



# 手挽银龄 跨越鸿沟

出示健康码、移动支付、视频通话……这些普通的日常操作,对于老年人来说,或许是一道道“数字鸿沟”。快速奔跑的智能时代,不能落下老年人。帮助老年人跟上时代发展步伐,跨越“数字鸿沟”,已成为推动老年人共享信息化发展成果的必然要求。

党中央、国务院高度重视老年人运用智能技术困难这一现实问题。2020年11月,国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》中明确指出,各地要针对老年人在日常生活中的应用困难,组织行业培训机构和专家开展专题培训,提高老年人对智能化应用的操作能力。同时,要将提升老年人运

用智能技术能力列为老年教育的重点内容,通过体验学习、尝试应用、经验交流、互助帮扶等,帮助老年人更好掌握互联网和智能化技术,积极融入智慧社会。

5月17日是世界电信和信息社会日,今年的主题是“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。契合这个主题,5月16日,一场重磅活动——“银龄跨越‘数字鸿沟’座谈会”在昆明举行。

座谈会由省通信管理局、省科学技术协会指导,省通信学会、省互联网协会主办,邀请有关专家、学者齐聚一堂,找问题、出主意,共商应对之策,目的是让老年人更加从容地应对社会变革,在“数字生活”中获

得更多幸福感、安全感。

我省将持续优化线上服务及服务热线,不断优化完善适老化服务功能,满足广大老年人的服务需求;持续加大老年人优惠资费及服务的推广力度,切实解决老年人流量使用问题,让优惠触达更多老年人;继续协调推进我省民生关注度大的呼叫热线、互联网网站及移动互联网应用App的适老化改造。

一切的一切,只为让老年人在日新月异的时代不掉队、不落伍,能够实实在在享受到智能生活的红利。

让我们挽着老人们的手臂,一步步稳稳迈入“数字化”时代。

## 提供更周到贴心便利服务

省通信管理局局长范斌在接受采访时表示,我省信息通信行业适老化工作的开展,是全面贯彻落实党中央、国务院的部署要求,坚持以人民为中心的发展思想,助力银龄跨越“数字鸿沟”的具体体现。

根据国务院、工业和信息化部、云南省政府关于切实解决老年人运用智能技术困难,便利老年人使用智能化产品和服务的相关要求,省通信管理局制定并

印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难,便利老年人使用智能化产品和服务的实施方案》。

按照方案部署,各基础电信企业从营业厅适老化改造、线上服务适老化改造、服务热线适老化改造、适老化智能终端保障、适老化优惠资费保障、适老化爱心讲堂等方面统筹推进,全方位提供适老化暖心服务。协调推进省内主要互联网网站及移动互

联网App适老化改造,互联网及增值电信企业按相关要求积极参与适老化改造。各信息通信企业切实解决老年客户在使用智能终端时面临的困难和问题,为老年客户提供更周到、贴心和便利的服务。

“我们将用扎实的技术和贴心的服务陪伴老年人,让他们更好地融入信息时代,尽享‘数智’生活带来的便利。”范斌说,这是每一个通信人的目标。

## 统筹推进全省适老化改造

社会面的数字场景,绝不能成为老人步入数字时代的绊脚石。基于这样的考虑,各基础电信企业从营业厅硬件改造、线上服务升级等方面进行了统筹推进。

各基础电信企业在App上专门推出了“老年关爱版”,大字体、大图标、页面简洁、快捷语音客服等设置,让老年人真正看得见、听得清、用得了。

省政府官网、“游云南”App等均已完成适老化

改造,省残联等网站正在积极推进改造中。

高速畅游网络,怎能受制于资费?我省各基础电信企业针对老年人群体均推出了专属资费项目。云南电信推出“孝心卡”,并同步免费开通天翼防骚扰和通信助理漏话提醒业务,防止老年人遭遇诈骗。云南移动推出老年人专属套餐。云南联通推出“孝心卡”和“银龄卡”。

云南移动的高清盒标配能识别云南各种方言

的语音遥控器,老人们说方言也能实现开关机、节目搜索、音量调节、频道切换、指定进度播放、快进快退等。此外,还能提醒老年用户定时服药或完成待办事项。

针对老年人多使用子女证件登记购买的号卡,云南电信、云南移动还新增了手工数据打标功能,通过标签的添加,帮助这部分老年人直享“一键呼入”接入爱心专席服务。

本报记者 赵丹青

## 暖心数据

### 828 1017

目前,全省基础电信企业828个营业厅均设立老年人爱心专席,专席数量达1017个,保留传统金融服务方式(现金收费),设立“无健康码”登记服务绿色通道。

### 8456563

2020年12月25日,客服热线老年客户专属服务正式上线,65岁以上的老年客户均“一键呼入”接入爱心专席。截至目前,已累计为老年客户提供8456563人次专属服务。

### 669

运营商将“银发服务”落到实处。在免费的“微讲堂”上,老人们在老师的指导下,学会使用智能手机、App等。截至目前,全省共组织开展669场助老服务公开课。

## 头脑风暴

老龄化和数字化是不可逆转的发展趋势。希望信息技术提供商们加强与医疗卫生、民政等政府部门和行业企业的横向合作,提供面向老年人的创新性服务。产品开发方面,切实嵌入老年人使用场景,如老年人遇到紧急事件时能得到响应。

——省人大常委会委员、云南大学软件学院院长姚绍文

在“数字云南”建设过程中,要想做到老龄化和数字化高质量并行,需要通过顶层设计,全社会共同参与,形成资源合力,拿出一个既有云南特色又具有西部发展特点的“银龄跨越‘数字鸿沟’的云南方案”,构建起以政府主导,一体化平台、数字化协调、精准化服务、多元化产品为一体的发展格局。

——省政协常委、省科协副主席袁晓塘