

满足老年需求 发展“银发经济”

聚焦消费场景 适老化商业改造加速推进

随着我国人口老龄化程度不断加深,“养老产业”“银发经济”开始越来越频繁地出现在人们的视野当中。中国连锁经营协会(以下简称

CCFA)近日发布《适老化商业指引》提出,商业组织的商业服务设施应考虑老年人需求,进行无障碍化改造和专门优化等内容。

老年群体消费潜力足

随着中国逐步进入老龄化社会和电子商务的不断普及,新型、智能产品有望在银发消费者群体中实现高速增长。适老化产品的操作需要更加简单方便,深挖用户在监测、呼救、预警等方面的痛点及需求,并结合老年人的需求或者特性对产品的功能进行延伸。

——中国电子商务专家服务中心副主任、互联网专家郭涛

国家统计局发布的数据显示,2021年年末,我国65岁以上老年人口达到2.01亿,占总人口比重14.2%。国家卫健委新闻发言人也曾表示,到2035年左右,中国60岁及以上老年人口将突破4亿,进入重度老龄化阶段。

同时,Ageclub新老年商业研究院发布的老年消费市场研究报告显示,在财富能力方面,45岁—55岁和55岁—65岁户主家庭的总资产最高,负债率最低,消费潜力也最大。尤其是50岁—65岁的中老年人,不管是旅游的客单价还是在其他品类的消费客单价都非常高。

老年人日常出行购物会遇到很多问题,需要商业组织做出相

应的调整和服务。《适老化商业指引》提出,适老化商业指的是在常规的商务服务业态和建筑的基础上,增加老少皆宜的适老化内容、氛围和技术要求,给老年人提供充分的体验、交流活动空间并实现消费行为的商业组织。

《适老化商业指引》在安全、优先、便捷、规范四大方面提出了基本要求。在安全方面,应全面识别为老年人提供商业服务的安全风险因素,从制度建设、人员培训、设施配备、服务提供等各个方面考虑老年人的安全风险防范并制定应急处置措施。在优先方面,应倡导老年人优先的文化,宜设置老年人优先或者专有区域标识,为老年人提供咨询、结算、休



适老化商业指的是在常规的商务服务业态和建筑的基础上,增加老少皆宜的适老化内容、氛围和技术要求,给老年人提供充分的体验、交流活动空间并实现消费行为的商业组织。
CNSPHOTO 提供

息、如厕、医护等方面的快速通道。在便捷方面,商业服务设施应考虑老年人需求,进行无障碍化改造和专门优化。在规范方面,管理者应制定老年人服务管理规范、程序规范、记录规范等规范性文件,明确对老年人服务质量承诺以及实现老年人服务质量承诺和目标的主要方法和措施。

另外,适老化改造还涉及商品、服务、设施、人员等方面的指引。

另外,适老化改造还涉及商品、服务、设施、人员等方面的指引。

数据

第七次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上人口有2.6亿,占总人口比重达到18.7%。人口老龄化是我国今后较长一段时期的基本国情。

全国老龄工作委员会发布的《中国老龄产业发展报告》显示,到2050年,中国老年人口规模将达4.8亿,消费潜力将增长至百万亿级,GDP(国内生产总值)占比将达33%。

声音

要深刻理解老龄产业是权益优先型产业,老年是人的生命的重要阶段,为老年人服务的相关产业,不仅要考虑提高老年人生活质量来研发产品和服务,更要考虑维护老年人尊严和权利来配置资源和要素。

——中国老龄协会宣传部主任庞涛

积极推进适老化改造

有需求就有市场,适老化中蕴藏着巨大消费潜力。《扩大内需战略规划纲要(2022—2035年)》明确提出,发展“银发经济”,推动公共设施适老化改造,开发适老化技术和产品。

事实上,现阶段已经有不少商业组织在适老化上下足了功夫,如北京市石景山区永乐西小区的露天市场,如今已被改建成鲁谷老街坊便民中心。为了老人安全,市场原本坑洼不平的路

面铺上了防滑地胶;市场西侧出口的台阶全部抹平后,换成了防滑的坡道。再如,超市发将海中国市场改造为老年驿站,通往地下菜市场的无障碍设施完备,有直梯、缓坡和扶手栏杆,方便老年人使用。

线上购物平台也在为老年消费者提供更多便利。例如,京东、盒马等平台在App设置“老年模式”“长辈模式”将App内的文字放大,便于老年消费者浏览、购

物。

在商品选品方面,零售企业也更加倾向健康化。麦德龙方面表示,目前,卖场内有数百款健康商品供老年消费者选购,包括谷物麦片、牛奶、饮料、零食、调味品等多个品类。相应产品多符合“减糖减油减盐”“喝够奶”“补足水”“全谷物”等要求。另外,麦德龙还推出了更加健康的预制菜品、冷冻方便食品,如麦德龙自有品牌的“宜客”方便速冻食品系列,涵

盖速冻水饺、猪肉大包等各类面点,产品经过简单加工即可食用。

T11生鲜超市在员工培训中增加了“与老年顾客的沟通技巧”的课程,该课程包含老年顾客指引、服务、送货、接听客服电话等辅助性服务标准课程。另外,在卖场设施规划上,T11旗下门店均配置了无障碍通道、无障碍电梯、醒目的品牌指引和舒适的休息区、轻量化购物车等,并在服务台配备了急救箱、拐杖等用品。

标准规范引领产业发展

值得关注的是,近日,国家市场监督管理总局下达一批适老化改造国家标准制定修订专项计划,为实施积极应对人口老龄化国家战略提供标准助力。这些专项计划基本覆盖老年人日常起居、交通出行、养老照护、旅游休闲等生活场景,统筹考虑了环境设施、用品器具的适老化要求及服务提供的要求。

有业内人士表示,“老”是一

个多层次的群体,有收入高储蓄高的,也有收入较少的老年人。所以,适老化设计首先要区分普遍的和非普遍的。普遍的适老化比如环境适老化,就需要普适的、适合老年群体活动的规划、设计,而非普遍的需要针对不同的老年群体进行不同的设计。

CCFA相关负责人认为,商业组织提供满足消费者衣食住行所触达的消费场所,能够部分承担

为老龄消费者提供符合其需求的产品和服务的工作,适合老年人的购物场所所有助于商业组织更好地实现经济效益和社会效益的统一。

该负责人表示,未来10年是中国构建老龄化应对体系的重要“窗口期”,中国养老服务体系最终方向是建成年龄友好型社会。

另外,家庭适老化的改造也要制定好相关的标准,让标准来

规范引领整个产业发展。目前已经立项在研的有五项目和适老化改造密切相关,部分标准将在年内出台。

民政部养老服务司相关负责人介绍,民政部正在制定《老年人家居环境适老化改造通用要求》等多项相关标准,以期让更多的老年人从适老化设施改造中感受到全社会爱老助老的温度。

(依琰)

在这里

读懂商业

读懂消费

CONSUMPTION

中国商报 中国商报网