

一些老年人观看到深夜、下单“不受控”

银发族如何在直播间不乱花钱

本报记者 罗阳奇

民生一线

“三二一，上链接！”

从去年11月开始，安徽合肥居民吴黎明发现奶奶赵静的手机里总能传来直播间的画面。“每天刷直播间到半夜，怎么劝也不听。”吴黎明说。

伴随着而来的是家里陆续到货的网购商品——5箱保健品、10瓶洗发水、10支牙膏。主播一喊“上链接”，赵静好像着了迷，总是忍不住下单。

“我们看到了也会马上退货，但有时退货的速度还跟不上奶奶下单的速度。”提到这些，吴黎明有些无奈。

和赵静一样，当下很多老年人沉迷直播间，由此产生了大量非理性购物行为。如何让老年人避免直播间非理性消费？

养生噱头，限量发售

警惕直播间营销套路

每天下午3点半，在赵静常看的直播间里，一名自称国家级名医的“专家”会准时出现，围绕老年人关注的癌症、血压、血糖等话题讲解养生知识。

讲解了不到20分钟，“专家”话锋一转，开始推销起自家一款保健饮品，号称有降低血糖、强化免疫、预防癌症的功效，“一瓶在手，所有问题都能解决”。同时因为是“限量款”，只有前100名顾客才有机会买到。

该保健饮品上了链接，赵静马上下单购买了一箱6瓶，花费达5000元，随即该商品显示售罄。不过即使没有买到，主播随后还会“贴心”地补货，再次上链接。

在吴黎明眼里，赵静过去一直省吃俭用，“穿了十几年的衣服都不舍得扔，更别提乱买东西了”。但是在线上直播间里，赵静突然变得舍得花钱了，“好多东西都是成箱成箱地买，要么说吃了能治病，要么说非常便宜，买到就是赚到。”吴黎明说。

“对于老年人，特别是行动不便的老年人来说，直播间购物让他们足不出户就能买到需要的物品，带来了极大的便利。这对于银发经济的发展有促进作用，但值得警惕的是非理性消费。”南京大学城市科学研究院执行院长、社会学院副教授胡小武说。

“相比传统的线下消费领域，部分直播间通过主播的营销策略，抓住老年人的情绪特点，同时创造了购物的紧张感、压迫感。对于部分消费节制能力不强的老年人来说，容易产生非理性消费。”胡小武说。

随着线上直播间的蓬勃兴起，越来越多的银发群体选择到直播间购物。这激发了银发经济新动能，让老年人享受到足不出户选购各类商品的便利，但同时也暴露出值得注意的非理性消费问题。

老年人应该如何避免在直播间的非理性购物？

提前规划，按需购物。在网购之前要设定购物预算，避免因促销活动或信任主播而过度消费。老年人可在家人的帮助下制定购物清单，按照实际需要购物，避免因冲动购买不需要的商品。

核实质质，辨别真伪。可查看商家是否有营业执照、品牌授权等资质，避免购买“三

健康焦虑，孤独情绪

直播间互动带来心理安慰

直播间非理性消费的背后，是老年人对身体状况的焦虑和缺少交流的孤独感。

安徽省精神卫生中心老年心理科主任孔晓明已从事老年心理诊疗近20年，日常诊疗过程中经常遇到老年人因为血糖血压波动、阴影结节等问题而过度焦虑的情况。“老年人对健康问题特别敏感。养生直播间的保健品推销正是抓住了老年人的健康焦虑。”孔晓明说。

面对衰老，老年人难免会有些心理落差。“由于退休后生活状态的变化和健康状况的下降，老年人可能会感觉自己被边缘化，自我价值认同进一步下降。”孔晓明说，“但是在直播间里，通过大量消费，老年人成为受到主播尊敬和感激的对象，重新找回了社会参与感。”

这段时间，安徽合肥居民刘平发现独居的母亲张艳敏迷上了看直播，“我们来看她时，她也忍不住打开手机看。”

增加关注，完善监管

保护老年人消费权益

因为在直播间购物的事，刘平没少和母亲争吵。“每次我劝她不要买，她就不耐烦，有时甚至要大吵一架。”刘平说。

在孔晓明看来，子女因为本身工作繁忙，倾向于对老年人在直播间非理性购物的行为简单化处理，而部分老年人又不善于表达自身诉求，家庭矛盾由此引发。“堵不如疏，子女要多关心老年人，了解他们的真正需求。”孔晓明说。

家住安徽省合肥市庐阳区的老人岳兆华，最近正忙着张罗小区的太极晨练队。此前，她也一度沉迷于直播间，还买了不少保健品。两年前，女儿帮岳兆华报名了区里老年大学的太极班，“每天大家聚在一起锻炼，看手机的时间少了，身体也硬朗了，心情也更舒畅！”经过两年的学习，岳兆华在老年大学还交到了不少新朋友。

“老年大学不仅能让老年人学到一

技之长，也为他们提供了一个再度融入社会，丰富社会交往的平台。”庐阳区老年大学常务副校长张青林说。

“不仅是老年大学，还有老年棋牌室、老年旅行团、家庭聚会等。关键是丰富老年人的社会活动，把他们从直播间拉回到现实生活中来。”胡小武说。

子女不必将直播间购物视为“洪水猛兽”。“适度地观看线上直播的确有助于老年人降低孤独感。子女需要做的是帮助老年人形成底线思维，学会理性购物。”孔晓明说。

“社区可以组织开展关于提升老年人媒介素养的讲座和互动活动，让其学会辨别直播间的营销手段。”安徽师范大学新闻与传播学院执行院长马梅说。

监管亦不可缺位。从2024年5月开始，安徽省市场监督管理局在全省开展

张艳敏有几个常看的主播。在这些主播口中，60多岁的母亲成了“阿姨”“干妈”甚至是“姐姐”。看到张艳敏进入直播间，主播们还会主动打招呼，嘘寒问暖。

渐渐地，张艳敏家里多了不少主播推荐的产品，“有不少保健品，还有项链、珠宝。因为她是一个人住，我们也不知道她还买了哪些东西。”刘平说。

“直播间是一个具有强互动性的场域。对于平时缺乏亲子交流而感到孤独、抑郁的老年人来说，直播间互动成为老年人的替代性社交。他们甚至有时会觉得主播的嘘寒问暖比子女更贴心。为了与主播继续互动，部分老人会选择在直播间大量消费。”胡小武说。

了直播电商规范经营三年提升行动。“截至目前，我们已监测直播3234场、检测时长6548小时，核查处置问题线索205条。”安徽省市场监督管理局网络交易监管处副处长黄佳能说。

“目前我们主要还是在‘双11’、‘6·18’等关键节点，对头部直播间进行监管，难以做到全覆盖。”黄佳能认为，网络直播平台应主动履行老年人消费权益保护的主体责任，“一方面要建立风险识别模型，及时识别引导老年人非理性消费的直播间，特别是所谓的‘养生直播间’，一旦发现违规，对其进行警告乃至封禁处理；另一方面，可设置老年人防沉迷机制，对老年人每天观看时间、消费金额进行限制。”

孔晓明还提示，老年人在直播间里的非理性消费亦可能是认知能力下降的表征，“在阿尔茨海默病早期，部分老年人的个性会发生改变，甚至是向极端化发展。具体表现为冲动控制能力下降，倾向于选择即时满足，不经深思熟虑就做决定等。家属如果发现类似情况，应及时带老人到正规医疗机构就诊。”

聊天记录、购买记录等截图或录屏保存，还可以通过咨询客服，明确产品相关内容，以便出现消费纠纷时，收集证据依法维权。

老年消费者如果发现权益受损，要第一时间与商家、平台协商；如不能协商解决，请拨打12315热线电话或通过全国12315平台进行投诉，还可以在网页搜索“全国消协智慧315平台”或微信搜索“全国消协智慧315”小程序进行投诉，依法依规维护自身合法权益。

（作者为安徽省消费者权益保护委员会法律与公共事务部主任，本报记者罗阳奇采访整理）

链接

老年人直播间购物，这些细节需要注意

张路明

无”产品，特别是对声称“特效”“包治百病”等的商品要保持警惕。尽量在正规电商平台以及官方直播间购物，避免通过不明链接或私人转账购买。对于异常低价的商品要增强防范，谨防上当受骗。

冷静思考，避免冲动。部分直播间为了售卖商品，会营造出紧张的购物氛围。老年人在直播购物中遇到限时抢购时，不妨先冷静几分钟，避免因匆忙下单而后悔。对于不

确定是否要购买的商品，可以先与家人沟通，听取他们的建议。对于赠送红包、鸡蛋等礼品的直播间，要多加小心，防止主播借此建立信任，销售高价商品。

老年人在直播间购物前，要了解商品的退换货政策，查看商品是否符合“7天无理由退换”等，避免购买后无法退换。

消费过程中，老年消费者要注意将写有商品关键信息的页面、促销承诺、直播画面、

国家医保局等部门印发通知

推进长期照护专业化、职业化发展

本报北京4月24日电（记者孙秀艳）近日，国家医保局会同教育部等6部门联合印发《关于做好当前长期照护师培养培训工作的通知》（以下简称《通知》），积极推进长期照护专业化、职业化发展，以切实提升参保群众的获得感。

《通知》针对当前专业化长期护理服务供给不足、质量参差不齐的情况，坚持培训与就业的供需衔接和动

态平衡，强调严格规范培训和职业技能等级认定，注重落实各项激励和支持政策，对长期照护师培养培训工作作出安排。

《通知》明确，凡中华人民共和国境内年满十六周岁的劳动者，身心健康且具备长期照护职业能力条件的，均可自愿报名参加长期照护师培训。同时对培训机构管理、如何开展职业技能等级认定等情况做出了规定。

每天走多少步合适？运动养生要“适度”

30分钟到60分钟、步数6000步至1万步为宜

本报记者 杨彦帆

“大家现在喜欢通过走路锻炼身体，我们建议走路也要有度，一般30分钟到60分钟、步数6000步至1万步为宜。老年人的体能下降，30分钟至40分钟，4000步至6000步较为合适，还可以分两段或者三段来走路，这样对身体是有益的。”在国家中医药管理局召开的新闻发布会上，中国工程院院士、全国中医运动医学中心主任朱立国给出建议。

运动养生需要注意：因人而异。比如，对于阴虚、气虚的人群，不推荐太剧烈的运动，应以温和的散步为主，调息养神。运动中要观察自己的身体信号，特别是呼吸。运动中不宜出现呼吸急促、说话断断续续等情况。不能过于疲劳，运动起来没有“度”，比如运动完之后腰酸腿疼，这样会适得其反。运动之后神清气爽，

肌肉没有过度的反应和疲劳，这是比较好的“度”。注意时间，锻炼时间以清晨为好。日出时锻炼对阳气的激发有好处；夜间则要注意保护阳气，避免大量、剧烈的活动。

大多数人选择中等强度的运动为好。什么是中等强度？可以参考心率这一指标，运动心率保持在每分钟(220-年龄)×0.6次至(220-年龄)×0.7次之间。四川省骨科医院运动医学科主任罗小兵说，每个人体质不一样，因此运动适应方式也有不同。我们可以通过中医体质辨识、体质评估和运动技术分析，了解身体机能的薄弱环节，找到伤病发生的关键因素。

服务窗



4月23日，在科技巡检装备进校园活动中，山东省东营市设计院幼儿园的孩子们与机器狗互动。

王国章摄（影像中国）

以普通人的平凡书写不平凡的人生



王玉峰（右二）抢救群众（视频截图）。

襄阳市公安局提供



王玉峰（中）向群众讲解反诈知识。

李杨摄（人民视觉）

4月13日晚9时54分，在湖北枣阳市公安局巡警大队万象城综合警务服务站，一阵紧急的电话声，打破了夜晚的宁静。

民警王玉峰赶紧拿起电话，“有人要在浕水大桥跳河，请你们过来看一看！”电话那头，一位男士语气急促。

浕水是当地的一条河流，水深4米左右，浕水大桥桥面离水面近14米。掌握了具体的地点之后，王玉峰赶紧挂了电话，带着两名辅警迅速出警，不到5分钟便抵达了现场。

听到警笛后，欲轻生的女子猛地喝了一口酒，就准备跳桥。王玉峰来不及多想，车一停，他就拉开了车门，跨过护栏，冲向女子。

“我双手一下就抓住了她的一只胳膊，随后两名同事和路人又过来帮忙，才把女子拖上来。”回顾救人现场，今年53岁的王玉峰历历在目，“还好跑得快，如果再晚半秒，可能她就跳下去了。”

把女子拖上桥后，王玉峰敏锐地发现，喝完的酒瓶旁边还有一盒吃过的头孢。经过细致询问，他才知道，女子是因家庭纠纷想轻生，并且喝酒前还吃了头孢。

于是，王玉峰又立即拨打了120急救电话。当救护人员赶到现场时，女子已经无法站立，王玉峰和辅警一起将女子抬上了担架。

处置结束后，王玉峰还惦记着轻生女子的身体状况。“刚刚医院那边给我们反馈，说她已经基本没事了。”4月16日中午，获知这个好消息的王玉峰如释重负。

1994年从警，王玉峰一直在一线，30多年来，只要老百姓有需要，他都会出现。

就在王玉峰救人的前几天，他在值班时也接到过一个求助电话。

当时正值下午2时，在枣阳市汽车站里，一位80多岁的老奶奶坐错了车，找不到家。“我们到汽车站时，老奶奶已经等了很久，汽车站的工作人员问了半天，也不知道她家在哪里，他们无奈才报警。”王玉峰说。

王玉峰在现场耐心地和老奶奶沟通了近2个小时，最终才大概掌握了她家所在的具体村镇。“我们开着警车，将老奶奶送上了汽车站台，给她买了一张车票，并交代司机将老奶奶送到村里。”王玉峰说，在老奶奶上车前，他已经联系好了相关村镇的负责人接站，她一下车，就有专人将她送到家人的身边。

最开始当民警时，王玉峰的收入并不高，但是只要每年派出所给辖区的孤寡老人和留守儿童捐款捐物，他都会主动参加。在辖区干了30多年，和辖区的老百姓联系多了，王玉峰也成了大家的“知心人”。他从老百姓口中的“王警官”变成了“老王”。谁家有点纠纷解决不了，很多人就会想起“老王”。“不管是白天黑夜，还是刮风下雨，老百姓只要需要我，我都会出现。”王玉峰说，因为担心不值班的时候，辖区的老百姓找不到他，他就把自己的电话号码写给他们，方便随时联系。

在基层当民警，不仅要经常处理老百姓大大小小的生活琐事，也要处理不少案件。

2016年，枣阳发生合同造假案件，犯罪分子企图通过法律漏洞谋取1200万元巨额利益，让不少老百姓深陷困境。

对于经济类案件，王玉峰接触并不多，像这样的案件还是第一次碰到。“为了理清头绪，我和同事们日夜奋战，梳理每一份文件、每一条交易记录，终于抽丝剥茧，乱中求序，找出了几个影子公司的‘真身’所在地。”王玉峰回忆。

然而，遍布全国十几个城市的大致地域有了，“小河里捞针”也不是件简单的事。

王玉峰又主动请缨，踏上了千里之外的破案之路。“我们按照时间、人物、关联企业、涉案资金4个侦查模块，辗转2000多公里，从湖北到广西再到内蒙古，一个线索一个线索地排查，一个证人一个证人地走访。”王玉峰说，他们最后才逐步固定了犯罪证据，清晰还原了案件的来龙去脉。

又经过几个月的摸索，王玉峰掌握了犯罪分子的基本情况和生活规律。最终他成功破获了这起案件，为老百姓挽回了巨大的经济损失。

“这么累，到底值不值？”对于这个问题，王玉峰脱口而出：“作为人民警察，只要老百姓有危险，我都会奋不顾身前往冲。”

本版责编：商 畅 白真智 陆凡冰

本报记者 吴君

跨越护栏救人，辗转千里破案