

# 关爱老年人就是关爱明天的自己

潘玉毅

7月15日,浙江全省养老服务“爱心卡”工作暨老年助餐现场推进会,在金华市金东区召开。浙江自2003年试点助餐工作以来,已建成老年助餐点1.17万家,切实切实地便利了老年人居家养老。同时,自2022年首次提出探索推行养老服务“爱心卡”,对养老服务补贴制度迭代升级,截至目前,相关试点区域已筹措“爱心卡”资金2.63亿元,成立“爱心卡”慈善基金506个,培育养老服务机构(企业)173家,发展各类为老服务队伍1732支,在银发族的养老方面取得了实效(7月15日中国新闻网)。

近年来,随着社会老龄化程度不断加剧,养老这个话题越来越多地被人们所提及。按照中国古已有之的传统思想,孝养双亲是为人子女应尽的义务,与旁人

似乎关系不大。但随着现代社会工作、生活压力的增大,很多年轻人在养家糊口的同时,很难时时照顾家里的老年人,尤其还有相当一部分老年人或为残疾人,或为失独、孤寡、空巢者。在这样的情况下,养老逐渐演变成一个社会性的话题,“老吾老以及人之老”也真正成为更大范围、更深层次的共识。

每个人都会老,都有需要儿女赡养、别人帮助的时候,这是颠扑不破的社会规律。如何让老年人更有尊严、更有质量地活着,让他们“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所教、老有所乐”,是全社会必须面对的课题,也是需要共同努力解决的课题。

在上述目标中,老有所养是核心,是其他“五个有”的前提和基础。老有所养,就是要满足老年人衣、食、住、行的基本需

要,以及生活照料和精神慰藉的特殊需要。2023年,全国人大代表、“时代楷模”钱海军提出“培育专业社会组织,解决困难群众急难愁盼”的建议。在他看来,在满足残疾人、孤寡老人、农村留守儿童等特殊困难群体需求时,社会组织应用更专业、更有力量、更有温度的公益服务来补位,积极参与基层治理。事实上,一直以来,他也为此作了很大努力:以自己的专业为依托,从为老人修灯到温暖他们的心灵,从一个人孤军奋战到团队协作,再到“千户万灯”“暖心行动”……其实这就是对现代“养老”方式的一种补位。

与之相应,“爱心卡”的发放和老年助餐点的设立,亦是关爱老年人、“照亮”老年人晚年生活的重要举措。事实证明,通过充分调动政府、社区、企业、公益组织、志愿者各方面力量,能在

一定程度上弥补老年人居家养老过程中的一些缺失。像老年助餐点的推广,不仅解决了老年人因身体原因难以自行烹饪的困扰,还充分考虑了老年人的饮食习惯和健康需求,对食材进行科学、合理搭配,确保他们的营养摄入。“爱心卡”的发放及后续服务,更是在满足老年人基本需求的同时,给予其深切关怀,让他们感受到这个社会的美好,进而萌生“夕阳无限好”的感慨。

社会是一个大家庭,营造尊老敬老的良好氛围、健全养老服务体系不是一家之事,更不是一人之事,而是全社会共同的责任与使命,仰赖于社会各界的共同努力。从某种意义上来说,关心关爱老年人,其实也是在关心关爱将来的自己。所以,趁我们还年轻,当尽心竭力,只要于老年人、于老龄化社会有益,所有的措施都值得尝试。



喜从天降

15日上午,搭载着4张录取通知书的无人机,从华南理工大学起飞,30分钟后,抵达广州市黄埔区某小区。4张录取通知书成功送到考生手上,标志着全国首批无人机全程配送录取通知书取得圆满成功(7月16日《科技日报》)。

陶小莫 绘

## 从三名昆虫少年看科学素养培养

王学进

7月12日,在周尧昆虫博物馆开展的“妙趣‘虫’生——昆虫少年和他的小伙伴”暑期展上,宁波三名昆虫少年首次一起亮相,分别是10岁的褚南钦、11岁的李於言和13岁的施则行。他们向前来参观的小朋友分享关于昆虫的知识和乐趣(7月15日《宁波晚报》)。

蚁狮、侧裸蝓、亚力施春蜓稚虫……这些昆虫怪怪的名字听起来就让人心里发毛,三名昆虫少年却乐此不疲地观察它们、研究它们,且颇有心得,展现出难得的科学素养。

从三名昆虫少年的故事中,可以看出科学精神并不是那么高深、神秘,只要肯学,多数人可以有。一是要有强烈的探究欲,对未知事物充满好奇,由好奇衍生兴趣直至热爱。就像李於言,在它山腰徒步时,能从动物粪便中找到侧裸蝓,能在落叶堆中找到亚力施春蜓稚虫。二是一旦认准目标,就心无旁骛,高度专注。像施则行,为了看蚁狮如何设置陷阱捕食昆虫,

可以在沙地上坐上一天。三是持之以恒,坚持不懈,不达目的誓不罢休。像褚南钦,愿意花大量时间去研究怎样提高拍死蚊子的效率……概而言之,三人身上最宝贵也是最本质的科学素养就是创新、创造。

去年10月,《宁波市“院士之乡”中小学科学教育实施办法》提出,通过3年到5年的努力,建成一批科学教育示范区、示范学校、科创中心和精品课程,全市学校科学教育进一步加强,师生科学素养普遍提升,科学家精神得到赓续。同时明确,加大跨学科、项目化学习的力度,让学生学会像科学家一样开展科学探索,像工程师一样解决工程实践问题。

如果说,三名昆虫少年能很好地继承前辈法布尔、周尧等科学家的精神,那么,更多的中小學生又何尝不能呢?因此,创造条件,采取措施,鼓励更多学生像昆虫少年那样开展科学探索,提升科学素养和创造力,定能造就一大批少年科技精英。如此,是教育之幸,也是科学之幸,宁波“院士之乡”的金字招牌也将越擦越亮。

## 买票后1分钟内退票近800元“没”了:这样的规则该改了

陈广江

最近,江苏常州的卞女士遇到一件糟心事,她在猫眼上花1590元抢了一张蔡依林演唱会内场门票,付款后发现选错了场次,急忙申请退款,没想到被扣了50%手续费。卞女士说,从自己下单到申请退票,前后不到一分钟时间,795元就“蒸发”了,她找官方客服,却得到了“有规则限制,无法随意退款”的答复(7月16日潮新闻)。

卞女士的遭遇,只是万千消费者经历的一个缩影。此事被媒体报道后,迅速引发热议,也再次将明星演唱会退票规则推向了风口浪尖。

票务平台制定退票规则,意在维护市场秩序,减少恶意抢票、囤积居奇等行为,但不应成

为损害消费者权益的借口。特别是在消费者几乎未对票务造成实际影响的情况下,却被扣除高额手续费,显然有悖于公平交易的原则,既不合理也不合法。

文旅部、公安部在《关于进一步加大营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》中明确要求,演出举办单位应建立退票机制,设定合理的梯次退票收费标准,保障购票人的正当退票权利。但不少平台的执行情况令人失望,高额退票手续费与通知精神背道而驰,损害了消费者的权益。

消费者因个人问题退票,属于违约行为,固然应承担违约责任,但经营者设置违约金,应考虑公平性、合理性等因素,不能畸高。卞女士购票后即刻退票,距离演唱会开始尚有时日,其退票

行为并不影响所退门票的二次销售,经营者由此遭受的损失很小。在此情况下,50%的手续费显然不公平、不合理。令人担忧的是,这并非个例。在利益驱动下,不少票务平台往往利用信息不对称、卖方市场等优势,设置不合理的退票规则。而消费者在面对这些霸王条款时,往往处于弱势地位,维权之路更是困难重重。

面对此类问题,消费者有权寻求法律途径维护自身利益,向市场监管部门投诉或通过司法程序解决纠纷。监管机构应强化对票务平台的监督,确保其退票政策符合法律法规,保护消费者免受不公平条款的侵害。

更重要的是,主办方与票务平台应摒弃短视思维,主动优化退票规则,提供更人性化的服

务,加强票务管理,切实保障消费者合法权益。比如,可借鉴火车票退票机制,设定公平、合理、透明的梯次退票收费标准。

7月15日,江苏省消保委集体约谈了大麦网、猫眼等6家订票平台和6家主办方,通报了当前演出服务市场存在的突出问题,其中就包括消费者因退票承担的违约金过高的问题,蔡依林合肥演唱会的退票政策更是被当场点名。

眼下,演出市场持续火爆,“一场演出奔赴一座城”已成为文旅消费新潮流。面对利好,各主办方和票务平台应提高自律意识,善待每一位消费者,不要以卖方市场占主导就可以肆意妄为。因为,只有保障好消费者权益,文娱演出市场才会越来越繁荣。



农行宁波高新区分行工作人员上门为市场商户发放“零钱包”。(方燕摄)

### 现金兑换“零”烦恼

六月杨梅紫,农家小满天。在慈溪的杨梅临时交易市场中,一筐筐杨梅被顾客团团围住,品尝、议价、成交……好不热闹。“前段时间杨梅大丰收,多亏了农行的“零钱包”方便我们找零、兑零!”梅农孙大伯点赞道。

了解到梅农的现金使用需求后,农行慈溪分行的工作人员主动带着小面额的人民币“零钱包”上门兑换,并开展了反假币、支付安全等金融知识宣传。“零钱都配好了,1元、5元都有,这个‘包’好看又实用!”孙大伯拿着“零钱包”开心地说。

今年以来,农行宁波市分行积极响应国家优化支付服务工作部署,持续开展“零钱包”兑换服务,目前已发放9000余个,兑换零钞500余万元。此外,还通过柜面、ATM机等渠道投放小面额人民币5300余万元,回笼残损币630余万元,做好现金兜底。

### 服务“无碍”更有爱

“百善孝为先,孝为德之本。”“慈孝”是中华民族代代相传的美德。慈城是以“慈”命名的古镇,每一处山水、每一条街巷,都深深烙印着慈孝文化的印记。走进位于慈城的农行宁波慈城支行,映入眼帘的便是“慈孝”二字。在这里,千年的慈孝文化在暖心适老的金融服务中传承延续。

“每次来办业务的时候,这里的工作人员都会手把手地教我,很贴心。”陈大伯住在农行宁波慈城支行隔壁的社区,随着年龄增大,去银行办理业务对他来说是一个不小的挑战。“年龄大了,就怕麻烦别人。但我每次来这里办业务,都觉得很顺畅。”

在农行宁波慈城支行明净的营业大厅里,拐杖、老花镜、轮椅等助老设备应有尽有,等候区域有正在聊天的老人。工作人员正在用熟练的慈城方言与客户沟通交流,一名老年客户熟练地打开了“大字版”掌上银行查询账户余额……

在农行宁海城区支行,一对中年夫妇拿着一个帆布袋走进营业大厅。工作人员急忙上前询问,客户面露难色地向工作人员打开帆布袋,只见里面是一沓沓布满灰尘的纸币。原来这是客户刚过世不久的父亲辛苦攒下的钱,因常年封存在柜中,已经出现变质,客户不确定能不能兑换,只好向工作人员寻求帮助。

了解情况后,农行宁海城区支行的工作人员立即开通残损人民币兑换绿色通道,开展残损币鉴定和清理工作。工作人员小心翼翼地将钱币一点点剥离、一张张铺开,确保钱币的完整性。

经过近3个小时的辨认拼接后,工作人员为客户清点出7.65万元可存入人民币。看到这些破旧的纸币存入账户,客户感激地说:“真是不好意思,给你们添了那么多麻烦,农行的服务真的很暖心,为你们点赞!”

目前,农行宁波市分行已实现全辖网点适老化改造全覆盖,在每个网点都配备了适老化设施,提供适老化服务。如设置老年人服务绿色通道,放置爱心座椅,配备老花镜、放大镜,还为使用轮椅的老年客群配置了无障碍设施和坡道,部分网点配备了血压仪、急救包、除颤仪等,不断提升老年人在网点的服务体验。

除开展网点适老化改造外,农行宁波市分行针对老年客户群体的多元化需求,优化线下业务办理流程,如简化已故存款人存款支取、失能失智客户代理业务等流程和手续,为行动不便的老年客户提供上门服务。今年以来,农行宁波市分行辖属各分支行常态化对接社区、养老院等,开展智能机具运用、金融知识普及、防范电信网络诈骗等宣传活动40余次,帮助老年人跨越“数字鸿沟”,享受更加安心和便捷的支付服务。

### 便利支付不见“外”

“Very nice, very polite and professional.”日前,一名土库曼斯坦籍客户在农行宁波江东支行的客户留言簿上留言,称赞该行工作人员的优质服务和专业能力。该外籍客户从事汽车进出口贸易行业,日常支付、经营款转账等均通过农行卡。当天,由于原护照过期,在银行的预留信息不符等问题,他无法通过掌上银行转账汇款。面对急需支付的货款,他急得满头大汗。农行宁波江东支行的工作人员立即启动线上审批程序,依据外籍客户最新的护照信息,现场为其办理了信息更新业务。

在农行宁波镇海支行,一名来自巴基斯坦的客户并不熟练的中文向该行工作人员表示了感谢:“谢谢你们,我非常喜欢中国,感谢你们的帮助。”当天上午,这名外籍客户来到农行宁波镇海支行要求开通掌上银行,由于她对中文不太熟练,工作人员立即用英文进行沟通交流,并向她介绍了掌上银行的功能和操作方法。在工作人员的帮助下,该客户还体验了掌银扫码支付优惠活动,便捷的支付方式获得了她的连连称赞。

农行宁波市分行通过在辖内网点设置中英文咨询台、多语种翻译器,摆放《境外来华人员支付指南》《宁波市入境客户金融服务指南》,设置外币兑换服务专窗和绿色通道等措施,不断优化外籍客户服务流程,提升外籍来华人员等客群的金融服务体验,让老外不见“外”。近年来,依据“应开尽开、便利审核”原则,通过外国护照、外国人永久居留身份证等证件为8000余名外籍来华人员开立借记卡。

下一步,农行宁波市分行将一如既往地积极践行、主动承担提升支付便利性的社会责任,针对不同客群,采取更多人性化、创新性的现金服务举措,努力做好现金服务“最后一公里”,为打造更加便捷、安全、高效的现金支付环境贡献自身力量。

陈芋荣 葛爽爽 文



农行宁波慈城支行员工为行动不便的老人提供便捷服务。(许静 摄)