

本报记者跟随10位老人去10个现场体验——

“处处要扫码”对老人友好吗

商场 读身份证有点卡

便捷度:★★★★ 友好度:★★★★

观察员:罗惠康(82岁)

时间:6月6日下午1时40分

地点:南京西路梅龙镇伊势丹商场

商场门厅处的显眼位置放着一架“数字哨兵”健康核验一体机。“我今年80多岁了,智能手机用不来,怎么办?”罗惠康向工作人员发出求助。对方指着“数字哨兵”回复:“老先生,你只要拿着自己的身份证,让这个机器验证一下,绿码显示通过也是可以进的。”

罗惠康随即掏出身份证放在机器上对准摄像头验证,反复尝试,依旧显示等待验证。此时后续排队进场人员陆续增多。无奈之下,工作人员挥手放行,让老人直接进场了。罗惠康表示,商场提供的多种验证方式对老年人来说还是比较方便的,但应该加强设备的日常调试,确保它的正常运转。

本报记者 陆常青

观察员:柴杭飞(73岁)

时间:6月6日下午2时

地点:南京西路中信泰富广场

和梅龙镇伊势丹商场一样,在进入商场的门厅内放着一架“数字哨兵”,一名工作人员正引导顾客扫码验证。在得知柴杭飞年纪偏大不会使用手机扫码后,工作人员请他出示身份证读取验证,但是同样出现了机器卡顿现象。此时,工作人员一边安抚老人耐心等待,一边通过对讲机呼叫技术人员赶来现场查看。

经过一番调试,工作人员再次将柴杭飞的身份证放在机器上,绿码出现,通过验证,老人随即被引导进入商场。

本报记者 陆常青

观察员:陈玉兰(79岁)

时间:6月7日中午12时35分

地点:兴业太古汇商场

陈玉兰头戴一顶草帽遮阳,脖子上系着一条名牌丝巾,打扮得“山清水秀”的她约了“小师妹”,打算到兴业太古汇逛逛。记者首先跟随她来到兴业太古汇南门,一名站在门口的工作人员立即示意,需要扫描场所码,才能进商场。陈玉兰有些尴尬地说:“我不会扫码,小辈帮我打印了一张离线码,可以吗?”工作人员直接表示,这种情况,只能前往北门。

随后,记者跟随陈玉兰来到北门。这里的工作人员在仔细查看离线码后,让她进入了商场。此情此景,让陈玉兰不由得感叹:“从南门走到北门,其实还是有点距离的。这么大的商场,如果能在每个出入口都配上工作人员,帮助引导老年人,就更好了!”

本报记者 徐驰

医院 医保卡也能验证

便捷度:★★★★ 友好度:★★★★

观察员:沈宝荣(81岁)

时间:6月6日下午2时20分

地点:西康路静安区中心医院

沈宝荣今年已81岁,每周都要去医院看病配药。记者陪着老先生来到静安区中心医院配药,沿着排队栅栏前行,入口处有两名工作人员引导扫码验证,一旁还设置了咨询台。沈宝荣看到验码机正有些不知所措,工作人员立刻接过他手里的医保卡,嘀的一声,绿码显现,可以通过。对此,沈宝荣连声叫好:“医保卡也能验证通行,阿拉老年人看病勿愁了。”

本报记者 陆常青

民生调查

近日,一位老人因不会扫码而不得不放弃乘坐公交车的视频引发全网热议。随着上海疫情防控进入常态化阶段,“银发一族”面对“处处要扫码”的数字生活,去商场购物是否方便?去医院配药是否顺利?在公园散步是否便捷?去银行取钱是否省心?

连日来,记者跟随10位新民晚报市民观察员,前往公共场所体验最真实的“便捷度”和“友好度”。他们当中,最年长的82岁,最年轻的67岁,平均年龄74.5岁。

公园 掌上扫码通行快

便捷度:★★★★ 友好度:★★★★

观察员:黄吉人(81岁)

时间:6月6日下午2时40分

地点:西康路西康公园

在公园门口,两名保安不断提示游客要扫“场所码”。在得知老人没有智能手机后,保安表示通过身份证读取,也能进入。随后,一名保安耐心仔细地给老人讲述了验证过

程。在黄吉人拿出身份证后,保安主动帮他顺利读取验证,整个过程不到10秒。

本报记者 陆常青

观察员:孙海男(71岁)

时间:6月7日下午1时20分

地点:人民公园

孙海男走到熟悉的人民公园5号口时,却发现只带了一张身份证。“我没有智能手机,可以进公园吗?”“身份证带了吗?给我们扫一下,一样可以进去的!”保安拿出一个掌上扫码机,在识别孙海男的身份证后,顺利放

行。“人民公园做得挺好,对我们老年人很友好,点赞!”孙海男高兴地说。

本报记者 徐驰

餐饮 不扫码不能进店

便捷度:★★ 友好度:★★

观察员:孙俊(74岁)

时间:6月7日下午2时15分

地点:南京西路445号功德林

功德林门口贴着一张公告:无法堂食,只能外卖。而在一旁的外卖处,则张贴了一张二维码。孙俊出门前,让小辈帮自己打印好了一张“离线码”。可是,功德林的工作人员却还是将他拦了下来:手机不扫码,不能进到店。孙俊询问缘由,对方表示,这是“公司的规定”,他们也只是“照章办事”。沟通无果后,孙俊只能悻悻而回。

本报记者 徐驰

银行 扫证几秒后进入

便捷度:★★★★ 友好度:★★★★

观察员:任琦(70岁)

时间:6月7日下午4时

地点:南京西路茂名北路工商银行营业厅

由于不会使用网上银行,任琦一直要去银行营业厅取钱。在营业厅门口,面对要扫“场所码”的新规,没有智能手机的她只能求助。工作人员耐心解释后,她掏出身份证读取验证,几秒钟后,就进入了营业厅。“原本担心进不来,没想到还是非常方便的。”

本报记者 陆常青

地铁 持离线码就能乘

便捷度:★★★★ 友好度:★★★★

观察员:徐佩兰(67岁)

时间:6月7日下午5时20分

地点:地铁9号线商城路站

临近下班高峰,进出地铁站的人明显多了起来。徐佩兰和记者在地铁9号线商城路3号进站口看到,“场所码”张贴在醒目位置,还有一名身穿防护服的工作人员引导。

徐佩兰询问工作人员,老年人不太会使用手机扫码怎么办?工作人员示意,可以前往站台层寻求帮助。来到站台层安检口,一名工作人员耐心解答:“您可以提前打印‘离线码’,出示之后,由我们核验人员扫码核验,就可以进站乘坐地铁了。”

本报记者 徐驰

小区 拿快递老人辛苦

便捷度:★★★ 友好度:★★★

观察员:李慧(67岁)

时间:6月7日傍晚6时

地点:云山路999弄小区

李慧说,这两天快递依旧只能送到小区门口,因为没有志愿者再逐楼短驳,他们这些上了年纪的人,一次次往返奔波,实在是有点力不从心。记者看到,小区门口的丰巢快递柜旁,包裹堆积如山,排队取件的居民不少。李慧掏出手机,却不知道如何操作才能取件。最终,在一位年轻人的帮助下,才通过输入“取件码”的方式,取到了物品。李慧建议,对于特殊老年群体,小区应当继续确保快递能送到楼下,不要让老人们太辛苦。

本报记者 徐驰



这家银行门口设置了老年人排队坐席,既能使人们保持安全社交距离,也更人性化
本报记者 刘歆 摄

银行网点门前排长队

延长营业时间、加派人手助缓解

延伸阅读

不少刚刚恢复营业的银行网点迎来了现金业务需求高峰,甚至出现了排长队的现象。记者从沪上银行业了解到,部分银行已经延长市区一些网点的运营时间。

“家门口的几家银行门前都在排队,而且老人居多,在疫情防控的形势之下,这样是否有风险。”市民王女士说。

昨天,邮储银行某网点负责人告诉记者,自己负责的网点自6月1日恢复营业以来,客户几乎天天爆满。“很多老人没有硬卡,只有存折。”她表示,虽然有机能读取软卡办理存取款业务,但是有额度限制,取款只能2万元以下;还有些存折,如果消磁或者信息不全,机器没办法读取,客户仍要到窗口办理。现在,其网点每天接待人数是之前的两三倍,分行办公室不得不派人过来支援。

上海银行是上海地区最大的养老金

代发银行,承担了上海超过三分之一的老年群体养老金代发任务。仅6月2日,上海银行沪上复业网点均领现量就达到了正常情况下的2.85倍。

数位在沪银行人士都表示,网点恢复营业后,客户量出现猛增,而且基本都是老年客户,主要到网点办理存取款和转存业务,不少在沪银行的分行都安排人手临时支援网点。此外,部分银行延长营业时间进行应对。昨天晚上,工商银行上海市分行在其官方微信发布通知,工行决定在6月8日(周三)至6月12日(周日)期间,延长20家网点营业至20时。

记者了解到,为更好服务老年客户,提前做好养老金代发高峰期间的服务,不少银行都提前安排了一些相应措施进行应对。例如,上海银行就专门将“96敬老专线”调整为为首句播报,老年客户按键直通人工服务,特别是对于不习惯智能手机的老年客户来说,拨打电话就可以随时查询养老金余额、到账信息等。

本报记者 杨硕