

# 四川出台方案,助力老年群体“敢用”“用好”数字新产品 填平“数字鸿沟” 共享“数字红利”

面对数字新产品,不少老年人有着“不敢用”“用不好”的烦恼。如何破解难题?日前,四川通信管理局、经济和信息化厅联合印发《四川省促进数字技术适老化高质量发展工作实施方案》,提出到2025年底,四川省数字技术适老化发展基础更加牢固,数字产品与服务供给质量不断提升,数字技术适老化服务体验显著升级,数字技术适老化产业生态初步形成,老年人在信息化发展中的获得感、幸福感和安全感稳步提升。

《实施方案》具体有哪些措施,将如何助力老年群体共享“数字红利”?记者就此进行了采访。

## 从供给端出发 为老年人提供更多“好用”产品

“字太小了,戴上老花镜都看不清”“操作麻烦,总是不知道该点哪里”……老年人在使用APP过程中,常常遇到看不清、找不到、不识字等“拦路虎”。

从解决实际问题出发,《实施方案》明确将提升数字技术适老化产品服务供给质量,手机等智能终端的适老化改造被列在重点任务首位。“手机是老年人生活中最常使用的智能终端,它的改造对其他行业产品具有示范意义。”经济和信息化厅相关负责人表示,将引导企业推出适应“老年模式”的手机等智能终端,通过语音识别、人机交互等技术有效简化操作。同时,将配套推动手机等智能终端产品及使用手册、视频教程的适老化改造。

除智能终端外,围绕新闻资讯、社交通讯、生活购物、医疗健康、金融服务、学习教育、交通出行等七大领域,相关互联网网站、手机APP及小程序企业要积极开展适老化及无障碍改造。

不仅要通过改造的方式被动适应,《实施方案》还明确“主动作为”导向,引导社会资本主动进入养老领域,用智能化的手段为老年人生活提供更多便利

### ◆目标——

●到2025年底,四川省数字技术适老化发展基础更加牢固,数字产品与服务供给质量不断提升,数字技术适老化服务体验显著升级,数字技术适老化产业生态初步形成,老年人在信息化发展中的获得感、幸福感和安全感稳步提升

### ◆手段——

●引导企业推出适应“老年模式”的手机等智能终端,通过语音识别、人机交互等技术有效简化操作。同时,将配套推动手机等智能终端产品及使用手册、视频教程的适老化改造

●除智能终端外,围绕新闻资讯、社交通讯、生活购物、医疗健康、金融服务、学习教育、交通出行等七大领域,相关互联网网站、手机APP及小程序企业要积极开展适老化及无障碍改造

●引导厂商积极开发智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等智能化终端产品,加快推动“健康管理类可穿戴设备”“智能养老监护设备”“医用机器人”等以人工智能为纽带的健康养老产品的推广使用

●从优化数字技术适老化服务用户体验入手,从老年人实际需求出发,让数字技术为更多老年人所知、所感、所用

●开展“数字适老中国行”活动,重点赴农村、乡镇和欠发达地区一线,开展4000场以上“银龄数字课堂”数字技术应用教学活动

服务。这与今年省政府工作报告提出的“围绕解决老龄化问题增加养老服务产品供给,发展银发经济”等内容不谋而合。

据《中国老龄产业发展报告》预测,从2020年到2050年,中国老年人口的消费潜力将从约4.3万亿元增加到约40.6万亿元。数据显示,四川省60岁及以上人口达1816.4万人,老年人口规模居全国第三,占人口总量的21.7%,已进入深度老龄化社会。银发经济作为由人口结构转型引领的新型经济产业,市场空间巨大。

以服务老年人生活为核心,《实施方案》提出将引导厂商积极开发智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等智能化终端产品,加快推动“健康管理类可穿戴设备”“智能养老监护设备”“医用机器人”等以人工智能为纽带的健康养老产

品的推广使用。

部分企业已从中看到商机。成立于2021年的四川八维九章科技有限公司瞄准智能养老产品市场,开发了智能生命体征监测仪、智能跌倒监测仪等产品,运用毫米波雷达射频技术对居家老人进行非接触式监测,当监测到老人有异常情况时立即报警。“产品既能帮助子女解决老人照看问题,又不需要老年人额外操作,降低使用门槛,目前市场表现很好,我们还在积极开发系列新产品。”公司相关负责人说。

## 从需求端出发 助力银发一族无障碍“触网”

“相比年轻消费群体,老年人更喜欢传统的消费模式,倾向于简单、直观的操作页面,对产品的安全性和便利性有更高要求。”四川通信管理局相关负责人表

示,《实施方案》从优化数字技术适老化服务用户体验入手,从老年人实际需求出发,让数字技术为更多老年人所知、所感、所用。

为了让老年人的诉求得到快速响应,《实施方案》提出,优化“一键进入”人工客服服务,为老年人等具有无障碍需求的群体提供更优质的电信服务,指导主要从事互联网信息服务的企业建立客服热线,为老年人提供“人工直连”电话服务,畅通老年人诉求响应通道。

为了保障老年人的上网安全,《实施方案》提出,严禁虚假宣传、恶意诱导老年人消费,严禁未经同意擅自给老年人办理收费业务,整治违法违规获取老年人信息行为。深化防范治理电信网络诈骗工作,积极组织开展反诈宣传活动,助力提升老年人防骗意识和识诈能力。

此外,从增加服务均衡性出发,我省还将开展“数字适老中国行”活动,重点赴农村、乡镇和欠发达地区一线,开展4000场以上“银龄数字课堂”数字技术应用教学活动。

记者注意到,在提倡拥抱数字化的同时,《实施方案》明确,各基础电信企业应保留线下营业厅服务渠道,自营厅配备爱心专席,设助老服务专岗、提供老花镜等必要辅助器具,优化现场引导、人工办理等服务。

以中国移动四川公司为例,该公司在四川省内超百家门店设置“爱心服务专区”,千家核心渠道门店设置“爱心服务台席”,所有门店为老年人客户保留现金、银联POS等传统支付方式。同时,针对65岁及以上老年人客户,取消语音提示和数字选择多重操作,实施营业厅排队自动识别、优先办理。“我们还创新了5G视频客服服务,扩大业务服务和办理范围,已为近万老年人提供服务,使用后满意度达97.5%,问题解决率超80%。”公司相关负责人介绍。

四川日报全媒体记者 寇敏芳

## 骑行者遭遇成都地铁禁令

# 折叠自行车为何不能上地铁?

4月春光正好,很多成都市民用骑行的方式在绿道上开启了赏花之旅,但最近有市民发现,在携带折叠自行车乘坐地铁时,会被拦下不允许进站。

有网友通过“四川省网上群众工作平台——问政四川”询问成都地铁:“今年修改后的《成都市城市轨道交通管理条例》规定,自行车(含折叠自行车)、电动自行车都不能带上地铁。考虑电池安全和体积等原因,电动自行车被禁止还可以理解。为啥折叠自行车上地铁也要被禁止呢?”

### 疑惑

## 折叠自行车为啥被禁上地铁? 市民认为出行换乘不太方便

确如网友所说,在成都市多个地铁站,记者注意到,均有“安检提示”牌提醒来往乘客:折叠自行车被列为禁止携带物品。

对此,不少市民提出了自己的意见——

“折叠自行车只要不影响大家公共出行,还是可以上地铁吧。”乘客王先生建议,成都地铁可以制定公约,在指定车厢、指定时间段允许乘客带折叠自行车

上车。“成都有很多绿道,很多人喜欢在周末骑行,让自行车上地铁也是方便大家交通出行。”

折叠自行车被禁止带上地铁,受影响的还有代驾司机群体。

“还是挺不方便的,现在回家成本都高了。”代驾司机杨师傅告诉记者,平时工作他都带着折叠自行车,有时候代驾接单离家远,送完客人后,他会乘坐地铁再骑行回家,但是新规实施后,折叠自行车不能带上地铁了,一旦接单远了,没办法骑车回去,就只有打车,“成本太高了”。

从记者采访的情况来看,多数市民觉得折叠自行车折起来了体积较小,也不怎么影响别人,不明白为何会被禁。

### 回应

## 禁令是出于安全考虑 如果折叠自行车包装完好可携带

对于折叠自行车不能上地铁的问题,成都地铁曾公开回应过原因——

折叠自行车可能对其他乘客和地铁设备造成安全隐患。比如乘客携带折叠自行车进站后,可能会将自行车展开在车站或列车车厢内骑行,会对

其他乘客及车站设备构成安全隐患。而且,自行车即使经过折叠,在高速行驶的车厢内,钢筋铁管也对乘客安全威胁较大。

此外,携带折叠自行车的乘客上下车时经常出现自行车磕碰车门、屏蔽门、闸机等设备,长此以往会对设备造成严重的损害。

不过,值得注意的是,禁令并不是“一刀切”。成都轨道交通集团有限公司在“问政四川”上回复表示:若网友携带的自行车包装完好则视为行李,满足长宽高相关规定的,即长、宽、高之和不超过1.8米且长度不超过1.6米,则可以携带。

所谓的“包装完好”具体是什么标准呢?用塑料袋把折叠自行车罩着算不算包装完好?

对此,成都地铁客服工作人员也进行了解释:包装完好,不可视,也无法拆卸安装,从外观上看不出是自行车,就可以视为行李携带。也就是说,如果只是用袋子罩着折叠自行车,是无法携带进站的。但如果是原厂整箱的包装,还没有打开安装过,也可以携带。

据川观新闻

## 四川省2024年专升本 “五统一”首考结束 4月22日起可查成绩

华西都市报(四川日报全媒体记者 江芸涵)4月7日上午,我省2024年普通高校专升本“五统一”首考顺利结束。记者从四川省教育考试院获悉,全省共有近10万名考生报考,设置考点110个,标准化考场3486个。

从2024年起,四川省专升本全面实行统一报名、统一命题、统一考试、统一评卷、统一录取。

本次考试期间,省教育考试院组建视频巡查专项工作组,对110个考点考试过程进行实时巡查;派出巡考组赴部分考点,现场检查指导组工作。同时,通过各地招考机构向所辖考点派出巡考组、考点院校间开展交叉巡考等方式,对所有考点实施全覆盖监督巡查。各考点院校抓考纪、严考风,筑牢防范打击手机作弊“五位一体”防护网,做到智能安检门全配备、无线电信号(含5G)屏蔽全覆盖、考务工作人员培训全覆盖、手机集中管理全落实。

根据工作安排,考生可于4月22日起自行登录四川省教育考试院官网查询本人考试成绩,并打印成绩单。对成绩有疑问需申请成绩复核的考生,可于4月23日上午9点至4月24日下午5点在生源院校登记申请复核。