

DOI: 10.53104/dyshfzyj.2026.02.01.002

基層公共服務數位化中的“代辦依賴”問題研究

周倩¹

1. 湖南工商大學，湖南 長沙 410205

摘要：基層公共服務數位化正在改變居民獲得公共服務的方式。線上預約、電子證照、醫保電子憑證、社保認證、社區資訊採集等服務形式，在提高辦事效率的同時，也重新設置了進入公共服務的條件。對於部分老年人而言，問題並不表現為完全無法獲得服務，而是必須借助他人操作才能完成服務過程。子女代為掛號、社區工作人員協助認證、視窗人員說明掃碼填報、志願者代辦線上事項，已經成為不少老年人進入數位公共服務體系的重要方式。本文將這一現象概括為“代辦依賴”，並討論其在基層公共服務數位化中的形成原因及社會後果。文章認為，“代辦依賴”並不是單純由老年人數位能力不足造成的，也與服務流程複雜、適老化改造有限、線下人工管道弱化以及家庭和社區被動承接有關。代辦在短期內能夠說明老年人跨過數位門檻，但若長期成為常態，也會帶來服務自主性下降、個人資訊暴露、家庭照護負擔增加和基層隱性工作擴張等問題。基層公共服務數位化不能只以效率提升為目標，還應關注不同群體進入服務過程的能力差異。減少“代辦依賴”，並不是取消必要說明，而是在保留人工服務、簡化數位元流程、規範代辦邊界和增強社區支持之間形成更穩妥的安排，使老年人能夠以相對自主、穩定和有尊嚴的方式獲得公共服務。

關鍵字：基層公共服務；數位化；老年人；代辦依賴；數字鴻溝；適老化

Research on “Proxy-Handling Dependence” in the Digitalization of Grassroots Public Services

ZHOU Qian¹

1. Hunan University of Technology and Business, Changsha 410205, P. R. China

Correspondence to: ZHOU Qian; Email: 3814298313@qq.com

Abstract: The digitalization of grassroots public services is changing the way residents access public services. Online appointments, electronic certificates, digital medical insurance credentials, social security authentication, and community information registration have improved administrative efficiency, but they have also reset the conditions for entering public service procedures. For some older adults, the problem is not that they are completely unable to obtain services. Rather, they often have to rely on others to complete the process on their behalf. Children making medical appointments for their parents, community workers assisting with identity authentication, service-window staff helping older adults scan codes and fill in online forms, and volunteers handling online procedures have become common ways through which many older adults enter the digital public service system. This paper describes this phenomenon as “proxy-handling dependence” and examines its causes and social consequences in the digitalization of grassroots public services. It argues that such dependence is not caused only by older adults’ limited digital skills. It is also related to complicated service procedures, insufficient

通信作者：3814298313@qq.com

引用格式：周倩. 基層公共服務數位化中的“代辦依賴”問題研究[J]. 東亞社會發展研究, 2026, 2(1): 10-16.

age-friendly adaptation, the weakening of offline manual channels, and the passive transfer of responsibilities to families and communities. Proxy handling can help older adults cross the digital threshold in the short term. Yet when it becomes routine, it may reduce service autonomy, expose personal information, increase family care burdens, and expand hidden work at the grassroots level. The digitalization of grassroots public services should not be guided only by efficiency. It also needs to consider differences in people's ability to enter and complete service procedures. Reducing "proxy-handling dependence" does not mean removing necessary assistance. It means building a more balanced arrangement among manual services, simplified digital procedures, clearer proxy-handling boundaries, and stronger community support, so that older adults can access public services in a relatively autonomous, stable, and dignified way.

Key words: grassroots public services; digitalization; older adults; proxy-handling dependence; digital divide; age-friendly adaptation

引言

基層公共服務數位化已經成為日常治理中的常見形態。過去需要到視窗排隊辦理的事項，現在越來越多可以通過手機、網頁、小程序或自助終端完成。政務預約、社保認證、醫保電子憑證、線上掛號、公共繳費、社區資訊採集等服務形式，在一定程度上減少了重複跑腿，也提高了基層服務的處理效率。對於熟悉數位元設備和線上流程的人來說，這種變化確實帶來了便利。

但數位化服務並不會被所有人以同樣方式使用。老年群體在這個過程中面臨的處境尤其複雜。國家統計局資料顯示，2024 年末我國 60 歲及以上人口為 31031 萬人，占全國人口的 22.0%^[1]。這意味著老年人已經不是公共服務中的邊緣性小群體，而是基層治理中必須長期面對的重要服務物件。與此同時，CNNIC 發佈的報告顯示，截至 2025 年 6 月，我國 60 歲及以上線民規模達到 1.61 億人，老年群體互聯網普及率為 52.0%^[2]。這組資料也說明，不能簡單把老年人理解為“不上網的人”。越來越多老年人已經接入互聯網，但接入並不等於能夠獨立完成複雜的公共服務流程。

在現實生活中，很多老年人並非完全無法獲得數位公共服務。他們最後往往也能完成掛號、繳費、認證、查詢、預約等事項，只是這些事項常常需要他人協助。子女幫忙在手機上預約掛號，社區工作人員協助完成養老待遇資格

認證，視窗人員說明掃碼填報，志願者代為操作小程序，這些情形已經並不少見。表面上看，服務結果達成了；但從過程看，老年人並沒有真正獨立進入數位服務系統，而是通過他人的操作進入其中。

這種現象可以概括為基層公共服務數位化中的“代辦依賴”。它不同於偶爾請人幫忙，也不同于完全被數位服務排除。老年人仍然具有獲得服務的資格，也仍然能夠在他人說明下完成辦事目標，但服務過程中的關鍵環節已經由他人代為承擔。驗證碼、密碼、刷臉認證、電子證照、資訊上傳、線上確認等步驟，看似只是技術流程，實際上會決定老年人能否穩定、獨立、有尊嚴地獲得服務。

“代辦依賴”值得討論，正是因為它不容易被直接看見。事情辦成了，問題似乎就解決了；有人幫助老人操作，也常常被理解為家庭照料或基層服務的自然延伸。但如果每一次掛號、認證、繳費和查詢都需要求助他人，老年人的服務自主性就會逐漸下降。個人資訊也會在代辦過程中被更多人接觸，子女和社區工作人員則承擔了越來越多原本應由服務體系降低的操作成本。數位化提高了辦事效率，卻也可能把一部分服務壓力轉移到家庭和基層末端。

本文並不否定基層公共服務數位化的必要性。問題在於，數位化不能只從效率角度理解，也要看到不同群體進入服務流程的能力差異。對老年人而言，真正的服務公平不只是“最後辦成了事”，還包括能否在相對清楚、穩定和

體面的過程中完成服務。本文將圍繞“代辦依賴”的表現、形成機制、隱性風險和調整路徑展開討論，分析基層公共服務數位化在推進過程中如何更好地兼顧效率、可及性和老年人的主體性。

1 從數字便利到代辦依賴

基層公共服務數位化最初帶有明顯的便利取向。無論是政務服務事項線上辦理，還是醫療掛號、社保認證、醫保支付、社區通知、公共繳費等服務的移動端處理，其基本目標都是減少線下排隊、壓縮辦理時間、提高服務效率。對於熟悉智慧手機和網路操作的人來說，很多事項不再需要反復往返視窗，也不必在不同部門之間提交重複材料。服務流程被壓縮到手機頁面、二維碼、電子證照和線上確認之中，公共服務看起來變得更加快捷。

但這種便利並不是均勻分配的。數位公共服務越是依賴線上入口，越要求服務物件具備相應的設備、帳號、操作能力和資訊判斷能力。對年輕人或長期使用智慧設備的人來說，註冊、登錄、掃碼、上傳材料、接收驗證碼、刷臉認證可能只是普通步驟；對一些老年人來說，這些步驟卻可能構成連續的操作障礙。困難並不一定出現在某一個環節，而是出現在整個流程的連接之中。前一步沒有完成，後一步就無法繼續；一個密碼忘記了，一個驗證碼過期了，一次人臉識別失敗了，整個服務過程就可能停下來。

也正是在這種情況下，“代辦”逐漸成為老年人進入數位公共服務的一種常見方式。很多老年人並不是完全無法享受服務，而是需要通過他人的操作才能完成服務。子女提前在手機上預約掛號，社區工作人員協助完成待遇資格認證，視窗人員說明掃碼填報，志願者幫忙下載應用、綁定帳號、查詢結果，這些都不是少見的情形。老年人仍然是服務物件，但服務過程中的關鍵步驟已經由他人完成。數位服務並沒有把他們直接排除在外，卻使他們越來越依賴他人進入服務系統。

這種“代辦依賴”不同於臨時性的幫助。日常生活中，請家人或工作人員幫忙操作一次手機，並不一定構成問題。真正值得關注的是，

當掛號、繳費、認證、查詢、預約等高頻事項都需要他人介入時，代辦就不再只是偶發幫助，而成為一種相對穩定的服務進入方式。老年人獲得服務的能力，不再只取決於制度是否允許其辦理，也取決於身邊是否有人能夠及時幫忙。服務資格仍然存在，服務通道也並未關閉，但獨立完成服務的能力被削弱了。

代辦依賴還有一個容易被忽視的特點，即它常常被包裹在“問題已經解決”的表象之中。老人完成了掛號，社保認證辦好了，醫保憑證也能使用，表面上看服務並沒有中斷。可是，辦成這件事的過程可能是由子女反復遠端指導完成的，也可能是社區工作人員在繁忙事務中額外協助完成的，還可能是視窗人員現場代為操作完成的。服務結果被看見，服務過程中的依賴關係卻不一定被記錄下來。老年人是否真正理解了办理流程，是否能夠在下一次獨立完成，是否在代辦中暴露了個人資訊，也往往沒有被充分看見。也正因為如此，代辦依賴比一般意義上的“不會使用智慧手機”更隱蔽。

基層公共服務數位化的難點，並不在於是否應當推進數位化，而在於數位化成為主要服務入口以後，如何處理不同群體進入服務流程的能力差異。對老年人來說，數位化帶來的不是單純的便利或不便，而是一種服務關係的變化。他們仍然可以獲得服務，卻往往需要通過他人的說明才能完成服務。數字便利與代辦依賴並存，構成了基層公共服務數位化過程中一個值得繼續討論的問題。

2 代辦依賴的形成機制

老年人在基層公共服務數位化中形成代辦依賴，並不是一個單純的技術能力問題。部分老年人確實存在智慧設備使用不熟練、線上操作經驗不足等困難。CNNIC 第 55 次《中國互聯網路發展狀況統計報告》顯示，截至 2024 年 12 月，我國非線民規模為 3.01 億人，其中 60 歲及以上非線民群體占非線民總體的 46.8%^[3]。這說明，在公共服務不斷線上化的背景下，老年人仍然是數位服務使用困難較為集中的群體。但如果只從個人能力解釋，就容易忽視公共服務流程本身的變化。代辦依賴的形成，往往是數位元流程複雜化、適老化改造有限、線下人工

服務弱化以及家庭和社區被動承接共同作用的結果。

數位元服務流程過長，是代辦依賴形成的直接原因之一。許多基層公共服務並不是打開一個頁面、點擊一次確認就能完成。以社保認證、醫保服務、政務預約、補貼申請等事項為例，辦理過程常常涉及註冊登錄、身份驗證、手機號綁定、短信驗證碼、人臉識別、材料上傳、電子簽名和結果查詢等多個環節。對熟悉智慧手機的人來說，這些環節只是常規操作；對一些老年人來說，每一步都可能成為新的障礙。一個驗證碼沒有及時輸入，一個頁面沒有找到，一個帳號密碼記不清，服務過程就可能中斷。面對涉及醫保、社保、養老金和身份資訊的事項，一些老人即使能完成簡單操作，也可能因為擔心點錯、填錯或被騙而不敢獨自辦理，最後仍然會選擇讓子女或工作人員代為確認。

這種困難還與數位公共服務的設計邏輯有關。很多數位平臺在設計時，默認使用者具有穩定的智慧手機、良好的網路環境、基本的文字理解能力和獨立處理異常情況的能力。頁面提示可能比較簡短，錯誤回饋不夠清楚，身份認證失敗以後缺少替代路徑，上傳材料對圖片格式和清晰度也有要求。老年人即使能夠掃碼和支付，也未必能夠獨立應對這些複雜情形。數字能力並不是“會用”與“不會用”的簡單區別，而是能不能完成一整套流程。

適老化改造不夠深入，也會加重代辦依賴。近幾年，不少平臺推出了大字版、關懷版、語音提示或簡化頁面，這些做法有一定幫助。但在很多服務中，適老化仍然停留在介面層面。字體變大了，流程仍然很長；頁面清楚了，驗證碼、人臉識別、帳號切換和材料上傳仍然存在；入口變得醒目了，辦理過程中出現問題以後仍然需要自行判斷。對於老年人來說，真正困難的往往不是看不清字，而是不知道下一步該怎麼做，也不知道出錯後該找誰。介面友好並不等於流程友好，形式上的適老化如果沒有觸及辦理邏輯，就很難減少代辦需求。

線下人工服務的弱化，是另一個重要原因。公共服務數位化推進以後，線下視窗並不一定完全取消，但其功能和地位發生了變化。有些事項要求先線上上預約，再到現場辦理；有些

視窗主要引導群眾使用自助終端或手機平臺；有些服務雖然保留人工諮詢，但真正提交材料、確認身份和查詢結果仍需線上完成。老年人來到現場以後，仍然要掃碼、登錄、填寫、上傳。視窗人員說明操作，表面上是現場服務，實際上也說明線下管道越來越依附於數位元流程。當人工視窗從獨立辦理管道變成數位元流程的輔助環節，老年人就更容易形成對工作人員代辦的依賴。

家庭和社區在這一過程中承擔了大量補位功能。許多老年人遇到數位服務困難時，首先會想到讓子女幫忙；如果子女不在身邊，就可能轉向社區幹部、網格員、志願者或視窗人員。子女幫助可以緩解一時困難，但受時間、距離和溝通成本限制，並不穩定。社區工作人員說明老人填報資訊、完成認證、上傳材料，也體現了基層服務的現實溫度，但這些協助往往沒有清晰的工作邊界和穩定的資源支援。數位化減少了一部分視窗辦理壓力，卻可能把另一部分操作壓力轉移到家庭和社區一線。

從這些因素看，代辦依賴並不是老年人個人適應能力不足的簡單結果。它是在數位公共服務快速推進中形成的一種結構性現象：服務流程越來越依賴線上操作，適老化改造又沒有充分降低流程門檻；線下管道沒有完全退出，卻常常變成數位服務的輔助；家庭和社區能夠提供幫助，卻難以長期承擔全部操作成本。老年人被推向代辦，並不是因為他們天然不適合數位社會，而是因為公共服務數位化在效率提升的同時，沒有充分處理好不同群體的進入條件。

3 代辦依賴帶來的隱性風險

代辦依賴之所以值得討論，並不在於代辦本身一定不好。對很多老年人來說，在不熟悉數位元流程的情況下，有子女、社區工作人員或視窗人員幫忙操作，確實能夠解決眼前的辦事困難。尤其是掛號、繳費、認證、查詢這類高頻事項，如果沒有他人協助，一些老年人可能會在數字入口前反復受阻。代辦在現實中有必要性，也有一定的人情溫度。問題在於，當代辦從臨時說明變成常態化進入方式時，它帶來的就不只是便利，而會逐漸形成一些不容易被看

見的風險。

首先是老年人服務自主性的下降。公共服務數位化以後，許多事項雖然仍然向老年人開放，但老年人能否順利辦理，越來越取決於身邊是否有人可以協助。子女有時間，事情就能辦；社區人員正好在場，認證就能完成；視窗工作人員願意耐心指導，流程就能走下去。服務本身似乎沒有中斷，但老年人對服務過程的掌握變少了。過去到視窗說明情況、提交材料、等待辦理，雖然效率未必高，卻至少是老年人自己與公共服務機構直接發生聯繫。現在很多事項轉移到手機頁面之後，老年人如果無法獨立操作，就只能通過別人進入服務系統。

這種自主性下降不一定馬上表現為權益受損，卻會改變老年人與公共服務之間的關係。老年人不再只是辦事主體，也可能變成被他人協助、被他人解釋、被他人代為確認的物件。掛號結果、認證狀態、繳費是否成功、補貼申請是否提交，很多時候都需要別人告訴他。時間一長，老年人會逐漸失去對服務流程的判斷能力，也更難在出現問題時獨立追問原因。公共服務對他們而言變得可獲得，但不夠可理解；可以完成，卻不夠可控制。所謂服務可及性，不能只看最後有沒有辦成，還要看服務物件是否能夠以相對主動的方式參與其中。

其次是個人資訊和隱私暴露風險。基層公共服務涉及大量個人資訊，尤其是醫療、醫保、社保、養老待遇、補貼申請、銀行卡綁定和身份認證等事項。代辦過程中，身份證號、手機號、驗證碼、家庭住址、就醫記錄、繳費資訊、銀行卡資訊等內容，都可能被他人接觸。親屬代辦在日常生活中常被認為比較自然，但這並不意味著沒有風險。很多老年人會把帳號密碼、驗證碼甚至銀行卡資訊直接告訴子女或熟人，時間久了，個人資訊邊界容易變得模糊。若由非親屬人員協助辦理，隱私保護和責任邊界就更需要被認真對待。

更複雜的是，老年人往往很難判斷哪些資訊可以交給他人，哪些操作必須由本人完成。驗證碼看起來只是一個數字，人臉識別看起來只是配合拍照，電子簽名看起來只是點一下確認，但這些操作在數位服務中往往具有身份確認和責任承擔的意義。代辦者可能只是出於好

意說明老人完成流程，老人也可能只是為了儘快把事情辦完，卻未必真正理解每一步的法律和資訊安全含義。數位公共服務越依賴身份認證，代辦過程中的資訊安全問題就越不能被當作私人小事處理。

再次是家庭照護負擔的增加。代辦依賴在家庭中表現得最常見。很多老年人遇到線上掛號、醫保憑證、社保認證、手機繳費等問題時，首先想到的是找子女幫忙。子女幫父母辦理這些事項，看似只是幾分鐘的事，但實際情況往往並不輕鬆。一個流程可能需要多次確認，一個帳號可能反復登錄失敗，一次遠端指導可能因為老人聽不清、看不懂、找不到頁面而持續很久。對於異地居住的子女來說，說明老人完成數位公共服務，常常需要在工作時間之外反復通過電話或視頻溝通。

這種家庭代辦容易被理解為子女孝順或家庭責任，但它其實也反映出公共服務成本向家庭內部轉移。服務流程越複雜，老人越需要求助；老人越需要求助，子女承擔的時間成本和情緒成本就越高。有些老年人因為擔心麻煩子女，不願意頻繁求助，結果可能延遲辦理；有些子女因為工作忙、距離遠，無法及時回應，也會產生愧疚或煩躁。數位服務中的小障礙，最後可能轉化為家庭關係中的壓力。代辦依賴不是單個家庭內部的瑣事，它說明公共服務體系沒有充分減少老年人及其家庭的操作負擔。

這種負擔還可能在不同家庭之間形成差異。有子女同住、子女數位能力較強、家庭關係較穩定的老年人，更容易獲得代辦支持；獨居、空巢、失獨、高齡或子女在外地工作的老年人，則更容易在數位服務中陷入被動。也就是說，代辦依賴會把家庭資源差異帶入公共服務獲得過程。原本應當具有普遍性的公共服務，可能因為家庭支援條件不同而出現實際可及性的差別。公共服務看似對所有人開放，但能夠順利進入服務流程的人，並不只是取決於政策資格，也取決於家庭支持是否足夠。

最後是基層組織隱性工作負擔的增加。社區工作人員、網格員、視窗人員和志願者在老年人數位服務中承擔了大量協助工作。說明老人註冊帳號、找回密碼、完成養老認證、預約就醫、查詢醫保、填寫線上表格，這些工作在基層

非常常見。它們往往沒有被完整計算進正式工作量，卻持續佔用基層人員的時間和精力。數位化本來被期待減輕基層重複勞動，但如果大量老年人仍需要現場協助，數位化就可能在減少部分視窗事務的同時，又製造出新的解釋、指導和代辦任務。

基層人員的協助並非沒有價值。相反，這類幫助在現實中非常重要，也常常是老年人能夠順利獲得服務的關鍵。但如果公共服務系統長期依賴基層人員“臨時幫一下”，而不在制度上提供穩定支援，就容易使基層組織承擔過多模糊責任。工作人員既要完成原有行政事務，又要處理技術指導、情緒安撫和資訊代填，還要面對資訊安全和責任追究的壓力。幫少了，老人辦事困難；幫多了，又可能越過職責邊界。代辦依賴在基層層面帶來的，並不只是工作量增加，還有責任不清的問題。

從這些風險可以看出，代辦依賴並不是一個簡單的技術補救方式。它把數位公共服務中的能力差異、資訊風險、家庭支援差異和基層承接壓力連接在一起。若只看到“有人幫老人辦成了事”，就會忽視服務過程中的不平等。老年人獲得公共服務，不應長期依賴他人的善意和閒置時間；家庭和社區也不應無休止地替數位系統承擔適老化不足的後果。代辦可以存在，但不能成為老年人進入公共服務的主要路徑。真正需要警惕的，正是這種被辦事結果掩蓋起來的結構性依賴。

4 減少代辦依賴的公共服務調整路徑

減少老年人在基層公共服務數位化中的代辦依賴，並不是要取消代辦。對於高齡、獨居、失能或數字能力較弱的老人來說，必要協助仍然不可缺少。問題在於，代辦不能成為老年人進入公共服務體系的主要方式，也不能讓家庭、社區和視窗人員長期替數位系統承擔適老化不足的後果。國務院辦公廳《關於切實解決老年人運用智慧技術困難的實施方案》已經提出，要堅持傳統服務方式與智慧化服務創新並行，聚焦老年人高頻服務事項和服務場景解決實際困難^[4]。據此，公共服務數位化應當從服務供給

本身出發，降低不必要的操作門檻，保留必要的人工支援，並讓代辦服務有更清楚的邊界。

首先，應保留必要的線下視窗和人工服務。醫療掛號、醫保結算、社保認證、養老待遇、補貼申請、公共繳費等事項，和老年人的日常生活及基本權益聯繫較緊。一旦辦理受阻，影響的並不只是辦事體驗。對這類高頻、剛性的公共服務，線下視窗不應被簡單視為落後方式，也不應只是數字平臺的輔助環節。老年人不會線上預約時，應能通過現場登記獲得服務；無法完成人臉識別時，應有替代性身份核驗方式；不會上傳材料時，應能由視窗完成掃描和錄入。人工服務真正能夠獨立承接辦事需求，老年人才不會在每個環節都被迫求助他人。

其次，適老化改造應從介面優化轉向流程簡化。工業和資訊化部發佈的《互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動方案》提出，要推動互聯網網站和移動應用適老化及無障礙改造^[5]。不過，對基層公共服務而言，適老化不能只停留在頁面調整上。大字版、關懷版、語音提示等功能有一定幫助，但它們主要解決的是“看得清”的問題。許多老年人真正遇到的困難，是流程太長、規則太細、出錯以後不知道如何恢復。字體放大不能解決反復登錄的問題，頁面簡潔也不能替代身份認證失敗後的補救通道。更有效的適老化，應當減少重複認證、減少帳號切換、降低材料上傳難度，並在驗證碼、密碼、刷臉認證等容易出錯的環節設置清楚的替代辦法。對老年人來說，真正友好的數位服務不是頁面看起來更簡單，而是在遇到困難時不會被流程卡住。

再次，應規範代辦服務邊界。代辦在基層公共服務中很難完全避免，老人委託子女辦理，社區人員現場協助，視窗人員說明提交材料，都有現實合理性。但如果代辦長期處在模糊狀態，就容易出現責任不清和資訊風險。哪些事項可以由親屬代辦，哪些事項可以由社區人員協助，哪些事項必須由本人確認，代辦過程中如何留痕，涉及身份證、銀行卡、醫保、社保資訊時怎樣保護隱私，都需要更明確的規則。規範代辦不是讓說明變得冷漠，而是讓幫助更穩妥，也讓老年人和代辦者都處在更清楚的責任關係中。

社區數位元支援能力也需要增強，但不能把所有責任壓給社區。中共中央、國務院關於加強基層治理體系和治理能力現代化建設的意見強調，要提升基層治理社會化、法治化、智能化、專業化水準^[6]。在數位公共服務場景中，社區是老年人最容易接觸到的基層服務場所，許多老人遇到手機操作、社保認證、資訊填報、預約查詢等問題時，都會首先尋求社區說明。社區提供數字輔導、現場協助和政策解釋是必要的，但這些工作不能長期依靠工作人員額外付出。可以在社區服務中心設置相對固定的數位服務協助時段，安排受過基本培訓的工作人員或志願者幫助老年人處理高頻事項；對於獨居、高齡、行動不便老人，也可以在社保認證、醫保使用、補貼申請等節點提供主動提醒和上門協助。社區可以成為支援老年人進入數位服務的近身力量，但不能成為數位平臺適老化不足的長期替代品。減少代辦依賴，還需要避免把家庭支援當作制度設計的默認前提。子女說明老

人使用數位服務很常見，但並不是每位老人都有子女能夠隨時協助。公共服務若預設家庭可以承擔代辦責任，獨居、空巢、高齡老人就更容易被困在數位元流程之外。對這類群體，基層服務機構應提供更穩定的幫辦安排，而不是讓他們反復依賴臨時求助。

基層公共服務數位化最終要處理的是效率與公平的關係。效率提升當然重要，但公共服務不能只方便最容易適應數位元流程的人。對老年人而言，真正有意義的數字包容，不是每一次困難都有人代辦，而是服務系統本身能夠減少不必要的依賴。需要幫助時，有穩定、規範、可信的支援；能夠獨立辦理時，不被複雜流程反復阻擋。只有這樣，數位化才不只是技術層面的更新，也能成為更有包容性的公共服務改進。

參考文獻：

- [1] 國家統計局. 中華人民共和國2024年國民經濟和社會發展統計公報[EB/OL]. 2025.
- [2] 中國互聯網路資訊中心. 第56次中國互聯網路發展狀況統計報告[R]. 2025.
- [3] 中國互聯網路資訊中心. 第55次中國互聯網路發展狀況統計報告[R]. 2025.
- [4] 國務院辦公廳. 關於切實解決老年人運用智慧技術困難的實施方案：國辦發〔2020〕45號[Z]. 2020.
- [5] 工業和資訊化部網站. 工業和資訊化部關於印發《互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動方案》的通知[Z]. 2020.
- [6] 新華社. 中共中央 國務院關於加強基層治理體系和治理能力現代化建設的意見[Z]. 2021.

版權聲明

© 2026 作者版權所有。本文依據“知識共用署名 4.0 國際授權合約”（CC BY 4.0）以開放獲取方式發佈。該許可允許使用者在任何媒介中自由使用、複製、傳播與改編文章（含商業用途），惟須明確署名原作者及出處，並注明所作修改（如有）。完整協議詳見：<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.zh-hans>

出版聲明

所有出版物中的陳述、觀點及資料僅代表作者及供稿者個人立場，與 Brilliance Publishing Limited 及/或編輯人員無關。Brilliance Publishing Limited 及/或編輯人員對因內容所提及的任何理念、方法、說明或產品所導致的人身或財產損害概不負責。