

民生视线·关注适老化改造(下)

智能电视开启“长辈模式”，手机服务用上“智慧帮手”

助老年人乐享数字生活

韩鑫 唐一鑫

色彩适配、远程守护、屏幕共享、语音助手……一边是日益扩大的老龄人口，一边是日新月异的数字科技，一场智能终端的适老化改造，正让更多老年人乐享数字生活。

今年2月，工业和信息化部印发通知，对扩大适老化智能终端产品供给做出具体部署，要求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。前不久，《移动终端适老化技术要求》《移动终端适老化测试方法》《智能电视适老化设计技术要求》三项团体标准正式发布，智能终端适老化改造开启加速模式。

家庭环境是老年人生活的主要场景。当前，家庭生活中智能终端的适老化改造进展如何？帮助老年人更好适应和享受智能化生活，还应打通哪些堵点？

统一标准，相关企业加快适老化终端改造，更快更好地解决老年人“不会用”“不敢用”问题

“小爱同学，切换‘长辈模式’！”话音刚落，王奶奶眼前的小米电视画面焕然一新——界面简洁舒朗起来，字体字号明显加粗调大，色彩亮度也变得沉稳柔和了许多。

年逾古稀的王奶奶是个电视迷，但前不久刚做了白内障手术，看电视不再像以前那么方便。更让王奶奶发愁的是智能电视操作界面复杂，眼睛不好使了，再看这些眼花缭乱的信息更晕，不知道该怎么下手。有了“长辈模式”，感觉回到了过去看电视的旧时光，方便省心！

更让王奶奶感到贴心的是，在“长辈模式”下，每种节目类别旁都配有相应的小图标辅助选择，电视剧栏配一个小电视，相声曲艺栏是一把小扇子。“这样的设计真懂老人。”王奶奶感慨。

作为老年人日常使用最多的移动终端，智能手机的适老化改造也在加快步伐。“你好小布，打开微信支付扫一扫。”安徽省安庆市的汪大爷说话间，手机便自动跳转到了支付页面。“原来到市场买菜，掏出手机半天劲解锁、打开APP再进入界面，现在动动嘴就解决了，特别方便。”

快捷操作的背后是OPPO手机专门为中老年群体推出的人工智能“小布助手”（关怀版）。只要说出“打开简易模式”指令，就能自动开启大字大图标、大音量、同时调大音量、为老年用户提供清理手机内存、打开健康码、充话费等等60多项功能。“这项功能推出以来，已解决近500万老年用户日常用手机时遇到的问题，每天有超过60万用户通过‘小布助手’获得帮助。”OPPO数智工程系统总裁刘海锋介绍。

无论是智能电视的“长辈模式”，还是手机上的人工智能助手，其开发和验收都已有了规范可依。今年6月，关于移动终端和智能电视的适老化技术标准出台，从屏幕显示、音频控制、语音交互、远程控制、应急应用等方面对老年人使用的智能终端产品设定了技术要求。

“这一标准联合各主要终端厂商共同制定，对老年人使用终端设备遇到的问题进行了充分调研，同时结合企业技术研发的实际情况，提出了严谨科学的技术指标。”中国信通院泰尔实验室副总工程师张睿说，在统一标准的引领下，各企业加快适老化终端的市场供给，更快更好地为老年人解决“不会用”“不敢用”的问题。据了



解，今年下半年，各国产终端厂家都将陆续推出符合标准的适老化产品。

打通壁垒，设备厂商、操作系统厂商共同发力，不断提升适老产品数字化服务水平

“由于身体机能的逐渐退化，老年人会出现视力下降、听力减退、触觉不灵敏、认知和理解能力下降等问题，简单来说就是看不见、听不清、摸不准、不会用。”张睿表示，智能终端适老化改造主要针对这些问题进行改进，让老年人使用智能终端更省心。

适老化改造成效显著，但在持续推进过程中，仍面临一些难点和问题。一方面，软硬件适老化改造存在壁垒，制约服务水平提升。

“解决老年人在参与数字生活中遇到的困难，不仅需要终端设备提供远程协助、应急处理等功能，也需要网站、APP等软件系统的功能调整。”在张睿看来，软硬件协同改造，能减少老年人使用不同手机、软件的学习成本，有效提升产品的数字化服务水平。

以输入法为例，讯飞输入法法务部有关负责人程坤介绍，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”，有时判断不够精准。“进一步优化流程，需要联合设备厂商、操作系统厂商等共同发力，打通适老化改造壁垒，更精准地为老年人提供数字化服务。”

作为终端厂商，受访企业也表示希望与软件、服务等行业企业共同努力，提升不同主体的联动水平，为老年群体提供从终端设备、应用程序到网络服务的完整数字生活体系。

另一方面，适老化改造标准仍须持续优化升级，不断适应技术发展。在采访中，当问及影响使用智能设备的主要原因时，多位受访老人表示，一些产品使用起来还是有些复杂，希望能再简单一些。

“适老化改造是一个持续性的过程，根据老年人日常使用情况，需要对标准进行优化迭代，不断适应新技术和新产品的发展。”张睿表示，推进适老化改造工作将按照分步推进原则，使市场上的适老化终端产品首先符合标准，再通过测评认证等手段推动厂商对产品不断提质升级。



适老化产品迭代升级，要坚持从老年人的需求出发，持续追踪老年群体的使用体验。

“通过对老年用户群体跟踪调研，我们发现这一群体对数字交互界面包含的按钮、符号等元素存在理解偏差，甚至无法理解背后的含义。这既会导致用户对元素众多的界面束手无措，还可能让恶意诱导链接、弹窗等不良内容有机可乘。”OPPO适老化软件产品经理石济慈说，这就需要产品进一步优化和改进交互界面设计，在重点场景和服务中为老年用户提供重新设计的老年版界面。

“随着年龄增长，老年人需要有更多直接提供兴趣内容的渠道，让他们不用在众多信息中费力筛选。”小米集团电视部总经理潘俊表示，他平时会注意通过社交平台和自有社区收集老年用户的体验反馈信息，下一步将借助人工智能算法，为老年人提供更多定制资讯，让他们获取信息更加便捷。

增加供给，鼓励企业按照适老化要求，持续丰富适老化智能终端品类

如何让适老化改造走深走实？工业和信息化部电子信息司司长乔跃山表示，建立健全智能终端产品适老化标准体系、研究制定智能终端产品适老化水平评价体系、鼓励企业按照适老化要求不断丰富智能终端种类，将成为下一步持续做好智能终端适老化工作的着力点。

——不断提升企业积极性，扩大适老化终端产品供给。

有了标准，如何实行是关键。专家表示，企业作为适老化改造的主体，应充分调动和激发企业参与的积极性。建议通过行业团体、协会组织设立相关奖项，激励适老化改造效果出众的优秀企业和改造案例，形成行业的示范带动作用。

在扩大适老化终端产品供应和提高服务质量方面，相关协会正积极筹备手机适老化认证及标识发放工作。“目前此项工作前期准备已接近尾声，预计将于近期正式启动。”张睿表示，适老化产品认证及标识发放工作的开启，将助力高质量、高可靠性的适老化手机产品获取市场竞争优势，成为扩大适老化终端产品供给的有力支撑。

——加快推进多终端标准体系建设，全方位提升老年人数字生活体验。

“移动终端和智能电视是老年人日常生活使用频率最高的智能设备。尤其是防控新冠肺炎疫情，线上挂号、查验健康码等已成为必需场景，解决老年人使用智能手机的问题刻不容缓。”张睿透露，遵从标准引领、分步推进原则，在优先出台移动终端和智能电视适老化标准后，后续将根据老年人使用智能终端的情况，结合新技术新产品的发展，持续建立健全智能终端产品适老化标准体系，让老年群体畅享数字生活。

应该看到，在移动终端和智能电视之外，不少企业正在加快适老化改造，一批适老化产品和服务相继落地，已覆盖老年人居家生活的各个领域。

在浙江乌镇，国网嘉兴供电公司将智能开关安装在独居老人经常使用的电饭煲、电视机等电器插座上，实时监测老人用电情况，一旦发生异常，第一时间通知子女和社区人员，减少隐患。在一些老人家中，依托人工语音助手，自动打开窗帘、开启灶台、播放京剧，全屋智能生活已成为现实。

乐享数字生活，老年人不能掉队。乔跃山表示，下一步工信部还将继续鼓励企业按照适老化要求不断丰富适老化智能终端种类，通过研究制定不同智能终端产品适老化水平评价体系，把智能终端适老化改造做得更好。

图①：77岁的朱奶奶在南京市“数字生活挑战赛”上考了100分。

图②：OPPO客服人员正在向老年用户讲解手机适老化相关功能。

图③：讯飞输入法“长辈模式”让打字界面更大更简洁，支持叠笔连写。

资料图片

资料图片

资料图片

多棱镜

精打细算，也能省出“大账”，推广使用节水器具，是节约用水的重要举措。精准施策补短板，全社会共同参与，让滴滴清水得到高效利用

最近，笔者所在的小区贴出了通知，居民家庭安装高效节水型马桶可以申请补贴。原来，这是北京市朝阳区在全区范围内开展的节水器具补贴试点工作，补贴标准为每款产品发票价格的30%，最高不超过800元。既能省钱又能节水，不少邻居跃跃欲试，小区的业主群里也展开了热烈讨论。

很多人对节水器具不太了解，殊不知精打细算，也能省出“大账”。节水型淋浴器每分钟省6升水，洗澡15分钟省出的水能装满180个左右的矿泉水瓶；节水型洗衣机根据衣物量、脏净程度调整水量……近年来，水利等部门推广使用节水器具，制定节水型生活用水器具、节水型洗衣机等多项节水标准，全国建成1.73万个节水型学校、2.56万个节水型居民小区。一系列举措有效提升了生活用水效率，从2012年到2020年，全国城市节水量累计达到453亿立方米，相当于5个南水北调中线工程的年调水量。

与此同时，日常生活中浪费水的现象仍然存在。水龙头滴滴答答、坐便器大量水冲刷、水管跑冒滴漏等场景并不少见。除了生活习惯、节水意识等问题，节水器具普及率低也是造成水资源浪费的重要原因。当前，很多公众对节水器具知之甚少，对其使用效能也心存疑虑：“哪里能买到”“质量过不过关”“价格不低，省那么点水，划不来”……人多水少，水资源时空分布不均是我国的基本国情，我们以占全球6%的淡水资源保障了全球20%的人口用水，这是了不起的成就，但这也提示我们要珍惜水资源、节约水资源。生活用水，浪费不起，推广使用节水器具迫在眉睫。

节水器具走进千家万户，更需要全社会共同参与。期待更多有识之士行动起来，推崇绿色低碳的消费理念，自觉优先选用节水型水龙头、淋浴器、坐便器等，让节水成为消费新趋势。大家还可以从身边小事做起，用好节水器具。比如按需用水，洗漱、洗浴间隙随时关闭水龙头，坚持一水多用等等。人人践行节水理念，营造全社会节水惜水的氛围，为绿色低碳发展作出贡献。

水是生存之本、文明之源，是我们生活的必需品。节约用水，需要充分发挥制度、市场、技术等作用，形成政府推广、市场发力、社会参与的格局，大家一起发力，把“水龙头”拧得更紧些。

民生服务港

线上职业培训券

年内将发1000万张

本报记者 李心萍

技能强、就业好，近年来，技能促进就业理念深入人心。不少劳动者希望通过参加职业技能培训增本领、长才干。但培训过程中，补贴申领手续多、表格多、时间长等问题也困扰着劳动者。

今年，这些希望通过培训增长技能的劳动者迎来不少利好消息。人社部计划在全国所有省份上线职业培训券。劳动者可直接通过电子社保卡在线申领培训券，培训时验码使用，再也不用事前垫付培训资金，也省去了事后报销环节。从而实现培训期间学费有补贴、生活费有补助。

人社部有关负责人介绍，截至6月底，累计发券290.7万张，已用券69.1万张。预计全年将发放职业培训券1000万张。2022年，人社部计划面向所有参加政府补贴性职业技能培训的人员发放职业培训券，全面记录劳动者技能培训、职业资格、技能等级等信息，逐步累积形成以社保卡为载体的劳动者终身职业技能培训电子档案。

本版责编：李心萍 版式设计：沈亦伶

把「水龙头」拧得更紧些

王浩

新视点·民生改善在身边

浙江省湖州市吴兴区系统推进智慧养老建设

居家养老“一键帮助”

本报记者 方敏

“幸亏我情急之下想起了应急按钮，最后有惊无险。”回忆起前不久的经历，浙江省湖州市吴兴区爱山街道的应霞老人连连感慨“虚惊一场”。原来，6月初的一个凌晨，独居的应霞从睡梦中醒来，感到心口一阵疼痛，老人摸了半天，没找到手机。突然想到墙上的应急按钮，赶紧用力按下。

爱山街道红丰老年服务中心值班室内，铃声顿时响起。值班室护理人员听到求救，匆忙赶到老人家中，为她做了简单急救。等到120救护车赶来时，老人已有所好转。

这个应急按钮，就是吴兴区数字化居家养老服务项目的终端装置。在应霞老人家里，记者看到按钮外形类似台灯的照明开关，就安装

在老人随手可触的卧室墙壁上。

“一旦老人按下‘一键帮助’按钮，我们平台的工作人员就能第一时间获取信息，再通过电话联系等方式，确认是否需要上门服务。”吴兴区智慧养老服务中心工作人员戴炜森介绍，便捷的按钮杜绝了复杂的操作流程，解决了部分老年群体因不会或不方便使用手机而造成的通信不畅问题。

“自从家里安装了这个按钮，心里安心了不少。”应霞说，除了紧急求助外，轻轻按下按钮，还可以足不出户享受医护检查、家政上门等服务。

近年来，吴兴区老龄人口不断增加。截至2020年底，吴兴区60周岁以上人口达12.53万，占全区总人口的27%。面对越来越多的

高龄老人和日趋多元的养老服务需求，吴兴区民政局打造了智慧养老服务中心，嵌入智慧养老平台数据信息，融入电脑端派单系统、手机端微信小程序和大屏端展示界面3个端口，力求精准满足老人的养老需求。

高科技赋能智慧养老，让老人生活更安心。今年，吴兴区以数字化居家养老服务项目为试点，专门引入了医疗、家政、餐饮等服务型企业，重点拓展远程提醒和控制、自动报警和处置、动态监测和记录等数字化功能，把机构服务、社区服务向居家养老延伸。

走进吴兴区邵家墩村沈建清大爷家中，戴炜森向记者示范了离床感应器的使用。掀开被褥，只见床板上安装着一个三角形的白色感应