

上海市经济和信息化委员会文件

沪经信推〔2022〕804 号

上海市经济信息化委关于征集上海 “数字伙伴计划·微站点”及相关数字助老体验产品的通知

相关单位：

为贯彻国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》及本市《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》等文件精神，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，在市数字化办指导下，市经济信息化委联合社会组织、企业、市民志愿者共同开展上海“数字伙伴计划”项目于 2021 年 7 月正式发布。同年底入选国家发改委全国“第一批运用智能技术服务老年人示范案例”。

为进一步扩大“数字伙伴计划”服务范围和服务内容，带动数字养老产业发展，结合前期全市 153 家“数字伙伴计

划·微站点”开设试点经验，现拟在全市开展“数字伙伴计划·微站点”及相关体验产品征集活动，常态化设立微站点，在部分有条件的微站点开设数字为老服务产品体验，阵地化开展数字助老服务，实现“弥合数字鸿沟”工作向“家门口”的延伸，努力帮助更多老年人成为数字时代“新用户”。现通知如下：

一、“微站点”申报对象及条件

1. 面向在本市范围内有可自主支配/运营场地的各类企事业单位；
2. 申报单位应为中国大陆境内注册的独立法人；
3. 申报单位有便捷的服务体系和较强的资源整合能力。

二、“微站点”主要内容及要求

1. 建设常态化“微站点”服务空间

在“有场地、有人员、有活动、有功能”的基础上，利用单位空间资源设立上海“数字伙伴计划·微站点”，建设服务多元、便民民生的常态化“弥合数字鸿沟”服务空间。

2. 开展阵地化数字助老工作

充分发挥“微站点”辐射带动效应，积极与周边社区互动，阵地化开展丰富多元的数字助老工作，包含但不限于定点答疑、知识宣贯、能力培训、体验交流。

3. 做好宣传推广和经验总结

充分利用各类媒体和信息渠道，围绕“微站点”活动成果、特色经验、优秀事迹等内容开展社会宣传，营造良好的“弥合数字鸿沟”社会氛围。同时，及时总结“微站点”工作

经验和实践成果，提炼出可复制可推广可借鉴的服务模式和方法路径。

三、“微站点”申报类型及标准

上海“数字伙伴计划·微站点”实行1至3级分级建设/管理机制。一级需实现可为老人定点咨询、答疑帮办，弥合数字服务“使用沟”；二级需能为老人开设数字技能学习活动（如培训人手不足，市数字化办可安排相关志愿者参与），弥合数字技能“知识沟”；三级需设立数字助老产品体验区域（体验的产品为本次通知征集的相关数字助老产品），弥合数字产品“接入沟”。具体分级标准如下：

评级维度	分级	要求
场地条件与配套	一级	1、在站点内明显位置安排一定区域作为项目咨询服务区
		2、咨询服务区内包含但不限于咨询台、座椅等配套
	二级	1、包含一级站点所应提供的场地条件与资源
		2、在站点内提供一定面积的课堂学习空间（空间可容纳不少于20人）
		3、课堂学习空间内包含但不限于投影、话筒、桌椅等教学配套
	三级	1、包含一、二级站点所应提供的场地条件与资源
		2、在站点内提供相对集中的“为老服务一键通”场景终端产品展示区域
		3、“为老服务一键通”场景终端产品展示空间内包含但不限于产品摆放台、接电等配套
信息展示完整度与质量	一级	1、站点入口处展示微站点标识
		2、站点内部设有含项目官方标识、二维码等内容的指引信息
		3、对该站点提供的“弥合数字鸿沟”服务有相关说明材料展示
		4、对站点所出街镇内其他站点的“弥合数字鸿沟”相关活动有信息展示
	二级	1、站点入口处展示微站点标识
		2、站点内部设有含项目官方标识、二维码等内容的指引信息
		3、对该站点提供的“弥合数字鸿沟”服务有相关说明材料展示
		4、对该站点举办的相关课堂学习活动有课表、报名等信息展示
		5、对站点所出街镇内其他站点的“弥合数字鸿沟”相关活动有信息展示
	三级	1、站点入口处展示微站点标识

		2、站点内部设有含项目官方标识、二维码等内容的指引信息
		3、对该站点提供的“弥合数字鸿沟”服务有相关说明材料展示
		4、对该站点引进“为老服务一键通”场景终端产品有操作体验说明内容展示
		5、对该站点举办的相关学习、体验活动有排期表、报名等信息展示
		6、对站点所出街镇内其他站点的“弥合数字鸿沟”相关活动有信息展示
服务常态化程度与质量	一级	1、站点每周咨询服务时间不少于 3 天/周，每天不少于 5 小时
		2、对群众公示站点内的咨询服务时间段，并开放服务评价
		3、服务时段内咨询台需安排工作人员或志愿者值班；无人时段需有相关信息说明或其他指引
	二级	1、咨询服务到达一级要求
		2、站点内学习课堂活动不少于 1 次/月，每次不少于 1.5 小时
		3、至少提前 2 周对学习进行宣传、招募，并开放课后评价
	三级	1、咨询服务及学习活动分别到达一、二级要求
		2、对站点内引进的“为老服务一键通”场景终端产品，工作人员、志愿者应熟知其常规操作，以应对市民日常体验使用时的的问题
		3、不定期开展“为老服务一键通”场景终端产品体验活动，并开放活动评价
特色建设与资源联动	各级	1、结合站点主体空间自身功能、服务等，特色化开展站点工作
		2、联动站点所属街镇内“弥合数字鸿沟”工作相关要求开展站点工作
		3、联合其他单位相关资源，策划主题丰富、形式多样的站点活动
站点数据与成果	各级	1、在项目信息化平台中开通管理账户，完善站点展示信息
		2、利用项目信息化平台，实现动态实时地站点工作人员/志愿者管理、活动与服务信息展示等
		3、按项目要求，形成站点半年度/年度工作总结，上报指定单位

四、关于数字助老体验产品的征集

全市设立的三级“微站点”中将集中展示相关数字助老产品，让老年人更方便的进行体验。为落实市民政局、市经信委、市交通委、市卫健委、市申康中心共同印发的《关于印发为老服务“一键通”场景推广应用工作方案》文件精神，本次征集以“为老服务一键通”产品为主，符合条件、希望在站点中向老年人进行数字产品展示和体验的企业，可以积极申报。详细申报要求见附件。

五、申报流程及时间

1. 申报阶段（2022 年 10 月 31 日-11 月 30 日）

申报单位需按照填报说明填写《上海数字伙伴计划“微站点”单位申报书》（见附件），经审核后，于 11 月 30 日下午 15:00 前将申报书敲章版扫描件发送至 digitalpartner@sscdi.cn。

2. 评审阶段（2022 年 12 月 1 日-12 月 31 日）

市数字化办将组织专家和市民开展微站点和体验产品评审，重点审核申报单位可自主支配空间服务内容、执行能力以及可展示产品情况等。包含但不限于专家评审会、专家实地调研、市民体验评价、网上投票等。

3. 推广阶段（2023 年 1 月-12 月）

“微站点”征集评审结果将在相关官方网站以及媒体上对社会公示，其中，优秀“为老服务一键通”数字助老体验产品将投放至三级“微站点”进行展示，并定期组织体验活动，邀请市、区级媒体进行宣传报道。

六、相关支持

市经济信息化委将对每年“微站点”服务情况做出评分。对于服务质量好、服务市民较多、社会口碑好的微站点将给予适当奖励和资金支持。对于列入清单的体验产品，在每年的上海市城市数字化转型专项资金中将优先支持，并协调参与上海市政府部门组织的各类养老和数字化展览展示。

附件：上海“数字伙伴计划·微站点”申报书

上海市经济和信息化委员会

2022 年 11 月 17 日

(联系人：陈兴杰 17602120140，石宇 18918883952)

附件

上海“数字伙伴计划·微站点” 申报书

申请单位名称（公章）_____

地址_____

法定代表人_____申请负责人_____

电话_____传真_____

填写说明

1. 申报书包含但不限于下列内容:

(1) 单位基本情况 (附件 1-1;)

申报单位应根据实际情况填写相关情况说明。

(2) 空间基本情况 (附件 1-2;)

申报单位应根据可自主支配/运营空间情况填写, 同一单位如有多个空间可以申报填写多个空间, 并填报多份空间情况表。

(3) 产品基本情况 (附件 1-3;)

申报三级微站点的单位需填写自有或可引进的“为老服务一键通”产品情况, 该类产品应为具有技术先进性、质量可靠的量产定型产品 (包含服务) 符合相关国家标准、行业标准或团体标准, 并已在本市有初步应用、有推广价值。根据市民政、市经济信息化委、市交通委、市卫健委、申康医院联合印发的《为老服务“一键通”场景推广应用工作方案》文件要求, “为老服务一键通”场景终端产品主要包含:

(一) 一键通电话机。基于原有一键呼叫产品升级, 可以提供一键呼叫互联网医院、交通出行平台、平台服务人员等相应服务资源。也可通过紧急呼叫键 (SOS) 联系呼叫中心, 为老年人提供代为挂号、代叫出租车、信息咨询等服务。根据老年人需求, 电话机可具备语音提示、显示屏查询提醒等功能。

(二) 智能手机。对于会使用智能手机的老年人, 也可通过专门设计针对老年人使用的“为老服务一键通”APP、小程序或在随申办长者专版中为需要的老年人提供相应服务。

（三）电视机。会同东方有线、IPTV、基础电信企业等服务商，开发“为老服务一键通”电视版，通过遥控器简易操作实现一键挂号、一键咨询、服务申请等功能，同时因电视机机顶盒关联了老年人用户信息，也可依托电视机向老年人推送各类服务信息和服务数据。

（四）便携式终端。通过呼叫按钮一键对接呼叫中心，获取订车、挂号等服务功能。终端产品轻便，功能操作简单，易于老年人随身携带及使用。

（五）自助服务机。可在社区物业、居委会和各类为老服务场所、社区健康服务场所（如智慧健康驿站）设置立式自助服务机，或利用申城出行“一键打车”智慧屏增加相应功能，通过老年人简单操作或在志愿者指导下实现“一键挂号”“一键打车”等功能。

（4）申请单位承诺（附件 1-4）

要求加盖单位公章及法定代表人签字。

2. 申报单位应按要求填写，提交的证明材料按下列顺序编排（视情况提供：）单位营业执照复印件、组织机构代码证（已完成三证合一的无需提供）、2021 年度财务审计报告、产品/服务说明书、产品专利证书/软件著作权、产品检测认证书复印件、第三方评估报告、2021 年度销售合同或发票、服务有效用户证明以及所获奖项等其他证明材料。

附件 1-1

单位基本情况表

单位名称		单位 详细地址	
单位性质	☐ 机关单位 ☐ 事业单位 ☐ 社会组织 企业：（ ☐ 国有企业 ☐ 国有控股企业 ☐ 合资企业 ☐ 民营企业 ） ☐ 其他： _____		
法人代表 姓名		统一信用 代码	
单位介绍	（ 300 字左右 ）		
*单位所获奖励	☐ 国家级 ☐ 省级 ☐ 行业 ☐ 其它----- ☐ 无		
*单位资质认证	☐ 有 ☐ 无		
申报联系人		职务	
联系电话		联系邮箱	

说明：在填写的过程中，如申请表空间不足，可扩大表格填写；带“*”项目请提供相

关说明及证明材料。

附件 1-2

空间基本情况表

空间名称		空间 详细地址	
申报类型	☐ 一级微站点 ☐ 二级微站点 ☐ 三级微站点		
自主支配场地面积 ()		活动场地面积 ()	
*空间概述 (定位、功能、特色)	(600 字左右, 照片不超过 3 张)		
若运营主体即申报单位, 则无需重复填写以下信息			
运营主体 名称		运营主体 地址	
运营主体 性质	☐ 机关单位 ☐ 事业单位 ☐ 社会组织 企业: (☐ 国有企业 ☐ 国有控股企业 ☐ 合资企业 ☐ 民营企业) ☐ 其他: _____		
法人代表 姓名		统一信用 代码	
运营团队 人数		运营负责人 姓名	
运营主体 介绍	(300 字左右)		

说明: 在填写的过程中, 如申请表空间不足, 可扩大表格填写; ; 带“*”项目请提供、相关说明及证明材料。

附件 1-3

“微站点”数字助老体验产品申报表

(站点企业/产品厂商均可填写)

序号	项目		内容
1	基本情况	产品名称	
		产品规格型号	
		品牌	
		生产企业	
		制造单位	
		产品推广量	
		*产品相关知识产权情况	注：填写各类知识产权（发明、实用新型、外观、软件著作权等）简要情况
		*强制性产品认证证书	注：填写认证类别和认证号
		*标准符合性情况	注：填写符合的各类标准（国际、国家、行业、团体、企业等）号和名称
		*认证/备案/注册情况	注：填写认证/备案/注册类别和号
		*产品相关奖励情况	注：填写奖励名称、年度
2	产品功能		
3	产品参数		
4	*产品照片		附照片（JPG 格式、200K 以内）

说明：在填写的过程中，如申请表空间不足，可扩大表格填写；带“*”项目请提供相

关说明及证明材料。若无则填写无。2、3、4 项视情况可增删行。

附件 1-4

申请单位承诺

我单位了解上海“数字伙伴计划·微站点”申报的相关要求，本申请书所填报内容及所附证明材料均真实、准确。我单位对上述承诺内容的真实性承担法律责任。

特此承诺。

法定代表人签字：

单位名称（公章）：

年 月 日