

人工服务窗口开放 志愿者全程引导

人性化服务助老人跨越“数字鸿沟”

晚报
视点□ 全媒体记者 刘惠子
通讯员 张冰

不让老人被扫码、刷脸、手机支付搞得“寸步难行”，国家出手了！就在上个月，《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》出台，提出既要给老年人学习、运用智能技术留出足够的缓冲时间，提供各种针对性帮扶和便利，也明确了兜底式规定：在各类日常生活场景中，必须保留老年人熟悉的传统服务方式，满足运用智能技术有困难的老年人的需求。连日来，记者探访了安庆的一些公共场所和服务窗口，了解老年人熟悉的传统服务方式是否还保留，有针对性的帮扶能否让老年人顺利办妥各类事项。

医院：人工服务窗口全部开放

“进门后请扫描二维码出示健康码……”12月3日上午，记者来到安庆市立医院大门口，就听到这样的语音提示，进入医院大门首先要出示健康码，经过预检分诊确定体温正常后才能入院。但是，不熟悉智能手机操作的老年人可以通过填写“流行病学调查表”的方式留下身份信息和联系方式，经过体温监测正常后也可以进入院内。一位78岁的陈大爷和他72岁的老伴就是通过登记填表的方式通过了医院的预检分诊。

在医院的门诊大厅内记者看到，智能化的仪器设备正在大量普及，不仅取号缴费可以通过机器设备办理，即便是需要租用一只轮椅，也可以通过扫描二维码付费后很快解决。传



12月3日，在安庆市立医院，工作人员在指导不会使用智能手机的老年人填写登记个人信息。

张冰 摄

统的人工服务窗口依然照常全部开放，记者上午十点左右在门诊大厅看到，自助设备分流了部分就诊的中青年人，人工服务的窗口前排队的人不多，以中老年人为主。“我们会根据门诊的人流量安排志愿者，确保患者在使用自助设备过程中出现问题时，能有人及时提供帮助。”门诊部护士长郑金华告诉记者，每天也会碰到不少老年人愿意使用自助设备办理缴费、取号，但又不太会操作的情况，志愿者就会一步步引导老年人完成操作，顺利就医。

记者随后在安庆市第一人民医院和海军安庆医院看到，在那里，不会使用智能手机的老年人也可以通过登记个人信息的方式进入医院。

银行：为出行不便的老年人上门服务

“在家里不敢用手机买理财，没有凭证也不知道有没有购买成功。”家住恒大绿洲小区的老年人汪静说。12月1日，她来到家门口的一家银行，通过柜台办理好存款转理财业

务。理财经理还耐心地教她如何下载银行app购买理财产品，同时还帮她了解各种查询功能。

前不久，网络上出现的一条视频引起人们关注。一名行动不便的94岁老人，为了激活社保卡，被亲属抬到银行进行人脸识别。记者从安庆市多家银行了解到，针对老年人和特殊群体的上门服务一直都有。

“我的社保卡需要开通金融功能，但住院期间不方便去银行，孩子尝试给银行打电话咨询是否有上门服务，没想到银行的工作人员很快就上门来为我办理了银行激活业务。”家住锡麟街附近的68岁市民周先生告诉记者，今年11月份，因为住院期间不方便外出，银行提供的上门服务让他觉得很贴心。

“上门服务主要针对出行不便的老年人和其他特殊群体，只要符合条件提前预约，我们都会尽快安排工作人员上门服务。”中国银行安庆分行紫峰大厦支行负责人程小蓬告诉记者，从日常的办理情况来看，挂失和激活是老年人最常需要办理的上门业务。

出行：健康码不作为通行的唯一证明

作为助力防疫和复工的“利器”，健康码已成为全民外出必备的通行证。在安庆火车站记者看到，进出站人员必须出示健康码，也常能见到单独出行的老年人因为不会使用智能手机，暂时滞留在进出站口。“对于不会使用智能手机，不知道如何出示健康码的老年人，工作人员会指导他使用，安全引导老年人进出站。”安庆火车站客运值班员徐潇逸说道。

为了让老人出门更便捷安心，安庆机场地面服务部也不断创新服务形式，竭力为无陪儿童、老人等特殊旅客群体提供优质服务。针对老年人不会使用智能设备等问题及时解决，今年以来，已累计主动帮助上百位老年人、儿童等旅客无忧乘机。

在健康码便民工程的建设过程中，安庆市数据局充分考虑老人、小孩等特殊群体的使用体验，提升服务。健康码具备管理家庭成员功能，每个健康码用户可以通过添加家庭成员，随时查看家中老人、小孩等无法使用智能手机的特殊人群的码色状态。可以保存家庭成员健康码的离线码，发送给老人、小孩，或者打印后随身携带，通过卡口时，可出示离线二维码，由核验人员扫描后确认码色状态。不强制将健康码作为通行的唯一证明，在各级政务大厅、交通卡口等人群密集处，仍然保留人工登记手段，既能让老人、小孩等特殊群体有序流动，又能保留其行动轨迹。

互联网、大数据、人工智能时代，如何才能不落下老年人？采访中，记者了解到，一些部门和窗口服务单位，除了在保留传统服务方式的同时，多举措并进。安排志愿者、增加服务人员，尽量帮助更多老人学会使用智能设备，让老龄化社会与数字时代同行，让更多老人在数字时代可以安享便利。

脱贫攻坚 爱心相随

市市场监督管理局携手安利安庆分公司开展“第一书记”公益捐赠活动



12月2日，安庆市市场监督管理局携手安利（中国）日用品有限公司安庆分公司，赴潜山市源潭镇

的三河村和杨泗村开展公益捐赠活动，安利安庆分公司向这两个村共捐款现金两万元。

作为三河村和杨泗村的帮扶单位，安庆市市场监督管理局

除了特色产业扶贫、光伏产业扶贫、技能培训就业及教育扶贫等扶贫手段之外，积极在企业与贫困户之间

牵线搭桥。通过该局驻村扶贫“第一书记”，安利安庆分公司于2015年向源潭镇杨泗村捐赠了一批电脑、打印机等科技设备，随后多次在源潭镇开展爱心捐赠活动，此次是安利安庆分公司第四次与“第一书记”合作开展捐赠活动。

三河村的第一书记、扶贫工作队队长左敏表示，安利安庆分公司几年如一日地向贫困村送爱心，彰显了社会正能量，助推了扶贫工作的开展。

安利安庆分公司负责人张峰表示，安利安庆分公司于2013年开业以来，联手安庆市市场监督管理局，合作举办了爱心助学、“留守儿童之家”、无传销社区宣传、精准扶贫等系列爱心公益活动。对源潭镇捐赠的这几年，见到村里的泥路变成水泥路，小楼座座，花开处处，令人欣慰。作为品牌企业，参与扶贫工作是有担当与责任。

(丁玲)