

垫江府办发〔2021〕10号

**垫江县人民政府办公室  
关于印发垫江县切实解决老年人运用  
智能技术困难工作任务清单的通知**

各乡镇人民政府、街道办事处，县政府有关部门、有关单位：

为进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，经县政府同意，现将《垫江县切实解决老年人运用智能技术困难工作任务清单》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

垫江县人民政府办公室

2021年6月14日

(此件公开发布)

# 垫江县切实解决老年人 运用智能技术困难工作任务清单

序号	县级重点任务	县级责任单位	完成时限
<b>一、做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障</b>			
1	严格规范“渝康码”应用，加快推动“健康码”全国一码通行，严禁“码上加码”。	县经济信息委、县大数据协作组、县卫生健康委	长期坚持
2	在新冠肺炎疫情低风险地区，除汽车客运站等特殊场所外，一般不用查验“健康码”。对需查验“渝康码”的，要简化操作，并建立代办代查等服务，允许使用有效身份证件、纸质证明、通信行程卡等作为替代证明。	县交通局	长期坚持
3	具备条件的地区和场所，要设立“无健康码通道”，做好服务引导和健康核验。	县交通局	长期坚持
4	推动“健康码”与其他证件以及疫情防控信息的融合互通。	县经济信息委、县大数据协作组、县卫生健康委	2021 年底
5	推动城乡社区养老服务设施建设，在建成的有条件的社区养老服务站中试点建设爱心食堂，为居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体提供“助餐”服务等生活便利。	县民政局	2021 年底
6	积极推进老年人居家适老化改造。	县民政局、县住房城乡建设委	2022 年底
7	加快建设一批集餐饮、家政、托幼、老人看护等服务于一体的便民消费服务中心。优化连锁便利店布局，支持开展代扣代缴、代收代发、家政预约、送货到家等服务。	县商务委、县卫生健康委、县规划自然资源局	2022 年底
8	统筹考虑老年人需求，修订完善突发事件应急处置预案，通过广播、字幕、现场设立引导人员等方式，为老年人提供风险提醒、紧急避难场所提示、“一键呼叫”应急救援、转移安置、物资分配发放等线上线下相结合的应急保障措施，提高老年人保障能力和水平。	县应急局、县公安局、县卫生健康委	2021 年 6 月

二、便利老年人日常交通出行			
9	保持巡游出租车扬召和电召服务能力，提高电话接线率和响应效率。	县交通局	2021 年底
10	鼓励组建“爱心车队”“雷锋车队”“志愿者车队”，对有相对固定需求的老年人提供保障服务。	县交通局	2021 年底
11	鼓励网约车平台简化操作流程，增设“一键叫车”功能，降低老年人操作难度。鼓励通过技术手段，为老年人提供优先派单服务。	县交通局、县经济信息委、县大数据协作组	2021 年底
12	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，引导巡游出租车企业积极参与、及时响应。	县交通局、县商务委	2022 年底
13	高铁站、汽车客运站推广网上售票和移动支付的同时，应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。	县交通局	2021 年 6 月
14	出租汽车、公交化运行的道路客运等，应当支持现金支付或者提供方便现金转换。	县交通局	2021 年 6 月
15	推进交通一卡通互联互通升级改造，拓展交通一卡通应用范围。	县交通局、县经济信息委、县大数据协作组、县财政局	2022 年底
16	完善凭老年卡享受城市公共交通优待服务政策，鼓励有条件的地区推行老年人凭身份证、社保卡等乘坐城市公共交通。	县公安局、县人社局、县财政局、县交通局、县经济信息委、县大数据协作组	2022 年底
17	在高铁站、汽车客运站、高速公路服务区、收费站等保留人工服务窗口，为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助。	县交通局	长期坚持
18	在人流密集的客运场站，为老年人设立优先购票窗口、专用等候区域或“绿色通道”，在站内显著位置设立老年人服务提示引导标志。	县交通局	2021 年底
三、便利老年人日常就医			
19	医疗机构在推行非急诊预约诊疗的基础上，应提供一定比例的现场号源，完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭医生等代老年人预约挂号的渠道。	县卫生健康委	长期坚持

20	二级以上医疗机构可为老年人提供多种形式的预约诊疗，并预留一定比例现场预约号源，方便老年人通过社区或签约家庭医生预约转诊就医。	县卫生健康委	长期坚持
21	二级以上公立医疗机构设立社工岗位，为老年人提供引导、健康宣教、医患沟通、心理援助支持和人文关怀等服务。	县卫生健康委	长期坚持
22	医疗卫生机构在智能化、信息化改造过程中，保留适量的挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口。	县卫生健康委	2021 年底
23	鼓励设置老年人优先服务窗口，通过配备导医、志愿者等，为老年人提供就医指导服务。推广“一站式”服务，让老年人少跑腿。	县卫生健康委	长期坚持
24	医疗机构进一步简化网上服务流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等服务。	县卫生健康委	2021 年底
25	互联网医院与线下依托的实体医疗机构之间实现数据共享和业务协同，提供线上线下一无缝衔接的连续服务。	县卫生健康委	2022 年底
26	推进网上就医服务与医疗机构线下智能终端设备的信息联通，优化线上线下一体化融合服务，方便老年人就医。	县卫生健康委、县医保局、县经济信息委、县大数据协作组	2021 年底
27	推行以身份证号码为主索引，其他证件号码为补充的实名制就医制度，推动利用电子健康码、电子社保卡、医保电子支付凭证等多种线上身份标识办理就医服务。	县卫生健康委、县经济信息委、县医保局、县公安局、县人社局	2022 年底
28	对线上医疗服务的智能终端、智能 APP 开展适老化改造，设计推出大字版、语音版、简洁版等终端产品。	县卫生健康委、县医保局、县大数据协作组、县经济信息委	2022 年底
29	搭建社区、家庭健康服务平台，通过“互联网+医疗健康”，为社区内独居、高龄、失能及慢性病老年人提供健康监测、咨询指导和药品配送等服务。	县卫生健康委、县民政局	2022 年底
30	充分利用家庭医生随访等方式，及时掌握老年人健康状况，积极推广智能化健康终端设备监测老年人健康状况。	县卫生健康委	2022 年底

31	具备条件的基层医疗卫生机构向行动不便、确有需求的老年人提供治疗、随访、康复护理、健康指导及家庭病床等出诊服务。	县卫生健康委	2022 年底
<b>四、便利老年人日常消费</b>			
32	水电气等公共服务机构、行政事业性收费单位采取自行收费方式的，应设置人工现金收付通道；采取委托代收方式的，委托方应通过多种形式，明确要求受托方设置人工现金收付通道。	人行垫江县支行、县市场监管局、县银保监组、县国资管理服务中心	长期坚持
33	交通运输行业经营主体应设置现金收付通道或提供转换手段。	县交通局	长期坚持
34	大中型商业机构特别是批发零售业、餐饮住宿业、居民服务业、文体娱乐业等经营场所，应设置现金收付通道。	县商务委、县国资管理服务中心、县文化旅游委、人行垫江县支行	长期坚持
35	无人销售经营主体应以适当方式满足消费者的现金支付需求。提供货到付款的网络销售经营主体，应在交货地支持现金支付；全部交易均通过网络完成的，应提前公示支付方式。	人行垫江县支行、县大数据协作组、县经济信息委、县邮政管理局、县商务委	长期坚持
36	强化支付市场监管，加大对以格式条款、通知声明、告示等方式拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为的整治力度。	人行垫江县支行、县市场监管局	2022 年底
37	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，推行大字版、语音版、民族语音版、简洁版等适合老年人的手机银行 APP，强化支付产品设计和场景服务的老年关怀属性，提升手机银行产品的易用性和安全性。	人行垫江县支行、县市场监管局、县银保监组	2022 年底
38	支持金融机构为老年人量身定制金融产品和服务。	人行垫江县支行、县市场监管局、县银保监组、县财政局、县金融发展服务中心	2022 年底
39	督促银行机构尽快优化支付结算流程，逐步提高科技水平，有效保障老年客户支付安全。	人行垫江县支行、县市场监管局、县银保监组	2022 年底
<b>五、便利老年人文体活动</b>			

40	需要提前预约的公共图书馆、博物馆、文化馆、纪念馆、剧院等文化场馆以及旅游景区、体育场馆等，应保留人工窗口和电话专线，方便老年人进行现场预约和电话预约，应允许老年人家人、朋友帮助代为预约。	县文化旅游委、县国资管理服务中心	长期坚持
41	结合日常运营情况，为老年人提供一定数量的免预约、现场购票名额，并设置现金收付窗口。	县文化旅游委、县国资管理服务中心	长期坚持
42	在老年人进入文化体育场馆和旅游景区、获取电子讲解、使用自助服务设备等方面，提供必要的语音、大字号标注等信息引导，方便老年人获取信息。	县文化旅游委、县国资管理服务中心	2021 年底
43	在文化体育场馆和旅游景区内部，安排工作人员或志愿者开展流动服务，为老年人解决运用智能技术困难等问题提供帮扶。	县文化旅游委、县国资管理服务中心	长期坚持
44	引导文体机构、相关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。	县文化旅游委	2021 年底
45	针对老年人在戏曲、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化智能应用，为老年人社交娱乐提供便利。	县文化旅游委	2022 年底
46	开展传统体育赛事的同时，采取线上线下相结合，通过线上直播赛事，方便老年人在线观看。	县文化旅游委	2021 年底
47	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、体感健身和观看演出、展览等智能化服务。	县文化旅游委、县大数据协作组、县经济信息委	2022 年底
<b>六、便利老年办事服务</b>			
48	持续深化“渝快办”一体化在线政务服务平台建设，全面对接国家政务服务平台，进一步推进政务数据共享，优化政务服务，提高数据共享复用水平，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。	县政府电子政务中心、县大数据协作组、县经济信息委	2022 年底

49	推行“一站式办理”，实现“一件事”全流程“最多跑一次”，方便老年人办事。推进线上线下深度融合，推动政务服务整体联动、全流程在线，做到线上线下一套服务标准、一个办理平台。	县政府电子政务中心、县大数据协作组、县经济信息委	2022 年底
50	推动政府服务平台向乡镇（街道）、村（社区）延伸，方便老年人在家门口办事。	县政府电子政务中心、县大数据协作组、县经济信息委	2022 年底
51	进一步开发完善在线政务服务平台开发授权代理、亲友代办等功能，方便老年人网上办事。	县政府电子政务中心、县大数据协作组、县经济信息委	2022 年底
52	医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、生活缴费等高频服务事项，应保留线下办理渠道，并向基层延伸，为老年人提供便捷服务。	县级相关部门按职责分工负责	2022 年底
53	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。	县级相关部门按职责分工负责	长期坚持
<b>七、便利老年人使用智能化产品和服务应用</b>			
54	引导企业生产面向老年人的智能终端产品，推动产品升级换代，鼓励可穿戴设备生产。	县经济信息委	2022 年底
55	鼓励支持智能家居、医疗器械生产企业参与适老化改造。	县经济信息委、县民政局、县卫生健康委	2022 年底
56	探索以大数据为引领的智慧养老服务平台，鼓励涉及养老服务的相关企业或机构开发研究老龄化电子产品。	县经济信息委、县大数据协作组、县民政局、县卫生健康委	2022 年底
57	支持重庆超高清视频终端检测平台进一步完善检测功能，提升适老智能终端产品检测和认证能力。	县经济信息委、县市场监管局	2022 年底
58	按照国家相关部委统一部署，推进互联网和移动互联网应用（APP）适老化及无障碍改造，重点推进政务服务、社区服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物、金融服务等公共服务网站开展适老化及无障碍改造，鼓励推出界面简单、操作方便的产品。	县经济信息委、人行垫江县支行、县银保监组	2021 年底

59	提升方言识别能力，方便不会普通话的老人使用智能设备。引导应用商店设立无障碍应用下载专区，方便老年人等重点群体下载。	县经济信息委	2022 年底
60	持续开展电信普遍服务试点，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、老年活动中心等老年人生活集聚区宽带网络覆盖。	县经济信息委、县民政局	2022 年底
61	持续优化电信客服语音服务，实现并完善针对老年人增设的“一键进入”人工客服功能，为老年人提供优先接入服务。	县经济信息委	长期坚持
62	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。	县经济信息委	2021 年底
63	开展精准降费，引导电信企业及时推出针对低收入老年人的专属优惠活动，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。	县经济信息委	2022 年底
64	积极引导社会组织、社区工作者、志愿者等，针对老年人运用智能技术困难等方面的问题开展宣传与培训，帮助老年人更好运用智能技术。	县民政局、县教委、县卫生健康委	2021 年底
65	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。	县经济信息委、县市场监管局	2021 年底
66	养老机构为入住老年人使用相关智能技术提供协助，因疫情防控不便探视时，通过网络视频等方式帮助老年人联系家人。	县民政局	长期坚持
67	将加强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、经验交流等，引导老年人了解新事物、体验新科技，积极融入智慧社会。	县教委、县民政局、县卫生健康委	2021 年底
68	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、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。	县教委、县民政局、县卫生健康委	2021 年底
<b>八、建立健全保障机制</b>			
69	建立县发展改革委、县卫生健康委牵头，县级有关部门参加的部门联席会议制度，明确责任分工，加强统筹推进。	县发展改革委、县卫生健康委	长期坚持

70	加快推动制定和修订相关政府规范性文件，完善智能产品与服务标准，强化政府公共服务财政保障能力，切实保障老年人使用智能技术过程中的合法权益。	县财政局、县司法局、人行垫江县支行、县市场监管局、县残联、县民政局、县交通局	2022 年底
71	县级各部门要对照重点任务进行逐项落实，明确时间表、路线图，建立工作台账，强化工作落实，配合市级部门完成第三方评估，及时跟踪分析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。	县发展改革委、县卫生健康委	2021 年 6 月
72	强化信息安全保障，严厉打击电信网络诈骗等违法行为。	县委网信办、县经济信息委、县公安局、县大数据协作组	2022 年底
73	要采取多种形式，加强正面宣传和舆论监督，弘扬尊老爱老的社会风尚。	县委宣传部、县委网信办	2022 年底
74	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。	县发展改革委、县卫生健康委	2022 年底

---

抄送：县委办公室、人大常委会办公室、县政协办公室，县委宣传部、  
有关人民团体、驻垫单位。

---

垫江县人民政府办公室

2021年6月16日印发

---