青年经济说

疫情期间一些青少年沉迷手机游戏

实名认证仍存漏洞 部分游戏涉嫌违规

中山大学博士生钟瑞春节返乡时注意到，农村地区有WiFi信号的地方是许多孩子的聚集地，他们抱着手机可以在信号范围内“厮杀”一下午。在老家上初中的表弟告诉他，除了手机游戏，“其他活动都没意思”。“手机游戏化已成为儿童成长中的地雷。”

中青报·中青网记者 王 林

“快上线，一起来玩游戏。”“等我先回房间一趟，别被我妈发现了。”类似的对话已经不知发生了多少次。因疫情而延长的假期中，10岁的壮壮迷上了手机游戏，几乎每天都会在游戏上，花一两个小时。

壮壮是被邻居家12岁的诚诚带着“入坑”的。看到诚诚在游戏里“大杀四方”，他觉得“很刺激，很有意思”，甚至上网课、写作业的间歇也会玩上一把，或者用iPad看一会游戏主播的视频。而他们玩游戏所需的手机、社交账号，都来自自己的家长。

疫情期间，未成年人沉迷网络游戏的问题进一步放大，过度消费等问题更加突出，有关消费纠纷与投诉也急剧增多。在社交平台、网络论坛上，经常能看到家长发帖吐槽自家孩子沉迷游戏。气愤、无奈之余，家长也在追问：青少年沉迷网络游戏难以自拔，该怎么办？许多游戏、网络平台已经采用“青少年模式”，为何还是不管用？

疫情放大镜：青少年沉迷手机游戏，农村尤甚

上午最后一节网课一结束，壮壮的娱乐时间就到了。退出网课软件，他就打开了iPad上的“吃鸡”游戏。上网课、写作业、打游戏……不同的软件在屏幕上交替运行。

有时，壮壮还会约着小伙伴诚诚一起联网打游戏。壮壮原本对操作复杂的手机游戏一窍不通，但疫情期间被关在小区出不去，他和这个比他大两岁的邻居成了好朋友，也被他带着玩起了“吃鸡”游戏。

一周之内，段位从青铜升到黄金，壮壮很有成就感，越来越喜欢这款游戏，每天都在上面花费一两个小时。不过打游戏用的手机，是妈妈淘汰下来的旧手机；看游戏视频的iPad，是家里为他上网课而专门准备的……

疫情期间，类似的场景在许多家庭都会上演。有的孩子甚至借着上网课的名义，拿着父母的手机打游戏。一旦被发现，一场家庭批斗大会就将上演，甚至演化为“男女混合双打”。

相比壮壮这些城里孩子，农村地区许多青少年对网络游戏的沉迷程度可能更深。

中山大学博士生钟瑞春节返乡时注意到，农村地区有WiFi信号的地方是许多孩子的聚集地，他们抱着手机可以在信号范围内“厮杀”一下午。几个孩子抱着手机聚在一起时，“你打下路”“小心野区有人”等高频词就蹦了出来，游戏中达成最高等级的王者，往往可以赢得同伴羡慕的眼神。

在老家上初中的表弟告诉钟瑞，除了手机游戏，“其他活动都没意思”。面对家长的指责，不少农村孩子却教育父母：“游戏主播一年可以挣好几千万，一边打游戏一边挣钱”。

“手机游戏化已成为儿童成长中的地雷。”钟瑞说。苏州大学政治与公共管理学院教师刘成良曾调研广西、云南两省6个县市的多所学校，发现农村孩子已普遍人手一部手机，游戏是他们的最爱，“玩到停不下来”。有的学生会偷偷地把手机带到学校去玩，有的虽然没有手机，但是学校周边的商店竟然会赊账给这些学生买手机。当地农民告诉他：“在农村，被手机废掉的孩子有一大批。”

刘成良表示，农村地区青少年沉迷网络游戏现象十分严重，疫情期间这类现象更加明显。“今年寒假时间特别长，孩子能玩的时间也会长很多，在家上网课也有更便利的条件（玩游戏）。”他颇为无奈地说。

防不胜防！网游实名认证在执行中存漏洞

事实上，对于青少年游戏沉迷问题，有关部门早有要求。2019年11月开始施行的国家新闻出版署《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》（以下简称《通知》）要求，实行网络游戏用户账号实名注册制度，所有网络游戏用户均须使用有效身份信息方可进行游戏账号注册。但现实中往往防不胜防。

为畅快地玩游戏，壮壮颇费了一番周折。由于这款游戏接入了腾讯成长守护平台，对未成年人的使用时长有明确限制，还要求实名认证，他想了个办法绕开技术限制：在妈妈不用的旧手机上，下载安装游戏软件和微信App，设法拿到短信验证码后，登录妈妈的微信账号，再通过微信账号来注册、登录游戏账号。如此一来，游戏时长就几乎没了限制，游戏也无法判定壮壮的未成年人身份。

广东省消费者委员会关注到“绕开实名认证”的问题。该委员会在4月底发出一份关于未成年人网络游戏充值消费的警示，其中提及：根据消费者反映及对有关网络游戏企业的调查，部分网络游戏企业在实名认证设置中存在明显漏洞，用户可以通过默认手机号码、第三方平台授权、关联已注册过的其他游戏等方式进行登录，从而容易让未成年人使用成年人信息注册登录账号，使游戏时长、充值额度等防沉迷限制功能失去作用。

作为全球规模最大的游戏公司，腾讯于2017年上线了协助家长监控孩子游戏习惯的“成长守护平台”。目前，该平台已接入用户数达3000万，且要求所有玩家实名注册，并与公安部门合作进行实名制验证。

该平台负责人告诉中青报·中青网记者，对于疑似冒用成年人账号玩游戏的未成年人玩家，平台会在实名制验证的基础上进行人脸识别验证，若玩家拒绝验证，或人脸识别认证信息与实名制信息不匹配，则会将游戏时间限制为一小时。目前《王者荣耀》《和平精英》等热门游戏都已接入这项功能。

该负责人还说，腾讯成长守护平台的“自我管理”模式下，家长可以绑定自己的QQ、微信账号，从而防止被冒用。此外，腾讯成长守护平台的人脸识别验证中，有62%的用户被判定为未成年人。

部分游戏未落实规定，青少年游戏付费问题需警惕

疫情期间，各大游戏厂商的流量和现金收入持续增长。Steam游戏平台同时在线人数突破2300万，创下历史新高。伽马数据显示，2020年1月手游市场流水同比增幅达49.5%，其中春节期间规模达47.7亿元，与2019年春节相比增长35.9%。

青少年也为巨大的游戏和现金流量贡献了不少。正在上初中的表弟告诉钟瑞，他平时偷偷把压岁钱和通过微信红包获得的零钱攒下来，在游戏中购买皮肤或装备。另一个表弟已经偷偷存了约2000元，准备给自己换个新的游戏手机。

对于青少年的游戏消费行为，《通知》要求网络游戏企业须采取有效措施，限制未成年人使用与其民事行为能力不符的付费服务，不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务；8-16周岁的用户单次充值金额不得超过50元，每月充值金额累计不得超过200元；16-18周岁的用户单次充值金额不得超过100元，每月充值金额累计不得超过400元。在游客体验模式下，用户无须实名注册，但也不能充值和付费消费。

但在现实中，仍有部分网络游戏企业未严格落实《通知》规定，存在未成年人账号充值限额高于规定，甚至不受限制的问题。

据媒体报道，河南商丘李女士11岁的儿子在2月5日至10日短短6天内，用手机往两款游戏充值了近2万元。疫情期间，贵阳任女士的孩子也用手机给两款手游充值了4万多元。

江苏省消保委发布的未成年人游戏充值、直播打赏调查报告显示，《开心消消乐》《奥特曼传奇英雄》《天龙3D》（苹果手机）等3款游戏的游客模式中，玩家可直接进入游戏，并可直接充值消费，并无金额限制。《创造与魔法》《第五人格》等几款游戏则存在填写未成年人实名信息，玩游戏时间不限定，单次充值可超过50元，甚至高达到648元，且可多次充值等现象。

此外，一些网游在消费支付时缺乏身份再验证环节，潜藏风险。广东省消委会提醒，一些网络游戏在支付环节基本无须验证身份信息，仅凭借支付密码、指纹、短信验证码等就可以支付，或直接跳转第三方支付工具进行支付。有些家长为了让孩子使用手机方便，将孩子指纹录入手机，或将密码告知孩子等，十分危险。另外，部分第三方支付工具的“小额免密支付”也为未成年人充值提供便利。

今年一季度，江苏省消保委系统受理未成年人网游类投诉425件，与去年同期相比增加了460%。其中，未成年充值群体中年龄最小的3岁，充值金额最高达7万元。投诉问题主要集中在未成年人充值容易退费难，家长面对高额充值的追回力不从心。

针对青少年的游戏付费行为，腾讯方面在2018年6月发起“少年灯塔主动服务工程”，设立未成年人游戏专线客服专线，对疑似未成年人非理性消费进行主动提醒，并建立未成年人非理性消费申诉和受理机制，同时为有需要的家庭提供免费教育辅导服务。

腾讯成长守护平台负责人表示，目前“少年灯塔主动服务工程”进展较为顺利，且正在小规模测试对疑似未成年人玩家的游戏消费和支付行为进行再次人脸识别验证，月充值额度设为400元。

该负责人也提到，因为IOS平台的封闭属性，用户在IOS系统中完成消费内购、游戏消费之后，苹果公司与游戏开发商一般会按照3:7的比例分成。如果家长对青少年的游戏付费有异议或申请退款，需要游戏开发商与苹果公司沟通处理，这将导致处理流程更加漫长。

亟须更完善、更有力的保护措施

除非理性的游戏消费外，青少年在游戏中可能面临的诈骗风险同样值得关注。

辽宁锦州网警日前发布消息称，疫情期间各地已发生多起以充值游戏币名义实施诈骗的案件。有的诈骗分子在QQ群卖游戏币，在用户付费后强制要求加购，用户要求退钱却始终无人理会；还有人在玩游戏时认识自称卖游戏币的好友，通过微信转账1600多元后没有收到游戏币，也联系不上对方，才发现被骗。

“中小学生缺乏基本的自制力和辨识力，不仅容易沉迷游戏，也容易被诈骗。”中国青少年宫协会媒介与教育工委会常务副主任张海波表示，疫情期间已经发生多起涉及青少年的网络游戏诈骗案件，出台更完善、更有力的保护措施迫在眉睫。

我国未成年网民有1.69亿，未成年人互联网普及率高达93.7%，即便在农村地区，未成年人的上网比例也高达89.7%。虽然“手机游戏毁了下一代”等说法颇为流行，但大多数人也认同，未成年人与互联网不可能完全割裂。

张海波认为，尽管许多游戏企业都在根据自己的情况制定青少年保护、游戏防沉迷的模式和机制，但整个游戏行业缺乏较为统一的防沉迷规则或标准，尤其是一些中小型游戏企业和平台的游戏防沉迷工作表现较差，甚至根本没有相应的机制。

但这也不只是游戏企业的责任。张海波这几年一直在从事青少年网络素养培育工作，他注意到仍有许多家长并不熟悉如何使用游戏防沉迷系统。“不只是设置好这些机制，还要加强宣传、推广和使用。”

熬过“上门难”又有“抢单难”

家政阿姨复工要过几道关

3月2日-4月28日，公司登记报名的阿姨约70人，其中三分之一左右找到了工作，有的人还没活儿。有时临时来了一个工作，需要两个人，四五个阿姨同时应聘，为了公平起见，可能会用抓阄来决定谁上岗。

中青报·中青网见习记者
赵丽梅 石 佳

疫情下家政业一度“停摆”，让很多年轻妈妈无所适从。一个“解救”职场妈妈和家政从业人员的措施近日出台：5月1日，《上海市家政服务条例》正式实施，鼓励发展员工制家政服务机构，培养家政服务专业人才；符合条件的家政员可落户，可纳入公租房保障范围……

家政行业当前处境如何？阿姨上门难的问题缓解了吗？

个别小区阿姨仍“上门难”

一道门槛，疫情期间拦住了千万家政阿姨。3月初，一些家政公司复工，一些阿姨从外地归来，结束隔离期之后，本以为可以“复产”，但小区“不让进”，顾客只能在家“干着急”。

随着一些地区下调疫情风险等级，阿姨上门难的情况逐渐改善。登记、展示健康码、测温……在一些地区只需完成这些步骤，家政阿姨就可以进入小区。

然而，个别小区阿姨上门难的问题仍未解决。4月28日，上海一家家政公司负责人告诉中青报·中青网记者，4月27日，因为该公司办公地点在小区内，阿姨想要到公司应聘，却被拦在小区之外。

“往年这个时候，雇主打电话来询问的很多，很好接单。”来自湖北宜昌的赵贤菊是一名育婴师，好不容易盼来宜昌“解封”，准备重返上海打工，然而一个多月过去了，她依然没有接到入户订单。赵贤菊表示，今年很难接到新单，她认识的育婴师都是在旧雇主家接着工作。

赵贤菊从事家政行业8年了，她最近的一单做了3年，从孩子满月到孩子学会走路、说话，她一直细心照料。今年1月初，雇主家孩子到了上学的年龄，赵贤菊也决定给自己放个假，过年回老家陪陪家人。

1月15日至今，接不到单的赵贤菊不得不待在老家。赵贤菊坦言，她用全部积蓄给要结婚的女儿买了新房，每个月2000元的房贷让没有收入的赵贤菊感到力不从心，“我只能向亲戚借钱还款。”

3月初，赵贤菊开始联系上海的家政公司找雇主，她也拜托之前的雇主帮忙询问。4月中旬，公司联系到一位各方面都合适的雇主，雇主对赵贤菊的技能、工作经历都很满意。但是雇主提出要把每月8000元的工资压低到6000元，赵贤菊心想现在工作不好找，只能答应了。

然而，就在几天前，雇主得知赵贤菊是湖北人，便告知赵贤菊自己有些担心，“先等一等再说”。

一个岗位七八个人“抢”

据商务部消息，截至3月末，家政行业的复工率达到40%。

一些阿姨仍待在老家观望，一些家政阿姨早早出来隔离，随时准备上岗。4月28日下午，在上海万帮家政公司现场，有十几个家政阿姨在等待工作，来自黑龙江的隋春芳就是其中之一，今年53岁的她在家政行业工作了3年。3月她来到上海，隔离期间的食宿费用，加上其他支出，已经花了3000元，“身上的钱快花完了”。她说，“一个月了，一单都没接到”。

“现在，出来一个岗位，七八个人争。”上海万帮家政服务有限公司朱先生表示，每天公司有十多个阿姨“等活儿”是当下的常态。年前，一个岗位两三个人参与竞聘。今年，一位客户想要寻找一位阿姨，公司推荐了七八个阿姨，客户就像“选美”一样，对阿姨的籍贯、年龄、业务能力等综合评判后，再进行选择。隋春芳观察到，岁数在30~40岁的阿姨竞争力要强一些。

“另一个问题是工资非常低。”朱先生观察到，随着顾客对阿姨的需求量下降，导致阿姨的工资被压低，同样的岗位，相较于年前，月薪下降了1000~2000元左右。

阿姨的竞争压力加大的背后是家政行业面临严峻挑战。北京嘉和莲芳家政服务有限公司的吴小雨向中青报·中青网记者表示，一些家政公司的订单约为去年同期的三分之一，他们情况较好，订单能够达到去年的六成。订单减少的原因，一方面是人们对疫情的担心，不敢让阿姨上门；另一方面，疫情期间，很多人都居家办公，需求在下降。

上海谢力家庭服务公司负责人谢占银指出，公司的订单是去年同期的60%左右，家政阿姨复工率在50%~60%，还有很多阿姨因为工作不好找没有出来。

谢占银表示，当前，在各类家政服务类别中，钟点工的处境最为艰难，相对于住家阿姨，她们去过的地方多，很多客户不放心。现在，很多阿姨一天只工作2~3个小时，很少有人工作7~8个小时。

与此同时，新人招聘仍在继续。谢占银指出，3月2日~4月28日，公司登记报名的阿姨约70人，其中，三分之一左右找到了工作，有的人还没活儿。有时临时来了一个工作，需要两个人，四五个阿姨同时应聘，为了公平起见，可能会用抓阄来决定谁上岗。

家政行业正加速“变革”

疫情之下，订单量下降的同时，家政行业也在思考如何“变革”。比如，通过学习加强专业能力、开拓线上渠道、拓展业务范围、发放“家政复工消费券”……

2月~3月初，作为一种“接触式服务”，因疫情原因从业人员无法上岗，一些家政人员便在家加强技能学习，多家企业技能培训工作由线下转为线上，面试、签约等也开始在线上开展。同时，拓展业务范围成了家政企业“自救”的方式之一，其中，给复工企业做消杀成为一项走俏的新业务。另外，上海长宁区发放“家政复工消费券”，增加当地家政行业的订单。

疫情在一定程度上转变了家政行业的运营模式。湖南女子学院社会发展与管理学院常务副院长邵汉清指出，疫情之下，部分家政服务企业的信息化、网络化服务和交易水平明显提升，无接触服务门类有所增加；并且，也让家政服务人员和服务机构更加重视健康管理，特别是健康基础信息和服务过程健康状态监测，通过监管和培训提高家政服务行业的健康意识。同时，这也将催生家政服务行业的技术与管理手段的革新。

一些家政服务公司建立了一套健康管理流程，让家政从业人员与顾客保持服务距离，佩戴口罩，全员测温。吴小雨表示，家政阿姨们在隔离结束后，需要进行体检，向顾客如实报告行程；在进门前，需对外套鞋子等进行消毒；进门后，立即洗手，换上家居服。“面对疫情，全世界人民都非常谨慎，我们更要谨慎”。另外，顾客也需要向公司提供行程信息，“既要对顾客负责，也要对阿姨负责”。

一些地区的相关部门也为家政行业的规范化发展加码。随着5月1日《上海市家政服务条例》实施，家政行业的职业化发展将被推进。5月7日，汕头市发布《关于促进家政服务业提质扩容实施方案》，指出要改善家政从业人员素质，还要改善从业环境。 6月1日起，上海将全面推行家政人员持证上门服务。

人才对行业发展至关重要。无论是上海还是汕头，都提出加强对家政人才的培养。邵汉清指出，如果政策落地，对于提高家政服务从业人员的职业认同度和社会认可度非常有帮助。他建议，扩大人才培养的规模，人才的供给有一定的周期性；建立健全职业教育、高等教育多层次教育体系；并且，建立校企协同育人机制，培养能引领行业发展的高素质应用型人才。

“上海这个条例的实施，对于家政行业来说是利好的。”自从2005年起，谢占银就在家政行业工作，他表示，公租房等优惠条件对家政阿姨来说一般是“够不着”的，平时，阿姨们租的房子都是几百元/月，有些是快要拆迁的房子，一旦拆迁，她们很难租得起2000元/月的房子。可以申请公租房，“这关系到她们能不能在上海生存”。

赵贤菊计划着，接下来不管能不能接到单，都先去上海，按照要求隔离14天、做检测、办理健康证明。赵贤菊一边计算着隔离所需的费用，一边安慰自己，“着急也没用，我想着总有一天大家会接纳我们”。

家政行业也在逐渐恢复。谢占银表示，自3月2日复工以来，最初没什么订单，清明之后，订单开始慢慢多起来。随着5月有的小朋友开学，对阿姨的需求量逐渐增加，疫情过后，会慢慢好起来的。

吴小雨也表示，“现在，把老顾客的老人、孩子找阿姨看好，把他们的‘后院’照顾好，让他们好去上班”。

苏州农业职业技术学院后勤人积极抗疫，坚持“以终为始”——

把对大学生的关怀落到细节处

抗疫期间，涌现出一批又一批抗疫英雄，他们的事迹感染着无数人。同时，也有一些默默无闻的无名英雄坚守在工作岗位上。来自苏州农业职业技术学院后勤与基建处的工作人员就是这样一群无名英雄，他们坚守在工作岗位上，以切实行动保障着全校上万名师生的健康安全。

一、以终为始，动态优化保成效

疫情暴发之初，学校后勤与基建处反应十分迅速，立即组织开展了防疫工作。经研究决定，校园防疫工作采取“以终为始”的反向思维方式，以结果为导向，反向分析校园抗疫的整个过程，找出关键因素，采取相应策略，从而解决问题。

后勤工作牵涉面广，涉及到许多第三方服务公司，人员情况较为复杂。而要确保后勤工作有序及时推进，需要有充足的人手。从1月底开始，学校后勤部门便开始统计所有后勤服务单位的人员信息和出行记录，做好人员每日健康状况上报工作，并对出入高风险地区的人员进行详细调查。

3月份开始，后勤部门便开始为学生复学做部署。4月份，来自各地的学生返校后，疫情防控工作变得前所未有的困难和复杂，给后勤工作带来巨大挑战。面对巨大压力，后勤部门采取“早部署”“多演练”的工作方式，积极探索，及时发现工作中的不足与疏漏，积极调整，不断改进。

二、多措并举，于无声处共抗疫

为减少进入校园外来人员数量，后勤部门从源头做起，与餐饮公司协商削减了大量的原材料供应商，只保留3家原材料供应商，并要求供应商必须以固定人员固定车辆送货入校。

为降低餐厅内学生的就餐密度，后勤部门把学生餐厅分为堂食窗口和打包窗口，同时在打包窗口采取套餐制，大大缩短了学生的取餐时间，以降低因聚集而产生病毒传播的风险。此外，进出餐厅的通道两旁增设了洗手池，每一个水龙头旁边都配备了洗手液和擦手纸，在洗手池的上方是防疫宣传图片和七步洗手法教程，提醒学生们勤洗手，指导他们洗手的正确方式。

为提升学生们的就餐体验，学校决定向餐厅提供高质量的一次性餐盒，相关成本由学校承担，避免学生食堂涨价。另外，每个餐盒上都会贴有颜色醒目的标签，注明了餐品的打包时间，提醒学生及时食用，以免变质，真正把对学生的关怀落实到细节处。

三、线上预约，智慧服务不打折

大学生返校后的两周为隔离期，为解决隔离期间学生的就餐问题，学校后勤与基建处与学生创业团队联合开发出“小飞厨”配送平台，鼓励学生们采取线上订餐方式在宿舍就餐。在该平台上，学生们足不出户就可以在手机上看到当日学校餐厅提供的各种营养美食，线上下单后，由专门负责配送的人员送至宿舍门外，严格遵守防疫工作的要求，全程采取无接触配送方式，大大降低了病毒传染的几率。实际体验效果赢得了学生们的一致好评。

与此同时，后勤部门联合学校信息中心，在“今日校园”App上，上线了预约洗浴和理发功能。

在使用时段，通过线上预约方式，严格控制进入浴室的学生数量，使用中，浴室内只开启一半的淋浴头，严格要求一生一间隔，浴室在使用2小时之后消毒一次，通风1小时后恢复使用，有效降低聚集性传染的风险。

由于疫情防控工作的需要，学校将会在很长一段时间内采取封闭式管理，严禁学生离开校园。后勤部门在校园里腾出一块专用场地，设立临时理发点，聘请专业理发师进校为学生服务，以满足学生们的理发需求。

四、暖心早餐，守护师生更贴心

疫情防控，不容有失。在学校严防严控大要求下，后勤部门持续推出许多人性化服务。每天清晨，学生们都会收到由学校免费赠送的一盒牛奶和一个鸡蛋，给学生加强营养提高免疫力的同时，也希望用这种暖心的服务温暖每个学生。以缓解在校隔离期间学生可能会出现的不适应、想家等情绪波动。

如今，校园里随处可见的洗手池、宿舍里配备齐全的防疫物资、公告栏里醒目的防疫标语、校园超市里比大型超市还要便宜的商品；深夜里依旧点亮着灯火的医务室，24小时值班以校为家的校医们时刻准备着迎接挑战；随时待命以车为床的司机大叔，深夜里仍在接送学生来往于医院与学校之间。诸如此类的暖心服务还有很多，只要是有益于疫情防控的事情，无论是多么地繁琐复杂，后勤人从不言苦，从不喊累。

抗疫工作尚未结束，忙碌的后勤人仍在“较真儿”寻找着工作中的不足，为一点一滴的进步努力，为追求学生们的“更好”永不止步。

他们忙碌的身影绝对是校园里一道靓丽的风景线。

（数据来源：苏州农业职业技术学院） ·广告·