

揭开蓝马甲背后的故事： 用有温度的技术践行数字人文关怀

文/羊城晚报记者 沈钊
图/受访者提供

“年轻人觉得很容易很方便的东西，我们老年人学起来很难，数字时代跑得越快，我们看着越是干着急。”谈及数字化生活，不少老年人如是说。

在数字经济高速发展的今天，观察数字文明同步推进，老年人可能是一个小切口。11月17日，在深圳召开的2022中国互联网大会闭幕式上，数字文明一词再度引发热议，蓝马甲行动发起人苏慧在现场讲述了数字助老公益行动——蓝马甲成立背后的故事。



A 数字助老实验室升级， 用有温度的技术践行数字人文关怀

2020年底，工业和信息化部发布《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》；今年2月，国务院印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》，帮助老人更好地跨越数字鸿沟，共享数字文明成果，已经形成了社会共识。满足老年人对享用数字技术、数字生活的渴求，更是科技企业义不容辞的责任。近年来，众多企业顺应老年人的数字化需求，积极开展适老化服务，蓝马甲联合贝壳公益在南昌推出健康码公益服务地图，中国人口福利基金会联合高德地图打造“助老暖心”出行计

划，帮助老年人享受到数字技术的红利。苏慧认为，弥合数字鸿沟，既是国家倡导的，也是企业应该努力承担的社会责任之一。蚂蚁集团下属支付宝app作为第一批纳入到工信部适老化改造的app，也在关注如何更好地为老年人习惯的接触方式、习惯的交流方式，走进他们的生活，走到他们身边，解决互联网应用方面的难题。“在老年朋友们遇到手机操作困惑时，都能及时在身边找到身穿蓝马甲的志愿者，蓝马甲是一个方便老年人识别的标识。”苏慧说，2020年9月，蓝马甲行

动正式启动，一个“笨”方法呼之欲出。从老人常去的银行、超市等固定站点，到走进社区、老年大学深度讲座；从移动的防骗助老大篷车走街串巷，到沉浸式助老防骗展多城落地；从上线在线课堂到设置疫情防控专区……2年时间，蓝马甲行动不断拓宽助老服务边界，2.6万名志愿者走过70余个城市累计服务39万老人，开展数字助老防骗公益活动2.8万场。今年6月1日，蚂蚁集团启动ESG可持续发展战略，数字普惠是蚂蚁面向未来、担当责任、实现可持续发展最重要也最迫切的课题之一，“服务数字社会

建设”“多元平等与包容”更是作为重要子议题上升为集团重点工作。今年，蚂蚁集团依托蓝马甲行动，推出“数字助老实验室”并于日前进行了升级，将人工智能等前沿科技也应用到助老服务中来，进一步探索用有温度的技术坚持践行数字人文关怀。通过“支付宝长辈模式”、老人专属人工客服“暖洋洋热线”、24小时助老课堂、长辈版防骗码、无障碍认证技术、AI叫醒热线等6大场景，让老人“无感”体验到更便利的服务。目前，这六大产品已经服务超过2000万人。

苏慧在中国互联网大会做题为《让数字文明人人共享》的主题分享

B 广东已有超千名蓝马甲志愿者， 线上+线下服务约6万老年人

如今，在老人常去的银行、超市、社区、老年大学等地，人们都能看到穿着蓝马甲的志愿者，他们可能是公安、物业经理、大学生、互联网员工、设计师甚至是退休老人，一遍遍为需要帮助的老人讲解助老与反诈知识。在广东正和消保中心里，蓝马甲志愿者小崇正耐心对街坊爷爷奶奶讲述金融反诈知识，每逢休息时间她总选择挤时间来这里做公益。小崇告诉记者，起因是她去银行里见到因操作不当被诈骗走十万元的老人，“老奶奶坐在地上哭得很绝望，那一刻冲击力很大，总想着要为他们做点什么。”

今年4月，在广东银保监局指导下，全国首个金融反诈教育基地落地广东正和消保中心，形成具有知识宣讲、案例分享、3D互动体验等多形式的综合性反诈宣传教育阵地。如今，蓝马甲反诈教育基地已经在全省金融机构陆续推进，今年内还将完成12家教育基地建设，未来还计划形成“金融驻点+标杆社区”的深度助老模式。

不光是金融机构，在广州，蓝马甲服务驿站开到了超市、图书

馆，87岁的李秀英奶奶连续两周来到广州图书馆，一边看展咨询志愿者，一边记下一沓厚厚笔记；在深圳，开进深业上城的“当展馆”引得人们驻足观看，63岁的胡耀明爷爷仔细翻阅了每一卷“档案”，说要学习各类型反诈知识……迄今为止，广东已经有超千名志愿者加入蓝马甲队伍，通过社区讲座、展览、微驻点等形式服务约6万老年人。

苏慧说，在全国各地推行蓝马甲服务的过程中，温情又感动的故事不断在上演，“蚂蚁作为一家科技公司，我们始终积极响应国家号召，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，用技术服务老年人，用科技助力跨越数字鸿沟，促进数字文明。”“关注适老化，促进数字包容，构建数字文明社会，是关乎我们每个人的事，蓝马甲的适老化‘技术+服务’是一次共享数字文明新模式的探索和升级。”中国人民大学智慧养老研究所所长左美云表示，也希望越来越多的社会力量能积极参与，提供更为友好的适老化、多元化服务，做好数字文明助老的补位者。



蓝马甲志愿者为老年人介绍反诈知识



蓝马甲大篷车下乡

番禺区解除临时交通管制后 误入海珠管控区怎么办？

羊城晚报讯 记者郭思琦、李煊坤、严艺文报道：11月17日是广州市番禺区解除临时交通管控的首日，市民可以驾驶私家车上路行驶。当天记者在朋友圈看到，一位番禺市民遇到了驾驶私家车误入海珠区临时管控区的情况。

原来，该市民一早开车去上班，但是途经洛溪大桥发现道路封闭，随后他又驶过新光大桥，结果发现自己误入了海珠区进行社会面管控的区域。由于临时交通管制，该市民无法离开。

针对此情况，记者致电了

海珠区。海珠区有关部门回应，如果市民不慎误入海珠区，可到区政府东门信访局开证明自行离开。

番禺区有序恢复全区社会面正常流动后，不少市民有跨区出行的需求。番禺市民跨区出行应该怎么走？记者获悉，

截至11月17日，番禺市民常走的洛溪大桥不可正常通行。番禺市民可以驾车走番禺大桥、华南快速、环城高速、南沙港快速路、新化快速、东新高速等通道到达天河、白云、越秀、黄埔等地。值得注意的是，如果市民走新光大桥，需

要过桥后立即转环城高速。

目前，海珠区部分区域仍旧延续强化疫情防控措施。截至11月17日，琶洲大桥、人民桥、洲头咀隧道、海珠桥、解放大桥、海印桥、江湾大桥等已经解封，可以通行。广州大桥、猎德大桥等暂不能通行。

南海神庙接官亭明代遗址将“活”起来

设计竞赛征集令发出，一等奖可获得2.6万元奖金

羊城晚报记者 黄宙辉 通讯员 苏慧颖

11月17日，广州海事博物馆发出“接官亭遗址活化展示利用设计竞赛”活动征集令，并邀请媒体深入位于广州黄埔区南海神庙的遗址现场探究。据悉，接官亭明代遗址的活化利用工程最快将于2023年启动，届时观众将能更直观地了解到遗址蕴藏的历史内涵。

16年前考古揭开 遗址面纱

接官亭位于南海神庙西南面，属于明代码头及道路遗址的组成部分。该明代码头及道路遗址由埠头、接官亭、平桥和官道组成，长约80米，宽约4米，出土了明清时期陶器、瓷器及建筑构件、生活用品，包括罐、盆、水注、雕像及石砚等器物。

2006年-2007年，该遗址进行考古挖掘。广州市文物博物馆学会会长、广州市文物考古研究院研究馆员全洪参与了该遗址的考古挖掘。“现在人们在现场能看到的埠头、接官亭基础、官道，是回填泥土抬高地面后复原的，其原址在如今地面下方

约2米深的位置。”全洪介绍，接官亭是在道路的南端与埠头之间的方形亭子，可供官员离船登岸后在此休整。考古发掘时，亭子的基础部分仍在，但顶部无存，亭柱倒塌。接官亭平面近方形，亭间地面为土面，夯打平整，四周用长条形红砂岩石围砌成一个方框以为台基，台基高20厘米左右。

据雍正三年(1725)《南海神祭祀》对该码头及道路的使用进行推测，文中写了载有皇帝圣旨的“船至波罗庙，番禺县行一跪三叩头，恭请登岸。陪祭官员吉服，鼓乐仪仗送至庙内，行一跪三叩头礼。”由此可知，码头似与清时一样为举行登岸仪式之地，各相关官员着官服，鼓乐仪仗一路护送进南海神庙。

探索遗址活化利用 新路径

广州海事博物馆馆长、研究馆员王芳告诉记者，明代码头及道路遗址有很多历史内涵值得深入研究和传播。我们一直在思考探索遗址活化利用的新路径，在保护遗址的基础上，如何能构建一个为当代人所接纳的活化展示的样态。

“活化保护文化资源，每个人都有责任，都可参与进来。”王芳说，组织本次设计竞赛，就是希望更多公众来到现场参与考察，用更当代或者艺术化等形式呈现公众心目中的接官亭，从而达到让遗址有效连接公众的效果。本次活化利用的是接官亭



明代码头与道路遗址中的接官亭 羊城晚报记者 贺全胜 邓勃 摄

遗址部分。设计竞赛征集令，要求在原址保护的前提下，通过现代展示技术方法呈现接官亭遗址的建筑及历史；还要契合周边建筑如南海神庙、广州海事博物馆等建筑外貌特征，与原址周边环境保持一致。活化利用方案不限，可广泛包括但不限于展示雕

塑、文化长廊等，也可包括研学活动、教育项目等。本次征集活动的一等奖获得者，可获得2.6万元的奖金。

本次接官亭遗址活化利用工程，将在广泛征集方案后邀请专家进行论证，最快将于2023年启动。

新国标落地第一年，消费者在选购时要注意：

今年买羽绒服 不看“含绒”看“绒子”

羊城晚报讯 记者马灿、黄士，实习生卢佳训报道：立冬已过，虽然广州气温依然温暖，但不少市民已经开始为冬天采购羽绒服。值得注意的是，今年起羽绒服有了新变化。从今年4月1日起，GB/T14272-2021《羽绒服》标准(以下简称新国标)正式实施。究竟新国标与旧国标有何区别？消费者在选购时要注意什么？

区别一：“绒子含量” 代替了“含绒量”

11月16日，羊城晚报记者走访了广州市天河城百货，发现如今羽绒服的成分标签上不再标写“含绒量”，取而代之的是“绒子含量”。

在一家运动品牌专卖店里，记者随机翻看了几款最新的羽绒服吊牌，含绒量的确已变更为绒子含量，羽绒的种类也不再区分灰绒、白绒等，只需区分鸭绒和鹅绒即可。一名店员耐心地跟记者介绍：“今年新款羽绒服的含绒量已变为绒子含量，相同占比绒子含量比以往标注的含绒量更纯，保暖性能更强。”

新国标与旧国标到底有何区别？“简单地讲，新国标相较老国标，用‘绒子含量’代替了‘含绒量’，羽绒品质更好了。”全国服装标准化技术委员会羽绒分会秘书长曹宗华说，在过往的标准中，含绒量既包括绒子，也包括从绒子上脱落下来的单根绒丝，但实际上，羽绒服的保暖性能主要靠绒子实现。“绒丝不仅保暖性差，而且易钻绒可能。这样一来，过往的标准可能会给消费者带来高含绒量的错觉。”

广州白马服装市场营销经理梁丽君告诉记者，新国标从绒子的含量来定义羽绒服，剔除了绒丝含量，并且规定“只有绒子含量不低于50%，才能称为羽绒服”，倒逼企业提高生产技术，为市场提供更高品质的羽绒及制品，有利于消费者选购到保暖性

能更好的羽绒服。

区别二：限制绒丝、羽 丝含量，防止羽绒服“跑毛”

记者走访发现，不同领域的品牌，其羽绒服在绒子含量上有明显差异，比如传统体育品牌所生产的羽绒服绒子含量通常在70%-85%，而更专业的羽绒服品牌绒子含量在85%以上。一名正在挑选羽绒服的刘姓顾客告诉记者，相比于保暖程度，他更在意羽绒服的质量，比如是否钻绒。

钻绒是指羽绒服里的羽绒钻出衣服表面，俗称“跑毛”。羽绒服常见的毛病就是钻绒针孔跑毛，跑出来最多的其实是绒丝、羽丝。据了解，老国标对绒丝、羽丝并没有含量考核。而新国标对两者的总含量作出了详细限制。

区别三：洗涤更方便 了，羽绒服都要适合水洗

此外，新国标的第三个变化是规定所有羽绒服都要适合水洗，尤其推荐用滚筒洗衣机机洗。梁丽君称，即便依照新国标指引的羽绒服适合水洗，也需减少清洗次数，用中性洗衣液，如果局部脏了，可以使用中性洗衣液，用热毛巾擦除。

消费者该如何选择羽绒服产品呢？曹宗华建议，可以先用手按压羽绒服，随即手松开，羽绒服按压后回弹到初始状态的时间越短，说明所填充羽绒的蓬松度越高，后期的保暖性越好。再用手摸捏羽绒服，试手感柔软程度，绒子含量越高，羽绒的手感越柔软。还可以用手掂一掂羽绒服的重量，同时看体积大小，重量越轻，体积越大，表明羽绒服穿上后体感越轻松，穿起来越舒服。