

直播专场有了“银发元素” 老年人这回能放心下单吗？

“大家看一看啊，这一整只的香酥鸭，我从盒里拿出来时都已经闻着里面的香味了。”伴随着主播绘声绘色的讲解，手机屏幕前的孙阿姨第一次感受到了看直播带货的乐趣。现如今，看直播买东西已并非年轻人的专利，越来越多的老人也开始尝试用这种方式进行购物。

但相比于年轻人，老年人对产品宣传的分辨能力并没有那么强，一旦遭遇“货不对版”，很可能在退款或维权时遭遇障碍。专家提示，直播平台应该加强对直播带货间的监管，也应该为老年人开辟更加流畅的售后服务渠道。

老字号直播瞄准“银发消费”

“本来以为看直播买东西是年轻人爱干的事，没想到我也参与了一回，还挺有意思。”已经退休的孙阿姨，前段时间受朋友的推荐，在网上看了一场以“银发消费”为主题的直播带货活动。“人家告诉我几点开始，我就拿着手机等着，到点了一扫二维码，就进直播间了。”

这场活动，是北京市商务局主办的“北京迎春消费月”的其中一个环节。活动当天，有8家餐饮、养老等领域的企业入驻直播间，带来了40多款经过精心挑选，专门为老年群体所准备的产品。

“在餐饮方面，我们上架的都是同春园、同和居、马凯这样老字号餐厅的菜品，很受老人欢迎。下单后可以自行到店取货，在配送范围内的还可以预约送货到家，非常方便。”带货活动的负责人介绍，参与活动的企业，都提前对老年人的偏好做过调研，比如旅行社上架的都是老年人比较喜欢的线路，有些还加上了康养元素。“因为现在还有疫情，这些旅游产品都设置了比较长的有效期，老人买了之后可以先囤着，之后再买。”

“做这次直播的原因，主要是考虑到疫情改变了不少老人的消费方式。”活动负责人表示，以前老人比较习惯

在线下买东西，但因为疫情时期在家的时间增多，很多老人闲来没事，也逐渐学会了网上购物。而选择直播这一形式，是为了让主播能更好地对产品进行讲解，方便老人挑选。

直播的另一好处，就是观众能和主播一起互动。孙阿姨在看直播时，因为没听清楚主播的介绍，就在直播间发了人生中第一条弹幕进行询问。主播还真的看到了这条弹幕，解答了孙阿姨的问题，这也让她感觉“很受重视”。

看着主播在直播间里口干舌燥地介绍着产品，孙阿姨总觉得应该买点东西捧捧场。比来比去，她最终下单买了一份酱牛肉熟食。“其实是因为这个比较便宜。第一次参与，咱也别一下子买太贵的。”原本孙阿姨还想参与直播间里的1元秒杀活动，但因为系统操作得还不熟练，最终没能抢上。

第一次参与直播购物，孙阿姨感觉乐在其中。但在她看来，既然直播会有像她这样的老人观看，主播在介绍时也应该更注重老人的习惯。“说话的声音还是应该再大一点，语速再慢一点。”另外，这场直播总共持续了3个小时的时间，孙阿姨只断断续续地看了其中1个小时左右，“东西有些太多了，没法从头看到尾。如果能精简一些，分成好几场来卖会更好一点。”

早十点直播老人最欢迎

与第一次参与直播购物的孙阿姨不同，家住草厂四条的丁阿姨显然对这种购物方式更为熟悉。2020年3月，她手机里的诚和敬养老驿站微信群发布了一条直播带货开播的消息，闲来无事的丁阿姨便点击链接看了看。“哟，这不是小刘站长吗？”平时经常在驿站见到的站长刘宝三一下子变成了带货主播，丁阿姨觉得很新鲜。因为直播里卖的东西挺合自己的口味，在那之后，丁阿姨逐渐成为了直播间的忠实观众，也经常对喜爱的产品下单。

丁阿姨还记得，她第一次看直播时，就在主播的推荐下买了一份羊蝎子半成品，在家做了之后还获得了家里人的称赞。“其实做法非常简单，只需要把肉和料包一起倒进锅里就行。如果是自己买肉炖，还得头疼买什么配料，太麻烦了。”

像这样的“硬菜”半成品，丁阿姨此前逛超市时很少会留意。“主要是不熟悉，怕买回来不会做。”但在看直播的过程中，主播一直在强调产品“烹调方法简单”，这才让丁阿姨有了买一份试试的想法，结果犹如“打开了新世界”。

63岁的丁阿姨是胡同的小巷管家，是一个热心肠的人。自己买到好东西了，她也乐意去给别人推荐。有的邻居年纪大，不会用手机，她就将直播带货的事情解释给人家听，还真有

好几个邻居愿意让她帮忙代买。就这样，丁阿姨有时看直播会下好几单，既是给自己买，也是帮其他人买。

有几次，丁阿姨要在胡同里坐岗值班。没什么事时，她还会打开手机瞧两眼直播。一旁有老街坊看见了“新鲜玩意”上前询问，丁阿姨就会把看直播的方法教给对方。丁阿姨成了直播的宣传员，发展出了好些个新观众。

诚和敬养老驿站的直播带货，已经做了将近一年的时间。既是带货主播，又是诚和敬驿站草厂站站长的刘宝三表示，去年3月正好是疫情比较严重的时期，很多老人不便去超市、菜市场，公司想到了开通线上渠道方便老人买一些生活必需品。而之所以会采用直播带货的形式，是认为这样既能给老人讲清楚又能拉近和老人之间的关系。“事实也证明，老人对我们的直播还是很认可的，我们也有了一批比较固定的受众群体。”

做直播的过程中，驿站也在不断根据老人提出的建议进行着改善。“比如直播开始时间，一开始是八点半，有老人觉得太早了。后来调到下午和晚上，老人们又有别的事要干。”最终，公司把直播时间定在了早上十点，这时正好是老人外出遛弯回来，在家比较清闲的时间，更符合老人的生活习惯。



建议

给老人“带货”监管应更严

其实，在看驿站的直播带货之前，丁阿姨就有过一次直播购物的经历，但结果却很不顺利。当时在一个短视频平台上，丁阿姨无意间点进了一个卖衣服的直播间，听着主播天花乱坠地夸赞手上的“真丝衣”，丁阿姨有些心动，最终付款买了一件。可到货之后，丁阿姨才发现衣服根本不是真丝材质，而是普通的棉织物，这让她感觉受了骗。

更让丁阿姨生气的是，后来她找到直播间客服想要退款时，却总是联系不上人。好不容易找到了人，客服却屡屡跟她扯皮。“他们一口咬定衣服就是真丝的，这我还能分不出来吗？”气不过的丁阿姨，还跑到直播间里发弹幕说主播“坑骗老人”，劝其他人不要上当，结果还被主播禁了言。再后来，丁阿姨甚至发现这个直播间都没有了。“没准是捞一波捞够了，跑了。”

正因为这次伤心的经历，丁阿姨有很长一段时间都不再信任直播带货。直到家门口的驿站开

起了直播，她才决定再试一试。“毕竟驿站的人我都认识，还是比较信任的。如果连他们都卖假货，那我就再也不买了。”好在，驿站并没有辜负丁阿姨的期望，她之后的购物都比较顺利。

在北京商业经济学会常务副会长赖阳看来，目前随着看直播购物的老人越来越多，有一些主播和厂商开始瞄准了这一点，推出一些面向老人的直播带货。但因为老年人对于产品宣传的辨别力比较低，这样的直播更应该着重受到直播平台的监管。“首先平台应该有一套比较严格的审核机制，一些明显带有虚假宣传性质的直播间，就不能让其通过上线。另外在投诉方式上，考虑到老人用手机打字沟通的难度，平台也应该给老年人开辟电话热线这样更加方便的渠道，不能只靠在线客服。如果老人在购物过程中遇到纠纷，证实是直播间的问题，平台应该督促带货方尽到赔偿责任，维护老年消费者的权益。”

(北京日报)

类风湿关节晨僵、疼痛 老中医酒方让他过好年

刚过完年，张先生就来到了三个上海名医开的医院——易可中医院，向该院创始人之一、上海中医药大学硕士生导师谭德福教授表示感谢。

原来，去年12月张先生听说谭德福教授开酒方治疗类风湿病有一绝，就带着患病的老父亲找到了谭德福教授，采用酒方治疗，过年期间晨僵、疼痛缓解，如今又来找谭德福教授续方。

谭德福教授介绍，他给张先生父亲开的酒方里，有多味土家族民族用药，如白三七、扣子七、头顶一颗珠等土家族“七”药，能缓解关节僵硬和畸形，但由于这些药材多在土家医中流传，且产在湖北神农架，

很多人不知道。谭德福教授就是地地道道的土家族人，对于土家族传统用药研究颇深。

但同时，他也强调，人的体质不同，选用的药物也有讲究，一定要医生辨体之后才能开酒方。

(江南)

