



老年日报



中国百强畅销报刊
年长者的精神家园

总9857期
今日8版

2026/08/17 星期一 丙午年 七月初五 国内统一连续出版物号:CN23-0018 邮发代号:13-18

线上办业务试试“长辈版”

近年来,全国各地聚焦老年人就医、办事的高频需求,从线下场景优化到线上服务适配,持续破解老年群体面临的难点堵点,让老年人既能享受到人工帮扶的温度,也能跟上数字化服务的脚步,晚年生活更加便捷暖心。

线下服务主动靠前,帮老年人少跑腿、省心力。在山东济宁邹城市人民医院,专门组建的“帮您办”陪诊团队已成为老年患者的“贴心人”。72岁的张福林儿女长期在外地,此前独自就诊时,光是挂号、缴费、取药就要楼上楼下跑半天,每次看完病都累得够呛。如今他刚走进门诊大厅,身穿红马甲的志愿者就会主动上前对接,从取号、陪诊到缴费、取药全程陪同,不到半小时就能完成全部就诊流程。目前邹城市已有33家医疗机构建成市级老年友善医疗机构,完成376间适老化

病房改造,所有公立、民营医疗机构均开通老年人就医绿色通道,各环节全面保留人工服务窗口,最大限度降低老年人就诊负担。

线上服务适老改造,让老年人敢用、会用、愿用。安徽政务服务平台“皖事通”早在2021年就上线了关怀模式,65岁以上老年用户登录时会自动收到开启提示,切换模式后不仅字体放大、功能入口醒目,还配有全程语音播报。72岁的合肥居民牛志俊此前办理养老待遇资格认证,要么麻烦邻居要么跑社区,现在他跟着系统语音提示完成人脸核验,不到1分钟就能操作完成。吉林的政务服务小程序“吉事办”也针对老年用户优化了页面布局,还新增语音搜索功能,老年人对着手机说出需求就能办理业务。84岁的刘凤琴说:“现在足不出户就能办业务,界面字大清楚,遇到问

题还能直接打社区电话咨询,日子过得更自主了。”

涉老服务持续升级的背后,是政策与科技的双重支撑。政策层面,多地将涉老服务优化纳入年度重点工作,建立多部门联合监管机制,确保改造不走过场、服务长效落地。科技层面,各地政务服务平台持续深化技术创新,安徽正在搭建人工智能底座平台,未来可将老年人的口语化需求转化为办事指令,实现“边说边办”;吉林也在持续优化语音交互、人脸识别等功能,进一步降低老年人操作门槛。

从贴心陪诊的人工服务到不断升级的适老技术,一系列务实举措既贴合老年人的实际需求,也兼顾了数字化时代的服务效率,真正把暖心服务送到了老年群体的心坎上。

李蕊 李俊杰

民生

预付卡余额限用 须事先明确告知

近日,河南郑州消费者张女士反映,此前在某服装店充值5000元,卡内剩余800多元时欲购买折扣商品,却被店员告知余额仅能支付正价商品,且该规定充值时从未告知。

调查发现,此类预付费消费不合理限制并非个例,不少消费者投诉商家将储值金不能叠加优惠等限制藏在页面小字中,未尽提示义务。律师表示,这类限制属于涉及消费者重大权益的格式条款,商家未事先明确说明的,相关条款不产生效力。消费者可要求正常使用余额,也有权要求商家退还剩余款项。

杨召奎

『地球心脏』



在内蒙古阿拉善盟阿拉善左旗的腾格里沙漠深处,藏匿着一颗红色的“地球心脏”——乌兰湖。夏末秋初,乌兰湖内的藻类释放天然红色素,整片湖水鲜红艳丽。

王禹

多地公积金可用于房屋装修

近期,全国多地优化住房公积金提取政策,将自住住房装修纳入提取范围,今年以来已有超20个城市落地相关举措,北京、珠海、厦门、沈阳等城市均在列。

据悉,当前政策既契合《住房公积金管理条例》修订导向,也顺应居民装修需求。各地对新房、

二手房装修均给予支持,部分城市提取最高额度可达25万元。

业内人士表示,该政策可降低居民装修消费门槛,同时带动家居、家电等上下游产业需求,对促消费、扩内需、稳就业具有积极作用。

张芩逸

标题新闻

社会

★民政部:今年上半年全国民政事业支出2436亿元

★今年以来我国生态环境质量持续向好

★黄河实现连续27年不断流

国际

★美媒:美军2025年对也门的打击致数百平民伤亡

★日本企业物价指数连续两个月维持7%以上高位



今日微推荐

扫码更精彩



老年日报
微信

人生最好的
作品是自己



龙健康

以为“上火”
实际是疾病信号



红娘小娇
交友群

晚晴有约觅知音

老年日报 维权热线
13796087938
13936697319