

# 代收水电煤停了,代叫出租车停了

## 不少老人呼吁,助老服务不能仅依赖企业的付出,也应纳入更多社会场景

本报记者 毛锦伟

“去年10月起,可的便利店暂停代收水电煤费用,至今一直没恢复,很不方便。”今年1月,普陀区的老人唐先生向解放日报·上观新闻“民声直通车”反映,这个渠道没了让人无所适从,不得不寻找新的缴费途径。

通过遍布全市的商超渠道代收水电煤费用,是上海面向使用手机困难的老年群体提供的便民服务,目的是消除“数字鸿沟”。这项服务能坚持下来更多的是依靠企业的社会责任。而据记者了解,不仅是商超代收水电煤费用,很多老人依赖的另一项服务“114”代叫出租车近期也停了。

### 一等就是4个多月

唐先生74岁,居住在普陀区兰溪路附近,一直在兰溪路近曹杨路的一家可的便利店缴纳水电煤费用,“付完了有小票,每个月清清楚楚。”去年10月,便利店告知他不能代收了,理由是“收费系统要升级”。唐先生称,当时收银员给出的说法是“一个月左右就能完成”,但没想到这一等就是4个多月。

2月3日,记者带着一张水费账单来到这家可的便利店尝试缴费。兰溪路一带分布有不少老公寓小区,如曹杨新村、曹杨六村、曹杨七村、中关村公寓等等,老年居民占比高,线下缴纳水电煤费用是刚需。推门进入便利店,收银员看了记者手里的账单,连忙告知“收不了”,因为便利店的收费系统去年升级后,便扫不出水电煤账单信息了。

为了让记者信服,收银员现场做了演示。记者细看,其中并无水电煤账单收费项目,相近的仅有“电信账单缴费”。

收银员告诉记者,收费系统正常时,这家可的便利店每个月来缴费的老人不少,“每个月三四百单”。如今收不了,老人们改去哪里付了?“他们到西面邮局去付了。”邮局位于兰溪路棠浦路路口,距离可的便利店700米左右。记者步行过去需10余分钟,对唐先生来说,相比之前的缴费事不少。

可的便利店属于农工商超市集团,此前的一则报道中透露,农工商超市集团下属的可的、好德和伍缘便利店共提供600余个代收水电费的网点。记者1月初致电农工商超市集团的客服电话“96896”得知,受收费系统升级影响不能代收水电煤费用的不仅是可的便利店,好德和伍缘也在列。何时能恢复?“1003”号话务员回复称“等通知”。

2月3日,记者找到新村路上的一家好德便利店核查。在收银员的演示下,记者发现,好德便利店和可的



位于曹杨六村兰溪园小区门口的可的便利店。 均 毛锦伟 摄

便利店使用的是同一收银系统,但在好德便利店的收银机上,已有“好德光大代收费”的按钮,记者手里的账单已被正常识别。

记者又联系上可的便利店普陀区的一名区域经理,从她口中进一步得知,尽管同属一个集团,但可的、好德、伍缘便利店又属不同公司,收费系统升级进度不一,目前仅好德便利店网点完成了水电煤费用代收功能的完善,可的网点还需要再等等。

### 手续费低,缺少积极性

据2022年本市公布的消息,除了农工商超市集团下属的便利店网点和上海市邮政公司下属的邮政网点,在上海,能提供线下公用事业费代收的,还有全家、罗森、良友、光明便利、快客等商超的网点,合计逾4000个,另外还有浦发银行、上海银行、上海农商银行等一些银行的网点。

但记者近日走访发现,部分在列表中的网点如今也已不能支付水电煤费用。如浦发银行此前承诺全市156家网点均可办理水电煤现金缴费业务,但兰溪路125号浦发银行网点工作人员明确告知不能代收水电煤费用。再如新村路492号罗森便利店,收银员看着记者手里的水费账单也摇了摇头。此外,多家全家便利店的收银员也拒绝了记者支付水电煤费用的要求。并且,上述这些连锁网点哪些可以代收、哪些不能代收无渠道可查,只能到店询问。

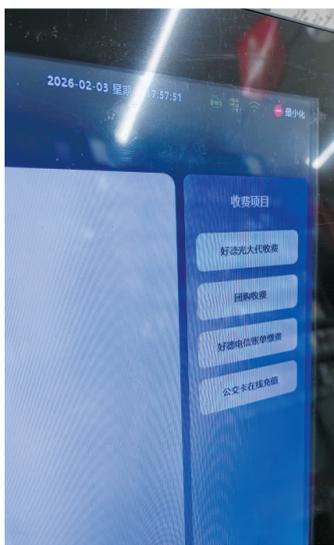
为何这项为老服务时有时无,一

且暂停又难以恢复?记者致电全家便利店的服务热线“4008200996”,工作人员告知这项服务确实目前仅部分网点有。至于为何有些网点不提供代收服务,工作人员仅笼统地解释为“业务方没有给权限”。

记者又采访了罗森便利店的一名负责人,她告诉记者,罗森目前在全市仍有1300家门店支持此项便民服务。但为了维持这项为老服务,企业每年投入不少。除去必要的人工成本,仅去年,罗森就按照合作方“付费通”的系统更新改造了收银系统两次,开发成本在10万元左右。而且,老人线下支付水电煤费用基本都是现金付费,收取现金难免会出现遇到假钞等情况。门店实操过程中还会因为一些系统或网络原因导致付费金额有差异,这些都会造成门店的损失。相较而言,公用事业单位给予的代收手续费非常低,远不能覆盖企业的付出。

因此,一名业内人士表示,虽然代收水电煤费用本身是不以营利为目的的便民服务,但需要企业不断维持甚至加大投入,多少会影响它们提供这项服务的积极性。2021年底,便利店曾普遍暂停公用事业费代收服务正是出于这一原因,随后在多方协调下才得以恢复。

类似的现象在其他为老服务中也存在。近日,80多岁的老人叶女士向解放日报·上观新闻反映,称她是独居老人,以前一直依靠拨打“114”来代叫出租车出门,不管是去医院,还是走访朋友,每个礼拜至少会用到两次,很好



好德便利店已恢复水电煤代收。

用。但从去年夏天开始,114就暂停了这项代叫服务,这给不会使用手机软件叫车的她带来极大的不便。记者了解到,不少老人反复询问这项服务何时恢复,同时也有不少老人转而要求“12345”帮忙代叫,但“12345”目前并无这项服务。

记者日前也拨打了114尝试,选择“2”进入“助老服务”再选择“1”代叫出租车,自动语音提示这项服务“因系统升级暂无法提供”。什么样的升级近一年了仍没完成?记者找到上海114的运营方上海电信,一名负责人透露真实原因是114这项服务是与“申程出行”合作的,由于申程出行使用“高德”提供的电子地图服务,114也必须选择并付费使用高德地图服务。但114目前未能与高德就地图使用达成新一轮协议,据称双方在合同内容上存在分歧,仍需进一步协商。

这一矛盾如何解决?企业尽社会责任提供为老服务的积极性如何保护?有便利店企业呼吁也要为企业的经营成本考虑。以水电煤费用代收为例,一方面,企业希望政府部门能发挥协调作用,适当提高代收服务的手续费,以此提升旗下加盟店的服务积极性;另一方面,不少老人在投诉中则呼吁,助老服务的维系不能仅依赖一些企业的付出。随着社会的发展,助老服务也应该纳入更多社会场景。如唐先生呼吁,在兰溪路上,可的便利店的对面是兰溪园居民区党群服务站,而西侧不远处兰溪路花溪路路口又有曹杨新村街道社区党群服务中心,代收水电煤费用、代叫出租车这些为老服务能否成为党群服务中心的一项便民服务呢?

# 有商家出售“代刷脸”服务 绕过人脸识别后存在风险

本报记者 王一凡

近日,记者在多个短视频平台和电商平台发现,不少账号公开发布视频,宣称可以绕过一些平台的人脸识别验证。这些视频中,有人用遮挡物挡住手机摄像头,却依然顺利通过部分应用的人脸识别界面,评论区里,不少用户留言询问“怎么弄”“能不能装一个”。

除了展示操作过程外,一些账号还注明可以提供“远程协助”“异地登录”等服务。而这些做法一旦被滥用,会让平台的人脸核验形同虚设,也会带来身份冒用和安全隐患。

### “可绕过平台刷脸认证”

记者通过社交平台私信和二手交易平台联系了多名自称可以“解决刷脸问题”的商家。在交流中,多名商家明确表示,不能直接用他人的照片通过验证,而是需要实名用户提前录制一段视频素材。一名商家向记者发来拍摄说明,要求在光线充足的环境中录制,手机与脸部保持平行,人物处在画面正中,并配合眨眼、前后移动手机等动作。“这样看起来更像是真人在刷脸,通过率。”对方解释。

随后,该商家又向记者发来软件下载链接和操作说明,称需要先确认手机系统是否符合条件,再安装相应软件。安装完成后,平台在调用摄像头进行人脸识别时,读取的将不再是实时画面,而是事先准备好的视频内容。

记者注意到,一些平台并非每次登录或接单都要求刷脸,而是隔一段时间才触发一次验证,这也被部分用户视为“可钻的空子”。有消费者也在投诉平台称,自己乘坐的顺风车司机存在“人和账号不一致”的情况。一些司机准备多个账号,一方面是为了提高接单概率,另一方面则是因为自身未取得网约车营运资格,只能借用他人账号运营。

公开披露的案件也印证了这一风险。上海市静安区人民检察院在相关通报中提到,全市首例利用AI换脸技术突破人脸识别的新型网络犯罪中,犯罪嫌疑人就采取了类似的做法,非法改装多部手机,将使用者录制的验证视频与具备合法资质的网约车主照片进行合成,制作出伪造的人脸验证视频,并存入虚

拟摄像头软件中。在刷脸验证时,软件替代真实摄像头画面,从而实现非法登录。

不过,并不是所有型号的手机都能“代刷脸”,记者按商家提供的方法,分别使用一部苹果手机和一部安卓手机进行操作。商家表示,苹果系统无法完成相关安装,只能使用安卓手机。一名商家明确表示“版本在安卓13以下才可以装”。记者注意到,部分安卓手机在尝试安装过程中也会弹出“存在安全风险”的提示。

### 用于解封账号培训打卡

记者调查发现,这类做法并不只出现在网约车领域。在社交平台上,有商家宣称可以利用换脸视频帮助用户解封被封禁的社交账号,通过实名认证审核;在部分培训类场景中,也有人尝试用类似方式代替本人“上线”打卡。

重庆警方此前披露的一起案件显示,有不法分子侵入并篡改驾考计时系统,利用AI技术模拟学员动态人像,帮助学员在无需实际练车的情况下“刷满学时”。警方指出,这类行为不仅扰乱正常教学管理秩序,还可能给道路交通安全埋下隐患。

人脸识别原本是平台重要的身份核验手段,一旦被大规模绕过,平台实名制就形同虚设,也会影响消费者和社会的安全。此外,这类灰色服务往往要求用户提供完整的人脸视频和特定动作素材,一旦这些素材被留存或转卖,可能被用于伪造身份,增加个人信息被滥用的风险。

从监管层面看,我国已在多部法律法规中对AI生成内容和个人信息保护作出明确要求。《中华人民共和国网络安全法》《生成式人工智能服务管理暂行办法》《互联网信息服务深度合成管理规定》等均提出,涉及个人信息的生成内容,应当履行保护义务;发现违法内容的,应及时停止生成、传播并采取整改措施。

在AI技术门槛不断降低的背景下,平台也需要持续升级安全策略,加强对异常登录、虚拟设备等行为的识别能力;同时,社交平台和电商平台应加强内容审核,对宣传“破解刷脸”“代过验证”的账号和信息及时清理。对公众而言,也应提高风险防范意识,不轻易提供完整人脸视频,不随意将账号交由他人操作。

# 中老年用户频频中招水滴保 低保费实为“魔方业务”营销

本报记者 车佳楠

没有经我同意怎么就扣保费了?近日,多位市民向解放日报·上观新闻“民声直通车”栏目反映,家中老人在不知情的情况下被一家名叫水滴保险经纪有限公司的平台(以下简称“水滴保”)悄悄收取数百元不等的费用。记者调查发现,此类互联网保险经纪平台近年来成为投诉热点。

市民张先生的母亲60多岁,去年11月18日,她意外收到一条399.58元的扣费信息。张先生翻看银行卡的扣费明细,才得知来自水滴保平台。然而,母亲只记得10月底无意中支付了一笔0.7元的保费,未料到后期费用这么贵。张先生立即与水滴保平台联系得知,其母亲购买了一份“百万防癌医疗险”,总计12期,剩余的11期均为399.58元。“母亲可能是贪便宜才购买,并不了解全部费用,也看不清密密麻麻的条款,这样的广告对中老年人有误导性。”

类似的体验不在少数。市民曹先生告诉记者,他的爱人年过七旬,近日前往银行办理保险业务时,手机屏幕也出现了“水滴保”宣传页面,无论何种操作都无法去掉。为了尽快完成先前业务,她急忙支付1.5元的保费,“水滴保”页面才终于消失。到了月底,她发现银行卡账单上已有548.45元扣款,“水滴保”扣的保险费。“我在所有平台都没有开通免密支付,水滴保是如何扣取的?”

无论是在充电桩小程序、废品回收的智能机器、自动洗车的设备,还是在小区门禁、共享单车、购物平台,越来越多市民反映,在不同的生活场景中都会遭遇“水滴保”的弹窗广告。然而,记者根据上述消费者提供的扫码界面,尝试缴费支付时,均没有收到水滴保的弹窗广告,常规的固定页面广告推送的信息也不包含保险内容。对此,有消费者认为,这类保险平台可能借助互联网平台的大数据,精准推送给了年纪较大的用户。

上述消费者在首次扣费后,基本在数周后才获知第二次自动扣费信息。在与水滴保平台联系退费后,多数市民都能拿到大部分退款。一部分消费者发现得太晚,保险已生效,无法全额退费,需要通过国家金融监督管理总局的消费者投诉维权热线12378等渠道投诉才能拿回全部款项。

记者打开“水滴保”微信小程序界面看到,该平台以“超高性价比”主推中小保险公司提供的医疗险、重疾险等险种。根据平台推荐的某款12.6元/月起到的百万医疗保障产品,记者点击进入界面后,弹窗提示,保费仅需1.62元/天。进入投

保流程后,保单信息显示每月需支付保费48.4元。在下一步骤中,一个弹窗内容合并显示了投保须知和免责条款。其中,《支付协议》内提到,投保人授权水滴保扣取约定的保险费,包括但不限于首期保险费、续期保费和续保保费。这意味着,客户很有可能在不知情的情况下,与该保险经纪公司达成自动扣款的协议。

记者点击投保后,马上就进入了支付界面,微信支付提示是否开通保费月缴自动续费,并介绍“每月到期后会通过微信支付自动续费。保费与社保年龄有关,扣款金额不超过500元。关闭服务则不再续费。详情内容以保单约定为准”也就是说,官方平台提供的投保流程更强调每月保费的价格,并没有提供低价的首期保费产品,且扣款支付时会进行二次确认。而在渠道推广过程中,则会异化以保费首月1.5元为诱饵的投保广告,授权流程也有所简化。

早在多年前,监管部门就认定,此类首月低价保险平台的不实宣传,涉嫌违反《中华人民共和国保险法》中“未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率”“欺骗投保人”等相关规定。一名从事保险相关行业的专业人士表示,此类首月低价的保险广告在保险行业内称为“魔方业务”,本质上是一种灰色地带的营销手段。部分中小型保险经纪机构用户积累不多,需要通过互联网渠道推广。通过首期低价吸引潜在的客群,短时间实现获客。这期间也经常出现没有做到明码标价,没有讲清楚每期保费的价格,没有突出代扣协议内容等乱象。

2023年11月,监管部门曾发布《关于短期健康保险产品有关风险提示》(下称《提示》),要求在销售时应对产品免责、免赔责任、赔付比例、退保约定、保费缴纳方式等重要内容向消费者进行清晰告知和提示。不应使用“保费低至(最低)X元”“每月X元起”“保障高至(最高)X万”,以及“低至(最低)”“起”“高至(最高)”等词汇进行不当宣传。此外,保险条款内容在保险期间内有调整变化的,应当确保告知投保人保险期间内的收费频率和每次收取的保费金额,使用“约定延期扣费”“自动续费”等类似方式收取保费的,要进行充分说明,确保投保人准确理解。建议相关部门继续加强互联网保险经纪平台在推广渠道和方式上的监管,切实保护消费者合法权益。

## 春运开启,第三方购票平台玩出新套路

# “换座”变“改签”,退票需扣手续费

本报记者 师梦娇

又是一年春运季,你买到回家过节的票了吗?据官方研判,今年春运全社会跨区域人员流动量预计将达95亿人次,创历史新高。在这种“大年”状况下,很多市民旅客一开票并没有买到理想的车次,只能候补车票或借助第三方购票平台抢票。

然而,有旅客向解放日报·上观新闻“民声直通车”反映,在使用第三方平台购票和抢票时,又落入了“陷阱”:有人使用“换座”功能后才发现退票要扣除20%手续费,也有人因为在第三方平台和12306App重复出票,以为可以退掉一张重复的车票,谁曾想竟退掉了全部票。

2026年春运,第三方购票平台又有什么新套路?

### “换座”占用改签机会

“我买票之后接到平台客服电话,说可以‘智能换座’,结果后面退票时居然要扣除20%手续费!”说起今年春运购票的经历,F女士十分气愤。她向记者介绍,在第三方平台抢票时,她首先选择了自己心仪的座位,但出的票并不是自己最想要的座位,因为春运购票难,她就接受了这个结果。

然而过了不久,平台客服打来电话称可以“智能换座”,并表示这一功能免费,于是她同意了。换座之后,由于行程变动她申请退票,却发现原本可以免费退票的时段此时需收取20%手续费。她再次咨询客服得知,“换座”这一操作实则占用的是改签次数。

在社交媒体上,不少旅客有和F女士相似的经历。据铁路12306官方微博,购买车票距开车前8天及以上退票不收退票费,但改签或变更到站后的车票乘车日期在春运期间的,在



换座成功的同时12306提示“改签成功”。

退票时按票面价格20%核收手续费。也就是说,旅客使用“换座”功能后再进行退票,实则被收取的是“改签后”的退票费。

明明是“换座”,怎么成了“改签”?记者随机在某购票平台购买了一张春运期间上海至苏州的高铁票,购票成功后,平台订单页出现名为“在线换座”的行程服务,记者点进去发现,这项服务宣称“座位不满意免费换”,且全网火车票都可以换,而在操作“免费换座”的页面则有一行小字:换座成功后不支持再次改签,同时上述收取退票费的规则将以更小的浅灰色字体放在页面最下方,记者使用的手机甚至有所遮挡折叠。

记者随后进行了换座操作,换座成功的同时,挂在后台的12306App弹出一条提示:您已改签成功。随后记者再退票,便被收取了20%手



第三方平台的服务费收取十分“隐蔽”。

续费。但在操作全程中,第三方平台并没有明确说明“换座”即“改签”,而是用“免费换座”这一说法作为行程服务的卖点,实则消耗的是旅客自己的改签次数。记者调查发现,多家第三方购票平台均推出类似功能,以“换座”为噱头吸引消费者使用App,但仅提示消费者换座后无法改签,没有对换座后退票需付手续费进行提醒。

### 多平台操作产生重复订单

春运期间,有不少旅客为了“保险”,同时使用12306App和第三方平台抢票。1月27日,心女士开抢回家过年的车票,出于“保险”考虑,她提前登录第三方平台预约抢票,并设置了抢后自动扣款,然后自己同步去12306官方App抢票,但当时她未抢到票,于是在12306App提交了候补订单。过了