

平台经济下的老年助餐服务实践路径研究

金小婷

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年3月15日; 录用日期: 2026年5月6日; 发布日期: 2026年5月15日

摘要

随着我国人口老龄化的不断加剧, 老年助餐服务已成为养老服务体系建设的的重要组成部分。助餐服务不仅是满足老年人基本用餐需求的重要保障, 其质量和效率的提升也与增进我国民生福祉密切相关。当前, 我国老年助餐服务在政策支持、服务覆盖等方面已取得明显进展, 但仍存在一定问题。平台经济可以凭借其数字化、智能化、资源整合等优势, 为破解传统助餐服务难题、推动老年助餐服务提质增效提供新的实践路径。本文立足我国老年助餐服务的发展现状, 通过分析平台经济融入的必要性和已有实践模式及其成效, 探讨现有模式中存在的服务适配性不足、可持续性不佳、社会参与度低等问题, 最终从平台完善服务供给、政府保障筑牢支撑、社会参与拓宽覆盖的维度提出平台经济下的老年助餐服务实践路径, 为助餐服务的高质量发展和积极应对人口老龄化提供参考。

关键词

老龄化, 老年助餐服务, 平台经济

Research on the Practice Path of Elderly Meal Assistance Services under the Platform Economy

Xiaoting Jin

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: March 15, 2026; accepted: May 6, 2026; published: May 15, 2026

Abstract

With the continuous intensification of China's population aging, meal assistance services for the elderly have become an important part of the construction of the elderly care service system. Meal assistance services are not only an important guarantee to meet the basic dining needs of the elderly,

but also closely related to improving the quality and efficiency of China's people's livelihood and well-being. At present, China's elderly meal assistance services have made significant progress in policy support and service coverage, but there are still certain problems. The platform economy can provide a new practical path for solving the problems of traditional meal assistance services and promoting the quality and efficiency of meal assistance services for the elderly by virtue of its advantages such as digitalization, intelligence, and resource integration. Based on the development status of China's elderly meal assistance services, this paper analyzes the necessity of platform economy integration and the existing practice models and their effectiveness, discusses the problems existing in the existing model, such as insufficient service adaptability, poor sustainability, and low social participation, and finally puts forward the practice path of elderly meal assistance services under the platform economy from the dimensions of platform improvement service supply, government guarantee and social participation to broaden coverage, so as to provide reference for the high-quality development of meal assistance services and actively respond to population aging.

Keywords

Aging, Elderly Meal Assistance Service, Platform Economy

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

人口老龄化已成为我国新时代社会发展的重要特征，养老服务中尤其是基础助餐服务的提质增效是保障老年人生活品质、落实积极应对人口老龄化国家战略的重要民生工程。根据国家统计局公布的数据，2025 年末我国 60 岁及以上人口已达 32,338 万人，占全国总人口的 23%，其中 65 岁以上人口 22,365 万人，分别较上年增加 1307 万人和 342 万人[1]，老年人口规模持续扩大且增速加快，老年群体的养老服务需求日益迫切，帮助老年人解决实际就餐问题成为养老服务的重要环节。我国高度关注养老服务问题，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务。近年来，我国多地出台相关政策，针对老年人的助餐服务体系逐步完善，截至 2026 年 3 月，全国已建成老年助餐点近 8 万个，日均服务超 300 万老年人，老年助餐服务已从“有无”向“优劣”转型迈出关键一步[2]。尽管如此，老年助餐服务在实际执行过程中仍存在一定问题，如服务难以精准匹配老年群体多样化需求，服务有覆盖但缺品质、有供给但不精准，运营缺乏可持续性等。

随着数字化技术的不断发展，平台经济作为以互联网技术为支撑、连接供需双方、整合各类资源的新型经济形态已渗透到人民生活服务的方方面面，淘宝闪购、美团等生活服务平台凭借数字、智能等优势，可以为老年助餐服务提供数字化的全新路径。本文基于我国老年助餐服务的发展现状与问题，系统分析平台经济融入老年助餐服务的必要性，通过对当前平台经济下实践模式中存在问题的探究，从平台优化、政府保障、社会参与等维度提出可持续的老年助餐服务实践路径，以积极回应我国人口老龄化过程中出现的老年人用餐问题，不断推动老年助餐服务的提质增效。

2. 我国老年助餐服务的发展现状与平台经济融入的必要性

(一) 我国老年助餐服务的发展现状

当前，我国老年助餐服务在政策引导、规模覆盖、服务创新等方面取得了显著成效。很多地区已形成社区食堂、老年餐桌、上门配送、集中就餐等多种助餐形式以满足老年群体的基本就餐需求，比如为

行动不便的高龄、失能老人提供上门配送服务，为健康老人提供社区集中就餐服务等。此外，老年助餐服务的供给保障体系逐步完善，初步形成政府主导、社区落实、社会参与的供给格局，政府加大财政投入与政策支持，社区负责服务落地与需求收集，社会组织、爱心企业参与其中。同时，部分地区已开始探索营养化、个性化助餐服务，联合医疗机构推出适合老年人的营养套餐，逐步兼顾慢性病老人的饮食禁忌，推动助餐服务从“保基本”向“优服务”转型。

尽管我国老年助餐服务已逐步完善，但其具体实践仍存在一定的不足。在供给与需求匹配方面，菜品单一、营养搭配不合理的问题仍普遍存在，尤其是慢性病老人的忌口、营养调理等特殊需求还未能得到充分兼顾。在配送服务方面，多数地区主要通过传统的社区志愿者或干部进行配送，存在配送不稳定、不及时等问题，难以有效覆盖高龄、失能老人的“最后一公里”就餐需求[3]。在服务可及性方面，老年数字鸿沟问题仍存在，老年群体数字适应能力弱，目前多数老年人仍难以熟练使用线上点餐、预约等数字化服务，即使有部分地区开展点餐教学等服务或课程，但效果不佳，使其无法充分享受数字化助餐带来的便利[4]。此外，助餐服务的监管体系不完善，社会资源分配不均，食品安全、服务质量缺乏有效监管，部分助餐点运营成本过高、资金短缺等问题仍制约着助餐服务优势的发挥和质量的提升。

(二) 平台经济融入老年助餐服务的必要性

平台经济是指以互联网技术为支撑，通过搭建数字平台，连接供需双方，实现资源整合、信息匹配、服务交付的新经济形态。随着数字技术的发展，平台经济融入老年助餐服务是顺应时代发展、满足老年群体高品质就餐需求的迫切举措。传统老年助餐服务中存在的供给脱节、配送时效差等问题可以凭借平台经济数字化、智能化的优势实现精准对接老年助餐的供需两端，优化服务供给结构、提升配送效率，从而有效解决老年人“吃饭难、吃不好”的核心诉求。同时，平台经济规模化、集约化的优势能够促使助餐资源的高效整合与配置，从而有效应对我国人口老龄化程度持续加深而带来的助餐需求快速增长，缓解服务供给压力，保障老年群体的基本就餐权益。

另外，平台经济的融入也是推动养老服务数字化转型、落实国家政策导向的重要实践。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》提出要建立老年人助餐服务网络，丰富和创新助餐服务提供机制，引导外卖平台等更多市场主体参与助餐配送服务等这一系列政策的出台，均表现出国家持续推动养老服务提质升级，鼓励政府、企业、社会等多方协同参与养老服务供给。平台经济作为数字技术与生活服务融合的重要载体，其融入老年助餐领域能够顺应时代的发展，为养老服务体系向数字化、现代化发展注入动力；同时还能充分激活市场主体活力，引导更多企业、社会组织结合平台提供助餐服务，切实提升老年人生活品质与幸福感，增强社会福祉。

3. 平台经济下老年助餐服务的现有模式与问题分析

(一) 现有实践模式及其成效

不同地区、不同老年群体助餐需求的增长不断推动着助餐服务的发展，当前平台经济下的老年助餐服务已在各地因地制宜地形成各种实践模式，主要包括以下三种：

1) 政企协作模式

该模式是指由政府提供政策支持、资金补贴和监管指导，平台提供数字化技术并结合社区收集的助餐需求等内容向老年人提供餐食配送等服务，形成政府、平台企业和社区的协同模式。北京西城区民政局与淘宝闪购共同打造“父母食堂——线上惠老助餐专区”。政府对参与助餐服务的高龄、失能老人给予用餐补贴，并协调社区场地为平台配送人员提供临时停靠点；淘宝闪购平台充分发挥平台适老化技术的作用，并搭建专业配送队伍为老年人提供高效、便捷的助餐服务[5]。上海松江区的“新桥模式”是上海首个打通政府补贴与外卖平台的社区助餐项目，通过松江区新桥镇与饿了么平台的合作，解决了老年

人因恶劣天气不方便出门用餐的痛点并实现老年人用餐补贴的自动结算到账[6]。

2) AI 助餐模式

该模式主要依托平台 AI 技术来优化服务流程,通过语音交互、智能识别、大数据分析等方式降低老年人使用数字助餐服务的门槛,实现“傻瓜式”操作与精准化供给。上海市普陀区万里街道联合淘宝闪购、长者科技等企业开展“AI 老年助餐”的试点项目,通过向街道内老年人发放助餐体验券,邀请其使用千问软件、天猫精灵等智能终端,以语音的方式进行点餐,实现 AI 与助餐服务相辅相成[7]。浙江杭州的“中央厨房 + 中心食堂 + 助餐点”多元模式,通过建立线上服务平台,实现了从中央厨房菜品制作、配送至中心食堂和助餐点,再到老年人线上预订和配送服务的全流程数字化管理[8]。

3) 骑手助老模式

该模式是指平台通过整合骑手资源组建“助老专送队”,除提供送餐服务外,兼顾老人安全探视、应急帮扶、需求反馈等附加服务,实现送餐和助老一体化。在杭州市西湖区开展“助老 e 餐”项目中,通过组建助老专送小哥队,为高龄老人送餐并提供上门探视服务[9]。这一举措充分发挥新就业群体外卖员的力量,在送餐时记录老人基础疾病、忌口,观察老人身体状况并及时反馈社区。

(二) 平台经济下老年助餐服务过程中存在的问题

1) 平台层面: 适老设计与供给可持续性不足

笔者对杭州市西湖区 C 街道、G 街道、W 街道使用过线上助餐服务的 86 位老年用户(其中 60-79 岁 52 人、80 岁及以上 34 人)以及与平台展开合作的 15 位商家进行的走访调查中发现,目前老年人使用线上平台助餐存在的主要问题包括:一是平台适老化设计不足。调研数据显示,有 58 位老年人反映部分平台的“长辈模式”仍存在界面复杂、字体偏小、功能冗余等问题,语音识别功能中对老人的方言和模糊指令识别率不高,高龄老人操作尤为不便。此外,线上助餐在实际应用中存在平台建设成本高、兼容性差、数据隐私与安全、服务质量和监管缺失等问题[10]。二是菜品供给同质化严重。有 37 位老年用户明确表示,长期使用线上点餐,会出现菜品选择单一、口味重复的问题;29 位患有高血压、糖尿病的老人反映,目前线上助餐商家多以笼统配餐为主,提供的是基础清淡套餐,缺乏针对老年人不同常见病的定制化营养套餐,无法满足特殊饮食需求。三是供给可持续性不足。有 7 位助餐商家向笔者表示,多数平台助餐项目过度依赖政府补贴,如果补贴中断就容易导致项目停运,因此部分商家对平台的助餐项目顾虑,担心补贴是否能够及时到位,进一步影响助餐服务的可持续性。

2) 社会层面: 多主体联动与社会力量参与度不足

笔者通过与西湖区 Z 助餐项目负责人以及 6 名来自北京市、上海市、广州市曾参与过助餐服务的社会工作者的深度访谈发现,目前部分平台缺乏对助餐服务安全性、标准化流程、保障措施的宣传,加之与社区、志愿者等主体的有效联动较少等因素,导致老年人及其家属仍存在对平台助餐的食材安全、配送保障、资金结算等环节的顾虑。老年人对平台数字助餐服务“不敢用、不爱用”的心理,会使技术适老的实际落地效果大打折扣,从而影响平台助餐模式的推广普及和平台价值的发挥。2 名来自北京市和 2 名来自广州市的社会工作者表示,如果能将平台对老年人隐私安全性保障、配餐流程的细节等以志愿者宣传、张贴海报等形式进行加大宣传力度,发挥其集体的力量,在很大程度上能减少这类顾虑的出现,服务的可持续性也会提升。此外,社会组织、志愿者等社会力量参与不足,助餐过程中存在志愿者对助餐服务的具体流程和细节理解不深入等现象,这也会对助餐质量和效率产生较大影响[11]。

4. 平台经济下老年助餐服务的实践路径

(一) 平台优化服务供给, 夯实老年助餐服务基础

平台应聚焦老年群体的核心需求,从服务适配、供给质量、配送保障、数据安全和运营可持续性

方面为助餐服务助力。使用数字化养老助餐服务不仅能提升老年人的满意度，还可以提升其继续使用的概率[12]。对此，在服务体系的构建上，平台应进一步优化线上服务界面，结合老年群体的使用特点，开发便捷且安全的语音点餐、方言识别、刷脸支付等功能，简化操作流程，增加安全性提示，减少点餐顾虑；同时加强平台助餐服务的宣传，将宣传与使用方法教学相结合，切实降低老年群体的数字使用门槛，让高龄、失能等老年人都能便捷享受数字化助餐服务。

在优化服务供给方面，平台首先应坚持安全卫生、营养健康、人文关怀、高效便捷的服务原则，要特别注重识别助餐服务中可能导致不良事件的风险因素，并采取应急处置措施，最大限度保障老年人用餐安全[13]。其次，应建立严格的菜品质量把控机制，实现餐食制作的全程溯源，保障老年人的膳食安全。另外，平台可以充分发挥大数据分析作用，精准捕捉老年群体的膳食偏好、营养需求及特殊饮食禁忌，为点过餐的老年人逐步建立起电子健康档案，并持续联合优质餐饮商家推出多样化的助餐菜品，以满足饮食需求。

在配送体系完善方面，平台可以根据骑手提供的送餐数据优化配送路线的规划，并联合外卖员组建助老配送队伍，明确配送时间和服务标准，推行错峰派单模式，贴合老年人的用餐习惯；同时可以尝试优化并推广以杭州市西湖区“助老 e 餐”项目为范本的送餐、探视、应急帮扶一体化服务，让配送过程不仅是送餐，更能及时关注老年人的身体状况，提升助餐服务的温度。

另外，平台可以尝试建立与餐饮机构、社会组织、医疗机构的合作模式，由医疗机构提供专业用餐建议，餐饮机构积极落实，社会组织 and 平台提供相关技术和专业方法，从而精准化服务供给。同时平台还应将信息的收集、存储和使用流程进一步规范化，并建立完善的食物安全保障机制和支付安全保障机制，为老年人的隐私保密与健康维护保驾护航。

(二) 强化政策引导，筑牢老年助餐服务支撑

在数字化背景下，国家出台的很多政策都提及了将互联网与养老服务相融合，实践中也出现了各种探索[12]。政府在老年助餐服务中扮演者的政策引导、制度保障、监管监督等角色，可以针对政策精准度不足、监管体系不完善、资源统筹不力等问题进行针对性改善。在政策支持体系建设上，可以出台平台经济下老年助餐服务的专项政策，明确平台企业在助餐服务中的职责和权益，加大财政补贴力度，重点支持平台的适老化改造、助老配送队伍建设以及困难老人的助餐补贴；同时推出税收优惠、场地支持等配套政策，充分调动平台企业、餐饮机构等市场主体参与老年助餐服务的积极性。

在监管体系方面，一是政府可以结合平台助餐服务的特点来制定明确的食物安全、服务质量、信息安全等监管标准，并完善和推广已有的《老年助餐数字化服务规范》等团体标准，实现助餐服务全流程规范化监管。二是可以通过建立政府监管、平台自律、社会监督的监管机制，加强对助餐菜品质量、配送服务、资金使用等环节的常态化监管，畅通投诉举报渠道，及时处理老年群体及家属的诉求和服务纠纷，保障助餐服务质量。三是充分发挥政府带头作用，联合平台企业、行业协会等进一步完善老年助餐数字化服务的标准体系，明确服务流程、人员培训、应急处置等要求，推动平台经济下的老年助餐服务走向规范化、标准化。

(三) 营造良好氛围，拓宽老年助餐服务覆盖面

社会力量是老年助餐服务提质增效的重要补充，需充分调动社会组织、志愿者、爱心企业及老年人家属等多方力量，营造起爱老助老的良好社会氛围。在老年人数字鸿沟的应对方面，可以整合社会组织、志愿者、平台工作人员等力量，强化老年人信息能力与素养建设，重视数字反哺[14]，例如可以持续开展针对性的老年数字技能培训，手把手指导老年人使用平台线上点餐、预约等服务，通过提升教学频率以及平台技术和 AI 技术对线上购买的优化来减轻数字鸿沟；同时鼓励老年人家属帮助老年人适应这类助餐

服务，以家庭、社区、平台联动的形式帮助更多老年人享受到数字化助餐服务的便利。

在多元主体参与方面，平台可以联合社会组织等机构建立健全社会群众以志愿者的形式参与助餐服务的激励机制，充分发挥其亲和力足、灵活耐心等优势，开展需求收集、数字指导等助餐各环节的相关工作，拉近平台与老年人之间的距离。此外，平台可以联动社会组织、助餐商家、志愿者等主体，以线上、线下相结合的方式向老年群体及其家属宣传平台助餐服务的优势、信息安全性和便捷性，提升对助餐服务的认知度和接受度。在宣传过程中可以融入助餐服务的典型案例和事迹，向社会传递爱老助老的正能量，营造全社会共同关注、支持老年助餐服务发展的氛围，推动助餐服务向高质量发展并惠及更多老年群体。

5. 结论与展望

随着数字技术的不断发展，平台经济可以凭借数字化、智能化、资源整合等优势有效减轻传统老年助餐服务中供给脱节、配送低效等问题，是推动老年助餐服务优化升级、助力养老服务数字化转型的重要支撑。当前平台经济下的老年助餐服务已形成政企协同、AI助餐、骑手助老、公益+市场等实践模式并在提升服务便捷性、优化服务精准度等方面取得显著成效，但这类模式在具体实践中仍存在服务适配性不足、政府监管不完善、老年群体数字适应能力弱等问题。笔者通过对现存问题的分析，从平台完善服务供给、政府保障筑牢支撑、社会参与拓宽覆盖这三个维度提出可持续老年助餐服务实践路径，助力老年助餐服务提质增效以及养老服务的高质量发展。

然而，随着数字技术的不断优化与发展，平台经济下老年助餐服务的实践路径仍存在更为多元化的可能，需要我们进一步探索。未来，老年助餐服务可以通过与最新智能技术的适配和运用，逐步提升其智能化水平，使老年助餐服务不断向高质量、高标准、高适配的方向发展，为积极应对我国人口老龄化提供有力支撑。

参考文献

- [1] 国家统计局. 王萍萍: 2025年全国人口总量为140489万人 人口高质量发展持续推进[EB/OJ]. https://www.stats.gov.cn/xxgk/jd/sjjd2020/202601/t20260119_1962338.html, 2026-01-19.
- [2] 新华社. 老年助餐服务: “小饭碗”托起“大民生” [EB/OJ]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1859418006097109670&wfr=spider&for=pc>, 2026-03-12.
- [3] 薛在兴. 社区老年助餐服务的运营模式探析[J]. 人民论坛, 2025(10): 58-63.
- [4] 邓婷鹤, 郑晓冬, 杨园争. 老年数字化助餐服务使用特征及影响因素研究——基于北京市调查数据的分析[J]. 城市问题, 2022(6): 47-56, 76.
- [5] 北京市民政局. 西城区: 打造“父母食堂”升级版守护老年人“舌尖上的幸福” [EB/OJ]. https://mzj.beijing.gov.cn/art/2024/8/30/art_4490_733846.html, 2024-08-30.
- [6] 新民晚报. 上海“新桥模式”广受关注, 政企合作为老年助餐服务难题找到数字化方案[EB/OJ]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1792586198660555393&wfr=spider&for=pc>, 2024-03-04.
- [7] 新民晚报. 万里街道联合淘宝闪购推广 AI 老年助餐, 千问、天猫精灵让银发族一句话点餐[EB/OJ]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1856715007704079266&wfr=spider&for=pc>, 2026-06-10.
- [8] 陈光荣. 银发经济时代数字赋能老年助餐服务的路径探讨[J]. 经济师, 2025(12): 33-34, 37.
- [9] 杭州市民政局. 平台经济赋能老年助餐, 西湖区让“养老”变“享老”! [EB/OJ]. https://mz.hangzhou.gov.cn/art/2024/9/20/art_1530899_58941205.html, 2024-09-20.
- [10] 甘昭燕. 数智化赋能农村助餐养老个性化服务优化的路径研究[J]. 社会与公益, 2025(19): 87-89.
- [11] 朱明华. 上海市老年助餐服务问题与对策研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东师范大学, 2023.
- [12] 杨园争, 邓婷鹤, 郑晓冬. 数字赋能养老服务效果: 兼论与社会养老服务的比较——以 S 市养老助餐服务为例[J]. 老龄科学研究, 2025, 13(10): 65-78.

-
- [13] 陈曦, 高军. 规范居家养老助餐服务提升老年助餐服务质量——《居家养老助餐服务指南》国家标准解读[J]. 中国民政, 2025(16): 43-44.
- [14] 杨峥威, 曹书丽. 媒介发展中的“数字遗民”问题及其应对策略[J]. 社会福利(理论版), 2021(2): 16-20.