北京市海淀区民政局文件

海民发〔2025〕23号

北京市海淀区民政局
关于印发《海淀区民政局关于智慧养老院的建设方案》的通知

各街镇、各养老机构：

现将《海淀区民政局关于智慧养老院的建设方案》印发你们，请参照执行，鼓励有条件的养老机构积极建设。

北京市海淀区民政局

2025年11月26日

海淀区民政局关于智慧养老院的建设方案

为实施积极应对人口老龄化国家战略，发挥海淀区科技创新引领作用，推进新一代信息技术以及养老机器人、移动终端等各类科技产品在养老院场景集成应用，推动建设海淀区智慧养老院，特制定本实施方案。

一、总体要求

（一）目标任务

坚持以人民为中心的发展思想，立足海淀区科技创新高地定位，以提升养老服务质量、保障老年人安全健康、减轻护理人员负担、提高机构运营效率为核心目标，鼓励养老机构加大科技投入，深化科技应用，建设一批设施先进、管理智能、服务便捷、安全可靠的智慧养老院，试点期间创建不少于20个智慧养老院，引领全区养老服务向更高水平发展。

（二）基本要求

坚持以人为本。以提高老年人的安全感、获得感和满足感为根本目的，坚持传统服务与智能创新相结合，为老年人提供实时、快捷、高效、低成本同时又具备物联化、互联化、智能化特征的养老服务。紧贴老年人需求特点，使智能化管理适应老年人，并不断改进传统服务方式。

在场景综合应用方面。要围绕养老机构起居环境、餐饮管理等领域，综合运用科技养老产品及信息化管理系统，推进科技养老场景全流程、全链条、全时段落地应用。在网络全面覆盖方面。

网络通信要覆盖居住空间、作业空间、服务空间、活动空间和休息场所等，便利养老机构人员使用各类产品设备，支撑智慧养老院信息系统应用，方便科技养老终端配置。在资源开放共享方面。规范数据字段及接口标准，打通养老机构和市区信息系统数据共享，按需上传数据至市区平台。便利老年人入住养老机构，推进养老机构综合监管能力提升。在强化安全保障方面。在服务提供、相关设备及信息系统应用中高度重视数据安全和老年人隐私保护，按照国家有关规定严格落实各项信息系统安全防护措施，加强数据采集、存储、处理、使用等全过程的身份鉴别、授权管理和安全保障，防止老年人信息泄露或者被非法获取。相关产品和服务应符合适老化要求和规范，着力降低安全风险，切实保障老年人安全使用智能化产品、享受智能化服务。

二、智慧养老院建设内容

智慧养老院的建设分为基础型和示范型，基础型养老院主要是全面实现养老院在出入院、照护服务、家属互动、安全防护、培训管理和运营管理等全方面的智慧化管理；示范型智慧养老院作为智慧养老的前沿探索，深度融合机器人、大模型等先进技术，致力于实现老人健康、安全、康复、营养、情感等方面的人工智能化管理。具体建设要求如下：

（一）基础型智慧养老院

1.智能出入院服务管理

依托物联感知设备与信息系统，构建科技化出入院服务体系；通过移动端与 PC 端，联合健康数据采集类感知设备，为老

年人开展入院评估建档工作；提供全流程健康档案管理服务；实现老年人入住期间及出院费用的自动结算功能。

2.智能照护服务管理

实现照护服务全流程数字化管理，涵盖照护计划制定、任务分配、执行记录及质量监督、医疗服务记录等环节；依据评估结果，为每位老年人定制个性化照护计划；科学分配照护任务，明确任务内容、执行时间与责任人；实时记录、动态跟踪护理人员工作执行情况；实时监测呼吸频率、心率、血氧、体温、睡眠质量等健康体征；实时监测体重、体动、活动能力、肌肉力量等体质健康指标；实现对老年人压疮、噎食、坠床的风险监测。

3.智能家属互动管理

借助信息化手段加强养老院与老年人家属的沟通，提升家属参与感与满意度。建立家属信息管理模块，完整记录家属基本信息与联系方式；通过线上线下多渠道收集家属意见建议，及时优化服务；规范家属访问管理，详细记录探视时间、方式等信息；定期向家属推送老年人健康状况、生活照片等信息，增强家属信任感与参与感。

4.智能安全防护

按照养老机构安全工作要求，部署物联网监测设备、视频监控智能分析系统、门禁系统及信息系统，实现异常情况自动预警。做好人身安全监测，在卫生间、走廊等区域安装跌倒检测设备，安装出入感应设备，自动识别老人跌倒、异常活动、走失等情况；安装消防自动报警、电气火灾监测、燃气监测等设施设备，自动

预警安全风险；设备需接入机构信息综合管理信息化平台，实现统一监测预警，保障机构安全；有条件的可将信息对接至区消防救援局或区民政局监管平台。

5.智能培训管理

搭建员工培训管理信息化平台，整合培训课程资源，实现培训计划制定、课程发布、在线学习、考核评估等功能一体化，提升员工培训效率与质量；依据护理员服务情况，精准化推送培训课程。

6.智能运营管理

依托养老机构综合管理信息化平台，通过文书管理、照护管理、安全防护、智能培训、员工管理、物资管理、财务管理、智能排班、辅助决策、综合展示等多个模块提供技术支撑，提升养老机构运营效率；支持多个养老机构、连锁运营机构及街镇区域养老服务中心，开发建设统一高效的科技管理信息平台，并实现与全区养老平台的信息对接。

（二）示范型智慧养老院

1.智慧安全防护

构建以人工智能为核心的安全防护体系，集成物联网、智能传感设备与视频监控系统；配备消防、安防智能设备，实现24小时智能巡检与应急响应；安全数据实时接入统一管理平台，实现风险预测与预警，并与监管部门信息共享，全方位保障老人生命财产安全。

2.智慧生活照护

依托人工智能技术，在二便护理、体位转移、辅助翻身、体位调整、身体清洁等方面构建全方位智能生活照护监测体系，具备智能化数据分析能力，提供改进照护建议。

3.智慧营养管理

打造人工智能驱动的营养管理体系，借助口腔功能评估设备、智能点餐设备、体重监测设备收集老人饮食偏好、健康状况；根据口腔功能及营养需求情况，生成个性化营养食谱；鼓励选配烹饪机器人、送餐机器人；实现对食材安全、烹饪、配送的监控；鼓励为有需求的老人配置智能摄食设备；对餐饮全流程进行管理，确保食品安全可追溯，同时根据老人健康数据动态调整饮食方案，满足多样化、个性化营养需求。

4.智慧健康管理

深度融合人工智能技术，通过各类智能健康监测设备与医疗信息系统，实时采集老人生命体征、健康数据，分析健康状况，精准识别慢性病风险、异常体征变化；实现用药管理智慧化，具备用药提醒、缺药报警；通过移动端实时向老人及家属推送用药信息，实现健康咨询；结合健康档案制定个性化健康管理与照护方案，实现全流程智能化健康管理。

5.智慧康复管理

将人工智能应用于康复管理全流程，利用VR/AR技术与AI 动作捕捉系统，为需要康复期老人提供沉浸式运动监测、康复指导与虚拟训练场景；部署体适能设备，实现对老年人体适能能力提升；部署认知障碍筛查设备与AI评估设备，开展益智训练，预

防及延缓认知障碍；应健全服务告知、应急预案等管理制度。

6.智慧情感陪护

打造基于人工智能的情感陪护系统，部署具有情感识别与交互功能的陪伴机器人。通过语音识别、面部表情分析等AI技术，实时感知老人的情绪状态，运用自然语言处理与机器学习算法，与老人进行深度情感对话，提供心理慰藉与陪伴；根据老人兴趣爱好，推送个性化的音乐、故事、戏曲等娱乐内容，丰富精神生活；建立家属情感交互桥梁，自动生成老人生活片段与情感状态报告，助力家属远程参与情感关怀，全方位满足老人情感需求。

7.智慧起居环境

构建智能化起居环境，房间内配置智能灯光、语音控制系统及环境监测设备；自动调节室内温湿度、光线亮度，改善空气质量。

8.智慧质量管理

搭建人工智能驱动的质量管理平台，结合养老服务行业标准、机构运营目标及老人服务需求，建立涵盖服务质量、工作效率、家属满意度、安全管理等多维度的智慧质量管理体系；实现服务数据动态化、服务质量可量化、服务流程标准化、服务结果可视化。

三、申报基本条件

1.运营数据要求：智慧养老院需确保平台系统不少于3个月的运营数据，验证科技应用在实际运营中的持续性与稳定性，为评估其长期效益提供数据支撑。

2.产品覆盖要求：床边智慧养老产品对入住人群的覆盖率不得低于50%。

3.产品使用要求：智慧养老产品使用率需达到80%以上，以产品产生的服务数据为依据，体现科技产品在养老服务中的实际应用成效，避免设备闲置浪费。

4.平台对接要求：养老院信息管理平台须与建成后的海淀区基本养老服务平台（建设中）具备数据对接能力，待基本养老服务平台建成后完成对接，实现数据的互联互通，便于统一监管。

5.优先申报条件：对承接科技养老试点项目的养老院参与申报智慧养老院给予加分。

6.评选类型要求：区民政局将组织定期评选，认定为基础型智慧养老院和示范型智慧养老院评分不少于80分；示范型智慧养老院需同时满足基础型智慧养老院的评分条件。

四、工作程序

（一）申报对象

在本区行政区域内依法登记备案并运营的养老机构，且近五年内未发生重大安全责任事故或重大服务质量投诉事件，有意愿进行智慧化、信息化建设或升级改造的，以及科技应用产品及服务已投入实际运营，并取得一定成效的。

（二）工作程序

1.动员部署。区民政局发布智慧养老院建设通知，明确申报、建设和验收工作要求，组织开展工作培训。符合条件的养老机构按通知要求，提交申报书及项目实施方案。

2.示范建设。根据建设内容，各机构开展建设，建设完成后，提交验收申请表，并按《海淀区智慧养老院建设验收评分细则》准备证明材料。

3.项目验收：定期组织由人工智能、养老服务、信息技术等领域专家组成的评审小组，对验收材料进行实地核查和现场评审。提出基础型智慧养老院（80 分及以上）和示范型智慧养老院（80 分及以上）推荐名单，达到分数线以上，按分数高低排名给予当年相应数量的支持。

4.结果公示：评审结果经区民政局审议通过后，在区政府网站进行公示，公示期不少于 5 个工作日。

5.后期动态评估:对已通过验收的智慧养老院进行定期复查，评估科技应用的持续效果、设备更新维护情况、服务质量提升等，对于未达标准要求的机构，责令限期整改；整改仍不合格的，取消其智慧养老院资格。

五、管理与监督

绩效评估：区民政局将对获评的机构进行跟踪问效，评估科技养老产品的使用效益和项目持续运行效果。

信息共享：鼓励养老机构分享科技应用经验，区民政局将对能够解决需求痛点、具备先进技术水平、具有创新模式和推广经验的典型案例，予以支持推广，促进全区科技养老水平共同提升。

责任风险：在建设、运营智慧养老院时，养老机构应明确科技产品的应用边界，做好数据隐私保护，并明确各方责任，建设及使用过程中产生的风险由相关责任方承担。

六、宣传推广

区民政局举办智慧养老成果交流会，发布年度报告，广泛进行宣传。对于成功通过评选的智慧养老院，通过政府官网进行对外发布，通过报纸、电视、网络等媒体多渠道广泛宣传，提高全社会对智慧养老的认知度和认可度。

七、实施期限

本方案自发布之日起施行，有效期三年。期满后根据实施效果评估决定是否延续或修订。如上级部门有最新规定，区民政局将及时修订完善。

附件：1.海淀区基础型智慧养老院建设验收评分细则

2.海淀区示范型智慧养老院建设验收评分细则

附件 1

海淀区基础型智慧养老院建设验收评分细则

序号	类别	评选项目	评选说明	评选方式	赋分标准	分值
1	智能出入院服务管理（10 分）	智能入院评估建档	通过移动端与 PC 端，联合健康数据采集类感知设备，为老年人开展入院评估建档工作。	系统演示+资料核查	感知设备接入正常，功能实现得满分；未接入或未实现不得分。	4
2		健康档案管理	提供全流程健康档案管理服务。	现场检查	通过系统进行全流程健康档案管理得满分，健康档案不完整或需要手动纸质记录酌情扣分。	3
3		自动结算功能实现	实现老年人入住期间及出院费用的自动结算功能。	系统演示+财务记录	实现得满分；未实现不得分。	3

4	**智能照护服务管理（35分）**	个性化照护计划制定	依据评估结果，为每位老年人定制个性化照护计划。	系统演示+资料核查	制定并执行得满分；未制定不得分	5
5		照护任务智能分配	科学分配照护任务，明确任务内容、执行时间与责任人。	系统演示	实现得满分；未实现不得分	5
6		照护执行情况管理	实时记录、动态跟踪护理人员工作执行情况。	系统演示	查看照护计划的执行记录，实现得满分，未实现不得分	5
7		健康体征数据监测	实时监测呼吸频率、心率、血氧、体温、睡眠质量等健康体征。	系统演示	查看系统记录的数据和现场数据演示，完全实现该功能得满分；实现该功能但监测指标不全酌情扣分。	7
8		体质健康监测	实时监测体动、体重、活动能力、肌肉力量等功能健康。	系统演示	查看系统记录的数据和现场数据演示，完全实现该功能得满分；实现该功能但监测指标不全酌情扣分。	7
9		压疮等风险监测	实现对老年人压疮、噎食、坠床的风险监测。	系统演示	查看系统记录的数据和现场数据演示，完全实现该功能得满分；实现该功能但监测指标不全酌情扣分。	6

10	**智能家属互动管理（10分）**	家属信息管理系统	建立家属信息管理模块，完整记录家属基本信息与联系方式。	系统演示	建立并正常运行得满分；未建立不得分。	2
11		家属意见反馈渠道	通过线上线下多渠道收集家属意见建议，及时优化服务。	访谈+系统演示	渠道畅通且有效处理得满分；未建立不得分。	3
12		家属探视记录管理	规范家属访问管理，详细记录探视时间、方式等信息。	系统演示	记录完整得满分；不完整或未记录扣分。	2
13		家属信息推送机制	定期向家属推送老年人健康状况、生活照片等信息，增强家属信任感与参与感。	系统演示	推送及时、内容丰富得满分；未推送不得分（具备此项功能，但因家属无意愿使用，按满分计）。	3
14	**智能安全防护（20分）**	人身安全检测系统	做好人身安全监测，在卫生间、走廊等区域安装跌倒检测设备，安装出入感应设备，自动识别老人跌倒、异常活动、走失等情况。	现场查看+系统演示	有1种人身安全监测设备得2分，满分10分。（包含出入感应设备、跌倒检测、异常活动检测、走失检测）。	8
15		消防安全监测系统	安装消防自动报警、电气火灾监测、燃气监测等设施设备，自动预警安全风险。	现场查看+系统演示	有1种消防安全监测设备得2分，满分6分。（包含电气火灾监测、燃气监测）。	6

16	**智能安全防护（20 分）**	安全综合管理信息化平台	设备接入机构信息综合管理信息化平台，实现统一监测预警	现场查看+系统演示	实现信息化平台管理得 4 分，未实现不得分。	4
17		安全信息对接	信息对接至区消防管理局或区民政局监管平台。	现场查看+系统演示	信息对接及时得 2 分；未对接不得分。	2
18	**智能培训管理（5 分）**	搭建员工培训管理信息化平台	搭建员工培训管理信息化平台，整合培训课程资源，实现培训计划制定、课程发布、在线学习、考核评估等功能一体化，提升员工培训效率与质量。	现场检查+系统演示	平台功能齐全且运行稳定得 4 分；每缺一项扣 1 分。	4
19		精准化课程推荐	依据护理员服务情况，精准化推送培训课程。	现场检查+系统演示	实现功能得 1 分；未实现不得分。	1

20	**智能运营管理（15 分）**	智能运营管理平台建设	通过文书管理、照护管理、安全防护、智能培训、员工管理、物资管理、财务管理、智能排班、辅助决策、综合展示等多个模块提供技术支撑。	现场检查+系统演示	全部部署智能运营管理平台，每有一项管理功能得 1 分，总分 10 分。	10
21		系统支持连锁化和区域化运营	支持多个养老机构、连锁运营机构及街镇区域养老服务中心，开发建设统一高效的科技管理信息平台。	现场检查+系统演示	支持得满分； 不支持不得分。	5
22	**运营效率与服务质量 (5 分)**	服务响应与满意度	老年人、家属、服务人员对服务的满意度。	查看系统	满意度达 90%及以上得满分；每下降 5%扣 1 分。	3
23		异常事件响应及时性	生命体征异常、摔倒等事件的响应时间。	数据调阅	响应在 3 分钟内得满分；每延迟 1 分钟扣 1 分。	2
24	**加分项 （5 分）**	承接示范落地项目	养老院承接科技养老相关示范落地项目情况。	资料核查	承接示范落地项目，每个加 2 分；加分上限为 5 分。	5
总分						105

附件 2

海淀区示范型智慧养老院建设验收评分细则

序号	类别	评选项目	评选说明	评选方式	赋分标准	分值
1	智慧安全防护（10 分）	构建智能安全防护体系	构建以人工智能为核心的安全防护体系，集成物联网、智能传感设备与视频监控系统。	现场检查	机构全覆盖得满分；部分覆盖得 2 分； 未覆盖不得分。	4
2		24 小时智能安防响应	配备消防、安防智能设备，实现 24 小时智能巡检与应急响应。	现场检查	配备设备并正常使用得满分；未配备不得分。	4
3		数据接入统一管理平台	安全数据实时接入统一管理平台，实现风险预测与预警，并与监管部门信息共享，全方位保障老人生命财产安全。	现场检查+演示	接入统一管理平台得满分；未接入不得分。	2
4	智慧生活照护（10 分）	二便护理	配备智能感应设备，可自动检测排泄行为，及时报警，保持老人皮肤干爽，预防褥疮，减轻护理负担。	现场检查+演示	配备并正常使用得满分；未配备不得分。	2
5		体位转移	采用体位转移设备，辅助老人安全转移至轮椅、床铺或便器，减少人工搬动风险，保障老人与护理人员的身心安全。	现场检查+演示	配备并正常使用得满分；未配备不得分。	2
6		辅助翻身	可定时自动翻身，结合压力感应调节角度，有效预防压疮，提升卧床老人舒适度。	现场检查+演示	配备并正常使用得满分；未配备不得分。	2

7	**智慧生活照护（10 分）**	体位调整	电动可调护理床支持多角度调节，便于老人坐起、抬腿或倾斜，改善血液循环，增强生活舒适性。	现场检查+演示	配备并正常使用得满分；未配备不得分。	2
8		身体清洁	洗澡机器人设备，兼顾清洁效率与老人体感舒适。	现场检查+演示	配备并正常使用得满分；未配备不得分。	2
9	**智慧营养管理（15 分）**	数据驱动的营养评估	借助口腔功能评估设备、智能点餐设备、体重监测设备收集老人饮食偏好、健康状况。	现场检查	功能实现得满分；未实现不得分。	2
10		个性化食谱智能生成	根据口腔功能及营养需求情况，生成个性化营养食谱。	现场检查+演示	功能实现得满分；未实现不得分。	3
11		智能餐饮设备配置	鼓励选配烹饪机器人、送餐机器人。	现场检查+演示	配备设备得满分；未实现不得分。	2
12		全流程食品安全监控	实现对食材安全、烹饪、配送的监控。	现场检查+演示	功能实现得满分；未实现不得分。	2
13		智能摄食设备配置	鼓励为有需求的老人配置智能摄食设备。	现场检查	配备设备得满分；未实现不得分。	3

14		动态调整饮食方案	对餐饮全流程进行管理，确保食品安全可追溯，同时根据老人健康数据动态调整饮食方案，满足多样化、个性化营养需求。	现场检查	功能实现得满分； 未实现不得分。	3
15	**智慧健康管理（15 分）**	智能健康数据采集与分析	实时采集分析健康数据：深度融合人工智能技术，通过各类智能健康监测设备与医疗信息系统，实时采集老人生命体征、健康数据，分析健康状况，精准识别慢性病风险、异常体征变化。	现场检查	功能实现得满分； 未实现不得分。	4
16		智慧化用药管理	实现用药管理智慧化，具备用药提醒、缺药报警。	现场检查	功能实现得满分； 未实现不得分。	4
17		实时推送健康用药信息	通过移动端实时向老人及家属推送用药信息，实现健康咨询。	系统演示	功能实现得满分； 未实现不得分。	3
18		制定个性化健康照护方案	结合健康档案制定个性化健康管理与照护方案，实现全流程智能化健康管理。	现场检查	功能实现得满分； 未实现不得分。	4
19	**智慧康复管理（15 分）**	部署动作捕捉康复训练应用	将人工智能应用于康复管理全流程，利用 VR/AR 技术与 AI 动作捕捉系统，为需要康复期老人提供沉浸式运动监测、康复指导与虚拟训练场景。	现场检查+系统演示	配备得满分； 不配备不得分。	5
20		部署体适能训练设备	部署体适能设备，实现对老年人体适能提升。	系统演示	提供并正常使用得满分；未提供不得分。	5
21		部署认知训练	部署认知障碍筛查设备与 AI 评估设备，	系统演示	配备并正常使用得满	5

		设备	开展益智训练，预防及延缓认知障碍。		分；未配备不得分。	
22	**智慧情感陪护（10 分）**	具有主动情感交流	通过语音识别、面部表情分析等 AI 技术，实时感知老人的情绪状态，运用自然语言处理与机器学习算法，与老人进行深度情感对话，提供心理慰藉与陪伴。	现场检查	具备主动情感交流并正常使用得满分；未配备不得分。	4
23	**智慧情感陪护（10 分）**	个性化娱乐内容推送	根据老人兴趣爱好，推送个性化的音乐、故事、戏曲等娱乐内容，丰富精神生活。	系统演示	推送个性化内容且持续使用得满分；未实现不得分。	3
24		家属远程交互系统	建立家属情感交互桥梁，自动生成老人生活片段与情感状态报告，助力家属远程参与情感关怀，全方位满足老人情感需求。	系统演示	功能实现得满分； 不具备不得分。	3
25	**智能起居环境（10 分）**	科技起居环境配置率	构建智能化起居环境，房间内配置智能灯光、语音控制系统及环境监测设备。	现场检查	完全配置得满分；部分配置按比例得分；未配置不得分。	6
26		自适应调节能力	自动调节室内温湿度、光线亮度，改善空气质量。	系统演示	完全配置得满分；部分配置按比例得分；未实现不得分。	4
27	**智慧质量管理（10 分）**	搭建智能质量管理平台	搭建人工智能驱动的质量管理平台，结合养老服务行业标准、机构运营目标及老人服务需求，建立涵盖服务质量、工作效率、家属满意度、安全管理等多维度的智慧质量管理体系。	现场检查+系统演示	系统齐全并有效使用得满分；未部署不得分。	6
28		智慧管理效果评估	实现服务数据动态化、服务质量可量化、服务流程标准化、服务结果可视化。	系统演示	实现得满分；未实现不得分。	4

29	**运营效率与服务质量(5分)**	服务响应与满意度	老年人、家属、服务人员对服务的满意度。	查看系统	满意度达 90%及以上得满分；每下降 10%扣 1 分	3
30		异常事件响应及时性	生命体征异常、摔倒等事件的响应时间。	数据调阅	响应在 3 分钟内得满分；每延迟 1 分钟扣 1 分。	2
31	**加分项（5分）**	承接示范落地项目	养老院承接科技养老相关示范落地项目情况。	资料核查	承接示范落地项目，每个加 2 分；加分上限为 5 分。	5
总分						105

海淀区民政局办公室　　2025年11月26日印发