

本报老年人维权调查显示

智能客服成拦路虎 超五成老人维权遇困

本报讯(记者 高海涛)“对着电话反复喊‘转人工’,始终找不到真人”“按键菜单层层嵌套,一步错就得从头再来,折腾半小时只能放弃”……近日,《老年日报》发起老年人维权专项调查,通过有效问卷呈现当下老年人消费维权的现实难题。本次调查覆盖60至85岁老年群体,多维度揭示出老年人在维权过程中遭遇的重重困境。

老年人购买无效甚至不合格产品;养老理财/投资占11.63%,不法分子利用老年人金融知识薄弱,以高收益为噱头推出虚假理财项目,造成老人财产损失;养老服务占4.36%,主要集中在服务质量不达标、违规收费、承诺不兑现等问题。这些侵权行为严重损害了老年人的合法权益,给他们的生活带来诸多困扰。

听过相关渠道,不清楚办理步骤;7.22%的老人完全不了解,遭遇侵权时不知向谁求助。这反映出老年人在面对侵权时,往往因缺乏维权知识和技能而陷入无助。

时对老年群体使用习惯的忽视。

超5成老人有过权益受损经历

本次调查聚焦老年人消费维权高发领域,涵盖保健品、养老理财、直播购物、养老服务场景。数据显示,老年群体消费权益受损现象较为普遍,超五成老人曾遭遇不同程度的消费侵权。其中,线上购物(含直播)占比38.08%,成为老年人维权“重灾区”,虚假宣传、货不对板、售后推诿等问题频发;保健品/药品消费占25.58%,部分商家夸大功效,诱导老

近五成老人不懂维权渠道

老年人维权过程中障碍重重,29.56%的老人表示“不懂维权流程、不会操作”,远超其他阻碍因素,成为老年人维权最大阻碍。受此影响,18.41%的老人因无力应对复杂流程,最终选择妥协忍让。在维权渠道认知上,老年人相关知识储备明显不足。仅13.72%的老人熟悉12315热线、消协等正规渠道并能熟练使用;39.71%的老人大致了解,但不会具体操作;39.35%的老人仅

智能客服繁琐,老人盼简化流程

商品或服务出现问题后,49.46%的老人会优先拨打客服电话,21.3%的老人会向相关部门投诉。然而,智能客服的广泛普及却给老年人带来新困扰。语音提示冗长、菜单层级过多、答非所问,人工客服入口隐蔽、等待时间长,不少老人被复杂流程绕得晕头转向。哈尔滨市78岁的张女士无奈地表示,客服电话开通后,先听一段开场白,然后层层选项记不住,按错就得重来,反复折腾也找不到人工服务,最后只能放弃维权。智能客服本应提升效率,却成了老年人维权的“绊脚石”,这凸显出企业在设计智能客服

打通维权“最后一公里”

黑龙江大学教授曲文勇认为,部分企业过度依赖智能客服压缩成本,忽视老年群体使用习惯,加剧了维权难题。破解困境,需坚持传统服务与智能服务并行,不让技术成为维权障碍。一方面,企业应保留线下窗口、人工热线等兜底服务,优化智能客服界面,设置“一键转人工”功能,简化菜单层级,推出大字版、语音辅助等适老设计;另一方面,相关部门与社区要加强维权宣传,通过讲座、手册、上门讲解等形式,让老年人知晓渠道、熟悉流程、敢于维权。只有社会多方协同发力,优化服务、简化流程、普及知识,才能切实扫清老年人维权障碍,守护好银发族的合法权益,让他们在消费时更有安全感,在权益受损时能够及时有效维权。

科学家利用花生壳 制备低成本石墨烯

澳大利亚新南威尔士大学团队研发出一种环保新方法,利用废弃花生壳制备高品质石墨烯。这种由单层碳原子构成的“神奇材料”因强度高、导电性好,广泛应用于电子和储能领域,但传统生产方式成本高、能耗大。

研究团队发现花生壳富含碳元素丰富的木质素,通过两步热处理将其转化为石墨烯:先以500℃预处理5分钟去除杂质,再通过闪蒸焦耳加热(瞬时升温至3000℃)使碳原子重排成单层结构。该方法无需化学试剂,能源成本仅1.3美元/1000克,且能减少农业废弃物污染。新华社

图片新闻



在广西南宁市西乡塘区,有一个由附近村民自发形成的无人售卖菜摊,每天清晨,村民把自种的蔬菜扎成捆或装成袋,摆放在一家便利店门前售卖,售价每份2元。顾客挑选后,自行将钱放入篮子上的塑料袋即可。图为村民摆放青菜后,在一起聊天。 陈沿佑

无人菜摊 诚信比菜更『鲜』

S 时事速递

2025年我国基本医保参保人数超13.3亿人

国家医保局发布《2025年医疗保障事业发展统计快报》。2025年底,基本医保参保人数超13.3亿,参保率95%,参保结构优化。基金收支方面,总收入、总支出分别为35873.11亿元、30009.38亿元。

医保助力多领域发展:降低生育成本,将辅助生殖等项目纳入医保;推进长期护理保险制度建设;助力乡村振兴,稳定农村低收入人口参保率;异地就医直接结算更便捷。医保药品目录不断丰富,支付方式、价格改革和招标采购持续推进。此外,医保还支持“三医”发展、赋能医药产业、支持创新药发展,助力中国医药“走出去”。 中新

全球在建核电装机容量创新高

国际能源署署长法提赫·比罗尔日前出席《联合国气候变化框架公约》第三十一次缔约方大会(COP31)主席国筹备进程新闻发布会时称,目前全球在建核电装机容量约70吉瓦,创40年来新高,核能作为可靠全天候能源不可或缺,与可再生能源共同构成清洁能源两大支柱。

土耳其环境、城市化和气候变化部长、COP31候任主席穆拉特·屈吕姆表示,鉴于全球地缘政治冲突凸显能源供应链脆弱性,气候变化问题加剧,COP31将重点关注清洁能源转型、气候韧性城市建设等议题。 新华社

多地官宣新一轮消费券激活春日经济

3月份以来,云南省、河南省、江西省、福建省、湖北省等多地发放或决定发放新一轮消费券。

例如,3月9日,福建省商务厅在官网发布的消息显示,为深入贯彻党中央、国务院关于提振消费专项行动和扩大服务消费系列决策部署,落实落细《福建省提振消费专项行动实施方案》《福建省促进服务消费高质量发展实施方案》等文件精神,发放2026年第一期“福建有口福”餐饮消费券。

中国消费经济学会副理事长洪涛表示,多地官宣发放新一轮消费券,是政策引导与民生需求双向奔赴的结果,有助于更好地撬动居民消费,激活春日经济,进一步推动消费市场扩容提质升级。

从本轮惠民举措看,多地发放消费券呈现两大特征,分别是补贴力度大、有的放矢。

以福建省为例。据福建省商务厅披露,2026年第一期“福建有口福”餐饮消费券共设置了三种券面:50元面额,餐饮消费满150元每次抵用一张;100元面额,餐饮消费满300元每次抵用一张;300元面额,餐饮消费满800元每次抵用一张。

“从短期看,补贴力度越大,越能直接降低消费成本,越能让广大消费者享受到实实在在的优惠,从而快速形成消费热潮;从中长期看,大力度补贴有助于在更大程度上发挥财政资金撬动作用,推动供需两端良性互动、相互促进,真正实现惠民生、促消费、增后劲的政策目标。”国研新经济研究院创始院长朱克力表示,各地加大消费券补贴力度,是稳定消费预期的务实举措。

在发放消费券的过程中,不少地方将其与特定消费场景、消费群体或者消费行为关联起来,有的放

矢、精准施策。也因此,不同地方发放消费券的种类并不相同,包括但不限于零售消费券、托育服务消费券、体育消费券。

专家普遍认为,有的放矢地发放消费券,能更好迎合当地消费新趋势,充分发挥消费券对当地经济增长的“助燃剂”作用。

消费券是提振消费的重要抓手。后续,围绕消费券各方还需要进一步做好哪些工作?对此,苏商银行特约研究员付一夫表示,各地主管部门应结合本地实际情况对消费券的设计、发放进行优化,简化消费券领取与核销流程,追踪分析发放效果,以便及时对消费券实施方案进行调整。

寇佳丽

扩大内需惠民生

声明作废 母树彬 (232303196911080417),回到到肇东市兴达,观澜城橙旺居小区6号楼2单元202室,回迁房单据丢失,单号:2020409号,面积:98.20平方米,特此声明作废。 ▲哈尔滨农方农业机械科技有限公司,开户银行:兴业银行股份有限公司哈尔滨松北支行,账号562180100100101625,丢失预留印鉴财务专用章,声明作废。 ▲哈尔滨咏跑道路运输有限公司,不慎将黑AC526挂营运证丢失,声明作废。 ▲黑龙江拓远道路运输有限公司,车牌号黑ABB897,道路运输证丢失,证号:230109223058,声明作废。 ▲程浩宇,男,2011年,6月,15日,医院名字:海伦市妇幼保健院,父亲:程晓亮,232321198912107513,母亲:刘巍巍,232321198908027721,原证编号:K230377224,原证丢失,声明作废。 ▲杜尔伯特蒙古族自治县恒顺运输有限公司,不慎将车牌号黑E53528的营运证丢失。证号:230624202592。声明作废。 ▲哈尔滨市南岗区众森百货商行不慎将营业执照正本丢失,统一社会信用代码:92230103MA1C65LC8C,声明作废。 ▲哈尔滨睿冉运输有限公司,不慎将车牌号黑AK507挂的彝字达牌重型自卸半挂车营运证丢失。声明作废。 ▲张秋宇,身份证号码:2307081995****022X,不慎将哈尔滨德诚智房地产开发有限公司开具的商品房买卖合同丢失,房屋地址:香坊区新松二期四号楼一单元1801室,合同编号:18806363878,声明作废。 ▲哈尔滨众集文化传媒有限公司不慎将银行预留印章丢失,账号号码:562020100100276047,开户银行:兴业银行哈尔滨南岗支行,声明作废。 ▲许东个体运输户,不慎将道路运输经营许可证正本丢失,许可证编号230182035260,声明作废。 ▲巴彦县松花江乡五一村,房屋所有权人:丁海,产权证B房字第104109号,房屋面积42.00平方米,房屋产权证丢失,声明作废。 ▲何光亮,身份证号码:2302081999****0010,不慎将哈尔滨松松房地产开发有限公司开具的增值税普通发票丢失,房屋地址:新松·未来ONE-B区4号楼3单元1301室,发票代码:023002200104,发票号码:64546545,开票日期:2022年12月07日,金额:570000.00元,声明作废。 ▲何光亮,身份证号码:2302081999****0010,不慎将哈尔滨松松房地产开发有限公司开具的增值税普通发票丢失,房屋地址:新松·未来ONE-B区4号楼3单元1301室,发票代码:023002200104,发票号码:64546516,开票日期:2022年11月20日,金额:208633.00元,声明作废。 ▲何光亮,身份证号码:2302081999****0010,不慎将哈尔滨松松房地产开发有限公司开具的购房合同丢失,房屋地址:新松·未来ONE-B区4号楼3单元1301室,合同编号:22240064112,声明作废。 ▲赵函,身份证号码:2302231993****0027,不慎将哈尔滨松松房地产开发有限公司开具的增值税普通发票丢失,房屋地址:新松·未来ONE-B区一期16号楼3单元802室,发票代码:023001900104,发票号码:88502577,开票日期:2021年04月01日,金额:720000.00元,声明作废。 ▲赵函,身份证号码:2302231993****0027,不慎将哈尔滨松松房地产开发有限公司开具的增值税普通发票丢失,房屋地址:新松·未来ONE-B区一期16号楼3单元802室,发票代码:023001900104,发票号码:85216188,开票日期:2021年03月18日,金额:248159.00元,声明作废。 声明作废 ▲哈尔滨市香坊区原木森林烤肉店,法定代表人(负责人):刘守利,不慎将食品经营许可证副本丢失,许可证编号:JY22301100186515,声明作废。 ▲中禾(兰西县)食品有限公司,统一社会信用代码:91231222MAD6UL15K,不慎将公章、财务专用章、法人名章丢失,账号:23050172665100001213,开户行:中国建设银行股份有限公司兰西支行,声明作废。 ▲黑龙江禾元生物科技有限公司,统一社会信用代码:91231222MADYGW2RX6,不慎将公章丢失,声明作废。 丢失声明 哈尔滨跃进实业公司所属企业:跃进设备铸造厂(现为哈尔滨市跃进设备铸造厂)、哈市仪表电控设备厂(现为哈尔滨仪表电控设备厂)、团结二公司第五管理站(现为哈尔滨市跃进实业公司第五管理站)、跃进化工厂(现为哈尔滨市太平区全兴铝制瓶盖厂),以上各单位于1986年11月份在农行团结营业所购买股金叁佰元,股金证丢失,声明作废。 声明公告 18686716631 刊登热线 13763511313