

## 当银发族的爱遇上年轻人的回复 网购评论区藏着温情密码

“家人喜欢”“孩子爱喝”“宠物爱吃”……近日，博主“饭饭”偶然翻看母亲在购物平台上的评价页面，那些简单却充满温情的文字让她瞬间泪目，也触动了一众网友。原来自己随口提过的洗衣液品牌、爱喝的牛奶类型，甚至宠物的零食偏好，都被母亲默默记在心里，并转化为一条条充满爱意的评价。那些看似普通的网购评价背后，竟藏着许多温情故事？记者对此展开调查。

覃女士的网购评价页面，像是一本家庭关怀日记。“紫米面包和三明治孩子说好吃。”“家人很喜欢这款洗衣液。”覃女士说，自己买东西时想的都是家人需不需要、喜不喜欢，写评价时，不自觉就会提到。

覃女士表示，是女儿教她使用网购，她也习惯了每次购物都留下真实感受。在她看来，这是买家与卖家之间善意的“双向奔赴”，也能为其他消费者提供参考。

采访中，超过70%的老年受访者表示，“家人”“孩子”“老伴”“孙子孙女”是他们评论的高频词。

同时，记者发现，越来越多年轻人也开始关注到网购评价中流露的情感。

上个月，家住杭州的宋女士偶然间在社交平台刷到一条帖子：一位匿名买家给敬老院的老人购买冬季帽子并留下“店家

妈妈的评价里全是“我”

翻到妈妈在拼多多的评价页，忽然鼻子一酸：那些“家人喜欢”“孩子爱喝”里的“家人”，原来全是我。她买的洗衣液、牛奶，全是我念叨过的心头好；每一条评价都写得认认真真——“物流快包装好”“孩子爱喝这牌子”，字里行间全是她的真心，哪是什么复制的模板，明明是把生活里的喜欢都揉进了字里。

她总跟我说“拼多多真好，东西又便宜还能抢秒杀”，语气里满是捡到宝的雀跃，其实哪是喜欢软件，是喜欢能用实惠价格，把我爱的东西一件件搬回家。原来妈妈的爱从不是轰轰烈烈，是藏在每一笔订单、每一条评价里的，细碎又滚烫的温柔。#来自父母的爱

#妈宝女就是我 #社会的边角料妈妈的小骄傲 #有被感动到 #来自妈妈的关心和爱护 #妈妈对孩子的爱

说点什么... 3万 1488 1014

老板很负责，值得购买”的评论，卖家回复的话语也十分暖心。这条简单的互动评价，意外触动了许多人，其中就包括宋女士。

感动之余，宋女士想到了自己的爷爷。“爷爷喜欢戴帽子，正好冬天到了，提前给他备上。”随后，宋女士便在这家线上店铺下单了一顶加绒加厚的羊绒帽。

“爷爷收到后特别开心。”宋女士说。



“饭饭”也开始更加关注母亲的需求，她现在会特意查看母亲购买商品的评价页面。“我想知道她最近关心什么，需要什么。”母亲在评论里提到怀念外婆的粉蒸肉，于是，她最近就陪母亲在家复刻了这道菜。她说：“以前总觉得购物评价只是对商品的反馈，现在发现这里面还藏着一份不动声色的温度。”

## 老人办银行卡遇“人号不一”难题 如何疏通“便民堵点”？

银行为反诈不断加强账户资金与信息监管，本是件好事，但个别规定现在却成了部分银行涉老业务办理的“拦路石”。不少老年人反映，去银行办理开户、开通电子银行服务、银行卡激活等业务时，被要求银行卡绑定的手机号必须与开户人身份证信息完全一致（即姓名、身份证号、运营商登记三合一），这让他们犯了难。

### 手机号不在本人名下 办银行卡至少跑两趟

“我的手机号是女儿办的家庭套餐的副卡，登记的是女儿的身份证。现在银行要求我去营业厅把手机号过户到我名下，或者去派出所开具亲属关系证明。”老人很苦恼，不仅流程繁琐、增加支出，关键是派出所明确表示，这类“我妈是我妈”的奇葩证明早已取消，无法开具。

记者在社交媒体搜索发现，上述情况并非孤例。吐槽者中，既有年轻人替老年人办卡的，也有家中长辈为子女办卡的，遇到类似情况，只能来回折腾。

各家银行对“人号合一”的具体要求如何？办事难度有多大？连日来，记者展开调查。12月4日，记者带着一张被冻结的银行卡，来到中国建设银行杭州中山支行。工作人员核对身份证后，告知此卡暂时无法重新激活使用，原因是身份信息不完整，预留的手机号不属于本人。记者解释，该手机号是用父亲身份证办理的，与父亲为主副卡关系。

“我行规定，预留的手机号必须为本人实名制，否则无法办理后续业务。”工作人员提供了三种解决方案：一是更换手机号；二是该手机号户主到银行进行实名认证，并提供与银行卡持有人的亲属关系证明；三是该银行卡持有人以本人身份证重新申请一个手机号，再到柜台办理号码变更业务。

针对方案一，记者拨打10086咨询，移动客服表示，号码过户需双方持身份证共



AI制图

同前往营业厅办理。

记者又询问了招商银行杭州西兴科创支行、中国民生银行杭州余杭支行、中国农业银行温岭市支行等多家银行，其要求和流程相差无几。有些银行虽无须手机号户主本人到场，但均要求提供亲属关系证明。

经调查，记者发现用子女身份证办理手机卡的老年人不在少数，且不少人与子女异地而居。在“人号不一”的情况下，办一张银行卡至少需跑两趟，甚至要异地奔波。

### 户口簿能够证明的 公安派出所不再出具证明

自2016年9月1日起实施的《关于改进和规范公安派出所出具证明工作的意见》明确规定，对于5类事项，凡居民户口簿能够证明的，有关单位及其工作人员应予认可，公安派出所不再出具证明，其中包括同户人员与户主间的亲属关系。采访中，多家银行表示认可户口簿作为亲属关系证明。

那么，子女婚后户口迁出，亲属关系又该如何证明？“面对银行的要求，确实有老人陆续来咨询此事。”杭州某派出所民警告诉记者，遇到此种情况，需本人前往原始户

籍所在地派出所，申请调阅历史户籍档案。档案中若能找到记载同一家庭关系的原始登记页，派出所可以依据档案出具相关证明。目前，户籍所在地在浙江省内的，可通过“浙里办”APP线上办理。

最终，记者在民警指导下，通过“浙里办”提交“亲属关系证明（曾经同户人员间）”申请，拿到了一份《户口登记事项证明》。但民警也表示，这一操作适用于浙江省内，若户籍所在地在外省，需按当地规定办理。

### 律师建议： 尝试建立专项信息核验通道

“大数据时代，为什么银行、公安部门、电信运营商之间不能实现信息互通？反而要我们一趟趟跑。”记者问出了多数老年人的心声。

记者向公安部门了解到，公民户籍信息属于敏感个人信息，受《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规严格保护。要实现公安户籍系统与银行业务系统的直接、常态化数据对接，必须跨越极高的合规门槛，涉及数据使用的合法性基础、明确的数据共享范围和边界、严格的技术安全标准以及清晰的权责界定。

“要疏通‘便民堵点’，让数据多跑路、老人少跑腿，不能仅仅依赖市民自身的打听与摸索。”浙江六和律师事务所律师吕继雷认为，基于现行法律法规与政策导向，可尝试建立“政务+金融”专项信息核验通道，在严格授权、确保安全前提下，由地方政务数据管理部门（如“一网通办”平台）与金融机构合作，为“老年人办理银行业务需核验亲属关系”等高频、必要的非反诈场景，开设有限的在线核验接口。银行前台人员在取得客户本人授权后，通过该通道发起核验请求，由政务平台返回“是或否”的核验结果，从而不直接接触完整户籍信息，以此在安全与便利间求得平衡。

本版内容据《浙江老年报》