

# 陕西省市场监督管理局文件

陕市监发〔2020〕207号

## 陕西省市场监督管理局 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

各设区市、韩城市、杨凌示范区、西咸新区市场监管局，省局各有关处室、直属行政机构：

为贯彻落实《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）要求和省政府工作安排，省局研究制定了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



（此件公开发布）

# 关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案

为进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享信息化发展成果，结合市场监管工作实际，制定本实施方案。

## 一、指导思想

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，认真落实省委、省政府决策部署，聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，做实做细为老年人服务的各项工作，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。

## 二、工作目标

到 2020 年底前，抓紧出台实施一些解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施，切实满足老年人基本生活需要。到 2021 年底前，围绕老年人办事等高频事项和服务场景，推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。到 2022 年底前，老年人享受智能化服务便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，初步建立解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制。

## 三、具体措施

(一) 优化“互联网+政务服务”应用。依托全省一体化政务服

务平台，进一步优化政务服务，让老年人办事少跑腿。各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办等功能，方便不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事。（省局登记处、行政审批局，各市级局按职责分工负责）

（二）设置必要的线下办事渠道。实体办事大厅应配备引导人员，设置现场接待窗口，优先接待老年人，进一步改善老年人办事体验。（省局登记处、行政审批局，各市级局按职责分工负责）

（三）便利老年人日常消费。倡导餐饮企业、商场超市等老年人高频消费场所，应支持现金和银行卡支付。倡导采用无人销售方式经营的场所，应以适当方式满足消费者现金支付需求，提供现金支付渠道或转换手段。（省局食品经营监管处，各市级局按职责分工负责）

（四）提升网络消费便利化水平。推动网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程，便利老年人进行网上购物、订餐等日常消费。平台企业需提供技术措施，保障老年人网上支付安全。（省局网监处，各市级局按职责分工负责）

（五）扩大适老化智能终端产品供给。提升适老产品检测、认证能力。（省局认监处，各市级局按职责分工负责）

（六）优化产品使用手册。倡导生产厂商针对老年人常用的产品功能，设计制作专门的简易使用手册和视频教程。（省局监督处，各市级局按职责分工负责）

（七）优先制定适老产品标准。围绕老年人日常生活需求，支

持制定相关适老化标准，鼓励企业和社会团体制定市场急需智能产品企业（团体）标准。（省局标准化处，各市级局按职责分工负责）

（八）完善法规规范工作。配合总局做好消费者权益保护等相关法律法规和部门规章制修订工作，保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益。（省局法规处、消保处，各市级局按职责分工负责）

请各单位确定一名负责此项工作的分管领导（见附件），于12月31日（星期四）前，将落实方案的细化措施和名单（含电子版）报送至省局消保处（504室）。

联系人：李文锋，联系电话：86138826。

邮 箱：695725309@qq.com。

附件：联络人员报名表

附件

## 联络人员报名表

单位:

时间:

序号	姓名	职务	办公电话	移动电话	备注
1					分管领导
2					联络员

