提供方分散，缺乏有效整合，导致服务链条断裂，老年人获取服务不便，难以形成“一站式”解决方案。现有服务质量参差不齐，缺乏统一的行业标准、有效的质量评估体系和强有力的市场监管，影响整体服务体验与信任度构建，部分地区甚至出现“重形式、轻实效”的服务供给，难以真正解决老年人实际困难。

居家养老服务的专业人才短缺且队伍稳定性不足。养老服务行业面临严重的专业人才缺口，特别是持证护理员、康复师、心理咨询师等专业人员极度匮乏。现有从业人员整体专业化、职业化水平有待提升。行业存在社会认同度不高、劳动强度大、薪酬待遇偏低、职业发展路径不清晰等问题，导致人员流失率高，队伍极不稳定，制约服务能力的持续提升。

医养结合资源壁垒难以破除，深度融合受阻。医疗需求是老龄人口的刚性需求，但医疗卫生资源与养老资源分属不同系统，存在政策壁垒、管理壁垒和信息壁垒，导致“医”与“养”难以在社区和家庭层面实现无缝对接。上门医疗服务的法律风险、动力不足以及缺乏有效的利益协调机制，使得专业的医疗护理服务难以延伸至家庭。长期护理保险制度仍在试点探索阶段，覆盖面有限，支付标准与范围尚不完善，未能全面有效地支撑起失能失智老人的长期照护需求。

居家养老的硬件设施与软性支持均存在短板。绝大多数老旧小区和家庭住宅的适老化改造率低，存在安全隐患，无法满足老年人安全、便利生活的物理环境需求。庞大的照护压力主要依靠家庭成员承担，在经济、体力、精神上承受多重负担，且缺乏系统性的喘息服务和政策支持。现有服务内容多集中于物质层面，对老年人的心理慰藉、情感关怀、社会融入等精神需求关注不足，专业心理疏导服务稀缺。

第二节 居家养老的政策导向

（一）国家政策导向

明确居家养老的基础性地位。党的二十大报告提出实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，国家通过《中共中央国务院关于深化养老服务改革发展的意见》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》等纲领性文件，确立了“居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”的养老服务体系建设的方针。此举从国家战略高度明确了居家养老在整体养老格局中的核心与基础地位，要求所有政策、资源与服务模式均围绕支持老年人原居安养这一核心目标展开。

构建体系化、标准化的政策框架。国家致力于建立健全居家养老服务的制度框架，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意见》，制定了《国家基本养老服务清单》，明确居家养老服务的对象、项目、内容和标准，确保基本养老服务供给有据可依。

国家通过制定标准推动行业管理规范化，陆续出台了《居家养老上门服务基本规范》（GB/T43153-2023）、《居家养老助餐服务指南》（GB/T45872-2025）、《居家养老服务认证要求通则》（RB/T068-2021）、《家庭养老床位服务基本规范》（MZ/T234-2024）等国家

标准和行业标准，对服务提供、人员资质、设施配置、流程管理等进行规范，旨在提升服务质量与安全性。此外，建立了政府主导、机构自律、社会监督的多元化监管体系，推行居家养老服务绩效评估与信用管理体系，促进市场健康有序发展。

强化资源要素的支持与保障。财政金融支持方面，中央财政通过专项补助、以奖代补等方式支持居家养老服务设施建设与运营，鼓励金融机构提供差异化信贷支持，落实税费优惠措施，引导社会资本广泛参与。医养融合方面，发布了《关于进一步推进医养结合发展的指导意见》（国卫老龄发〔2022〕25号）支持医疗机构与居家养老服务机构的协作，鼓励开展上门巡诊、家庭病床、长期护理保险等试点，破解健康养老服务的“最后一公里”难题。科技赋能方面，在《智慧健康养老产业发展行动计划（2021—2025年）》等政策指引下，鼓励运用物联网、人工智能、大数据等技术，支持智慧养老产品研发与应用，打造智慧养老服务平台，提升服务效率与可及性。

推动人才队伍的专业化建设。国家重视养老服务人才队伍建设，人社部联合市场监管总局、国家统计局共同印发了《关于发布检验检测管理工程技术人员等职业信息的通知》（人社厅发〔2025〕26号），正式将养老服务师列入第七批17个新职业之一，新职业发布后，相关部门将制定职业标准和评价规范，加强新职业培训和评价工作，引导人才培养和市场需求对接。将通过职业技能提升行动、专业学位教育、职业技能等级认定、薪酬指导价发布等多重手段，扩大人才规模、提升专业素养、增强职业吸引力，为居家养老服务提供坚实的人力资源支撑。

（二）地方政策实践

制定实施细则与地方性法规。各省、市相继出台《养老服务条例》或《居家养老服务条例》，将国家层面的原则性要求转化为本地的具体条款、量化指标和时间表。福建省发布《关于加强城区和住宅小区养老服务设

施配建工作的通知》进一步明确新建住宅小区养老服务用房的配建面积标准，规定已建成小区的补齐方案；杭州市发布《关于健全高龄及困难老年人补贴制度的通知》（杭民发〔2024〕142号）进一步细化政府对经济困难失能老年人的补贴标准与申请流程，使政策更具可操作性。

探索多元化的运营与服务模式。地方实践是模式创新的主要源泉，形成了多种典型模式。一是“政府主导+公建民营”模式，上海浦东新区发布《浦东新区养老服务设施公建民营管理办法（试行）》（浦民规〔2023〕2号），提出由政府投资建设的居家养老服务设施（如日间照料中心、养老驿站），通过公开招标方式委托给专业的社会组织或企业运营，既保证了设施的公益性，又提升了运营效率与服务专业性。二是“市场运作+品牌连锁”模式，北京市制定并实施了《关于开展社区养老服务驿站建设的意见》（京老龄委发〔2016〕8号）、《北京市社区养老服务驿站运营扶持办法》（京民养老发〔2021〕154号）等多项政策，推行养老服务驿站连锁化、品牌化运营。三是“时间银行”互助养老模式，多地陆续出台《青岛市养老服务时间银行实施方案（试行）》（青民字〔2020〕24号）、《北京市养老服务时间银行实施方案（试行）》（京民养老发〔2021〕206号）等政策，鼓励志愿者为老年人提供养老服务。

聚焦重点难点领域的突破创新。上海、苏州、成都等地深化长期护理保险试点，探索建立了覆盖城乡居民的长期护理保险制度，明确了居家照护服务的支付标准与内容，极大减轻了失能老人家庭的经济与照护负担。广东、浙江等地纷纷出台适老化改造补贴政策，通过“政府补贴一点、企业让利一点、家庭自负一点”的方式，引导和支持老年人家庭进行浴缸改淋浴、安装扶手等适老化改造，从源头上防范居家养老安全隐患。多地持续创新智慧养老应用场景，北京推行“养老助残卡”，集成多项服务功能；上海建设“养老服务平台”，实现一站式服务获取，为独居老人安装“智能水表”，开展智慧关爱远程保障。

突出区域特色与差异化发展。各地在养老服务领域出台了众多政策，

结合各地发展现状和区域特色，这些政策的侧重点有所不同。北京、上海等超大型城市政策焦点在于通过科技赋能、精细化管理和高密度服务设施布局，解决中心城区养老空间受限、成本高企等问题。农村地区政策重点在于补齐短板，通过特困人员供养服务设施提升改造、发展农村互助幸福院、开展巡回服务等，建立健全农村留守老年人的关爱服务体系。

第三节 研究价值与意义

本研究将“养老服务师”置于中国养老服务体系现代化建设的重要位置，进行系统性、前瞻性的深入研究。其价值与意义在于为破解当前居家养老核心瓶颈、引领行业未来高质量发展提供关键的“人才解决方案”与战略指引。

为国家战略落地提供人才支点与决策参考。居家养老服务师队伍起到承接政策资源、传递政策温暖、衡量政策效能的“核心枢纽”作用。通过深入剖析服务师的供需矛盾、职业发展路径与权益保障困境，本研究能为国家及地方政府在职业技能等级认定、教育培训体系构建、薪酬福利指导、激励保障政策（如社保补贴、岗位津贴）等方面提供精准的数据支撑与政策建议，推动人才政策从“粗放式”走向“精细化”。居家养老服务涉及民政、人社、卫健、教育等多部门，本研究从人才视角切入，清晰勾勒出各相关部门在人才培养、管理、使用中的权责与协作点，为打破政策壁垒、形成“人才工作合力”提供清晰的路线图，助力“医养结合”“康养融合”等战略在基层的有效实践。

推动居家养老服务标准化与专业化升级。本研究直面当前居家养老服务“小、散、乱”、质量参差不齐的痛点，旨在以“人”的专业化升级，驱动整个“服务”的标准化和产业的专业化升级。本研究深入探讨服务师的核心职业技能、职业道德规范与服务标准流程，为行业建立统一的服务基准、评价体系和信用体系提供核心框架，助力淘汰不规范服务，

提升整体行业信誉与消费者信任度。本研究通过推动人才升级，为行业从低层次的生活照料向高价值的康复护理、心理支持、智慧康养等领域拓展提供核心动能，驱动整个产业价值链向微笑曲线两端延伸。

凝聚职业认同，拓宽发展通道，破解居家养老行业人才荒。本研究致力于扭转社会对其“保姆”或“佣人”的传统刻板印象，提升职业自豪感与社会地位，为吸引更多人才涌入奠定舆论基础。本研究的一大重点是构建包含纵向职称晋升、横向专业拓展在内的立体化职业发展通道，让从业者看到清晰的成长阶梯与未来，从而有效稳定队伍、降低流失率。

第二章

居家养老服务师的角色与价值



养老服务人才肩负着我国养老服务高质量发展的重要使命。养老服务师（Senior Care Service Officer，简称SCO）是2025年7月22日由人力资源和社会保障部正式发布的新职业。同月，民政部、人力资源和社会保障部还联合发布了《养老服务师职业资格暂行规定（征求意见稿）》，这意味着这一职业的角色职能、发展路径有了较清晰的顶层设计和制度安排。

养老服务师这一新职业的设立是响应国家战略、加快养老服务人才供给侧改革的重要举措，标志着我国养老服务行业从“生存型”向“品质型”跃迁的开始。随着政策利好持续释放和产业链不断完善，我国银发经济必将迎来加速发展的黄金时期。而作为其中最重要的人才支撑，养老服务师队伍建设也将迈上新台阶。

第一节 定义与分类

根据人力资源和社会保障部的定义，养老服务师是从事居家、社区、机构养老服务综合需求评估、方案制订与实施、照护技术实施与培训指导、质量评价管理、服务咨询转介、实务应用研究的专业技术人员。养老服务师主要工作任务包括七大方面：

- （一）评估、判断老年人养老服务需求；
- （二）研究老年人照护服务需求，制订并组织实施解决方案；
- （三）进行老年人失能照护、认知障碍照护、心理支持、适老环境规划设计等专业服务及指导；
- （四）制订实施养老照护人员培训计划，指导养老照护人员操作老年照护器具、设备；
- （五）制订实施养老服务质量评价管理规范，识别、防范和应急处置服务风险；
- （六）提供养老服务信息咨询、资源链接、服务转介；

（七）开展养老服务理论与实践研究，创新、推广照护技术和方法。^[1]

值得注意的是，养老服务师不同于传统意义上的养老护理员。两者在职业定义、岗位职责、能力要求等方面存在明显差异。养老护理员主要从事老年人生活照料、护理服务工作。根据国家职业技能标准，养老护理员其职业职能主要包括“生活照料”“基础照护”“康复服务”“心理支持”“照护评估”“质量管理”“培训指导”等七项内容^[2]。

相较之下，养老服务师属于专业技术人才，其职责不仅限于执行日常照护，而是贯穿整个养老服务的全链条，包括需求评估、方案设计、技术指导、质量管控、资源整合、实践创新等，如同养老服务生态的“系统工程师”，既要掌握老年医学、心理学、社会学等跨学科知识，又须具备项目管理、技术转化、资源协调等复合能力，其定位是复合型人才。

养老服务师与养老护理员的区别

职业定义	养老护理员	养老服务师
职业定义	为老年人提供生活照料、基础护理服务的人员，工作侧重于日常生活的照护	从事居家、社区、机构养老服务综合需求评估、方案制定与实施、照护技术指导、质量评价管理、服务咨询转介、实务应用研究的专业技术人员
岗位职责	喂饭、洗澡、协助穿衣、清洁卫生、基础护理等日常事务	需求评估、方案设计、技术指导、质量管控、资源整合、实践创新等
能力要求	实操技能为主	跨学科知识（老年医学、心理学、管理学）+ 资源整合能力
职业价值	解决老人“生存需求”	满足“健康管理 + 心理慰藉 + 社会融入”的多维需求

来源：公开信息整理

第二节 现状与挑战

养老服务师作为养老服务行业的新兴职业，其设立的根本目的在于系统性应对我国人口老龄化加速背景下，养老服务领域“高需求与弱供给”的结构性矛盾——既解决从业人员数量不足、专业能力薄弱的问题，也打破传统观念束缚与行业规范缺失的瓶颈，为养老服务行业从“粗放发展”

向“高质量发展”转型提供人才支撑。

从行业现实来看，我国预计在 2035 年进入重度老龄化阶段^[3]。可以预见的是，当前及未来一段时期内，养老服务行业面临“需求激增、供给不足、质量不均、规范缺失”的多重挑战，这些挑战共同构成了养老服务职业诞生的现实基础。

（一）养老服务需求进入爆发式增长期

人口老龄化程度的持续加深直接推动养老服务需求进入爆发式增长期。截至 2024 年末，我国 60 岁及以上老年人口为 3.1 亿人，占总人口的 22.0%；65 岁及以上老年人口为 2.2 亿人，占总人口的 15.6%（已超过 14% 的“深度老龄化”国际标准。）与此同时，我国每年新增老年人口规模超过千万^[4]，老龄化增速位居全球主要经济体前列，这意味着养老服务需求将以“年均千万级”规模递增，涵盖生活照料、康复护理、精神慰藉等全场景需求。

随着老龄化深入，失能、半失能、独居老年群体规模同步扩大。据民政部相关数据，目前我国失能老年人约 3500 万人，占全体老年人的 11.6%。据测算，到 2035 年，我国失能老年人将达到 4600 万人。^[5]这类群体对“专业上门照护”“24 小时应急响应”等服务的需求尤为迫切，进一步放大了养老服务的供给缺口，也对从业人员的专业性提出更高要求。

（二）养老服务供需缺口长期存在

与爆发式增长的需求形成鲜明对比的是，我国养老服务从业人员总量不足，供需缺口长期存在。

当前，我国养老服务从业人员总数仅为 133.8 万人，其中在养老机构的从业人员为 59.7 万人，在社区养老服务机构及设施的从业人员为 74.1 万人^[6]。若按国际通行的“每 3 位失能老人应配备 1 名专业照护人员”

标准测算，我国仅失能老人就需超千万名照护人员，现有从业人员数量不足需求的 1/10，供需矛盾极为突出。另一方面则是服务覆盖能力有限，受从业人员数量制约，大量居家老人难以获得持续的专业服务，进一步加剧了服务供需的“结构性错配”。

（三）服务质量与人才短板亟待补齐

除了数量不足外，养老服务从业人员的专业素质、培训体系、服务标准也存在明显短板亟待补齐。

一是专业人才占比低。我国养老服务行业长期依赖下岗再就业人群和农村进城务工人员，这类群体虽具备基础服务能力，但缺乏系统的专业培训。截至目前，我国仅有 248 万余人次取得养老护理员职业资格证书或职业技能等级证书^[7]。不过，具备中高级专业能力的人员占比整体较低，难以满足失智照护、康复训练等复杂服务需求。

二是人才培养体系待完善。近年来，我国中专、大专、本科院校陆续开设养老服务相关专业，但也存在“招生规模小”“校企衔接弱”“实践机会少”等问题，人才“培养—就业”链条尚未形成闭环，尚未能形成对养老服务行业的有力支撑。

（四）传统观念等因素阻碍人才留存

社会对养老服务职业的偏见、从业人员待遇偏低、职业发展空间有限等问题，导致行业难以吸引和留存优质人才。

一是工作强度高且待遇偏低。2023 年，中国老龄科学研究中心等机构的调查显示，超八成在职养老服务人才日均工作时间超 10 小时以上，远超普通服务业平均水平；从满意度来看，仅 34.5% 的受访者对工资收入“非常满意”或“比较满意”，近 70% 表示收入“基本够用”，超 25% 存在“经济困难”，待遇水平难以匹配工作强度。^[8]

二是职业认同低且流动性大。受“伺候人”的传统观念影响，养老

服务职业的社会认同感偏低，从业人员易面临家庭不理解、社会偏见等压力。同时，行业缺乏清晰的职业晋升路径（如从基础照护到管理岗、培训岗的晋升通道不明确），导致人才流动性居高不下，严重影响服务的连续性和稳定性。

除人才问题外，养老服务市场在服务界定、收费标准等方面的规范缺失，也加剧了行业发展的无序性，成为制约行业高质量发展的另一重要因素。

第三节 职业前景

养老服务师作为复合型技术人才，其设立正是为了弥补当前我国养老服务行业的人才缺口。随着，国家政策的持续赋能、居家养老场景的需求黏性、职业标准的体系化构建、行业监管的全流程完善，养老服务师这一新兴职业将在未来一段时间内将迎来前所未有的发展机遇。

（一）政策持续助力行业发展

近年来，国家层面不断出台利好政策，从人才培养、薪酬保障、职业定位等维度为养老服务师行业“保驾护航”。

2021年印发的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》强调“完善养老护理员薪酬待遇和社会保险政策”，并提出“拓宽人才培养途径”。

2022年，国家卫生健康委、国家发展改革委等11部门联合印发《关于进一步推进医养结合发展的指导意见》，明确提出要加强医疗卫生与养老服务紧缺人才的培养，特别是针对护理失能老年人的专业人员。

2024年12月30日，中共中央、国务院发布的《关于深化养老服务改革发展的意见》明确提出“强化养老服务要素保障，加强人才队伍建设”，

并强调社会工作者、养老护理员、老年人能力评估师等群体的重要性。上述政策的出台为养老服务师行业的发展提供了坚实的制度保障。

（二）居家养老将成主要执业场景

我国已形成了以居家养老为核心的养老服务格局，目前有 90% 左右的老年人选择居家养老^[9]。

从具体实践来看，若将社区嵌入式服务支撑的居家养老（例如社区上门照护、居家适老化改造等）纳入，广义居家养老比例或更高，这充分反映出当前老年群体对居家养老模式的高度认同与需求黏性。

我国以“9073”为主的养老服务格局决定了居家场景是养老服务师的主要执业空间，且随着社区嵌入式服务的完善，这一趋势进一步强化。

此外，养老服务师的执业模式或更多呈现出“组织化依托属性”——即养老服务师主要隶属于区域养老服务中心、社区养老驿站或专业养老机构等，较少以个体独立执业形式开展服务。

这一模式的优势在于：一方面，依托养老机构等组织化平台可提升服务响应效率与覆盖范围。另一方面，组织化执业为资质管理与能力提升提供保障，有效解决了过往养老服务行业个体执业模式下资质核查难的问题，实现对服务流程、服务质量进行全周期监管。

（三）构建“职称化”职业发展路径

作为养老行业中少见的“专业技术类人员”，随着民政部、人社部发布《养老服务师职业资格暂行规定（征求意见稿）》，意味着养老服务师将可像工程师、医生等职业一样建立职称体系，为从业者打通了更为清晰的职业发展路径。

上述意见稿明确将养老服务师纳入水平评价类职业资格管理，构建“初级—中级—高级”三级职业资格体系。其中，初、中级养老服务师

实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度，高级养老服务师职业资格有关规定另行制定。^[10]

随着职业职称化的路径逐渐明晰，这也为推动认证结果与薪酬体系挂钩，提升职业吸引力与社会认可度，为行业规范化发展奠定基础。同时，还为养老从业人员提供了更高阶的职业发展方向，将不仅自身提供专业服务，更能带动更多基层照护人员提升专业水平，形成人才培养的良性循环。

此外，针对过往养老服务“项目模糊、收费混乱、监管盲区”等问题，多维度监管机制正逐步建立，也为养老服务师执业提供规范环境。

第三章

居家养老市场主体的实践案例



随着全球人口老龄化趋势的加剧，中国社会也面临着日益严峻的养老挑战。本章将以中国平安为核心案例，深入剖析其在居家养老领域的实践创新，包括服务体系构建、专业团队培养及品质管理模式。同时，梳理日本、美国、英国等发达国家的典型经验，并介绍国内福寿康、颐家等企业的特色实践，为我国居家养老市场的进一步发展提供参考与借鉴。

第一节 平安居家养老实践与创新

随着全球人口老龄化趋势的加剧，中国社会也面临着日益严峻的养老挑战。受传统家庭观念、社会舆论导向以及老年人对熟悉生活环境的依赖等多重因素影响，我国呈现以“9073”为主的养老服务格局——即90%左右的老年人选择在家中安度晚年，7%依托社区支持实现养老，仅有3%的老年人选择入住专业养老机构。

这一格局不仅决定了居家养老在我国养老体系中的核心地位，也为各类市场主体提供了广阔的发展空间。当前，保险、医疗、互联网等领域的企业纷纷入局居家养老赛道，结合自身资源优势探索差异化发展路径。

例如，与养老产业天然契合的保险机构，布局居家养老赛道主要有两种模式：一种是仅提供某项细分领域居家养老服务，如友邦保险聚焦“适老化改造、家政、照料、上门护理”等服务，太平人寿聚焦“健康管理”服务等；另一种则是基于老年人多样化需求整合多方资源，提供“一站式养老建议解决方案”，如中国平安推出的居家养老品牌“平安管家”。

截至2025年11月，中国平安居家养老线下服务覆盖中国100个城市，累计近24万名客户获得居家养老服务资格。

回溯发展历程，2021年中国平安启动居家养老服务构建；2022年推出居家养老服务品牌“平安管家”，为客户提供一站式居家养老建议解决方案。中国平安以“9073”养老格局为切入点，依托“综合金融+

医疗养老”战略，打造出覆盖医疗健康、居家安全、康复护理等多场景的居家养老生态。

中国平安保险(集团)股份有限公司(简称“中国平安”“平安集团”“平安”)是中国A股五大上市保险企业之一，也是中国第一家以保险为核心，融证券、信托、银行、资产管理、企业年金等多元金融业务为一体的综合金融服务集团——这一多元业务布局，为其整合医疗、照护、科技等资源，构建居家养老生态提供了重要基础。

（一）中国平安养老服务师队伍构建与培养

专业的服务团队是居家养老服务质量的核心保障。中国平安围绕老年人核心需求，构建了服务师队伍，并通过严格的选拔标准与系统的培养机制，确保服务的专业性与可靠性。

1. 居家养老服务师队伍构成：

生活管家：是连接老年人日常需求与服务资源的核心触点。生活管家依托平安居家养老服务平台，7*24小时响应长者需求；老年人可通过电话或智能音箱随时联系，管家可提供养老服务对接、陪聊、紧急协助等养老服务。截至2025年7月生活管家累计服务超120万人次，服务时长超10万小时，客户满意度达98%。

医生管家：为老年人提供全养老周期健康管理服务。平安医生管家服务内容包括：一是健康管理，含慢病跟踪、体检报告解读、个性化方案制定及日常健康咨询；二是应急反应，针对老人突发倒地、急性病症等远程专业处理指导；三是资源协调，打通线上线下医疗链路，对接专家、开通就医协助，并整合健康数据形成完整档案。截至2025年7月医生管家累计服务260万+人次，服务时长320万+分钟，客户满意度99%。

专科专家团：为进一步提升医疗服务的专业性，平安居家养老构建了专科专家团队。覆盖居家长者问诊频率最高的14大亚专科（皮肤科、

风湿免疫科、骨科、心内科、肿瘤内科、心理科等），为复杂健康问题提供专业解决方案。

个案管理师：团队由拥有健康管理、营养管理、心理咨询、药物管理、运动康复、照护能力的人员组成，为长者提供远程营养指导、心理健康维护、用药指导、康复及护理指导，协助医生管家为客户定制专属长寿管理、多病共管、疾病就医和照护管理服务专案。

2. 居家养老服务师选拔及培养机制

为确保服务团队的专业性，平安针对不同类型的服务师制定了严格的选拔标准与系统的培养机制，同时建立风险防范与服务补救措施，保障服务质量的稳定性。

生活管家选拔标准：需具备大专及以上学历，且从事健康管理、养老、医事或康复服务2年(含)以上工作经验；掌握基础医学、疾病预防与保健、紧急救助、健康监测与评估、营养照护、心理健康关怀等专业知识和技能；具备良好的倾听和语言表达能力，了解老年人的生理、心理特征和需求，保持关心、耐心、细心、热心的服务态度。

医生管家资质与培养：具备医生执业证书、专业资质。专属医生管家职级副主任及以上，拥有三甲医院的背景，具备3年以上老年医学科服务经验。具有北京大学国际医院（互联网）执业认证，世界家庭医生组织WONCA培训体系认证、协和-霍普金斯老年综合评估认证；定期接受专业培训，确保医疗服务能力与老年健康需求同步适配。

（二）中国平安居家养老“3+N”服务体系

基于老年人核心需求，中国平安构建了“3+N”服务体系——以“医、健、安全、照护”为核心“3”大板块，搭配“N”类高频生活服务，整合多元资源，实现对老年人多元场景需求的覆盖。

1. 整体设计与服务内容

居家养老的“3+N”服务体系是以医健、安全、照护为核心“3”大板块，搭配“N”类高频服务，整合服务资源，覆盖老年人多元场景需求，实现生病有人管、安全有人助、享老有人护：

（1）**生病有人管**：通过“1个医生管家+专科专家团+个案管理师团队”的模式，链接线上线下医疗资源，打造长寿-慢病-疾病全流程的医健服务。

（2）**安全有人助**：为长者居家提供评估、预防、监测、响应风险四步走安全守护，监测三大类风险，实现风险少发生、子女少担心。

（3）**享老有人护**：匹配全照护周期，专业服务团队构建院中、居家、养老机构全照护场景，让长者舒心、子女放心。

“N”代表围绕老年人“行、乐、安、财、食、康、养”等生活场景的高频服务，例如线上伴聊、推拿按摩、家电清洗等。这些服务根据老年人的年龄、身体状况、生活习惯等个性化需求，精准匹配资源，让养老服务更贴合老年人的实际生活。

2. “尖刀服务”

在“3+N”服务体系中，平安重点打造了多项“尖刀服务”——聚焦老年人高频需求，通过差异化服务设计，提升客户体验。

长寿管理：提供“预防-延缓-改善”的营养、运动、睡眠管理方案，满足长者健康活力享老的愿望。通过年度健康体检、专项体检及活力检测共同识别健康状态，评估衰老程度，根据长者年龄、状态和检测指标，量身定制一客一案的营养食谱、营养素组合方案，安全、便捷、有效的运动管理方案；通过设备监测睡眠风险、制定个性化睡眠改善方案；汇聚前沿检测技术，整合优质医疗资源及抗衰管控手段，延缓衰老过程，延长“健康寿命”。

慢病管理-多病共管：为长者提供全方位多病管控专案。个案管理师、

主治医师、注册营养师、运动康复师、心理咨询师协同共管，一客一群，与家属协同陪伴；提供药物管理、疾病整合、生活方式等 4 大维度管理；直连三甲医院逆转门诊、三级医院 8000+ 名医，推荐慢病特色用药；通过多合一设备监测多个指标，数据上传智能管家平台。

疾病就医：提供线上、线下就医指导，解决长者就诊流程多、名医会诊难、专家号源少的痛点。提供就医陪诊、名医三方会诊、指定专家门诊协助服务。

适老化改造：平安居家养老服务中的“适老化改造”包含居家环境安全评估、辅具配置、空间改造，引入专业监理，辅以平台系统化监督，帮客户一跟到底。

智能守护：依托智能设备，监测体征、行为、环境三类居家风险，覆盖居家全活动空间。设备采用 4G 网络直连服务平台，管家通过 3 级响应机制，提供远程协助。

安全应急：生活管家远程协助、医生管家音视频指导；若客户明确需要协助呼叫 120，或诊中医生发现客户情况紧急，均可一键代呼 120；在与 120 沟通时，医生还可协助描述客户现状、主要病症、既往病史及远程初步评估结果，降低老年人的操作难度，提升院前救治效率；沟通后，管家会持续安抚客户情绪，提供远程指导。在安全应急服务网络覆盖的区域，可协调专人上门核实协助、协调开锁等。

专业照护：关爱经理评估长者身体情况，制定专属照护专案，协同三师团队（护理师、康复师、护士）提供，包括住院陪护、护理服务、康护服务、护士上门、养老机构推荐等。

（三）中国平安居家养老服务品质管理

居家养老服务的品质，直接关系到老年人的生活质量与权益保障。中国平安围绕医健、安全、照护等核心服务类型，以“主动监督”为核

心，从“标准构建、资源集采、全流程监督”三个维度建立品质管理体系，确保服务质量的稳定性与可靠性。

1. 标准构建

为规范服务流程、明确服务要求，平安构建了“五管十维”全流程服务管理体系：“五管”即服务商品管理、订单履约管理、过程标准管理、结果管理、风险管理五大核心方面；“十维”则是在“五管”基础上，细化出十个具体的管理维度（如服务商品的准入标准、订单履约的时效要求、服务过程的操作规范等）。通过这套体系，平安不仅能有效监督服务质量，还能代表老人与子女监督服务过程，切实保障老年人权益。

同时，平安积极参与服务标准制定，引领居家养老服务规范化发展。例如，平安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》、《居家养老服务平台基本功能要求》、《居家康复及护理服务管理规范》、《居家环境适老化改造指南》、《智慧养老服务平台智能音箱端设计规范》、《智慧养老服务平台智能手机端设计规范》6项团体标准。

2. 资源集采

为确保服务资源的优质性与价格合理性，平安采用“自身整合+外部服务整合”双模式进行资源集采，并配合管理动作：一是“汇聚规模集采”，依托庞大的客户规模，与供应商谈判获取更优惠的价格；二是通过技术手段实时监测市场价格，保证服务价格的竞争力。通过这一组合策略，平安既能整合优质服务资源，又能有效控制成本，为老年人提供“高性价比”的服务。

3. 服务监督

服务监督依托平安后台管理系统、供应商 SaaS 系统、服务人员 APP/小程序这3大系统及20+模块，供应商监督则通过考核奖惩机制（从

服务考核、动态监督等 3 个关键维度)、数据 BI 监督, 结合系统监测与客户投诉, 保障服务品质。

第二节 国内外其他市场主体的实践案例

居家养老服务需求日益突出, 在这一需求广阔的蓝海市场, 其他国家也有探索, 他山之石、可以攻玉, 通过对不同国家案例的研究, 或对我国居家养老市场发展有所助力与启发。

日本模式: 日本是全球老龄化最严重的国家之一, 步入超老龄化社会已近 20 年。2024 年日本 65 岁以上人口占比为 29.3%, 即接近每 3 个日本人中就有一个是老人。

与中国类似, “居家养老”是日本老年人的主流选择——据日本内阁府调查数据, 约 56% 的日本老人倾向于在家养老, 20% 选择机构养老, 其余倾向于老年公寓或日间照料中心。

在日本, 国民年金(养老金)、医疗保险、介护保险/护理保险是老年生活的“三道保障”。其中, “介护保险”是实现居家养老兜底的关键制度。

2000 年, 日本开始实施《介护保险法》, 要求从每位居民 40 岁开始, 个人和企业共同缴纳介护险。超过 65 岁的失能老人享受居家养老照护服务时, 仅需支付服务价格的 10% ~ 20%, 大幅提升了失能老人对居家养老照护服务的支付能力。

据日本厚生劳动省《介护保险事业状况报告》统计数据, 65 岁以上被认定为需要介护或支援的比例为 18.3%, 其中 65 岁至 74 岁占 4.2%, 75 岁及以上占 31.8%。

美国模式: 美国于 20 世纪 40 年代进入老龄化社会, 采用社区居家

养老服务 + 专业长期照料服务相结合的方式，养老服务是以服务组织、机构为主导，机构服务、社区服务和居家服务相结合的公共服务。

美国社区居家养老模式的典型案例是持续照料退休老人社区(CCRC)，CCRC 全称为“Continuing Care Retirement Community”，是指专为老人打造的，提供住房、餐饮、交通、娱乐并且提供连续护理照料的全日制付费养老社区。

大多数 CCRC 有三类级别的护理：一是独立生活，老人可以照顾自己，享受家政服务以及社区内各种其他服务和便利设施；二是辅助生活，在居住单元或社区的专用设施中，居民可根据需要获得帮助，完成洗澡和穿衣等日常任务；三是 24 小时疗养院护理，通常在专门的专业护理机构进行。

另一个代表案例是综合护理项目模式（PACE），这是一种政府资助的护理模式，面向 55 岁及以上、经所在州认定需要养老院级别护理的慢性疾病患者。

英国模式：英国自 20 世纪 50 年代开始，主张由政府主导、依托社区、非营利组织辅助的社区照顾养老模式，到 20 世纪 70 年代，以社区为依托的居家养老在英国各地已相当普及。据北京大学社会学系调研，目前英国社区照顾发展出居家服务、家庭服务、老年公寓等多样化形式，逐渐从“由社区照顾”向“社区内照顾发展”过渡。

福寿康：福寿康智慧医疗养老服务（上海）有限公司成立于 2011 年，是一家居家医疗照护服务机构，福寿康建立了“医疗护理站 + 社区照护中心 + 养老院”的服务网络体系，以护理站为核心辐射周边社区街道，打通居家、社区、医院、养老院的全闭环服务场景，为老人提供全方位医疗护理服务。

在服务内容上，福寿康针对不同身体状况的老年人提供差异化服务：

包括为健全自理老人提供日常照护，为半失能/全失能老人提供专业护理，为疾病期老人提供医疗支持，为失智老人提供专项认知症照护等，形成“一站式闭环服务”。截至目前，福寿康的业务已从长三角扩展到珠三角、京津冀、华中、西南、西北、东北等地区，覆盖全国 60 多座城市，拥有 400 余家分支机构，服务网络逐步完善。

颐家：颐家（上海）医疗养老服务有限公司成立于 2013 年，引入美国的 PACE 模式进行中国本土优化为“新 PACE”（Program of All-inclusive Care for Everyone），提供居家照护、居家康复、居家护理、陪诊陪护等专业服务，目前已覆盖中国 60 个城市。

这些案例表明，居家养老的核心在于“以老年人需求为中心，整合优质资源，提供专业、便捷、安全的服务”。未来，随着我国老龄化程度的进一步加深，居家养老市场将迎来更多机遇与挑战，而借鉴国内外先进经验、持续创新服务模式，将成为市场主体实现可持续发展的关键，也将推动我国居家养老体系不断完善，为老年人提供更有品质的晚年生活。

第一节 内容总结

（一）居家养老行业在机遇与挑战中迈向高质量发展新阶段

我国居家养老行业正站在历史性的发展节点。从机遇层面看，快速加深的人口老龄化进程催生了规模巨大的市场需求，居家养老服务将成为一个可持续发展的万亿级市场。同时，国家政策层面持续加大支持力度，从顶层设计到基本养老服务清单的发布，都为行业发展创造了有利的政策环境。在需求与政策的双轮驱动下，养老服务行业正迎来发展的黄金期。

然而，行业面临的挑战同样不容忽视。当前居家养老服务市场存在明显的结构性矛盾：一方面，基础性生活照料服务供给相对过剩；另一方面，专业医疗护理、康复保健、精神慰藉等高品质服务供给严重不足。这种供需错配现象反映出行业尚处于发展的初级阶段。此外，医养结合机制尚未完全畅通，长期照护保险体系仍在探索，适老化改造进程缓慢等问题，都制约着行业的快速发展。养老服务支付体系的不完善，使得许多潜在需求无法有效转化为市场购买力，这需要政府、企业、社会多方协同破局。

（二）养老服务师职业价值日益凸显，发展空间广阔

作为 2025 年正式发布的新职业，养老服务师的出现标志着我国养老服务人才队伍建设进入专业化、标准化发展的新阶段。本研究发现，养老服务师在居家养老生态中扮演着不可替代的关键角色，其价值主要体现在以下三个方面：

首先，养老服务师是连接服务供给与市场需求的重要纽带。与传统养老护理员不同，养老服务师具备更全面的专业素养，能够对老年人进行综合能力评估，准确识别其个性化需求，并制定科学合理的服务方案。这种专业评估和规划能力，有效解决了因信息不对称导致的服务错配问题，提高了资源配置效率。在实际服务过程中，养老服务师还需要协调各方资源，监督服务质量，及时调整服务内容，确保老年人获得持续、

稳定的服务体验。

其次，养老服务师职业内涵的丰富性为其提供了广阔的发展空间。随着养老服务需求的多样化、个性化发展，养老服务师职业也呈现出细分化趋势。未来可能出现专注于失智照护、康复指导、心理慰藉等不同领域的专业人才。这种专业分工不仅提升了服务质量，也为从业人员提供了清晰的职业发展路径。从初级到高级的职称评定体系，以及与薪酬待遇挂钩的激励机制，将有效增强职业吸引力，缓解人才短缺问题。

第三，养老服务师的专业化发展将推动整个行业标准的提升。通过建立统一的职业标准和评价体系，养老服务师队伍的建设将带动相关服务规范、质量要求、培训标准等的完善。这种以人才建设促进行业规范的发展路径，已被证明是行之有效的。当养老服务师能够以专业形象获得社会认同时，将显著改善从业人员的职业认同感，形成人才发展与行业进步的良性循环。

（三）市场实践的多元创新探索共同推动行业发展

当前中国居家养老市场呈现出多元主体参与、创新模式涌现的发展格局。各类市场主体从不同维度进行探索，为行业发展提供了丰富的实践参考。

平安居家养老的创新实践具有行业引领价值。中国平安开创的“保险+居家养老”模式，通过金融产品与服务的深度融合，为解决支付难题提供了创新方案。平安构建的居家养老服务体系，实现了智能科技、生活服务和医疗健康的有机协同，展现了资源整合的优势。特别是建立了服务品质管理体系，为行业服务标准化和质量管控提供了重要范本。

国内外其他案例提供了差异化发展路径的参考。日本的介护保险制度展示了政策引导下的社会化服务体系构建；美国的 CCRC 和 PACE 模式体现了市场化运营的多样性；国内福寿康的医疗护理网络和颐家的本土化 PACE 实践，则展现了专业化深耕的价值。这些探索共同证明，

居家养老服务需要根据市场需求和资源禀赋，选择适合的发展路径。

无论是平安的生态化整合，还是其他机构的专业化深耕，都强调科技赋能、标准建设和模式创新。这些探索为构建多层次、多元化的养老服务体系提供了实践基础，预示着未来将形成大型平台与专业机构协同发展的产业新格局。

第二节 发展建议

推动服务标准化建设，构建质量与信任的基石。加快构建覆盖服务提供、人员资质、设施配置、流程管理、质量评价的全链条、多层次标准体系。国家层面出台基础性、通用性国家标准；地方和行业组织可制定更细化、更具地方特色的实施细则与服务规范，特别是针对失智照护、康复理疗、营养膳食等专业服务领域。鼓励服务机构在标准化的基础上，基于老年人能力评估结果，开发并推广“基础套餐+个性化定制清单”的服务模式。既确保基本服务的质量底线，又能满足老年人多样化、异质性的需求。建立由政府、行业组织、第三方机构共同参与的标准化监督评估机制，将评估结果与政府补贴、机构评级、人员认证挂钩。同时，建立标准的定期复审与修订机制，确保其与技术进步和市场需求同步演进。

加强人才培养与认证，夯实行业发展的核心支柱。推动在职业院校、应用型本科中增设“智慧健康养老服务”相关专业及课程，强化与头部养老服务企业的“订单式”培养。同时，面向社会从业人员，开展大规模、高质量的职业技能培训，重点突出实操技能、人文关怀和智慧养老设备应用能力。全面推行并完善“养老服务师”职业技能等级认定制度，设立从初级到高级、特级技师的清晰晋升阶梯，并与薪酬待遇严格挂钩。探索建立“失智照护专员”“康复辅助技术应用师”等专项能力认证，拓宽职业发展宽度。推动各地设立养老服务岗位津贴、社会保险补贴、入职奖励，显著提升职业经济吸引力。

丰富居家养老服务供给，满足多元化、高品质需求。鼓励“服务+科技”，推广智能照护设备、远程监测、应急响应系统在家庭场景的应用；推动“服务+保险”，深化长期护理保险试点，撬动市场和刚需；探索“服务+金融”，开发养老金融产品，解决支付端问题。重点扶持和发展康复护理、失智照护、营养指导、临终关怀等专业性强、技术含量高的服务项目，引导资源向这些“硬核”服务领域集中。鼓励优秀机构开展品牌化、连锁化、规模化经营，培育一批技术能力强、服务质量优、品牌口碑好的龙头企业，引领行业升级。

持续创新服务模式，提升服务效率与可及性。建设或升级统一的智慧养老服务平台，整合线上线下资源，实现服务需求一键下单、服务过程全程监管、服务评价实时反馈。利用大数据分析，精准描绘老年人“画像”，实现服务的智能匹配与精准推送。推广“时间银行”养老服务模式，健全规范化、标准化“时间银行”的运行规则、时间记录与兑换机制，借助区块链等技术确保其公信力与可持续性，激励低龄健康老人、社区居民参与志愿服务，补充专业服务力量。

构建开放合作生态，实现协同共赢发展。加强与医疗卫生、健康管理、人工智能、保险金融、家政服务等行业开展深度合作，共同开发产品、共享渠道、共享数据，为老年人提供整合式解决方案。鼓励养老服务企业与高等院校、科研院所建立产业学院、研发实验室和实训基地，共同攻关行业技术难题，将最新研究成果快速转化为实用产品和服务模式，并共同培养前沿人才。积极引进国外先进的服务理念、技术标准、管理模式和职业培训体系，并支持国内优秀企业和服务模式“走出去”，在交流互鉴中提升中国居家养老服务的国际影响力。

第三节 未来展望

中国居家养老服务行业正迎来体系化、高质量发展的关键时期。未

来的核心趋势将是“单点服务”向“整合性解决方案”的深度演进，形成以标准为引领、科技为驱动、数据为核心的整合性解决方案。养老服务行业标准将全面建立，推动服务从“有”到“优”，最终让每一位长者都能享受到有标准、有温度、有尊严的专业服务。养老服务模式将从“标准化供给”向“个性化定制”深化，基于老年人的健康状况、生活习惯与个人偏好，提供动态调整、主动干预的“一人一策”服务方案，动态满足老年人的多元化需求。通过构建跨行业、跨领域的协同生态和统一的智慧养老平台，实现医疗健康、生活照料、精神文娱等资源的有效链接。最终逐步构建起政府、市场、社会、家庭各方力量有效协同，覆盖全生命周期、满足多元需求的现代化居家养老服务体系。

专业的养老服务师将不再是简单的劳务提供者，而是掌握现代照护技术、善于运用智能设备、懂得人文关怀的“健康生活管家”。养老服务师的职业发展路径将逐步清晰，通过系统性的教育培训和专项技能认证，从业者可在康复护理、心理支持、活动策划等细分领域深耕，实现个人价值的持续提升。随着行业标准的健全与服务价值的凸显，这一职业将获得更高的社会认同与尊重，成为吸引高素质人才投身其中的崇高事业。

中国平安持续深化“综合金融+医疗养老”战略，于2022年推出“平安管家”居家养老服务品牌，为满足条件的客户提供一站式居家养老建议解决方案。自品牌推出以来，通过深化“保险+居家养老”模式，已覆盖全国100多个城市，服务十余万老年客户。展望未来，平安管家将不仅是服务的提供者，更是长者健康的守护者、幸福晚年的陪伴者。平安管家将继续依托集团优势，以养老管家为核心，以“3+N”服务体系为抓手，持续整合市场优质资源，为客户提供“省心、省时、省钱”的一站式服务，奋力书写好养老金融大文章，致力于成为守护中国长者幸福晚年的最可信赖的品牌，为构建老年友好型社会贡献平安力量。

-
- [1] 人力资源和社会保障部《检验检测管理工程技术人员等职业信息》
<https://www.mohrss.gov.cn/SYrlzyshshzbz/zcfg/SYzhengqiuyijian/202505/W020250508584817908200.pdf>
- [2] 人力资源社会保障部办公厅民政部办公厅关于颁布养老护理员国家职业技能标准的通知 <https://www.mca.gov.cn/n152/n165/c39063/content.html>
- [3] 中国网中国发布 | 国家卫生健康委：2035 年左右我国将进入重度老龄化阶段 http://news.china.com.cn/2022-09/20/content_78428707.html
- [4] 民政部、全国老龄办发布《2024 年度国家老龄事业发展公报》
<https://www.mca.gov.cn/n152/n166/c1662004999980006135/content.html>
- [5] 中国社会报向“新”提“质” 增效图强——“十四五”以来国务院政府工作报告有关老龄和养老工作部署落实成效综述
<https://www.mca.gov.cn/n2623/n2684/n2703/c1662004999980004011/content.html>
- [6] 央视网广阔银发市场释放巨大就业新空间养老服务“十八般武艺”这样练就……<https://china.huanqiu.com/article/4O0Eiv5vgRU>
- [7] 人民日报为养老护理人才开拓更广天地
<http://gd.people.com.cn/n2/2025/0509/c123932-41221903.html>
- [8] 中国老龄科学研究中心等：养老服务人才状况调查报告
https://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzlyNjE0ODIxOQ==&mid=2651205755&idx=1&sn=d72218fff1af222ae730354eb9c6604b&chksm=f2cdfcef1dc7eca3c2316d189b3b1ab455a566a669d2c8365033cdbcf9363b0d43f1ddb6fe9e&scene=27
- [9] 国家卫健委：我国养老呈“9073”格局约 90% 老年人居家养老 https://m.jiemian.com/article/5924742_toutiao.html
- [10] 民政部办公厅人力资源社会保障部办公厅关于对《养老服务师职业资格暂行规定（征求意见稿）》和《初级养老服务师、中级养老服务师职业资格考试实施办法（征求意见稿）》公开征求意见的通知
https://www.mohrss.gov.cn/SYrlzyshshzbz/zcfg/SYzhengqiuyijian/zq_zysrygls/202507/t20250704_547518.html

■ 关于 SFC

SFC 南方财经全媒体集团
Southern Finance Omnimedia Corp.

南方财经全媒体集团（SFC）成立于2016年，是经中央批准的全国首家全媒体集团，是广东宣传阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的重要窗口，是广东省委省政府全力打造的具有全国影响、全球布局的省属主流媒体和媒体融合发展标杆项目。集团通过加快建设粤港澳大湾区(广东)财经数据中心，大力发展媒体、智库、数据、交易四大核心业务，致力于打造湾区一流、国内一流、国际知名的全球主流财经资讯和财经数据综合提供商。

■ 关于南财智库


SFC·南财智库

财经媒体智库“领军者”
专业报道的强劲大脑 转型路口的智慧高参

南财智库定位为群策群力、分享交流、建言献策的财经媒体智库平台，
为区域高质量发展建设提供决策咨询，为各行业转型升级提供专业的智力支持。



21世纪经济研究院
入选中国核心智库
广东粤港澳大湾区研究院
入选广东省首批重点智库



南财智库频道

扫码访问获取更多报告

联系邮箱: sfczhiku@sfccn.com
联系电话: 小智 13922101584 (同微信)

中国平安 PINGAN | SFC 南方财经全媒体集团 Southern Finance Media Corp. 21世纪经济报道 21世纪财经

专业·价值