

体验·民生一线观察

重庆多措并举持续推进适老化改造项目

适老化改造提升生活品质

本报记者 常碧罗

图多棱镜

要更好满足老年群体金融需求，加快适老化金融服务改造和创新，不断优化老年群体金融服务体验，以实际行动帮助更多老年人跨过“数字鸿沟”

为老年群体提供更为周到暖心的金融服务

葛孟超

配备语音点钞机、老花镜和老年人专区，设置老年人办理业务绿色通道；对手机银行APP升级改造，解决老年人“看不清”“找不到”“打字难”等问题……近年来，许多金融机构根据老年客户的需求，从线上线下多方面加强适老化改造，为老年群体提供了更为周到、更加暖心的便利化金融服务。

同时也要看到，不同地区、不同金融机构之间的适老化产品和服务水平还存在差异。一些中小银行推进适老化改造的软硬件水平相对落后，部分手机银行APP适老化版本依然有登录不方便、广告推送多等问题。有的老年人在面对智能化金融服务时，仍感无所适从。

如何更好满足老年群体的金融服务需求，是金融行业的重要课题。解决好老年群体金融服务的“急难愁盼”，既是助力实施积极应对人口老龄化国家战略、建设老年友好型社会的重要举措，也有助于金融行业提升竞争力，实现高质量发展。因此，要加快适老化金融服务改造和创新，不断优化老年群体金融服务体验，以实际行动帮助更多老年人跨过“数字鸿沟”。

要进一步完善适老化金融服务设施。银行网点是许多老年人接触金融业务的“第一站”。近年来，我国不断加大对银行网点的升级改造，扶手、专用座椅、血压仪等在银行网点中随处可见，自动取款机也增加了老年服务模式，字号加大、界面更简洁。今后，应继续加大金融机构的无障碍设施建设改造，合理安排网点金融功能布局。尤其针对偏远地区，进一步加大部署力度，增加基层金融服务适老化供给，有效填补老年消费者金融服务空白。同时仍要保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障不善运用智能技术的老年人的基本需求。

要大力发展适合老年人的金融科技。推出界面更简化、功能更突出、文字更清晰的老年版手机应用软件，将老年人来电接入人工坐席……近年来，不少银行保险机构采取的这些举措，受到老年群体的普遍欢迎。与此同时，与老年群体的特点与需求相比，金融科技尚有不少提升空间。以手机银行APP的适老化改造为例，增大字号、优化界面之后，还要更注重功能的精细化调整，如开发智能语音服务，设置“一键求助”快速接入人工服务，提供在线视频服务等。

适老化改造不仅体现在金融机构软硬件的升级上，更体现在银行服务内容中。在推进适老化改造的过程中，不少金融机构向老年群体开展反诈宣传，普及防范电信网络诈骗、识别非法集资和反洗钱等金融知识；同时针对老年人的理财需求，开展金融知识宣传普及，帮助老年客户树立科学理性的养老投资观念，促进老年人提升金融素养，增强金融风险防范意识和能力。这些好的做法可长期坚持、落实落细，帮助老年群体守护好自己的“钱袋子”。

从便利性入手，于细微处用心，只要真正“懂老”“爱老”，就能为老年人提供更有温度的金融服务，让他们有更多获得感、幸福感、安全感。

民生服务港

乘坐火车，哪些物品不能带？

本报记者 李心萍

前不久，最新版火车携带品注意事项清单发布。哪些物品不能带上火车？随身携带物品都有哪些限制？记者采访了中国国家铁路集团有限公司客运部有关负责人。

这位负责人介绍，根据清单，充电宝、锂电池、电脑、平板电脑、手持小风扇、肩颈按摩器等电器均可携带上车。其中，充电宝、锂电池要求标志清晰，单块额定能量不超过20000毫安；手机、电脑、平板电脑可以携带和充电，但使用时请戴上耳机，尽量避免声音外放。

电饭煲、电热水壶、电吹风、卷发棒等都能携带，但不能在火车上使用。需要注意的是，蓄电池、电动车电池、汽车电瓶禁止托运和随身携带。

日用品类方面，含易燃成分的非自喷压力容器日用品，如香水、花露水、喷雾、凝胶等，单体容器容积不得超过100毫升，且每种限带1件。染发剂、摩丝、发胶、空气清新剂等自喷压力容器，单体容器容积不得超过150毫升，每种限带1件，累计不超过600毫升。

对于乘客关心的大闸蟹、白酒等物品能否携带，这位负责人表示，作为食品且经过封闭箱体包装的鱼、蟹、贝类水产动物可以携带；榴莲、榴莲粉、臭豆腐等气味较为浓郁的食品也可以携带，但要求密封包装，并且不能在车内食用。酒精体积百分含量在24%至70%之间的酒类饮品可以携带，但要求包装密封完好、标志清晰，且累计携带量不得超过3000毫升。酒精体积百分含量超过70%或者标志不清晰的酒类饮品，禁止托运和随身携带。

本版责编：葛孟超

金秋时节，午后的阳光透过树叶洒落地面，重庆市南岸区弹子石街道裕华街社区的院坝里，71岁的张贤朗和邻居们正在一起锻炼。张阿姨的家离院坝走路只有5分钟，但以前她不怎么来这里。“出门就是个大斜坡，下了雨路上还湿滑难走。”随着重庆大力推进居家、户外适老化改造，张阿姨发现周边环境更舒适了。“走路有扶手，石桌也是稳稳当当，我们老姐妹出门有地方坐，太安逸了。”

近年来，重庆多措并举持续推进适老化改造项目，从改造室内生活环境到营造公共场所适老化空间，从完善养老托幼等服务设施到加装电梯、推进无障碍环境建设，让老年人生活的便利性进一步提升。

居民点单、按需改造，居家适老化改造更安心

午饭时分，家住沙坪坝区的官伯伯家烟火气十足。厨房里“刺啦”一声，辣椒下锅炆炒，香辣咸鲜的味道飘进客厅。平躺在电动床上的官伯伯按住按钮，片刻工夫，电动床升起，他从平躺转换成坐姿。

“来，今天做了你最爱吃的辣炒茼蒿，看看味道怎么样。”老伴彭阿姨从厨房走出来，将饭菜摆在官伯伯面前的小桌上。

“以前帮他起身很费力，现在有了电动床，他自己就能完成这些动作，我也可以腾出手来做其他事情。”彭阿姨说。今年上半年，沙坪坝区民政局工作人员登门，拿着一张清单让老两口挑选改造项目。原来，重庆出台了鼓励支持居家适老化改造的政策，重点对经济困难的失能和部分失能老年人的卧室、卫生间、厨房、客厅、楼梯等关键位置进行适老化改造。

“我们还能‘点单’咧！”彭阿姨笑着说，她和老伴当即商量了几处需要改造的地方，加装了电动床、防滑垫、智能医药箱。据了解，

为确保室内适老化改造精准匹配老年人需求，沙坪坝区各街道、社区前期深入老人家里摸底，了解老人需求，民政局汇总后形成改造清单，再分发给老年人家庭，由居民们自由搭配改造项目。

“适老化改造项目不能一刀切，每个家庭的需求都不一样。”沙坪坝区民政局社会救助和养老服务科工作人员告诉记者，有的老年人房间面积较小，无法额外加装床，有的老年人对卫生间地板改造需求更迫切。“通过居民点单的形式，我们将免费的改造服务送上门，让老年人能够享受到更加舒心的老年生活。”

在重庆高新区香炉山街道，81岁的杨长珍老人多年独居。这次的适老化改造过程中，社区工作人员专程上门，了解老人需求。除了传统的地面、扶手等改造，社区工作人员还提醒老人加装一个门磁报警系统。“万一家里有啥事，按下按钮我们就晓得了。”

今年，重庆市民政局联合市财政局、市住建委、市残联印发了《关于做好“十四五”特殊困难老年人家庭适老化改造工作的通知》，加大部门联动，从资金保障、数据共享、建设标准等方面着手，合力推进特殊困难老年人家庭适老化改造。截至目前，已改造9000余户，累计投入资金约3750万元。

惠及群众、统筹推进，公共场所适老化改造更贴心

过了午后的日头，裕华街社区的院坝中，老年人渐渐多了起来。有的结伴散步，有的喝茶聊天，还有几位老人正切磋乒乓球球技。

“路上有透水防滑砖，健身区域还有塑胶跑道，我们老年人来公园里走一走，也不担心摔倒了。”家住附近的李阿姨告诉记者。

利用公共场所的边角地，南岸区引入社会资本进行适老化改造。根据前期对居民进行的调研，裕华街社区的院坝在做适老化改造时加装了椅子，椅子旁边安装了扶手，乒乓球台等老年人喜欢的运动器材也进行了更新。众多细节，让老人们感到很贴心。

“有人担心石桌的桌面会晃动，我们特意增加桌面厚度，在扶手上也增加了挂钩，方便老人买菜回来时能够挂包。”弹子石街道党工委组织委员石友谊说。

这样改造过的公共场所，在重庆越来越多。沙坪坝区土家湾街道，清理路边杂物，建成干净整洁的公园，老人晨练结束后，就在这里喝茶聊天；在渝北区双龙湖街道，由于地势高低起伏，街道在公园内的阶梯旁增加了扶手；在重庆高新区，公园的树枝定期修剪，增加路边照明。

适老化改造也从城市延伸到了农村，全社会共同发力营造“适老”空间。在奉节县，老旧小区改造时增加老年人出行、医疗等公共服务空间；在城口县，针对老年人的无障碍通道等适老化改造正在全面铺开；在彭水县，为老年人提供语音电饭煲、院坝加装扶手等便利服务……

西南大学国家治理学院院长潘孝富表示，要充分认识适老化改造的必要性和紧迫性，推动适老化观念融入社会治理的全过程，将适老化改造纳入推进基本公共服务均等化、城乡人居环境整治等工作内容中统筹推进。

协同发力、增加供给，共同推进适老化改造

记者在采访中发现，重庆许多地方推进适老化改造的过程中，还积极探索在满足老年人的基本生活需求后，进一步丰富老年人的精神生活，满足老年人更为多元的美好生活需要。

阔阔的户外公园，让养老服务有了新场地。“公园面积大，视野开阔，非常符合老年人的需求。对公园进行适老化改造，既可以利用原有的植被绿化营造美丽的空间，也能够降低建设成本。在小区密集的地方，原本就有配套的街心公园，老年人走路几分钟就能到达，非常方便。”双龙湖街道有关负责人介绍，结合适老化改造，该街道跟渝北区城市管理局一道，为居民们打造了没有围墙屋顶的养老服务站。

“每周我们都会举行故事会，大家一起喝茶，摆龙门阵。”双龙湖街道宣传委员刘联春告诉记者，引入的第三方公司会为老人们组织合唱、乒乓球比赛等活动。参与活动的老年人可以获得积分，通过积分兑换洗衣粉、食用油等生活用品。

在沙坪坝区中心湾社区，为了让老年人生活更加丰富，进行适老化改造时，街道专门在小区内开辟了一块菜地。“大家自愿报名，轮流来种菜，现在菜地里绿油油一片，都是居民共同浇水、施肥的结果。”社区工作人员说。

在满足老年人爱好的同时，南岸区还利用适老化改造的空间，免费向老年人提供“第二课堂”，扎染、唱歌、学用智能手机……一系列课程将老年人聚在一起。在重庆高新区虎溪街道，充分利用社区的自有房屋，对地面、照明等设施进行适老化改造，使之成为老年人茶余饭后的休闲娱乐场所。

针对当前适老化改造中仍然存在的一些难题，如缺乏统一的行业标准、适老化改造质量参差不齐等，潘孝富建议，应当在全社会营造关心重视适老化改造的良好氛围，并充分发挥市场作用，推动建立供需平衡、多元投入的机制，鼓励和引导社会、金融机构、企业、公益慈善组织共同参与适老化改造，从拓宽筹资渠道、完善设备设施供给、培养专业化人才队伍等方面完善适老化改造的资源供给。同时，加强验收监管，不断提升适老化改造成效。



左图：在福建省福州市鼓楼区安泰街道居家社区养老服务照料中心，护理人员正在陪同老人体验加装的无障碍扶梯。
谢贵明摄（影像中国）
上图：交通银行湖南邵阳分行营业部客户经理在指导老年客户使用手机银行APP。
罗晶摄（人民视觉）

福建省厦门市湖里区人社局劳动争议仲裁院创新举措

推动劳动争议高效及早化解

本报记者 施钰

“多亏了湖里区仲裁院的电话帮助，要不然我人在外地，真不知道该怎么办了。”前不久，从福建省厦门市某公司离职的黄先生，回到江西老家后，公司仍与他存在劳动争议。在厦门市湖里区人社局劳动争议仲裁院（以下简称“湖里区仲裁院”）工作人员的指导下，黄先生在线上快速办理了劳动争议仲裁申请，并申请了案件在线审理。

这是湖里区仲裁院利用信息化手段创新工作方式的一个缩影。为了更好地保护劳动者权益，湖里区仲裁院近年来依托“劳动关系调节数字”信息系统，创新推出“线上办、现场办、及早办”等多项举措，劳动争议仲裁便利性、时效性明显提高。

填写、勾选、上传……不到20分钟，在厦门工作的王先生使用手机上的“智慧调解仲

裁”小程序，快速生成了仲裁申请书。“我文化水平不高，原本担心不会写仲裁申请材料，没想到像填调查问卷一样简单。”王先生说。

据介绍，过去办理劳动争议仲裁时，劳动者经常面临文书难、流程长、跑腿多等难题，湖里区仲裁院运用信息技术，让文书填写、材料提交等一键完成，群众办事更省心。除了在线提交申请，该院还为当事人提供在线庭审、在线送达等15项在线服务事项，推动仲裁案件办理时间压缩2/3。

“现场办”，通过在基层设立劳动争议调解中心，群众劳动争议实现了就近化解。“从进门到和解，我只花了一个多小时。”在湖里区工作的梁先生告诉记者，自己之前与供职的湖里区某物业公司因一笔补助金发生争议，一个多月都未能解决。后来他看到公司

附近的江头街道设有劳动争议调解中心，便进去咨询。了解情况后，江头街道专职调解员、兼职仲裁员王志伟立即联系物业公司负责人到场调解，促成双方达成和解。

从2014年起，湖里区仲裁院向街道派驻规范化仲裁庭，由派驻街道的仲裁员与街道调解员合力办案，调解仲裁实现“一窗式申请、一站式受理、一体化办案”。王志伟介绍，目前江头街道已实现基层参与调解率100%、劳动争议基层化解率100%，近一半纠纷在基层实现一天化解。

通过大数据监测预警，湖里区还实现了劳动争议从事后处理到事前介入的转变，让矛盾更快更妥善化解。今年5月，湖里区仲裁院的劳动关系形势研判预警平台监测发现，辖区内某科技公司的就业人数异常变动。工

图新视点