

随着我国信息技术快速发展，不少老年人成为智能化服务的“局外人”。民政部预测，“十四五”期间，全国老年人口将突破3亿，将从轻度老龄化迈入中度老龄化。如何让老年人在互联网、大数据、人工智能快速发展时不掉队？如何帮老年人跨越“数字鸿沟”？近日，多位全国人大代表、政协委员建言献策。

推动智能产品适老化

建立标准体系

不会用健康码、不知道怎样扫码点餐……不少老年人正面临跨越“数字鸿沟”的难题。

全国人大代表、联想集团董事长兼首席执行官杨元庆表示，数字化、智能化技术给人们带来便捷的同时也给传统生活方式带来冲击，医疗、支付、出行等智能应用并未充分考虑老年人的实际可操作性。他建议，在产品方面，鼓励企业推出更符合老年人需求的智能终端产品。

全国人大代表何学彬提出，对智能手机制造企业出台激励性政策，鼓励企业对智能手机做出适老化改造，以便老年群体更好、更便捷地操作智能手机，享受智能化服务。

此外，全国人大代表、小米集团董事长雷军表示，目前同类产品适老程度参差不齐，软硬件产品适老化改造不同步、不匹配，严重影响老年人对智能产品的使用体验。他建议有关部门制定智能技术适老标准的总体要求，政府、企业和社会团体群策群力，共同建立专项标准体系。

全国政协委员、百度董事长兼首席执行官李彦宏建议，相关部门加强政策引导，鼓励更多智能设备进社区，拓展和深化智慧养老服务。引导企业扩大适老化智能设备供给，全面普及以语音为核心，结合眼神、手势等多模交互的人工智能助手，将其搭载到老年人常用的设备中。依托人工智能产品和技术，在具备条件的城市选择老年人较多、陪护需求较高的社区进行智慧养老试点。

提供“线上+线下”服务

不一刀切关闭人工窗口

除了智能产品使用体验差，对于老年人而言，生活中各类业务办理趋于“线上化”

也是一大难题。不少老年人在医疗、消费、出行等方面，为自助挂号、移动支付、电子客票、扫码乘车等操作犯难。

对此，杨元庆提出，医院、车站、社区等公共服务部门提供“线上+线下”，不要一刀切地关闭人工窗口，保留实体咨询、现场指引、人工服务等项目。何学彬建议，对医疗服务领域出台政策，规定所有医疗服务场所必须保留人工服务和现金支付功能。

据悉，2020年11月，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》（下称《通知》），要求医疗、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。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。

值得注意的是，雷军、杨元庆等还关注到老年人安全方面，均建议做好对老年人数据安全和隐私保护的工作。全国政协委员、搜狗公司首席执行官王小川还提出，政府通过监管底线问题保安全，对于针对老年人的电信诈骗和侵犯个人信息等网络犯罪，坚决打击，重拳治理。

加大宣传、增强监督

制定目标规划

此外，在政策的宣传、执行、监督等方面，多位代表有所建议。

雷军提出，在技术适老建设过程中，加大宣传力度，鼓励企业和公益团体有针对性地开发学习教程。他还建议有关部门，制定技术适老化的中长期目标规划，明确重点建设方向和发展阶段，加大配套资金投入，推动各级公共数字平台及服务体系率先完成适老化改造。

何学彬建议，提高政策执行力度。全国各省、直辖市、自治区要尽快建立“解决老年人运用智能技术困难”工作推进机制。基层党委政府、各级部门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。

此外，增强政策监督力度。各地区、各部门，尤其是医疗、民政、工商、电信、交通等涉及民生领域的职能部门，要及时跟踪分析涉及本地区、本部门的相关政策措施实施情况，要定期对社会各界执行政策的情况进行跟踪式监管。

此前，在《通知》中，国务院办公厅提出工作目标，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。

3月3日，在全国政协十三届四次会议新闻发布会上，大会新闻发言人郭卫民介绍，国务院办公厅印发《通知》后，有关政府主管部门迅速部署，各地各行业纷纷行动，相关领域的政协委员也积极参与，协助广大老年人融入智慧社会。部分公共场所已不再将“健康码”作为通行的唯一凭证，通过登记身份证这样的方式也可以进入；一些医院设立老年人挂号收费专窗，以方便就医，等等。郭卫民表示，老年人在智能化时代遭遇的难题正在逐步得到缓解。