

云政办函〔2021〕18号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省切实解决老年人运用智能技术困难的工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2021年3月10日

(此件公开发布)

云南省切实解决老年人运用智能技术困难的工作方案

为贯彻落实《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）精神，切实解决全省老年人在运用智能技术方面遇到的困难，结合我省实际，制定本方案。

一、做好疫情防控常态化及突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障

（一）在新冠肺炎疫情低风险地区，除机场、铁路车站、长途客运站、码头和出入境口岸等特殊场所外，不得将“健康码”

作为老年人通行的唯一凭证，对于既无“健康码”又无纸质健康证明的老年人，现场登记个人信息，填写健康承诺书，无发热等异常症状且无疫情中高风险地区旅居史的老年人应及时放行。

（省卫生健康委牵头；省公安厅、省交通运输厅、昆明海关、省通信管理局、云南机场集团、中国铁路昆明局集团有限公司，各州、市人民政府按照职责分工负责，2021年3月底前完成）

（二）严格规范“健康码”全省互通互认，将疫情防控有关信息整合到“健康码”，简化操作以适合老年人使用，优化代办代查等服务。推动“云南健康码”全国互通互认，便利老年人跨省通行。（省卫生健康委牵头；省通信管理局，各州、市人民政府按照职责分工负责，2021年3月底前完成）

（三）推进“健康码”与身份证、社保卡、老年卡、市民卡等互相关联，逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行。（省卫生健康委牵头；省公安厅、省人力资源社会保障厅、省通信管理局，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

（四）在常态化疫情防控下，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，鼓励物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式，增加居家社区养老服务有效供给，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。（省商务厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省卫生健康委按照职责分工负责，持续推进）

（五）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，需采取必要智能化管理和措施服务的，要指导各地、有关部门修订应急预案，统筹考虑老年人在突发事件应对中的实际困难，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，切实解决应急处置状态下老年人遇到的困难。（省应急厅牵头；省公安厅、省卫生健康委，各州、市人民政府按照职责分工负责，持续推进）

二、便利老年人日常交通出行

（六）保持巡游出租车扬召服务，指导出租汽车运营企业开展信息服务平台建设，开通“95128”等电召服务，提高电话接线率，提供电话预约或即时叫车服务，为老年人打车提供便利。引导网约车平台公司优化约车软件，增设适合老年人使用的“一键叫车”功能，开发客服热线语音接单、后台下单、线下结算等

功能，为老年人使用网约车提供更完善、更有针对性的解决方案。鼓励有条件的网约车平台公司通过技术手段，精准施策，为老年人提供优先派单服务。（省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2021 年底前完成）

（七）鼓励有条件的地区在医院、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，为便利老年人打车提供基础设施保障，依托信息技术增设适合老年人使用的便捷叫车服务。（省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2022 年底前完成）

（八）铁路、公路、水运、民航客运场站及轨道交通等公共交通站点均应保留人工服务窗口，为老年人现场购票、打印票证等提供便利。在推行移动支付、电子客票、扫码乘车的同时，保留方便老年人使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的服务方式。对于已推行电子客票的国内客运线路，应支持老年人在现场购票或由他人网上代为购票后，凭购票的有效证件或相应的纸质票据、纸质凭证直接乘坐。（省交通运输厅牵头；云南机场集团、中国铁路昆明局集团有限公司，各州、市人民政府按照职责分工负责，2021 年 6 月底前完成）

(九) 引导鼓励出租汽车经营者和驾驶员组织“爱心车队”、“雷锋车队”、“志愿者车队”等，发挥先锋引领作用，为有相对固定用车需求的老年人提供预约保障服务。（省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2021年底前完成）

(十) 汽车客运站、客运码头、城市轨道交通车站及高速公路服务区、收费站等均应保留人工服务窗口，为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助。具备条件的客运场站，应当为老年人设立优先购票窗口、专用等候区域或绿色通道，在站内设置清晰、明显的老年人服务提示引导标志，便利老年人出行。（省交通运输厅牵头；各州、市人民政府负责，2021年底前完成）

(十一) 推进交通一卡通全国互通与便捷应用，推动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、老年卡等证件乘坐城市公共交通。（省交通运输厅牵头；省公安厅、省人力资源社会保障厅、省卫生健康委，各州、市人民政府按照职

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_4730

