

涉老服务提质 呵护晚年生活

本报记者 李 蕊 李俊杰 门杰伟

■ 深阅读 关注适老化改造

“十五五”规划纲要提出,“推动涉老高频事项便捷办理和服务场景简便易用”。

让老年人便捷办理高频事项、轻松适应各类服务场景,是各地优化涉老服务、守护老年人晚年幸福的重要举措。从就医问诊的流程优化到政务服务的线上适配,从人工帮扶的贴心守护到科技赋能的便捷升级……各地不断破解老年人就医、办事中的难点堵点,让老年群体享受便捷、暖心的服务。近日,记者走访山东、安徽、吉林多地,探访涉老高频事项办理和服务场景的变化。

——编者

线下线上,便民省心

山东济宁邹城市人民医院门诊大厅,身穿红马甲的志愿者李喆琛站在服务台旁。72岁的张福林因头晕独自前来就诊,李喆琛快步迎上前:“大爷,您一个人来的?需要去哪个科室,我们‘帮您办’。”

李喆琛扶着张福林在候诊区坐下,接过医保卡,不到两分钟就取回了挂号单。就诊、缴费、取药,在李喆琛的帮助下,张福林只用半小时就看完了病。

“儿女在外地,我腿脚慢。以前来医院,一进门先找挂号窗口,排了半天队,好不容易轮到自己,操作半天,又怕耽误后面人的时间。看病、取药还得楼上楼下跑,累得够呛。”张福林感慨,“现在有人帮着办,踏实又暖心。”

线下公共服务的优化让老年人少跑腿、少受累,线上软件的升级则让老年人敢用、会用、愿用。

上午10点,安徽合肥蜀山区新华社区新华学府花园小区,72岁的牛志俊手机铃声准时响起,这是他提前设置的养老待遇资格认证提醒。牛志俊点开“皖事

通”软件,登录后选择大字体、大图标的适老界面。他进入企业职工养老待遇资格认证专区,点击“去认证”,随后跟着系统语音提示完成人脸核验,页面便弹出“认证成功”的提示。

“之前一提网上认证就犯怵。上了年纪,看不清手机屏幕里的小字,更担心步骤复杂弄不好,每年办理资格认证,我要么麻烦邻居帮忙,要么专程跑去社区请人帮忙。”牛志俊说,“后来我听说‘皖事通’有专门服务老年人的关怀模式,跟着学习了怎么用,自己上手操作,感觉非常方便。”

除了养老待遇资格认证,其他业务也能在线上便捷办理。“点开小程序,右上角就是‘长辈版’的入口,咱们生活中常用的水电缴费、社保医保缴费、反诈资讯等功能都在这里头。”在吉林长春二道区十委社区,社区党委书记林静正与几名老年居民围坐在一起,手把手演示“吉事办”小程序中适老模式的操作方法。老人们听得认真,纷纷动手实操。

“不用跑腿、不用填表,查询、缴费都很简便,小程序里还标注了社区联系电话,遇到问题随时能找到人。”84岁的社区居民刘凤琴说,“这两年腿脚不便、视力下降,想办点啥事总得麻烦孩子。如今足不出户就能办结业务,界面字号大、服务入口醒目,生活更自主、舒心了。”

精准破题,优化升级

从老年人的实际需求出发,找准服务痛点、难点,才能把涉老服务真正做到老人心坎上。

牛志俊使用的“皖事通”,是安徽将政务服务向移动端延伸的重要平台,注册用户数量已超1亿,其适老化改造的背后,是运营团队对老年群体需求的精准把握。

“早在2020年初,我们就发现老年群体在养老待遇资格认证方面存在不少困难。”“皖事通”运营团队负责人谢念念介绍。为此,运营团队联合安徽省人社厅等部门开展深入调研,打通业务流程及数据流转,于2020年底上线企业职工养老待遇

资格认证服务。

2021年初,运营团队对“皖事通”进行全面的适老化建设,关怀模式由此上线。65岁及以上的用户登录时,系统会自动弹出开启关怀模式的温馨提示,用户选择“开启”后,下次登录将默认进入该模式。

“字体放大、语音播报、页面简化,这些都是最基础的适老化改造,更重要的是要让老人操作起来方便,用了下次还愿意用。”谢念念说,平台还会根据用户的使用习惯自动推荐服务,后续又根据反馈,简化人脸识别动作、新增养老服务主题地图等。目前,“皖事通”关怀模式累计访问量已超过5亿次。

“吉事办”同样经历了适老化改造。吉林省政务服务和数字化建设管理局工作人员介绍,为了解决老年人应用智能技术的困难,“吉事办”优化页面布局,简化操作流程,在首页设置醒目的入口与引导提示;同时整合医保电子凭证、“退休一件事”等高频服务,实现“一键直达”,让老年群众用得更舒心。

从线上事项办理到线下服务场景,涉老服务都在瞄准老年人需求进行优化升级。

“我们发现很多老人都是独自一人来医院,不清楚就诊流程。”邹城市人民医院门诊部主任吴玲介绍,医院专门组建了由医护人员和志愿者组成的“帮您办”陪诊团队,为有需要的老人提供免费全程陪诊服务,还可以在线上提前预约,最大限度减少老人等待时间。

同时,医院开通了老年人就医绿色通道,在每个环节都保留了人工服务,从细节处为老年人营造便捷、舒适的就医环境。

政策支撑,科技赋能

涉老服务提质增效,背后离不开政策、科技的有力支撑。

“我们坚持边建设边服务,不能因为改造耽误正常诊疗。”邹城市卫健局老龄健康科科长李凯介绍,市里将老年友善医疗机构创建纳入年度重点工作,制定专门的实施方案,围绕创建目标逐项查漏补缺,在优

化老年群体就医流程,改善就医环境上持续发力。

“改造不是一阵风,要有标准、有督导、有长效。”李凯说,“邹城市卫健局从市级层面入手,指导各医疗机构开展老年友善服务培训,我们还与民政、医保、市场监管等部门建立联合监管机制,定期开展联合检查和动态抽查,对发现问题的机构限期整改。”

目前,邹城市有33家医疗机构成功创建市级老年友善医疗机构,全市累计完成适老化病房改造376间,所有公立和民营机构实现了老年人就医绿色通道全覆盖。

如果说政策为涉老服务提供了基础保障,那么科技就是“助推器”。

“这段时间,我们正全力搭建人工智能底座平台。”安徽数安系统集成有限公司政务信息化业务负责人陶磊告诉记者,这一平台建成后,将推动政务服务平台实现问答智能化、办事极简化的操作无碍碍化。

作为安徽政务服务平台无障碍建设的技术支撑单位,数安公司重点打造了“无障碍强化导航工具栏”和“浏览辅助”两大技术矩阵。“智能导盲与语音朗读系统可以实现鼠标点到哪,语音就读到哪;认知辅助界面则有辅助线、大鼠标、底部大字幕等功能……”陶磊打开网页,边演示边介绍。

陶磊介绍,下一步的研发重点将聚焦人工智能大模型技术与政务服务的深度融合,比如通过人工智能大模型将老年人的“大白话”解析成自然语言指令,实现“边说边办”等,进一步降低老年人操作门槛。

“吉事办”研发团队也在不断优化交互逻辑,降低操作门槛,比如,通过持续更新语音搜索等新功能,实现语音指令办业务,解决部分老年人手动操作不便的问题。

从贴心陪诊服务到网络平台适老化改造,这些举措都是各地推进涉老服务提质的缩影。随着科技的发展与应用、服务的升级与细化,更多老年人正感受到就医、办事等方方面面的便利。

本期统筹:张雪妍



2026中国大学生飞行器设计创新大赛(西部赛区)选拔赛近日在四川天府新区通用航空职业学院开赛。比赛设电动滑翔机飞行控制、航天火箭发射与返回、无动力滑翔任务飞行、多旋翼无人机侦察与救援、无人机短距起降等多个项目。

图为选手参加电动滑翔机飞行控制比赛。

翁光建摄(影像中国)

五万余名西部计划志愿者陆续出发

本报北京7月21日电 (记者杨昊)近日,各地各高校2026年新招募的5.3万余名大学生志愿服务西部计划志愿者陆续出发。7月21日,西部计划全国项目办、共青团北京市委在北京西站为即将奔赴新疆、西藏服务的西部计划志愿者送行。

今年3月1日西部计划启动报名以来,各地各高校引导鼓励广大高校毕业生报效祖国、建功西部,广大青年学生积极踊跃报名参加。

据悉,今年西部计划实施规模达到10.8万人,志愿者们将奔赴新疆、西藏、贵州等27个省(区、市)和新疆生产建设兵团的基层一线,围绕乡村教育、乡村建设、基层社会治理、基层青年工作等开展1—3年的志愿服务,90%以上的服务岗位在乡镇及以下。

大学生志愿服务西部计划是由共青团中央、教育部、财政部、人力资源社会保障部共同组织实施的重要人才工程。新时代以来,40万余名高校毕业生积极响应党的号召,选择到西部、到乡村、到基层开展志愿服务,在促进当地经济社会发展、促进民族团结进步、促进兴边富民和稳边固边中发挥了积极作用,展现了新时代中国青年自信自强、昂扬向上的良好风貌。

(上接第一版)

对一个14亿多人口的发展中国家来说,改变,从一间间教室、一顿顿营养餐、一块块屏幕开始。

一条抬高的“底线”,标注着教育公平的时代刻度。2014年,“全面改薄”20条底线要求印发,面向贫困地区,聚焦薄弱环节,推进义务教育学校标准化建设。2026年,《中小学办学条件底线要求》印发,进一步抬高全国统一的办学条件“底线”。其中,师资配备首次被纳入,强化“五育并举”,突出“健康第一”,凸显教育数字化转型新要求。

一个平台,跨越山海,让亿万孩子同在蓝天下共享优质教育。目前,国家中小学智慧教育平台资源总量超14万余,注册用户达1.73亿人,页面浏览量逾760亿次,许多偏远学校、乡村学校借助平台开齐开足上好音体美劳、科学等紧缺课程。智慧教育让资源“多起来”“用得好”,教育公平优质发展的路径因技术而变得更加明晰。

一组组数据,映射着教育公平的阳光洒向神州大地的印记:学前一年免

除保育教育费政策已惠及1400万儿童;2895个县域全部实现义务教育基本均衡;“十四五”时期,中央投入1046亿元专项资金扩充普通高中办学资源、改善办学条件;2025年,全国适龄残疾儿童义务教育入学率保持在97%以上。

变化,正在校园里、课堂上悄然发生:

作为教育部中小学人工智能教育基地,宁夏回族自治区银川市第十五中学构建了“通识+特色”人工智能课程体系,学情“动态画像”系统助力因材施教;

广东省深圳市探索义务教育学校“每周半天计划”,将整座城市打造成学生成长的“大课堂”,引导学生开展项目式学习;

甘肃省开展“强县中”项目、江苏省实施“苏教名家”培养工程,县域普通高中振兴行动计划深入实施,县中办学能力水平不断提升;

2023—2025年国家义务教育质量监测数据显示,80%左右学生数学、语文、英语、科学等基本素养达到课程标

准要求,55%左右达到优良水平;

联合国教科文组织国际STEM(科学、技术、工程、数学)教育研究所在上海成立,我国的基础教育和科技教育得到国际社会高度认可……

从规模扩张到质量提升,从保障公平到追求优质,办好基础教育,中国有自信。

“再接再厉,茁壮成长,成为我们优秀的一代”

今年3月,习近平总书记赴河北雄安新区考察,走进北京四中雄安校区。

“再接再厉,茁壮成长,成为我们优秀的一代!”总书记勉励孩子们惜福奋进、积极向上,与雄安新区一起成长,与中国式现代化同步发展。

14岁的乔梓轩,去年随妈妈迁至雄安就读。“我一定努力全面发展,长大为祖国作贡献!”他语气坚定,目光灼灼。

教育决定今天,也决定未来。

面向智能变革时代浪潮,习近平

总书记看得辩证:“现在,一方面,有了互联网、人工智能,教育的工具和方法会发生变化,学生能力培养会有变化,这些正需要与时俱进地进行改革。另一方面,对于学生的启智、心灵的培养和基本的认知能力、解决问题能力的培养,是不能放松的。基本功还得有。”

立德树人,“不能把最基本的丢掉”。

“学校会在一个人的心中播下一颗种子。小学、中学甚至是幼儿园会在人的一生中起很重要的作用,一定要从娃娃抓起”“把思政教育‘小课堂’和社会‘大课堂’有效融合起来”。一席叮嘱,蕴含着时代变革面前的定力。

强教必先强师,“要把加强教师队伍建设作为建设教育强国最重要的基础工作来抓”。

深刻阐释中国特有的教育家精神,为教师队伍建设指明方向;提出“四有”好老师的标准,赋予师德师风时代内涵;用四个“引路人”的期许,对教育理念和教育能力提出更高要求。

“基础教育,承担着非常光荣艰巨

的历史任务。”习近平总书记强调,新时代教育工作者要努力把青少年培养成为中国特色社会主义的建设者和接班人。

嘱托在耳,责任在肩。广大人民教师不负时代使命,不负人民期望,坚守三尺讲台,当好“梦之队”的筑梦人。

面向2035年建成教育强国的使命,如何夯实基点,继续往深处扎根、往远处着眼、往实处用力?

中国式现代化是人口规模巨大的现代化,学龄人口在流动,结构在变化,教育资源配置若跟不上,供需之间就会出现缺口——

“要优化区域教育资源配置,建立同人口变化相协调的基本公共教育服务供给机制,推动义务教育优质均衡发展,加强义务教育学校标准化建设,逐步缩小城乡、区域、校际、群体差距。”习近平总书记谋深思远。

培养什么人、怎样培养人、为谁培养人是教育的根本问题。在全社会树立科学的人才观、成才观、教育观,才能培养出面向未来的优秀一代——

在全国教育大会上,要求“健全立

奋进“十五五”一线见闻

提高家政、物业、快递等服务质量,创新社区集成服务模式。
——摘自“十五五”规划纲要

设备嗡嗡,弹簧管钻入下水管道,边下探边扭动,反复操作三五次后,水顺流畅过。“王阿姨,下水管道已经清理好,可以正常使用了。”操作结束,李建国的额头上沁着汗珠。

“没想到这么晚还能联系上你们,不到20分钟就赶过来了!”时间已过晚上9点,王阿姨满是感激。“有啥问题您就打共享物业服务中心的电话,我们一定及时过来。”李建国回应。

王阿姨今年75岁,是一名独居老人,家住内蒙古呼和浩特市回民区环河街街道金富小区,李建国则是水岸人家小区的物业维修工。两个小区仅一墙之隔,都归阿吉拉沁社区管理。维修工为啥来自隔壁小区?这源于一场“共享物业”探索。

金富小区仅有3栋楼,住户多为老年人,是典型的老旧零散小区,过去一直没有物业公司接管。“小区内的保洁、垃圾清运等工作,都由物业管理委员会自主寻找零工人员,每户居民一年交210元服务费。”阿吉拉沁社区党委书记、居委会主任姚艺璇说,由于用工合约不清晰、专业能力不足等原因,小区管理存在各种各样的问题。

为何一直没有物业公司接管?“主要是经济上划不来。”姚艺璇解释,小区居民不到400户,总体上收入偏低,能够承担的物业费有限。如果由物业公司接管,需要配备保安、保洁员、维修工等专业团队,物业收入甚至无法覆盖人工成本。

作为呼和浩特的老城区,回民区有555个住宅小区,此前有220个为无专业物业管理的老旧小区。这些小区普遍存在楼栋零散、物业费收缴难等问题,居民对维修服务、楼道保洁等的需求无法得到有效满足。

今年以来,回民区探索“片区大物业”服务模式,鼓励社区打破小区界限,将零散“微小区”整合为统一管理的“大社区”。环河街街道探索推出的“共享物业”服务模式,便是落地做法之一。

“‘共享物业’实质上就是撬动现有物业公司的富余力量,为邻近老旧零散小区提供专业的物业服务,实现以大带小、降本增效。”环河街街道党工委副书记、办事处主任张羽茜介绍,服务范围一部分是院落保洁、垃圾清运等基础服务,小区居民按原来聘请零工人员的费用标准支付给物业公司;另一部分是日常维修等服务,物业公司按照低于市场价的价格向居民收取维修费用。

走进阿吉拉沁社区共享物业服务中心,调度员正在有序处理居民工单,随后派发给相应的物业公司。“如果物业公司直接接管其他小区,需要投入更多资源,运营成本明显增加。”张羽茜介绍,当地结合接诉即办机制,以社区为单位搭建共享物业服务中心,通过“居民点单、中心派单、物业接单”,实现物业服务与居民需求精准对接。

“共享账”划得来吗?姚艺璇介绍,以阿吉拉沁社区6个老旧零散小区为例,过去每年服务费用共计约12万元,服务仅限于垃圾清运、院落保洁等。现在,居民花同样的钱,就可以享受垃圾清运、院落清扫、楼道保洁、绿化维护等多项基础服务,还能以实惠的价格享受维修等服务。物业公司也能充分利用富余的人员和设备,实现一定盈余。

回民区住房和城乡建设局局长张秋生介绍,今年以来,当地已成功整合90个小区打造10个片区大物业。下一步,将继续完善推广“共享物业”等特色服务模式,健全党员带头、群众参与、多方协同的物业服务机制,实现专业物业管理服务全覆盖。

■ 编辑手记

以集成思维增进民生福祉

韩春瑶

老旧零散小区管护是不少城市面临的共性问题,内蒙古呼和浩特市回民区“共享物业”的探索,给了我们新启发。

“共享”的关键,在于集零为整的集成思维。整合邻近片区,以大社区的“余力”弥补老旧零散小区的“短板”。居民不用多花钱,享受专业规范的服务;物业拓展服务半径,找到新的业务增长点。

当然,“共享”绝非简单的物理合并,还应结合不同小区的特点和诉求,合理划定服务范围、厘清责任边界。由此,让群众在共建共治共享中感受到更多民生温度。

一版责编:许 诺 赵 政 栾心怡
二版责编:蒋雪姝 张安宇 何 彪
三版责编:吴 刚 周 翱 王旭琛
四版责编:白之羽 刘静文 余 璇

内蒙古呼和浩特探索物业服务新模式

老 旧 零 散 小 区 有 了 『 共 享 物 业 』

本 报 记 者 赵 景 锋