

附件

## 关于切实解决老年人运用智能技术困难的行动计划 (2021—2022 年)

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的通知》(国办发〔2020〕45号)精神,切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,结合我省实际,制定本行动计划。

### 一、做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障

(一) 完善“健康码”管理。根据国家和贵州省疫情防控的有关规定,在公共场所需查验“健康码”时,针对老年人要简化操作,可通过在健康码中提供同行人功能或手机发送短信的方式进行查验。实行数据共享,依托信息平台实现疫情防控信息互通共享,实现全国健康码在我省一码通行、互通互认。对因“健康码”管理不当造成恶劣影响的,根据有关规定追究相关单位负责人的责任。

责任单位:省大数据局、省公安厅、省卫生健康委牵头,相关部门及各市(州)按职责分工负责

完成时限:2021年6月底

(二) 开设无码通道。对于不使用或者不会使用智能手机的老年人，要通过其他的方式替代“健康码”查验，可凭有效身份证件、社区出具的纸质证明等作为辅助行程证明代替“健康码”。有条件的地区和场所要为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”，逐步推行“刷卡”或“刷脸”通行服务。

责任单位：省大数据局、省公安厅、省卫生健康委牵头，相关部门及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2021 年底

(三) 保障居家老年人基本服务需求。支持重点家政企业与社区合作，加强社区服务网点建设，新建、改造一批嵌入式社区日间照料中心，将家政保洁、便民市场、便利店等社区便民消费服务设施、养老服务设施纳入城镇老旧小区改造内容。积极引导社区志愿者、社会工作者及社会组织等为居家高龄、空巢、失能半失能、留守等老年群体提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、代收代缴、挂号取号、上门巡诊、精神慰藉等服务，满足基本生活需求。

责任单位：省商务厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省卫生健康委等相关部门按职责分工负责

完成时限：2022 年底

(四) 在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。发生突发事件时，相关单位和部门通过广播、电视、手机短信、电

子显示屏、互联网等多种方式，提供应急避难场所具体地址和到达路径等提示。开展针对老年人如何通过 110 服务中心、微信、智能化管理系统等报警平台快速报警的宣传。提供突发事件风险提示、“一键呼叫”应急救援、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。

责任单位：省应急厅、省公安厅、省卫生健康委等相关部门及各级人民政府按职责分工负责

完成时限：2021 年 6 月底

## 二、便利老年人日常交通出行

（五）优化老年人打车出行服务。开展出租汽车高品质发展专项行动，加强督促网约车平台的监管，引导网约车平台公司优化约车软件，增设“一键叫车”功能。提升巡游出租汽车、网络预约出租汽车服务水平，解决老年人便利乘车问题。指导有条件的地区在医院、学校、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，提升打车便利性。

责任单位：省交通运输厅及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2021 年底

（六）保留传统乘车方式。铁路、公路、民航客运等部门在推进互联网方式支付乘车的同时，保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车方式。

责任单位：省交通运输厅、民航贵州监管局、人民银行贵阳中心支行、成都铁路局贵阳办事处及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2021年6月底

（七）提供多样化乘车方式。推行交通一卡通全省互通与便捷应用，推动社保卡作为“居民一卡通”在公共交通领域的使用，鼓励有条件的地区通过办理老年人乘车卡，或使用身份证、社保卡等凭证乘车。

责任单位：省交通运输厅、省人力资源社会保障厅、民航贵州监管局、人民银行贵阳中心支行、成都铁路局贵阳办事处及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2021年底

（八）提高客运场站人工服务质量。在汽车客运站设置老年人售票咨询窗口、老年人候车区域，在铁路、民航客运站设置人工服务台，为老年人提供业务咨询、购票、打印票证等服务，定期开展为老服务沟通技巧、行为规范等专项培训，进一步提高服务质量及员工职业素养和职业规范。

责任单位：省交通运输厅、成都铁路局贵阳办事处、民航贵州监管局及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2021年6月底

### 三、便利老年人日常就医

（九）提供多渠道挂号等就诊服务。各医疗机构要完善电话、

网络、现场预约等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭医生等代为老年人预约挂号的渠道，二级以上医疗机构开设老年人挂号优先窗口、就医便利服务绿色通道，预留一定数量的现场号源优先为老年人提供，医联体的牵头医院向医联体内基层医疗机构预留一定比例的预约号源，方便老年人通过社区预约转诊就医。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、社会工作者等人员，为老年人提供就医指导服务。

责任单位：省卫生健康委负责

完成时限：2021年6月底

（十）优化老年人网上办理就医服务。简化网上办理就医服务流程，深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民服务，为老年人提供智能导诊、异地医保结算、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、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。

责任单位：省卫生健康委、省公安厅、省人力资源社会保障厅、省医保局等相关部门按职责分工负责

完成时限：2021年底

（十一）完善老年人日常健康管理服务。搭建社区、家庭健康服务平台，由家庭医生、家人和有关市场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。开展针对老年人的健康咨询、健康知识讲座等活动，扩大健康知识讲座的覆盖面，通过推进“互联网+医疗健康”，在有条件的地区为老年人提供常见病、慢性病复诊以及随访管理等线上服务，满足居家老年人健康服务需求。

责任单位：省卫生健康委、省医保局、省市场监管局等相关部门按职责分工负责

完成时限：2021 年底

#### 四、便利老年人日常消费

（十二）保留传统金融服务方式。在全省范围内大力开展整治拒收现金专项行动，加强单位和个人以格式条款、通知、声明、告示等方式对拒收现金的监管。加大对作出排除或者限制消费者权利，减轻或者免除经营者责任，加重消费者责任等不公平、不合理的规定和利用格式条款并借助技术手段强制交易等行为的打击力度。

责任单位：人民银行贵阳中心支行、省市场监管局、贵州银保监局等相关部门按职责分工负责

完成时限：2022 年底

（十三）提升网络消费便利化水平。实施金融科技标准规则体系，推动金融机构、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，便利老年人进行网上购物、订

餐、家政、生活缴费等日常消费。

责任单位：人民银行贵阳中心支行、省市场监管局、贵州银保监局、贵州证监局等相关部门按职责分工负责

完成时限：2021 年底

（十四）强化网络消费安全。鼓励打造大字版、语音版、民族语言版、简洁版等适老手机银行 App，强化手机软件功能设计，简化操作流程，提升手机银行产品的易用性和安全性，提供技术措施，保障老年人网上支付安全。

责任单位：人民银行贵阳中心支行、省市场监管局、贵州银保监局、贵州证监局等相关部门按职责分工负责

完成时限：2022 年底

## 五、便利老年人文体活动

（十五）提高文体场所服务适老化程度。需要提前预约的公园、体育健身场馆、旅游景区、公共图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、纪念馆、剧院等场所，保留人工窗口和电话专线，允许老年人家人、朋友帮助代为预约，保留一定数量的免预约名额，在入口处设置扶老助残公益岗，安排工作人员、志愿者指导老年人进行预约扫码、登记购票信息等操作。在老年人参加文体活动和使用器材时，提供必要的信息引导、语音引导和人工帮扶等服务。

责任单位：省文化和旅游厅、省住房城乡建设厅、省体育局

及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2022 年底

（十六）丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。探索通过 5G、超高清、虚拟现实、增强现实等技术，提供在线游览、观看演出、展览等智能化服务。搭建赛事活动交流平台，开展适合老年人体育健身的健步走、柔力球、气排球等赛事活动。引导公共文化体育机构开发设计适老化智能产品和服务，采取购买服务等方式，研发老年人使用的 App 软件。

责任单位：省文化和旅游厅、省体育局及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2022 年底

## 六、便利老年人办事服务

（十七）优化“互联网+政务服务”应用。出台便利老年人办事服务工作实施方案，推进省直部门自建业务系统与贵州政务服务网对接融合，进一步推进政务数据共享，优化政务服务，推行社保服务掌上办，实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等高频服务事项便捷办理、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。

责任单位：省政务服务中心牵头，相关部门及各市（州）按职责分工负责

完成时限：2021 年 6 月底

(十八) 设置必要的线下办事渠道。出台便利老年人办事服务工作的实施方案, 针对医疗、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, 开设必要的线下办事渠道, 设置帮扶服务岗, 为老年人优先办理业务, 为行动不便的老年人提供预约上门服务。

责任单位: 省政务服务中心牵头, 相关部门及各市(州)按职责分工负责

完成时限: 2021年6月底

## 七、便利老年人使用智能化产品和服务应用

(十九) 扩大适老化智能终端产品供给。研发生产便利老年人使用的具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等特点的智能终端产品。组织省内企业和服务机构积极申报智慧健康养老产品及服务推广目录, 开展应用试点示范。建设智慧健康养老终端设备标准专栏。推进智慧养老服务平台项目建设。

责任单位: 省工信和信息化厅、省大数据局、省发展改革委、省民政厅、省卫生健康委、省市场监管局等相关部门按职责分工负责

完成时限: 2022年底

(二十) 推进互联网应用适老化改造。积极打造社区集约化信息治理服务平台, 不断优化界面交互、操作提示、语音辅助等功能, 对贵州政务服务网进行“无障碍浏览”功能改造, 推动社区

服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物、证券基金经营机构、银行保险机构等互联网网站、移动互联网应用进行适老化改造，增大软件字体、增加文字与语音交互等功能，鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”“长辈模式”，将无障碍改造纳入日常更新维护。

责任单位：省民政厅、省大数据局、省政务服务中心、人民银行贵阳中心支行、贵州银保监局、贵州证监局等相关部门按照职责分工负责

完成时限：2022 年底

（二十一）为老年人提供更优质的电信服务。各基础电信企业在线上增设语音功能渠道，降低老年人使用门槛，提供人工优先接入服务，通过语音进行简单业务办理和话费缴纳，推出号卡和宽带等专属优惠套餐，合理降低使用手机、宽带网络等服务费用，提供智能化反诈服务，提供线上下单、配送到家的服务，对持智能终端的老年客户在终端使用、应用下载等业务方面进行指导，做好电信基础设施建设，不断提高我省电信网络覆盖率及网络信息传输质量。

责任单位：省通信管理局、省大数据局、省财政厅、省国资委等相关部门按照职责分工负责

完成时限：2022 年底

（二十二）加强应用培训。积极引导社区志愿者、社会工作者、社会组织到社区对老年人使用智能化产品开展培训，提高老

年人对智能化应用的操作能力，开展“乐学防疫”专项行动，做好线上直播课堂的组织实施，加强电信业务应用培训和宣传。鼓励亲友、村（居）委会工作者、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和支持。积极引导生产企业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。

责任单位：省教育厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省通信管理局、省卫生健康委、省市场监管局、贵州银保监局、贵州证监局等相关部门按照职责分工负责

完成时限：2022 年底

（二十三）开展老年人智能技术教育。在老年大学扩大老年智能技术专业招生人数及受众面，帮助老年人解决因不会上网、不会使用智能手机在出行、就医、消费等日常生活中遇到的困难，养老机构对入住的老年人使用智能技术进行指导帮助，引导老年人了解新事物、体验新技术。完善“数字黔老”贵州省老干部工作服务管理平台，搭建在线学习、在线党建、在线交流渠道，为老干部开展学习教育、丰富文化生活、参加组织活动、享受亲情服务等提供安全、高效、便捷的智能化方式。医疗机构对就医老年人使用自助挂号、缴费等智能设备由现场服务人员进行辅助和讲解，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

责任单位：省教育厅、省民政厅、省卫生健康委、省大数据局、省委老干部局等相关部门按照职责分工负责

完成时限：2022 年底

## 八、保障措施

(二十四) 建立工作落实机制。建立省发展改革委、省卫生健康委牵头，省政府各有关部门参加的协调推进机制，各市(州)要建立相应的协调推进机制，确保任务落实到位。

责任单位：省发展改革委、省卫生健康委牵头，相关部门及各市(州)按照职责分工负责

完成时限：2021 年 3 月底

(二十五) 建立健全法规规范。推动出台《贵州省养老服务条例》，围绕出行、就医、消费、办事等老年人日常生活需求，推动涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗、无障碍改造等相关地方性法规和规章的修订。严格执行国家金融服务标准规范、智能产品与服务标准规范，进一步明确和完善有关适老化的内容。

责任单位：省民政厅、省市场监管局、人民银行贵阳中心支行牵头，相关部门及各市(州)按照职责分工负责

完成时限：2022 年底

(二十六) 强化督促落实。各市(州)、各有关部门要落实主体责任，加强工作协同和信息共享，建立工作台账，及时反馈相关政策措施实施进展及成效，确保各项工作措施落实到位，定期组织开展评估，对公共服务适老化程度进行评价，相关结果纳

入积极应对人口老龄化综合评估，形成统筹推进、分工负责、上下联动的工作格局。

责任单位：省发展改革委、省卫生健康委牵头，相关部门按照职责分工负责

完成时限：2022 年底

（二十七）保障信息安全。规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等行为，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，及时曝光并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，严厉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。各个研发应用系统或智能 App 在满足功能简单适用的条件下，必须遵守《App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》有关规定，严格防止过度采集个人信息行为。

责任单位：省委网信办、省通信管理局、省公安厅、省市场监管总局、省大数据局等相关部门按照职责分工负责

完成时限：2022 年底

（二十八）开展普及宣传。将促进老年人融入智慧社会作为人口老龄化国情教育重点，加强正面宣传和舆论监督，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。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。对各市（州）有益做法、典型案例及时进行宣传报道。

责任单位：省委宣传部、省委网信办、省发展改革委、省住房和城乡建设厅、省卫生健康委等相关部门按照职责分工负责

完成时限：2022 年底