

本版制图
邵晓艳

对消费环境评价较高

本次调查受访对象为55岁及以上的上海本地老年人,结合本地银发经济政策与老龄化特征,调查方聚焦消费体验、消费供给、消费环境三大维度挖掘老年消费现状与需求。

调查发现,上海老年人对消费环境评价较高(77.43),对消费供给评价较低(68.41)。在医疗健康、社区日间照料、文娱业态、适老化改造、智慧养老产品、养老金融六个政策重点领域,受访者对文娱产品/服务的满意度较高(70.72),对适老化改造服务的满意度较低(61.08)。在消费繁荣度方面,“消费便利性”得分较高(79.79),“对促销政策和活动的满意度”得分较低(73.60)。

值得注意的是,调查针对16个区的消费体验和满意度状况作了细分。宝山区老年人对消费体验(89.25)、消费供给(79.91)、消费环境(87.65)的评价均较高。崇明区老年人对消费体验(65.97)、消费供给(58.03)评价较低,主要原因在于产品/服务供应不够丰富,特别是医疗健康服务、智慧养老产品、金融产品三个领域。浦东新区老年人对消费环境(69.77)评价较低,特别是促销政策和活动的满意度方面的分值仅为60.93。

消费需求:刚需、健康、悦己

在消费趋势方面,调查结果显示,上海老年人消费能力强、意愿高,最看重实用性和品质。上海老年人月均可支配收入5000元以上的占比达46.8%,月均可支配收入约5200元,高于国家统计局发布的2024年城镇居民月均可支配收入4516元。在支出方面,上海老年人月均消费支出3000元以上的占比达48.0%,月均消费支出约3300元,高于2024年全国城镇居民月均支出2880元。

老年人消费时,最看重实用性(66.2%)和产品品质(65.1%),其次是价格优惠(64.5%)和自身喜好(62.9%),说明老年人消费需求在传统性价比的基础上已向功能化、品质好方向转变。

从刚需、健康、悦己三类消费项目来看,上海老年人的消费主要集中在刚需类的衣食住行,包括饮食(83.6%)、居住消费(75.7%)、生活用品(74.5%)、交通出行(54.6%),其次是健康类的医疗健康(67.8%)和养生保健品(50.8%),另外,悦己类中的旅游出行项目的选择比例也较突出,43.7%的老年人本年度

本报记者 金旻矣

上海老年群体的真实消费需求是什么?市场供给是否满足了这些需求?各区老年人的“消费体验感”有哪些差异?……作为60岁及以上户籍老年人口占比达37.6%的城市,“银发经济”已成为驱动上海消费市场升级的重要力量。昨天,上海市质协用户评价中心发布了《上海老年人消费状况调查》报告,聚焦健康医疗、智慧养老、文化娱乐、适老化产品等核心消费领域分析银发消费市场的供给短板。



月均消费 3300元

上海老年人消费调查发布:医疗与文娱受关注,适老改造需升级

主要消费包括旅游出行。

在消费增加方面,饮食消费增加的老年人达69.0%,远高于其他刚需类项目。医疗健康消费增加的老年人比例为49.0%,养生保健品为40.7%,均处于较高水平。旅游出行消费增加的老年人比例为36.6%,表明越来越多的老年人愿意通过旅游等方式享受生活。

有51.1%的老年人认为近期消费体验“比较满意”,27.2%认为“满意”,表明大部分老年人认可近期消费体验。不过,仍有17.8%的老年人感觉“一般”,3.9%的老年人选择“不太满意”“不满意”,主要原因是“价格”(31.8%)和“质量”(27.2%)。

医疗健康关注度最高

在消费供给方面,调查方选取医疗健康、社区日间照料、文娱业态、适老化改造、智慧养老产品、养老金融产品六个重点领域,了解老年人的需求。结果发现,老年人对医疗健康领域关注度最高(85.6%),其次是文娱业态(49.7%)。

在医疗健康领域,预防保健最受重视(78.6%),其次是疾病诊治(61.7%)。对于目前本市医疗健康服务,70.1%表示“满意”“比较满意”,7.4%表示“不太满意”“不满意”,原因主要在于“社区医院医疗能力不足”(45.5%),其次是“优质医疗资源有限”(42.0%)。黄浦区一位受访者表示“社区医院看病配药有时经常配不到”,普陀区一位受访者表示“希望社区卫生服务中心病人吃的药别断,换来换去效果差”。

在文娱业态方面,老年人对社交互动(如打牌、下棋、聚会)的关注度最高(77.6%),其次为旅游出行和体育健身(60%以上)。有5.8%的受访者对目前文娱产品或服务表示“不太满意”“不满意”,原因在于“活动适老化程度不高”(20.2%),“服务质量参差不齐”(17.6%)。

在社区日间照料方面,老年人对就餐服务(社区食堂)的关注度最高(84.6%),其次是基础诊疗(如健康监测、康复、理疗等)(72.0%)。有70.4%的受访者对该项服务表示“满意”“比较满意”,不满意原因主要在于“资源有限”(18.7%)、“服务项目单一”(15.8%)和“服务人员不专业”(12.9%)。

在养老金融产品方面,81.9%的老年人对存款类金融产品的关注度最高。但只有55.4%的受访者对目前的养老金融产品表示“满意”“比较满意”,原因主要在于“条款复杂”

“难懂”(46.9%)、“风险等级偏高”(22.2%)和“线上操作复杂”(21.6%)。

在智慧养老类产品方面,49.8%的受访者表示“满意”“比较满意”,5.5%的受访老年人表示“不太满意”“不满意”,原因主要在于“价格比较高”(9.2%)、“操作复杂”(8.8%)。

在适老化改造方面,老年人对交通出行方面的适老化改造关注度最高(63.3%),其次是安全防护方面的适老化改造(60.7%)。有48.8%的老人对适老化改造服务表示“满意”“比较满意”,10.6%表示“不太满意”“不满意”,原因主要在于“价格不合理”(19.7%)、“缺乏后续维护”(8.9%)。值得关注的是,受访者的意见主要集中在加装电梯上,虽然加梯需求迫切,但费用较高。

仅26.2%参与过促销活动

在消费便利性方面,87.9%的受访者认为日常生活中消费“方便”“比较方便”,仅2.7%认为“不太方便”“不方便”,这一反馈与“15分钟生活圈”建设密切相关。至于消费“不太方便”“不方便”的原因,主要是“支付不便,现金支付窗口太少”(44.8%),因此线下消费场所应尽量保留现金支付方式。

老年人由于生理衰老、心理需求、信息壁垒等因素容易成为消费欺诈目标。调查中,85.9%的上海老年人未遭遇过消费欺诈(如假冒伪劣、虚假宣传、非法集资等),14.1%遭遇过消费欺诈,说明上海整体的消费环境较安全。在维权方面,58.7%会选择报警,32.5%选择拨打12315电话。

值得一提的是,月均可支配收入在1500元及以下的老年人选择“怕麻烦,不会维权”的比例高达51.5%,明显高于其他收入水平,说明需要进一步降低“线下维权门槛”(如社区设立维权代办点、简化小额纠纷举证流程)、填补“认知与数字鸿沟”(如社区开展老年维权培训、志愿者协助线上投诉)。

近年来,上海举办了“银发生活节”“五五购物节”等活动,推出适老化产品补贴、家电以旧换新、老年商户专享优惠等促销政策。但调查中,仅26.2%的受访者参与过老年专属促销活动(如上海老博会、银发生活节),远低于55岁以下人群参与政府促销活动的比例(53.4%,该数据来自上海国际消费中心城市建设公众认知调查)。仅37.2%的老年人使用过各类消费券,受访者表示消费券“抢不到”“操作麻烦”“不实用”等。

对各领域产品/服务感兴趣的受访者比例

医疗健康

85.6%

文娱业态

49.7%

社区日间照料

45.6%

养老金融产品

39.5%

适老化改造

33.2%

智慧养老产品

31.4%

其他

0.7%

建议补齐「支付难」「看病远」短板

截至2024年末,上海60岁及以上户籍老年人口占比达37.6%,65岁及以上户籍老年人口占比达29.4%,远超“深度老龄化社会”(65岁及以上人口占比≥14%)的国际标准。上海的老龄化进程起步早、程度深,老年群体消费结构正发生深刻变革,其消费需求已从传统食品、日用品等基本生活领域,向康复辅具、智慧养老、老年文旅、健康服务等高品质、多元化领域延伸,成为驱动上海消费市场升级的重要力量。

调查方建议,政府部门应聚焦消费增长领域,优化供给结构与性价比。在医疗健康领域,强化社区医院预防保健能力,补充社区医疗设备与专业人才,将慢病管理、健康体检等基础服务纳入社区常规供给,破解“看病远、保健难”短板。在适老化改造与智慧养老领域,建立政府补贴、企业让利、个人分担的三方付费机制,对交通出行、居家安全等重点改造项目给予定额补贴,推动智慧健康设备价格合理化,研发操作简便、功能实用的健康监测产品,满足老年人“低成本享健康”需求。

在社区日间照料方面,扩大就餐服务覆盖范围,通过“中央厨房+社区配送”模式提升供给效率,建立菜品营养标准与价格公示制度。拓展日间照料服务内容,融入康复护理、文化娱乐等多元服务。在文娱业态领域,聚焦社交互动需求,鼓励社区、养老机构与文化场馆合作,定期组织线下社交活动。针对价格与质量问题,建立老年消费产品与服务质量追溯体系,畅通投诉举报渠道。

针对“支付难”问题,应推动商超、药店、养老机构等消费场景完善现金收付服务,普及“老年友好型”移动支付工具,简化操作流程,开设线下教学课堂。针对低收入老年人维权意识薄弱的问题,通过社区讲座、短视频、宣传单等形式讲解维权流程与防诈骗知识,建立老年人维权绿色通道,提供免费法律援助。同时,推出符合老年人需求的折扣、满减活动,采用线下海报、社区通知、子女告知等方式,简化活动规则,避免复杂计算与套路营销,提高老年人参与意愿。

此外,政府部门应联动市场主体、社会组织,破解供给与需求的适配难题。比如出台银发经济发展专项规划,明确医疗健康、适老化改造、养老服务等重点领域的发展目标与支持政策,设立银发经济产业基金,引导社会资本投向短板领域。或者建立老年人消费需求动态监测机制,定期发布消费趋势报告,为企业研发生产提供参考,推动供需精准对接。同时,鼓励企业开展适老化创新,培育一批专注老年消费的龙头企业与特色品牌。组织企业与老年人面对面沟通,精准收集需求反馈,助力银发经济高质量、可持续发展。