天津市解决老年人运用智能技术困难工作举措

（征求意见稿）

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，以下简称《方案》）和市领导批示要求，确保解决老年人运用智能技术困难各项工作做实做细、落实到位，推动我市老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务更加完善，结合我市实际，现提出如下工作举措。

一、完善突发事件应对措施，做好老年人服务保障

（一）优化“健康码”核验方式，方便老年人“无码通行”。“津心办”APP上线“扫一扫”功能，扫描身份证或输入身份证号快速核验“健康码”。各级医疗机构设立“助老服务点”，开通“无码入院服务通道”。市公交集团对接天津“健康码”码色核验接口，65岁及以上老年人刷敬老卡乘坐公交车，免亮“健康码”。大型公交枢纽站、高速公路服务区和天津滨海国际机场设立“无健康码通道”。

（二）加强线上线下服务结合，保障老年人基本服务需要。将养老服务中心、便民市场、便利店等纳入《天津市城镇老旧小区改造和更新工作方案》中提升类改造范围，打造老年人家门口的服务圈。建设家政服务业诚信服务标准示范门店，开通门店、电话、手机APP、微信公众号、互联网平台等多种预约渠道，为社区老年人提供餐饮外卖、代买代送等服务。引导社区老年日间照料中心深入开展为老服务，帮助老年人更好融入智慧生活。

（三）完善突发事件应急处置预案，帮助老年人有效应对突发事件。在应急预案中明确突发事件应急处置转移疏散工作职责，拓展电话、短信等多种110报警渠道，方便老年人使用。在制定突发事件应急预案中，统筹考虑老年人需求特点，设置突发事件风险提醒、紧急避难场所提示，做好卫生突发事件应急响应状态下老年人服务保障工作。

二、优化交通服务，保障老年人出行便利

（四）在保留传统乘坐方式基础上，推广类型多样的出行服务。公交线路、水路旅游客运企业等保留现金购票和持纸质票据、证件乘坐方式。继续印制天津公交《乘车指南》，方便老年人使用。组织志愿者进社区、进场站，帮助老年人学习使用智能手机查询公交出行信息。推进第三代社保卡享受公共交通一卡通行服务。加大出租汽车电召服务宣传力度，引导老年人使用96880出租车电召业务。在商场、医院、超市、大型居住区等区域，设置出租汽车扬召站点。结合“巡网融合”项目，开发“扫码一键叫车”和“智能电召”功能。天津地铁推出“一站式”乘车服务，公示服务电话，安排专人协助有需要的老年人完成安检、验码、购票、进闸、候车等流程。

（五）设立人工服务专岗，提升从业人员服务质量。市内六区客运站保留至少1个人工售票窗口，重大节假日如遇客流量增加，适当增加人工售票窗口。设置引导标识、咨询窗口和人工登记处，安排志愿者为老年人提供咨询指引、代取车票、扫码验证、解答问询等服务。高速公路收费站和服务区设立服务专岗，为老年人代申领健康码、登记信息和测温。天津站所辖车站为老年人提供优先购票、专区候车、优先进站、优先检票上车、便利出站、爱心接送站等服务，配备轮椅等设备，做好铁路内站车交接及铁路与公交、地铁、出租车无缝对接服务。天津滨海国际机场在值机环节设置人工柜台和自助设备，老年旅客可自行选择办理方式，在安检和登机环节为有需要的老年旅客提供优待服务。

三、优化就医服务，保障老年人健康权益

（六）提供多样化就诊渠道，便利老年人就医服务。开展“以群众就医需求为导向 持续提升患者就医感受专项行动”，针对老年人就医特点，设立“无入院扫码系统”助老服务点，建设老年人综合服务中心，保留挂号、收费、预约等人工窗口，合理分配号源，优化诊疗流程，建立老年人就医“绿色通道”，提升老年人就医体验。畅通医院现场、电话、网络及“健康天津”、“金医保”APP等多种预约挂号渠道和就诊服务。推进医保电子凭证激活工作，在支付宝、微信、定点医院、药店、银行、“金医保”APP上开通申领端口，增加人脸识别、生物定位等应用场景，享受在线医疗保障服务，实现就医、购药无卡结算，并逐步在全市医疗机构和药店全面推广使用。

（七）完善社区健康管理服务，满足老年人日常健康需求。落实社区老年健康服务民心工程，基层医疗卫生机构持续开展家庭医生签约服务，为老年人提供基本医疗、基本公共卫生、健康体检、慢病健康管理、家庭病床服务、特许上门等个性化健康管理服务。鼓励支持医疗机构对老年人提供智能随访、智能健康管理、互联网诊疗等服务。加强基层药品保障服务，做好基层医疗卫生机构与二、三级医院慢病用药有效衔接，推出简化代取药手续、预约用药、长期处方等服务，减少患者因开药多次往返医院。

四、优化消费服务，实现传统与智能化服务并行

（八）保留传统支付方式，优化老年人消费服务体验。对重点地区和行业开展整治拒收现金专项宣传和巡访暗访，对拒收现金线索进行核实，按规定予以行政处罚。督促收单机构加大对传统收单业务的推广力度，提高老年人高频消费场所、行政事业及公共事业缴费部门银行卡受理和服务水平。做好无人销售方式经营场所的合理解释与引导，适当增加现金支付方式。

（九）充分考虑老年人需求特点，提升金融服务便利化水平。金融机构开展移动金融APP适老化改造，按照“简洁、易用、安全、智能”的原则，推出满足特殊需求的服务模式，提升银行、支付机构移动金融APP服务便利性和普惠性，为老年人提供易用、安全、可靠的线上金融服务。银行等金融机构和金融团体协会围绕服务设施、服务提供、应急处理、投诉管理及监督检查与改进等方面制定《老年客户服务规范》等相关金融标准，推广“适老”、“亲老”服务。证券期货法人机构升级软件功能，优化用户注册流程，丰富用户注册渠道，满足老年人投资需求。

（十）提高文体场所适老化程度，便利老年人开展文体活动。制定《天津市文化和旅游局关于贯彻落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案〉的通知》。旅游景区和公共文化场馆保留人工预约窗口和电话专线，设立老年人绿色通道，配备轮椅等设施，安排专人为老年人获取电子讲解、使用智能设备等提供咨询和引导服务，组织开展适老的传统文化活动。制定《天津市体育局关于切实解决老年人在参与健身活动中运用智能技术困难的方案》。各级各类体育健身场馆保留人工窗口和电话专线，为老年人提供一定数量的免预约、现场购票名额，并设置现金收付窗口，在场馆设置醒目的引导标识，增加各类健身器材使用说明，安排专门工作人员对智能健身器材使用进行说明及指导。充分发挥各级各类社会体育指导员的作用，在社区、公园等老年人经常锻炼的场所配备志愿者，指导老年人开展各项体育健身活动。开放室外运动场地作为老人健身操舞、武术、球类等各项健身活动场所，组织老年人开展健身技能培训和活动。

五、优化政务服务，提升服务效能和水平

（十一）完善“互联网+政务服务”，提升政务办理便捷度。依托全市信息资源统一共享交换平台，将公安、民政、人社等高频事项信息接入“政务一网通”平台。推动老年人高频服务事项掌上办理，“津心办”APP上线老年优待证申领、养老待遇支付信息查询等内容，搜索框中增加语音输入功能。提高社保办理便捷性和人性化水平，老年人可以通过国家社保公共服务平台、“天津人力社保”APP等线上渠道办理自助认证，也可联系退休前参保单位、任意1家社保分中心或居住地街镇党群服务中心协助办理，行动不便或无法自助办理认证的老年人，可委托亲属联系街镇党群服务中心或社保部门申请上门认证。

（十二）完善高频服务事项线下办理渠道，为老年人提供便捷服务。印发《天津市便利老年人办事服务实施方案》，逐项核查政务服务事项线下办理情况，对未设置线下办理渠道事项，编制或调整政务服务事项标准化操作规程，及时开通线下办理渠道，实现线下办理“全覆盖”。邮政营业网点保留人工服务方式，设置引导人员，配备老花镜、针线包等服务设施，开发涵盖多种业务的综合服务平台，满足老年人传统消费需求。金融机构为老年客户提供错时、特办等个性化服务，加大敬老投入，完善敬老服务设施配备。社会保险经办服务均保留现场办理渠道，收费事项均支持现金支付，办事大厅配备轮椅、老花镜、自助机等设施。社会救助、老年人补贴和老年证申领可向户籍地社区居委会申请线下办理。信访部门增设老年人窗口，面对面接访老年人，对老年人反映的问题，做到“一站式接待、一揽子调处、一条龙服务”。基础电信运营企业保留一定比例的线下营业厅，营业厅面向老年人保留传统线下“面对面”服务模式，为老年人做好引导、解释工作。

六、兼顾老年人使用特点，推进智能产品与应用服务适老化改造

（十三）推进智能终端产品适老化改造，增加老年人智能终端产品供给。加大满足老年人需求的智能健身设施器材投放，提升改造现有设施器材智能化水平，增加语音播报、图文介绍、虚拟演示等功能，并逐步推广到区级体育场馆。开发健康监测等智能化终端产品，助推科技企业入选第四批智慧养老应用试点示范和全国智慧养老健康产品和服务推广目录。做好适老产品检验检测机构资质认定服务，加强适老产品认证监管，提升认证有效性。

（十四）推进互联网应用适老化改造，满足老年人获取信息基本需求。优化“互联网+政务服务+金融”应用，推动智能政务自助服务终端与银行网点合作，在全市农行、建行、工行等网点智慧柜员机开通“天津政务”板块，实现个人参保明细查询打印等服务就近办理。开发、销售适合老年人风险特点的金融产品，使用语言如实介绍，加强信息披露和客户跟踪。完善老年人助餐移动互联网应用。鼓励支持证券期货法人机构升级软件功能，优化界面交互，增加语音提示功能，丰富业务介绍渠道。推进互联网企业把“关怀模式”、“长辈模式”植入平台并定期升级，通过调整字体大小、字体色彩、语音阅读、临时弹窗等便利老年人有效接受信息。

（十五）优化人工客服接入流程，为老年人提供优质电信服务。基础电信运营企业优化电话业务办理流程，针对老年人增设方便快捷的“一键进入”老年人客服人工专席，为老年人提供人工客服和优先接入服务，指导和帮助老年人通过电话在线办理业务。鼓励基础电信运营企业为老年人聚集生活区提供上门办理业务、专属大字账单等定制化服务，及时推出针对低收入老年人的专属优惠活动。

七、加强智能技术应用培训，提升老年人运用智能技术能力

（十六）开发智能技术教学资源，开展老年人智能技术应用普及。推动老年大学、社区教育机构和养老服务机构开展手机等智能设备教学与培训，提高老年人对智能设备操作能力。设计制作智能手机使用手册，向老年人发放《市民科技：智慧科技生活》等多媒体教材。加强天津终身学习网、天津老年远程学习网等平台的数字化学习资源建设，丰富远程老年教学内容，推动老年大学（学校）、社区教育机构等研发全媒体课程体系。开展金融知识进万家等活动，向老年人宣传智能产品和服务应用等金融知识，根据业务需求录制教学和使用视频，满足老年人金融服务需求，提升老年群体金融知识的认知水平。

八、完善保障措施，营造全社会共同参与的良好氛围

（十七）发挥联席会议机制作用，强化监督落实。通过部门联络机制，形成统筹推进、分工负责、上下联动的工作格局。采取随机走访、回访群众等多种形式对老年人高频事项和服务场景进行督导检查，对排查出来的问题进行内部通报并及时整改。

（十八）完善法律法规，保护老年人合法权益。根据市人大常委会立法工作安排和有关部门提请，将“出行、就医、消费、办事等老年人日常生活需求领域的地方性法规”纳入年度立法计划，做好相关地方性法规（草案）的法律审核工作。推动相关适老化智能服务地方标准立项，鼓励行业协会和企业制定高于国家标准的智能化产品团体标准和企业标准。积极参与金融消费者保护基本制度建设，保障老年金融消费者在购买金融产品、接受金融服务使用智能技术过程中的合法权益。

（十九）提高老年人防范意识，保障老年人信息安全。深入开展手机APP违法违规收集使用个人信息专项治理，保障老年人信息安全。开展后台碰撞比对模型研究，通过大数据分析老年人群电信诈骗易受骗情况，组织社区民警开展针对性宣传。做好“黑广播”、“伪基站”等无线电干扰投诉受理和查处。加强网格融合力度，通过社区民警下社区宣传和走访，及时发现老年人电诈受骗隐患。

（二十）开展宣传报道，营造尊老敬老爱老氛围。广泛宣传报道本市切实解决老年人运用智能技术困难的实际举措和具体成效，营造良好舆论氛围。组织媒体做好建设性舆论监督，组织属地网站、新媒体等积极开展促进老年人融入智慧社会的正面宣传，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。

附表：天津市解决老年人运用智能技术困难工作举措清单

附件

天津市解决老年人运用智能技术困难工作举措清单

| 序号 | 重点任务 | 具体工作举措 | 责任部门 | 完成时限 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 一、完善突发事件应对措施，做好老年人服务保障 | 优化“健康码”核验方式，方便老年人“无码通行” | （1）“津心办”APP上线“扫一扫”功能，扫描身份证或输入身份证号快速核验“健康码”。 | 市委网信办 | 长期坚持 |
| （2）各级医疗机构设立“助老服务点”，开通“无码入院服务通道”。 | 市卫生健康委 | 长期坚持 |
| （3）市公交集团对接“健康码”码色核验接口，65岁及以上老年人刷敬老卡乘坐公交车，免亮“健康码”。大型公交枢纽站、高速公路服务区和天津滨海国际机场设立“无健康码通道”。 | 市交通运输委天津滨海国际机场 | 长期坚持 |
| 2 | 加强线上线下服务结合，保障老年人基本服务需要 | （4）将养老服务中心、便民市场、便利店等纳入《天津市城镇老旧小区改造和更新工作方案》中提升类改造范围。 | 市住房城乡建设委 | 长期坚持 |
| （5）建设家政服务业诚信服务标准示范门店，开通多种预约渠道，为社区老年人提供餐饮外卖、代买代送等便民服务。 | 市商务局 | 长期坚持 |
| （6）引导社区老年日间照料中心深入开展为老服务。 | 市民政局 | 长期坚持 |
| 3 | 完善突发事件应急处置预案，帮助老年人有效应对突发事件 | （7）在应急预案中明确突发事件应急处置转移疏散工作职责，拓展电话、短信及APP等多种110报警渠道。 | 市公安局 | 长期坚持 |
| （8）在制定突发事件应急预案中，统筹考虑老年人需求特点，设置突发事件风险提醒、紧急避难场所提示，做好卫生突发事件应急响应状态下老年人服务保障工作。 | 市卫生健康委 | 长期坚持 |
| 4 | 二、优化交通服务，保障老年人出行便利 | 在保留传统乘坐方式基础上，推广类型多样的出行服务 | （9）公交线路、水路旅游客运企业等保留现金购票方式和纸质票据、证件等乘坐方式。继续印制天津公交《乘车指南》，方便老年人使用。组织志愿者进社区、进场站，帮助老年人学习使用智能手机查询公交出行信息。 | 市交通运输委 | 长期坚持 |
| （10）推进第三代社保卡享受公共交通一卡通行服务。 | 市人社局 | 长期坚持 |
| （11）加大出租汽车电召服务宣传力度，引导老年人使用96880出租车电召业务。在商场、医院、超市、大型居住区等区域，设置出租汽车扬召站点。开发“扫码一键叫车”和“智能电召”功能。天津地铁推出“一站式”乘车服务，公示服务电话，安排专人协助有需要的老年人完成安检、验码、购票、进闸、候车等流程。 | 市交通运输委 | 长期坚持 |
| 5 | 设立人工服务专岗，提升从业人员服务质量 | （12）市内六区客运站保留人工售票窗口，设置引导标识、咨询窗口和人工登记处，安排志愿者为老年人提供咨询指引、代取车票、扫码验证、解答问询等服务。高速公路收费站和服务区设立服务专岗，为老人代申领健康码、登记信息和测温。 | 市交通运输委 | 长期坚持 |
| （13）天津站所辖车站为老年人提供优先购票、专区候车、优先进站、优先检票上车、便利出站、爱心接送站等服务，配备轮椅等设备，做好铁路内站车交接及铁路与公交、地铁、出租车无缝对接服务。 | 中国铁路北京局集团有限公司 | 长期坚持 |
| （14）天津滨海国际机场在值机环节设置人工柜台和自助设备，老年旅客可自行选择办理方式，在安检和登机环节为有需要的老年旅客提供优待服务。 | 天津滨海国际机场 | 长期坚持 |
| 6 | 三、优化就医服务，保障老年人健康权益 | 提供多样化就诊渠道，便利老年人就医服务 | （15）开展“以群众就医需求为导向 持续提升患者就医感受专项行动”，针对老年人就医特点，设立“无入院扫码系统”助老服务点，建设老年人综合服务中心，保留挂号、收费、预约等人工窗口，合理分配号源，优化诊疗流程，建立老年人就医“绿色通道”，提升老年人就医体验。畅通医院现场、电话、网络、“健康天津”、“金医保”等APP多种预约挂号渠道和就诊服务。 | 市卫生健康委市医保局 | 长期坚持 |
| （16）推进医保电子凭证激活工作，在支付宝、微信、定点医院、药店、银行、“金医保”APP上开通申领端口，增加人脸识别、生物定位等应用场景，享受在线医疗保障服务，实现就医、购药无卡结算，并逐步在全市医疗机构和药店全面推广使用。 | 市医保局 | 长期坚持 |
| 7 | 完善社区健康管理服务，满足老年人日常健康需求 | （17）落实社区老年健康服务民心工程，基层医疗卫生机构持续开展家庭医生签约服务，为老年人提供基本医疗、基本公共卫生、健康体检、慢病健康管理、家庭病床服务、特许上门等个性化健康管理服务。鼓励支持医疗机构对老年人提供智能随访、智能健康管理、互联网诊疗等服务。 | 市卫生健康委 | 长期坚持 |
| （18）加强基层药品保障服务，做好基层医疗卫生机构与二、三级医院慢病用药有效衔接，实行简化代取药手续、预约用药、长期处方等服务，减少患者因开药多次往返医院。 | 市卫生健康委 | 长期坚持 |
| 8 | 四、优化消费服务，实现传统与智能化服务并行 | 保留传统支付方式，优化老年人消费服务体验 | （19）对重点地区和行业开展整治拒收现金专项宣传和巡访暗访，对拒收现金线索进行核实，按规定予以行政处罚。督促收单机构加大对传统收单业务的推广力度，提高老年人高频消费场所、行政事业及公共事业缴费部门银行卡受理和服务水平。无人销售方式经营场所做好解释引导，适当增加现金支付方式。  | 人民银行天津分行 | 长期坚持 |
| 9 | 充分考虑老年人需求特点，提升金融服务便利化水平 | （20）金融机构开展移动金融APP适老化改造，按照“简洁、易用、安全、智能”的原则，推出满足特殊需求的服务模式，提升银行、支付机构移动金融APP服务便利性和普惠性，为老年人提供易用、安全、可靠的线上金融服务。银行等金融机构和金融团体协会围绕服务设施、服务提供、应急处理、投诉管理及监督检查与改进等方面制定《老年客户服务规范》等相关金融标准，推广“适老”、“亲老”服务。证券期货法人机构升级软件功能，优化用户注册流程，丰富用户注册渠道，满足老年人投资需求。 | 人民银行天津分行天津银保监局天津证监局 | 长期坚持 |
| 10 | 提高文体场所适老化改造，便利老年人开展文体活动 | （21）制定印发《天津市文化和旅游局关于贯彻落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案〉的通知》。旅游景区和公共文化场馆保留人工窗口和电话专线，为老年人提供预约、咨询、购票等服务。设立老年人绿色通道，配备轮椅等服务设施，为老年人获取电子讲解、使用智能设备等提供咨询和引导服务，组织开展适老传统文化活动。 | 市文化和旅游局 | 长期坚持 |
| 10 | 提高文体场所适老化改造，便利老年人文体活动 | （22）制定印发《天津市体育局关于切实解决老年人在参与健身活动中运用智能技术困难的方案》。各级各类体育健身场馆保留人工窗口和电话专线，为老年人提供一定数量的免预约、现场购票名额，并设置现金收付窗口，在场馆设置醒目的引导标识，增加各类健身器材使用说明，安排专门工作人员对智能健身器材使用进行说明及指导。充分发挥各级各类社会体育指导员的作用，在社区、公园等老年人经常锻炼的场所配备志愿者。开放室外运动场地作为老人健身操舞、武术、球类等各项健身活动场所，组织开展老年人的健身技能培训和活动。 | 市体育局 | 长期坚持 |
| 11 | 五、优化政务服务，提升服务效能和水平 | 完善“互联网+政务服务”，提升政务办理便捷度 | （23）依托全市信息资源统一共享交换平台，将公安、民政、人社等高频事项信息接入“政务一网通”平台。 | 市委网信办 | 长期坚持 |
| （24）推动老年人高频服务事项掌上办理，“津心办”APP上线老年优待证申领、养老待遇支付信息查询等内容，搜索框中增加语音输入功能。 | 市政务服务办市委网信办 | 长期坚持  |
| （25）提高社保办理便捷性和人性化水平，老年人可通过国家社保公共服务平台、“天津人力社保”APP、微信、支付宝等多种渠道办理自助认证，也可联系退休前参保单位、任意一家社保分中心或居住地街镇党群服务中心协助办理，行动不便或无法自助办理认证的老年人，可委托亲属联系街镇党群服务中心或社保部门申请上门办理认证。 | 市人社局 | 长期坚持 |
| 12 | 五、优化政务服务，提升服务效能和水平 | 完善高频服务事项线下办理渠道，为老年人提供便捷服务 | （26）印发《天津市便利老年人办事服务实施方案》，逐项核查政务服务事项线下办理情况，对未设置线下办理渠道事项，编制或调整政务服务事项标准化操作规程，实现线下办理“全覆盖”。 | 市政务服务办 | 2021年3月底 |
| （27）邮政营业网点保留人工服务方式，设置引导人员，配备花镜、针线包等服务设施，开发涵盖多种业务的综合服务平台，满足老年人传统消费需求。 | 市邮政管理局 | 长期坚持 |
| （28）金融机构为老年客户提供错时、特办等个性化服务，加大敬老投入，完善敬老服务设施配备。 | 天津银保监局 | 长期坚持 |
| （29）社会保险经办服务事项均保留现场办理渠道，收费事项均支持现金支付，办事大厅配备轮椅、老花镜、自助机等设施。 | 市人社局 | 长期坚持 |
| （30）社会救助、老年人补贴和老年证申领可向户籍地社区居委会申请线下办理。 | 市民政局 | 长期坚持 |
| （31）信访部门增设老年人窗口，安排工作人员面对面接访老年人，对老年人反映的问题，做到“一站式接待、一揽子调处、一条龙服务”。 | 市信访办 | 长期坚持 |
| （32）基础电信运营企业保留一定比例的线下营业厅，营业厅面向老年人保留传统线下“面对面”服务模式，为老年人做好引导、解释工作。 | 市通信管理局 | 长期坚持 |
| 13 | 六、兼顾老年人使用特点，推进智能产品与应用服务适老化改造六、兼顾老年人使用特点，推进智能产品与应用服务适老化改造 | 推进智能终端产品适老化改造，增加老年人智能终端产品供给 | （33）加大满足老年人需求的智能健身器材投放，提升改造现有设施器材智能化水平，增加语音播报、图文介绍、虚拟演示等功能，并逐步推广到区级体育场馆。 | 市体育局 | 长期坚持 |
| （34）开发健康监测等智能化终端产品，助推科技企业入选第四批智慧养老应用试点示范和全国智慧养老健康产品和服务推广目录。 | 市工业和信息化局市民政局市卫生健康委 | 长期坚持 |
| （35）做好适老产品检验检测机构资质认定服务，加强适老产品认证监管，提升认证有效性。 | 市市场监管委 | 长期坚持 |
| 14 | 推进互联网应用适老化改造，满足老年人获取信息基本需求 | （36）推动智能政务自助服务终端与银行网点合作，在全市农行、建行、工行等网点智慧柜员机开通“天津政务”板块，实现个人参保明细查询打印等服务就近办理。 | 市政务服务办 | 长期坚持 |
| （37）开发、销售适合老年人风险特点的金融产品，使用语言如实介绍，加强信息披露和客户跟踪。 | 天津银保监局 | 长期坚持 |
| （38）完善老年人助餐移动互联网应用。 | 市民政局 | 长期坚持 |
| （39）鼓励支持证券期货法人机构升级软件功能，优化界面交互，增加语音提示功能，丰富业务介绍渠道。 | 天津证监局 | 长期坚持 |
| （40）推进互联网企业把“关怀模式”、“长辈模式”植入平台并定期升级，通过调整字体大小、字体色彩、语音阅读、临时弹窗等便利老年人有效接受信息。 | 市委网信办 | 长期坚持 |
| 15 | 优化人工客服接入流程，为老年人提供优质电信服务 | （41）基础电信运营企业优化电话业务办理流程，增设方便快捷的“一键进入”老年人客服人工专席，为老年人提供人工客服和优先接入服务，指导和帮助老年人通过电话在线办理业务。鼓励基础电信运营企业为老年人聚集生活区提供上门办理业务、专属大字账单等定制化服务，及时推出针对低收入老年人的专属优惠活动。 | 市通信管理局 | 长期坚持 |
| 16 | 七、加强智能技术应用培训，提升老年人运用智能技术能力 | 开发智能技术教学资源，开展老年人智能技术应用普及 | （42）推动老年大学、社区教育机构和养老服务机构开展手机等智能设备教学与培训，提高老年人对智能设备操作能力。 | 市教委市民政局 | 长期坚持 |
| （43）设计制作智能手机使用手册，发放多媒体教材。加强天津终身学习网、天津老年远程学习网等平台的数字化学习资源建设，丰富远程老年教学内容，推动老年大学（学校）、社区教育机构等研发全媒体课程体系。 | 市教委 | 长期坚持 |
| （44）开展金融知识进万家等活动，向老年人宣传智能产品和服务应用等金融知识，根据业务需求录制教学和使用视频，满足老年人金融服务需求，提升老年群体金融知识的认知水平。 | 天津银保监局 | 长期坚持 |
| 17 | 八、完善保障措施，营造全社会共同参与的良好氛围 | 发挥联席会议机制作用，强化监督落实 | （45）通过部门联络机制，形成统筹推进、分工负责、上下联动的工作格局。采取随机走访、回访群众等多种形式对老年人高频事项和服务场景进行督导检查，对排查出来的问题进行内部通报并及时整改。 | 市关于切实解决老年人运用智能技术困难联席会议各成员单位 | 长期坚持 |
| 18 | 完善法律法规，保护老年人合法权益 | （46）根据市人大常委会立法工作安排和有关部门提请，将“出行、就医、消费、办事等老年人日常生活需求领域的地方性法规”纳入年度立法计划，做好相关地方性法规（草案）的法律审核工作。 | 市司法局 | 长期坚持 |
| （47）推动相关适老化智能服务地方标准立项，鼓励行业协会和企业制定高于国家标准的智能化产品团体标准和企业标准。 | 市市场监管委 | 长期坚持 |
| （48）积极参与金融消费者保护基本制度建设，保障老年金融消费者在购买金融产品、接受金融服务使用智能技术过程中的合法权益。 | 人民银行天津分行 | 长期坚持 |
| 19 | 提升老年人防范意识，保障老年人信息安全 | （49）深入开展手机APP违法违规收集使用个人信息专项治理，保障老年人信息安全。 | 市委网信办市公安局 | 长期坚持 |
| （50）开展后台碰撞比对模型研究，通过大数据分析老年人群电信诈骗易受骗情况，组织社区民警开展针对性宣传。加强网格融合力度，通过社区民警下社区宣传和走访，及时发现老年人电诈受骗隐患。 | 市公安局 | 长期坚持 |
| （51）做好“黑广播”、“伪基站”等无线电干扰投诉受理和查处。 | 市工业和信息化局 | 长期坚持 |
| 20 | 开展宣传报道，营造尊老敬老爱老氛围 | （52）广泛宣传报道本市切实解决老年人运用智能技术困难的实际举措和具体成效，营造良好舆论氛围。组织媒体做好建设性舆论监督，组织属地网站、新媒体等积极开展促进老年人融入智慧社会的正面宣传，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。 | 市委宣传部市委网信办 | 长期坚持 |