



■中午時分，長者陸續前來買餐。



■部分客流較大的門店已使用智慧收銀機。



■餐廳內通過數字化可以查看各個門店運營質量。

位於上海楊浦區的老友記品牌初心館，每天中午時分尚未到來，這裏就熱鬧起來了。廚房裏，熱氣裹着飯菜香不斷飄出；窗口前，工作人員一邊核對訂單、一邊熟練地分裝餐盒，米飯、熱菜、湯品被依次擺放整齊。餐廳內外，前來用餐的老人陸續進門，助餐員和志願者也開始忙着引導取餐。還有一些身穿配送服裝的騎手，將一份份熱乎飯菜裝進保溫箱然後按序派送。這幅場景，看似是一家餐廳普通又忙碌的一日，實質在這一餐的背後由AI參與着菜單設計、食材採購、騎手配送、老人反饋、員工績效和財務核算等一整套複雜系統。

滬企平價餐普惠「老友記」

AI 賦能 護老助餐精準窩心

技術藏在後台，熱飯送到眼前，在老友記餐廳裏，是AI進入養老場景最現實的方式。餐廳把AI和數字化能力嵌入助老送餐的每一個環節。與公眾想像中「機器人送飯」、「智能客服訂餐」不同，這裏的AI並不止停留在前端展示，而是深入到養老助餐最細碎、最難算賬、也最容易被忽視的地方：一份11元（人民幣，下同）老年餐既保證營養和口味，又要控制成本；一名廚師、切配師、送餐員每天的勞動如何被公平量化；一張菜單如何在老人、門店、養老機構、供應鏈和政府監管之間反覆校驗；一條配送路線如何更精準地服務高齡老人。

AI日報系統協助管理

智慧助老服務機構老友記的創始人柴勇接受採訪時表示，養老助餐不是簡單開一家餐廳。由於面向的是老人群體，價格必須普惠，服務卻不能粗糙。相比普通商業餐飲，養老助餐還要接受台賬、月查、年度評估等多重監管。「這意味着服務機構必須把管理顆粒度做得足夠細。」

正因如此，AI首先被用於「看不見」的後台。柴勇告訴記者，老友記將經營拆解

成日報系統，每家門店每天經營情況、每個人當天完成的工作、工資和績效，都能被量化並透明呈現。廚房阿姨洗了多少個碗，切配師傅切了多少斤菜，廚師燒了多少份餐，送餐夥伴配送了多少份，都能轉化為數據。柴勇解釋道：「這套系統可以讓業務數據和財務數據實時貫通，幫助企業判斷每一份餐、每一次服務、每一個崗位是否可持續。」

此外，在這套體系中，AI被分為三個層次。第一是理念層。柴勇把AI看作一種幫助組織更加公平、公正、透明的工具。企業文化、管理思想、服務初心，都可以通過AI梳理，讓一線新員工隨時提問，了解企業為什麼做養老助餐、遇到具體問題該如何處理。其次是制度層，所有管理盡可能量化，會議錄音、業務語料、員工反饋等信息都可以交給大模型輔助讀取和校驗，減少人為遺漏。在技術層面，AI具體參與菜單覆核、數據處理、配送系統、智慧收銀和營養管理等環節，幫助降低人工時間成本。

老友記目前部分門店走向更個性化，能提供多種套餐，從基礎餐到五穀餐、糖尿病建議餐、健康餐等，價格覆蓋11元到30

元。但柴勇也承認，這還不是真正意義上的「私人營養管理」。不同老人有不同口味和健康需求：有人愛吃魚，有人不吃豬肉，有人需要控制糖分，有人長期臥床不適合吃糯米類食物。這些個性化需求會帶來巨大的非標成本；未來，如果AI能把老人偏好、身體狀況、菜單庫、門店製作和配送信息打通，個性化服務就可能以更低成本實現。

養老產業邁向智能數據化

在配送端，老友記也自研了送餐系統。柴勇表示，類似系統並不一定要投入幾千萬元，借助無代碼開發和AI輔助研發，服務自身需求的小型系統也能以較低成本搭建起來。

老友記的實踐，正是智慧養老加速落地的一個縮影。隨着AI等技術深入養老服務場景，養老產業正從傳統人力驅動的服務模式，邁向智能化、數據化、精準化和全周期覆蓋的新階段。中商產業研究院發布的《2025-2030年中國智慧養老市場需求預測及發展趨勢前瞻報告》顯示，2024年中國智慧養老市場規模約為6.8萬億元，年均複

合增長率達12.34%；預計2026年有望突破8萬億元。不斷增長的市場規模意味着，AI養老已不再只是技術概念，而是正在進入真實的養老服務鏈條。



■老友記餐廳扎根上海。

上海老友記簡介：

老友記是一家扎根上海社區、以養老助餐為核心的智慧助老服務機構，運營社區助老餐廳，為老人提供堂食、套餐和日常助餐服務；也面向居家老人、養老機構和街道社區提供送餐、配餐及相關運營服務，透過互聯網和AI技術降低運營成本、提升配送效率和服務穩定性。