

西藏自治区人民政府办公厅印发西藏自治区关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案（2021-2022年）的通知

各地（市）行署（人民政府），自治区各委、办、厅、局：

《西藏自治区关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案（2021-2022年）》已经自治区人民政府同意，现印发给你们请结合实际认真贯彻落实。

（此件公开发布）

西藏自治区人民政府办公厅

2021年2月6日

西藏自治区关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案（2021-2022年）

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实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）精神，有效解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享信息化发展成果，结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会以及中央第七次西藏工作座谈会精神，全面贯彻习近平总书记关于西藏工作的重要论述和新时代党的治藏方略，认真贯彻落实区党委九届二次、三次、四次、五次、六次、七次、八次、九次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，把“三个赋予、一个有利于”要求贯穿始终，不断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、普遍适用与分类推进、线上服务与线下渠道、解决突出问题与形成长效机制相结合的原则，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和服务场景，做实做细为老年人服务的各项工作，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，增进包括老年人在内的全体人民福祉，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

（二）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，让广大老年人更好地适应并融入智慧社会。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。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。

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，除机场、铁路车站、长途客运站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或持纸质证明通行等替代措施。具备条件的地（市）要在铁路、公路、民航等客运场站，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。各级医疗机构入口增设老年人“无健康码”绿色通道，测量体温后，由工作人员、志愿者帮助老年人顺利通过。做好健康码系统建设、优化工作，简化操作以适应老年人使用，优化代办代查等服务，便利老年人通行。（交通运输部、民航西藏区局、中国铁路青藏集团公司拉萨铁路办事处、卫生健康委、经济和信息化厅，各地（市）行署（人民政府）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、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、老年人日间照料中心等设施，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、精神慰藉等服务，满足基本生活需求。（住房城乡建设厅、商务厅、民政厅、卫生健康委，各地（市）行署（人民政府）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统筹考虑老年人需要，提供突发事件风险提示、紧急避难场所提示、“110报警求助”“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。（应急厅、公安厅、卫生健康委，各地（市）行署（人民政府）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。保持巡游出租汽车扬召电召服务能力，指导巡游出租汽车经营者顺应电召发展需要，优化车辆运营状态标志。鼓励巡游出租汽车驾驶员在空驶待租期间，有效保障扬召需求。充分发挥95128等电召服务电话作用，整合巡游出租车运力，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。鼓励巡游出租汽车经营者和驾驶员组建“爱心车队”“雷锋车队”“志愿者车队”，发挥先锋引领作用，对有相对固定用车需求的老年人提供结对保障服务。鼓励网约车平台公司优化约车软件，增设方便老年人使用的“一键叫车”功能，通过更加简化的手机约车操作流程和更加清晰的手机约车软件界面，切实降低老年人使用网约车的操作难度。鼓励网约车平台公司探索开发客服热线语音接单、后台下单、线下结算等功能，为老年人使用网约车提供更完善、更有针对性的解决方案。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。鼓励具备条件的地（市）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，方便老年人打车出行。（交通运输厅，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

5. 便利老年人乘坐公共交通。铁路客运站、汽车客运站、民用运输机场在推广网上售票和移动支付的同时，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。出租汽车、公文化运行的道路客运等交通方式，支持现金支付或者提供方便现金转换的服务。对于已推行电子客票的客运线路，支持老年人在现场购票或由他人网上代为购票后，凭购票的有效证件或相应的纸质票据、凭证直接乘坐。积极推动具备条件的社会保障卡增加交通出行功能，完善交通一卡通出行服务功能，加快推进拉萨市、日喀则市、山南市、林芝市城市交通一卡通互联互通，进一步拓展交通一卡通在出租车等交通方式的应用。便利老年人凭证件乘坐城市公共交通，鼓励各地（市）研究出台老年人凭身份证、社会保障卡、老年卡等有效证件享受公共交通优待服务的政策，鼓励城市公共交通企业对刷卡机具升级改造，便利老年人持不同类型有效证件乘坐城市公共交通。（交通运输厅、人力资源社会保障厅、民航西藏区局、中国铁路青藏集团公司拉萨铁路办事处，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

6. 提高客运场站人工服务质量。铁路客运站、汽车客运站、民用运输机场等均应保留人工服务窗口，为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助。在人流密集的客运场站，具备条件的要为老年人设立优先购票窗口、专用等候区域或绿色通道，在站内设置清晰、明显的老年人服务提示引导标志，便利老年人出行。

优化提升老年旅客服务，设立老年人咨询服务处，帮助解决相关问题，引导顺利办理购票、退票、改签和进场站（点）乘车（机）等事宜，在适当位置设立老年人专座，方便老年旅客休息，确保老年旅客准确按时乘车（机）。将老年人纳入火车站“重点旅客服务”范围，在检票口设立人工通道，提供人工检票服务。航站楼内为老年旅客提供引导服务，帮助其办理乘机手续及行李托运，指引其快速过检，针对独自出行的老年旅客，优化全流程服务。（交通运输部、中国铁路青藏集团公司拉萨铁路办事处、民航西藏区局，各地（市）行署（人民政府）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、预约服务。推动各医疗机构完善电话、网络、现场预约等多种挂号方式，改善群众就医体验，特别是畅通家人、亲友、家庭医生等代为老年人预约挂号的渠道。开通智能化就医的医疗机构，要结合老年人就医实际，为老年人提供一定比例的现场号源。要设置挂号、缴费、检验报告打印等人工服务窗口，配备导医、志愿者、社会工作者等为老年人提供就医指导服务。（卫生健康委，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

8. 优化老年人网上办理就医服务。推动各医疗机构优化医疗服务平台界面设计和服务功能，充分考虑老年人使用习惯，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。推动通过身份证、社会保障卡（含电子社保卡）、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。（卫生健康委、公安厅、人力资源社会保障厅、医保局，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

9. 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等共同帮助老年人获得健康监测、咨询指导、药品配送、上门巡诊等服务，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。（卫生健康委，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

（四）便利老年人日常消费。

10. 保留传统金融服务。保留人工服务柜台，丰富服务内容，优化服务流程，提高服务质量和水平。对于办事网点配备的智能设备，确保有人工值守，并进行操作指引。在柜面业务中，确保配备足够藏汉双语流利人员进行服务，在文件、宣传、合同等文字材料中，确保藏汉双语同步表述，并进行纸质存储留底，配备专人讲解。督促各银行保险金融机构加大与老年人高频消费场所商户之间 POS 机运用合作的力度，便利老年人进行银行卡支付。设置老年人专属服务通道，为专属服务通道做好明确显眼的图案和文字标识，并配备老花镜、爱心专座、医疗救急箱、无障碍通道等硬件保障设施，提高老年人在业务办理过程中的满意度。针对确实不便前往网点的老年客户，按照业务风险等级大小，对风险等级较高的业务，提供上门服务，做好录音录像等留底工作。对风险较低的业务，可适当简化手续和流程，由老年客户委托代理人办理业务，并通过远程核实的方式，确保老年客户身份信息及委托代理业务意愿真实。强化对零售、餐饮、商场等老年人高频消费场所支付市场监管，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。（人行拉萨中心支行、银保监局、市场监管局，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

11. 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用户注册、银行卡绑定和支付流程，打造大字版、语音版、藏语版、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。（人行拉萨中心支行、银保监局、证监局，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

（五）便利老年人文体活动。

12. 提高文体场所服务适老化程度。公园、体育健身场馆、旅游景区、群艺馆、图书馆、博物馆、美术馆等场所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。在老年人进入文体场馆和旅游景区方面提供必要的信息引导、人工帮扶。大力支持各地（市）、县（区）、乡镇、村居组建老年文艺队伍，鼓励各级群艺馆、图书馆、博物馆、县（区）艺术团每年组织业务人员深入社区、居委会、农牧区实地为老年人开展辅导、文艺创作、全民阅读、推送展览等文化活动。（文化厅、旅游发展厅、体育局、文物局，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

13. 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。对老年人在戏曲、广场舞、群众歌咏、书画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。指导文化体育场馆和旅游景区探索通过 5G、超高清、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。（文化厅、旅游发展厅、体育局、文物局，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

（六）便利老年人办事服务。

14. 优化拓展“互联网+政务服务”应用。依托自治区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。（“互联网+政务服务”项目办公室、区党委网信办，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

15. 设置必要的线下办事渠道。医保、社保、户籍、民政、通信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，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。（医保局、人力资源社会保障厅、公安厅、民政部、通信管理局、邮政管理局、信访局，各地（市）行署（人民政府）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。

16. 扩大适老化智能终端产品供给。鼓励医疗卫生机构、养老机构等各类老年人服务主体按照国家发布的智慧健康养老产品和服务推广目录，加强符合老年人使用特点的智能手机、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推广应用。积极申报实施国家智慧健康养老应用试点示范，按照适老化要求推动智能终端持续优化升级。拓展信息技术在养老、助老领域的应用，支持本地信息化企业通过自主开发、联合研发等方式，积极研发生产适老信息产品，提升老年人使用信息技术便利性。（卫生健康委、民政部、经济和信息化厅，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

17. 推进互联网应用适老化改造。组织实施互联网应用适老化及无障碍改造专项行动，重点推动与老年人日常生活密切相关的政务服务、金融服务、新闻媒体等区内主要互联网网站、重点移动互联网应用 APP、小程序的适老化、无障碍、藏汉双语改造，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。（通信管理局、区党委网信办、人行拉萨中心支行、银保监局、证监局，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

18. 为老年人提供更优质的电信服务。加强偏远地区养老服务机构、老年人活动场所等宽带网络覆盖，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，优化线下业务办理流程，简化办理手续，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。（通信管理局、财政厅，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

19. 加强老年人运用智能技术教育培训。将加强老年人运用智能技术能力作为老年教育的重点内容，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，引导老年人了解新事物、体验新科技，积极融入智慧社会。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。（区党委老干部局、教育厅、卫生健康委、民政厅、人力资源社会保障厅、市场监管局、银保监局、证监局，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

三、保障措施

（一）健全工作机制。建立发展改革委、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（市）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。（发展改革委、卫生健康委，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

（二）加强督促落实。各地（市）、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（市）、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（市）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。（发展改革委、卫生健康委，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

（三）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。（司法厅、

通信管理局、公安厅、区党委网信办、市场监管局、人行拉萨中心支行，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）

（四）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（市）有益做法、典型案例及时进行宣传报道，组织开展经验交流。（区党委宣传部、区党委网信办、住房城乡建设厅、卫生健康委，各地（市）行署（人民政府）按职责分工负责）