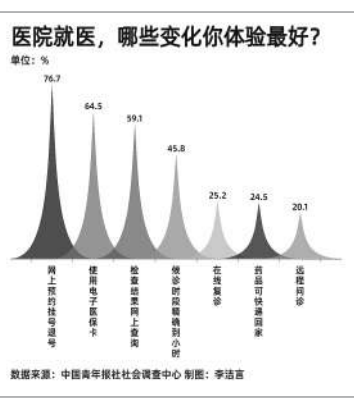




# 医疗数字化 :受访者体验最好的是网上预约挂号退号

## 67.7%受访者感到困扰的是 ,挂号只管当天 ,看结果要重新挂号



### 受访者体验最好的是网上预约挂号退号

南京90后宋淑颖现在去医院看病都会选择网上预约挂号。她观察,很多医院也都开展了预约挂号服务。她感觉,数字化时代的就医,确实是方便很多。有啥科室一目了然,而且不用排队。在宋淑颖看来,体验最好的就是线上预约挂号,省了很多时间,不用一趟趟来回跑了。还有就是检查结果可以在网上查询。比如我今年做的核酸检测,直接在支付宝上就能查到了。

70后陶娟(化名)目前在江苏某镇经营一家小餐馆。她感觉在数字化时代去医院看病,最大便捷是挂号可以线上,不用带现金,只要手机支付就好了。

调查发现,对于近几年在就医方式上发生的种种变化,76.7%的受访者觉得体验最好的是网上预约挂号退号,64.5%的受访者觉得是可以使用电子医保卡,59.1%受访者认为是检查结果网上查询。

调查中,45.8%的受访者觉得体验最好的是候诊时段精确到小时。

70后陈芳(化名)近段时间经常陪家里老人到医院看病,她感触最深的是就

等候时间的变化。陈芳回忆,以前去大医院看病,往往要早早出门,到医院等着。去一趟医院,基本一个上午或下午就没了,让人筋疲力尽。而现在,网上挂好号后,马上就收到短信通知,告知挂到的是当天第几号,就诊时间段精确到半小时,最多提前半小时到医院就行。而且陈芳发现,因为已经把大家看病的时间提前分解到不同的时间段了,在医院等候的人不多,看得也快,体验确实有很大改善。原来感觉去趟医院是个大工程,现在如果不需要做什么检查,一两个小时绝对能搞定。

24.5%的受访者认为体验最好的是药品可快递回家,25.2%的受访者感觉是在线复诊,20.1%的受访者觉得是远程问诊。

最近,在北京市通州区工作的孙林(化名)因身体不适,会定期到北京西二环外一所中医院看中医。原来他觉得看中医开汤药最麻烦的地方就是等药时间长。要是当天看病晚了,不得不第二天再来取一趟药,看一次病,要花两天的时间。但这次看病,他的体验非常好:只要把医生开好方子交到交方处,拿着交方处的取药单办一下快递手续,第二天,药就能按时送到家中。这个变化真的特别人性化。对我来说,至少减少了好几个小时的等待,更避免了从大东头穿城再跑一趟。

中医院外地病人特别多,可以把药直接快递回家,特别好。

### 挂号只管当天让67.7%受访者感到困扰

尽管数字化时代给就医带来了很大便捷,但因为医疗资源的紧张和分布不均,在一些方面依然存在看病难的问题。

不久前,济宁市第一人民医院推出了门诊一次性全程诊疗便民服务:患者携检查检验结果再诊时,3日内(含就医当日)在同一院区、同一科室不需要二次挂号。这个举措一经推出,立刻受到了广大患者的欢迎。

本次调查也显示,挂号只管当天,检查出结果又得再挂号,是让67.7%的受访者感到困扰的地方。

陈芳就经常为这个问题苦恼,好不容易挂到想看的医生,开了一系列要做的检查,而这些检查全都出结果,几天就过去了,如果还想找当时开检查的医生看,只能重新挂号,但好医生号源永远紧张,不好挂。这么几次后,陈芳总结出了一点经验,如果大概知道医生要开什么检查,就先挂一个普通号把该做的检查都做了,再去挂心仪的医生。但如果前面碰到的医生没把

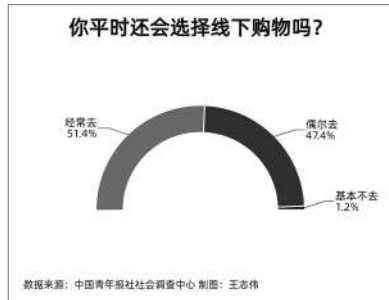
需要检查的项目考虑全面,这一招就不管用了。

调查中,62.5%的受访者感觉好医生一号难求,40.5%的受访者认为对老年人的导医帮助不够,39.7%的受访者认为夜间看病依然存在困难。

1958年出生的倪伟生(化名)居住在国内一个三线城市,他去医院看病,更多还是会选择直接去排队挂号。在他看来,数字化就医虽然带来了很大便捷,但对他来讲,还是不太方便。我女儿在这边的时候会帮我网上约,我自己不会弄。说到具体的操作困难,倪伟生感觉,一是年龄大了眼睛不太好,手机上的字看不大清,二是有很多流程,包括该挂什么科室,自己也搞不清楚。我去医院挂号,不会的就问窗口的医生,在网上,不会的也找不到人问。他希望针对他们这些年纪大的人提供一些帮助,不要动不动就让扫码填信息,挺无奈的。

宋淑颖说,她感觉有时网上就医不方便,主要是因为没有导医,不知道挂什么科。其次就是一些挂号平台的广告太多,找不到真正的渠道,体验很差。在她看来,既然都要到网上挂号,就应该把挂号平台做好,要对老年人更友好。

参加本次调查的受访者中,90后占43.7%,80后占37.5%,00后占10.8%。



# 61.8%受访者选择线下购物是因为可以试用试吃

中青报 中青网见习记者 王志伟

数字时代的来临,使人足不出户便可享受到购物的便利,但同时,线下购物也有自己的独特优势,比如不用等待快递、质量看得见、支付更安全。你还会选择去线下购物吗?

日前,中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com),发布了一项线下购物服务问卷调查,共有1534名受访者参与。调查显示,51.4%的受访者经常去线下购物,47.4%的受访者偶尔去,基本不去的仅为1.2%。之所以选择线下购物,61.8%的受访者表示是可以试穿试用试吃等,54.0%的受访者觉得质量更有保障,44.8%的受访者觉得适合闲逛放松,打发时间。

### 51.4%受访者经常线下购物

90后刘子慧(化名)去年研究生毕业后到了深圳工作,因为工作压力大,周末都躺在家里刷刷剧、玩游戏。但最近,她发现逛商场十分解压,主要是能够放松,一边逛一边玩,碰到好玩的东西能够尝试。最重要的是逛的过程。

调查显示,51.4%的受访者经常线下购物,47.4%的受访者偶尔去,基本不去的仅为1.2%。交互分析发现,90后受访者经常去的比例最高,为54.7%,其次是80后(52.9%),00后最低(38.7%)。

哪些商品你更倾向在线下购买?南京青年李峰(化名)表示自己最常买的是食品,因为能更直观地看到生产日期和保质期。有些电子产品也会选择线下购买,如果出现问题,维修比较方便,能够有效缩短维修周期,也能避免快速途中可能造成的损失。

价格比较高的,需要亲自去试的,一般会选择在线下买,比如家具、家电等。重庆90后吴念念(化名)说。她留意到,最近网络诈骗比较猖獗,自己也接到过诈骗电话,对方能够精准地报出自己的相关信息,加上某个购物平台的账号被盗,让她觉得网络购物存在安全隐患,相比之下,线下可能更有保障。

### 选择线下购物的原因 61.8%受访者表示是可以试穿试用试吃

刘子慧表示,在购买化妆品、护肤品、香水这类商品前,会先去线下专柜试一试,能更直观了解商品的特性,看看适不适合自己,避免踩雷。如果有购买意向,闺蜜会送一些小样,服务也更加周到,这是线上购物体验不到的。

调查显示,对于选择线下购物的原因,61.8%的受访者表示是可以试穿试用试吃等,54.0%的受访者觉得是质量更有保障,44.8%的受访者觉得适合闲逛放松,打发时间。

李峰时常和家人一块逛附近的商场,不为别的,就为了能和家人多一些交流,如果一直待在家里,可能就会各玩各的,彼此之间也不怎么说话,逛逛商场超市,这个过程本身就很有意义。

就购物体验而言,李峰觉得最直观的感受就是方便快捷。喜欢的东西,当场就能拿到。另外,商品的质量好坏、合不合适,一眼就能看到,能省下不少时间。

对于吴念念来说,线下购物更多是一种休闲方式,也是一种社交手段,她经常会约着朋友到商场逛一逛,吃个饭,对我而言,逛街最重要的是能够暂时缓解日常的生活压力。

而且她的发现,同一家店,线下和线上的商品是有差别的。线下会展示更多当季的新品,通常会陈设在醒目的位置,线上则以打折促销为主,很多都是去年甚至是前年的老款。同时,质量感觉也有差异,在材质、做工上,有时能看出明显的不同。所以如果买当季的新品,我一般都会选择在线下专卖店。

刘子慧觉得,线下另一个吸引她的地方,是服务比较好,有人情味。有时候想要买东西,但没有具体目标,如果是在网上,可能就放弃了,但是在线下的时候,会有导购帮忙筛选和推荐,能给自己提出有意义的参考,也比较省心省力。感觉自己买到了服务,受到了尊重。

受访者选择线下购物的原因还有:无需等待快递(52.0%),商品种类更全(47.1%),能享受到优良的服务(37.6%),支付更安全(17.7%),附赠商品比较多(13.0%)等。

本次受访者中,00后占17.5%,90后占47.1%,80后占31.3%,70后占3.9%。

# 94.6%受访者期待完善针对三孩的公共服务

## 83.7%二孩家庭受访者遇到带两个孩子出行只有一个孩子享受优惠的情况

中青报 中青网记者 孙山 实习生 茅诗意

随着三孩政策的实施,人们也更加关注三孩时代的公共服务问题。现在很多公共服务还没有跟上三孩家庭的需求,比如带多个孩子出门乘坐公共交通仅免一名儿童车票,在选择亲子套票、亲子房间时只有两大一小,的选择。

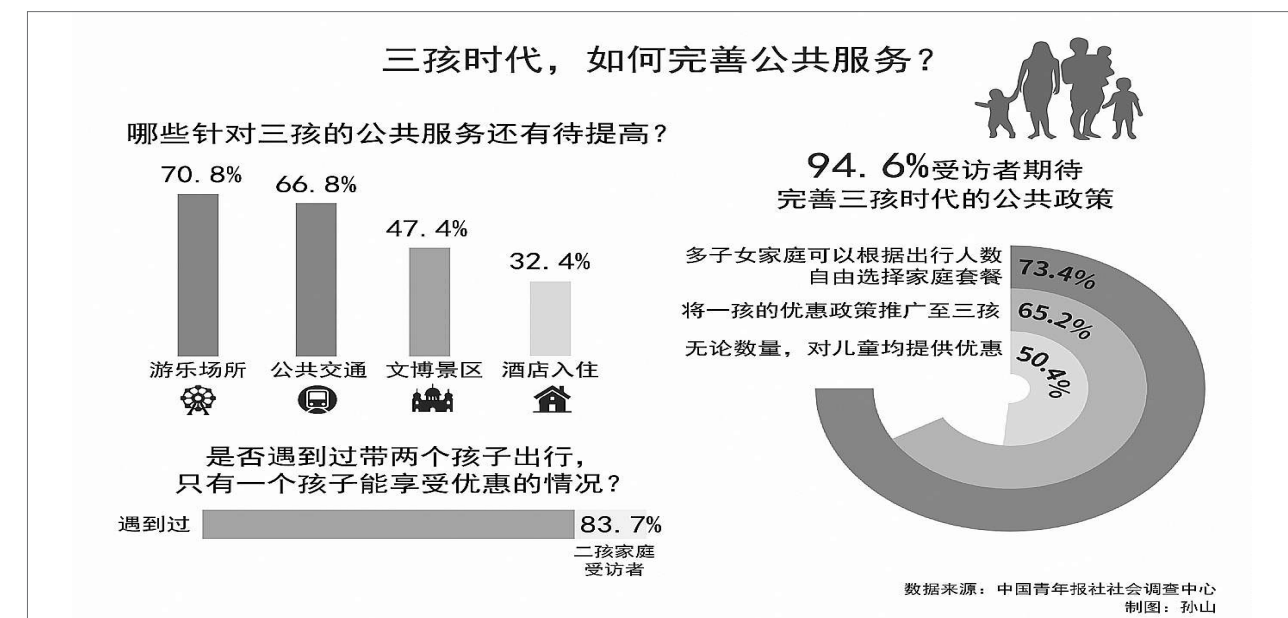
日前,中国青年报社社会调查中心通过问卷网(wenjuan.com)对2004名受访者进行的一项调查显示,83.7%的二孩家庭受访者表示遇到过带两个孩子出行只有一个孩子享受优惠的情况,89.9%的二孩家庭受访者表示公共服务不到位,给自己带来了困扰。94.6%的受访者期待完善针对三孩的公共服务。

受访者中,家有二孩的占73.8%。来自一线城市的占29.2%,二线城市的占45.3%,三四线城市的占20.5%,县城或城镇的占3.9%,农村的占1.2%。

### 83.7%二孩家庭受访者遇到过带两个孩子出行只有一个孩子享受优惠的情况

家住杭州的肖云(化名),是一名有两个孩子的全职妈妈。她感觉现在带两个孩子外出,会在出行和娱乐上遇到一些不便,比如看电影,有的电影院可以免两个孩子的票,有的就不行。

一些景区门票、公共交通工具,都有类似的情况,只能免一个孩子的票,另一个孩子哪怕年龄很小也需要购票。肖云说,会尽量选择去两个孩子都有优惠的地方,有的公园现在规定,一个大人只能免费带一个孩子,现在改了,儿童都可以免费,这对于两孩家庭来说就很方便。



调查中,受访者觉得在游乐场(70.8%)和公共交通(66.8%)上,针对三孩的公共服务还需要加强,其他方面还有文博景区(47.4%)、酒店入住(32.4%)等。

现居江苏无锡的马丽丽(化名)是两个孩子的母亲,她也发现,现在带孩子出行经常会遇到车票、门票只针对一个孩子免票的情况。年前,带孩子去海洋馆,两个孩子身高差不多,但一个孩子可以免票另一个需要买儿童票。乘坐地铁也是,只能带一个的景区比较好说话,看孩子身高不到1.2米就不收门票了,但有的还是会要求买票。

调查中,83.7%的二孩家庭受访者表示遇到过,带两个孩子出行只有一个孩子能享受优惠的情况。89.9%的二孩家庭受访者

表示公共服务不到位,给自己带来了困扰。

带两个孩子坐火车时,也只能免一个孩子的票,这种情况我倒是觉得可以理解,毕竟也没法抱两个孩子坐在我身上。马丽丽觉得像景区门票等只能优惠一个孩子,给自己带来了不便,其实景区儿童票不贵,进入景区后我们带孩子吃喝玩乐,花销也比门票高得多,但总会有被区别对待的感觉。

### 94.6%受访者期待完善三孩时代的公共服务

肖云说有时为了方便,会自己开车带两个孩子外出,多买一张票没有多少钱,但我担心如果一个孩子免票,另一个购票,会让孩子觉得被区别对待。

万玉(化名)是湖北恩施一家民宿的老板,她表示,目前家庭房主要的配置是一大一小两张床。主要还是从成本的角度考虑,房间内放两张床就差不多,一般两孩家庭入住会安排两个孩子睡在一张床上。

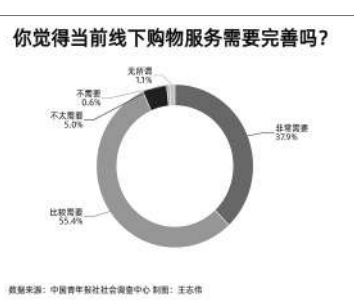
随着放开三孩,我们也会考虑客人的入住体验和舒适度,专门安排一些更大的家庭房。万玉说,日后这类需求增多,会考虑设置4人乃至更多人数的家庭套房。

现在鼓励年轻人生育,公共服务也需要更新。马丽丽认为抚养成本是一个非常因素,带两个孩子出门,公共服务还大多是针对一个孩子的,这些看上去零碎的小麻烦,也是会影响人们的情緒的。

调查中,94.6%的受访者期待完善三孩时代的公共服务。具体说来,73.4%的受访

# 九成受访者期待完善线下购物服务 加强导购培训最受期待

## 停车不便和排队时间长是受访者线下购物时最常遇到的问题



其中,加强导购人员专业培训(60.0%)、优化支付服务减少排队(58.7%)、支持7日无理由退换货(57.8%)等是受访者最期待升级的服务内容。

### 线下购物最常遇见的问题是停车不便和排队时间长

北京市民吴鹏(化名)是有车一族,但每次去商场前,都要犹豫一会儿,究竟要不要开车。他表示,如果是停在地下,停车位经常找不到,如果停在地下,碰到人多的时候,等车位也是常有的事。出地库时,碰见那种几层只有一个出口的,等个十几分钟再正常不过。

现居重庆的90后吴念念(化名)讲述了最近的经历,她和朋友约在某大型商场吃饭,第一次打电话时朋友说已经到附近了,然而过了半小时再打,朋友却还在停车场,这让她不禁感叹,开车去商场,要做好等待的准备。

除了停车难,停车费也不便宜。李峰(化名)说。李峰在南京的一家私企工作,平时喜欢和家人去商场闲逛放松。他介绍,他经常去的商场会提供半小时的免费停车时间,超过半小时,每小时按5元钱来收费,所以每次去商场都至少要花10来块钱。他说,虽然可以通过购物来

兑换停车时长,但有最低消费的门槛,有时也不是为了买东西才去的,为了免费停车而花钱购物肯定不值得。

调查显示,线下购物时,受访者认为最常遇见的问题中,停车不便/停车费贵(56.1%)、排队等候时间较长(52.2%)排在前列。此外,标注价格与实际不符(45.2%),退换货流程比较复杂(40.0%),导购人员不专业(30.4%),配套设施不完善,体验不佳(22.0%)等也给受访者带来一定困扰。

90后姑娘刘子慧(化名)觉得最让她困扰的排队问题,几乎成了线下购物的标配。她介绍,有的店人流很大,试衣需要排队,打包结账也需要排队,她对此也表示理解,本来店面就寸土寸金,肯定得尽可能用在铺货上。让她最为困扰的还是卫生间,大部分商场虽然每层都有卫生间,但女卫生间门口经常还是排很长的队,我觉得商场应该想办法解决。

### 93.3%受访者期待完善线下购物服务

调查显示,93.3%的受访者期待完善线下购物服务,其中,37.9%受访者表示非常需要,55.4%受访者认为比较需要。仅6.7%受访者表示不需要或无所谓。

受访者最期待哪些线下购物服务进行升级?调查显示,60.0%的受访者认为应加强导购人员专业培训,58.7%的受访者觉得应优化支付服务,减少排队,57.8%的受访者希望支持7日无理由退换货。

导购是消费者线下购物时最常打交道的群体,但吴念念觉得,导购的素质和业务水平还需要加强。她有时为了方便,穿得比较休闲,也不化妆,去到某些店面的时候,却遭到导购的冷待,请她们帮忙介绍,也不是很情愿,可能觉得我不重要了。这种看人下菜碟的导购让她很不舒服。应该加强对导购人员的管理,提升服务能力和素质水平。

今年3月15日,国家市场监督管理总局、中央广播电视总台联合发出倡议,倡议广大实体店经营者积极参与七日无理由退换货承诺活动。4月30日,长三角82家品牌企业共同宣告成立“长三角地区异地店线下7日无理由退换货服务承诺企业联盟”,力图为消费者打造满意的消费环境。

南京的李峰(化名)表示还没享受到这一服务的便利。上周他曾在某知名运动品牌专卖店购买一个背包,回家之后觉得不想要了,拿回去退货时,却被工作人员告知只能换货不能退货。他觉得很不合理,因为吊牌和小票都在,不影响二次

销售,而且时间还不到一天。不过,为了避免扯皮,他最终接受了换货的提议,换了件当季的短袖。但他也表示,线下退换货没有线上方便。这个倡议想要真正发挥效力,还需要在落地时有更多配套支持,比如,对不配合的商家进行公示或警告,甚至进行处罚等。现在还停留在倡议的层面,从达成共识到落地实行,还有很大距离。

此外,购物减免停车费(51.8%)、提供可以短暂休息的地方(49.7%)、建立完善的售后服务机制(32.7%)等也是受访者期待完善的服务内容。

刘子慧觉得,现在商场都很大,但在引导上却做得不好,虽然每层会有牌子写着店铺名称,却没有标注具体位置。她坦言,自己已进入商场后,方向感会变差,如果走错方向,再找回来就比较麻烦。她建议,商场可以贴出每一层每家店的平面图,标明位置,或者开发指引的小程序,这样肯定会更方便,购物体验也会更好。

另外,她留意到,最近母亲在公共场所如何带儿子上厕所引发了很多人的讨论,她觉得,商场应该行动起来,设置更多家庭卫生间,解决更多人的后顾之忧。本次调查的受访者中,在一二线城市的占31.2%,在三线城市的占44.1%,20.3%在三四线城市,3.6%在县城或城镇,农村的占0.9%。

中青报 中青网见习记者 王志伟