

绍兴市人民政府办公室文件

绍政办发〔2021〕26号

绍兴市人民政府办公室关于印发绍兴市切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知

各区、县（市）人民政府，市政府有关部门、有关单位：

《绍兴市切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

绍兴市人民政府办公室

2021年9月15日

（此件公开发布）

绍兴市切实解决老年人运用智能技术困难实施方案

为切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出问题，根据《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）《浙江省切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》（浙政办发〔2021〕39号）要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

到2021年底，围绕老年人出行、就医、消费等高频事项和服务场景，推动老年人享受智能化服务更普遍、传统服务方式更完善，全社会适老化程度有效提高。到2022年底，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更高效协同，信息无障碍服务更完善，全社会共同解决老年人面临的“数字鸿沟”问题长效机制基本建立。

二、重点任务

（一）聚焦突发事件，保障应急响应下老年人的公共服务

1. 优化“健康码”管理。按照全省“健康码”集成规范，推进社保卡（市民卡）、交通卡等的集成。落实“健康码”家人代办、工作人员代查机制和“健康码”信息互认机制，便利老年人跨区域流动。在公交出行、图书馆、博物馆、医疗机构等场景

探索和推行刷卡及无感亮码通行。（责任单位：市大数据局、市人力社保局、市交通运输局、市卫生健康委、市金控公司）

2. 保障居家老年人基本服务需要。完善绍兴市智慧养老综合服务平台，优化政策咨询、服务转介、设施查询、投诉咨询等服务。（责任单位：市民政局）落实国家卫生健康委有关文件要求，为老年患者提供诊疗服务、医疗护理、康复治疗、药学服务、安宁疗护、中医服务等上门医疗服务。（责任单位：市卫生健康委）鼓励和引导物业服务企业、家庭服务行业协会、餐饮业和烹饪协会等社会机构为居家老年人提供餐饮外卖、家政预约、费用代收代缴、挂号取药等服务。（责任单位：市民政局、市建设局、市商务局、市卫生健康委）

3. 帮助老年人应对突发事件。发挥基层防汛防台平台对赋码老年人精准管控的作用，确保台风洪涝灾害前及时组织人员将困难老年人转移至安全区域。（责任单位：市应急管理局、市公安局，各区、县〔市〕政府）推进我市农村应急广播系统融入全省农村应急广播平台，农村应急广播在线率、通响率、发布率达到100%。（责任单位：市应急管理局、市文广旅游局，各区、县〔市〕政府）

（二）聚焦日常出行，提升公交出行和客运场站服务质量

1. 提供更加优质的打车出行服务。推进出租车电召一号通（95128）建设，对通过95128电召平台为老年人、残疾人提供

预约服务的出租汽车驾驶员给予补助。组建出租汽车爱心车队，重点服务老年人、残疾人等特殊群体。研究从出租车油补资金的退坡资金中调剂部分资金，补助出租汽车爱心车队经营者。组织开展公共交通专项规划编制，规划出租车行业发展、服务中心选址、候客点和临时停靠点。（责任单位：市交通运输局，各区、县〔市〕政府）

2. 提供更为便利的公共交通服务。开展“绿色出行、品质交通”提升行动，全市新建公交电子站牌 52 个，改造区域型定站不定线的微公交线路 2 条。公交车辆保留投币、纸质票据等乘车方式。发行第三代社保卡（市民卡），实现老年人凭第三代社保卡（市民卡）电子卡或实体卡乘坐公交、地铁。（责任单位：市交通运输局、市金控公司、人行绍兴市中心支行）

3. 提高客运场站人工服务质量。各类客运场站及高速收费站等至少保留 1 个人工售票窗口，自助售票、取票机等服务终端安排服务人员提供引导和咨询服务。（责任单位：市交通运输局）

（三）聚焦日常就医，优化线上线下就诊和健康管理服务

1. 提供多渠道挂号等就诊服务。医疗卫生机构提供电话、窗口、诊间、自助机、网站、手机等多种预约挂号方式。二级及以上医院适当增加窗口专家号源，满足老年人实际需要。加大门诊号源下沉力度，市、县级医院 40%以上网上号源提前 10 天优先向基层医疗卫生机构开放，方便老年人通过基层医疗卫生机构

预约挂号。（责任单位：市卫生健康委）提供就诊人工就医指导服务，医疗机构保留挂号、缴费、打印检查检验报告、问询等人工服务窗口，提供电话预约疫苗通道，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，为无家属陪护的高龄、行动不便和急诊老年人提供必要的照顾和帮助。鼓励有条件的医疗机构为不会使用智能手机、往返医院不便的老年人代寄检查检验报告等。（责任单位：市卫生健康委）

2. 优化网上办理就医服务。推进适老智能就医服务，简化网上办理就医操作流程，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）推介“医后付”，探索实施老年人就诊取药、子女代付的共享模式。完善出院结算服务，方便老年患者和陪护人员在病区护士站或通过移动结算车办理出院费用结算。（责任单位：市卫生健康委、市医保局）推动通过身份证、社保卡（市民卡）、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。（责任单位：市医保局、市人社局、市卫生健康委）

3. 完善日常健康管理服务。发挥基层医疗卫生机构作用，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为老年人提供健康监测、咨询指导、药品配送等服务，满足居家老年人的健康需求。推进远程医疗服务向基层延伸，

推进“互联网+医疗健康”“互联网+护理服务”，提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。实施老年智慧健康管理，对高龄、独居、失能半失能老年人等重点人群开展基本健康状况动态监控。（责任单位：市卫生健康委）积极创建省级智慧健康养老应用试点示范企业（项目）。（责任单位：市经信局）开展智慧养老院试点建设工作。（责任单位：市民政局）

（四）聚焦日常消费，兼顾传统金融和网络消费服务模式

1. 保留传统金融服务方式。充分保障公众支付方式选择权，杜绝拒收人民币现金情况。引导银行机构保留柜面、存单和现金支取等业务。优化业务流程，简化办事手续，切实提高无障碍服务水平。银行保险机构应保留人工服务窗口或人工服务岗位，对老年客户行动不便、遇有特殊情况无法前往网点办理的，应携带智能机具提供上门服务。（责任单位：人行绍兴市中心支行、绍兴银保监分局）行政事业性收费单位和公共服务机构应设置人工现金收付通道。（责任单位：市财政局）推广数字政务的机构应充分考虑不使用智能设备人士的需要及可能出现的突发情况，满足公众现金支付需求。（责任单位：市委改革办）进一步加强支付服务环境建设，改善老年人支付服务体验，特别是零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场景和水电煤气费缴纳、医疗、社保、电信、邮政等高频服务场景，应支持现金和社保卡（市民卡）金融账户、银行卡支付。（责任单位：人行绍兴市中心支行、市

金控公司，各区、县〔市〕政府）

2. 提升网络消费便利化水平。金融机构营业网点设置老年人便民设施。推进适老移动支付产品创新，探索大字版、语音版等适合老年人的移动支付产品，做到关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。（责任单位：人行绍兴市中心支行、绍兴银保监分局）鼓励餐饮、家政等企业为老年人开设绿色通道和提供“惠老”服务，开展老年人移动手机使用、网购等培训，营造便捷安心的老年人网上消费购物环境。（责任单位：市商务局、市委老干部局）提升社保卡（市民卡）针对老年人的数字化服务能力，实现三代市民卡老年人养老金、民政补贴等各类资金“一卡发放”。（责任单位：市金控公司、市人力社保局、市民政局）强化警示宣传教育，发布消费警示、典型案例及消费维权分析报告，切实为老年消费者提供消费指引；畅通投诉举报渠道，降低老年消费者投诉维权难度；完善纠纷调解处理机制，打造“网、电、信、访、传”五位一体表达格局。（责任单位：市市场监管局）

（五）聚焦文体活动，提高文体场所和文体活动适老程度

1. 提高文体场所服务适老化程度。各文化场馆、公共体育场所保留人工窗口、电话专线，老年人可以现场预约，凭身份证、社保卡（市民卡）或人工登记入馆参观。（责任单位：市文广旅游局、市体育局）推进绍兴图书馆“敬老文明号”服务岗免费、特色、贴心服务，持续开展视障听书机免押借阅服务，组织文化

志愿者帮助老年人开展智能技术操作指导。（责任单位：市文广旅游局）充分发挥老年人单项体育协会作用，在开展老年体育活动时，以集体报名为主，保留传统的纸质报名手段，方便老年人参赛。（责任单位：市体育局）

2. 丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。加强文体场所老年人智能化产品和服务供给，丰富传统文体活动，提升老年人对传统文体活动的满意度。（责任单位：市文广旅游局、市体育局）文化馆等场所开设书法体验角、戏曲知识长廊、音乐知识长廊、绍兴名人馆等数字化体验项目，通过视频、音频点播赏析，运用现代化的高科技手段与声、光、电相配合的形式，满足老年人在戏曲、歌咏、书画等方面的文化需求。（责任单位：市文广旅游局）开发完善移动端微展览、文化慕课、云直播等功能，帮助老年人便捷观看在线展览演出、参与艺术培训等智能化服务。推动文体场所为老年人提供 VR（虚拟现实）体验服务。（责任单位：市文广旅游局、市体育局）

（六）聚焦办事服务，完善线上受理和线下兜底办理服务

1. 优化“互联网+政务服务”应用。做好本地自建审批系统纳入政务服务 2.0 的涉老事项流程优化、表单精简、数据共享工作，提升老年人服务体验。（责任单位：市大数据局，各区、县〔市〕政府）建立健全本地“掌办优先、网办为辅、大厅兜底”机制。（责任单位：市大数据局、市政务服务办，各区、县〔市〕

政府)以“浙里办”绍兴频道为载体,优化调整老年人服务专区,提升老年人操作便利度。(责任单位:市大数据局)涉及公共服务、民生医养等方面的政府数字化项目,在项目方案中提出适老化相关举措,并将适老化举措合理性作为项目方案审核的重要内容。(责任单位:市发改委、市大数据局,各区、县〔市〕政府)

2. 设置线下办事渠道。优化各级政务服务大厅爱心窗口、特殊窗口、导服区域、“兜底窗口”,确保老花镜等便民服务用品应备尽备。优化升级代办代跑等上门服务。充分发挥“红色代办”优势,为行动不便的老年人提供温馨的代办服务。(责任单位:市政务服务办,各区、县〔市〕政府)

(七) 聚焦智能应用,加大产品服务供给和普及培训力度

1. 加强适老化智能技术研发应用。加大宣传力度,鼓励企业设计、研发智慧健康养老产品和行业应用。(责任单位:市经信局、市委老干部局、市科技局、市民政局、市卫生健康委)推动语音识别、图像识别等关键技术在智慧养老院建设中的应用。

(责任单位:市民政局、市经信局、市科技局、市卫生健康委,各区、县〔市〕政府)

2. 扩大适老化智能终端产品供给。推动医疗机构多功能服务机等智能终端产品适老化改造,使其具备大屏幕、大字体、操作简单等更多方便老年人使用的特点。(责任单位:市卫生健康委)打造通信适老产品体系,普及语音控制功能,确保老年人可

通过语音方式实现便捷化操作。（责任单位：市通信发展办）开展对公共服务窗口、无人值守自主设备的适老化、无障碍改造，扩大助老助残服务实体厅店范围，设立绿色通道，确保老年人、残疾人方便使用。（责任单位：市通信发展办、市残联，各区、县〔市〕政府）指导法人金融机构开展移动金融客户端应用软件无障碍服务建设。（责任单位：人行绍兴市中心支行）

3. 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移动互联网应用适老化改造，互联网站和移动互联网应用按照工业和信息化部统一标准完成适老化及无障碍改造。进一步优化页面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，便于老年人获取信息和服务，根据老年人使用习惯，开发应用“关怀模式”“长辈模式”。（责任单位：市通信发展办、市民政局、人行绍兴市中心支行、绍兴银保监分局，各区、县〔市〕政府）

4. 提供优质电信服务。开展精准降费，推出老年人专属卡品等优惠资费政策，降低老年人付费操作成本。通过共建共享、设备利旧盘活等方式，进一步改善行政村移动网络深度覆盖问题，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、市财政局，各区、县〔市〕政府）

5. 加强应用普及和培训。组织熟悉智能技术应用的教师、团员青年和社会志愿者深入街道、社区、养老机构，常态化开展智能手机、家电、软件、银行保险等应用知识普及的志愿服务活动

动。（责任单位：团市委、市委老干部局、市教育局、绍兴银保监分局）开展“银龄跨越数字鸿沟”科普专项行动。（责任单位：市科协、市委宣传部、市委老干部局、市教育局、市卫生健康委）充分利用老年大学、老年学习型社团等组织专项培训，开展“以老助老”活动。（责任单位：市委老干部局、市教育局、市民政局、市卫生健康委）在公共文化场所、养老服务网站开展老年人智能技术培训，鼓励在高频服务事项中制作简易使用手册和教程。（责任单位：市文广旅游局、市教育局、市民政局、绍兴银保监分局）

6. 开展老年人智能技术教育。在老年大学开设线上线下课程，开设“入门班、提高班、创新班”，将智能技术培训纳入老年教育内容，突出智能技术培训教育特色，积极开发培训教材，鼓励开发方言类版本，精准设计教学内容。（责任单位：市委老干部局、市民政局、市教育局、市卫生健康委）

7. 营造安全可靠的智能技术应用环境。推进全市网络安全协调指挥平台建设，加强全市关键信息基础设施、重要信息系统的安全监测。（责任单位：市委网信办）开展违法违规收集个人信息等行为专项治理行动。（责任单位：市委网信办、市委宣传部）深化电信网络诈骗防范宣传，组织力量赴社区、养老院、老年大学开展面对面宣传，营造老年人使用智能化产品，享受智能化服务的安全环境。（责任单位：市公安局）

三、保障措施

建立由市发改委牵头、市级相关部门参与的工作推进机制，定期召开联席会议，交流工作推进情况，解决困难问题，完善老年人服务保障措施。按照绍兴市切实解决老年人运用智能技术困难实施方案工作清单要求，定期开展专项督查，确保工作取得实效。充分利用广播、电视、报纸、网络及新媒体平台，宣传老年人智能技术日常应用普及行动，弘扬关爱老年人的社会风尚，在全社会营造推动老年人融入智慧生活的良好氛围。

附件：绍兴市切实解决老年人运用智能技术困难工作清单

附件

绍兴市切实解决老年人运用智能技术困难工作清单

一级重点任务	二级重点任务	工作举措	责任单位
(一)聚焦突发事件,保障应急响应老年人的公共服务	优化“健康码”管理	按照全省“健康码”集成规范,统筹推进社保卡(市民卡)、交通卡等的集成。	市大数据局、市人力社保局、市交通运输局、市卫生健康委、市金控公司
		落实“健康码”家人代办、工作人员代查机制和信息互认机制,便于老年人使用“健康码”。	市大数据局、市卫生健康委
		二级及以上医疗机构在入口处增设无“健康码”绿色通道,配备人员帮助老年人查询“健康码”,协助手工填写完成流行病学史调查。	市卫生健康委
		推进“健康码”、身份证、社保卡(市民卡)集成应用,探索推行绍兴博物馆无感亮码,完善图书馆进馆登记系统身份证与“健康码”的应用集成。	市文广旅游局
		开发社保卡(市民卡)健康检测系统,打通“健康码”和社保卡(市民卡)数据互联,实现公交乘坐、部分公共服务场所刷卡验码等应用。	市金控公司
		推进“健康码”与身份证、社保卡(市民卡)等互相关联,推进在医疗机构实现“刷卡”及无感亮码通行。	市卫生健康委
	保障居家老年人基本服务需要	完善绍兴市智慧养老综合服务平台,优化政策咨询、服务转介、设施查询、投诉咨询等服务。	市民政局
		落实国家卫生健康委有关文件要求,为老年患者提供诊疗服务、医疗护理、康复治疗、药学服务、安宁疗护、中医服务等上门医疗服务。	市卫生健康委
		鼓励倡导有能力的物业服务企业为小区老年业主提供家政、维修等物业延伸服务。	市建设局

一级重点任务	二级重点任务	工作举措	责任单位
		引导家庭服务行业协会、餐饮业和烹饪协会等行业协会组织会员单位为居家老年人提供餐饮外卖、家政预约等服务。	市商务局
	帮助老年人应对突发事件	摸排危险区域老年人信息，录入基层防汛防台平台，赋码制作卡片并发放至相关人员。台风洪涝灾害前及时组织人员转移至安全区域，通过平台系统实时掌握转移动态。	市应急管理局、市公安局， 各区、县（市）政府
		将我市农村应急广播系统融入全省农村应急广播平台，全市农村应急广播在线率、通响率、发布率达到100%。	市应急管理局、市文广旅游局， 各区、县（市）政府
（二）聚焦日常出行，提升公交出行和客运站服务质量	提供更加优质的打车出行服务	推进出租车电召一号通（95128）建设，实现“一键叫车”等助老功能，对通过95128电召平台为老年人、残疾人提供预约服务的出租汽车驾驶员给予补助。	市交通运输局， 各区、县（市）政府
		推动组建“孺子牛”出租汽车爱心车队，车队以统一车身外观、统一顶灯标志、统一司机标识、统一服务标准，以老年人、残疾人等特殊群体为重点服务对象。研究从出租车油补资金的退坡资金中调剂部分资金，补助出租汽车爱心车队经营者。	市交通运输局， 各区、县（市）政府
		组织开展《绍兴市公共交通专项规划》编制，规划出租车行业发展、服务中心选址、候客点和临时停靠点。	市交通运输局
	提供更为便利的公共交通服务	开展“绿色出行、品质交通”提升行动，新建公交电子站牌52个，实现公交线路、车辆位置、到站时间等实时查询。优化公交线网，加强地铁与公交的接驳换乘，改造区域型定站不定线的微公交线路2条。	市交通运输局， 各区、县（市）政府
		公交车辆保留投币、纸质票据等乘车方式。实现老年人凭第三代社保卡（市民卡）电子卡或实体卡乘坐公交、地铁。	市交通运输局、市金控公司
		保障第三代社保卡（市民卡）顺利发行，完成相关银行机构发行具有金融功能的第三代社会保障卡技术标准符合性审核。	人行绍兴市中心支行
	提高客运场站人工服务质量	在各类客运场站及高速收费站等至少保留1个人工售票窗口，自助售票、取票机等服务终端安排服务人员提供引导和咨询服务。	市交通运输局

(三)聚焦日常就医,优化线上线下就诊和健康管理服务	提供多渠道挂号等就诊服务	医疗卫生机构提供电话、窗口、诊间、自助机、网站、手机等多种预约挂号方式。二级及以上医院适当增加窗口专家号源,满足老年人实际需要。加大门诊号源下沉力度,市级医院网上号源40%以上优先向县级医院和所在城市社区卫生服务中心开放,县级医院网上号源40%以上优先向辖区基层医疗卫生机构开放,向下级医疗机构开放的号源要提前10天放号,方便老年人通过基层医疗卫生机构预约挂号。	市卫生健康委
		医疗机构保留挂号、缴费、打印检查检验报告、问询等人工服务窗口,提供电话预约疫苗通道,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,为无家属陪护的高龄、行动不便和急诊老年人提供必要的照顾和帮助。鼓励有条件的医疗机构为不会使用智能手机、往返医院不便的老年人代寄检查检验报告等。	市卫生健康委
		落实老年医疗服务优待政策,对老年人看病就医实行优先照顾,开通绿色通道,在挂号、收费、取药、住院等窗口明显位置设置“老年人优先”标志。	市卫生健康委
	优化网上办理就医服务	推进适老智能就医服务,简化网上办理就医操作流程,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。	市卫生健康委
		推介“医后付”,探索实施子女与老年人共享模式,老年人就诊取药后由子女代替付款。完善出院结算服务,方便老年患者和陪护人员在病区护士站或通过移动结算车办理出院费用结算。	市卫生健康委、市医保局
		推动通过身份证、社保卡(市民卡)、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。	市医保局、市人力社保局、市卫生健康委
	完善日常健康管理服务	发挥基层医疗卫生机构作用,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为老年人提供健康监测、咨询指导、药品配送等服务,满足居家老年人的健康需求。	市卫生健康委
		推进远程医疗服务向基层延伸,推进“互联网+医疗健康”“互联网+护理服务”,提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。	市卫生健康委
		实施老年智慧健康管理,对高龄、独居、失能半失能老年人等重点人群开展基本健康状况动态监控。	市卫生健康委
		积极创建省级智慧健康养老应用试点示范企业(项目)。 开展智慧养老院试点建设。	市经信局 市民政局

(四)聚焦日常消费,兼顾传统金融网络服务模式	保留传统金融服务方式	充分保障公众支付方式选择权,杜绝拒收人民币现金情况,银行保险机构应保留人工服务窗口或人工服务岗位。	人行绍兴市中心支行、绍兴银保监分局
		引导银行机构保留柜面、存单和现金支取等业务。优化业务流程,简化办事手续,切实提高无障碍服务水平;老年客户行动不便、遇有特殊情况无法前往网点办理的,应携带智能机具提供上门服务。	绍兴银保监分局
		行政事业性收费单位和公共服务机构应设置人工现金收付通道。	市财政局
		推广数字政务的机构应充分考虑不使用智能设备人士的需要及可能出现的突发情况,满足公众现金支付需求。	市委改革办
		进一步加强支付服务环境建设,改善老年人支付服务体验,特别是零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场景和水电煤气费缴纳、医疗、社保、电信、邮政等高频服务场景,应支持现金和社保卡(市民卡)金融账户、银行卡支付。	人行绍兴市中心支行、市金控公司,各区、县(市)政府
	提升网络消费便利化水平	金融机构营业网点设置老年人便民设施。推进适老移动支付产品创新,探索大字版、语音版等适合老年人的移动支付产品,做到关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。	人行绍兴市中心支行、绍兴银保监分局
		鼓励餐饮、家政等企业为老年人开设绿色通道和提供惠老服务,开展老年人移动手机使用、网购等培训,营造便捷安心的老年人网上消费购物环境。	市商务局、市委老干部局
		提升社保卡(市民卡)针对老年人的数字化服务能力,实现三代社保卡(市民卡)老年人养老金、民政补贴等各类资金“一卡发放”。	市金控公司、市人社局、市民政局
		强化警示宣传教育,发布消费警示、典型案例及消费维权分析报告,切实为老年消费者提供消费指引;畅通投诉举报渠道,降低老年消费者投诉维权难度;完善纠纷调解处理机制,打造“网、电、信、访、传”五位一体表达格局。	市市场监管局
		提高文体场所服务适老化程度	各文化场馆、公共体育场所保留人工窗口、电话专线,老年人(无年龄限制)可以现场预约,凭身份证、社保卡(市民卡)或人工登记入馆参观。
推进绍兴图书馆“敬老文明号”服务岗免费、特色、贴心服务,持续开展视障听书机免押借阅服务,组织文化志愿者帮助老年人开展智能技术操作指导。	市文广旅游局		
在提供智能化体育服务过程中,配备一定数量的志愿服务人员,对老年人进行指导和帮助。	市体育局		
充分发挥老年人单项体育协会作用,在开展老年体育活动时,以集体报名为主,保留传统的纸质报名手段,方便老年人参赛。	市体育局		

	丰富老年人参加文体活动的智能化渠道	加强文体场所老年人智能化产品和服务供给，丰富传统文体活动。博物馆新场馆建设中增设适老化的多媒体智能化服务设备，提高老年人对传统文体活动的满意度。 文化馆等场所开设书法体验角、戏曲知识长廊、音乐知识长廊、绍兴名人馆等数字化体验项目，通过视频、音频点播赏析，运用现代化的高科技手段与声、光、电相配合的形式，满足老年人在戏曲、歌咏、书画等方面的普遍文化需求；开发完善移动端微展览、文化慕课、云直播等功能，帮助老年人便捷在线观看展览演出、参与艺术培训等智能化服务。推动文体场所为老年人提供 VR 虚拟现实体验服务。	市文广旅游局、市体育局 市文广旅游局、市体育局
(六)聚焦办事服务,完善线上和线下兜底服务	优化“互联网+政务服务”应用	做好本地自建审批系统纳入政务服务 2.0 的涉老事项的流程优化、表单精简、数据共享工作，提升老年人办事服务体验。	市大数据局， 各区、县（市）政府
		根据省统一部署，建立健全“掌办优先、网办为辅、大厅兜底”机制。	市大数据局、市政务服务办，各区、县（市）政府
		以“浙里办”绍兴频道为载体，优化调整老年人服务专区，提升老年人群体操作便利度。	市大数据局
	涉及公共服务、民生医养等方面的政府数字化项目，在项目方案中提出适老化相关举措，并将适老化举措合理性作为项目方案审核的重要内容。	市发改委、市大数据局， 各区、县（市）政府	
设置线下办事渠道	优化各级政务服务大厅爱心窗口、特殊窗口、导服区域、“兜底窗口”，确保老花镜等便民服务用品应备尽备。优化升级代办代跑等上门服务。充分发挥“红色代办”优势，为行动不便老年群体提供温馨的代办服务。	市政务服务办， 各区、县（市）政府	
(七)聚焦智能应用,加大产品服务供给和普及培训力度	加强适老化智能技术研发应用	加大宣传力度，赴老年产品开发企业开展专题调研，鼓励企业设计、研发智慧健康养老等适老化智能终端产品。	市经信局、市委老干部局、 市科技局、市民政局、 市卫生健康委
		推动语音识别、图像识别等关键技术在智慧养老院建设的应用。	市民政局、市经信局、 市科技局、市卫生健康委， 各区、县（市）政府
	扩大适老化智能终端产品供给	推动医疗机构多功能服务机等智能终端产品适老化改造，使其具备大屏幕、大字体、操作简单等更多方便老年人使用的特点。	市卫生健康委
		打造通信适老产品体系，普及语音控制功能，确保老年人可通过语音方式实现便捷化操作。	市通信发展办

	开展对公共服务窗口、无人值守自主设备的适老化、无障碍改造，扩大助老助残服务实体厅店范围，开通设立绿色通道，确保老年人、残疾人方便使用。	市通信发展办，市残联，各区、县（市）政府
	指导法人金融机构开展移动金融客户端应用软件无障碍服务建设。	人行绍兴市中心支行
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移动互联网应用适老化改造，互网站和移动互联网应用按照工业和信息化部统一改造标准完成适老化及无障碍改造。进一步优化页面交互，内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，便于老年人获取信息和服务，根据老年人使用习惯，开发应用“关怀模式”“长辈模式”。	市通信发展办、市民政局、人行绍兴市中心支行、绍兴银保监分局，各区、县（市）政府
提供优质电信服务	开展精准降费，推出老年人专属卡品等优惠资费政策，降低老年人付费操作成本。通过共建共享、设备利旧盘活等方式，进一步改善行政村移动网络深度覆盖问题，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。	市通信发展办、市财政局，各区、县（市）政府
加强应用普及和培训	组织熟悉智能技术应用的教师、团员青年和社会志愿者深入街道、社区、养老机构，常态化开展智能手机、家电、软件等应用知识普及的志愿服务活动。	团市委、市委老干部局、市教育局
	结合315消费者权益保护日等宣传活动，大力普及银行保险智能技术应用知识，推动防范非法集资、电信网络诈骗等宣传普及，增强老年人对智能技术的了解和信任。	绍兴银保监分局
	组织老年人就近就地参加专项培训，提高老年人对智能技术的应用能力。力争全市老年人参与智能技术日常应用普及培训达到短学时35000人次、长学时1000人次。	市教育局
	开展“银龄跨越数字鸿沟”科普专项行动。	市科协、市委宣传部、市委老干部局、市教育局、市卫生健康委
	利用老年大学（含分校、教学点），组织有能力的老年人开展“以老助老”活动。	市委老干部局
	组建老年教育等各类学习型社团，实现培训学习的自我组织、自我教育、自我管理和自我服务。	市教育局
	联合老年大学成立智慧养老分校，协同开展老年人智能手机应用教学。	市民政局
	开展“智慧助老”行动，在老年电视大学分校、教学点经常性开展老年人智能技术培训。鼓励熟悉智能手机的老年人参与培训，帮助、指导身边有意愿使用智能手机的老年人。	市卫生健康委

		利用图书馆现有培训场地与设备定期开展中老年手机培训，便捷受众群体的日常手机数字化应用。	市文广旅游局、市教育局
		将视频教材嵌入网站或移动互联网应用中，方便有意愿的老年人学习。	市民政局
		引导金融机构聚焦老年人日常发生的高频服务事项，制作简易使用手册和教程。	绍兴银保监分局
	开展老年人智能技术教育	在老年大学（含分校、教学点）开设线上线下课程，开设“入门班、提高班、创新班”。	市委老干部局、市教育局、市民政局
		将智能技术培训纳入老年教育内容。	市卫生健康委
		突出老年人智能技术培训教育特色，积极开发培训教材，鼓励开发方言类版本，精准设计教学内容。	市教育局
	营造安全可靠的智能技术应用环境	推进全市网络安全协调指挥平台建设，加强全市关键信息基础设施、重要信息系统的安全监测。开展违法违规收集个人信息等行为专项行动。	市委网信办、市委宣传部
深化电信网络诈骗防范宣传，组织宣防力量赴社区、养老院、老年大学开展面对面宣传，营造老年人使用智能化产品，享受智能化服务的安全环境。		市公安局	

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公室。

绍兴市人民政府办公室

2021年9月17日印发
