

# 银发触网,手机课上来了91岁学员

## 学得慢、忘得快,教师少,谁来帮帮被智能时代“绊倒”的老人

### 党报帮办

□ 本报记者 王雨萌

济南某社区多功能教室曾开设过免费的老年人智能手机课,每期都有约50人参与,可谓是场场爆满。直到现在,社区老人们还会打电话或者在社区微信群里问,什么时候能再开课?“银发触网”的需求现状如何?记者对此进行了调查走访。

### 骑电动车半小时 大老远赶来上手机课

济南市槐荫区图书馆的“夕阳红”手机课堂,有着比较系统的教学模式。该图书馆活动部负责人殷娜说,这门课隔一周上一次,固定在周四上午9点半开讲,至今已持续四年,每节课学员20人左右。

在一节主讲内容是微信应用的课上,讲师将手机界面投屏,逐步讲解如何添加和删除联系人,发送照片和视频,共享实时位置、群发消息等功能。两名志愿者在台下走动,手把手地辅导。

91岁的吕延鼎是课堂上最年长的学员,他戴着老花镜,坐在第一排认真地记着笔记。课后,他略带歉意地说:“年龄大了,有点跟不上。老师推荐了一本书,我先看看,打好基础再来。”

60岁的高学峰听讲的收获是终于弄懂了如何共享位置和群发消息,“马上过年了,群发祝福正好能用上。”她最想学如何用手机看病挂号和买车票,子女在外地工作,这些事还得靠自己。

除了生活上的便利,老年人对精神生活的追求和对新鲜事物的好奇比想象中更强。老学员崔明荣已经能熟练地在手机上购物了,这是她上一期课的“毕业成果”。

66岁的段伟红住得最远,每次来上课骑电动车需要半个小时,但仍然坚持。“我们也希望精神上能和年轻人同步,跟上时代,活得更有意思。”

对老年学员而言,最大的困难就是学了容易忘。该图书馆将微信、支付宝、美团、铁路12306、高德地图等课程编成体系,进行相对稳定的循环式教学,老人忘了就再来听,有利于持续巩固,课堂上的老学员不少。

另一个关键障碍是心理上的“惧”。手机课堂的讲师说,很多人刚来的时候根本不敢碰手机,担心点错了钱就没了。因此,课上也会经常加入一些反诈宣传和案例,帮老人正确识别诈骗和虚假宣传。

这套成熟课程能否惠及更多老人?殷



在济南市槐荫区图书馆的“夕阳红”手机课堂上,老年学员们正专心听讲。

娜表示有些力不从心。活动部只有3名工作人员,承担着全年超340场次的活动,现在除了少量专业讲座,已经很少外聘讲师。“曾经有老人从大东边坐两个小时车赶来上课,让我们很是感动。”

### 等到上第二课时时 前一节的内容忘了大半

下午3时,济南绿地新城社区居委会的舞蹈室里,山东大鼓排练乐声阵阵。社区里的9间活动室,舞蹈、合唱、乐器等23个文艺团体的课程表排得满满当当。相比之下,曾经开过手机课的多功能教室稍显冷清。

73岁的王迎春是社区长城书画院的活跃分子。他右手有残疾,还要照顾生病的老伴儿,但坚持用左手自学书画和写作。当记者提出添加微信时,他的指尖在手机屏幕上稍显迟疑,随后将手机递过来请求帮助。

“只会接打电话、微信聊天。”王迎春这样总结自己掌握的全部手机功能。面对手机支付、线上挂号买药、网约车出行等问题,他摇摇头:“平时都用现金,出行靠免费公交卡。”但他紧接着表示,如果社区有课程教,他肯定愿意学。

除此之外,有了得意的书画作品,或者写篇文章,如果能发在朋友圈里分享给大家,就更好了。

社区工作人员张艳对此感触很深,因为玩不转手机而向社区求助的老人,每月总有

三五人,他们或是直接拿着手机来社区,或是打电话询问。

尤其是在养老资格认证等业务办理的高峰期,求助的人更多。“不是弹窗广告关不掉,就是登录认证找不到入口,我们能帮就帮,偶尔还会派网格员上门协助。”张艳说。

备受欢迎的手机课堂什么时候能再开起来,张艳心里也没底。“主要是没有师资,今年如何还得看情况。”她坦言,目前社区的免费手机课,基本依赖外部公益机构或高校实习团队提供师资,资源有限,稳定性不足。

数月前,济南舜玉街道社工站曾通过链接某企业的公益组织开设过手机课。公益讲师付山使用公司统一的教案,在社区完成了6次教学。

他发现,教老人清理内存、使用微信和高德地图效果较好,挂号、买药等实用功能也颇受欢迎。但老年人普遍学得慢,忘得快,往往等到上第二课时时,前一节的内容就忘了一大半。仅3到5节的短期课程,难以实现知识的巩固。

### 推动老年数字教育 面临几道现实的“坎”儿

帮助老年群体跨越“数字鸿沟”,不仅是满足其生活需求,提升生活品质的必然要求,也关乎他们的社会连接与精神世界。对于许多子女不在身边的老人而言,他们对数字连接的需求迫切,但能获得的学习支持仍

□ 本报记者 左丰岐

年味渐浓,消费正旺。伴随2026山东迎新春消费季启动,“三餐四季暖齐鲁烟火人间迎新年”的消费氛围持续升温。

为守护群众消费安全,筑牢权益防线,大众日报·大众新闻发起专项维权行动,以媒体力量护航新春消费。

本次行动重点围绕年货采购、餐饮住宿、文旅出行、预付消费等高频场景,聚焦虚假宣传、价格欺诈、预付卡跑路等消费痛点。我们开通全媒体线索征集通道,

较为有限。无论是社区还是专业机构,在推动老年数字教育时,都面临着几道现实的“坎”儿。

首要的问题是“如何教”。高频次、常态化、可循环参加的课程,符合老年人“学了易忘”的学习规律,但这需要相对稳定的课程体系与师资保障。

有社区工作人员给记者算了一笔账,在办公经费极其有限的情况下,纯粹的公益性课程难以维持。社区极度依赖外部公益资源“输血”,而许多公益项目虽然优质,但其课程频次和时间安排往往由合作方主导,社区缺乏主动权。

其次是“教什么”。课程设计需要更精细地分层,一部分老人已不满足于基础功能,向往视频剪辑等创意表达与高质量的社交体验。在老年大学里,甚至有部分老年学员已经学习如何运用AI。但更多高龄老人,亟须掌握的是社交沟通、医疗挂号、手机支付、防诈骗等生活“刚需”。

付山表示,中级课程对许多老人来说已属艰难,“很多人用的手机都是子女淘汰的,速度慢,对基础功能的学习需求反而更迫切。”

在智能手机课堂上,一位老人悄悄递给记者一张纸条,询问记者手中的拍摄设备是否适合旅行记录?这些在数字时代步履不停、努力追赶的身影,渴望更多耐心又耐心的引导,来托举起他们沉默却真切的需求。(应受访者要求,文中王迎春、付山为化名)

通过大众新闻客户端、热线电话等渠道,面向全省征集典型案例,联合权威部门核查处置,对侵权行为予以曝光。

问题或建议提交方式如下:

方式一:扫描本版右上角二维码,进入大众新闻“领导留言板”页面留言。(留言时可选择勾选“是否同意通过12345热线办理”,勾选后问题可被转至12345政务服务平台,实现记者帮办、热线接办运行)

方式二:拨打本报热线电话:0531-85193911。

您有难题 党报帮办



扫码至领导留言板留言 热线: 0531-85193911 邮箱: dzrbbs@163.com

### 领导留言板

## 灵活就业保险断缴了 可以进行补缴吗

1月15日,滨州网友@圣贤60280在大众新闻“领导留言板”留言反映:我缴纳灵活就业保险有10年了,中间有3年没缴纳,现在能补吗?

### 回复 不得以事后追补缴费的方式增加缴费年限

记者就此事咨询了滨州市人力资源和社会保障局,相关工作人员表示无法补缴。根据人社部发〔2016〕132号文件规定,对城镇个体工商户和灵活就业人员,不得以事后追缴缴费的方式增加缴费年限。

关于当事人后续询问的“灵活就业4050补贴”,参保所在区县不同,相关政策不同,如果各县区当年度事业保险基金结余不足,将无法执行相关政策,具体可以拨打12333咨询。(□大众帮办记者 宋说)

## 学校不开暖气 住校生晚上睡觉难挨

1月19日,网友@众友97031在大众新闻“领导留言板”留言反映:聊城市莘县董庄镇中心初级中学安装了暖气但没开,不让使用电热毯,用热水袋也没有热水,住校生晚上睡觉期间只能硬扛。

### 回复 宿舍空调目前已改为夜间常开

记者联系到莘县董庄镇中心初级中学的副校长,据其介绍,学校暖气片因政策限制无法通过烧锅炉供暖,目前已全面采用空调取暖模式。天气不是很冷时,校方会根据实际气温适时关闭空调,气温较低时,空调会保持全天候常开状态。此前,出于电路安全考量,宿舍空调在凌晨后会关闭,不过从今年1月21日起,校方已调整方案,宿舍空调改为夜间常开,全力保障学生睡眠温度。

出于用电安全隐患排查要求,学校严禁学生使用电热毯。针对热水袋所需热水供应问题,学生可正常使用热水袋,热水供应点设在与学生宿舍紧邻的餐厅内,取水便捷。供应点水龙头提供的均为直饮热水,水温维持在70℃至80℃且完全免费,可满足学生灌热水袋的需求。(□大众帮办记者 胡迎迎)

## 村里水塘有人挖石头 承包人是否该担责

1月23日,网友@威海周姐在大众新闻“领导留言板”留言反映:我在2024年、2025年就反映过荣成市山西头村挖地卖石头的事情,相关部门答复是水库增容有手续。即便有手续,也不能把挖的石头卖了?请严查被挖走石头的真实方量,必须追究承包水库人的法律责任,那片地应该是耕地。

### 回复 经核实不存在违法违规行为

荣成市自然资源局相关负责人回复,已记录该情况并反馈给相关科室,相关负责人带队去现场进一步核实和调查。

经核实,现场为山西头村历史遗留的水塘,主要用于周边群众耕种及企业生产用水。2023年,为更好地满足周边村民农田灌溉用水需求,对坑塘进行原址清淤,目前项目已完成施工,后续不会产生砂石料。现场未堆放砂石料,无砂石加工场所,不存在预拍、预处置砂石等违法违规行为。(□大众帮办记者 徐健)

## 防水工程完工后 20余万元工资未给付

1月22日,网友@李尚往来在大众新闻“领导留言板”留言反映:之前的济宁高新区源尚批发市场预制菜加工厂房防水工程,2024年6月施工,当年10月完工,现已使用,审计都没完成,防水工程工人工资20余万元一直未给付。

### 回复 总承包方已足额将工程款支付给施工公司

记者联系到该工程总承包方山东煜隆建设工程有限公司,对方答复称,留言群众系河南煦之信建筑工程有限公司防水班组的劳务负责人,根据合同约定,建设单位山东源尚智慧供应链有限公司已足额将工程款拨付给山东煜隆建设工程有限公司,总承包方也已根据合同约定足额将工程款支付给河南煦之信建筑工程有限公司。经与投诉人联系沟通,河南煦之信建筑工程有限公司未能足额把工人工资支付给投诉人,经沟通,公司将第一时间进行联系解决。(□大众帮办记者 郭由)

## 因私服游戏损失超13万元 为啥不被认定为诈骗

1月22日,菏泽市鄄城县的刘先生拨打大众帮办热线电话0531-85193911反映,他与3位朋友在2025年8月至10月期间,经由熟人介绍接触了一款名为“传奇”的私服游戏。该游戏以“高回报打金”“轻松提现”为噱头,让刘先生等人购买游戏设备及账号,后来游戏突然暂停使用,运营方也随之失联,导致4人累计损失超13万元。通过法律途径,上述经历被认定为经济纠纷,但他感觉是诈骗,这到底该如何界定?

### 回复 法院已经按照“合同纠纷”判决

近日,记者跟随刘先生几人再次来到鄄城县南城派出所。该派出所民警表示,鄄城县人民法院已经按照“合同纠纷”判决,需要法院转交案件,才可以重新受理。带着是否构成诈骗等问题,记者和刘先生几人来到鄄城县公安局反诈中心,其工作人员表示,“已经了解该案件基本情况,我们认为这属于经济纠纷,不属于诈骗。”(□大众帮办记者 廖宁 宋说 左丰岐)

## 大众新闻新春消费季维权行动启动

# 消费遇难事 党报帮您办

### 新问题 新解法

□ 本报记者 刘玉凡

物业和业主的关系,历来“剪不断,理还乱”。近日,枣庄市多个小区传出物业撤场的消息,记者实地探访发现,东湖龙城、融创御园、通盛御河园小区均已发布物业撤场公告。物业主动“撂挑子”,背后暗藏着什么深层原因?

### 三个小区物业将撤场

1月21日,记者来到枣庄市东湖龙城小区,该小区一共1154户,小区物业是枣庄丰达物业管理有限公司。当天,湖西社区居委会的工作人员正在小区现场办公,征求业主意见。一位小区业主来到物业办公室签字,据她介绍,小区交房后入住率不高,很多业主并不在这几住,不愿意交物业费。

据该小区物业工作人员证实,物业将于2月初撤出。

“物业撤出后,能不能招到新物业还是未知数。”一位小区业主担心,物业撤出后,小区管理将进入“空窗期”,不仅电梯维保、卫生清扫等难以维持,房屋保值增值更是无从谈起。

为此,有业主建议分三步走解决问题,首先,由社区走流程,征求业主授权表决,进行新物业招标;第二步,可联系有人驻意向的物业,让物业积极与社区沟通进行投标;第三步,征集对原物业公司丰达物业的去留



物业“两难”。(□新华社发)

意向,签字表决。记者随后来到融创御园小区,该小区分为高层和多层住宅,共有近1000户居民,小区各个单元张贴了撤场公示函,物业将于3月31日撤出。

“这对交过物业费的业主来说不太公平。”小区一位业主表示,他还是希望能有靠谱的物业公司接手,避免小区陷入“失管”状态。

通盛御河园小区一共1092户居民,物业工作人员表示,初步定于2月9日撤出,公告已贴于电梯内,目前相关部门建议物业延后撤场一个月,具体撤场时间尚待确认。

### 物业费收缴率偏低

记者注意到,东湖龙城小区物业费为1.2元/平方米,融创御园小区物业费为2元/平方米,通盛御河园小区物业费为1.02元/平方米。

三个小区物业接连撤场,最直接的原因是物业费收不上来。小区业主拒交物业费

的原因集中在开发商存在遗留问题,物业服务不达标、收费不规范等方面。

东湖龙城小区物业表示,前期物业服务合同已届满终止,且因小区物业服务费长期收缴率偏低,大量业主持续拖欠物业费,导致物业公司长期处于严重亏损状态,无力继续维持正常物业服务运转。

物业公司亏损了多少钱?记者从该小区2025年1-11月收支明细表上看到,小区收入一共424909.5元,包括物业费、水费、车位费等,其中物业费326186.5元,公共收益0元。小区支出1483356.44元,包括办公费、工资费等。二者相减,小区物业亏损1058446.94元。

湖西社区居委会的一位工作人员介绍,东湖龙城小区交房后还有400余套房子空置,两栋楼未验收。在交房的800户业主中,入住的不到300户,这些业主中,物业费收缴率仅27%。再加上开发商交房后有遗留问题,业主不满就投诉物业,并拒交物业费。

小区空置率高,能否减免物业费?“空置房可以打6折,只要业主拿出6个月以上的电费清单即可。”一位物业工作人员说,即便空置房物业费打折,业主缴费率仍然不高。

湖西社区居委会工作人员表示,下一步将继续征求业主的意见,待三分之二业主填写《授权委托书》后,社区将全权负责物业公司招标选聘工作。

融创御园小区物业管理费用收支公示表显示,2025年1-6月,小区物业收入合计75.53万元,支出合计127.07万元,半年亏损51万余元。小区物业表示,自从2021年4月份入驻该小区后,受人力成本、设施设备维护费用较高,物业费收缴率偏低等因素影响,导致物业公司持续亏损,最终决定撤场。