

□文/图 半岛全媒体见习记者 刘宝年

“这里不收现金……”日前，一段“湖北宜昌老人冒雨交医保被拒收现金”的视频引发网友热议，工作人员的话不仅让老奶奶不知所措，也深深刺痛了大家的神经。扫码支付、无健康码出行不便……信息技术在为大多数人带来便利的同时，却在老年人面前划出了一道无形的“鸿沟”。11月24日，国务院办公厅公布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，针对老年人运用智能技术遇到的种种“痛点”“难点”，提出解决方案。

青岛市在这方面是如何应对的？还存哪些问题呢？11月25日~26日，记者对市区内的市民中心、医院、银行等场所进行了探访。

▶在青岛市市立医院，工作人员正在帮助老人挂号。



智能青岛，老年人仍享“人工专席”

记者探访岛城各服务机构，人工、自助全上阵老人办业务有专人指导

不会用，学得慢 老人被拒“智慧”之外

11月26日上午，记者在青岛中山公园看到，不少老年人正在锻炼身体，刚刚舞剑结束的翟阿姨正在一旁休息。“提起现在的这些高科技，我真是有话说。”翟阿姨告诉记者，今年她71岁，在老年大学学习了智能手机的操作方法，现在社交应用倒是会用，在线下单、在线支付却一直掌握不了。

“前段时间我有点急事需要打车外出，在路边两次招手有‘空车’标志的出租车，一辆没停车，另一辆的司机师傅说车被预约了，又等了几分钟才打到车。”翟阿姨表示，科技进步每个人都高兴，但更希望大家多关注老年人群体。

“我们家老人也遇到过网络视频里的情况。”在青工作的李先生表示，这几天朋友圈里关于老人和智能科技的话题引起了他的共鸣，“我的父亲在老家生活，10月份村里通知交医疗保险，一共是520块钱，老人带着现金去了，但是被告知只能用手机支付，更让人无奈的是村支书也不会操作智能手机，最后还是通过我在网上完成了支付。”

目前，我国老龄人口数量快速增长，不少老年人因不会上网、不会使用智能设

备，在出行、就医、消费等日常生活中遇到了许多不便，无法充分享受智能化服务带来的便利，老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。

自助、人工多元化 老人办业务不犯难

11月25日，在岛城实地探访过程中，记者首先来到位于福州南路的青岛市民中心。11月16日，青岛市医疗保障服务大厅等多个业务办理地址迁移至此。

一进大厅，智能机器人、智慧设备、自助办理机便映入眼帘，科技感“扑面而来”。“您好，您准备办理什么业务？”看到一位老年人在取号机前驻足，服务台工作人员连忙上前询问，得知老人要办理医保业务后，她立即帮老人取了号，并引导老人在休息区等待。

“这里有人工办理窗口，也有自助服务一体机，市民可以根据需要进行选择，我们会第一时间给予帮助。”据现场工作人员介绍，取号机放置于服务台附近，不仅可以方便大家随时咨询，也可以让工作人员及时发现需要提供帮助的市民。

随后，记者来到市南区八大湖街道人力资源和社会保障服务中心咨询居民普遍关注的医保缴费问题，据工作人员介

绍，医保没有中断缴费的本市户籍人员可以通过微信青岛税务公众号、手机银行缴纳，不会使用智能手机的居民可以就近选择可办理相关业务银行的现金窗口缴纳。

在位于胶州路的青岛市市立医院，入口处的“无码通道”“绿码通道”指示牌格外醒目。据现场工作人员介绍，这一举措是为了方便前来就医的没有健康码的老年人，“老人们携带本人身份证或医保卡在左侧人工通道登记后就可以进入院区。”

在门诊自助服务区，虽然机器上方已经张贴了详细操作流程，但仍有工作人员在机器旁帮助不会使用的老年患者。“我没有智能手机，登记后进来的，挂号也是工作人员帮我操作的，很顺利，我很满意！”前来就诊的李大爷对记者说。

拒绝智能“一刀切” “两条腿”走路更稳更远

11月24日，国务院办公厅公布《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》（下称《实施方案》），针对老年人生活中可能遇到麻烦的7类高频事项列出20条具体举措，并且明确了相关部门单位。“国家出手破除老年人智能鸿沟”“日常消费不得拒收现金”等相关话题

冲上热搜，引发社会广泛关注和好评。

“电子化”“网上办”的初衷是服务百姓，如果工作人员一味追求方便，图省事、一刀切的话，就会不可避免地出现网络视频中的现象。智能技术的应用的确大大提高了办事效率，但那些无法使用和享受智慧成果的老年人更应得到关注。

记者在位于市民中心一层的中国工商银行服务网点内发现，这里不仅有服务机器人，还设置了包括智能柜员机、智能打印机、智能网银机在内的智能服务区。据银行刘经理介绍，老年人前来办理业务时，工作人员会遵循老人的意愿选择智能设备或人工窗口办理业务，如果遇到行动不便的老人，银行也会提供上门服务。

数据显示，2019年末，我国60岁及以上老年人口达2.54亿，占总人口的18.1%。国家发展改革委社会发展司人口处处长王淡凌表示，让智能技术与老龄化发展相协调，这是一项长期任务，需要全社会共同努力，一方面要使智能化发展适应老年人，另一方面要改进传统服务方式，做到“两条腿走路”。

“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。”《实施方案》中的这句话充满力量又饱含善意，“智能科技”应是便捷生活的一座桥，不要让它成为老人面前的一座山。

记者快评 “数字鸿沟”，莫将老人隔离在时代之外

□半岛全媒体见习记者 孔敏

近日，湖北宜昌一位网友上传了一段老人冒雨交医保却被工作人员以不收取现金为由拒绝办理的视频，视频中工作人员称：“要么喊家里亲戚过来”“要么自己用手机支付”，视频一出随即冲上热搜并引发热议，不少网友愤愤不平，“老人不会使用手机，就不能用自己的账户帮老人一下吗？”“这个年纪的老人哪会有什么移动支付？”……

无独有偶，随着数字化服务常态化，老年群体生活受阻事件屡见不鲜。比如，近日湖北随州一位94岁老人为激活社保卡被抬起做人脸识别；又比如，早前疫情期间老年人无健康码乘车被拒……众多

事例在说明，部分“银发族”正在悄然间被数字服务推向社会生活边缘。老人被拒收现金事件迅速点燃舆论，背后折射出公众的一种期待：科技进步之余应该关注一下无力学习和使用新技术的老人在面对数字生活时的“腿脚不便”，发展和温情应做好平衡。

数字技术对老年人生活做出小考，面对部分老人无力答题的窘境，家庭成员应以更大力量来反哺老人。据统计，截至2020年3月，我国网民规模达9.04亿人，互联网普及率达64.5%，但60岁及以上网民占比仅为6.7%。智能化、数字化已经渗透到生活的各个细节中，信息化模式也将被长期使用，但现实中，一道“数字鸿沟”横亘在很多老年人面前：学不会

移动支付、搞不定健康码、弄不了线上挂号和诊治、视频聊天和转发点赞等常规操作在老人面前成了“无字天书”，让不少老人受制于年龄等因素无法学习新技能。对此，家庭成员应以更大的耐心帮助老人更新技能，用情感和行动给予无法“触网”的老年人以支持。

其次，社会服务应该更加人性化、柔性化、灵活化。据了解，事件发酵后，当地政府迅速组织相关部门“上门为老年人办医保”，这个反应速度无疑值得称赞，但若每一次问题只能通过事后补救去解决，缓解不了老人陷入手足无措的尴尬窘境，也让社会服务越发内卷化，社会治理落后于问题出现速度。

面对种种老人“数字隔离事件”，国

家瞬时而动。11月26日，在国务院新闻办举行的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》国务院政策吹风会上，国家发展改革委秘书长赵辰昕表示，力争在年底前出台一批解决老年人运用智能技术的有效措施。而在此前国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》中也明确规定，“日常生活场景必须保留老年人熟悉的传统服务方式”，并对各地提出了硬性要求。文件的出台，让老年人获得一种“兜底”的照顾，体现了人性关怀的温度，毕竟在数字化长跑这条路上，边缘化的老年人都应该被照顾到。

一个人都不掉队，才是智慧生活的应有之意。