

网上中国

切实解决老年人运用智能技术困难

## 让“银发族”搭上数字化快车

本报记者 乔彩



曹一作（新华社发）

不会预约挂号导致白跑医院、手机字体大小影响阅读、跟不上银行等自助终端功能切换节奏……数字化时代，科技创新在不经意间给“银发族”筑起一道数字城墙。2020年以来，相关部门大力推动互联网应用适老化水平及特殊群体的无障碍普及。专家指出，保障老年人、残疾人在互联网中使用信息的平等权益，是增进全体人民福祉的应有之义。

## 帮助更多老年人“触网”

打开抖音，搜索“如何在网上买东西”，点开视频，博主的声音响起。70岁的梁女士对照该视频，打开了购物软件。“每一步怎么操作，视频上都讲得清清楚楚，真是太方便了。”梁女士告诉记者，除了网上购物、网上挂号、生活缴费等很多技能都可以在抖音上学到。

老年用户已成为互联网发展进程中不可忽视的重要力量。中国互联网络信息中心发布的第48次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至今年6月，中国50岁及以上网民占比为28%，较2020年6月增长5.2个百分点。

像梁女士一样，“不会用，但愿意学”的老年人不在少数。开展老年人智能应用培训，帮助更多老年人触网，有助于老年人更快融入数字社会。

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》（以下简称《实施方案》），推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。《实施方案》提出，针对老年人在日常生活中的应用困难，组织行业培训机构和专家开展专题培训，提高老年人对智能化应用的操作能

力，将加强老年人运用智能技术能力列为老年教育的重点内容。

近日，北京老年开放大学启动“百千万智慧助老”公益行动，将在北京市17家老年开放大学分校和60多个社区开展百场针对老年人如何使用手机的线下教学活动，组织并培训千名志愿者参与教学，服务超过10万名老年人。

## 加速互联网适老化改造

“字体够大，操作起来一点都不复杂。”不久前，65岁的王女士通过中国工商银行手机银行“幸福生活版”，第一次用手机银行完成了水电费缴纳。与“标准版”相比，“幸福生活版”字体更大、图标更精简，并带有“一键求助”、语音助手、亲情关怀、智能风控等功能，满足老年人的使用需求。

2020年12月，工信部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》，提出优先推动115家网站、43个APP进行适老化改造，着力解决老年人、残疾人在智能技术面前遇到的困难。如今，包括金融服务、新闻资讯、交通出行、生活购物等各个领域的网站和手机应用都已加入适老化改造行列。

近日，铁路12306网站及APP进行的适



在江苏省海安市海安街道星海社区，新时代文明实践志愿者给社区老人讲解如何使用智能手机中健康码、网上购物支付以及预防诈骗等知识，帮助老年人了解掌握智能手机的操作方法。

翟慧勇摄（人民图片）

老化及无障碍改造相关功能正式上线运行，支持读屏软件获取完整网页信息，提供无障碍辅助工具，优化了登录验证码，为老年人及残障人士线上购买火车票提供更多便利。

专家指出，在帮助老年人跨越数字鸿沟的同时，也要注意保障老年人触网安全。部分平台利用适老化契机，频繁弹出“清理缓存”“扫码领奖”等按钮，诱导老年人点击，造成财产损失。

对此，工信部发布的《互联网网站适老化通用设计规范》和《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》明确要求，适老化网站、APP中，严禁出现广告及插件，也不能随意出现广告或临时性的广告弹窗。

工信部信息通信管理局有关负责人介绍，目前，多数政府官网已实现包括语音朗读、语音导航等多种辅助功能。预计到今年年底，首批参与适老化的115家网站和43家APP将按照要求完成改造及评测。

## 扩大智能终端产品供给

第七次全国人口普查数据显示，中国60岁及以上人口为26402万人，占总人口比重18.7%。根据民政部相关预测，“十四五”期间，全国老年人口将突破3亿，中国将从“轻度老龄化”迈入“中度老龄化”社会。

随着老年人消费规模逐渐扩大，智能终端适老化供给不仅是民生工程，也成为市场竞争的新蓝海。

电信终端产业协会、中国电子视像行业协会日前共同发布《移动终端适老化技术要求》《移动终端适老化测试方法》《智能电视适老化设计技术要求》三项标准，对智能手机和电视的适老化设计作出了详细规定。

目前，华为、小米、OPPO等手机都开发了专为老年人设计的简易模式，字体、图标等元素被放大，手机桌面上的功能布局简单明了。

除了智能手机，越来越多的智能终端设备加入到这场“适老化”改造行动中。《实施方案》提出，积极开发智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等智能化终端产品。发布智慧健康养老产品及服务推广目录，开展应用试点示范，按照适老化要求推动智能终端持续优化升级。

近日，北京启动老年人运用智能技术便利化出行试点，在医院、社区卫生服务中心、公园、机场等公共场所铺设了健康宝赋值的智能终端设备，老年人在“北京健康宝”注册后，即可在试点场所实现一次刷卡完成测温体温、来访登记、健康状态查询“三合一”操作。

工信部电子信息司司长乔跃山表示，下一步，工信部将从建立健全智能终端产品适老化标准体系、研究制定智能终端产品适老化水平评价体系和鼓励企业按照适老化要求不断丰富适老化智能终端种类三个方面发力，持续做好智能终端适老化工作。

互联网大咖秀



埃里克·比耶里：

## 助推金融机构转型升级

海外网 陈菲扬

索普拉银行软件公司（Sopra Banking Software）是一家总部位于法国的IT解决方案提供商，也是全球增长最快的金融科技公司之一。该公司为银行和金融机构提供软件与IT服务，客户遍布全球80多个国家和地区。

埃里克·比耶里（Eric Bierry）毕业于法国国立高等信息企业学院。2016年，他加入索普拉银行软件公司，担任首席客户官和执行副总裁，在银行解决方案、销售与账户管理、人力资源转型方面有着丰富的经验。今年7月，埃里克正式出任该公司首席执行官。

作为金融技术的全球领军者，索普拉银行软件公司拥有全方位的成熟产品，以逐步实现客户向现代、创新和数字解决方案的转型，成为全球超过1500家金融机构的首选合作伙伴。凭借其在金融科技领域的敏捷性，索普拉银行软件公司成为世界各地的金融机构设计先进的技术解决方案，随时随地提供相应

服务。埃里克认为，实现“随时随地”这一技术服务十分必要。公司基于智能算法的自动化流程和大规模数据分析解决方案已部署完毕。“我们许多客户都拥有了聊天机器人、自动评分服务和打击欺诈的工具。如今，我们正在根据最新技术构建解决方案，以支持客户进行转型，使客户能够专注于对他们真正重要的内容。”

此外，索普拉银行软件公司在员工、银行和技术专家的支持下，通过长期合作的方式帮助客户实现业务增长和制定国际战略。该公司在IT解决方案方面展示出的卓越水平，彰显其引导客户完成数字化转型的能力，已成为客户长期信任的合作伙伴。埃里克说：“索普拉银行软件公司的使命是为金融世界的未来做出贡献，即随时随地为所有人服务，公司也每天都在支持全球客户及其未来项目。”

图片来源：网络

标价逐步透明化、规范化

## 共享经济，有规范才可走得更远

本报记者 史志鹏

北京市朝阳区某商场逛街的王女士就碰到了这样的情况。其实她自己买了充电宝，可如果不出远门，一般不会随身携带。“电量不足是经常的事，还好现在到处都有共享充电宝，要不连坐车回家都成问题。”

王女士告诉记者，共享充电宝虽能解燃眉之急，但近年来的一波波涨价确实让人不舒服。原有的免费时长取消了，计费标准和计费单元也进行了调整，每小时从1元提到3元，“充几次的钱都够买个新的了。”

据了解，即便同一品牌，共享充电宝在不同场景收费标准也不一样，一些品牌的共享充电宝的使用费在热门商区或旅游景区往往更高。

## “涨”声四起，掌声不再

“为了竞争，平台前期多采用‘烧钱’‘补贴’等让利策略，主要依靠的是资金优势。”湖南省社会科学院研究员陈文锋认为，在获得稳定客流和用户产生一定黏性后，平台试图通过涨价来达到风险资本要求的企业经营规模和利润目标。

共享经济的本意是充分调配闲置资源实现最大化利用，让更多人享受便利。有专家指出，虽然涨价在某种程度上是客观需求，但频频涨价不是共享经济应有之义，且涨价并不能很好解决共享经济在发展过程中的问题。在实践中，共享经济企业出现了压缩运营成本、市场布局混乱、无序投放等多重问题，而解决这些问题的关键并不在于一味涨价。

“涨”声四起，掌声不再。消费者对价格是敏感的。如果不断涨价，好不容易建立起来的消费习惯也有可能慢慢消失殆尽。91科技集团董事长许泽玮认为，若涨幅过高、频次过多，忽视了消费者的体验与感受，最终会导致用户流失，损害行业发展前景。

业内人士认为，如今经过竞争仍留在市场上的共享经济企业，大多属于具有市场支配地位的经营者，呈现一家独大的特征。从法律层面看，这些企业频繁涨价，也可能涉嫌垄断。必要时，有关部门可介入调查涨价是否属于垄断行为。

## 探索双赢的盈利模式

今年2月，国家信息中心发布《中国共享经济发展报告（2021）》，预计未来5年，中国共享经济的年均增速将保持在10%以上，发展前景广阔。

为保障共享经济的健康可持续发展，政府部门加强了对共享经济企业的监管。今年6月，针对共享单车、共享充电宝等涨价现象，国家市场监督管理总局要求8家共享消费品牌经营企业限期整改，明确定价规则，严格执行明码标价，规范市场价格行为和竞争行为。经

过整改，相关企业进一步完善定价规则，通过直接降价或者降低计费单元等方式下调部分机柜价格。据悉，共享充电宝品牌中，街电逾8万台机柜降价，小电、搜电、怪兽、美团分别有数千台机柜降价。

业内人士表示，长期以来，如何找到一个切实可行的商业模式是共享经济发展的关键，不能动辄把涨价作为企业发展的唯一出路。共享经济企业应回归共享经济本源，利用共享经济产品开发其他二次产品获利，探索多元化的盈利模式，实现企业和消费者的双赢。

“共享经济企业要在优化供给、产品服务迭代升级上下更大功夫，拓展自身发展空间。”中国宏观经济研究院研究员郭丽岩建议，企业要提高内容更加丰富、体验更加便捷个性化的服务供给，聚焦民生领域没有被满足的美好生活需求着力创新，通过增加优质供给来开发消费者的新需求。



山东省枣庄市龙山路街道青年志愿者在城区道路上骑行共享单车开展“低碳生活 共建未来”宣传活动。

孙中喆摄（人民图片）