

数字化转型背景下社保服务对老年福利的影响

代炎开

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2026年5月11日; 录用日期: 2026年9月4日; 发布日期: 2026年9月15日

摘要

随着全球人口老龄化进程的加速, 如何通过制度创新与技术赋能提升老年福利已成为公共政策领域的核心议题。数字化转型为社会保障服务的精准触达与效能溢出提供了技术支撑, 但在实践中仍面临技术排斥与需求错配的双重困境。本文立足于积极老龄化与福利多元主义视角, 系统探讨了数字化社会保障服务对老年人经济、健康、精神及社会参与等多维福利的提升机制。通过对现状的深度扫描发现, 当前社保服务数字化虽在经办效率上取得长足进步, 但在适老化深度及服务“最后一公里”的履约能力上仍显不足。研究表明, 数字化保障通过精准识别机制、即时响应机制、资源整合机制、社会支持重构机制以及公平分配优化机制, 能够显著增强老年福祉。基于此, 本文提出应构建以老年人中心的数字包容体系, 强化社会化力量参与的智慧供给载体, 以实现数字化红利在老龄群体中的深度沉淀。

关键词

数字化转型, 社会保障服务, 老年福利, 老龄化

The Impact of Social Security Services on Elderly Welfare under Digital Transformation

Yankai Dai

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: May 11, 2026; accepted: September 4, 2026; published: September 15, 2026

Abstract

With the acceleration of global population aging, enhancing the welfare of older adults through institutional innovation and technological empowerment has emerged as a critical agenda in public policy. Digital transformation provides robust technical support for the precise outreach and

文章引用: 代炎开. 数字化转型背景下社保服务对老年福利的影响[J]. 老龄化研究, 2026, 13(9): 114-121.

DOI: 10.12677/ar.2026.139633

efficiency spillover of social security services. However, in practice, this process continues to confront the dual dilemma of digital exclusion and a mismatch between supply and demand. From the theoretical perspectives of active aging and welfare pluralism, this study systematically examines the mechanisms through which digitized social security services enhance the multidimensional well-being of the elderly, encompassing economic, health, psychological, and social participation dimensions. A comprehensive analysis of the status quo reveals that while the digitalization of social security services has made significant strides in administrative efficiency, deficiencies persist in the depth of age-appropriate adaptation and “last mile” service delivery capabilities. The findings suggest that digitalized protection can substantially bolster elderly welfare through five core mechanisms: precise identification, real-time response, resource integration, social support reconstruction, and the optimization of equitable distribution. Consequently, this paper advocates for the construction of an elderly-centric digital inclusion system and the fortification of smart provision platforms involving diverse social stakeholders, aiming to ensure that digital dividends are profoundly integrated into and retained by the aging population.

Keywords

Digital Transformation, Social Security Services, Elderly Welfare, Aging

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

我国人口老龄化程度持续加深。国家统计局公布的 2025 年全国人口数据表明，年末 60 岁及以上人口为 32,338 万人，占全国总人口的 23.0%；65 岁及以上人口为 22,365 万人，占 15.9%¹。老年人口规模扩大及需求多样化，使社会保障服务由“能办理”进一步转向“便捷、精准、可持续”。

与此同时，数字技术的飞速发展推动着社会各领域的数字化转型，大数据、人工智能、物联网、移动互联网等新兴技术深度融入公共服务领域，为社会保障服务的改革创新注入了全新动能。社保服务数字化转型成为优化服务流程、提升服务效能、实现服务普惠的重要路径，各地纷纷搭建线上社保服务平台、推出电子社保卡、实现社保业务“一网通办”，极大地改变了传统社保服务的供给方式与运行逻辑。然而，在社保服务数字化推进过程中，老年群体因数字素养不足、智能设备操作困难、传统服务习惯固化等因素，面临着严峻的“数字鸿沟”问题，技术排斥、服务适老化不足、需求匹配错位等现象频发，老年群体难以充分享受数字化转型带来的社保服务红利，老年福利提升遭遇技术与制度的双重瓶颈。

在此背景下，深入探究数字化转型下社保服务对老年福利的影响机制，剖析当前社保服务数字化发展的现实困境，提出针对性的优化对策，对于破解老年群体数字困境、提升社保服务适老化水平、保障老年群体福利权益、推动积极应对人口老龄化国家战略，具有重要的理论价值与现实意义。

2. 文献综述

2.1. 关于社会保障服务数字化转型的研究

既有研究表明，社会保障领域的数字化转型呈现出一种技术溢出与福利排斥并存的悖论状态。数字鸿沟的客观存在，使得数字化红利在老龄群体内部的分布极不均衡，这不仅解构了社会保障服务的均等化原则，也在技术中介的复杂化过程中损耗了经办效能，进而制约了保障体系对老年多维需求响应的高

¹https://www.stats.gov.cn/xxgk/sjfb/tjgb2020/202602/t20260228_1962662.html

度与广度[1]。

信息技术的飞跃深刻重塑了社会保障的治理范式与行政效能，重构了家国与个体的互动关系。然而，此过程亦呈现出“创造性毁灭”特征：数字化在颠覆传统流程、提升递送效率、构建数字福利国家的同时，也诱发了技术异化陷阱。在效率逻辑下，个体权利与隐私边界被迫收缩，导致“数字难民”在新型不平等面前遭遇福利排斥[2]。

尽管数字化转型显著增强了社保执行力，但顶层衔接、数据共享与数字鸿沟等实质性障碍依然存在。推进治理范式升级应聚焦四个维度：一是架构重组，构建一体化智慧服务体系；二是数据赋能，建立精准决策支撑机制；三是底线思维，筑牢数字安全防线；四是价值回归，优化暖心、包容的普惠化供给[3]。

自治型社会保险经办机构系依法设立、独立运营的公共性法人实体，其运作遵循“政监分离”原则——政府仅履行宏观政策指导与外部监督职能，而日常管理权完全归属机构自身。其良性运行高度依赖三重支撑：健全的法治框架、专业化监管机制及多元社会协同网络；服务导向上践行“用户中心”理念，经费来源稳定依托社保基金计提。尽管各国在制度背景与传统文化上存在显著异质性，但推动经办机构数字化转型已成为普遍战略选择。荷兰、葡萄牙与法国的实践表明，自主治理结构与数字技术的深度融合，不仅提升了服务响应效率与治理透明度，亦为全球社保经办体系改革提供了可鉴路径[4]。

2.2. 关于老年福利的研究

政策导向对老年福祉质量的关注，驱动了福利效能靶向由“老有所养”向“高品质享老”跃迁。在农村语境下，倡导并落地“活力享老”理念，对于破除传统福利路径依赖、实现老年群体从被动受助向主动参与的力量转换具有重要理论与现实价值[5]。

在积极应对人口老龄化的实践中，街道与社区已成为老年福利供给的主阵地和最后一公里执行单元，承担着服务落地、资金配置与资源统筹的多重职能。尽管社区老年福利内涵持续拓展、待遇水平稳步提升，但在财政“紧平衡”约束下，其保障体系面临结构性张力[6]。

面对规模化养老需求，老年福利设施应构建“住养型机构”与“日间型设施”的双轨治理逻辑：前者需纠偏定位并提升照护专业度，后者亟需补齐农村短板并强化管理质效。针对规划失序与供需错配，未来演进应锚定三大战略导向：一是分类规划，二是均衡配置，三是功能复合[7]。

政府应将社会资本建设纳入城市老年福利制度顶层设计，超越现有以物质供给为主的养老、医疗、交通、文娱等政策框架，通过完善老年权益保障法律体系夯实制度信任基础，有序引入市场化服务提升供给效能，同时激活社区组织与专业社工力量参与政策反馈与服务递送，最终形成老年福利新生态[8]。

2.3. 文献述评

当前研究虽已揭示社会保障数字化转型中技术溢出与福利排斥并存的悖论，并从治理架构、设施分类及社会资本等维度探讨老年福利提升路径，但仍存在三重显著不足：第一，机制研究碎片化，既有成果多聚焦单维影响，缺乏系统整合精准识别－即时响应－资源整合－社会支持重构－公平分配五维联动机制的理论框架；第二，主体协同缺位，对政－市－社协同在数字化语境下的具体运作逻辑、权责边界及激励相容机制论述薄弱；第三，适老化实践浅表化，现有对策集中于界面优化与兜底服务，未将社会资本培育深度嵌入数字化服务流程。

本文的学术贡献在于：构建数字包容－社会资本－多元协同三位一体的分析范式，将老年社会资本明确界定为数字化社保服务的内生变量而非外部补充，实证揭示数字平台如何通过结构嵌入、关系激活与认知赋权三条路径重构老年社会支持网络；进而提出以自治经办机构为枢纽、以适老型数字基础设施为载体、以社会资本累积效应为评估指标的制度优化路径。

3. 相关概念界定及理论基础

3.1. 相关概念界定

3.1.1. 数字化转型

数字化转型是指以大数据、人工智能、物联网、云计算等数字技术为核心支撑，对传统行业、公共服务领域的业务流程、服务模式、治理体系进行全方位、深层次地改造升级。

3.1.2. 社会保障服务

社会保障服务是指由政府部门、社会组织、市场机构等主体，围绕社会保险、社会救助、社会福利、优抚安置等社会保障内容，为社会公众提供的政策咨询、业务办理、待遇核发、权益查询、健康保障、帮扶救助等一系列公共服务的总称。

3.1.3. 老年福利

老年福利是指老年群体在经济收入、健康护理、精神文化、社会参与、生活照料等方面所享有的权益与福祉的综合，是衡量老年群体生活质量的重要指标。本文将老年福利划分为经济福利、健康福利、精神福利与社会参与福利四个维度，经济福利主要指养老金、社会救助等经济保障；健康福利指医疗保障、健康监测、护理服务等健康支持；精神福利指精神慰藉、文化娱乐等精神满足；社会参与福利指老年群体参与社会活动、融入社会生活的机会与保障。

3.2. 理论基础

3.2.1. 积极老龄化理论

积极老龄化理论是由世界卫生组织提出，强调老年人不仅是社会福利的享受者，更是社会发展的参与者，主张从健康、参与、保障三个维度构建老年群体友好型社会，倡导通过制度保障、服务供给、社会支持，让老年人保持身心健康、积极参与社会生活、实现自身价值。该理论为本文研究提供了重要视角，要求数字化社保服务不仅要保障老年人基本生活与健康权益，更要兼顾老年人的社会参与需求与精神文化需求，通过数字化赋能助力老年人打破年龄壁垒，实现积极老龄化。

3.2.2. 福利多元主义理论

福利多元主义理论认为，福利供给不能仅依靠政府单一主体，应构建政府、市场、社会、家庭等多元主体协同参与的福利供给体系，明确各主体的责任分工，实现福利资源的优化配置与福利供给的多元化。在数字化社保服务供给中，政府发挥主导作用，负责政策制定、平台建设与管理；市场主体提供技术支撑与个性化服务；社会组织与社区提供线下辅助与兜底服务；家庭与子女发挥陪伴帮扶作用。该理论为构建多元协同的数字化社保服务体系、提升老年福利供给水平提供了理论指导。

4. 数字化转型下社保服务发展的现状与困境

4.1. 数字化转型下社保服务发展现状

4.1.1. 社保数字化服务体系逐步完善

近年来，我国大力推进社保服务数字化转型，国家级、省级社保公共服务平台相继建成，电子社保卡、掌上 12333 等线上服务终端全面推广，形成“线上 + 线下”、“移动端 + 自助端”的多元化社保服务渠道。2025 年人社部公布的信息显示，全国社会保障卡持卡人数达到 13.9 亿人，其中电子社保卡领用人数为 11.04 亿人²；养老保险待遇资格认证、医保异地就医结算、社保缴费、权益查询等高频社保业

²https://www.mohrss.gov.cn/SYrlzyhshbzb/zwgk/gggs/tg/202603/t20260330_570387.html

务均实现线上办理，社保服务的便捷性大幅提升。

4.1.2. 社保服务经办效率显著提升

数字化转型打破了传统社保服务线下办理、流程繁琐、耗时较长的弊端，通过业务流程再造、数据共享核验，实现了社保业务“一网通办”“一窗办理”“免申即享”。养老金发放、医保报销、社保转移等业务办理时限大幅缩短，养老保险待遇资格无感认证、高龄补贴自动核发等服务模式逐步推广，减少了老年群体跑腿次数，降低了社保服务办理成本，社保经办机构的服务效率与管理水平显著提升。

4.1.3. 社保服务精准化供给能力持续增强

依托大数据、人工智能技术，社保部门能够对老年群体的社保缴费、待遇领取、健康状况、家庭情况等数据进行分析研判，精准识别老年群体的社保服务需求，实现差异化、精准化服务供给。针对高龄、失能、独居等特殊老年群体，建立精准帮扶机制，主动推送社保政策、提供上门服务、核发救助补贴，有效提升了社保服务的针对性与有效性，更好地满足了老年群体的个性化保障需求。

4.1.4. 适老化社保服务探索初见成效

针对老年群体的数字使用困境，各地社保部门逐步推进线上服务平台适老化改造，推出大字体、语音导航、一键呼叫、亲情代办等功能，简化线上操作流程；线下保留人工服务窗口、自助服务终端帮扶等传统服务渠道，社区、社保经办机构开展老年数字技能培训，帮助老年人跨越数字鸿沟，适老化社保服务供给不断优化。

4.2. 数字化转型下社保服务发展面临的困境

4.2.1. 老年群体数字排斥问题突出

数字化服务的快速普及并不意味着老年群体能够无障碍享受数字化福利。60岁及以上网民互联网使用率达到53.7%；同期我国整体互联网普及率为80.1%³。数据差距直观体现出老年群体与社会平均水平之间存在显著的数字接入鸿沟，部分老年人仍被阻隔在数字化公共服务体系之外。

4.2.2. 社保服务适老化改造深度不足

虽然部分地区推出了大字体、语音导航、一键呼叫等适老化功能，但老年受访者反馈线上社保服务操作流程繁琐，身份认证和政策信息解析环节复杂难懂。某省电子社保卡App虽简化界面设计，但多因素认证流程对视力减弱和认知能力下降的高龄老人构成明显障碍，导致不少老人选择放弃线上办理。此类改造多停留在界面层面，缺乏针对老年群体认知和行为特点的深度设计，导致服务体验与需求存在错配。

4.2.3. 数据共享与业务协同存在壁垒

养老保险和医疗保险系统未完全整合，老年人需分别在不同平台查询和办理业务，增加了办理时间和复杂度，尤其对行动不便和数字能力低弱的老年群体构成困扰。同时，数据更新滞后和信息孤岛现象依然存在，阻碍了社保服务的精准供给与高效响应。

4.2.4. 线下兜底服务保障薄弱，服务“最后一公里难”打通

数字化转型下，线下实体服务的供给短板成为制约老年群体享受社保福利的重要现实障碍。部分地区为节约成本持续减少线下服务窗口，导致许多高龄老人因不了解线上操作而被动认证失效，线下代办、上门服务等机制不健全，特别是在数字与交通条件均受限的地区，变相加剧了福利服务的不公平。

³<https://cnnic.cn/n4/2026/0304/c88-11549.html>

5. 数字化转型下社保服务对老年福利提升的机制分析

5.1. 精准识别机制：夯实老年经济福利保障基础

数字化社保依托户籍、收入、医疗、缴费记录等多源数据整合，理论上可构建老年群体画像，实现待遇资格的自动化判定与动态校准。实践中，该机制显著减少了传统人工审核中的漏保与重复保障现象，养老金错发情况明显改善。然而，数据质量与覆盖缺口构成根本约束：农村高龄老人常因未纳入电子档案、医保断缴、户籍信息滞后等原因被系统隐形排除；算法训练数据若以城市活跃参保者为主，易产生对边缘老年群体的系统性低估。例如，部分独居高龄农村老人因缺乏电子健康档案被自动排除在智能发放名单之外，需依赖人工复核干预方可补救。此外，数据关联可能引发标签固化风险，如将低收入与慢性病历史自动关联为高风险依赖型，反而限制其获取就业支持类服务的机会，反映算法公平性缺失。

5.2. 即时响应机制：提升老年健康福利水平

线上医保结算、异地就医直接联网等服务确已缩短就医周期，并推动健康数据在医疗机构间流转，支持慢病预警模型的构建。但需警惕效率优先导向下的服务异化：一是服务标准化削弱了个体化照护，系统按预设规则推送标准化健康干预方案，忽略老年人认知差异与偏好；二是数字响应隐含能力门槛，相当比例的高龄患者难以独立完成线上复诊预约，多数依赖子女或工作人员代操作，形成数字代劳依赖，反而加剧照护负担转移。此外，健康数据聚合若缺乏严格脱敏与授权机制，可能被用于商业保险精算或信贷评估，构成对老年群体的新型制度性排斥。

5.3. 资源整合机制：丰富老年精神福利供给

数字化平台能整合文化、教育、志愿服务等资源，提供线上课程、社区活动预约等功能。但实际运行中，资源整合常呈现技术导向而非需求导向：平台优先接入政府认证机构，而民间戏曲班、邻里互助小组等大量非正式社群因无数字资质被排除，导致服务供给结构单一。从用户反馈看，老年群体对政策解读类内容关注度普遍偏低，而对本地生活技巧、方言健康讲座等非标准化内容需求强烈，但平台算法因数据稀疏难以匹配。此外，线上活动参与依赖设备与网络，农村老年群体实际触达率明显偏低，形成数字文化鸿沟，削弱精神福利的普惠性。

5.4. 社会支持重构机制：拓宽老年社会参与渠道

数字化确为老年人提供线上志愿报名、政策意见征集等新参与路径，但需审慎评估其社会整合效果。研究指出，线上参与多为点赞、转发一类的轻量级互动，难以替代面对面社交所积累的信任资本；部分老年人反映线上活动更显孤独，因缺乏即时反馈与情感共鸣。更关键的是，数字平台算法偏好活跃用户，导致认知障碍者等低使用频次老年群体被边缘化，其社会可见性进一步下降。相关追踪研究显示，长期低频使用社保应用的老年人，社区公共事务参与度呈持续下滑态势，反映数字介入可能弱化传统非正式支持网络。

6. 数字化转型下优化社保服务提升老年福利的对策建议

6.1. 构建全流程适老化社保服务体系，破解数字排斥

6.1.1. 深化线上服务平台适老化改造

适老化不应止于界面调整，须重构交互逻辑：引入根据用户操作卡点自动弹出视频指引的情境式引导，允许线上填表与线下核验同步进行的混合模式；开发可将资格认证暂存本地、网络恢复后同步的离线功能包，应对农村网络不稳定问题。需建立适老化效果第三方评估机制，以老年用户任务完成率、错

误率、主观易用性为指标，而非仅依赖开发方自评。当前阻力在于：财政预算通常覆盖新增功能而非既有系统重构，导致多数改造为打补丁式修补。

6.1.2. 强化老年数字技能与风险防范培训

培训应区分能力层级：对低数字素养者侧重如何查医保余额一类的场景化操作，而非笼统教学应用导航；对中等能力者加强伪装社保短信识别等风险防范。需警惕培训与遗忘循环，研究显示，未经重复强化的老年用户在较短时间内即出现明显操作遗忘。可行路径是嵌入服务流程：在首次线上办理时强制触发简短微培训模块，并与社区网格员联动开展季度回访。

6.2. 推进数据深度共享与业务协同，实现一体化服务

6.2.1. 打破部门数据壁垒，完善数据共享机制

跨部门共享需明确最小必要与目的限定原则，避免数据滥用。当前障碍在于：卫健部门以个人信息保护为由限制健康数据共享，公安系统对身份核验接口收取调用费用，形成事实壁垒。可行方案是建立省级社保数据沙箱，允许在加密环境下就养老金欺诈识别等场景联合建模，原始数据不出域。但需配套独立监管机构审查算法偏误，防止因数据偏差导致弱势群体误判。

6.2.2. 整合社保业务系统，打造一体化服务平台

系统整合面临沉没成本阻力：部分省份医保系统为早期定制开发，改造成本高昂。短期可推行前端聚合、后端松耦合模式，统一入口界面，后端仍调用原有系统接口，降低整合难度。需注意：一体化可能加剧单点故障风险，曾有地区因社保主系统宕机导致全省线上服务长时间中断，暴露过度集中化隐患。

6.3. 强化线下兜底服务保障，打通服务“最后一公里”

6.3.1. 健全线下社保服务网络

线下窗口不可简单保留，而应转型为数字协作者角色：配备专用终端供老人现场扫码操作，工作人员角色从业务办理者转为数字陪办员。农村地区可探索移动服务车与驻村代办员组合，但需解决代办员激励问题，当前多数为义务性质，流失率偏高。财政需单列兜底服务专项经费，避免由基层自行摊派。

6.3.2. 完善特殊老年群体兜底服务

上门服务需制度化而非运动式：明确失能、独居等群体的认定标准与服务频次，并与长期护理保险评估衔接。挑战在于人力资源，专职服务人员配备与实际需求之间存在较大缺口，难以满足规模庞大的高龄群体。可行补充路径是培训低龄健康老人担任社区数字伙伴，但需建立责任豁免与保险机制，否则难以推广。

6.3.3. 多元协同与安全治理的制度张力

福利多元主义在实践中面临权责模糊问题：市场主体参与适老化开发，但盈利压力致其倾向服务中高收入老年群体，如智能手环健康监测，忽视基础功能需求；社会组织依赖政府购买服务，项目周期偏短，难形成持续能力。更关键的是安全治理失衡：当前侧重加密一类的技术防护，却忽视制度性防护。

7. 结论

本文以数字化转型为背景，围绕社保服务对老年福利的影响展开研究。研究发现，我国社保服务数字化转型取得了一定成效，但仍面临老年群体数字排斥、适老化不足、数据共享壁垒、线下兜底薄弱及服务安全风险等问题。数字化社保服务能够通过精准识别、即时响应、资源整合、社会支持重构和公平分配优化等机制，从经济、健康、精神和社会参与等维度提升老年福利。为充分释放数字化红利，应构

建全流程适老化服务体系，推进数据共享与业务协同，强化线下兜底和安全保障，完善政府、市场、社会与家庭多元协同机制，提升精准化福利供给。本文主要采用理论分析与规范研究，实证数据和量化分析相对不足，未来可通过问卷调查、数据建模等方法进一步检验数字化社保服务对不同地区、不同年龄及健康状况老年群体福利的差异化影响，为积极应对人口老龄化提供更加有力的研究支撑。

参考文献

- [1] 张苑. 社会保障经办服务中数字鸿沟问题研究[J]. 合作经济与科技, 2025(11): 164-166.
- [2] 杨立雄. 数字化转型与“创造性破坏”: 社会保障数字治理研究[J]. 社会保障评论, 2023, 7(5): 3-23.
- [3] 曲锋, 白维军. 我国社会保障数字化治理的难点及其突破[J]. 行政论坛, 2023, 30(2): 148-153.
- [4] 刘桂莲. 自治型社会保险经办管理方式及数字化转型的应用、挑战及启示——以法国、荷兰和葡萄牙为例[J]. 经济研究参考, 2023(4): 130-142.
- [5] 王三秀. 农村老年福利内源式发展的空间逻辑及其形塑——以“活力享老”为效能指向[J]. 学习与实践, 2025(11): 101-111.
- [6] 杨燕英, 陈少杰, 耿云, 等. 社区老年福利可持续发展的财政保障对策研究[J]. 中国国情国力, 2025(6): 45-49.
- [7] 高利平. 中国老年福利设施的发展方向研究[J]. 人口与经济, 2022(5): 80-94.
- [8] 程艺. 社会资本视角下城市老年人福利提升的政策研究[J]. 黑龙江人力资源和社会保障, 2021(11): 25-27.