

金台视线

发展银发经济 增进老年人福祉

本报记者 史一棋

据预测,2035年左右,我国60岁及以上人口将突破4亿,占总人口比重将超30%。随着我国老龄化程度持续加深,老年人的生活、健康、精神等方面的需求都在增长,为老年人服务的市场也在蓬勃发展。日前,国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》(以下简称《意见》),旨在加快银发经济规模化、标准化、集群化、品牌化发展,让老年人共享发展成果、安享幸福晚年。

培育经济发展新动能,提升老年人生活品质势在必行,但社会提供的各项服务与老年人日益增长的精神需求尚存在差距。如何采取有效措施弥补这些差距,专家和读者展开讨论。

须正视老年人消费需求正在发生的显著变化

“老年餐桌竟然要办储值卡,价格还挺贵,小区老年人都不愿意去社区食堂吃饭。”广西桂林市的刘先生,个别社区推行的老年餐桌项目其实是将经营外包,商家为了多赢利,菜价高、菜量少,而且菜品油盐重、不适合老年人口味等问题也比较突出,甚至出现充值数千元后老年餐桌突然停办的情况。

河南商丘市读者何先生来信反映,他的母亲独自居住在农村,今年刚刚住进农村养老院,却遇到不少问题:农村养老机构基础设施较差,老年人居住的房间简陋;护工都是附近村民,没有受过专业培训;养老院位置偏远,距离医院有一定距离。“老人住得不开心,说养老院不如家里。”何先生说。

而在城市,有些养老院只重视对老年人基本生活上的照料和物质方面的关怀,服务方式单一,精神关照和抚慰不足。“养老机构装修得都挺好,住得安稳,每隔一段时间就安排体检和护理,但心里总是空落落的。”陕西西安市的孙旭华说,他早上起床后就一个人看电视、吃饭,顶多和老朋友聊聊天,“这样的生活太单调”。

就医问诊是老年人生活中无法避开的场景。随着智慧医疗系统逐渐普及,网络一键挂号、自助多功能服务终端机等为患者带来许多便利,但由于不会使用互联网和智能设备,去医院看病成了部分老年人的心病。

“不会手机挂号的老年人只能去窗口排队,人多的时候要排三四十分钟,有时遇到值班医生不在更麻烦。”四川成都市的宋女士说,不少老年人宁愿自己去药店买药或者去小诊所看病,也不愿去大医院。

作为老年教育的主阵地,老年大学在满足老年人学习需求、扩大老年人社会参与方面发挥着重要作用。但受各种因素影响,老年大学也出现了课程供给不足等问题。“别看招生简章说这门课新招45人,实际上基本上是老学员续报,留给像我这样的

新学员的名额非常少,因为老年大学一般都会优先让老学员报名。”上海市的刘阿姨指着招生简章说,她之前为了上一门课,等了整整3年才成功报名。

传统意义上老年人市场主要关注医疗和养老,而数字时代老年人群的消费结构和消费需求正发生显著变化,这为相关产品创新、服务创新和模式创新提供了难得机遇。

怎样推动养老机构健康发展,满足老年人更多养老服务需求

如何解决养老方面的急难愁盼问题?北京师范大学政府管理学院教授张胜军建议,应以居家养老为基础,通过新建、改造、租赁等方式,提升社区养老服务能力,着力发展街道乡镇、城乡社区两级养老服务网络,依托社区发展以居家为基础的多样化养老服务。

“子女前段时间签约了田村社区养老驿站的家庭养老照护床位,驿站每周都会安排人帮我跑医院拿药,还能定期安排康复师上门按摩,帮我解决了很多困难。”北京海淀区读者刘女士说。

海淀区自2020年6月开始实施家庭养老照护床位政策,田村社区养老驿站作为第一批家庭养老照护服务单位,为符合条件的老人申请家庭床位,通过上门进行生活能力及居住环境评估,给老人制定合理的照护方案并签订服务协议,对有需求的老人家中进行适老化改造,定时为老人提供所需的养老服务。

为进一步拓展居家养老服务,《意见》指出,鼓励养老机构、家政企业、物业服务企业开展居家养老上门服务;培育发展专业助老陪护机构,支持与养老机构共享资源,拓展陪护场景。

“有关部门应摒弃过去包办包管、高耗低效的管理体制和运行机制,按照管办分离的发展思路,由政府出资,委托社会组织或服务团体去经办和运营,政府负责管理和监督。对已在运营的公办养老机构输入新鲜血液,激发其发展活力。”张胜军建议探索养老机构公建民营运营模式。

“公建民营养老机构要兼具公益性和商业性。有关部门应允许公建民营养老机构保持微利,同时给予政策优惠,提升机构服务能力,推动公建民营养老机构健康快速发展,满足更多老人的养老服务需求。”张胜军说。

除了完善养老机构建设和服务,中国人民大学社会与人口学院教授吴清平提出应建立健全养老服务标准和评价体系。“各地养老服务标准和评价体系亟待健全,当前有的社区和养老机构只注重物质方面而忽视心理抚慰,尤其是陪伴、心理疏导等方面的服务相对缺少,这样只能做到老有所养,无法做到老有所乐。”吴清平说。

如何增加匹配老年人需求的产品和服务供给

在老年教育方面,张胜军认为,不应将老年教育和老年大学等同起来,老年教育并非只有上老年大学这一途径。要想短时间内缓解老年大学课程的供需矛盾,应该积极开拓线上课程资源和教学平台,以“互联网+”模式发挥线下课程资源的辐射效应。

《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》提出,依托国家开放大学筹建国家老年大学,搭建全国老年教育资源共享和公共服务平台;推动部门、行业企业、高校举办的老年大学面向社会开放办学;支持有条件的学校举办老年大学(学校),参与老年教育。

“还应支持老年教育向社区延伸,通过支持各种社会力量举办老年大学的办法,扩大老年教育资源供给。同时加强各级各类社区教育、老年教育项目建设,强化老年教育阵地建设。”张胜军说。

吴清平认为,从需求来看,老年人群越来越追求社交的个性化与便利化,越来越关心消费的品质化与多元化,消费结构开始从生活必需品转向发展型和享受型消费品、从产品消费转向服务消费。从供给来看,借助大数据、人工智能、智能制造等数字科技,银发经济的产业数字化程度不断提高,诸多细分领域都在增加匹配老年人需求的产品和服务供给。

移动智能终端的普及也让老年人群成为创新消费场景的推动者,进一步放大了银

发经济助力消费升级的积极作用。例如,“乐游上海”小程序设计了长者版界面,解决小图标、小字号对老年人获取文旅信息的障碍问题;“水韵江苏”数字旅游卡将在线购买预约的旅游产品和服务加载至个人第三代社保卡,解决老年人出门需要携带多张卡片,容易忘带、少带、错带等问题。

2021年4月,工信部印发相关文件,要求国内网站和APP加快推进适老化改造,解决老年人群对数字技术“不想用、不会用”的障碍。截至2023年7月,工信部已累计指导推动1735个网站和APP完成适老化改造。“未来还要紧贴老年人群需求特点,各方多维护协作,持续升级智能软硬件系统,搭建更便捷、更舒心的银发经济数字平台,重点解决老年人群不好用、不敢用的顾虑,让老年人群能够更平等、更安全地使用数字产品与服务。”吴清平说。

中国老龄科学研究中心发布的《中国老龄产业发展及指标体系研究》预测,2030年全国老年人口消费总量为12万亿元至15.5万亿元。

展望银发经济发展态势,当前须顺应老年人消费升级趋势,扩大产品供给,提升质量水平,聚焦多样化需求,培育潜力产业,特别是加快银发经济规模化、标准化、集群化、品牌化发展,培育高精尖产品和高品质服务模式。

吴清平建议,随着人口老龄化程度不断加深,优质健康医疗、智慧养老等高科技产品和服务领域将迎来宝贵发展机遇,应该充分发挥养老服务市场发展潜力,激发各类经营主体和社会组织的参与和创造热情,将能更好满足老年人多层次多样化的需求,共同推动银发经济发展壮大。



图为浙江嘉兴市秀洲区新塍镇虹桥社区长者食堂,老人们在就餐。

新华社记者 徐昱摄

反馈

贵州习水县有关部门

要求企业加强环保管理

2023年12月18日,本报“读者来信”版刊登报道《养殖场废水乱排乱放,反映贵州遵义市习水县隆兴镇永胜村养殖场废水乱排乱放,造成严重污染的问题》。

来信见报后,习水县委、县政府高度重视,责成当地生态环境、农业农村等有关部门第一时间着手调查处理。经查,养殖场排出的污水来源为永胜村一村民打开畜禽粪污暂存罐总闸阀与引流管闸阀给土地施肥,但未及时关闭闸阀,养殖场也未及时发现,导致粪污流入路边山沟中。经遵义市生态环境局习水分局现场调查,未发现粪污痕迹,附近入水管网因埋地未受影响,第三方检测显示,水质指标在正常范围内。

事件发生后,养殖场主动清理了粪污(见下图),并用生石灰消杀,企业负责人公开向村民道歉。习水县生态环境部门依法对企业罚款5万元;县农业农村部门提供技术指导与整改方案,要求企业加强环保管理,健全村民用肥报备、登记、监管规范,并加建沉淀池以增加养殖场的粪污处理能力。贵州省生态环境厅以及农业农村等部门也派专人实地核查,要求企业加强管理,杜绝该类事件再次发生。

(人民网 龙章翰)



身边事

残破砖墙破坏公园景观

陕西省西安市灞桥区马家湾公园建成多年,但横亘在公园中间的一堵砖墙却把公园分成了南北两部分(见下图)。砖墙年久失修,与周围景观格格不入,而且不少地方已经破损,存在不小的安全隐患。这堵砖墙下很容易形成垃圾死角,必须定期清扫。此外,砖墙南半部分没有停车位,却有不少车辆随处乱停,破坏绿化带,影响公园整体美观。希望有关部门拆除这堵砖墙,消除安全隐患,还居民一个整洁舒适的休闲场所。

人民网“领导留言板”网友 马女士



百姓关注

规范市场行为,保护消费者权益

让定制家居行业健康发展

本报记者 赵兵

生活中,定制家居因其个性化、差异化,且可根据消费者需求量身定制等特点成为许多人在装修房屋时的选择。然而,有消费者反映,定制家居存在低价套路、增项加价、虚报错算、以次充好等问题,让本想“省心”的装修方案,反而令人“烦心”。

在人民网“人民投诉”平台相关投诉中,关于定制家居质量问题的投诉不在少数:有的板材质量不合格,有的安装工艺不过关,有的定制测量存在偏差,还有的甚至以次充好、偷工减料。

广西北海市读者宋女士说:“我当时购买了某知名家具品牌的柜体,但是两年了依然有很大异味,还出现板材变形、发霉、生虫、金属配件生锈等问题。”宋女士怀疑商家使用了劣质板材,而商家也一直不提供柜体板材的型号、生产地址和正规合格检测报告等。这更增加了宋女士的疑虑。

“选择定制家居,就是想把衣柜、橱柜、壁橱等都交给一家公司打理。这样风格较为统一,搭配比较合理。我们也省心,不用老是跑建材市场和家具市场,或者对接不同的装修公司。”北京西城区读者秦先生认为,“但前提是要找到一家靠谱的公司,因为装修过程中每一个环节都可能影响最终效果。”

据了解,定制家居包含测量、设计、采购、制作、安装等多个环节。“有时候,定制家居出现问题并不是公司故意为之,而是某个环节出现问题。”一名从业人员表示,“如果不能对每个环节都严格把关,或者哪项工作出现偏差,都可能导致最终效果不理想。”

除了质量问题、效果不佳,还有一些定制家居企业存在欺诈等问题。四川宜宾市吴先生在人民网“人民投诉”平台留言表示,“此前,我与某家具公司初步谈妥了总

价3.98万元的全屋定制家居,包含衣柜橱柜以及2.1万元的家具套餐包,并额外赠送一张床和自动晾衣架。”吴先生说,等他付完尾款后,商家拒绝兑现当初合同约定的家具和赠品,并称还需在店内再消费1万元以上才能兑现承诺,“这不是明显的欺诈和违约吗?”

还有消费者反映:“自己当初签订了3万元的合同并付了定金,但对方在未发货的情况下,又发来一份总价5.67万元的合同,要求补齐差价才发货。”有网友留言说:“花费10多万元的全屋定制家居,结果对方只负责测量设计和送货,安装还要单独收费。”凡此种种,都让消费者头疼不已。

“无论商家是主观故意的欺诈违约,还是专业水平不高导致的设计安装等问题,都对消费者合法权益造成了侵害。”中国农业大学法律系教授李玉梅认为,根据民法典

定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任,“但是对于哪些问题属于违约,哪些属于欺诈则应当视具体情况而定。”

如何规范市场行为,保护消费者权益,让定制家居行业健康发展?不少读者认为,商家在提升服务水平和产品质量、做到诚信经营的同时,行业协会、市场监管部门也应发挥积极作用。市场监管部门应加强监督检查,并及时受理定制家居消费者的投诉。行业协会也应加强行业自律,积极参与有关行政主管部门对定制家居服务商品和服务的监督检查,提升行业水平。

专家建议,消费者在购买定制家居服务的时候,要注重选择有实力、信誉度高的品牌和商家,充分了解企业定制家居服务产品。同时,认真研究合同相关条款,将品牌材料、尺寸样式、制作工艺、付款约定、交付安装、售后服务等内容细化为合同约定,并审慎签字确认。

“消费者要留存好合同、消费凭证、与商家沟通的记录等证据。发生纠纷时,消费者应先和商家进行协商。若协商不成,可向监管部门投诉,或向有关消协组织进行投诉请求调解,也可向人民法院提起民事诉讼以解决纠纷。”李玉梅说。

(肖凯文参与采写)

建议

盲袋销售不该成为监管盲区

盲袋是一种商家随机在不透明的纸袋中放入商品,顾客必须付钱后才能打开袋子查看的销售模式。因为其无法预知的神秘感以及较低的价格,吸引不少消费者争相购买。然而一些商家将盲袋销售当成了清理库存的手段,甚至盲袋商品中有不少残次品,比如有消费者购买服装盲袋,打开袋子却收获了一堆袜子。

在维权方面,盲袋商品往往比普通商品难度更大。消费者收到的商品如果存在质量问题或完全不符合商家的宣传,商家往往会以盲袋商品本身带有不确定性、附赠品无法进行退换等为由,拒绝退换或提供售后服务。

作为一种新的经营消费模式,盲袋销售有着旺盛的市场需求,但盲袋销售不能更不该成为监管盲区。任何商品的生产和销售,都应守规矩有底线,商家才能获得更长远的发展。因此,盲袋销售的经营者须恪守诚信,要如实告知消费者盲袋内商品的大体范围、质量等情况,不能以次充好、以假乱真。市场监管部门要督促商家在盲袋营销中,把抽中各类商品的概率、商品品质等信息如实公开,同时对侵犯消费者权益的营销行为及时进行查处。

上海静安区 刘秀丽