
《智慧社区养老服务机构评价规范（征求意见稿）》 团体标准编制说明文件

一、任务来源

2026 年 2 月，由粤港澳大湾区标准创新联智能适老化产业委员会提出并归口，中标智通（厦门）科技研究院有限公司牵头作为牵头单位，联合粤港澳大湾区养老服务企业、科研机构、社区运营单位等多方主体共同起草《智慧社区养老服务机构评价规范（征求意见稿）》团体标准。本标准于 2026 年 2 月正式批准立项，计划于 2026 年 9 月完成制定。

二、编制背景、目的和意义

（一）编制背景

当前，粤港澳大湾区人口老龄化程度持续加深，养老服务刚需持续扩容，智慧社区养老已成为破解区域养老难题、提升养老服务质量的核心发展方向。截至 2025 年末，广东省 60 岁及以上老年人口达 1993 万人，占总人口比例 15.50%；港澳地区老龄化态势更为严峻，香港 65 岁及以上人口占总人口约 23%，澳门老年人口占比约 15.3%，高龄、空巢、失能半失能老年群体规模持续扩大。传统社区养老服务存在供给碎片化、专业化程度不足、服务效率偏低、资源配置不均等问题，难以适配新时代养老服务需求。依托物联网、大数据、人工智能等技术的智慧社区养老模式，可实现养老服务精准化、管理智能化、照护远程化，是赋能湾区养老产业升级的关键路径。

从产业基础来看，粤港澳大湾区拥有全球领先的智能家居、物联网、人工智能产业体系，华为鸿蒙、小米生态等优质适老化技术场景已落地应用，为智慧社区养老发展提供了坚实的技术与产业支撑。但行业发展乱象凸显，普遍存在概念滥用、服务良莠不齐、重硬件轻服务、重建设轻运营等问题，行业缺乏统一、权威、可量化的评价依据，导致政府监管无标准、行业规范无依据、市场选择无参考，严重制约行业良性发展。

从政策层面来看，国家《智慧健康养老产业发展行动计划》持续推进智慧养老产业规范化发展，广东省 2026 年养老补贴方案明确将适老化智能家居产品纳

入补贴范围，为智慧社区养老建设提供了政策支撑。与此同时，粤港澳大湾区持续推进养老服务一体化、规则衔接、标准互认工作，但现有标准多聚焦于机构养老或单一适老产品技术参数，缺乏覆盖社区养老全场景、全流程的系统性评价规范，且湾区内地、香港、澳门三地养老服务标准体系独立、数据壁垒突出、评价结果无法互认，严重阻碍跨境养老服务发展与湾区养老产业协同。

（二）编制目的

为系统解决粤港澳大湾区智慧社区养老行业标准缺失、评价体系碎片化、运营管理不规范、跨区域协同难、三地评价不互认等核心痛点，本标准立足湾区养老发展实际，构建一套适配粤港澳三地、覆盖智慧社区养老全链条的标准化评价体系。通过统一基础设施、智慧平台、服务能力、运营管理、安全保障、用户体验六大核心评价维度，明确评价指标、评分规则与等级划分标准，建立量化与定性相结合的评价机制。

重点解决行业“重建设、轻运营”“重技术、轻服务”的发展乱象，破除三地数据壁垒与标准互认障碍，规范智慧社区养老建设、运营、服务全流程，引导行业从粗放式扩张向精细化、可持续化运营转型，明确行业发展导向，规避盲目建设、资源浪费等问题，全面提升湾区智慧社区养老服务专业化、标准化、智能化水平。

（三）编制意义

本标准的研制与实施，对规范粤港澳大湾区智慧社区养老行业发展、推动湾区养老服务一体化高质量发展具有重要的现实意义与行业价值。

一是填补行业标准空白。本标准为粤港澳大湾区首个智慧社区养老专项评价团体标准，首次构建覆盖“建设—运营—服务—保障—反馈”的全链条评价体系，弥补了国内外暂无智慧社区养老场景系统性评价标准的空白，完善了湾区智慧养老标准体系。

二是规范行业发展秩序。通过建立统一、可量化、可落地的评价标准，统一湾区养老服务评价口径，杜绝行业概念炒作、参差不齐等乱象，为政府监管、行业自律、市场选择提供权威依据，引导行业规范化、良性化发展。

三是赋能湾区协同发展。充分融合粤港澳三地养老服务特色与优势，增设跨境养老适配、三地数据互通、评价结果互认等特色条款，实现“一次评价、湾区通用”，有效破解三地标准不统一、服务不互通、评价不互认的难题，助力湾区

养老服务资源整合与跨区域协同供给。

四是推动行业提质增效。以用户需求为核心，强化适老化服务与运营实效考核，扭转行业重硬件、轻服务的发展误区，倒逼企业优化服务质量、精简冗余建设、降低运营成本，推动智慧社区养老从“智能化建设”向“高质量服务”转型。

三、简要编制过程

（一）立项建议

2026 年初，为保障标准编制工作有序推进，中标智信科技研究院（厦门）有限公司牵头统筹，联合粤港澳三地智慧养老科技企业、社区养老运营单位、科研院所、标准化专家及行业机构，正式成立专项标准编制工作组。工作组整合三地行业资源与技术经验，明确分工职责、编制流程与时间节点，为标准编制、调研、研讨、修订工作奠定坚实基础。

（二）批准立项

2026 年 2 月，粤港澳大湾区标准创新联盟智能适老化产业委员会对项目立项申请进行了审议。委员会认为，该标准紧扣行业痛点，内容系统全面，具备重要的规范与引领价值，于 2025 年 2 月 12 日正式批准立项。

（三）编制草案

2026 年 2 月，工作组在深圳召开标准启动会暨第一次三地研讨会，汇聚粤港澳三地 20 余名行业代表、技术专家与标准化负责人，确立了“基础设施—智慧管理—智慧服务—安全保障—用户体验”的核心评价框架，确定一级、二级、三级递进式等级划分体系，完成标准初稿框架搭建与核心内容起草工作。

2026 年 4 月，工作组召开第二次专项研讨会，针对粤港澳三地养老服务习惯差异、粤语语音交互适配、跨境医疗数据共享、指标评分权重、数据安全规范等核心问题开展深度研讨。结合三地专家意见，新增智慧互联互通相关评价指标，明确主流智能家居生态接入、跨境数据互通接口等要求，完成标准初稿首轮修订，形成标准草案征求意见稿。

四、制标原则/依据和主要内容

（一）制标原则/依据

本标准的研制严格遵循六大核心原则，确保标准科学合规、实用可行、贴合湾区发展需求。

一、合规性原则。本标准严格遵循《中华人民共和国标准化法》《粤港澳大湾区发展规划纲要》《养老机构管理办法》等国家法律法规及行业政策要求，技术内容与国家强制性标准、智慧养老相关国标行标全面衔接，确保标准合法合规、体系协调。

二、科学性与系统性原则。立足粤港澳大湾区人口老龄化现状、智慧养老技术应用水平及行业发展痛点，构建多维度、全覆盖的层级化评价指标体系，指标设置逻辑严谨、权重配比科学，兼顾硬件建设、运营管理、服务质量与用户体验，保障评价结果客观公正、系统全面。

三、实用性与可操作性原则。所有评价指标均源于社区养老实际运营场景，贴合基层落地实操需求，评分规则清晰量化、简单易懂。采用材料审核、现场核查、系统演示、用户访谈、技能抽查相结合的多元评价方式，适配社区运营企业、监管部门的落地应用需求，可落地、可核验、可推广。

四、协同性与包容性原则。充分考量粤港澳三地养老服务体系、技术水平、地域文化差异，深度融合内地普惠养老运营经验与港澳精细化照护管理优势，标准内容兼顾通用性与适配性，可同时满足内地城市社区、港澳社区养老场景的评价需求，助力湾区三地服务协同互通。

五、前瞻性与引导性原则。紧跟人工智能、大数据、物联网等新兴技术在养老领域的应用趋势，适度增设 AI 智能照护、预测性维护、数字人交互、区块链隐私保护等前瞻性评价指标，引领行业技术创新、服务升级与智能化转型。

六、适老化与用户导向原则。以老年人实际养老需求为核心，摒弃重硬件、轻体验的评价逻辑，将老年人满意度、服务获得感、刚需服务覆盖率作为核心评价指标，确保智慧技术落地赋能养老服务，切实解决老年群体养老难题。

（二）主要内容

本标准正文共设 7 章及附录，系统规定了智慧社区养老服务机构评价的基本要求、总体原则、评价内容、评价方法及组织实施等核心内容，各章安排如下：

——第 1 章至第 3 章 明确了标准的适用范围、所引用的规范性文件，并对“智慧社区养老服务机构”“智慧养老服务终端设备”“智能健康监测设备”等

核心术语进行了定义，为标准的理解与执行奠定基础。

——第4章“基本要求”确立了参评机构应满足的底线条件，包括责任事故、服务基本规范、设施建设标准及网络信息安全等方面的要求，确保参评机构具备基础运营资质与安全保障能力。

——第5章“总体原则”明确了评价工作应遵循公平、公正、科学、全面的基本原则，为评价活动的组织实施确立价值导向。

——第6章“评价内容”是标准的核心技术部分，从基础设施智慧化水平、智慧养老服务能力、智慧健康管理能力、智慧安防与应急响应、数据管理与信息安全、运营管理与人员配置六大维度系统规定了评价指标，全面反映社区养老服务机构智慧化建设水平。

——第7章“评价方法”规定了评价机构资质条件、评价方式、评价得分计算及达标判定标准，为评价实施提供操作依据。

附录A（规范性）“智慧社区养老服务机构评价指标表”以表格形式完整呈现了评价指标体系的具体内容与分值分配，作为评价人员对照打分和机构自评的直接依据。

五、国内外相关研究依据、技术标准

经系统检索国内外智慧养老、社区养老评价相关标准、文献及行业研究成果，当前国内外现有标准与研究多聚焦于养老机构等级评定、单一适老产品技术参数、日间照料中心设施配置等单一领域。国内现行国标、行标主要包括 GB/T 37276

《养老机构等级划分与评定》、MZ/T 219《居家与养老机构适老产品配置要求》、GB/T 33168《社区老年人日间照料中心服务基本要求》等，仅对养老设施、基础服务、机构评级作出通用性规定，未针对“智慧社区养老”场景构建专项评价体系，缺乏对智能化建设、数字化运营、智慧化服务、跨区域协同的系统性评价指标。

港澳地区现有养老相关规范中，香港《安老服务计划方案》《安老服务统一评估机制》聚焦传统安老服务评估，澳门侧重养老服务设施认证，均未覆盖智慧化、数字化养老服务评价内容，且无适配大湾区跨区域协同的统一评价标准。同时，现有地方标准仅适用于单一市域，无法满足大湾区三地互通、标准互认的发

展需求，行业长期存在评价无依据、建设无标准、协同无支撑的空白。

本标准首次针对性构建粤港澳大湾区智慧社区养老全维度评价体系，填补了国内外智慧社区养老专项评价标准的空白，创新性增加湾区协同、跨境适配、数据互通、绿色适老等特色内容，兼顾基础规范与前沿引领，有效弥补了现有标准体系的短板，具备独特的行业创新性与区域引领性。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中无重大分歧意见。

七、贯彻标准的要求和措施建议

建议本标准在通过审查并批准发布后，由粤港澳大湾区标准创新联盟牵头，组织起草单位及相关机构，通过宣贯会、培训资料、线上解读等多种形式，面向联盟成员及行业企业进行广泛宣传与深度培训。

八、其他应予说明的事项

无。