

# 河南省市场监督管理局办公室文件

豫市监办〔2021〕12号

---

## 河南省市场监督管理局办公室 关于优化服务切实保障老年人商事活动 便利化有关工作的通知

各省辖市、济源示范区、各省直管县（市）市场监督管理局，省局机关各处室、直属各单位，省药监局：

为顺应科技进步和智能化发展的新形势，配合有关部门做好解决老年人运用智能技术困难有关工作，促进老年人更多享受智能化成果、更好融入智能社会，按照《市场监管总局办公厅关于优化服务切实保障老年人商事活动便利化有关工作的通知》（市监质监〔2020〕132号）和省发改委、卫健委联合印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难工作方案的通知》（豫发改社会〔2020〕1040号）有关要求，经省局同意，现就优化服务切实保障老年人商事活动便利化有关工作通知如下：

## 一、提供便捷高效政务服务

在推动政务电子化的同时，保留必要传统政务事项服务方式，设置必要的线下办事渠道。细化行政许可等政务事项业务手册、办事指南和流程图，专设人工咨询岗，便利老年人办理登记注册、检验检测机构资质认定、重要工业产品生产许可及食品生产、经营许可等政务事项。推广“一站式”服务，实体办事大厅和综合服务设施应合理布局，设立老年人办事专门通道。政务服务大厅涉及相关费用缴纳的，办事窗口应支持现金和银行卡支付。优化“互联网+政务”应用，推动市场监管部门行政许可事项“一网办理”，加强市场监管系统各项涉企证照的电子化应用。依托政务服务平台，进一步推进政务数据共享，便捷老年人办事。

## 二、发挥标准规范引领作用

积极推动无障碍设计、老年服务等标准化工作。开展养老服务标准化试点建设，将适老化智能产品和服务运用纳入试点任务。鼓励发展具有引领促进作用的团体标准，完善团体标准转化机制，指导有关适老化智能用品生产企业做好标准化工作。支持适老化智能产品技术研发，增强产品实用性和安全性，推动老年人使用智能化产品和服务应用便利化。

## 三、加强产品和服务质量监管

加强适老化智能产品质量监管，加大相关产品质量抽查力度，严守质量安全底线。鼓励各地在开展服务质量监测的工作中，将为老年人提供便利化服务纳入监测内容，引导有关方面改进提

升针对老年人群体的服务质量水平。积极支持适老化智能产品和服务的标准及认证检测公共服务平台建设，提升适老化智能产品和服务设计、研发、认证、检测能力。按照市场监管总局工作部署，根据适老化智能标准制定情况和市场需求，适时开展适老化智能产品认证和养老服务认证。

#### **四、严厉打击侵害老年人权益违法行为**

畅通投诉举报渠道，严厉查处制售假冒伪劣涉老产品、虚假宣传适老化智能产品等侵害老年人权益违法行为。依法配合人民银行等有关部门开展对以格式条款、通知声明、告示等方式拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为的整治工作。对发现属于有关部门职责范围内处理的违法行为线索，要依法移送相关部门。

#### **五、加快相关法规修订完善**

会同有关部门加快推动制修订有关法律法规和部门规章，保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益。要围绕消费、办事等老年人日常生活需求，及时推动将适应实践发展的有效举措上升为法律法规，配合支持相关地方性法规制修订工作。

#### **六、加强应用培训和宣传**

鼓励智能产品生产企业针对适老化智能产品功能，设计制作专门的简易使用手册和视频教程，提高老年人应用操作能力。配合有关部门督促网络平台经营者为老年消费者提供技术支持，推动应用程序适应老年人使用习惯，便利老年人网络消费。强化适老化智能产品的宣传推介和消费引导，帮助老年人树立科学的消

费理念，切实提高其科学消费和理性消费的能力。

各级市场监管部门要高度重视，积极配合有关部门做好相关工作。结合本地实际制定针对性强的工作方案和措施，及时跟踪分析本地区的相关政策措施进展及成效，确保各项工作落实落细。要将贯彻落实的具体工作方案、有关工作开展情况及时报送省局产品质量监督处。

联系人：张劲翼 0371-65566835



(此件依申请公开)

