

# 暖心守护“夕阳红”

本报记者 林语晋

在北京国家会议中心的福祉博览会展厅,不少残障人士、老年观众结伴而来。他们触摸辅具材质、对比参数、权衡适配性,讨论各自在居家、出行、康复方面的需求。在养老需求日益庞大且更加精细化、残健融合进一步推进的背景下,居家康养、出行辅具需求正在持续释放。

## 走得更远

“室内展会区域,地面铺有蓝色地毯……”在展馆主通道,一位视障朋友正循着盲人助理机器人的牵引和播报穿梭在人流里。这款机器人正在等待国家认证,预计今年内将上市,不少视障观众围在展台前咨询了解。

“靠预建地图的机器人,等于把盲人圈在一个固定的小圈子里。我们要做的是让盲人能去任何自己想去的方

“几步之外的某轮椅展台前,70岁的老人李振良把一台碳纤维轮椅掂了又掂。他现在用的轮椅是自己动手改装的。他希望轮椅能轻一点,可以一个人搬上车。“现在的轮椅总绕不开一个矛盾:做得轻、好折叠,却不够结实;做得结实、能承受,又重得搬不动。”李振良对记者说,这是不少轮椅使用者共同的烦恼。

需求端的诉求正在传导给供给端。佛山东方医疗的展台上,一台模块化智能电动轮椅引来不少中老年观众试驾。车身搭载传感器,自带避障,定位与自动导航功能。记者看到,右扶手上的智能面板可以显示障碍物位置和绕行路径,试驾观众不用手动操作,即可按照路线直达目的地。“整车采用模块化设计,可拆解成4个组件,最重模块12公斤,便于拆分搬运。”佛山东方医疗总经理杨子见介绍。

出行赛道的科技升级不只停留在轮椅上。湖南轱辘医疗研发的一款超薄外骨骼可隐匿于衣物之下,这款设备能够依靠AI主动识别行走意图,帮瘫痪患者、腿脚没劲的



老年人重新自主走路,已经拿到不少海内外订单。

## 住得舒适

往返卫生间跌倒是居家养老一大风险点。有调研显示,老年人60%的跌倒事故发生如在厕途中。展会上,拓邦带来的跃伴智能如厕机器人正是瞄准了这一痛点。它可以紧贴床边仅1厘米停靠,大幅缩短老人转移距离;用完之后,设备自行移动到卫生间自动清洁。“很多家庭用户跟我说,最大的心愿就是家里老人能保留一点自主生活的自由。”跃伴产品经理王雯茜介绍,“这个设备既能减少老人跌倒风险,也能减轻照护者体力与心理负担,我考虑入手一台。”前来咨询的王女士说。

适老化改造,不是添置单品这么简单。参展多年的佛山东方医疗今年把展台搭成了一户家庭的实景样板间。“早年间展位上只有基础轮椅、拐杖,现在我们的产品延伸到居家场景。”杨子见说。

走进样板间的适老化卫生间,一处洗漱台格外显眼:水池下缘做了斜切处理,轮椅可以顺畅推至台前,搭配可上下调节的镜子,不同需求的使用者均能调到适合自己的高度。“适老化改造不是只服务家中长者,整个空间还要兼顾其他家庭成员的居住体验,不能把家改成病房。”佛山东方医疗子品牌安智莱科技产品经理冯业煌介绍,整套服务包含前期入户评估、方案设计、施工落地、后期验收,可以根据家庭情况分层设计。轻度需求家庭,可以配置助力扶手、缓冲防撞护垫;重度需求家庭,则可以接入智能护理设备,做全屋无障碍改造。

对于独居失能老人来说,起床、挪动、突发状况等日常起居处处有难处。一体化卧室照护方案解决的正是这些难处——记者体验了迪发尔公司的“汉床”系列产品:普通单人床,一键可变形为宽度70厘米的电动轮椅,可以进出普通家门与电梯。记者喊出“小迪小迪,我要洗脸”的语音指令,可移动洗手台自动行驶到床边;呼叫用餐指令,智能餐桌自动就位。卧床老人不用反复挪动,在床边就能洗漱、吃饭。“系统还集成了生命体征监测、烟感水浸报警、远程操控、一键呼救,可减少约

60%照护人力消耗。”迪发尔智能科技执行经理张涵说。

## 服务于人

记者了解到,北京市辅具以旧换新补贴正在落地。展会上,户籍及常住残障人士可以现场置换旧轮椅、申领补贴、当场兑现,购置重点产品能享受成交价格15%的补贴,单件最高补贴1500元。

福祉展体验官魏瑞红连续多年逛展,她感受到一个明显转变:参展商不再只是单纯推销硬件产品,而是转向以需求为核心的服务思维。“一个助听器展位设有测听室,现场就能完成听力检测,直观感受辅具效果。哪怕不选购产品,工作人员也会告诉你每半年复查听力、保护残存听力的方法。不是一味兜售产品,而是先问你的困境,再想办法解决问题,是产品服务于人。”她说。

“展会最大的价值就是把供需各方拉到同一个平台,很多现实难题可以当场沟通。”魏瑞红分享了一个细节,几位患儿家长看中一款国产爬楼轮椅,但4万多元的价格压力不小。在现场,家长、企业和公益机构坐在一起,商量“家庭自筹+企业让利+公益帮扶”多方分摊的路径。魏瑞红坦言,高端辅具走进家庭仍有门槛,探讨社区租赁、共享复用等模式,可以有效减轻家庭一次性采购的压力且提高产品使用效率。

地方补贴正在打通供需两端的堵点。苏州、浙江、湖北武汉等地,陆续把智能辅具纳入政府补贴范围。补贴给到购买方,直接降低个人消费门槛,也反向为企业释放市场空间,激励企业继续投入高科技辅具的研发和生产。中国残联主席程凯告诉记者,补贴的发放会根据收入水平、残疾类型、失能程度精准匹配,适配不同人群出行、居家、就业和运动的个性化需求。

“很多无障碍产品,并非只有残障人士才用得上。”中国残联理事杨洋说。通用设计是未来一大方向,助听转写、辅助移动这类产品,术后康复者、活力老人乃至普通职场人群同样有使用需求。辅具消费正在逐渐成为民生消费的重要组成部分。随着消费群体持续扩容,企业能够摊薄研发与制造成本,产品将持续扩大普惠范围。



# 四季可游 秋冬更优

本报记者 余健

初秋时节,内蒙古自治区乌兰察布市集宁区清风和煦、绿意绵延,舒适的气候吸引不少外地游客前来旅居。在集宁区会展中心东馆房车营地,已过古稀之年的房车旅行爱好者张路明、张振奎在房车前整齐摆好桌椅、茶具与水果,喝茶闲谈、悠然惬意。

作为资深房车旅行爱好者,两位老人均来自河北,已是集宁的“老游客”,两家人也经常结伴出行。“我们来这里避暑多年,见证了集宁区房车营地的蜕变。”张路明告诉记者,过去会展中心东馆房车营地只是一片无水电、无卫生间的停车场,旅居配套简陋。为此,有同行的“驴友”在网上发布视频,表达诉求。

游客诉求有回应,民生服务有温度。在了解情况后,集宁区政府高度重视,组织文旅、宣传、电力、园林环卫等部门现场调研督办,逐项破解配套难题。今年7月上旬营地通水通电,8月初所有配套设施全部完善。目前,会展中心东馆房车营地可容纳70辆房车,每年6月中旬至9月上旬迎来旅居旺季,吸引全国多地游客前来。

“这里海拔和气候适宜,是避暑胜地,绿化做得好,环境很不错。”张路明细数在乌兰察布的日子,他们开房车去过乌兰察布之夜、乌兰

哈达火山、黄花沟草原等地。张振奎接过话茬:“退休后就想换个生活方式,放松心情。天热往北走,天冷向南行。1个月在当地消费大约1万元。”

如果说房车营地承载的是“移动的家”,那么散落在集宁区周边嘎查村的主题民宿则提供了另一种“安放身心”的选择。在白海子镇黄土场村的云朵嘎查·轻养蒙式药浴主题民宿里,负责人塔娜介绍,眼前这片占地近10亩的院落,前身是一处闲置的养老院。“药浴主题民宿去年开始建设,今年7月中旬投入运营,共有12间客房,暑期入住率能达到90%以上。”

在塔娜看来,民宿与标准化酒店最大的不同在于“非标准”的独特魅力。“酒店是标准化产品,民宿有特色主题,还提供体验式、差异化和人性化的服务。”她介绍,这里京津冀游客约占一半,暑期房间价格每晚约600元,客人住宿一般两三天,可以方便前往辉腾锡勒草原、乌兰哈达火山等景点。针对旅游季节性明显的特点,塔娜正在筹划打造窑烤乡村面包房,并完善药浴体验项目,“用特色项目拉动淡季营收”。

特色研学活动也是集宁区文旅的一大特点。在乌兰察布市乐尔研学实践教育基地,植

物种植区、萌宠区、地道体验区等错落分布。基地负责人赵欣介绍,课程按年级和年龄设置不同研学内容,包括农耕体验、红色研学、生活烹饪、采摘加工等。“目前基地以研学团队和单位团建为主,人均消费100元至150元,大同、北京等周边地方的团队常将这里作为研学行程的一站。”她说。

察哈尔街小学校长闫宇对基地的研学效果深有感触。截至目前,该校累计500多名学生参与研学,约占全校总人数的60%。“实践动手项目不是走马观花,而是沉浸式体验。农事方面有播种、管护,能让孩子们理解农耕辛苦和粮食来之不易;手工制作如扎染、烘焙、磨豆腐与生活紧密贴合,孩子回家后也能自己操作。”闫宇告诉记者,学生人均费用每天约100元,涵盖交通与餐饮。闫宇建议,未来可融入AI智能体验、高标准农田种植、现代农业机械操作等内容。

集宁区文化旅游体育局局长刘婷介绍,近年来集宁区精准培育文旅新业态,激发文旅消费活力。截至目前,集宁区已重点优化5处标准化房车营地,布局1002个车位,41个营位、122个充电桩,全面完善水电、排污、环卫配套,房车自驾文旅业态日趋成熟。当地梯次推进文旅品牌创建,构建全方位文旅品牌

矩阵。

“下一步,集宁区将深挖‘冷资源、热经济’潜力,整合冰雪运动、皮草时尚、红色研学、温泉康养、市井夜游5项秋冬核心业态,补齐季节性文旅短板,激活秋冬消费市场,塑造‘四季可游、秋冬更优’的文旅新名片。”刘婷说。



在内蒙古乌兰察布市房车营地,旅行爱好者在车旁喝茶闲谈。

本报记者 余健摄

日前,推荐性国家标准《电子商务商品口碑指数评测指南》正式实施,标志着电商领域商品口碑评价体系从此有了统一“度量衡”。面对这一行业新规,许多消费者不禁发问:那些曾经充斥在商品详情页面、靠“刷”出来的好评,以后还算不算数?答案显然是:不仅不算数,还会被新国标的“过滤网”精准拦截。

长期以来,电商商品评价体系饱受“注水”之苦,一条隐秘的灰色产业链把“求好评”异化为“买好评”。部分商家为快速提升店铺排名,用空包发货、有偿返现、专业刷评团队批量操作等方式,刻意堆砌高分。消费者在海量虚假评价中艰难“排雷”。“刷分”严重侵害消费者知情权的同时,平台流量分配、商品排序机制也逐渐偏离公平公正的轨道,让诚信经营的商家陷入“劣币驱逐良币”的恶性竞争。

此次新国标最大亮点是从根源上新断虚假好评的计分通道。通过建立包括品牌、质量、价格、客户服务在内的多维度评测指标体系,《指南》规范评测数据的来源与处理过程,明确提出“过短或无意义、大量重复”等评论将被视为无用数据。新国标致力于让商品口碑指数回归真实,从而助推线上交易从“流量炒作”向“品质比拼”转型,带动行业步入精细化、规范化、可持续的良性发展轨道。

过去,好评数量几乎等同于商品好坏,给了不法分子可乘之机。如今,科学的评测指标体系,把消费者的真实反馈、商品的实际质量、价格波动、物流时效和售后服务等因素综合纳入考量。这意味着,即便商家花费重金刷出成千上万条五星好评,也难逃精准识别,更无法左右商品的口碑评分、平台推荐权重和搜索排名。所有经过有偿诱导或造假产生的刷单行为在新国标面前,就像用空心砖建高楼,看似热闹,实则经不起推敲。

当虚假好评彻底失去生存土壤,一个靠真本事吃饭、凭好产品说话的电商消费新生态,将加速向我们走来。对消费者而言,标准化的商品口碑指数,让“盲选踩坑”成为过去式,依托真实用户体验、客观评测数据理性消费,切实保障自身消费权益。对合规商家来说,新规将有力压缩虚假营销的生存空间,使品质、服务、性价比成为市场竞争核心,让诚信经营者的每份努力都能被看见、被认可。

标准的落地实施只是开端,净化电商口碑生态还需多方协同发力。一方面,电商平台需主动落实主体责任,依托新规优化算法机制、升级数据筛查系统,精准识别、剔除虚假评价,集中整治刷好评、买口碑等乱象;另一方面,市场监管部门要持续强化执法监督,将新规落实情况纳入常态化监管,严厉打击刷单炒信、虚假宣传等违法违规行为。同时,商家也应摒弃投机思维,努力用真实口碑赢得市场认可。

口碑是商品最好的名片,真实是口碑的底色。在科学评测标准与真实交易数据的双重约束下,虚假的口碑终将现出原形。诚信经营、深耕产品质量与服务体验,才是电商从业者行稳致远的正道。那些靠“刷”出来的好评,终会在时间的检验和新国标的过滤下,凉得彻彻底底。

市场展望

郭静原

本版编辑 沈慧美 编夏祎