

“我和委员说句话”

“数字鸿沟”怎么跨？

委员说：智能化首先要适老化

“当你老了，走不动了……”近年来，人们保持健康的观念越来越强，锻炼身体早已在我国老年群体中蔚然成风。然而，一场新冠疫情下来，耳聪目明、腿脚灵便的大爷大妈们发现，自己出门又常常被各式各样的“码”拦住。身体还能跟上，头脑开始掉队，老年群体与社会之间出现了一条越来越宽的“数字鸿沟”。

●老革命遇上新问题。老年人如何跟上时代发展？智能产品如何方便老年群体使用？老年群体与信息社会怎样互相适应？

●两会正在进行，人民政协报·人民政协网随机采访部分居民，收集部分网友意见，邀请三位全国政协委员与大家对话交流。



▲记者街头随机采访



张云勇委员 刘红宇委员 黄锦辉委员. QR codes and content links.

全国政协委员、中国联通产品中心总经理张云勇：

数字适老化改造 马上就来



网友：我很想了解，全国政协委员本人或者家里老人是否也遇到了“数字鸿沟”问题，比如用手机只限于打电话，不会支付不会预约，遇到这些问题，他们是怎么解决的？

张云勇：确实，小时候，爸妈是我们人生中第一位启蒙老师，用强大的臂膀呵护我们长大。长大后才逐渐发现，时代变了，爸妈、甚至是爷爷奶奶，他们也有不懂的地方，他们也需要我们来保护。随着新技术的日新月异，为缩小日益增长的老年人口与数字生活之间的鸿沟，中国联通落实国务院决策部署按照工信部具体要求积极采取措施切实解决老年人运用智能技术的困难，为老年人提供适老化服务，近期，中国联通也正式推出关爱老人多项服务升级。

我们一直坚持传统服务方式与智能化服务创新结合，坚持线上服务与线下服务相结合，围绕当前老年人使用传统电信服务相关场景中最紧迫、最突出的问题，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利服务，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。我们专门开发了孝心卡，实现3个功能。第一是孝心提醒，可以为父母定制你的专属提示音，比如运动提醒、吃药提醒、外出提醒等。只要提前录制好内容，并设定好提醒时间，父母就能享有专属的定制提醒服务。即使子女不在身边，有了你的声音陪伴，他们也能更安心。第二是可以实时查询父母的活动范围。父母在登录风险网站的时候系统会自动通知你，还可以帮爸妈提前设置拦截各种骚扰电话，帮助父母远离网络风险，更畅快地体验互联网的便利。第三，我们还提供了各大主流App免流量的服务，帮助父母的生活更加有滋有味！无论你的父母是喜欢看视频、看书、看新闻、听歌、语音聊天、甚至是玩游戏，都可以畅享不停。

网友：如果子女工作忙，能否找年轻人教老人用那些智能功能？是不是也能在社区和联通等互动网点专门开个窗口教教老人？

张云勇：我们各地营业厅社区开展了很多的智能普及培训，比如操作演示等活动；10010直达热线通过大数据及智能分析；针对65岁以上老人拨打10010客服电话直接转入人工客服。无码绿色通道，营业厅配备工作人员帮助老年人完成健康码查询。营业厅布局优化，配有老年人爱心座椅，老花镜、无障碍设施等助老设备，现金缴纳通信费用与其他支付方式并行，为老年人代客取号、代打订单服务，缴费可异地代办等。

网友：未来这个智能手机的研发是否也能再“傻瓜”、便捷一点，让老人开机就知道怎么去应用？

张云勇：中国联通一直和产业界共同开发更为智能的各类应用，比如沃家固话；喊名字打固话；沃家神眼：独居老人云监护；长者小助手：可穿戴智能助手；eSIM：一号双卡可穿戴定位呼叫；沃家伴侣定位器，为老人孩子提供一份安全保障，家里家外关爱常伴。

总之，我们在5G智能数字经济时代，既要有速度，又要有温度，中国联通主动承担社会责任，在尊老、敬老、爱老、助老方面不断探索前行。深入老年生活，建设服务平台、汇聚服务能力，全方位为老人提供更省心、贴心、暖心的优质服务，逐步实现一体化、数字化、智能化的助老服务体系。

网友：本来政府这几年给我们老年群体提供了很多关爱，出门拿着一张老年卡，出行无忧。结果去年新冠疫情发生后，出门到哪都让扫码，我出门都没带手机，现在真是有点怵出门。您能帮我呼吁下吗？

刘红宇：您提的这个问题，我听到很多老年人也在诉苦。去年全国政协会上，我提交的一件《关于建议帮助老年群体适应移动互联网时代生活 提升老年群体生活质量》的提案，就提出科技的发展和进步，不应将老人排斥在外，老年人也有权利享受互联网时代的便利和丰富的精神文化生活，今年全国政协会上，我还会继续为大家呼吁。

我建议，在城市氛围构建层面，倡导城市中的每一位居民都是移动志愿者，见到老人，多给他们一份关怀。建议在政府办事窗口的政务大厅、医疗机构的自助服务厅、轨道交通的运营大厅，率先推出助老服务志愿者。

在基层政府的行政服务窗口、医院等大规模使用网络的地方，建议增设志愿者服务岗，协助老年人通过移动互联网办理相关业务，保证老年人能够享受必要的公共服务。同时我倡议包括银行、电力、水务等企业增设志愿者，为不会使用互联网的老年人提供必要的协助，提升老人在移动互联网时代的生活便利程度。

同时，我也期待互联网企业能开发操作简单、适应老人操作习惯的移动互联网产品；在开发助力智能化城市发展的所有产品中，也多考虑老年用户的客户体验。互联网时代，更要增加人性温暖，尤其是面对老年群体。

网友：我很喜欢国学，读了不少书、做了很多笔记，听年轻人说，现在不少手机学习软件有很多这方面的资料，可以看、可以听，我很想去了解，政府能不能开个学习讲座，教教我们？

刘红宇：您提到的这个问题，让我想到中国老龄科学研究中心发布的

全国政协委员、北京市金诚同达律师事务所创始合伙人刘红宇：

“两条腿走路”才能稳



《中国老年人生活质量发展报告(2019)》就指出，当下我国老年群体的生活质量总体水平有较大提高，但是仍然面临诸多问题，其中精神文化生活生活单调就是其中之一。而互联网是造成这个问题的重要原因，又是解决这个问题的关键。我一直认为，我们在享受移动互联网带给我们的丰富精神文化产品的同时，不能落下老年人，我们要帮助大家通过线上娱乐、线上聊天等移动互联网应用，丰富他们的精神文化生活。

这几年，我也一直在调研和思考“文化养老”的话题，待完善之后，也会形成提案，在全国政协会上递交。我认为，应鼓励更多的商家参与到老年友好型社会志愿服务群中来，

其实这样给商家同时能带来很多商机，这些商机包括，衣食住行所有的内容，而不仅是移动互联，还比如可以扩展到室内的适老化改造、出行的电子跟踪器、歌舞软件、游戏，帮助老人在移动互联网时代享受老年生活。

网友：现在子女们工作都很忙，我们也不想总麻烦他们。可去医院看病，没他们还真不行，取号、取检查结果、拿药，全都得用手机支付，我们哪会？委员能不能帮我们呼吁下，还给我们老年人保留用纸币支付的窗口？

刘红宇：您提的这个问题，我也关注到，也呼吁过。比如老年人去银行，就应该有引导员，帮助他们办理相应的业务，医院也是，不仅要考虑便捷效率，还要考虑老年群体的看病方便性，

其实我们每个人都有年老的那一天，如果我们每推出一项举措，出台前都先想想，这样做，老年人会适应吗？如何帮他们适应？我想，我们的社会慢慢就会走向老年友好型社会。

过去一年，我也欣喜地看到，我们生活的城市、全国其他省市，为帮助老年群体在移动互联网时代便捷生活，出台了一些令人欣喜的帮助老年人越过“数字鸿沟”，便捷生活的举措，比如北京市许多单位响应“两条腿走路”的号召，在提供智能化服务的同时，保留或开辟了老年通道、人工窗口等传统服务方式。考虑到老人用手机预约挂号的不便，北京市在各大医院里为60岁以上的老年人特设老年专号，这些老人去医院看病，可以通过现场加挂号的方式看门诊；再比如北京的各大公园入口处，专门设置了老年人专用通道。老年入园，凭有效身份证件就能直接进入，而不需要扫健康码。

再比如一些城市的机场，设置了老人帮扶窗口，帮助老人落地后因使用老人机而没有微信扫码功能或不会操作扫码功能，而带来的交通出行困扰。每每看到各地出台的这些关爱老年人、帮助老年人越过“数字鸿沟”的温暖举措，都让我很欣慰。

我注意到，2月26日中共中央政治局第二十八次集体学习的主题就是完善覆盖全民的社会保障体系。“十四五”期间，中国老年人口将突破3亿，迈入中度老龄化国家，国家顶层设计和相关部门应未雨绸缪，提前着手，做好构建移动互联网时代老年友好型社会的工作。我相信，中国成为老年友好型社会的愿景，一定会实现，老年人在互联网时代一样会生活得很幸福。

全国政协委员、香港中文大学工程学院副院长黄锦辉：

“别担心，我带您”

网友：感觉智能技术像把双刃剑，给人们生活带来便利的同时，又为一些老年人平添烦恼和困扰。老年群体似乎在智能化社会掉了队，这方面的问题，您有关注过吗？

黄锦辉：作为一个科研工作者，这个问题也是我的心病。到现在，我的脑海里还经常想起一个网络短视频。视频说的是春运时候，在火车站内，一位白发老人由于不会用手机订票和支付，没能顺利地买票回家。他站在那儿孤独无助，还落了泪，那个场景特别刺痛我。但现在像这样不会用智能手机的老人还有很多。这样的场景，连我自己也有切身体会。有一次我内地出差开会，会后正好下起暴雨。由于没有下载相应的打车软件，我在路边怎么都打不到车，最后只好冒雨徒步走回酒店。很多不会用智能手机，或者没有下载相应智能软件的老人，或许都曾或多或少地陷入过这样的困境。所以，数字鸿沟这个社会问题亟须得到全社会的关注和解决。

网友：对啊，新冠疫情防控期间很多老人由于不会扫“健康码”，出

行都很不方便。您认为有哪些举措可以切实解决这些困难？

黄锦辉：我可以再举一个例子。去年，人们回到香港，按防疫规定需要隔离14天，并在这期间每日登录软件定位记录。但很多老人家回去后，工作人员发现他们的那些信息都没有及时更新。我当时作为志愿者到老人家里“家访”才知道，他们有的是独居生活，有的家中没有WIFI，家里的手机也是最普通的，只能打电话。为了解决这个问题，特区政府资讯科技办公室准备了IT抗疫的“三件套”——一个手袋、一部手机和一只手环。老人只需要戴着智能手环，每天在不同时间段对着手袋中的手机碰3次，就能做到及时的定位监测。我作为牵头人，组织了一批香港IT抗疫义工队，连续做了近1个月，每周末到老人家里“家访”，一方面及时了解情况，一方面把更易操作的手环发放给最需要的人。

今年在全国政协十三届四次会议新闻发布会上，大会新闻发言人郭卫民在回答老年人的“智能手机困境”问

题时，也提到了目前很多地方将健康码信息合并到老年人的身份证信息中，这样就不需要老年人自己操作智能设备；另外一些地方开始设置老年人专门窗口……我今年也特意带了一件相关提案上两会，现在这个社会问题已经得到了越来越多的重视，这也是向好的信号。

网友：您认为在社会层面解决这一问题最关键的是什么？

黄锦辉：一句话：老人最需要的是爱。虽然人工智能技术是先进的，但它如果没有人性的温度，还是冰冷的。所以，爱是一个起点。希望每一位科研工作者，或者设计智能系统的，都能考虑到不同年纪、不同用户的习惯。年轻人或许是智能系统的最大市场，可别忽略了社会还有一个群体，同样需要融入智能化社会中来。“智能化”不应只是年轻人的“专利”，我们要关爱老年人这一群体，要考虑老人的需求，注重“适老化”，不要让他们成为智能化时代的“局外人”。程序应用的开发商在做设计开发时，也要承担起相应的社会责任。

“智能化社会，一个都不能少”，我认为实际上也阐明了一个观点：智能化的



发展要以“以人为本”为前提，不应该仅以“钱”来衡量其效能，实际上城市安全、缩小数字鸿沟，与经济发展同等重要。智能化社会是包容的、多元的，也应是友善的、有爱心的。与此同时，当今社会，子女对老年人需求的了解和帮助不够，关爱不足也是社会现实，他们也需要把爱拿出来，慢慢地、一步一步教会老人，才能达到最好的效果。

在一个进步的社会，应该有这样一种温暖是：别担心，有我在，我带您一起向前走，一起迈入智能化时代。