

【社会现象与社会问题研究】

# “互联网+养老服务”模式供需评估与发展对策<sup>\*</sup>

王子飞

**摘要:**进入人口老龄化社会以来,老龄问题已成为我国经济社会发展的突出和重要问题。随着“互联网+”不断融入经济生活,“互联网+养老服务”日益成为社会关注的热点。“互联网+养老服务”模式作为养老服务的新业态,目前仍面临供需结构矛盾突出、市场定位模糊、专业人才匮乏及评估体系缺失等问题。鉴于此,实施“互联网+养老服务”模式,必须科学系统规划并创新供给模式、提高区域协同效应并不断激发内生动力、明确发展定位和提高综合服务供给能力、完善多层次人才供给体系、科学构建模式评估体系、积极探索并建立完善的实施保障机制,为老年人提供优质、便捷和高效的服务,助推养老服务业高质量发展。

**关键词:**人口老龄化;互联网+养老服务;评估体系

**中图分类号:**C913.6

**文献标识码:**A

**文章编号:**1003-0751(2020)03-0081-06

近年来,互联网正全面融入我国经济社会生活的各个领域。2015年,《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》指出,鼓励传统产业树立互联网思维,积极与“互联网+”相结合。2019年,国家卫生健康委办公厅出台的《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》和民政部印发的《关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》进一步强调,加快互联网与养老服务的深度融合,汇聚线上线下资源,精准对接需求与供给。在互联网不断融入养老领域的过程中,社会养老服务在空间、产品、模式、管理等方面不断创新,“互联网+养老服务”已成为社会关注的热点。然而,“互联网+养老”作为养老服务的新业态,仍面临供需结构不合理、市场潜力未充分释放、服务质量有待提高及评估体系缺失等问题。在人口老龄化背景下,对当前“互联网+养老服务”模式的供需现状进行分析和评估,针对现实困境提出发展对策,无论是对养老服务提质增效、扩大供给进而满足养老市场需求,还

是对推动养老服务高质量发展,都有着重要的理论和实践价值。

## 一、“互联网+养老服务”模式供需现状

### 1. 供给模式多样化和创新化

(1)以业务模式为主线,“互联网+养老服务”模式主要由平台类、服务类和产品类组成。平台类模式指利用大数据、云计算和物联网等互联网技术,整合养老资源,通过搭建信息化养老服务平台提供相关服务。<sup>①</sup>其主要特征是以数据集成为中心,通过信息化手段完成需求端和供给端的链接,深入养老垂直服务领域,进而满足多样化、个性化的养老服务需求。服务类模式可概括为“电子商务+养老服务”,分交易型和信息型两种类型,其主要特征是注重线上服务,由互联网企业通过发布相关养老服务信息或者构建线上老年用品商城来满足老年服务市场信息查询及老年产品交易。产品类模式指基于互联网思维,通过融入人工智能、物联网等先进科技,针对

收稿日期:2019-10-29

<sup>\*</sup>基金项目:广东省普通高校青年创新人才类项目“供给侧改革下广东‘互联网+养老’:模式评估与发展对策研究”(2018WQNCX237);2018年度广东省哲学社会科学规划学科共建项目“服务供应链管理视域下‘互联网+养老’理论、模式和路径研究”(GD18XGL11)。

作者简介:王子飞,男,广东工商学院副教授,广东华南健康养老产业研究院研究员(肇庆 526000)。

老年群体开发具有特殊用途的智能终端老年用品。如以医疗健康为主的远程监护类产品、以协助老人生活技能的智能生活辅具和以精神慰藉和娱乐为主的智能陪伴类产品等。

(2)以供给主体为主线,“互联网+养老服务”模式主要由政府主导型、企业主导型和混合型三种模式组成。政府主导型模式是指政府作为实施主体,以政策、资金驱动社会利益相关方积极参与,通过整合优化资源配置和融入互联网,构建信息化养老服务平台,进而为辖区内老年人提供便利化的养老服务。这种模式充分发挥社会保障和社会兜底作用,其服务范围主要以满足基本的老年日常服务需求为主。企业主导型模式是企业根据经营战略和市场需求,以营利性为目的切入养老产业领域,开展“互联网+”新型养老服务,为老年人提供个性化、多样化的养老服务。随着养老产业不断优化升级及养老市场竞争机制不断完善,这种模式将成为今后我国养老服务领域的主要发展方向。混合型模式是指政府将养老服务的相关业务外包、行业企业共同参与的运营模式。其和政府主导型模式的共同点是政府提供资金支持、以福利形式为老年人提供相关养老服务,不同点是引入市场竞争机制,服务的专业性和效率都有所提高。<sup>②</sup>

(3)以运营方式为主线,“互联网+养老服务”模式主要分为开环和闭环两种模式。开环服务模式是企业以互联网技术为手段,统筹整合多方服务供给主体的优势资源,通过搭建信息化养老服务平台,重点提供线上相关养老服务,平台提供方不直接切入线下养老服务的运营模式。如 BAT(百度、阿里、腾讯)互联网龙头企业,通过搭建平台提供线上相关信息服务,第三方养老服务的相关企业、机构借助平台资源开展线下相关养老服务。闭环服务模式是养老服务主体在开环经营模式的基础上,以平台数据和线下服务网点为依托,整合资源,开展线上线下一体化的养老服务模式,其中运营平台及数据资源不对第三方供给主体开放。该服务模式一般前期投入成本较高,目前还处于探索发展阶段。

## 2. 社会养老需求多样化和层次化

2010年,我国开始步入老龄化加速发展阶段,社会养老服务需求逐渐呈现多样化和层次化特征,群体差异性明显。受经济状况、教育程度及互联网普及情况等因素的影响,养老服务基于互联网的需

求消费升级趋势明显,逐渐由传统的日常生活照顾需求向精神慰藉、康体旅游、养生休闲等个性化需求转变。全国老龄委及《2018 中国老年人“网瘾”热点监测报告》数据显示,2018年6月中国网民占比中,60岁及以上群体达7.1%,整体规模已超半亿人,8.7%的老年网民日均上网时长超4小时,老年网民群体增长迅速。<sup>③</sup>受经济发展水平、基础设施建设、城乡人口流动等因素影响,城乡老年人生活状况存在较大差异,养老服务需求也不同。城镇养老需求由生理需求逐渐向社交、尊重等精神需求转变,养老需求升级明显,而农村养老需求目前还大都停留在日间照护、慢性疾病护理与诊疗等生理需求上。全国老龄办等三部门发布的“第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查”结果显示:在收入差距方面,城乡老年人年收入虽逐年递减,但差距的绝对数还较大,城镇老年人人均收入是农村老年人的3.1倍;在健康状况方面,37.6%的城镇老年人自评健康状况“好”,而农村老年人此项仅为27.7%;在老龄用品使用方面,城镇有71.8%的老年人使用过,农村老年人此项仅为59.0%。<sup>④</sup>

## 二、实施“互联网+养老服务”模式面临的问题

### 1. 供需结构矛盾突出,区域差异大

当前养老服务供需结构矛盾突出表现在产品及服务供需不匹配和区域供需不平衡两方面。就产品及服务来看,存在供需不匹配现象。在国家公布的《智慧健康养老产品及服务推广目录》的统计数据中,产品类项目共计56项,服务类项目共计59项。产品和服务大都属于传统养老服务领域,精神慰藉、康养休闲等垂直养老服务领域涉及较少,与多样化、个性化的养老服务需求不匹配。另外,《2018年我国卫生健康事业发展统计公报》公布的统计数据显示,我国设有老年医学和临终关怀(安宁疗护)科的医疗卫生机构共1795个,仅占全国医院总数的5.4%,而我国65岁及以上老年人占全国总住院人数的比例高达29.2%,养老医疗服务供给不充分。就区域来看,存在供需不平衡问题。受区域经济和科技发展水平因素的影响,我国沿海及东部经济发达地区养老服务供需两旺,中西部经济欠发达地区及偏远农村地区养老服务供需相对疲软,区域供需发展极不平衡。以京津冀、长三角、珠三角为主的经济发达地区互联网普及率高,老年人总体经济状况

相对较好,涉老行业企业重资产投入运营模式现象普遍,互联网与养老服务融合较深入,服务供给体系较经济欠发达地区更加完善。监管数据显示,截至2017年,共有中国人寿、泰康保险等8家机构的投资分布于北京、上海、天津、广州等一线城市,养老社区项目投入金额高达678.2亿元。<sup>⑤</sup>重资产投入的运营模式将助推经济发达地区及城镇区域养老服务高质量发展,也进一步加大了区域间的差异。

## 2. 市场定位模糊,综合服务能力弱

市场定位准、服务能力强是“互联网+养老服务”持续健康发展的前提。改革开放40年来,我国老年群体消费异质性日趋明显,老年消费不断升级。区域、教育程度、经济状况及身体机能不同的老年人需求差异较大,群体需求特征明显。随着“互联网+”加速融入养老服务领域,养老产业供给方式正在发生变化,养老服务供需生态也悄然改变。而相关政府和行业企业仍存在对养老需求市场了解不深入、调查不全面、市场细分模糊等问题,产品开发、服务模式、服务理念与多样化、个性化的养老市场需求不匹配。我国老龄化与城镇化相伴随,与家庭小型化、少子化相叠加,家庭代际矛盾、价值冲突不可忽视,养老服务市场亟须深入调研。<sup>⑥</sup>

据测算,到2054年我国失能老人总量将达到峰值,约4300万人。<sup>⑦</sup>养老服务领域的痛点是失能、半失能老年人服务,难点是高龄及农村留守老年人的养老服务。“互联网+养老服务”模式虽能提供有效的解决方案,但也不是万能的,更不是简单的“1+1”。当前,相关政府、行业企业在开展“互联网+养老服务”业务时,大包大揽现象问题突出,垂直细分服务领域及线下服务网点布局发展滞后,老年人需求得不到有效满足。同时,涉老互联网企业受资金及观念影响,轻资产投入运营模式现象较为普遍,缺乏“全人”服务理念,重线上运营,轻线下服务,服务覆盖面较窄,整体综合服务能力较弱。

## 3. 平台缺乏规划,专业人才匮乏

养老信息化平台是“互联网+养老服务”模式运行的重要载体,数据资源的整合及高效利用是平台运营的关键。当前养老信息化平台建设缺少系统规划和顶层设计。在调研中发现,养老行业数据资源共享困难,数据资源重复建设现象突出,“信息孤岛”现象严重。基于“互联网+”的便利性及庞大的养老服务需求市场,当前“互联网+养老服务”呈现

供给主体多元化、服务覆盖面广的特征。然而,由于受政府职能管辖范围及市场化竞争机制等因素的影响,养老数据的信息采集错综复杂,供给主体各自为政,重复工作普遍存在。政府、医疗卫生机构、养老服务机构及互联网行业企业间数据信息共享、数据资源整合壁垒高,这不仅耗费了大量的人力物力财力,降低了老年人使用体验的便利化和获得感,还加剧了信息数据监管工作的难度。

人才匮乏是制约“互联网+养老服务”健康高质量发展的瓶颈。养老服务人才匮乏主要是指“三型”(即技术型、服务型和研究型)人才供给不足。其中,技术型人才是指利用互联网信息技术从事养老智能设备调控操作和维护的相关人员,服务型人才是指日常照护、康复、家政等线下专业服务人员,研究型人才是指进行“互联网+养老服务”相关技术研发和学术研究的相关人才。教育部等9部门于2014年联合出台《关于加快推进养老服务业人才培养的意见》后,社会培养养老服务人才的步伐明显加快,但人才供需结构矛盾突出的现状仍没能得到根本扭转。《2018中国民政统计年鉴》中的数据显示,截至2017年,我国鉴定合格的养老护理员累计仅有4.4万人,与4000万失能半失能老年人及其家庭照护需求相比,养老护理服务人才缺口大,供需极不平衡。<sup>⑧</sup>

近年来,我国人工智能、物联网技术等领域迅猛发展,科技产品、智能设备逐渐丰富,但涉及养老领域的相关产品和服务还不多。除受养老产业市场自身发展因素的影响外,涉老专业领域的技术型、研究型人才培养也是主因。人口老龄化进程的加快对医疗卫生、休闲保健、托管托养、家政服务专业服务人员的需求无论从数量上还是质量上都逐步提高。然而,现阶段从事社会养老服务的专业护理、管理等从业人员的综合素质尚不能适应“互联网+养老”模式新型养老服务的需求,加快专业人才培养迫在眉睫。

## 4. 评估体系缺失,行业监管缺位

行业评估是“互联网+养老服务”生态发展和养老服务消费权益保障的关键。“互联网+养老服务”涉及线上和线下双重服务领域,重运营轻评估仍是行业发展普遍存在的问题。实践中,政府及涉老行业企业大都建立并公布了自己的“互联网+养老服务”流程,但社会第三方对养老服务后续跟踪及评价相对滞后,评价机制不完善,服务的质量、效率、及



时性没有相应的反馈路径,线上监管线下服务跟踪双缺失。<sup>⑨</sup>“互联网+养老服务”模式不断创新养老供给体系,给养老服务带来了极大便利,但网络风险、服务纠纷、信任危机、个人隐私泄露等问题也逐渐增多。多元化的供给主体给行业责任主体的认定和监管部门业务的划分也带来极大挑战。2018 年国务院决定取消养老机构设立许可,这是养老服务业深化“放管服”改革的重要信号,但“放开”并不意味着“放手”。养老服务监管是综合的、系统的过程,涉及多环节和多部门。从监管角度看,“互联网+养老”涉及医疗卫生、工商行政、民政、社区、金融等行政领域,行业监督考评机制缺失,监管难度大,不利于“互联网+养老服务”健康可持续发展。

### 三、“互联网+养老服务”模式的发展对策

#### 1. 科学系统规划,创新供给模式

科学系统规划重在顶层设计。一是完善市场竞争机制,着力转变政府在养老服务行业中的角色定位,激活供给主体经营的内生动力。“互联网+养老服务”供给主体多,涉及产业链长。政府在承担养老服务兜底责任的基础上,要切实做到“放管服”,即引入市场竞争运营机制,让市场主导行业发展,政府的角色落在服务和监管上。“互联网+养老服务”模式的运营资金投入大,回报期长,避轻就重的资产投入模式成为当前主流,但配套的融资机制还不完善。<sup>⑩</sup>引入市场竞争机制可以有效降低社会资本流入“互联网+养老服务”行业的门槛,消除资金流通障碍,为养老服务业健康发展提供资金保障,进一步完善养老服务业发展政策支持体系。<sup>⑪</sup>二是建立健全信息数据共享交流机制,打通数据共享“最后一公里”。“数据多跑腿,养老群众少跑路”是数据共享最大的愿景,也是避免信息平台重复建设和数据资源浪费的有效解决方案。三是加快产业转型升级,实现养老服务提质增效。互联网融入养老服务领域,不断创新养老服务供给方式,使智能化、虚拟化养老服务及产品逐渐丰富。人口老龄化背景下,政府要不断引导传统行业企业以供给侧结构性改革为主线,对标新型养老服务需求,加快产业转型升级,创新产品及服务供给方式,提供有效供给。

构建数据“共享”驱动型养老服务模式是当前“互联网+养老服务”模式创新的突破口和着力点。该模式建设的主要核心是通过构建数据“共享”机

制,以数据驱动供给方和需求方实现高效匹配;运营的主体思路是企业以养老消费者与养老供给主体之间交易或交流产生的数据为载体,通过对数据的捕获、集成和解析,形成细分客户、优化决策和构建规则的能力。<sup>⑫</sup>在此基础上,需要优化服务,提高供给的精准性和效率,政府在其中主要发挥统筹和协调作用。数据“共享”驱动型养老服务模式可以为当前亟须解决的供给服务短板,如老年护理、老年配餐、医养结合、社区养老、旅居养老、人才供给等养老需求,提供便捷、高效和智能的服务。

#### 2. 提高区域协同效应,激发内生动力

“互联网+养老服务”区域协调发展重在区域及城乡之间的协同与平衡,巧在完善“造血”机制,激发内生动力。一是精准施策,夯实兜底保障基础。大数据时代,政府应继续扩大购买养老服务目录,增加或单列“互联网+养老服务”专项。同时,还要充分发挥政策指挥棒作用,适度向经济欠发达及农村地区倾斜,逐步完善和夯实互联网基础设施,以“互联网+”驱动引领居家养老和社区养老服务模式创新发展。二是完善市场竞争机制,筑巢引凤,不断激发内生发展动力。虽然经济欠发达及农村区域的经济水平不高,但这些区域往往有着独特的自然禀赋优势。政府相关部门要细化措施安排,充分挖掘区域资源优势,加快关联产业布局,不断提高当地经济水平,进而反哺区域养老市场供给。地方政府要转变思想关键,提高对“互联网+养老服务”模式的认识,创新融资机制,引导行业企业在经济欠发达及农村地区实施轻资产及 PPP 运营模式,遴选重点区域进行试点,由点及面不断放大“互联网+养老服务”的便利性和覆盖广的优势。

#### 3. 明确市场定位,提高综合服务供给能力

市场定位准、服务能力强是“互联网+服务养老”模式健康和可持续发展的关键。养老服务模式发展的痛点是失能、半失能、高龄老年人群服务,难点是综合服务能力提升,关键点是线下服务生态圈构建。一是要明确服务对象。我国进入人口老龄化社会以来,老龄人口规模不断增大,人口老龄化进程不断加快,传统的养老产品及服务已不能适应新时期养老社会需求。“互联网+”背景下,养老服务供给主体要充分考虑到老年消费群体的特殊性,把握老年消费观念和消费特征,因人而异,明确服务对象,健全市场供给信息传播机制,以“互联网+”创新驱

动供给服务方式。二是要进行充分的市场调研。养老服务涉及的产业链较长,充分的市场调研可以提高市场定位的时效性和精准性。要借助当前互联网、5G及人工智能的技术优势,倡导多元合作机制,充分发挥科研院校及行业协会等社会团体作用,重点关注互联网基础设施、老年人经济状况、老年消费、社区居家养老服务水平、老龄用品及服务等领域。结合调研数据,还要对标企业的发展理念及优势,精准发力。三是政府主导,构建“互联网+养老”生态服务圈,不断提高线上和线下供给能力。要充分发挥地方政府的统筹协调作用,引导各养老服务供给主体在对市场进行充分调研的基础上,结合企业自身优势和区域养老服务供给、养老需求等特点,分类发展,制定符合企业自身利益和可持续发展的“互联网+养老服务”运营模式。要因地制宜,在综合考评老年人有效需求的基础上,统筹资源,逐步搭建线下服务体系,夯实“互联网+养老”的“最后一公里”服务,不断提升线下服务供给能力和供给质量。

#### 4. 完善多层次人才供给体系,保障人才供给

完善多层次人才供给体系,重在健全“互联网+养老服务”人才培养机制。一是建立健全养老服务人才培养标准。标准化是养老服务规范的前提和质量的保障。养老服务业涉及产业链较长,行业特征明显,对养老服务人才的专业知识、职业素养、行业技能等要求较高。“互联网+养老”作为养老服务的新业态,人才培养标准的制定要充分对照相关行业法律法规、行为准则标准,不断完善人才培养模式、课程、教学、技能考证、人才评价等标准。通过搭建人才培养试验区,构建多元参与机制,不断提高院校、社会培训机构及养老服务机构的协同效应。二是探索多元化“互联网+养老服务”人才培养机制。当前养老服务人才的供给主要由院校、社会培训机构及养老机构三块构成。“互联网+养老服务”人才培养多元化是指供给主体多元化和培养对象多元化。供给主体多元化是指在院校、社会培训机构及养老机构的基础上,着力增加互联网在线学习培训。要引导并鼓励高校开设与养老相关的专业和课程,逐步完善多层次养老人才学历教育体系,重点培养专业化人才,搭建研究型、管理型、技术型人才梯度。要充分发挥互联网在线学习的跨时空、跨区域优势,政府联合医疗卫生机构、高校、社会机构等行业企业集中优势资源,重点开发在线开放学习

资源,聘请专家开展多形式、多空间的培训服务和指导,提高养老服务人员的综合素质。要改善育人留人环境,继续完善并加大社会培训补贴政策,充分调动养老服务人员的工作积极性,保障线下养老服务一线人员供给。探索多元化“互联网+养老服务”人才培养机制,还需扩大养老服务人才的培养对象,致力提升医养结合的养老护理队伍职业能力。<sup>⑬</sup>“互联网+养老服务”模式的实施涉及领域较广,对相关人员的专业知识要求相对较高,培训对象不仅应包括涉老服务人员,还应包括老年人自身及其子女。多元化的对象培训不仅可以缓解养老服务人员供给不足的现状,增强老年自身及其子女对养老服务的认同感和获得感,还有利于营造积极的、良好的应对人口老龄化的社会氛围。

#### 5. 科学构建“互联网+养老”模式评估体系

科学合理的评估体系是“互联网+养老服务”健康发展的保障,也是政府及社会监管养老服务市场规范发展的量化考核的重要依据。根据当前“互联网+养老服务”的主要业务模式的分类及特征,可以从养老服务的便利性(Convenience)、可获得性(Availability)、安全性(Risk)和可复制性(Duplicate)四个维度构建CARD评估体系,每个维度根据在评估体系中的重要性被分别赋予不同的权重比例。CARD评估体系的评价主体由政府、行业企业、消费者和专家学者四部分构成,评价数据来源主要是通过调查问卷和专家打分的形式获得。其中,便利性指养老服务模式实施过程中的便捷程度,评估指标由流程环节、及时性和软硬件要求组成,维度权重占比32%;可获得性指养老服务模式的服务效能,评估指标由服务覆盖老年群体数量、老年人群种类(失能、半失能、健康、农村及城镇社区老年群体)及经济性组成,维度权重占比20%;安全性指服务模式实施过程中所带来的各类风险综合评价的高低,评估指标主要有信用风险、经营风险、服务风险和策略风险组成,维度权重占比28%;可复制性主要指服务模式推广及行业进入门槛的高低,维度权重占比20%。实践中,上述四个评估维度作为一级指标被细分出二级指标,每一个二级指标再细分出由高到低的四个等级,每一等级被赋予不同分值(1—10分)。由此,根据调查问卷及专家打分,相应的细分评估指标等级可转化成二级指标得分。我们根据二级指标得分和所在评估维度(一级指标)权重算出

模式评估总分。政府及相关涉老互联网行业企业可根据 CARD 评估体系的评估得分并结合企业实际,综合考虑“互联网+养老服务”模式的选择,从而为养老服务提供有效供给,为政府及养老消费群体的有效选择提供决策参考。

#### 6. 积极探索建立完善的实施保障机制

在信息社会里,互联网正在重塑我们的工作、生活及思维方式。“互联网+养老服务”作为养老服务的新业态,要实现持续、健康发展,需政府、社会、企业多方发力,积极探索建立完善的实施保障机制。一是政府主导,进一步完善法律法规,探索建立监督考评机制。2019 年《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》指出,加快建设国家养老服务管理信息系统,推进与户籍、医疗、社会保险、社会救助等信息资源对接。发展“互联网+养老服务”模式的最终目的是解决人口老龄化社会所遇到的养老问题。政府应进一步完善现有的法律法规,细化“互联网+”与现有养老服务体系的合作领域。同时,健全省、市、区(县)、街道(乡镇)立体化的行政沟通机制,建立工作考评指标体系,以评促改,定期公布各部门落实国家相关政策的举措和效果。二是探索建立养老服务诚信体系及信息保护机制。互联网时代,数据资源的有效利用能为社会创造更多价值,也给隐私保护工作带来了挑战。要充分发挥养老行业及社会团体行业指导、桥梁及智库作用,完善信息披露机制,通过建立供需双方诚信档案,不断引导行业树立自律意识,进而规范行业发展。同时,创新宣传

工作机制,积极开展人口老龄化国情教育工作,不断普及互联网和人口老龄化的相关知识,为“互联网+养老服务”模式的实施营造全社会关心、支持、积极参与的良好氛围。

#### 注释

- ① 睢党臣、彭庆超:《“互联网+”背景下我国城市社区智慧居家养老服务模式的构建》,《新疆师范大学学报》(哲学社会科学版)2018 年第 3 期。② 屈贞:《“互联网+社区养老”的运行困境摆脱》,《重庆社会科学》2017 年第 5 期。③ 《2018 中国老年人“网瘾”热点监测报告》,艾美网, <https://www.iimedia.cn/c400/62211.html>, 2018 年 8 月 20 日。④ 《三部门发布第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查结果》,民政部网站, <http://jnjd.mca.gov.cn/article/zyjd/xxck/201610/20161000886652.shtml>, 2016 年 10 月 9 日。⑤ 周亮、梁小婵:《险企养老社区计划投资达 678 亿元》,搜狐网, [https://www.sohu.com/a/193680491\\_161795](https://www.sohu.com/a/193680491_161795), 2017 年 9 月 22 日。⑥ 刘远立主编:《中国老年健康研究报告(2018)》,社会科学文献出版社,2019 年,第 1 页。⑦ 景跃军等:《我国失能老人数量及其结构的定量预测分析》,《人口学刊》2017 年第 6 期。⑧ 民政部编:《2018 中国民政统计年鉴》,中国社会科学出版社,2018 年,第 194 页;《中国放宽养老护理员入职条件》,中国新闻网, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1647553302727324975&wfr=spider&for=pc>, 2019 年 10 月 16 日。⑨ 于潇、孙悦:《“互联网+养老”:新时期养老服务模式创新发展研究》,《人口学刊》2017 年第 1 期。⑩ 耿永志、王晓波:《“互联网+”养老服务模式:机遇、困境与出路》,《深圳大学学报》(人文社会科学版)2017 年第 4 期。⑪ 李超:《美国老龄产业发展及对我国的启示》,《兰州学刊》2015 年第 4 期。⑫ 肖静华等:《消费者数据化参与的研发创新——企业与消费者协同演化视角的双案例研究》,《管理世界》2018 年第 8 期。⑬ 董红亚:《养老服务视角下医养结合内涵与发展路径》,《中州学刊》2018 年第 1 期。

责任编辑:浩 森 海 玉

## Supply and Demand Evaluation and Development Countermeasures of "Internet + Aged Care" Mode

Wang Zifei

**Abstract:** Since China entered the aging society, the issue of ageing has become a prominent and important issue in the economic development of the whole society. With the continuous integration of "Internet +" into economic life, "Internet + aged care services" has increasingly become a hot topic of social concern. As a new business form of pension service, the mode of "Internet + pension service" still faces problems such as prominent contradiction between supply and demand structure, vague market positioning, lack of professional talents and lack of evaluation system. In view of this, to develop "Internet + Aged Care" Mode, to provide high-quality, convenient and efficient services for the elderly, and to boost the high-quality development of the elderly care service industry, we must scientifically and systematically plan and innovate the supply mode, improve the regional synergy and constantly stimulate the endogenous power, clarify the development orientation and improve the comprehensive service supply capacity, improve the multi-level talent supply system, scientifically build the mode evaluation system, actively explore and establish a perfect implementation guarantee mechanism.

**Key words:** population aging; internet + aged care services; evaluation system; development strategies