

Reflections on digital social service strategies based on public welfare in the era of big data

Mengxin Hou Gang Hou*

Changchun University of Humanities, Changchun, Jilin, 130000, China

Abstract

Social services, primarily welfare-oriented, aim to meet the diverse and multi-level needs of the public by providing non-profit services in areas such as education, healthcare, elderly care, culture, and sports. The core objective is to improve the living conditions of social members. In the digital age, digital social services leverage digital technology to optimize service delivery, which helps enhance service efficiency, ensure service quality, and expand service coverage. This article analyzes the significance of the digital transformation of social services, explores digital service strategies based on public welfare, and proposes measures to promote the development of social services, including strengthening top-level design, building professional service teams, establishing a digital resource support system, and improving the overall governance framework. These measures are designed to better leverage the welfare role of social services and assist more people.

Keywords

big data era; public welfare; digital social service; optimization strategy

大数据时代下基于公共福祉的数字化社会服务策略思考

侯梦馨 侯刚*

长春人文学院, 中国·吉林 长春 130000

摘要

社会服务是以福利性质为主, 为了满足人民群众的多样化、多层次需求, 在教育、医疗、养老、文化、体育等领域提供的非营利性服务活动, 核心特点为改善社会成员的生活处境。数字化社会服务是在大数据时代下应用数字化技术优化服务, 有利于提高服务效率、保障服务质量、拓展服务范围。本文针对社会服务数字化转型的意义进行分析, 探讨基于公共福祉下的数字化服务对策, 提出了加强顶层设计、构建专业服务团队、构建数字资源保障库、完善整体性治理体系等手段促进社会服务的开展, 更好的发挥社会服务的福利性作用, 为更多的人提供帮助。

关键词

大数据时代; 公共福祉; 数字化社会服务; 优化对策

1 引言

社会服务与商业服务的区别在于社会服务是以公共福祉为基础的, 通过劳务形式解决社会成员的实际需求, 其目的并未追求利益。社会服务的核心在于提高公共福祉, 通过制度设计、资源分配、服务攻击满足社会成员的基本需求。

【课题项目】长春人文学院福祉专项基金项目(项目编号: FZKY2024045)。

【作者简介】侯梦馨(2005-), 女, 中国黑龙江哈尔滨人, 本科, 从事计算机应用技术, 福祉大数据技术研究。

【通讯作者】侯刚(1976-), 男, 中国吉林长春人, 博士, 副教授, 从事大数据, 信息安全, 人工智能, 数据金融研究。

要发挥社会服务的作用, 要明确政府、市场、社会组织的权责, 构建中央-地方分级财政分担机制, 保证基础公共服务的稳定供给。随着信息化技术在各个领域的渗透, 需要利用大数据技术准确识别弱势群体, 并给提供针对性的服务, 满足不同人群的额需求。互联网与社会服务的融合可为人们提供线上咨询、远程医疗等, 整合民政、卫健委、教育数据等还是先精准救助, 保障若是群体享受公平公正的服务。

2 社会服务数字化转型的意义

2.1 有利于提高服务效率

中国政务服务平台相关数据显示, 2023年省级政务服务事项网上办理效率提高90%, 平均办理时间相较之前缩短60%。例如浙江在“最多跑一次”的改革活动中, 85%的民生事项实现了一证通办。深圳地区的“智慧民政”系统, 整合低保、残疾、养老等12类数据, 救助审核时间从30天缩短到3天, 精准识别困难群体超过20万人。再比如上海

的“一网通办”项目，汇聚了2000多项服务，累积减少市民跑动次数1.5亿次，大幅度降低时间成本^[1]。

2.2 有利于保证服务的公平性

通过相关数据分析：截至2023年，我国的互联网普及率达到76.4%，不过60岁以上的网民仅有12.2%，可知社会服务数字化转型中适老化改造至关重要。例如杭州“健康码”适老化改造，推出了关怀模式，帮助200万老年人无障碍出行，日均使用量超过50万次。再比如甘肃“远程医疗”平台，连接省市县级医院，完成了远程会诊，基层就诊率提高35%。

2.3 有利于优化政策决策

社会服务的数字化转型重构了政策决策的底层逻辑，从传统的经验驱动转变为数据驱动。数字化转型后，通过社保、医疗、教育等政务数据构建动态人口画像，从而精准地识别隐形贫困人口。数字化技术中的时空大模型建模，实现就业登记、企业社保缴纳数据的整合，构建失业风险预警模型，提前向1.8万家企业发放稳岗补贴，避免了大规模裁员。社会服务数字化转型后，其财政资金使用效率对比见表1。

表1 社会服务财政资金使用率分析

评估指标	传统方式	数字化方式
扶贫资金漏损率	15 ~ 20%	< 5% (区块链溯源)
救助审核时间	30个工作日	3天 (AI自动核验)
政策覆盖偏差率	25%	8% (人群画像匹配)

2.4 有利于促进社会参与

首先，参与渠道实现优化。例如浙江“浙里办”APP中增设“我要提议”的功能，2023年累计受到市民建议28.6万条，其中37%被征服部门采纳，而且平台实现了语音输入、图片上传等简化操作，老年人使用率明显提高。其次，参与质量智能化明显提高。例如上海通过NLP分析12345热线200万条语音数据，自动生成“市民诉求热力图”，使社区改造议题的公众意见匹配准确率从62%提高到89%。深圳地区试点了“区块链+社区议事”平台，居民提案、投票、资金使用全程上链，议事利率提高3倍，项目执行透明度达到100%^[2]。最后，参与主体的包容性得到拓展。目前，我国构建了4.2万个数字助老服务站，帮助860万老年人掌握智能设备的应用，为残障人士推出的政务APP的无障碍模式年使用量增加210%。

3 以公共福祉为基础的社会服务数字化转型对策

3.1 加强顶层设计，实现社会服务数字化转型

数字化社会服务需要系统性、战略性的顶层设计，保证技术赋能真正服务与公共利益，提高公共福祉的有效对策为：(1)构建国家-地方协同的数字化治理体系。随着《社

会服务数字化转型专项规划》的推出，明确数据标准、服务清单、技术理论等底线要求，构建中央数字化社会服务协调机构，统筹民政、卫健、教育等跨部门数据共享。地方层面开展“沙盒监管”机制，允许地方在限定范围内测试创新模式，比如“区块链+社会救助”服务。地方也在积极构建数字服务能力评估，将数字化覆盖率、适老化水平等纳入地方政府考核中^[3]。(2)构建以需求为导向的数据治理机制。编制《社会服务数据资源目录》，对基础数据、敏感数据等进行分类区分，进行分级授权应用。由政府主导、第三方托管数据为基础推行数据信托模式，以保障公共利益为主，达到提高公共福祉的作用。(3)设计普惠包容的数字化服务架构。所有政务APP需要通过《无障碍设计认证》(参照WCAG2.1标准)，未达标者不可上线；保留数字-物理双轨服务，目前全国范围内构建了5.3万个乡镇政务服务中心必须保留人工窗口。

3.2 构建专业服务团队

社会服务数字化转型的核心为“人机协同”，专业团队是技术与公共价值连接的重要桥梁，构建复合“政治素养+数字能力+公共服务情怀”的人才团队方案见图1。其中，公共价值守护者的职责为保证技术不偏离民生福祉，主要发挥政策解读、伦理审查、风险预判的作用；数字技术专家的职责为技术方案与公共服务需求匹配，发挥政务系统架构、数据治理、AI模型调优的作用；服务创新者职责为设计人性化服务界面与流程，发挥着服务设计、用户研究的作用；基层实践者的职责为终端服务落地与适老化改造，主要功能为社区沟通、数字辅导、多方服务^[4]。

关于人才选拔与培训采取分层培训体系，见图1。通识培训的内容为数字政府原理、公共数据安全；专业认证包括分政务产品紧固、社会服务大数据分析师等8个方向，场景实训为模拟突发救助事件的数字化相应速度。

3.3 构建数字资源保障库

社会服务数字化转型需要构建安全、开放、可持续的数字资源保障库，保证公共数据、技术工具和服务能力可匹配民生需求。数字资源保障库的构建路径为：

(1)数字资源保障库的核心架构包括数据资源层、技术工具层、服务能力层。①数据资源层分为基础数据库和动态数据库，基础数据库由政府主导下建设，包括户籍、社保、教育、社区设施、交通网络、医疗、养老、救助等内容；动态数据库在政企协同下进行，包括水电使用、公共交通刷卡、12345热线、社交媒体诉求等内容。②技术工具层。开放API平台，提供标准化接口，用于身份核验、电子证照调用等；算法模型库可预制公共服务AI模型，提供贫困预警、养老需求预测服务；低代码开发平台可供基层机构快速搭建应用，比如社会服务小程序等。③服务能力层。数字服务超市提供可复用的服务模块，比如高龄津贴自动发放系统。

(2) 数据治理。分级分类管理的具体内容见表2。构建数据流通机制，跨部门数据实现“可用不可见”，比如医保由于民政数据协同建模。区块链存证做到关键数据上链，比如扶贫资金流向追溯。

(3) 技术赋能。政务云原生架构提供统一容器、微服务支持，AI辅助开发可输入需求后自动生成代码。所有政务数据接口支持语音交互和大字体模式，实现了适老化和无障碍适配。

表2 数据治理的分级分类管理

数据级别	开放范围	应用场景
公开数据	全社会	政策解读、研究分析
受限数据	授权机构	精准救助、医疗服务
加密数据	脱敏后使用	学术研究、模型训练

3.4 完善整体性治理体系

(1) 构建原则框架。构建数字化服务“负债清单”制度，明确禁止技术滥用场景，比如数据垄断、算法歧视等，构建《数字公共服务伦理指南》，将公平性、包容性纳入技术标准。利用“平台+生态”架构，形成“国家枢纽—区域节点—社区终端”三级治理网络。

(2) 制度创新对策。构建数字服务事权清单，明确社会服务中的中央与地方职责，见表3。构建数字社会服务委员会，在民政部门牵头下整合卫健、教育等12个部门数据权限。比如深圳地区推行了“首席数据官”制度，各部门设立专职数据治理岗位。

(3) 技术治理体系的构建。在构建“城市数字孪生”的基础上，实时映射物理社会服务设施运行状态，部署“数字足迹”追踪系统，动态监管工具的服务流程示意图见图3。

表3 数字服务事权清单

事权类型	中央职责	地方职责
基础数据标准	制定全国统一规范	差异化补充标准
服务应用开发	提供基础平台	特色场景创新
监督评估	构建国家评估体系	开展日常监测

4 结语

社会服务发展以提升公共福祉为基础，数字化转型给社会服务的发展带来了全新的机遇，同时也面临着不小的挑战。本文研究中，通过加强顶层设计、构建专业服务团队、构建数字保障资源库、完善整体性治理体系等手段，更好的发挥社会服务作用，并且通过数字化改革提高服务效率、保障服务质量，社会服务呈现出智能化、个性化、数字化发现的特点。社会服务数字化转型通过技术赋能、制度创新、服务重构等，深刻改变公共福祉实现方式，社会服务数字化正在向中国特色的“科技向善”发展，通过技术创新让公共服务成为社会基础设施的主要内容，实现人人皆收益的数字普惠愿景，不仅局限于工具层面，也是理念层面德国革新，从管理导向向福祉导向深刻转变。

参考文献

- [1] 李兰英.大数据时代档案服务经济社会建设的理论逻辑与实践路径[J].兰台内外,2025(9):35-37.
- [2] 刘茜.充分发挥司法大数据服务社会治理的效用[J].学术前沿,2025(2):108-111.
- [3] 陈功,莫腾飞.完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系,促进新时代残疾人事业高质量发展[J].残疾人研究,2025(1):13-19.
- [4] 窦祥铭,房建.“大数据+人工智能+新时代‘枫桥经验’”模式提升城市基层社会治理能力的困境及应对策略探究——基于S市X街道的实践分析[J].改革与开放,2025(1):17-24.