优化界面、简化程序、增加功能……一场适老化改造正在推进——

# 互联网应用，让老年人会用愿用

本报记者 韩 鑫

浏览资讯，大字版手机应用程序（APP）让老年人通过语音交互便能获取信息；上网购物，量身定制的“长辈模式”让老年人退换货更方便；出门打车，专为老年人设计的“一键叫车”服务，让出行不再困难……

为让老年人乐享数字化生活，今年1月起，工业和信息化部在全国范围内开启为期一年的“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”，集中解决老年人在使用常用互联网应用、手机APP时遇到的问题与障碍，助力老年人群体共享信息化发展成果。

半年多来，互联网应用适老化改造总体情况如何？系统性解决老年人触网问题，还应从哪些方面着手？针对这些问题，记者采访了工信部信息通信管理局有关负责人及相关专家。

**核心阅读**

目前，互联网应用适老化改造专项行动正在全国范围内有序推进。通过优化界面、简化程序、增加功能等方式，不少网站和手机应用程序更加贴近老年人的实际需求。下一步，要完善适老化标准和规范，提供更多适合老年人使用的互联网产品及应用，让老年人共享信息化发展成果。

## 一批产品改造完成 覆盖多个生活领域

“播放今日奥运会新闻。”话音刚落，手机里便传来一段声情并茂的语音播报。借助一款大字版APP上线的新功能，山东青岛的张大爷打开了在网上获取资讯的新大门。

一键点击“听新闻”按钮，不用打字便能随时听取资讯播报。今年78岁的张大爷一边熟练操作，一边告诉记者：“前几年患上了帕金森综合征，手抖得厉害，接打电话都困难，更别说上网了。有了大字版APP，动动嘴就能听新闻，特别方便！”

更让张大爷欣慰的是，依托个人语音包录制功能，只需录入20句话，便能将孙子的声音录制成播报人声。“每天听着孙子给我播报新闻，感觉他就陪伴在我身边，奇妙又开心。”

不只是手机APP，不少企业也加快适老化改造，一批适老化产品和服务率先落地，覆盖资讯、购物、出行等多个领域，在全行业形成适老化改造的合力。

在传统电信服务端，三家基础电信企业于去年年底专门针对老年人群体上线的“一键呼入人工客服”功能，已累计服务超3000万老年客户；在公共服务端，北京市人民政府官方网站提供包括语音导航、页面放大等多种功能，帮助老年人实现无障碍浏览和使用网站服务；在智能产品终端，部分品牌手机上线“远程协助”模式，子女可通过远程操作老年人手机界面，直接帮助父母打车、线上挂号，解决老年人融入信息社会的难题。

“总体来看，半年来，互联网应用适老化改造专项行动进展顺利，取得阶段性成果。”工信部信息通信管理局有关负责人介绍，目前，多数政府官网已实现包括语音朗读、语音导航等多种辅助功能。不少老年人常用APP实现了全版大字体、大图标、大按钮，同时开发上线老年人专属服务界面，通过简化程序、一对一服务等举措帮助老年人共享信息化成果。

据介绍，预计到今年底，首批参与改造的158家网站和手机APP将全部按照要求完成改造及评测，带动互联网应用适老化及无障碍水平提升。老年群体在日常浏览新闻、网上购物、社交通信等过程中遇到的困难和障碍将得到解决。工信部也将持续跟踪改造效果，组织基础电信企业、互联网企业及时解决老年人运用智能技术中出现的新问题。

## 部分产品功能不足 适老标准有待完善

“尽管专项行动取得一定成效，但在持续推进适老化改造过程中，仍面临一些问题。”工信部信息通信管理局有关负责人说。

一方面，部分企业参与程度较低，产品设计缺乏老龄视角。

在中国老龄科学研究中心老龄经济与产业研究所副所长王莉莉看来，企业参与适老化改造需要投入专门的人力物力。但在中青年群体仍是互联网企业主要目标客户的背景下，部分企业对老龄社会及老年人需求的认识不够深刻，使得产品研发缺乏老龄视角。

在适老化改造渐成风潮后，一些企业逐渐重视老年群体的信息化需求。今年3月，某互联网平台发布一则启事，招募10位老年用户代表作为产品智囊团，参与产品适老化升级和研发事项。在充分了解老年用户的使用场景和现实困惑后，针对性推出客服专线和优化方案，帮他们更好融入数字生活。“随着各界力量深入参与到适老化改造和信息无障碍建设中，良好的适老发展环境将逐步形成。”工信部信息通信管理局有关负责人说。

另一方面，适老化标准不完善，产品服务质量有待提升。

“前些年，由于缺乏统一的适老化改造国家标准、行业标准及强制标准，大多数互联网应用及终端设备企业只能自行制定标准，导致市场上的适老产品和服务质量参差不齐，难以可持续发展。”王莉莉表示。

以某款输入法为例，“目前只能基于手机设置的字体大小判断是否提示用户开启‘长辈模式’。”该输入法业务部有关负责人程坤说，如果要进一步优化流程，还需有关部门牵头制定标准，同时联合设备厂商、操作系统厂商等共同发力，将适老化改造壁垒打通，从而更精准地为老年人提供数字化服务。

今年4月，工信部印发通知明确了互联网网站和移动互联网应用的适老化通用设计规范，从文字大小、段落间距、页面设置等多个角度做出重点规范。工信部信息通信管理局有关负责人表示，下一步将争取在此基础上形成更具指导力和规范性的国家标准，加快互联网产品及应用适老化改造的步伐。

## 降低老人触网成本 增加适老产品供给

今年5月公布的第七次人口普查结果显示，我国60岁及以上人口占比达18.7%，与2010年相比，上升了5.44个百分点。不断增加的老龄人口，让适老化改造成为一项长期的系统性工程，任重而道远。

“归根结底，老年人使用智能技术，主要面临不能用、不会用、不敢用、不愿用的问题。”在中国信通院产业与规划研究所专家王莉看来，需要分阶段解决这几方面的问题，才能让老年人真正参与到数字化生活中来。

推出老年人“能用”的智能技术产品是首先应解决的重点。通过推动智能终端和互联网应用适老化标准规范制定与实施，开展终端和互联网应用适老化水平评测，让越来越多的产品满足老年人的使用需求。同时，通过给予老年人通信资费优惠，推出老年人专属资费套餐，降低老年人触网成本，让老年人用得起、用得上。

在此基础上，要让老年人“会用”智能技术和产品。一方面，引导基础电信运营企业、手机终端厂商、互联网企业等推出教老年人使用智能终端产品和互联网应用的手册和视频，通过自家产品平台和其他渠道进行宣传推广。另一方面，鼓励有线下门店的企业设立适老化体验中心，搭建相关体验场景，让老年人有更多的沉浸式现场体验。

“在帮助老年人跨越数字鸿沟，参与数字化生活的同时，安全触网、健康触网、放心用网也是需要高度重视的问题。”王莉说，有些APP中存在诱导老年人点击的按钮、插件，如“做任务抢红包”“扫码开奖”或“点击获得礼品”等，可能会让老年人产生依赖性，甚至造成财产损失。开展APP适老化水平评测中，应对此类事项特别关注，并通过不定期抽查加强监管，严禁企业利用适老化改造的机会，损害老年人合法权益。

从长远来看，让老年人从“会用”到“愿用”数字化产品，在适老化改造之外，增加适老化产品供给才是关键。

“适老化要以老年人需求为根本，从产品设计之初就考虑适老化问题，而不是后期改造。”程坤表示，下一步将把适老化理念融入产品设计的全生命周期，并纳入产品维护的日常流程中，不断提升老年人使用体验，真正做到为老年人服务。

**民生观**

# 医保信息化带来更多获得感

巩育华

医保电子凭证是医保优化服务便民惠民的一个缩影。患者的满意度就是改进医保服务的方向和动力

前几天，笔者到医院就医，匆忙间忘记带医保卡。医院工作人员提醒，自今年1月起，北京可以使用医保电子凭证了。笔者以前只是注册、激活过该凭证，但还没有使用过，正好借此机会尝试。

打开“国家医保服务平台”手机应用，在自助机上扫描医保码，不一会就完成了挂号、缴费等业务，并且实时结算，只用支付自付部分。此外，在手机应用中，每月缴纳医疗保险情况、每次就医消费记录、医保个人账户余额等信息一目了然，相比于实体医保卡，的确方便不少。

医保电子凭证投入使用，让患者就医省时省力。以前，去医院前要备好实体卡，一旦遗忘或丢失，麻烦不少。如今，无卡就医、一码搞定，整个过程更便捷了，患者更从容了，体验大大改善。

值得肯定的是，医保电子凭证在全国各地迅速推开，但没有忽略老年患者等群体的实际需求。

一方面，在“国家医保服务平台”手机应用的显著位置，设置了“大字版”按钮。点开后，文字字号更大，页面布局更简洁，方便老年人使用。另一方面，对于没有智能手机的老年人，可在子女手机上绑定亲情账户激活电子医保凭证，子女可使用亲情账户帮助老人线上就医、报销。此外，助老窗口、志愿者等线下服务举措也逐渐成为医疗机构的标配，遇到无法使用医保电子凭证的患者，可以提供“一站式”帮助。这些适老化、无障碍设计，既是迎接老龄化社会的应有之义，也是医疗服务精细化、人性化的体现。

医保电子凭证是医保优化服务便民惠民的一个缩影。据介绍，截至今年7月底，医保电子凭证全渠道激活用户超7.2亿，31个省份和新疆生产建设兵团均已支持使用医保电子凭证。少了一张小卡片，多了不少获得感，很多人反映使用后的确带来了便捷，是为民办实事的体现。

医保信息化的成效体现在一次次优化报销流程中、一次次提效降费中、一次次改善就医体验中。让数据多跑路，让百姓少跑腿，患者的满意度就是改进医保服务的方向和动力。

## 健康养老

近年来，贵州省黔西市雨朵镇不断完善集养老、医疗、康复、护理等功能于一体的老年公寓，建立健全“医养结合”养老服务体系，让老年人不出公寓就可以享受到方便快捷的医疗服务，助力健康养老。

图为8月17日，在雨朵镇老年公寓内，医护人员指导老人们利用体育器材锻炼。

**周训超**摄（影像中国）

西安莲湖区探索老旧小区管理长效机制

# “菜单式物业”提供个性化服务

本报记者 原韬雄

王桂元老人在陕西省西安市莲湖区北院门街道白家坑小区住了多年，“以前垃圾随处可见，汽车、电动车乱停乱放，谁愿意下楼呀！”现在，他每天都下楼纳凉，“有了物业，环境整洁又干净，咱这老小区变了样。”

院子楼道变干净了，随处乱贴的广告不见了，保安门卫时时在岗……在北院门街道，许多过去的老旧小区都和白家坑小区一样，发生着可喜的变化，让居民连连点赞。这些转变都源自“片区物业”的进驻。

“现在改好了，以后会不会变回原样？”“这回花坛修整好了，以后该找谁？”去年，北院门街道共完成85个老旧小区改造，社区干部在日常走访中却频频听到群众对小区后续管理的担忧。“这里属于西安市的老城区，老旧小区数量多、体量小，物业管理普遍不太规范。”北院门街道党工委书记李彤说。

老旧小区改造后，硬件设施提升了，物业服务却没跟上来，社区也有苦衷。贡院门社区主任张光辉说：“不是没想过办法，几个小区都跟物业公司谈过，但都因为单个小区的物业运营成本过高而不了了之。”

一面是居民对物业服务的普遍需求，一面是老旧小区散、小、成片区分布的特点，能否引进专业物业公司统一管理？经过逐户走访和广泛征求民意，北院门街道将首批11个小区打包给金辉物业统一管理。

金辉物业市场部相关负责人刘影说：“这样的尝试还是第一次。‘片区物业’的管理模式让相邻片区的小区共用保洁、保安、水电工，共享车棚、车位和小区设施，有效降低了运营成本，我们也能针对各小区的需求提供个性化服务。”

听说小区引进了新物业，家住香南三号院的石巧娥老人决定去实地看看。“角角落落都干净，花草植物有人修剪，最重要的是有保安看门。物业管理费是最低标准，每平方米只需要5毛5，这钱花得值！”

“让企业进得来、留得住，让居民用得好、成本小，这是‘片区物业’的目标。目前我们做的是基础服务，未来我们还可以引进家居清洁、幼儿教育、老年康养等更多元更优质的服务。”李彤说。

莲湖区各街道结合各自实际，相继推出“菜单式物业”、志愿者物业服务队、啄木鸟订单物业服务中心等模式，探索老旧小区管理长效机制，弥补物业服务不足短板。莲湖区委组织部部长任奇说：“近年来，莲湖区充分总结经验作法，不断夯实基层基础，用好用活区、街道、社区三级党组织平台，重点解决群众反映强烈的热点难点问题，通过倾听群众呼声、引导各方参与、整合各类资源等方式，不断提升基层治理水平。”

## 住院费用跨省直接结算定点医疗机构超5万家

**本报北京8月18日电** （记者**李红梅**）近日，国家医保局发布信息显示：截至今年7月底，全国住院费用跨省直接结算定点医疗机构超过5万家，达到50455家。普通门诊费用跨省直接结算覆盖面已扩大到29个省份331个统筹地区。

今年1—7月，全国住院费用跨省直接结算255.09万人次，涉及医疗费用617.79亿元，基金支付355.81亿元，基金支付比例为57.6%。7月，全国住院费用跨省直接结算44.89万人次，涉及医疗费用106.92亿元，基金支付61.48亿元，次均基金支付1.37万元。

门诊费用跨省直接结算覆盖面扩大，定点机构增多，越来越多地方的居民可以享受到便利。截至今年7月底，全国门诊费用跨省直接结算定点医疗机构数量为2.67万家，定点药店数量为4.54万家。1—7月，全国门诊费用跨省直接结算425.22万人次，涉及医疗费用10.65亿元，基金支付5.82亿元，基金支付比例为54.7%。7月，全国门诊费用跨省直接结算86.34万人次，涉及医疗费用2.17亿元，基金支付1.17亿元，日均直接结算27851人次。

全国统一线上备案服务地区持续扩大。北京、山西等23个省份261个统筹地区依托国家异地就医备案小程序和国家医保服务平台APP提供快速备案服务；天津、山西等13个省份58个统筹地区实现自助备案。1—7月，通过国家统一的线上备案渠道成功办理备案28.10万人次。

## 河北今年棚改安置房已开工10.2万套

**本报石家庄8月18日电** （记者**邵玉姿**）记者从河北省住建厅获悉：今年河北省计划开工棚户区改造安置住房11万套、基本建成13.2万套。截至8月9日，已开工10.2万套、基本建成12万套，一批居民喜迁新居。作为保障性安居工程之一，今年河北省继续将棚户区改造纳入20项民生工程，并着力在棚户区改造工程补短板、提质量、促提升上下功夫。

为了保障棚户区改造工程顺利推进，河北对住房保障工作任务实行目标责任制管理，省、市、县层层签订目标责任书，将目标任务分解落实到县（市、区），并印发《2021年河北省城镇保障性安居工程工作要点》和《棚户区改造工程工作方案》，明确重点任务、进度安排和保障措施。

与此同时，河北向各地派驻省级督导核查员，对各地上报的棚改项目进行实地核查，并将棚改纳入住房城乡建设领域重点工作分组督查，每月以省安居办名义印发工作通报，督促各市加快工作进度，并对各市棚改任务完成情况进行排名。

本版责编：商 旸 徐 阳 周春媚