



智慧养老，飞入银龄百姓家

一场正在发生的适老之变

□ 本报记者 文丽娟

在北京市丰台区青塔街道，年过七旬的卢爷爷和李奶奶，近来习惯了用说话的方式打理生活。他们是街道首批“银龄体验官”，试用着一台名叫“小丽”的机器人。想了解养生常识、到点提醒用药、想听人读会儿诗，只需开口吩咐，机器人就能一一回应，这不仅让两位老人的生活多了一层稳妥，添了几分活气，也意味着一份随时在线的安全守护。

这份“踏实”，正在被越来越多的老人感受到。当科技创新成果不只在展厅中展示，而是转身“弯腰”走进居室，关于“谁来守护晚年”的回答，正在被重新书写。

创新尝试

“小丽”是由中关村丰台园森丽康科技(北京)有限公司研发的养老服务机器人，自2023年问世以来，已陆续走进各家养老机构和社区。

李奶奶家与“小丽”建立联系的契机来自青塔街道2026年7月推出的一项创新尝试。

2026年7月20日，青塔街道“长者守护联盟”正式成立，整合辖区智慧养老、医疗、家政、志愿服务四类核心资源，推出“智养+医疗+家政+志愿”四位一体的养老服务模式。联盟联合森丽康科技公司，推出“银龄体验官”计划，提供20台智能机器人“小丽”，供辖区独居老人居家免费试用半年，让老人们切身感受智慧养老的便利。

《法治日报》记者了解到，“小丽”可以在养老机构模式和居家模式之间切换，高度匹配高龄独居老人的刚需——跌倒预警、服药提醒、亲情连线，每一项功能都对准了独居老人最真实的担忧。

这种“为老人弯腰”的设计逻辑，正是当下AI(人工智能)适老产品的共同方向。记者梳理公开资料发现，智能手环、用水用电监测设备等智能硬件已经被越来越多地应用于社区，以“非侵入、易操作”为原则为老人提供帮助。老人无需贴身佩戴，无需主动操作，设备就能在后台默默守护：捕捉呼吸心率的异常波动，识别跌倒和长时间静止，发现用水用电的反常规律，然后把一系列预警信息推送给社区和家庭。

企业探索的背后，是一个不容回避的现实：根据民政部、全国老龄办发布的《2025年度国家老龄事业发展规划》，截至2025年末，全国60周岁及以上老年人口32338万人，占总人口的23.0%；65周岁及以上老年人口22365万人，占总人口的15.9%。

湖南方哲律师事务所律师高级合伙人杨长江长期关注智慧养老，在他看来，当养老从“家庭事务”变成“国家课题”，用科技手段提升养老服务的质量与效率，便不再是锦上添花的可选项，而是迫在眉睫的必答题。

政策接力

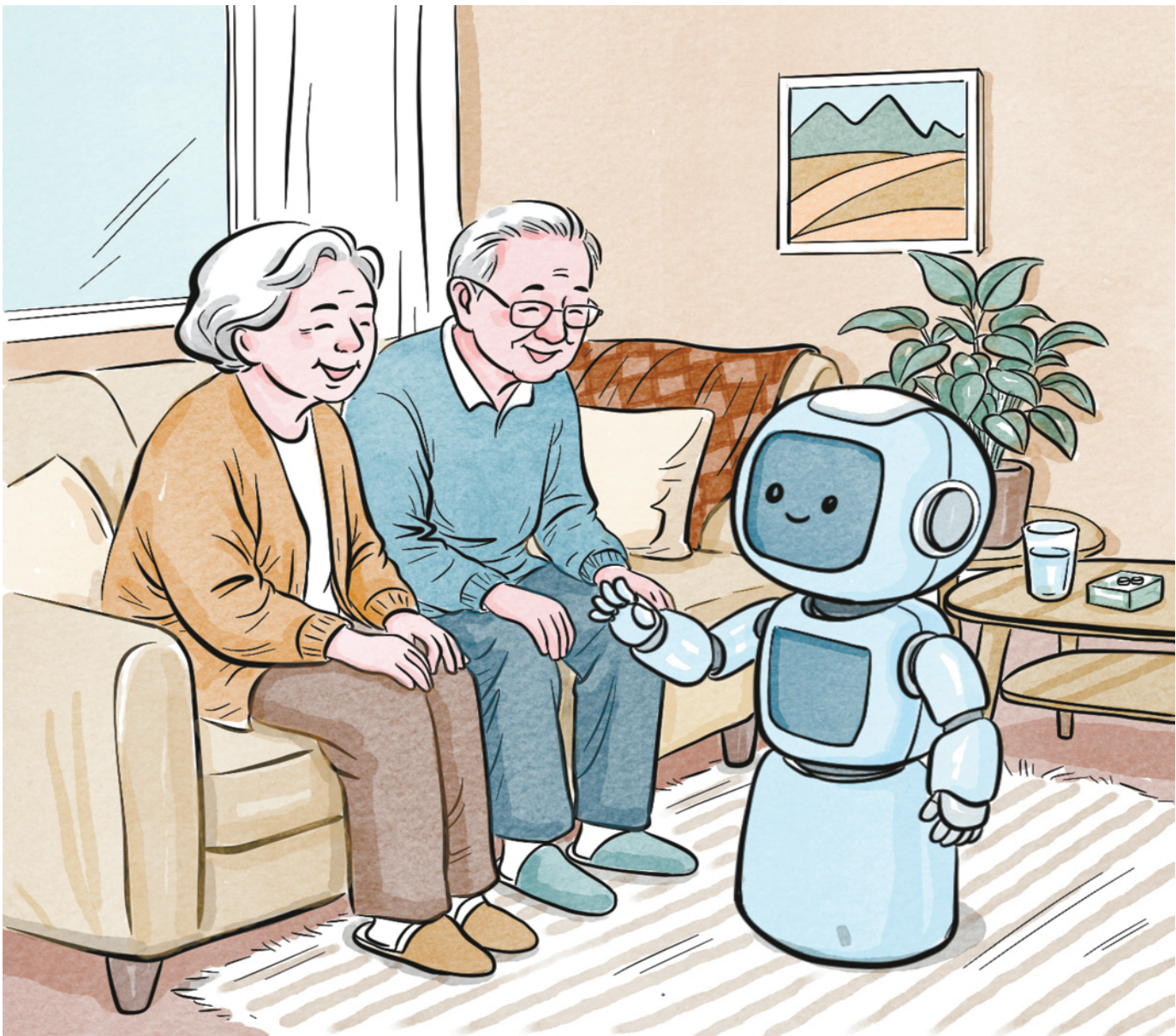
政策的发力，早在数年前就已埋下伏笔。2020年11月，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，聚焦老年人面临的“数字鸿沟”问题，提出坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。

到了2024年1月，国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》，提出“打造智慧健康养老新业态”，要求完善智慧健康养老产品及服务推广目录，推进新一代信息技术以及移动终端、可穿戴设备、服务机器人等智能设备在居家、社区、机构等养老场景集成应用，推广应用智能护理机器人、家庭服务机器人、智能防走失终端等设备。

2025年1月，《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》发布，将养老科技的定位再次提升。意见提出“加快养老科技和信息化发展应用”，明确要求研究设立养老服务相关国家科技重大项目，重点推动人形机器人、脑机接口、人工智能等技术产品研发应用；深化全国智慧健康养老应用示范，推广智能化家居和智慧健康产品，探索开展居家养老安全风险预警和防范服务。

将AI与养老的融合推向纵深的，是2025年年底的一份关键文件。2025年12月，民政部、国家发展改革委等八部门联合印发《关于培育养老服务经营主体 促进银发经济发展的若干措施》，提出加强养老服务领域数字化升级，将大数据、云计算、人工智能、北斗技术运用到老年人健康监测、安全报警以及个性化定制服务中；鼓励养老服务机构、养老产业发展，针对家庭和机构对老年人日常护理、情感陪护及社会支持等需求，促进机器人技术、医疗康复、智能家居等跨产业协同与技术融合。文件还特别提出，支持智能养老设备、康复护理机器人等开发企业嵌入养老服务机构，通过服务共享、设备租赁、试点试用等方式增强老年用户体验感。

2026年，政策接力仍在继续。1月，《民政部关于进一步推进民政科技创新的指导意见》发布，提出进一步强化老龄和养老服务领域科技支撑，推动助餐助行、情感陪伴、监测预警等产品研发集成、安全化和规模化应用。6月，商务部等八部门联合印发《关于加快“人工智能+消费”发展的实施意见》，对“加快‘人工智能+养



老服务”展开专门部署，提出优化全国养老服务信息平台，打造全国养老服务“一张网”。

从中央到地方，政策的传导也在加速。

2026年4月，北京市海淀区印发《海淀区“人工智能+养老”三年行动计划(2026-2028年)》，提出力争到2028年打造全国领先的“人工智能+养老”服务样板，探索形成“五创一园”的人工智能+养老一体化发展新机制。

数智守护

政策的密集出台，呼应的是深刻的社会变迁。

曾几何时，“数字鸿沟”是描述老年人与技术关系的高频词，很长一段时间里，技术的快速迭代似乎把老年人甩在了身后。但如今，这条鸿沟又正在被技术弥合。

这种转变，直观地体现在老人们的生活里。在江苏省南京市大石桥社区，95岁的廖爷爷独自居住，是社区重点关注的长者，自从家里安装了智能呼叫器，手腕上戴了智能手环，他的感受好了不少：“以前一个人在家总提心吊胆，就怕摔了没人知道。现在有了这个‘护身符’，按一下就能联系到家属，心里踏实多了！”工作人员还教他使用AI语音助手，只需动动嘴，就能查询时间和天气。

在上海市，78岁的王阿姨成为一款陪伴型机器人的首批体验用户，此前，老伴去世后，她最怕的就是没人说话，“现在不一样了，每天早上它准时提醒我量血压，问我睡得好不好。上个月我连着几天没睡醒，它不光让我做康复操，还提醒我儿子带我去看医生。”王阿姨说。

这些老人的声音，勾勒出同一个趋势：技术正在从“让人迁就”向“迁就人”转变。

复旦大学老龄研究院研究员骆潇蔓提醒，推动这一转向，首先要重新认识今天的老年人。老年人并非天然的“数字难民”，我国60岁及以上网民互联网使用率达53.7%，他们对文娛、娱乐有强烈需求，也乐于尝试互联网、AI等新事物。在她看来，“数智守护”不能被简单理解为单向的照看，技术“弯下腰”，是为了让老年人更好地“站起来”，参与社会。

在江杨看来，老龄治理理念正在发生重要转变。“过去更多是让老年人学习适应数字产品；如今核心是让技术主动适配老年人，从单点解决‘不会用手机’，转向系统性守护居家安全与健康。”

江杨指出，我国以居家养老为主，这套体系能依托智能设备实现跌倒、健康、居家风险的预警，打通社区和上门养老服务，减轻子女照护压力。同时他也提醒，推进过程中要兼顾成本与操作便捷性，尤其要筑牢老年人健康隐私的数据安全防线，防范个人信息泄露，避免形成新的数字门槛。

“智能设备是养老的辅助工具，但不能替代人文关怀。”江杨同时指出，技术负责托底安全，人负责传递温情，落地中要划清边界，智能设备只做监测预警，紧急处置、心理安抚必须由人完成；智能设备报警后，一定要配套社区网格员、养老服务人员线下响应。

“我们发展智慧养老，最终还是回归敬老孝老的本质，用现代技术守护老年人有温度、有尊严的晚年。”江杨说。

漫画/高岳

记者手记

又到重阳。今年，我们想聊一个新话题——当科技成果遇上银发浪潮，老年人的晚年生活正在发生什么变化。采写这篇报道时，记者一直在思索：当我们说“智慧养老”的时候，到底想要表达什么？

是展厅里的机器人，还是老人对着设备喊一声就能查询天气的那个瞬间？是政府文件里的智能产品开始反向思考：老人不会用，那就改成语音唤醒；老人记不住操作，那就做到说一句就能完成；老人不愿意佩戴设备，那就用毫米波雷达在后台默默监测，老人不用改变太多，安全预警照样完成。这种“迁就”正是设计趋于成熟

的体现。

更让记者意外的是新一代老年人的状态。在各地的老年大学里，越来越多的老年人走进课堂，学实时翻译、学做短视频、学用智能工具。他们不再一味被动等待技术照顾，而是选择成为主动拥抱技术的“学习者”和“体验者”。也许再过十年，智能养老设备会像今天的手机一样被广泛使用，不是因为它有多流行，而是因为它真正能帮助老人。

记者始终记得受访专家的那句话：“技术负责托底安全，人负责传递温情。”

机器人可以提醒老人吃药，但带老人求医问药的还是子女亲属；监测仪可以在老人跌倒时发出警报，但敲门入户的还是社区网格员；数据平台可以调度最近的服务资源，但真正坐在床边握着老人的手说话，还得是老人熟悉的照护者。

技术并不会让养老生活变得冷漠。真正可能让其变得冷漠的，是人们误以为有了技术就可以少去一次社区、少打一个电话、少敲一扇门。技术是冷的，但使用技术的人可以是热的。

经纬观

让技术主动“弯下腰”

□ 宋观瑞

农历九月初九，自古便是敬老、爱老、助老的日子。近段时间，“智慧养老”再次成为焦点。从北京丰台的养老机器人入户试用，到各地社区智能监护设备走到老人床边，“智慧养老”“数字适老”正从政策文件变为生活日常。但蓬勃景象的背后，一个深层次问题值得追问：我们究竟应该建立一种怎样的“技术与老年人”的关系？是继续把老年人视为“数字鸿沟”的跨越者，要求他们尽力追赶技术；还是让技术主动“弯下腰”，去适配老年人的需求？

回顾近几年的政策脉络，国家的回答清晰可见。2020年，国办印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，其核心是帮助老年人跨越“数字鸿沟”；2024年，国办出台意见，开始系统布局智慧健康养老产业；2025年，《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》发布，明确提出“加快养老科技和信息化发展应用”。政策关注的重心，已从“帮老年人用技术”转向“让技术守护老年人”。

从弥合“数字鸿沟”到打造“数智守护体系”，表面上是技术路线的调整，实质上是一场治理逻辑的深刻转变。过去的思路重在“补短板”，通过培训、帮扶等举措，让老年人努力追赶技术的脚步，而如今的思路则重在“建体系”，把适老要求前置到技术研发和产品设计流程之中，让技术主动适配老年人的身体机能、认知习惯和生活场景。

对社区居家养老而言，这一转向意味着服务重心已延伸至老年人的“家门口”和“床边”。

我国绝大多数老年人选择在家庭和社区中养老，智能感知、紧急呼叫、健康监测等技术下沉到社区和家庭，能够把分散的照护需求连成一张网，让独居、高龄老人在跌倒、突发疾病时被及时发现，也让远在外地的子女少一份牵挂。

值得注意的是，这种延伸不是简单地把设备搬进老人家里，而是做到了“润物无声”：毫米波雷达感知到长时间静止，自动发出预警；智能水表发现连续数日用水异常，主动联系社区；只需喊一声，紧急呼叫器就能将信号送达平台……老人在被守护的同时甚至感觉不到技术的存在。

但我们也清醒地看到，适老化改造不只是硬件和界面的改造，更包括制度与政策层面的“软性改造”。

目前，无障碍环境建设法已要求涉及医疗健康、社会保障、金融业务、生活缴费等事项的公共服务场所保留人工办理等传统服务方式。在此基础上，可推动建立法律法规和公共政策的老年人权益咨询评估机制，把“是否适老”前置为政策出台前的审查环节。同时，对于涉老智能设备和平台大量采集健康、行踪等敏感个人信息，应严格落实个人信息保护法要求，明确数据采集边界和使用范围，防范数据滥用，确保“守护”不会变成“监控”。

归根结底，智慧养老的落脚点不在于技术有多先进，而在于老年人能否有尊严、有选择、有参与地生活。将对老年人的定位从“以需求为基础”转向“以权利为基础”，让技术真正服务于人，才能在积极应对人口老龄化中实现老有所养、老有所为、老有所乐。

(作者系复旦大学发展研究院副教授)

□ 本报记者 韩丹东

北京市民小李(化名)近期打算重新租房，为了找到性价比高的房屋，他每天都要花费大量时间在平台上浏览相关信息。

平台上，不少房源图片精美，图中的房屋装修雅致，房间采光明亮通透，令人心动，而标注的租金价格也远低于周边市场水平。

小李选中了几套心仪房源，便联系房产中介预约线下看房，可辗转多个小区实地看房后，他却发现，一些房屋与他在线上看到的图片判若两样，部分房屋户型格局甚至与图片展示的完全不同。

面对小李的疑问，一名中介坦言，线上的一些精致图片并非房屋实景拍摄，而是借助AI(人工智能)生成，目的是吸引租客前来咨询看房。几番奔波下来，小李不仅没能找到合适的住房，反而浪费了大量时间和精力。

随着生成式人工智能技术快速普及，AI使用门槛不断降低，《法治日报》记者了解到，一些房屋中介利用AI进行线上引流，以AI生成的虚假图片冒充实景实拍图，吸引消费者预约看房。

对此，受访专家认为，这类借助AI技术生成虚假“完美房源”引流的手段实际存在虚假宣传风险，在一定条件下还可能涉嫌欺诈，对于这类问题，不能仅靠个案处置，而是需要从技术监管、平台治理等方面多维度发力，通过搭建完整治理体系进行根治。

虚假房源博取流量

记者注意到，此前曾有媒体报道，部分中介将AI用于房源包装，利用AI对房屋进行“精装修”。也有从业者表示，只要租客实地看房后看中其他房屋，通常就不会深究图片的真假。

对此，中南财经政法大学教授、亚太网络法律研究中心创始人兼主任刘德良表示，用AI生成房源图片为房产租售引流在本质上属于虚假宣传。“若要认定民事欺诈成立，需消费者基于虚假宣传作出错误交易意思表示，虚假信息直接成为交易依据。一般情况下，AI图片仅被用于诱导客户咨询看房，客户看房后发现不符可放弃交易，也就是说，AI图片不直接决定交易，因此难以满足民事欺诈成立条件；但消费者若要主张赔偿为此付出的时间、交通等成本，存在举证困难等现实障碍。”

刘德良进一步解释，在房产租售场景用AI图片引流与网购、外卖等场景不同，网购、外卖过程中，消费者主要依托图片下单，图片直接影响交易，若AI图片与实物差距大，可认定构成欺诈，由监管部门处理；而房产租售场景中，AI虚假配图一般被用于吸引客户看房，未直接促成交易结果，因此处理方式与电商交易不同。

熟悉房产交易法律关系的上海诚康律师事务所主任张大成认为，消费者在实际维权过程中，需区分不同情形：若仅被吸引前去看房，未签订合同，可按照虚假宣传向平台投诉；若已签订合同，且有证据证明受AI虚假信息误导签约的，可通过司法途径主张撤销合同，符合法定情形的可主张相应赔偿。

中介平台责任不同

受访专家告诉记者，对于AI虚假房源图片引流问题，信息发布者与平台需承担不同维度的责任。

张大成认为，中介等信息发布者应当承担直接责任。“AI虚假房源图片由中介策划制作并对外发布，是整条虚假信息链条的源头，中介等信息发布者清楚图片为AI生成，并非房屋真实样貌，却依然使用、刻意制造房源优质价廉的假象，目的是吸引客户前来咨询，其掌握房源真实情况，却刻意隐瞒事实，利用信息误导普通消费者，理应承担首要直接责任。”

“对于平台来说，则要适用过错责任原则。”刘德良指出，目前的实践中，平台无法做到对平台内每一张图片、每一条文案开展真实性实质性事前审查，但这并不代表平台没有任何审核义务，平台的事前义务集中在发布者主体身份核验层面，平台应当严格核验入驻中介机构的营业执照、住建部门备案证明、从业人员实名信息；对于以个人名义发布房源信息的账号，同样要核验发布人的真实身份。

刘德良同时表示，在事后处置环节，平台也有定义义务。当消费者发起投诉，并且能够提供证据证明房源配图为AI生成的虚假宣传图片时，平台不能置之不理，需要及时和发布房源的中介核实相关情况。一旦确认房源图片存在虚假宣传，平台应当要求中介删除虚假内容，下架问题房源，如果某一个中介账号反复被用户投诉，平台可以对账号采取下架房源、限制发布权限等措施，甚至作出解除入驻合作的处罚。

张大成介绍，如果平台明知部分账号持续批量发布AI虚假房源图片信息引流，却不进行风险预警，不对账号进行处置，收到消费者有效投诉之后拖延不作为，或是前期没有落实中介主体资质核验工作，那么平台自身就存在明显过错，在这种情形下，平台就需要承担相应的责任。

应当收紧准入关口

记者注意到，不少AI生成图片自带溯源标识，但一些中介会采用技术手段将标识去除后再上传平台，让人无法分辨真伪。专家表示，根治这类问题不能仅靠消费者投诉后进行个案处置，而是需要从技术监管、平台治理、行政处罚多维度发力，搭建完整治理体系。

张大成认为，技术监管是治理的重要基础，应健全公共鉴伪服务：一是通过立法，明确禁止去除、清洗、篡改AI生成内容标识的行为，切断造假条件；二是建设面向公众开放的AI核验平台，供消费者和中小平台检测，解决消费者中小平台无自建鉴伪能力的问题；三是提高房源发布硬性门槛，比如要求发布者提交不动产权属证明，上传带有拍摄时间、地理位置信息的房屋实拍照片，从源头减少虚假房源。

刘德良建议，平台应当收紧房源准入门槛，区分个人业主账号与中介经营账号，对中介账号实施更加严格的监管；建立中介行业黑名单制度，将多次违规的机构和从业人员纳入黑名单，封禁发布端口，防范其换号重新发布。

“平台还应做好账号动态风险管理，比如可以建立分级处置机制，借助技术识别高风险账号，对价格异常、疑似使用AI生成图片的房源进行预警，可在页面设置醒目提示，并视情节采取限流、下架内容、冻结账号、封禁账号等处理，引导消费者谨慎甄别。”刘德良说。

2025年年底，北京市多部门对包括房产信息平台在内的多个互联网平台进行联合约谈，指出行业内存在虚假房源引流等问题。张大成建议，加强多部门联合执法，由住建、市场监管等部门联动监管房产领域AI图片虚假宣传问题，同时根据情节对违规主体进行分级处理，对首次违规、情节轻微的主体，以限期整改、约谈教育为主；对批量制造虚假房源、多次被投诉、主观恶意突出的主体，实施联合处罚，提高违法成本。同时要区分单纯引流的虚假宣传和已造成交易损害的民事欺诈，对尚未发生实际交易的，以平台处置、行业约束为主，对已经达成交易并构成欺诈的，监管部门应主动介入查处，实现精准监管。

部分中介使用虚假图片打造『完美房源』引流 专家建议从多维度发力搭建完整治理体系