

# 广东省体育局文件

粤体群〔2021〕16号

---

## 广东省体育局关于切实解决老年人 运用智能技术困难的通知

各地级以上市体育行政部门，省体育局直属各有关单位，各有关省级体育协会：

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）《体育总局落实〈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》（体群字〔2020〕194号）要求，为切实解决体育公共服务领域老年人运用智能技术困难问题，保障老年人参与健身活动的基本权益，现就有关事项通知如下：

### 一、保留体育场馆传统服务模式

（一）各级各类体育场馆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；结合场馆日常运营情

况，为老年人提供一定数量的免预约、现场购票名额，并设置现金收付窗口。并允许老年人家人、朋友帮助代为预约，老年人可凭有效预约码、购票信息截图等凭证进入体育场馆。

（二）各级各类体育场馆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。

（三）体育场馆要为老年人进出体育场馆、使用健身器材提供必要的信息引导和人工帮扶。在场馆出入口、场馆内部设置醒目的引导标识，在明显位置布置场馆平面布局图，不同功能用房应配置相对应的标识；增加各类健身器材使用说明，安排专门工作人员对智能健身器材使用进行说明及指导。

（四）体育场馆要在智能购物设备处放置标识明显、通俗易懂的操作指引，为老年人提供免费饮水，保留小卖部、超市等，方便老年人购买健身必需品。

## **二、采取多种形式做好老年人服务工作**

（一）举办全民健身赛事活动，应保留电话专线、现场报名窗口等线下报名方式，为老年人保留一定数量的线下报名名额；为老年人提供纸质版秩序册、成绩册、证书等，确保老年人顺利报名参加全民健身赛事活动，并在赛事活动中充分享受快乐，获得成就感。

（二）各级体育部门、老年人体育协会和单项运动协会

要做好志愿服务，组织老年人集体报名、参赛；在街道、村镇，老年大学、老年人经常活动的公园等处摆放服务摊点，帮助老年人完成现场报名，普及宣传线上参赛基本操作技能。

（三）通过设置较大字体、醒目标注、简化功能和流程等方式，使全民健身赛事活动的线上参与平台更加便于操作。不断探索、丰富老年人参与赛事活动、智能健身的方式，提高智能健身程序的适老化程度。

（四）各类体育赛事要方便老年人购票观赛，保留线下购票渠道，允许他人为老年人代为购票。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观赛等智能化服务。

（五）充分发挥各级各类社会体育指导员的作用，在社区、公园等老年人经常锻炼的场所配备志愿者，主动将服务送到老年人身边。在开展科学健身指导的同时，解答老年人在体育领域运用智能技术的问题。

### **三、加强对老年人运用智能技术困难的监督指导**

（一）加强组织领导。全民健身工作与老年人的健康和幸福息息相关，各级体育部门、各有关单位要高度重视体育公共服务领域适老化工作，把解决老年人参与运动健身过程中运用智能技术的困难内容纳入重要议事日程，纳入公共体育场馆开放工作的检查、评估内容，细化工作措施，落实责任分工，建立各项措施的时间表、路线图，抓好组织实施。

（二）加强督促指导。国家体育总局近期将组织人员对

场馆开放单位进行暗访，对整改不力、拒绝因运用智能技术困难的老年人进入的体育场馆进行通报。各级体育部门、各有关单位要加强对体育场馆、全民健身赛事活动运营单位的指导和检查，传达国务院、体育总局文件精神和要求，组织开展自查自纠，及时组织相关工作人员、志愿者进行培训，有效解决老年人运用智能技术中遇到的困难问题，提升体育公共服务水平。

（三）加强宣传推广。各级体育部门、各有关单位要通过多种形式和渠道，向社会宣传介绍体育公共服务领域老年人运用智能服务的具体工作内容和方式。引导全社会关注保障老年人参与健身活动的权益，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。



**公开方式：主动公开**

---

广东省体育局

2021年2月18日印发

---