

山西省人民政府办公厅文件

晋政办发〔2021〕28号

山西省人民政府办公厅 关于印发山西省切实解决老年人运用 智能技术困难工作方案的通知

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省切实解决老年人运用智能技术困难工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

山西省人民政府办公厅

2021年3月10日

（此件公开发布）

山西省切实解决老年人运用智能技术困难 工作方案

为切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,根据《国务院办公厅印发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,结合我省实际,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,坚持以人民为中心的发展思想,坚持传统与创新相结合、共性与个性相结合、线上与线下相结合、当前与长远相结合,在认真落实各项传统服务兜底保障到位的基础上,2021年年底,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。2022年年底,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)做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障

1. 完善便利老年人通行的“健康码”管理。在新冠肺炎疫情低

风险地区,机场、铁路车站、长途客运站和出入境口岸等特殊场所设立老年人“无健康码”绿色通道,为不会使用智能手机的老年人提供工作人员代查、亲友代办等服务。各地不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证,对于无智能手机或无法提供“健康码”的老年人,可采取有效身份证件登记、纸质证明等替代措施。二级以上医疗机构应配备人员帮助完成查询“健康码”和流行病学史调查。依托全国一体化政务服务平台,落实“健康码”互认机制和规则,便利老年人跨省通行。在充分保障个人信息安全的前提下,推进“健康码”与身份证、社保卡、老年卡等互相关联,逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行。(责任单位:省卫健委、省通信管理局等相关部门和各市县政府)

2. 做好居家老年人基本生活服务保障工作。在常态化疫情防控条件下,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,加快建设改造一批便民服务中心、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、挂号取药、上门巡诊、精神慰藉等基本生活服务,满足居家老年人的基本生活需求。(责任单位:省商务厅、省民政厅、省住建厅、省卫健委等相关部门和各市县政府)

3. 在突发事件处置中统筹考虑老年人需求。修订完善《山西省突发公共事件总体应急预案》,统筹考虑老年人需要,通过线上线下相结合的方式,提供突发事件风险提醒、紧急避难场所提示和

引导、“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应急救援和保障服务。（责任单位：省应急厅、省公安厅、省卫健委等相关部门和各市县政府）

（二）便利日常出行，提升公共交通和客运场站服务质量

4. 优化老年人打车出行服务。保持巡游出租车扬召服务，提高 95128 电召服务接线率，为老年人提供电话预约或即时叫车服务。鼓励巡游出租车驾驶员组建“爱心车队”、“雷锋车队”提供“一对一”的结对保障服务。引导网约车平台增设“一键叫车”功能，对老年人订单优先派车。鼓励有条件的地区在医院、居民集中居住区、重要商业区等重点场所设置出租车候客点、临时停靠点。（责任单位：省交通厅和各市县政府）

5. 便利老年人乘坐公共交通工具。铁路、公路、民航客运、城市客运等公共交通在推进移动支付、电子客票、扫码乘车的同时，保留现金、纸质票据、凭证、证件的使用。加快推进交通一卡通互联互通，实现跨省通用。加快推进我省第三代社保卡加载交通一卡通功能，推进太原市地铁 2 号线交通一卡通系统和应用场景建设。完善老年人享受城市公共交通优待服务的政策，鼓励有条件的地区推行老年人凭身份证、老年卡、社保卡等证件乘坐城市公共交通工具。（责任单位：省交通厅、省人社厅、人行太原中心支行、太原铁路局和各市县政府）

6. 优化客运场站人工服务。进一步优化铁路、公路、民航客运场站、轨道交通站点、高速公路服务区、收费站等窗口服务，为老年

人提供现场购票、打印票证、咨询、指引等便利化服务和帮助。在人流密集的客运场站,鼓励为老年人设立优先购票窗口、专用候车区或“绿色通道”,便利老年人出行。(责任单位:省交通厅、太原铁路局和各市政府)

(三)便利日常就医,优化挂号就诊和健康管理服务

7. 提供多渠道挂号等就诊服务。医疗机构要完善电话、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的渠道,保留挂号、缴费、检验报告打印等人工服务窗口,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。二级以上医院应开设老年人挂号、就医便利服务的“绿色通道”,为老年人提供一定比例的现场号源。(责任单位:省卫健委和各市政府)

8. 优化老年人网上办理就医服务。医疗机构要简化网上办理就医服务流程,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,促进线上线下一体化服务。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:省卫健委、省公安厅、省人社厅、省医保局等相关部门和各市政府)

9. 实现老年人日常健康精准化管理。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、上门巡诊等健康管理服务,满

足居家老年人的健康需求。推进“互联网+医疗健康”，做好老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务，实现老年人健康服务个性化和健康管理精准化。（责任单位：省卫健委、省发展改革委等相关部门和各市县政府）

（四）便利日常消费，推进传统服务与网络消费相结合

10. 保留传统金融服务方式。任何单位和个人不得以任何方式拒收现金。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。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，提供现金支付渠道或转换手段。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整治力度。（责任单位：人行太原中心支行、省发展改革委、省市场监管局、山西银保监局等相关部门和各市县政府）

11. 推动网络消费便利化。优化网络消费平台操作界面，在确保老年人充分的知情权、自主的选择权和资金安全的前提下，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，打造大字版、语音版、简洁版等适老手机银行App，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：人行太原中心支行、省发展改革委、省市场监管局、山西银保监局、山西证监局等相关部门和各市县政府）

（五）便利文体活动，提高场所服务和智能产品适老化程度

12. 提高文体场所服务适老化程度。对文化馆、图书馆、博物馆、美术馆、纪念馆、剧院、旅游景区、体育健身场馆等需要提前预约的场所,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。在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,为老年人提供必要的信息引导、人工帮扶等服务。(责任单位:省文旅厅、省住建厅、省体育局和各市政府)

13. 拓宽老年人参加文体活动的智能化渠道。针对老年人在戏曲、广场舞、群众歌咏、书画等方面的普遍文化需求,引导公共文化体育机构、文体和旅游类企业开发设计适老化智能应用,提供更多适老化智能产品和服务,为老年人社交娱乐提供便利。探索通过5G、超高清、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。(责任单位:省文旅厅、省体育局和各市政府)

(六)便利办事服务,促进线上线下服务相结合

14. 优化“互联网+政务服务”应用。充分发挥全国一体化政务服务平台作用,进一步优化政务服务,推进政务数据共享,实现社会保险待遇资格认证及信息查询、各类津贴补贴领取、工伤医疗待遇结算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,为不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事提供便利。(责任单位:省审批服务管理局等相关部门和各市政府)

15. 保留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,为老年人提供就近便捷服务。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,设立绿色通道,设置等候专区、爱心专座,推广“一站式”服务。充分发挥山西公安“一网通办”“一门通办”平台作用,实现老年人就地就近在公安派出所办理户政、出入境等业务,进一步改善老年人办事体验。(责任单位:相关部门和各市县政府)

(七)便利智能化产品应用,强化产品供给和教育培训

16. 增加适老化智能终端产品有效供给。围绕老年人的生活起居、安全保障、保健康复、医疗卫生等方面需求,支持我省企业在穿戴健康管理设备、便携式健康监测设备等领域的产品研发和制造。持续开展智慧健康养老应用试点示范相关工作,推荐符合条件的企业、产品及服务进入国家试点示范名单。贯彻落实国家建设智慧健康养老终端设备标准及检测公共服务平台要求,引导企业及相关机构提升适老产品设计、研发、检测、认证能力。(责任单位:省工信厅、省发展改革委、省民政厅、省卫健委、省市场监管局等相关部门和各市县政府)

17. 推进互联网应用适老化改造。开展互联网网站、移动互联网应用适老化改造专项行动,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、社交通信、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,便于老年人获取信

息和服务。鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”、“长辈模式”，简化使用步骤，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，将无障碍改造纳入日常更新维护。（责任单位：省通信管理局、省民政厅、人行太原中心支行、山西银保监局、山西证监局等相关部门和各市县政府）

18. 提供优质电信服务。积极推进电信普遍服务试点建设，持续提升 5G 网络覆盖能力，推进 4G 和宽带网络向行政村深度延伸，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。完善电信营业厅“适老服务”，全面提升营业厅服务质量。开展精准降费，引导基础电信企业为老年人提供定制化电信服务，推出针对低收入老年人的专属优惠活动，合理降低使用手机、宽带网络等服务费用，使更多老年人用得起电信服务。鼓励基础电信运营企业增强防骚扰、防诈骗系统功能，切实保障老年人的合法权益。（责任单位：省工信厅、省通信管理局等相关部门和各市县政府）

19. 加强智能技术应用培训。针对老年人应用智能技术的困难，组织行业培训机构和专家开展专题培训，制作智能产品简易操作手册和视频教程，推进智能技术应用，加强对智能化服务运用的科普宣传。鼓励亲友、村（居）委会、老年协会、志愿者等向身边老年人开展智能技术应用帮教活动。（责任单位：省教育厅、省民政厅、省人社厅、省卫健委、省市场监管局、山西银保监局、山西证监局等相关部门和各市县政府）

20. 开展老年人智能技术教育。把老年人运用智能技术能力

作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。鼓励老年大学、养老服务机构、社区教育机构等各类教育机构,针对老年人智能技术应用的重点、难点,开发线上线下教育课程,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、省卫健委等相关部门和各市政府)

三、保障措施

(一)健全工作机制。建立省发展改革委、省卫健委牵头,有关部门参加的厅际联席会议机制,明确责任分工,加强统筹推进。各地要建立相应的协调推进机制,细化措施,确保任务落实到位。各地、各部门要加强工作协同和信息共享,形成分工负责、上下联动的工作格局。(责任单位:省发展改革委、省卫健委等相关部门和各市政府)

(二)加强督促落实。各地、各部门要建立工作台账,强化工作落实,及时跟踪分析涉及本地、本部门的相关政策措施实施进展及成效,确保各项工作措施做实做细、落实到位。严格落实涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗等相关法律法规及部门规章,切实保障老年人在使用智能技术过程中的各项合法权益。严厉打击智能技术平台违法违规获取个人信息、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。(责任单位:省发展改革委、省司法厅、省卫健委等相关部门和各市政府)

(三)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引导,弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。对各地有效做法、有益经验及时进行宣传报道,组织开展经验交流。(责任单位:省委宣传部、省委网信办、省发展改革委、省住建厅、省卫健委等相关部门和各市县政府)

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省
检察院，各人民团体，各新闻单位。
各民主党派山西省委。

山西省人民政府办公厅

2021 年 3 月 12 日印发

