

上海市长宁区民政局文件

长民发〔2025〕23号

对长宁区第十七届人大六次会议 第011号代表建议的答复

办理结果：解决采纳

签发人：崔莉霞

杨帅代表：

您提出的关于“助力老年人融入智能社会”的代表建议收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

长宁区深耕“数字长宁”战略20余年，贯彻“3320”数字战略，即打造数字经济标杆区、生活示范区、治理体验区“3区”，东中西数字集聚带“3带”，推进数字养老、数字政务等“20个数字专项行动”，通过创设数据平台、深化数字服务圈、绘制群体画像、赋能精准服务、建立养老地图等措施，打造智慧养老服

务体系。目前，已培育一批具有创新能力和竞争优势的标杆企业，落地一批智慧养老应用示范场景，加快集聚智能特色产业，提升了养老服务的技术精度和人文温度，老年人的幸福感、获得感、安全感不断增强。

一、开展智能产品应用的普及培训

2019 年，《上海市民政局关于印发〈上海市社区嵌入式养老服务工作指引〉的通知》（沪民养老发〔2019〕27 号）指出在推广智慧养老应用的过程中，应充分考虑并尊重老年人的行为习惯，加强老年人使用新技术的智能指导。街道可广泛借助电话、网站、自助服务一体机、手机 APP、微信等多渠道，推广易于老年人接受的方式，帮助他们方便、快捷地获取养老服务资讯和服务。长宁区依托社区综合为老服务中心等平台，持续发挥“学在数字长宁”品牌优势，开展老人跨越‘数字鸿沟’帮办服务，定期组织开展智能手机使用培训课程，内容涵盖微信聊天、网上挂号、移动支付等常用功能，2024 年共完成 80 场智慧助老活动。区科委科协也开展了一系列科普活动。联合各街镇，通过现场指导、讲座等方式，向老年人普及科普知识，助力提升数字素养。

二、推进养老服务智能化改造

立足辖区资源禀赋和人文特色，长宁区依托“15 分钟养老服务圈”，在全区 914 个养老服务设施开放智慧养老场景应用，开发智能机器人、毫米波防摔倒探测报警器等 20 余种智能设备助力老年数字生活。成功打造全市首个“社区无人长者食堂”，实现首批智慧一键叫车点位在部分社区落地，设立“老年人一键延伸

办”服务点，设置“智能双屏一体机”，主动把服务送到群众“家门口”。稳步推进“为老服务一键通”项目，落实烟雾感应报警居家安防智慧场景，持续推进智能水表应用签约工作，确保报警装置长效运行、实时监测、准时反馈。依托长宁智慧养老呼叫平台的智能化优势，将AI智能语音电话与养老顾问服务相结合，2024年对4133名全区60岁以上独居老人主动进行电话关爱。

三、加强家庭与社会支持

长宁区通过不断推进“金色系列”为老活动、“老伙伴计划”等项目，组织志愿者为老人提供一对一辅导，帮助其掌握智能设备的使用方法。充分发挥社区、社会组织、志愿者的作用，构建多层次、多渠道的老年人智能化支持网络，为老年人提供持续的技术支持和心理关怀。通过宣传教育，帮助老年人树立正确的数字化观念，增强其对智能技术的接受度和使用能力，加强网络安全教育，提高老年人的隐私保护和防诈骗意识。同时，支持街镇推动“互联网养老”等企业，在社区开展智慧养老业务，促进新一代信息技术和智能产品在养老服务领域的深度应用。

今后，我们会持续推动老年人更好地融入智能社会，紧扣民生所需，拓展数字养老场景链。聚焦群众高频需求和急难愁盼事项，打造安全防护、照护服务、健康服务、情感关爱、生活便利5大类23种智慧养老应用场景。在现有基础上，进一步扩大智能化应用培训的覆盖面。同时，根据老年人的实际需求，开发更具针对性的培训课程与智能产品。我们将继续秉持“以人为本”的服务理念，不断创新工作方法，完善服务体系，切实解决老年人

在智能化社会中的实际困难，让每一位老年人都能共享数字化发展的成果。

上海市长宁区民政局

2025 年 4 月 21 日

承办单位通讯地址：长宁路 1436 号 2 号 邮政编码：200051

联系人姓名：武艺 电 话：62280276

电子邮件地址：wuyi@shcn.gov.cn