

中欧养老服务需求调研报告

摘要

2021年9月11日-17日，中欧卫生健康产业研究中心通过各课程部和校友会在中欧校友、同学及同事中进行了养老需求调研，共收到有效问卷1657份。其中，近80%（1310份）的问卷填写者自己或父母目前有养老需求。他们的支付能力较强，近一半的人每月愿意支付1~3万元/人。超过1/3的人关注养老市场的投资机会；11%正在从事与养老相关的工作。

在养老方式和理念上，两代人有较大差异：90%的父母会以居家或社区养老为主，仅10%选择机构养老；而问卷填写者自己对养老机构的接受度有较大提高，是父母的三倍。对于养老费用来源，父母主要依靠子女支付、个人积蓄及政府养老金，很少用商业保险其他方式；而问卷填写者自己基本不依靠子女，主要靠个人积蓄、政府养老金和商业保险，其他理财产品和以房养老也占了一定比重，说明问卷填写者自己较上一辈的养老费用来源更加多元化、保障更加充分。大部分问卷填写者都对父母提供了情感关怀和经济支持；但对于子女的期望，主要需要情感关怀，基本不需要经济支持，近一半的人基本不指望孩子，并希望孩子不要干涉自己的选择。

尽管大家普遍有养老需求或关注养老，但他们对于养老服务提供商的了解和认可程度都较低。对于养老机构，大部分人在观念上将其与医疗挂钩，约一半的人认为75岁以上才适合去住养老院，此时身体机能通常已开始退化，还有部分人认为只有当生活自理有困难时才需要去住。与之对应的，在选择养老机构时最看重的因素是配套医疗能力，其次是服务内容和质量、硬件设施设备、工作人员的素质和态度，这些也是目前养老机构的主要不足之处。问卷填写者对目前国内养老机构的评价平均仅4.66分（满分10分），且对于养老机构品牌了解甚少，90%的人没有写出具体养老机构名称，能够明确写出的养老机构中，泰康的提及率最高，随后是太平、椿萱茂、亲和源、绿地、万科、星堡、朗诗、旭辉等。虽然大部分人都倾向于居家或社区养老，但对于该市场的认可和了解程度更低，平均仅4.44分，能够写出明确企业名称的更是寥寥可数，只有几个人提到颐家、安康通、福寿康。需要的居家养老服务主要包括护理服务、医疗服务、情感陪伴、应急服务和适老化改造，在选择服务商时主要考虑服务内容和质量、工作人员素质、获取服务的便利性等。

不论是选择养老机构还是居家养老服务，价格、企业规模、所有制类型都不是主要决定因素，品牌口碑的重要程度也低于服务本身。这说明目前养老市场还有很多机会，消费者需

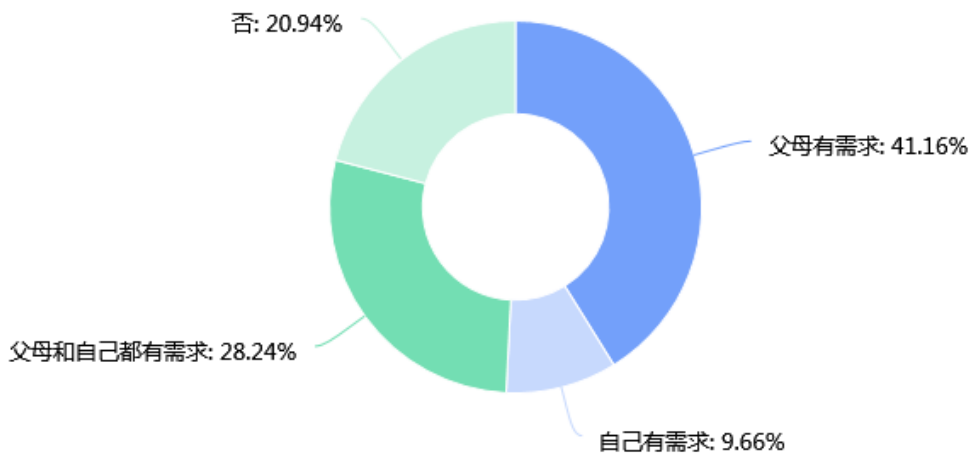
求和认知远未被充分培育，企业不论规模、所有制、知名度如何，都可能凭借优质、专业的服务赢得中高端客户的认可，他们也有较高的支付意愿获取更好的服务。

一、问卷填写者画像

A. 普遍有养老需求

问卷填写者中，近 80%有养老需求，其中 41.16%的人父母有养老需求，9.66%自己有需求，28.24%父母和自己都有需求，20.94%目前没有需求。总体平均年龄为 43.98 岁，目前父母或自己有养老需求的平均年龄为 44.59 岁，高于没有养老需求的平均年龄（41.66 岁）。62.40%的填写者为男性，36.87%为女性，居住地主要在国内一线城市（75.02%），非一线城市占比 22.45%，港澳台地区（0.48%）和国外（2.05%）占比较低。这可能是由于疫情影响下，许多原本在海外的同学和校友选择回国。

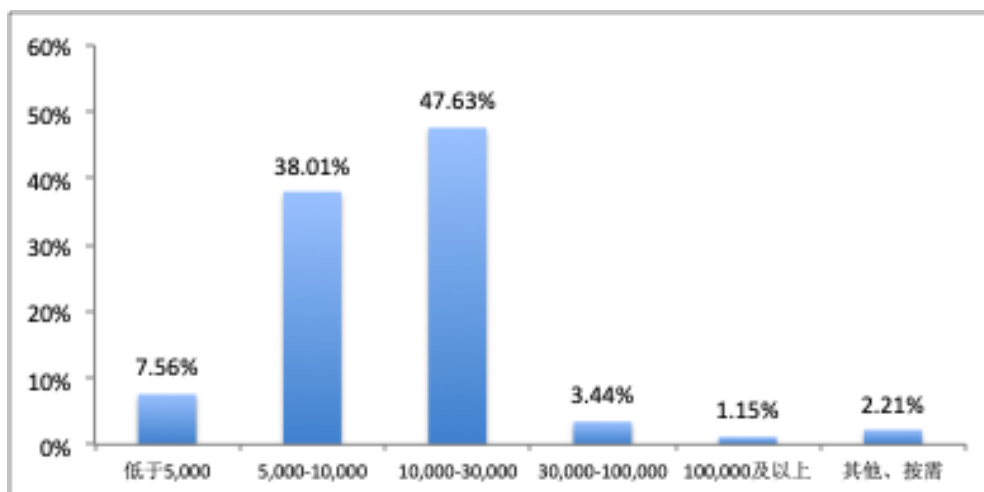
图表 1：自己或父母是否有养老需求



B. 支付能力较强

由于本次调研对象为中欧校友、同学和同事，总体支付能力较强，仅 7.56%的人每月愿意为每位老人支付的养老费用低于 5000 元，近一半的人每月愿意支付 1~3 万元，这与目前市场上高端养老机构的价格区间基本一致。少部分人愿意支付 3 万元（3.34%）甚至 10 万元（1.15%）以上，最高有人填写 50 万元，还有 2.21%的人表示按需支付、不确定具体金额。

图表 2：每月愿意为每位老人支付的养老费用



C. 看好并关注养老市场

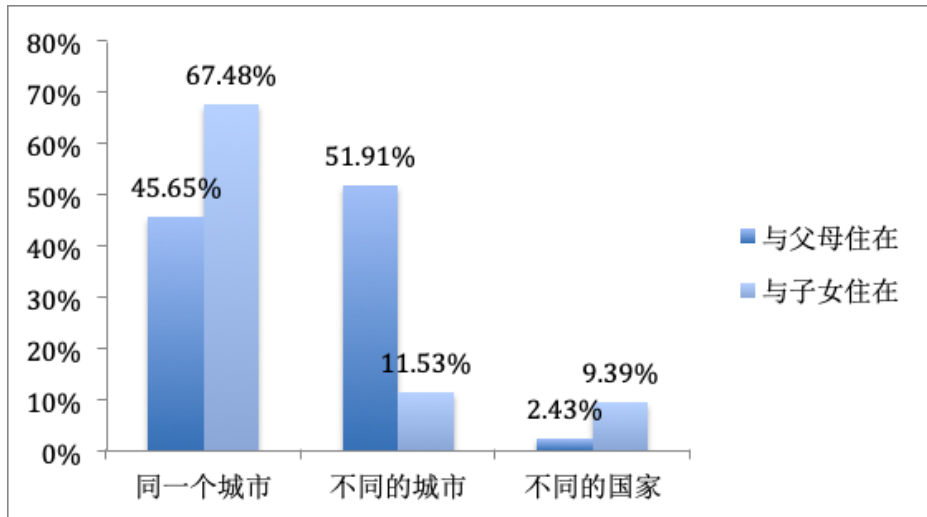
问卷填写者关心养老话题的原因除了自己或家人有需求外，主要是出于关心社会问题（38.08%）以及认为养老有市场前景和投资机会（36.33%），此外，还有 11.10%的人是从事与养老相关的工作。目前没有养老需求的人之所以关注养老，也主要是出于关心社会问题（54.8%）、看好养老市场（47.6%）或其他家人以及未来可能有需求（34.9%）。获取养老相关信息的渠道主要是亲友口碑（43.05%）、相关机构或专业人士推荐（33.51%），媒体（包括新媒体 16.72%和传统媒体 5.34%）的作用相对较小。

二、两代人生活和观念差异

A. 与父母在不同城市，与子女在不同国家

父母有养老需求（包括父母有需求或父母和自己都有需求）的问卷填写者中，与父母住在不同城市的占一半以上（51.91%），在同一城市的占 45.65%，仅 2.43%在不同国家。有养老需求（包括父母有需求、自己有需求或父母和自己都有需求）的问卷填写者中，与子女住在同一城市的占 67.48%（部分子女可能尚未成年），住在不同城市的占 11.53%，在不同国家的占 9.36%，还有 11.6%目前没有子女。没有子女的人多数比较年轻，64.47%是 40 岁及以下。由于问卷填写者主要位于一线城市、思想开放且经济实力较强，可以预测未来他们与子女住在不同国家以及无子女的可能性会更高。

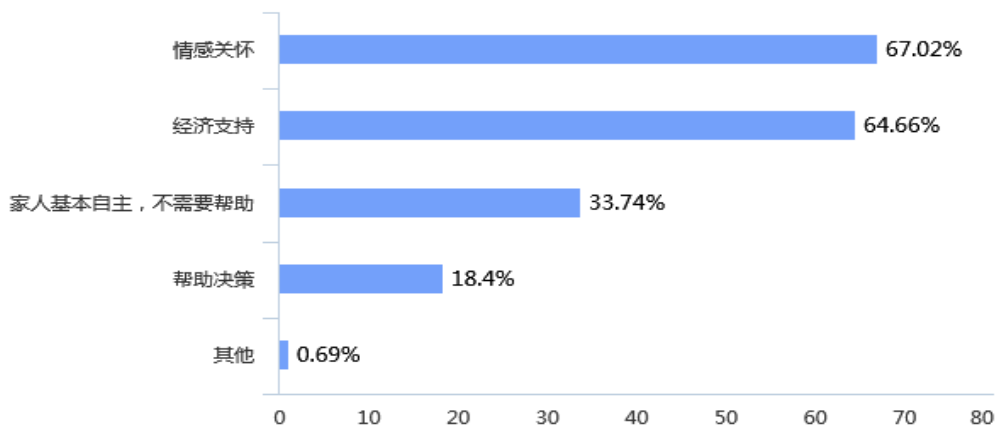
图表 3：与父母和子女的空间距离



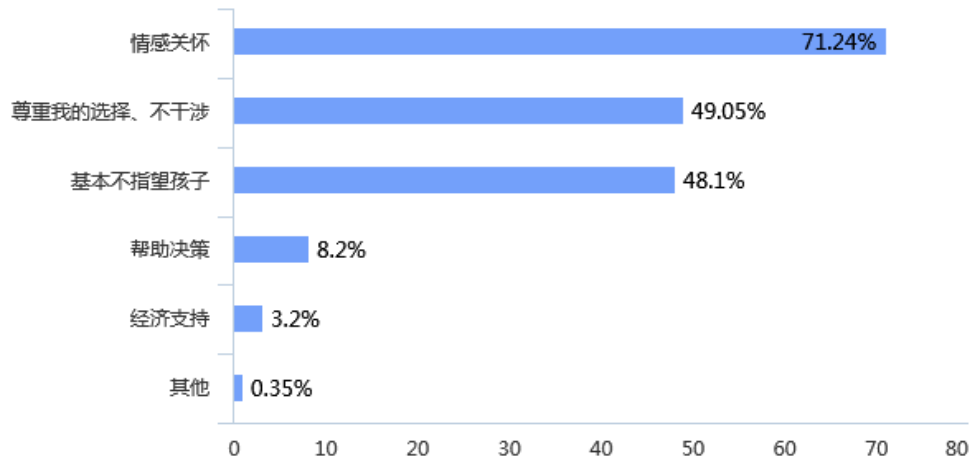
B. 对父母全面尽孝，对子女独立自主

关于子女对父母养老需提供的支持，问卷填写者自己对于父母养老提供了包括情感关怀（67.02%）和经济支持（64.66%），父母基本自主、不需要帮助的比例相对较低（33.74%）。而关于子女对自己的养老支持，大部分问卷填写者只希望有较多的情感关怀（71.24%），基本不需要提供经济支持（3.20%），近一半的人基本不指望孩子（48.10%），并希望孩子不要干涉自己的选择（49.05%）。

图表 4：对父母提供的养老支持



图表 5：在自己养老上对子女的期待



三、养老方式选择

A. 父母在子女所在地和家乡养老各占一半

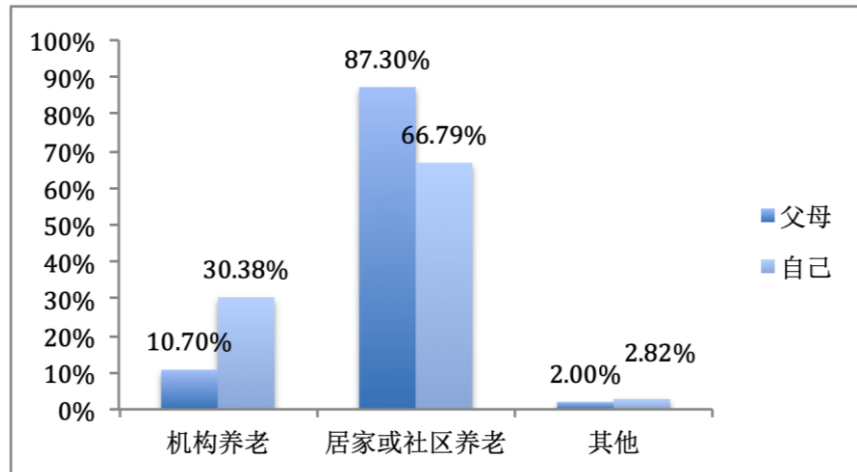
对于养老地点，49.83%的父母会在问卷填写者的工作和居住地养老，也就是说有些目前没有和父母住在同一城市的人未来有可能把父母接到身边养老，47.13%的父母会留在家乡养老，还有 3.04%的父母会在其他地方养老，比如宜居和旅游城市、父母其他子女所在地等。

B. 居家社区养老是主流，养老机构接受度提升

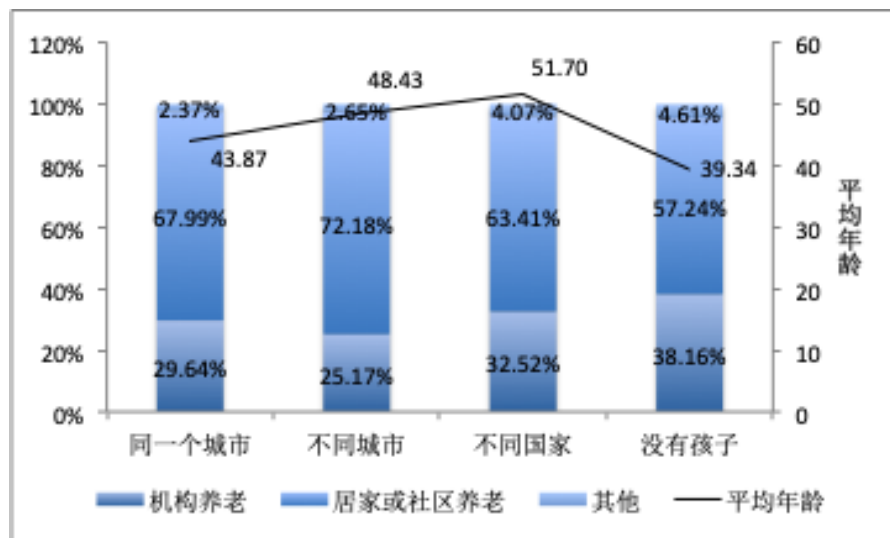
对于偏好的养老方式，绝大部分父母会选择以居家社区养老（87.30%）为主，选择机构养老的仅占 10.70%。且不论父母是否在子女（包括问卷填写者及其亲兄弟姐妹）的工作和居住地养老，这一比例都变化不大。

而问卷填写者自己对养老机构的接受度有较大提高，30.38%选择机构养老，这一比例是父母的三倍，但 2/3 的人（66.79%）还是会选择居家或社区养老为主，2.82%会考虑以其他方式养老，如旅居养老、与亲友抱团养老等。与子女在不同城市的人（平均年龄 48.43）选择机构养老的比例最低，为 25.17%，随后是与子女在同一城市的（平均年龄 43.87），为 29.64%，与子女在不同国家的（平均年龄 51.70）选择机构养老的比例较高（32.52%），目前没有子女的（平均年龄 39.34）选择机构养老（38.16%）的比例最高。综合可以看出，年龄越轻、越无法依靠子女提供居家养老支持，越有可能选择机构养老。

图表 6：父母和自己总体的养老方式偏好



图表 7：自己养老方式偏好细分



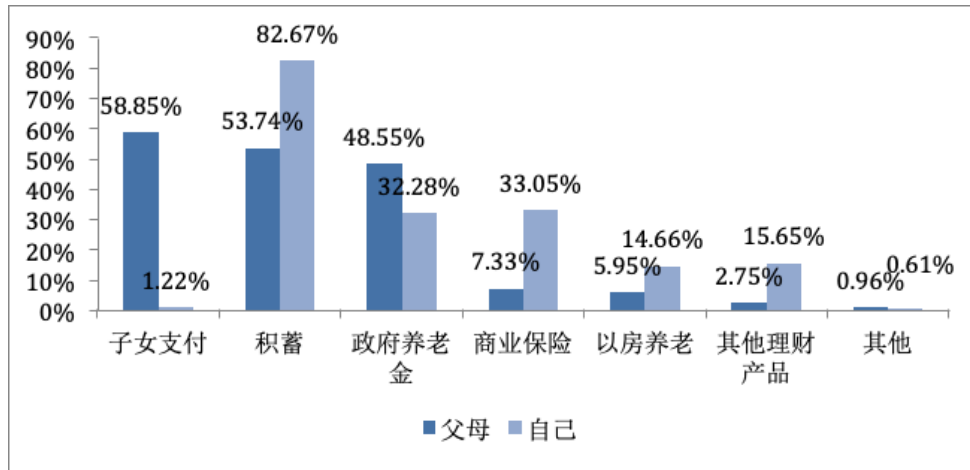
C. 养老费用来源趋于多元化

对于养老费用来源，问卷填写者的父母主要是靠子女支付(58.85%)、个人积蓄(53.74%)以及政府养老金(48.55%)，商业保险(7.33%)、以房养老(5.95%)、其他理财产品(2.75%)等占比很低。

而对于自己的养老费用来源，问卷填写者依靠子女的比例极低(1.22%)，除了个人积蓄(82.67%)和政府养老金(33.28%)外，商业保险(33.05%)也占了与政府养老金相当的

比重，其他理财产品（15.65%）和以房养老（14.66%）也有了一席之地。这说明围绕养老的金融支付手段未来可能有更大的发展空间。

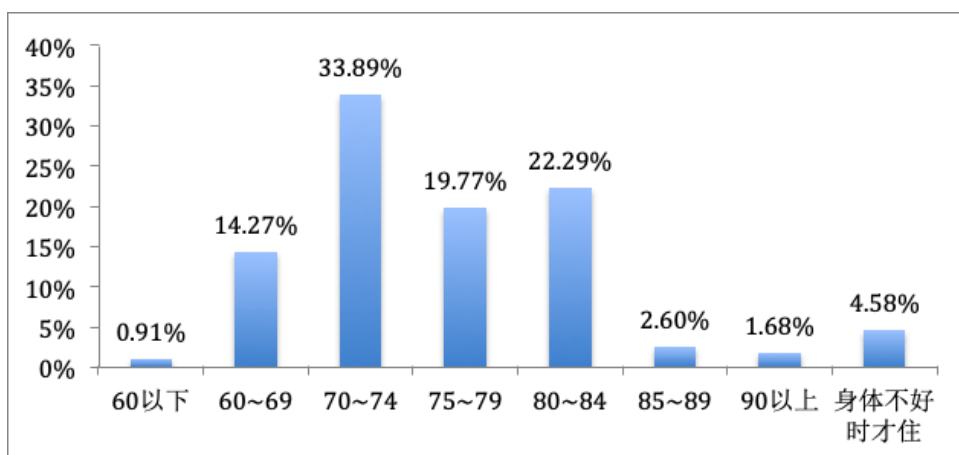
图 8：父母和自己的养老费用来源



四、对目前市场上养老机构的态度

A. 需要照料时才会住养老院

图表 9：适合开始入住养老院的年龄



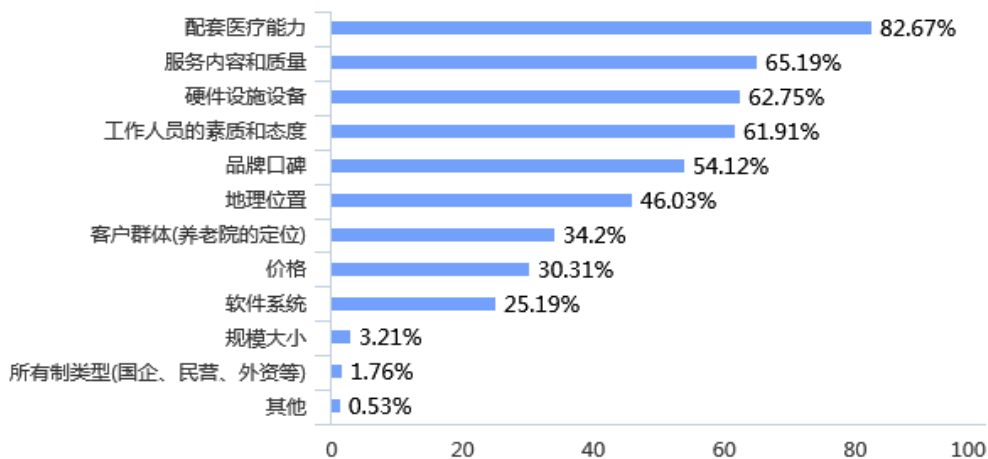
对于适合开始入住养老机构的年龄，大部分人认为在 70~85 岁之间比较合适，通常此时身体机能已开始退化，需要照料，有 4.58% 的人认为除非身体状况较差，否则不会去住养老院。只有约 15% 的人认为在低龄老年（70 岁以下）时就适合开始入住养老机构。这说明可能

在不少人看来，机构养老并不是一种理想的老年生活方式。

B. 看重养老机构的医疗属性

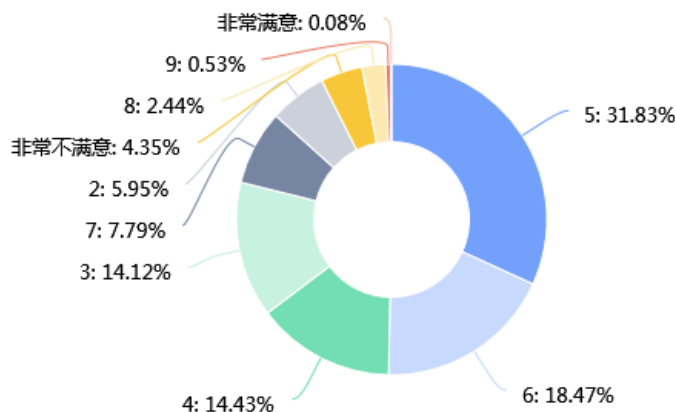
与之对应的，在选择养老机构时，问卷填写者最看重的因素也是配套医疗能力(82.67%)，从而满足身体状况不佳时住养老院的医疗需求，随后是服务内容和质量(65.19%)、硬件设施设备(62.75%)、工作人员的素质和态度(61.91%)、品牌口碑(54.12%)和地理位置(46.03%)。客群定位(34.20%)、价格(30.31%)和软件系统(25.19%)不是考虑的关键因素。对养老机构的规模大小(3.21%)、所有制类型(1.76%)不太在意。

图表 10：选择养老机构时看重的因素



C. 对目前国内养老机构的认可度较低

图表 11：对目前市场上养老机构的认可度评分

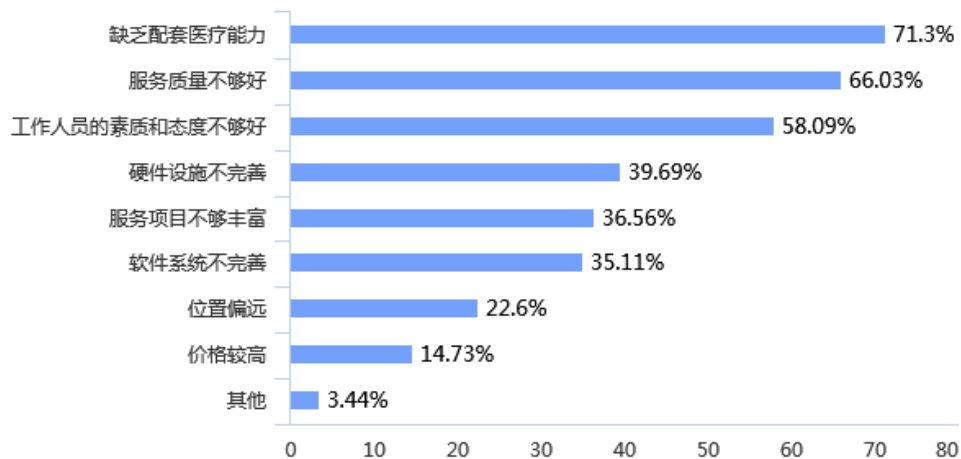


对于目前国内的养老机构，问卷填写者普遍认可度不高，平均打分仅为 4.66 分（满分为 10 分），有 78.85% 的人打分集中在 3~6 分，仅有 3.05% 的人表示相对满意（8 分及以上）。

D. 医疗和服务能力需提升，价格和位置不是关键问题

对于目前养老机构的不足，与之前选择养老机构时看重的因素类似，主要是配套医疗能力不足（71.3%）、服务质量不够好（66.03%）、工作人员的素质和态度不够好（58.09%）、硬件设施不完善（39.69%）、服务项目不够丰富（36.56%）、软件系统不完善（35.11%）。说明对于本次调研的问卷填写者来说，价格（14.73%）基本不是太大的问题，甚至一直被诟病的养老机构位置偏远（22.6%）也不是主要问题，关键还是要提升医疗和服务能力。

图表 12：目前养老机构的主要不足



E. 对养老机构了解较少，泰康知名度较高

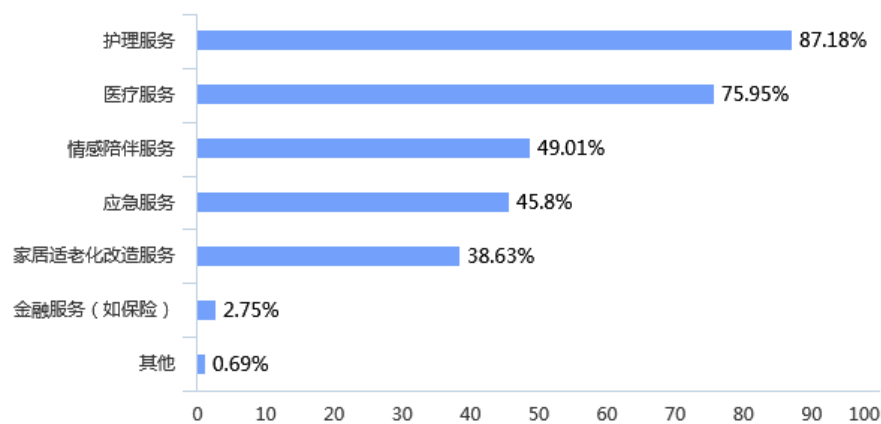
对于可能选择的养老机构，近 90% 的问卷填写者可能不了解具体的养老机构名称，也可能市场上没有其认可的养老机构，或是未考虑过住养老机构，因此此题空白。明确填写出的养老机构名称中，泰康的提及率最高，随后是太平、椿萱茂、亲和源、绿地、万科、星堡、朗诗、旭辉等。

五、对目前市场上居家社区养老服务的态度

A. 居家场景更注重护理服务

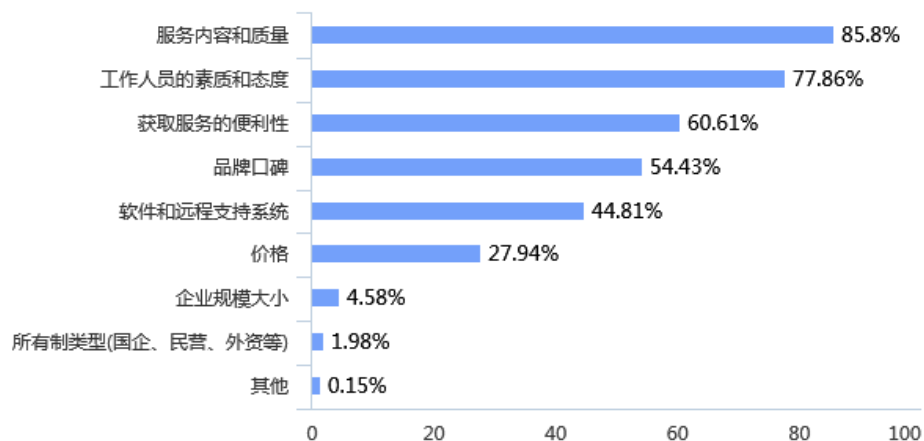
虽然大部分人都倾向于选择居家或社区养老，但对该市场的满意度和了解程度相较于养老机构更低。对于需要的居家养老服务，选择最多的是护理服务（87.18%），随后是医疗服务（75.95%）、情感陪伴服务（49.01%）、应急服务（45.80%）、家居适老化改造服务（38.63%）。可见大部分人认为在居家场景下，老年人的身体状况相对较好，医疗服务的重要程度低于养老机构场景，更多需要的是护理服务，医疗服务可能由其他更专业的医疗机构提供。

图表 13：居家养老需要的服务



B. 看重服务内容和质量，倾向于自主选择单项服务

图表 14：选择居家养老服务时的考虑因素



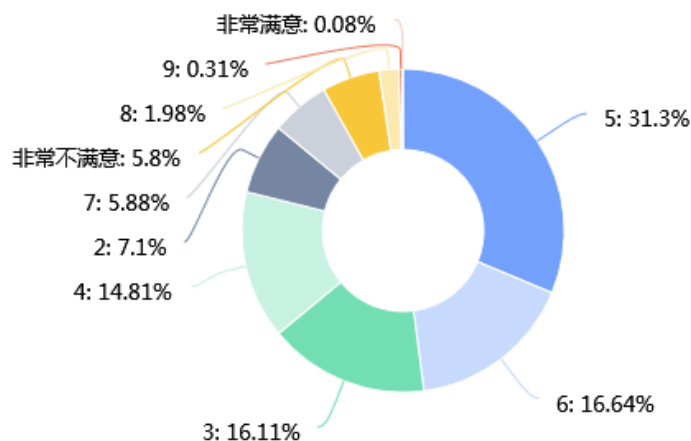
在选择居家养老服务提供商时，问卷填写者主要关注服务内容和质量（85.8%）、工作人员的素质和态度（77.86%）、获取服务的便利性（60.61%）、品牌口碑（54.43%）、软件和远

程支持系统（44.81%）。价格（27.94%）、企业规模大小（4.58%）和所有制类型（1.98%）依然不是关注的重点。对于居家养老服务的提供方式，64.73%的人倾向于根据需求自主选择单项服务，34.89%的人倾向于获得全套解决方案，说明可能大部分人在居家养老时，仍希望保持相对独立、自主、正常的生活。

C. 对目前市场上居家养老服务认可和了解度低

对于国内居家养老服务的认可度，问卷填写者的评分比对养老机构的还要低，仅为 4.44 分，78.86%的评分为 3~6 分。对于可能选择的居家养老服务机构，能够写出明确企业名称的寥寥可数，只有几个人提到颐家、安康通、福寿康等。可见居家养老市场的发展任重而道远，消费者的需求远未被满足，没有明显的头部企业，市场还有大量机会。

图表 15：对目前市场上居家养老服务的认可度评分



以上是本次调研结果的主要内容，感谢您的阅读！如您有任何意见或建议欢迎反馈给我们：rlivia@ceibs.edu

中欧卫生健康产业研究中心

2021 年 9 月