

《2023年山东省养老服务消费状况调查报告》发布 亲情营销、价格不透明等 影响老年人消费体验

近日，山东省消费者协会发布《2023年山东省养老服务消费状况调查报告》(以下简称《报告》)。调查内容主要有居家养老服务需求与评价、机构养老服务需求与评价、老年商品购买需求与认知、养老理念及关注行为、养老服务消费维权等5个方面的内容。

据悉，此次调查对象主要是60岁及以上的老年人，包括入住养老机构的老年人和居家养老的老年人，城乡居民主要调查家中有60岁及以上老年人的城乡居民。调查方法主要采取“线上+线下”相结合的方式。其中线上调查采用网络链接的形式开展，线下调查则采用面对面的问卷形式开展。

“社交”成为居家养老刚需

《报告》显示，在居家养老服务方面，身体条件允许和熟悉的生活环境是老年人选择居家养老的主要原因，分别占比为62.62%和56.31%。社交交往是居家养老老年人最主要的需求，占比为58.25%；其次是娱乐休闲和体育健身，占比分别为35.44%和33.01%；然后是餐饮服务、家政清洁、活动场所及健身设施。家政清洁等日常照料服务是老年人常购买的居家养老服务，占比达34.95%。

有38.89%的老年人在民营机构购买居家养老服务；分别有30.56%、26.39%的老年人在公办民营机构和公办机构购买居家养老服务。近四成居家养老的老年人表示在子女无法提供照顾时会选择去养老机构。公办养老机构是老年人的首选，占比为70.51%；超过五成的老年人希望养老机构在本县区内。

住养老院多是“不想麻烦家人”

《报告》指出，在机构养老服务方面，不想麻烦子女或家人是老年人选择养老机构养老的主要原因，占比为78.57%。老年人入住的养老

机构近五成属于民营养老机构，近四成位于市区。近五成老年人入住养老机构年限在1-3年，近八成老年人在养老机构的花费为每月2001-4000元。

服务内容和质量、配套医疗能力、定价合理性是老年人选择养老机构考虑的主要因素。养老机构主要提供日常生活照料、医疗服务。养老机构医疗服务水平急需提升，另外文化教育和娱乐休闲服务水平也需要改进。

从养老理念及关注行为来看，超过七成的老年人可以接受子女安装监控，但是需要注意保护隐私。接近五成的老年人更倾向于居家养老。超过五成的老年人对到养老机构养老存在一定的担忧，主要担忧服务条件差、收费高。

六成老人希望得到维权帮扶

《报告》指出，服装服饰、健康管理产品、老年食品是老年人经常购买的商品。老年食品、健康管理产品是老年人需求量较大的商品。有42.66%的老年人认同老年保健品和专用食品，有27.98%的老年人对老年保健品和专用食品持反对态度。

当遇到消费侵权时，有48.84%

的老年消费者表示会找商家或购物平台理论，有30.23%会打电话向消协等机构投诉，有4.65%会选择报警或向法院起诉，有16.28%的老年消费者会自认倒霉。有70.45%的老年人希望加大整治假冒伪劣力度，保护老年人消费安全；69.55%的老年人希望加强行业监管，整顿行业乱象；67.27%的老年人希望加强宣传教育，给老年人提示消费风险；60.45%的老年人希望提供针对老年人的维权帮扶。

亲情营销时有发生

调查发现，亲情营销在老年人日常消费生活中时有发生，字体小、操作复杂是老年人在使用电子设备时遇到的难题。老年人对居家养老服务和养老机构服务收费合理性评价低、服务质量满意程度不高。

居家养老服务存在的问题主要是获取过多个人信息(与养老无关的个人信息)、价格不透明、借机推销别的产品；养老机构服务存在的问题主要包括食品安全、虚假宣传、随意调整费用等。

虚假优惠、价格不透明、夸大质量、以次充好、商家没有完整告知、缺少针对老年人的消费引导提示等问题影响了老年人的消费体验。

(尹训银)

吉林长春 优化办理流程 最大限度利企便民

近日，作为市场环境建设的主体责任部门，吉林省长春市市场监管局全力打造统一开放、充满活力、成本低廉的市场环境。开展“知识产权+”服务专项行动，帮助企业开展专利快速审查、知识产权维权、专利预警分析等工作，同时还就知识产权维权取证、侵权判定规则、专利预警分析等方面对企业进行政策宣讲和培训，许多企业从中受益。

长春市市场监管局通过开展企业信用“全链条”服务、“知识产权+”服务专项行动等举措，不断优化办理流程，实施利企惠企建设工程，精准帮扶经营主体，解决企业所需所求。优化经营主体登记办理流程，实行营业执照申领与社保登记、住房公积金登记、印章制作、发票领用等环节合并办理，推行当场办结、一次性办结、限时办结等制度。严格落实市场准入负面清单制度，最大限度利企便民。优化经营主体跨县(市)区迁移，以“一件事”为核心，明确经营主体跨县(市)区迁移不受任何限制，除法律、法规规定外，不得以任何形式限制重复办理。通过上述工作举措，最大程度为经营主体发展壮大提供制度保障。

(李洪涛)

浙江宁波 对主流电商平台 开展消费维权约谈

近日，宁波市消费者权益保护委员会联合浙江省消费者权益保护委员会对淘宝、天猫、京东、拼多多、抖音5家电商平台开展消费维权约谈。约谈会上，宁波市消保委秘书长陈超就近年来主流电商平台涉诉宁波市域家电产品投诉数据、主要品类、主要问题等作了全面通报。随后，宁波市市场监管局消保分局、质量监管处、合格评定监督管理局就投诉重点问题，开展深入研讨，从接诉调维权口、质量监管口、认证认可监管管理口，三重口径向主流电商平台提出压实责任整改建议和意见。行政执法队根据电商平台行政监管情况，进行典型执法案例宣讲分析，通报平台经营存在问题及整改要求。

浙江省消保委副秘书长韩志斌指出，由网购交易引发的侵害消费者合法权益的投诉逐年递增，家电质量与售后服务问题矛盾突出，亟须压实电子商务平台和经营者主体责任。电商平台要增强诚信意识，守住合规底线，在规范发展、良性发展方面多下功夫。聚焦电商平台消费投诉热点，注重提升消费者满意率，维护广大消费者的合法权益。

(郑铁峰)

江苏溧阳 专项检查优化 “网红餐厅”消费环境

随着天目湖南山竹海景区旅游持续火热，江苏省溧阳市戴埠镇部分餐饮店也逐渐成为网红餐饮店，受到众多消费者的欢迎。近日，溧阳市市场监管局戴埠分局立足“激发消费活力”消费维权年主题，对戴埠药膳鸡、卷毛辣肉面馆、左氏餐馆等网红餐饮店进行专项检查，进一步优化消费环境，让消费者乐享高品质消费。

执法人员对餐饮店的就餐场所、后厨卫生环境、原料进货查验记录、从业人员健康管理、食品加工制作过程等进行了重点检查，同时结合进一次门、查多项事的要求，对餐饮店特种设备安全、明码标价情况、是否存在经营野生动物、短斤少两等情况进行了检查。目前，戴埠分局已检查6家“网红餐厅”，责令停业整顿整改1家。下一步，戴埠分局将加大监管力度，确保消费者放心、安心消费。

戴埠分局提醒网红餐饮店经营者，要牢固树立主体责任意识，在做好品牌宣传、打造网红形象的同时，更要在提高服务质量、确保食品安全、诚信经营上下功夫。消费者在选择网红餐饮店时，应选择食品安全量化等级较高的餐饮店就餐。

(金鸡波 薛晶晶)

图片新闻

广西防城港：开展计量执法突击检查



近日，广西壮族自治区防城港市市场监管局执法人员深入辖区农贸市场，对市场内在用电子秤开展突击检查，严查短斤少两等侵害消费者合法权益行为。检查中，执法人员要求市场值班工作人员确保公平秤计量精准，并主动为消费者提供复称服务，切实维护消费者的合法权益。

图为执法人员一家农贸市场的公平秤服务台了解日常管理情况。

廖开军 顾艳伟 摄影报道