2020年11月27日 星期五
组版:李够梅 责编:王燿 校对:王艳
名课日报

运用智能技术困难 切实解决老年人

国务院办公厅印发《实施方案》

新华社北京11月24日电 日前,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》(以下简称《实施方案》),就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。

《实施方案》指出,要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、五中全会精神,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。适应统筹推进疫情防控和经济社会发展工作要求,聚焦老年人日常生活涉及的高频事项,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,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。

《实施方案》提出,要在政策引导和全社会共同努力下,有效解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,让广大老年人更好地适应并融入智慧社会。到2020年底前,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。到2021年底前,围绕老年人高频服务事项,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。到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。

《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:一是做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障,包括完善"健康码"管理便利老年人通行、保障居家老年人基本服务需要、在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。二是便利老年人日常交通出行,包括优化老年人打车出行服务、便利老年人乘坐公共交通、提高客运场站人工服务质量。三是便利老年人日常就医,包括提供多渠道挂号等就诊服务、优化老年人网上办理就医服务、完善老年人日常健康管理服务。四是便利老年人日常消费,包括保留传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平。五是便利老年人文体活动,包括提高文体场所服务适老化程度、丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。六是便利老年人办事服务,包括依托全国一体化政务服务平台优化"互联网+政务服务"应用、设置必要的线下办事渠道。七是便利老年人使用智能化产品和服务应用,包括扩大适老化智能终端产品供给、推进互联网应用适老化改造、为老年人提供更优质的电信服务、加强应用培训和开展老年人智能技术教育。

《实施方案》强调,各地区、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、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。要完善法规规范,切实保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益,加快推进相关智能产品与服务标准规范制修订工作。要加强督促落实,明确时间表、路线图,建立工作台账,强化工作落实,定期组织开展第三方评估。要保障信息安全,规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动,切实保障老年人安全使用智能化产品、享受智能化服务。要开展普及宣传,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,弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。

这些鸿沟,我们陪您一起跨过

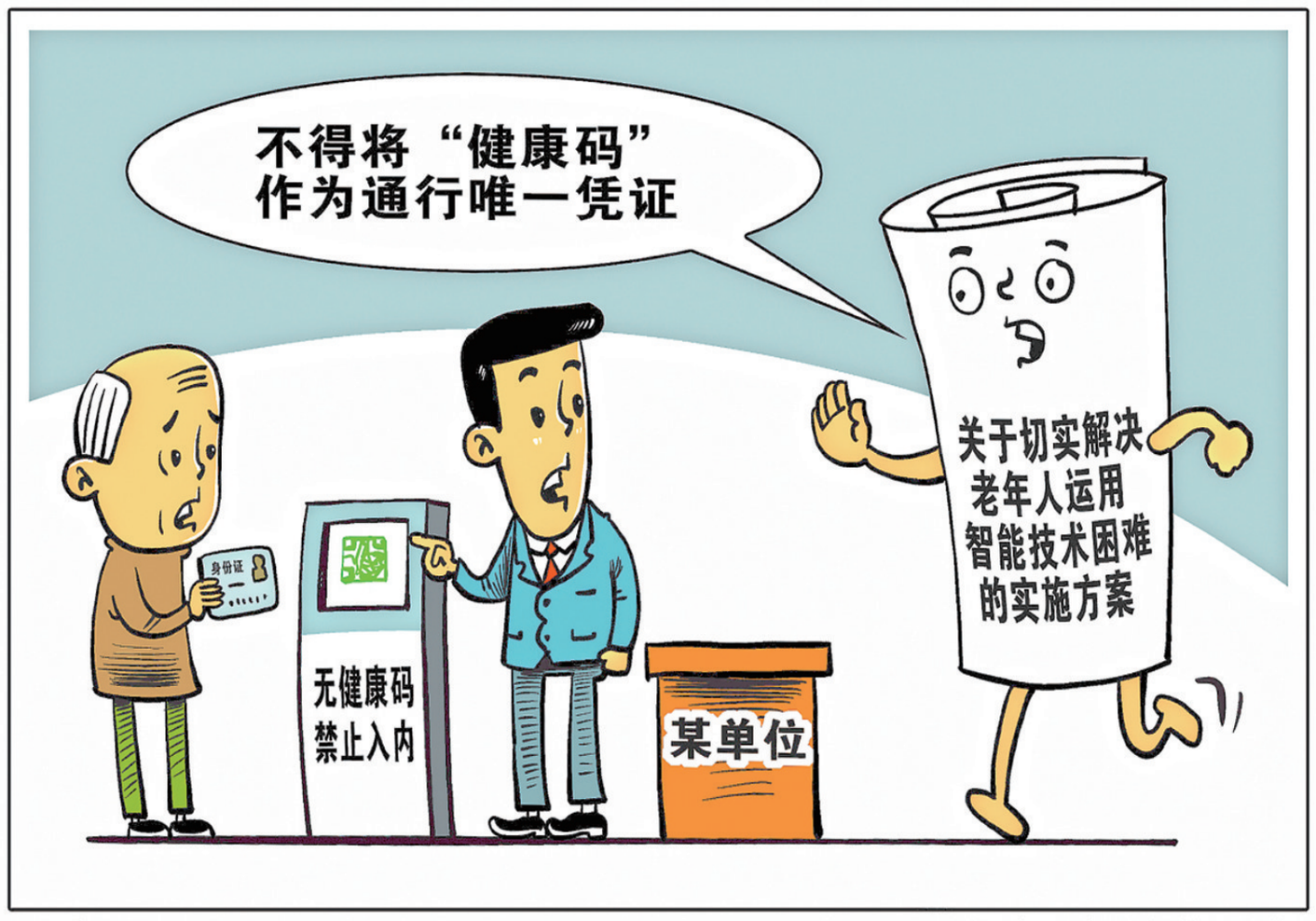
聚焦《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》

□ 新华社记者

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《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》24日公布,针对老年人运用智能技术遇到的种种"痛点""难点",提出解决方案。

2019年末,我国60岁及以上老年人口达2.54亿,占总人口的18.1%。方案能否解决老年人的困扰?帮助他们跨过技术飞速发展带来的"鸿沟",我们怎么做?



明确

新华社发 朱慧卿 作

不会用"健康码",常态化疫情防控下常常受阻?

【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。

叫车软件太复杂,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】在上海市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。他告诉记者,按动按钮后,需求会发给附近的出租车司机,应答率总体比网约车要高。

上海市出租车统一平台"申程出行"副总经理许轶群介绍,高峰时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,就医怎么办?

【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。

"导诊手把手教,操作几次我就学会了。智能化对老年人来说,也可以带来便利。"长沙市开福区66岁的范忠东老人说。

网上支付不放心,现金不收怎么办?

【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。"人老了,眼睛不好使,动作也慢。银行工作人员的耐心指导感觉很贴心。"年近七旬的冷阿姨说,"设备先进很重要,但更重要的是人的服务。"

文体场所不适老,娱乐锻炼只有广场舞?

【听老人说】不少文体场所门票要网上预约,只能让孩子帮忙搞定,新开发的智能服务也不大会用。

【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】河北省秦皇岛市北戴河区英才社区有1500位老人,通过探索建立"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。社区居民李兰香老人说,她用手机学会了花式太极拳,几天前带着老邻居们在市里比赛拿了两项大奖。

政务办理很方便,不会线上办理怎么办?

【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"。

智能终端不好用、不会用,这个槛怎么迈?

【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。"

科技创新日新月异,真正解决老年人面对的技术"鸿沟",需要用老年人的眼睛去关注他们的需求。归根结底,这需要全社会共同努力。

(记者 安蓓 吴雨 魏玉坤 谢希瑶 史卫燕 王辰阳 邱冰清 李继伟 周圆)

新华社北京11月24日电

民生直通车

让逾2.5亿老年人共享智慧社会便利

专访国家发改委社会发展司人口发展处处长王谈凌

新华社北京11月24日电(记者 安蓓 魏玉坤) 一端是日益扩大的老龄人口,一端是日新月异的科技创新。伴随信息技术的快速发展,如何让逾2.5亿老年人共享智慧社会便利,是考验社会治理的重要课题。

国务院办公厅近日印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》。方案的主要考虑是什么?如何确保方案落实落细?面向未来,全社会应如何帮助老年人跨越数字技术发展带来的"鸿沟",共享科技创新成果?记者24日专访了国家发展改革委社会发展司人口发展处处长王谈凌。

帮助老年人搭上智能技术便车

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。

方案及时回应社会关注的"痛点",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,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,细化了面向老年人的各项服务措施。

王谈凌说,随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展,智能化服务广泛应用,深刻改变了生产生活方式,普遍提高了服务效率和便利程度。但与此同时,因为不会用智能手机、不懂移动支付等原因,使得很多老年人不能顺利搭上智能技术的便车,技术的进步不知不觉形成了生活中的门槛。

他说,常态化疫情防控下,线上服务快速发展,使得这一问题进一步凸显。对此,党中央、国务院高度重视。为推动老年人更好适应智能技术、更好融入智慧社会,制定出台了这一方案。

建立部际联席会议机制统筹推进

方案列出7类高频事项和服务场景,包括20项重点任务。每项重点任务都明确了落实主体,涉及国家发展改革委、国家卫生健康委、工业和信息化部、交通运输部、人民银行等多个国家部门以及各个地方政府。

王谈凌说,下一步将主要通过3方面工作确保方案落实:

一是建立机制。将建立国家发展改革委、国家卫生健康委牵头,国务院各有关部门参加的部际联席会议机制,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,细化措施,确保任务落实到位。

二是加强督促。各地区各部门将建立工作台账,明确时间表、路线图,确保各项工作措施做实做细、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。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。

三是营造环境。把促进老年人融入智慧社会作为人口老龄化国情教育重点,弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚,并对有益做法、典型案例及时进行总结交流和宣传报道。

让智能技术发展与老龄化发展相协调

当前,我国老龄人口数量快速增长,伴随着进入信息化、智能化时代,让老年人更好融入智慧社会,需要全社会共同努力。

王谈凌说,人口老龄化是今后较长一段时期我国的基本国情。2019年末,我国60岁及以上老年人口达到2.54亿,占总人口的18.1%。让智能技术发展与老龄化发展相协调,这是一项长期任务。

"这需要全社会共同努力。"王谈凌说,一方面使智能化发展适应老年人,另一方面要改进传统服务方式,做到"两条腿走路"。

他说,在具体工作中,体现为"保基本、优服务、促培训、强监管"。保基本,就是要针对"不想用"等问题,深入研究老年人基本生活需求,为保障老年人正常出行、就医、消费、休闲等,科学设计服务范围,维持传统服务方式、结算方式有效运行。

优服务,就是要针对"不能用"等问题,兼顾老年群体使用感受,开发操作简便的适老化智能终端,简化应用程序使用步骤及操作界面,必要时采取专门针对老年人的指导服务措施,打通信息联通的"最后一公里"。

促培训,就是要针对"不会用"等问题,发动社区、公益组织、老年大学等机构举办知识讲座和指导培训,提高老年人智能终端操作及数字信息获取能力。

强监管,就是要针对"不敢用"等问题,提高智能应用程序准入门槛,明确个人信息填报和使用范围,严厉打击网络诈骗、电信诈骗等行为,让老年人用得安心。

"让老年人共享智慧社会便利,需要全社会共同努力和自觉行动,形成从政府到企业、从社会到家庭共同参与的良好氛围。"王谈凌说。

新华时评

破解数字化社会的『老来难』

民间传唱已久的《老来难》,历数了传统社会老年之难。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》,是要解决数字化社会新的"老来难"问题,为老年人搬掉一大块"绊脚石",促进老人融入智慧社会。

我国线上经济全球领先,在这次疫情防控中发挥了积极作用,线上办公、线上购物、线上教育、线上医疗蓬勃发展并同线下经济深度交融。红红火火的在线经济,是我国经济社会发展的一块"长板",而老年人面临"数字鸿沟"问题是长板上的弱点。切实解决老年人运用智能技术困难,是拉长板和补短板的辩证统一。

几天前开幕的2020年世界互联网大会,主题是"数字赋能 共创未来——携手网络空间命运共同体";稍早的2020年中国国际服务贸易交易会全球服务贸易峰会,发出"顺应数字化、网络化、智能化发展趋势,共同致力于消除'数字鸿沟'"的号召。立足疫情防控和经济发展当务之急、着眼智能化发展长远趋势,切实解决老年人运用智能技术的困难,消除"数字鸿沟",使老年人融入网络空间命运共同体,这是尊敬老人传统美德的"智慧新篇"。

智慧社会、数字强国,一个人也不能少,这是以人民为中心政府的责任,也是社会和企业的责任,同时也是巨大机遇。从医疗保健到养老休闲,老年人对智慧社会生活有迫切需求,也有美好向往。我国有超过2.5亿60周岁以上人口,这既带来巨大的"数字鸿沟"的挑战,也蕴藏着海量的"数字桥梁"新基建潜力。

从智能康复穿戴设备到地理位置定位的传感器,科技创新正在改变老年人的生活,通过不懈努力我们有机会在"银发浪潮"中把数字化的"绊脚石"变"垫脚石"。 (记者 王立彬)

新华社北京11月24日电