

纸质电费单取消了,改用短信通知 老年人看不到 用电明细挺心烦

本报讯(记者 孔玲 樊卓婧) 家住海曙联丰的于阿婆发现,以前每个月按时寄来的纸质电费通知单有一段时间没收到了,一问才知道是供电公司取消了纸质的通知单,改为用短信发送。这对于大多数市民来说,是小得可以忽略不计的变化,但年过八旬的于阿婆却觉得很不适应:没有这张纸,她还真不知道电是怎么用掉的。

节俭了一辈子的于阿婆有一个习惯,每次收到供电公司寄来的纸质电费通知单都会保存起来,一年下来自己可以统计一下用电费用,看看哪个月用得比较多,再找找原因。

她一个人生活,既没有手机也没有电脑,智能手机更不会用。对于纸质电费通知单的取消,于阿婆直言很不方便。她说,自己腿脚很不方便,平时很少出远门,查询电费也就成了一件难事。

于阿婆的烦恼不是个例,

本报最近接到了好几个老年人来电反映这一问题。家住柳庄街的孙先生告诉记者,他去打听过,纸质电费通知单都取消了,以后都是改为短信通知。

他转发了一条短信给记者:“你看,短信里只有收费金额,没有用电明细。”老年人大多不会上网,无法查询到用电明细。咨询供电公司后,说是可以去缴费大厅打印。他已经66岁了,如果去缴费大厅打印的话,每月又得专门跑一趟,还不如原来的方便。

老人们希望供电公司改进告知办法。即使是手机短信通知,能不能详细说明上月至本月的用电度数 and 金额,便于老年人查看。

针对市民关注的这些问题,记者采访到了浙江省电力公司宁波供电公司相关部门。他们回应:按照宁波市政府有关低碳城市建设目标,响应国家建设节能社会的要求,浙江省电力公司统一部署宁波供电

公司从7月1日起,推行电费电子化账单。供电部门先后拓展了电力微信公众号、掌上电力手机APP、支付宝服务窗、“95598”网站、和电量电费短信等多种渠道,以使用户查询电费情况。而且在今年6月1日,供电公司已经先行在江北区开始试点,总体反映良好。

“纸质收费收据的取消,方便了供电部门,也节约了成本,但数字化处理给老年人带来的不便,这个问题该如何解决呢?”供电部门的答复似乎并没有回答孙先生的问题。

“在过渡期,对有需要的人提供一张纸质的收费单还是必要的。”浙江万里学院法学院公共事业管理系系主任卢剑锋认为,“虽然电子化是趋势,但是,提供公共服务的单位和部门应该考虑一部分特殊人群的需求,供电公司是国企,公共性是公认的,应努力将服务覆盖到每个群体。”



严勇杰 绘

不敢,不会,甚至不愿去融入数字化生活 谁带他们跨越“数字鸿沟”?

供电公司表示将完善短信通知功能

□记者 樊卓婧 孔玲

查询电费的方式其实有很多,但很多像于阿婆这样的老年人只认一张纸。这件微不足道的小事折射出很多老年人在信息时代的尴尬:网上购物、网上缴费、网上挂号……互联网带来越来越多便利的同时,包括老年人在内的部分群体却日渐被边缘化。

提供公共服务的单位和部门该如何对待这些群体?这道数字鸿沟该如何跨越?这些问题值得我们深思。

会与不会间,不止一部手机的问题

电子化账单具有低碳环保、方便快捷、互动性强、信息量大、渠道多元化等诸多优点,这也是纸质账单无法比拟的。在很多年轻读者看来,于阿婆们的烦恼也许是“自找的”,“只要学会微信,关注供电公司的公众微信账号,什么问题都解决了呀。”

但记者在采访中发现,对老人们来说,很多事,并不是会与不会那么简单。“不敢”是排在“不会”面前的一个更大的问题。家住西河街的王女士,现在还在用

诉记者,针对目前反映比较强烈的老年用户们,特别是智能化手机操作不熟悉的老人,他们建议老人的子女、亲朋好友协助操作,或是到供电营业厅办理订阅“电量电费免费短信服务”业务。之后,供电公司会在电费出账后的第一时间,发送电量电费短信。对

存折,每个月她都要花半天时间先去银行把养老金取出来,再去各个网点交电费、水费、燃气费。孩子们告诉她,网上都可以办。可是她不敢:“报纸上说,网上骗局这么多,谁知道哪个是真的,哪个是假的呢?”

很多老人和王女士一样,隐约知道一个概念,但是具体应该怎么操作,他们不敢去尝试。家住青林湾的褚女士曾经勇敢地走出第一步,想试着去网购火车票。自己在电脑上摸索了半天,最后也没能

于一些没有手机、电脑的老年客户,也可以拨打24小时电力服务热线“95598”查询电费账单。

对于一些不会操作智能手机的老人,目前“免费电费通知短信”是比较容易操作的方式。针对老人所反映的短信不够详细的问题,记者从供电部门了解到,由

功。女儿不耐烦了,“你不要折腾了,我帮你买。”但女儿把母亲身份证号输入12306网站以后,却发现该身份证没有激活。于是褚女士又去火车站激活,但被告知如果需要通过女儿的帐号来买,还需要把女儿的身份证一起拿来,于是她再一次无功而返……

这么一折腾,她自己也没了学习的兴致。“我知道网购火车票很方便,但是没找到一个人好好教我,也没有一个浅显易懂的教程告诉我应该怎么操作。”

于受短信字节长度的限制,现已包含的户号、地址、本期用电量、本期电费、交费到期日等短信信息还不够完善。下步,供电公司将加入居民阶梯电量使用情况和信息核对互动功能。如果老人们想知道上月的用电情况,只要查询上月电量电费短信就可以了。

当然,被“数字鸿沟”拦住的,不止是老年人,还有很多生活在底层没有办法接触到网络的群体,而这样的差距正在渗透生活的每一个角落——现在有些餐厅有网上消费优惠,因为信息不对等,有些人要多付几十元钱;很多医院的专家号网上秒杀,而有些老人或务工者凌晨去排队也未必能挂到一个号;有了打车软件后,很多人打不到车了……褚女士说,很多时候,会与不会之间,真的不只是一个智能手机的距离。

谁带他们跨越“数字鸿沟”?

浙江万里学院法学院公共事业管理系系主任卢剑锋认为,提供公共服务的单位和部门应该考虑各个特殊群体的需求,不能武断地“一刀切”。特别是在这种过渡期,应该实行双轨制,努力给每一个有特殊需求的人以方便。

当然,数字化是必然趋势,宁波工程学院人文学院院长吴廷玉

认为,在这个趋势面前,总有人将老人等群体融入其中。“如何让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感?谁带他们跨越‘数字鸿沟’?从政策和社会层面而言,应当加大对中老年人网络知识的公益培训力度。在这一方面,我们的很多工作是缺失的。政府应该承担起一定的责任。”

卢剑锋也建议,在老年大学、社区开展相应的培训,或者定期在社区中开展发放免费互联网知识相关书籍等一系列活动。同时发挥社会组织的作用,很多单位和企业也应该做好服务,比如现在很多营业厅有专门负责指导业务的工作人员,碰到老人的时候应多介绍些先进的技术并多些耐

心,最好能手把手地教。

另一方面,儿女是帮助父母与信息生活相连接的“最后一公里”,倡导儿女向长辈们普及互联网知识,就像当年父母教孩子牙牙学语一样。帮助老年人跨越数字鸿沟,在互联网时代,让我们用这种方式表达对老年人的爱心。