中国人民政治协商会议上海市长宁区委员会
提案第163 号

第十五届一次会议　　提案日期 2022-01-10　　届　别：

类别：综合　　收到日期 2022-01-10　　专委会：

<table>
<tr><td>案 由</td><td colspan="4">关于上海数字化转型“民生服务”的建议</td></tr>
<tr><td rowspan="5">第一提案人</td><td>委员姓名</td><td>徐甲甲</td><td>工作单位</td><td>科大讯飞（上海）科技有限公司</td></tr>
<tr><td>委员编号</td><td>123</td><td>职　务</td><td>科大讯飞（上海）科技有限公司 总经理</td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="3">（单位）长宁区天山西路789号中山国际广场A座4楼</td></tr>
<tr><td>电　话</td><td colspan="3">（单位）0　　（家庭）18130060102</td></tr>
<tr><td>邮政编码</td><td colspan="3">（单位）0</td></tr>
<tr><td rowspan="5">第二提案人</td><td>委员姓名</td><td></td><td>工作单位</td><td></td></tr>
<tr><td>委员编号</td><td></td><td>职　务</td><td></td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="3">（单位）</td></tr>
<tr><td>电　话</td><td colspan="3">（单位）　　（家庭）</td></tr>
<tr><td>邮政编码</td><td colspan="3">（单位）</td></tr>
<tr><td rowspan="5">第三提案人</td><td>委员姓名</td><td></td><td>工作单位</td><td></td></tr>
<tr><td>委员编号</td><td></td><td>职　务</td><td></td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="3">（单位）</td></tr>
<tr><td>电　话</td><td colspan="3">（单位）　　（家庭）</td></tr>
<tr><td>邮政编码</td><td colspan="3">（单位）</td></tr>
<tr><td>其他联名委员</td><td colspan="4">（联名提案答复前三名）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">委员意向</td><td>提案类别</td><td colspan="3">意见建议类（√）　　解决具体事项类（ ）</td></tr>
<tr><td>承办单位</td><td colspan="3">（主办）　（会办）</td></tr>
<tr><td>审查意见</td><td colspan="4">年　月　日　（章）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">办理单位</td><td>主　办</td><td colspan="3">区民政局</td></tr>
<tr><td>会　办</td><td colspan="3">区科委,区文化旅游局,区卫生健康委</td></tr>
</table>

领导批示	

背景和依据：

20 年底，上海市委、市政府公布《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》，明确城市数字化转型的总体要求。在生活数字化转型版块明确指出：“推进商业、文娱、体育、出行、旅游等质量民生服务数字化新模式、新业态健康发展，加快城市公共设施的数字化型。”、“着力解决‘数字鸿沟’问题，倡导各类公共服务‘数字无障碍’，面向老年人和残障人士推进相关服务的适应性改造，创造无处不在、优质普惠的数字生活新图景。”

问题和分析：

长宁有着中山公园、野生动物园等传统景点，更有宋庆龄生平事迹陈列馆等历史文化展馆，还有各类艺术、科技类展馆，随着大众旅游的发展，简单的资源观光已经不能满足市民和游客的游览需求，群众更多期待互动化的游览体验、浸入式的地方文化体验等休闲产品。

近年来，我市人口老龄化呈现加速态势，我区老龄化形势更加严峻。截至 20 年底，我区户籍人口老龄化比例已经达到了 39.1%，高于全市平均水平，80 岁以上高龄老人占比 6.9%，居全市首位。当前，我区养老服务保障不断健全，社会福利体系日益完善，但在移动智能化时代如何强化对老年人群体的关爱方面仍存在不足。

建议：

一、建议推进全区“数字导览”场景构建

建议推动“数字导览”场景构建。利用人工智能技术构建长宁区“数字导览”服务

员，覆盖全区景点、博物馆、科技馆等场所，为市民和游客提供全天候、个性化的导览服务。通过定制虚拟人物形象，以亲切、拟人化的态度和语气，通过直播、点播等形式将长宁景点的历史典故、文化内涵以及最新的科技发展、艺术创作成果，以多种语言、丰富的互动表情为市民和游客提供贴身的导览和介绍，让市民和游客随时随地享受全景展示、互动讲解、信息推送、智能问答等一体化导览、全程伴游服务，深刻体会数字长宁的魅力。

二、建议推进“智慧养老”场景构建

（一）构建全区老年人个性化健康医疗的“智慧健康”服务

针对老年人对健康生活的需要，构建具备全科医生诊疗能力的智能关怀呼叫中心，将对老年人的生日问候、节日祝福等日常主动关怀与健康管理相结合，为老年人提供个性化健康医疗服务。将老人的身体体征数据，与老人既往病史、慢性病情况、近期不适症状相结合，构建一人一档的个人健康档案并实时更新和管理，从而给予个性化、精准化的健康管理服务，如用药管理、慢病饮食建议、精准导医导诊等。结合社区家庭医生的随访，能够全面提升老人的健康管理水平，显著改善老人身心状况，有效提升居家、社区养老的医养服务能级，促进医养结合的发展。

（二）构建基于智能陪伴机器人的“智能相伴”服务

关注老年人的心理健康，为老人提供智慧陪伴终端，集成老人家里的各类服务入口，让老人“空巢”不“空心”，通过语音聊天的形式，拉通各类生活服务。如机器通过陪伴老人聊天，可进行心理评估开导，针对特定病症，例如阿尔茨海默病，能够提供语言类康复训练及评估。通过数据分析，针对不同年龄段老人播放“银龄宝典”等养老相关视频讲座，收听养老政策解读、健康知识等讲座，让老年人“老有所学、学有所乐”。

（三）构建基于普通话、上海话识别能力的“适老热线”服务

梳理老年人日常生活中面临的“数字鸿沟”，即老年人在出行、就医、消费等日常生活中

遇到的难点堵点问题,结合老年人社区居家养老需求,建立专门针对老年人的智能服务热线,通过服务热线打通周边各类生活服务资源，让老年人通过拨打“适老热线”，说出诉求，就能获取所需的相关生活服务，进一步做实做细为老年人服务的各项工作,实现对老人需求的快速响应，帮助老人跨越“数字鸿沟”。

注：请勿用铅笔或圆珠笔书写，字迹要清楚，若打印请用 A4 号纸。