



生活性服务业从“有”到“优”关键在人

方翔



新民眼

昨天举行的市政协十四届四次会议大会发言中,市政协常委孙万驹代表农工党上海市委发言,聚焦“免陪照护”服务,呼吁推动形成“职业有标准、培训有体系、保障有力度、服务有温度”的发展格局。

随着上海步入深度老龄化社会,“一人住院、全家奔波”的照护困局日益凸显。今年的政府工作报告也将“加快建设免陪照护服务体系”列为2026年主要任务之一。所谓“免陪照护”,并非简单地“取消家属陪护”,而是以专业化、系统化的照护体系替代传统的家

庭照护功能。

免陪照护是一项服务创新,更是医疗治理模式的升级,但同时也面临诸多挑战:具备相应技能的护理人员较为缺乏,受教育程度普遍不高,劳动关系较为分散。这类问题不仅存在于免陪照护领域,在家政、养老、托育等其他生活性服务业中同样突出。正因如此,《上海市促进服务业提质增效和消费提振扩容联动发展的若干措施》明确提出“提升家政服务质量”和“推广免陪照护服务”。

生活性服务业,无论家政、养老、托育,还是医院陪护,本质上是高度依赖人际互动的“情感劳动”和“关系型服务”。它不同于标准

化制造,也无法像快递、外卖那样通过算法极致优化效率。一位护理员如何为术后病人翻身、如何安抚焦虑家属的情绪、如何判断患者细微的异常反应,这些细节无法被机器复制,只能依靠人的经验、同理心与专业判断。

当前,生活性服务业面临的最大瓶颈并非需求不足,而是供给质量不稳,其根源在于从业者长期处于“三低”状态:社会地位低、收入水平低、职业发展通道低。大量家政员、陪护员以灵活就业身份工作,缺乏劳动合同和社会保障,更无晋升空间。这种结构性弱势,导致不少年轻人视其为“没前途”的工作;而现有人员即便有心提升技

能,也因看不到实际回报而放弃培训,满足于现状。

对此,政协委员、万达信息股份有限公司副董事长兼总裁姜锋建议:“中级陪护员的薪酬应比初级陪护员高20%以上,高级陪护员的薪酬应比中级陪护员高30%以上。”这看似是薪资建议,实则是对职业价值体系的重构。只有当技能提升转化为真实收益,当“高级陪护员”成为值得追求的职业身份,行业才能真正吸引并留住人才。

消费者是否愿意为高品质生活服务付费,最终取决于他们是否相信“这个人靠得住”。这种信任不可能凭空产生,必须建立在服务者专业、稳定、可追溯的基础上。

员工制家政之所以优于中介制,不仅因为管理更规范,更因为雇主知道“背后有一个组织在负责”;免陪照护之所以能切实减轻家庭负担,是因为家属确信“护理员受过训练、有标准流程、出问题可追责”。在政协委员、上海市中医医院副院长姚蓁看来,提升生活性服务业质量,绝非简单增加供给数量,而是要让服务者有技能、有保障、有尊严,让使用者有选择、有信任、有安心。

唯有将“人”置于服务升级的核心,让家政员、陪护员变为“专业人士”,生活性服务业才能真正实现从“有”到“优”、从“能用”到“好用”的跃升。



两会声音

推动分布式光伏市场化



市人大代表
方加亮

当下,上海电力市场上的绿电交易和碳交易市场主要面向大型集中式电站,限制了社会资本的投资热情。推动其进入市场交易,是盘活绿色资产、降低社会减排成本、培育新增长点的关键举措。目前,国家核证自愿减排量(CCER)市场已重启,分布式光伏是明确认可的项目类型,可通过开发CCER项目在全国市场获得收益。

为此,建议在衔接全国CCER市场的基础上,探索建立本市分布式光伏绿色价值的地方认证与对接机制。推广“聚合”模式,降低参与门槛。同时,简化项目开发、登记和交易的行政流程,降低各类主体的参与成本。

增加长护险保障对象



市人大代表
金晶

目前长护险现行政策仅覆盖60周岁及以上的参保人员,但在基层走访发现,60岁以下重度残疾人对专业护理需求迫切,而残联现有的基础上门服务侧重生活帮扶,缺乏压疮护理、导尿管维护等专业服务,政策覆盖存在明显缺口。

建议扩大保障范围,将60岁以下参加本市职工医保或居民医保的重度残疾人纳入长护险保障对象,参照国家《长期护理失能等级评估标准(试行)》,对纳入范围的重度残疾人开展专业评估,根据失能等级提供居家护理、社区照料或机构护理服务。同时,在现有医保基金基础上,将残保金纳入长护险资金共济范围。

让市集经济百花齐放



市人大代表
马炜

当前,上海正全力建设国际消费中心城市,市集经济已向文化体验、社区服务、社交互动等多元功能演进。对照高品质发展要求,持续放大市集经济的社会效益与经济效益,打造具有上海辨识度的市集品牌。

不妨以海派文化为核心,分类打造特色市集矩阵——在历史风貌区重点发展“非遗+文旅”市集;在社区周边布局“便民+康养”市集;在商圈推出“潮流+IP”市集。建立市集主题备案制度,鼓励引入原创品牌、本土老字号和非遗传承人,避免同质化竞争。

同时,完善规范化运营标准,制定《上海市市集经济运营管理指引》。优化审批流程,推行“一站式备案+联合监管”模式。建立市集经营者信用评价体系。

科研机构向市民敞开大门



政协委员
沈锋

建议围绕上海现有众多顶尖科研院所的技术优势,结合基因工程、脑机互动、太空探索等领域,在不涉及安全保密原则的前提下,大力鼓励科研机构将国际领先的技术、装备和产品以更高频次、常态化的方式面向中小学生和广大市民开放。

同时,开发完整的科技旅游产业链,借助市场化机制,引导专业公司围绕科技主题开发一系列的科创衍生产品。完善商业布局,促进科普体验与商业服务融合,打造科技消费新增长极,为上海打造具有国际影响力的科技创新中心营造浓厚的氛围,在潜移默化中提升全民科技素养。

锚定“AI+终端”新赛道



政协委员
葛琼

上海通过专项政策精准布局“AI+终端”赛道,推动技术向产业端、应用端深度延伸,全力抢占科技变革先机。然而,AI新品频出,实用者却寥寥,核心痛点集中在产品同质化严重、用户体验不佳、商业闭环缺失。

建议跳出“万能助手”的同质化研发误区,紧扣真实需求,打造深度定制智能体,将复杂AI系统解耦为专业化子模块,通过标准接口灵活组装。上海发展“AI+终端”,更要紧扣“以人为本”:以技术破解老龄化照护难题,让“老有所养”更有温度;以AI产业催生新岗位、新赛道,让“学有所用”更有保障;以智能技术优化城市运行,让城市发展更有质感。

释放青少年文体消费潜力



政协委员
石景宇

青少年是城市发展的核心力量,文体参与状况直接影响到城市长期竞争力。面对出生人口下降与家庭结构变化,需通过提升供给品质、完善制度设计与强化安全保障,释放青少年文体消费潜力,增强城市文化吸引力与治理韧性。

建议全面推进“一刻钟青少年友好生活圈”建设,推动优质赛事、演出、艺术展览进入社区与商业空间,探索“公益时段+市场化运营”混合模式,并在国际社区、重点商圈配套双语服务。同时,应完善青少年文体“准公共服务”支持机制,构建政府、社会组织、专业机构与家庭协同平台,对公益项目给予场地减免与运营补贴,并探索发放青少年文体消费券,提升服务普惠性。



两会快评

年轻人租房压力大,怎么办?今年上海两会,政协委员林丽平提出了一个很有意思的建议:在上海的养老机构试点“跨代共居”模式,让年轻人和老年人住在一起。

在上海,不少年轻人面临着两大难题:每月占去大半工资的房租和动辄一两个小时的通勤。而另一头,不少养老机构却遭遇“冰火两重天”:有的一床难求,有的床位空置,护理人员短缺的问题也始终难以缓解。年轻人缺地方住,养老院缺人手和活力,两个看似不相干的困境,似乎暗藏着可以互相成全的契机。

“跨代共居”并不是新鲜事。江苏苏州和浙江缙云等地已有先例,核心思路是“用志愿服务换租金减免”。年轻人住进养老院或附近的保障性住房,通过陪老人聊天、教用智能手机、协助就医等志愿服务,抵扣部分房租。这样一来,年轻人减轻了居住成本,养老院增加了人手和朝气,还能缓解老人们的孤独感。

林丽平委员建议将这一模式进一步系统化、本地化。比如建立数字平台,让老人可以发布需求、年轻人接单攒积分;比如将志愿服务时长存入“时间银行”,未来兑换养老服务或地铁卡充值;又比如推动“保租房+养老”融合,把闲置床位变成青年公寓。这些点子既照顾了年轻人的实际生活压力,也考虑了养老机构的可持续运营,可谓一举两得。

当然,要让这样的模式真正落地,还需要很多细致考量,包括如何筛选合适的年轻人,怎样保护老人的隐私,如何平衡志愿服务的灵活性和稳定性等。必须建立风险防控体系,制定服务规范、引入第三方评估,让这件事不只是“听起来美好”,而是真正行得通、走得远。

从更深层的角度看,“跨代共居”其实是一种城市生活方式的微创新。老人与年轻人之间的互动与互助,或许能为彼此都带来意想不到的慰藉。就像一位网友所说:“老人需要陪伴,年轻人需要港湾,这或许就是城市该有的情味。”

养老机构试点「跨代共居」可行吗

陈佳琳