

# 中消协发布《2022年养老消费调查项目研究报告》 收费合理性和价格透明度问题受质疑

□ 本报记者 万静

为了厘清当前养老服务和老年消费的实际状况,更好地解决老年人在消费过程中的“急难愁盼”问题,提振养老消费信心,中国消费者协会早在2022年从需求与供给两端对我国养老消费的现状展开相关调查。近日中消协对外公布《2022年养老消费调查项目研究报告》(以下简称《报告》)。

《报告》指出,居家养老服务质量满意度亟须提高,机构养老服务缺乏统一的服务标准,而两者都被老年消费者质疑的共同点则是收费合理性及价格透明度的问题。整体而言,老年人消费环境仍需“适老化”提升。

## 需求旺盛满意度低 质量收费均被吐槽

据中消协有关负责人介绍,此次调查涵盖两个方面:一是面向养老消费需求端,对老人、子女及护理人员开展问卷调查,全面调查老年消费热点与痛点;二是面向养老消费供给端,对养老服务从业者(机构负责人、医护人员)等进行深度访谈,深入了解养老服务机构运营的基本情况、服务内容、收费、养老消费需求、经营状况和难点,同时收集不同群体对养老服务的发展建议。

中消协对养老消费的需求端调查数据显示:目前我国老年人仍以居家养老为首选方式。而在居家养老模式中,老年消费者更关注家政、餐饮等“日常生活”需求,比如清洁打扫、餐饮、老年饭桌、社交交往等服务内容,80岁及以上的老年人还需要康复护理和日间照料等服务。

然而,需求旺盛并不代表实际消费也很旺盛。根据中消协调查的数据显示,在被调查的老年消费者中,购买过家政清洁等日常服务的占比仅为27.84%,购买过餐饮服

## 核心阅读

中国消费者协会近日发布的《2022年养老消费调查项目研究报告》显示,居家养老服务质量满意度亟须提高,机构养老服务缺乏统一的服务标准,而两者都被老年消费者质疑的共同点则是收费合理性及价格透明度的问题。



务、老年饭桌等服务的比例则更低,占比只有20.59%。

居家养老服务质量满意度亟须提高。当被问及对居家养老服务质量满意度,仅有12%的消费者认为服务质量表示非常满意,比较满意的占比51.75%,36.24%的消费者认为居家养老服务表示一般或不满意,对质量水平存疑。

《报告》分析指出,这些居家养老的老年消费者之所以实际消费行为比例不高,除了固有的勤俭节约习

惯外,更主要的是因为老年消费者对这些居家养老服务的认同感普遍不高,他们认为这些养老服务普遍存在价格不透明、泄露过多个人信息、遭遇亲情销售等问题。

机构养老模式近年来也逐渐普及起来。《报告》调查表明,被调查的老年消费者对于机构养老的需求,普遍重在“医养结合”水平和服务性价比等方面。

从服务提升需求来看,老年消费者对养老机构医疗服务水平,需求最大占比为51.48%,其次是休闲娱乐服务占比为35.02%,第三是日常生活服务占比31.65%。这就表明随着我国经济的飞速发展,老年人群体在吃饱穿暖的基本生活需求得到满足之后,对医疗、休闲娱乐等服务有了更多需求和期待。

与居家养老服务一样,被调查的老年消费者对于机构养老模式也存在质疑和不信任,其“吐槽点”也和前者一样,即收费合理性和价格透明度的问题。无论是居家养老还是机构养老,老年消费者认为收费不合理或合理性一般的比重均超过40%,居家养老服务价格模糊、机构养老随意增加或调整收费等现象受到较大关注。

## 高龄人群刚需凸显 政策支持仍需加强

为了全面调查了解我国养老消费领域的实际情况,除了面向消费需求端,中消协还面向养老服务供给端,对养老服务从业人员包括机构负责人、保健医生、护工等,开展了深度探访和调查。

随着市场需求的稳步增加,居家养老、社区养老服务、机构养老服务规模稳步发展,服务内容不断丰富,服务半径不断延伸,呈现出融合发展的趋势。比如有的养老机构开展“日常照料+康复训练+医疗绿色通道”相结合的一条龙服务,受到老年人及子女家属的欢迎。

但部分受访者反映,所在地区目前缺乏统一的服务标准和价格标准,养老服务的提供方服务水平参差不齐,服务价格高低不等,从业人员素质良莠不分,导致行业竞争乱象丛生,价格欺诈时有发生,亟须制定完善的涉老服务标准和要求,不断加强监督管理来规范行业高质量发展。

此外,我国的助老设施和产品需求较高,人性化程度尚待提升。我国养老基础设施条件较弱,居家、社区、养老机构助老设施陈旧,缺少适老化、智能化设施设备。部分被调查的老年消费者表示,受制于规模、资金限制,养老机构设施设备无法满足老人的要求。

《报告》披露,老年用品购物渠道受限,便捷化程度仍需提升。例如,对于老人所需特殊用品、专用护理用品、智能保健用品等商品,机构和社区受访者表示没有专门的老人用品商店,有的养老机构内设小超市也没有,老人购买专用特殊商品的需求不能得到很好满足。

同时,高龄人群刚需凸显,我国政策支持力度仍需加强。调查显示,养老服务消费刚性需求者主要是高龄失能失智老年人(80岁以上),这一年龄段的老人大多不具备较高的收入水平,养老消费和服务大多是子女买单,同时多数自理能力不强照护成本高,对家庭造成较大经济压力。目前,我国各地结合自身实际,普遍建立了高龄津贴、养老服务补贴和失能老年人护理补贴制度,但相对于高龄老人实际养老消费支出来看,仍显不足。高龄人群养老是普遍的社会问题,仅靠家庭和个人支撑力量不足,仍需国家政策大力支持。

## 营造适老消费环境 强化养老消费维权

依据《报告》中的调查结果,中消协提出以下进一步改善养老消费环境建议:开展老年用品与涉老服务质量专项提升行动,深

化开展涉老产品质量专项整治与提升,加强质量评测与监管,推进涉老服务标准化,促进养老服务整体能力提升。从提高老年用品功能性、安全性等方面入手,推广和运用精益制造、全面质量管理、卓越绩效等先进质量管理技术和方法,促进老年用品质量提高。

加大高龄老人养老服务供给支持力度,针对现阶段高龄老人收入低、养老需求高的情况,加大对高龄老人养老的政策力度。加大公益性、非营利性养老服务设施建设补贴和运营补贴等手段,加大对高龄老人养老服务供给端的支持力度。目前一些地方开展家庭养老床位居家养老模式,推动养老机构把专业养老服务送到家,由养老机构运营家庭养老床位并提供服务。社区居家养老和专业机构养老融合发展,专业养老机构延伸服务触角到社区,同时在风险把控方面政府设置老人综合责任险,政府和机构分担上门服务风险,这些都是很好的探索尝试,也需要国家政策予以支持。

畅通老年消费渠道,构建老年消费便利圈。通过持续推进老年人融入数字经济,打通线上消费渠道。遵循老人消费观念和习惯,支持引导下老年用品实体店布局,构建老人便利生活消费圈。社会各界应该依托养老服务智慧化和科技化,推动养老服务与其他行业融合发展,推动科技助老,营造“适老”消费环境。

通过加强养老消费安全宣传教育,强化重点领域养老消费维权,改善老年消费维权环境。相关职能部门应结合国家打击整治养老诈骗专项行动,重点加强养老服务提供、养老产品销售、养老保险代办、养老旅游等领域的维权监督,对侵害老年人合法权益的行为进行依法处理。消协部门与市场监督等部门密切配合,加强监管,进一步压实企业和平台责任,严厉打击侵犯知识产权、制售假冒伪劣商品、侵害老年人人身和财产权益等违法行为,为老年消费者群体创造安全放心的消费环境。

□ 本报记者 刘欣

一季度,规模以上工业增加值同比增长3%,制造业投资同比增长7%,电信业务收入同比增长7.7%……在国务院新闻办公室近日举行的新闻发布会上,工业和信息化部总工程师、新闻发言人赵志国说,一季度工业和信息化发展实现平稳开局,呈现企稳向好态势。

赵志国表示,下一步,工信部将坚定信心、锐意创新,稳住重点行业,支持龙头企业 and 专精特新企业发展,下功夫拉长短板,锻造新板、补齐短板,推动二季度工业经济持续回稳向好,信息通信业加快发展,为实现全年目标任务奠定坚实基础。

## 二季度将进一步回升向好

今年一季度,我国工业经济保持平稳运行。一季度规模以上工业增加值同比增长3%,增幅高出去年四季度0.3个百分点,扭转了去年10月份以来持续下行态势;一季度制造业投资同比增长7%,高出全国固定资产投资1.9个百分点,在连续两年同期高基数的基础上保持较快增速;一季度河北、山东、江苏等工业大省工业增速显著高于全国水平,挑大梁作用明显……

谈及将采取哪些举措促进工业经济平稳增长时,赵志国说,下一步,将重点抓好营造良好产业发展环境,推动出口保稳提质,促进内需加快恢复,持续增强发展动能等方面工作。

具体包括:落实落细稳增长政策举措,制定实施重点行业稳增长的工作方案,持续加强政策供给,抓实抓细部省协作、部门协同,支持工业大省当好顶梁柱,充分发挥企业的主体作用,大力支持龙头企业和专精特新企业的发展,凝聚工业稳增长合力。

巩固优势产品出口势头,加大对制造业外贸企业的支持力度,做好制造业重点外资企业和项目服务保障,配合有关部门落实好稳外贸政策举措,努力稳定工业产品出口。

深入推进消费品、原材料“三品”行动,开展新能源汽车、智能家电、绿色建材下乡等活动,大力培育地方特色食品产业,以高质量供给促进消费,压茬推进工业和信息领域“十四五”规划重大工程项目,实施工业企业技术改造升级行动计划,引导金融机构增加制造业中长期贷款投放,积极扩大有效投资。

此外,加快5G、人工智能、生物制造、智能网联汽车等战略性新兴产业的创新发展,大力发展先进制造业,打造新的增长点。促进数字经济做强做优做大,培育经济新引擎,落实落细助力中小企业稳增长调结构强能力的若干措施,持续加强涉企服务,提振企业信心,推动中小企业专精特新发展。

赵志国指出,“十四五”规划重大项目加快推进,扩大内需战略部署实施,稳外贸政策举措加快出台,将对工业经济持续恢复形成有力支撑。市场主体活力、居民消费潜力、产业升级动力“三力”有效释放,二季度我国工业经济将进一步回升向好,为实现全年目标任务打下较好基础。

## 释放信息通信业赋能效应

信息通信业是支撑经济社会发展的战略性、基础性、先导性行业。今年一季度,我国信息通信业实现了较快的发展。

“我们全力夯实新型基础设施,有力支撑经济社会高质量发展,一季度电信业务收入同比增长7.7%。稳步推进‘千兆光网’网络建设,累计建成5G基站数超过264万个,千兆接入用户突破亿级规模,持续深化融合应用,5G全面融入52个国民经济大类。提升应用服务能力,进

一步增强移动互联网应用服务供给,加快互联网应用适老化及无障碍改造优秀案例示范推广。统筹发展和安全,出台促进数据安全产业发展的政策,加强行业关键信息基础设施安全保护,基础电信网络安全稳定运行。”赵志国介绍说,一季度,信息通信业赋能效应不断显现。

值得注意的是,近年来,随着网络强国、数字中国战略深入实施,信息通信业供给大幅提升,与国民经济和社会发展多领域的融合不断深入,更深层次赋能实体经济、深化改革等各方面取得积极进展和成效。

赵志国表示,今年是“双千兆”网络协同发展,5G应用“扬帆”,新型数据中心发展等多个“三年行动计划”的收官之年。工信部将在全面完成收官任务基础上,用好融合应用这把“金钥匙”,持续释放行业赋能效应。

下一步,将开展算力基础设施强算赋能行动,推动云边端协同,算存运融合。聚焦5G、集成电路等重点领域,提升基础软硬件、核心电子元器件等供给水平。加强人工智能共性技术研发与产业化协同发展。

同时,实施5G规模化应用工程,指导发布5G行业建设指南,促进行业应用向纵深发展。引导国家人工智能创新应用先导区开放典型应用场景,带动技术和产品迭代升级。

此外,培育一批具有生态主导力的产业链“链主”企业、“专精特新”小巨人企业和制造业单项冠军企业,形成梯度发展格局,鼓励龙头企业搭建数字平台,面向中小企业共享数据资源和能力,降低中小企业转型门槛。

## 完善集群治理和服务体系

今年一季度,工信部公布了2022年度中小企业特色产业集群名单,受到社会各界的广泛关注。工信部运行监测协调局局长陶青在发布会上介绍,今年,工信部计划在全国范围内再培育100个中小企业特色产业集群。

据了解,中小企业特色产业集群是定位在县区划范围内,以中小企业为主体,主导产业聚焦,优势特色突出,具有核心竞争力的产业集群。工信部重点围绕提升主导产业优势,推进数字化转型,加快绿色低碳发展,深化开放合作,提升治理和服务能力等六个方面开展集群的培育工作,将集群打造成为中小企业专精特新发展的沃土、区域经济发展壮大的载体,产业链供应链安全稳定的重要支点。

首批100个中小企业特色产业集群有四个显著特点:优质中小企业集聚成效突出,产业链供应链强链补链作用发挥明显,对地方经济带动作用初步显现,集群治理和服务体系不断完善。其中,超过七成的集群建设或引入了国家级中小企业公共服务示范平台,近九成的集群建立了产业发展促进机制,超过九成的集群建立了中小企业合法权益保护机制,初步形成了中小企业“共商、共享、共建、共治”的集群治理格局。

在介绍下一步如何推进中小企业特色产业集群的认定和培育工作时,陶青说,引导集群做大做强主导产业,进一步增强中小企业的核心竞争力,激发县域经济活力,提升产业链供应链韧性和关键环节配套能力;做好集群发展的指导和评估,开展优秀集群案例宣传和典型经验推广,加强对已认定集群的质量管理,确保集群发展取得实效;组织研究并出台促进集群发展的政策措施,进一步加强政策引导和资源统筹,构建集群梯度培育体系,引导和支持地方培育一批省级集群。

# 国企创建世界一流示范企业范围扩容至28家 带头加快提升核心竞争力增强核心功能

□ 本报记者 李立娟

近日,国务院国资委召开国有企业创建世界一流示范企业推进会。国资委党委委员、副主任翁杰明表示:“示范企业近年来勇于担当、积极作为,在经营发展、科技创新、深化改革等各方面取得积极进展和成效。”

据了解,为加快建设世界一流企业,国资委再将中国电子科技集团有限公司等10家中央企业和上海汽车集团股份有限公司等7家地方国有企业纳入创建世界一流示范企业范围,进一步巩固深化示范创建工作。

## 4大类13项评价指标体系

“世界一流企业应该有强大的资源掌控力以及行业话语权,掌握该行业的关键技术、核心技术或共性技术,具备不可复制、难以替代的核心竞争力,且具有可持续发展能力和承担社会责任的能力。”对于什么样的企业能被称为“世界一流”,中国企业改革与发展研究会研究员吴刚梁告诉《法治日报》记者。

吴刚梁进一步说,在某些细分领域的单项冠军企业,虽然综合实力不及世界500强,但也可以认为是另一种类型的世界一流企业。

翁杰明表示,在现有11家示范企业基础上,此次再新增10家中央企业和7家地方国有企业创建世界一流示范企业范围。国资委从2018年开始选取航天科技等11家中央企业,深入开展创建世界一流示范企业工作。同时,组织研究制定了4大类13项评价指标体系,指导示范企业对照实施。

据了解,截至目前,国有企业创建世界一流示范企业增至28家。

对于4大类13项评价指标体系,吴刚梁解释道,近年来,中央提出世界一流企业体现在产品卓越、品牌卓著、创新领先、治理现代四个维度。此前,国资委自主提出了公司治理、人才开发与企业文化、业务结构、自主研发、自主品牌、管理与商业模式、集团管控、风险管理、信息化、并购重组、国际化、社会责任、绩效衡量

与管理共13项指标体系。

吴刚梁认为,指标体系总体上比较全面,但也应该根据时代发展做一些调整,比如,增强“产品卓越”方面的可量化指标,设置市场占有率、销售增长率、产品投诉率等指标体系。

## 多个方面取得积极进展

据翁杰明介绍,经过五年的努力,示范企业勇于担当、积极作为,在经营发展、科技创新、深化改革等各方面取得积极进展和成效。

发展质量效益稳步提升。全员劳动生产率平均值为102.8万元/人,是央企总平均值的1.35倍。除去受疫情影响严重的航空行业外,示范企业净利润比2018年增长60%,高于央企同期平均值。中国石油天然气集团有限公司净利润比2018年增长达321%。电网、建筑、通信等领域的示范企业,综合实力已达到全球同行业领先水平,主要效益效率指标达到世界一流水平。

自主创新能力有效增强。聚焦关键核心技术大力攻关,不断发挥科技领军作用。中国移动通信集团公司建成全球最大规模5G网络,牵头国际标准化项目197个,增强了我国5G发展话语权。国家电网有限公司在特高压、大电网运行控制、柔性直流输电等领域取得一批具有自主知识产权、世界领先的原创新成果。

体制机制改革持续深入。坚持“两个一以贯之”,不断完善决策和执行机制,建立健全市场化经营机制。中国广核集团有限公司建立了由208条流程组成的集团流程管理体系,审批事项平均处理时效提升50%以上。中国建筑将子企业负责人年薪与经营业绩考核挂钩,领导人员薪酬差距达2至3倍。

产业引领作用不断显现。11家示范企业不仅自身实现发展提升,还带动了同行业共同发展壮大。中国中车集团有限公司打造世界级先进轨道交通装备产业集群,培育带动上下游20多个配套产业,超300家科技型中小微企业发展。

中国宝武钢铁集团有限公司牵头成立全球低碳冶金创新联盟,联手全球龙头钢铁制造商、上下游企业及科研机构等近60家组成联合体,

引领钢铁产业低碳转型。

## 深化现代企业制度建设

建设世界一流企业任重道远,28家国企下一步该如何发力?翁杰明强调,要带头加快提升核心竞争力,增强核心功能,紧紧围绕增强科技创新力,产业控制力和安全支撑力的目标,重点在提升科技创新能力、价值创造能力、公司治理能力、资源整合能力、品牌引领能力等五种能力上狠下功夫,实现以点带面、全面提升。

比如,在提升科技创新能力方面,翁杰明提出,加强对相关领域超前布局,重点聚焦基础性、前瞻性、颠覆性重大技术持续攻关,引领未来科技变革方向,真正成为重大技术的开创者和领跑者。积极参与国际标准、产业规范、技术规则等制定,增强在国际标准化组织的影响力,在重点产业领域努力成为国际标准制定的主导力量,推动中国产品服务标准国际化,不断增强我国在相关领域的话语权和影响力。持续完善科技创新容错机制,创新绩效评估机制,科研人才激励机制,鼓励薪酬分配向科研骨干人员倾斜,提高研发投入产出效率,营造良好创新环境,不断激发科技人员创新的激情和动力。

再如,在提升公司治理能力方面,翁杰明表示,在国际通行的公司治理基本规则基础上,坚持“两个一以贯之”,将党的领导有机融入、持续深化中国特色现代企业制度建设,不断完善涵盖决策、执行、监督等各治理环节的规则体系,为公司治理积极贡献“中国范式”,以打造决策科学、运转高效、管控有力的一流总部为重点,持续完善管控体系,优化管控模式,深入开展“压减”工作,有效防治“大企业病”,不断提升集团管控能力和水平。进一步加强精益管理,对标世界一流找差距补短板,持续提升运营效率和管理水平,打造核心竞争优势。强化风险意识,完善内控制度和风险管理体系,积极应对经营发展中遇到的各种风险挑战。

翁杰明最后强调,要健全工作机制,制定实施方案,加强跟踪指导,积极宣传推介,深入推进示范创建工作,确保取得扎扎实实的进展和成效。

# 三亚海关打通种质资源引进“绿色通道”

本报讯 记者邢东伟 翟小功 通讯员陈淑娟 近日,一批长柔毛野豌豆种子顺利从斯洛伐克引进至全球动植物种质资源引进中转基地(以下简称“中转基地”),这是中转基地开展的首单豌豆种子引进业务。经海口海关所属三亚海关现场查验并采样送检合格后,企业已开始对该批种子进行发芽率等实验研究。“在海关的指导下,结合研究实际,我们这批种子申请了‘实验室隔离+科研’模式”,三亚崖州湾创新发展有限公司引种合作岗谢女士说:“这意味着我们可以在隔离检疫期间同步开展科学实验,节省了几个月的隔离试种时间。”

“在隔离期间同步开展科研,是海关以‘制度集成创新’为抓手,支持中转基地建设的一个缩影。”三亚海关副关长王彦说,“为服务国家种业振兴行动,我们为种子进境提供了一站式‘便捷通关服务,所有流程均在线上’无纸化”办理,启动互认机制,对企业已经农林部门认证的隔离检疫圃予以直接认证,打通了种质资源快速引进“绿色通道”。

据悉,中转基地建设以来,海口海关已推出多项针对种质资源引进的创新举措,助力大豆、玉米、马铃薯等420余批次优质种质资源引进,并产生了大量的科研成果,为国家“南繁硅谷”建设提供有力支撑。

图为三亚海关关员在实验室对进境野豌豆种子进行查验。 李汉雄 摄

