

# 消除老人“数字”烦恼，国办出手正是时候

□南都

11月24日，国务院办公厅发布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(下称《方案》)，提出积极开发智能辅具、养老照护等智能化终端产品，切实解决老年人运用智能技术困难。近日连续发生几起受到舆论关注的老年人运用智能技术困难事件，《方案》可谓来得正是时候。

11月23日，湖北宜昌一老人冒雨用现金交医保被拒的视频引发关注。视频中，工作人员告诉老人“不收现金，要么告诉亲戚，要么你自己在手机上支付”。24日，宜昌市医保局回应称，事发地点在秭归县茅坪镇西楚社区，“村、社区一级有代收代缴医保的职责，该社区工作人员对政策掌握不到位”。并指“社区工作人员办事不够灵活，图简单”。目前，正在和当地医保部门、宣传部门一起调查处置。

宜昌市医保局说工作人员“图简单”，确实如此，但将此事定性为“不够灵活”，却是认知不明，有避重就轻的嫌疑。正如热评第一的网友所说，这“不是办事不灵活，是没把‘为人民服务’当回事”。这并非网友上纲上线，而是事件性质本身如此。

国务院办公厅此次发布的《方案》就提出，在便利老年人日常消费方面，明确任何单位和个人不得拒收现金；而在便利老年人日常就医方面，要求医疗机构提供多渠道挂号等就诊服务，提供一定比例的现场号源。科技让生活更美好，而政务服务引入新技术，为的正是更好地提供服务，其服务的对象正是广大人民群众。人民群众的年龄层、受教育程度都是非常分散的，从用户思维的角度来讲，政务服务要做的，就是为各个层次、各个年龄段的“用户”提供便捷的服务，而不能像一款市场产品一样，只聚焦目标客户群。因此，在大力开发数字政

府项目、推动政务服务智能化，让习惯于使用智能手机和移动支付的年轻人享受更高效服务的同时，绝对不能落下那些不会使用智能手机的人群，尤其是老人。

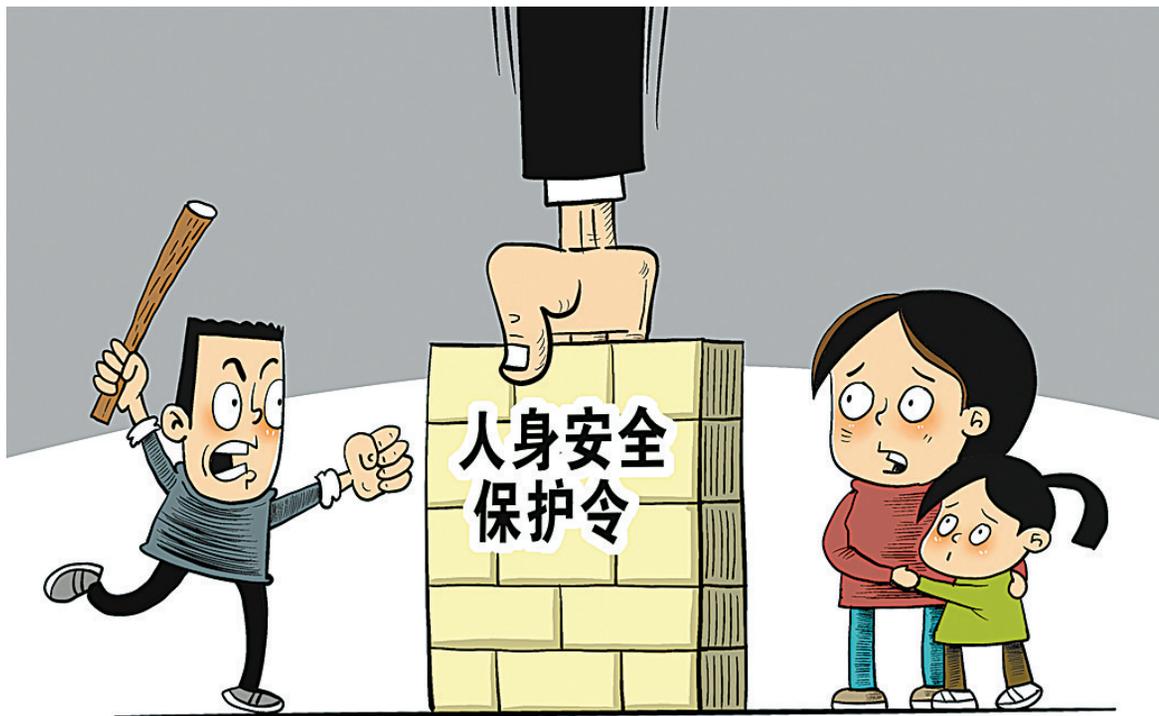
本来是为了更好地提供服务的智能化建设，却成了边缘化部分服务对象的借口，实在太荒唐。更值得警惕的是，这种以技术升级为借口的懒政，对老人群体“一刀切”的粗暴处理，不是个别领域的极端案例，而是在多个领域普遍存在。例如，近日有94岁老人被抬到银行激活社保卡，仅因银行要求作人脸识别。

虽然两起事件被曝光后，涉事单位都进行了调查，或对当事人致歉，但当这样的案例逐渐变成一种现象，就绝不能只是发现一起处理一起“不告不管”的态度，而是应当在其产生更恶劣影响甚至是发生之前就做好预防措施。

同时也不应忘记，即便有老人仍学不会使用或单纯不相信新科技，拒绝智能化产品，他们的习惯依然值得尊重，

他们的需求也应当得到满足。在年初的疫情猛烈增长期，曾有多起老人因无智能手机无法展示动态健康码而被拒绝通行的事件，亦有商场为老人单独开设入场通道，引来点赞。对此，上述《方案》已明确，各地不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，对老年人等群体可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。提供人性化服务的，不应仅为有营销压力的商场，更应该是具有服务责任的政府部门、金融机构及各领域重要场所。

政务服务和社会服务的智能化，不能成以科技边缘化老人、差别化提供服务的借口，以为为人民服务为宗旨的政府部门，更应为人民群众提供全面而便捷的服务。构建服务型政府，建设数字化社会，应着重关注服务的有效性及其人性化程度。用智能技术“欺负”老人的案例，一起都不该再有。(相关报道详见本报今日9版)



## “隔离墙”

如果遭受家暴，你可以勇敢寻求法律的保护！数据显示，截至2019年12月底，全国法院共签发人身安全保护令5749份，在施暴者和受害者之间设立“法律保护伞”“隔离墙”。新华社发 朱慧卿作

## 打赏实名制有助打击直播刷量“机器人”

□新京

网络直播行业再出新规。近日国家广播电视总局发布“关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知”，要求网络秀场直播平台要对网络主播和“打赏”用户实行实名制管理，要通过实名认证、人脸识别、人工审核等措施，确保实名制要求落到实处，封禁未成年用户的打赏功能。

要求网络主播和“打赏”用户实名，这是规范网络直播行业的必要之举。许多人看到了打赏实名制，以及禁止未成年用户打赏的积极意义；这项措施可以阻止用户非理性打赏行为，减少“冲动打赏”，保住一些人的钱包。不过，打赏实名制的另一重意义同样不可忽视：其有助于戳破愈演愈烈的网络直播泡沫。

网络直播不是新兴事物，但今年由于疫情，这一行业迎来一波高峰，某种程度上促进了商品的流通与经济内循环，

成了助推经济复苏的一股重要力量。

但与此同时，网络直播的刷量现象也愈加明显地暴露出来。近日中消协就点名一些主播在带货过程中出现刷量行为。一名参与某名人直播带货的工作人员甚至表示，当天结束时311万观众中，只有不到11万真实存在。另有媒体调查显示，市面上确实存在一批“机器人”，可将直播间观看人数、销售、售后评价等数据夸大或者美化。

这些“机器人”，就是造成直播行业泡沫的重要肇因。它们不仅误导用户，也涉嫌违反《反不正当竞争法》，最终损害的是直播经济生态。

可也应认识到，打赏实名制只是意味着那些网络“机器人”不能再打赏了，但在观看、点赞或者评论上目前来看依然难以得到有效约束。所以，打赏实名制是对直播刷量的一次必要监督，但更需要思考的是，该如何打掉那些躲藏在隐秘角落里的“机

器人大军”。

这些“机器人”之所以在直播间横行，一方面是因为他们成本低廉，商家用很低的价格就可以雇佣大批“机器人”。有报道显示，某直播平台120块就可以买到一万个“机器人”围观直播，与漂亮的数据相比，这个价格可谓相当便宜；另一方面，从既往案例来看，即便有刷量行为，涉事商家也很少受到处罚，造假违法成本低，纵容了直播平台上的刷量行为。

事实上，相关部门已经注意到这种乱象，并出台了监管措施。不过这有赖于执行层面的尽快无缝落地，譬如市场与网络监管部门应加强日常巡查，主动受理举报与投诉，同时加强与平台的协作，将日常执法真正“下沉”到直播间。当然，平台也应主动承担起主体责任，从源头屏蔽造假。

打击刷量“机器人”，是稳固直播行业之基，也是为数字经济护航，必须行动起来。

## 用公开透明调查回应“自来水可燃”疑云

□陈广江

11月24日凌晨，针对辽宁省盘锦市大洼区一村民反映的“家中自来水可燃”一事，当地通报称，经调查分析，专家认为，该居民所在的四营屯自来水源自于深层地下水，因少量天然气串入水层，在采水过程中将天然气带到地面，由于近期该区域自来水站的蓄水装置正在进行扩容改造，临时采取地下水直供方式，导致少量天然气进入自来水管网，造成可燃现象。

“真相来了”“原因找到了”“谜底揭开了”……不少媒体在进行跟进报道时，使用了这种结论性语句。但事实上，环绕在公众心头的“自来水可燃”疑团并未完全解开，不妨让真相再飞一会儿，多给调查留点时间。

首先，一个关键问题是，匪夷所思的“自来水可燃”现象，究竟持续了多长时间？官方通报称，“临时采取地下水直供方式，导致少量天然气进入自来水管网，造成可燃现象”。但有村民对媒体表示，问题出现三四年了，一直没有得到解决，自来水公司也没查明原因。

其次，此前村民是否反映过相关问题？对此，官方通报没有给出明确答案。有村民称，村里100多家都是这样的情况，已经反映过多次，始终找不到原因，无法解决。报道称，当地村民大都安装净水器，没人喝生水。但当地一村干部告诉媒体，此前未收到此类情况反映，也没遇到村民反映的情况。双方各执一词，谁是谁非，理应调查清楚。

再次，村民饮用这种“可燃的自来水”后，对身体有没有害处，有多大害处？问题被曝光后，相关部门迅速关停了问题辖区的自来水井，停用居民用水管道，采取临时调水的方式满足居民用水需求。但有些村民难免犯嘀咕：之前喝的水安全吗？是否需要去医院检查？

最后，相关部门、单位是否存在失职渎职现象？通报称，大洼区将对造成相关问题的有关部门及人员启动问责程序。只有在刨根问底、查清真相的基础上，问责才能更精准，更有震慑力。

“自来水可燃”的疑团还未完全解开，对事件的调查不能就此终止。相较于自来水的品质问题，相关部门和单位守土无责的问题，更值得深究。与其等媒体曝光陷入被动，何不主动作为？