



2020年12月3日，观众在北京展览馆2020第六届中国智慧城市博览会现场参观。刘宪国摄（人民视觉）

“天冷了，我想买件羽绒大衣，麻烦你给我推荐一下。”2021年1月初的一天，家住北京市海淀区的叶钧道老人打开手机淘宝，熟练地输入“小棉袄计划”，顺利接通了淘宝老年人数字生活公益热线。

一番沟通下来，志愿者按照老人所提要求，精心挑选了几件热门款式供其参考。省略自主搜索环节，剔除低质量商品，叶钧道老人很快便敲定了自己心仪的衣物。“这外套很厚，才一百多元一件，真值！”穿上新衣，叶老分外满意。

新冠肺炎疫情防控中，中国数字经济展现出巨大发展潜力，数字化转型目标也日趋清晰。受制于自身适应性等因素，部分老年人、残疾人在运用数字技术方面仍遇到一些不便。为扩大数字化服务的民生覆盖范围，满足更多群体的幸福感、获得感，在相关政策引导下，如今，更加高效便捷的数字化服务正搭建起智能“桥梁”，帮助更多人享受数字红利，惠及社会各界。

老年人享受网络便捷 残疾人开启网红小店

体验“科技温度”

本报记者 刘乐艺

贴心扶老温暖人心

新冠肺炎疫情防控中，老年人群体加快了拥抱数字生活的步伐。阿里研究院发布的《老年人数字生活报告》显示，2020年，中国60岁以上老年群体的数字消费增速位列第二，仅次于“00后”群体，其市场消费潜力不容小觑。

尽管有相当比例的老年人活跃于网络，但事实上，老年群体在数字生活中仍面临许多困难。中国老龄协会政研部主任李志宏分析，老年人运用数字技术困难主要在于随着年龄增长，其辨识和操作能力的下降。对此，叶钧道老人感触颇深。

“2016年，儿子给我换了一部智能机，我就开始学习用手机聊天。”为了更好地照顾患病妻子的衣食起居，已90岁高龄的叶老决定更进一步——自学网购。2020年10月，叶老成功下单了一盏多功能遥控灯。

但没想到，由于异地安装不当，遥控灯部分功能一直无法正常使用。无奈之下，叶老只得拨通淘宝消费者服务热线。在了解情况后，淘宝专门安排“小棉袄”志愿者积极与叶老和卖家对接，并联系专业人员上门免费安装调试。

“小棉袄计划”是淘宝专门为帮助60岁以上老人享受数字生活便利而开设的公益项目，提供一对一热线电话、直播课堂、上门帮办等多项数字助老服务。“只需输入搜索‘小棉袄计划’，就能找到这些志愿者，方便得很。”叶老说，“多亏了他们，这两个月，我家里可更新了不止一件新物件。”

“利用数字化优势大幅提高智慧助老的效率，平台型互联网企业大有可为。”在中国人民大学公共管理学院教授马亮看来，企业的参与，在让老年人触网学习有丰富选择的同时，也降低了老年人“生活排队”的不适感。

数字化转型过程中，兼顾中老年人、降低其使用门槛，不只是科技企业所面对的艰深课题，更是全社会共同探索的方向。

2020年的最后一天，广东政务微信小程序“粤省事”平台上线了全国首个移动端适老化老年人服务专区——“尊老爱老服务专区”，为老年人提供38个事项、8类便利化服务。专区不仅突出一键获取服务，而且还采用符合老年人阅读习惯的大字体设计以及易于辨识的视觉色彩，通过简化页面操作降低老年人的阅读困难。此外，为照顾老年用户使用手机键盘不便的问题，专区还增设了语音搜索服务功能，不仅支持普通话、粤语两种语音输入方式，而且能自动识别关键词，展示相关服务。

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的实施方案》提出，便利老年人使用智能化产品和服务应用。随着养老服务与智能化发展的融合，更有温度、更有质感的适老产品及服务，正帮助老年人实现从“养老”到“享老”的跨越。

每天结束晨练后，步入古稀之年的上海市宝山区高境镇居民陈升路总会拄着一根自制拐杖，奔赴社区日间照料中心内的智慧健康小屋。只见陈大爷仅是健康体征自助监测设备上站一站、量一量，他的身高、体重、血压指数，以及脂肪、血糖、总胆固醇等更具体的指标，便一一显示在屏幕上。“遇到异常数据，系统还会实时上传至健康云，并提醒我及时去周边医院检查。”陈升路说道。

除慢性病管理外，国民体质自助检测区也是陈大爷常去的“打卡地”。“定期来这里测量握力、肺活量，监测身体指标，有助于健康隐患早发现、早治疗。”陈升路说，“积极拥抱数字化、智能化，是大势所趋。我们老年人也要紧跟时代步伐，享受科技发展带来的便利。”

改善残疾人生活品质

康复是残疾人最基本、最迫切的需求，但大多数残疾人因行动不便，出门问诊难度较大。如今，利用



1月22日，秦皇岛市聚贤人才市场工作人员使用网络直播平台为符合认定条件的就业困难人员、残疾登记失业人员等求职者介绍相关工作。曹建雄摄（人民视觉）

“互联网+”解决康复服务“最后一公里”问题，成为多地青睐的解题思路。“以前申请康复辅具，至少需要半年时间，现在只用在手机上点点，线上就能下单。”家住湖北省武汉市江岸区的残疾人小李，一周前通过手机登录了江岸区残联辅具适配平台，在线申请了一台轮椅。

没几天时间，第三方适配公司便上门进行了适配条件评估，经平台审核通过后，一台崭新的轮椅便送到了小李家中。“不必自己出门申请，线上服务就能满足个人需求，体验感非常好。”小李不禁称赞道。

2020年9月，工业和信息化部、中国残联制定下发的《关于推进信息无障碍的指导意见》明确指出，要支持新技术在信息无障碍领域的发展与应用。利用大数据，许多残障人士走上了零申请享受政策补贴的“高速通道”。

前段时间，家住浙江省杭州市江干区的程大伯突然收到了一条银行短信，通过语音提示，患有视力障碍的程大伯才得知他收到了2500元的养老保险、医疗保险参保补助。

原来，这全得益于江干区推出的“惠残一健达”服务。依托杭州“城市大脑”，由计算机主动抓取，匹配

符合补贴条件的人群，补助即可自动汇入账户，成功实现了“零申请、零材料、零人工、零等待”的残疾人服务。

数字化发展，不仅是改善残疾人生活品质的重要途径，亦是拉动残疾人就业的新增长点。“小时候，因为肌肉萎缩，我根本站不起来。”24岁的李木兰家住云南省德宏州，9岁时一场大病，令她的双腿终生残疾，而残疾人的标签也成为她就业之路上的最大阻碍。

2018年10月，经州残联推荐，李木兰参加了州政府举办的残疾人电商培训。因成绩优异，课程结束后，她顺利加入了一家本地电商公司，从前端营销到后端品控，一年时间内便熟悉了全部经营流程。

有了工作经验，也便有了创业底气。看准短视频直播的新机遇，2020年初，李木兰开起了名为“云鲜荟”的拼多多店铺。在她的精心打理下，不到一年时间，店铺便积累了近3万粉丝，并创下半小时卖出60吨甜瓜的销售纪录。

“以前在我印象中，电商特别高深，谁要是开了一家网店，肯定特别厉害。”李木兰说，“现在我明白，只

要肯努力，我们残疾人一样能打造属于自己的‘网红店’。”

近年来，依托信息无障碍这双“推手”，诸多数字化、智能化交互产品相继诞生，开辟出一条助力残疾人回归正常生活的新型“盲道”。

完全依靠语音，智能饮水机即可流出适度适量的温水，智能闹钟便能自动加热助眠，扫地机器人就会启动运行……走进由中国盲文图书馆联合浙江大学共同打造的国内首个面向残障人士的智能家居体验中心，随处可见的是数字技术的“科技温度”。

据介绍，智能家居体验中心是以智能音箱为控制中心，并与30多款数字化家居设备连接，在疫情防控、娱乐、循环控制等方面实现无障碍操作。“这其实是一种从0到1的变化，是一种跨越式的进步。智能家居的出现，将切实提高残疾人独立生活的能力。”中国残联理事李庆忠分析表示。

乡村“短板”智慧填补

“这个东西真好，用手机上报问题，很快就能得到解决。”由于附近水库施工导致村子里扬尘较大，浙江省建德市大洋镇的部分村民就向问题通过数字化乡村治理平台“乡村钉”线上反映。当天，施工方就完成整改，加大了洒水车运行次数。

中国社会的数字化离不开也少不了乡村。随着数字基建陆续“下乡”，农村“数字短板”得到有效填补，农民日常生活正发生巨大变化。立足发展需求，2020年7月，建德市启动“乡村钉”激活推广工作。对于这一“工作帮手”，三都镇松口村党总支书记胡光兴格外满意。

“我们村人口很多，要是没有紧急公告发布，很难确定是否能下达到每位村民。”“乡村钉”的到来，令党群、干群关系变得更加紧密。胡光兴告诉记者，如今，通过平台中的“便民通讯录”，村干部与村民之间可实现3秒找人、快速沟通，利用“民情反映”等模块，村民诉求也可实现快速收集，问题解决效率大幅提升。

“对基层政府而言，接入数字新基建可以快速分享数字时代红利，在新一轮数字经济发展中占据发展先机。”中国政策研究会经济政策委员会副主任徐洪才表示。

数字乡村建设同样肩负着将农业相关信息转变为在线化、可加工数据的重任，这也是传统农业急需补上的一课。

在四川省南充市石马嘴村的千亩猕猴桃产业基地，遍布基地的喷头不停“吞云吐雾”，翠绿的果田间一片水雾缭绕。“过去农业种植，全靠农民经验判断，现在靠的则是数字化手段。”基地技术总监唐富平介绍，以前给果树灌溉，至少需要投入上百人，而现在，一套智慧农业大数据平台就可以完成1000亩果园的监控、灌溉。

据了解，该基地的智慧灌溉系统集成气象环境采集、土壤墒情监测、可视化监测以及种植环境监测等多功能于一身，通过数据传输设备，达到对作物种植管理、农事计划、水肥一体化灌溉等全流程的追溯。“这套系统容易操作、智能便捷，大家的工作方便多了，而且还能助力猕猴桃品牌的塑造。”唐富平说。

“咱们农民最想知道，种啥庄稼收入高。虽然现在都有手机，但在这里，我可以掌握最全准的农业政策法规等信息。”自从村里开了益农信息社，山东省高青县苏家村村民任学友便三天两头来打听消息，当下流行哪种技术，哪类种子销得好，他都了如指掌。

数字乡村并非智慧城市的翻版。由于乡村所处环境存在差异，村民对于数字化技术的认知程度也不尽相同。开设村级益农信息社，便成为数字乡村建设的关键着力点。

作为益农信息社村级站负责人，孙朝霞既是管理员，又是信息员。他告诉记者，信息社主要提供三大类服务：一是政策技术咨询等农业公益服务；二是水电气缴费等便民服务；三是农产品电子商务、农村物流代办等。

难以想象，仅仅几十平方米的站点内，村民可在此完成“买、卖、推、缴、代、取”等多项业务，足不出村即可享受到便捷、高效的数字化服务。记者了解到，截至2020年底，益农信息社已基本实现全国行政村全覆盖。

“数字乡村建设需要提炼每一个乡村在党务、村务、事务、商务等‘四务’中的具体应用场景，把每一个可以享受数字红利的人都纳入其中，实现数字红利普惠。”北京大学中国社会与发展研究中心主任邱泽奇说。



2020年12月31日，福建福安，工作人员查看智慧茶园中的病虫害监测仪器。

新华社记者 林超摄



2020年12月8日，在重庆一家“智慧养老”服务站，服务人员为老人指导智能健身器材的使用技巧。曹永龙摄（人民视觉）