



消费券 “一券难求”

相关部门
直面消费『高速路』
堵点痛点

作为刺激消费市场的有效手段,消费券的发放极大地激发了人们的消费热情。然而,如何发放、发放多少、发放哪类消费券才能达到预期效果,这是一个需要精细操作的技术活。记者通过走访调查发现,虽然消费券掀起了消费热潮,但不少市民在领取和使用过程中仍然遇到了一些难题,影响了核销率。那么,群众通常通过哪些途径了解消费券发放信息?使用频率如何?更偏好哪类消费券?对于消费券有何意见和建议?针对此类问题,记者进行了深入调查,并将消费者的诉求反馈给了相关部门。

文/图 记者 次吉 谭瑞华

1.走访 点燃消费者购物热情

2024年以来,拉萨市商务局陆续组织开展各类节点促销专场、消费品以旧换新等四个系列的消费促进活动。全年共计核销政府资金3亿元,拉动消费30亿元以上,总体杠杆效应达到10倍。这一系列促消费政策的推出,拓宽了消费场景,营造了消费氛围,改善了消费条件。2024年,全区社会消费品零售总额达到943.44亿元,同比增长7.2%,比全国高出3.7个百分点,增速连续两年位居全国第一。

“我会关注一些官方媒体的微信公众号,提前了解消费券的发放时间。”“我和朋友们会在群里互相通知消费券发放时间,提前定好闹钟,准时抢。”“有补贴,很开心,买东西太划算了。”……在这众多促消费活动中,消费券为群众带来了实惠,也为市场注入了活力,受到了众多消费者的关注。

记者走访拉萨多家大型超市和商场了解到,自消费券发放以来,超市客流量显著增加,销售额大幅提升,消费者也获得了更多的参与感。“我自己也会抢消费券,因为很划算,也明显感觉到发放消费券后超市客流量更多了。”拉萨一家超市工作人员达珍说。

发放消费券是助推消费、提振消费信心的重要举措,也是刺激消费市场加快复苏的有效手段。近年来,我区坚持把促消费和惠民生结合起来,常态化推出消费券发放相关活动,推动全区消费市场持续回升向好。西藏乐天商贸有限公司副总经理李志强表示,去年政府发放的多轮消费券促进了超市商品的销售,销售额呈现出稳步增长态势。“与往年同期相比,销售额增长了30%左右,这不仅提升了我们的业绩,也进一步增强了我们对未来发展的信心,我们将继续为顾客提供更优质的服务。”李志强说。



消费者在选购商品。

2.调查 消费者使用消费券意愿强烈

那么,群众通常通过哪些途径了解消费券发放信息?使用频率如何?更倾向哪类消费券?针对此类问题,记者进行了调查。结果显示,52.14%的消费者是通过微信公众号/小程序了解到消费券发放信息,33.43%的消费者是通过新闻媒体了解,10.43%的消费者通过线下商家宣传了解,还有部分消费者表示是通过亲友告知了解的。超过五成的消费者认为消费券宣传力度较大。

42.86%的居民认为消费券会拉动个人消费,会为了享受消

费券满减优惠增加额外消费或提前消费;3.57%的消费者表示会为了凑消费券的使用门槛而减少其他开支;20%的消费者表示消费券很好地促进了消费,显著带动了经济增长。

政府消费券涵盖了商场、超市、住宿、餐饮、汽车、家电、家具、成品油、文化娱乐、农特产等多个领域。调查显示,在众多消费券中,商超百货券最受消费者青睐,49.71%的居民表示最希望政府发放此类型消费券;其次是车辆加油券,有28.5%的居民表示需要;

再是餐饮券,19%的消费者表示需要;也有消费者希望增加电子产品、服装类、家电消费券。

消费者使用消费券意愿强烈。82.14%的消费者表示会关注当地发放消费券的情况,53.57%的消费者表示每次都会抢消费券,并在到期前使用。“每次了解到消费券发放相关信息,我都会提前定好闹钟,到点就抢券。只要时间掌握好,基本上都能抢到。一旦抢到消费券,我就会去超市买一些生活用品,偶尔也会给车辆加油。抢到消费券,买东西很划算。”消费者孟女士说。

3.需求 如何让惠民政策更实惠,消费者有话说

消费市场持续回升向好的同时,也要看到制约居民“能消费、敢消费、愿消费”的堵点和痛点。那么,大家对消费券的发放有何意见、建议呢?采访中消费者“吐槽”：“系统罢工,需要反复登录,老是抢不到消费券。”“太难抢了,到点就卡顿。”“不是消费券,是‘消费卷’,拼的是网络和手速。”

“消费券发放数量有限,每次都很很快就会被一抢而空,越来越难抢了,我希望发放时可以保障公平,适当延长抢券时间,让更多人受益。”消费者齐先生提出建议,“我觉得一些小型店铺

也可以参与进来,有倾向地覆盖更多需要帮扶的小微商家。”

也有消费者认为部分消费券优惠太少,希望力度增大、增加发放频率,还有人认为相关的核销要求和限制条件过多,希望流程简化,并优化抢券程序,多一些更实在的“让利”,让群众享受更多实惠。“我希望可以多发一些线上购物的消费券,因为线上购物的消费者比较多。同时,发放消费券时提前做好宣传,让更多人知道这个事情。”消费者珍珍说。

下载指定App,完成实名登记,找到消费券申领入口……这一

系列操作对于很多人来说可能轻而易举。但是对于不擅长使用智能手机的老年人群体而言,无疑是一道难以逾越的鸿沟。因此,消费者德吉啦认为,应该在商场、社区服务中心等人流量密集处设置纸质消费券领取点,方便不会使用智能手机的老年人群体。

“不会使用智能手机或不懂得操作,不了解消费券相关情况的大多是老人、视障人士与部分困难群体,而往往这些没有能力抢或抢不到消费券的人,恰恰可能是更需要消费券的人,希望政府这项优惠政策不要遗忘他们。”消费者白玛拉姆说。

4.回应 全区消费券发放已实现到店购物支付立减

发放消费券,是惠民利民之举。消费者的反馈,需要得到相关部门更为积极的回应与调整。因此,针对上述问题,记者采访了自治区商务厅消费促进处副处长杨占辉。他介绍,自治区商务厅高度重视消费券发放工作,也在指导市(地)和相关平台企业优化消费券发放流程,提升消费者用券体验。自今年1月起,全区的消费券发放已实现到店购物支付立减,消费者无需再登录各类平台参与抢券、领券。同时,针对消费者线上发放消费券的需求,自治区商务厅将指导各市(地)商务

部门积极与各大线上平台合作,发放多品类线上购物消费券,满足群众线上消费需求。

“去年以来,我们指导各市(地)商务局持续开展参与活动商家征集,鼓励支持个体工商户等各类符合条件的市场主体参与消费券发放活动,在提振居民消费信心的同时,提振市场主体信心。”杨占辉说,“对于部分消费者提出的消费券覆盖更多需要帮扶小微商家的建议,符合条件的各类市场主体均可按照全区市(地)商务部门发布的报名公告报名参与,去年参与的个体工商

户占比近56%,今年参与的个体工商户截至目前占比超过63%,下一步将加大对小微商家的支持力度。”

杨占辉表示,消费券作为消费市场乏力时期快速刺激消费的一种政策工具,目前全区已发放或计划发放的消费券补贴额度普遍在20%左右,高于周边省市,但由于用于发放消费券的财政资金额度有限,因此无法实现普发、常发,要想让群众能消费、敢消费、愿消费,还得在增加收入和就业、完善社会保障以及优化消费品供给等方面下功夫。