

适老化改造，让金融服务更有温度

吕莉

民生观

线下服务更贴心、智能设备更易用，切实提升老年人使用金融产品和服务的体验

最近，笔者到附近银行办事，发现老年客户占比很高，而随处可见的助老设备和流程简化的绿色通道，为他们办理业务带来不少便利。

推出适老版手机银行，解决老年人“看不清”“找不到”“不放心”等问题；定期举办金融知识小课堂，增强老年人的防骗意识……近年来，许多金融机构从老年客户的需求出发，逐步推进适老化改造，为他们提供了更周到、更暖心的金融服务。同时也要看到，一些银行推进改造的软硬件水平跟不上，部分适老版手机银行仍存在登录不方便、广告推送多等问题，智能客服不智能、想转人工难接入，也让一些老年人感到无所适从。

前不久，国家金融监督管理总局发布《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》，推动金融机构积极融入老年友好型社会建设，持续优化传统和智能化金融服务，不断丰富适老化产品和服务。将这些举措落实、落细、落到位，加快适老化改造和创新，能帮助更多老年人享受到智能化产品和数字化服务带来的便利。

尊重老年人使用习惯，优化传统线下服务。作为老年人接受金融服务的重要窗口，银行线下网点的作用不可替代。笔者附近银行的适老化水平相对较高，但排队问题依然突出，从取号到办事需要一个小时。改造力度仍需加大——改进人工服务，适当简化操作流程，减少重复填单等非必要业务环节；优化网点布局，适度向老年人聚集区域倾斜。

用好智能科技成果，提升线上服务水平。界面更简化、功能更突出、文字更清晰，这样的适老版手机银行受到普遍欢迎，但就老年群体的特点和需求而言，还有不少提升空间。进一步优化界面交互，突出常用功能，减少营销内容，加强信息核对，是许多老年客户的心声。存在使用困难时，接入一键远程人工服务，能保护老年人使用智能设备的积极性。

适老化改造还体现在产品和服务内容的升级。结合投资、医疗、养老等实际需求，研发推出更多面向老年客户的产品；对于社会上频发的“非法集资”“电信诈骗”等骗局，做好金融知识普及和风险提示……这些做法可帮助老年群体守护好“钱袋子”，促进提升生活品质。

采取差异化、有针对性的措施，让线下服务更贴心、智能设备更易用，老年人使用金融产品和服务的体验一定能得到切实提升。

北京31.6万台电梯将实现“一梯一码” 市民扫码可查看维保情况

本报北京12月4日电（记者李建广）为加强电梯安全监管，北京市正推动电梯“一梯一码”试点，为每台电梯附上“数字身份证”。今年年底前，8万台老旧电梯将率先完成“一梯一码”。到明年4月，全市共31.6万台电梯将全部实现“一梯一码”。

电梯加贴“数字身份证”后，维保人员须先扫码后维保，避免维保“造假”。市民可通过扫码对所乘电梯的维保情况进行监督，防止电梯超期未检。如遇紧急突发情况，乘客还能通过扫码快速了解24小时救援电话、被困指引视频等信息，与相关人员取得联系。相关部门接报后将通过系统后台第一时间定位电梯的具体位置，及时准确掌握电梯相关信息，快速组织救援。

据悉，截至今年11月底，北京市电梯保有量突破31.6万台，使用15年以上的居民住宅老旧电梯达到4.5万台。

贵州开展电力改造 传统木屋用电更安全

本报记者 马跃峰 陈隽逸

贵州省贵阳市花溪区的青岩古镇有600多年历史，大部分房屋是木质建筑，火灾隐患较大。今年，南方电网贵州电网公司对青岩古镇景区进行了电力改造，将老旧电表和线路全部拆除，换上安装了阻燃板的电表和绝缘化线路，以降低火灾风险。

“景区内木质房屋密集，街巷用石板铺砌且属于文物，不能开挖，改造难度较大。”贵州电网公司贵阳花溪供电局青岩供电所副所长夏禹介绍。

青岩客栈是此次改造的受益者之一。“以前，线路都是老化的‘蜘蛛网’，入住率高时会跳闸，现在这些问题都解决了。”客栈经营者陈然说。改造后，客栈换了主线，线路整齐有序，还加装了防火隔热板，用电稳定性和安全性都有较大提升。

贵州以传统木质结构房屋为主的村寨数量很多，近年来，贵州电网公司不断创新，研发各类预警系统和新型技术，有效减少木质房屋火灾隐患。

“比如，我们研发的‘电力指纹’插座不仅可以自动识别隐患电器，还能自动断电。”贵州电网公司电力科学研究院副总经理谈竹奎介绍，只需替换传统的空开和插座，就能在火灾发生前及时发现和控制隐患用电设备。

雷山县西江千户苗寨内，10余个依山而建的天然村寨相连成片。作为试点项目，西江千户苗寨景区内的酒店、民房及商店共安装“电力指纹”断路器340余套，“电力指纹”插座500余套，能实时监测电吹风、电炉等60余种家用电器。

内蒙古锡林郭勒盟青年德乐黑洪格尔深耕畜牧科技——

做草原上的“发明家”

本报记者 赵景锋



核心阅读

35岁的德乐黑洪格尔，来自内蒙古锡林郭勒盟巴彦淖尔嘎查的牧民家庭，大学毕业后回到草原深耕畜牧科技。了解牧民需求、创新研发产品、及时升级更新、参与防沙治沙……如今的他，凭借专业知识和技能，在牧区播撒科技创新的种子。

右图：内蒙古锡林郭勒盟青年德乐黑洪格尔在测试无线监控系统。受访者供图

我的家乡我建设

笑起来憨厚朴实，对细节要求不高，口头禅是“都可以”——这是生活中的德乐黑洪格尔。

说话时喜欢皱眉，对问题追根究底，口头禅是“还不够”——这是工作中的德乐黑洪格尔。

出生于牧民家庭的德乐黑洪格尔今年35岁，来自内蒙古自治区锡林郭勒盟阿巴嘎旗查干淖尔镇巴彦淖尔嘎查。2012年从内蒙古农业大学毕业后，凭借扎实的专业知识和技能，在家乡牧区播撒科技创新的种子。2023年，他被评为“全国农业农村劳动模范”。

毕业回乡——

“有能力、被需要，为什么不回来？”

从锡林郭勒盟城区出发，驱车近100公里，一个多小时后到达阿巴嘎旗。还未下车，德乐黑洪格尔便快步迎了上来。他皮肤黝黑，戴着一副黑框眼镜。

阿巴嘎旗位于锡林郭勒盟中北部，总面积2.75万平方公里，常住人口约4万人，牧民占一半以上，产业结构相对单一。刚回家乡工作时，有人不解地问：“好不容易考了个大学，为啥还要回到牧区？”德乐黑洪格尔淡然一笑说：“有能力、被需要，为什么不回来？”

坐上车，德乐黑洪格尔带记者来到他在巴彦淖尔嘎查的家。远远望去，近万亩草场里，只有一段刚修建的柏油路。

坐在草地上，望着远处成群的牛羊，德乐黑洪格尔回忆起童年经历：“小时候，家里草场很分散，喂一次牛，来回要两个多小时。冬天，最低气温零下30多摄氏度时，还要到几公里外的水井旁给牛羊喂水。那时候，我的愿望就是让父母不再那么辛苦。”

父亲对新鲜事物的好奇和为人处世的热心肠，对德乐黑洪格尔影响很大。牧民家的大小物件，父亲都能帮忙修理。

“看着父亲修理东西，我也想试一试。”走进杂物间，打开一个工具箱，里面摆放着各式零件，德乐黑洪格尔说，“放学回家，我最喜欢的事情，就是拿着这些螺丝刀拆卸工具。”长大后的德乐黑洪格尔意识到，想要改变牧区现状，还得靠科技。填报高考志愿时，他毫不犹豫地选择了内蒙古农业大学农业机械化及自动化专业。

大学期间，德乐黑洪格尔不是在图书馆看书，就是在参加实践项目。课堂外，他参加了许多技术培训课程，包括机械制图、计算机语言等。“毕业前，我就决定回家乡工作，父母也很支持。”德乐黑洪格尔说。

德乐黑洪格尔上网时发现，“三支一扶”计划鼓励高校毕业生到基层从事支教、支农、支医和帮扶乡村振兴等工作，与他的想法不

谋而合。2013年7月，他通过这一计划进入阿巴嘎旗草原监督管理局工作，服务期两年。

钻研产品——

“练就一副铁脚板，积累了几个好点子”

谈及两年服务期的收获，德乐黑洪格尔总结道：“练就一副铁脚板，积累了几个好点子。”“当时，我的主要工作是草场测量与纠纷化解，基本上每天和牧民待在一起。”德乐黑洪格尔翻开一本泛黄的笔记，每一页都密密麻麻地记录着牧民诉求、草场方位等信息。

和牧民接触的过程中，德乐黑洪格尔总会留心观察他们的生活。有一次，在给牧民的棚圈安装监控时，他的脑海中浮现出一个问题：监控可以装在棚圈里，为什么不能装在草场上？“一户牧民的草场面积，少则几千亩，多则上万亩。想确定畜群位置，要爬到高处往下看，看不到的话在草场上四处找。顾不过来时，还得雇牛信、羊信，成本很高。”

记录下想法后，德乐黑洪格尔反复琢磨。“当时，大范围监控设备比较成熟，推广应用并不难。难题是草场电力基础设施差，需要利用无线传输技术和稳定供电系统。”

瞄准难题，德乐黑洪格尔迅速着手解决。购置器材、设计图纸、规划试验……准备工作完成后，他把自己家作为试验场，近一年时间，试验几十次，花费近10万元，终于研制出能利用光伏系统稳定供电的草场无线监控系统，并获得了第一个实用新型专利。

站在草场监控器下，他给记者演示使用过程：选择监控画面，调整摄像头方向，确认视野范围后，近万亩草场尽收眼底，牛羊活动一目了然。“以前雇羊信，一年花几万元。安装草场无线监控后，坐在家就能看草场情

况，节省了不少费用。”查干淖尔镇乌兰图雅嘎查，较早使用这一设备的牧民阿拉腾花说。

每为一个草场安装监控，德乐黑洪格尔便记录下来，过段时间收集使用反馈。“监控虽然好，但有时候只能发现问题，不能解决问题。比如，看到牛要饮水，还是得大老远赶到饮水池旁喂水。”一位牧民的反馈让他深受启发。

过了几个月，经过反复试验，他的第二个发明——远程控水系统研制完成。打开手机监控，点击出水按钮，不一会儿，几公里外的饮水池就蓄满了水。“后来，我们又增加了传感器系统，当牛羊靠近饮水池时，系统可以自动识别并控制出水量。”德乐黑洪格尔介绍。

“不过，一个人的力量毕竟有限，许多想法靠自己很难落地。”服务期结束后，德乐黑洪格尔联系志趣相投的高中同学，合伙成立了一家畜牧科技公司。

公司成立初期，事情多得忙不过来，但德乐黑洪格尔还是坚持每天去牧区，到牧民家里安装设备、收集反馈、了解需求。目前，他已经有12个实用新型专利证书，入选全国农机使用一线“土专家”名单，被当地牧民称为草原上的“发明家”。

就在这时，各级组织部门牵头实施锡林郭勒盟农村牧区实用人才培养计划，支持推广牧区现代技术应用。德乐黑洪格尔联系相关部门，希望能够合作推广技术产品。“旗委、州政府帮助公司和各个旗县对接，并为牧民购买产品提供补贴。”德乐黑洪格尔说，“很快，产品就广泛应用到盟内牧区。”

防沙治沙——

“尽己所能，让这片土地更好一些”

这段时间，德乐黑洪格尔的手机响个不停。

一张照片走红网络，让云南孟连牛油果被更多人了解 记录美好瞬间 助力乡村发展

本报记者 张驰

今年4月，68岁的云南省普洱市孟连傣族拉祜族佤族自治县娜允镇南雅村村民吴桂珍有了人生中第一张认真拍摄的照片。照片用手机拍摄，因为造型独特而走红网络：吴桂珍头戴“牛油果耳机”，用心形牛油果树叶做成“眼镜”，脖颈上还有一串牛油果项链。

“阿婆太可爱了，能合影吗？”在西南边陲小镇生活了一辈子，吴桂珍没想到有那么多年年轻人因自己的照片走进南雅村，并拍摄同款照片。照片的拍摄者是90后“新农人”李伟，他还是一名旅行摄影师，曾走过许多国家和地区。

扎根南雅村成为“新农人”后，李伟拍摄的照片有了更多温暖的色彩：漫山的绿、落日的金，还有拉祜族女孩手捧牛油果的纯真笑容。

最初拍摄吴桂珍纯属巧合。李伟路过小卖部时看到吴奶奶手拿两个牛油果，放在耳边很像在听音乐。“阿婆在路边开小卖部，对路过的人都笑得很暖。”这组创意照片在vivo影像手机摄影大赛获奖。“我用影像为乡村的生命力写诗，也探索人与自然的连接。”李伟说。

纬度适宜、光照充足、温暖湿润的自然条件赋予孟连种植牛油果的独特优势。成熟的季节，在南雅村的牛油果种植基地，一个个圆滚滚的果子缀在枝头。20多名村民配合有序，或用长杆和网兜采高枝上的，或用剪刀摘矮处的，一筐筐果子被采下运走。

49岁的村民娜妹是个能干的拉祜族妇

山西多措并举推进产业工人队伍建设

本报记者 付明丽

第八届全国职工职业技能大赛决赛中，山西代表队参赛的6个工种均获佳绩，夺得团体总分第一名。佳绩的背后，是山西持续推进产业工人队伍建设改革。

作为重要能源基地，山西省有产业工人约368万人，占职工总数近一半。培养更多复合型高技能人才产业工人，是转型发展的迫切需要。

马黎明是山西焦煤西山煤电股份有限公司镇城底矿安全仪器监测工，扎根一线22年来，参加各级职业技能大赛31次，多次获奖。他坦言，技能大赛改变了他的职业生涯：“通过技能比赛，我发现了自己的不足，更加努力学习技术。”

山西逐步构建以省级大赛为引领、各市和省级产业工会竞赛为主体、企事业单位竞赛为基础的三级职工职业技能竞赛体系，全省每年开展技能竞赛2000场次。竞赛活动不断向中小微企业、非公企业延伸，向新技术新业态新模式拓展。

电钻在厚度只有约0.15毫米的鹌鹑蛋表皮上钻孔，壳破而内膜不破；“手撕钢”厚度再减0.005毫米，让同样体积的电池容量增加17%……这些创新设计，是2023年山西省“五小”创新大赛的成果。

源于一线的小发明、小创造、小革新、小设计、小建议，是推动高质量发展的路径。山西开展“五小”竞赛以来，累计吸引近2700万人次参与，产生创新成果68万余项，创造经济价值422.6亿元。

近日，山西工匠学院“花开满园”高级电工技能等级提升培训班举办，全省80多名职工参加。“感谢工会给了我这么好的机会，我的专业技能得到了提高。拿到等级证书后，工资也会有所提高。”学员史通辉说。

2017年以来，山西工匠学院每年开展职工职业技能培训，组建工匠教师队伍，推出200余项精品课程，将课堂搬进生产现场，累计培训一线职工近万人次。今年，该学院安排了40期培训，既有焊工、电工、煤矿设备等基本工种培训，又有智能制造与机器人运用等智能化培训项目。

目前，山西技能人才总量达582万余人，占从业人员的比例达33.95%；高技能人才180万余人，占技能人才的比例达30.9%。不断健全培养、考核、待遇统一的激励机制，15家省属企业实行首席工程师、首席技师、拔尖人才岗位评聘制度，受聘期间每月给予2000—5000元津贴补助。

“清理积煤要在防护栏外、用专用的铁耙刮出来，不能图省事而忽视安全。”孟宪虎是华阳集团新能股份公司一矿安全生产群众监督员，看到一名工人清理积煤不规范，赶忙上前制止。

安全是头等大事。山西有23万煤矿工人、安全生产监督员1.5万余名。2022年，为适应煤矿智能化建设发展要求，山西省总工会联合5部门出台办法，提高群众监督员岗位津贴和建站补助，还将“建设工作站和设立群众监督员”纳入《煤矿智能化建设评定管理办法》评价指标加分项。山西已建井口安全工作站512座，还在非煤矿山、电力、燃气、化工、新业态等行业建立了21个群众安康工作服务站，让生产安全更有保障。

“我们会继续推进产业工人队伍建设改革，让改革成果更多惠及职工，让产业工人凭劳动技能过上美好生活。”山西省总工会相关负责人表示。