

数字技术赋能智慧养老服务价值共创的机理与优化路径

——基于上海市 L 街道的案例分析

顾丽梅 方南希 宋晔琴

(摘要) 从价值共创的视角出发,以上海市 L 街道智慧养老服务为研究对象,分析数字技术赋能智慧养老服务的作用机理、现实困境与优化路径。研究发现,数字技术通过赋能智慧养老服务价值共识、价值共生、价值共享促成智慧养老服务价值共创。在价值共识阶段,数字技术有效赋能供需对接。在价值共生阶段,数字技术促进多元主体协同合作。在价值共享阶段,数字技术传播长期公共价值。而数字技术赋能智慧养老服务价值共创的过程存在情感关怀尚需重视、多元参与潜力尚需挖掘、监管标准尚需完善等现实困境,未来可以通过增强智慧养老服务情感关怀、提升智慧养老服务多元参与、强化智慧养老服务监管效能等加以优化。

(关键词) 智慧养老服务; 价值共创; 人口老龄化; 数字技术赋能

(中图分类号) F719; F49; C913.6 (文献标识码) A

一 问题的提出

当前,我国人口老龄化程度不断加深。2020 年我国 60 岁及以上人口占比为 18.7%^①,截止到 2023 年,此比例达到 22.1%^②,有明显上升趋势。在此背景下,优化养老服务体系、提升养老服务质量已成为目前亟待解决的重大问题。伴随数字时代的来临,智慧养老服务成为养老服务新模式,并深刻改变着老年群体的生活方式、行为方式及社会交往方式。2021 年,国家发布《智慧健康养老产业发展行动计划(2021—2025 年)》^③,对智慧养老服务发展发挥了引导作用。

在中央政策的引导下,各城市立足自身实际,积极探索数字时代智慧养老服务的创新模式与发展路径。上海市作为我国最早进入老龄化的城市之一,是数字化转型的“排头兵”。近年来,上海市因地制宜地推进智慧养老服务模式创新,致力于精准回应养老服务需求,养老服务质量逐步提升。2022 年 12 月,上海市民政局发布了《上海市推进智慧养老院建设三年行动方案(2023—2025)》,明确提出到 2025 年底,全市将至少打造 100 家智慧养老院的发展目标^④。2024 年,上海市政府办公厅发布了《上海市推进养老科技创新发展行动方案(2024—2027 年)》^⑤,为智慧养老服务的发展提供了更加坚实的政策保障。随着上海市智慧养老服务建设的不断深

(作者简介) 顾丽梅(1972—),女,安徽马鞍山人,复旦大学国际关系与公共事务学院教授,博士研究生导师,主要研究方向为城市治理与数字治理;方南希(1996—),女,山东济南人,复旦大学国际关系与公共事务学院博士研究生,主要研究方向为养老服务;宋晔琴(1995—),女,山东淄博人,复旦大学国际关系与公共事务学院博士研究生,主要研究方向为数字治理。

(基金项目) 教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目(17JZD029)——“政府购买社会组织服务的模式创新研究”。

(收稿日期) 2024-12-25

(修回日期) 2025-03-06

入,政府对智慧养老产业的扶持力度不断加大,促进了智慧养老服务的蓬勃发展,并形成一系列可资借鉴的经验。

基于上述背景,本文将聚焦数字技术赋能智慧养老服务这一议题,以价值共创为研究切入点,提出几个关键的研究问题,即数字技术如何赋能智慧养老服务价值共创,其赋能机理是什么,存在何种困境与挑战,未来应如何优化。在我国老龄化问题愈发严峻的情况下,对上述问题进行回应和解答无疑具有重要的理论价值和实践意义。

二 文献综述

本文将围绕数字技术赋能智慧养老服务的内在机理、现实困境与优化路径三个维度展开文献综述,并尝试拓展其理论认知空间。

第一,关于数字技术赋能智慧养老服务的内在机理研究,具体归纳为以下两个视角:一是协同治理视角。周凌一等基于案例研究发现,在数字技术驱动下,多元主体有机联动,实现价值理念、制度设计和成效评估的精准匹配,从根本上解决传统养老服务的困境^[1]。国外学者菲特里安(Fitriana)指出数字技术促进多元主体合作以及全周期服务链的构建,以达到智慧养老服务精准治理的目标^[2]。二是数字治理视角。随着数字技术赋能智慧养老服务的概念持续深化,国内外学界从对数字技术功能本身的讨论,逐渐深入到对智慧养老服务模式的重构上^[3]。张泽涛强调数字技术作为智慧养老服务的关键要素,凭借其高效率、低成本、打破时空壁垒等优势成为赋能的新路径,但还需将数字技术与服务深度融合^[4]。

第二,关于数字技术赋能智慧养老服务的现实困境与优化路径探讨。现实困境的研究主要围绕供需关系和“数字鸿沟”两个维度展开讨论。首先,就供需关系而言,诸多学者指出当前数字技术赋能智慧养老服务的研发设计侧重于供给端视角,并未从实际需求端出发去思考真正的用户需求,导致供需之间的不匹配^[5]。外国学者雅穆特(Yamout)也分析智慧养老服务处于“强供给、弱需求”的状态,只有加强对需求侧的识别,才能有效拉动老年群体的需求^[6]。其次,就“数字鸿沟”而言,刘奕和李晓娜等人从治理的角度指出政府过度关注数字技术本身,从而忽视了老年群体的实际感受,导致数字技术与老年人处于“对立状态”,加剧了“数字鸿沟”现象

的出现^[7]。此外,还有学者聚焦于老年人的心理认知,指出由于缺乏信息知识和技能,老年人面对复杂的智慧养老系统时,自我效能感大幅度下降^[8]。关于数字技术赋能智慧养老服务优化路径的研究,学术界侧重于从“技术研发”和“制度设计”两个维度展开探讨。从“技术研发”层面,学者们主张引入人工智能、物联网等前沿技术手段,构建智能化服务平台,实现服务需求的精准识别与主动响应,提升服务供给的精准度和用户体验^[9]。在“制度设计”层面,申琦等学者重点聚焦于智慧养老服务的顶层设计,通过完善政策法规体系,创新多元供给机制,推进智慧养老服务行业标准与信息标准化构建等措施,为智慧养老服务的长远发展提供制度保障^[10]。

综上所述,学界对数字技术赋能智慧养老服务展开了一定程度的探讨,为本文提供了丰富的理论借鉴,但仍然存在尚待完善之处。一是现有文献较少从价值共创视角对数字技术赋能智慧养老服务进行研究,故数字技术赋能智慧养老服务的价值共创机制尚不明确。二是现有研究较少从深度案例出发剖析数字技术赋能智慧养老服务的机理并进行系统提炼。鉴于此,本文拟基于价值共创视角构建数字技术赋能智慧养老服务的分析框架,围绕上海市L街道智慧养老服务的实践案例,在框架与实践故事的深度碰撞中深化认识,提炼出数字技术赋能智慧养老服务的赋能机理,并探究其现实困境,为优化智慧养老服务提供经验借鉴。

三 理论基础与框架建构

1. 理论基础:价值共创理论

价值共创(Value Co-creation)是公共管理研究中的重要议题,其核心为在服务协同和资源整合的过程中提升多元主体福祉^[11]。价值共创的理论雏形可追溯至拉米雷斯(Ramirez)提出的“共同生产”概念,该概念强调顾客在价值生产中的参与^[12]。2004年,美国学者瓦尔戈(Vargo)和卢施(Lusch)基于服务主导逻辑和消费者体验视角,确立了价值在服务交互过程中的共同创造机制,推动了理论范式从“产品中心”向“关系中心”的转型^[13]。随着研究的深入,价值共创理论已发展为一个多维整合体系,涵盖主体互动、知识共享、服务体验、制度环境、技术赋能和网络效应等核心维度。特别是在数字化转型背景下,该理论进一步演进,强调工具理性提供现实支撑,通过数字技术与社会系统的动态互构机制,以

突破赋能的限度,更好地满足人的需求,推进“以人为本”价值共创的实现^[14]。当前,国内外学者主要从以下三个维度探讨价值共创的概念内涵。

第一,服务供给视角。强调多元主体通过资源整合、能力互补、提升整体的创造能力,从而推动价值共创目标的达成^[15]。卡波卢波(Capolupo)的研究指出,价值共创是一种通过自然或无意的互动以实现不同需求的活动^[16]。克卢利与拉德诺(Cluley&Radnor)从组合逻辑角度,将价值共创定义为通过服务用户与公共服务组织之间涉及所有元素的相互作用而出现的现象^[17]。曹海军将价值共创视为一个动态的过程,在分析中发现价值共创需在特定的社会文化和组织环境中通过多方互动和共识来实现^[18]。王欢明则指出价值共创是不同参与主体集成并整合资源,通过合作共同创造价值的实践^[19]。

第二,合作生产视角。围绕合作生产演变到价值共创的逻辑关系进行论述。卡瓦略(Carvalho)等指出合作生产始于公共部门的目标和控制,用户需要按照公共部门的既定流程进行生产;而价值共创则是面向关系、交互、动态、迭代试错的创新互动过程^[20]。还有学者分析如何协调多元利益相关者的价值诉求和价值冲突从而实现公共价值共创,是合作生产的重要议题^[21]。国内学者的研究多数立足于我国文化背景展开,强调合作生产是公众在公共服务供给中的主体地位与作用。公众与政府通过价值共创实现“以人民为中心”发展思想的具体实践,从而实现政府社会共治^[22]。王学君分析公共服务合作生产不仅要关注服务生产者和服务对象间的协同效应,更倾向于描述公共服务生产时多元利益相关者交换资源承诺的社会价值共创过程^[23]。

第三,公共治理视角。围绕“合作创新”和“公共问题解决”等理念展开。罗斯勒等(Rosler et al)认为价值共创的概念既是指各种行动者协同创新公共服务以解决共同问题,也指为公共服务用户创造价值的过程^[24]。哈迪曼等(Hardyman et al)认为价值共创实际上就是考虑如何通过服务交换和资源整合为参与者创造利益或增加福祉^[25]。国内学者单菲菲和高敏娟以城市基层公共服务为研究对象,通过案例分析发现价值共创对服务便利性、精细化水平及满意度的提升作用,进而推动基层公共服务创新^[26]。

2. 数字技术赋能智慧养老服务价值共创的分析框架

养老服务作为公共服务的重要组成部分,正伴

随数字化转型而逐渐向智慧养老服务演进。智慧养老服务不仅代表着服务理念与资源配置方式的突破,更在本质上与价值共创理论高度契合,这主要体现在两个理论维度:第一,在互动性维度,价值共创强调相关主体之间的互动合作,包括政府、企业以及其他利益相关者之间的互动关系^[27]。智慧养老服务也有多元主体协同供给,构建需求响应的服务网络,在动态交互中实现老年人利益的最大化。第二,在整合性维度,价值共创强调互动主体在价值共创过程中整合资源,创造新的社会价值。智慧养老服务也对社会资源、技术资源与人力资源进行整合,有效破解传统养老服务中资源分散、协同不足的困境。

有鉴于此,本文基于价值共创的过程视角,分析数字技术赋能智慧养老服务的赋能机理。就框架建构而言,本文主要参考前人研究的方法逻辑。萨哈(Saha)等提出价值共创包含三个关联性的周期阶段,即“价值主张—价值实现—价值确定”,强调各主体通过互动进行对话,实现共同学习^[28]。国内学者从不同的角度,进一步深化了此理论的过程视角。吴件认为数字治理中的价值共创是一个动态过程,包括价值确立阶段、价值生产阶段、价值共创的模式推广与扩散阶段^[29]。程雅馨等进一步构建了平台赋能与价值共创的过程模型,将其划分为“资源共享—风险共担—利益共赢”三个阶段,研究发现平台企业价值共创是利益相关者通过资源投入、动态互动和价值共赢形成的良性循环过程^[30]。

基于现有研究,本文借鉴价值共创分析的过程视角,构建“价值共识—价值共生—价值共享”分析框架(图1),系统阐释数字技术赋能智慧养老服务价值共创的动态过程。具体而言,首先,价值共识阶段形成价值认知层面的一致性,数字技术赋能需求侧和供给侧之间的精准对接。其次,价值共生阶段将多元主体在资源禀赋、知识储备和技能优势等方面进行整合,通过数字技术赋能创新合作模式并释放协同效应。再次,价值共享阶段利于多

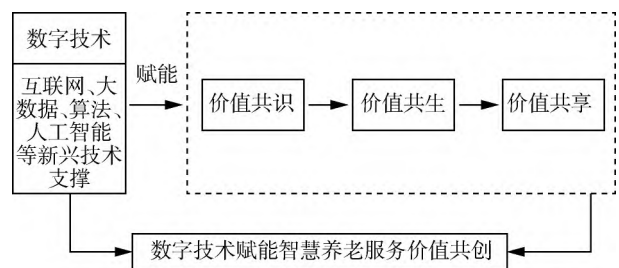


图1 数字技术赋能智慧养老服务价值共创研究框架

元主体建立长期的正向反馈,最终促进了数字技术赋能价值的可持续创造。

四 案例导入:上海市 L 街道数字技术赋能智慧养老服务价值共创的实践探索

1. 案例选择及资料来源

(1) 案例选择

本文选择上海市 L 街道独居老人风险分级管理平台作为智慧养老服务的实践案例,主要基于以下几点考虑:第一,案例的重要性和典型性。随着“十四五”规划的实施,智慧养老服务成为重点发展领域。上海市作为智慧养老服务的先行城市,在全国范围内发挥了引领作用。独居老人风险分级管理平台依托“一网统管”平台的建设,取得了显著的治理成效。而 L 街道因表现突出,曾荣获第二届“上海城市治理最佳实践案例”;第二,案例的完整性和资料的可获取性。笔者参与了上海城市数字化转型的相关课题,形成了翔实的调研访谈记录,掌握了大量的一手及二手资料,能够对上海市 L 街道智慧养老服务的案例进行深入刻画。

(2) 资料来源

本研究团队通过深度访谈、参与式观察和二手材料获取等多种途径获取研究资料,遵循三角互证原则,以确保信息相互补充和交叉验证。具体资料如下:第一,深度访谈法。笔者于 2024 年 8 月—11 月对上海市 L 街道领导及相关工作人员进行深入访谈,形成约 10 万字的访谈材料。第二,参与式观察法。笔者于 2024 年 8 月—11 月对上海市 L 街道独居老人风险分级管理平台的实践案例进行了详细观察与记录,并整理形成观察笔记。第三,权威的官方资料。研究团队成员对上海市及 L 街道所在区和 L 街道相关的官方网站、公众号进行资料搜集,同时对相关工作总结、内部档案材料等进行全面的梳理。资料汇总情况如表 1 所示:

2. 案例描述与分析

(1) 案例描述

在展开具体案例分析之前,有必要对 L 街道独居老人风险分级管理平台(以下简称“风险分级平台”)的建设及应用背景做一个简单描述。L 街道地处上海市金融贸易区的中心区域,面积为 6.89 平方公里。实际人口约 10 万,其中 60 岁以上的老年人约 27269 人,老龄化总比例达到 26.35%,高于全国

表 1 资料汇总统计表

资料类型	资料来源	获取方式
一手资料	L 街道城运中心主任及部门工作人员	半结构化访谈、圆桌会议
	L 街道服务办副主任	半结构化访谈、电话访谈
	L 街道智慧养老社会技术人员	半结构化访谈、圆桌会议
	L 街道社工	半结构化访谈
二手资料	参与式观察	实地观察 L 街道独居老人风险分级管理平台的建设
	政策文件	市、区、街道的相关官网、内部政策文件
	内部档案资料	新华网、人民网等权威媒体报道
	官方权威报道	相关职能部门内部档案资料文件

老龄化平均水平^⑥。L 街道积极探索“物联网 + 互联网”的风险分级平台,致力于运用数字技术促进养老服务的智慧化转型和高质量发展。在构建过程中,L 街道的风险分级平台凸显三大亮点:第一,以数字底座的 AI 学习型算法为基础,协同物联网设备,构建智能化的风险分级平台。第二,该风险分级平台覆盖 L 街道的 2100 名独居老人,建立独居老人风险分级管理模型,对辖区内实施“高风险、中风险、低风险”分级分类管理(访谈记录:LJZ20241017C01)。推动了基层智慧养老服务的精细化治理。第三,依托“一网统管”大数据平台,持续推进风险分级平台的开发,为 L 街道独居老人提供了更加便捷化、优质化的智慧服务。

(2) 案例分析

本研究将“数字技术”和“价值共创”纳入智慧养老服务的分析范畴,提炼出有别于已有智慧养老服务研究的逻辑,其参与主体、互动关系和赋能机理具有特殊性,可以对数字技术赋能智慧养老服务的理论进行拓展和深化。下文将尝试以数字技术赋能智慧养老服务价值共创的分析框架融合 L 街道风险分级平台的实践案例加以分析。

① 价值共识:数字技术赋能需求对接

价值共识阶段涵盖价值识别和价值整合两个核心要素。价值识别是指对需求和供给双方潜在价值的精准判断。而价值整合则是在价值识别的基础上,针对利益相关者的需求,进行有效的数据整合与信息共享。

第一,价值识别:需求精准判断,开启价值共创。公共价值的实现依赖于社会有效供给与需求之间的动态平衡。在智慧养老服务的语境下,数字技术的

深度应用为智慧养老需求方与供给方的信息高效对接提供支撑。需求数据采集等关键数字技术的集成创新与融合应用,推动服务对象从“被动接受”转变为在政策引导与情景驱动下的“主动响应”^[31]。此外,通过将需求侧的真实数据嵌入服务供给端,对健康需求进行细致分析、精准分类与量化评估,实现资源配置的优化与供需关系的重构,借助数字技术构建精准画像,形成供需之间的良性互动机制。

基于L街道风险分级平台的实践,充分发挥数字化优势,推动智能化需求采集,助力供需有效对接。在价值识别阶段形成了“智能化需求采集—智能化需求识别—生成需求精准画像”的完整技术链条。首先,开启智能化需求采集。平台高度重视老年人健康需求的精准识别,有效破解了老年人的需求表达困境。通过“线上+线下”双轨并行的数据采集机制,采用线上需求征集箱与定期入户走访相结合的方式,鼓励老年人主动表达其需求。同时,街道定期开展老年人身体状况监测,收集海量的健康数据,保证这一阶段基础数据的全面性和准确性。例如通过对城运中心Y主任的访谈得知,风险分级平台依托大数据、云计算、算法等前沿数字技术,通过虚实结合的创新模式,服务立足于需求与感知特征,切实保障每位独居老人的需求得到重视(访谈记录:LJZ20241017C02)。其次,生成需求精准画像。基于采集的需求信息,风险分级平台运用数据算法和分析技术,从生理指标、心理健康、社会支持网络等多个立体化维度切入,生成定制式的“需求精准画像”。这种创新性的数字化服务模式从“经验判断”到“数据驱动”,突破了传统养老服务需求识别“粗放式”的桎梏,从而实现了从“千人一面”到“千人千面”的服务需求理念转变,显著提升了服务供给的实效性。

第二,价值整合:汇聚需求信息,实现互联互通。价值整合的本质在于构建信息数据全周期“整合—共享”范式,强调数据整合和互联互通的流程。在数字化时代下,依托数字技术的整合性和协同性,突破传统“数据孤岛”结构,通过信息的深度挖掘技术和价值提取等方式,促进多元信息的汇聚,推动数据标准化,达成智慧养老服务价值整合。此外,信息互联互通机制的建立为跨系统协同提供了关键支撑。通过构建开放透明、互信共享的风险分级平台,能够解决数据资源分散、协同效率低下的困境,实现跨部门、跨层级、跨领域的数据融合,为下一阶段价值共生的网络化协同治理奠定数字化基础。信息共享的

广度与深度和价值整合效能呈显著正相关,二者构成服务效能的关键影响维度。

基于L街道风险分级平台的实践,数字技术赋能是推动信息整合与共享的关键路径。首先,全域多元数据整合。借助数字力量打破了不同平台间的壁垒,实现跨部门的信息整合与统筹安排,解决传统养老服务中的“碎片化”问题,为信息资源的获取提供有效载体,做到数据实时更新。例如通过调研得知,风险分级平台与社区医院的数据对接,运用大数据分析、汇集和挖掘功能,重点整合老年人基础病信息、家庭医生签约情况等关键数据。将这些数据与“需求精准画像”深度融合,构建“健康数据档案”。作为风险分级平台的数字底座,此档案不仅涵盖了高龄独居老人“高血压”“糖尿病”等慢性病数据,还纳入了如“烧香礼佛”等行为特征数据。风险分级平台通过对数据的风险量化分析,将独居老人划分为“高、中、低”三级风险,并实施分色管理和“一户一码”智管模式,实现服务对象位置可追踪、状态可监测。截至2024年10月,风险分级平台已建立覆盖了77%目标人群“健康数字档案”,为独居老人安全状况的动态监测提供数据支撑(访谈记录:LJZ20241017C03)。其次,多维度数据流通共享。在平台加持下,促进信息的互联互通,形成具有实时响应、高效运转、快速流通的智能化养老服务网络,提升信息的作用价值。数字技术的深度应用为重构政府价值创造体系提供了关键突破口,通过数据流通和共享,将原本分散的组织单元整合为有机联动的治理网络。例如,通过调研得知,在“健康数据档案”完善的基础上,风险分级平台建立了数据采集与全端应用系统,通过统一数据标准与维护流程,将数据资源下沉,推动数据流通,同步建立市、区、街镇三级垂直信息交互通道(访谈记录:LJZ20241017C04)。借助数字技术的赋能效应,推动不同主体之间信息共享的无缝协作,构建起开放、协同、共享的服务生态系统,从而不断提升智慧养老服务的整体效能。

价值共识阶段为技术赋能智慧养老服务价值共创奠定了基础,其核心在于通过数字技术应用实现需求精准识别、高效整合与信息流通。在这一阶段,数字技术作为赋能精准对接的工具,为后续价值共生阶段提供了流动数据支撑和智能化服务基础。随着智慧养老服务从粗放式的“技术嫁接”向精细化的“技术调试”转变,价值共生阶段将进一步实现智慧养老服务价值的指数级增长。

②价值共生:数字技术促进主体协同

价值共生涵盖价值生产和价值提升两个核心要素。价值生产是通过多元主体的合作与互动衍生新价值。而价值提升是指在既有服务的基础上,通过服务模式创新和效率提升,突破服务供给的边际效益递减约束,实现服务价值的结构性提升。

第一,价值生产:构建联动网络,多元主体协同。科层制下的主体间运作遵循层级节制等原则,这种传统模式在保障规范统一的同时,也形成了明显的组织边界。而数字技术凭借其多维赋能的特性,通过联动共享机制、资源整合效能与组织边界柔化,为基层部门间的互动与价值生产提供了新型网络化空间架构,推动了智慧养老服务互动结构的制度化形塑。此外,数字技术应用为激活多元主体积极性,开辟了新的合作范式,支撑服务内容更加协同化。其核心在于数字技术赋能突破了传统服务供给的行政边界及中心化系统关系,将政府、企业、社会组织等多元利益相关者纳入协同网络,促进了“线上赋能+线下帮扶”的多元主体联动模式。这种模式构建起纵向贯通、横向联动的智慧养老服务体系,催生了服务模式和业态的系统性创新,最终形成了政府+企业+社会组织的合作共赢格局,达到了“1+1+1>3”的合作效能。

基于 L 街道风险分级平台的实践,数字技术赋能联通组织边界,有效进行网络化协同。一为数字技术赋能网络化协同。在数字智能时代,风险分级平台基于其数字底座,借助数字技术力量,重塑政府治理的权力配置与协同方式,优化部门合作关系规则,打破街镇、区以及市等纵向层级部门及街镇派出所、网格化中心、城管等横向职能部门在传统科层规范下“点对点”及“线对线”合作关系的局限。例如,通过调研得知,风险分级平台通过算法驱动的“事件—响应”自动化流程,将 87% 的常规治理事项纳入标准化处置程序(访谈记录:LJZ20241017C05)。流程运转多阶段、基层治理多线条,打造部门间网络沟通与交织协调的互动空间。网络化协同机制显著降低了组织间的协调成本,缓解了公共服务压力,为破解部门壁垒提供了切实可行的制度创新路径。二为智慧赋能多元主体合作。以技术作为载体,构建智慧养老服务场景下多元主体互动模式关系网路的新样态,实现多样化的合作内容,精准调配服务资源,促进智慧养老服务效率的提升。例如通过调研得知,首先,数字技术赋能成为 G 技术企业与 L 街道深化风险分级平台合作的驱动力。基于数据清洗与分析技术,G 技术企业为风险分级平台构建了动态优

化的数字底座,不仅有效弥补了基层服务供给的短板,还通过风险事件发生时的响应效率与敏捷性,将服务响应时间缩短了 30% (访谈记录:LJZ20241017C06)。其次,L 街道以数字技术为纽带,创新性地采取“线上线下结合、数字技术服务全覆盖”的双规机制,协同联动上海市“医联体”单位和医药企业等建立数据互通渠道,实现了数据共享与医疗资源的系统性整合。再次,风险分级平台的应用不仅提供了线下医疗资源的精准对接,还通过常态化的上门问诊咨询服务,减轻了基层医疗负担。数字技术的深度应用重构了传统政民互动形式,使政民服务跨越时间和空间的限制,提升智慧养老服务供给的可及性和便利性。例如在风险分级平台的常态化服务中,为政民互动提供了新的互动界面,政府、社工、志愿者等能够基于新的互动界面及时了解老年人的需求,老年人也能通过界面及时反馈其意见建议,有效提升多元主体之间的互动效率,推动智慧养老服务从政府主导迈向政民联动。

第二,价值提升:强化智能服务,效能优化提升。数字技术旨在提升治理效能和服务内容,更好地满足老年人的多元化需求。基层智慧养老服务供给面临着复杂的治理任务和多变的治理环境,传统的服务供给模式难以有效应对这些挑战。通过整合数字技术与外部参与进行服务变革,能够提升基层对复杂性养老问题响应的敏捷性。同时,数字技术为基层服务供给提供了有力的支撑,延展了政府的触角和能力,为有效解决老年人“急难愁盼”等现实问题奠定了坚实的基础。此外,通过扁平化和网络化的信息传递机制,数字技术突破了时空限制,使得供给者与需求者之间的沟通协作变得更加顺畅。信息流动的优化提升服务的解决率,还增强了基层治理的透明度。透明的信息环境能够有效增加老年人对服务的信任感,从而提升其对智慧养老服务的满意度。

基于 L 街道风险平台的实践,数字技术显著提升了基层智慧养老服务的响应率和解决率。一为实现需求响应的敏捷性。数字技术通过平台实现了信息要素的快速、透明、精准传输,消解了信息不对称和信任隔阂,深化了多元主体之间的双向沟通。当独居老人出现突发情况时,街道和居委会可以第一时间掌握情况并进行决策部署,显著提升了应急响应的时效性和敏捷性。例如,在 L 街道调研中得知,通过风险分级平台的智能化调度系统,实现“指令生成—主体协同”的闭环机制(访谈记录:LJZ20241017C07)。首先,风险分级平台基于智能

算法自动生成风险处置指令;其次,平台将指令推送至街道管理部门、社工站以及志愿者组织等责任主体,在PC端和手机端都可以实时追踪进程,通过平台的指令进行敏捷化协作,实现服务响应机制的效能优化,从而推动智慧养老服务价值的持续提升。二为提升服务问题的解决率。数字技术为智慧养老服务提供支撑,既增强了服务供给的便捷性,也改善了服务响应模式。同时,结合技术与治理场景的深度融合,精准地回应公众诉求。数字技术的应用为社工服务插上翅膀。通过手机端与PC端的无缝衔接,社工可以实现“线上+线下”的无障碍切换。例如通过调研得知,街道的210名社工能够随时随地获取老年人的信息,社工服务实现,从“经验驱动”向“数据驱动”的转变。在常态化的情况下,进行“点单式”上门服务,深度关爱老年人的日常问题,针对性地为其提供定制化、敏捷化、智能化的解决服务,全息式地回应老年人的多重需求。

数字技术的赋能效应推动了价值生产与价值提升的协同演进,进而催生了价值共生现象,这标志着价值共创的中期战略目标已达成阶段性成果。随着技术应用范式的深度调适与服务创新机制的持续演进,智慧养老服务步入价值共享阶段。

③价值共享:数字技术传播公共价值

价值共享是指多元主体共同享有价值的状态,标志着创造阶段的结束,持续阶段的开始。价值共享涵盖价值维护和价值扩散两个核心要素。价值维护通过制度化机制确保共享过程中的价值不被侵蚀,维持价值网络的稳定性和可持续性。而价值扩散则着眼于传播长期价值,通过开放、互联、共享的机制,促进成功经验的传播。

第一,价值维护:动态数据监测,提升监督动能。在数字时代下,为了保障智慧养老服务的持续价值输出,对其进行后续维护管理是关键步骤。老龄化社会所带来的巨大需求对智慧养老服务监管机制的有效性和适用性提出了更高要求。通过完善的要素查漏补缺机制,为动态识别和弥补监管漏洞提供抓手。构建数据溯源链,实时追踪数据来源、传输和使用全过程,从而确保数据的真实性、规范性及安全性。此外,数字技术在智慧养老服务监管中的应用,为实现动态过程监测、维护平台价值、强化跨部门协同治理提供了重要支撑。通过构建部门间数据共享和业务协同机制,监管部门可以利用大数据实现对平台运行状况实时监督和异常预警,显著提升监管敏捷性。

基于L街道风险分级平台的实践,数字技术通

过精准监管和协同效能跃升,系统构建了价值维护的数字化路径。一为精准监管风险分级平台运行。数据溯源夯实智慧养老服务的监管,实现对系统性风险的动态研判与预测预警,通过构建多源数据监测网络,对数据进行精准监测与靶向治理能力。例如在调研中得知,L街道城运中心首先对所有数据进行统一监管,一屏掌握智慧养老服务数据信息流向,依托大小屏联动有效监管和调度各类信息资源,实现科学决策和统一指挥(访谈记录:LJZ20241017C08)。其次,建立智慧养老服务数据的监督考核机制,对问题发现的频次、处置时间、上报流程等设定了严格的要求。例如,L街道对某网格的数据进行审核时,发现部分独居老人的家庭情况信息不全,缺失其慢性病情况等关键信息内容。通过数据比对和实地核查,提升数据价值的完整性,有效防范数据造假和违规使用等问题的发生。二为协同监管助力敏捷性提升。借助数字化监管流程,实现多部门权责关系明晰化和协同机制规范化,提升问题处理的时效性和精准性,从而增强智慧养老服务的敏捷响应与风险防控水平。L街道构建了“监测—预警—处置”于一体的监管闭环体系,通过跨部门数据共享与业务协同,打造智慧养老服务监管生态。具体而言,首先在监测阶段,建立全域数据融合机制,整合风险分级平台、城运中心、民政局及街道等多元价值主体数据资源,实现服务全流程的数字化追踪与可视化监管。其次,在预警阶段,打造智能响应闭环系统,依托“感知神经元”网络实时捕捉服务异常,经城运中心智能分析后,自动生成网格化派单指令。再次,在处置阶段,形成联勤联动处置机制,通过社工移动端实时反馈,进行分中心动态追踪。协同监管模式从价值维护的维度解决了传统养老服务中部门分割、流程模糊、透明度低的痛点,真正实现了从“多头管理”到“协同治理”的范式转变。

第二,价值扩散:创造长效价值,跨界合作示范。价值扩散是对智慧养老服务效能的良性匹配和成功共享,在实践探索中所积累的先进理念、优秀做法和关键数字资源,蕴藏着推动行业整体进步的巨大潜力。通过这些宝贵经验的对外输出和价值扩散,可以加速形成智慧养老服务的标准规范和评价体系,为其他主体的实践探索提供借鉴和指引,促进行业整体水平的快速迭代和跃升,实现智慧养老服务价值的放大和再创造。此外,当特定技术解决方案被证明有效后,其背后的协作模式和价值理念往往会超越原有应用场景,逐步融入行业标准制定和政策

设计之中,最终实现从技术合作到制度创新的质变。这种扩散路径生动诠释了数字技术系统创新演化的内在规律,为理解智慧养老服务领域的治理现代化提供了新的分析路径。

基于 L 街道风险分级平台的实践,该平台彰显了多维度的长期公共价值,为未来智慧养老服务的创新与优化提供了宝贵的经验借鉴。首先,平台具有广泛复制价值。通过数字化手段,该平台实现了对独居老人健康状况的精准感知、分级管理和动态响应,有效提升了智慧养老服务的效率与便捷度。此外, L 街道的优秀案例在上海多个区得到推广,在试点工作中取得了不错的成效。例如,上海市 Z 街道已经率先借鉴其先进的经验,建立了智能水表监测智慧养老平台。总的来看,这一模式的成功实践不仅验证了智慧养老服务平台的可行性,也为其他地区提供了可落地的参考方案。其次,跨界合作价值网络建构。数字技术通过主体间的创新合作创造出更好的传播价值,构建有竞争力的服务项目,提升风险分级平台的社会影响力,增强社会认同度。例如,2025 年 L 街道与 J 大学研究院通过风险分级平台的成功经验,联合打造“预跌倒 AI 感知模式”,提升风险分级平台的创新价值,这一举措加深了参考价值以及创新价值,为价值传播提供了良好的支撑。

价值共享阶段为技术赋能智慧养老服务价值共创提供了重要的分析细节。在数字赋能背景下,价值共享的实质在于实现精准监管维护与长效价值传播,促进了知识与实践经验的共享流通。通过数字技术与治理主体间的深度互动,知识、经验和资源的持续积累,将为技术赋能智慧养老服务创造新的价值增长点。

综上所述,基于 L 街道风险分级平台赋能智慧养老服务价值共创的实践可以发现,在价值共识阶段,数字技术通过赋能供需的精准对接,实现信息的高效整合。在价值共生阶段,数字技术促进主体协同,构建联动网络,优化服务效能。在价值共享阶段,数字技术进行动态数字监督,创造长效价值。该赋能机理的提炼,有助于拓展对数字技术赋能智慧养老服务价值共创的理解,有效彰显了在我国情景下基层养老服务的实践图景,具体如图 2 所示。

五 上海市 L 街道数字技术赋能智慧养老服务价值共创的现实困境

尽管数字技术为智慧养老服务价值共创提供了

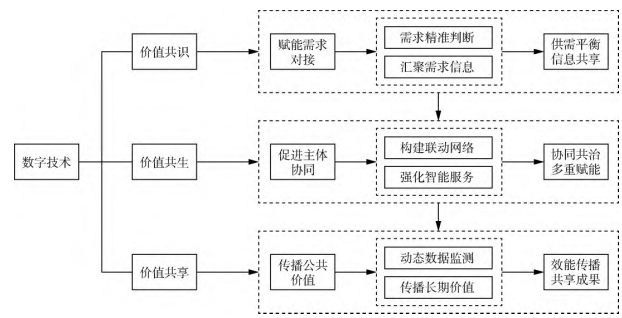


图 2 数字技术赋能智慧养老服务价值共创的赋能机理图

驱动力,但在实践过程中依然存在现实挑战。故本文结合对上海市 L 街道的综合调研资料,剖析数字技术赋能智慧养老服务价值共创的现实困境。

1. 智慧养老服务情感价值还需重视

智慧养老服务在技术精度方面取得了显著进展,但服务温度却未能实现同步提升,这一现象解释了价值共识阶段所面临的系统性困境。第一,情感价值识别不足。根据 L 街道 2024 年内部调研数据显示,超过 60% 的养老服务人员在智慧技术应用方面存在能力缺口,缺乏对老年人的情感价值需求,如心理辅导和个人价值维护等(访谈记录:LJZ20241017C09)。服务内容仍然停留在工具性价值层面,由于线上技术系统缺乏情感价值分析,而线下服务又未能建立情感需求反馈机制,导致老年人的深层价值诉求无法被精准捕捉。第二,精神需求的隐形化。技术刚性导致情感识别缺位,市场过度追求技术效能而忽视老年人情感需求,致使智慧养老服务陷入“技术化过剩而人文性匮乏”的供需失衡状态^[32]。根据 L 街道 2024 年的心理健康筛查数据显示,辖区内超过 30% 的老年人存在不同程度的心理问题,其中抑郁发病率达到 18% (访谈记录:LJZ20241017C10)。虽然引入智能穿戴设备对老年人的健康状况和安全状态进行实时监控,但其服务范畴仍局限于马斯洛需求层次金字塔的底端,即生理需求和安全需求,而对老年人的情感慰藉和心理疏导等高层次需求关注度明显不足。

2. 智慧养老服务多元参与潜能还需挖掘

智慧养老服务供给中,各主体参与广泛,但是实际投入和协作深度仍有欠缺。第一,企业参与度有待深化。缺乏系统性的合作机制限制了智慧养老服务的有效实施。尽管政府在政策上给予了一定支持,但缺乏系统性的合作机制,导致企业在资源整合和信息共享方面面临挑战。以 L 街道为例,尽管有多家科技企业参与智慧养老项目,但政企间的数据

共享往往存在时间的延迟问题(访谈记录:LJZ20241017C11)。这种数据延迟导致老年人的健康数据、生活需求等信息无法实时更新,严重影响服务的精准性和响应速度。从价值共创的视角来看,政企的深度合作与数据共享是资源优化和服务创新的关键。第二,公众参与度有待提升。数据显示,L街道智慧养老服务项目中,志愿者的参与率为35%(访谈记录:LJZ20241017C12),参与形式较为单一。街道在调动志愿者资源方面仍显不足,未能充分发挥社区志愿者的专业优势和服务潜力。现行政策虽鼓励“促进社会力量参与智慧养老服务建设”,但缺乏具体的激励措施,使得政策落实效果不佳。此外,社会参与的方式与程序主要由政府主导,导致社会组织 and 行业协会在实践中的参与空间受到压制,限制了志愿者力量的多样性和创造性。

3. 智慧养老服务监管标准还需完善

我国智慧养老服务的建设尚处于探索发展阶段,相关标准规范仍有待完善。第一,尚未完善智慧养老服务监管政策。尽管政府陆续出台了若干指导性政策文件,例如《关于建立健全养老服务综合监管制度的意见》等,但这些政策文本大多停留在宏观指导层面,缺乏具体实施细则,特别是针对智慧养老服务这一新兴领域的专项监管政策仍存空白。这导致基层执行环节出现“有而不精”的问题,资金保障与资源配置也难以有效落实到位。同时智慧养老服务建设的碎片化、散点式推进,不利于集聚各方力量形成建设合力。第二,尚未对智慧养老服务设置专项监管。数字技术具有强大的创新驱动动力,容易引发一系列的社会安全与伦理问题。传统的政府监管模式在识别数字技术特征和社会风险方面面临知识体系、法律规则和风险判断等方面的现实挑战,亟需创建出一种与新兴产业特征契合的监管模式。根据L街道2023年的监管评估报告,仅有不足40%的智慧养老服务项目纳入了定期监管范围,而在新兴数字技术的应用和服务品质监测方面,缺乏统一的标准和指导方针(访谈记录:LJZ20241017C13)。目前,L街道在智慧养老服务的监管方面尚未实现全覆盖,尤其是在新兴数字技术的应用和服务品质的监测上,缺乏统一的标准和指导方针。

六 上海市L街道数字技术赋能智慧养老服务价值共创的优化路径

面对上述诸多挑战,如何有效发挥数字技术在

智慧养老服务价值共创中的助推作用成为实践领域和学术界关注的共同问题。本文将针对上述挑战,从情感关怀、多元参与和监管效能等维度探讨数字时代智慧养老服务价值共创的优化路径。

1. 增加智慧养老服务情感关怀

智慧养老服务应该始终从“以人为本”的角度出发,而非盲目追求华而不实的数字技术噱头。第一,提升智慧养老服务的情感识别能力。建议增强服务的“人情味”,加强对智慧养老服务人员的专业培训,特别是在沟通技巧、情绪价值、心理支持和需求评估等方面的专业知识。通过增强服务人员的智慧素养,帮助其发现和理解老年人的深层次服务需求,从情感维度增强老年人对智慧养老服务的认知和接受度,切实提升其获得感与幸福感。第二,鼓励“技术—情感”的协同发展。推动智慧养老技术研发从“效率导向”转向“情感需求导向”。在服务供给上与人工智能技术相结合,通过语音识别、面部微表情等捕捉老年人情感需求和心理状态,嵌入情感互动社交模块,如虚拟陪伴和远程聊天等,打造与情感需求匹配的智慧养老服务。

2. 提升智慧养老服务多元参与效能

为推动智慧服务模式的构建与完善,需从政府引导、市场驱动与社会参与三重维度出发,构建多元主体参与的智慧养老服务生态系统。第一,增强企业合作的深度。激活“银发经济浪潮”,推动社会对智慧养老服务的整体认知与接受度。增强扶持力度,运用税收优惠和财政补贴等多元化手段,鼓励社会资本参与,并加大对技术企业的支持力度,从而提升市场活力,进一步优化智慧养老服务的营商环境,以此推动智慧养老服务数字技术的创新与产业发展。第二,提升智慧养老服务社会参与活力。开发智慧养老志愿者云平台,实现全流程数字化管理,激发社会志愿者参与的内生动力,形成各方协同增效、风险共担的治理格局。政府要积极营造开放包容的参与环境,鼓励和引导多元主体投身智慧养老服务创新。在发挥政府作用的同时,激活社会群众的力量,实现优势互补、资源整合,共同开拓智慧养老服务的新蓝海。

3. 强化智慧养老服务监管效能

实现智慧养老服务的科学性、高效性与可持续发展,强化监管效能是确保服务质量、保障老年人权益的关键环节。第一,推动智慧养老服务法制化监管建设。在优化和完善智慧养老服务政策制定过程时强化政策制定的实效性和精细化水平。深入挖掘

老年群体的多样化需求,深化政策条款,以确保政策内容的细致性和可操作性。第二,新型科技与监管深度融合。人工智能、量子通信、虚拟现实等新一代智能数字技术与智慧养老服务监管的深度融合,为重塑多元协同的监管结构,再造循环决策的监管流程以及变革人机协同的监管手段提供了新的机遇。此外,进一步建立健全“双随机一公开”监管机制,深化智慧养老服务机构信用监管试点,充分发挥智慧养老服务行业自律作用,从而提升监管效能。

【Abstract】 This study, based on the perspective of value co-creation, takes the smart elderly care services of L Street in Shanghai as the research object and deeply analyzes the internal mechanism, realistic dilemmas, and optimization paths of digital technology enabling smart elderly care services. The study finds that digital technology enables value consensus, value symbiosis, and value sharing in smart elderly care services, promoting value co-creation. In the value consensus stage, digital technology effectively enables the matching of supply and demand; in the value symbiosis stage, digital technology promotes the collaboration of multiple subjects; and in the value sharing stage, digital technology spreads long-term public value. However, based on the survey data, it is also known that the process of digital technology enabling value co-creation in smart elderly care services faces realistic dilemmas such as insufficient attention to humanistic care, ineffective collaborative governance, and lack of established regulatory standards. In the future, these issues can be optimized by enhancing humanistic care in smart elderly care services, encouraging collaboration among smart elderly care service providers, and strengthening the regulatory effectiveness of smart elderly care service platforms.

【Key words】 smart elderly care services; value co-creation; population aging; digital technology empowerment

注释

- ① 中华人民共和国民政部. 2020 年度民政事业发展统计公报. [EB/OL]. (2021-9-10) [2024-11-23]. <https://www.mca.gov.cn/images3/www2017/file/202109/1631265147970.pdf>
- ② 中华人民共和国民政部. 2023 年度国家老龄事业发展公报. [EB/OL]. (2024-10-02) [2024-11-23]. <https://www.mca.gov.cn/n152/n166/c1662004999980001780/content.html>
- ③ 中华人民共和国民政部. 国家卫生健康委关于印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2021-2025 年)》的通知. [EB/OL]. (2021-10-20) [2024-11-23]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-10/23/content_5644434.htm
- ④ 上海市民政局. 上海市民政局关于印发《上海市推进智慧养老建设三年行动方案(2023—2025)》的通知. [EB/OL]. (2022-12-14) [2024-11-23]. https://mzj.sh.gov.cn/MZ_zhuzhan279_0-2-8-15-55-231/20221214/bdee49f8d78b42038c5ece919f0e0309.html
- ⑤ 上海市民政局. 上海市民政局关于印发《上海市推进养老科技

创新发展行动方案(2024—2027 年)》的通知(2024-07-15) [2024-11-23]. <https://www.shanghai.gov.cn/nw12344/20240715/0ce48918d03a45d9bfe19ec8dad940c.html>

参考文献

- [1] 周凌一,周宁,祝辰浪. 技术赋能智慧养老服务的实践逻辑和优化路径——以上海市为例[J]. 电子政务, 2023(2): 43-57
- [2] Fitriana K N. Collaborative governance in handling covid-19 for elderly social services[J]. Journal of Social Studies, 2022(1): 119-46
- [3] 周五四,吕晓阳,刘欢. 数字技术赋能养老服务的研究进展与展望[J]. 社会保障研究, 2024(1): 100-111
- [4] 张泽瀉. 智慧赋能养老服务的驱动要素、转型逻辑、实践困境与对策[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2024(3): 64-74
- [5] Baek Y et al. Implementation of an integrated home internet of things system for vulnerable older adults using a frailty-centered approach[J]. Scientific Reports, 2022(1): 50-55
- [6] Yamout Y, Yeasar T S, Iqbal S, et al. Beyond smart homes: An in-depth analysis of smart aging care system security[J]. ACM Computing Surveys, 2023(2): 1-35
- [7] 刘奕,李晓娜. 数字时代老年数字鸿沟何以跨越[J]. 东南学术, 2022(5): 105-115
- [8] 代利凤. 智慧养老综合体服务: 缘起、风险与政策应对[J]. 广西社会科学, 2019(10): 66-70
- [9] 王新建,胡广伟. 数智环境下价值网络对社区养老服务精准化的影响机理研究——基于扎根理论的探索[J]. 现代情报, 2025(1): 150-163
- [10] 申琦,李立哲,蔡耀辉. 从探索产业布局到完善服务体系: 我国智慧养老政策的演化历程与问题探究[J]. 社会政策研究, 2024(3): 48-61, 133
- [11] Payne A F, Storbacka K et al. Managing the co-creation of value[J]. Journal of the Academy of Marketing Science, 2008(1): 83-96
- [12] Ramirez R. Value co-production: Intellectual origins and implications for practice and research[J]. Strategic Management Journal, 1999(1): 49-65
- [13] Lusch R F, Vargo S L. Evolving to a new dominant logic for marketing[J]. Journal of Marketing, 2004(3): 4-9
- [14] 董建坤,王红妹,邢以群,等. 价值共创与技术创新: 卫生健康数字化转型中公平问题何以化解——基于医保码适老化案例的分析[J]. 电子政务, 2025(3): 1-13
- [15] 周文辉,曹裕,周依芳. 共识、共生与共赢: 价值共创的过程模型[J]. 科研管理, 2015(8): 120-128
- [16] Capolupo N, Piscoppo G & Annarumma C. Value co-creation and co-production in the interaction between citizens and public administration[J]. Kybernetes, 2019(2): 313-331
- [17] Cluley V. & Radnor Z. Rethinking co-creation: The fluid and relational process of value co-creation in public service organizations[J]. Public Money & Management, 2021(7): 563-572
- [18] 曹海军,熊志强. 价值共创: 社会治理中数字赋能的实现机制[J]. 治理研究, 2024(1): 62-74
- [19] 王欢明. 中国场景下的公共服务合作生产运行逻辑——以超大城市 A 市的基层公共服务供给为例[J]. 中国行政管理, 2024(6): 110-120

- [20] Carvalho P, Alves H. Customer value co-creation in the hospitality and tourism industry: A systematic literature review [J]. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2023 (1): 250-273
- [21] Vargas C, Whelan J, Brimblecombe J, et al. Co-creation, co-design, co-production for public health a perspective on definition and distinctions [J]. Public Health Research & Practice, 2022(2): 1-7
- [22] 陈建平, 郑逸芳, 阮晓菁. “为民治理”: 坚持以人民为中心的基层治理实践创新——基于闽域村治典型经验的分析 [J]. 中国行政管理, 2019(12): 142-143
- [23] 王学军, 牟田. 公私部门合作创造公共价值何以可能——基于 Z 市医保基金监管创新的案例分析 [J]. 南京社会科学, 2022(10): 63-72, 117
- [24] Rösler J, Söll T, Hancock L, et al. Value co-creation between public service organizations and the private sector: An organizational capabilities perspective [J]. Administrative Sciences, 2021 (2): 55
- [25] Hardyman W, Garner S, Lewis J J, et al. Enhancing public service innovation through value co-creation: Capacity building and the innovative imagination [J]. Public Money & Management, 2022(5): 332-340
- [26] 单菲菲, 高敏娟. 价值共创视角下城市基层公共服务合作生产逻辑——基于两个街道的双案例分析 [J]. 甘肃行政学院学报, 2021(4): 72-84, 126
- [27] 许源源, 门垚. 价值共创驱动的数字政府建设: 理论框架与实践模式 [J]. 城市问题, 2024(6): 15-24
- [28] Saha V, Goyal P, Jebarajakirthy C. Value co-creation: A review of literature and future research agenda [J]. Journal of Business & Industrial Marketing, 2022(3): 612-628
- [29] 吴件, 蓝志勇, 李文炜. 制度驱动与技术赋能: 数字治理过程中政企价值共创机理研究 [J]. 公共管理学报, 2023(3): 102-114, 172
- [30] 程雅馨, 程延园, 何勤, 等. 平台企业赋能与价值共创的动态过程——基于社会交换视角的多案例分析 [J]. 管理案例研究与评论, 2022(5): 468-484
- [31] 顾丽梅, 宋晔琴. 结构嵌入与关系重塑: 数字技术何以有效赋能城市基层治理——以 S 市 Z 街镇“一网统管”为例 [J]. 四川大学学报(哲学社会科学版), 2023(6): 31-41, 187-188
- [32] 郑磊. 数字治理的效度、温度和尺度 [J]. 治理研究, 2021(2): 5-16, 2

(编辑: 张越; 责任编辑: 李小敏)

《城市问题》编辑部作者来稿摘要撰写规范

一 摘要撰写的基本要求

——信息量大。摘要包括的信息量应与论文基本相符, 使读者即使不阅读全文, 通过摘要也能基本了解论文的观点和研究的基本结论。

——结构完整。摘要应具有独立性, 应该是可以被引用的完整短文; 先写什么, 后写什么, 应有逻辑顺序; 句子之间要上下连贯, 互相呼应; 句型应力求简单, 少用或不用长句。

——言简意赅。摘要的长度应在 300 字以内, 直接明了地阐述论文的创新之处或主要观点, 每句话要表意明白, 无空泛、笼统、含混之词。

——避免套话。不应出现作者所从事的研究领域里的常识性内容, 不应把应在引言中出现的内容写入摘要, 也不要对论文的内容做解释和评论(尤其是自我评价)。比如, 不要出现“城市规划是一项重要的政府职能”、

“……具有很高的学术价值”、“抛砖引玉”……之类的句子。

——摘要不分段

二 摘要须避免以下情况出现

——重复论文题名中已有的信息。比如一篇论文的题名是《关于中国城市交通问题的研究》, 其摘要的开头就不要再写“为了……, 对中国城市交通问题进行了研究”。

——摘要应具有自明性, 不必使用“本文”、“作者”、“文章”等作为主语。本刊建议采用“对……进行了研究”、“报告了……现状”、“进行了……调查”、“提出了……”等句型。

——出现引文或图表。

——用语不规范。摘要中不要出现生冷偏僻、自己杜撰的名词、术语或符号等。