

·市场扫描·

智慧助老

数字化开启“长辈模式”

■ 本报记者 郑莉

数字经济加速跑，银发族“触网”遇鸿沟

“每天刷智能手机大概要两三个小时，各种手机App让生活变得非常便捷，经常网购、社交聊天，现在玩得最好的是抖音，最想学的是用手机修图。”近日，年逾七旬的合肥市民程阿姨向记者展示了当下老年人新潮的数字生活。她告诉记者，进入数字化时代，运用智能技术不只是年轻人的专利，跟老年人生活也息息相关，她乐在其中。

智能技术日新月异，“互联网+”、数字技术的广泛应用极大地改变了人们的生活方式，突如其来的疫情也让数字生活按下了“快进键”。医院看病挂号、逛超市付款、地铁扫码进入、预约出租车……现如今，很多生活场景都离不开数字技术。但在澎湃的数字经济浪潮前，老龄群体“触网”负担增加，面临的“数字鸿沟”难题也愈发凸显。

第七次全国人口普查数据显示，我国60岁及以上人口已达2.64亿。但根据有关调查，全国还有1亿多老年人在运用智能技术方面存在困难，跟帮老年人迈过“数字鸿沟”成为一道新考题。

近日，南都大数据研究院与中山大学国家治理研究院、中国老龄产业协会联合发布《2021智慧助老趋势观察报告》。报告显示，60岁以上受访者中，过半受访老年人(54.92%)平均每天用手机App在3个小时到5个小时，近八成受访老年人平均每天用手机App超过3小时。但是，老年人对使用智能手机并没有年轻人想象中那般自信。数据表明，超三成中青年人群认为家中长辈对手机电子产品使用足够熟练，但受访老年人群体认为“非常熟练”的不到两成。

人口老龄化是社会发展的重要趋势，是人类文明进步的重要体现，也是我国今后较长一个时期的基本国情。“让老年人乐享数字生活，非常意义。帮助老年群体快速融入数字生活，既是拓展增量市场，助力内循环、新消费的现实需要，也是激发企业科技创新，实现科研成果产业化的重要动力源泉。”中国老龄产业协会监事长张士文认为。

·市场调查·

年夜饭，预制菜总有一款适合你

■ 本报记者 朱卓

除夕将近，丰盛的年夜饭是家家户户的重头戏，象征着阖家团圆。传统的年夜饭都是在家烹任，但近些年，在餐厅或酒店预订年夜饭成为许多人的选择。记者了解到，目前年夜饭市场已经火热起来。

1月6日，记者来到合肥市淮河路步行街，在询问多家餐饮店后，大部分店家都给出了“包厢已预订完，只有大厅还有部分桌位”的答复。“年夜饭的预订早已开始，有些顾客上一年吃完年夜饭，就会直接预订下一年的。”在合肥市宿州路的庐州太太餐饮店内，工作人员告诉记者，由于预订火热，包厢不足，大年夜当天，店里会采用每桌限定2小时用餐时间的方式，满足顾客需求。目前，该店大年夜当天的中餐和晚餐的包厢都已预订完，只剩下下午3时到5时还可以预订。

性价比是影响消费者订餐与否的重要因素。记者了解到，目前一桌年夜饭的价格主要在一千元到两千元之间，一般采取套餐制，不能随意更改菜品。部分餐厅的大堂用餐和包厢用餐价格保持一致。“我们的套餐主要有1388元和1588元，菜品包括凉菜、热菜、果盘等，这两个套餐更被顾客接受，性价比高，很受喜欢。如果需要品质更好一些的菜品，店里也提供两千元以上的套餐。”位于淮河路上的孙府大院餐饮店工作人员说。

为配合春节喜庆气氛，为顾客讨个“好彩头”，各大餐饮店在菜名设计上下了一番功夫。菜单里无不出现“圆满”“富贵”“平安”等寓意菜。合肥市民李莹告诉记者：“我订的年夜饭菜谱里，21道热菜的菜名都有着寓意，‘金满盆’‘金凤朝阳’‘富贵双收’‘延年益寿’等。年夜饭上菜时，报个菜名，家里老人小孩别提多高兴了。”

对于不想去店里凑热闹，又想美美吃上一餐的消费者，餐饮店也响应需求，推出了预制菜。囤一些半成品“大菜”，只需简单的加热或烹饪，或者提前预订好大年夜当天的外卖，都不失为一个好选择。近日公布的盒马调研结果显示，有82%的30-35岁受访者对“年菜套餐”有一定认知，其中有65%的受访者愿意尝试购买预制年菜，年轻消费群体对预制菜的接受程度比较高。

芜湖市市民汪悦悦今年首次承担起为家里准备年夜饭的任务，“年夜饭的准备已经‘交棒’到我们年轻人手中了。家里老人不愿意去外面吃，我家附近的同庆楼餐饮店刚好推出了大年夜预制菜礼盒，有笋衣烧肉、红焖牛肉、虎皮红烧肉、臭鳊鱼等，家里人很喜欢，我打算买一份。”汪悦悦告诉记者，除夕当天还可以叫店里的外卖，特别方便，“到时候自己在家烧一些蔬菜，或者提前预订好除夕当天的外卖都可以。不用做一大桌菜，轻松了不少，家里人也有时间在一起好好聊聊天。”

不论是何种形式的年夜饭，传统或现代，家人或在餐厅用餐，简单或丰富，它都是一桌象征着辞旧迎新、吉祥圆满的团圆饭。随着人们思想观念转变，消费水平提高，年夜饭的形式随之发生变化，但不变的是“家”的味道。

·市场漫话·

对半折，后付款这些套路得防范

■ 本报记者 彭园园

未经允许，擅自更换了装修材料，这事儿合理吗？去年无为市民吴某就遇到这样一件糟心事：装修过程中，吴某发现经营者擅自更换了部分装修材料，将原合同约定的板材换成了另一品牌板材，遂要求经营者使用合同中约定的板材，但对方却拒绝处理。最终，吴某向无为市消保委反映情况，经调解，经营者为了吴某更换了板材。

吴某的遭遇不是个例。在消费维权中，家装行业因为装修工程专业性较强，公司资质参差不齐，相关的消费维权问题较为突出，社会关注度高。一些诚信缺失的商家存在施工工艺质量打折、拖延工期、合同设陷阱、承诺不兑现，甚至“关门跑路”等问题，消费者合法权益屡受侵害。

“合同重要条款约定不清、合同混淆订金与定金、产品存在质量问题、虚假承诺诱导消费、相关资质欠缺、拖延工期、巧立名目加价，产品描述与实际不符、售后服务不规范和经营不善关门跑路是近年来消费者投诉的热点问题。”省消保委秘书长吴瑞卿说，一些经营者采取低开高走、以次充好的形式欺骗消费者，然后通过增项的方式加价收费。“装修公司少写几个项目，少报一些数量，预算看起来少了，等到正式开工时，才告知消费者，很多消费者为了保证装修质量和效果，也只能为增项买单。”

去年10月，省消保委家装专业委员会成立，提供家装领域专业指导意见，调解处理家装消费相关维权案件。吴瑞卿说：“在借助家装行业的专业力量，解决家装行业消费维权疑难问题的同时，家装专委会也在不断完善‘红黑榜’制度，让红榜者更有尊严，让黑榜者承担责任，指导家装行业建立诚信经营机制，提升消费者的消费体验。”

省消保委家装专业委员会提醒广大消费，家装消费时，首先，应注意规避无固定办公场所、无规范合同文本的小规模公司。慎选标榜“几年还本”“对半折扣”“先装修后付款”之类涉嫌虚假宣传、以“低价套餐”作诱耳搞“钓鱼工程”的企业。不选支付高额定金或工程首付款超过40%的企业。尽量在知名品牌的专卖店中选购产品。其次，消费者应要求商家把口头承诺写入合同，细化在合同变更、施工进度、违约违规等方面的违约条款，明确双方权利义务。避免交付环节套路，消费者最好带上合同和报价单亲自到场验收，必要时请专业人士到场一起验收，防止劣质产品进入家装环节。最后，注意保存售后服务相关证据，避免因自身原因造成损失。如遇消费纠纷，及时向消保委或有关行政部门投诉，也可以到法院提起诉讼，维护自身合法权益。

·市场漫话·

“无封签不外卖”值得推广

■ 何珂

浙江省市场监管局日前发布指引，明确消费者发现外卖封签不完整或已破损的，有权拒绝签收。从2022年3月起，浙江每份外卖都必须使用外卖封签。

消息一出，网友纷纷点赞。小小外卖封签如此牵动网友的心，其中原因不难理解。网络订餐服务凭借选择多样性和服务便捷性，成为人们重要的消费方式之一。数据显示，我国外卖用户规模已接近5亿人，外卖市场总体规模超过8000亿元。然而，外卖业快速发展，随之而来的安全和卫生问题也让不少人忧心不已。外卖小哥偷吃客户外卖的新闻时有发生，甚至有外卖员出于报复心理故意往外卖里“加料”。虽说类似的事件只是个案，却足以坏了消费者的“胃口”，产生“还敢点外卖吗”的顾虑。

外卖吃着不安心，除了个别外卖配送人员素质不高，也与部分外卖包装过于简单有关。

比如，有的包装仅是套个口打一个结，这就给配餐人员在送餐过程中“做手脚”留下了空间。因此，想让消费者安心吃，既要配送餐员加强培训提升素质，也要通过一些技术手段堵住食品配送过程中存在的漏洞。推广使用一次性外卖封签，无疑是一个好办法。消费者可以通过观察封签的状态选择接受或者不接受，以此形成对餐饮配送各环节的倒逼，避免食品在配送过程中被污染。

一份外卖，连着商户、外卖骑手和消费者三方。封签看似不起眼，却能给餐盒上“保险”，既对商家和外卖员形成了责任倒逼，又守护了消费者的用餐安全。想要构建并维系消费者与服务者之间的信任，有赖于双方对服务契约和规则的遵守，更需要法制规则的护航。此前，也有一些外卖商家启用了外卖食品封签，然而浙江让外卖封签不再是商家的自选动作，而是成为规定动作。《指引》明确，对于未使用封签或封签不完整的外卖食品，配送人员有权拒绝配送，消费者有权拒绝签收，市场监管部门可以

依法对商家处以200元~500元罚款。这一系列规定形成完整闭环，有力保障餐饮外卖的食品安全。

食品安全无小事。推广“外卖封签”，是用

较小的成本解决食品安全大问题的有效方法，期待给外卖“封口”成为越来越多商家的习惯，让“订外卖、看封签”成为消费者的共识，以促进整个外卖行业持续健康发展。

扫码阅读更多内容

守护安全 王艺林/绘