

上海推动生活数字化的路径与举措

李含伟¹ 孟陈莉²¹

(1. 上海工程技术大学 201602;

2. 上海理工大学 200093)

【摘要】：结合生活数字化自身的发展规律和上海的城市定位，上海推进生活数字化的路径架构是：一个中心，以人民为中心寻找需求；两轮驱动，以技术和制度两轮驱动获取动力；三维着力，以基本民生、品质民生和保障民生差异化着力点持续发力；四把标尺，以老百姓最关心、最直接、最受用、最满意为标准衡量价值；N个标杆应用场景，从老百姓民生的痛点和堵点出发，聚焦百姓高频急难，打造N个生活数字化的标杆应用场景。

【关键词】：生活数字化;数字化转型;民生保障;城市治理

一、上海推进生活数字化的内涵研判

从党的二十大报告的指导思想可以看出，城市治理“要坚持人民城市人民建、人民城市为人民”。具体到上海城市的治理而言，就是要求上海的城市建设和管理处处要以人民为中心，聚焦群众的急盼愁难，提升其获得感。另外，上海推进生活数字化要与时代发展趋势相吻合，与生活数字化自身发展的规律相吻合。上海作为全国最大的经济中心城市、社会主义国际化大都市和改革开放的排头兵，其生活数字化的推进要高水准与高要求，要基于《上海市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，为全国其他城市推进生活数字化提供上海经验。具体体现在：

(一)以人民需求为导向，实现价值效应，形成上海模式

上海的生活数字化转型应以城市人民需求为导向，坚持数字红利公平原则。生活数字化转型不能只针对城市中的优势群体进行设计，仅注重数字化转型给该群体带来的快捷与便利，还要根据老年人、低收入者、残障人士等各类弱势群体的活动特征、现实需求和应用服务场景，提供多样化的便利体验和感知，将生活数字化转型带来的实际价值发挥达到最大值。

(二)以区域站位为中心，实现示范效应，打造上海方案

上海作为我国社会主义国际化大都市、经济建设的排头兵和改革开放的先行者，上海推进城市数字化转型，要及时总结经验，为其他城市提供信息，减少走弯路的成本，要为“生活数字化”形成上海风格。上海数字化转型对于我国践行数字中国战略，有很强的标杆示范作用。

(三)以数字赋能为桥梁，实现平台效应

上海生活数字化转型，在数字技术的推动下，要能实现多维度 and 全方位的资源整合能力，打造一系列产业平台和功能性平

¹ 作者简介：李含伟，管理学博士，上海工程技术大学管理学院教授。；孟陈莉，管理学博士，上海理工大学管理学院讲师。

台，通过有效连接，精准匹配，助力城市进行各类资源对接，为发展转型赋能。

二、上海推动生活数字化的堵点与难点分析

(一) 基于网络抓取数据的上海民生诉求的堵点分析

1. 基本民生诉求中，就医难位居榜首

本文将通过网络采集到的基本民生问题关键词进行分组排序，总结并筛选了以下高频词：养老困难(952次)、出行不便(876次)、停车位少(1005次)、早餐店少(672次)、就医困难(1589次)、教育水平差距大(397次)、住房老化(280次)、其他(70次)。可见，在基本民生诉求中，就医困难问题最突出。

2. 品质民生诉求中，社区邻里关系冷漠和健身问题突出

在品质民生诉求方面，本文将采集到的品质民生问题的网络抓取数据进行分组排序，总结并筛选了以下高频词：文化交流机会少(313次)、休闲娱乐种类少(618次)、邻里关系冷漠(1057次)、市内景点少(470次)、健身设施匮乏(935次)、城市绿化水平低(152次)、优质教育供给少(479次)、空气质量低(196次)、其他(131次)。可见，在品质民生诉求中，社区邻里关系冷漠和健身问题最为突出。

3. 在保障民生诉求中，老年人就餐难和灵活就业人员参保难问题较突出

在保障民生诉求方面，本文将采集到的保障民生问题的网络抓取数据进行分组排序，总结并筛选了以下高频词：老年人助餐服务管理水平低(1224次)、弱势群体再就业难(605次)、灵活就业人员参保难(1312次)、社区福利服务水平低(384次)、食品安全保障低(328次)、住房租金高(199次)、其他(328次)。可见，在保障民生诉求中，老年人就餐难和灵活就业人员参保难问题较突出。

(二) 基于调查问卷的上海民生诉求的堵点分析

本文根据网络抓取的分析结果设计了调查问卷。问卷共涉及40多项民生问题，涵盖基本民生、品质民生和保障民生等方面。问卷投放采用线上和线下相结合的方式，线上主要是通过问卷星在各微信群进行投放，线下对上海各区进行实地访谈，一对一投放问卷并当场收回，尽量确保问卷投放的效率。问卷共发投放5188份，有效回收4788份，有效回收率是92.2%。

1. “看病难、看病贵”为基础民生中占比最大的堵点

基本民生指公众的日常生活事项，包含衣食住行、就业、养老、医疗、教育等。问卷调查中，涉及基本民生诉求堵点位于前列的高频急难问题如图1所示：

从图1可以看出：“看病难、看病贵”的问题占比为25.3%，为基础民生问题中占比最大的堵点。因此，本文对“看病难、看病贵”问题着重研究分析与探讨，并根据公众对“看病难、看病贵”的诉求提出数字化的解决方案和场景设计。

2. “邻里关系淡漠”为品质民生中占比最大的堵点

品质民生主要是以精神文化、娱乐购物等需求为导向，充分发挥市场主体对数字化服务创新的驱动作用，形成高品质、个性化的质量民生体验。问卷中，涉及品质民生诉求堵点位于前列的问题如图2所示：

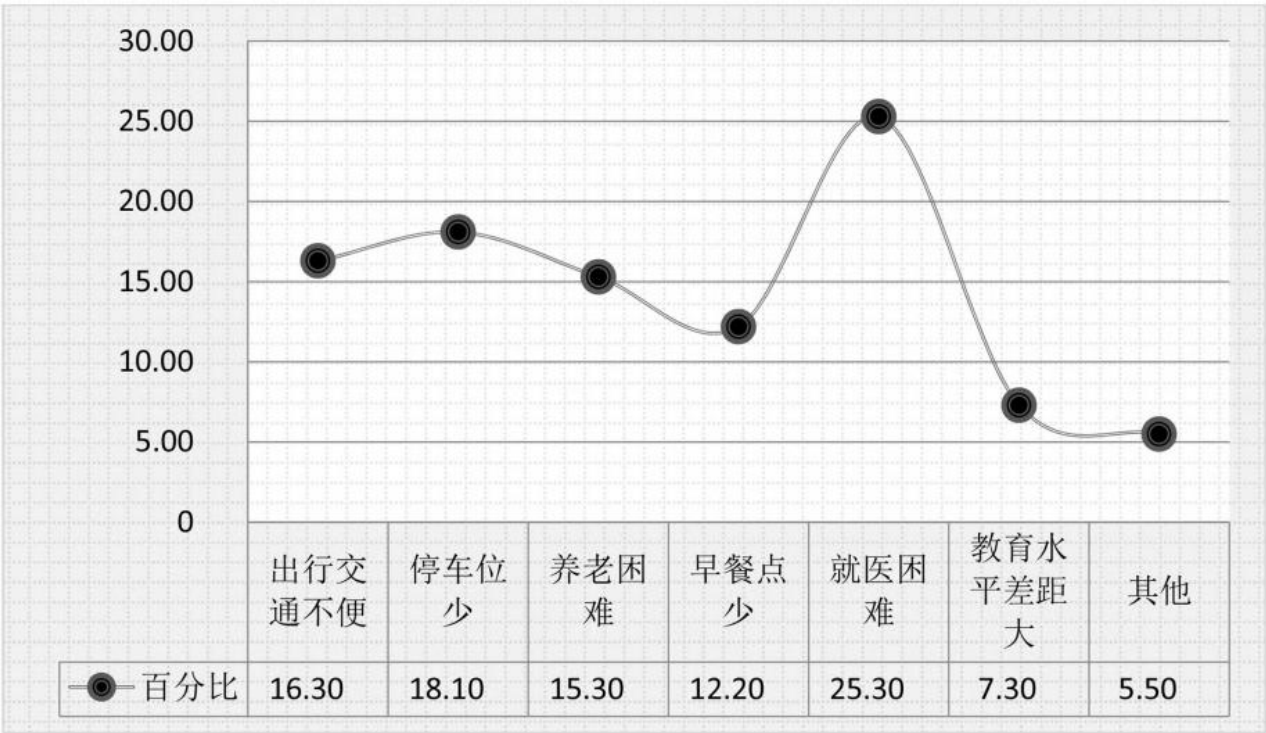


图 1 基本民生堵点分布图

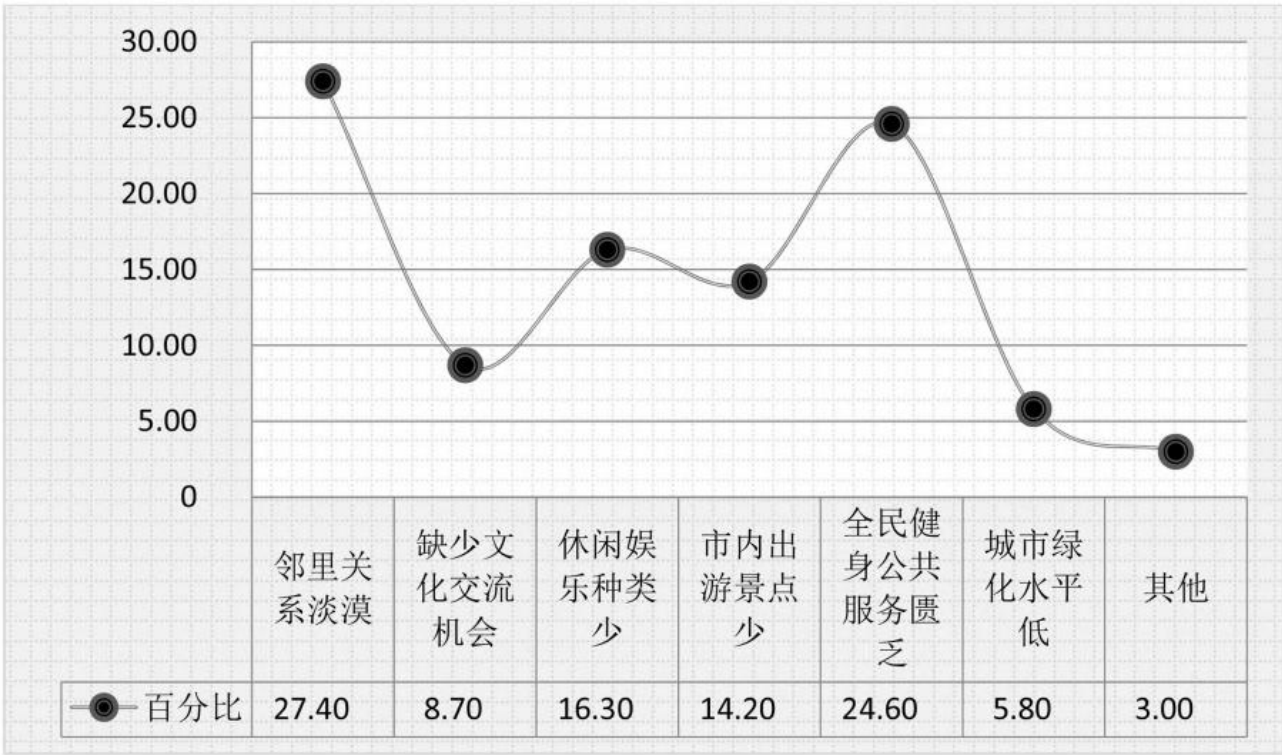


图 2 品质民生堵点分布图

从图 2 可以看出“邻里关系淡漠”的问题占比为 27.40%,是品质民生中占比最大的堵点。值得注意的是,问卷中,“全民健身公共服务匮乏”占 24.60%,是品质民生诉求中的次堵点。

3. “灵活就业人员参保难”为保障民生诉求中占比最大的堵点

保障民生是以基础社会保障需求为重点,关注老年人、残障人、低收入等弱势群体的诉求,优化服务配置,让全体市民享受均衡、普惠的生活服务。问卷中,涉及保障民生诉求堵点排在前列的问题如图 3 所示:“灵活就业人员参保难”问题的占比为 31.7%,为保障民生诉求中占比最大堵点。其次是老年人就餐问题的占比达 29.1%。本文对“灵活就业人员参保”“老人助餐”问题着重研究分析与探讨,并提出数字化转型方案。

(三)上海生活数字化推进难点分析

当前,上海生活数字化应用场景遍布于医疗、养老、文化旅游、教育、环境治理等多个民生领域,其中为老服务“一键通”“智慧早餐”“停车服务随心约”“酒店一键入住”等一系列便民示范应用,反映了政府部门十分重视企业、市民、城市运行过程中的高频、急难问题。然而在生活数字化转型的推进过程中,仍遇到一些困难。

1. 生活数字化转型发展迅速,部分市民一时难以跨越数字鸿沟

上海的老年群体规模较大,比例较高,较高比例的人群缺少生活数字化应用的相关知识,若无及时的应用指导,将导致其与社会脱节,不仅无法体验数字化生活的便捷高效,随着数字鸿沟的距离拉大,将更难融入生活数字化的社会发展进程。

2. 生活数字化服务推广不足,市民难以及时获悉相关信息

生活数字化在各类民生领域应用场景繁多,然而部分应用场景因推广不足,市民对若干应用平台的关注率、使用率不高,常出现重要信息发布于数字平台,市民却未能及时接收等现象,导致数字化服务功能成效低,引发市民不满。

3. 生活数字化服务开发力度有待加强,开发水平存在领域性差异

生活数字化转型在各民生领域多有展开,然而开发水平却存在显著差异,热门民生领域如养老、教育、医疗等数字化服务,其开发的功能模块更多、反应效率更高,而社区邻里等领域开发的服务功能则较少。同一领域中的不同模块也存在差异,如养老领域中一键求助功能、定位功能等服务开发质量较高,而老年人心理咨询、一键叫餐等服务的开发功能有待加强。

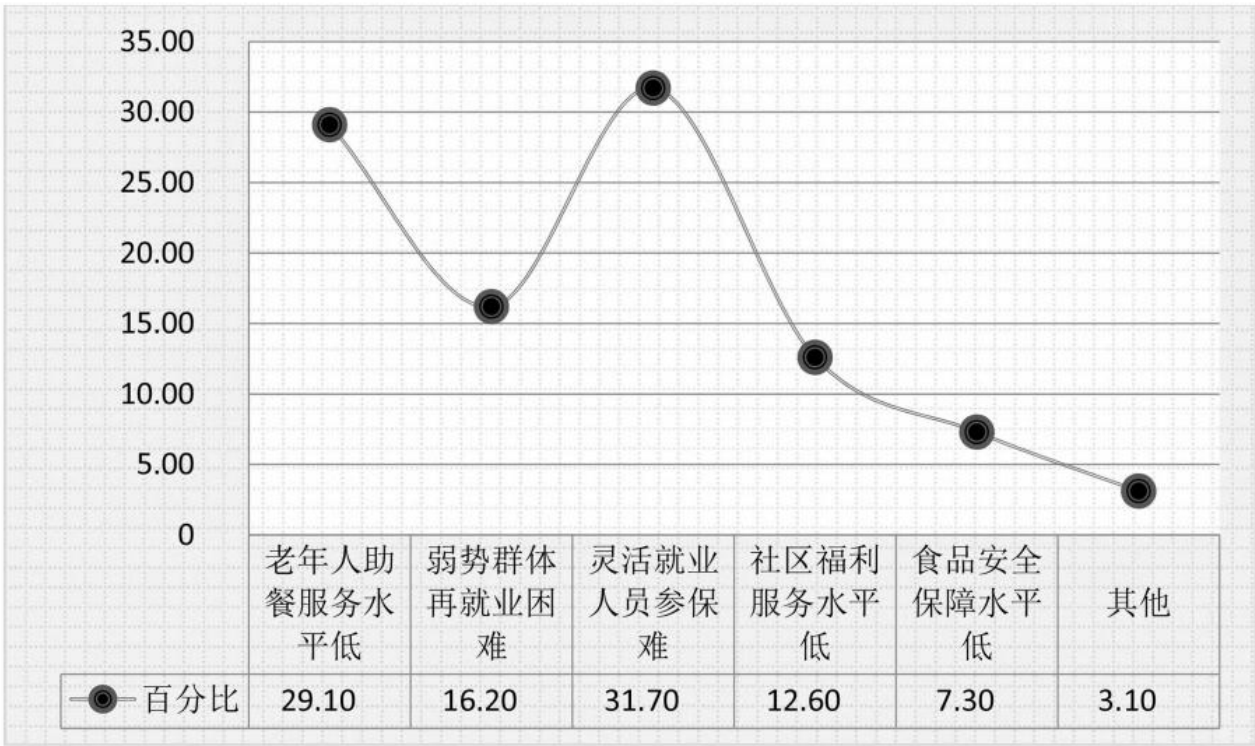


图 3 保障民生堵点分布图

4. 生活数字化推进组织实体需要下沉，基层组织实施力量匮乏

生活数字化工作在市级层面和区级层面均有专门的实施机构负责推进，而在街道、社区、乡镇以及企业等基层，专人对接落实不到位，影响了生活数字化推进效率和实施效果反馈机制的畅通。

5. 生活数字化推进以政府力量为主导，社会化力量协同不够

生活数字化转型仍以政府力量为主导，辅以部分企业相关先进技术，主体力量单一，社会力量和社会资本的介入程度较低，导致生活数字化推进高成本，加大了政府财政压力，同时缺乏市场化力量参与，难以及时跟踪社会动态需求，致使转型活力与创新性不足。

三、国内外推动城市数字化的经验借鉴

国内外城市在探索数字化转型方面，积累了一定的经验，可供上海借鉴，具体体现在：

(一) 利用数字化解决民生痛点问题

为解决民生痛点问题，杭州提出了“城市大脑”理念，打造了“抬头见泊位”“先离场后付费”“先看病后付费”“多游一小时”“畅快出行”等便民和惠民场景。北京则构建了“1+N+1”的生活信息化体系，着眼公共服务，为群众提供公开透明的民生痛点解决方案，打破空间和时间约束障碍，优化资源配置，使大多数百姓更有获得感。

(二) 生活智能化赋能更优民生

南京为提升市民的文化、娱乐和科技生活，打造了“数字生活街区”。该实践在保持当地特有的文化基础上进行整体性规划，植入数字科技，赋能民生的休闲和娱乐。广州白云区搭建了“1+1+N”（即1个智慧大脑+1个数字平台+10个智慧应用）的智慧生活总体架构，构建智慧白云品牌，精细化的服务民生和城市治理，得到了市民很好的评价。

（三）成立专业机构推动数字化转型

英国为了推进生活数字化转型，成立了GDS（政府数字服务机构），直属于内阁办公室，负责数字服务标准的制定和监督。美国为推进生活数字化转型，构建了美国USDS（美国数字服务机构）+18F（技术转型服务团队），负责政府的数字基建，并致力于向社会提供更加优化的数字服务。加拿大也设立了CDS（加拿大数字服务机构），为政府提供数字化解决方案，提升公务员办事效率和服务能力。

（四）政府主导下多元主体参与

深圳为推进城市生活数字化，弥补政府公共资源的不足和技术储备的不足，重视企业的市场化参与。英国重视政府与市场的融合，成立公共服务数据跨部门数据共享机制，引导一些企业适度参与，倡导跨部门数据共享。澳大利亚为推进城市数字化转型，重视政府与企业的协同治理，重视公私合作，利用大数据技术和群决策共同制定公共政策。

四、上海推动生活数字化的路径架构和具体举措

结合生活数字化自身的发展规律和上海的城市定位，上海推进生活数字化的路径架构可用“1+2+3+4+N”加以概括：一个中心，以人民为中心寻找需求；两轮驱动，以技术和制度两轮驱动获取动力；三维发力，以基本民生、品质民生和保障民生差异化为着力点持续发力；四把标尺，以老百姓最关心、最直接、最受用、最满意为标准衡量价值；N个标杆应用场景，从老百姓民生的痛点和堵点出发，聚焦百姓高频急难，打造N个生活数字化的标杆应用场景。

（一）打造数字化家庭医生应用场景

家庭医生是社区居民健康的守门人，责任大、担子重，除了负责日常诊疗工作，还肩负收集居民健康信息、承担分诊、术后康复等与上级医疗机构相联系的责任，是解决市民看病基本民生诉求的重要一环。自2016年上海作为家庭医生改革试点城市以来，通过长期处方、延伸处方、转诊绿色通道、医保报销优惠等举措，逐步提高签约服务吸引力，居民与基层医疗卫生机构的联系得到加强，市民对家庭医生的信任度逐步提升。当前，数字化手段+“医疗、健康”的模式展现出优化医疗资源配置、提高诊疗效率、延伸医疗健康服务时间与空间等优势，已进入发展的“快车道”，患者、用户的医疗消费也慢慢接受医疗服务从线下转移至线上。社区卫生服务机构除了提供依靠智能设备进行基础健康项目检查，还应通过数字化手段为签约对象在转诊服务时提供绿色通道，对患者康复回社区的转接做好准备，让人民群众享受到数字化的红利和便利，提高数字生活品质。

（二）打造数字化社区邻里关系促和谐应用场景

在我国住房制度改革和城市化进程不断加快的双重推动下，促使现代城市社区中邻里关系由“熟人社会”向“陌生人社区”转变，“邻里关系淡漠”这一现象在外来人口众多、生活节奏快的上海尤为显著。本文开展的居民对数字化社区满意度的调查结果显示，“邻里交友互动”成为最受社区居民青睐的便民服务，且其对“居民纠纷调解”与“社区活动互动”的服务需求也较为迫切。

一是借助数字化平台组织邻里社交活动，增加“多彩邻里”版块，推进邻里互动。在社区数字化平台中开设“多彩邻里”版块，发布近期社区即将开展的活动，居民可从该版块获取活动信息、发表意见，并向社区反馈对该活动的参与意愿，社区以

“征求意见”的方式开展更符合社区居民喜好的活动，丰富社区活动的多样性，也可促进邻里之间对“社区公共事务”的互动。另外，可将居民个人基本信息录入平台数据库，根据其兴趣爱好、共同空间以及邻里文化倾向保存并分类，划分“同质人群”，提高社交质量。

二是利用数字化平台开展邻里帮扶工作，添设“团结邻里”版块，鼓励邻里互助。居民通过社区数字化平台中“团结邻里”版块发布自身需求或求助项目，相关求助信息由大数据推送给附近范围内符合帮助条件的居民，并由双方确认是否提供、获取帮助。为促进全民参与，社区可结合实际情况在数字化平台上，建立“人人贡献”积分机制，并配备网上积分兑换商店，社区居民对邻里社区的贡献均按积分机制规则换算成积分，以供居民通过积分获取自身所需的商品(服务帮助)。

三是通过数字化平台提供邻里交流服务，增设“沟通邻里”版块，促进邻里和谐。利用数字化平台开通“沟通邻里”版块，建立“居民内部协调”机制，以供居民在个人空间受到侵犯或公共空间秩序混乱时，获取邻里之间互相交流、协调的机会，避免“矛盾升级”，同时可开启平台申诉、调解功能，由社区承担监督与仲裁职能，在矛盾双方同意的前提下，可引进其他居民在平台发表意见，以便邻里发生冲突时可以通过平台获取及时、合理的解决方案。

(三) 打造利用数字化手段促进市民科学健身的应用场景

“数字化健身”的核心是将数字化服务贯彻到市民的整个健身过程，利用数字化平台实现“一站式”运动健康服务，让数字健身走进千家万户。

一是通过数字化转型实现从“治已病”到“治未病”。在全民健身的背景下，“有病治病，没病防病”的理念已成为共识。所谓的体医结合是指将体育锻炼代替医疗，让身体恢复健康。利用科学运动的优势努力使市民不生病、少生病，实现从“治已病”到“治未病”转变。针对这类慢性病不仅需要遵医嘱按时服药按时复查，也需要加强体育锻炼增强体质。因此，应积极探索基于互联网数字化生活平台，融“居家—社区—机构”协同发展的体医结合，搭建线上线下、智慧远程指导、体育和医疗服务大数据平台。

二是以智慧化、数字化手段，为大众定制个性化、专业化运动方案。从大健康理念看，运动是保持健康的“良药”。让大众意识到健身运动的重要性，但运动也需要规划与管理，什么运动适合自己?如何科学运动?运动“处方”最好由专业人士来开。通过智慧化、数字化产品建立运动医学中心体系，包括运动医学、运动营养、临床、心理、康复等，同时应用计算机技术、网络平台和移动设备，建立科学有效的个性化全面健康管理体系和方便使用的体质健康管理方案。建立健康体适能管理机制，提供健康体适能管理和健身指导服务的需要。

三是通过双向交互体验，不断完善数字化智慧健身建设。将资源与服务整合集中，完善用户的各项服务体验，如社会性质的体育公益活动、涵盖各类健康领域服务的营养学指导、寓教于乐的运动旅游等，从而实现更为精准的运动健康服务，让市民能更快、更好、更舒适地享受全民健身。另外，中老年人通过对智慧体育公园、智能健身房的实际体验，利用大数据技术搭建需求和供给双向信息交流平台，进行实时动态沟通和反馈。将用户反馈及时收集，以老年人的实际需求为导向，重构流程，完善数字化智慧健身体系建设。

(四) 打造利用数字化手段解决老年人就餐的应用场景

帮助老年人跨越数字鸿沟、引导其更好地数字融入，是当前保障其晚年幸福的重要途径。在生活数字化场景建设中增加“长者叫餐一键通”服务，是进一步完善为老服务质量的必要之举。

一是对服务覆盖人群进行数字化管理。要重点关注纯老家庭、独居老人、贫困老人、失能老人等兜底保障群体，解决社区

居家老年人吃好吃一顿饭的难题，切实提高养老服务质量，提升老人幸福感。覆盖全面性：通过政府宣传，社区助力，将“一键通”助餐服务推广到全市 60 岁以上的老年人，实现数字红利的公平性。服务精准性：以老年人的需求为导向，专注个性化订餐，充分考虑老年人身体健康状况、饮食习惯，为老年人提供健康、营养均衡、可口的餐食，不断提升助餐品质。

二是推广“互联网+智慧订餐”服务理念。“长者叫餐一键通”是利用互联网，依附订餐平台，与社区助餐点相结合，通过开发“互联网+智慧订餐”专属老年人订餐平台，推出手机订餐服务。前一天晚上 6 点前可以预定第 2 天的早餐，当天早上 10 点前可订午餐，下午 4 点前可定晚餐。老人通过按下手机一键，向平台服务人员预订餐食，也能随时根据计划安排，决定第 2 天是否订餐。对于没有智能手机或使用智能手机困难的老年人，可通过提前拨打平台订餐热线，也可每周由社区的助老员，上门或电话接受老年居民订餐。

三是服务模式。政府主导+社会参与模式：“长者叫餐一键通”将采用政府主导，第三方对社区养老叫餐助餐进行运营的模式，为老人提供早、午、晚餐，让老人在家就能享受温馨的就餐服务。政府定期对第三方助餐平台进行评估考核，不断促进助餐平台提高服务质量，完善老年助餐市场。专业骑手+社区送餐到家模式：老人在平台订餐后，平台接收到老人需求，采用“中央厨房+专业配送”模式，配送方式采用专业骑手与社区送餐志愿者相结合的方式；每天首先由专业骑手从中央厨房取货，配送到各个社区，各社区在取到餐食后，将需要送到家的餐食由社区志愿者送至老人家里。

四是以社区为依托，打造平台助餐与社区关爱一体化服务。社区可以成立党建助老志愿服务小组，为小区内的老人们开展帮扶慰问、维修家电、日常照料、健康讲座等服务，营造和谐友爱、快乐分享的养老氛围。要以老年人需求为导向，实现老年食品安全化管理。老年人由于身体健康状况的差异性，有时对食材有特殊需求。很多老年人还患有慢性基础病，健康膳食摄入迫在眉睫。为此，平台可与社区居委会、社区卫生服务中心合作，推出针对老年群体的个性化订餐。居委会在意见征询阶段，通过的健康医生，将意见汇总给“一键叫餐”平台，必要时可以对厨师进行针对性培训。原料可追溯。助餐机构属于《上海市食品安全信息追溯管理办法》规定需履行食品原料信息上传义务范围的单位，应按要求注册使用本市食品安全信息追溯平台。平台要保证每一个食材都能查询到其来源之处，以备老人追溯食材来源时，能及时准确地提供相关信息。完善老年客户反馈机制。为有效反馈老年人就餐意见，街道或社区可定期组织座谈会，平台根据老年人的反馈意见不断提高餐饮质量，保证老年人健康。

(五) 打造利用数字化手段促进上海灵活就业人员参保应用场景

上海灵活就业人员规模庞大且门类繁多，由于其群体特殊性和目前社会保障制度的约束，对于其参保问题既有强烈的诉求，也有现实的复杂性，成为上海民生保障的另一个高频急难问题。

一是打造个性化网络智慧缴费平台实时提示。探索全国互联网+大数据协同发展，实现线上线下互动结合，智慧化指导灵活就业人员进行远程参保。办理各种参保业务要确保本人在当地的所有参保险种都处于暂停参保状态。参保者可选择按月、季度、半年或全年方式缴费纳；使用微信号“添加朋友”，选择公众号，搜索“上海税务”，点击关注公众号进行实名认证，点击“个人中心”选择“办税一社保业务”进行绑定，后期公众号就可以定期订阅智能提醒缴费时间。

二是大数据智慧分析精准提供断缴后补救措施。员工从用人单位离职时，单位会将离职人员的社保账号改为暂停参保状态。离职人员想要以灵活就业人员参保，只需本人携带身份证至所参保的社保经办大厅办理，或登录社保个人网厅办理灵活就业人员续保业务即可。打造灵活就业人员专属版块在线缴纳社保的 App，注册就能在线缴费，资料全部实现电子化存档，从本地端口数据库统一调取，免去灵活就业人员来回奔波缴费，对灵活就业人员提供量身定制的补救方案。

三是实现各数据库云资源互联互通全面覆盖。在智慧化生活的背景下，全国联网实现数据互传，通过“随申办”或“一网通办”的窗口开通线上民意咨询，给参保人员表达自身权利诉求的平台。对灵活就业人员的各个户口所在地进行联网，提取灵

灵活就业人员户口所在地的社保缴纳信息。对收费有异议的，可直接在官网或微博等公众平台留言，工作人员收集意见线上给予反馈处理。进行多向交互沟通，提高效率完善数字化智慧缴费建设。

四是打造政府公共平台数字化智慧代缴。鉴于灵活就业人员选择挂靠代缴社保的风险较大，对在上海的灵活就业人员来说，选择统一且正规的缴费平台将更有保障。可打造政府公共平台上的数字化智慧代缴接口，实现一键缴纳社保，方便灵活就业人员及参保人员的缴费。通过大数据整合及提取数据分析，对参保人员自身情况进行评估，提供双向建议来选择适合灵活就业人员自身的参保方式。通过代缴 App 显示欠费或断缴情况，使灵活就业人员随时随地能通过线上操作缴纳社保，实现社保智慧化补缴。

参考文献

- [1] 魏旭红. 生活数字化转型背景下上海公共服务设施体系优化思考[J]. 上海城市管理, 2021, 30(6):20-26.
- [2] 周梅玲. 论数字化时代人的虚拟生活与现实幸福[J]. 文化软实力, 2021, 6(1):22-27.
- [3] 陈一帆. 经济、生活、治理上海全面推进城市数字化转型[J]. 上海信息化, 2021(2):6-10.
- [4] 小荣. 数字化工程管理, “智”造美好生活[J]. 商学院, 2021, (12):112-113.
- [5] 蒋华玲. 在线新经济赋能数字化生活[J]. 人民论坛·学术前沿, 2021(Z1):135-137.
- [6] 陶岚. 数字化是一把开启低碳生活的金钥匙[J]. 环境教育, 2021(9):35.
- [7] 张丙宣, 杨雨婧. 公共服务数字化变革创造美好生活[J]. 杭州, 2021(16):24-27.
- [8] 周锦涛. 浅析弥合老年人“数字鸿沟”的路径及对策——以上海市为例[J]. 改革与开放, 2021(15):58-62, 72.
- [9] 陈斐斐. “城市让生活更美好”的数字内涵[J]. 质量与标准化, 2021(6):12-14.
- [10] 王一鸣. 推进生活服务业数字化转型[J]. 智慧中国, 2020(6):38-39.
- [11] 郝蔓嘉. 社会资本视角下提升老年人数字化生存幸福感的路径探析[J]. 中国管理信息化, 2021, 24(24):205-206.
- [12] 董端阳, 王克祥. 基于“互联网+”平台的老年人数字化产品服务设计[J]. 工业工程设计, 2020, 2(1):79-82.