

分类号:
学号: 20232116009

密级:
单位代码: 10759

石河子大学

硕士学位论文



人口老龄化背景下石河子市社区 居家养老服务优化研究

学位申请人	韩瑜
指导教师	张红丽 教授
申请学位类别	专业硕士
专业名称	公共管理
研究领域	社会保障与公共服务
所在学院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子

2026年5月

分类号：
学 号：20232116009

密 级：
单位代码：10759

石河子大学

硕 士 学 位 论 文

人口老龄化背景下石河子市社区 居家养老服务优化研究

学 位 申 请 人	韩瑜
指 导 教 师	张红丽 教授
申 请 学 位 类 别	专业硕士
专 业 名 称	公共管理
研 究 领 域	社会保障与公共服务
所 在 学 院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子
2026年5月

**Research on the Optimization of Community-Based Home Care
Services for the Elderly in Shihezi City Against the Background of
Population Aging**

A Dissertation Submitted to

Shihezi University

In Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

Management Science

By

Han Yu

Research in Public Policy

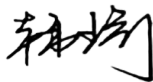
Dissertation Supervisor: Prof. Zhang Hong-li

February, 2026

石河子大学学位论文独创性声明及使用授权声明

学位论文独创性声明

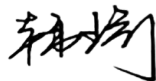
本人所提交的学位论文是在我的导师的指导下进行的研究工作及取得的研究成果。据我所知，除文中已经注明引用的内容外，本论文不包含其他个人已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中作了明确的说明并表示谢意。

研究生签名： 


时间： 2026 年 5 月 20 日

使用授权声明

本人完全了解石河子大学有关保留、使用学位论文的规定，学校有权保留学位论文并向国家主管部门或指定机构送交论文的电子版和纸质版。有权将学位论文在学校图书馆保存并允许被查阅。有权自行或许可他人将学位论文编入有关数据库提供检索服务。有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

研究生签名： 

时间： 2026 年 5 月 20 日

导师签名： 

时间： 2026 年 5 月 20 日

摘要

新疆生产建设兵团第八师石河子市作为兵团“师市合一”管理体制的典型地区，于 2023 年步入中度老龄化社会，预计到 2029 年将进入重度老龄化阶段，养老服务的供需矛盾愈发显著。文章聚焦于石河子市社区居家养老服务，综合采用文献研究法、问卷调查法以及半结构化访谈法开展实证研究。基于 130 份有效问卷和 25 份供需两端的深度访谈资料，通过程序化扎根理论的三级编码分析，构建了一套涵盖 6 个一级维度、24 个二级指标，且适配“师市合一”管理体制的本土化社区居家养老服务质量评价体系；运用重要性-绩效分析（IPA）模型，对服务供需差距进行量化拆解，并划分优化优先级。研究发现，石河子市社区居家养老服务呈现刚性需求旺盛与服务利用率极低的结构性失衡特征，服务认知可及性、申请流程便捷性、服务价格合理性为核心短板，健康服务适配为唯一核心优势项，师市合一的体制优势尚未充分转化为服务供给效能。文章在系统梳理国内外典型实践经验、明确本土适配边界的基础上，立足师市合一的体制特征，从服务可及性提升、供给结构优化、体制协同机制完善、价格补贴体系健全、质量管控强化五个维度构建了靶向优化路径，并配套了组织、资金、人才、监管、技术五大保障措施。文章丰富了兵团特殊体制下社区居家养老服务的研究体系，可为石河子市养老服务高质量发展提供实证依据与决策参考，亦为兵团其他师市的同类工作提供实践参考。

关键词：人口老龄化；社区居家养老；师市合一；服务质量评价；优化路径

Abstract

With the deepening of population aging in China, community-based home-based elderly care has become the core link of the construction of the elderly care service system. Shihezi City, the 8th Division of the Xinjiang Production and Construction Corps, a typical area with the "division-city integration" management system of the Corps, entered a moderately aging society in 2023 and is expected to enter a severely aging stage in 2029, with the contradiction between supply and demand of elderly care services becoming increasingly prominent. This study takes the community-based home-based elderly care services in Shihezi City as the research object, comprehensively uses the literature research method, questionnaire survey method, and semi-structured interview method to carry out empirical research. Based on 130 valid questionnaires and 25 in-depth interviews from both supply and demand sides, through three-level coding analysis of procedural grounded theory, it constructs a localized quality evaluation system of community-based home-based elderly care services adapted to the division-city integration management system, including 6 first-level dimensions and 24 second-level indicators. Using the Importance-Performance Analysis (IPA) model, it completes the quantitative decomposition of the gap between supply and demand of services and the division of optimization priorities.

The study finds that the community-based home-based elderly care services in Shihezi City present a structural imbalance between strong rigid demand and extremely low service utilization rate. The accessibility of service cognition, convenience of application process, and rationality of service price are the core shortcomings, while health service adaptation is the only core advantage. The institutional advantages of division-city integration have not been fully transformed into service supply efficiency. On the basis of systematically sorting out typical practical experiences at home and abroad and clarifying the boundary of local adaptation, this study, based on the institutional characteristics of division-city integration, constructs a targeted optimization path from five dimensions: service accessibility improvement, supply structure optimization, system coordination mechanism improvement, price subsidy system improvement, and quality control strengthening, and supports five major supporting measures including organization, capital, talent, supervision and technology. This study enriches the research system of community-based home-based elderly care services under the special system of the Corps, can provide empirical basis and decision-making reference for the high-quality development of elderly care services in Shihezi City, and also provides practical reference for similar work in other divisions of the Corps.

Key words: population aging; community-based home-based elderly care; division-city integration; service quality evaluation; optimization path

目 录

摘 要	I
Abstract	II
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 国内外研究现状	3
1.3 研究目的与意义	8
1.4 研究内容与方法	9
第 2 章 概念界定与理论基础	19
2.1 核心概念界定	19
2.2 核心理论基础	20
2.3 分析框架	23
第 3 章 石河子市社区居家养老服务现状	24
3.1 区域概况	24
3.2 服务政策与供给体系	25
3.3 石河子市社区居家养老服务需求现状	26
3.4 石河子市社区居家养老服务利用现状	28
3.5 服务质量感知现状	30
第 4 章 服务质量评价体系	32
4.1 研究设计与访谈资料	32
4.2 三级编码分析	34
4.3 理论饱和度检验	37
4.4 服务质量评价体系构建	38
第 5 章 服务供需差距量化分析	43
5.1 研究设计与数据预处理	43
5.2 评价指标的重要性与绩效得分测算	45
5.3 IPA 四象限矩阵构建与分析	48
5.4 供需错配短板	51
第 6 章 国内外经验借鉴	54
6.1 国外社区居家养老服务经验	54

6.2 国内典型城市实践经验.....	56
第7章 石河子市社区居家养老服务优化路径.....	58
7.1 优化总则.....	58
7.2 优先改进区优化路径.....	59
7.3 全维度优化策略.....	62
7.4 保障措施.....	64
第8章 总结与展望.....	67
8.1 总结.....	67
8.2 研究局限性.....	68
8.3 未来研究展望.....	68
参考文献.....	70
致 谢.....	81
作者简介.....	82
附录.....	74

第 1 章 绪论

1.1 研究背景

人口老龄化是我国现代化进程中面临的一项长期基本国情。自 2000 年我国正式步入老龄化社会以来，老年人口规模持续扩增，老龄化程度不断加剧。党的十八大以来，积极应对人口老龄化逐渐上升为国家重大战略，党的二十大报告明确提出“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动全体老年人享有基本养老服务”，为新时代养老服务体系建设的核心方向。国家相继出台《关于推进基本养老服务体系建设建设的意见》《关于加强新时代老龄工作的意见》等一系列顶层设计文件，确立了“居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”的养老服务体系建设的总体框架。其中，社区居家养老既保留了家庭养老的情感归属与生活便捷性，又能依托社区整合专业服务资源，契合我国“未富先老、未备先老”的老龄化特点以及老年人“就地养老、原居安老”的传统意愿，成为破解我国养老服务难题的关键举措，也是全国各地区养老服务体系建设的重点着力领域。

新疆生产建设兵团是我国老龄化进程较早的区域，是承担国家赋予的屯垦戍边职责、实行党政军企合一特殊管理体制的特殊社会组织。“师市合一”是兵团在城镇化发展进程中形成的、兼具屯垦戍边职能与城市公共治理功能的特殊行政。新疆生产建设兵团第八师与石河子市（新疆维吾尔自治区直辖县级市）实行的“师市合一”管理体制，采用“一套班子、两块牌子”的组织架构与运行模式，师部与市政府驻地统一，法定行政管辖范围完全重合。基于此，文中中所提及的“第八师”与“石河子市”，所指代的行政区域、治理空间与管辖范围具有完全同一性。后续内容不再对二者做地域边界上的区分。1983 年兵团 60 岁以上老年人口占比已达 12%，提前进入老龄化社会。八师石河子市作为兵团经济社会发展的核心区域，是典型的军垦移民城市，人口结构呈现出“兵团一代集中高龄化、兵团二代集中步入老年”的特殊性。老龄化形势较全疆、全兵团更为严峻。根据 2023 年师市民政局联合石河子大学法学院开展的系统调研数据，截至 2023 年 7 月底，八师石河子市 60 岁以上老年人口达 16.1 万人，占全市总人口的 23.2%，已正式进入中度老龄化阶段。受人口年龄结构影响，未来六年师市老年人口将进入急速增长期。预测 2029 年 60 岁以上老年人口占比将突破 30%，迈入重度老龄化社会。师市老龄化程度还呈现显著的区域不均衡特征，新城街道、152 团已进入重度老龄化，全市六分之一的城市社区达到重度老龄化标准。全市低保、重残、计划生育特殊家庭、独居、失能半失能老人总计占老年人口总数的 8.6%，其中中度和重度失能老人约 8700 余人，长期照护、医疗康养、生活照料等刚性养老需求持续攀升。师市养老服务体系建设的建设面临前所未

有的压力与挑战。

社区居家养老是石河子市养老模式的主流选择，也是师市养老服务体系建设的核心环节。从养老意愿来看，调研数据显示，师市 55.6% 的老年人选择在自己家养老，10% 选择在子女家养老，仅有 10.8% 的老年人选择机构养老，居家养老是绝大多数老年人的首要选择。结合国内先进地区发展经验与本地实际，师市提出构建适配本地的“9334”养老服务模式。即 93% 的老年人居家养老、3% 的老年人在社区接受托养照料服务、4% 的老年人入住养老机构，进一步明确了居家和社区养老在师市养老服务体系中的基础性、核心性地位。但从供给现状来看，师市仅建成 9 个居家社区养老服务中心、5 个服务站，正常运营的长者食堂仅 9 家，团场层面居家社区养老服务机构仍处于空白状态，居家社区养老服务的设施覆盖率、服务供给能力与老年人的实际需求存在显著差距，成为制约师市养老服务体系高质量发展的关键短板。

尽管石河子市于 2019 年入选全国第四批居家和社区养老服务改革试点地区，在居家社区养老服务领域展开了一系列探索，构建了智慧养老服务平台的初步框架，培育了 71 家与养老服务直接相关的社会组织，但在发展过程中仍存在诸多亟待解决的现实困境。其一，缺乏系统的顶层设计与具有可操作性的政策体系，现有养老政策多为宏观层面的转发。缺乏针对性实施细则，多部门协同工作机制尚未有效建立。其二，养老服务供需矛盾显著，居家社区养老服务设施覆盖范围有限，助餐、助洁、助医、助行等基础服务供给匮乏。失能半失能老人的专业照护服务，稀缺程度尤为突出。三是医养结合融合度低，居家养老场景下的医养结合开展困难，绝大多数社区养老服务未能与医疗服务有效衔接。社区医疗服务难以满足居家老人的健康管理需求；四是专业队伍建设相对滞后，养老护理员群体呈现年龄结构偏大、薪资水平偏低、人员流动性较高、专业能力欠佳等状况，社会组织服务能力存在显著差异。五是智慧养老平台功能未得到有效施展，尚未达成养老服务供需的精准匹配以及全流程监管。上述问题的存在，极大地限制了石河子市社区居家养老服务质量与效率的提升，亦难以应对即将来临的重度老龄化挑战。

石河子市作为兵团“军垦名城”，其人口结构具有兵团一代、二代集中老龄化的典型特征，养老体系建设既面临全国共性的老龄化挑战，又兼具兵团城市、边疆城市的特殊性。当前国内关于社区居家养老服务的研究多聚焦于东部发达城市与内地大中型城市，针对新疆兵团城市、西北边疆中小城市的实证研究相对匮乏，尤其缺乏结合石河子本地老龄化特征、养老需求与供给现状的系统性优化研究。在此背景下，基于人口老龄化不断加剧的宏观环境，以石河子市社区居家养老服务作为研究对象，通过实证调研梳理其发展现状、剖析核心问题与深层成因，探索符合石河子市实际的社区居家养老服务优化路径，既是应对师市重度老龄化挑战、满足老年人多元化养老需求的现实需要，也是完善兵团特色养老服务体系、推动边疆地区养老服务事业高质量发展的必然要求，因此开展文中具有极强的现实必要性及学术研究价值。

1.2 国内外研究现状

为精准把握社区居家养老服务领域的研究脉络与实践进展，明确文中的理论切入点与创新方向，本章节系统梳理国内外社区居家养老服务相关研究成果，从服务模式实践、质量评价监管、供给优化路径等核心维度展开综述，并对现有研究进行系统性评述，既为后续研究奠定坚实的理论基础，也清晰地界定文中对现有成果的补充与突破方向。

1.2.1 国外相关研究现状

国外发达国家较早步入老龄化社会，在社区居家养老服务领域的理论研究与实践探索起步相对较早。经过数十年的发展，已构建起较为成熟的理论体系与实践模式。相关研究主要聚焦于社区居家养老服务模式及其实践、服务质量评价与政府监管、技术赋能与服务优化创新三大核心方向。

在社区居家养老服务模式与实践研究方面，国外学界与实践领域普遍认为，社区居家养老是契合老年人养老意愿、应对人口老龄化挑战的核心模式，各国基于自身国情、福利体系与文化特征，形成了差异化的实践模式，相关研究重点围绕模式的运行逻辑、实施效果与优化方向展开。美国形成了市场化主导的多元社区居家养老服务模式，政府通过医疗保险与医疗补助双轨制为低收入老年群体构建基础保障，鼓励商业服务机构、非营利组织与社区组织协同参与服务供给，同时创新性提出“绿屋养老院”模式，以小规模、家庭化的住宅单元分散嵌入社区，通过去机构化的空间设计与服务流程，最大限度维护老年人的生活自主权与选择权。日本以《介护保险法》为制度核心，构建了“地域综合照护体系”，打造步行 30 分钟可达的社区养老服务圈，着重推进“小规模多机能设施”的发展，整合日间照料、上门服务、短期居住三项核心功能，以社区作为载体达成医疗、照护、预防、生活支持服务的一体化供给。相关研究证实该模式能够有效提升居家老年人的服务可及性与生活质量。瑞典作为高福利国家的代表，以《社会服务法案》为法律基础，通过政府主导的普惠型居家社区养老服务体系，实现了养老服务资源的全覆盖，服务资金以地方政府税收为主要来源，个人仅承担极少比例的服务费用，同时通过市场化竞争机制提升服务供给效率，相关研究重点分析了普惠型模式下如何平衡服务公平与运营效率的核心问题。新加坡则构建了家庭核心与政策激励相结合的居家养老模式，通过《赡养父母法》强化子女赡养责任，以税收减免、购房补贴等政策激励家庭养老功能的发挥，同时以中央公积金制度为根基，构建了覆盖养老、医疗、住房的一体化保障体系，为社区居家养老服务，提供了稳定的资金保障。

此外，相关研究也将该模式延伸至社区居家安宁疗护领域，证实技术监测与个人访视相结合的服务模式，通过持续的症状管理与心理社会支持，能够显著维护终末期老年

患者的生命尊严。

在社区居家养老服务质量评价与政府监管研究领域，服务质量评价是社区居家养老服务优化的核心基石，国外学术界已构建起成熟的理论模型与评价体系。格鲁诺斯（Gronroos）所提出的顾客感知服务质量模型，为养老服务质量评价奠定了理论根基。该模型指出，服务质量的核心在于服务受众的实际感知与事前预期的对比结果，为后续相关研究提供了核心分析架构。帕拉休拉曼（Parasuraman）等学者在这一基础上提出的SERVQUAL模型，将服务质量划分为有形性、可靠性、反应性、保证性、移情性五个核心维度，成为国外社区居家养老服务质量评价中应用最为广泛的工具。经济合作与发展组织（OECD）成员国进一步完善了养老服务质量的的评价维度，形成“结构—过程—结果”三维度评价体系。其中，结构质量聚焦于服务投入要素与组织特征，过程质量关注服务递送的全流程规范，结果质量则着重衡量服务对老年人健康状态、生活质量的实际影响。该体系更强调以服务结果为导向的质量评价，成为各国养老服务质量监管的重要参考。

在养老服务质量政府监管领域，国外学界围绕监管目标、监管机制、监管工具与监管模式形成了丰富的研究成果。根据监管依据、监管目标与监管机制的差异，相关研究将全球典型国家的养老服务质量政府监管划分为“守低型”与“逐高型”两大类型：“守低型”监管以最低准入门槛为核心标准，聚焦事前程序性监管，以惩罚性措施为主要监管手段；而“逐高型”监管以完善的法律法规为依据，以服务质量持续提升为核心目标，重点开展事中事后动态监管，建立了制度化、常态化的监管机制，美国、英国、澳大利亚、日本是该类型的典型代表。相关实践研究表明，美国通过《养老院改革法》构建了全国统一的养老服务质量标准，以不事先通知的现场检查为核心监管手段，将监管结果与财政补助直接挂钩；澳大利亚通过专门立法设立了独立的养老服务质量监管机构，将监管范围从机构养老拓展至社区居家养老，建立了统一的服务质量评价标准，并通过服务质量信息公开强化社会监督，有效推动了社区居家养老服务质量的持续提升。同时，国外学界也普遍指出，相较于机构养老，各国对社区居家养老服务的质量监管仍存在体系不完善、标准不统一、监管力度不足等问题，是未来研究与实践优化的重点方向。

相关研究重点围绕远程医疗、智能监测、智慧养老平台等技术在社区居家养老场景中的应用效果展开，证实远程患者监测技术、可穿戴健康设备、电子健康档案系统的应用，能够有效拓展社区居家养老服务的覆盖半径，提升健康照护服务的响应速度与精准度。同时，相关研究也指出，智慧技术在社区居家养老场景中的应用，仍面临老年群体数字接入能力不足、数字鸿沟持续存在、基层照护人员数据过载、不同临床场景下技术实施效果差异显著等现实挑战，技术赋能的效能发挥，需要配套完善的人员培训、操作规范与老年群体数字素养提升机制。

此外，国外学界也从空间设计、社区融合等维度，探索社区居家养老服务的优化创

新路径。相关研究表明,社区居家养老服务的有效实施,需要适配的空间载体与建筑设计予以支撑。“去机构化”“家庭化”“社区化”为核心设计理念,通过将养老服务设施与居住社区进行同步规划、功能复合,可达成老年人全生命周期养老需求的无缝对接。同时促进老年人的社区融入与社会参与,避免养老服务带来的社交隔离,这一研究成果为社区居家养老服务的硬件设施优化提供了重要的理论指引。

1.2.2 国内相关研究现状

随着我国人口老龄化加剧,社区居家养老成为“9073”养老服务格局核心部分。国内学界围绕社区居家养老服务开展大量研究,成果丰富,主要聚焦五大核心方向。

一是建设与模式创新研究。学界认为社区居家养老契合国情与传统观念,是核心养老模式。我国社区居家养老服务体系已从“无”到“有”,正从“有”向“优”转型,初步构建多元供给体系,但面临城乡不均衡、区域差异大、服务供给碎片化、多元主体协同不足等问题。在模式创新上,学界探索了社区嵌入式、医养结合、“互联网+养老”、互助养老等模式。实证研究显示,社区嵌入式模式可打通养老服务“最后一公里”,提高服务可及性;医养结合模式解决了健康照护与生活照料脱节问题。

二是社区居家养老服务的供需匹配和定价机制的研究。供需结构性失衡是当前我国社区居家养老服务发展核心难题,也是国内学界研究焦点。现有研究表明,我国社区居家养老服务供给存在“结构性失衡”:基本养老服务供给同质化、竞争过度,失能照护等专业化服务供给严重匮乏,出现供需错配。针对此问题,蒋军成等学者从定价机制剖析,指出我国养老服务存在公办政府定价低、民办市场定价高的“价格双轨制”,公办“一床难求”与民营养老床位空置并存的核心因素。该研究基于新价格理论,剖析了“以服务成本定价”的不合理性与“价格决定需求”的定价误区,提出了内生价格与外生价格相融合的“双生”定价机制,强调要通过精准化的补贴政策发挥价格“调节阀”作用,推动养老服务供需均衡。

三是社区居家养老服务的质量评价和政府监管方面研究。国内关于社区居家养老服务质量评价的研究,多以国外成熟的SERVQUAL模型、SERVPERF模型为基础,围绕服务的有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性等核心维度,构建适配我国社区居家养老场景的评价体系。在政府监管领域,仍存在诸多短板:一是社区居家养老服务质量监管的法律法规体系仍不健全,缺乏专门的监管办法与实施细则;二是社区居家养老与机构养老的监管标准尚未实现统一,社区居家服务的监管指标体系不完善;三是跨部门监管协同不足,数据壁垒问题突出,常态化、专业化的监管机制尚未完全建立;四是养老服务质量的信用监管体系的建设滞后,监管结果的激励和约束作用未充分的发挥。

四是赋能社区居家养老服务的相关研究。信息技术对社区居家养老服务转型升级的

能动作用，是近年来国内学界的研究热点。现有研究普遍认为，智慧技术不仅是提升社区居家养老服务效率的工具性载体，更能够通过重构服务流程、供需匹配机制与资源分配模式，推动居家社区养老服务体系的制度性变革。

五是兵团特殊体制下养老服务相关研究。针对新疆生产建设兵团“师市合一”特殊管理体制下的养老服务发展，国内学界也开展了相关探索，现有研究主要聚焦于三个方面：一是兵团养老服务体系的整体建设研究，分析了兵团屯垦戍边特殊使命下，养老服务发展的区位特征、体制优势与现实困境，指出兵团养老服务面临团场与城区资源分布不均、服务覆盖半径大、专业照护人才短缺、跨师市资源统筹难度大等问题；二是师市合一管理体制对公共服务供给的影响研究，证实师市合一管理体制，有跨部门协同、资源统筹整合的体制优势。但同时也面临事权与财权不匹配、公共服务供给权责划分不清晰等现实问题；三是兵团社区居家养老服务的实践探索研究，重点分析各师市发展现状、模式创新及存在的问题。

1.2.3 文献综述与述评

国外，Mabire（2025）通过研究，瑞士作为高福利养老服务体系的代表国家，在人口老龄化与慢性病高发的双重压力下，同样面临居家照护服务碎片化、协同性不足等现实问题，亟需构建更加整合化、以服务对象为中心的居家照护模式。相关研究立足法语区瑞士的本土照护情境，采用多学科、多方法融合的研究范式，通过概念图谱法提炼出以健康促进为核心、跨专业协作为支撑的13项核心价值维度，形成了本土化的以人为中心的专业实践模型。LIANG S, RONG S（2025）在落地实施层面，研究基于干预映射框架开展多主体情境分析，明确了领导支持、组织文化、人员培训等关键促进因素，以及语言文化差异等现实障碍，并通过德尔菲法形成了包含持续培训、安全文化建设在内的八项可操作实施策略。研究验证了以人为中心的照护模型在居家养老服务中的可行性与适用性，其核心结论与McCance和McCormack的以人为中心照护理论形成有效呼应，既为区域居家照护服务体系构建提供了标准化实践框架，也为后续服务质量改进、跨专业团队协作、服务流程优化提供了循证依据。在养老服务模式创新与服务供给优化领域已形成较为系统的研究体系，相关研究强调，在构建养老服务模式时，必须以服务对象的真实需求与使用偏好为核心依据。Meulenbroeks（2024）研究采用混合研究方法，围绕养老机构中康复治疗、健康管理、社会支持等相关服务的重要性排序与服务获取方式偏好展开探讨，结果显示，老年人及相关用户对联合健康服务的需求呈现多元化特征，主要集中在紧急需求响应、长期健康维护、生活方式改善以及社会福祉提升三大维度。在服务获取方式上，使用者更倾向于常态化供给、专业评估后供给以及按需申请三种路径，且对运动康复、意义性活动等服务的频次与时长具有明确且稳定的预期。

在国内，信息技术赋能社区居家养老服务提质增效、体系升级的能动作用，已成为国内养老服务领域学界的核心关注焦点。现有研究普遍认为，智慧技术在社区居家养老服务场景中，不仅是提升服务效率的工具性载体，更能够通过重构社区居家养老的服务递送流程、供需匹配机制与资源统筹分配模式，推动制度性变革与系统性优化。王晶（2025）基于上海市 A 社区养老服务机构的案例研究发现，信息技术能够辅助社区养老服务管理者完成老年群体需求精准识别、社区养老服务资源高效匹配、个性化居家照护方案智能生成等核心职能。在社区养老服务机构的服务能力从社区点位向居家场景延伸、从机构式照护向社区居家嵌入式照护转型的过程中，智慧技术系统承担了与专业照护人力同等重要的核心功能，验证了技术系统社区居家养老服务体系转型升级中的主体性价值。张晶晶等（2025）则构建了“技术嵌入—制度吸纳”的分析框架，以江苏省社区智慧养老服务平台为研究对象，揭示了该平台通过多维度数据整合，重构了传统社区居家养老服务的科层制供给链条。同时，基于江苏多地社区居家养老服务的实证调研发现，该智慧平台通过服务数据的实时交互，打破了原有“市—区—街道—社区”四级社区居家养老服务的层级化递送壁垒，实现了社区居家养老服务需求与供给的扁平化对接，但该模式仍面临财政分级拨付、部门权责分割带来的制度性阻碍，最终导致社区居家养老服务的资源匹配效率提升仅实现理论预期的 62%。此外，该研究还发现，江苏省社区智慧养老服务平台通过物联网设备为社区居家老年人提供生命体征远程监测服务，有效拓展了社区居家健康照护的服务半径，但该应用在落地中面临基层社区医护人员数据过载、临床决策配套支持不足的实操困境。在社区居家养老服务政策干预与引导上，山东省政府（2026）在专项推进措施中明确，要通过“社区养老服务体验周”等活动，消除老年群体对服务的认知隔阂，但现有政策未建立针对老年群体文化程度差异的分层宣传引导策略。同时，该政策文件明确将服务标准化作为社区居家养老服务质量提升的核心抓手，通过“标准宣贯—能力建设—星级评定”的递进式实施策略，推动试点地区社区居家养老服务人员的操作规范达标率从 54% 提升至 89%。在政策适配性维度，山东省政府（2026）通过差异化的财政补贴标准调节区域间社区居家养老服务发展不平衡问题，对财政困难地区的社区居家养老服务建设项目给予最高 70% 的专项转移支付支持。同时，研究发现，上海市 C 区社区居家养老场景中的人工智能应用，还面临老年数据采集合法性、居家照护服务定价机制不明确的双重约束，基层社区组织为规避运营风险，往往采取“技术符号化”的应对策略，使得算法决策在社区居家养老服务的实际递送过程中让位于行政指令，未能充分发挥技术赋能的核心价值。郭兰兰等（2026）基于上海市整合型社区居家照护模式的研究发现，信息技术在串联社区居家养老服务全链条、打通医疗与养老服务资源中的纽带作用，受限于跨部门的社区养老服务数据壁垒，要充分释放技术赋能的价值，必须通过省级层面的顶层设计打破行政分割，实现社区居家养老服务相关数据的跨部门、跨层级互通共享。现有国内研究共同表明，信息技术对社区居家养老服务转型升

级的能动作用，既体现为提升社区居家养老服务递送效率、优化供需匹配精度的工具理性，更通过重构服务供给主体、老年群体、社区组织之间的权责关系与协作模式，催生社区居家养老服务体系制度创新的价值理性，其深层赋能效应的发挥，最终取决于智慧技术系统与社区居家养老服务组织制度、保障体系的协同演化程度。

综合来看，国内外学界围绕社区居家养老服务的模式实践、质量评价、供给优化、监管体系等核心问题，开展了大量系统性研究，形成了丰富的理论成果与实践经验，为养老服务体系建设和提供了重要的理论支撑与实践指引，也为文中奠定了坚实的理论基础。国外研究起步较早，基于不同国家的福利体系与国情特征，形成了成熟的社区居家养老服务模式与监管体系，在服务质量评价、技术赋能服务创新等方面构建了完善的理论框架，其关于服务模式、质量结果导向评价、多学科团队协同服务等方面的研究成果，为文中提供了重要的国际经验参考。

国内研究立足我国人口老龄化国情，聚焦社区居家养老服务的模式创新、供需矛盾破解、定价机制优化、智慧化转型等核心问题，研究的深度与广度持续提升，同时也关注到了兵团师市合一特殊体制下养老服务发展的特殊性，为文中贴合石河子本地实际开展实证分析提供了重要的研究基础。

1.3 研究目的与意义

1.3.1 研究目的

文中以人口老龄化持续加深为背景，以新疆生产建设兵团第八师石河子市社区居家养老服务为对象。基于师市老年人口结构特征、养老服务需求与供给现状的一手调研数据，系统梳理石河子市社区居家养老服务的发展历程与建设成效，深入剖析当前服务体系中存在的核心问题与深层成因。同时，借鉴国内先进地区社区居家养老服务的成熟发展经验，结合石河子市“9334”养老服务模式的建设目标与兵团城市的发展实际，构建具有针对性、可操作性的社区居家养老服务优化路径。旨在为八师石河子市党委和政府完善养老服务政策、破解社区居家养老发展困境提供实证依据与决策参考，同时，也为新疆及兵团其他同类型城市的社区居家养老服务体系建设和提供可借鉴的实践思路。

1.3.2 研究意义

理论意义：

其一，完善我国边疆民族地区与兵团城市社区居家养老服务的研究架构。当前国内社区居家养老服务的研究成果多集中于东部沿海发达地区与内地大中型城市，针对新疆兵团城市这一特殊行政主体的养老服务研究相对薄弱，且现有研究多以宏观政策分析为