



查话费被运营商智能客服绕晕

新国标出手规范“已读乱回”

我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准——《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》自9月1日起正式实施。这一消息引发不少老年朋友的关注：平时查话费、换套餐，想找个人工客服问两句挺费劲。

新国标的实施，能否解决人工客服难接入、AI客服问不清的问题？近日，“00后说真相”团队来到杭州市滨江区浦沿街道党群服务中心，与老人们交流他们与平台客服“斗智斗勇”的故事。

老人吐槽运营商：不是不想找，是真找不着

75岁的陈阿婆用的是儿子办的电信副卡，套餐内容她一直没弄明白。“上个月，因为话费突然多了好几十元，想查查花哪里了，打了10000客服电话。电话里先是给我推荐一系列升级套餐，等语音提示一圈，按1按2按3，把我绕晕了。”陈阿婆说，最后只能等儿子下班回来帮她查。

今年早些时候，70岁的杨阿婆想换个更便宜的套餐。她打开中

国移动App，想找客服问问哪个套餐合适，可首页上看看去，都是充值、流量包这些，找了半天没找到人工客服的入口。“我也不敢乱点，怕点错了扣钱，后来还是去了家附近的营业厅。”杨阿婆说，她其实更愿意跑营业厅。

还有的干脆“绕着走”。76岁的常阿公说，他的手机卡是子女给办的，家里宽带、电视套餐也都是女儿一手弄好的。“不知道怎么找客服，所以直接让子女全程代办。”

记者实测中国移动：有所改善，但仍存堵点

新国标实施后，接通人工客服比过去便利了吗？9月3日，记者进行了实测。

记者打开中国移动App，迎面就是一个弹窗广告。记者在首页下方找到“智能客服”入口，连续三次输入人工后接入人工客服。随后的咨询过程中，人工客服在回复中两次推荐话费套餐。从进入界面到最终解答问题，全程耗时约6分钟。记者测评感受到，人工客服反馈速度迟缓且表述含混，这样的服务响应机制显然还有

不小的优化空间。

再看电话端。记者拨打10086客服热线，拨通后等待20秒左右，首先接入了智能语音客服，介绍用户话费情况后进入流程办理提示环节。在新国标实施前，记者曾拨打10086客服热线，根据当时的流程，用户需听完按1至5键对应的各类问题。而此次测评，这一步骤的提示简化为：了解更多服务请按“#”号键、如需人工服务请按“人工”。记者连说两遍“人工服务”后进入排队流程，在4分30秒后接入人工客服。从拨通电话到成功接入人工客服，总耗时近6分钟。

实测发现，虽然电话端接入人工客服的便利程度有所提升，但App端的人工客服仍藏在智能服务和层层菜单之后。各类智能界面与语音菜单，对年轻人来说尚且烦琐，对不熟悉智能操作、视力减退的老年人来说更是障碍重重。

专家解析：新国标让“转人工”变标配

浙江省社会科学院智库建设和

舆情研究中心主任周盛表示，以往人工客服更像“选配”，转不转、怎么转，平台说了算，用户往往被智能客服反复拦截。新国标明确把“选配”变成“标配”，规定了几种必须转接人工客服的场景。同时，标准要求智能客服与人工客服切换时同步客户信息、不重复询问，智能客服优先处理标准化问题，人工客服优先处理复杂、涉及安全等问题。

标准还要求对老年群体等智能服务接受度较低的客户优先分配人工服务，并且客服入口要以“清晰、醒目、明确”的方式呈现。这意味着老年人不再是“被AI劝退”的群体，被制度性地保障了直达人工的权利。

周盛建议，App端应将人工客服入口放在首页醒目位置，用户点击可直接对话；智能客服连续多轮对话仍无法识别用户意图，应主动转接人工客服，而不是让用户反复说“转人工”。此外，她还提醒，该标准目前属推荐性质，需监管部门与平台协同推动落地。记者实测后发现，推进适老化的规范服务依然任重道远。

(来源：浙江老年报)

按摩有禁忌

这些人群和部位要当心

按摩，如今已成了不少人生活中的“必备品”。

忙碌的生活中，很多人喜欢通过按摩来缓解压力和身体疲劳。无论是经过一天的工作，还是运动后感到肌肉酸痛，按摩都能让身体放松、心情舒畅。它不仅能舒缓紧张的肌肉，还能促进血液循环，甚至有助于缓解精神上的压力。

不过，虽然按摩有很多好处，但并不是所有人、所有时候都适合。对于一些人来说，按摩不仅没用，还可能带来健康风险。

这些人群不适合按摩

按摩是一种通过机械按压来放松肌肉的常见方法，它能有效缓解因长时间低头工作导致的肌肉紧张。然而，以下人群对待按摩要慎重。

1. 颈椎病患者

对于颈椎病患者来说，按摩需要格外小心。特别是当患者患有脊髓型颈椎病、颈椎节段性不稳定或伴有发育性颈椎管狭窄时，脊髓已经承受着轻微的压力。在这种情况下，如果按摩师用力按摩脊柱，可能会给脊柱带来短暂而剧烈的冲击，导致脊髓瞬间受到更大的压迫，从而引发神经功能的急剧恶化，甚至可能造成永久性的高位截瘫。

2. 中老年人

除了脊髓受压的风险，颈部按摩还必须考虑到颈动脉斑块的问题，这在中老年人中较为常见，尤其是那些患有高血压、糖尿病、高血脂症或有吸烟习惯的人。当颈部受到按摩时，硬化的斑块可能会脱落，并随血流进入颅内，引发脑中风，造成严重后果。

对于老年人来说，按摩存在的风险远不止于此。随着年龄的增长，许多老年人会患上老年性骨质疏松症，且骨质疏松的程度会随着年龄的增长加剧。如果按摩时用力过猛，可能导致骨折或关节错位。同时还应避免使用按摩椅或自动按摩器，因为这些设备可能无法提供适合个人情况的按摩力度。

3. 患有其他特定疾病人群

此外，还有一个常被忽视的问题：如果肾脏存在错构瘤（如平滑肌脂肪瘤），则不应受到大力按压。2022年11月，就有报道称一名女性因按摩导致脂肪瘤破裂，不得不紧急入院治疗。

总的来说，按摩作为一种放松身心的方法，确实能带来不少好处。但在享受放松之前，了解自己的身体状况非常重要。掌握按摩的禁忌，不仅能让你在按摩时更加安心，也能避免潜在的健康风险。毕竟健康是最重要的，只有在安全的前提下，按摩才能真正发挥作用。

所以，下一次准备预约按摩时，不妨先回顾一下自己是否有不适合按摩的情况。如果有任何疑问，最好咨询医生或专业按摩师的意见。

(来源：科普中国)

服药前后两小时慎喝绿豆汤

绿豆汤是夏季常见饮品，《本草纲目》记载其性寒味甘，可清热解毒、消肿下气。现代研究证实，绿豆富含植物蛋白、膳食纤维及多酚类物质，具备抗炎抗氧化作用。但对正在服药者而言，并非随时可饮。

降低药效的组合

降脂药、抗菌药：他汀类、贝特类降脂药，以及阿莫西林等抗菌药，对血药浓度稳定性要求较高。绿豆中的多酚与膳食纤维可能影响药物有效成分的吸收，减少肠道吸收，导致血药浓度不足，削弱药效。

矿物质补充剂：硫酸亚铁、葡萄糖酸钙、葡萄糖酸锌中的金属离子会与绿豆中的鞣酸、多酚发生络合反应，阻断铁、钙、锌等离子的吸收，补剂效果大打折扣。

温补类中药：人参、黄芪、肉桂、附子等温补药材，主打补气升阳、温里散寒。绿豆药性寒凉，会中和温补功效，削弱治疗作用，还可能加重怕冷、大便稀溏、体虚乏力等症状。

药效叠加的风险组合

降压药、利尿剂：绿豆有利

在享受按摩带来的放松效果时，也必须注意其潜在的健康风险，特别是有特定健康问题的人群。

这些部位的按摩千万别做！

除了上面的特定人群，有些身体部位及其按摩手法，对于健康人群来说也有风险。

1. 颈部按摩

首先还是要说颈部按摩，因为颈部按摩除了患特定疾病人群有风险外，部分位置对健康人群来说也潜藏着风险，比如颈动脉窦。这个位于颈部中线左右三指宽处的位置极其敏感，任何外力的不当刺激，都可能引发严重后果，轻微的可能导致晕厥，严重的可能引起心脏骤停。

某短视频平台上有一段缓解失眠多梦的按摩手法视频。令人担忧的是，视频中竟然推荐按压并搓揉颈动脉窦区域一分钟之久，非常危险。这段视频竟然获得了18.3万次点赞，如果身边有人看过类似的视频，请务必提醒避免尝试这样的按摩手法。

2. 乳房按摩

另外，强烈建议大家避免进行乳房按摩。首先，许多美容机构提供的乳房按摩精油含有雌激素，这种额外的激素摄入可能增加患乳腺癌的风险。如果已经存在早期乳腺癌，这种按摩还可能刺激肿瘤生长，加速病情进入中晚期。

其次，早期乳腺癌的肿块可能非常小，甚至没有肿块，且通常无症状，有时连专业的乳腺科医生都难以通过触诊发现。如果按摩时肿瘤已经存在，不当的手法有可能促进其转移。这一点已经通过动物实验得到了科学证实。因此，对于乳房按摩，我们应持谨慎态度，避免可能带来的健康风险。

总的来说，按摩作为一种放松身心的方法，确实能带来不少好处。但在享受放松之前，了解自己的身体状况非常重要。掌握按摩的禁忌，不仅能让你在按摩时更加安心，也能避免潜在的健康风险。毕竟健康是最重要的，只有在安全的前提下，按摩才能真正发挥作用。

所以，下一次准备预约按摩时，不妨先回顾一下自己是否有不适合按摩的情况。如果有任何疑问，最好咨询医生或专业按摩师的意见。

(来源：科普中国)

明明都在吃碳水，为什么有人精力充沛，有人血糖飙升、悄悄长胖？网上常说的“好碳水”“坏碳水”都是啥，来自哪儿？

一提到碳水化合物，很多人首先想到的是“升血糖”“长胖”。事实上，碳水化合物是人体最主要、最经济的能量来源，肌肉和各个器官都离不开它。

碳水也有好坏之分，要想健康，应该多吃“好碳水”，减少“坏碳水”的摄入。

碳水分好坏

吃对稳血糖控体重



啥是“坏碳水”

人们常说的“坏碳水”，多指高升糖指数（GI）的精制碳水，这类食物消化快、吸收率高，食用后容易让血糖快速上升。甜食、甜饮料、白米饭、白馒头、挂面都在此列。

要明确一点：精制碳水本身并不是坏食物，只是营养价值比较单一。如果搭配足够的膳食纤维、维生素、矿物质，压低整餐的升糖水平，它们也能成为合理膳食的一部分。

真正的风险来自过量食用：大量摄入精制碳水，会拉高营养均衡的搭配难度，稍不注意就会出现血糖波动、营养失衡等问题。所以白米、白面可以适量吃，甜食和甜饮料则要尽量少碰。

啥是“好碳水”

“好碳水”主要来源于加工程度低、营养保留完整的天然植物性食物，具备高膳食纤维、高营养密度的特点，也常被称为“复杂碳水”。

它们消化吸收较慢，能持久稳定地供能，避免血糖快速大幅波动，有助于降低糖尿病和心血管疾病风险。

研究发现，常吃“好碳水”能保护肠道，改善血脂和体重，降低心血管疾病、2型糖尿病及结直肠癌等慢病风险。

这些“好碳水”教你怎么吃

好碳水主要来自以下几种食物。

1. 全谷物，经常换着吃

如糙米、黑米、玉米、小米、燕麦、荞麦、藜麦等。
营养特点：与精制谷物相比，全谷物保留了完整谷物的胚乳、胚芽和麸皮，含有谷物全部的天然营养成分。它们在营养上有共性，也有各自的优势，比如大麦和燕麦的β葡聚糖很丰富、青稞钾多、荞麦镁多。如果长期只吃单一种类的全谷物，不利于营养的全面均衡。

食用建议：家里可以准备多种全谷物，经常换着吃，比如今

天小米饭、黑米粥，明天荞麦面条、全麦馒头，后天燕麦粥、糙米饭。也可以多种食材混合，制作八宝粥。

2. 杂豆，与谷物搭配吃

如红豆、绿豆、芸豆、豌豆、鹰嘴豆等。
营养特点：杂豆既含碳水化合物，又富含膳食纤维和植物蛋白，部分品种还含有较多钾、镁、叶酸和铁。杂豆消化速度通常比精米白面慢，饱腹感较强，用它们替代部分主食，有助于改善餐后血糖和膳食结构。

食用建议：杂豆最适合与谷物搭配，例如红豆燕麦饭、鹰嘴豆糙米饭、芸豆小米粥。需要注意，红豆沙、绿豆糕、蜜豆和加糖绿豆汤虽然以杂豆为原料，却加入了大量糖和油，不建议多吃。

3. 薯类，替代部分米面

如土豆、山药、紫薯等根茎类作物。
营养特点：同等重量下，土豆、红薯、紫薯等薯类比米饭热量低，但膳食纤维含量高。相同热量

下，薯类比米饭饱腹感强，还能延缓血糖上升。此外，薯类还可以补充精米白面缺乏的维生素C、B族维生素、钾、β-胡萝卜素等。

食用建议：薯类膳食纤维含量较高，短时间内摄入过多可能引起胀气等腹部不适，甚至消化不良。更科学的做法是，让薯类成为主食的一部分，而不是完全替代主食。此外，莲藕、菱角、马蹄、南瓜等淀粉类蔬菜含有大量有益健康的多糖以及多酚类抗氧化物质，也属于“好碳水”，推荐用清蒸、炖煮或少油快炒的方式烹饪，不建议裹糖、油炸或制成甜点。

4. 低GI水果，吃完整的少榨汁

如樱桃、蓝莓、桑葚等浆果。
营养特点：浆果大多富含抗氧化物质，有助于减轻身体的炎症反应，适量吃对血糖影响不大。
食用建议：水果要吃完整的。榨成汁后，果糖、葡萄糖等会从细胞中释放出来变成游离糖，跟甜饮料中的添加糖没有本质差别。

(来源：人民日报)

抗阻运动才是抗衰老的王牌

70岁训练几周后肌力有望恢复到年轻人水平

多项权威研究颠覆大众认知：对中老年人而言，真正的抗衰老王牌运动并非常见的散步，而是常被误解的抗阻运动。多数中老年人觉得年纪大、体力弱，不适合力量训练，但科学结论恰恰相反，肌力衰退、肌肉流失的中老年群体，最需要坚持抗阻训练。

大重量抗阻训练不仅能守住肌肉量，还能逆转肌肉流失、重塑肌肉力量。这里的大重量抗阻训练，指使用个人最大力量的80%~84%开展训练，可有效改善衰老、疾病引发的肌力下滑、反

应迟钝、爆发力不足等问题。数据显示，单次训练就能让最大肌力提升0.5%~8.5%，平均增幅2.5%。50岁后人体自然衰老导致的肌力年流失率仅1%左右，70岁老人坚持每周训练，肌力便有望趋近青年水平。

摔倒跌倒是老年人健康的重大隐患，而身体瞬间稳定能力，核心取决于肌肉快速发力能力。大重量抗阻训练可精准强化该能力，单次训练便能提升快速发力能力1%~4.5%、肌肉功率0.5%~1%，大幅降低跌倒风险。

“大重量”是相对于个人肌力的负荷标准，而非绝对重量。普通人可通过简易方法自测：找到仅能连续举起4次的重量，第四次发力酸软、第五次无法完成，该重量约为个人90%最大肌力，以此推算即可适配专属训练负荷。

北京体育大学苏浩教授推荐两项居家可练的抗阻动作。一是哑铃弯举：双脚开立，双手持哑铃自然下垂，掌心朝前，以肘关节为轴快速弯举至肩部，缓慢下放，上举1秒、下放2至3秒，感受上臂肌肉收缩。二是壶铃高脚

杯深蹲，无壶铃可用哑铃替代：双脚略宽于肩、脚尖外展，双手抱器械贴胸，收腹慢蹲至大腿近地面平行，再快速蹬地站起，该动作对脊柱压力小，可高效锻炼核心与下肢。

训练建议每周2至3次，训练前轻重量热身，正式训练4组、每组4次，组间休息3至4分钟，发力时尽量快速用力。需特别注意，心绞痛、重度高血压、急性血栓患者，需经医生评估、病情稳定后，循序渐开展展训练。

(来源：人民日报健康客户端)