

宁政办发〔2021〕14号

各市、县（区）人民政府，自治区政府各部门、各直属机构：

《自治区切实解决老年人运用智能技术困难工作方案》已经自治区人民政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

宁夏回族自治区人民政府办公厅

2021年3月12日

（此件公开发布）

自治区切实解决老年人运用智能技术困难工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》（国办发〔2020〕45号）（以下简称《方案》），结合我区实际，特制定本方案。

## 一、总体要求

认真落实党中央、国务院决策部署，贯彻以人民为中心的发展思想，坚持传统服务与智能创新相结合、普遍适用与分类推进相结合、线上服务与线下渠道相结合、解决突出问题与形成长效机制相结合的原则，做实做细解决老年人在应急防控、交通出行、

治病就医、日常消费、文体活动、办事服务等领域运用智能技术困难工作。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，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

## 二、重点任务

### （一）做好突发事件应急响应状态对老年人的服务保障。

1.完善“健康码”管理，便利老年人通行。在新冠肺炎疫情低风险时期，除机场（含航空出入境口岸）、铁路车站、长途客运站等特殊场所外，一般不查验“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，推进“健康码”互通互认，便利老年人跨省通行。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、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。在充分保障个人信息安全前提下，推进“健康码”与身份证、社保卡（电子社保卡）、老年卡等互相关联，逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行。对因“健康码”管理不当造成恶劣影响的，严肃追究

相关单位负责人的责任。（自治区卫生健康委、政府办公厅、工业和信息化厅牵头，相关单位及各市、县〔区〕负责，以下任务均需各市、县〔区〕负责，不再列出）

2.保障居家老年人基本服务需要。在常态化疫情防控下，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，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。（自治区商务厅、民政厅、住房城乡建设厅、卫生健康委等负责）

3.在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。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，要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、救灾物资分配发放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。（自治区应急厅、公安厅、卫生健康委等负责）

（二）便利老年人日常交通出行。

4.优化老年人打车出行服务。引导网约车平台公司优化约车软件，增设“一键叫车”功能，鼓励提供电召服务，对老年人订单优先派车。鼓励有条件的市、县（区）在医院、居民集中居住区、重要商业区等场所设置出租车候客点、临时停靠点，依托信息化技术提供便捷叫车服务。（自治区交通运输厅负责）

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，保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车方式。推进交通一卡通全国互通使用，支持具备条件的社保卡（电子社保卡）增加交通出行功能，鼓励推行老年人凭身份证、社保卡（电子社保卡）、老年卡等证件乘坐城市公共交通。（自治区交通运输厅、人力资源社会保障厅、人民银行银川中心支行、兰州铁路监管局、民航宁夏监管局、中国铁路兰州局集团公司、西部机场集团宁夏机场公司负责）

6.提高客运场站人工服务质量。进一步优化铁路、公路、水运（旅游景区水运）、民航客运场站等窗口服务，方便老年人现场购票、打印票证等，对有需求的重点老年旅客，提供人工服务，负责引导、帮助，开辟专门（绿色）通道引导专区候车，必要时提供轮椅等辅助器具，帮助老年人旅客进站乘车。高速公路服务

区、收费站等服务窗口要为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助。（自治区交通运输厅、兰州铁路监管局、民航宁夏监管局、中国铁路兰州局集团公司、西部机场集团宁夏机场公司负责）

### （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、相关企业要完善电话、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渠道。医疗机构应提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，配备导医、志愿者等人员，为老年人提供就医指导服务。（自治区卫生健康委负责）

8.优化老年人网上办理就医服务。为老年人提供语音引导、人工咨询等服务，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，促进线上线下服务结合。推动通过身份证、社保卡（电子社

**预览已结束，完整报告链接和二维码如下：**

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_4717](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4717)

