

# 直播间考出促消费高分答卷

余颖

## 市场瞭望

近日,职业打假人王海多次举报“疯狂小杨哥”直播带货问题商品。对小杨哥而言,这将是一次关于消费者体验的大考。

主播通常并非生产商,而是接受委托的广告发布者。根据广告法,品牌方作为广告主对广告真实性负责,主播作为广告发布者,要依据法律、行政法规查验有关证明文件,核对广告内容。这意味着小杨哥若能证明自己检验过品牌方提供的具有法律效力的产品合格报告,从法律责任上来说,关于产品质量的质疑就应转移到品牌方,而不是主播。

消费者大多是因为信任主播下单,相比追究主播没做错责任,大多数消费者更关心自己购物体验好不好。大主播是否信得过,出了问题能不能兜底。回应消费者这些关切,主播义不容辞。近期有头部主播设立售后先行赔付资金和消费者体验金,如果商品出现问题商家不赔,或者消费者对服务不满意,就启动赔付。这说明部分主播已

意识到,只有始终站在消费者立场,主播才能持续获得粉丝支持,进而获得品牌认可。

当前消费需求疲软。促消费,直播带货是个有力抓手。相关数据显示,近3个月,“疯狂小杨哥”直播单场场均观看3605.8万人,场均销售额达2500万元至5000万元。有第三方监测数据称,今年“双11”期间,直播电商累计销售额达1814亿元,同比增速146.1%。

消费市场竞争激烈,同类产品多如牛毛,除了个别品牌不愁卖,大多数都愁销量,甚至有品牌将收入的70%以上用于营销。还有非标准化的农产品,经常滞销,急需大主播帮

忙。以小杨哥为例,他每月帮助数百厂家销售滞销产品,大多数是缺乏销售渠道的国产品牌;一场助农直播能售出780多万元,其中63%的成交订单来自粉丝,还曾有12秒帮助农户售出全年生产的香菇的纪录,且所有的助农直播都是免佣金、免坑位费的纯公益。

站在社会消费全局看,直播带货实际上是将粉丝的注意力转化为购买力,最终形成促消费的澎湃动力。注意力是稀缺资源,主播能在同一时间聚起数万人的注意力,影响力堪比春晚,不过主播的坑位费可比春晚的广告费便宜多了。至于热议的天价佣金,

对品牌而言,主要是将本来给渠道商的佣金转而支付给主播。主播挣得多,是因为他们卖得多,帮品牌方完成了销售目标,让消费者拿到了实惠价格。

直播带货还是新事物,净化直播间购物环境、提升购物体验,企业应加强选品、品控、售后,相关部门应依法监督规范,建立行业准则。不过,直播带货畅通供需循环、满足消费需求、支持乡村振兴的积极意义不应被忽视。

职业打假人有利益诉求,司法实践中,往往比较难获得法院支持。但国家支持社会公众以专业知识参与社会共治,合法合规维权。《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》鼓励举报,最高可奖励100万元。职业打假人若能秉持公心,是可以光明正大进行的。

打假风波让一些原本不知道小杨哥的人开始了解他。作为顶流主播,小杨哥对行业具有一定的示范效应。希望这场打假风波能提醒“小杨哥”们进一步强化供应链管理、提升服务水平,真正成为消费者信赖的购物渠道,在直播间里考出高分答卷。



据《中国老龄产业发展及指标体系研究》测算

按2010年价格计算

2017年至2020年期间  
中国老年人口的群体消费总量约为

3.3万亿元至4.8万亿元

预计2030年全国老年人口  
消费总量约为

12万亿元至15.5万亿元

2050年或将达到

40万亿元至69万亿元

## 营造老年群体舒心消费环境

本报记者 李万祥

### 消费调查

银发一族正在成为重要的消费力量。新发布的2021年度国家老龄事业发展公报显示,截至2021年末,全国60周岁及以上老年人口有26736万人,占总人口的18.9%;全国65周岁及以上老年人口有20056万人,占总人口的14.2%。随着我国老年人口不断增多,老年人的消费需求不断提升,消费潜力不断释放,老年消费市场规模不断扩大。然而,一些专门针对老年人的消费陷阱不得不防,为老年消费营造安全放心市场环境显得尤为必要。

### 丰富适老优质产品

“银发浪潮”滚滚而来,既给我国经济社会发展带来巨大挑战,也蕴藏着宝贵的发展机遇。涉老诈骗案例一方面提醒我们,要关注老年人资金安全问题,另一方面则凸显养老供给不足,无法满足老年人消费需求。

随着我国老年人口数量逐年上升,老年人群的消费需求不断增加。据《中国老龄产业发展及指标体系研究》测算,按2010年价格计算,2017年至2020年期间,中国老年人口的群体消费总量约为3.3万亿元至4.8万亿元,预计2030年全国老



图① 老人们在福州市华大街道屏山社区用餐。

图② 一位老人在长春市儿童公园赏菊拍照。

## 临沂兰山

### 支部建在直播产业链上

2022年11月20日晚,山东临沂市兰山区顺和直播电商基地灯火通明,一名党员主播和她的团队正在进行直播。“感谢直播间家人们的点赞,我这里的商品质量大家绝对可以放心。”主播说道。

兰山区有直播电商行业从业者12万余人,快手、抖音、淘宝等平台注册商家9.7万家,多项数据领跑全国。在直播带动下,兰山区经济发展势头较好,在近期的全国百强区综合实力排名中位居第42名。

作为新兴行业,直播也存在一些明显的问题。如个别网红在直播中夸大其词、以次充好,降低了群众对网销产品的信任。为了解决这些问题,兰山区发挥党建引领作用,在直播电商及相关产业链条中成立党建联盟,全面提升“两新”组织党建质量,以“红色基因”树好诚信形象、以组织协调整通上下游环节,降低直播成本。

2022年,顺和直播电商科技产业园11家党员商户签订了“诚信经营、放心消费”承诺书,挂牌党员诚信经营店,承诺“假一赔十”。一些党员主播们主动亮身份出镜直播,收到意想不到的效果。

前不久,一场由园区党支部发起的“直播电商+扶贫助农”直播活动拉开帷幕。党员带头,25名主播踊跃报名参加本地甜瓜节、洋葱节等直播带货。目前,园区党员干部共组织开展“主播带货 公益助农”系列活动10余期,累计为本地区农副产品带货2000万元。

兰山区还积极组建直播及相关产业党建联盟,畅通直播供应链上下游,通过党组织结对共建帮助物流园区和电商产业园高效对接,降低成本。目前,兰山区已初步形成了“商仓园”一体化发展的新模式,快递发货量居山东省前列。

与电商产业园的高效联动,为物流园区提供了稳定的货源,物流发车速度大大提高,空载率进一步降低,服务质量和收益明显增加。作为闻名全国的物流之都,目前,兰山拥有物流园区18处,2000余条物流线路辐射全国所有县级以上城市,通达所有港口和口岸。

跨境电商直播小镇的所有商品全部从海外厂家直采,离不开高水平的物流支撑,党建联盟的成立让园区与

物流的衔接更高效。由于国家优惠政策和低成本物流支持,产业园进口商品采购成本比网络代购低30%、比一般进口商品低40%。

以直播电商行业党组织为枢纽,兰山区15个直播电商产业园区抱团发展,上下联通产业链、供应链、物流链。顺和直播、天源物流等20家大型企业集聚效应显现,降本增效带来的活力让直播及相关产业逐步走上健康发展之路。

党组织牵头成立了“红色管家”志愿服务队,加入服务队的党员主播每个月都组织“传帮带”活动,帮助刚入行的新人提升业务水平。直播产业园为每名党员设岗定责,开展园区党员包层联户活动,帮助主播、员工、客户解决劳资争议和商务纠纷等难题,关键岗位有党员、服务一线有党员、困难面前有党员、突击攻关有党员。

“有了党组织领导,企业发展少了很多后顾之忧。”顺和直播电商产业园董事长说道。为提高直播电商党建水平,兰山区还选派“红领书记”和企业“服务专员”进园指导,助企服务。高标准建设直播电商行业党群服务中心,完善15处直播电商园区党建阵地,提供“一站式、全方位、保姆式”服务。通过建立直播电商行业党建联席会议制度,培树“党建领航 e路同行”党建品牌,整合驻区资源,形成多部门协同推进机制,定期研究、协调解决直播电商企业问题,举办“政银企助力直播电商发展”等主题论坛16期。

(数据来源:临沂市兰山区委宣传部)



临沂兰山区国际智慧物流园

·广告

年人口消费总量约为12万亿元至15.5万亿元,2050年或将达到40万亿元至69万亿元。

北京市西城区人民法院法官郝卉表示,以金融产品为例,当前金融机构针对老年人专属金融产品的开发力度较小,符合老年人特点与需求的金融产品与服务供给相对不足,导致老年人选择与其需求并不完全契合的金融产品或服务,引发了一些纠纷,一定程度上也为不法分子欺诈老年人留下空间。

促进银发消费,服务和产品都要紧跟老年人需求。优化消费市场环境,为老年人提供品种丰富的优质产品,才能让养老更“享”老。随着我国老年用品产业加快培育,银发消费趋势的一个显著特点是正加速“触网”。数据显示,2022年“双11”期间55岁以上人群消费金额同比增长15.2%。在国家积极推动居家适老化改造的背景下,过去一年间,各电商平台的居家适老商品和适老装修服务成交量都呈现倍数级增长。

据京东消费及产业发展研究院发布的《2022“银发族”消费趋势报告》统计,今年前8个月,“银发族”的成交单量、购物用户数、人均单量分别为2018年的3倍、1.8倍、1.7倍。报告认为,随着数字化的推进与适老化应用的升级,有越来越多的“银发族”习惯线上购物,并将持续呈现购物种类更丰富、家庭消费更突出、健康消费更多元的特征;健康、食品、电器、服饰依然是热门消费品类。而随着“孝心经济”的常态化、规律化,适老产品或将进一步实现消费的快速增长。

### 加强老年人权益保障

聚焦老年人在投资理财、健康养生、精神娱乐等消费问题上的“急难愁盼”,全社会需要进一步加强老年人权益保障,持续营造养老孝老敬老良好氛围,推进老年友好型社会建设。

特别是近年来养老诈骗犯罪手法更新花样,有的用区块链、元宇宙等高科技概念做养老诈骗的幌子;有的专门针对老年人广场舞兴趣,设计了兼具交友、投资等功能的应用软件进行诈骗;有的以投资养老服务券变现业务为名实施诈骗等,令老年人防不胜防。

最高人民法院第一检察厅副厅长曹虹虹表示,养老诈骗犯罪案件一旦案发,损失往往难以全部追回,避免损失的最佳途径仍然是抓小抓早、防微杜渐、提前防范,老年人必须提高防骗意识,不要让骗子的“黑手”伸到自己的“钱袋子”里。

加强老年人权益保障需要形成合力。在今年多部门联合开展的打击整治养老诈骗专项行动中,全国共立案侦办养老诈骗刑事案件4.1万余起,破案39294起,打掉犯罪团伙4735个,一审判决案件1645起4523人,二审判决324起1175人,案件重刑率达26%,追赃挽损308亿余元。

“整治规范是从源头防范养老诈骗违法犯罪的根本之举。”最高人民法院检察委员会专职委员张志杰介绍,各地检察机关在专项行动中充分发挥公益诉讼、检察建议等职能作用,协同有关行业领域的主管部门做好整治规范工作。其中,最高检把开展公益诉讼作为专项行动中促进整治

规范的一项重要措施。各地重点针对老年人个人信息保护、养老保健食品虚假宣传、养老保险保护等领域部署公益诉讼有关专项活动。专项活动期间,各地检察机关共立案办理涉养老诈骗公益诉讼案件332件。

“养老诈骗为什么能够屡屡得逞?这值得全社会深思。我们深刻感受到,打击整治养老诈骗的关键仍然是预防。”张志杰说。

针对养老诈骗犯罪通常采用公司化运作模式的特点,北京检察机关探索研发涉诈“幌子公司”识别大数据法律监督模型,已筛查识别出“幌子公司”127个。此外,检察机关针对养老机构经营不规范、存在非法集资安全隐患,特别是预付消费乱象等情况开展监督。据了解,最高检正在会同商务部对预付卡乱象进行协同整治,通过加强执法司法衔接协作,督促协同职能部门履职尽责,共同堵塞监管漏洞。

### 警惕养老变“坑”老

针对有钱、有闲、怕风险的退休老年人,不少保险公司都推出了具有理财性质的保险产品。有的老人轻信代理人,竟连买了18份保险。这是记者采访了解到的真实案例。

78岁的孙老先生对某保险公司业务员王某十分信任。他不仅在王某推荐下购买了18份人身保险合同,而且将身份证、银行卡、保险单都交给王某代办保险并保管。直到有一天,孙先生接到保险公司电话通知要求偿还借款本金,才发现上当受骗。原来,王某私自以孙先生的名义将保险单质押给保险公司获取借款,而且其代为保管保险单投保种也均不是孙先生要求投保的险种。发现王某失联后,孙先生只得将保险公司起诉至法院,要求解除合同。

幸运的是,王某的骗局并非天衣无缝。郝卉介绍,法院认定双方订立的保险合同违背了孙先生的真实意思表示,应当认定为合同未成立。最终,在查明事实的基础上,法院积极组织原被告双方顺利调解结案,合同被依法解除,追回部分钱财。

“老年人风险意识往往较为淡薄,收集和保存证据的意识与能力受到限制,这些因素导致老年人更易受到高收益宣传诱导,过度信赖线下工作人员,购买与其风险承受能力不匹配的产品。”郝卉说。

2021年5月,全国老龄办、公安部、民政部、中国银保监会等部门联合发布关于养老领域非法集资的风险提示。一些机构和企业打着“养老服务”“健康养老”等旗号,以“高利息、高回报”为诱饵实施非法集资活动,吸收老年人资金,给老年人造成严重财产损失和精神伤害,存在重大风险隐患。

不法分子“坑老”的传统伎俩包括以“会员卡”“预付卡”“贵宾卡”等形式收取高额会费,或者采用免费旅游、赠送礼品、会议营销、养生讲座、专家义诊等欺瞒诱导手段。可就是在这样显而易见的“糖衣炮弹”“虚情假意”面前,不少老年人仍上当受骗。

本版编辑 吴佳佳 美编 王子莹