



(上接 07 版)

其三是从“单一性”转向“个性化”。女性消费过去基本都是满足生活要素的单一需求,现在更多的是体现个体特性的个性化要求。长沙市出台的《意见》中指出:针对不同女性群体消费需求差异,鼓励企业走精细化的专业道路,提升“专属”服务水平。所以,无论是时尚、健身还是医疗服务和家庭消费,都需要为女性量身定制所提供的产品和服务,以切合女性不断转变的需求,并因应女性喜好的变化而灵活变通。消费升级,讲求物有所值,更加关注自我提升和注重购物体验,如今已成为引领市场的主要趋势。

针对女性消费呈现出新的特点,保障“她消费”,才能让“她经济”这池活水更活。

一是畅通多种消费渠道。受疫情影响,并随着互联网时代的加速发展,女性逛街、购物方面的兴趣,在加速向线上转化,2021年1月,女性用户在综合电商领域渗透率已达84.3%,相比去年同期提升了6.1%;支付、网上银行分别提升了4.5%、7.1%。各种电商平台如雨后春笋,直播带货、微信代购等线上购物渠道越来越多。除了线上购物,线下购物的渠道也要打通。《意见》中提出要促进线上新型消费模式与线下实体双联动;积极发展社区商业,构建“一站式、多元化、共享型”沉浸式家庭消费场景。通过畅通多种消费渠道,实现无障碍、便捷化消费。

二是丰富多元的购物体验。女性消费不再是以单纯的“买买买”为唯一目的,消费体验也是重要的消费内容。比如很多品牌着力打造集销售、展示、体验、休闲、社交等功能为一体的互联网门店,为消费者带来更便利、更快捷、更享受的购物体验。如WIFI的免费开放,顾客上网、聊天、刷微信,再也不用心疼上网流量了;为方便残障人士消费购物,专设残障人士专用通道;考虑到“准妈妈”及“新妈妈”购物过程中的辛苦,场内专门设计了母婴休息专区;如果是手机没电,还有手机充电站,并配有各种主流手机充电接口。线下购物可以给消费者提供更多的直观感受,而线上购物也可以通过场景模拟、VR、AR、全息技术等让人身临其境,享受购物的乐趣。

三是完善多措的售后服务。售后服务是商品价值一个重要的附加值,决定了消费者是否再次购买、正面宣传、有效推介等主观意愿。对于商品的售后服务,不仅仅是单一的质量保证、售后维修,还应该从商品使用、商品体验、商品满意度方面进行全方位的跟踪服务。根据不同女性消费群体的习惯、兴趣、需求,进行精准化的链接服务。通过多措并举的贴心服务,形成一条完整的消费链。

“她经济”时代已来,这是一个充分展示女性特点的时代,这是一个女性友好型时代,这个时代的女性必将以其独特的魅力、崭新的形象为这个时代贴上醒目的“她标签”。

“她经济”中的女性权益保障 畅通维权路径,提升消费品质

文/湖南大学法学院教授、长沙市法学会妇女儿童权益保障法学研究会会长 曹薇薇

日前长沙全国首创出台的《关于大力发展“她经济”的若干意见》提出以“建设女性友好型城市”为目标,持续激发女性消费热情和消费活力。

建设女性友好城市,保障女性身心健康是首要条件。长沙市一直走在反家暴工作的前列,形成了多机构合作、预防与制止家暴的“长沙模式”。一方面通过充分保障女性在家庭中的人身权益,让女性敢于消费,打造女性友好的消费空间。另一方面保障女性的财产权益,让女性充分消费,调动广大女性积极性、主动性、创造性,构建新型消费新格局,增强女性获得感、幸福感、安全感,助推长沙经济高质量发展。其通过



统筹规划,构建反家暴新格局,将反家暴工作纳入了市妇女儿童发展规划。全面落实“人身安全保护令制度”“家庭暴力告诫制度”“家庭暴力强制报告制度”“施暴者教育矫治制度”四大关键制度。有力地促进了家庭和谐,营造了尊重关爱、知法守礼的社会氛围,也助推和加快了女性友好型城市建设的进程。

完善女性的维权途径是保障条件。一些女性的人身、财产权益遭受损害现象仍然很严重,需要畅通其维权途径,切实维护女性消费者合法权益,着力营造健康安全的消费环境,全面提升消费维权能力,为促

进经济又好又快发展和促进社会和谐稳定做出应有的贡献。近几年来,以各级妇儿工委为中心的政府职能部门维权网络和以妇联为组织的市、区、街道、社区四级信访网络等“五大维权网络”有效维护了全市妇女儿童合法权益。在消费权益方面,探索建立跨地区消费纠纷解决机制,为消费者反映诉求主张权益提供便利,针对新消费研究建立多元化消费维权和监督模式,通过大型企业、商场、超市消费维权服务站的建设,搭建消费者可直接参与的监督平台,完善经营者和消费者纠纷解决协商机制。

通过加强保障女性人身权益、财产权益以及畅通维权路径两方面的工作,提升女性消费需求、消费品质,打造女性友好型城市,最终发挥女性在经济社会发展中的作用。

“她经济”中的三重逻辑 从“她消费”到“她生产”

文/湖南省委党校妇女理论教研部主任、省妇女干部学校校长 李礼

“她经济”在2007年就被提起,随后就成为了消费领域的“热点话题”。近年来,女性经济独立、受教育程度与社会地位普遍提高、承担家庭生活重要职责等多元因素,共同带火了“她经济”。近期长沙市在全国首创出台的《关于大力发展“她经济”的若干意见》正式发布,提出以“建设女性友好型城市”为目标,利用3~5年时间,在全市建设6个左右女性主题的复合功能型消费集聚区。“她经济”为推动长沙市经济高质量发展,助力湖南“三高四新”战略实施有着深刻的逻辑依据。

“她经济”将显著激发“消费潜能”

“她经济”主导的消费行为更多的伴随着情感化、多样化、个性化、自主化、休闲化等特点,将极大地拓展女性消费空间,激发女性消费潜能。

一方面,“她经济”以女性视角将女性情感、价值、理念逐渐渗透于各行各业,为女性消费提供充足供给、较高品质、丰富场景,满足女性群体对美好生活向往中的物质消费与精神文化消费,直接“诱导”旺盛购买需求。该《意见》规划在长沙市建设6个左右女性主题的复合功能消费集聚区,打造一批具有长沙标识的“她标签”消费品牌、论坛活动、影视节目、展览会等。

另一方面,女性多为家庭消费决



策中的最主要决策主体,而且亲力亲为完成购物交易活动,包括对儿童及婴幼儿、男性伴侣、父母辈生活用品的配置。因此,激发此消费潜能不仅仅局限在女性群体自身上,还将涉及整个社会群体的消费激发与升级。

“她经济”将极大平衡“消费差异”

在女性消费领域,有着较为严峻的消费结构失衡和“消费主义”倾向叠加的困境,表现为:一是片面地将女性消费与奢侈品、高端享乐等连在一起,从而烙下物质、拜金或堕落等印记。然而,消费主义并不只是影响女性而对男性群体“免疫”,女性悦己消费也不等同于女性大手大脚花钱,也不能指责女性对于生活品质的追求。体现女性价值、聚焦女性问题的“她经济”从消费女性到女性消费的转变,要求在“补短板”上下狠功夫,在女性困境、女性思虑、女性价值的问题上“拳拳到肉”。“她经济”对每一位不同生存状态的女性都报以赞赏和支持,确保低、中、高的多样性消费需求差异,将有助于平衡男、女之间的消费差异,纠正“男权”或“女权”的扭曲、过激言论,将凸显女性话语权和女性的经济影响力。

“她经济”将最终促进“她生产”

“她经济”一词最先被提出来时,女性是作为消费者群体被锚定,然而女性不仅是消费者,也是生产者。在需求与供给的过程中,女性消费者正以特有的前瞻性、敏感性,积极创造着具有参与感的自主消费模式,彰显着女性在“她经济”中的主体性。友好的女性消费生态圈是一项多维立体、全方位赋能增能的女性“能量磁场”。一方面,越来越多的女性崇尚经济独立、自给自足的舒适感,致力通过自力更生来满足消费“欲望”,而不是依靠“等靠要”,这是女性价值的体现,这种价值通过参与生产得以最终达成。另一方面,“她经济”延长了产业链条、优化了产业生态,增加了就业岗位。长沙市大力激活“她经济”引擎,打造“她经济”生态圈,将为女性就业与创业提供更多的机会和平台。青年女性更能以独立自主的姿态参与生产,实现创收与持续增收,也将带动长沙经济社会的高质量发展。

毋庸置疑,当“她经济”与社会生产、家庭生活、城市发展规划紧密结合时,所面临的困难远非是经济发展模式的选择问题,将会与无数盘根错节的现实障碍“碰撞”,但值得肯定的是,当女性群体积极主动、凝心聚力为美好生活奋斗时,也就意味着她们将更多地拥有“她经济”生态中的主导权与话语权,也将更具有主动性与创造性。