

郑州市发展和改革委员会 郑州市卫生健康委员会 文件

郑发改社会〔2021〕94号

郑州市发展和改革委员会 郑州市卫生健康委员会 印发关于切实解决老年人运用智能技术 困难行动方案的通知

各开发区管委会、各区县（市）人民政府，市直相关部门：

《关于切实解决老年人运用智能技术困难行动方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

郑州市发展和改革委员会

郑州市卫生健康委员会

2021年2月23日

关于切实解决老年人运用智能技术困难 行动方案

为贯彻落实《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的实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）和《河南省发展和改革委员会 河南省卫生健康委员会印发关于切实解决老年人运用智能技术困难工作方案的通知》（豫发改社会〔2020〕1040号）精神，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，结合实际，制定本行动方案。

一、总体要求

（一）指导思想。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、四中全会精神，认真落实党中央、国务院和省委、省政府决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，满足人民日益增长的美好生活需要，持续推动充分兼顾老年人需要的智慧社会建设，坚持传统服务与智能创新相结合、普遍适用与分类推进相结合、线上服务与线下渠道相结合、解决突出问题与形成长效机制相结合的原则，聚焦老年人日常生活涉及的高频事项和服务场景，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

(二) 行动目标。按照国家、省决策部署，集中力量抓紧推动各项传统服务兜底保障到位，尽快实施一批解决老年人运用智能技术困难最迫切问题的有效措施，切实满足老年人基本生活需要。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。2022 年底前，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。

二、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，便利老年人通行。在新冠肺炎疫情低风险地区，除汽车客运站、民用运输机场和出入境口岸等特殊场所外，一般不用查验“健康码”。对于按照当地疫情防控领导机构要求仍需查验“健康码”的情形，简化操作以适合老年人使用，并应建立完善“健康码”亲友代办、工作人员代查等服务，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。铁路、公路、民航等客运场站和高速公路服务区，要为不使用智能手机的老年人等群体设立“无健康码通道”，现场安排人员做好服务引导和健康核验。依托全国一体化政务服务平台，落实“健康码”信息互认机制和规则，便利老年人跨省、市流动。二级以上医疗机构应当在入口处增设无健康码绿色通道，配备人员帮助查询防疫健康码、协助

手工填写完成流行病学史调查，缩短等候时间，为老年人等群体提供细致适宜的服务。（市卫生健康委、大数据局牵头，相关部门及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

（二）保障居家老年人基本服务需要。在常态化疫情防控下，要组织、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，改造建设一批社区便民服务中心、老年服务中心等设施，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、精神慰藉等基本生活服务。（市商务局、民政局、城乡建设局、住房保障局、卫生健康委等相关部门按职责分工负责）

（三）做好突发事件处置中帮助老年人应对工作。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，要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导引、“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。（市应急管理局、公安局、卫生健康委等相关部门及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

三、便利老年人日常交通出行

（四）便利老年人乘坐公共交通。铁路客运站、汽车客运站、客运码头、民用运输机场在推广网上售票和移动支付的同时，应保留线下售票窗口或配备自助终端，支持现金支付和凭证打印。加快推进交通一卡通互联互通升级改造，进一步拓展交通一卡通

在出租汽车、公交化运行的道路客运等交通方式的应用。逐步实现老年人凭身份证、社保卡等证件乘坐城市公共交通。加快推进交通一卡通互联互通升级改造，落实地市交通“一卡通”互联互通。（市交通运输局、公安局、人力资源社会保障局及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

（五）优化老年人打车出行服务。加强公益性巡游出租汽车公共信息服务平台建设，加大公共服务保障和相应资源投入，充分发挥95128等电召服务电话作用，整合巡游出租汽车运力，提供电话预约或即时叫车服务，提高电话接线率和响应效率，为老年人提供安全、便捷、优质的出行服务。在医院、居民集中居住区、重要商业区等场所设置出租汽车候客点、临时停靠点，依托信息化技术提供便捷叫车服务，引导巡游出租汽车企业积极参与、及时响应，更好地为老年人等群体出行提供便捷服务。鼓励网约车平台公司优化约车软件，增设方便、适合老年人使用的“一键叫车”功能。鼓励有条件的网约车平台公司通过技术手段，精准施策，为老年人提供优先派单服务。（市交通运输局及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

四、便利老年人日常就医

（六）提供多渠道挂号等就诊服务。医疗机构要提供现场、电话、网络预约等多种挂号方式，进一步完善预约挂号平台，方便家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号。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、社会工作者等人员，为老年人提供就医指导服务。（市卫生健康委负责）

（七）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。要促进线上线下服务结合，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。医疗机构要保留通过院内就诊卡、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。（市卫生健康委、公安局、人力资源社会保障局、医保局等相关部门按职责分工负责）

（八）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，由家庭签约医生、家人和有关市场主体共同帮助老年人获得健康监测、咨询指导、配送药品、上门巡诊等健康服务。推进“互联网+医疗健康”，提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务，实现老年健康服务个性化和健康管理精准化。（市卫生健康委负责）

五、便利老年人日常消费

（九）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，各类经营主体应明确现金收付标识并在醒目位置公示。零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所，应设置现金收付通道。行政事业性收费单位和公共服务机构应设置人工现金收付通道，采取委托代收方式的，委托方应通过协议、通知、

声明等书面形式，明确要求受托方设置人工现金收付通道。优化银行卡受理环境，提升老年人银行卡支付便利性。强化支付市场监管，任何单位和个人存在拒收现金、拒绝银行卡支付或者采取歧视性措施排斥现金、银行卡支付等违法违规行为的，由中国人民银行分支机构会同当地有关部门依法予以查处。（市金融工作局、发展改革委、市场监管局等相关部门按职责分工负责）

（十）提升网络消费便利化水平。落实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网络消费平台操作界面和支付流程，提升支付产品的便利性、安全性。加强对老年人移动支付知识的宣传教育和普及推广，便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。开发适老手机银行 APP，聚焦老年人日常高频金融场景，提供贴合老年人需要的适老金融服务。（市金融工作局等相关部门按职责分工负责）

六、便利老年人文体活动

（十一）提高文体场所服务适老化程度。对体育健身场馆、旅游景区、文化馆、图书馆、博物馆、美术馆等场所的预约服务，保留人工窗口和电话专线，并为老年人保留一定数量的线下免预约进入或购票名额。为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。（市文广旅局、城乡建设局、体育局及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

（十二）丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。引导公共

文化体育机构、文体和旅游类企业提供传统文体活动，对提供智能产品和服务的，要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。（市文广旅局、体育局及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

七、便利老年人办事服务

（十三）优化“互联网+政务服务”应用。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。（市大数据局、政务办、人社局、民政局及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

（十四）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。实体办事大局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。

（相关部门及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

八、便利老年人使用智能化产品和服务应用

（十五）扩大适老化智能终端产品供给。围绕老年人的生活起居、安全保障、保健康复、医疗卫生等各方面，加强应用智能

辅具、智能家居、健康监测、养老照护等适老化智能终端产品开发。积极申报国家智慧健康养老试点示范和智慧健康养老产品及服务推广目录，按照适老化要求推动智能终端持续优化升级。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。（市工业和信息化局、民政局、卫生健康委、市场监管局等相关部门按职责分工负责）

（十六）推进互联网应用适老化改造。推进互联网网站、移动互联网应用改造专项行动，重点推动政务服务、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，使其更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”，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。（市大数据局、通管办、民政局、金融工作局等相关部门按职责分工负责）

（十七）为老年人提供更优质的电信服务。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，满足包括老年人在内的广大群众基本通信需求。保留并完善电信营业厅线下服务模式，方便老年人“面对面”便捷办理业务。开展精准降费，引导基础电信企业为老年人“量身定制”优惠套餐，推出更多老年人用得起的电信服务。（市通

管办、财政局等相关部门按职责分工负责)

(十八) 加强老年人运用智能技术教育培训。将增强老年人运用智能技术能力作为老年教育重点内容, 推动各类教育机构针对老年人研发全媒体课程体系, 通过老年大学(学校)、养老服务机构、社区老年学习点等, 组织老年人体验学习、经验交流、互相帮扶, 帮助老年人提高运用智能技术的能力, 积极融入智能社会。开展“智慧助老”专项行动, 提倡家庭成员帮助老年人运用智能技术, 动员行业培训机构、涉老团体、志愿服务组织、社区服务人员为老年人提供志愿培训服务, 加强智能技术运用和防骗知识科普宣传。引导厂商针对老年人常用的产品功能, 制作简易使用手册和视频教程。(市教育局、卫生健康委、民政局、人力资源社会保障局、市场监管局、金融工作局等相关部门按职责分工负责)

九、保障措施

(十九) 健全工作机制。建立市发展改革委、卫生健康委牵头, 有关部门参加的联席会议制度, 明确责任分工, 加强统筹推进。各地区要建立相应的协调推进机制, 确保任务落实到位。要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, 加快建立解决老年人面临“数字鸿沟”问题的长效机制。(市发展改革委、卫生健康委牵头, 相关部门及各开发区、区县(市)按职责分工负责)

(二十) 完善法治保障。严格落实涉及现金支付、消费者权

益保护、防止诈骗、无障碍改造等相关法律法规和部门规章，切实保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益。围绕出行、就医、消费、办事等老年人日常生活需求，推动相关地方性法规制修订工作。按照适老化要求，推进相关智能产品与服务地方性标准规范制修订工作。严厉打击智能技术平台违法违规收集个人信息、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、享受便捷化服务。（市委网信办、市司法局、通管办、公安局、市场监管局、金融工作局等相关部门及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

（二十一）加强督促落实。各地区、各部门要明确时间表、路线图，建立工作台账，强化工作落实。要及时跟踪分析涉及本地区、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。要定期组织开展第三方评估，对各地区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范围。（市发展改革委、卫生健康委牵头，相关部门及各开发区、区县（市）按职责分工负责）

（二十二）加强普及宣传。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，做好舆情应对处置，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。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。对各地区有益做法、典型案例及时进行宣传报道，组织开展经验交流。（市委宣传部、网信办、

市发展改革委、城乡建设局、卫生健康委等相关部门按职责分工负责)