

提升老年人数字素养 积极应对人口老龄化

刘振国

习近平总书记高度重视老龄工作，多次对解决老年人运用智能技术困难问题作出重要指示批示，强调要“消除不同收入人群、不同地区间的数字鸿沟，努力实现优质文化教育资源均等化”。这充分体现了以习近平同志为核心的党中央对广大老年人的关心关爱，让广大老年人共享改革发展成果、安享幸福晚年的殷殷期许。我们要深入学习领会，抓好贯彻落实，采取有力措施不断提升老年人数字素养和技能，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

深刻认识提升老年人数字素养对积极应对人口老龄化的重要意义

习近平总书记强调，“没有信息化就没有现代化”“要提高全民全社会数字素养和技能”。提升老年人数字素养，是满足数量庞大的老年群体多方面需求、妥善解决人口老龄化带来社会问题的重要内容，事关广大老年人福祉。要深刻认识提升老年人数字素养对积极应对人口老龄化的重大意义，贯彻以人民为中心的发展思想，帮助老年人跨越数字鸿沟，更好满足老年人美好生活需要。

提升老年人数字素养是构建老年友好型社会的必然要求。当前，“数字化浪潮”与“老龄化浪潮”交织叠加，互联网、大数据、人工智能等技术加速创新，深刻改变人们生产生活方式。同时，我国人口老龄化形势严峻复杂，2024年末，我国60岁及以上老年人口3.1亿人，65岁及以上老年人口2.2亿人，分别占总人口的22%和15.6%，

已进入中度老龄化社会，未来还将进一步加深。让 3.1 亿乃至更多的老年人共享智慧社会的便利，是积极应对人口老龄化的重要课题。

2020 年，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》，坚持传统服务与智能创新相结合，着力让老年人享受智能服务更加普遍、传统服务更加完善。《中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见》提出，要保留老年人熟悉的传统服务方式，加快推进老年人常用的互联网应用和移动终端、APP 应用适老化改造。

《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》提出，要建设兼顾老年人需求的智慧社会，推进智能化服务适应老年人需求。要把数字适老作为老年友好型社会建设的重要标准，积极推动数字技术适老化，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

提升老年人数字素养是增强老年人社会参与能力的重要途径。老年人是党和国家的宝贵财富，老年是可以有作为、有进步、有快乐的重要人生阶段。2020 年，全国老龄工作委员会办公室印发《关于开展“智慧助老”行动的通知》，通过建立常态化工作机制、开展志愿服务、强化技能培训等措施，帮助老年人更好地适应信息社会的发展。2021 年，中央网络安全和信息化委员会印发《提升全民数字素养与技能行动纲要》，部署开展数字助老助残行动。中国互联网络信息中心数据显示，截至 2025 年 6 月，我国 60 岁及以上银发网民规模达 1.61 亿人，老年群体互联网普及率达 52.0%。越来越多“银发族”积极融入数字化生活。提升老年人数字素养，帮助老年人主动接触和学习数字技能，有利于老年人更好融入数字时代，增强老年人社会参与

能力，促进开发老年人人力资源，让更多老年人作为推进中国式现代化贡献“银发力量”。

提升老年人数字素养是保障老年人合法权益的客观需要。近年来，有关部门密切配合、协调推进，着力解决老年人运用智能技术困难，推动老年群体共享数字化发展成果。但也要看到，互联网应用适老化改造覆盖率还不够高，智慧健康养老应用场景还不能很好地贴合老年人使用习惯，还有不少老年人不会上网、不会使用智能手机，在日常的出行、就医、消费等场景中遇到不便。有的老年人缺少陪伴，容易陷入“数字沉迷”。数字时代网络消费环境日趋复杂，老年人对网络广告、直播带货、电商平台等缺乏有效辨识和应对能力，容易落入不法分子布下的“数字陷阱”。要帮助老年人加快补齐数字素养短板，提供优质适老化数字产品和服务，切实维护老年人在信息时代的合法权益，让更多老年人用得上、愿意用、用得好智能技术，共享数字社会发展红利。

加快推进提高老年人数字素养的重点任务

党的二十届三中全会对积极应对人口老龄化，完善发展养老事业和养老产业政策机制作出重要部署。《提升全民数字素养与技能行动纲要》《全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）》等系列政策文件，对提升老年人数字素养，实现老有所乐、老有所学、老有所为提出明确要求。要深入贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想，按照党中央、国务院决策部署，加大工作力度，确保各项任务有效落实。

保障老年人日常生活服务需求。坚持“两条腿”走路，聚焦老年人办事服务、交通出行、看病就医、日常消费、文体活动等高频事项，推进传统服务与智能创新相结合、线上服务与线下渠道相结合，做实做细为老年人服务的各项工作。一方面，依托全国一体化政务服务平台，优化线上线下政务服务，让老年人办事少跑腿。优化老年人打车出行服务，简化网上办理就医服务流程，提升老年人网络消费便利化水平，丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。另一方面，设置必要的线下办事渠道并向基层延伸，保留使用现金、纸质票据、证件凭证等传统服务方式，提供信息引导、电话专线、人工帮扶等服务，畅通为老年人服务的绿色通道。

扩大适老化智能产品和服务供给。编制老年用品产品推广目录、智慧健康养老产品和服务推广目录，推进新一代信息技术以及智能设备在居家、社区、机构等养老场景集成应用。加快推进人工智能、物联网、大数据、5G 等信息技术和智能硬件在老年产品领域的深入应用，培育发展智能健康、智慧养老、智能交互、数字适老环境等老龄产业新业态。加强老年护理照料、生活辅助、功能代偿增进等老年辅助科技产品研发创新，支持人工智能、增材制造（又称“3D 打印”）、人机交互、虚拟现实、生物传感、智能传感及控制、远程控制、物联网等新技术在老年辅助用品中的集成应用。建设养老服务智慧平台，提供紧急救护、生活照料、家政预约、健康咨询、物品代购、服务缴费等保障老年人的生活服务项目，为老年人提供综合性智慧养老服务。推动老年人文化教育体育数字化赋能，更好地满足老年人多样化、个

性化的需求。

推进互联网应用适老化改造。坚持以老年人需求为导向，推进新闻资讯、社交通信、生活购物、金融服务、医疗健康、市政服务等领域的互联网应用进行适老化改造。推动互联网应用产品在设计之初就兼顾老年人用户的使用习惯和特殊需求，参照相关适老化标准规范开展产品功能设计，将适老化优化纳入产品日常维护流程，保障功能的可持续运营，引导企业不断推出老年人能用、好用的数字产品与服务。推进手机等常用智能终端设备适老化改造，引导终端生产企业推出带有极简模式、适老化模式的智能终端，具备大字体、大音量播放、远程协助、SOS 呼叫、语速减慢等功能，方便老年人看得见、听得清、用得着。

加强老年人数字技能教育培训。将加强老年人运用智能技术能力作为老年教育的重点内容，通过体验学习、尝试应用、经验交流等，引导老年人了解新事物、体验新科技，积极融入智慧生活。推动各类教育机构研发老年人数字技能提升课程，依托老年大学、开放大学、养老服务机构、社区教育机构等，通过线上线下相结合的方式，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。鼓励家庭成员、村（居）委会、涉老社会组织、老年协会、志愿者等为老年人运用智能化产品提供帮助，开展志愿服务活动。鼓励通过组织兴趣示范小组、智能技术运用比赛等形式，动员运用智能技术能力较强的老年人带动、帮助、培训其他老年人。引导厂商针对老年人常用的产品功能，设计制作专门的简易使用手册和视频教程，帮助老年人乐享“指尖生活”。

强化老年人数字安全保护。加大对老年人数字安全保护相关法律法规的普及宣传力度，提高老年人信息和隐私保护意识。通过举办网络安全专题讲座和培训、制作印发宣传册、线上宣讲等方式，增强老年人对网络谣言、电信网络诈骗、信息窃取等不法行为的辨别能力和安全防护技能。推动制定完善老年人信息和隐私保护标准，健全老年人信息和隐私保护监管机制，规范智能化产品和服务对老年人个人信息的收集与使用，及时曝光并处置违法违规获取个人信息等行为。充分依托各类举报投诉热线，严厉打击针对老年人的电信网络诈骗等违法行为，切实保障老年人安全使用智能化产品、享受智能化服务。

切实凝聚做好老年人数字素养工作的强大合力

提升老年人数字素养，帮助老年人跨越数字鸿沟是一项系统工程，需要政府、市场、社会、家庭等各方共同努力，持续用力、久久为功，努力让每一位老年人都能生活得更加安心、舒心、便捷。

完善落实机制。把提升老年人数字素养作为老龄工作重要内容，推动与信息化建设、终身教育、科学普及等工作紧密结合，纳入老年友好型城市、老年友好型社区、老年宜居环境等建设统筹推进。充分发挥老龄办综合协调、督促指导、组织推进的作用，加强与网信、发改、教育、工信、科协等部门沟通协调，推动工作协同、信息共享、资源整合，加快形成各司其职、齐抓共管的长效机制。

强化政策支持。完善政策支持和资金保障机制，多措并举加大对老年人数字素养与技能薄弱环节的投入。加快推动制修订涉及手机支付、防范电信网络诈骗、数字经济等涉老法规制度，让老年人更好适

应数字社会。完善配套政策措施，实施智能设备补贴、网络费用减免等措施，扩大老年人智能消费需求。

扩大社会参与。实施为老志愿服务行动，鼓励在医疗卫生、金融服务、政务便民、交通出行、文化旅游等重点行业服务场所增设志愿服务岗，为老年人在智能手机使用、智慧出行方面遇到困难提供帮助和指导。积极搭建慈善募捐平台，广泛动员爱心企业、社会人士以及通信公司等开展慈善公益活动，为城乡贫困老年人捐赠智能产品，减免通信服务资费。充分发挥数字素养与技能提升培训基地作用，鼓励社会力量参与数字助老、智慧助老行动。

加强宣传普及。通过科普讲座、新闻宣传等老年人喜闻乐见的形式，引导老年人正确认识网络信息和智能技术，将其作为丰富晚年生活、提升生活质量的重要工具，消除对网络信息和智能技术的恐惧和排斥心理。将帮助老年人融入智慧社会作为人口老龄化国情教育重点，纳入“敬老月”的主题活动，利用传统媒体和新媒体，加强正面宣传，营造智慧助老、全民行动的良好氛围。

（本文来源：中国网信杂志，2025年8月21日。作者系民政部党组成员、副部长）