

50+人群消费调查结果出炉

多数人每月花销不超过5500元
大多用在“吃”上

50+人群消费有多难？近日,新闻晨报·周到报道了这类人群玩不转智能电视、网购售后难、难以辨别购物套路等,还与上海市消保委健康消费专业办联合发布了50+人群消费问卷调查,在为期将近2周的问卷调查期间,除了邀请老友填写线上问卷,还在老龄化程度较高的虹口区进行线下调查活动,调查人群覆盖4000多名沪上50岁以上市民。经过数据清洗、筛选,最终收集到有效问卷2536份。

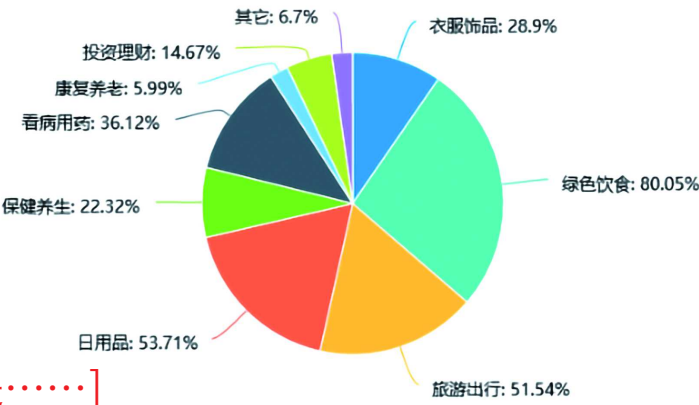
从这些问卷里,我们发现了中老年消费的特点——

- 微信、支付宝等电子支付已经能熟悉驾驭,只有12%的老友仍然坚持用现金
- 平均每个月消费在5500元以内,最大的花销在饮食上
- 高度关心社区医疗、社区养老和老年健康游
- 慢慢喜欢上网购的他们,也为选不到优质产品、售后难犯愁

[欣喜的是……]

如果你觉得老年人都是只会用现金,无法适应当下已经很普遍的电子支付,那么就大错特错了,无论是从问卷结果还是面对面的采访当中,老友们都表示,“微信、支付宝,甚至数字钱包,我们都已经会用啦!”事实上,根据问卷的具体数字,只有12.03%的人

仍然坚持传统的现金支付,选择“都会使用”的比例高达64.16%。值得注意的是,仍有17.23%的老友们还不会操作网购。在接受调查的老年消费群体中,心理年龄在50岁以下的人数为1435人,占比为57%,超半数被调查老友的心理年龄比实际年龄更年轻。



[意外的是……]

50+人群每个月的花销是多少?吃穿住行哪项用得最多?购物时会像年轻人一样为“剁手”买单吗?关于“每个月花销多少”这一问题,绝大多数人回答的是在2500—5000元的区间,只有约20%的人每月花销不到2500元,当然,也还有12.5%的老友每个月开销在5500元以上。被调查消费群体的每月花销主要在绿色饮食、旅游出行、日用品的比例分别为80.05%、51.54%、53.71%。可见老友们在吃、用、旅游方面挺舍得用钱。此外,看病用药、保健养生对他们来说也是挺重要

的支出。当然,时髦的上海爷叔阿姨,在穿衣、饰品上花费也不少。当下,沪上不少网红店外的排队人群中,也出现了阿姨爷叔的身影,那么,他们真的会像年轻人一样,愿意为商品的“剁手”买单吗?通过分析问卷不难发现,实用性、质量、价格是否实惠仍是老友们最看重的因素,甚至他们并不会“跟风”——通过销量评价决定是否消费的只占15%左右。显然,在购买老年类消费服务时,老年消费群体最看重价格、实用性和质量。

[需要的是……]

当下,上海正努力打造国际老年友好型城市,那么从哪些方面努力才能提升中老年人消费的满意度?他们真正关心和需要的是什么呢?在关于涉老服务上,参与调查的老友选择最多的是社区医养结合、社区养老设施。对于以后可能会选择的养老方式,选择“居家式社区养老”占比高达67.71%,居家式社区养老是被调查老年消费群体最倾向的养老方式。大多数人希望,以后的养老能在自己熟悉的家庭、社区环境中,能和家人、邻里多聊聊天,老邻居、老朋友之间守望相助。同时,他们也希望能更好地布局专科医院、社区医院,方便就医。

在开放性问题“对于中国未来的养老市场和发展趋势,希望政府及相关职能部门在哪些方面做出提升和改善?”的回答中,被调查老年消费群体最为关心和关切的方面主要体现在养老护理、居家照护、医养服务、消费宣传。随着人口老龄化的加剧,老年人口数量及患有相关老年疾病的人群数量在不断增长,对于健康消费需求与养老的消费需求也会更加迫切。

居家式社区养老在本次调查中是老年消费群体最倾向的养老方式,相当程度上是由于目前市场上养老机构在收费和服务上的差距较大。同时,老年人的消费水平又决定了“一床难求”和“空置率高”的矛盾并存。建议应有序加大供给、进一步出台养老服务产业扶持政策。此外,在记者线下采访的过程中,大多数老友对社区食堂、社区丰富的集体活动表现出极高的好感,希望社区能多出现类似的方便和丰富老年生活的“硬件”和“软件”。



社区食堂(资料图)

[犯愁的是……]

在接受调查的老年消费群体中,关于消费困难的因素,选择“种类繁多,难以区分并选购到优质产品”和“遇到售后问题,很难维护自身的合法权益”的最多。那么,商家能为老年人消费友好度提升做些什么?问卷当中,“设置老年人消费窗口、休

息区”“设立老年人专用卫生设施和健康设备”“主要公共场所设立老年人无障碍通道”“定期听取老年人对商家的建议”四个选项的比例均保持在60%以上。其中,呼声最高的是:设置老年人消费窗口、休息区。



市民排队买网红蛋糕,其中也有头发花白的老人(资料图)

上海协格机电科技股份有限公司	上海慧丰牙科技术有限公司	上海敦普树脂科技有限公司	上海勃鹰实业有限公司
荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业
上海展谱清洗设备有限公司	上海图视智能科技有限公司	上海创先泰克教育科技有限公司	上海盛相工业检测科技有限公司
荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业
上海思立精密塑胶制品有限公司	上海酷潮科技股份有限公司	上海文信家具（集团）有限公司	上海龙禹船舶技术有限公司
荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业
上海百奥泉国际冷链物流有限公司	上海宝成冶金科技有限公司	上海和达化工石油工程技术有限公司	上海政飞电子科技有限公司
荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业
上海东蒙路桥机械有限公司	上海循诺环保科技有限公司	上海毅旺新材料有限公司	上海秀卓自动化设备有限公司
荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业
上海龙田数码科技有限公司	像航（上海）科技有限公司	上海卓腾文化发展有限公司	上海铄锶信息技术有限公司
荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业	荣获2022年上海市“专精特新”企业

左手“品质服务”,右手“安心保障”
如何提振消费信心? 链家打出“组合拳”

今年“3·15”的主题是“提振消费信心”,对企业来说,如何能让消费意愿被最大激活,成为一次大考。对此,链家给出的答案是:左手“品质服务”,右手“安心保障”,多措并举让消费者在房产交易中,无后顾之忧敢消费,消费环境优获得感强愿消费。

37亿元赔垫付
保障支持消费安全

从首推真房源到签三方约,从安心服务承诺到“30124”客诉响应体系,21年来,链家提供的服务一直在迭代,但内核始终未变。据链家统计,截至2023年2月份,全国链家已累计支付安心保障金超过37亿元,在全国范围内保障了超过25万笔房产交易的安全。这其中,仅上海链家赔垫付就超过11亿元。

表面上看,37亿元是一个巨大的金额,但实际上链家正着力推动构建一个基于品牌的信任——通过赔垫付的方式,让消费者形成“有链家在,安全就在”的认知。

或许正因为从一开始就选择“品质为先”的路,链家才能避开浪潮起伏的喧嚣,保持做优秀的长期主义者,既捍卫了消费者的权益,又塑造了天清气朗的市场消费环境。通过开展系统化培训、开设“搏学大考”,链家多措并举提升经纪人专业水平,让服务更专业、交易更安全、客户体验更好。面对一些备受消费者反感的“行业通病”,链家通过在企业内部设置“红黄线”制度,以“雷霆手段”加强源头管控,对侵害消费者权益的行为“零容忍”。此外,链家还持续迭代高科技,推出实名认证的“在线签约”,保障



中,根据其对所有超7000名消费者的调研数据显示:有44.6%的用户在选择居住消费时,强烈认可链家“安全的”品牌形象。这一感知度,大幅超越行业品牌均值的33.8%。

常抓+长抓
提质升级消费品质

可以说,安全可靠是保障消费者权益的基础,也是链家一直以来坚持打造的企业核心竞争力。链家COO王拥群表示:“品质是链家永远的护城河,持续提升服务品质,为安全消费加码也是链家可持续发展的关键动力。”这既是安全、放心、满意消费的关键,也是坚持“客户至上”的深刻实践。而以品质为底,内修外练,一系列迭代打磨服务的专业度与精细度,或许就是链家始终立于行业品牌价值前列的主因。

持续“加速度”
破除化解消费难题

在面对服务业备受诟病的客诉

环节,链家也做出了示范。为提升服务承诺及其他客诉的处理时效,2018年,链家开始打造“30124”客诉响应体系,即要求客户发起投诉后,在30分钟内快速响应,并在12小时之内给予解决方案,并在24小时之内获得结果。去年,链家成立了全国纠纷集中处理团队,全国链家的赔付都通过这个系统来统一执行,流程更加透明高效。数据显示,目前最快的一单赔付,从进线到赔付至消费者手中,仅用了2分47秒。既有对客诉效率的提升,也有与客户的坦诚交流。每个季度链家所有业务城市都会定期举办“客户见面日”,推动管理层从客户视角感知服务现状、洞察服务问题、思考改善举措并落地。听消费者的声音,做消费者需要的事。以“30124”和“客户见面日”为抓手,链家在客诉效率上强保障,形成客诉问题反馈、解决,进而反思倒逼服务品质提升的闭环,切实增强客户声音指挥棒的作用。今年,链家还对外推出“亿元安心保障金”行动,设立超亿元的赔垫付资金池,让消费者的问题能够得到快速解决与赔付,进一步提升客诉及赔付体验。更具深远意义的是,如链家这股不断加码服务品质,全程护航房产交易安全,对全面促进消费、加快释放内需潜力、推动经济高质量发展具有更大现实意义。“3·15”没有终点,只有不断的接力点。链家再次用事实证明:让消费者愿意消费、敢于消费、放心消费,品质和真诚是永远的“必杀技”。

(万里程)