

平台提供居家免費服務

他山之石

抗擊 新冠肺炎

疏導情緒解鬱悶 疫中傳遞正能量

多地近日因新冠疫情蔓延而進一步收緊防疫措施，封控其間居民日常生活工作被打亂。為幫助更多人度過此波疫情的「倒春寒」，內地多家線上平台對上海吉林等地開通抗疫雲福利，提供免費影片、音樂等，利用互聯網手段，讓眾多被封控在家、隔離管控的人們得到更多精神慰藉，在疫情中為人們傳遞力量與希望。上海精神衛生中心還與平台合作建立科普賬號，為有需要的網友提供專業心理輔導，被稱為上海人的精神家園。

◆香港文匯報記者 倪夢環 上海報道

經典港片免費播放、免費會員聆聽舒緩音樂、免費學習平台……最近，在網易、嗶哩嗶哩(B站)、騰訊視頻等大平台，和更多的中小平台以及公眾號上，都提供了不少免費的視聽節目，為人們沉悶的居家生活帶來了輕鬆愉快。

免費會員享付費服務

「因為很多好的音樂是需要版權的，以前聽音樂還需要花錢充會員，但這次我領取了網易雲音樂的會員，喜歡的歌都可以免費聽了，這讓我在家的生活有了更多的慰藉，也不那麼無聊了。」音樂發燒友小胡說。原來，早在3月中旬，內地音樂平台網易雲音樂推出了100萬份「抗疫愛心大禮包」，領取的用戶便可以享受VIP待遇聆聽各種付費音樂，記者從網易了解到，該福利上線2小時百萬大禮包便被迅速領取一空，之後，網易雲音樂再次加碼400萬張VIP卡福利，亦被領取完畢，這次活動總價值更高達9,000萬元（人民幣，下同）。

3月29日，網易雲音樂又再度向上海、吉林兩地用戶贈送了共500萬份14天黑膠VIP。之所以舉辦這次活動，據網易介紹，是希望在這個特殊時節給用戶送上的這份福利，可以幫助用戶度過這個艱難時刻。

不僅如此，針對由於疫情需要居家辦公的人群，線上辦公工具亦不可少。對此，有道雲筆記也針對用戶踴躍的需求，在疫情期間送出100萬張VIP月卡的活動基礎上，還推出了「大學生群體免費領1年會員」的福利活動。「因為工作肯定是需要用到雲筆記這些功能的，有免費的會員之後可以使用的功能更多了，肯定對於我們這種居家人士有幫助。」羅女士這樣說道。

在家鍛煉，也成為了不少市民的心頭好。近日，在線健身平台KEEP還推出了10萬份會員

活動，通過在線教學幫助居家人員在家鍛煉，讓市民在家亦可以強身健體。早已有鍛煉計劃的呂先生「搶」到了免費的會員名額，他告訴記者，自己其實做好了健身計劃，無奈疫情讓自己無法進入健身房，「之前也跟著一些視頻做過鍛煉，但不是很系統，所以這一次搶到免費會員也是一個好的嘗試，如果有用的話我以後也會成為付費用戶。」

針對受疫地區開啓限免

其實，不少在線平台還針對不同的地區開啟了地區限免的活動。例如在上海，百視TV限時向在滬居民免費開放所有線上付費內容，同時又為疫情防控、醫療救治一線的工作人員、醫務人員、基層和志願服務者贈送出了月卡加油包的福利，冀為抗疫一線人員帶來精神慰藉；B站不僅限時免費放映了《新喜劇之王》、《飛馳人生》等20多部電影，同時還為部分地區市民提供了免費會員卡，憑借會員卡可以免費觀看會員電影；騰訊視頻則為深圳地區的市民開通了限時會員活動，在深居民可以免費領取騰訊視頻的VIP周卡，觀看VIP視頻與電影等。

「傳說中的600號」吸3萬粉



◆「傳說中的600號」進行視頻科普。 視頻截圖

一個視頻吸引數萬粉絲。作為上海市精神衛生中心的官方賬號，「傳說中的600號」在嗶哩嗶哩(B站)一上線，便成為了眾多網友的焦點。原來，在疫情期間，為了讓更多網友能夠有渠道進行精神疏導，上海市精神衛生中心將通過建立B站科普賬號、接入熱線志願者團隊和專業醫師在線心理疏導等形式，為眾多有需要的網友提供更專業的幫助。而截至記者發稿時，該賬號已有近3萬粉絲。

「關於抑鬱症，專業醫生想說……」在上海市精神衛生中心的B站首頁，自第一個視頻發布以來，不僅因疫情居家的網友可以了解醫學知識，更有網友在評論區表達自己的需求，以便於與醫護人員進一步交流。記者了解到，其實上海市精神衛生中心不僅擁有這一個賬號可以為網友科普相關知識，還同時開通了「成癮科」、「心境障礙科」、「心身科」三個科室賬號，為用戶提供心理知識的普及。

能量加油站3年助近12萬人

據B站相關負責人介紹，早在2019年，B站已經成立客服中心能量加油站項目，為用戶提供在線客服、電話疏導等多方面的支援，幫助他們排解內心負面情緒。截至2021年12月，B站能量加油站共進行用戶情緒疏導119,514例，並對34,739例緊急心理事件進行干預。

此次疫情期間，上海市精神衛生中心還為網友提供上海市心理熱線962525志願者團隊支援，承接部分來自B站能量加油站的求助。該志願者團隊目前承擔着整個上海的心理疏導工作，是華東地區最專業的心理干預團隊之一。而隨着上海市精神衛生中心專業醫療力量的接入，B站相關負責人表示，希望未來還將為更多用戶提供情緒疏導服務，幫助更多人面對日常的情緒問題。



△上海市精神衛生中心官方入駐B站，吸引了數萬粉絲。 視頻截圖



無人機記錄大學生互相鼓勵

對着鏡頭比心與舞蹈，即使在封控中，也要保持好的心態。近日，B站UP主「皮卡丘的莫拉」（下稱「莫拉」）用無人機記錄下了松江大學城中的學生們積極抗疫的一幕，這些視頻上傳到互聯網後，亦感染了眾多網友並為他們帶來了信心。

在上海疫情爆發初期，「莫拉」來到了上海松江大學城，原本他以為，只能通過無人機捕捉到空無一人的街道，沒想到，卻看到了學生公寓裏溫馨的畫面。一群充滿青春活力的學生們，面對無人機或比愛心，或展開笑臉，無人機甚至還捕捉到了學生們互相唱歌鼓勵的畫面。

這讓「莫拉」感動無比，他將鏡頭剪輯後上傳至網絡後，這一幕幕互相鼓勵、樂觀面對困難的影像獲得了大量的轉發與點讚。正如「莫拉」所說，連日來，上海新增多例本土新冠肺炎確診病例，各大高校也實施了不

同程度的隔離管理措施。但在被隔離的學生們自發在陽台上開了一場互相鼓勵的演唱會，給疫情下閉環管控的大學生活增添了不少溫情。



◆無人機鏡頭下的大學生樂觀面對疫情，互相打氣。 視頻截圖

◆淘寶平台上，多個聊天服務商家獲消費者青睞。



情感宣洩需求旺 「陪聊」月銷量過萬

情感樹洞、陪伴說話、聊天解憂……在內地的互聯網平台上，有這樣一種付費聊天服務，僅需花10元(人民幣，下同)，就會有一個無話不說的真人聊天對象，可以成為人們情感宣洩的窗口。而受到疫情影響，類似的服務近日銷量持續增長，「最近因為疫情等原因，確實多了很多客戶。」一聊天服務工作人員這樣向記者表示。

在淘寶平台上搜索真人聊天，便會出現多種聊天服務產品，平台介紹這是一個可以進行吐槽、精神陪伴、聊天解憂的服務，月銷量過萬，價格也只標注了10元錢。當記者以消費者的身份諮詢店主後才發現，原來10元是聊天的最低價，消費者可以抽盲盒的形式，聯繫上店家隨機安排的聊天對象，然後進行20分鐘文字聊天，如果是語音連麥（雙方打開麥克風用語音互動）最低也要15元。根據商家提供的價格表，最高等級的「傳說級別」工作人員，語音連麥20分鐘便要收取140元。

記者嘗試選取盲盒服務，一名工作人員通過微信方式與記者取得了聯繫，他自稱為內地一流大學的研究生，為多賺取生活費用而兼職做陪伴聊天工作，聊天範圍一般包括傾聽消費者訴說，或者對心情受傷的消費者進行語言的鼓勵安慰等。不過，當記者詢問這名工作人員有關他自述的專業領域相關的問題時，卻得到了一些模稜兩可的回應，回應速度亦較慢，記者亦無法查證對方所述背景是否屬實。

北京煒衡（上海）律師事務所合夥人鞠秦儀律師對香港文匯報記者表示，商家售賣的「聊天服務」，只要聊天內容和後續衍生的行為不存在色情、暴力等違反法律法規的情況，這種正常的「聊天服務」就不存在違法性的問題。而且這種「聊天服務」在某種程度上也能夠解決一定人群的社交或者心理疏導需要，有一定的市場需求和存在合理性。

律師：不要過分透露個人信息

但從消費者保護自身權益的角度來看，鞠秦儀表示，最重要的是消費者應當始終高度重視並保護好自己的個人隱私，提高警惕和防範意識。即使在與對方進行多次「聊天」，感覺變得熟稔之後，也要清晰認識到互聯網那頭只是個「陌生人」，不要過分深入涉及到個人的個人信息、視頻照片、經濟狀況、感情經歷等細節。如果一旦發現提供服務者利用服務過程中獲取的自身信息牟取不正當的利益，可以立即向平台投訴乃至向公安機關報案。



◆鞠秦儀律師