

系统研究数字技术对社会保障带来的影响

郑功成

从数字化到智能化再到数智化，第四次工业革命带来的技术进步实质上是一场引领社会进步的深刻革命，它正以洪流之势向前发展，对当代世界的生产方式、生活方式、治理方式以及社会服务方式产生全方位的深刻影响。谁适应了这一变革，就能够融入时代一起进步；谁适应不了这一变革，就可能被时代所抛弃。

在这样的时代背景下，社会保障工作必然要顺应这一变革，并充分利用数智化技术进步所带来的便利，助力自身及相关服务得到升华，包括赋予社会保障新的动能，提升社会保障服务质量与治理效率，弥补未来人力之不足，增加人们对社会保障的新体验，等等。

在当前的实践中，我们已经看到了数字化智能化在社会保障领域带来的诸多好处，如互联网信息平台使人们参加社会保险并获取相关服务更加便捷；大数据和人工智能技术也为社会保障管理部门提供决策支持、优化资源配置和政策制定；通过数据分析和建模，可以更准确地定位和满足社会保障受益人的需求，进而提高政策效果；它使养老服务、儿童服务、残疾人福利事业更加精准，还彻底打破了人们参与慈善活动所受到的时空及场域限制，进而为有效治理社会保障提供了最为有效的监管途径。因此，重视社会保障数字化转型，在社会保障实践中充分利用智能化、数智化工具或手段，对于实现社会保障制度高质量发展至关重要。

在养老服务方面，智能养老更是一条必由之路。因为智能养老可以提供更加便捷化、多样化、专业化、精准化的服务，提高养老资源的利用率，有效弥补传统养老方式的不足，解决诸多养老难题。“联合国健康老龄化行动十年（2021—2030）”就将智慧养老赋能社区居家养老视为提升全球老年人福祉的重要任务。我国《国家积极应对人口老龄化中长期规划》亦要求提高科技对老年服务的支撑能力，化解人口老龄化给经济社会发展带来的挑战。而数智化技术推动养老服务模式的转型升级，打破原有的机构养老、社区养老与居家养老的界限，打造优势互补的多元模式共存的社区虚拟养老院等新模式，能够更好地满足老年人多样化养老需求，“元宇宙养老”更是充满无限可能，如照护机器人等成为新的护理主体，同时通过外骨骼等自立支援辅具，更多的半失能老年人也可以实现自我照护。

充分肯定数字化、智能化到数智化的进步意义，并不意味着这种技术进步及其利用只有好的一面。任何技术进步在客观上都具有两面性，在将数字化工具融入社会保障领域时，不能有技术万能的极端取向，我们需要理性研判数字化技术对人力服务的替代效应。必须承认，即使是智能化的机器人也不会完全具备人文关怀的情怀和充满人性，人与人的社会关系不能转化成为人与机器或数字的关系，同时这还涉及隐私保护与心理安全的接受度。因此，在万物互联的时代，社会保障领域确实要高度重视数智化、智能化，但在利用中应当坚持适当、适度，绝对不能让人成为技术或机器的“俘虏”。

社会保障领域的当务之急，是要系统研究数字技术及其智能化或数智化带来的影响，同时制定相应的标准与规程，既要充分利用技术进步带来的好处，又要防止其被滥用产生的不良后果。应当设立负面清单，防止数字化或者智能化、数智化损害人的隐私与尊严，还要通过法制与严密的规程标准化，堵塞这种技术手段在应用中可能出现的漏洞，并严格惩治违规违法行为。唯有如此，才能让数字化、智能化、数智化工具的正面效应得到充分发挥，负面效应得到有效控制，使之最终成为造福人民、助力福利增长的可靠工具。

（本文来源：《社会科学报》 2023-12-25）