



## 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

## 远在他乡不忘贵报

前不久,我与老伴来到广东的女儿家里,计划春节前夕再回去。后来我突然想起,到时岂不是赶不上订阅2026年的《快乐老人报》了?于是,我赶紧向投递员小王求助,他当天就落实了订报一事,并且告诉我,这两个月来的《快乐老人报》他一期不落地保存好了。真心感谢贵报投递员的细心负责。(山东鱼台 张成群 62岁)

【社评】本报评论员 彭臻玉

## 直面养老重在转变观念

作家钮敏与郭梦盈母女合著的纪实文学《直面养老》,近期由作家出版社出版。在近一年的采访中,钮敏与郭梦盈母女穿梭于京冀两地,走访了50余位原型人物,通过“50后”与“80后”的双重视角,既呈现了当代养老的现实困境,更揭示了破局关键——唯有打破固有认知枷锁,完成养老观念的深刻转变,才能让“老有所养”真正升级为“老有所安、老有所乐”。

通过采访几十位原型人物,这对母女其实也在寻求一种参照,期望能找到适合母亲钮敏的养老和助老模式。就现实而言,钮敏退休后一直笔耕不辍,同时由于罹患乳腺癌长时间陷入手术和治疗的漫长痛苦。从康养的角度讲,入住养老院是比较实际的选择。但是,如果现在入住,又要继续写作,就需要不断外出采

访采风,这令其颇为纠结和茫然。随着该书创作完毕,母女俩如今已达成共识:第一,就目前而言,女儿陪伴母亲共同生活、写作,是最两全其美的养老助老方式;第二,钮敏日后一旦出现身体欠佳、行动不便等状况时,愿意考虑进入养老机构或社区老年照料中心养老,她的出发点是不给作为独生子女的后代添麻烦。女儿的态度则是,只要自己身体健康,会一直陪伴母亲到老。

不难看出,这背后是母女两代人通过对数十个家庭故事的深入探访与书写,共同完成的一次认知飞跃。她们深刻地认识到并认同了一种更符合当下实际的养老观念:养老更应是个体主动、理性的长远规划,是对自己生命后半程的责任担当,而非对子女情感的单一捆绑或强

加的责任。这对其他人的启发应该是普适的,传统的“养儿防老”观念是时候改变了。

人口老龄化浪潮下,养老体系的完善固然离不开政策支持与服务升级,但观念的转变是前提与基础。《直面养老》以纪实文学的力量,让我们看到了养老观念转型的可能性与必然性:从单向赡养到双向奔赴,从单一模式到多元选择,从消极度日到积极生活,每一次观念的突破都在为晚年光景注入新的活力。

如何直面养老?这不只是一场母女关系的疗愈之旅,一次对衰老命题的个体化解读,更是一场关于社会公共议题的探讨。让所有老年人都有一个有质量、有尊严、幸福美满的晚年,应该成为从政府到每个家庭,包括老年人自身在内共同追求的目标。

## 街谈巷议

## 乐见街头理发摊

最近在我生活的城市,街头冒出了好几家简易的理发摊。尽管理发摊条件相对简陋,但“理发5元”的标价牌还是吸引了不少顾客,看样子很受市民青睐。

显然,许多市民是奔着价格便宜去街头理发摊理发的。街头理发摊明码标价,顾客在得到实惠的同时,还可避免某些发廊可能存在的各种消费套路与陷阱。而且,街头理发师多是赋闲的老理发师,基本功扎实,手艺娴熟,这也是一般年轻理发师难以比拟的优势。

街头5元理发,看准的是城市市民的刚需。为降低生活成本,市民乐见街头简易理发摊。让理发回归到简单与纯粹,这也彰显了市民的生活智慧。(河北保定 杨方 56岁)

## 仗义执言

## 陈皮市场乱象需刮骨疗伤

央视《财经调查》曝光“30天速成陈皮”,千元假陈皮成本仅70元,暴利惊人。广西钦州市浦北县市场监督管理局连夜发布情况通报:对报道涉及的经营主体开展全面调查,并已采取封存相关物品、固定证据等措施。

种种乱象表明,这已然不是某个企业的个体行为,而是整条灰色产业链在公然运转。很难想象监管部门是如何做到无知无觉的,非要等到曝光之后才解决吗?《地理标志产品新会陈皮》明确:在新会陈皮地理标志产品保护范围内栽培的茶枝柑的果皮经晒干或烘干,并在保护区范围

内贮存陈化三年以上称为新会陈皮。然而,地方政府构建起的严格保护措施,却被企业逐项化解,在实际市场运行中,商户销售的陈皮产地多元繁杂,甚至公开叫卖,毫无顾忌。再严格的保护措施,如果缺乏相应的落实机制,最终必然被架空。

消费者的信任是很难建立的,是“慢功夫”,一旦崩塌,伤害的不止广西、不止广东,而是整个市场的有序发展。面对市场沉疴,必须来一场刮骨疗伤,否则,“国家地理标志保护产品”这个标签将失去意义。(江苏南京 覃甚颜)

## AI客服不该成服务围墙

拨打运营商热线转接4次才接通人工,电商维权遭遇AI客服循环套话,金融咨询“答非所问”却难寻人工入口……央视近期调查发现,本应是提升服务效率的AI客服,如今在许多场景下却沦为阻隔消费者咨询的“围墙”。

AI客服的初衷本是分流简单咨询,让人工聚焦复杂需求,可这一美好愿景在现实中频频走样。究其根源,是部分企业将“降本增效”扭曲为“降质减服”,把技术当作压缩成本的工具,却严重

忽视了用户诉求与服务温度。

说到底,服务的核心始终是人,AI再智能也替代不了人工的温度。消费者吐槽AI“只会说体面话,给不出实招”,点出了问题的关键。破解AI客服“转人工难”的乱象,对企业而言,首要任务是扭转“客服是成本”的认知,真正把服务当成品牌竞争力的核心。一方面加大AI技术投入,完善知识库与算法;另一方面明确人工“兜底”责任,不让技术成为“拦路虎”。(广东广州 孔德洪)

快乐老人报

www.laoren.com 快乐伴一生

看年轻的老年报  
可以补年轻

快乐老人报心中有老人,笔下无老气

报龄年轻:2009年9月28日创刊,今年只有7岁

报人年轻:编辑记者全是30岁上下,有朝气有活力有想法

善于从老年人角度思考,勇于为老年人利益说话

报相年轻:追求时尚,介绍新事物新知识新技能

让您能更好地适应社会变化,快乐健康地享受金色年华

越活越年轻。