

国务院出台实施方案解决老年人运用智能技术困难

这些“鸿沟”，我们陪您一起跨过

近日，湖北广水一位94岁高龄的老人为激活社保卡被抬到银行进行人脸识别的视频在网络上引发热议，再度引发全社会对老年人运用智能技术困难的关注。无健康码出行不便，网上挂号、网上就医、网上购物“障碍”重重……快速发展的信息技术，让更多人享受便利的同时，却在老年人面前划出一道无形的“鸿沟”。

国务院办公厅24日公布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等7类高频事项和服务场景，提出了20条具体举措要求。

不会用“健康码”，常常受阻？

【听老人说】疫情以来，扫码通行成为必须。但对于不会使用智能手机、无法扫码的老年人而言，“健康码”却成了日常生活的“拦路虎”。

【方案】各地不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，对老年人等群体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、老年卡、市民卡等互相关联，逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行。

【探索实践】在江苏省中西医结合医院，扫描苏康码通道的电子闸机旁设置了“请刷身份证”区域。家人帮助提前申领好苏康码后，老人只需刷身份证即可进入医院。

打车软件太复杂，出行不畅？

【听老人说】约车软件太复杂不会操作，移动支付、“扫码”乘车搞不定……当年轻人享受智能化带来的便捷出行时，不少老年人却在感叹出行难。

【方案】引导网约车平台公司优化约车软件，增设“一键叫车”功能，鼓励提供电召服务，对老年人订单优先派车。铁路、公路、水运、民航客运等公共交通要保留使用现金、纸

质票据、凭证、证件等乘车的方式。

【探索实践】在上海普陀区一处出租车候客站点，陈德明老人正在使用线下“一键叫车”功能。上海市出租车统一平台“申程出行”副总经理许轶群介绍，高峰期老人叫车订单量一天达三四千单。线上APP还针对老年人反馈不断优化，比如设置大字体的老人叫车模式、推出家人代叫车功能等。

网络挂号不简单，看病困难？

【听老人说】网络预约挂号、自助缴费、自助打印检验报告……给人们带来极大方便的智能化就医服务，却成了不少老年人求医看病的难题。

【方案】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。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、社会工作者等人员，为老年人提供就医指导服务。

【探索实践】在湖南省长沙市第一医院，导诊护士和志愿者协助老人使用身份证在自助机上挂号、缴费。医院专设优先窗口，为65岁以上老年人等人群服务。

移动支付不放心，现金不收？

【听老人说】移动支付、网上缴费不放心，现金支付很多商家不愿收，银行网点智能终端操作复杂……年轻人使用流畅的移动支付，却让不少老人心里不踏实。

【方案】保留传统金融服务方式。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。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。

【探索实践】在智能化转型背景下，银行传统柜台逐步减少。北京多家银行均增加了大堂工作人员配置，对需要帮助的老年人专门引导、全程陪同。

门票全需预约，只能广场舞？

【听老人说】不少门票要网上预约，只能让孩子帮忙搞定。

【方案】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。针对广场舞、群众歌咏等普遍文化需求，开发设计适老智能应用。

【探索实践】河北秦皇岛市北戴河区英才社区建立“一站式”养老服务体系，从衣食住行、娱乐、健康等方面为老人提供全面“点单式”服务。

政务都搬到线上，怎么办？

【听老人说】“互联网+政务服务”让老年人办事少跑腿，但很多时候得靠孩子帮忙才会办。

【方案】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。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。

【探索实践】在不少地方政务大厅，都专门设有老年人服务窗口。北京市近日发出倡议，行业窗口应优化服务，为老年人提供“绿色通道”。

智能终端不会用，如何迈槛？

【听老人说】智能终端的使用给生活带来很多便利，但不少老年人却不会用或用不好。开发便于老年人使用的智能产品，帮助学会使用，是他们的心声。

【方案】推动手机等智能终端产品适老化改造，使其具备大屏幕、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

的特点。针对老年人在日常生活中的应用困难，组织行业培训机构和专家开展专题培训。

【探索实践】长沙市开福区70岁的陈春芳老人上周参加了社区组织的老年人使用智能手机培训。“年轻人给我们上课，他们很耐心，我们也很认真。”

(据新华社北京11月24日电)



今日论语

破解老年人“被智能拒绝”的困境

秦丹

《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》一经公布即引发热议，与最近两条老人“被智能拒绝”的热点新闻对照，这一方案更彰显善意和人性化意旨。

湖北宜昌一位老人独自冒雨前往相关机构交社保，工作人员拒收现金，这让不会智能支付的老人很无助；湖北广水一名行动不便的94岁老人为了激活社保卡，被抬到银行进行人脸识别……这两位老人的困境，代表着广大老人的无助之苦。

必须为老年人保留他们熟悉的传统服务方式。根据《方案》，交通出行，打车保持扬召服务，电召要提高电话接线率，增设“一键叫车”功能，必须保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的方式；日常就医，医疗机构开通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号的渠道，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；日常消费，任何单位和个人不得拒收现金、要有银行卡支付服务等。

这一次国务院出台的《方案》，提出了四个“相结合”，第一个结合就是“坚持传统服务与智能创新相结合”。等一等老年人，让他们随着智能技术的推广，慢慢学会“两条腿”走路，从而能

用、会用、敢用、想用智能服务。在保留传统服务的同时，在日常场景中为老年人设计更简单适老的产品，这非常重要。

老人需要兜底，需要“扶上马，送一程”，才可能真正变成“智能老人”。《方案》提出“要坚持线上服务与线下服务相结合”，这是很“适老”的措施。面对智能化操作，老人手忙心乱的“线上摸索”，和在有人指导下的“按步操作”，还是区别甚大。不仅要给老人更周全、贴心、直接的便利化服务，更要围绕老年人出行、就医等高频事项和服务场景，抓紧解决最突出、最紧迫的问题。解决“老人被新技术难倒”的困境。

破解老人的“智能困境”，方案的出台可以说是对各级公共服务部门和机构的一种倒逼和敦促，敦促相关机构通过技术创新，推出更多适合老人的服务。由此，老人不再因为“不能智能”处于情感劣势中，而是会得到相应的关心、指导，在此过程中充分享受智能化带来的服务和便利。老人学会上网、扫码、刷脸，会用智能手机，才能让他们充分享受数字时代的服务乐趣。《方案》从精细化管理的角度，落实诸多对老年人智能服务的措施。这一方案折射的民本立场，值得点赞。

广告



第十届中国花卉博览会唯一银行品牌合作伙伴



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA



扫一扫下载
农行掌银