

扫码点餐 让老年人犯了难

技术进步本应给人提供方便,商家不可搞“一刀切”

“请使用手机扫码点餐。”如今,越来越多餐厅都推出“无接触服务”,有些商家甚至索性取消了人工点餐服务,服务员直接引导消费者使用手机完成排队、点餐、结账等多项服务。扫码的初衷是为了让服务更便捷,但眼下它成为一种新的障碍,尤其让不少老年人“望码兴叹”,倍感不便和无奈。

扫码点餐 拒收人民币

“不好意思,依帮帮阿拉点菜好?”近日,记者到崇明区一处农家乐吃饭。刚坐下,隔壁一对老夫妻,就拿着菜单求助。原来,该店家要求,只能扫描二维码点餐。老人一下有点“蒙”。于是,记者就用自己的手机,帮他们点菜了。首先要扫描二维码,关注这家店的微信公众号;其次要在对话框输入桌号;最后才到点菜。

老两口要点两菜一汤。一个烂糊鳝丝,一个银鱼炒蛋,一个香菇菜心汤,再加一小碗白米饭。点菜时,他们要求鳝丝软一点,同时银鱼炒蛋不加葱。然而,这两个小要求,没法通过扫码提出,记者还是找来服务员,当面说明。面对这两个小要求,服务员嘴上嘟囔着,满脸不悦。

菜上来了,老两口面面相觑,原来银鱼炒蛋还是加了点葱。他们叹一口气,识相地不提意见了,把葱用勺子挖掉,开吃。吃了没多久,老夫妻见缝插针地对服务员说:“再来一碗米饭。”服务员急匆匆跑过,对他们喊了一句:“扫码,扫码!”语气中,充满了不耐烦。当记者提出再为老人扫码点单时,老大爷摇了摇头,“我们不吃了”。

买单时,服务员说没有零钱,要求老两口电子支付。这一次,好脾气的老人终于发怒了:“你们什么都是扫码扫码,考虑过老年人的需求吗?我们

连健康码都是早上出门,让孩子帮忙扫描好,再存好的。人民币怎么能不收?这家店我来过五六次了,你们就这么对待老顾客的?”僵持下,最后还是用现金结账。临走时,老两口感叹,没有“码”寸步难行,以后不会再来了。

“诱导”扫码 怕信息泄露

不仅“银发族”看到扫码点餐头大,还有些消费者不愿意使用扫码点餐,是担心个人信息泄露等安全问题。许多市民反映,不少餐厅不主动提供人工点餐,或以使用人工点餐就不能享受优惠为由,“诱导”顾客扫码点餐。

市民黄先生介绍,他和朋友去黄浦日月光一家餐厅用餐。入座后,服务员告知他们,需要自行扫码点单。黄先生随即向服务员索取纸质菜单,但服务员回答餐厅不提供纸质菜单,只有餐桌玻璃下压着一张菜单。

无奈之下,黄先生选择了扫码点单。在点餐时,他不得不点开个人微信,并授权手机号登录。但在点餐过程中,小程序发生错误。此时,餐厅的工作人员才说,可以提供人工点餐服务,只是不用小程序点单,微信卡包内的优惠券就无法使用。

在杨浦区一家餐厅,服务员告诉记者,餐厅内只能通过微信扫码点单。记者扫码后,系统显示“需要登录才能继续使用服务”,在记者的再三追问下,餐厅服务员才不情愿地表示,可以提供人工点餐服务,但人工点餐存在下单慢、上菜慢等种种弊端。说完,服务员便匆匆离开,对记者的提问不再作回应。采访中,不少年轻人也坦言,扫码点单并不“方便”,有时晕头转向一顿操作,好不容易点完餐吃好吃饭,回家后手机上都是餐厅广告推送,不堪其扰。

记者打开点评网站,吐槽扫码点餐的“不绝于耳”。网友“凌子”说:“没有纸质菜单,太霸王。我们青年也不喜欢扫码点单,每次扫码都要关注一个新号。”网友“白水鱼”留言:“我年近60,虽然也会使用智能手机,但是,我还是觉得最传统的方式不该丢弃,点餐是机器,去银行、医院也都是机器,去购物都是电子支付了,那人民币难道都是橘子皮?大家都会老的。”许多网友留言感慨,老人岁数大了,眼睛看不见手机上那小小的文字,不懂如何操作,作为商家也要换位思考,走“慢”一点,更长久。

尊重老人 让助老“无障碍”

技术进步给广大消费者带来快捷的服务,但不代表商家可以冷漠地“一刀切”,过度索取消费者隐私。此外,有些老年人玩不转智能手机,难道他们就失去了进店就餐的“资格”?不会扫码点单,不会滴滴打车,不会电子支付……这些并不是老年人的错。数字时代,尊重老年人习惯,是让老人们都享受到社会进步带来的福利。大到国家顶层设计、小到吃穿住行,所有的设计都应该同时有“数字化”和“非数字化”。

2020 年底,市十五届人大常委会第 28 次会议表决通过《上海市养老服务条例》。条例明确——本市为老年人交通出行、就医、办事等提供便利;各级行政管理部门、提供公共服务的机构和企业,在为老年人提供公共信息服务时,应当符合无障碍环境建设标准,满足无障碍信息传播与交流的需求,推广应用符合老年人需求特点的智能信息服务;为老年人提供公共服务时,应当充分尊重老年人的习惯,保留并完善传统服务方式。

本报记者 晏秋秋 季晟祯 夏韵



今日论语

“扫码”生活,给“阿姨爷叔”多些选项

方翔

近日,一朋友到农家乐吃饭,偶遇一对老夫妻在扫码点单时遇到困难,朋友帮助他们点了餐之后却发现,老人对于菜肴的需求无法实现。到结账时,老人因不会使用电子支付,又与商家发生了不快。

不仅是饭店吃饭,日常生活中的很多场合,扫码都成为了必备的操作:一些公园要求入园出示健康码,一些喜欢广场舞的阿姨爷叔,因为不会用智能手机,连公园的门都进不去;因为不会用手机买票、挂号,很多老人只能一趟趟跑火车站、跑医院……在老年人望“码”兴叹的背后,难道真的没有办法了吗?

在信息技术快速迭代发展的今天,“扫码”生活已经是大的趋势,加上疫情防控的需要,越来越多的地方需要扫码,这也造成了老年群体所面临的数字鸿沟可能会越来越多。为帮助老年人跨越数字鸿沟,上海推出了许多有温度、有成效的实招,像“一网通办”的“随申办”App 已专为老年人推出“长者专版”,将老年人常用的随申码、医疗付费“一件事”、公交码以及地铁码集中展示;“随申码”还推出了离线版,专为 60

周岁及以上老年人定制等。

要进一步消弭数字鸿沟,首先需要数字包容,给老人在日常生活中多些选项,特别是让他们在接受数字化服务时,可以根据自己的实际情况,选择是否扫码,而不用依赖手机。近日,上海首批 100 台具备刷脸叫车功能的“一键叫车”智慧屏已全部完成调试并启用。今年,上海还将升级拓展“为老服务一键通”场景,打造基于“一码一屏一机”的养老服务新模式,提供“一键挂号”“一键咨询”等操作简易、直达需求的服务。

让老人享受数字化的便捷生活,更需要人文关怀。在一些服务性的场所,比如商场、餐厅,人工服务不能形同虚设,并且还要提供现金支付渠道。对此,有关部门以及行业协会可以出台相关的服务规范,让相关企业为老人提供更周全、更贴心的服务。

一座真正有“智慧”的城市,一定是极具温度的。处处可以扫码,但不能让老人处处碰壁。在“硬核”技术的背后,需要有帮助老人跨越数字鸿沟的举措,体现与“开放、创新、包容”一致的步调。

“谢谢你们们的守护,让我们能更安心游玩”

国庆节执勤的武警成为老爷爷镜头里的美景

国庆期间,外滩、陆家嘴等景点游客众多。10 月 6 日日落时分,夕阳给黄浦江两岸的建筑镀上一层金色,引起不少游客驻足拍照。在街头担负执勤任务的武警官兵,没想到自己竟也成了游客镜头下的主角。

当天傍晚 6 时 26 分,正在陆家嘴滨江大道巡逻的武警上海总队执勤第二支队中士闫顺发和上等兵蒙钢,被一位老人拦住了。起初,闫顺发以为老人是要寻求帮助,不料老人拿出一沓照片,问闫顺发昨日是否在此地执勤,照片里有没有闫顺发认识的

战友,并说这是专门为哨兵拍摄选好送来的,希望送给官兵留作纪念。闫顺发挑出部分照片收下,询问老人姓名和住址,老人挥了挥手,说要把照片送完,便离开了现场。临别时,老人还对他说道:“谢谢你们们的守护,让我们能更安心游玩。”闫顺发和战友庄重地向老人回以军礼,路面监控也记录

下了这温暖一幕。

闫顺发入伍已有 6 年,这是他第 11 次节日期间在陆家嘴担负执勤任务。回到休息点,闫顺发和战友们翻看起照片。精美的照片中,高楼大厦和宽阔的黄浦江前,夕阳给哨兵镀上了一层金色。其中一张照片显示,阵阵江风中,一名穿白色裙子

的小女孩隔着栅栏向哨兵敬礼,这让官兵们心里感到阵阵温暖。每张照片背面,老人还手写了“有你们的守护,我们才能安宁地生活,你们辛苦了,人民感谢子弟兵”。

昨天,女孩敬礼照片中的哨兵董宇航收到老人的这份关爱,感动不已:“现在天气已经转凉,但这位

老人的举动让我感到十分温暖。我一定会站好每一班岗,不辜负人民群众的关怀。”

“为我们拍照又专程送来照片的老爷爷,您在哪里?”武警执勤哨兵希望当面向老人致谢,并邀请他和家人来军营参观。 本报记者 江跃中 通讯员 李宏伟 付永春 李博



新民周刊 2021 年 10 月 11 日新刊预告

Editorial 新民一周

03 时代里的 552 航班

Cover Story 封面报道

06 隐蔽战线中的巾帼传奇

12 沈安娜之女华克放
母亲一辈子甘当无名英雄

14 朱洁静、王佳俊:爱与信念永存

18 有信仰的女人很美,也很燃

22 百年女性“她力量”

28 王勇:跨界大佬、斜杠青年的多面人生

World 环球

42 日本之秋,远虑与近忧

Culture 文化

48 羽衣霓裳“保卫战”

54 中国传统纹样之美

2022 全年订阅优惠价 ¥408

订阅电话: 021-62793310 订阅代号: 4-658

56 上海核心版权产业
接近国际发达水平

58 哥哥们不油腻

62 披荆斩棘,重塑人设?

66 火爆综艺,让女性“看”
和“被看见”

Society 社会

70 社会共治,激发每个人的敬老爱心