

新冠疫情中的爱与愁

——谁无暴风劲雨时，守得云开见月明

第二期（态度篇）



GAME CHANGERS



前言

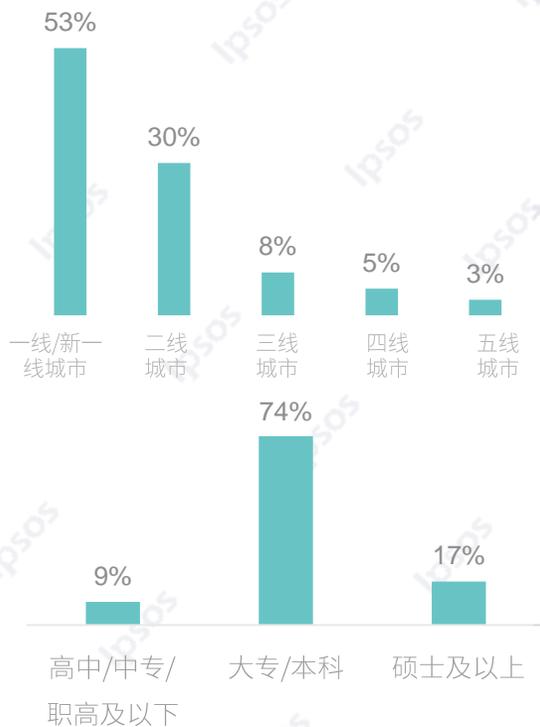
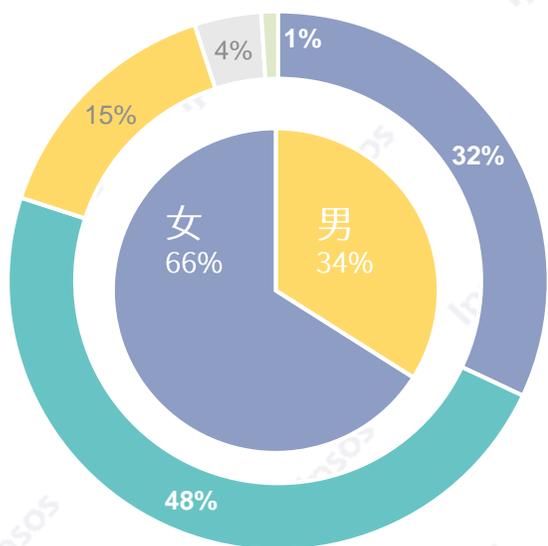
2020年春节期间，新型冠状病毒肺炎爆发，并迅速波及全国。受疫情影响，零售、食品饮料、旅游、酒店、餐饮等行业受到巨大冲击。相较于2003年的SARS，此次新冠肺炎疫情的影响地域更广，波及行业更多。消费者的行为和观念也有所改变，这种变化将对未来市场格局产生怎样的影响？品牌应该如何应对接下来的变化？

2月份，益普索Ipsos推出第一期《疫情影响下的消费者系列调研》，从宏观角度分析大众的观念变化，并具体分析疫情对各种行业的影响。随着国内疫情逐渐得到控制，益普索推出第二期调研，分享消费者最新看法及动态。

调研方法

大众对新冠肺炎整体看法- Wave1

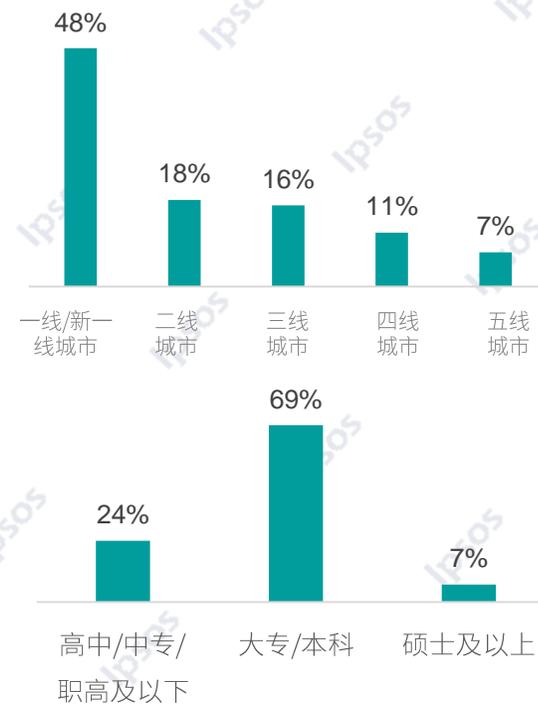
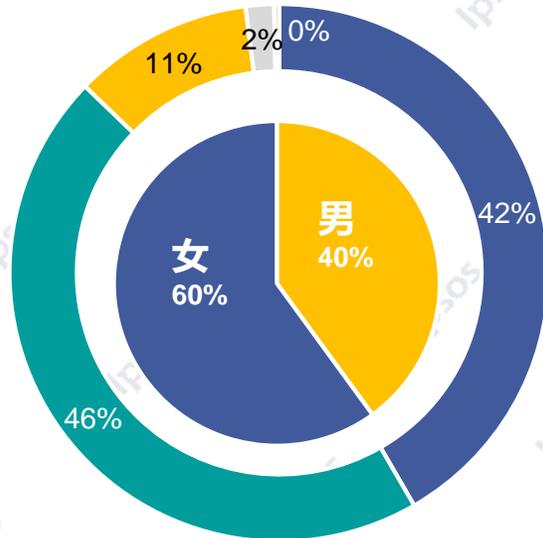
- 调研时间 2020.2.14~2020.2.16
- 调研方式 在线调研
- 总样本量 1512



■ 18-29岁 ■ 30-39岁 ■ 40-49岁 ■ 50-59岁 ■ 60以上

大众对新冠肺炎整体看法- Wave2

- 调研时间 2020.4.21~2020.4.24
- 调研方式 在线调研
- 总样本量 3014



■ 18-29岁 ■ 30-39岁 ■ 40-49岁 ■ 50-59岁 ■ 60以上



内容速览

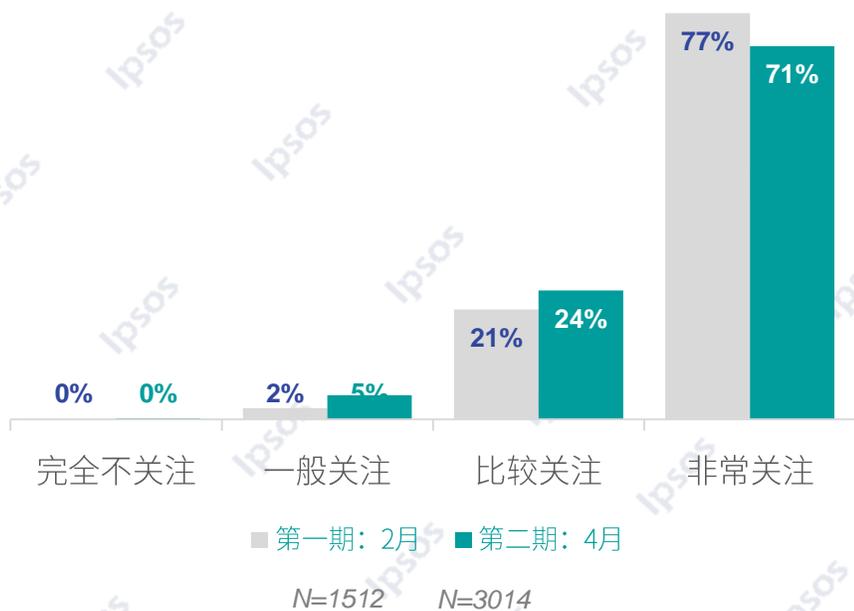
- 与二月份相比，大众对疫情的**关注度有所下降**，生活需求未被满足的情况已大大得到缓解；湖北解封令人喜忧参半，反向输入也引人担忧，但**超七成**受访者认为**疫情将在6月份之前结束**。疫情初期，企业捐助医疗物资最获关注；随着疫情发展，**照顾好员工，最大化复产复工**成为民众对企业承担社会责任的最大期待。
- 当下，大众**最担心疫情对我国经济的影响**，乐观与悲观情绪较2月份均有所增加，呈两极分化趋势；已有近**八成**人的**收入在疫情期间受到影响**，引发大众对个人职业发展和未来生活的担忧，也使钱包分配发生变化。受访者表示会**增加与健康、饮食、教育相关的消费**，但在旅行、奢侈品、娱乐、消费电子产品等非生活必需品的消费会减少。
- 针对复工与防疫，大众认为**控制疫情和复工同等重要**，近**六成**受访者已完全**恢复现场办公**，且**近九成**对**复工后的疫情防控信心满满**；患难见真情，经历疫情后，**近八成**受访者对所在的**企业的认同度大幅提高**。远程办公软件在疫情期间已成为工作中不可或缺的部分，企业微信和钉钉使用最多，华为云WeLink满意度最高；
- 除了关注国内，国际疫情也牵动国人心弦，**美国、意大利、日本**的疫情最受关注，大众对我国企业的援外行动表示支持，特别是对医疗卫生条件落后的非洲地区。

国内疫情篇

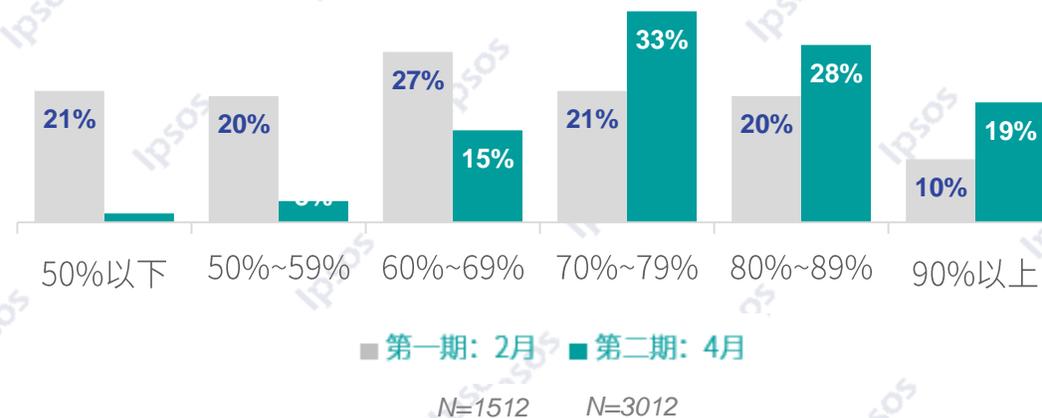


随着新冠疫情被有效控制及人们逐渐适应当下生活 与二月相比，大众对疫情关注度有所下降，人们生活需要被满足程度提升明显

对疫情的关注度



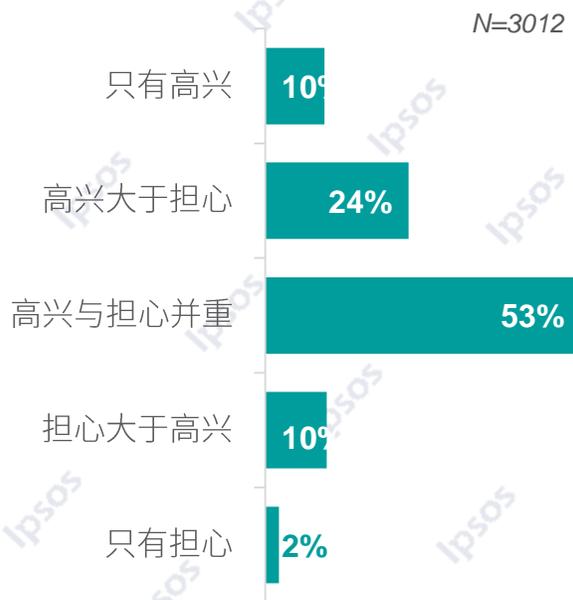
疫情期间生活需要得到满足的程度



湖北解封，大众喜忧参半 担心无症状感染者流动可能给其他地区带来潜在抗疫风险



对湖北解封的态度



有喜悦：武汉终于解冻，复苏

- “看看看，堵车了，每个堵点都不负众望，好兴奋，武汉回来了！”
- “解封后的武汉，连空气都是香甜的。”
- “今天真的是过节了，所有热干面馆都排队，排几十米。”
- “第一碗热干面和豆皮，闻到这个香味我都想哭，恰饭莫？”

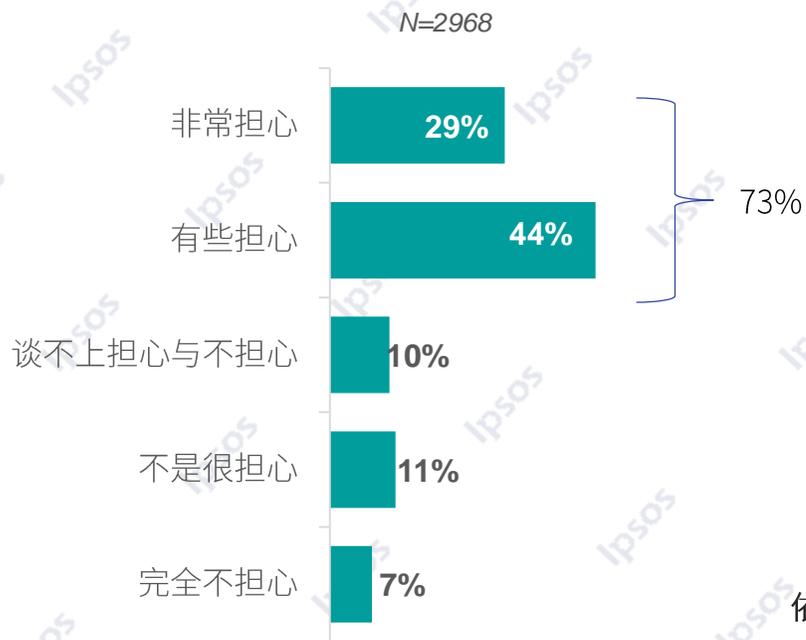
有担忧：无症状感染者的流动是否会其他地区有影响

- “广州顶不住呀 😭”
- “外地瑟瑟发抖。”
- “武汉人是不是不要随便跑了啊，不行啊，还是得关在家里才安全，不然其他人咋办啊。”
- “呵呵，现在武汉还报新增无症状感染者，这几万人的风险，到时候付诸东流自食其果找谁负责？”

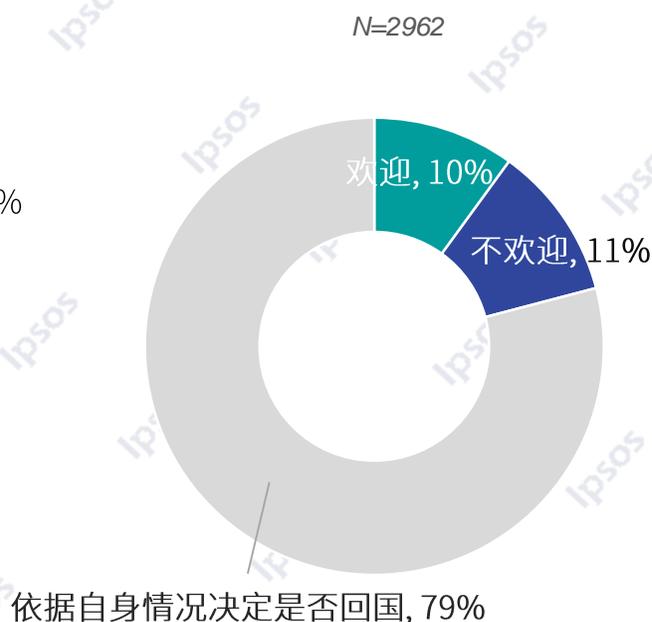
近四分之三的人担忧疫情的反向输入

近半数人认为华人华侨及留学生留在当地国并做好防护，是更安全的选择

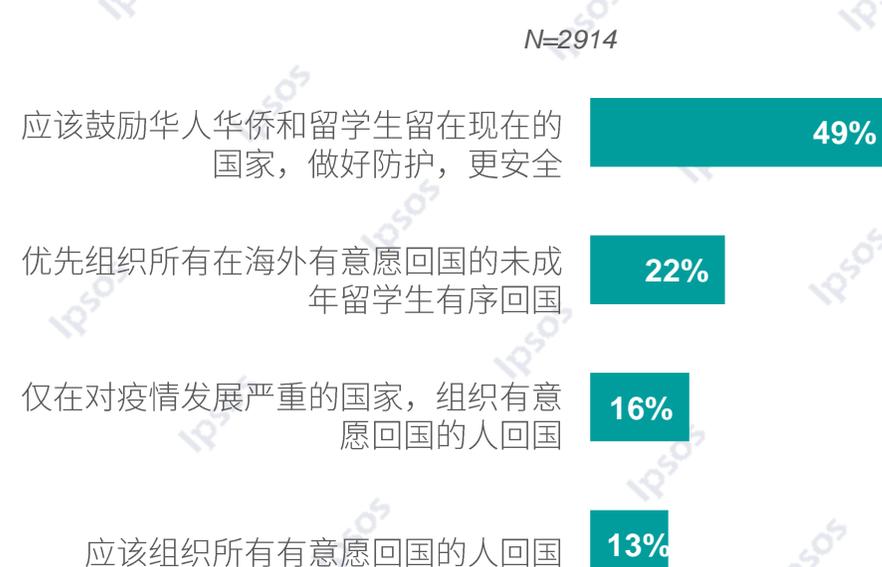
对境外疫情反向输入的态度



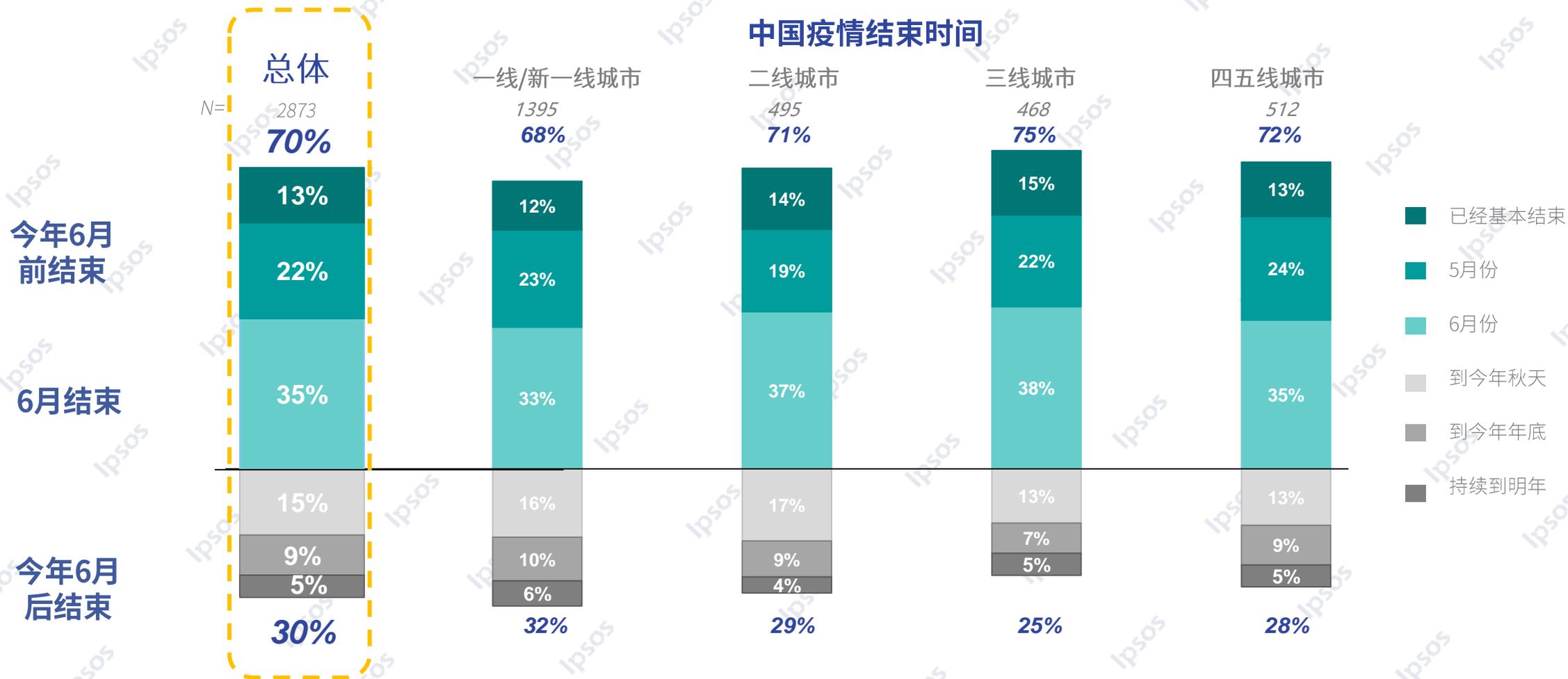
对华人华侨留学生归国的态度



期待中国政府采取的措施帮助华人华侨和留学生



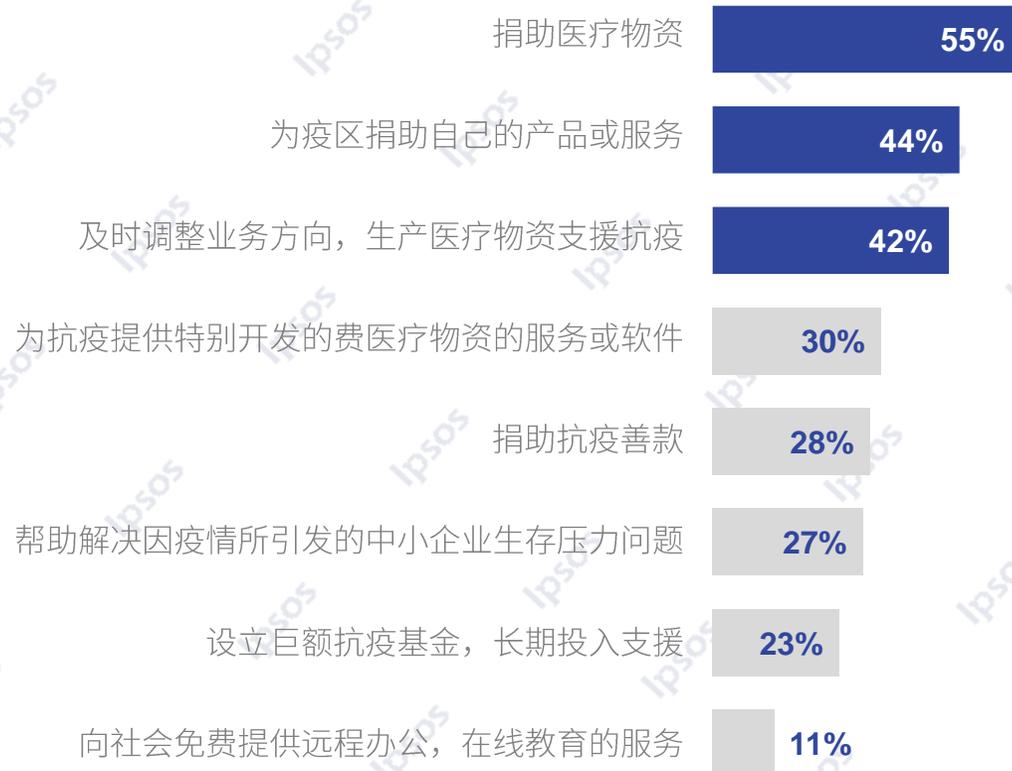
尽管有各种担忧，但总体上七成人认为疫情会在今年6月前结束 三四五线城市受访者对疫情尽早结束信心更大



疫情间企业捐助医疗物资和自己产品受到最广泛关注； 接下来，照顾好员工和做好复产复工，恢复经济是企业削弱疫情影响的最大社会 责任体现

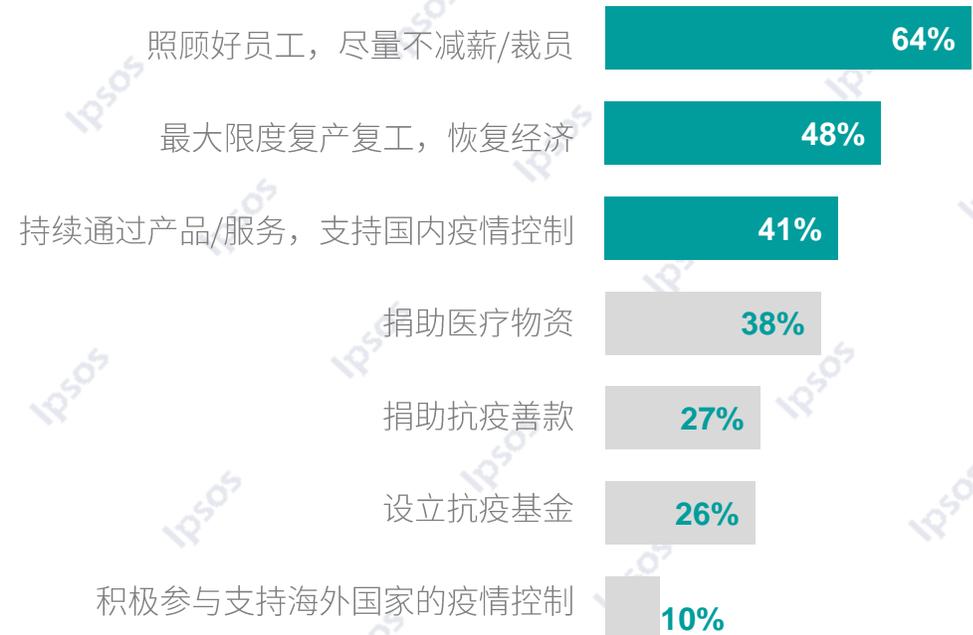
企业引起关注的抗疫行为

N=2984



进一步减弱疫情影响企业应该承担的社会责任

N=3012



疫情影响篇



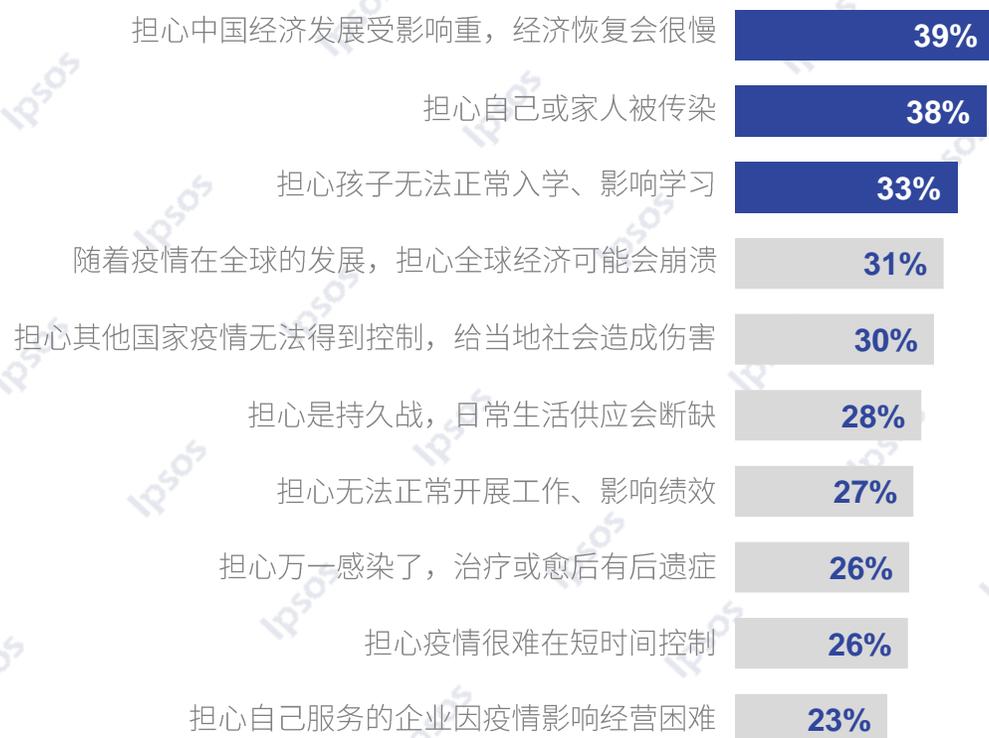
当下，除对个体的影响外，大众更担心中国经济受到严重影响

与二月相比，大众对中国经济的影响感知呈两极分化之势

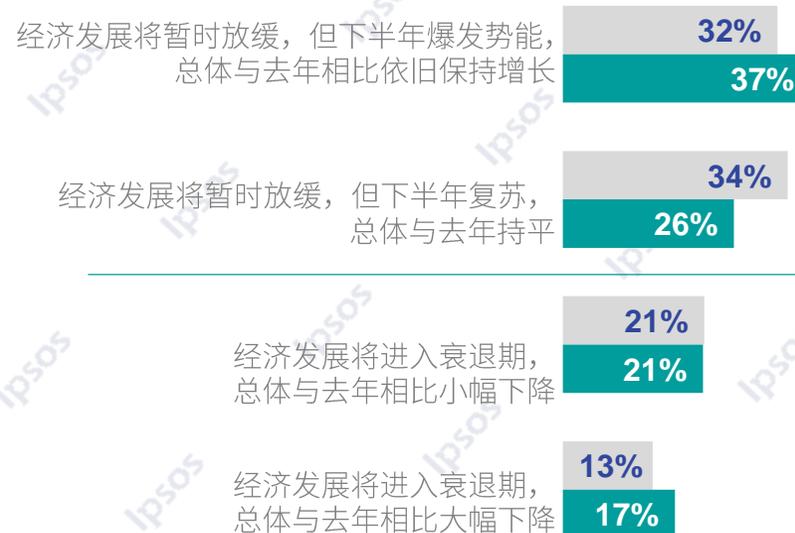
乐观与悲观情绪均有增加

对于本次发生的新冠肺炎疫情最为担心的方面

N=2989



疫情对中国经济的影响评估



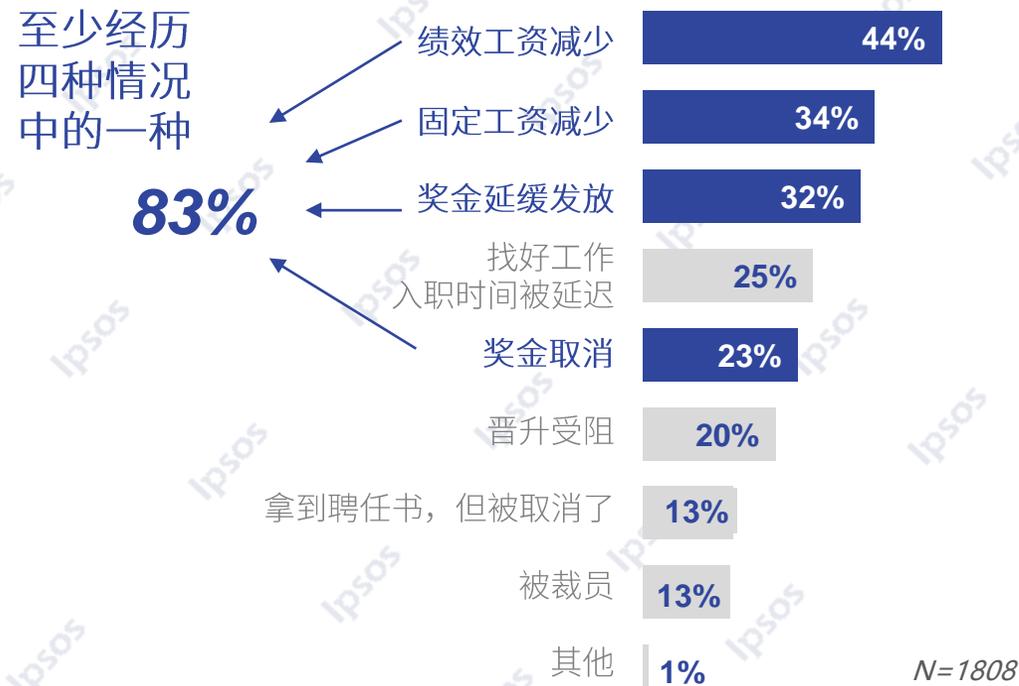
■ 第一期：2月 ■ 第二期：4月

N=1498

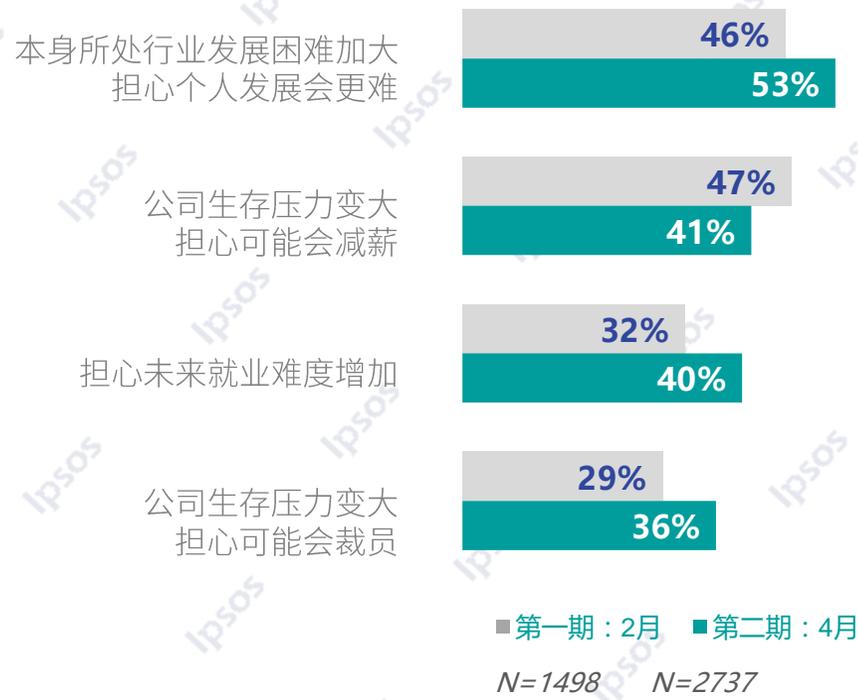
N=2939

疫情期间已有近八成人的收入受到影响 进一步引发人们对个人职业发展的担忧

疫情期间经历的情况

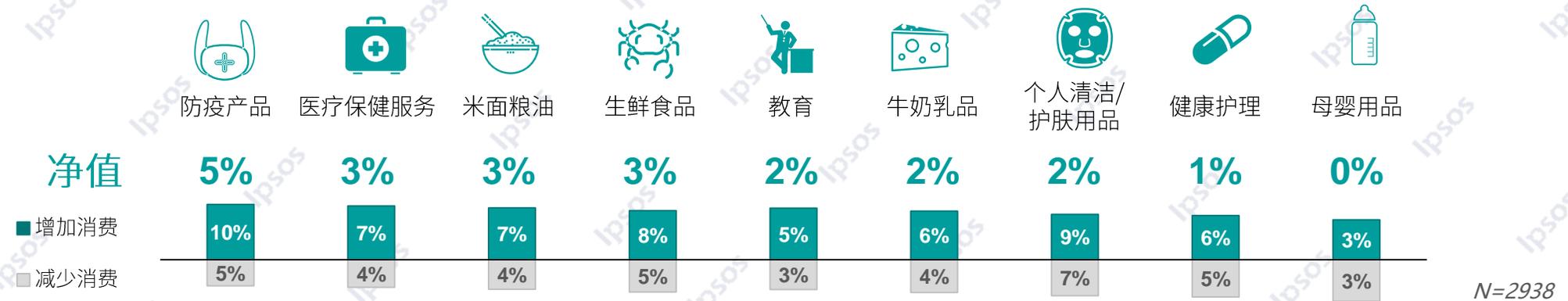


对个人职业发展的担忧

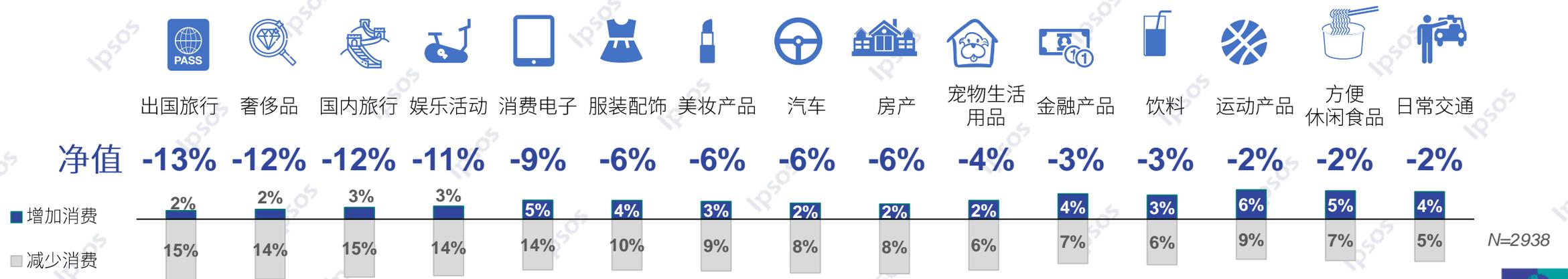


疫情的影响令钱包分配发生变化，人们会增加与健康、饮食、教育相关的消费，但旅行、奢侈品、娱乐、消费电子产品等非生活必需品的消费会有所减少

↑ 未来总体会增加



↓ 未来总体会减少

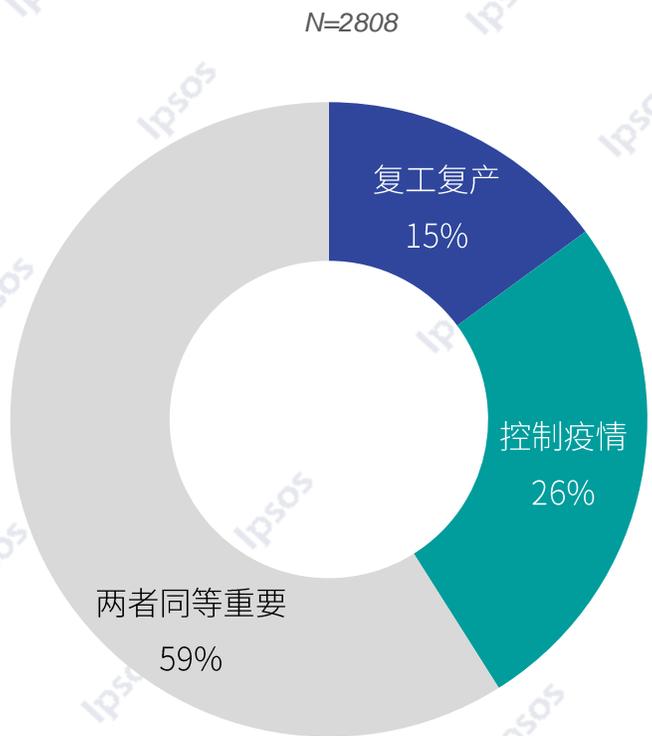


复工篇

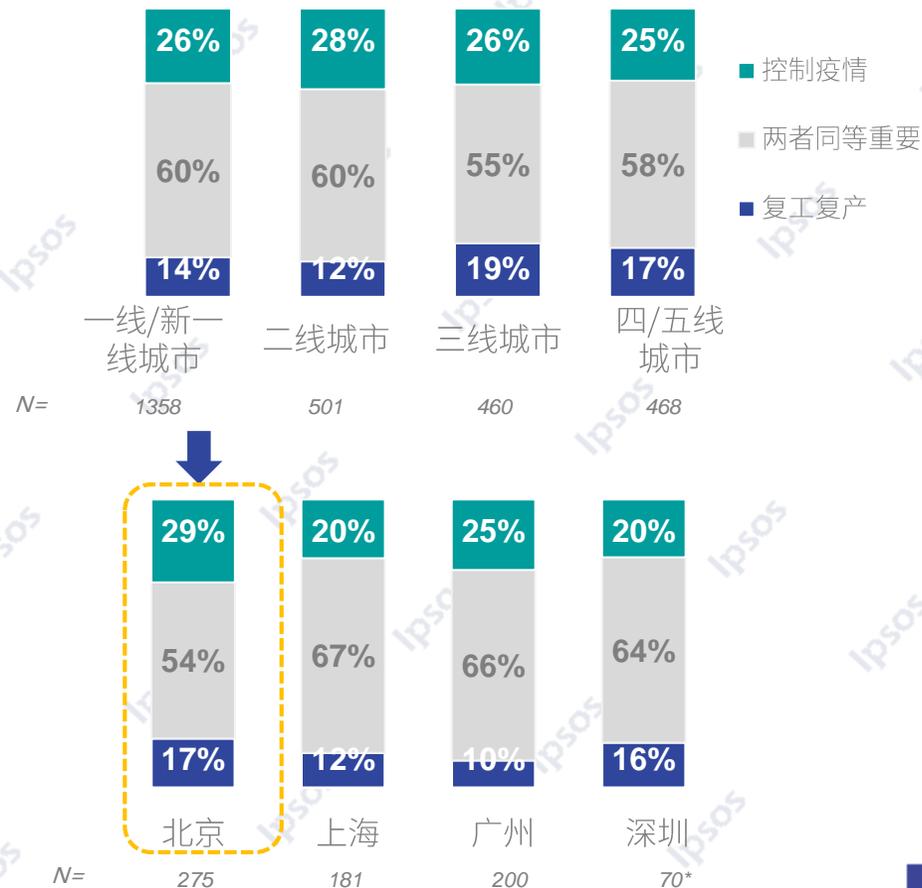


六成受访者认为控制疫情和复工同等重要 一二线城市更看重复工，但北京控制疫情的呼声相对高

复工与控制疫情重要性-总体



复工与控制疫情重要性-城市

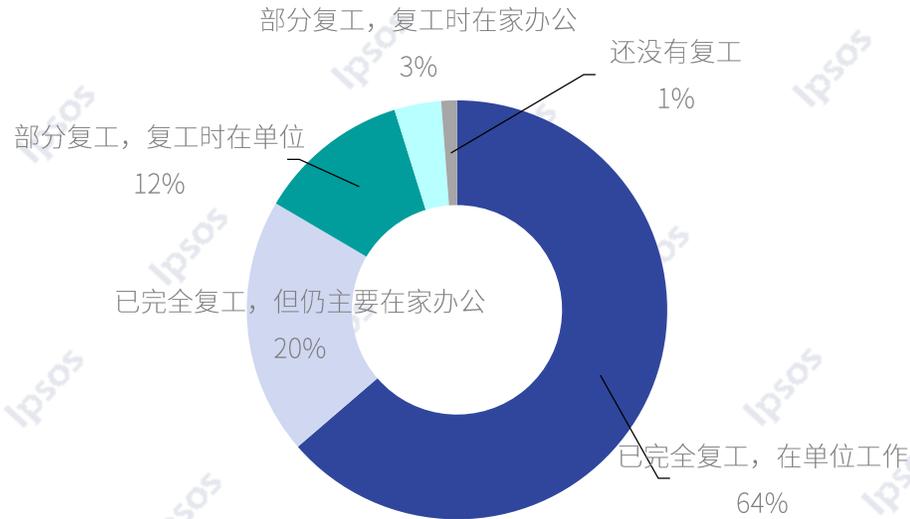


超六成受访者已完全恢复现场办公，四五线城市完全现场复工比例最低

一线城市中，北京疫情管控最严格，现场复工比例最低，上海复工比例最高

目前工作状态-总体

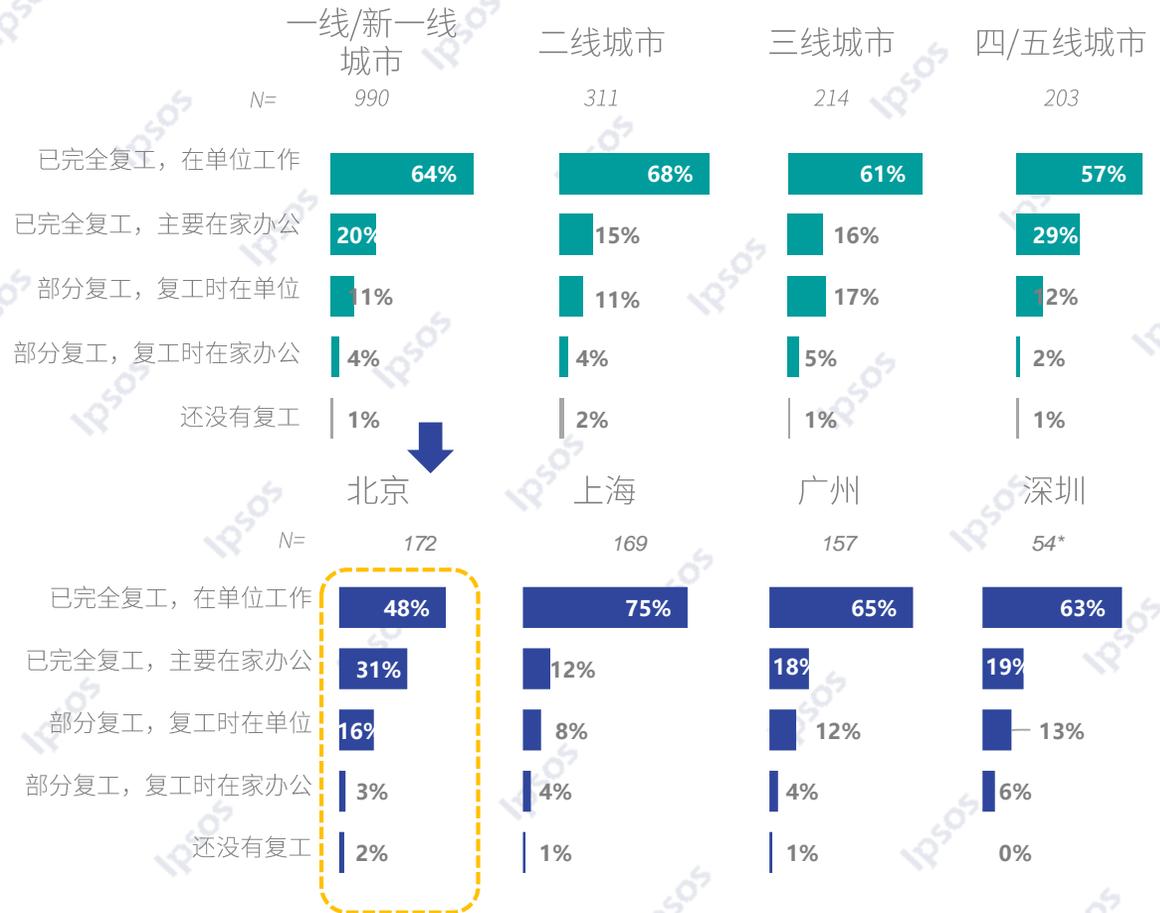
N=1720



北上广深4月26日前隔离政策

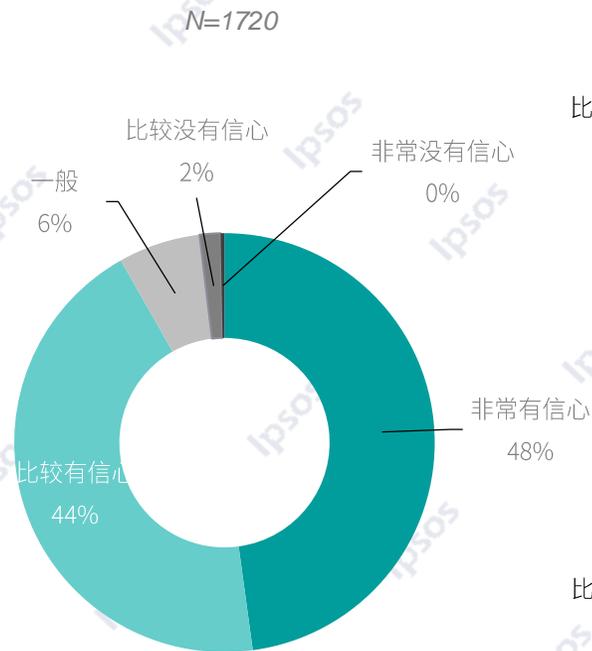
北京：京津冀实行健康状态互认，其他入京一律隔离14天
 上海：持有全国一体化政务服务平台“健康码”即可
 广州：需登录穗康小程序填报信息，申请穗康码
 深圳：录深小小程序，根据申报结果确认是否需要隔离

目前工作状态-城市

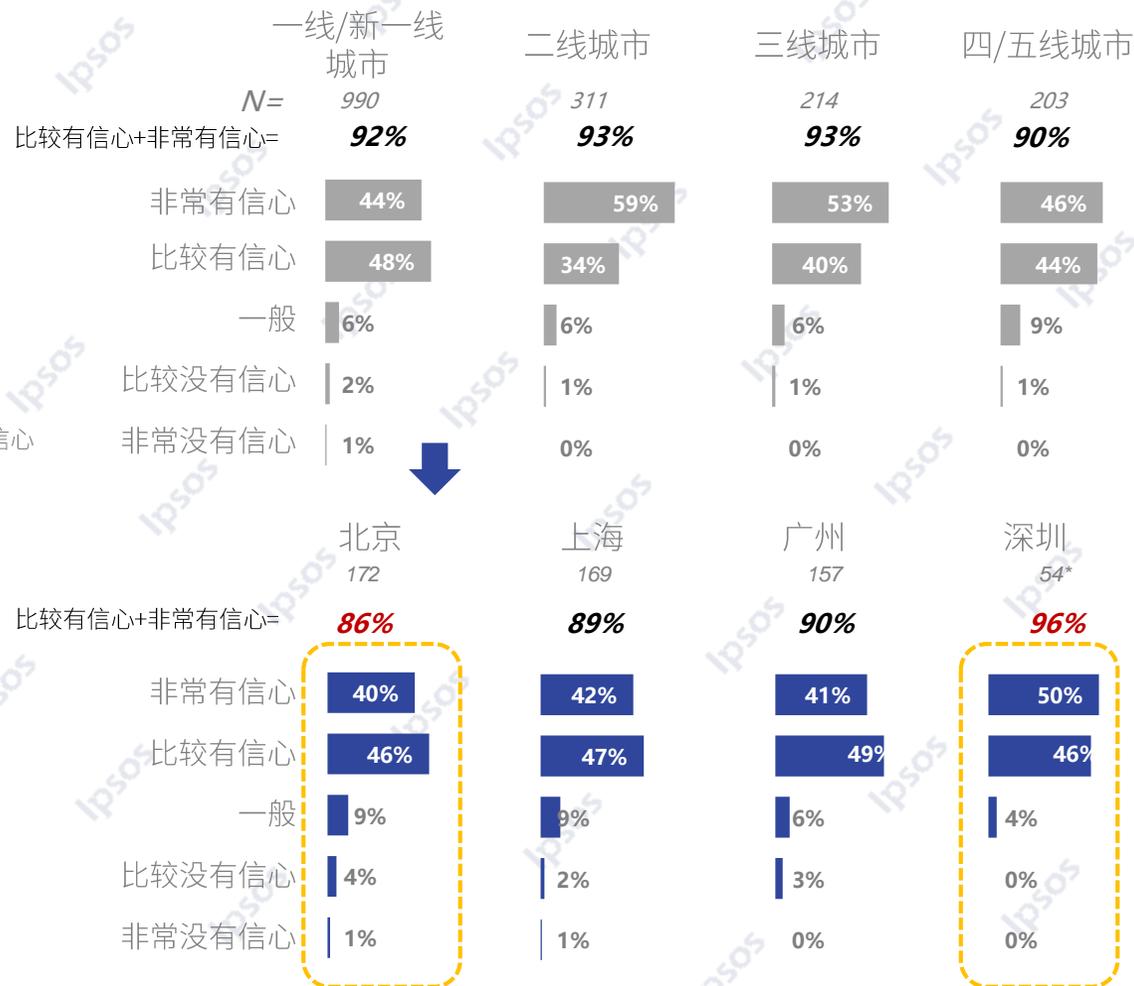


尽管有担忧，92%的人对复工信心满满 其中深圳最大，北京最为谨慎

疫情恢复的信心-总体



疫情恢复的信心-城市



一些担忧，主要体现在：

无症状以及潜伏期的感染

“存在一些无症状感染者。”
“潜伏期内交叉传染在所难免。”
“所在城市疫情仍有局部爆发迹象。”

办公场所聚集并且有不戴口罩的现象

“有聚集行为，比如楼下检测进入办公楼需要排队。”
“办公室不戴口罩。”
“人员流动比较大，很难防控，未知因素太多。”

最担心的通勤路被感染

“通勤路上人多，办公室人多且不通风，电梯限流又回产生额外时间成本。”

疫情信息了解不足

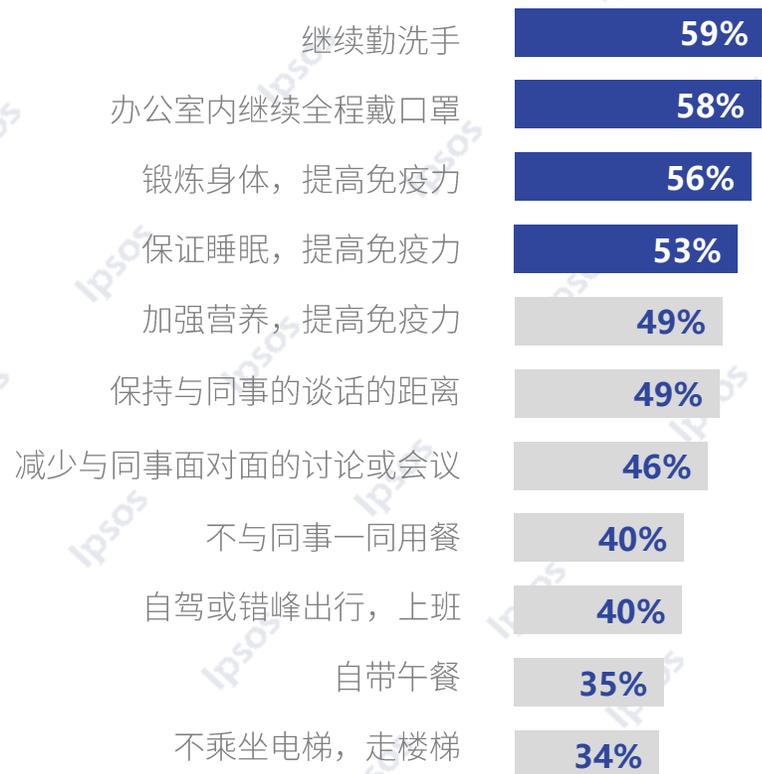
“信息不透明，没有可靠信息来源，媒体对信息封锁太严重了，就像盲人过独木桥一样。”

应对复工后的疫情防控

洗手、口罩、睡觉、锻炼被认为是四大法宝

个人降低感染措施

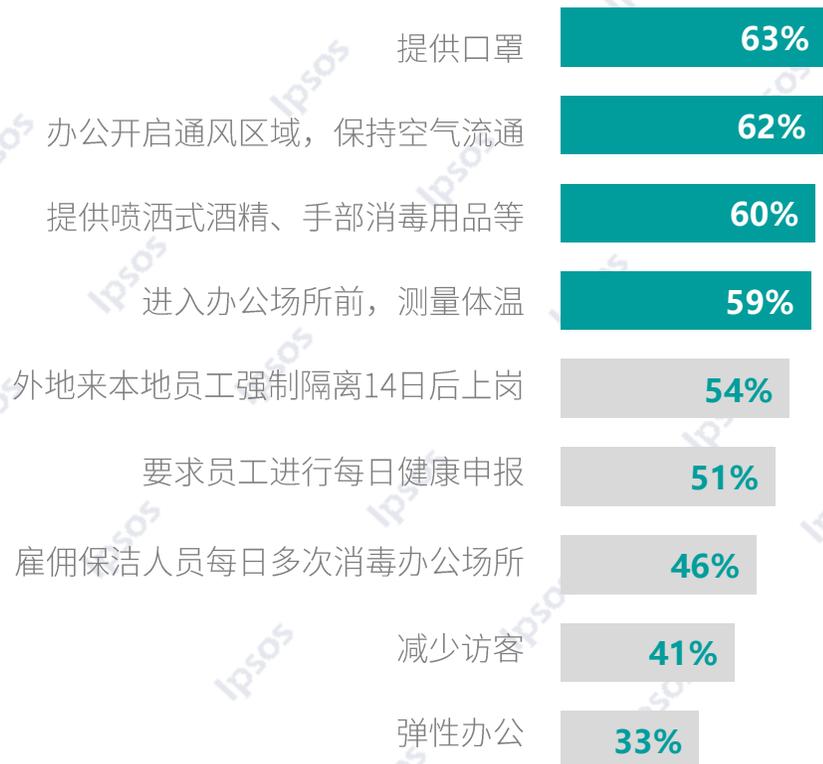
N=1717



员工也希望企业通过提供口罩、开启通风提供消毒用品以降低复工感染风险

希望企业采取的措施

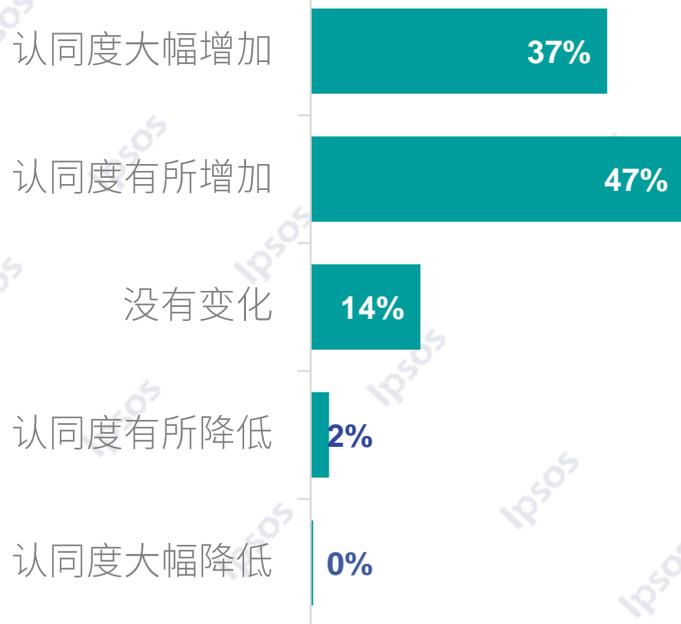
N=1717



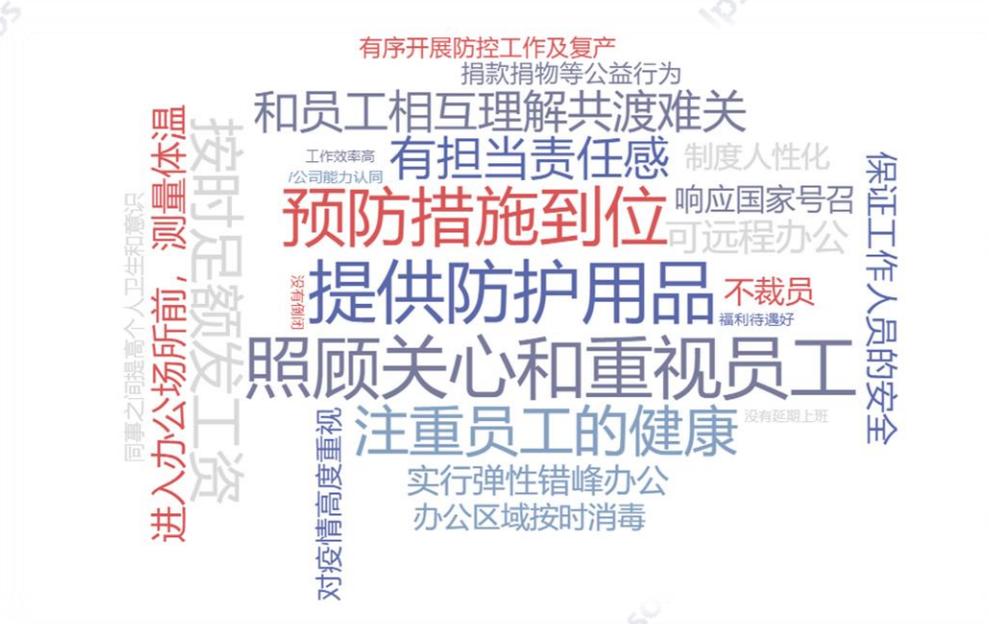
患难见真情，在与就职的企业一起经历过疫情后人们对企业认同度大幅提高，主要因为…

对就职企业认同度的变化

N=1504



认同度增加的原因



“严格组织远程办公并禁止现场开会，工资照发。”

“体现了公司以人为本, 给员工提供口罩，针对隔离的员工实行实时汇报，弹性办公等一系列的措施。”

“企业反应及时，及时跟进各种消息，发放口罩消毒液，组织捐款，关心生病员工等。”

“疫情期间向灾区捐赠医疗物资，复工期间，严格执行国家有关部门的要求和标准主持复工工作。”

“工作单位非常积极且严格执行政府有关部门颁布的防疫管控条例。”

疫情期间，远程办公软件已经在人们的工作承担着不可或缺的角色

企业微信在文娱界使用比例最高，钉钉最受教育界青睐

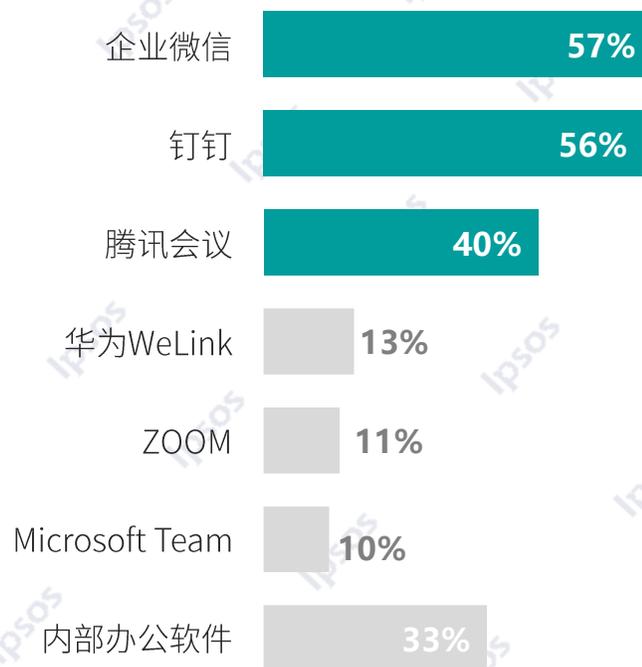
97%

的被访者使用了远程办公软件

N=1664

使用的远程办公软件

N=1664

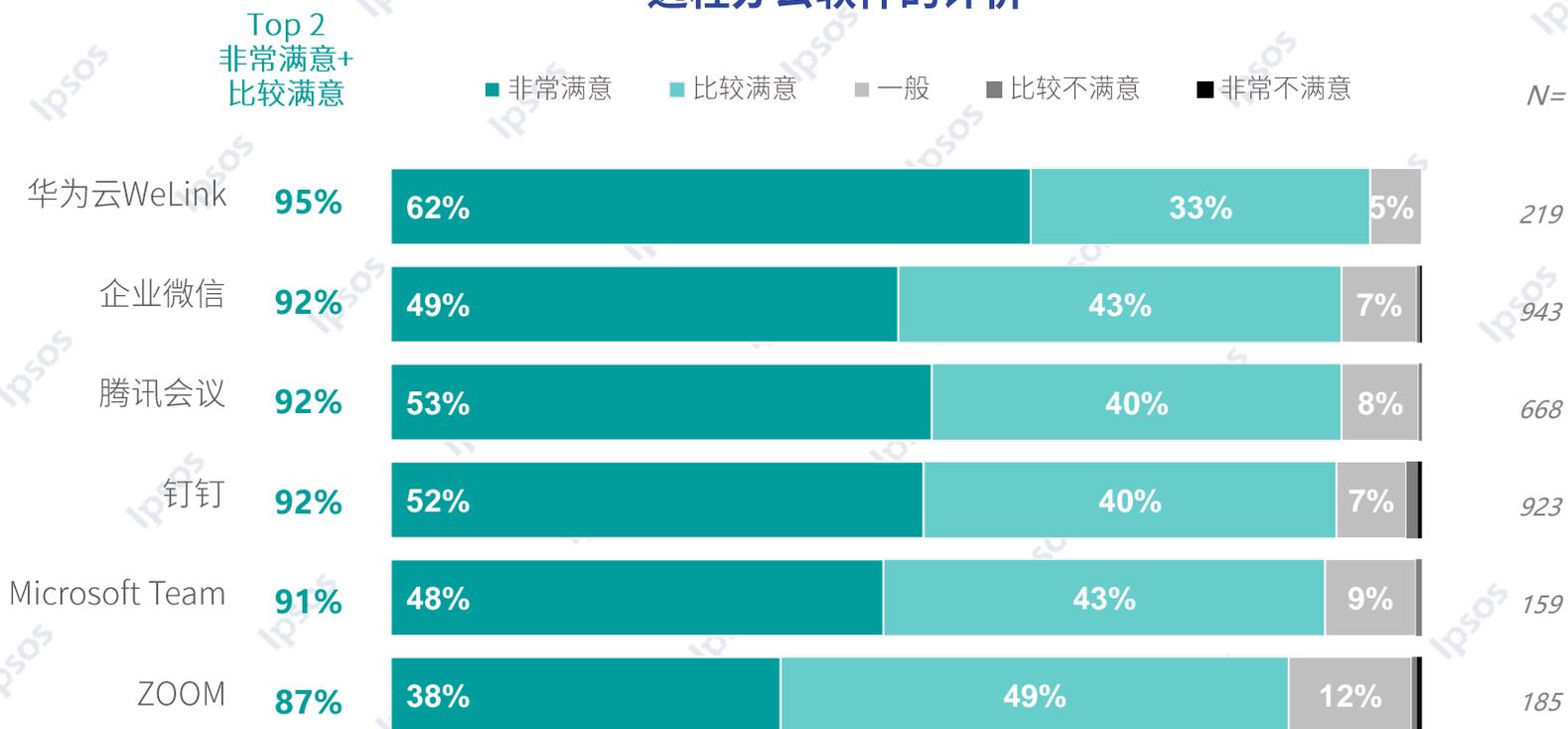


远程办公软件使用行业TOP5

企业微信	文娱业	72%
	房地产业	59%
	金融业	57%
	IT高科技行业	56%
	服务业	55%
钉钉	教育	71%
	文娱业	62%
	IT高科技行业	58%
	交通业	56%
	制造业	54%
腾讯会议	教育	52%
	房地产业	49%
	金融业	44%
	IT高科技行业	43%
	公共服务业	41%

从使用满意度来看，华为云WeLink获得认可最高 其他几款产品也紧随其后，表现不相上下

远程办公软件的评价



国际疫情篇



美国、意大利、日本的疫情最牵动中国人民的心

建议外国友人通过出门戴口罩、取消出游、勤洗手、减少外出次数等方式防疫

公众最关心以下国家的疫情

N=2923



意大利 **32%**



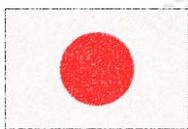
美国 **58%**



英国 **19%**



印度 **18%**



日本 **24%**



澳大利亚 **13%**



加拿大 **11%**



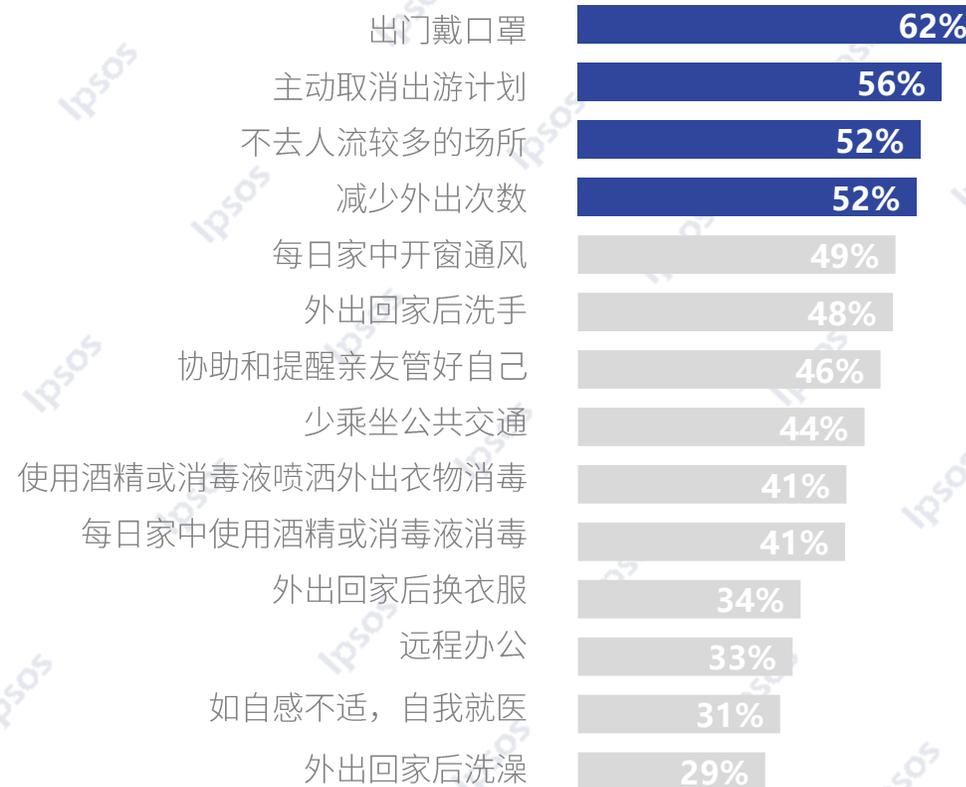
法国 **11%**



伊朗 **11%**

推荐海外国家的公民采取的措施

N=2987



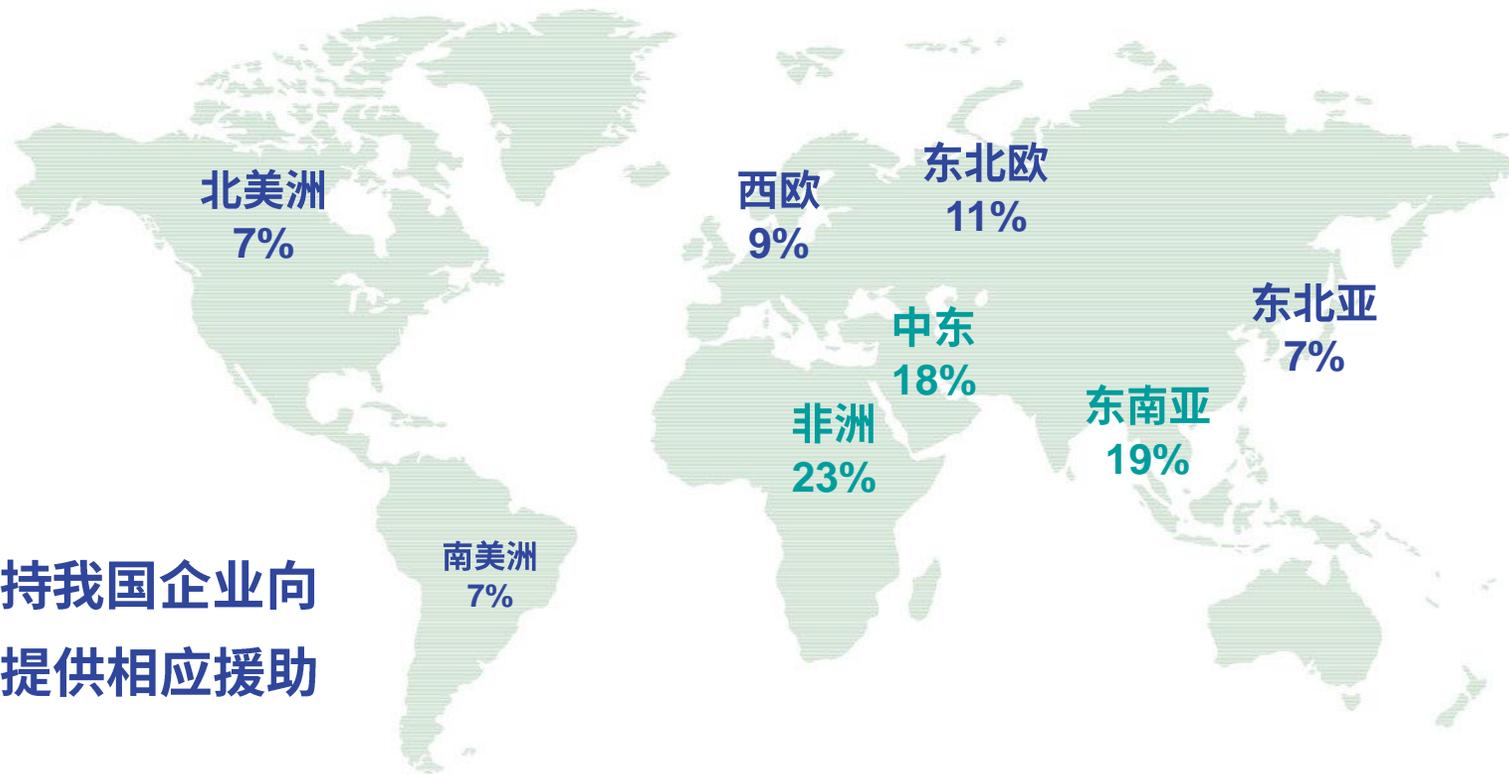
公众支持我国企业对外进行援助 特别是对医疗卫生条件落后的非洲地区

支持提供援助的国家或地区

N=2165

75%

的人表示支持我国企业向
其他国家提供相应援助



**BE
SURE.
ACT
SMARTER.**

GAME CHANGERS

