

民生焦点

inshengjiaodian

# 家里的智能电视，你爸妈会用吗？

■本报记者 肖颖婧 文杨靖 画

## 1 操作复杂难倒老年用户

家里的智能电视，你的长辈会用吗？近年来，智能电视快速发展，功能越来越多，但这些功能强大的智能电视对老年用户并不友好。近日，有市民向记者吐槽，现在的电视机对老年人太不友好了，电视机开了还不能直接看，要在界面上选择频道才能看，家里老人开电视机就像在研究高科技产品。不少人表示深有同感：“别说老年人了，我也不会啊！”

市民李女士去年为家中换了一台新电视，4K高清、65英寸、极窄边框、全面屏智能电视、搭载远场语音……各种卖点加持，价格不菲。“本想跟上潮流，换台好电视，没想到反而添堵。”李女士说，“电视加上机顶盒，一共有两个遥控器，别说老人了，我自己也常分不清，不知道该按哪一个。”后来她给遥控器贴上标签，这才解决了开机问题。

而开机之后，新问题接踵而至。“开机后不能直达想看的电视节目，系统首页里有好多菜单，眼花缭乱的，老人不知道怎么看自己想看的频道，操作起来很费劲。”为此，李女士自己也先向儿子学习了一阵子，又教父母实操了几次，让他们搜索自己想看的节目。可是，她还是时不时地会接到父母的电话，要她解决“电视又看不了”的问题。“我已经教了好几次，他们还是不太会用，真不如传统电视机方便。”李女士无奈地表示，自己还为此遭到了父母的埋怨，说她买的电视太复杂，让大家都不会操作。

记者在采访中发现，多数60岁以上的父母是按子女教的固定流程使用智能电视，主要还是用直播功能，少数人会用到点播、回放等功能。

## 2 各种付费节目引发收视无奈

不仅是老年人，不少年轻人也常被智能电视难倒。市民江女士平时都是用手机看剧，今年春节陪长辈看电视时，却拿着两个遥控器不知所措，研究半天才成功开机，开机后又出现几秒钟的广告，紧接着又是花里胡哨的页面，这还不算完，当她搜索出自己想看的电视剧和节目时，发现全都要开通会员才能观看。

“看广告就算了，还到处收费，看啥都要钱。”江女士说道，电视里内置的APP也会弹广告，要想不看广告只能开会员，而且视频APP的电视会员和手机会员还不能通用。对此，江女士感觉很沮丧，整个假期都没再开过电视。江女士还告诉记者，自己的哥哥之前也吐槽过手机上莫名其妙收到了几次扣费信息，后来才发现“元凶”是智能电视，“这是侄子自己用电视看奥特曼扣的会员费，我们哪想得到连看个少儿频道都要收钱，真的非常无语”。

操作复杂、开机广告、会员付费……这些仿佛成了看电视的“逐客令”，让不少用户十分无奈，感受不到曾经打开电视就能看节目、随心换台的快乐，大家纷纷吐槽：“现在电视在家里没人爱看，就是个装饰品。”

## 3 怀念方便实用的‘傻瓜机’

记者浏览了各大电商平台，试图找到能适合老年人使用的电视机，但几乎所有品牌的客服人员均表示没有专门针对老年人的电视机，哪怕是价格一两千元的实惠机型，也都有自带的系统。

采访中，不少受访者表示，“其实我们的需求很简单，就像以前一样，打开电视就能直接看频道，不需要这么多复杂的操作。”李女士说道。

记者了解到，目前市面上的小米、华为、海信、创维、TCL等品牌电视都有自己的会员体系。如果只购买电视，不相应购买会员，那么就只能观看系统内少量且较为冷门的免费内容，在开机、观影、投屏前都要观看一小段广告，品牌所宣传的如杜比视界、杜比音效、4K、HDR等功能也无法享受。

那么开通了电视会员就可以尽情观看了吗？并不是。现在的智能电视除了电视本身的会员，还有一种会员是频道和电视剧、电影的会员，用于解锁特定版权的剧集，如优酷、腾讯等独播的电视剧，所以，当你打开少儿频道或一些电视剧时，系统依旧提示你必须开通会员才能观看。爱奇艺、腾讯视频等平台自身的年费为200元左右一年，不同品牌智能电视的会员费定价不同，单会员价位在200-300元不等，如此组合，一年至少要花五六百元看电视。

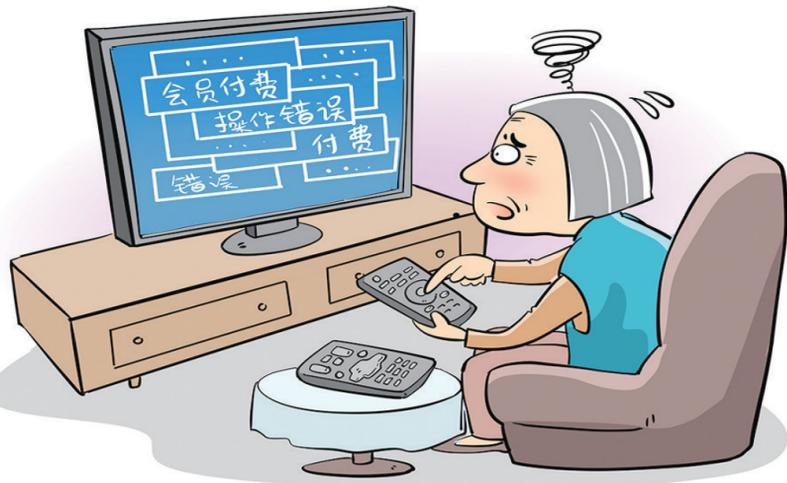
如此重重叠叠的“套娃式”收费，让智能电视用户们叫苦不迭，而且有的老人不小心订阅了会员，每月扣钱，却不知道如何取消。在采访中，受访者们都表示，如今功能强大的智能电视还不如以前的“傻瓜机”，打开就能看，简单又好用。

## 4 智能电视不该和老年人‘斗智’

《2022中国适老化电视调研报告》显示：49.6%的老年人受困于“开机后不能直达想看的电视节目”；28%因为“设备多（机顶盒、电视机）不知道怎么切换”；另有20.9%表示“操作复杂，不知道怎么找想看的内容”。此外，有27.2%的老人因操控电视遇到困难，直接选择不看了。

业内人士表示，真正的智能是从用户的角度出发，是一用就上手的操作。既然游戏可以有未成年人模式或者家长监管模式，那么智能电视也应该主动拥抱老年人，推出长辈模式，而不是与老年人“斗智”。实际上，选择权一直在消费者的手中，智能电视想要留住用户，最终还是依靠内容和用户体验取胜，华而不实的功能板块、琐碎复杂的操作系统、重重叠叠的收费套路，罔顾用户需求智能电视最终只会作茧自缚。

作为消费者，可以根据老年人的需求购买功能简单的普通电视和传统机顶盒，或者是尽量帮助老年人适应智能电视。比如为遥控器贴上标签，教老年人通过语音助手来操控电视，找到想看的内容，将老年人常看的频道加入收藏夹，这样老年人在看电视时就可以直接通过收藏夹选择频道，不用一个个翻找。如果老年人不会使用智能电视的网络电视功能，可以使用机顶盒，并确保每次关机前都将电视机设置为机顶盒模式，这样老年人下次开机就可以直接进入机顶盒画面，通过机顶盒操作。



# S 声音

hengyin

## “市民园长”切莫热聘冷用

■刘予涵

万物生长的季节，城市公园里的游人也越来越多。多地公园发布“市民园长”招募令，@周边居民来“当家”。

近年来，随着城市的发展，各类休闲公园越来越多且大多免费开放，而游客量的增加，利益诉求的多样化，也给公园管理服务带来了一定的压力。按照传统的公园管理手段，由城市园林部门负责日常管理，管理主体单一，力量薄弱，难以满足群众高质量游园的需求，而且管理成本越来越高。如果放任无人管理，必然导致公园环境出现“脏乱差”等诸多问题。

推出“市民园长”这一管理模式，无疑是个好做法。在公园管理方看来，人手不够是当前公园管理面临的普遍问题，管理力量不足，容易导致公园管理存在盲区。此外，作为公园管理人员，在对不文明行为劝阻过程中，游客往往有对立情绪，话说轻了游客不听，话说

重了容易引起冲突，导致一些问题的管理效果并不理想。“市民园长”的出现，则有效解决了这些问题。一方面，“市民园长”的加入，为园方的管理帮手，壮大了管理力量，而不拿报酬也有助于减轻公园的管理成本。另一方面，“市民园长”本身就是普通市民，市民属性使其与游客之间没有了距离感，对不文明行为的劝导自然更有说服力，有助于各种矛盾和问题的化解。更重要的是，“市民园长”还搭建了园方与市民的桥梁，大家对公园建设管理提出的意见和建议，他们也能及时收集并传递给公园管理部门，有助于改进和提升公园的服务质效。

当然，让“市民园长”更好地发挥出应有的作用，除了“市民园长”要有责任心外，也需要相关部门大力支持，不能热聘冷用甚至聘而不用，要多听取和采纳他们的意见，并建立相应的激励机制，切实提高他们履行职责的积极性。

# 宠物上门喂养服务 背后风险要注意

你听说过宠物上门喂养服务吗？在主人出差、旅游、回家探亲时，如何照顾“空巢”宠物也成了“铲屎官”们面临的难题。在刚刚过去的春节，就有一些市民选择了宠物上门喂养服务，请专人自主上门帮自己喂养独自在家中的宠物。

那么，宠物上门喂养是如何服务的？如何规避服务中隐藏的风险？记者对此展开了采访。

### 宠物主人

#### 为宠物花钱不含糊

当主人不得不离家，由谁来照料宠物，成为宠物主人必须回答的问题。今年春节，宠物上门喂养服

务吸引了众多关注。不少人做起兼职，上门喂猫遛狗，四川宠物代喂师“鲤鱼”，10天收入过万元引发关注。记者了解到，宠物上门喂养服务也悄然兴起。

记者在小红书、微博、闲鱼等平台搜索“漳州宠物上门喂养”等关键词，可以发现，从去年12月中旬开始，就有不少人发布接受春节上门喂养的信息。收费在15元一次到50元一次不等，提供的服务主要包括添加新的食料、更换新的饮用水、处理排泄物三项基本内容，还会根据宠物距离远近、数量、是否需要遛等实际情况适当增加费用。在帖子下，有不少网友在评论区留言，咨询服务和价格。

家住芗城区的小莫，春节期间要回老家过年，就将家中饲养的宠物狗托付给了通过小红书联系的上门喂养服务人员，付费70元一天，其中包含增加的遛狗费用。“我很想把狗一起带回家，但坐动车肯定是不能带狗的，只能把它留在漳州。”在她看来，送到宠物店寄养不如雇人上门照看，“虽然收费比去宠物店寄养贵一些，但狗狗每天都必须出去遛，去宠物店寄养只能关在笼子里，太委屈它了，狗狗就像我的家人，为家人多花点钱，应该的。”小莫说道。

### 服务者

#### 上门遛狗需要爱心和耐心

34岁的小陈目前在漳州一家公司做HR，一边兼职做宠物上门喂养服务。谈起为什么干起了这份兼职，小陈表示，2021年春节时自己回了老家，就请人帮忙上门喂养宠物，今年春节自己没回老家，开始尝试在网上发布春节期间上门照看宠物的帖子，既能撸猫撸狗，又能赚点零花钱。

“做上门喂养的大多是年轻的上班族或者放假回家的大学生兼职，以女孩子居多，需要这项服务的顾客也几乎是年轻人。”小陈告诉记者，春节等节假日是宠物上门喂养预订的高峰期，有不少人私信咨询。春节期间，小陈通过上门喂养赚了1千多元，最忙的时候，一天要去5个客户家照看宠物。

小陈介绍道，自己的服务范围在漳州市区10公里之内。针对猫的服务包括清理和添置猫砂，为猫咪添置粮食，换上干净的水等，如果客户需要，还可以追加陪宠物玩耍、简单打扫、梳理毛发等服务。针对狗的服务也大致相同，但收费要比猫再多5元，如果和狗狗相处融洽，可提供遛狗服务。

“在上门前，宠物主人会提前交接钥匙、门禁卡等，也会告知宠物粮、零食、玩具、猫砂、清洁用具在哪里，一些主人会在家中安装摄像头，可实时查看宠物的情况，我在服务时也会拍摄视频和照片发给主人，有需要的话，也可以从进

门到结束全程进行直播。”小陈告诉记者，她自己也非常喜欢小动物，家里养了三只猫，见到客户的宠物就像是看到自己的宠物一样。“这些工作都比较简单，也没有门槛，就看有没有爱心和耐心了。”小陈说道。

### 律师

#### 签订合作协议避免纠纷

记者在咨询了几家宠物上门喂养服务机构后了解到，这些上门喂养服务以年轻人兼职为主，从业者一方面具有饲养宠物的经验，本身就喜爱小动物，另一方面也希望通过提供服务来获得一笔副业收入。对宠物主人来说，上门喂养解决了自己外出期间无法照料宠物的矛盾，又可以把宠物留在家里，也让他们感到更加放心。

但是，作为一种新兴业态，在相关行业规则并未明确的情况下，上门喂养服务也暗藏风险和纠纷。比如，有的宠物具有攻击性，如果对上门喂养者造成伤害，其责任是否应由主人承担？如果在服务时宠物发生意外，责任如何划分？很多宠物主人也担心，让陌生人进入自己家里，很可能对自家的隐私和财产安全造成隐患。而且，目前行业内大部分上门喂养内容相对简单，仅做到了保证宠物的吃喝和检查存活，从业人员的标准化水平尚无专业认定。

对此，业内人士提醒，宠物主人要尽到告知义务，让上门喂养服务人员掌握更多从业信息，最好有养宠物或者宠物相关从业经验，熟悉动物的习性，以便在服务期间宠物发生异常时可及时判断并快速反馈给主人或立即就医。

同时，福建诚正司法鉴定中心律师许小艳表示，如果在服务过程中发生冲突，可能会参照有偿保管合同来判定过失，为维护双方权益，建议在选择上门喂养时，尽量选择已经熟知的服务提供者或中介平台，如果不得不选择陌生人，要记得提前签订好合作协议，在住宅内外安装监控等设备，在交接过程中也要做好确认。

■本报记者 肖颖婧



小陈正在喂食顾客的宠物猫 肖颖婧 供图



正当春花烂漫时

### Y 有照为证

ouzhaoweizheng

立春过，万物生。漳州市区的街道上、公园里，花儿们在春雨后探出头来，一片生机勃勃，美不胜收，为花样漳州画上春的“妆容”。

本报记者 黄子君 摄影报道