



夕阳测评养老机构餐饮。受访者供图

本报记者 赵培希

入了春,自媒体博主夕阳开启了“连轴转”工作模式。刚结束杭州滨江一家养老机构的测评,她又将马不停蹄地赶往临安,和另一家机构的负责人碰头,商议视频的拍摄细节。

以“养老经纪人”之名,夕阳在社交媒体平台上已经积累了两万多个粉丝。

近年来,类似“银发顾问”“养老中介”“养老经纪人”的自媒体账号,如雨后春笋般在互联网涌现。他们凭借信息差获利,为委托人推荐养老机构,提供养老院、养老产品测评咨询等服务,同时也为养老机构做一些推广,拍摄探店视频。

针对“养老中介”行业规范和标准的探索已初现眉目。去年,宁波就举办了首期养老经纪人培训营,为养老经纪人的岗位标准与职业发展做系统性规划。

新职业的兴起与养老产业的发展痛点息息相关。据国家统计局数据表明,2024年我国65岁以上人口冲破2.2亿。越来越多的人面临养老难题,但亏损倒闭的养老院仍不在少数。

一边是养老机构虚位以待、客源空缺,一边是焦灼的老年人及其子女找不到合适的机构。信息壁垒的困境中,“养老经纪人”作为勾连供需两端的新职业,究竟折射出养老服务行业怎样的新生态与新机遇?

“养老经纪人”站上风口

个性养老真的靠谱吗

需求催生市场 “养老经纪人”兴起

2021年,刚从房地产行业离职的夕阳在朋友邀请下,来到杭州泰康之家·大清谷参观。一时兴起,夕阳随手拍了段vlog,发布在小红书。

意外的是,第一支视频就收获了10+万的阅读量,有人咨询价格,有人询问入住体验,甚至有养老机构找来邀请她去实地探访。曾做过市场前端的夕阳敏锐嗅到了“信息差”里的商机,决定打造养老账号。

目前,市面上养老机构数量多、分布广、服务差异大、价格收费机制复杂,普通家庭难以在短时间内全面了解真实情况。夕阳一面拍摄探店视频,链接各个机构的资源,一面在线上提供咨询服务。遇到有意向入住的委托人,她帮忙联系养老院陪同考察,提供养老方案,若老人顺利入住,机构会支付给她一定比例的佣金。

夕阳见过太多晕头转向的家属和长者,有老人自身患有基础病,需要机构能提供专业医疗服务;有老人失能生活不能自理,急需送到有持证护工上岗的养老院;还有老人不堪忍受独居寂寞,想去养老院过集体生活。“最着急的是家中有患阿尔茨海默病的老人,子女根本应付不过来。”夕阳说,这些人找到她时,仿佛抓到救命稻草。

困在信息茧房里的不只老年人,还有寻不到客源的养老机构。夕阳统计走访过的私营养老机构,空床率约在50%-60%左右。

| 记者手记 | 细分赛道才能领跑

眼下,市场上的“养老经纪人”多是小团体作战,在互联网上无组织地野蛮生长。“线上咨询量挺高,但真实的线下参观率可能只占50%,成交量就更少了。”夕阳直言,网络上所谓“做养老中介月入十万”“三个月实现财富自由”等分享贴,大多依托于保险机构,主业是卖保险。

“一个新行业的兴起,必然伴随着不稳定因素,但其对于养老行业的价值与作用不可否定。”浙江工业大学副教授、社会保

链接供需双方 信息量与专业度是“硬杠”

三年时间里,夕阳走遍了长三角近百家养老机构,她的事业版图也从浙江逐渐向江苏、上海、珠三角等各地延伸。“现在我走进一家机构,5分钟就能判断出来这里靠不靠谱。”夕阳笑说,大部分委托人在意价格、服务质量、餐饮、环境,但养老经纪人要考量的远不止这些。

她不仅要机构的地段、交通设施、人员配置、服务项目、医疗设施等情况做大范围摸查,也要详细了解老年客户的身体健康、精神状态、养老预算等情况,再者,工作人员的专业度、性格脾气和言行举止也是养老经纪人们观察的重点。

半个月前,一位来自温州的徐先生(化名)找到夕阳,想要为62岁的父亲找一家养老院。徐先生说,父亲退休前是公务员,每月有固定的退休金,不久前因为中风在杭州做手术,目前正在恢复中,需要一个能安静疗养的地方,但父亲性格外向,又想要有丰富的活动打发时间。

夕阳先为他推荐了一家位于杭州小和山的养老院,离闹区远、流动空间丰富、环境清新,配备了医院、护理院与活动区。“她的服务是全周期的,我父亲入住后,有任何需求或者意见,她都会去和院方沟通。”徐先生很感激。

来自重庆的“养老经纪人”九九坦言,在拍摄、找客户、跑市场、和家属沟通等各种环节中,最大的挑战是家属提问任何问题,都需要马上解答,这就得在日常探店中积累大量样本,拍好每一支视频,打好“地基”。“当手里的养老院数量越庞大,匹配就会越精确。”九九说,目前还没有出现真正意义上的“养老行业58同城”。



障与社会政策研究所副所长何铨强调,“养老经纪人”有效衔接能力评估与服务输送,打通各方优质资源,促进养老服务供需信息对称,大大提升了市场效率。

也有专家表示,“养老经纪人”可以考虑细分赛道,“银发顾问”专门提供政策解读,送上第一手养老产品资讯;“养老规划师”从医疗保健到精神文化生活,定制个性化养老方案;“养老咨询师”主职链接养老机构、养老产品供应商等资源。