

南充市发展和改革委员会 南充市卫生健康委员会

南发改社发〔2021〕88号

南充市发展和改革委员会 南充市卫生健康委员会 关于印发《关于切实解决老年人运用智能技术 困难的工作任务清单》的通知

各县（市、区）人民政府，市直有关部门（单位）：

现将《关于切实解决老年人运用智能技术困难的工作任务清单》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

各地区、各部门要落实主体责任，加强工作统筹，建立工作台

账，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。



南充市发展和改革委员会



南充市卫生健康委员会

2021年4月16日

附件

关于切实解决老年人运用智能技术 困难的工作任务清单

为贯彻落实《四川省发展和改革委员会 四川省卫生健康委员会关于印发〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的工作任务清单〉的通知》（川发改社会[2021]28号）要求，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，结合我市实际，特制定如下工作任务清单。

一、做好突发事件应急响应状态下为老服务保障

1.在新冠肺炎疫情低风险地区，除机场、铁路车站、长途客运站、码头等特殊场所外，一般不用查验“健康码”。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。

责任单位：市卫生健康委、市经济和信息化局，各县（市、区）人民政府（逗号前为牵头单位，未明确牵头单位的按职责分工负责，下同）

完成时限：2021年4月底前

2.对需查验“健康码”的情形，通过技术手段将疫情防控相关信息自动整合到“健康码”，简化操作以适合老年人使用，优化代办代查等服务，落实“健康码”全国互通互认，便利老年人跨省通行。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。

责任单位：市卫生健康委、市经济和信息化局，市直其他相关部门和各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年4月底前

3.有条件的地区和场所要为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”，做好服务引导和健康核验。

责任单位：市卫生健康委、市经济和信息化局，市直其他相关部门、各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年4月底前

4.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，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。

责任单位：市应急局、市公安局、市民政局、市卫生健康委、市消防救援支队等市直相关部门及各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

二、便利老年人日常出行

5.保持巡游出租车扬召服务，对电召服务要提高电话接线率。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。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。

责任单位：市交通运输局及各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

6.铁路、公路、水运、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。

责任单位：市交通运输局、南充火车站、南充火车北站、南充机场及各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年4月底前

7.推行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，鼓励有条件的地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。

责任单位：市交通运输局、市人力资源社会保障局、人行南充中支及各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

8.进一步优化铁路、公路、民航客运场站及轨道交通站点等窗口服务，方便老年人现场购票、打印票证等。

责任单位：市交通运输局、南充火车站、南充火车北站、南充机场及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年4月底前**

9.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。

责任单位：市交通运输局及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年4月底前**

三、便利老年人日常就医

10.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。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。

责任单位：市卫生健康委、市中医药局及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年4月底前**

11.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，促进线上线下服务结合。

责任单位：市卫生健康委、市中医药局及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年12月底前**

12.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。

责任单位：市卫生健康委、市中医药局、市公安局、市人力资源社会保障局、市医保局等市直相关部门及各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

13.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、药品配送等服务，逐步推行“一键呼叫”，满足居家老年人的健康需求。推进“互联网+医疗健康”发展，提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。

责任单位：市卫生健康委、市中医药局及各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

四、便利老年人日常消费

14.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，建设改造一批社区便民消费服务中心、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、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。

责任单位：市商务局、市民政局、市住房城乡建设局、市卫生健康委、市中医药局等市直相关部门，各县（市、区）人民政府

完成时限：**2022年12月底前**

15.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。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。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：人行南充中支、市市场监管局、市商务局、南充银保监分局等市直相关部门，各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年4月底前**

16.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。

责任单位：市商务局、各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年4月底前**

17.完善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用户注册、银行卡绑定和支付流程，打造大字版、语音版、民族语言版、简洁版等适老手机银行APP，提升手机银行产品的易用性和安全性，便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。平台企业需提供技术措施，保障老年人网上支付安全。

责任单位：人行南充中支、市商务局、南充银保监分局等市直相关部门

完成时限：**2022年12月底前**

五、便利老年人文体活动

18.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。

责任单位：市文广旅局、市城管执法局、市教育体育局及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021**年4月底前

19.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。

责任单位：市文广旅局、市教育体育局及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021**年4月底前

20.引导公共文化体育机构、文体和旅游类企业提供更多适老化智能产品和服务，同时开展丰富的传统文体活动。

责任单位：市文广旅局、市教育体育局及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021**年4月底前

21.针对广场舞、群众歌咏等方面的普遍文化需求，引导企业开发设计适老智能应用，为老年人社交娱乐提供便利。

责任单位：市文广旅局、市教育体育局及各县（市、区）人民

政府

完成时限：**2021年12月底前**

22.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。

责任单位：市文广旅局、市教育体育局及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2022年12月底前**

六、便利老年人办事服务

23.依托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。

责任单位：市政务服务管理局、市经济和信息化局，市直其他相关部门及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年4月底前**

24.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。

责任单位：市直相关部门及各县（市、区）人民政府

完成时限：**2021年4月底前**

25.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。

责任单位：市政务服务管理局，市直其他相关部门各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

七、便利老年人适用智能化产品和服务应用

26.组织开展互联网网站、移动互联网应用改造专项行动，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。优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”、“长辈模式”，将无障碍改造纳入日常更新维护。推动基础电信企业优化老年人一键呼入人工客服、电信服务营业厅爱心通道等适老化措施。

责任单位：市政务服务管理局、市经济和信息化局、市民政局、人行南充中支、南充银保监分局等市直相关部门

完成时限：2021年12月底前

27.持续开展电信普遍服务试点，推进行政村移动网络深度覆盖，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。

责任单位：市通信发展办公室，市经济和信息化局

完成时限：2021年12月底前

28.开展精准降费，引导基础电信企业为老年人提供更大力度的资费优惠，合理降低使用手机、宽带网络等服务费用，推出更多老年人用得起的电信服务。

责任单位：市经济和信息化局

完成时限：**2021年12月底前**

29.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，提高老年人对智能化应用的操作能力。

责任单位：市民政局、市经济和信息化局、市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市市场监管局、南充银保监分局等市直相关部门

完成时限：**2021年12月底前**

30.将加强老年人运用智能技术能力列为社区教育、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。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、社区教育机构等，采取线上线下相结合的方式，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

责任单位：市教育体育局、市民政局、市卫生健康委等市直相关部门

完成时限：**2022年12月底前**

31.打造居家社区智慧养老服务圈。采取政府补贴等方式，对纳入特困供养、建档立卡范围并有迫切改造需求的高龄、失能、残疾

老年人家庭按照《无障碍设计规范》实施适老化改造。以社区养老服务综合体为枢纽，试点建设智慧养老社区。建成智慧养老社会组织孵化基地，试点建设1个智慧养老社会组织孵化基地。制定老年人能力综合评估实施办法，通过政府购买服务等方式，启动老年人能力综合评估。

责任单位：市民政局、市住建局，各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

八、完善法规规范

32.围绕出行、就医、消费、办事等老年人日常生活需求，加快推进制定、修改涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗、无障碍改造等方面的政府规范性文件，切实保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益。

责任单位：相关职能部门

完成时限：2022年12月底前

33.规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动，综合运用多种安全防护手段和风险控制措施，加强技术监测和监督检查，及时曝光并处置违法违规获取个人信息等行为。

责任单位：市委网信办

完成时限：2022年12月底前

34.实施常态化综合监管，加强与媒体等社会力量合作，充分依托各类举报投诉热线，严厉打击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：市委网信办、市公安局

完成时限：2022年12月底前

九、开展普及宣传

35.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，鼓励亲友、村（居）委会、老年协会、志愿者等为老年人运用智能化产品提供相应帮助，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。

责任单位：市委宣传部、市民政局、市卫生健康委，各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

36.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。

责任单位：市卫生健康委、市住房城乡建设局、市发展改革委，各县（市、区）人民政府

完成时限：2021年12月底前

37.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。

责任单位：市委宣传部、市发展改革委、市卫生健康委，各县（市、区）人民政府

完成时限：2022年12月底前

