

中卫市切实解决老年人运用智能技术困难工作方案

随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，智能化服务得到广泛应用，深刻改变了生产生活方式，提高了社会治理和服务效能。同时，我国老龄人口数量快速增长，不少老年人在出行、就医、消费等日常生活中遇到不便，无法充分享受智能化服务带来的便利，老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。为贯彻落实《国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》（国办发〔2020〕45号）及自治区人民政府办公厅关于印发《自治区切实解决老年人运用智能技术困难的工作方案的通知》（宁政办发〔2021〕14号），结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，认真落实党中央、国务院、自治区决策部署，贯彻以人民为中心的发展思想，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，坚持普遍适用于分类推进相结合，坚持线上服务与线下渠道相结合，坚持解决突出问题与形成长效机制相结合的原则，切实解决老年人在应急防控、交通出行、治病就医、日常消费、文体活动、办事服务等方面运用智能技术遇到的困难。到2021年底前，围绕老年人出行、

就医、消费、文娱、办事等高频事项和服务场景，推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。到 2022 年底，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

二、重点任务

（一）保障突发事件应急响应状态下老年人的基本权益。

1.健全完善老年人“健康码”通行服务。在新冠肺炎疫情低风险地区，除机场、铁路车站、长途客运站等特殊场所外，一般不用查验“健康码”。对需查验“健康码”的情形，通过技术手段将疫情防控相关信息自动整合到“健康码”，简化操作以适合老年人使用，优化代办代查等服务，继续推行“健康码”全国互通互认，便利老年人跨省通行。不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，对老年人群体有条件的可开通老年人通道，可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。在充分保障个人信息安全前提下，推进“健康码”与身份证、社保卡（电子社保卡）、老年卡等互相关联，逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行。对因“健康码”管理不当侵害老年人基本权益的，依法追究法律责任。（市卫生健康委、工业和信息化局牵头，人力资源和社会保障局等相关单位及各县（区）负责，以下任务均需各县（区）负责，不再列出。）

2.保障居家老年人基本生活需要。在常态化疫情防控下，组织、引导、便利城乡社区组织、机构和各类社会力量进社区、进家庭，建设改造一批社区便民消费服务中心、老年服务站等设施，为居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体，提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、代收代缴、挂号取药、上门巡诊、精神慰藉等服务，满足基本生活需求。（市商务局、民政局、住房和城乡建设局、卫生健康委等负责）

3.帮助老年人应对突发事件。在自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件处置中，统筹考虑老年人需要，通过电视、广播等传统媒介与微信等现代媒介相结合或借助乡村（社区）干部、志愿者等提供突发事件风险提醒、紧急避难场所提示、“一键呼叫”应急救援、受灾人群转移安置、救灾物资分配发放等线上线下相结合的应急救援和保障服务，切实解决在应急处置状态下老年人遇到的困难。（市应急管理局、公安局、卫生健康委等负责）

（二）为老年人日常出行提供便捷服务。

4.优化老年人打车出行服务。引导网约车平台公司优化约车软件，增设“一键叫车”功能，鼓励设置固定统一的老年人叫车电话，提供“一码叫车”服务，对老年人订单优先派车。鼓励有条件的市、县（区）在医院、居民集中居住区、重要商业区等场所设置出租车候客点、临时停靠点，依托信息化技术提供便捷叫车服务。（市交通运输局负责）

5.方便老年人乘坐公共交通。铁路、公路、水运、民航客运等公共交通在推行移动支付、电子客票、扫码乘车的同时，保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车方式。推进交通一卡通全国互通使用，支持具备条件的社保卡（电子社保卡）增加交通出行功能，鼓励推行老年人凭身份证、社保卡（电子社保卡）、老年卡等证件乘坐城市公共交通。（市交通运输局、人力资源社会保障局、口岸和投资促进办公室、人民银行中卫中心支行、中国铁路兰州局集团有限公司中卫工务段负责）

6.提升客运场站人工服务质量。进一步优化铁路、公路、水运（旅游景区水运）、民航客运场站等窗口服务，方便老年人现场购票、打印票证等，对有需求的重点老年旅客，提供人工服务，负责引导、帮助，开辟专门（绿色）通道引导专区候车，必要时提供轮椅等辅助器具，帮助老年人旅客进站乘车。高速公路服务区、收费站等服务窗口要为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助。（市交通运输局、口岸和投资促进办公室、中国铁路兰州局集团有限公司中卫工务段负责）

（三）加强老年人医疗卫生服务能力。

7.畅通老年人挂号、检查等就诊服务渠道。医疗机构、相关企业要完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号渠道。医疗机构应提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，配备导医、志愿者等人员，为老年人提供就医指导服务。

（市卫生健康委负责）

8.提升老年人网上就医服务体验。为老年人提供语音引导、人工咨询等服务，逐步实现网上就医服务与医疗机构自助挂号、取号叫号、缴费、打印检验报告、取药等智能终端设备的信息联通，促进线上线下服务结合。推动通过身份证、社保卡（电子社保卡）、医保电子凭证等多介质办理就医服务，鼓励在就医场景中应用人脸识别等技术。（市卫生健康委、公安局、人力资源和社会保障局、医保局等负责）

9.推进老年人日常健康管理服务。搭建社区、家庭健康服务平台，由家庭签约医生、家人和有关市场主体等共同帮助老年人获得健康监测、咨询指导、药品配送等服务，满足居家老年人的健康需求，提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。（市卫生健康委负责）

（四）便利老年人日常消费。

10.保留传统金融服务模式。任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金。要改善服务人员的面对面服务。零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所，水电气费等基本公共服务费用、行政事业性费用缴纳，应支持现金和银行卡支付。强化支付市场监管，加大对拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为的整改力度。采用无人销售方式经营的场所应以适当方式满足消费者现金支付需求。（人民银行中卫中心支行、市发展改革委、市场监督管理局、商务局、中卫银保监分局等相

关单位负责)

11.提供方便易用的网络消费服务。引导金融机构、非银行支付机构、网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程，打造大字版、语音版、简洁版等适老手机银行 APP，提升手机银行产品的易用性和安全性，便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。平台企业需提供技术措施，保障老年人网上支付安全。(人民银行中卫中心支行、市发展改革委、市场监督管理局、中卫银保监分局等相关单位负责)

(五) 便利老年人文化体育生活。

12.提高文体场所和旅游景区适老化程度。需要提前预约的公园、体育健身场馆、旅游景区、文化馆、图书馆、博物馆、美术馆等场所，应保留人工窗口和电话专线，为老年人保留一定数量的线下免预约进入或购票名额。同时，在老年人进入文体场馆和旅游景区、获取电子讲解、参与全民健身赛事活动、使用智能健身器械等方面，提供必要的信息引导、人工帮扶等服务。(市旅游和文化体育广电局、住房和城乡建设局负责)

13.拓宽老年人参加文体活动渠道。引导公共文化体育机构、文体和旅游类企业提供更多适老化智能产品和服务，同时开展丰富的传统文体活动。针对广场舞、群众歌咏等方面的普遍文化需求，开发设计适老智能应用，为老年人社交娱乐提供便利。探索通过虚拟现实、增强现实等技术，帮助老年人便捷享受在线游览、观赛观展、体感健身等智能化服务。(市旅游和文化体育广电局

负责)

(六) 为老年人办事提供便捷服务。

14.深入推进“互联网+政务服务”。依托全国一体化政务服务平台，进一步推进政务数据共享，优化政务服务，实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等老年人高频服务事项便捷办理，让老年人办事少跑腿。各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办等功能，方便不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事。

(市审批服务管理局牵头，相关单位负责)

15.设置必要的线下办事渠道。医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，应保留线下办理渠道，并向基层延伸，为老年人提供便捷服务。实体办事大厅和社区综合服务设施应合理布局，配备引导人员，设置现场接待窗口，优先接待老年人，推广“一站式”服务，进一步改善老年人办事体验。(市审批服务管理局牵头，相关单位负责)

(七) 满足老年人使用智能化产品和服务需求。

16.普及适老化智能终端产品。推广应用具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的手机等智能终端产品。组织市内企业参与国家智慧健康养老产品及服务推广、应用试点示范，按照适老化要求推动智能终端持续优化升级。(市工业和信息化局、发展改革委、民政局、卫生健康委、市场监督管理局、审批服务管理局等相关单位负责)

17.推进互联网应用适老化改造。重点推动与老年人日常生

活密切相关的政务服务、社区服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物、金融服务等互联网网站、移动互联网应用适老化改造，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，使其更便于老年人获取信息和服务。（市云计算和大数据发展局、民政局、人民银行中卫中心支行、中卫银保监分局等相关单位负责）

18.提供适老化电信服务。推进移动网络深度覆盖，加强偏远地区养老服务机构、老年活动中心等宽带网络覆盖。开展精准降费，引导基础电信企业为老年人提供更大力度的资费优惠，合理降低使用手机、宽带网络等服务费用，推出更多老年人用得起的电信服务。（市工业和信息化局、云计算和大数据发展局、财政局等相关单位负责）

19.加强老年人智能技术应用培训。组织行业培训机构和专家开展专题培训，提高老年人对智能化应用的操作能力。鼓励亲友、村（居）委会、老年协会、志愿者等为老年人运用智能化产品提供相应帮助。引导厂商针对老年人常用的产品功能，设计制作专门的简易使用手册和视频教程。（市教育局、民政局、人力资源和社会保障局、卫生健康委、市场监督管理局、中卫银保监分局等相关单位负责）

20.开展老年人智能技术教育。将加强老年人运用智能技术能力列为老年教育的重点内容，通过体验学习、尝试应用、经验交流、互助帮扶等，引导老年人了解新事物、体验新科技，积极融入智慧社会。通过老年大学（学校）、养老服务机构、社区教

育机构等，采取线上线下相结合的方式，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。（市委老干部局、市教育局、民政局、卫生健康委等相关单位负责）

三、保障措施

（一）健全工作机制。建立由市发展改革委、卫生健康委牵头，各有关单位参加的联席会议机制，加强工作协同和信息共享，形成统筹推进、分工负责、上下联动的工作格局，推动各项任务落实到位，形成解决老年人面临“数字鸿沟”问题的长效机制。（市发展改革委、卫生健康委牵头，相关单位负责）

（二）抓好责任落实。各县（区）、各部门要把切实解决老年人运用智能技术困难作为积极应对人口老龄化的重要举措，制定具体工作台账，明确责任分工、细化目标任务、强化责任落实、跟踪进展成效，确保各项工作顺利推进。要适时开展公共服务适老化程度第三方评价，相关结果纳入积极应对人口老龄化综合评估。（市发展改革委、卫生健康委牵头，相关单位负责）

（三）强化普及宣传。各县（区）、各部门要大力宣传党和国家关于应对人口老龄化工作的重大战略思想和方针政策。开展智慧助老行动，将解决老年人运用智能技术困难相关工作，纳入老年友好城市、老年友好社区、老年宜居环境等建设中统筹推进。加强对解决老年人运用智能技术困难工作的宣传推广、科学引导和典型报道，引导全社会形成尊老敬老的浓厚氛围。（市委宣传部、发展改革委、住房城乡建设局、卫生健康委、新闻传媒中心

等相关单位负责)

(四) 做好整改引导。在各类日常生活场景中，保留老年人已经熟悉或习惯的传统服务方式；对传统服务方式不能整体保留的，在服务场景中设定专门服务老年人的绿色通道或专门通道；对于现有的传统服务方式、创新服务方式不能完全解决的，设置人工服务兜底。对于前期传统服务方式已经被取消、被替代，且在短期内不能马上整改到位的事项，通过适当的形式向社会告知方案、实施的步骤和进度安排，对公众预期进行适当引导。(市发展改革委、卫生健康委牵头，相关单位负责)

(五) 保障信息安全。各县(区)、各部门要规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动，综合运用多种安全防护手段和风险控制措施，加强技术监测和监督检查，依法处置违法违规获取个人信息等行为。实施常态化综合监管，加强与媒体等社会力量合作，充分依托各类举报投诉热线，依法打击电信网络诈骗等违法行为，切实保障老年人安全使用智能化产品、享受智能化服务。(市委网信办、工业和信息化局、公安局等相关单位负责)