

如何不让老人困于“数字迷宫”？

线上预约“犯难”、被二维码“绕晕”、算法推送“成瘾”……随着智能技术广泛应用，一些老人在出行、就医、消费等日常生活场景中面临操作困难，犹如陷入“数字迷宫”。

数字化浪潮中，如何让老人享受到科技带来的便捷？

1 “银发族”的数字闲局

智能汽车、电视、音响、手机，乃至智能马桶等家居产品，在设计时主要面向年轻人，功能繁杂、操作复杂。一些产品未考虑到老年人的特点，让不少老年人感觉手足无措。

因线上操作繁琐，72岁的江苏无锡市民张大爷和老伴至今不会网上挂号、手机打车。“小孩在外地工作，我肠胃不好老跑医院，每次挂号、检查都得花两三个小时。还不会打车，路上只能忍着难受坐公交。”张大爷说。

一些手机APP的适老化改造浮于表面。工信部发布的《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》对手机APP适老化改造有明确指导规范。但记者发现，不少手机APP的“关怀版”一级界面字体变大，点击进入二级界面，页面布置、字体却与正常版无异，“换汤不换药”仍让老人无所适从。

《2024年移动互联网应用适老化现状

与创新趋势》报告显示，目前网络上超50%的APP尚未提供“长辈模式”，且部分APP的“长辈模式”入口过深、不明显，不利于老年用户快速、便捷地切换使用。

层出不穷的弹窗广告、信息诱导也让不少老人苦恼。81岁的退休教师王阿婆一人独居，习惯通过平板电脑看电视。“每次看着看着，就有广告弹出，很难取消，广告界面挡住半边屏幕，特别影响观感。”

有老人吐槽，一些手机软件“手抖一下”就跳出弹窗广告，像“狗皮膏药”一样，一旦点击隐蔽的关闭按钮，还会下载不知名软件。“因为误点诱导信息，还泄露了手机号码，各种骚扰电话不断。”

《2024年移动互联网应用适老化现状与创新趋势》也指出，有接近30%的APP在“长辈模式”上存在广告或营销内容，不仅影响使用体验，也可能诱导老人消费，增加安全隐患。

2 “冲浪”无忧，阻碍何在

记者采访发现，“银发族”要想真正跨越数字鸿沟，仍需破解个人、企业和社会等方面的核心痛点。

记者走访多家城乡养老院发现，不少老人不愿、不敢接触电子产品，认为自己“搞不懂”。“他们害怕杂七杂八的智能产品。”一家养老院工作人员说。

子女和亲友的指导是多数老人掌握智能技术的重要途径，而据此前云南大学团队开展的相关调研结果显示，48.6%的老年人表示孙辈在指导其使用手机时缺乏耐心，代际之间“数字反哺”效果仍有提升空间。

企业研发动力不足，也成为阻碍之一。“我们也希望为老年人研发更多高科技产品，但前期花费投资大，而这一群体大多节俭，企业无法预期能否盈利。”南京软件谷一名产品经理坦言，多数企业

在为“银发族”开发智能产品时会犹豫。

部分企业专门成立科技部门，组建研发团队，围绕老人需求推出护理、保洁、就餐等上门生活服务的APP，但推广难度较大，下载、下单的仍以年轻人居多，且因缺乏价格优势、日活量较低，运营维护难以维系。

“社区也开展过数字技能培训，电子支付、网购下单、预防网络诈骗等培训内容很实用，但互动性差，很难一对一手把手指导；很多老人大屏幕都看不清，再加上记性不好，教了第二天就忘了。”一名老年人智能手机培训班的志愿者说。

受访专家表示，老人“触网”问题与地区经济差异密切相关。城市与乡村之间的数字鸿沟有待弥合，在一些欠发达地区，农村老人消费能力有限，尚未融入互联网生活。

3 化“鸿沟”为“红利”

今年印发的《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出，“开展数字适老化能力提升工程，推进互联网应用改造”。国家发展改革委等多部门也出台文件，要求“推进适老助残无障碍设施与公共服务数字化改造，积极发挥社会和市场力量助力重点人群跨越数字鸿沟”。

受访专家表示，在数字浪潮下，有效破解老年人“不敢用”“不会用”智能技术的难题，既关乎社会关怀，也是挖掘银发经济潜力的必要举措。

云南大学政府管理学院教授李静指出，不少老龄化程度较高的国家都专门推出网络无障碍建设法规，为老人使用智能技术进行政策设计；我国在数字社会建设过程中也应加快推进数字无障碍立法进程，为弥合银发数字鸿沟提供制度保障。

专家建议，将智能设备与社会公共服务的适老化、可及性改造纳入无障碍建设范围，针对老年群体出行、就医、购物、文娱等场景完善适老产品和服务。同时，鼓励并引导企业加快研发改造各类适老智

能应用，如“一键叫车”“一键呼救”“刷脸支付”等，进一步减轻老人操作负担。

江苏省老年大学协会秘书长徐建设表示，应注重研究不同类型老人的差异化需求。一方面加快实施“数字扫盲”，通过组织开展相关培训，帮助老人提升数字素养；另一方面，为习惯智能技术的老人营造清朗网络空间，开展老人防沉迷、防诈骗等方面教育引导。

专家指出，应注重子女对老人的“数字反哺”作用，鼓励子女帮助老人筛选智能化养老服务及产品，指导老人利用智能技术提升生活品质；同时，通过推广亲情模式、家庭模式等，提升老人使用智能产品的便捷度和自信心。

此外，要有更温情的社会“兜底”保障。

专家表示，目前我国仍有许多老人属于“非网民”群体，在妥善引导其接纳智能生活的同时，要避免数字偏见与社会排斥。在推广智能技术适老化改造过程中，应为有使用困难的老年群体保留传统服务方式，尤其是在一些公共服务窗口和平台，必须提供替代方案兜底。

新华社北京10月9日电

9月份我国CPI同比上涨0.4%

据新华社北京10月13日电 国家统计局13日发布数据，9月份，全国居民消费价格指数(CPI)同比上涨0.4%，涨幅比上月回落0.2个百分点，环比持平。

统计数据显示，9月份，食品价格同比上涨3.3%，涨幅比上月扩大0.5个百分点，影响CPI同比上涨约0.61个百分点。食品中，鲜菜、猪肉和鲜果价格分别上涨22.9%、16.2%和6.7%，涨幅均有扩大；牛肉、羊肉、鸡

蛋、鸡和奶类价格降幅在1.9%至13.1%之间，降幅略有扩大。

9月份，非食品价格由上月同比上涨0.2%转为下降0.2%，影响CPI同比下降约0.19个百分点。

9月份，受国际大宗商品价格波动及国内市场有效需求不足等因素影响，全国工业生产者出厂价格指数(PPI)同比下降2.8%，降幅比上月扩大1.0个百分点；环比下降0.6%，降幅比上月收窄0.1个百分点。

优化营商环境 甘肃公安推行“七项措施”

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者张秀芸)近日，甘肃省公安厅印发的《甘肃省公安机关优化营商环境服务高质量发展七项措施》，将进一步优化政务服务、简化办事流程、提高办事效能，更好地为企业发展保驾护航。

按照便民利民原则，推动全部公安政务服务事项纳入政务服务中心办理，实现“一窗通办”。全面梳理与企业群众生产生活息息相关的高频事项，纳入派出所综合服务窗口办理，实现政务服务“就近能办、多点可办、一次办成”。

编制高频户籍业务“省内通办”服务事项清单，综合运用“全程网办”“异地办理”等方式，满足群众“不见面”“非接触”办理诉求。制定高频户籍业务“省内通办”业务标准和规范，向社会公开统一的服务事项和办事指南，实现全省范围同一服务事项无差别受理、同标准办理。

持续鼓励汽车销售4S店、二手车经销企业、机动车报废拆解企业、二手车出口企业和机动车安全技术检验机构申请建立“机动车登记服务站”，办理新车注册、二手车转让和相关牌证业务，各地车辆管理所3日内完成现场验收、系统授权和培训指导。

发生轻微交通事故的，可通过交管“12123”APP“视频快处模块”直接

连线当地交警部门，快速进行交通事故处理，相关交通事故信息和交通事故责任认定书通过该APP直接推送至保险公司理赔平台，方便群众快速理赔。

严格执行涉案账户冻结规定，对涉案企业账户采取冻结措施时，严禁超权限、超范围、超数额、超时限冻结。依法运用电信网络诈骗案件企业账户“白名单”保护机制，防止企业资金账户被误冻结，影响正常生产经营。依托“12389”“96110”等渠道，为采取冻结措施的涉案企业提供问询申诉服务。

对可防性经济犯罪，向企业发送防范建议书。对多发性、常见性涉企犯罪，面向社会公开发布预警通报进行风险提示。对地方经济、平台经济、共享经济、数字经济等发展中存在的行业性、普遍性风险和类案中存在的共性问题，向党委政府和行业协会发送预警通报。

在政务服务中心公安区域建立“办不成事”反映窗口，全面受理企业、群众“办不成”“不满意”事项，打通政务服务梗阻。综合运用警务服务评价系统、12389监督投诉电话、12345市民服务热线、“陇商通”、公安网上信访等渠道，广泛收集企业群众投诉、意见和建议，全程跟踪督办。

兰州市完成道路交通重点区域 环境综合整治专项行动

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者赵鑫远)10月12日，记者从兰州市道路交通重点区域环境综合整治专项行动新闻发布会上了解到，兰州市近日在全省范围内率先完成了道路交通重点区域环境综合整治专项行动，并取得了显著成效。该行动旨在全面优化道路交通环境，提升城市形象，为市民提供更加整洁、有序的生活环境。

专项行动自去年年底启动以来，兰州市城管委牵头，联合各县区区政府、高新区管委会及多个市直相关部门和单位，共同开展了此次整治行动。该行动以“三边一部一口”(铁路边、公路边、河洪道边、城乡接合部、城市出入口)为重点区域，针对“八乱”(乱搭乱建、乱倒乱排、乱堆乱放、乱涂乱挂)现象进行了集中整治。

在整治过程中，兰州市城管委注重多部门协同作战，通过全面排查、

集中整治、巩固提升、效果评估的方式，累计排查清理问题点位达13276处，清理各类垃圾、农业废弃物、污泥共计5.74万吨，拉运滑坡塌方7.6万立方。同时，还进行了大量的边沟疏通、波形梁护栏修复、标志牌设施清洗等工作，有效提升了道路交通区域的环境质量。

在整治行动中，兰州市城管委还注重结合文明城市创建、农村人居环境整治、交通大会战等工作，共同推进整治行动。通过拆除残垣断壁、废弃圈舍、违法建筑等，拔除废弃线杆、清理线缆，补栽行道树、苗木等措施，进一步改善了城市(县城)周边环境面貌，推动了城乡建设高质量发展。

经过整治，兰州市道路交通区域环境质量得到了明显提升，城市出入口、铁路沿线、火车站周边等区域的市容秩序焕然一新。