

厦门市人民政府办公厅文件

厦府办〔2021〕2 号

厦门市人民政府办公厅关于切实解决 老年人运用智能技术困难的通知

各区人民政府，市直各委、办、局，各开发区管委会，各有关单位：

为全面贯彻落实《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实施方案的通知》（国办发〔2020〕45 号）的部署要求，推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，进一步为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，让老年人更好共享信息化发展成果，增强人民群众获得感，现就有关要求通知如下：

一、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。在新冠肺炎疫情低风险状态下,除医院、机场、铁路车站、长途客运站、码头和出入境口岸等特殊场所外,一般不查验“健康码”(国家或省里有新的统一规定的从其规定执行)。对需查验健康码的情形,要优化代查代办服务。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、持纸质证明通行等作为辅助证明措施。有条件的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。(市卫健委牵头,各级各部门按职责分工负责)

(二)保障居家老年人基本服务需求。在常态化疫情防控下,组织、引导、便利社区组织、物业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、留守等重点老年人群体,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,有效解决老年人无法使用智能技术获取线上服务的困难,形成高效便捷的吃、住、医、行、乐等全方位、智能化的社区养老服务网络。建立社区助老员定期巡访重点群体老年人制度。结合社区养老服务中心建设,融合餐饮、家政、购物等服务项目,更好解决老人需求。支持养老机构参与社区养老服务设施运营、拓展居家上门服务,就近为老年人提供优质服务。做细做实老年人家庭医生签约服务,每年为签约的80岁以上老人及失能半失能老人提供不少于一次上门出诊服务。(市商务局、民政局、建设局、卫健委、住房局等部门按职责分工负责)

(三)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,需采取必要的智能化管理和服务措施的,要在市级突发事件总体应急预案和安全生产类、自然灾害类等专项预案的编制和修订中,统筹考虑老年人需要,提供相应的应急救援和保障服务。在救灾资金发放方式上,原则上采用“一卡通”方式,允许以现金方式发放,以方便老年人领取。完善应急提醒帮扶机制,对个别没有接收、阅读短信能力或没有监护人的老年人,依靠救援现场应急救援队伍进行疏导,引导老年人远离突发事件现场。加强老年人自救互救应急技能训练。(市应急局、公安局、卫健委等部门按职责分工负责)

二、便利老年人日常交通出行

(四)优化老年人打车出行服务。开通“95128”电召服务,为群众出行提供24小时巡游出租车召车服务。引导网约车平台优化约车软件,方便他人为老年人叫车。在机场等地设置自助机,安排专人帮助乘客叫车。建设出租车智能引导服务平台,智能调度全市巡游车企业运力,提供便捷叫车服务。(市交通局负责)

(五)便利老年人乘坐公共交通。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、证件等传统乘车方式。推行老年人凭市民卡(社会保障卡)、老年卡、老年人优待证等证件乘坐城市公共交通。(市交通局、工信局、人社局、人行厦门市中心支行等部门按职责分工负责)

(六)提高客运场站人工服务质量。进一步优化客运场站窗口服务。各长途客运站设置老弱病残优先购票窗口,设置无障碍通道,配备无障碍设施,方便老年人出行并及时提供帮助。在各客运站配置工作人员,帮助不方便操作智能机的老年人提供现场购票、打印票证等服务。(市交通局负责)

三、便利老年人日常就医

(七)提供便利化就诊服务。各医疗卫生机构要完善电话、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。各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。家庭医生可为签约老年人办理基层门诊预约服务和上级医院医生预约及转诊服务。(市卫健委负责)

(八)优化老年人网上办理就医服务。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,促进线上线下服务相结合。推动“多码融合”就医应用,通过身份证、市民卡(社会保障卡)、电子健康卡、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。支持医疗机构、符合条件的第三方机构搭建互联网信息平台,为群众提供安全可靠的远程医疗。探索基于微信小程序、自助办理终端等服务平台,开发授权代理、亲友代办等功

能,帮助老年人代办医保业务。推进门诊、住院、家庭医生服务等结算环节的医保移动支付和医保共济账户移动支付应用,实现老年人更加便利结算。(市卫健委、医保局等部门按职责分工负责)

(九)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、家属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,满足居家老年人的健康需求。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。做细做实老年人家庭医生签约服务,老年人签约信息可绑定到亲人手机,实现家人健康家人关心。利用家庭医生签约服务平台,为老年人提供健康咨询、预约转诊、慢性病随访、健康管理、慢病线上续方及药品配送、健康保健知识科普和健康提醒等服务。(市卫健委负责)

四、便利老年人日常消费

(十)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。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,需支持现金和银行卡支付。加大对拒收现金、采取歧视性措施排斥现金等行为的整改整治力度,及时处理老年人有关拒收现金的投诉。银行保险机构必须保留传统金融服务方式,各项业务支持现金和银行卡支付。畅通 12315 投诉举报渠道,妥善化解老年人消费纠纷,为老年人提供便利化服务。(人行厦门市中心支行、厦门银保监局、市市场监管局、市金融监管局等部门按职责分

工负责)

(十一)提升网络消费便利化水平。督促辖区银行保险、证券期货经营机构完善金融科技标准体系,优化用户注册、银行卡绑定和支付流程,打造大字版、语音版、简洁版等适合老年人使用的金融软件,提升产品易用性和安全性,便利老年人网上购物、投保、交易、订餐、家政、生活缴费等日常消费,保障老年人网上支付安全。鼓励证券期货经营机构开展专题培训和宣传,提高老年人对智能化应用的操作能力。在互联网金融服务终端,提供指导老年人正确使用互联网金融服务的在线客服及相关教程,促进老年人无障碍体验金融服务。(人行厦门市中心支行、厦门银保监局、厦门证监局、市金融监管局等部门按职责分工负责)

五、便利老年人文体活动

(十二)提高文体场所适老化服务水平。需要提前预约的公共文化馆、公共图书馆、公共体育场馆、旅游景区等场所,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。在学校体育场地设施开放过程中,通过提供客服专线线上指导和安保人员现场帮扶服务,帮助老年人完成注册登记,已注册完成的老年人在常去学校实现免预约刷脸入场。(市文旅局、体育局、教育局、市政园林局按职责分工负责)

(十三)丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。引导公共文化机构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。全市老年体育各项交流、培训、展示和宣传活动坚持线上

和线下并行。各级老体协结合传统文体活动,对具备一定学习能力的老年人开展智能设施设备的运用指导。(市文旅局、体育局按职责分工负责)

六、便利老年人办事服务

(十四)优化“互联网+政务服务”应用。推进政务数据共享,推动更多自助服务事项进驻厦门市“e政务”,不断增加便民服务站配备数量,强化便民服务站点的咨询导办服务,保障老年人政务服务事项“就近办”“随时办”。进一步拓宽掌上办,网上办、自助办渠道,公安、人社、医保、民政、不动产等部门涉及老年人高频服务事项的办理方法具备授权代理、亲友代办等功能,方便不使用或不会操作智能手机、电脑的老年人网上办事。(市审批管理局牵头,各部门按职责分工负责)

(十五)设置必要的线下办事渠道。各审批部门在市、区行政服务中心设置线下办理窗口,办事群众可在窗口办理所有依申请事项。在市、区行政服务中心各大厅设置咨询导办台,加强对老年人的引导和服务。在市、区行政服务中心各进驻部门窗口开辟绿色通道,为70周岁以上老年人提供优先办理服务。(市审批管理局牵头,各部门按职责分工负责)

七、便利老年人使用智能化产品和服务应用

(十六)扩大适老化智能终端产品供给。推动本地工业企业生产的智能终端产品开展适老化改造,使其具备大屏幕、大字体、操作简单等方便老年人使用的特点。鼓励本地养老服务企业走智能

化、专业化运营模式,引入智能化物联网平台、应用智能康复辅具、健康监测穿戴设备等,满足老年人智能化养老需求。支持符合条件的企业申报列入全国智慧健康养老产品及服务推广目录。加大对适老化智能终端产品监督抽查力度,引导企业参与制定实施智慧健康养老终端设备标准,督促认证检验检测机构做好老年人产品相关服务,提供便捷认证检验检测服务。(市工信局、民政局、市场监管局等部门按职责分工负责)

(十七)推进互联网应用适老化改造。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,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,使其更便于老年人获取信息和服务。推进市养老服务监管平台建设,建立跨部门、跨系统数据安全交换机制。拓展信息技术在嵌入式养老服务领域的应用,打造智慧养老服务新模式。健全老年人信息档案与服务记录,细化养老服务需求,为老年人提供一站式、个性化养老服务。(市工信局、民政局、金融监管局,人行厦门市中心支行、厦门银保监局、厦门证监局等部门按职责负责)

(十八)为老年人提供更优质的电信服务。推动养老服务机构、老年活动中心等实现宽带网络全覆盖。按照省管局统一部署,引导基础电信企业为老年人提供更大力度的通信优惠资费和更便捷的通信服务。(市民政局、卫健委,厦门市通信管理局按职责分

工负责)

(十九)加强应用培训。针对老年人在日常生活中的应用困难,组织行业培训机构、专家、养老服务机构开展专题培训,提高老年人对智能化应用的操作能力。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。通过科普讲座、大众传媒等老年人喜闻乐见的形式,引导老年人正确认识网络信息和智能技术。加强针对老年人的智能技术运用和防骗知识的科普宣传。鼓励银行保险、证券期货机构开展专题培训,提高老年人对智能化金融软件的操作能力。(市委文明办,市教育局、民政局、金融监管局,厦门银保监局、厦门证监局等部门按职责分工负责)

(二十)开展老年人智能技术教育。将加强老年人运用智能技术能力列为老年教育的重点内容,通过讲座、培训、远程授课、体验学习、尝试应用、经验交流等方式,引导老年人体验新科技,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,采取线上线下相结合的方式,通过老年大学、养老服务机构、社区教育机构等,采取线上线下结合的方式,帮助老年人提高运用智能技术的能力。(市教育局、民政局等部门按职责分工负责)

八、认真做好组织实施工作

(二十一)明确工作目标。到2020年底前,推动各项传统服务兜底保障到位,切实满足老年人基本生活需要。到2021年底前,围绕老年人出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项,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,线上线下服务更加高效
协同,基本建立解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制。

(二十二)健全工作机制。建立市发改委、市卫健委牵头,各有
关部门共同参与的协调推进机制,明确部门责任分工,确保任务落
实到位。各部门要加强工作协同,形成统筹推进、分工负责的工作
格局,加快建立解决老年人运用智能技术困难问题的长效机制。
(市发改委、市卫健委牵头,各级各部门按职责分工负责)

(二十三)加强督促落实。各部门要明确各项任务完成的时间
表、路线图及细化工作举措,建立工作台账,确保各项工作措施做
实做细、落实到位。定期通报各部门工作进展,对工作推进过程中
遇到的问题及时提请市政府研究解决。对因推进工作不力造成恶
劣影响的单位,根据有关规定追究相关单位负责人的责任。(市发
改委、市卫健委牵头,各级各部门按职责分工负责)

(二十四)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,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。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。(市网信办,市工信局、公安局,厦门市通信管理局等部
门按职责分工负责)

(二十五)加大宣传力度。将促进老年人融入智慧社会作为国

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。积极宣传报道解决老年人运用智能技术困难相关工作的典型案例,营造良好社会舆论氛围。(市委宣传部负责)

厦门市人民政府办公厅

2021年1月14日

(此件主动公开)

有关单位：市委宣传部、厦门市通信管理局、市委文明办、银保监局、证监局、人行厦门市中心支行。

厦门市人民政府办公厅

2021 年 1 月 14 日印发

