

清指挥部阅首协司周培
如相关工作

云南省人民政府办公厅

杨少雄
25/3

云政办函〔2021〕18号

云南省人民政府办公厅关于 印发云南省切实解决老年人运用 智能技术困难工作方案的通知

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省切实解决老年人运用智能技术困难的工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

云南省切实解决老年人 运用智能技术困难的工作方案

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，切实解决全省老年人在运用智能技术方面遇到的困难，结合我省实际，制定本方案。

一、做好疫情防控常态化及突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障

（一）在新冠肺炎疫情低风险地区，除机场、铁路车站、长途客运站、码头和出入境口岸等特殊场所外，不得将“健康码”作为老年人通行的唯一凭证，对于既无“健康码”又无纸质健康证明的老年人，现场登记个人信息，填写健康承诺书，无发热等异常症状且无疫情中高风险地区旅居史的老年人应及时放行。（省卫生健康委牵头；省公安厅、省交通运输厅、昆明海关、省通信管理局、云南机场集团、中国铁路昆明局集团有限公司，各州、市人民政府按照职责分工负责，2021年3月底前完成）

（二）严格规范“健康码”全省互通互认，将疫情防控有关信息整合到“健康码”，简化操作以适合老年人使用，优化代办代查等服务。推动“云南健康码”全国互通互认，便利老年人跨

省通行。（省卫生健康委牵头；省通信管理局，各州、市人民政府按照职责分工负责，2021年3月底前完成）

（三）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。（省卫生健康委牵头；省公安厅、省人力资源社会保障厅、省通信管理局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（四）在常态化疫情防控下，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，鼓励物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式，增加居家社区养老服务有效供给，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。（省商务厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省卫生健康委按照职责分工负责，持续推进）

（五）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，要指导各地、有关部门修订应急预案，统筹考虑老年人在突发事件应对中的实际困难，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，切实解决应急处置状态下老年人遇到的困难。（省应急厅牵头；省公安厅、省卫

生健康委，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进)

二、便利老年人日常交通出行

(六) 保持巡游出租车扬召服务，指导出租汽车运营企业开展信息服务平台建设，开通“95128”等电召服务，提高电话接线率，提供电话预约或即时叫车服务，为老年人打车提供便利。引导网约车平台公司优化约车软件，增设适合老年人使用的“一键叫车”功能，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。(省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2021年底前完成)

(七) 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汽车候客点、临时停靠点，为便利老年人打车提供基础设施保障，依托信息技术增设适合老年人使用的便捷叫车服务。(省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2022年底前完成)

(八) 铁路、公路、水运、民航客运场站及轨道交通等公共交通站点均应保留人工服务窗口，为老年人现场购票、打印票证等提供便利。在推行移动支付、电子客票、扫码乘车的同时，保留方便老年人使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的服务方式。对于已推行电子客票的国内客运线路，应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、纸质凭证直接乘坐。（省交通运输厅牵头；云南机场集团、中国铁路昆明局集团有限公司，各州、市人民政府按照职责分工负责，2021年6月底前完成）

（九）引导鼓励出租汽车经营者和驾驶员组织“爱心车队”、“雷锋车队”、“志愿者车队”等，发挥先锋引领作用，为有相对固定用车需求的老年人提供预约保障服务。（省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2021年底前完成）

（十）汽车客运站、客运码头、城市轨道交通车站及高速公路服务区、收费站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。具备条件的客运场站，应当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。（省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2021年底前完成）

（十一）推进交通一卡通全国互通与便捷应用，推动社保卡增加交通出行功能，鼓励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。（省交通运输厅牵头；省公安厅、省人力资源社会保障厅、省卫生健康委，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（十二）指导城市公共交通企业对刷卡机具升级改造，便利老年人持身份证、社保卡等不同类型有效证件乘坐公共交通，各地要加大财政支持，并研究出台老年人享受城市公共交通优待服务的政策。（省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2021

年底前完成)

三、便利老年人日常就医

(十三) 医疗机构、医养结合机构在做好新冠肺炎疫情常态化防控的同时，在入口增设老年人“无健康码”绿色通道，配备工作人员、志愿者、社会工作者等人员，协助没有智能手机或无法提供“健康码”的老年人，通过手工填写流调表等方式完成流行病学史调查，缩短老年人在诊区外等候时间。(省卫生健康委负责，2021年3月底前完成)

(十四) 完善电话、网络、现场预约等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代为老年人预约挂号的渠道。在做好非急诊全面预约的基础上，根据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、社会工作者等为老年人提供就医指导服务。所有医疗机构、医养结合机构要全部开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道。(省卫生健康委负责，2021年3月底前完成)

(十五) 医疗机构、医养结合机构要针对老年人使用互联网和智能设备中遇到的困难，优化互联网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、人工咨询等功能。推进网上就医服务与医疗机构自助挂号、取号叫号、缴费、检验报告、取药等智能终端设备的信息联通，优化线上线下服务。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，鼓励在就医场景中应用人脸识别等技术，方便老年人就医。（省卫生健康委牵头；省公安厅、省人力资源社会保障厅、省医保局按照职责分工负责，2021年底前完成）

（十六）基层医疗卫生机构要规范做好基本公共卫生服务和家庭医生签约服务，探索建立高龄、空巢、失能等重点老年群体的走访探视制度，具备条件的地区在科学评估基础上做好上门巡诊、精神慰藉、家庭病床等服务，帮助老年人获得健康监测、咨询指导，满足居家老年人的个性化健康需求。整合医疗卫生信息化服务资源，健全“互联网+医疗健康”服务体系，提升基层医疗卫生服务能力，做好老年人常见病、慢性病复诊和健康管理等服务。（省卫生健康委负责，持续推进）

（十七）医疗机构要进一步扩大家庭医生预约号源数量，方便老年患者就近预约挂号，并对转诊老年患者提供优先接诊、优先检查、优先住院。医养结合机构要建立老年人危急重症的抢救与转诊制度，可与上级或签约医疗机构建立双向转诊机制、转诊绿色通道。鼓励有条件的医疗机构与养老机构建立医养结合协作关系，或开通预约就诊绿色通道，为入住养老机构的老年人提供预约就诊、急诊急救以及医疗巡诊、健康咨询、健康管理、养生保健、康复指导等服务，确保老年人病有所医、及时救治。（省卫生健康委负责，2021年底前完成）

四、便利老年人日常消费

(十八) 强化支付市场监管，对拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为开展集中整治活动。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。依托各地“12345”政务服务热线和“12363”金融消费权益保护热线，对景区、停车场、商场、餐饮、物业等公共服务和民生领域拒收现金行为开展调查，对涉事主体依法依规予以处理。(人民银行昆明中心支行、省政务服务管理局、省公安厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进)

(十九) 优化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。(人民银行昆明中心支行、省发展改革委、省财政厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局、云南银保监局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进)

(二十) 针对餐饮、景区、超市等人群集中、易发生拒收现金行为的重点行业和领域开展专题宣传，提高经营者的法律意识。采用无人销售方式经营的场所，应提供现金支付渠道或转换手段，满足消费者现金支付需求。(人民银行昆明中心支行、省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局、云南银保监局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进)

(二十一) 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、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。推动平台企业提供技术措施，保障老年人网上支付安全。（人民银行昆明中心支行、省发展改革委、省市场监管局、云南银保监局、云南证监局按照职责分工负责，持续推进）

五、便利老年人文体活动

（二十二）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，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。（省住房城乡建设厅、省文化和旅游厅、省体育局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（二十三）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，提供必要的人工帮扶、信息引导等服务。（省文化和旅游厅、省体育局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（二十四）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，开展丰富的传统文体活动。针对广场舞、群众歌咏等方面的普遍文化需求，开发设计适老智能应用，为老年人社交娱乐提供便利。（省文化和旅游厅、省体育局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（二十五）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。（省文化和旅游厅、省体育局、省通信管理局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

六、便利老年人办事服务

（二十六）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。（省政务服务管理局牵头；各州、市人民政府负责，省直有关部门配合，2021年6月底前完成）

（二十七）对医保、社保、民政、金融、电信、生活缴费等高频服务事项，在政务服务大厅集中办理，保留线下办理渠道，州市、县、乡、村四级政务服务大厅要设立老年人服务综合窗口。（省政务服务管理局牵头；各州、市人民政府负责，省直有关部门配合，2021年6月底前完成）

（二十八）加强老年人服务综合窗口的人员配备，开展业务培训，提升工作能力。不得强制要求老年人采用线上渠道、智能终端、手机等方式办理业务。服务窗口要提供现金和银行卡支付等渠道，不得以任何方式拒收现金。（省政务服务管理局牵头；各州、市人民政府负责，省直有关部门配合，2021年3月底前完成）

（二十九）健全政务服务大厅便利老年人的配套服务设施，优化政务服务大厅窗口指引，设立清晰醒目的引导标志，提供简

单易懂的办事指南。在政务服务大厅配备引导和服务人员，为需要帮助的老年人提供现场咨询引导等便利服务，进一步改善老年人办事体验。（省政务服务管理局牵头；各州、市人民政府负责，省直有关部门配合，2021年3月底前完成）

七、便利老年人使用智能化产品和服务应用

（三十）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，推动老年人专用智能手机技术创新和产品开发。（省工业和信息化厅、省发展改革委、省民政厅、省卫生健康委、省市场监管局按照职责分工负责，持续推进）

（三十一）积极开发智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等智能化终端产品。发布智慧健康养老产品及服务推广目录，开展应用试点示范，按照适老化要求推动智能终端持续优化升级。建立智慧健康养老终端设备的标准及检测公共服务平台，提升适老产品设计、研发、检测、认证能力。（省工业和信息化厅、省发展改革委、省民政厅、省卫生健康委、省市场监管局按照职责分工负责，持续推进）

（三十二）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，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，提供有关应用的“关怀模式”、“长辈模式”，将

无障碍改造纳入日常更新维护。（省通信管理局牵头；省工业和信息化厅、省民政厅、人民银行昆明中心支行、云南银保监局、云南证监局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（三十三）牢牢抓住国家电信普遍服务试点机遇，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。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。（省通信管理局牵头；省工业和信息化厅、省财政厅、省国资委按照职责分工负责，2022年底前完成）

（三十四）充分动员慈善组织，发起为特殊困难老年人捐赠智能产品的倡议，组织开展爱心募捐活动。搭建慈善募捐平台，广泛动员爱心企业、社会人士以及通讯（信）公司等开展慈善公益活动，为城乡特殊困难老年人捐赠智能产品，减免通信服务资费。（省民政厅牵头；省卫生健康委、省通信管理局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（三十五）将提高老年人运用智能技术能力列为老年教育的重点内容，通过体验学习、尝试应用、兴趣小组、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。（省委老

干部局、省教育厅、省民政厅、省卫生健康委按照职责分工负责，持续推进)

(三十六) 针对老年人在日常生活中的应用困难，组织行业培训机构、社区服务人员、专家等开展专题培训，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。引导厂商针对老年人常用的产品功能，设计制作专门的简易使用手册和视频教程。(省教育厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省卫生健康委、省市场监管局、云南银保监局、云南证监局按照职责分工负责，持续推进)

八、保障老年人信息安全

(三十七) 以“敬老月”等活动为载体，宣传推广老年人智能技术运用指南。鼓励各地依托展会、场馆、智慧养老服务平台开展老年群体数字化生活场所体验，设立老年人智能产品用品体验馆、体验区。通过科普讲座、大众传媒等形式，引导老年人正确认识网络信息和智能技术，广泛宣传老年人防诈骗知识，切实增强老年人风险防范意识。(省卫生健康委牵头；省工业和信息化厅、省公安厅、省司法厅按照职责分工负责，持续推进)

(三十八) 加大对电信诈骗、网络诈骗案件的曝光力度，发挥典型案例的警示作用。(省公安厅牵头；省通信管理局、人民银行昆明中心支行按照职责分工负责，持续推进)

(三十九) 培育壮大为老志愿服务队伍，鼓励在交通出行、

医疗卫生、金融服务、政务便民、文化旅游等重点行业服务场所增设志愿服务岗，为老年人提供交通引导、就医咨询、金融服务、旅游指引等服务。（省民政厅牵头；省卫生健康委，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（四十）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。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，严厉打击电信诈骗、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。（省委网信办、省通信管理局、省公安厅、省卫生健康委、省市场监管局按照职责分工负责，持续推进）

九、建立健全工作机制

（四十一）省级层面建立工作协调机制，根据需求召开工作协调会，及时研究解决老年人运用智能技术困难工作中的有关问题。（省发展改革委、省卫生健康委牵头；省直有关部门按照职责分工负责，2021年3月底前完成）

（四十二）各州、市人民政府和行业主管部门要落实主体责任，加强工作协同和信息共享，进一步细化工作措施、开展对照排查，及时跟踪分析有关政策措施实施进展及成效，确保各项工作措施落实到位，形成分工负责、上下联动、统筹推进的工作格局，加快建立解决老年人面临“数字鸿沟”问题的长效机制。

(各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2021年3月底前完成)

(四十三) 各州、市人民政府要围绕出行、就医、消费、办事等老年人日常生活需求，推动涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗、无障碍改造等方面的地方性法规、政府规章和相关文件修订工作，加快推进有关智能产品与服务标准规范制订、修订工作，进一步明确有关适老化的内容。(各州、市人民政府负责，持续推进)

(四十四) 加大宣传推广普及力度，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。对各地有益做法、典型案例及时进行宣传报道，组织开展经验交流。(省委宣传部、省委网信办、省发展改革委、省民政厅、省卫生健康委、云南广电台、云南日报报业集团按照职责分工负责，持续推进)

(四十五) 开展智慧助老行动，将解决老年人运用智能技术困难有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。(省卫生健康委牵头；省民政厅、省住房城乡建设厅，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进)

(四十六) 定期组织工作督查，通过第三方评估、媒体采访等途径对各地公共服务适老化程度进行评价，有关结果纳入积极应对人口老龄化综合评估。(省发展改革委、省卫生健康委牵头；省直有关部门按照职责分工负责，持续推进)

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

