

在互联网可以“+”到一切衣食住行的时代,我国超过 2 亿的 60 岁以上老年人,还需要被这张大网更好地接纳其中

互联网,你"+ "到老人了吗?

焦点
■ 本报记者 李丹青 罗筱晓

购物、订餐、打车、订票、挂号……在许多年轻人的手机、电脑里,“互联网+”几乎可以“+”到衣食住行的一切,但对于人数已突破 2 亿的 60 岁以上的老人来说,摆在他们面前的问题是,能不能“+”入互联网的大潮中。

互联网与银发族,这本是两个看起来距离遥远的概念,但随着网络逐渐渗入生活的方方面面,以及老人对新事物的接受度增强,微信、QQ、手机打车,对越来越多的老年人而言已不是新鲜词。

虽然学会了用智能手机、电脑“触网”,但在面对五花八门的 APP 时,多数老人还是一遍遍“求助”于人;在线支付复杂的流程,也让担心钱款安全的老人对此“敬而远之”。而伴随着我国跑步进入老龄化社会的节奏,养老需求快速增加,作为朝阳产业的互联网,似乎也还没有为这块蛋糕做好准备。

微信、QQ、打车软件 银发族也能玩转智能手机

“昨天我们一群老人去了世界花卉大观园,晚上我用光影魔术手处理照片忙到 12 点,都还没来得及用微信把照片发给大家。”11 月 12 日上午,在北京市朝阳区安贞街道安华里社区,70 岁的冯叔叔一边摆弄着自己的手机一边对记者说。但一年多前,他甚至都不知道什么是“智能手机”。

去年初,冯叔叔去朝阳医院看病,在门诊大厅发现可以通过手机预约挂号,但工作人员告诉他只有智能手机才能实现这一功能。从那时起,冯叔叔就淘汰了原来的诺基亚功能机,开始使用智能手机。

买了智能手机后,冯叔叔加入了社区为老年人开设的“手机班”。经过一年多的学习和使用,现在他已经可以比较熟练地使用微信、QQ 等通讯软件。冯叔叔告诉记者,他时不时要离开安华里社区去女儿家小住一段时间,但只要他拿起手机,就能随时从微信群里看到社区的活动通知,需要商量的事情还可以通过视频聊天与大家联络,“完全不会脱离集体”。

对于同住安华里社区的赵阿姨来说,网络和智能手机不仅改变了她与外界的沟通方式,更为她的出行和起居带来了切实的便利。

当听说 73 岁的赵阿姨会使用打车软件时,记者忍不住赞叹她“很潮”,但她却说这都



全国首家以缩小老人数字生活鸿沟为目的的“i 世界·社区数字生活馆”落户北京市朝阳区安贞街道社区服务中心。
马思琛/东方 IC

是“被逼无奈”。

赵阿姨的老伴儿患老年痴呆和脑中风已有十余年,出行只能依靠轮椅,以前要带老伴儿出门,赵阿姨都必须推着轮椅到社区外面打车,而且常常被拒载。自从跟女儿学会用打车软件后,接单的司机能把车开到家门口,还会帮着赵阿姨搀扶老伴儿、抬轮椅。“说不上熟练操作,但为了能打上车,我要求自己必须学会使用这个软件。”

除了手机打车,网上购物也给赵阿姨减轻了负担。她对记者说,现在家里的牛奶、大米、食用油等较沉的用品,都是她在京东上下单订购的。“快递员直接把东西送到家,还可以货到付款,既便捷,又安全。”

缺乏教程、操作复杂、服务不足 老年人“触网”障碍重重

在安华里社区,像冯叔叔、赵阿姨这种使用智能手机的老人有很多。采访当天,正好是社区“手机班”上课的时间。下课时记者走进教室,看到有近 20 位老人前来上课。经过学习,“手机上网”对他们已经不再是新鲜事,但

记者在采访时发现,以年轻人或使用主体的互联网和智能手机,无论是软件设计,还是操作流程,甚至是产品种类,对老年人都不是非常“友好”。

23 岁的小陆从今年 5 月份开始在“手机班”当老师,说起老人用智能手机的困难,他第一个想到的是“缺乏教程”。“现在手机上的 APP 基本都没有使用说明,年轻人琢磨一下就会用了,但对老年人来说就很难,只能让人教。”老年人记忆力都不太好,因为没有教程,即使一个软件的使用方法小陆已经教了好几遍,他们还是可能忘记,于是又得再教一遍。“甚至有老人问我市面上有没有教程书卖。”小陆笑着对记者说。

与互联网紧密相关的线上支付,同样是老年人享受网络便利的一大阻碍。赵阿姨告诉记者,自己之所以敢使用京东商城是因为可以货到付款,至于打车软件也是绑定女儿的账号。作为社区“电脑班”的发起人,72 岁的朱阿姨很早就知道了网上支付这项功能,但因为开通网银、绑定银行卡、接收短信验证码这些操作流程看来太复杂,她至今还没有尝试过网上购物。从与老人的接触中小陆感觉到,如果有更便捷的支付方式,很多老人都愿意使用线上支付。

对赵阿姨来说,由于要长期照顾老伴儿,因此居家养老也成为她特别需要的互联网产品。赵阿姨用前一天去世界花卉大观园这件事举例说,为了这次出行,她要提前好几天就打电话到家政公司联系护工。如果是临时发起的活动,因为照顾老伴儿她就不能参加。“我希望以后能有立足于社区的公益服务,通过手机终端就能找到临时陪护,这样我出门就会方便很多。”

此外,对“互联网+”有所关注的赵阿姨还告诉记者,现在流行的线上外卖,对老年人来说价格较贵,口味也不合适。如果可以把社区的老年餐与网络连接在一起,下单即送餐上门,那就更好了。

但是,环保部上周日则通报,受供暖期影响,京津冀及周边地区持续出现大范围重污染天气,而相关督察组已于上周派出。

每到供暖季,一些北方城市就陷入了两难境地。确保供暖质量,燃煤量就要增加,因此产生的污染物排放量就会大增,漫天雾霾势必引来抱怨连连。但是,如果减少燃煤量,老百姓家里温度上不去,相关管理部门一样成了众矢之的。

“保空气”与“保温度”仿佛是跷跷板的两边,一边下去另一边就会升起来,而在两边之间来回移动的,就是煤。

长期以来,供热市场都是一个稳赚不赔的市场。因为在北方地区,特别是东北地区,不论当地经济冷与热,冬季的供暖需求永远存在。这也使得东北地区许多城市,供暖成本较低的燃煤小锅炉盛行,而成本较高的清洁能源则占比过少。

以沈阳市为例,在 2.42 亿平方米供热面积中,清洁能源供热面积仅占供热总面积的 12% 左右,而独立的热源厂、锅炉房供热面积为 59.9%。

事实上,近几年,包括沈阳在内的许多北方城市,都在对供热市场进行调整,例如关停小锅炉、提高清洁能源供热比例等,但效果如何,不言而喻。在这样的调整过程中,供暖企

需求旺盛供应不足 互联网为老服务尚需探索

安华里社区里的老人对互联网的需求不是个案。红枫盈社会组织的总经理王冰在接受记者采访时表示,最近两年他们对北京市内近 600 名中老年人进行了深度访谈,在“对新工具的需求”这一问题上,70 岁以上的老人中对此有诉求的不足 5%,65~70 岁的老人中有需求的占 12% 左右,而 65 岁以下的人对新工具的需求能达到 28%。随着更多本来就会运用互联网的人迈入老年,这一数字无疑还会继续上升。

老人学会了使用互联网,但正如赵阿姨所说,互联网似乎还没有为老年人准备好他们所需要的服务。


受传统养老观念影响,目前居家养老和社区养老是我国主要的养老方式。随着越来越多空巢老人的出现,养老用品、服务的需求持续增加。但记者在网上搜索到的养老 APP,基本都是只是提供养生知识,很少涉及线下服务。

王冰所在的公司此前在安华里社区推出了老年午餐服务,采用的是“电话订餐+自助取餐”的模式。“为老服务是高密度服务行业,不能为了互联网而互联网,要从实际出发。”他告诉记者,由于老年人对网络技术的掌握不熟练,因此当前互联网为老服务项目比较少,且多结合电视、电话等服务终端,整合运营和服务模式,直观地满足老年人的需求。


在王冰看来,老年人服务需求具有碎片化、动态化、经济性等特征,互联网时代的为老服务行业要针对不同年龄、教育背景和收入的老年人群,有针对性地整合各类信息及服务资源,形成共享互通的物联网。“比如说,那些‘触网’较晚、较少的高龄老人,我们可以先灵活地结合传统模式,帮助其接受和应用。”

无论是互联网“+”到老人,还是互联网+养老,都还是一片市场蓝海。面对这片商机,只有真正把为老服务、居民和社区服务研究透彻,才能提供更丰富、更有效的服务。


导 读



6 版:自行车“撞上”互联网 到底谁是“闯入者”



7 版:内蒙古电商拓展遭遇物流瓶颈



8 版:汽车电商之路:没想象的那样简单

热 点
■ 本报记者 刘 静

天天安途、柴火空间、巡线机器人、智能头盔……很少有人会想到,这些风靡互联网的品牌和炫酷创新,其实出自央企创客。

今年两会,“创客”一词首次“跃入”《政府工作报告》。要做勇于创新的“创客”,必须努力塑造“创客”思维,用创新的思维方式代替传统的思维方式,而这种思维,不仅适用于“民间”,也是正值改革深水区的央企所需要的。

国资委主任张毅认为,中央企业实施创新驱动、推动“双创”,是我国建设创新型国家、提升国家竞争力的必然要求,是突破自身发展瓶颈、增添发展新动能的重要举措,也是带动小微企业创新创业、共同打造创新生态系统的迫切需要。

为深入了解央企创客,日前,记者参加国资委新闻中心主办的“走进新国企·央企创客”采访团,走访北京、深圳等地的央企后发现,遵循国企改革顶层设计的指引,一些中央企业通过搭建平台,开放搞活引入新思路新理念新做法,推进“双创”工作,新项目、新企业、新成果层出不穷。央企创客已经产生巨大的社会效益和经济效益。

打造身边的“互联网+”产品

航班延误了,会有赔款流入账户,赔款在乘客下飞机开机那一刻以微信红包方式兑付……在“互联网+保险”领域,大唐电信移动互联网孵化平台推出的移动互联网保险平台——安途保险,打造了“便捷、可靠、有趣”的一站式保险服务体验。

记者用 1 分钱(目前优惠价)购买了“航延乐”航班延误险,在所乘航班延误半个多小时之后,获得了 13.5 元的“红包”。

近年来,大唐电信紧紧围绕云计算、大数据、互联网+民生等产业热点,在互联网领域成功走出了一条独特的“互联网+”之路。

大唐电信移动互联网孵化平台以“369Cloud”技术服务为主体,以“369 云工场”实体园区服务和“369 云基金”投资服务为两翼,构建“一体两翼”项目创育模式。

“369Cloud”云平台是大唐电信移动互联网孵化平台的技术核心,主要面向公共服务部门、移动互联网转型企业和创业团队,提供移动互联网应用的快速开发和技术支撑服务。

“这一平台大大降低从创客创意到成熟产品耗费的资源和时间。”大唐电信科技副总裁杨勇告诉记者,基于云平台的创业项目,通常在 3 个月内就能实现产品上线,6 个月完成运营指标,9 个月完成融资的孵化流程。

随着“互联网+社区”、“互联网+教育”、“互联网+健康”、“互联网+体育”、“互联网+物流”、“互联网+水务”等应用项目落地,大唐电信正将“互联网+”应用部署拓展到更多领域。

类似大唐电信这样搭建平台吸引各方“唱戏”,正在成为央企“双创”工作的主要形式。中国企业研究院首席研究员李锦认为,央企规模资源是优势,体制机制是短板,通过搭建开放式的平台,引入新人才新血液、新理念新思路,中央企业的资源、技术能力就能与社会各界的创意火花实现取长补短,互为促进,绽放出各种创新成果。

创新驱动文化旅游产业转型升级

11 月 11 日,华侨城迎来了 30 岁生日。1985 年伊始,华侨城集团从深圳湾畔的一片滩涂起步,经过 30 年的建设与发展,如今集团总资产超过 1000 亿元,年销售收入近 500 亿元。统计数据显示,目前华侨城年接待游客近 3000 万人次,累计接待游客 3 亿人次,在全球旅游景区集团中名列第四。

深圳作为中国改革开放第一站,具有完整的电子制造产业链和完备的创新生态体系,为创客发展提供了最好的土壤。作为一家扎根深圳、全国布局的大型国有企业,在 30 年的发展历程中,华侨城不断改革创新,将“创想”提升到企业文化的层面,持续培养创新人才,打造创新生态,推动产业升级,企业转型。

在华侨城文化旅游科技公司,采访团参

央企打造创客成长新空间

一些中央企业通过搭建平台,开放搞活引入新思路新理念新做法,推进“双创”工作,新项目、新企业、新成果层出不穷

观了公司的高科技实验室,并体验了 VR 六自由度座椅、直幕 3D 影片、表情捕捉系统、惯性运动捕捉系统、3D 立体拍摄技术等新型旅游科技。

据文旅科技总经理李坚介绍,该公司近年自主开发了 20 余项高科技游乐产品,拥有百余项国家专利,软件著作权及影视作品著作权等自主知识产权,业务从最初自主研发的 360 度全景天地剧场、影视跳楼机、飞行影院等 20 余项单体的高科技文化旅游产品,已成功扩展到集文化旅游主题景区的创意、设计、研发、建造等总体实现于一体的综合服务提供,并成功进入国际市场。

今年 10 月 30 日,华侨城文化旅游科技股份有限公司正式在全国股转系统(俗称“新三板”)挂牌公开转让,成为华侨城集团旗下继华侨城股份、康佳、香港华侨城之后的又一家公众公司。

同时,华侨城还积极搭建社会创新创业平台——华侨城创意文化园(OCT-LOFT)。据悉,园区现已引进创意设计公司、艺术家工作室、艺术中心、创客空间、建筑家居、时装、画廊、动漫、美食、岩陶等 230 多家创新创业机构,从业人员约 5000 人,2014 年产值达 90 亿元,为培育大众创新意识和创新文化做出突出贡献。

特别值得一提的是,华侨城创意文化园驻扎有深圳第一、中国第二个成立的柴火创客空间。

“创客”助力电网发展和供电服务

11 月 11 日也是“双十一购物节”,广东“电商第一村”——揭阳市军埔村的电商迎来了购物狂欢,而为他们提供可靠电力保证的是南方电网。

(下转 7 版)

前 10 月我国对外直接投资增长 16.3%

据新华社电(记者王优玲)商务部对外投资和经济合作司副司长姜文斌说,前 10 个月,我国境内投资者共对全球 152 个国家地区的 5553 家境外企业进行了非金融类直接投资,累计实现对外投资 5892 亿元人民币,同比增长 16.3%。

商务部数据显示,10 月,我国直接对外投资 490 亿元人民币,同比增长 14.3%。

姜文斌说,我国对外承包工程新签合同项目总体规模不断放大。前 10 个月,我国对外承包工程新签合同额在 1 亿美元以上的项目 307 个,较上年增加 39 个,累计合同额 1083 亿美元,占同期新签合同总额的 72.7%。主要分布在交通运输、房屋建筑、电力工程、通信工程、石油化工等领域。

他说,我国企业对制造业的投资保持强势增长。前 10 个月,我国企业流向制造业的投资 99.4 亿美元,同比增长 82.8%,主要分布在汽车、专用设备、医药、计算机和通信设备、橡胶和塑料制品等制造领域。前 10 个月,流向装备制造制造业 44.87 亿美元,同比增长 120.7%。

据介绍,前 10 个月,中国内地对香港地区的直接投资 482 亿美元,占同期直接投资总额的 50.6%,同比增长 18.8%。

姜文斌说,香港地区作为国际金融中心吸引着众多中国内地投资者,企业通过在香港设立境外企业再对外投资活跃,截至今年 10 月中国内地累计对香港地区直接投资超过 5500 亿美元,其中有半数流向其他国家和地区。

上海打造跨境电商统一监管平台

据新华社电(记者何欣荣 周蕊)“‘十三五’期间,上海将着力建设‘国际消费城市’,实现在上海‘买全国’和‘买全球’。”在 16 日上海市人民政府举行的新闻发布会上,上海市商务委员会主任尚玉英作出如上表示。

目前,上海正在建设国际经济、金融、贸易等“四个中心”。尚玉英说:“国际贸易中心一般也是国际消费城市,如香港、新加坡都是如此。‘十三五’期间,上海将把建设‘国际消费城市’作为目标,着力集聚国际知名消费品牌,打造有国际影响力的商业街商圈和品牌活动。”

尚玉英分析,在建设“国际消费城市”方面,上海拥有一定的基础。如 2014 年上海消费品进口 345 亿美元,比 2010 年增长 65.9%,进口额占全国的三成左右,已成为全国最大的进口消费品集散地。此外,上海有着

深厚的商业文化和商业传统,正在发展精细化、高品质的生活性服务业,以提高城市生活的舒适度、便捷度。

在国际消费中,跨境电商的快速崛起已成为一个趋势。上海是我国跨境电商首批试点城市之一,2013 年就开通国内首个跨境电商服务平台——跨境通,为各家跨境电商提供集中的保税仓储和海关监管等服务,推动“海淘”向规范化的方向发展。不过,随着跨境电商的迅速发展,政府又在酝酿新的促进措施。

尚玉英介绍,上海将允许各大跨境电商建设单独的保税仓库。为方便海关监管,上海将由财政出资,建设统一的、完全第三方的跨境电商监管平台,为各大电商提供公益性服务,在规范行业之余也确保各家电商的数据安全。“预计这个平台会在两个月后建成,届时将推动上海的跨境电商发展进入一个新的快车道。”

“十面霾伏”倒逼供暖行业转型升级

■ 本报记者 赵 昂

随着供暖季来临,东三省和京津冀周边再次“十面霾伏”,沈阳市的 PM2.5 数值更是破了纪录,突破了 1000 微克/立方米大关。人们不禁疑问,雾霾和供暖之间,到底是什么关系?

对此,沈阳市环保局的解释是,雾霾和供暖并无直接关系。北方城市进入供暖期后,燃煤量必然增加,污染物的排放量明显上升,“燃煤污染是这次爆表的原因之一,但不是主因”。据统计,沈阳全年燃煤总量 3000 万吨,其中冬季为 1800 万吨,占 60%。

但是,环保部上周日则通报,受供暖期影响,京津冀及周边地区持续出现大范围重污染天气,而相关督察组已于上周派出。

每到供暖季,一些北方城市就陷入了两难境地。确保供暖质量,燃煤量就要增加,因此产生的污染物排放量就会大增,漫天雾霾势必引来抱怨连连。但是,如果减少燃煤量,老百姓家里温度上不去,相关管理部门一样成了众矢之的。

“保空气”与“保温度”仿佛是跷跷板的两边,一边下去另一边就会升起来,而在两边之间来回移动的,就是煤。

长期以来,供热市场都是一个稳赚不赔的市场。因为在北方地区,特别是东北地区,不论当地经济冷与热,冬季的供暖需求永远存在。这也使得东北地区许多城市,供暖成本较低的燃煤小锅炉盛行,而成本较高的清洁能源则占比过少。

以沈阳市为例,在 2.42 亿平方米供热面积中,清洁能源供热面积仅占供热总面积的 12% 左右,而独立的热源厂、锅炉房供热面积为 59.9%。

事实上,近几年,包括沈阳在内的许多北方城市,都在对供热市场进行调整,例如关停小锅炉、提高清洁能源供热比例等,但效果如何,不言而喻。在这样的调整过程中,供暖企

业原有的利益格局势必被打破,而如何补偿供暖企业的升级损失,以调动他们的减排积极性,是主管部门不得不面对的课题。

当前,供热企业面临着两方面的压力:一方面是日常设备的维护,另一方面就是对旧有设备、管线进行环保改造,使用成本更高,但排放污染物更少的能源。而这样的环保升级改造,需要大量资金投入。环保部督察组在东北发现,很多企业都存在治污设施不完善的问题,例如未建设脱硫脱硝设施等。

在现有供暖市场格局中,由于供暖费并非市场化运作,而是政府定价,企业的供暖收入是相对固定的,而供暖成本则在逐年增加,这使得企业并无多少资源可以用于环保转型,转型成本需要政府补贴。但东三省 GDP 增速在全国排名倒数,人口外流,财政收入也不理想。以辽宁省为例,今年上半年 GDP 增速仅有 2.6%,财政收入下降 22.7%,能有多少资金补贴给企业用于环保转型?补贴不足,煤价低廉,使得东三省供暖企业对

东三省地区并非没有更为清洁的供热能源,比如电力资源丰富。这一地区大部分电厂的负荷在六成左右,弃电现象普遍。但是,不管是对热电厂进行热电联产改造,还是对锅炉房进行电价改造,投资都不菲,且日常供暖的电价支出远高于燃煤支出。无论是依靠政府补贴,还是依赖于市场投资,这笔资金如何筹措,尚是一个待解难题。

公众对“十面霾伏”的关注,将倒逼供暖行业转型升级,但这转型究竟要靠什么方式启动,或者说,仅靠东三省的现有资源,依然力不从心。发展清洁能源,实现东三省能源结构变革,其价值绝不仅限于驱散雾霾,更可以成为东北经济新的增长点。不过,推动变化,并非易事。

产经周观察