

适应数字化时代 银发老人爱网购

本报记者 梁智玲

“双十一”线上囤货购物，早已不是年轻人的专利。如今，越来越多老年人适应数字化时代，学会了使用电脑、智能手机，成为接受线上消费的一股新动力。“双十一”来临，连日来，记者通过走访调查，了解了“银发族”的线上消费特点，以及他们在线上消费时容易遇到的常见问题。

市民杨女士今年70岁。今年夏天，在女儿的帮助下，她学会了线上购物。最近这几个月，从新鲜、磨合到熟练掌握，她成了全家人口中的“网购达人”。如今，从粮油调味品，到衣物家居用品，再到孙子、孙女的玩具，她都从网上挑选、下单，很享受每天收快递的乐趣。“太方便了，同一种物品能在同一个购物平台线上货比三家，还能通过不同的购物平台对比价格、质量，哪家便宜买哪家，有时一单能省不少钱，越买越有成就感。”她说。

为了迎战今年的“双十一”，她又在购物车里加满了物品。“跨店满300元减50元的诱惑太大了，我给全家人都挑选了过冬衣物，感觉自己捡了个大便宜。”她说。对于她的这种做法，女儿表示担忧，也曾用自己网购多年的经验，劝说母亲要理智购物，不要为了网购而买太多看似有用、实则无用的商品。“母亲最喜欢在网上购买的物品是家居用品、衣物，喜欢囤货，而同样会网购的父亲，线上购物时则更加理智，一般情况下会根据自己的需要，有针对性地搜寻物品进行购买。”杨女士的女儿说。

记者在采访时了解到，喜欢线上购物的老年群体年龄多在75岁以下，这些老年人中，有不少是最近两年学会了网购。“受疫情的影响，先学会了线上社区团购，后来又在购物平台注册了账号，开通了支付宝，现在已经完全接受了网购。”69岁的王先生说，当前，出门扫码、线上支付成为生活必备“技能”，努力学习，适应数字化时代，让老年人的生活也方便了很多，不至于被时代抛弃。

由于接受新鲜事物的速度较慢，不少老年人表示，虽然或主动或被动学会了线上支付、扫码、网购，但在使用这些新技能时，仍会有不少困惑。比如，在网购过程中，不少老人对平台给出的跨店凑单满减、分享领红包、预付订金等促销方式弄不明白，导致在下单后发现，原来应该享受到的优惠其实并没有享受到。还有一些老人在遇到消费纠纷、需要售后服务时，因不熟悉申请退货、退款流程，会选择放弃维权。我市站前路一家快递驿站的工作人员说，老年人来退货时，多数不明白购物平台的交易规则，得靠工作人员反复讲解，甚至手把手帮助操作，才能勉强完成退货。

那么，老年人如何才能避免在网购时踩坑呢？我市12315消费者投诉举报维权中心工作人员为老年人提出几点建议，一是老年人在网购时，要选择知名度高、信誉好的正规电商平台，并参考店铺的产品详情、信用等级、购物评价等内容，仔细辨别所选物



品。二是在付款时，一定要通过正规支付渠道和支付流程，不要相信商家私下提供的第三方支付平台，谨防遭遇电信诈骗等安全问题。三是谨慎参与直播购物，在决定下单前，先全面了解主播推荐商品的各种信息，不要仅凭着对主播的喜好冲动下单。四是注意保留网购原始记录，包括产品宣传页面、购物聊天记录、支付凭证、物流信息等。此外，工作人员还提醒，老年人在线上购物时，可选择食品、服装、日用品等纠纷少、自己又熟悉的物品，尽量不要选择生鲜、冷冻类以及黄金、翡翠饰品类等容易引起纠纷的物品。

上图 老年人使用智能手机扫码。本报记者 梁智玲 摄

是加强引导教育，提升老年人信息甄别能力；二是加大对不法企业的惩治力度，提高商家信誉度；三是完善纠纷解决机制，对老年消费者权益保护予以特殊照顾。

负担。子女要多关心老人，及时疏导老人的情绪，引导老人选择适宜的活动，适当锻炼身体。同时，还应鼓励老人通过微信、电话等方式与亲朋好友聊天，保持与社会的沟通。另外，由于很多老年人都患有基础病，需要长期服药维持身体健康，如果出现情绪、睡眠、躯体不适症状且不能缓解，在寻求医生帮助的同时，也可以让心理科的专业人员给予帮助，通过心理医生的疏导获得专业支持，积极调整心态。



连载

忠孝家国情

——道德楷模王春来五十年行孝日记

作者简介：

王春来，作家，一级警督。照顾瘫痪的父母12年，发明照顾老人的护理工具数十件（收藏于孝道博物馆），被誉为“造器孝亲”的当代著名孝子，身体力行地诠释了忠孝两全的不凡人

生。

其曾获得“感动洛阳十大年度人物”“当代中华最感人的十大慈孝人物”“当代中华新二十四孝”“河南省直十大道德模范”“推动中国家庭文明十大致敬人物”等诸多荣誉。

〇三〇 老师的丈夫

1975年7月8日 阴

今天是小暑。

我大概属于两耳不闻窗外事的那号怪人。当同学知道我在建筑队当小工的经历后，马上告诉我说：“你猜那个欺负你的瘦黑高个子大工是谁？”我摇摇头。

同学说：“不是别人，是咱们老师的丈夫！”我惊诧不已。同学还说，这个建筑队是集体所有制企业，招工很正规，老师的丈夫也是正儿八经的集体所有制工人，咱老师的身份属于民办性质，她只好委屈嫁给了这个男人。同学告诉我，那个建筑队招了不少像我这样的临时工，危险与累人的活儿都让临时工干，正式工人少，又有技术，就有地位了。

我无论如何也想不明白，老师怎么找了个这样小心眼的男人？

●今 悟

我万万没有想到，可恨的大工是我老师的丈夫。今天的我真心感谢老师的丈夫，他的冷酷让我发现了我是谁，让少年的我抛弃了幼稚和幻想，懂得了生活的真实，也了解了人性的另一面，加快了我成为男人的步伐。

45年后，我的孩子问：“爸，我发现您真是怪人，竟然不知道大工是老师的丈夫？”我对孩子说：“爸爸当年真的被称为‘怪人’，原因很简单，当年爸爸在你奶奶的引导下习惯看书，尤其是历史书籍，所思所想与同龄人的话题不一样，被称为‘怪人’也合常理。孩子，‘怪人’其实没什么不好，有自己独特的空间就避免了随波逐流，在博览了群书的同时，又能客观地了解社会的真实，爸爸无悔当‘怪人’。”

〇三一 恐惧

1975年7月9日 阴

今天是六月初一（农历），早晨我是在作上战场的准备，不再以幼稚的心态迎接风雨。

我也记得母亲说的话，那个大师傅其实是在成就我，可是感情上我无法接受母亲的话。

在路上迎着闷热的夏风，我边走边想，应该相信母亲的话，大师傅是在成全我快点长大，就像大墙里的人，在劳动中重生；更像那遥远的传说：相传天方国有一种鸟，集香木自焚，有死才有生。好儿郎就是这样在烈火中锤炼成钢，历“苦难”而重生的。

我告诉自己，要有成熟男人的样子，不要谄笑，我是靠力气和汗水挣钱，不乞求大师傅个人什么。

大师傅比我来得早，因为他要负责考勤与安排活儿。看民工们来得差不多了，他便掏出一支烟边点边瞅着我：“你这娃子肩膀太嫩，别担水了担不动，你来拽泥巴！”

我心里一阵感激，看来老师的丈夫发慈悲了，也许他知晓我是他妻子的学生，才开恩关照我的。

我随几个民工上了房顶，感激之情化作了恐惧。这座有屋脊的两层楼的楼顶像古建筑那样，用椽条拱搭起来。因为房间面积不大，房顶坡度就很大，椽与椽之间有30厘米左右宽。

我顺着晃悠悠的木梯子爬上楼顶，足有十几米高，高空中我屁股一阵阵发麻，让我怀疑自己是不是有恐高症。

木椽子放在房顶椽位上，脚踩上去会旋转的，一点儿也不稳当，下面则是堆满砖头的地面，周围没有任何防护设施，唯有墙体稳当点儿。

怪不得别的施工队昨天又摔死人了。

（未完待续）

让银发触网更舒心

□梁智玲

当“数字化”遇到“老龄化”，如何维护“银发族”的合法权益，成为不可回避的话题。相关数据显示，老年消费投诉集中在保健品购买、收藏品投资、金融理财、养生预付卡、电视网络购物等领域，突出问题表现为消费偏好明显、辨识能力弱、误导宣传多与维权困难等。

笔者认为，在互联网时代，银发消费者网上购物成为新的趋势，我们更应该做好以下内容：一

下，开启了线上学习之路，培养良好的心理防线。

疫情之下，老年人更容易产生焦虑、孤独、抑郁、多疑等心理问题。那么，老年人应该如何保持健康心理呢？我市国家级心理咨询师朱女士说，老年人既不能不在乎，也不宜过度恐慌，要调整心态，科学防护、锻炼身体。

朱女士建议，疫情防控期间，信息过载会导致不确定感增加。因此，老年人要学会限制信息获取，只关注官方、权威的信息，不阅读来源不明的信息，减轻心理

老年人莫忘“心理防疫”

本报记者 梁智玲

“微信线上动起来，抗击疫情常锻炼！”近日，新冠肺炎疫情防控形势严峻复杂，我市解放区老年大学太极拳班的老年学员开启了微信线上锻炼模式，在健身口号的号召下，大家纷纷在家锻炼起来，用良好的心态做好“心理防疫”。

“每天通过微信群和拳友交流，大家相互鼓励、问候，在线上‘云锻炼’，精神有了寄托，不觉得孤单。”我市一名太极拳爱好者说。记者了解到，在我市，有不少老年人在新冠肺炎疫情防控形势