第 13 号：关于深化公共服务领域适老化改造 杜绝“数字歧视”的建议

（市六届人大六次会议）

关于深化公共服务领域适老化改造 杜绝“数字歧视”的建议

第 13 号（财经类 13 号）

霍山代表团：尹蓉代表

随着我国经济社会数字化、智能化、信息化转型持续深化，公共服务领域的智慧化升级成效显著，但仍需重点关注老年群体的服务适配需求，避免因过度追求“智慧化”而忽视老年群体的实际使用能力。

2025 年，我国 60 周岁及以上老年人口已达 3.1 亿，占总人口的 22%；65 周岁及以上老年人口达 2.2 亿，占总人口的 15.6%，我国的老龄化速度远超全球平均水平。预测显示，若生育率长期维持低位，到 2100 年，老龄化率将达到 53.4%，也就是说每两个人中有一个是老年人。

从智能手机使用情况来看，我国 60—69 岁“新老年人”的智能手机持有率为 72%，70—79 岁老年人的智能手机持有率仅为 33%；且 70—79 岁老年人对智能手机的使用多局限于

语音通话、微信视频、观看抖音小视频等基础功能，在复杂应用操作方面仍存在显著障碍，数字鸿沟问题较为突出。

为切实保障老年群体平等享受公共服务的合法权益，避免“数字歧视”，提出以下几点建议:

一、精准对接老年群体需求，优化数字服务适老适配。当前部分 APP、小程序已增设成人模式与未成年人模式，建议全面推广“适老模式”设置。由政府牵头推动政务服务 APP、公共服务类小程序优化“适老模式”功能，聚焦核心服务场景，简化操作流程。保留社保查询、医保报销、政务办理等高频核心功能，将关键业务操作步骤压缩至 3 步以内。取消强制注册、不必要的人脸识别等繁琐环节，降低使用门槛。同时建立“适老模式”广告零干扰机制，严禁推送营销类弹窗、诱导下载链接等无关信息，对支付类功能增设二次确认环节，强化风险防控，防范网络诈骗，保障老年群体财产安全。

二、全面推进公共服务场所适老化改造，保留传统服务渠道。政务服务中心、银行网点、医疗机构等公共服务机构，应同步完善适老硬件设施与传统服务模式：配备大字版指引标识、老花镜等便民工具，保留现金支付、线下窗口办理等传统服务方式，明确所有公共服务事项必须保留线下办理渠道，严禁以“智慧化”为由强制要求线上预约、扫码支付，

切实保障老年群体的选择权。公共服务机构需保留现金缴费、纸质表格填写等传统服务，提供免费复印、文件代填等便民服务，为自助终端配备辅助工作人员，推行“一对一”数字帮扶服务，协助老年群体完成业务办理。

综上，通过深化公共服务适老化改造，实现“适老设施全覆盖、数字服务无壁垒、权益保障有力度”的目标，让老年群体平等共享数字化转型与公共服务发展红利，从制度与实践层面彻底杜绝“数字歧视”，切实提升老年群体的获得感、幸福感与安全感。