

# “长者友好”商场开发“银发专属”新岗位 银发族从消费者变商场“共建者”

5月26日下午,在上海市中海环宇城MAX的宜得利家居店内,5位特殊的老年“职员”一边体验各种生活用品,一边和店员聊着感受,还不忘拿着手机边走边拍。这是上海首个由商场发起的银发专属岗位——“商场体验官”。

今年3月,上海28个部门联合发布“老有所为”行动指南,鼓励企业和社会组织创造适合老年人的多样化就业岗位。作为上海市首个获“长者友好”授牌的商场,中海环宇城MAX迅速响应,在全市率先推出“商场体验官”、乐活摄影师、沙龙讲师三大类银发岗位,从报名者中择优匹配上岗。

中海环宇城MAX市场部负责人单诗琪介绍,首批银发岗位招募共收到超过100份简历,经过初步沟通,31名报名者参加了面试,最终根据岗位匹配度录用24人,目前已有15人陆续上岗,平均年龄60.3岁。



银发专属岗位“商场体验官”上岗了。(上观新闻)

## 从“被服务”走向“主动参与”

26日上岗的“商场体验官”是本次招聘人数最多的岗位,共有10人。他们的核心任务并不复杂,但需要一双“挑剔”的眼睛:定期体验商场的相关商户,从老年人的使用习惯出发,真实体验、感受商品,并对设施、动线、服务细节提出改进建议。

58岁的张琼便是其中一员。应聘面试时,面试官问她“商场有什么需要改进的地方”,她几乎没有多想就回答:“餐厅扫码点餐。”“现在全都是扫码点餐,对年纪稍大一点的人来说真的很难,至少有一张纸质的菜单吧。”张琼的丈夫每次进餐厅都习惯问一句:“有纸质菜单吗?”几乎次次落空。这个细节让她总想替更年长的人说句话。

对于宜得利家居,她非常认真地听着店员的介绍,仔细看、逐个体验。“这家店的商品一直更新很快,且讲究细节。”张琼说,“不过我建议,在一些适合老人的轻量级锅碗、保温杯等商品前面,可以设置一些‘适老化商品’的标识。”

另一位体验官彭立梅,当天把多种商品试了个遍。“这个防晒口罩设计很巧,既有凉感又能透气”“这款窗帘的隐私性不错”……她一边试一边用手机拍,准备晚上就发布在自己的抖音等社交媒体账号上。

彭立梅还把目光投向了商场活动策划。她在普陀区老年大学当班主任,周一到周四在校值守,自己还兼修好几门课。手机相册

里,全是她在养老院带老人做风筝、画画的现场记录。这些经验让她一眼就能看出“活动到底有没有把人留住”。

应聘面试时,被问到“如果商场办一场银发手工市集,你会怎么改”时,她几乎没犹豫:“不要只做展示,要让老人动手。光是摆在那里看,他们站一会儿就走了。你放几张桌子,让人坐下来做,一做就是一个下午,还会拉着朋友来。”

“银发族的消费需求正在从‘被服务’转向‘主动参与’——他们有经验,有热情,也有表达欲。”单诗琪介绍,设置银发岗位并非简单的公益举措,而是希望搭建一个平台,让老年人从“消费者”变成“共建者”。

## 养老“黑科技”盼飞入寻常家

日前,第十二届中国国际养老服务博览会在北京落下帷幕,来自全国的参展商集中展示了养老领域的前沿技术与创新产品。从自动处理二便的护理机到辅助行走的外骨骼,琳琅满目的“黑科技”折射出养老需求正从传统“生存型”向多元“品质型”加速转变,而观众的热切关注背后,也藏着对智慧养老落地的三大期待。

最受追捧的产品当数针对失能、半失能人群的智能二便护理机。这款设备被观众围得水泄不通,它搭载红外感应技术,可自动识别大小便,自动完成抽吸、温水冲洗、柔风烘干全流程,水温、水压还能根据使用者情况灵活调节,搭配分性别设计的防侧漏气囊内裤,既解决了传统纸尿裤闷热易引发褥疮的痛点,还自带通便、臀部按摩功能。现场工作人员介绍,设备支持手机App、遥控器等多端操作,数据还可接入养老机构智慧管理系统。不过不少前来咨询的家属表示,这类产品目前功能仍相对单一,最期待能出现可以承担翻身、喂饭等全场景工作的“护工机器人”,也愿意给技术成长留出容错空间。

不少老人在展会上体验了新鲜设备后,最迫切的呼声是“希望家门口就能用到”。搭载数字评估与训练系统的智能终端靠“打地鼠”“色彩配对”等小游戏,就能完成手眼协调、认知能力的评估与康复训练,数据还能同步给医护人员以优化方案;可穿戴外骨骼能给腿部提供辅助力,让腿脚不便的老人走路更省力。但多位老人坦言,这类智能设备在社区养老驿站、辅具店几乎见不到,日常能接触到的还是扶手、轮椅这些“老三样”。

价格偏高是智慧养老产品走进普通家庭的最大门槛。展会上能让失能老人沉浸式沐浴的恒温助浴缸,功能齐全但售价高达2万余元,目前只能落地在养老机构;穿戴式外骨骼价格从近7000元到上万元不等,功能完善的护理床也动辄万元起步,不少逛展的老人和家属都表示这样的价位对普通家庭来说负担较重。“希望未来市场成熟了能把成本降下来,让普通家庭也能用得上这些新技术。”为失能母亲选购产品的邢先生说出了不少人的心声。

智慧养老市场巨大,而要让技术真正惠及更多普通人,还需要产业在实用性、落地性、普惠性上再多走一步。

## 银发技能,效果比预期更好

商场银发岗位的选人标准是什么?

单诗琪介绍,主要围绕三个维度:专业能力——在自身领域有积淀,如具备设计、研发、教育等行业背景;表达意愿——愿意分享、乐于与顾客互动;体魄与精力——能够适应相关岗位的工作强度。

除了体验官,银发岗位中还有一批技能输出者。

56岁的魏玲扛起了相机,岗位是乐活摄影师。她的工作是在商场大型活动或日常场景中,记录银发族在商场里的真实状态,为商场的宣传和适老化改进提供影像素材。退休前,魏玲的日子被工作填满,退休后去老年大学学形体、钢琴,去上海博物馆做志愿者。“站在那里见各式各样的人,心里也舒坦。”5月20日她已上岗,扛着相机全程跟拍“甜蜜520”罗小罗Live Show,从调音到散场,来来回回三小时。商场工作人员看了她拍的照片说:“效果比我们预期的好。”

70岁的褚国勇也背着摄影包,手持专业单反相机,忙着寻找最佳机位。“商场光线比较明亮,抓拍观众的微笑,效果应该不错。”褚国勇一边调试参数一边盘算机位。



王洁如(中)在商场手工沙龙讲课。(上观新闻)

66岁的王洁如则是一名沙龙讲师。她退休前是华东电力设计院的高级工程师,从事核电设计与管理工作,退休后在普陀区老年大学学了五年国画,又学了编绳工艺。经老师推荐,她成为商场手工沙龙的带领者。第一堂钩针课原定一个半小时,结果两个多小时过去了,学员们还愿离开。“我编的蕾丝杯垫都被抢走了,一个都没留下。”在王洁如看来,银发岗位的意义不在“再就业”,而是一种价值延续:“能把自己学到的东西教给别人,本身

就是一件开心的事。”

对于上岗银发职员的报酬,商场方面表示,会提供按行业平均水平、按次结算的合理报酬,舒适的工作环境以及灵活的排期。希望通过这些安排,让老人感受到尊重和价值,而非单纯用人。比如,摄影师完成拍摄,被商场、媒体录用的照片将按照单张价格结算;商场体验官给商场反馈意见后,完成社交媒体发布,会有基础奖励,流量特别好的,再根据数据给予奖励;沙龙讲师上课,会参考社区学校的授课时薪。

## 大多兼职,非取代现有岗位

中海环宇城MAX周边分布着多个大型居民区,老年客流占比较高,商场此前已推出长者优惠、无障碍设施等适老化服务,而银发岗位的设置,则是将老年人的角色从“被照顾者”进一步转化为“服务提供者”和“标准制定者”。

对于“老人会不会和年轻人

抢饭碗”这个问题,单诗琪表示,这些岗位都是商场结合经营需求新创造出来的,且大多是工作日兼职,并非取代现有岗位。比如“商场体验官”,老人能从自身的视角和阅历给商场反馈,从而帮助商场把银龄消费体验做得更好。

据悉,未来商场计划逐步

拓展银发岗位类型,增加更多体验官名额,开设银发主题沙龙等。同时,也希望将这些实践沉淀下来,探索出一条可复制的“银发经济+商业地产”路径,既为银发族群创造价值,也为商场经营赋能。

(解放日报)

(北京晚报)