

江苏省文化和旅游厅

转发《文化和旅游部办公厅、国家文物局办公室 关于落实〈关于切实解决老年人运用智能技术 困难的实施方案〉的通知》

各设区市文化广电和旅游局、文物局：

现将《文化和旅游部办公厅、国家文物局办公室关于落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案〉的通知》转发你们。请各部门、各单位按照通知要求，认真抓好整改，推动工作落实，切实保障老年人基本文化权益。

江苏省文化和旅游厅

2020年12月29日



文化和旅游部办公厅 文件 国家文物局办公室

办公发〔2020〕165号

文化和旅游部办公厅 国家文物局办公室 关于落实《关于切实解决老年人运用 智能技术困难的实施方案》的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局）、文物局，新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局（文物局），文化和旅游部有关直属单位：

按照《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术

困难实施方案的通知》(国办发〔2020〕45号)要求,文化和旅游部、国家文物局为推动解决文化和旅游、文物领域老年人运用智能技术困难问题,保障老年人基本文化权益,现就有关事项通知如下:

一、工作安排

(一)整改工作有关安排。近期,集中力量推动文化场馆和旅游景区做好整改工作,确保各项传统服务兜底保障到位,解决老年人因运用智能技术困难不能进入文化场馆和旅游景区的问题。

1. 保留传统预约方式。需要提前预约的公共图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、纪念馆、剧院等文化场馆和旅游景区,应保留人工窗口和电话专线,方便老年人进行现场预约和电话预约。

2. 允许他人代为预约。文化场馆和旅游景区预约系统设计应允许老年人家人、朋友帮助代为预约,老年人可凭当日有效预约码、购票信息等的截图进入文化场馆和旅游景区。

3. 保留免预约名额。文化场馆和旅游景区入口处开辟绿色通道,为未能提前预约的老年人保留一定数量的免预约进入或现场购票名额,售票窗口保留现金购票方式。如遇场所内人流量达到限流峰值,应向老年人耐心做好解释工作,同时做好场所内疏导导流工作,安排老年人稍晚进入。

4. 保留传统登记方式。文化场馆和旅游景区不得因老年人没有智能手机无法调取“健康码”等原因拒绝老年人进入，可在做好疫情防控的前提下，安排老年人凭身份证、老年证等有效证件登记进入，并采取有效措施加强个人信息保护。

5. 提供人工帮扶。文化场馆和旅游景区可在入口处设置扶老助残公益岗，工作人员、志愿者等佩戴醒目标识，帮助老年人等运用智能技术困难人群进行“健康码”、预约码、购票信息等查询操作。在文化场馆和旅游景区内部，安排工作人员或志愿者开展流动服务，为老年人解决运用智能技术困难等问题提供帮扶。

6. 做好信息引导。在老年人进入文化场馆和旅游景区、获取电子讲解、使用自助服务设备等方面，文化场馆和旅游景区应提供必要的信息引导，如使用大号字在醒目位置标注开放时间、绿色通道、操作指南等，无法张贴标识的地方应为老年人提供老花镜或放大镜，适当设置语音引导，方便老年人获取信息。

（二）下一步工作安排。到 2021 年底前，围绕老年人在文化娱乐方面高频事项和服务场景，引导公共文化机构、文化和旅游类企业提供更多适老化智能产品和服务，推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。到 2022 年底前，推动老年人在文化和旅游、文物领域享受智能化服务水平显著提

升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同。

1. 面向老年人组织培训。各级公共文化机构应结合老年大学、志愿服务等工作，针对辖区内老年人运用智能技术高频事项和使用场景设计简单易学的培训课程、使用指南，方便有意愿的老年人尽快掌握基本的智能技术。

2. 开发适老智能应用。针对老年人在戏曲、广场舞、群众歌咏、书画等方面的普遍文化需求，引导企业开发设计适老化智能应用，为老年人社交娱乐提供便利。

3. 扩展智能化渠道。指导文化场馆和旅游景区探索通过5G、超高清、虚拟现实、增强现实等技术，帮助老年人便捷享受在线游览和观看演出、展览等智能化服务。

4. 加强制度规范。在制定文化场馆和旅游景区相关标准和规范时，应考虑老年人在智能技术运用方面的实际情况，做好兜底保障。

二、有关要求

(一) 做好传达部署工作。各级文化和旅游行政部门、文物行政部门要及时向下属文化场馆和旅游景区传达中央有关文件精神，做好整改工作部署，存在问题的文化场馆和旅游景区要在2020年12月31日前整改到位。省级文化和旅游行政部门、文

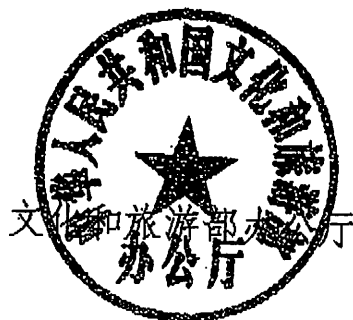
物行政部门要组织实施暗访工作，对整改不力、拒绝因运用智能技术困难的老年人进入的文化场馆和旅游景区进行通报，我部将对整改工作进行抽查。

（二）做好引导培训工作。各地、各有关单位要及时组织文化场馆和旅游景区工作人员、志愿者进行培训，统一思想认识，使其尽快掌握帮助老年人解决运用智能技术困难的方法，提升服务水平。

（三）做好宣传推广工作。各地、各有关单位要通过老年人熟悉的电视、报纸、广播等传统媒体，以及在社区居委会张贴通告等方式，对整改工作进行公开报道和宣传，消除老年人因运用智能技术困难不敢进入文化场馆和旅游景区的顾虑，引导全社会关注保障老年人文化权益。

（四）做好总结报送工作。各地、各有关单位在开展整改工作过程中注意总结经验，梳理问题。省级文化和旅游行政部门、文物行政部门及有关直属单位请于2021年1月11日前将整改工作主要做法、取得的经验、存在的问题梳理上报文化和旅游部公共服务司（纸质版加盖公章传真，电子版发送至邮箱）。联系人：梁奕然，电话：010-59881726，传真：010-59881776，邮箱：ggsqyc@mct.gov.cn。

特此通知。



(此件公开发布)