

数智化赋能高校离退休职工养老服务管理创新实践

周大鹏

中国政法大学, 北京 100029

DOI:10.61369/SE.2026010004

摘 要 : 随着我国人口老龄化进程不断加速, 高校离退休职工数量随之增加, 传统养老服务管理模式已难以满足多元化、个性化需求, 数智化技术为解决这一困境提供新思路。本文立足高校离退休职工养老服务管理实际, 分析数智化技术的优势, 指出当前服务管理中, 存在的模式传统, 数据分散, 平台功能单一, 数字鸿沟等问题。认为可以从构建智能综合服务平台, 创建动态健康与服务画像, 建立智能安全预警与应急联动网络, 实施银龄赋能与互助服务计划等方面, 提出数智化赋能下的创新策略, 为提升高校离退休职工养老服务管理质量, 优化资源配置, 满足多元需求提供实践参考。

关 键 词 : 数智化; 高校离退休职工; 养老服务管理; 创新策略; 精准服务

Innovative Practice of Digitalization and Intelligentization Empowering Elderly Care Service Management for Retired Employees in Colleges and Universities

Zhou Dapeng

China University of Political Science and Law, Beijing 100029

Abstract : As China's population aging process accelerates, the number of retired university employees is increasing accordingly. Traditional elderly care service management models have become inadequate in meeting diversified and personalized needs. Digital and intelligent technologies offer new solutions to this dilemma. Based on the reality of elderly care service management for retired university employees, this paper analyzes the advantages of digital and intelligent technologies, points out issues such as traditional models, scattered data, limited platform functionality, and digital divide in current service management, and proposes innovative strategies under digital and intelligent empowerment. These strategies include building an intelligent integrated service platform, creating dynamic health and service profiles, establishing an intelligent security early warning and emergency response network, and implementing silver empowerment and mutual aid service plans. These strategies provide practical references for improving the quality of elderly care service management for retired university employees, optimizing resource allocation, and meeting diverse needs.

Keywords : digitalization and intelligence; retired college staff; elderly care service management; innovative strategies; precise services

引言

我国高等教育事业发展历程中, 离退休职工作为重要参与者和贡献者, 在人口老龄化背景下数量逐年递增。这一群体的知识水平较高, 精神需求丰富, 健康管理诉求迫切, 对养老服务的专业性、精准性和便捷性要求也相应较高。当前, 传统高校养老服务管理模式, 资源整合不足, 服务响应滞后等问题逐渐凸显, 影响养老服务质量^[1]。数智化以大数据、人工智能、物联网等技术, 发挥高效整合资源, 精准匹配需求, 实时动态监测等优势, 为高校离退休职工养老服务管理创新提供技术支撑。在此背景下, 探索数智化赋能高校离退休职工养老服务管理的路径, 构建适配新时代需求的养老服务管理体系, 是高校履行社会责任, 推进养老服务现代化转型的重要举措。

一、数智化赋能高校离退休职工养老服务管理的优势

(一) 提升服务精准性与个性化水平

高校离退休职工的年龄结构、健康状况、兴趣爱好等各有不

同, 养老需求呈现个性化特征。数智化技术通过收集分析离退休职工的多维信息, 包括基本信息、健康数据、服务偏好等, 精准识别个体需求差异。利用大数据分析技术, 例如根据健康监测数据, 预判老年慢性病患者护理需求, 依据兴趣偏好, 推送适配

作者简介: 周大鹏 (1974-), 男, 汉族, 北京人, 本科, 中级职称, 研究方向: 离退休工作数智化管理, 专注于利用信息技术优化流程。

的娱乐活动，让服务供给更贴合个体需求，提升老年群体的服务体验与满意度^[2]。

（二）优化管理流程与提升运营效率

传统高校养老服务管理，多依赖人工操作，多环节流程繁琐，易出现信息传递不及时，数据记录不准确等问题。应用数智化技术，能够重构与优化管理流程，通过搭建统一的管理平台，实现全流程线上化办理。离退休职工可通过终端设备，自主提交服务需求，管理人员实时掌握需求动态，快速协调资源完成服务对接。数智化管理平台能够自动整合服务数据、资源使用情况等信息，生成可视化统计报表，为管理人员制定决策，优化资源配置提供数据支撑，提升养老服务管理的科学性与整体效率^[3]。

（三）强化安全监测与应急响应能力

安全保障对于独居、高龄离退休职工来说，居家安全与健康风险防控需求迫切。数智化技术通过部署物联网设备，能够实时监测老年群体生活环境与健康状况。例如，安装智能烟雾报警器、燃气泄漏探测器、紧急呼叫按钮等设备，在健康管理方面，配备智能手环、血糖血压计等可穿戴设备，实时采集安全隐患数据与健康指标数据。这种主动防控提高风险处置效率，为离退休职工的生命健康安全提供坚实保障。

二、高校离退休职工养老服务管理现状

（一）服务模式传统，线下依赖度高

当前多数高校离退休职工养老服务，仍以传统线下模式为主，服务供给依赖实体场所与人工服务，缺乏线上服务渠道与智能化服务手段。离退休职工办理养老相关业务、申请生活照料、参与文化活动等，均需前往指定地点办理或现场参与，存在诸多不便。线下服务模式受时间、空间限制明显，服务供给灵活性不足，难以满足离退休职工多样化、即时性的服务需求^[4]。例如，部分高龄离退休职工因行动不便，无法参与线下健康讲座，独居老人突发生活需求时，难以快速获得响应，亟需转型为线上线下融合、平台化的服务模式。

（二）数据分散沉睡，缺乏有效整合

高校离退休职工相关数据存储分散，易形成数据孤岛。各部门数据采集标准不一，存储格式各异，缺乏统一的数据整合机制，导致大量有价值的信息未发挥效用。各数据未能实现有效互通共享，数据过于分散，使得管理人员无法全面、准确掌握离退休职工的综合情况，难以精准识别服务需求、科学规划服务供给，导致服务资源配置不合理，部分群体需求被忽视，而部分服务供给过剩，影响养老服务管理的整体效能。

（三）平台功能单一，系统联动不足

部分高校虽已搭建初步的养老服务相关平台，但平台功能普遍较为单一，多局限于信息发布、通知公告等基础功能，缺乏服务申请、资源调度、健康监测、应急响应等核心功能模块。现有平台与高校内部其他系统缺乏有效联动，如校医院诊疗系统、后勤服务系统、人事管理系统等，数据传输不畅，无法实现信息互通与协同运作。例如，离退休职工在养老服务平台，提交健康咨询需求后，平台需人工二次录入信息，既增加工作负担，又影响服务响应速度。而且平台功能单一，导致养老服务管理难以发挥数智化技术优势，服务质量与管理效率提升受限。

（四）数字鸿沟显著，个性化服务欠缺

高校离退休职工年龄跨度较大，老年群体对数字技术的接受度与操作能力，存在明显差异，部分高龄、低学历离退休职工，缺乏使用智能设备与线上平台的能力。大多数高校在推进养老服务数智化过程中，缺乏针对离退休职工的数字技能培训，缺乏专属服务支持，导致数字鸿沟问题日益凸显。由于数据整合不足，服务模式固化，个性化服务供给不足，难以满足老年群体多样化、层次化的养老服务需求。

三、数智化赋能高校离退休职工养老服务管理创新策略

（一）构建一网通办智能综合服务平台

通过构建“一网通办”智能综合服务平台，整合服务资源、流程优化与系统协同（见图1）。平台应整合多元化服务功能，全面覆盖离退休职工的生活照料、健康管理、文化娱乐、权益保障等方面，打造服务申请、审核、调度、反馈、评价等全流程服务环节，形成一站式养老服务入口。离退休职工可通过电脑端、智能手机APP、智能终端设备等多种渠道登录平台，自主查询服务信息，提交服务申请，预约活动参与，反馈服务意见。平台则建立统一的数据标准与接口规范，无缝对接内部系统，包括校医院诊疗系统、后勤服务系统、人事管理系统，打破数据孤岛，促进信息互通共享^[5]。例如，平台可对接校医院系统，实时同步离退休职工体检数据、诊疗记录，为健康管理服务提供数据支撑。对接后勤服务系统，实现家政服务、维修服务 etc 需求的快速响应与调度。平台支持智能客服模块，通过语音交互、文字咨询等方式，为离退休职工提供7×24小时在线咨询服务，及时解答疑问、处理简单诉求，提升服务便捷性与响应效率。为保障老年群体便捷使用，平台需优化操作界面设计，简化操作流程，提供大字模式、语音导航等适配功能，降低使用门槛。

（二）创建一人一档动态健康与服务画像

以数据整合为核心，创建一人一档动态健康与服务画像，在数据驱动下精准服务供给。建立统一的多渠道数据采集体系，涵盖离退休职工基本信息、健康数据、服务偏好、生活习惯、家庭情况等多方面内容。运用大数据分析与人工智能技术，处理、整合与挖掘采集数据，构建动态更新的个人画像。通过数据分析识别离退休职工的服务需求类型，需求紧急程度，潜在风险隐患等，例如针对高血压患者，结合血压监测数据与用药记录，预判其护理需求与健康风险。根据文化活动参与记录，分析其兴趣偏好，精准推送适配活动^[6]。基于动态画像精准匹配与主动服务，管理人员可通过平台，实时掌握每位离退休职工的情况，针对不同群体制定差异化服务方案。对于高龄独居老人，重点推送居家照料、安全监测等服务，对于健康状况良好、精神需求丰富的离退休职工，重点提供文化交流、兴趣社群等服务，让服务供给更具针对性与实效性。并建立数据动态更新机制，通过线上平台反馈，线下服务采集，智能设备监测等多种方式，确保服务适配性持续优化。

（三）建立智能安全预警与应急联动网络

建立智能安全预警与应急联动网络（见图2），提升主动防控与应急处置能力。一方面，构建全方位智能监测体系，结合居家

场景与高校社区环境，部署多元化智能监测设备。另一方面，搭建多层次应急联动机制，明确预警分级标准与应急响应流程。平台根据监测数据异常程度，将预警分为一般预警、紧急预警、重大预警三个等级，不同等级对应不同的响应机制^[7]。一般预警由平台智能客服或管理人员，进行电话核实与沟通指导；紧急预警立即通知管理人员、社区网格员与家属，同时调度就近服务资源上门处置；重大预警在启动上述响应措施的同时，联动校医院、地方急救中心、公安部门等外部机构，开通绿色救援通道，实现快速救援。建立应急资源数据库，整合应急资源信息，确保应急响应时资源能够快速到位。

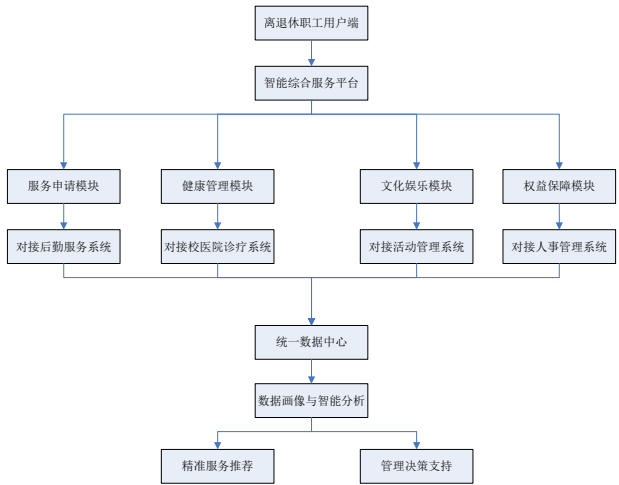


图1 “一网通办”智能综合服务平台架构

（四）实施银龄赋能与互助服务计划

为跨越数字鸿沟，激发离退休职工内生力量，针对数字技能不足、个性化参与欠缺的问题，需实施银龄赋能与互助服务计划，构建共建共享的养老服务生态。一方面，开展银龄数字赋能培训，根据离退休职工年龄、数字基础等差异，制定分层分类培训方案。针对数字基础薄弱的老年群体，开展基础技能培训，可以线下集中培训与一对一上门指导相结合，内容涵盖智能设备操作、线上平台使用、健康数据上传等实用技能。针对有一定数字基础的群体，开设进阶培训课程，包括线上社交、数字支付、智能健康管理等内容。设置数字帮扶结对机制，组织离退休职工结成帮扶对子，提供常态化指导与协助，帮助其熟练使用数智化服务工具，融入数智化生活^[8]。另一方面，搭建银龄互助服务平台，充分发挥高校离退休职工知识渊博、经验丰富、热心奉献的

优势，鼓励身体健康、有能力的离退休职工参与互助服务。建立互助服务社群，根据离退休职工专业特长、兴趣爱好、服务意愿等，组建健康咨询、文化辅导、技术支持等互助小组。通过智能综合服务平台发布互助服务需求与供给信息，实现互助服务的精准对接与高效开展。

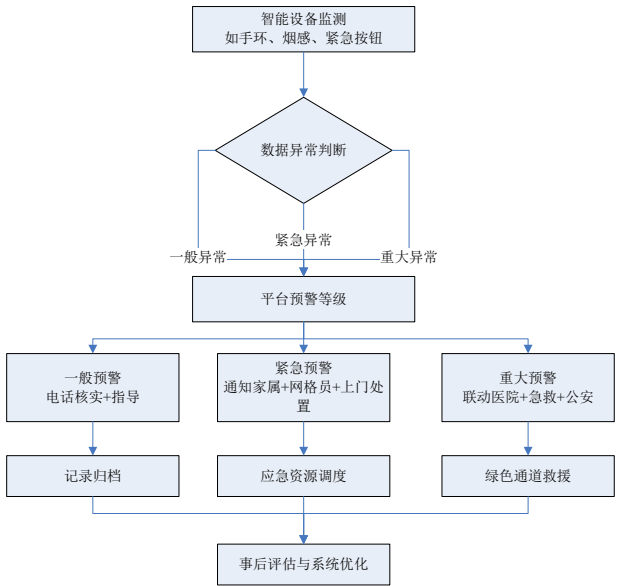


图2 智能安全预警与应急联动网络流程图

四、结语

数智化赋能为高校离退休职工养老服务管理创新提供全新路径，通过技术与管理的深度融合，能够有效破解传统养老服务管理中的诸多难题，提升服务质量与管理效能。高校应主动顺应数智化发展趋势，立足老年群体需求，从构建智能综合服务平台，动态健康与服务画像创建，建立智能安全预警与应急联动网络，银龄赋能与互助服务计划实施等方面，系统性推进养老服务管理创新。在实践过程中，需关注不同老年群体的差异，兼顾数智化服务与传统服务模式，确保服务全覆盖，持续优化技术应用与服务流程，根据实际运行情况与反馈意见动态调整完善。通过数智化赋能，构建精准化、高效化、人性化的养老服务管理体系，切实保障高校离退休职工的晚年生活质量。

参考文献

[1] 刘芮嘉. 数智化背景下社区智慧养老的现状困境及对策研究 [J]. 老龄化研究, 2024, 11(6):2698-2705.
[2] 王兴. “数智化+老龄化”背景下弥合数字鸿沟路径探析——以浙江老年报“数智赋能”行动为例 [J]. 传媒评论, 2024(10):34-36.
[3] 连常胜, 乔舒晗. 构建职工“数智化”健康服务管理体系 [J]. 当代电力文化, 2022(1):2.
[4] 车新鹏. 企业退休“数智化”社保服务“大提升” [J]. 山东人力资源和社会保障, 2024(7).
[5] 陈馨, 卢义桦. 数智化赋能城市养老服务高质量发展的价值机理、现实瓶颈与机制创新 [J]. 南京社会科学, 2025(2):65-74.
[6] 张烁, 吴文博. 数智化技术赋能养老服务业高质量发展理论逻辑与实施路径 [J]. 价格理论与实践, 2024(8):182-186.
[7] 刘振奋, 刘晓昀. 社区居家养老服务数智化转型进阶研究 [J]. 理论探索, 2025(4):78-85.
[8] 张弛. 企业离退休管理中的数字化转型与智能化应用研究 [J]. 现代企业文化, 2025(10):46-48.