# **工业和信息化部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通知**

工信部信管〔2021〕18号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门，各省、自治区、直辖市通信管理局，中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司，中国信息通信研究院、中国互联网协会，有关行业协会，各互联网企业、终端设备企业：

为深入贯彻习近平总书记关于切实解决老年人运用智能技术困难的重要批示精神，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《通知》）有关部署，进一步完善工业和信息化领域便利老年人使用智能化产品和服务的政策措施，确保老年人更好地共享信息化发展成果，现将有关工作通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，集中力量解决老年人在日常使用智能化产品、享受智能化服务时遇到的困难，持续推动充分兼顾老年人需求的信息化社会建设，切实维护老年人在信息时代的合法权益，让老年人在信息化发展中有更多的获得感、幸福感、安全感。

二、重点工作

（一）为老年人提供更优质的电信服务。

1.保留线下传统电信服务渠道，持续完善营业厅“面对面”服务。各基础电信企业要保留一定比例的线下营业厅及“面对面”服务模式，优先接待老年人，设立老年人爱心通道及无障碍设施，不断优化业务办理流程，简化办理手续，为老年人做好引导、解释工作。（部内信息通信管理局，各省、自治区、直辖市通信管理局，各基础电信企业）

2.持续优化电信客服语音服务，提供针对老年人的定制化电信服务。各基础电信企业要优化电话业务办理流程，实现并完善针对老年人增设的“一键进入”人工客服功能，为老年人提供优先接入服务。鼓励各基础电信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。（部内信息通信管理局，各省、自治区、直辖市通信管理局，各基础电信企业）

3.持续完善网络覆盖，精准降费惠及老年人。继续深入实施电信普遍服务，持续提升老年人聚居的农村及偏远地区宽带网络覆盖水平，具备为农村老年人聚集生活的各类公共场所提供宽带服务能力。各基础电信企业要结合实际情况，推出适合老年人特点的专属优惠资费方案，精准定向惠及广大老年人。（部内信息通信发展司、信息通信管理局，各省、自治区、直辖市通信管理局，各基础电信企业）

4.推广完善“通信行程卡”服务。重点加强面对老年群体的“通信行程卡”推广工作，持续优化配套服务机制，提升查询服务的稳定性，为没有智能手机的老年人提供方便、快捷的行程验证服务。（部内信息通信管理局，各省、自治区、直辖市通信管理局，各基础电信企业，中国信息通信研究院）

5.加强电信行业从业人员培训。各基础电信企业要组织培训机构和行业专家对电信行业从业人员开展有针对性的专题培训，从老年人客户的服务难点入手，提升电信行业从业人员服务能力，为老年人提供热心、诚心、耐心地优质电信服务。（部内信息通信管理局，各省、自治区、直辖市通信管理局，各基础电信企业）

（二）开展互联网适老化及无障碍改造专项行动。

6.抓好《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》实施。组织首批115个公共服务类网站和43个手机APP完成适老化及无障碍改造，围绕老年人获取信息的需求，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，切实改善老年用户在使用互联网服务时的体验，提高信息无障碍水平，助力老年人等特殊群体跨过“数字鸿沟”。（部内信息通信管理局，中国信息通信研究院、中国互联网协会，各有关互联网企业、终端设备企业等）

（三）扩大适老化智能终端产品供给。

7.推动手机等智能终端产品适老化改造。各终端制造企业要充分考虑老年人使用手机等智能终端产品的使用需求，使智能终端产品具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点，方便老年人看得见、听得清、用得了，更好地获取信息服务。（部内电子信息司、信息通信管理局，各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门，各有关行业协会，各有关互联网企业、终端设备企业等）

8.开展智慧健康养老应用试点示范工作。推进智能辅具、智能家居、健康监测、养老照护等智能化终端产品在示范街道（乡镇）、基地中应用，编制《智慧健康养老产品及服务推广目录》，方便机构养老、社区养老、居家养老等选购使用。研究“十四五”时期智慧健康养老产业发展政策，扩大智慧健康养老产品供给，深化信息技术支撑健康养老事业发展。（部内电子信息司，各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门，各有关行业协会，各有关互联网企业、终端设备企业等）

9.推进面向智慧健康养老终端设备的标准及检测公共服务平台项目建设。开展智慧健康养老标准体系研究及重点标准制定、检测评估、知识产权分析、应用推广和培训等公共服务，形成智慧健康养老终端设备领域一站式公共服务能力，进一步提高老年服务科技化、信息化水平，加大老年健康科技支撑力度。（部内电子信息司，各平台建设机构、终端设备企业等）

10.加快实施《关于促进老年用品产业发展的指导意见》。支持老年用品关键技术和产品的研发、成果转化、服务创新及应用推广，培育壮大骨干企业。优先将具有独特功能或使用价值的老年用品纳入升级和创新消费品指南。加快有关标准制修订，指导电商平台利用网络连接线上线下的优势，继续开展老年用品购物活动，为老年人的生活提供便利。（部内消费品工业司，各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门，各有关行业协会，各有关互联网企业、终端设备企业）

（四）切实保障老年人安全使用智能化产品和服务。

11.规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动，降低老年人个人信息泄露风险。研究制定加强个人信息保护的规范性文件，推动制定《APP收集使用个人信息最小必要评估规范》系列相关标准。继续开展APP侵害用户权益专项整治，持续优化、高效推进全国APP技术检测平台建设，加大对违法违规行为的处置曝光力度，切实保障老年人使用手机APP时的信息安全。（部内信息通信管理局，各有关互联网企业、终端设备企业等）

12.严厉打击电信网络诈骗等违法行为，确保老年人安全享受智能化服务。通过短信、彩信、网络等多种形式发送诈骗风险提醒，重点提高老年人群体的风险防范意识。充分发挥全国诈骗电话防范系统作用，加强对涉诈电话、短信的监测处置。丰富互联网、手机APP、电话等举报受理渠道，及时受理处置老年用户举报。（部内网络安全管理局，各省、自治区、直辖市通信管理局，各基础电信企业，中国互联网协会）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各地工业和信息化主管部门、通信管理局及相关单位要进一步提高政治站位，增强使命感、责任感和紧迫感，高度重视工业和信息化领域适老化工作，加强横向协作和纵向联动，强化政策支持，建立工作台账，抓好组织实施，确保任务分工明确，责任落实到人，推动各项工作措施取得实效。

（二）加强督促指导。各地工业和信息化主管部门、通信管理局要加强对本地区相关企业的督促指导，及时查找老年人使用智能化产品和服务存在的突出问题和薄弱环节，不断完善工作举措。坚持发现解决问题与促进完善制度并重，加快建立系统完备、科学规范、运行有效的解决老年人运用智能技术困难长效机制，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

（三）加强宣传引导。各地工业和信息化主管部门、通信管理局要通过多种宣传手段，向社会广泛介绍工业和信息化领域的具体工作内容、服务方式和取得成效，营造良好的为老年人服务氛围。充分发挥主动性和创造性，及时掌握相关工作实施进展情况，总结可复制、可推广的经验做法。

有关工作开展情况、成效、问题困难以及经验做法，请于2021年6月30日前报送相应部相关责任司局。

[附件：工业和信息化部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工作措施责任部门及落实时间表.wps](https://www.miit.gov.cn/api-gateway/jpaas-web-server/front/document/file-download?fileUrl=/cms_files/filemanager/1226211233/attach/20212/7bae4eb41fd842388d8f776523b18245.wps&fileName=%E9%99%84%E4%BB%B6%EF%BC%9A%E5%B7%A5%E4%B8%9A%E5%92%8C%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%8C%96%E9%83%A8%E5%85%B3%E4%BA%8E%E5%88%87%E5%AE%9E%E8%A7%A3%E5%86%B3%E8%80%81%E5%B9%B4%E4%BA%BA%E8%BF%90%E7%94%A8%E6%99%BA%E8%83%BD%E6%8A%80%E6%9C%AF%E5%9B%B0%E9%9A%BE %E4%BE%BF%E5%88%A9%E8%80%81%E5%B9%B4%E4%BA%BA%E4%BD%BF%E7%94%A8%E6%99%BA%E8%83%BD%E5%8C%96%E4%BA%A7%E5%93%81%E5%92%8C%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E6%8E%AA%E6%96%BD%E8%B4%A3%E4%BB%BB%E9%83%A8%E9%97%A8%E5%8F%8A%E8%90%BD%E5%AE%9E%E6%97%B6%E9%97%B4%E8%A1%A8.wps)

工业和信息化部

2021年2月10日