

福州市发展和改革委员会 文件 福州市卫生健康委员会

榕发改社〔2021〕52号

福州市发展和改革委员会 福州市卫生健康委员会 印发福州市贯彻落实《关于切实解决老年人 运用智能技术困难实施方案》的 工作分工方案的通知

各县（市）区人民政府，福州高新区区管委会，市直有关单位：

经市政府同意，现将《福州市贯彻落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案〉的工作分工方案》印发给你们，请按任务分工认真组织实施。

福州市发展和改革委员会



福州市卫生健康委员会

2021年11月16日



福州市贯彻落实《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》的工作分工方案

根据省发改委、省卫健委《关于切实解决老年人运用人工智能技术实施方案》（闽发改〔2021〕576），切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，现制定我市贯彻落实工作分工方案。

一、阶段目标安排

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、重点任务分工

（一）做好突发事件应急响应状态下的老年人服务保障

1. 完善“福建健康码”管理。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，一般不用查验“健康码”。对需查验“健康码”的情形，简化操作以适合老年人使用，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

纸质有效证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。具备条件的地区和场所要为老年人等群体设立“无健康码通道”，现场安排人员做好服务引导和健康核验。（市大数据委、卫健委牵头，交通运输局等部门分工负责，2021年10月底前完成）

推进“健康码”与社保卡、老年卡、市民卡等互相关联，在现有刷身份证通行方式的基础上，拓展实现“刷社保卡、老年卡、市民卡”或“刷脸”通行。各地区行政服务中心设立福建省社会用户实名认证和授权平台的线下身份认证服务点，对无法在线进行人脸识别身份的老年人，实行现场人工身份认证核验。（市大数据委、卫健委及各县（市）区人民政府分工负责，2022年底前完成）

2. 保障居家老年人基本服务需要。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，支持便利店、连锁商超向社区终端延伸，进一步建立健全特困、空巢、独居、留守等重点老年人群体走访探视和关爱服务机制，引导为老服务组织提供上门服务，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。（市商务局、民政局、建设局、卫健委等相关部门分工负责，2022年底前完成）

3. 在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。做好市级

突发事件总体应急预案和各类突发事件应急预案的编制和修订，制定相关配套工作手册。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措施，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。畅通 12315 市场监管热线，依托全国 12315 平台，及时受理和处置涉及老年人运用智能技术困难的投诉举报，推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难。

（市应急局、公安局、卫健委、民政局、市场监管局等相关部门及各县（市）区人民政府分工负责，2022 年底前完成）

（二）便利老年人日常交通出行

4. 优化老年人打车出行服务。充分发挥 95128 等电召服务电话作用，提高电话接线率和响应效率。指导鼓励网约车平台公司优化约车软件，增设“一键叫车”功能，优先为老年人派单。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”，对有相对固定用车需求的老年人提供保障服务。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，依托信息化技术提供便捷叫车服务。（市交通运输局、建设局、公安局及各县（市）区人民政府分工负责，2022 年底前完成）

5. 便利老年人乘坐公共交通。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，应保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的方式。对于已推行电子客票、电子船票的国内客运线路，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、凭证直接乘坐。拓展交通一卡通在出租汽车、城市轮渡以及公交化运行的道路客运等交通方式的应用，实现实体卡与移动支付方式深度融合。（市交通运输局、人社局、金融局及各县（市）区人民政府分工负责，2021年10月底前完成）

积极研究出台凭社保卡、老年卡享受城市公共交通优待服务的政策，逐步实现老年人凭身份证、社保卡等证件乘坐城市公共交通。（市交通运输局、人社局、财政局、数据委分工负责，2022年底前完成）

6. 提高客运场站人工服务质量。各地铁路客运站、汽车客运站、客运码头、民用运输机场、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。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。引导养老服务机构、养老服务组织、志愿者等开展老年人智能化技术设备应用培训，帮助老年人更好地运用智能技术（市交通运输局及各县（市）区人民政府分工负责，2021年底前完成）

（三）便利老年人日常就医

7. 提供多渠道挂号等就诊服务。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，保留人工咨询台、挂号、缴费、打印检验报告、取药等人工服务窗口。（市卫健委牵头，2021年10月底前完成）

8. 优化老年人网上办理就医服务。在互联网医院建设中充分融入方便老年患者的就医服务流程，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。推动通过身份证、电子健康卡“多码融合”、社保卡（含电子社保卡）、医保电子凭证等多介质办理就医服务。（市卫健委、公安局、人社局、医保局等相关部门分工负责，2022年12月底前完成）

完善全省统一的医保经办服务规程，制定“互联网+医疗服务”医保支付管理办法和互联网医院医保在线结算服务标准，定制全省统一的老年人专用医保公共服务页面，探索推进医保公共服务“老年人关怀模式”。探索医保家庭代办服务，方便老年参保人群体。（市医保局牵头，2021年底前完成）

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、药品配送等服务，满足居家老年人的健康需求。提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。（市卫健委、民政局分工负责，2021年底前完成）

（四）便利老年人日常消费

10. 保留传统金融服务方式。强化支付市场监管。组织对消

费场所、基本公共服务、行政事业性缴费等各类主体的现金收付渠道开展“网格化”定期摸排和突击检查，加强拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为线索处置，依法开展行政处罚。改善服务人员的面对面服务。对行动不便的特殊老人，要开通绿色通道。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。（市发改委、市场监管局等相关部门分工负责，2022 年底前完成）

推动金融机构提升网点服务质量，在营业网点为老年群体开辟“绿色通道”，提高商业银行网点存取现金绿色通道便利性，探索建立健全常态化上门服务机制；升级自助柜员机服务，打造大字版界面，优化语音提示或交互功能，为老年人提供人工操作指导，便捷老年客户业务办理；开展金融知识普及活动，提高老年人对智能化应用的操作能力，增强老年客户金融风险防范意识。推进银行业保险业消费者权益保护服务中心建设，为老年人提供便捷的金融纠纷化解途径。

（市金融局负责，2022 年底前完成）

11. 提升网络消费便利化水平。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。引导本地电子商务平台开展适老化工作，优化用户注册、银行卡绑定和支付流程，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、缴费等日常消费。（市金融局负责，2021 年底前完成）

（五）便利老年人文体活动

12. 提高文体场所服务适老化程度。需要提前预约的公园、体育健身场馆、旅游景区、图书馆、博物馆等场所，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。在老年人进入文体场馆和旅游景区、获取电子讲解、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。（市文旅局、建设局、体育局及各县（市）区人民政府分工负责，2021 年底前完成）

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，开展丰富的传统文体活动。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，为老年人社交娱乐提供便利。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。（市文旅局、体育局及各县（市）区人民政府分工负责，2022 年底前完成）

（六）便利老年人办事服务

14. 优化“互联网+政务服务”应用。依托省网上办事大厅，推进政务数据共享，实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取、异地参保转移接续办理、电子老年卡等老年人高频服务事项便捷办理，定制老年人办事服务专栏，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，对特殊人群，各社保经办组织开展承诺认证、上门认证等个性化服务。

推进闽政通老年人版开发建设。（市大数据委、人社局等相关部门及各县（市）区人民政府分工负责，2021 年底前完成）

15. 设置必要的线下办事渠道。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，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，拓展“帮代办”工作机制，改善老年人办事体验。（市卫健委、民政局等相关部门及各县（市）区人民政府分工负责，2021 年底前完成）

（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。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、操作简单等方便老年人使用的特点。推进智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等智能化终端产品开发应用。对使用智能设备确有困难的老年人，提供一对一指导协助。同时充分考虑老年人的实际情况，在加强技术建设和应用的基础上，保留线下办事渠道及电话预约受理、现金支付等传统服务手段和方式。做好国家智慧健康养老试点示范、智慧健康养老产品及服务推广目录等申报工作。（市工信局、发改委、民政局、卫健委、市场监管局等相关部门分工负责，2022 年底前完成）

17. 推进互联网应用适老化改造。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、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。（市民政局，金融局，2022 年底前完成）

18. 为老年人提供更优质的电信服务。深入实施“数字福建·宽带工程”，持续深化行政村光纤和移动网络覆盖，加强偏远地区养老服务机构、村镇中小学、卫生院（室）、图书馆等宽带网络覆盖。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。（市通信管理局牵头，2022 年底前完成）

优化电话业务办理流程，针对老年人增设方便快捷的“一键进入”老年人客服人工专席，为老年人提供优先接入服务。组织基础电信企业对从业人员开展针对性专题培训，为老年人提供热心、诚心、耐心的优质电信服务。鼓励为老年人聚集生活区提供上门办理业务、专属大字账单等定制化服务。（市通信管理局牵头，2021 年底前完成）

打击网络诈骗等违法行为，2021 年底前建好、用好反诈二期系统，建设基于反诈的大数据平台，推进打击电信网络新型违法犯罪活动。2022 年底前持续深入开展电信和互联网行业 APP 用户个人信息保护专项治理，保障老年人信息安全。（市通信管理局等部门分工负责，2022 年底前完成）

19. 加强应用培训、开展消费引导。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。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。鼓励和支持科研院校、企业加快老年人运用智能技术领域标准的制修订，为解决老年人运用智能技术困难提供技术支撑，并会同行业主管部门积极推动养老服务标准化试点工作。积极应对老龄化和数字经济，开展老年消费者权益保护情况调查和老年人消费体察等活动，及时发布消费警示，引导老年消费群体合理、科学消费。

（市教育局、民政局、人社局、卫健委、市场监管局，金融局等部门分工负责，2022 年底前完成）

20. 开展老年人智能技术教育。

引导养老服务机构、养老服务组织、志愿者等开展老年人智能化技术设备应用培训，帮助老年人更好地运用智能技术。紧紧围绕老年人在日常生活中运用智能技术所遇到的实际问题和突出困难，加大对老年人运用智能技术课程的研发力度，将智能技术的运用纳入相关教育机构的教学计划。依托各级老年大学、各级社区教育机构、养老服务机构，通过上下联动、多方协同，线上线下相结合，广泛开展惠及老年人的智能技术应用教育培训，提高老年人运用智能技术能力，为老年人跨越“数字鸿沟”、融入智能社会提供服务。

（市教育局、市老年大学、市民政局、市卫健委、分工负责，2022 年前完成）

三、保障措施

（一）健全工作机制。发挥厅际联席会议机制作用，加强

统筹推进。各县（市）区、各部门要建立相应的协调推进机制，细化措施，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。（市发改委、卫健委牵头，相关部门及各县（市）区人民政府分工负责）

（二）完善法规规范。根据国家、省制修订的相关法规规章，制订修订我市地方性法规和规章。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文件制订修订工作。加快推进相关智能产品与服务标准规范制修订工作，进一步明确有关适老化的内容。（市司法局，金融局，市场监管局、交通运输局、卫健委、商务局、民政局等相关部门及各县（市）区人民政府分工负责）

（三）加强督促落实。各县（市）区、各部门要明确时间表、路线图，建立工作台账，强化工作落实，及时跟踪分析涉及本地区、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。（市发改委、卫健委牵头，相关部门及各县（市）区人民政府分工负责）

（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，综合运用多种安全防护手段和风险防控措施，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。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。（市数据委，公安局等相关部门分工负责）

（五）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。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。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。（市委宣传部、大数据委，发改委、建设局、卫健委等相关部门分工负责）

抄送：存档。

福州市发展和改革委员会办公室

2021年11月16日印发
