

近年来，随着信息技术快速发展、移动互联网深度普及，数字化渗透到社会生活的方方面面，极大方便了群众。但同时我国老龄人口快速增长，不少老年人因不会上网、不会使用智能手机、不敢使用智能服务而被挡在互联网之外，在日常的出行、就医、消费等场景中遇到很多不便，在新冠肺炎疫情防控期间尤其明显，老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显，切实解决老年人运用智能技术困难事关亿万老年人的切身利益，是一项党中央、国务院高度重视和全社会普遍关心的大事。2020年11月15日，国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（国办发〔2020〕45号），2021年1月5日山东省民政厅印发了《解决民政服务领域老年人运用智能技术困难实施方案》（鲁民函〔2021〕1号），着力解决老年人运用智能技术之困。

国家和省有关文件印发后，市委、市政府高度重视，市发改委会同市卫健委迅速行动，牵头市相关部门共同研究制定了《淄博市关于切实解决老年人运用智能技术困难责任分工方案》，《实施方案》提出，要在政策引导和全社会共同努力下，有效解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，让广大老年人更好地适应并融入智慧社会。到2020年底，集中力量推动各项传统服务兜底保障到位，抓紧出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫

切问题的有效措施，切实满足老年人基本生活需要。到 2021 年底，围绕老年人高频服务事项，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，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。

《实施方案》聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等 7 类高频事项和服务场景，提出了 20 条具体举措要求：一是做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障，包括完善“健康码”管理便利老年人通行、保障居家老年人基本服务需要、在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。二是便利老年人日常交通出行，包括优化老年人打车出行服务、便利老年人乘坐公共交通、提高客运场站人工服务质量。三是便利老年人日常就医，包括提供多渠道挂号等就诊服务、优化老年人网上办理就医服务、完善老年人日常健康管理服务。四是便利老年人日常消费，包括保留传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平。五是便利老年人文体活动，包括提高文体场所服务适老化程度、丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。六是便利老年人办事服务，包括依托全国一体化政务服务平台优化“互联网+政务服务”应用、设置必要的线下办事渠道。七是便利老年人使用智

能化产品和服务应用，包括扩大适老化智能终端产品供给、推进互联网应用适老化改造、为老年人提供更优质的电信服务、加强应用培训和开展老年人智能技术教育。