

中山市民政局

中民函〔2022〕41号

中山市民政局关于市政协十三届一次会议 第131211号提案答复的函

黄振球等委员：

你们提出的《关于加快我市数字时代公共服务适老化改造的建议》（提案第131211号）收悉，该提案针对性强，对有效应对我市人口老龄化，不断提升我市老年人的幸福感意义重大。市民政局及相关会办单位对委员的意见予以积极采纳并融入到部门职能工作中。经综合市卫健局、市政数局、市公安局、市工信局的意见，现答复如下：

一、基本情况

我市高度重视公共服务领域数字化适老化改造工作。结合当前信息化时代老年人上网购物、移动支付、线上预约打车、预约就医挂号等智能生活中面临的种种困难，采取多种措施帮助老年人从传统转向智能化生活，持续提升老年人跨越“数字鸿沟”的能力，并将此作为政府为民办实事的一项重要工作去落实，让老年人乐享智慧生活。我市于2020年10月在全省率先出台《中山市开展老年人智能手机使用培训活动实施方案》，市卫生健康局、市委老干

部局、市民政局、中山国寿于2021年联合出台《中山市2021年开展“提升老年人跨越数字鸿沟的能力”智慧助老活动实施方案》。在提供便利出租车、网约车方面，老年人可以通过智能手机在各平台进行便捷预约乘车，而不用手机或不熟悉操作手机的老年人可以通过拨打95128进行约车服务（目前95128电召服务为试运行阶段，电信用户直接拨打 95128 可接通全部服务，移动、联通用户可拨打 88395128 接通全部服务）。在疫情防控的场景下，市政数局与市公安局推出刷卡验码功能，老年人乘车无需主动出示健康码，直接刷其本人专用公交卡就可以自动关联健康码信息，切实解决了不用手机或者不会使用智能手机老年人的示码乘车问题。市民政局设立“88885252”服务热线及组织养老服务顾问团队，解决长者“挂号难、不会挂号、排队时间长”等问题，平台接入了“健康中山APP”接口，长者致电中山市智慧养老服务中心提出需求，养老服务顾问通过平台就能完成预约挂号。

二、关于实施积极的老年人数字素养提升工程的建议

数字化培训和居家适老化改造方面，市老龄办联合中山国寿于2022年出台《中山市2022年银龄安康行动工作实施方案》，继续将智慧助老纳入培训，从老年群体实际需求出发，围绕老年人日常生活涉及的各个领域制定个性化、合理化的方案，277个服务网络、155名驻点政保专员帮助老年人快速掌握智能手机操作。通过活动，老年人能享受智能网络时代带来的便利和精彩生活，实现老有所学、老

有所乐、老有所为。市民政局印发《关于做好2022年养老服务重点工作的通知》，落实特殊困难老年人家庭居家适老化改造工程，提升老年人居家养老服务品质，2022年计划完成100户困难老年人居家适老化改造。计划为1000户困难独居老人等特殊困难群体免费安装智慧水表等生命体征监测设备，加强对独居老年人居家安全保障，建立健全居家老年人应急响应机制，确保发现紧急情况时反应快速、介入及时、服务精准。各镇街依托居家养老服务中心(站点)，由各镇街联动医疗卫生机构、公安部门、养老服务相关企业，整合服务资源，为老年人提供丰富生活、发展兴趣、放松身心的平台，向老年人开设健康讲座、防骗课堂、兴趣学堂、文娱活动、科技助老等多元化服务。

宣传引导方面，我市将通过微信平台、媒体APP、电视台、日报、广东老年生活周刊报道，端午节、老年节、重阳节、敬老月等传统敬老节日开展活动宣传，线上线下相结合，以贴心、接地气多渠道宣传引导，不断提高老年人数字素养。

三、关于加快政府和社会信息化供给的适老化改造的建议

我市在推进数字政府建设过程中，聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，积极推进线上线下服务适老化改造，助力老年人群众办事“无障碍、不折腾”，更好共享数字信息发展的成果。

市工信局积极推进信息基础设施建设，积极推进光纤网络和移动网络普及，加快推进5G网络基础设施建设布局，协调通信运营商打造高速率、低时延、广连接的5G通信网

络，为各类适老化政务和社会信息化产品应用提供基础网络支撑。出台了《中山市新一代信息技术产业发展行动计划（2018-2022年）》支持我市企业开展各类软件、APP的创新应用和研发，支持企业利用5G、大数据、人工智能等新兴信息技术与智慧政务、健康养老、智慧家居等社会民生领域的融合应用，为老年人提供更加智慧、便捷的信息化服务。市政数局以政务网站适老化改造作为民生实事之一，紧密结合老年人群体的实际需求，不断优化适老化技术，让政务服务更有温度。

市政数局正对市政府门户网站（含已集约的37个部门镇街）和18个市直部门政府网站开展适老化改造工作，针对老年人视力下降的情况，计划引入“长者助手”，为老龄用户提供了智能导航、语音导读、大字幕、大鼠标、界面放大等无障碍服务，突出便捷化指引和友好化呈现，信息内容通过顺序切换读取及大字幕展示，让老人操作起来不费力，更懂老人心，助力“银发”群体平等快捷地获取、使用互联网应用信息。

市民政局于2021年7月启动智慧养老服务调度中心项目建设，设立“88885252”服务热线及组织养老服务顾问团队，从2021年10月14日正式运营，为全市老年人及家属、各镇街民政部门、社区居家养老服务网点和服务机构提供智慧健康养老服务预约、服务咨询及投诉、紧急援助、主动关怀、预约挂号、满意度回访等服务。设立智慧养老调度中心，该服务中心展厅免费向公众提供智慧

健康养老产品及服务体验，同时鼓励为中山市长者提供“质优、价优”服务或产品、且经过申请与审核批准的供应商，免费提供产品及服务展示场地。为促进中山市智慧健康养老服务业全面发展，推动智慧健康养老服务消费领域发展，建立完善养老产业生态环境，建立了智慧健康养老服务白名单，老人通过“指尖点选”或“一通电话”，健康养老服务即可到家。建设智慧健康养老信息平台（以下简称：平台）。平台建成了智慧健康养老公众应用、智慧健康养老机构应用、智慧健康养老民政应用、智慧健康养老移动端应用、老年人居家安全及健康智慧监护应用等多个应用端，让智慧健康养老服务更智慧、更高效、更便捷、更温暖。推进“互联网+健康养老”产业发展。大力发展以互联网为载体的信息技术在健康养老服务中的应用，加强养老服务体系智能化建设，为居家社区养老的老年人提供居家安全及健康监护服务。积极开展老年人居家安全及智慧健康监护试点，利用红外探测器、门磁探测器、烟雾报警器、可燃气体报警器、紧急呼叫按钮、睡眠监测仪等智能设备，进行7×24小时全天候监护。截至2022年6月10日14时，信息平台服务申请审批记录5221条，助洁、助餐、助医、定期巡访等服务记录约84万条；调度中心话务坐席共接听1395次电话咨询，主动呼出老年人关怀电话19626次；已完成282户居家智能健康监测设备安装；智慧健康养老服务白名单累计服务商118家。

四、关于保留老年人熟悉的传统服务方式的建议

目前我市提供公共服务的单位和企业均保留传统的窗口受理服务方式。市政数局逐步对全市23个镇街的政务服务大厅进行适老化改造，针对老年人不会使用智能手机填报事项、排队等候时间长等问题，市镇两级政务服务大厅均设置“爱心专窗”，配备专门的老年人服务志愿者，提供取号、咨询、指导协助填写申请表格、自助服务设施使用指引及全程帮办、代办等服务。在设施上，配备轮椅，设立无障碍卫生间，添置放大镜、老花镜、雨伞、日常药物、防疫物资等便民物品，在等候区配备座椅沙发等设施供老年人使用，提升他们在窗口办事的获得感、幸福感和安全感。

五、关于加强网络安全维护和保障的建议

我市高度重视打击治理电信网络新型违法犯罪工作，通过多部门协作，共同做好打击网络诈骗犯罪等工作，营造良好的互联网环境。**一是**强化预警劝阻。依托“天穹”反诈平台建设，联合通信运营商、银行、互联网数据公司等，通过资源融合、完善预警模型等方式不断提升预警信息监测发现能力，有效精准预警，及时发现潜在受害老年群体。进一步建立完善预警劝阻工作机制，发挥社区工作者、志愿者等基层力量的积极作用，根据紧急程度采取上门见面、打电话、发短消息等劝阻措施。**二是**强化宣传教育。建立全方位、广覆盖、多手段的反诈宣传教育体系，联合各成员单位、各镇街，全员发动、贴近实际，开展防范电信网络诈骗违法犯罪知识进社区、进农村、进家庭、进学校、进企业活动，继续

推进全民安装“国家反诈中心”APP，手机设置境外电话拦截，形成全社会反诈的浓厚氛围。加强对我市老年人群体的精准宣传，增强该群体的防骗意识和识骗能力。结合市博爱100之“全民反诈”公益活动，实施“无诈”创建活动，对符合标准的零发案的社区（村居）、小区等，评为年度“无诈”先进单位并予以通报表扬。同时，密切关注相关舆情，积极稳妥处置，严防引发负面炒作。

专此答复，诚挚感谢你们对我市数字时代公共服务适老化改造工作的关心支持。



（联系人及电话：刘芳，88301633）

公开方式：主动公开

抄送：市政协提案委、市政府办公室、市卫生健康局、市政
务服务数据管理局、市公安局、市工业和信息化局。