

实地亲测：数字化生活是你想要的模样吗？



▲在“AI食堂”用餐,结算时自动计算支付总价 本报记者 裘颖琼 摄



人脸识别数字关卡、自动生成健康档案、小区门口一键打车、社区食堂刷脸就餐……上海推动建设了若干数字化转型标杆场景,无论是智慧早餐、智能酒店、智慧养老,还是一键叫车、便捷就医、智慧健身,上海的数字生活图景越来越丰富。

目前,上海正在举办城市数字化转型体验周,总结回顾上海在数字化转型上的成效与经验,进一步激活数字潜能,推动“经济、生活、治理”三大领域的深度融合。那么市民的“数字获得感”究竟如何?

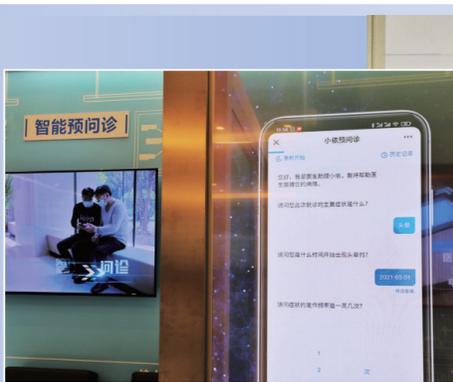
连日来,本报记者深入医院、酒店、餐厅、停车场、地铁站等地,从生活的各个细节体会“数字上海”的温度,也感受到市民对数字化生活的满满期许。



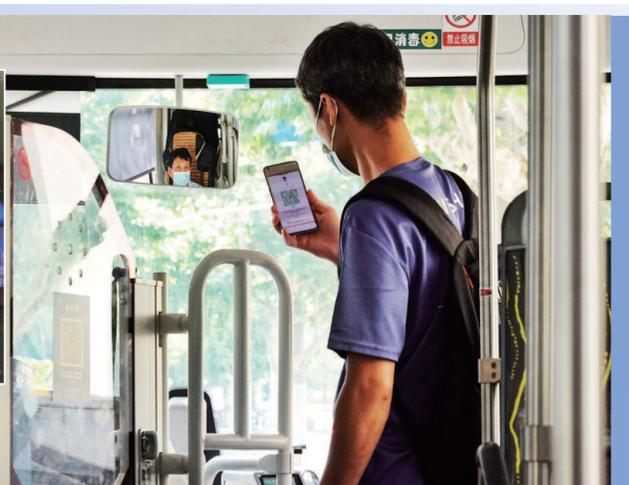
▲“机器人”大厨做好一碗面 本报记者 裘颖琼 摄



▲网上有不少小程序可以回收各种废旧物品



▲瑞金医院的智能预问诊,在候诊时,病人可以通过手机提前输入病史和病情 本报记者 周馨 摄



▲市民上公交车时扫描场所码 本报记者 孙中钦 摄



▲酒店客房智能语音交互系统 本报记者 杨玉红 摄



▲可以使用数字人民币支付的场景越来越多 本报记者 李铭铨 摄

体验场景:虹桥社区“AI食堂”

干净是个卖点 点餐买单不算复杂

欠缺之处:·细微失误让机器人“卡了”

上海虹桥社区有一家“AI食堂”——店里的两个大厨都是“机器人”,一个做面档,一个做炒菜。当食客选好心仪菜品结算时,只要把餐盘放到结算台上,就能自动识别出菜品、价格,并算出需要支付的总价。

8月25日上午临近11时,餐厅门口已经有两位老人在排队。住在附近的张阿婆告诉记者,她是这里的常客,子女不在家吃饭时,就会来这里打上二三个菜带回家。“这里的菜干净卫生,菜品种类不少,味道也可以,关键价格很实惠。”张阿婆说,点餐买单也不算太复杂,旁边还有工作人员帮忙解决可能遇到的问题。

11时,午市开始,让工作人员查验好场所码后,记者拿上蓝色大餐盘到菜品区挑选:小荤6元、蔬菜4.5元、大荤9元、特色菜12元、米饭2.5元。工作人员会把选好的菜盛在小盘子里,放在大餐盘上,记者把大餐盘放到结算台上,屏幕上直接显示“炸猪排9元、酸辣海带丝4.5元、米饭2.5元,共3盘,总计16元”。支付方式也有很多,可以手机支付,也可以现金支付。

虹桥社区“AI食堂”区域经理张韵啸告诉记者,“AI食堂”可以解决餐饮业用人成本高的问题,还能分析来店用餐顾客的数据,比如哪些菜被经常点,哪些菜又销路不好,方便及时调整菜品。机器人做菜最大的优点在于干净和精准,因为是程序设定好的,火候基本能掌握得很好。现在店里的炒菜机器人已经会做一千多道菜。

“AI食堂”体验下来很方便,口感也和厨师烧得并无不同。不过,记者在采访时发现,因为工作人员中有机器人,也会偶尔出现“卡壳”现象。比如,一位顾客在点面条时,原本2分钟就能出一碗面条的机器人却迟迟没有把面条放入碗中。张韵啸在一一排查原因后,终于发现是盛面条的篮子歪了一些,导致机器人识别不到、报错。把篮子摆正后,一碗面条很快就煮好了。张韵啸感叹道:“机器人最大的优点是精准,但有时候最大的缺点也是要求精准。” 本报记者 裘颖琼

生活数字化全面提速

“随申行”“一码游”即将启动

记者从市经信委获悉,上海正加紧推进“生活数字化转型三年行动方案”。在就医、教育、出行、文旅等多方面有新进展。

目前,便捷就医2.0版工作方案已引发,正式上线长三角通用就医项目;宝山、徐汇、长宁三个教育数字化转型实验区数字基地建设初步部署;上海停车App“停车缴费”功能覆盖全部1283个收费道路停车场、2742个大型经营性停车场(库),上海随申行智慧交通科技有限公司完成组建,“随申行”App1.0版开发完成,近期将正式发布,实现随申码在本地地面公交、轮渡的全面应用,以及在部分轨道交通线路的试点应用。

带手机去看病 挂号就诊缴费便捷

欠缺之处:·凭条字小,系统有点复杂

体验场景:瑞金医院

8月26日下午,记者走进瑞金医院门诊大厅,4块印有“手机看诊教程”的易拉宝被摆放在醒目位置——打开“上海瑞金医院”微信公众号,选择“线下医疗”,按照页面提示,授权手机号、绑定电子医保、添加就诊人信息后,记者很顺利地挂上了当天的中医推拿科,整套流程花费不到3分钟,确实非常方便。更值得点赞的是,推拿按摩后,记者通过扫描电子医保码,直接在门诊间完成缴费支付,免去了上下楼层奔波的麻烦。就诊结束,电子病历也已同步到了手机上,真正做到了“只带一部手机,就能顺利看诊”。

不过,部分老年人还未完全适应数字化升级。75岁的徐阿姨来医院配常用药,在自助挂号机前有点发蒙:光是一个高血压科点进去还有诸多细分门类,到底该挂哪个?一旁的志愿者赶紧上前帮忙。挂完号,徐阿姨拿着挂号小票还是有点蒙,上面的字有点小,年纪大的人看不清楚。她拉着记者问:“你帮我看看,我是要去几楼?”

为帮助市民熟悉数字化医疗服务,瑞金医院做了许多准备:在自助挂号机旁配备志愿者手把手帮忙;在门诊大厅设立老年人居医绿色通道,解答老人就医问题;还专门开辟了“数字化便捷就医体验中心”,安排专人讲解互联网医院使用流程。记者观察发现,不少老年人动作虽然略慢一点,但很乐意学习。“医生,我这个电子报告应该在哪里看?”一头银发的侯阿姨拿着手机来咨询台求助。她不想让自己和时代脱节,研究网上就诊流程后发现好处还挺多,“还能选择把药品寄到家里。我不想老是依赖别人,自己能自己解决的,就自己来吧。” 本报记者 陆佳慧

客房服务逐步智能 数字化有点贴心

欠缺之处:·高星级酒店放慢了升级

体验场景:崂山路汉庭酒店

秒速办理入住、智能客房服务……在浦东新区崂山路上,一家装修一新的汉庭酒店安装了数智化服务系统,为入住者打造更贴心的入住体验。这也成为上海酒店数智升级的代表之一。

在酒店大堂的前台被升级为两个隔间式自助办理柜台,供入住者自行办理入住手续。“请放置入住身份证……”在自助办理柜台前,一位住店客人将身份证放置在“华掌柜”指定区域,并进入人脸识别认证……5秒钟后,刷卡便从出口“吐”了出来。

刷卡推开房门瞬间,室内吊灯、电视机应声启动。“Hello华住,帮我开灯”“Hello华住,把窗帘打开”“Hello华住,空调25℃”……在客房内,客人通过语音和客房智能系统进行交流,便能享受便捷的数智服务。客人还能通过手机App选择洗衣、送物等服务,一键下单,15分钟内响应。记者看到,酒店有两台供客人免费使用的洗衣机,在房间便可查询洗衣机的工作状态,并用手机远程查询洗衣、烘干等服务状态。

防疫进入常态化,部分高星级酒店因运营成本高,入住率不高,数智化升级速度明显放缓。而部分经济型酒店“船小好调头”,引入全新数智系统,打造了“小而美”的住宿新空间。这一系列吸引“回头客”,提升入住率的做法值得更多单体酒店借鉴。 本报记者 杨玉红

体验场景:地铁4号线、公交138路

地铁“一码通行” 公交到站预报不准

欠缺之处:·交通出行有待“一码畅行”

8月25日19时,记者来到地铁4号线中潭路站,打开“Metro大都会”App上的二维码向工作人员出示后,顺利进站。5月30日起,上海地铁逐步覆盖“一码通行”功能,只需使用最新版“Metro大都会”App,就可以一屏展示“核酸检测”+“健康码”状态,验码通过后即可直接扫码进站,既不用切换App,也不用扫站内的场所码,极大地节约了进站时间。

然而,不知道“一码通行”功能的乘客不在少数,尤以老年乘客与外省市乘客居多。来自安徽芜湖的旅客小方告诉记者,许多城市都可以使用支付宝扫码进地铁站,但上海需要下载“专属”的Metro大都会App,“第一天到上海的时候有点蒙,在其他乘客的指点下才下载了App进站”。乘客李奶奶还在用“老方法”——先扫站点的场所码,再刷交通卡进站。李奶奶说女儿教了她很久才勉强学会了如何扫描场所码,这个“一码通行”功能未曾听说过。

从昌平路地铁站出站后,记者来到76路常德路余姚路站乘坐公交车。上海公交App上显示,下一班车需要等待32分钟。然而等了6分钟后,76路公交就进站了。App上显示同一站点的138路公交下一班车需要10分钟,等待9分钟后,138路进站了。显然,上海公交App上的时间信息有时并不准确。

20时17分的138路公交上,上车的乘客有的刷交通卡,有的打开支付二维码扫码,支付完成后继续扫描公交场所码,每个人花了大约两分钟才完成所有操作。在记者乘坐138路的半个小时内,未见扫码困难的乘客。

地铁和公交作为城市公共出行的两大主体,与老百姓的生活息息相关。然而乘坐这两种交通工具需要打开Metro大都会、随申办和上海公交乘车码等多个App,体验上有诸多不便之处。有乘客呼吁,有关部门能否实现综合交通出行服务的“一码畅行”,让城市数字化转型的成果惠及每一位市民。 本报记者 任天宝

记者手记

“无人”时代更需有人情味

叶薇

让消费者享受到充满“人情味”的智能服务,是城市数字化转型过程中不能缺少的内容。

通过记者的体验式报道,我们发现各种各样的智能化、无人化设备正越来越融入到市民生活中。但有时候,“无人”不能解决所有的问题。机器识别不准、覆盖面还不够广,各种“码”重复应用……这些问题都为我们的城市管理提出更高要求。

随着疫情防控进入常态化,借用数字化、信息化手段助力疫情防控已经越来越成为一种常态。看病要在网上预约,进出公共场所要出示健康码……这对智能手机不熟悉的大部分老年人来说是一大挑战。“无人化”的数字时代,我们更要关注

老年人的具体需求,要让老年人也感受到数字城市的便捷与温暖。

在生活数字化转型方面,上海的方案是层层递进、逐渐深入的,从聚焦于社区基础设施改造等硬件的数字化转型,到更侧重于人的导向和家的关爱,打造的是人与共、人人参与的数字化场景。真正好的“数字化”,是手段而非目的,是充满“人情味”的服务,而非冷冰冰的技术控。只有善用数字化,在细微处提效率,在精准服务上下功夫,才能真正赢得市民的支持。而只有让更多人愿意用、喜欢用各种数字化应用,我们的数字化场景才能真正落到实处,既能产生巨大的经济价值,又能提升城市服务水平。

小程序卖旧书 回收机「吃」掉废报纸

欠缺之处:·设置的限制条件有点多

体验场景:线上线下回收

临近开学,整理书柜,发现旧书太多,怎么办?只要在手机上搜索“多抓鱼”小程序,就能卖书。扫描每本书背后的“ISBN条形码”,手机上立即会跳出这本书是否能被回收、回收价格多少,回收价格满40元就能下单叫快递。记者选了6本书下了一单,次日一早,快递员就按约定的时间免费上门取书,商家审核后就会有书款到账。

在网上搜索,同类App还包括飞蚂蚁、拾尚回收等。它们都对旧书的类型、品质、是否具有ISBN条形码等有相应要求,也都提供免费上门取书服务,回收完成后能获取现金、实物、环保积分等。

不是所有旧书,都能交给这些App,杂志、课本、教辅、报纸等就无法通过这些平台回收。不过,遍布大街小巷的回收机,也能解决问题。记者也整理了一包旧教材和报纸,通过手机搜索“爱回收”小程序,发现周边300米直径范围内,有8台机器显示“可投”,最近的不到百米。拎着旧书来到机器前,扫描二维码或输入手机号,机器门就会打开,将废品扔进去后,屏幕上跳出了重量和金额——按0.8元/千克的回收价,6千克废旧纸张换了4.8元,满20元就能提现。除了纸质类,金属、塑料、织物等都能通过这台机器换钱。目前,上海已有约2500台

“爱分类·爱回收”机器,分布在杨浦、宝山等区。那么,家里淘汰的旧家具、旧家电,“环保达人”会选择什么方式呢?在“青山回收”“飞蚂蚁”等App上,都有家具回收的入口,还细分为桌椅、床垫、沙发、健身器材等小类。用户选择完“材料,是否可拆解、长宽高、楼层”等情况,就会自动跳出自己需付的费用,预约时间后就会有人上门回收。而对于旧家电,则可以根据品牌、出厂年限、容积、外观等情况,再拍照上传,就能给出回收估价,最后预约上门。

“家里的废旧物品基本都能通过各种App或回收机找到去处,坐在家里点点手机就能处理,适合我这种‘社恐懒人’。”对此,经常使用这些小程序的王小姐表示,自己的生活离不开“智慧回收”。不过她也认为,数字化的回收不开通,也有能继续提升的方面。“比如,用‘多抓鱼’扫描后,大概有三分之二的旧书都显示‘库存过多’或‘暂时不收’,只能当废纸投入回收机,有点可惜。又如,回收机为什么要满20元才能提现,为什么每周还有总重量的限制?如果取消这些门槛,就更方便了。” 本报记者 金昱奕