

老龄化治理视角下“互联网 + 养老”服务模式研究

耿怡萱

扬州大学马克思主义学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2026年5月17日; 录用日期: 2026年9月8日; 发布日期: 2026年9月17日

摘 要

当前我国老龄化进程持续加速, 高龄、失能老年群体规模持续扩张, 积极应对人口老龄化已上升为国家重要发展战略, 数字化发展催生的“互联网 + 养老”成为养老体系革新的重要方向, 但现阶段行业发展存在城乡失衡、供需错配等现实难题。为破解数字化养老落地困境、完善老龄治理体系建设, 本文从老龄化治理社会学视角出发, 以社会排斥、老年主体性、社会支持网络理论为分析工具, 采用文献梳理与现状剖析的研究方法, 系统研判国内“互联网 + 养老”发展现状与城乡差异化发展特征。研究发现, 当前“互联网 + 养老”存在老年主体性缺失、数字社会排斥凸显、多元主体协同不足、城乡养老资源配置失衡等深层次结构性矛盾。据此研究立足三项社会学建构原则, 搭建起政府引领、社区承载、家庭依托、社会组织补充的协同化养老服务框架, 并从主体赋能、弥合数字鸿沟、完善社会支持网络、优化政策设计四个维度提出优化路径。为我国“互联网 + 养老”规范化发展、老龄治理现代化推进和积极应对人口老龄化国家战略提供理论参考与实践思路。

关键词

老龄化治理, 互联网 + 养老, 老年主体性, 社会支持

Research on the “Internet + Pension” Service Model from the Perspective of Aging Governance

Yixuan Geng

School of Marxism, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: May 17, 2026; accepted: September 8, 2026; published: September 17, 2026

文章引用: 耿怡萱. 老龄化治理视角下“互联网 + 养老”服务模式研究[J]. 老龄化研究, 2026, 13(9): 156-162.

DOI: 10.12677/ar.2026.139639

Abstract

At present, China's aging process continues to accelerate, and the scale of the elderly and disabled elderly groups continues to expand. Actively responding to the aging of the population has risen to an important national development strategy. The "Internet + pension" spawned by digital development has become an important direction for the reform of the pension system. However, at this stage, there are practical problems such as urban-rural imbalance and mismatch between supply and demand in the development of the industry. In order to solve the dilemma of digital pension landing and improve the construction of aging governance system, this paper, from the perspective of sociology of aging governance, takes social exclusion, elderly subjectivity and social support network theory as analysis tools, and adopts the research methods of literature review and current situation analysis to systematically study and judge the development status of "Internet + pension" in China and the characteristics of urban-rural differentiated development. The study found that there are deep-seated structural contradictions in the current "Internet + pension", such as the lack of elderly subjectivity, the prominent exclusion of digital society, the lack of coordination of multiple subjects, and the imbalance of urban and rural pension resource allocation. Based on the three sociological construction principles, this study builds a collaborative pension service framework led by the government, supported by the community, supported by the family, and supplemented by social organizations, and proposes an optimization path from the four dimensions of subject empowerment, bridging the digital divide, improving social support networks, and optimizing policy design. It provides theoretical reference and practical ideas for the standardized development of "Internet plus endowment", the modernization of aging governance and the national strategy of actively responding to population aging.

Keywords

Aging Governance, Internet + Pension, Elderly Subjectivity, Social Support

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

人口深度老龄化和数字化社会发展交织在一起,已经促使传统养老的社会结构、代际关系与支持体系发生了深刻转型。2021年,《中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见》¹提出,要把积极老龄观、健康老龄化理念融入经济社会发展全过程,加快建立健全老龄社会政策体系和制度框架,标志着治理观念和视角的重要转向。“互联网 + 养老”也因此成为老龄化治理的重要实践载体,能够依托信息化平台整合各类养老资源,拓宽服务渠道,有效缓解传统居家养老供需错位的现实难题[1]。这种形态不只是单纯的技术应用革新,更核心的是老龄社会治理进程中,养老生活形态、社会主体关系与公共服务逻辑的社会性重构。它的发展和老年群体的社会福祉、社会公平,以及老龄社会的善治都紧密相关。

立足老年社会学与老龄化治理的研究维度,引入社会排斥、社会支持网络、老年主体性等经典理论作为分析依据,既能梳理出“互联网 + 养老”的现实发展样貌与内在矛盾,也能厘清行业整体的演进逻辑。结合我国社会发展实际,可搭建适配本土国情的养老服务运行框架,再从社会学层面给出可行的优

¹https://www.gov.cn/zhengce/2021-11/24/content_5653181.htm

化思路，以此充实养老服务体系建设的理论内涵，也为老龄社会治理的稳步推进提供现实参考。

2. 核心概念与社会学理论基础

2.1. 核心概念社会学界定

从社会学视角出发，结合老龄化治理的核心需求和“互联网 + 养老”的实践特点，老龄化治理不是单纯的政府管理行为，它是社会治理视角下的多元协同过程。这个过程围绕老年群体的权益保障、养老资源的社会分配、老年社会整合和社会秩序维系展开。它的核心目标，就是通过调整养老社会关系、完善社会支持体系，实现老年群体的社会融入，提升他们的生活福祉，同时应对人口老龄化带来的社会结构转型挑战。

“互联网 + 养老”是数字化社会变迁背景下，一种新型的养老社会建构形态。它主要涉及养老社会关系、社会支持方式和老年生活形态的转变。它的核心内涵不在于数字技术本身，而在于技术嵌入后，养老社会互动方式、主体关系格局和服务供给逻辑的重构。它打破了传统养老的空间限制和主体壁垒，让养老从封闭的家庭空间，延伸到社区 - 网络复合型的社会空间。也让养老支持从单一的血缘支持，转变为多元的社会支持。从本质上来说，它就是老龄化治理在日常生活中的实践体现。

研究中涉及的核心关联概念，还有老年数字社会排斥和养老社会支持网络。前者是社会分层视角下的一种社会现象。因为老年人数字素养有差异、社会资源分配不均衡等原因，很多老年人被隔离在数字公共服务、社会参与和日常社会生活之外。这也是数字化时代老年群体社会边缘化的重要表现。后者是一个由家庭、社区、社会组织、公共政策共同构成的关系系统。它主要为老年群体提供生活照料、情感慰藉和社会参与的渠道，也是“互联网 + 养老”模式能够顺利运行的核心支撑。同时数字化技术在养老领域的应用需注重场景融合，通过破解公共服务数字化转型中的“技术悬浮”问题，让技术真正适配养老服务需求，这为完善养老社会支持网络提供了实践思路[2]。

2.2. 老龄化治理与“互联网 + 养老”的内在逻辑

老龄化治理和“互联网 + 养老”之间，存在着深层次的内在社会逻辑，二者相互支撑、协同发展，最终都是为了实现老龄社会善治，提升老年群体的生活福祉。从本质上看，老龄化治理的核心任务，就是应对人口老龄化带来的各种社会问题。比如社会结构失衡、社会支持弱化、老年人权益保障不足等，它的本质就是对养老社会结构和社会关系的调整与重构。而“互联网 + 养老”，就是这种调整和重构的重要实践载体，为老龄化治理提供了新的实现路径。

数字化社会的发展，为老龄化治理提供了新的社会条件。数字化技术赋能养老的关键是实现技术与养老场景的深度融合，兼顾服务效率与老年需求适配[3]。“互联网 + 养老”通过重构养老社会支持网络、优化养老服务供给逻辑、拓宽老年社会参与渠道，有效回应了老龄化治理中“精准化、多元化、协同化”的核心需求。它推动老龄化治理从传统的“被动兜底”，向“主动赋能”转型，让养老服务更具针对性和实效性。不过，老龄化治理也为“互联网 + 养老”的发展，提供了社会框架和价值导向。它明确了“互联网 + 养老”的发展方向，就是要服务于老年群体的社会需求、促进社会公平、完善社会支持，避免陷入“技术至上”的误区，确保它始终贴合老龄社会的实际发展需求。

二者的内在逻辑契合点，就在于都以“老年主体性”为核心价值导向，以多元社会协同为运行基础，都以社会公平和社会融入为核心目标。老龄化治理为“互联网 + 养老”划定了社会学边界，让它始终围绕社会需求发展。而“互联网 + 养老”则为老龄化治理提供了具体的实践路径，让治理目标能够落地。二者协同推进，共同推动老龄社会从“应对老龄化”向“积极老龄化”转型，最终构建出符合我国国情的老龄社会治理体系。

3. “互联网 + 养老”的社会表征与现实困境

3.1. “互联网 + 养老”的社会形态与主体关系

数字化与老龄化不断深度融合，让“互联网 + 养老”形成了具备鲜明社会学特征的社会形态。这种形态也推动传统养老模式发生整体社会性转型。养老生活空间不再局限于封闭的家庭内部，慢慢演变成家庭、社区与网络相融的复合型社会空间。老年人的活动范围得以向外延伸，社会交往和生活场景变得更加多元，养老生活的社会化属性愈发突出。养老支持方式也随之发生转变，不再只依靠血缘代际照料，还能依托网络获得社会化、网络化帮扶。老年人的养老需求不再单纯依赖子女，也可借助平台对接社区服务、社会组织援助与邻里互助资源。截至 2023 年末，全国建成社区养老服务站点超 36.3 万个，其中落地智慧化服务的站点约 11.2 万个，但站点资源落地分化显著²。

在主体关系层面，“互联网 + 养老”打破了传统单一养老格局，形成政府、社区、家庭、社会组织共同参与的协同体系。不过各方主体的协作格局仍存在明显不均衡。政府始终处于主导地位，负责政策制定、资源统筹与规则供给，推动数字适老政策逐步升级完善。但政策配置仍偏重服务供给、弱化环境营造、轻视实际需求，整体适配度还有提升空间。社区是养老服务落地的基层载体，承担需求摸排、服务对接与邻里联动等职能。不过多数社区服务能力有限，资源整合水平不足，难以完全承接养老服务下沉的需求。

家庭依旧是养老的基础依托，角色从单纯生活照料，转向情感陪伴与需求反馈。不过家庭养老的实际支撑功能持续弱化，加上代际之间存在数字隔阂，进一步加大了家庭养老的现实压力。截至 2025 年 6 月，60 岁及以上老年网民用户规模达 1.61 亿人，互联网使用率为 52.0%³，大量高龄农村老人无智能手机使用经验，代际数字隔阂加剧家庭养老压力。社会组织是养老服务的重要补充力量，能在专业照料、公益帮扶和老年文化建设中发挥作用。但受资源与能力限制，社会组织参与范围有限、覆盖面偏窄，各类主体之间也缺少成熟的协同联动机制，难以形成稳定统一的养老治理合力。

3.2. 城乡“互联网 + 养老”发展的社会性差异

我国城乡发展不均衡的现实国情，让城乡“互联网 + 养老”呈现出明显的社会性差距。这种差异本质来自城乡社会结构、资源分配与老年群体自身特征的不同。城市地区数字基础完善、社区服务体系健全，城市老年人整体数字素养更高。所以城市智慧养老服务类型更丰富、供给更精细，依托社区和网络平台，可覆盖生活照料、健康管理、精神慰藉等多元内容。城市老年人接触数字化养老渠道更多，获取服务更加便捷，社会参与和融入的空间也更为广阔。

农村地区的“互联网 + 养老”发展相对滞后，整体呈现供给不足、适配性弱、参与度偏低的特点。农村数字基础设施建设相对薄弱，网络覆盖不完善，智能养老设备配置不足，很难为数字化养老发展提供扎实基础。老年人数字鸿沟已从简单设备接入差距，延伸到技能运用、资源获益等多层差异，城乡老年网民使用能力不均衡问题尤为突出^[4]。农村老年人普遍文化程度不高、数字素养偏低，受生活习惯制约，多数老人不会操作智能设备，也不愿主动接触线上养老服务，数字社会排斥问题更为突出。

同时，农村养老社会支持网络更为单薄，社区养老配套设施简陋，社会组织参与意愿低、介入程度浅。农村养老服务多以政府基础兜底为主，缺少个性化、精细化服务供给，很难匹配老年人的真实需求。借助大数据、物联网等数字技术赋能乡村养老，能够精准识别农村老人诉求，打通服务对接壁垒，补齐农村养老供给短板^[5]。城乡之间的养老服务差距，进一步拉大了老年群体的福利落差。农村老人很难平等享受数字化发展带来的养老红利，也成为老龄化治理过程中需要重点关注的社会问题。

²<https://www.mca.gov.cn/n152/n165/c1662004999980001752/content.html>

³<https://www.cnnic.net.cn/NMediaFile/2025/0730/MAIN1753846666507QEK67ZS9DH.pdf>

3.3. 社会学视角下“互联网 + 养老”的结构性困境

第一，从社会学角度来看，“互联网 + 养老”发展面临深层结构性难题。截至 2025 年年底，全国 60 周岁以上老年人口达 3.23 亿，占总人口的 23%，其中 65 岁以上人口 2.24 亿，占总人口的 15.9%⁴，失能、半失能老年人超过 4000 万⁵，积极应对人口老龄化上升为国家战略。智慧养老的核心目标是提升老年人的福祉，而老年人的主体性是实现这一目标的关键，当前实践中老年人主体性缺失的问题，严重影响了“互联网 + 养老”的服务效能[6]。首先是老年主体性弱化、社会话语权不足。现有数字化养老服务多按照技术逻辑和治理逻辑设计，很少顾及老年人的生活习惯与真实诉求。老年人很难参与服务规则和内容的制定，长期处于被动接受的失语状态。服务供给和实际需求脱节，很多智慧养老服务流于形式，难以发挥实效。

第二，数字社会排斥持续加剧，催生老年群体新的社会分层。不同年龄、学历、城乡背景的老人，在数字服务使用能力上差距明显。部分老年人因不会使用智能设备，被隔离在公共服务、日常社交与便民生活之外，孤独感和社会边缘化问题日益凸显。算法歧视、算法黑箱等伦理问题，也进一步威胁老年群体权益，加剧社会不平等。相关平台掌握养老数据数量之巨导致数据库一旦出现安全风险，老年人隐私权与个人信息遭受侵害的严重程度要远超传统养老模式。例如 2020 年，Cybernews 官方声称其发现隶属于上海某公司的平台数据库存在安全隐患，该平台主要为老年人提供紧急求救、健康监测等服务，其数据库包含超过 34 万条记录，记载的信息包括用户的个人身份证、手机号码、地址，用户亲属及其他“监护人”的姓名、手机号码，用户的位置轨迹等⁶。

第三，养老社会支持网络结构失衡，多元主体协同缺位。小型化、空巢化家庭增多，传统家庭代际照料与情感支撑功能不断衰减。社区邻里互助的传统社会资本逐步流失，基层养老服务载体作用未能充分发挥。政府、社区、社会组织权责划分不清，彼此缺少常态化协同机制，常常各自独立运行。例如数据整合是智慧养老产业发展与服务提供的重要基础，但一方面，各部门间权责划分“条块分割”现象与数据共享机制的缺失导致数据监管真空地带的出现，当数据泄露事件发生之时责任追溯成为难题；另一方面，各智慧养老服务平台数据收集标准不一阻碍了跨平台数据整合的开展[7]。养老资源难以整合联动，也直接削弱了“互联网 + 养老”整体服务效能。

4. 老龄化治理视域下“互联网 + 养老”模式建构与优化路径

4.1. 服务模式建构的社会学原则

立足老龄化治理社会学视角，结合“互联网 + 养老”现实发展现状与内在困境，服务模式建构需要遵循三项核心社会学原则，以此贴合老年群体实际需求，契合社会发展规律，适配老龄社会善治目标。

第一，坚守老年主体性原则。这是模式建构最核心的价值导向。社会发展要跳出技术至上、行政治理至上的固化思维，把老年人真实生活需求、行为习惯和价值理念作为出发点，吸纳老年人参与服务规则制定、内容设计与效果评价全过程，赋予老年群体应有的社会话语权，始终坚持以老为本的基本理念。

第二，秉持社会公平与社会融入原则。着力化解城乡之间“互联网 + 养老”发展失衡问题，缩小区域、群体间的数字鸿沟与服务差距，保障所有老年人都能共享数字化养老发展红利。同时重点关照农村老人、低数字素养老人、独居失能老人等弱势群体，通过多元服务供给助力其社会融入，减少群体边缘

⁴<https://www.neac.gov.cn/seac/c103544/202606/1190888.shtml>

⁵<http://theory.people.com.cn/n1/2025/1014/c40531-40581617.html>

⁶Cybernews, Unsecured Chinese Companies Leak Users' Sensitive Personal and Business Data, <https://cybernews.com/security/unsecured-chinese-companies-leak-users-sensitive-personal-and-business-data/#comments-reply>, 2023 年 12 月 6 日。

化现象，维护养老领域的社会公平。

第三，遵循多元主体社会协同原则。清晰划分政府、社区、家庭、社会组织各自的社会角色与职责边界，摒弃单一主体独揽服务的传统模式，充分调动各方主体优势，构建政府引领、社区承载、家庭依托、社会组织补充的协同格局，整合各类养老社会资源，提升整体服务效能，推动养老服务走向社会化、多元化发展。

4.2. 多元主体协同的养老服务社会模式

依托上述社会学原则，可构建“政府引领－社区承载－家庭依托－社会组织补充”的多元主体协同服务模式，重在重塑养老社会关系、健全社会支持体系，推动“互联网＋养老”从形式化建设转向实质性落地发展。

政府居于顶层引领位置，主要承担政策设计、资源统筹与行业监管职责。持续完善数字适老政策体系，优化政策工具配置，改变重供给、轻需求的固有短板，建立政策动态调整机制，为行业发展提供稳定制度保障。同时规范养老服务行业秩序，维护老年群体合法权益。

社区是基层服务的核心载体。社区需要完善养老配套设施，搭建本地化智慧养老服务平台，承担需求摸排、资源对接、线下落地和邻里联动等基础工作。依托平台整合辖区养老资源，建立老年需求信息库，实现服务精准匹配。同时培育邻里互助氛围，激活社区内生社会资本，补齐家庭和社会组织服务的不足。

家庭是养老服务的基础支撑。家庭重在发挥情感陪伴、日常照料与需求反馈功能。通过社会宣传与观念引导，转变传统养老认知，鼓励子女主动帮扶老人学习数字应用，缓解代际数字隔阂。同时及时反馈服务问题、参与服务监督，助力数字化养老服务持续完善。

社会组织作为重要补充力量。立足老年群体差异化需求，开展专业照护、精神慰藉、数字素养培训等公益服务，拓宽服务覆盖面，弥补公共服务供给短板，凝聚多方力量形成养老治理合力。

4.3. “互联网＋养老”发展的社会学优化路径

面对当前“互联网＋养老”存在的结构性矛盾，结合多元协同服务模式，可从社会学层面梳理四条优化路径，助推行业良性发展，适配老龄化治理现代化要求。

第一，回归老年主体地位，精准匹配真实养老需求。通过常态化社会调研，梳理不同群体差异化养老诉求，建立动态更新的老年需求档案。吸纳老年人参与服务规则协商与内容设计，尊重老年人生活习性与价值偏好，推动养老服务从单纯技术适配转向深度社会适配。同时依托线上平台搭建老年社群，丰富精神文化供给，拓宽老年人社会交往与公共参与渠道。

第二，消解数字社会排斥，助力老年群体社会融入。搭建政府引导、社区主导、家庭配合、社会参与的数字素养培训体系，重点面向农村老人、低学历老人开展简易数字教学，帮助其跨越数字鸿沟。数字经济赋能养老服务业的重要举措之一，就是开展老年数字技术培训，助力老年人跨越数字鸿沟，这为消解数字社会排斥提供了重要参考^[8]。社会层面保留传统线下养老服务渠道，为不会使用智能设备的老人保留基础服务入口。同时优化养老服务适老化设计，简化操作流程，降低老年人使用门槛，减少数字技术带来的社会隔离。

第三，完善养老社会支持网络，强化多元主体协同治理。《中共中央关于制定国民经济和社会发展的第十五个五年规划的建议》⁷提出，积极应对人口老龄化，健全养老事业和产业协同发展政策机制。通过打造社区级智慧养老平台^[9]，加强家庭代际伦理建设，通过政策引导与宣传倡导，稳固家庭情感支持与

⁷https://www.gov.cn/zhengce/202510/content_7046052.htm

日常照料功能。激活社区社会资本,发展邻里互助、老年志愿等基层组织,完善基层养老服务体系,打通服务落地最后一公里。明晰各方主体权责边界,建立跨部门、跨区域协同联动机制,统筹整合养老社会资源,提升整体服务供给能力。

第四,优化养老公共政策适配性,筑牢制度保障根基。从社会公平、老年权益、社会融入维度完善顶层政策设计,针对城乡差异、弱势群体需求出台差异化扶持政策,推动城乡养老服务均衡发展。健全考核激励机制,建立健全养老服务数据开发利用责任制,将数据开发责任提高到与个人隐私保护同等重要的地位^[10]。建立社会化服务评价与监督机制,吸纳老年人、社会组织参与服务考评,动态优化政策与服务内容。健全老年人数字权益保障制度,规范算法应用规则,防范算法歧视与信息泄露等风险,从制度层面守护老年人合法权益。

5. 结语

在老龄化与数字化深度交织的时代背景下,“互联网+养老”不仅是养老服务模式的创新变革。更是老龄社会发展进程中,养老社会关系、生活形态与治理逻辑的整体性重塑。数字赋能为老龄社会治理拓展了新路径,也给老年群体社会融入、权益保障和主体价值实现带来全新挑战。当下养老数字化发展出现的各类矛盾,根源不在于技术本身。而在于社会资源配置失衡、多元主体协同不足、老年数字融入机制缺失等深层社会问题。立足老龄化治理的社会学视角,应以老年人真实需求为核心,理顺政府、社区、家庭与社会组织的协作关系。完善养老社会支持网络,消解数字社会排斥,优化养老公共政策适配性,始终坚持人本化、老年友好的发展导向。这既能推动“互联网+养老”平稳有序发展,也能为健全老龄社会治理体系、落实积极老龄化战略、保障老年群体生活福祉提供有益的学理参考与实践借鉴。

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] 黄剑锋,张会平.数字化协同:场景融合何以化解公共服务数字化转型的“技术悬浮”?——基于上海市“互联网医院+养老院”的案例分析[J].电子政务,2025(3):50-61.
- [3] 吴进进,唐丽欣,王植.数字技术如何赋能养老:基于智慧养老示范基地的分析[J].贵州大学学报(社会科学版),2025,43(3):22-35.
- [4] 宋月萍,彭可余.面向老龄化的数字社会治理:现实、演变与未来进路[J].江西社会科学,2024,44(5):118-128.
- [5] 张江海,周琪箴.技术赋能农村养老服务精准供给的实践探索与优化路径[J].中共福建省委党校(福建行政学院)学报,2024(5):99-107.
- [6] 王晶,刘正.智慧养老新议题:从智能技术到老年主体性的转向[J].华东理工大学学报(社会科学版),2025,40(2):97-107.
- [7] 吴雪.智慧养老产业发展态势、现实困境与优化路径[J].华东经济管理,2021,35(7):1-9.
- [8] 夏杰长,罗敬蔚.数字经济赋能养老服务业跨越“低水平均衡陷阱”[J].河北学刊,2025,45(1):152-161.
- [9] 王生发.数字化转型背景下的养老服务体系创新[J].人民论坛·学术前沿,2022(21):104-108.
- [10] 张瑾.智慧养老服务协同体系构建与效能升级[J].人民论坛·学术前沿,2026(7):92-101.