

忻州市发展和改革委员会

文件

忻州市卫生健康委员会

忻发改发〔2021〕13号

关于印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难兜底工作的实施意见》的通知

各县（市、区）人民政府，市直各有关单位、各有关直属机构：

为认真贯彻落实山西省发展和改革委员会、山西省卫生健康委员会《关于切实解决老年人运用智能技术困难兜底工作实施方案》（晋发改投资发〔2020〕616号）精神，切实解决老年人运用智能技术困难问题，按照市委、市政府领导批示要求，市发展改革委、市卫生健康委在征求有关部门意见后，制定了《关于切实解决老年人运用智能技术困难兜底

工作的实施意见》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

各县（市、区）、各有关部门要落实主体责任，加强工作统筹，建立工作台账，按照2020年12月4日国家发展改革委、国家卫生健康委等22部门召开的全国电视电话会议“三个立即”、“三个做好”、“三个尽快”的要求，明确时间表和路线图，聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，确保各项工作做实做细、落实到位，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

附件：关于切实解决老年人运用智能技术困难兜底工作的实施意见

忻州市发展和改革委员会

忻州市卫生健康委员会

2021年1月25日

忻州市发展和改革委员会办公室

2021年1月25日印发

共印50份

关于切实解决老年人运用智能技术困难兜底工作的实施意见

党的十九届五中全会明确提出“实施积极应对人口老龄化国家战略”。满足老年人需求是积极应对人口老龄化的重要方面。随着我国信息技术的快速发展，智能化服务得到广泛应用，深刻改变了人们的生产生活方式，但同时，也给不少老年人出行、就医、消费、娱乐等日常生活带来不便，老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显，为切实解决老年人运用智能技术方面遇到的困难和问题，让老年人更好共享信息化发展成果，制定本实施方案。

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，认真贯彻落实习近平总书记视察山西重要讲话重要指示，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、省委、省政府、市委、市政府决策部署，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，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。要适应统筹推进疫情防控和社会经济发展工作要求，聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，做实做细为老年人服务的各项工作，让老年人在

信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

（二）基本原则

1. 坚持传统服务与智能创新相结合。在各类日常生活场景中，必须保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求；坚持“两条腿”走路，使智能化管理适应老年人，并不断改进传统服务方式，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

2. 坚持线上服务与线下渠道相结合。线上服务更加突出人性化，充分考虑老年人习惯，便利老年人使用；线下渠道进一步优化流程、简化手续，不断改善老年人服务体验，与线上服务融合发展、互为补充，有效发挥兜底保障作用。

3. 坚持解决突出问题与形成长效机制相结合。围绕老年人出行、就医等高频事项和服务场景，抓紧解决目前最突出、最紧迫的问题，切实保障老年人基本服务需要；在此基础上，逐步总结积累经验，不断提升智能化服务水平，完善服务保障措施，建立长效机制，有效解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

（三）工作目标

在政策引导和全社会的共同努力下，有效解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，在出行、就医、消费、娱乐、办事等方面为广大老年人提供更周全、更贴心、更便利的服务。到2021年1月底前，集中力量推动各项传统服务兜底保障到位，抓紧出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施，切实满足老年人基本生活需要。

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“健康码”管理，便利老年人通行。在新冠肺炎疫情低风险地区，机场、铁路车站、长途客运站等各类查验“健康码”公共场所，应设立老年人通行“无健康码”绿色通道，配备工作人员、志愿者等人员，引导和帮助不会使用智能手机老年人进行“健康码”查询操作；对于无智能手机无法提供健康码老年人，可采取凭有效身份证件、持纸质证明等作为辅助行程证明替代措施，并帮助填写流调表。有条件的县（市、区）和场所，做好健康核验。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负责人的责任。（市卫健委牵头，相关部门及各县（市、区）按职责分工负责）

2. 保障居家老年人基本服务需要。在常态化疫情防控下，为有效解决老年人无法使用智能技术获取线上服务的困难，组织、引导城乡社区组织、机构和各类社会力量进社区、进家庭，为居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守老年人等重点群体，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、市民政局、市住建局、市卫健委等相关部门按职责分工负责）

3. 在突发事件处置中做好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，需采取必要智能化管理和服务措施的，要在应急

预案中统筹考虑老年人需要，采用广播、电视、微信、短信等途径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。（市应急局、市公安局、市卫健委等相关部门及各县（市、区）按职责分工负责）

（二）便利老年人日常交通出行

4. 优化老年人打车出行服务。保持巡游出租车扬召服务，对电召服务要提高电话接线率。充分发挥95128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。鼓励有条件的地区在医院、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。（市交通局及各县（市、区）按职责分工负责）

5. 便利老年人乘坐公共交通。铁路、公路、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、证件等乘车的方式。推进交通一卡通全国互通与便捷应用，支持具备条件的社保卡增加交通出行功能，鼓励有条件的县（市、区）推行老年人凭身份证、社保卡、老年卡等证件乘坐城市公共交通。（市交通局、市人社局、人民银行忻州市中心支行、大秦铁路原平车务段、大秦铁路朔州车务段、市民航机场管理局及各县（市、区）按职责分工负责）

6. 提高客运场站人工服务质量。进一步优化铁路、公

路、民航客运场等窗口服务，方便老年人现场购票、打印票证等。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。（市交通局、大秦铁路原平车务段、大秦铁路朔州车务段、市民航机场管理局及各县（市、区）按职责分工负责）

（三）便利老年人日常就医。

7. 提供多渠道挂号等就诊服务。各医疗机构、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的渠道。全市三级以上医疗机构应为基层医疗机构提供一定比例的预约号源，二级以上医疗机构可根据本机构老年人就医实际情况，为老年人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。（市卫健委负责）

（四）便利老年人日常消费

8. 保留传统金融服务方式。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。银行机构要适当增加大堂工作人员配置，对需要帮助的老年人提供引导和保障服务。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。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。（人民银行忻州市中心支行、市发改委、市市场监管局、忻州银保监会等相关部门按职责分工负责）

（五）便利老年人文体活动

9. 提高文体场所服务适老化程度。需要提前预约的公园、旅游景区、体育场馆、电影院等文化娱乐场所，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。（市文旅局、市住建局、市体育局及各县（市、区）按职责分工负责）

（六）便利老年人办事服务。

10. 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。（相关部门及各县（市、区）按职责分工负责）

三、保障措施

（一）健全工作机制。建立市发改委、市卫健委牵头，政府各有关部门参加的局际联席会议机制，明确责任分工，加强统筹推进。各县（市、区）要建立相应的协调推进机制，细化措施，确保任务落实到位。各部门要加强工作协同和信息共享，形成统筹推进、分工负责、左右协调的工作格局，

加快建立解决老年人面临“数字鸿沟”问题的长效机制。（市发改委、市卫健委牵头，相关部门及各县（市、区）按职责分工负责）

（二）加强督促落实。各县（市、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，及时跟踪分析涉及本县（市、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。（市发改委、市卫健委牵头，相关部门及各县（市、区）按职责分工负责）

（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。对各县（市、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、市委网信办、市发改委、市住建局、市卫健委等相关部门按职责分工负责）