

数字时代

# 老年人如何跨越“数字鸿沟”

近年来,在数字化推动下,支付交易变得越发简单,现金在生活中使用得越来越少。与此同时,给老年人群体的生活带来了一些不便。乘坐公交车、交通费燃气费、超市商场购物、医院挂号……大多数老年人因为不会使用手机支付,喜欢使用现金支付。为解决老年人“数字鸿沟”问题,我区多部门推出了多项举措,让老年人在数字时代畅通无阻。

文/记者 张雪芳  
 图/记者 贡曲罗杰



老年人使用智能手机坐网约车。

## 乘坐公交出行 50%人群是中老年人 ①

市民旦增已退休多年,为方便老人出行,儿女给他买了一辆老年代步车。“我喜欢坐公交车到宗角禄康公园锻炼身体,去超市买菜,不喜欢自己开车。”旦增说,自己今年67岁了,可以享受老年人免费乘坐公交车的优待政策,乘坐公交车方便安全,还经济实惠。老年代步车要定时充电,去菜市场、公园还要找地方停车,十分不方便。

56岁的桑姆,平时也喜欢坐公交车出行。“我一般用手机上的云闪付支付,偶尔会用现金支付,乘坐公交车,方便快捷。”桑姆说,自己不会开车,坐公交车出行特别方便,云闪付、社保卡都可以。甚至去菜市场、超市,她都用手机微信支付。

据拉萨市公交运营有限公司运营部负责人次仁顿珠介绍,2012年7月,拉萨公交正式开始实行无人售票,手机、银行卡、公交卡可以同步使用。2018年,拉萨公交刷卡设备更新换代,银联金融IC卡(62开头银行卡)可以

直接挥卡进行闪付,支持手机移动支付。2023年8月,拉萨公交正式推出支付宝乘车功能。目前,拉萨市民乘坐公交除使用现金外,还可以使用银联卡、社保卡、云闪付、支付宝。今年下半年,拉萨公交还将开通微信乘车码支付方式,广大市民敬请期待。

次仁顿珠介绍,2009年起,拉萨市交通运输局制定《拉萨市老年人免费乘坐公交车IC卡管理办法》,60周岁以上老年人可以申请办理老年免费卡(简称老年卡),乘坐公交车免费。目前,选择乘坐公交车的人群中,中老年人占50%左右。另外,农牧民乘坐公交车选择投币方式居多,使用云闪付、支付宝等方式支付的不多。

近年来,人行拉萨中支推出各类移动支付产品,助力“数字城市”建设成效突出。截至2023年10月,拉萨、昌都、日喀则、山南、那曲市辖区内的70条线路672辆公交车完成了支付终端受理改造,支持“云闪付”扫码、手机闪付、银行卡刷卡等便捷支付方式。

## 话费燃气费 老年人喜欢去营业厅缴纳 ②

除出行外,老年人缴纳电话费、燃气费也面临着同样的问题。“我不会使用手机缴纳电话费,一般会让我儿女帮我。”70岁的央金说,自己平时不会使用智能手机,也不会网上缴电话费。

73岁的多吉表示,自己平时会使用智能手机,也会用手机转账,但不会网上购物。“坐公交车有老年卡,话费、燃气费都是儿女在负责,我没有缴纳过。”多吉说,互联网真的非常好,儿女不在身边,通过手机也可以帮忙操作,远程缴纳。

“平时缴纳电话费、燃气费,我都是去附近的营业厅缴纳。如果生病了,去医院挂号、缴费,都是去窗口,缴费也是使用现金。”金巴老人说,目前,很多医院、电信运营商营业厅都开通了网上支付方式,但她根本不会使用智能手机,也不想学,网上操作太麻烦了。

拉萨市暖心燃气热力有限责任公司客服

部副经理龚雪琴介绍,目前,线下缴纳燃气费的用户并不多,线上缴费率达到80%以上,主要是部分群体不会使用智能手机、不会上网而选择线下缴费。对于不会线上缴纳燃气费的用户来说,单位一直保留有营业厅,大家可以到线下各大营业厅缴纳。

西藏自治区通信管理局相关负责人石波介绍,我区持续改善电信运营商营业厅“老年关怀”服务模式,根据老年人实际需求,推出大字账单、语音播报等适老化服务,为老年人办理业务提供便利。下一步,西藏信息通信行业将根据工业和信息化部安排部署,持续推出适老化服务新举措,让电信服务“有速度更有温度”,真正满足全区广大老年人的数字生活需求,切实维护老年人在信息化时代的合法权益,让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

## 使用“智能手机” 子女担心老人上当受骗 ③

“我爷爷70多岁了,不太会使用智能手机。他去医院、银行,一般让工作人员或者身边的陌生人帮忙办理业务,或者直接输入银行卡密码,帮忙缴费。有时,我会担心老人的个人信息、银行卡密码等重要信息泄露,从而导致上当受骗。”市民次吉说,她外婆虽然不会使用智能手机,但喜欢看视频,甚至会打电话网络购物,买一些不知名的保健品或生活用品。当收到这些东西后,她才发现这些东西并没有想象中的那么好,遭遇退货难等问题。

像次吉一样,市民德央也有同样的担

心。“我自己经常会接到一些五花八门的诈骗电话,更何况父母呢!”德央说,“老年人警惕性比较弱,智能手机各类广告、收费项目比较多,一不小心就掉陷阱了。安全起见,我不会给父母使用智能手机。”

“我爸看到身边的老人都使用智能手机,看抖音小视频、买菜购物,也让我给他买一部智能手机。”市民张女士说,她爸爸67岁,以前使用的是一部老年机。自从购买了智能手机后,电视也不看了,他经常看抖音小视频,还学会了网购,经常购买各种不知名的保健品。

## 跨越“数字鸿沟” 让老人融入智能时代 ④

走访中,记者发现大多数老年人不愿意使用智能手机,他们觉得智能手机操作难,容易出错。不过,对于数字化产品,并非所有老年人都排斥,不少“新潮”的老年人与时俱进,主动拥抱“数字化”,迎来了丰富多彩的晚年生活。通过手机,他们可以看抖音短视频、买菜购物、缴纳各种费用。

李自立今年62岁,平时喜欢听戏,手机上还下载了微信、抖音、淘宝等App。“智能手机特别好,孙子、孙女都不在身边,我没事时喜欢通过微信视频跟他们聊天,有时候还在淘宝上购物。”李自立说,虽然自己年龄大了,记性也不好,但社会上一些新潮的东西,他非常愿意学。

在五岔路口电信营业厅,记者看到前来办理业务的顾客较多,其中,中老年人比较多。“波啦,打开微信,点击右下角的我,点开服务,再点击生活服务板块里的手机充值,输入手机号码,选择充值金额,就可以缴费了。学会了,以后在家自己就可以缴纳电话费了。”营业厅营业员正在教拉姆老人使用手机支付话费。

为了关注老年人群体,充分考虑老年人

的现实需求,我区银行、通信、燃气、公交车等部门,都保留有人工服务、线下营业厅,为主观上不愿意或客观上没条件上网的老年人留下传统窗口和通道。人行拉萨中支引导辖区商业银行优化银行网点适老化支付服务基础设施,便利老年人支付业务办理。完善手机银行适老化改造,普及应用乡村振兴版、大字版手机银行,为老年人提供查询、转账藏语操作板块。

为了让老年人更好共享信息化发展成果,西藏自治区相继出台《西藏自治区老年人传统服务兜底保障方案》《西藏自治区关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案(2021-2022年)》。方案坚持传统服务与智能创新相结合、普遍适用与分类推进相结合、线上服务与线下渠道相结合、解决突出问题与形成长效机制相结合,切实帮助老年人运用智能技术,方便日常生活。在推进现代化的新征程上,我区各级各部门在现有的养老服务基础上,不断拓展智慧养老服务功能,维护老年人在信息时代的合法权益,为老年人提供更周全、更贴心、更便利的服务,提升全区老年群体获得感、幸福感和安全感。

## 通 知

普索朗先生(身份证号:542326198704110018):

你在2019年3月6日在我司购买斗山牌挖掘机一台(型号:DX220LC-9C,主机编号:21919),总价:96万元。根据《机械买卖合同》约定,你应在2021年3月15日前支付完全部购机款,至今你仍未付清,本公司按合同约定将该挖掘机收回,该挖掘机由我司工厂拉回处理,以此抵扣你应付款,现请你于本通知见报之日起5日内与我司联系,逾期后果自负。

特此通知

西藏迪瓦工程机械有限公司  
 联系方式: 18108990374  
 2024年5月29日

## 通 知

巴桑曲扎先生(身份证号:54232319900910501X):

你在2023年2月9日在我司购买斗山牌挖掘机一台(型号:DX65-9C ACE,主机编号:21646),总价:21万元。根据《机械买卖合同》约定,2023年8月15日支付第一期分期款,但至今你仍未付清。本公司按合同约定将该挖掘机收回,该挖掘机由我司工厂拉回处理,以此抵扣你应付款,现请你于本通知见报之日起5日内与我司联系,逾期后果自负。

特此通知

西藏迪瓦工程机械有限公司  
 联系方式: 18108990374  
 2024年5月29日