

浴室适老化“小改造”，撬动幸福生活“大工程”

# “我们老年人，现在洗澡更安心”

本报记者 季觉苏

## 民生一线 银发经济促消费

“每次走进去，我都心惊胆战！”家住上海市长宁区北新泾街道天山西路450弄的宣慧卿说。

“我都是和我妈说，等我来了再进去。”宣慧卿的女儿说。

“她在里面的时候，我都竖起一只耳朵随时注意着的！”宣慧卿的老伴儿说……

这个听起来“危机四伏”的地方是哪里？其实就是宣慧卿家卫生间的淋浴房。

10多年前，宣慧卿才60岁出头，她对淋浴房十分满意。冬天洗澡，浴霸一开，门一关，干湿分离，清爽舒服！

随着时光流逝，宣慧卿老两腿脚变得不方便，这间淋浴房也成为家里一个重大安全隐患。淋浴房比浴室的地面高出一个台阶，每次洗澡都要抬一步脚走进去。年轻时觉得很轻松，但年纪大了，上这一级台阶变得吃力。每次进淋浴间，宣慧卿都要一手扶着淋浴房的门，一手抬着大腿迈进去。

淋浴房的门是推拉门，而且遇水就变滑，其实并不适合当扶手。此外，在长期使用中，淋浴房的地面磨损，不再防滑。“有一回重心不稳，差点跌倒，真是后怕。”宣慧卿说，“后来每次洗澡我进浴室就像走钢丝一样，每个动作都要小心翼翼。”

记者注意到，这个50多平方米的小家被打理得井井有条，灶台和地面擦得一尘不染，阳台上晾满了刚洗的衣物。“我喜欢收拾得干干净净，虽然年纪大了，但也坚持勤洗澡勤换衣服。想到连洗澡都要麻烦女儿了，心里很不是滋味。”宣慧卿感慨，“我们老年人，洗个澡怎么就这么难？”

“年纪大了最怕跌倒。”虽然不住在一起，但宣慧卿的女儿时刻牵挂着家里的父母，多次劝说他们把卫生间改造一下。老两口一直很犹豫。“找谁来拆？找谁来修？去哪儿买建材？施工期间住在哪儿？……”每一个环节都花钱花精力，年纪大了，折腾不起，还是先将就着吧。”宣慧卿说。

宣慧卿的情况在长宁区十分普遍。作为一

个深度老龄化中心城区，截至2024年底，长宁区60周岁及以上户籍人口占比超过40%。此外，这些老人大多生活在房屋面积较小的老旧小区中，卫生间的改造要在“螺蛳壳里做道场”。

“9900元，‘麻烦’变‘享受’”。2024年4月，前来走访的居委会干部递来了一张宣传页，橘色的标题一下子吸引了宣慧卿的眼球。这是一份卫浴适老化改造套餐，一共包含16项服务，每一项都精准击中了宣慧卿家的改造痛点：既有旧淋浴房拆除和垃圾清运服务，又有淋浴区防水、防漏、快排水等施工项目，还新增了防滑扶手和淋浴凳等设施。套餐以外还有许多个性化选项，丰俭由人。

2020年，上海市开启适老化改造市场化试点工作，设立市级统一平台进行申请、审批、施工、验收等工作。长宁区以“政府补贴一点、企业让利一点、家庭自付一点”的资金分担机制，引导和支持区内的老年人家庭实施适老化改造，并对符合条件的户籍老人给予一定补贴，最高达到3000元。享受完补贴，宣慧卿自付不到7000元。

“省钱以外，还省心。”宣慧卿介绍，以前提到装修，就会觉得家里尘土飞扬，噪声很大，但这次装修自己的生活受影响很小。10天工期里，老两口依旧可以在家里正常起居做饭，只有洗澡的时候要去附近宣慧卿的弟弟家。套餐的改造项目采用了“干法工艺”，使用的建筑材料更少，施工周期更短，对生活影响更小。每天施工结束，工人师傅还会粗略进行保洁，及时清运物品。

2024年5月，改造后的卫生间投入使用，淋浴房被一张浴帘取代，不洗澡时浴帘收起来，卫生间瞬间变得开阔。地面上的台阶拆除了，淋浴区和其他区域仅由两道长条形快排地漏作出区隔，宣慧卿可以无障碍进出，以后轮椅也能推行。

装修好的第一天，宣慧卿拉开折叠浴凳，扶着墙上的T形防滑扶手，站起又坐下，站起又坐下，重复了好几遍，嘴里念叨着，“这个距离好，扶手不远也不近，浴凳不高也不矮，再也不担心摔跤了。”

宣慧卿现在每天都会在这1.5平方米的淋浴区待上10分钟，冲个热水澡，或者坐在折



叠浴凳上泡个脚，卸下一整天的疲惫，“感觉睡眠质量也变好了。”

马桶旁新安的防滑扶手使用频率也很高。“以前马桶坐久了，都是撑着旁边的洗手台站起来，很容易滑倒，现在借着这个扶手，一下子就站起来了。”宣慧卿一边演示一边说。

卫生间改造好后，不少邻居前来参观，都很心动。“我们老年人，现在洗澡更安心。我只后悔改造晚了！”宣慧卿笑着说。

截至2024年，长宁区已累计完成1835户

适老化改造工程，市、区补贴资金总计680万元。“和现实需求相比，适老化改造还有很大的空间。”长宁区民政局副局长沈海燕介绍，“长宁区未来将进一步优化服务，制定‘一户一案’改造方案，通过适老化‘小改造’，撬动‘大工程’，提升老年人的幸福指数。”

2025年4月1日起，上海进一步优化居家环境适老化改造政策，补贴以3年为一个周期，符合条件的老年人在一个周期内可多次申请适老化改造并享受相应补贴，累计补贴金额不超过每户5000元。

## 链接

### 适老化改造需关注哪3个问题？

适老化改造是当前更新消费领域中的一个重要机遇，特别是在老龄化趋势日益显著的城市中，其对于提升老年人生活品质、满足他们日益增长的养老服务需求具有不可替代的作用。上海市消费者权益保护委员会副秘书长唐健盛提醒，消费者在选择适老化改造时，需要关注3个方面问题：

一是尽量选择品质可靠、有完整售后服务的产品。老年人居家生活的适老化改造普遍不是一步到位的，而是随着年龄增长，不断产生新的需求，根据需求多次改造。因此，适老化产品之间最好具备兼容性和配套性。

二是适老化改造要选择有完整解决方案的商家。上海市消费者权益保护委员会2024年底发布的《服务消费需求与趋势调查报告2024》显示，超过六成的受访者在在家电家具更新更换时遇到旧产品拆运难的问题。因此，在消费过程中，要选择既能提供拆旧服务，又能提供安装服务，还能帮忙调试水电等问题的商家，解决老年人的后顾之忧。

三是在适老化改造中要优先考虑设施设备的智能化水平。适老化改造与智能化技术的深度融合，不仅能为老年人提供更加便捷、智能的生活服务，而且通过后续软件升级还可以持续提升产品体验。

## 鲜花产业 带动增收

5月13日，在山东省滨州市博兴县曹王镇西赵冯村芍药种植基地加工车间里，农民在对采收后的芍药进行鲜切处理。

曹王镇紧紧围绕“农民增收、农业增效、农村发展”，加快产业调整步伐，充分利用当地的土地资源和气候条件，引进适合本地生长的优良芍药品种，大力发展芍药鲜花产业，带动乡村旅游发展和村民增收，推进乡村全面振兴。

陈彬摄(人民视觉)



春去夏至，不少地区高温天气即将“登场”，降雨也趋频繁，闷热的天气容易让人疲倦困倦、心情烦躁；突如其来的降雨，导致道路湿滑，暗藏车辆侧滑、失控风险。夏季如何确保行车安全？辽宁省阜新市公安局交通警察支队细河大队大队长邢军建议：

驾驶员如果感到困倦，应尽快到服务区或安全地带停车休息；应注意劳逸结合，白天连续驾驶不要超过4小时，夜间连续驾驶不应超过2小时；稍感疲劳时，可把空调温度适当降低或打开车窗，呼吸新鲜空气，起到提神醒脑的作用；避免长期保持一个姿势开车，开车时可以小幅度调整坐姿，或到安全地带停车，下车活动腰腿、颈肩，待疲劳缓解后再上路。

同时，要警惕爆胎风险，做好车辆维护。车辆爆胎是夏季行车的一大隐患，日常勤检查维护至关重要。平时要养成定期检查轮胎的习惯，一旦在高速公路上遭遇爆胎情况，务

## 夏季行车隐患多，安全驾驶有诀窍

本报记者 刘洪超

必保持沉着冷静，松开油门踏板，遵循“轻踩刹车、缓打方向、平稳降速”的原则，切忌猛打方向盘或猛踩刹车。成功降速后，及时将车辆靠边停放，同时立即开启双闪警示灯，然后迅速报警求助，并在来车方向至少150米处摆放三角警示牌，车内所有人员应迅速撤离到安全地带。

除了关注轮胎状况，夏季还应每月至少检查一次冷却液、刹车系统，确保车辆散热功能正常。由于夏季空调使用频繁，若发现制冷效果不佳，可能需要添加制冷剂，如果没有制冷效果，雨季的时候，前挡

风玻璃容易起雾，从而影响驾驶安全。同时，根据驾驶条件，每年至少检查一次空调系统，并在夏季和冬季换季时进行深度清理，这不仅能保障制冷效果，还能避免细菌滋生，从而为驾乘人员营造健康舒适的环境。

降雨会使路面变得湿滑，大幅降低轮胎附着力，车辆制动距离较平时明显变长，侧滑、失控风险剧增。此外，雨水会附着在车辆前挡风玻璃、后视镜等部位，严重影响驾驶员视线。

因此，雨天行车时，务必降低车速，平

稳轻踩刹车，避免急加速、急刹车和急打方向，要与前车保持更长的安全车距。根据降雨强度和路面实际状况，合理开启车辆尾灯、示廓灯、近光灯等，确保自己能看清路况的同时，也让其他车辆和行人及时知晓自己的行车动态。若行车途中车窗起雾，应迅速开启空调除雾功能。驾车经过积水区域时，要提前进行观察。确定水深能够通过，然后再以尽量低的速度通过涉水区域，以免发动机进水，或者因水花溅起遮挡视线，影响安全驾驶。除非万不得已，否则不要冒险涉水。若不得不涉水，行车时要保持低速，匀速行驶，并与前后车保持安全距离，切勿在水中停车、急打方向盘或是在水中快速行驶。

## 服务窗

## 民生观

及时响应客户诉求，快接、快办、办成、办好，才能让更多人敢消费、愿消费

你是否有过这样的体验？与智能客服沟通，不是重复提问，就是答非所问；一顿操作转人工，电话里总是传来“人工座席忙”；好不容易接通，提示还需再排队……在一些消费领域，智能客服不智能、转人工难等问题普遍存在，大大降低了沟通效率，给消费者带来糟糕的体验。相关话题也再次登上热搜榜，引发热议。

企业拥抱新技术、降本增效，原本无可厚非。技术赋能，为第一时间回应消费者需求提供了更多可能性。然而，一些缺乏诚意、稀里糊涂上线的“半拉子”工程，却频频给消费者添堵。有些企业商家认为，有了智能客服就可以当甩手掌柜，回避用户诉求；有的更是大搞售前售后“两面派”，售前用人工客服积极营销，售后把问题丢给“机器人”客服。

客服是消费者反映问题、维护权益的渠道，采用什么形式、引入什么技术，消费者觉得好才是真的好。转人工客服，看似小事，实则是关乎消费体验提升的大事，关乎企业长远发展。有这类问题的企业商家要积极整改，加上相关部门监管、消费者督促，多方合力定能促进标本兼治。

企业应把用心服务落到实处。面对消费者的反馈，当务之急是优化接入流程，提升人工客服应答率。既要合理安排智能客服与人工客服的比例，及时响应消费者的个性化需求；又要厘清两者的职责边界，让服务更有效能。不容忽视的是，针对老年人、残障人士等特殊群体，要设置“一键转人工服务”等便捷功能。

加强监管，切实维护消费者权益。取消客服、网页隐藏客服栏等行为，在某种程度上侵害了消费者的知情权和监督批评权。相关部门应多措并举，强化监管，该处罚的严肃处理，该整改的及时整改，还要建立便捷的用户投诉和反馈渠道。消费者若因无法及时沟通而导致具体权益受损，可向消费者协会或监管部门投诉。

直面难题，及时响应客户诉求，快接、快办、办成、办好，才能让更多人敢消费、愿消费。

## 转人工客服，怎么这么难？

吕莉

## “千行万业系列招聘会”春季专场活动举行

提供优质就业岗位4000余个

本报北京5月14日电（记者丁雅诵）5月9日，由教育部、民政部、天津市人民政府联合主办的“千行万业系列招聘会”春季专场活动暨2025年京津冀高校毕业生社会组织专场招聘会举行。本次招聘会上，来自京津冀三地的钢铁工业、新能源、集成电路、金融证券等行业协会和社会组织，共提供优质就业岗位4000余个，吸引三地高校2000余名毕业生参加。活动期间，京津冀三地高校代表与行业协会代表现场签署促就业合作协议，双方共同搭建人才供需对接平台，深化校企合作；京津冀三地共同组建区域就业资源协同创新研究中心，促进区域就业资源共建共享，为京津冀协同发展提供坚实人才保障。活动现场还开展了校企人才供需对接、就业政策咨询和丰富多彩的智能就业体验活动。

据民政部门统计，全国社会组织现共有88万家，吸纳就业人员超过1100万人。2024年，全国各类社会组织面向高校毕业生发布招聘岗位数量超30万个，推动34.7万个会员单位发布招聘岗位113.4万个。据悉，5—6月份，教育部“千行万业系列招聘会”“千校万企供需对接会”等招聘对接活动还将在青岛、长春、连云港、宁波等地举行。

## 北京组建首支残疾人无人机操控员团队

由30名残疾人组成

本报北京5月14日电（记者施芳）14日，北京市首支以残疾人为主体的无人机操控员团队——“京鹰飞手队”正式亮相。成立这支由30名残疾人组成的专业无人机操控团队，是北京市残疾人社会保障和就业服务中心持续探索残疾人高科技领域就业模式的重要创新。团队未来将通过专业培训，探索“培训+竞赛+就业”一体化模式，推动残疾人在高科技领域实现高质量就业。

据介绍，“京鹰飞手队”重点围绕无人机组装、无人机操控、无人机职业技能竞赛、无人机安全使用等方面开展系统化培训，着力培养全能型专业人才。

## 内蒙古加速老旧营运货车报废更新

本报呼和浩特5月14日电（记者张彬）5月8日，内蒙古自治区交通运输厅、发展改革委、公安厅、财政厅、商务厅5部门联合印发《内蒙古自治区2025年老旧营运货车报废更新实施细则》，明确实施时间、范围、补贴标准、资金申请及审核发放程序等内容。

据悉，此次政策在延续2024年补贴标准的基础上，重点优化实施周期，扩大覆盖范围并简化流程。其中，补贴标准与2024年保持一致，调整内容方面，政策实施期由2024年的5个月延长至2025年全年，为车主提供更充裕的申请时间；补贴范围从国三及以下排放车辆扩展至国四及以下排放标准老旧营运货车，加速行业清洁化进程；跨部门联合审核时限则由15个工作日压缩至10个工作日。

申请者在2025年政策期内，按要求准备相关材料，可选择通过盟市交通运输部门线下提交材料，或使用“内蒙古自治区老旧营运货车报废更新补贴申领平台”线上办理。

本版责编：程晨 陆凡冰 李祉瑶  
版式设计：张丹峰