



## 痛快说事 从容论理

编委:何谷 张树忠  
贺银河 崔振良

## 编读往来

## 贵报编辑有耐心

我长年订阅贵报,十分喜爱。最近,看了贵报的帮办版,我也抱着试一试的心情拨打了刘惠编辑的电话,想咨询卖房一事。刘惠编辑的耐心、热情给我留下了深刻印象。我年纪大了,说话啰嗦,有时颠三倒四,但她毫不嫌烦,不仅安慰我不要着急,还一遍又一遍地与我核实相关细节,让人十分暖心。更让我意外的是,我7月24日打的咨询电话,7月28日的报纸就刊登了我的问题,并附上了不动产交易中心工作人员以及法律界人士的详细解答,实在是高效。都说良言一句三冬暖,感谢贵报刘惠编辑带给我的温暖。(湖南长沙 黄先生 89岁)

**编辑刘惠回复:**善待每一位读者是我们应尽的职责,感谢您的溢美之词。同时,我们在此也提醒广大读者,致电本报记者、编辑咨询或反映有关问题时,如您听力或表达能力欠佳,请尽量让家里其他人代为转达您的意思,以提高沟通效果。

## 温馨提醒

最近,不少读者反映信件投稿不便(如书写有困难、去邮局投寄不便、因寄送时间较长导致稿件时效性不佳)。让广大读者便捷投稿,我们扩充了投稿渠道,许多版面右上角都公布了电子邮箱和QQ群投稿渠道。当然,您也可扫描下方二维码,通过微信投稿,且可以是文字、图片、语音等形式。微信来稿也会比寄送平信更容易获得相应记者或编辑的回应。



【社评】本报评论员 彭臻玉

## 大字版登机牌为适老化服务“上新”

据《新民晚报》报道,近日,润米咨询创始人、著名商业顾问刘润在自己的微信公众号上发文称,自己最近在上海虹桥机场拿到的登机牌,不仅信息写得很清楚,而且字号很大,“终于不用眯缝着眼找关键信息了”“差点感动到流眼泪”。小小登机牌,引发网友广泛关注和热烈讨论。

长久以来,登机牌上的登机口、座位号、登机时间等关键信息字号太小或者信息分散,让很多旅客特别是老年旅客颇有“积怨”。因此,当一名旅客对新鲜出炉的大字版登机牌直呼“差点感动到流泪”,这并非矫情,而是被服务细节“照顾到”的由衷感怀。据报道,其实每个机场、每家航空公司的登机牌都可以长得不一样,关键看谁负责值机,那就谁说了算。此番因推出大字版登机牌而收获无数点赞的上海国际机场地面服务有限公司,可以说打开了一扇门。

事实上,大字版登机牌引发广泛关注,亦因为生活中的“小字版”物品不在少数。譬如,饱受诟病的药品说明书,服药的次数、用量

等信息多是字小如米粒、排版密密麻麻,老年人得拿着放大镜、凑到跟前才能看得清;食品包装上的标签同样是小字“家族”一员,配料表、成分表、生产日期等信息就像和消费者躲猫猫;类似的还有电影票、挂号单等票据的关键信息,以及众多注册或收费界面的风险提示,无不字号小、颜色浅,生怕用户看得见。

让人摸不着头脑、难以找到关键信息的图文设计,往小了说是给人们添麻烦,往大了说是无视服务对象的知情权。此前,随着国家

药监局发布《药品说明书适老化及无障碍改革试点工作方案》,药品说明书看不清的难题已有所改观。一个说明书,可以不那么精致、不那么美观,但关键信息的字号必须够大、够清晰,绝不能“藏着掖着”。这是适老化应有的善意,也是用户思维的基本要求。继大字版药品说明书面世后,如今又有登机牌实现大字版更新,无疑再次提醒着当前的老龄化社会,大字版服务亟须在更多场景落地。而这,既需要制度的推动,亦需要社会各界主动求变,拥抱老龄化社会。



仗义执言

## 银发经济别沦为坑老经济

近日,央视调查发现,市场上有人打着“银发经济”的幌子,专干坑老骗老的勾当。据李先生介绍,他父母从“私域”直播间买来的产品,除了羊奶粉、土蜂蜜、银耳、板栗、红枣、鱼罐头等食品,也有锅具、首饰等产品,这些产品在主流电商平台上不但搜索不到,实际价格也远远高出同类产品。

纵观此类“私域”直播间,诸如“磁悬浮鞋垫”的虚假专利证书、“五常大米”的伪造溯源码,无

不挑战着《广告法》底线;链接失效、无回放记录等技术手段,更让直播间如同幽灵般存在,让监管部门陷入取证困境。正因为此,亟须出台针对性监管法规,补齐直播取证、电子证据认定、跨平台追责等方面短板。此外,应考虑增设针对老年群体的特别保护条款,建立“举证倒置”制度,让平台承担主体责任。期待多种手段同频共振,编织出健康安全的银发经济生态。(河南漯河 郑桂灵 50岁)

## 冒牌营养师亟须打假

据新华网报道,近年来,打着“营养师”旗号推销保健品的现象屡见不鲜。如何厘清“营养指导”与“商业营销”的边界,推动行业回归专业与规范,已成为亟待解决的问题。

如今,人们普遍重视身体健康,而从线上社交平台到线下“健康讲座”,“营养师”身份似乎已成为保健品销售人员的新“人设”,实际上无非是通过伪造成功案例、夸大产品功效等手段诱导消费者。更令人忧心的是,他们精准锁定中老年群体,通过各种手段促使其非理性消费,此类乱象已对消费者健康构成威胁。

面对当前的乱象,厘清“营养指导”与“商业营销”的边界刻不容缓。一方面,必须进一步明确保健品销售的行为禁区,对夸大疗效、替代治疗等虚假宣传设定更严厉的处罚标准。另一方面,监管部门应完善跨平台协同机制,对线上的社交平台、直播账号,线下的健康讲座等实施更有针对性的监管,从源头阻断虚假宣传链条。此外,消费者需保持清醒认知,保健品不能替代药品的常识要入脑入心。总之,绝不能让伪营养师随意布下迷魂阵透支市场健康。(浙江台州 江德斌 51岁)



为打卡拍照限时1分钟点赞



人拍照,百人等候”的旅游痛点。从实际效果看,不仅提升了排队效率,还降低了游客投诉,可谓对症下药。值得注意的是,篁岭景区并非

暑期旅游热潮来袭,各大景区热门打卡点扎堆拍照的人总是络绎不绝,不仅影响游玩体验,甚至还容易引发纷争。近日,江西篁岭景区因引导游客“单人拍照限时60秒”的举措获得网友广泛好评,并呼吁其他景区“抄作业”。

“限时60秒”的引导看似苛刻,实则解决了“一

机械地执行限时政策,而是根据客流灵活调整,旺季引导游客限时拍照,淡季则放开限时,尽显人性化。这种因时制宜的管理方式,在提升游客体验的同时,也为景区管理提供了新思路。期待更多景区能借鉴类似经验,让游客的旅途更加美好。(河北威县 吴睿鹤 51岁)



街谈巷议

## 莫把车厢当舞池

近日,有网友发视频吐槽自己在火车上的遭遇。视频显示,一群老太太在火车卧铺车厢走廊大声放音乐、唱歌、跳广场舞,并拍摄视频记录。12306回应称,此类行为不被允许,乘客可投诉或找乘务员处理。

从小区广场到火车车厢,老年群体对跳舞与社交的热情无可厚非。然而当这份热情“席卷”公共空间,就影响到他人使用公共空间休息、娱乐的权利。毕竟,公共空间不是私人舞池,“我开心就好”的逻辑,本质是对公共规则的无视。铁路部门明确禁止车

厢内高声喧哗、播放音乐等干扰行为,正是这个原因。让车厢回归安宁,让公共规则挺直腰杆,才是对所有出行者最基本的尊重。

从卧铺走道到城市广场,从高铁车厢到景区步道,每一处公共领域都是文明素养的考场。当全社会处处倡导尊老敬老爱老,老年人也理当有为老者尊的风范,切莫以“喜好”为盾,仗着“人多”为势,将自身娱乐凌驾于他人权益之上。如此,公共空间才能真正成为和谐共处的“容器”。(江西南昌 王志维 62岁)