

App适老化后，真的好用了吗

早在2020年12月，工信部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》(以下简称《方案》)，对社交通讯、生活购物、医疗健康等6大领域的43款用户数较多的App提出了适老化改造。可为什么App有了适老模式，老年人用起来仍很费力？近日，记者参照《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》，对这批适老化改造的App进行了测评。



困难往往出现在第一步

对部分老年人而言，想开启App的适老模式，往往困难重重。

首先，不同App的适老版本名字各异，有的叫“关怀版”，有的叫“关爱版”，有的称为“长辈版”“岁月长情版”等。在43款App中，除了不符合测评条件(如“114健康”无法在应用商城下载、微信支付无独立App)的App，能开启适老模式的有40款，其中单独开发了适老版App的有5款，将适老模式内嵌在App中的有35款。根据工信部的《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》，内嵌适老版界面的移动应用首页需具备

适老版显著入口，或在首次进入时给予显著切换提示，且在“设置”中提供“长辈版”入口。但根据测评，只有中国移动、唱吧和京东到家这三款App在首次打开时做到了一步快速启动适老模式。

适老模式打开步骤最多的App是QQ，需要前后点击5步才能成功开启。此外，其设置键入口比较隐蔽，即便是年轻人，也难以发现。而携程和中国建设银行的App，记者在测评时，没能在设置中找到切换适老模式的入口，最终只能通过搜索“长辈版”或“关怀版”等关键词打开。



放大字号 只做了“表面功夫”

很多人对适老版App的第一印象是“字号要大”。但实际上，不少App的首页虽然放大了字号，但点进具体的页面，字号就变小了。具体来说，在40款能开启老年模式的App中，字号始终做了放大处理的App有25款，其余15款App的字号在部分页面未放大。例如，淘宝App的适老版在首页贴心设置了语音搜索，商品的名称、介绍都放大了字号，可一到点开选款式时，字号就缩小了。拼多多也存在类似问题——标题写不下

的大字全都收进了末尾的省略号中，无论怎么点击，都展不开、看不全。

或许，在子页面消失的大字是一种暗示：有时候，适老模式可能只是墙上画的一道门，真往前走，就会碰壁。比如，链家和贝壳找房在适老模式下，无论点租房、二手房还是新房等任意主要按钮，都会进入一个填写电话、等待经纪人联系的页面。唱吧的适老版只保留了录歌功能，不能听他人唱歌，且自己录的歌只能保留在本地，无法上传。



让某些App去掉广告有难度

老年人上网冲浪，要保护好他们的钱包。《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》规定，App适老版禁止广告插件，也不能随机出现广告或临时性的广告弹窗，禁止诱导下载、诱导付款等诱导式按键。

但让一些App去掉广告，好像有些难度。比如在测评中，记者只是无意间点了一下购物商城里的充电线，“今日头条”便立即推送了充电线相关的文章。再比



找人工客服更容易了吗

根据《移动互联网应用(App)适老化改造调研报告》，中老年人对主流App适老化改造最大需求之一是人工客服。那适老版本的App，可以让找客服这件事变得容易一些吗？

在能开启老年模式的40款App中，链家和贝壳找房中只有“经纪人”的联系方式，不能算作标准的人工客服。

在测评中，许多App(如支付宝)会在人工客服前设置一道智能客服，需要用户一再坚持重申“我要人工客服”，才能触及真人客服。铁路12306“一键拨打订票电话”背后，是最传统的电子声客服，即便通过一道道繁琐

的按键选择，仍旧难以找到真人客服。记者给微医的人工客服去电，先是传来一阵悠扬的音乐，随后是一句“当前客服繁忙，如需继续等待，请按星号键”。在按了两次星号键，等了几分钟后，电话那头却自行挂断了电话。

据《快乐老人报》

的按键选择，仍旧难以找到真人客服。记者给微医的人工客服去电，先是传来一阵悠扬的音乐，随后是一句“当前客服繁忙，如需继续等待，请按星号键”。在按了两次星号键，等了几分钟后，电话那头却自行挂断了电话。

打网约车被要求支付空返费，合理吗？

近日，网约车司机额外收取乘客空返费的话题引发关注。多位乘客反映称，在刚上车或快到达目的地时，网约车司机会告知乘客要额外支付返程等费用，并且要求乘客扫二维码支付，且该费用并不在打车软件内显示。

据记者了解，一般情况下，乘客并不情愿被额外收费，因此产生了不少投诉。对此，网约车司机们也有自己的说法。“以从深圳出发去广州的跨城订单为例，单程120公里，来回240公里，如果不收返程费也不收高速费，只收单程300元的车费，我们赚什么？”

是否能收取空返费 不同平台规则不一样

网约车收费到底如何定价？收费中是否有空返费一说？根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，网约车平台公司应当合理确定网约车运价，实行明码标价。网约车运价实行市场调节价，城市人民政府认为有必要实行政府指导价的除外。

记者查看目前市面上常用的几款网约车平台App发现，

有的网约车平台明令禁止司机加价议价行为，对于跨城订单，禁止司机以各种理由要求乘客支付订单以外的费用；也有平台规定，在规划路线中产生的过桥、过路、高速费等部分情况下，司机可以合理收取附加费。

某网约车平台相关负责人在接受采访时表示，为避免不合理收费、临时加价等问题，其所

在平台对于往来频繁、跨城订单较多的城市开通跨城费收取，系统将自动计算跨城费并添加到账单中；未开通跨城费的城市，司机可以与乘客协商返程路费，返程费用不得高于去程实际产生的高速路桥费；若乘客遇到司机线下加价议价的情况，可及时向平台反映，平台将按规则对司机进行处罚。

如何规范司机收取空返费现象？

于司机与乘客是否事先达成一致。如果沟通协商后，乘客同意支付空返费，则构成口头承诺。

此外，北京德恒(珠海)律师事务所律师黄钰文表示，虽然网约车平台是定价的主体，但也要积极听取租赁公司或者司机的意见。

如何规范司机收取空返费的现象？刘满江建议，平台应制

定内部管理制度约束司机的行为，就特定行程明确规定司机能否向乘客收取空返费，以及收费标准；平台应特别告知和提示乘客是否收取空返费，由乘客自主选择是否愿意接受服务；增加乘客投诉反馈渠道，经核实司机确实存在胡乱收费行为的，应依法进行处罚。

摘自央视新闻客户端

网约车司机是否能收取空返费？对此，北京华沛德权律师事务所律师刘满江表示，要根据平台本身是否有明确的规定来界定。

若平台明确禁止司机收取空返费，司机私下收取则违规，乘客可以投诉司机，使其承担相应责任；

若平台规则较模糊，关键在

“以旧换新”购房政策将对楼市产生哪些影响？

近期，为了释放新房购买力、提升房地产市场的流动性，不少城市尝试推出“以旧换新”购房政策。

近日，宁波住房“换新购”活动正式启动，首批34个楼盘加入“买新卖旧”。对于不少人担心的原房源卖不出去的问题，宁波此次明确：在协议规定期限内(倡议期限为30至90天内，具体以协议约定为准)，经纪机构通过“优先卖”服务，帮客户通过线上流量倾斜、经纪人端线上线下聚焦推广加速二手住房销售。

此外，江苏省连云港市提出探索“卖旧换新”新模式，对已出让未建设含有配建保障性住房的开发项目，允许缴纳保障性住房易地建设费，由国企平台限期收购“卖旧”的房屋作为保障性住房或人才房使用，保障“换新”后顾之忧。

浙江省海宁市日前发布房产新政，2023年9月27日至2024年9月26日期间，鼓励房企购买意向购房人的存量房，对房企购买存量房的，

给予企业总购房款2%的财政补贴。

如此看来，目前各地推出的“以旧换新”主要有两种情况：一是购房者缴纳定金锁定新房后，中介挂牌旧房并在一定期限出售，卖出则

合同生效，反之则退还定金；二是购房者通过补差价购得新房，房企或其他第三方出手收购旧房。

“‘以旧换新’不是新的政策，也不是简单的中介帮忙卖二手房和买新房。”易居研究院研究总监严跃进指出，一个重要的区别就是旧房的出售是有兜底机制的，这就使得换房的确定性增加了，对于房企加快去库存和改善型住房消费需求释放等都有积极的作用。

与此同时，不同城市也针对二手房交易时间长、成本高等问题，采取了更多配套措施，比如近期上海延长“老房子”公积金贷款年限、多地取消或松动二手房交易指导价等，以促进一二二手房流通，实现更好的预期。

摘自中国新闻网