

962555

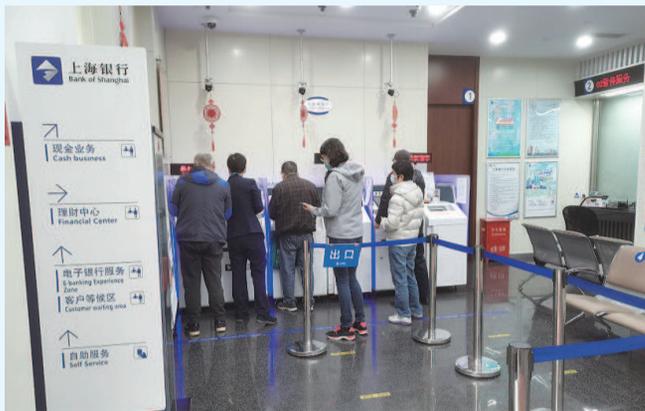
# 快递进柜不送上门 路边打车常遭拒载

本报记者与市民观察员走访  
多个场景体验老人“愁”与“难”

帮忙

民生调查  
适老篇

12月7日、9日,本报连续推出“民生调查·适老篇”系列报道,反映老人们在智能时代遭遇到的种种障碍。连日来,本报记者与市民观察员体验了现实生活中的不同场景,采访相关专家。看一看,还有多少“坎”,需要助力老人迈过去;听一听,还有多少事,需要更加善待老人。



银行智能设备前,不少老年人不会操作,一旁的柜台窗口则显示“暂停服务”。  
本报记者 徐驰 摄



市民建议将银都路附近的这座亭子改造  
成出租车扬招点。

## 取个快递真的好难

身有残疾的市民陈老伯年过七旬,体弱多病,需要坐着轮椅才能出门。自从前年他住进家门口一家养老机构后,收取快递就成了最头疼的事情。“快递小哥经常将快递派送到附近的快递驿站里,我不太会用智能手机,腿脚又不便,每次取快递都要辛辛苦苦花上半天时间。”

陈老伯告诉记者,一来二去,一些快递小哥熟悉情况后答应送上门,但大多数还是径直放入快递驿站。前一阵,儿子和儿媳给他快递了一箱“红美人”橘子,由于超时未取,不仅领取时要付费,打开一看,水果还烂了大半箱,让他心疼不已。

记者与陈老伯所在的养老机构取得联系。一名工作人员表示,老人反映的情况属实,他们很同情但也很无奈,机构人手有限,安排护工取快递会分散精力,还可能造成意外。“我们把照顾老人的身体与安全放在第一位,至于其他需求,可以考虑给条件特殊的老人专门提供服务。而我们更希望看到的

是,全社会适老化服务水平的提升。”

取快递,同样是家住鞍山地区的汪阿婆的烦心事。汪阿婆患有弱视症,每次快递小哥直接把快件扔进楼下的快递柜,汪阿婆不仅要步履蹒跚地上下楼,还要贴近快递柜的触控面板眯着眼睛使劲瞧菜单栏。这对她来说,简直是一种“折磨”。“每次,我盯着屏幕看好久都看不清,还要别人帮助我才能拿出快递,实在费心费力。”汪阿婆抱怨道。

## 这些事老人们最愁

这几天,记者跟随罗惠康、徐佩兰等多位本报市民观察员走访多个现场,真实体验了老人们“愁”与“难”。

首先是打车难。家住闵行区银都路的李老伯患有心血管疾病,急性发病时,需要马上去医院接受治疗。但是,他在马路边扬招出租车时,经常遭遇拒载。

12月10日下午,记者来到银都新村附近。银都路周边无叫车点,只有一个闲置的亭子。记者在路边等了15分钟,许多空车呼啸而过,没有一辆愿意停下。市民观察员建

议,为了老年人出行方便,相关部门可将亭子改造,作为出租车扬招点,既方便了老人,也让出租车司机能安心停车。

其次是取钱难。记者在一家银行看到,智能设备面前人头攒动,不少老人排起长队,而一旁的柜台窗口则“暂停服务”。“每个月我都要来银行领养老金,但是窗口开得太多,自助取款设备的字体又太小,我耳朵不好,听不清提示音,麻烦!”陆老伯说。

除此之外,一些医院常用药不全,经常缺货、断货,为了配药,老年人还要“反复跑”;还有不少老年人反映,如今哪怕去菜市场买个菜,摊主都会让消费者扫码付款,老年人想学,但是记忆力跟不上,常常是“前学后忘记”。

## 精准分析不同需求

“其实,如果从55岁退休起算,到85岁左右,这30年间,老年人这个群体‘两极分化’很明显。不同的人,想法也会非常多变,甚至截然不同。我认为,社会应当给他们更多的包容,并通过科学化手段去了解他们的

问题、解决他们的难题,这才是社会进步的表现。”复旦大学教授顾晓航告诉记者,如今他自己也迈入了70岁,常常会思考这个问题,“比如,我经常去一些老年人的食堂,看到菜确实很好,但老年人每天晚上需要吃这么多饭菜么?也值得深思,这里面就要讲科学。”

顾晓航建议,社会可以利用先进的大数据等科技手段,对老年人的不同需求加以分析。只有这样,才能真正得出科学、精到的结论,找到这些“适老化”问题的有效解决方案,真正触及老年人生活的方方面面,让其晚年安康幸福。

一名养老行业资深专家则坦言,如今,社会需要“适老化”,老年人也需要“适新化”。一些老年大学可以开设相关课程,教老年人如何“触网”,如何更好地使用智能产品,如何逐步适应新的时代、新的生活。“其实,更多的老人希望从自己的子女那里获取新的知识和技能,我们应该多多陪伴他们,让他们老有所养、老有所学、老有所乐。”

本报记者 徐驰

## 地下室浴场遭“喊停” 时隔半年突开业?



小帮再追踪

本报讯(记者季晟祯)本报6月9日7版刊发《居民楼地下室改建洗浴中心》一文,反映普陀区安远路270号一家商铺底层“大兴土木”,计划建造洗浴中心,而装修所在区域是安远路230弄九茂小区9号楼、10号楼

和11号楼的地下室。居住安全怎么办?居民忧心忡忡。在本报记者介入调查后,地下室被责令停止施工。

然而让人没想到的是,近日九茂小区居民再次打来求助电话,称地下室已完成浴场装修,近期对外试营业。从居民提供的照片上可以看到,商铺大门口张贴着写有“开业大酬宾好消息”几个大字的告示,还有“喜乐嘉浴室经过精心打造,现在对外试营业”等内容。

就在去年11月,经普陀区市场监管局核准,安远路270号底层经营范围为洗浴服务。后经反映调查,地下室非商业用途,不在营业执照核准的经营场所内,不能开设洗浴中心。

那么,时隔半年不到,地下室怎么又堂而皇之地开出了洗浴中心呢?附近居民表示,本报刊发报道后,地下室装修工程的确“停工”许久。10月初,居民发现地下室又开始有“小动作”,不但内部装修已初具规模,还有人前来安装煤气管道。居民多次向街道反映,得到的回复是“会约谈商家”。“我们想着街道不会‘坐视不管’,谁知等了又等,却等来了开业。”9号楼的陈先生叹息道。

昨天,记者与长寿路街道取得联系。街道方面表示,自接到居民举报地下室浴场试营业后,目前已责令商家闭门整顿。“后续会由平安办牵头,与相关职能部门商讨处理对策。”对于这样的答复,居民们希望,相关部门能把各项监管措施落到实处,不要让地下室浴场一次次“卷土重来”。



浴场门口张贴着“开业大酬宾”告示



目前街道已责令商家闭门整顿



小帮呼有应

## 快递拆开马桶碎裂 经沟通网购平台拖了两个月终退款

市民孙先生反映,两个月前网购了一只马桶,开箱后发现破损,之后多次向平台提出退款,但一直遭到拒绝。目前,经本报介入,平台已全额退款。

10月13日,孙先生在“科勒卫浴京东自营旗舰店”购买了一只抽水马桶,支付2500多元。两天后,快递员送货上门,孙先生提出开箱验货,但对方称只能查看外包装是否损坏,不能开箱检查。无奈,孙先生写明“外包装无损坏”并签名。10月中旬,安装马桶的工人来到孙先生家。打开包装后,发现马桶底部碎裂。孙先生找到网购平台要求退货退款,但被拒绝。他说,联系客服不下10次,但每次均回复“已签字确定,不能赔付”。

之后,记者与京东客服取得联系,经过沟通,孙先生最终收到了商品退款。

本报记者 夏韵  
实习生 张仪玮



本版编辑/顾珺  
视觉设计/竹建英

## 欧式独栋商用别墅招租 源深路305号

央企自持物业,花园别墅风格,地理位置优越,距离地铁6号线源深体育中心站约600米。产权建面5184.61平方米(地上五层,地下一层及地下车库),拥有35个停车位。金融机构、上市公司、地区总部、国内外知名或实力企业优先,整租优先,办公优先。

联系人 徐女士  
联系电话 13701758207  
沪房地浦字(2004)第048518号 广告