

# 智能养老「个人 Agent」—— 对话式提醒与服务协调中枢

复杂留给子女，简单留给老人——提醒 → 确认 → 无响应升级，一条闭环打穿。

公众号语音 MVP 已在线

双端分工 · 老人零录入

WiFi/5G 网络语音直达

真人协调 · AI 自学习

24好玩 AI 交付团队 2026-08 本页为方案概要，正式报价以需求明细为准

## 养老场景的三个真问题，先给结论

判断依据均来自公开权威数据与已交付项目，条目未注明出处。

01 · 老人真的用得起来吗？

**不让老人学任何东西——录入在子女端，老人只需「听到」和「确认」。**

我国老年人约 77% 拥有智能手机，但能熟练使用的不足 35%（中国疾控中心，发表于 BMJ，2024）。任何依赖「老人主动打开 App」的方案都会失效——所以录入、配置、查回执放在子女端，老人端只有大字、语音播报和一个确认动作，零录入、零学习。

02 · 提醒了没人理，怎么办？

**闭环不止于「提醒」，而在「确认」——无响应自动升级。**

到点语音提醒 → 老人按键或语音确认 → 回执归档；未确认 → 二次提醒 → 仍无响应 → AI 协调升级（通知家属 / 转真人服务团队），处理结果回流 AI 沉淀为技能。「确认 + 无响应升级」正是家属愿意付费的安心感来源。

03 · 是 PPT，还是已经能跑？

**同一套 Agent 架构的公众号语音 MVP 已在线运行近两个月。**

我们为某养老硬件生态厂商交付的家庭服务 Agent 正在线上运行：微信公众号接入 + 大模型语音对话（语音进、语音出）+ 长期记忆与向量检索 + 家属看板——即本方案「公众号语音 MVP」形态的实际交付。案例详情见下方案例页。

市场背景：截至 2024 年末我国 60 岁及以上老年人口达 3.1 亿、占总人口 22.0%（民政部《2024 年度国家老龄事业发展公报》、《中国统计年鉴 2025》）；患慢性病老年人超 1.9 亿（《2024 版 60 岁及以上体检人群健康报告》）——规律服药与定期监测的提醒缺位，是这一人群最普遍的健康风险点。

# 方案核心 · 一条打穿的闭环

普通提醒产品到「发出提醒」就结束了；我们把闭环延伸到确认与协调。



## 不另起炉灶 · 与贵方既有体系的四个咬合点

Agent 作为智能中枢插入贵方既有架构，让已有系统「活起来」。

### ① 呼叫中心 / 客服坐席

#### AI 统一协调中枢

简单事项 AI 直接处理；解决不了的转交家属或真人坐席，所有沟通统一经 AI 中转，老人和家属始终面对同一个入口。

### ② 服务技能 / 培训体系

#### 真人处理沉淀为 AI 技能

AI 记录真人团队的处理过程与结果，逐步补足知识库盲区——今天需要转人工的问题，明天 AI 自己就能处理。

### ③ 语音对讲 / 播报通道

#### 网络语音主动触达

基于 WiFi/5G 数据网络的实时语音播报与语音交互，设备联网即可——零通话资费，不受号码线路限制，合规部署更简单。

### ④ 健康设备数据

#### 事件源触发智能提醒

血压计等设备数据回传即触发链路：测得异常 → 提醒复测 / 服药 → 通知家属或转真人。这是硬件生态独有的差异化能力。

# 落地路径

先以单场景验证商业闭环，再逐步扩展；评估用例通过率写入交付标准。

|                                                               |                                                                              |                                                                            |                                                          |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <p>P0</p> <p><b>对接梳理</b></p> <p>接入契约、责任矩阵、<br/>评估用例集、部署方案</p> | <p>P1</p> <p><b>MVP 打穿</b></p> <p>「吃药提醒」端到端：<br/>录入 + 语音播报 + 回执<br/>+ 升级</p> | <p>P2</p> <p><b>场景扩展</b></p> <p>看病 / 话费 / 人情模<br/>板、健康设备事件、真<br/>人协调闭环</p> | <p>P3</p> <p><b>智能进阶</b></p> <p>事件记忆、语义检索、<br/>多模态输入</p> |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

需求确认即可启动。Agent 交付不同于传统软件：我们提供初始评估用例集与回归基线，每次调优对照用例集自动回归，以可量化的通过率作为里程碑验收依据。

# 交付清单

- ✓ Agent 中枢：语义解析 / 调度 / 确认状态机 / 统一协调与学习引擎
- ✓ 子女端录入逻辑与话术、老人端播报内容与触发逻辑
- ✓ 接入契约（设备 / App / 坐席系统 I/O 规范）与集成联调支持
- ✓ 初始评估用例集 + Prompt 清单，核心用例通过率写入验收标准
- ✓ 默认部署至贵方云环境：用户与健康数据不出贵方边界，交付部署与运维文档

**承诺与说明** — 数据留存贵方边界内 · 变更经回归测试无回退后上线 · 约定 SLA 响应 · 每周期提供运维与评估报告



**联系顾问 · 企业微信扫码即加**  
免验证直达顾问本人，方案细节与排期随时可谈。