

让“银发族”搭上数字快车

本报记者 段晓瑞 李承韩

随着越来越多的生活场景加速数字化转型，老年人面对的“数字鸿沟”问题日益凸显，在出行、就医、日常消费等方面频频遇到障碍。

如何从老年人需求出发开展适老化改造，切实解决老年人运用智能技术的困难，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，更好地享受公共服务，成为社会各界面临的共同话题。针对老年人日常生活涉及的高频事项和服务场景，我省去年制定出台了40条具体措施和要求，推动解决老年人运用智能技术困难。

打通堵点 日常生活不犯难

为方便老年人等特殊群体交通出行，我省交通部门不断优化老年人打车出行服务，在9个州(市)加快推广应用95128约车服务电话号码，引导网约车平台公司优化约车软件，增设适合老年人使用的“一键叫车”功能。目前，滴滴、曹操、首汽约车等平台已开通“一键叫车”功能。在客运站、高速公路服务区、收费站等保留人工服务窗口，为老年人提供咨询、指引等服务和帮助，并通过加强无障碍服务设施建设和改造，在服务区设置第三卫生间，提供便民辅助设备等，为行动不便的老年人提供贴心服务。

昆明机场还为老年旅客提供“门到

门”“主动+预约”的一站式爱心服务，有需求的老年旅客只要拨打服务热线96566进行服务预约，即可享受出港全流程、一对一的爱心服务。各机场停车楼(场)在实现多种方式电子支付的同时，专门设立了老年人无码爱心通道，保留了人工收费功能，方便老年旅客进行现金支付。

复杂繁琐的操作让不少老年人在智能手机面前犯了难。为帮助老年群体突破障碍，提高运用智能技术的水平，云南老年大学从老年群体需求出发，以云岭银教云课堂为平台，围绕使用智能手机、计算机操作等主题，打造线上线下相结

用心用情 让老年人办事少跑腿

为解决老年人不会用手机银行等痛点、难点，我省金融机构不断加强科技配套升级，加快手机App适老化改造进度，从页面、字体、功能、交互体验等方面入手，围绕老年人生理特征、行为偏好进行优化，增加指纹登录、人脸识别等技术，解决老年人忘记密码及操作不便的问题，确保老年人易学懂、会操作，不断提升金融服务的深度和温度。

人民银行昆明中心支行在惠农支付服务点的基础上，打造金融服务农村“一站式”综合服务站，给不方便到城里办理业务的老年人提供支付服务；人民银行迪庆州中心支行在ATM机加藏族、彝族等民族语言语音提示功能，获得老年人好评；建设银行根据老年群体办理习惯适时推广“掌上网点”在线取号和在线

预约功能，线下与线上服务互为补充，提升老年人金融服务体验的满意度。

以往往行社保持遇领取确认，需要往返跑社区、跑单位，如今通过云南人社12333手机App“刷脸”即可完成，不再受地域和时间的限制，极大简化了认证流程，离退休人员养老金领取更加方便、快捷。截至目前，该App注册人数已超过530万人，有1148.4万人次进行了社保待遇资格认证。

在社会保障卡发行应用中，省人社厅还根据持卡人使用习惯提供实体卡和电子卡服务，具备身份凭证、信息记录、自助查询、医保结算、缴费及待遇领取、金融支付等功能，支持全省定点医院、定点药店持卡结算，支持省外异地就医实时结算，并实现社会保障卡

适老改造 通信服务更便捷

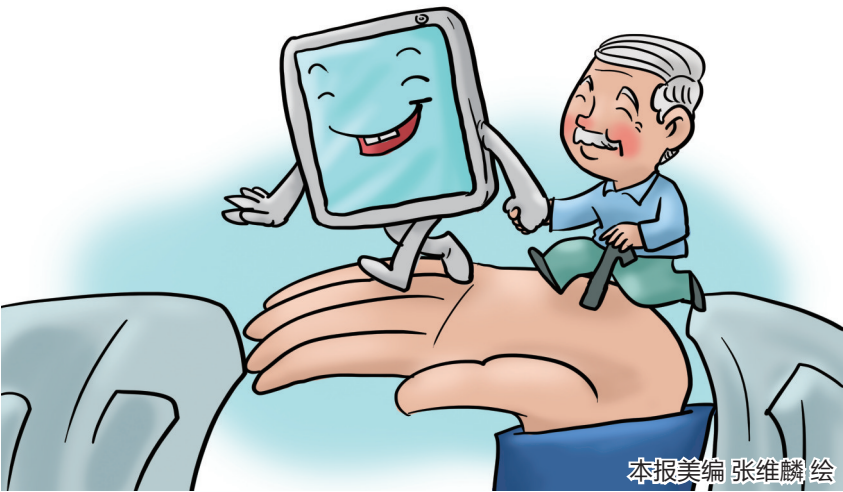
在中国电信昆明泰丽营业厅内，老年人进入营业厅后有专人引导，享受优先服务。为解决老年人运用智能技术困难的问题，云南电信在行业内率先推出“无健康码”服务绿色通道，老年人爱心台席、保留传统支付服务方式等多项服务举措关爱服务老年人。不止是中国电信，在推进适老化服务、助力通信民生服务再升级方面，我省电信企业积极作为，助力“银发族”跨越“数字鸿沟”。

打开中国联通手机App客户端，可以切换到为老年人群体提供“关怀模式”，放大按钮和字体，自动照片对焦，接收防诈骗提醒，拨打10010热线还有为超过65岁老年人提供的“一键呼入”接入爱心坐席服务。

云南移动则通过升级移动语音遥控

器的智能语音识别系统，精准识别云南多地方言；开发移动高清盒中的“长辈模式”，依托大数据为老年人推荐电视剧、戏曲、广场舞等内容，提供防诈骗提醒、远程柜台受理业务等服务。

为切实解决老年人运用智能技术困难问题，便利老年人使用智能化产品和服务，省通信管理局制定实施方案，稳步推进信息通信适老化工作。加快营业厅、客户服务热线、App、网络电视的改造提升，目前，全省基础电信企业828个营业厅均设立老年人爱心专席，专席数量达1017个，保留现金收费方式，设立“无健康码”登记服务绿色通道，65岁以上的老年客户均“一键呼入”接入爱心专席，App专门推出了“老年关爱版”，在网络电视中添加“老年模式”，首



本报美编 张维麟 绘

合的精品课堂，帮助老年人更好地适应智能技术带来的便利。

填写健康码、扫码乘公交地铁、手机预约挂号……通过线下数字讲师面对面授课、手把手操作，老人们现场学会使用智能手机常用功能。这项由阿里巴巴公司与云南广播电视台共同发起的“阿里数字生活大学进社区公益计划”已惠及昆明30多个社区，近4000名老年人，他们当中的优秀学员还变身“银龄讲师”，带动更多的老年人加入学习智能手机的行列。不仅如此，通过网络直播，超过180万人次的老年群体在“云课堂”学习，开启美好的数字生活。

申领、启用、补换、临时挂失、制卡进度查询5个服务“跨省通办”，为老年人提供安全、便捷的线上线下多维度的服务覆盖。

针对医保这一高频服务事项，我省医保部门依托全省政务服务平台、一部手机办事通、国家医疗保障服务平台，推进老年人医保“网上办”“掌上办”，并通过授权代理、亲情账户等方式，帮助老年人实现高频服务事项网上帮办代办。针对异地安置和长期在外居住的老年人医疗保障就医需求，开展网上异地就医备案“省内通办”“跨省通办”，异地就医门诊、住院医疗费用可直接结算。2021年，全省实施70岁以上老年人省内就医免备案，方便老年人异地看病就医。

页即可在“常规模式”和“老年模式”之间一键自由切换，让老年人看电视更轻松。同时，积极推进行政移动网络深度覆盖，强化偏远地区养老服务机构及老年活动中心宽带网络覆盖。

“目前，我省通信行业在推进适老化服务方面取得了一些成绩，但是在覆盖面和满意度等方面依然存在很多痛点和难点。”省科协副主席袁晓璐认为，需要通信行业在方法方式和理念上全面提升，一方面要加强政府主导，建立一体化平台、数字化协同、精准化服务、多元化参与的符合云南特色和需求的行动实施方案；另一方面，以需求为导向，强化数字赋能，整合资源打造“云南模式”，让云南的老年人在硬件和软件方面都能想用、能用、会用。

观察

别让老年人在数字时代“掉线”

截至2021年底，我国老年人口规模达1.19亿，接近老年人口数量的一半。面对日趋严峻的人口老龄化形势，加快信息化与老龄化的融合交汇，解决老年人在运用智能技术方面的痛点、难点、堵点问题，让老年人跟上时代步伐，不在二维码中“迷路”，享受智慧生活带来的便捷受到各方关注。

2020年11月，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》，次年首次将老年人数字困境问题写入《政府工作报告》，云南积极响应出台工作方案，针对交通、医疗、消费等高频事项和服务场景提出多项措施，切实解决老年人运用智能技术困难。

破局老年人的数字困境，体现的不仅是执政的智慧，也是城市治理的深度和温度。要真正结合我省实际，从老年群体的身心需求出发，研究分析适老化改造的空间和着力点，从接入、使用和知识三个层面破除障碍、提高认识，变被动接受为主动适应，帮助老年群体跨越“数字鸿沟”。政府要发挥决策者和推动者的作用，进一步强化顶层设计，为适老化改造提供更多的政策、资金等方面的支持，不只看眼于解决眼下的、表面的适老化，更要从长远谋划，做好信息技术产品与一系列养老资源的有机融合、精准对接，激发企业的积极性和创造性，鼓励支持更多企业、机构投入适老产品研发、服务优化中，从供给端提高适老化的质量和水平。

对服务老年群体来说，加快追赶智慧生活的同时，也应保留传统方式，现金支付、人工导引、当场预约等“去互联网化”的线下服务渠道应得到保留与维护，并提供离线码等“离网智联”选择，让老年人在数字时代得到更多自主权。

段晓瑞

昆明制定3年行动方案 加快农民持续增收步伐

本报讯(记者 茶志福) 近日，昆明市制定印发了《昆明市农村居民持续增收三年行动方案(2022—2024年)》(以下简称《方案》)。《方案》提出，以昆明市各县区及托管的磨憨镇全体农村居民为增收对象，完善政策措施，加大投入保障，切实加快全市农民持续增收步伐。

《方案》明确，2022年至2024年，力争全市农村居民人均可支配收入从2021年的19507元增加到25822元以上，年均增速不低于9.8%；人均纯收入达28787元，年均增速不低于10%；经营净收入占人均可支配收入的比重稳定在36%左右，工资性收入比重由2021年的50.7%提高到53%以上，财产净收入和转移净收入进一步提高，收入结构不断优化。

昆明市从5个方面细化了《方案》内容。推动产业链融合发展，拓展农村居民经营净收入。推动“6+2”重点产业绿色有机化发展，持续推进“一县一业”示范县创建、“一村一品”示范村建设和名品名企评选，打造优势产业集群，提升规模效益。加强花卉、蔬菜、特色水果等重点产业绿色生产基地建设，建设一批农产品精深加工示范基地和加工强县。以花卉、蔬菜等特色产业为重点，加快发展高效绿色农业。延伸农产品加工产业链，培育一批重点农产品加工龙头企业，完善农产品流通网络建设，加快推进“云菌”国际交易市场、“中药材”国际交易中心、肉牛国际交易中心、粤港澳大湾区“菜篮子”昆明配送中心等项目，提升农业科技化水平，拓展乡村传统产业，推动农业生产、产品加工和乡村旅游深度融合发展。

完善政策促进就业，提升农村居民工资性收入，优先安排农村劳动力就近就业，确保零就业家庭动态清零。在有条件的地区全面推广以工代赈，优先吸纳当地农民参与农村人居环境整治提升和高标准农田、水利、道路交通、乡村旅游、生态造林、光伏产业等基础设施及基本公共服务设施建设。优化乡村公益岗位政策，适时提高公益性岗位

怒江州 20 余万农村劳动力实现转移就业

本报讯(记者 李寿华) 去年12月，怒江傈僳族自治州印发了《怒江州2022年就业巩固脱贫攻坚成果行动方案》，以“开年即开战，起步即冲刺”的状态，在上海市、珠海市、中交集团等帮扶下，提前谋划2022年农村劳动力转移就业工作，并于2022年1月16日组织了首批22名劳动力到上海市就业。

今年以来，怒江州聚焦农村劳动力就业增收，转作风、提效能，践行“三个工作法”，超前谋划、创新举措，合力推动农村劳动力转移就业再上新台阶，实现20.37万人转移就业的目标，半年时间完成全年农村劳动力转移就业任务。

今年，该州从机关企事业单位选派500余名业务骨干，与乡镇、村(社区)四级力量同频共振，把转移就业办公室搬到乡村振兴一线、田间地头、用工企业、群众家中，同步开展宣传发动、集中招聘、岗前培训、在岗清

待遇标准。建立吸引人才返乡机制，就地扶持创业致富带头人，提升乡村创业科技含量和创新活力。提高农民技能培训实效，提高农民种养、加工和经营能力，加强农村户籍“两后生”职业教育和就业帮扶。提高农民技能培训组织化程度，扩大农民外出转移就业规模。

发展壮大集体经济，增加农村居民财产净收入。健全支持农村集体经济发展壮大长效投入机制，财政资金重点向村集体经济“薄弱村”倾斜。支持村集体跨区域成立资产联合运营主体或管理组织，探索整合利用集体土地、林地、“四荒地”、水面等资源，建设农业生产、加工、经营、服务设施和乡村旅游项目，通过发包、反租倒包、自主经营等方式增加村集体和农民收入。盘活农村闲置资源资产，促进集体资产有效升值，实现资产收益的最大化。推进农村集体经营性建设用地入市，保障农民公平分享土地增值收益。

落实强农惠农富农政策，保障农村居民转移净收入。落实财政直接补贴，确保各项惠农惠民补贴资金安全运行、规范管理。加大保险信贷补贴，提高主要大宗农产品保险覆盖面和投保率，鼓励引导各地因地制宜开展优势农产品特色保险，有序推广承包地经营权、林权及保单、设施设备、活体畜禽等抵质押贷款业务，切实降低涉农贷款主体融资成本。完善农村社会保障体系，稳步提高农村低保标准和补助水平。

多措并举完善机制，全面拓展农村居民增收渠道。聚焦全产业链，加大招商引资和域内企业培育力度，加快培育引进一批百亿级、十亿级销售收入的龙头企业，促进市场主体倍增。积极发展农业“总部经济”，支持中小微企业加快发展。健全完善农业市场主体和农民收益联结机制，促进农户尽可能多地分享全产业链增值收益。探索村集体经济收益再分配机制，鼓励利益联结社会经营主体开展收益再分配。保持农产品价格合理水平，避免剧烈波动影响农民收入。

怒江州 20 余万农村劳动力实现转移就业

本报讯(记者 李寿华) 去年12月，怒江傈僳族自治州印发了《怒江州2022年就业巩固脱贫攻坚成果行动方案》，以“开年即开战，起步即冲刺”的状态，在上海市、珠海市、中交集团等帮扶下，提前谋划2022年农村劳动力转移就业工作，并于2022年1月16日组织了首批22名劳动力到上海市就业。

今年以来，怒江州聚焦农村劳动力就业增收，转作风、提效能，践行“三个工作法”，超前谋划、创新举措，合力推动农村劳动力转移就业再上新台阶，实现20.37万人转移就业的目标，半年时间完成全年农村劳动力转移就业任务。

今年，该州从机关企事业单位选派500余名业务骨干，与乡镇、村(社区)四级力量同频共振，把转移就业办公室搬到乡村振兴一线、田间地头、用工企业、群众家中，同步开展宣传发动、集中招聘、岗前培训、在岗清

楚雄州政务服务局 “四个常态化”服务市场主体

本报讯(通讯员 卜光蕊) 今年以来，楚雄彝族自治州政务服务局坚持任务项目化、项目清单化、清单具体化，将市域社会治理大任务转化为小项目，形成“四个常态化”工作机制优化营商环境，为办事群众和市场主体提供优质服务，推动市域社会治理出实效。

该局通过持续推进“放管服”改革，巩固“一颗印章管审批”改革成果，实现“一支队伍管执法”，网格化管理覆盖州、县市、乡镇、村社区、组，形成“办事不求人”常态化工作机制，审批效率大幅提高。今年上半年，一般性审批类投资建设事项、备案类、社会事务类分别提速67%、71%、75%，全州政务服务中心(站)累计受理事项355.13万件，办结率99.98%，办理事项与去年同期相比上升30.47%。

落实“审批不见面”常态化工作机制，促使网办速度持续提升。据介绍，楚雄州政务服务网上可办率达99.86%，全程网办率62.12%，高频事项全程网办率84%。已实现辖区内公立医院挂号、学生入学缴费全覆盖，开设“新冠肺

炎疫情防控”和“小微企业个体工商户服务”专栏。截至6月，全州“一部手机办事通”累计办件量675.4万件，人均办件2.99件/次。

该局以“网上办结、现场办结、办结送达”为标准，形成“最多跑一次”常态化工作机制，服务效能再度优化。目前，全州“最多跑一次”事项比例达99.47%。同时，在州、县市、乡镇三级政务大厅设立惠企政策“一站式”服务专窗135个，开展容缺后补、帮办、代办、延时办等特色服务和“跨省通办”网上专区线下专窗。其中，“跨省通办”已办理2854件。

建立“政务服务有保障”常态化工作机制，畅通了诉求响应渠道。该局通过设置营商环境投诉举报窗口，建立投诉平台账号468个，确保24小时接受企业和群众诉求举报，实现全州投诉举报整改率、办结率达100%。推动开门纳谏机制和问题交办督办机制，完成整改销号占比95.74%。同时，落实政务服务“好差评”机制，全州政务服务事项评价覆盖率为61.36%，主动评价率为93.08%，主动评价好评率为100%。

云南电网举办首次职工创新创业大赛

本报讯(记者 龙舟) 近日，云南电网有限责任公司2022年“创青春”创新创业大赛在云南电力试验研究院(集团)有限公司科技创新产业基地举办。

据介绍，作为云南电网首次举办的大型职工创新创业大赛，大赛旨在发掘和培育一批优秀创新团队，催生电力领域新产业、新技术、新模式和新业态，助力企业创新链、产业链、供应链深度融合。本次大赛以“科技无界梦想无疆”为主题，围绕创新、本质安全、绿色低碳三

个维度开展，设置初创类、量产类赛道，并通过线下现场比赛和线上直播的方式同步呈现。通过激烈角逐，来自云南电网所属16个单位的50项优秀电力成果从177项参赛项目中脱颖而出，包括初创成果类30个、量产成果类20个。其中，“低压台区态势感知及智能管理装备”“配电网绝缘状态监测新型传感器及系统”获评初创成果类一等奖，“低压台区智能感知装置”获评量产成果类一等奖。

线上线下发力 鲜花经济持续回暖

今年暑期，在全国多地持续高温的情况下，昆明的凉爽格外吸引人。据统计，上半年，昆明市接待游客达1.28亿人次，实现旅游总收入1489亿元。随着游客的纷至沓来，昆明鲜花经济持续复苏，鲜花消费持续回暖。

“斗南花市”搜索量增长107%

今年7月18日，文化和旅游部公示第二批国家级夜间文化和旅游消费集聚区名单，昆明斗南花市凭借其丰富的夜间文化与多彩的文旅项目，成为云南省5个人选项目之一，吸引着全国各地的游客。

玫瑰花、康乃馨、洋甘菊、向日葵、满天星……各种鲜花摆满市场，专程来逛花市的游客络绎不绝，戴着手编花环、抱着大束鲜花的游客更是随处可见。

斗南花市的火爆，在线上平台有直观体现。零售平台美团的数据显示，7月以来，昆明“斗南花市”的搜索量比去年同期增长51%，环比6月更是增长了107%。

“10块钱4扎，喜欢就多买点，很好养。”商户一边忙着打包，一边招揽着来往的游客。一角钱一枝的康乃馨，五角钱一枝的玫瑰花，便宜得让游客感到不可思议。“我们到昆明前就有计划，要专程来逛斗南，听说这里的花又多又便宜。”西安游客小靳说，斗南花市实惠的

价格让人忍不住把花一扎扎捧走，想做到“叶片不沾身”太难了。“长这么大，从来没见过这么多花，在这里逛了半天，感觉整个人都透着花香。”来自天津的小杨说，到了昆明就不想走了，非常羡慕在“花海”里长大的昆明人。

事实上，不只是游客，昆明本地人更是离不开鲜花。在国内的其他城市，鲜花消费多集中在节日、婚礼和会议场所。而在昆明，鲜花则在日常生活中最普遍的生活里，鲜花早已从“悦人”转变成“悦己”消费，买一束鲜花摆放在家已经成为昆明人的生活习惯，而通过外卖平台下单鲜花也成为很多本地居民鲜花消费的主要方式。

即时零售业态助力鲜花“出圈”

“节假日空闲时会逛花市，平时忙了，就会在外卖平台下单买，靓丽的花束能‘治愈’一天的疲惫。”家住昆明动物园附近的何女士说，她喜欢在下班时下单一束花，到家时骑手也正好把花送到。

“我们本地花店立足服务本地顾客，以前只有周围小区的人来买，现在通过线上外卖平台，极大地拓宽了服务范围。”昆明沁园春鲜花店店主介绍，该门店一直走平价路线，暑期昆明游客较多，加上七夕节消费的助推，销售迎来了旺季，近3个月卖出1万多单。

美团数据显示，在7月热销的基础



上，8月以来，昆明鲜花外卖订单量环比增长22%，商户数环比增长32%。

随着“线上下单、30分钟送货上门”即时零售业态的普及，越来越多的游客和本地年轻消费者，对鲜花的时效要求大大增加。在这一趋势下，昆明实体店纷纷上线即时零售平台，不仅满足消费者的买花需求，也增加了收入，摊平了花店运营成本，获得范围更广的稳定客源。

这个暑期，无论是火爆的斗南花市、随处可见的街边花摊小贩，还是即时零售平台的外卖订单，都让昆明鲜花成功“出圈”，成为全国率先实现“鲜花

自由”的城市。

“‘鲜花经济’不仅推动了昆明旅游的发展，更成为了经济收入的新增长点。”行业分析人士认为，当前鲜花在昆明形成了业已成熟的实体零售体系，即时零售等新业态，扩大了本地供给的区域规模效应，将本地的实体商户尤其是大量中小微企业与更广泛的消费者串联起来。这种“近距离的便利”，形成了实体零售的规模共振效应，让内需消费流动起来，助力实体经济实现稳定回升。

本报记者 胡晓蓉 实习生 王思佳