主持人：M、M1

被访者（冯雪）：1

被访者（吴建秀）：2

M：我先自我介绍一下，你可以叫我益嘉。然后呢，我们是一个第三方的市场调研公司，今天有一个品牌方委托过来想看看你们子女对老年人健康的看法，以及一些身体疼痛上面的，比如说膝部啊，腰啊、肩啊，任何的方向有一些什么过往的疼痛或者解决方案都可以跟我们详细地聊聊，然后去帮助他们做一些产品的改进和开发，所以你们有什么好的、坏的尽管说就行了，也甭管是什么牌子的，也甭管你觉得说的对的、不对的，这也没有对错之分，所以想到什么说什么就好了。

1：好的，好。

M：还是想请你自我介绍一下，因为之前都是别的同事跟你联系嘛，还有线上的同事不知道你的信息。

1：我叫冯雪，今年38岁，然后38岁，目前从事的汽车销售行业，然后这个是我母亲，今年已经64岁了，然后我是结了婚的，我平时没住这边的，因为这边是我母亲的房子嘛，我周末就会过来，因为今天是因为有这个项目嘛，所以直接专门过来的，平时都是我母亲一个人在家嘛，周末会过来看一下她之类的，就是这样的情况。

M：您母亲现在是一个人住在这儿吗？

1：一个人，因为我爸爸前几年去世了嘛，一个人住。

M：生活现在会有什么不一样吗？和以前比起来，就是你以前工作的时候和现在退休之后。

2：现在可以了，工作那阵好累，这阵轻松，退休了，可以到处去玩下，做点事。

M：现在阿姨你的一天怎么度过啊？

2：平常我一般6点过7点钟就起来了，家里弄好了就出去散下步，有时候买点菜，中午吃了饭没有同事约着去玩，就到社区去打点小麻将，主要是这种，晚上就去散步，吃了饭还要去散下步才回来，就是这样子安排的。

M：你一天过得还挺规律的。

2：有朋友那些约到到处去玩，一日游、两日游，到处玩一下。

M：因为我们刚才来的酒店看到下边有一群50来岁的，还是从广东那边来的，那种旅游团，你也会经常参加这种旅游团吗？

2：旅游团有时候还是要参加，他们联系到的我们要去，有时候朋友约着去玩嘛。

M：生活现在还挺丰富。

2：现在生活可以。

M：那你晚上吃完饭散会儿步回来一般多久才会睡觉啊？

2：一般就是11点半，有时候11点钟睡觉。

M：11点。

2：嗯。

M：相当于你现在每天都是这样，周末的时候，像你女儿会过来看你。

2：嗯，周末孙孙要回来。

1：我会带我儿回来看一下我妈妈，有时候我要住在这边。

2：有时候回来他们要住两天，有事他们玩一天就走了。

M：平常你会看一下健康方面的东西吗？或者说你现在的身体状况觉得怎么样？

2：现在还将就，身体。

M：现在有什么问题吗？你觉得？

2：现在我觉得还没得啥子问题，就是小毛病。

1：就是有点腰酸背痛、膝盖痛这种病，当然她有糖尿病，但是都是很轻微的那种，不是很严重的。

M：你说腰酸背痛的小毛病是现在才开始有的？还是说以前就有？

2：我以前就有，我原来工作的时候嘛，把腰杆闪到过，天气不好的时候腰杆就要痛，有时候要去按摩。

1：天气不好的时候。

2：还有膝盖也不好，有时候出去玩走路就有点酸痛。

1：打麻将也是坐久了也会痛。

M：这种是挺经常发生的吗？腰痛和膝部痛。

2：腰痛反正天气不好嘛，就要腰痛嘛。

1：膝部呢？

2：膝部有时候旅游走累了，还有坐久了就会酸，走路就是酸酸的痛。

M：你说走久了一般是走多久才会觉得疼啊？

1：问你走多久？走半个小时还是走一个小时就要痛？

2：有时候走40分钟，回来的时候就脚痛。

M：之前你身体也这样吗？能不能撑到40分钟？

2：没有，就是近一段时间，去年。

1：以前好一些。

2：还没退休都还好，退了休过后慢慢就感觉，特别是蹲不下。

M：蹲不下。

2：哦，蹲那个最恼火了，最关键是蹲跟脚酸痛，膝盖这里。

M：你会想是什么原因导致的吗？近几年。

2：可能是缺钙，我现在在吃钙。

M：缺钙。

2：可能是缺钙。

M：像缺钙这个事是你自己这么觉得还是说你去看了些什么东西或者别人告诉你的才有这个想法？

2：我有时候脚抽筋，人家说的脚抽筋说你可能是缺钙，就喊买点钙片来吃。

M：是你朋友说的吗？

1：其他阿姨嘛，因为其他阿姨她们也有这种症状，就比较有经验，聊到这些话题的时候就会给她说，她就会去注意嘛。

M：像你这个年纪的朋友有膝盖问题的人多吗？

2：多。

M：她们也是和你一样？

2：走不得路。

M：走不得路。

1：走久了会痛。

2：出去旅游有些都不去，走路就痛，就是这些。

M：她们跟你说是因为缺钙导致的腿抽筋什么的？

2：嗯，可能缺钙那些，反正现在吃着钙就没有抽筋了。

1：给她推荐，吃点钙片补一下，她就自己跑去买点钙片来吃。

M：你说吃了腿就不抽筋了，是吗？

2：嗯，不抽。

M：你的膝盖还疼吗？

2：膝盖有时要痛，有时候去走久了，脚就酸的，还要歇一下。

1：她意思是酸痛。

2：走回来的时候还要歇一下。

1：休息一下。

M：腿是抽筋因为缺钙，膝盖是别的原因吗？还是也是因为缺钙所以它才会走久了就会疼。

1：应该是走久了。

2：可能是走久了，有时候我们要走一个小时，回来的时候脚就开始有点酸了，就走路抬不起来，我们就要找个凳子休息一会儿，休息10多分钟我们又走回来，就这样子，回来我就要弄那个，平时有时候走路没酸就没用那个。

1：她以前是要去按摩，就以前，她意思是走久了现在会用按摩的按摩一下，以前没给她买的时候，她可能会去按摩店给她按摩一下，主要是走久了有酸痛的这种现象，她是这样子的。

M：你一开始出现这种现象的时候是什么时候？还记得吗？

2：我就去年开始的，我说咋走久了这个脚酸的，我说咋个的呢？

1：应该是岁数大了。

2：就开始了。

1：酸，主要是酸。

M：酸是哪里酸啊？

2：就膝盖那里一酸。

M：膝盖周边，是吗？

2：走路就突然没有力的那个感觉。

1：是这个地方还是这个地方？

2：这个地方。

1：这个边边上。

M：边边上。

1：膝盖周围。

M：就发酸。

1：对。

M：搭不上力是什么意思？

2：走路觉得多累的，累得很那种感觉。

1：有点累，有点软那种。

2：有点软那种感觉，脚就要提起来走。

1：使不上力。

M：那个时候一开始出现这种情况你当时怎么想这个事儿的啊？

2：我原来出现就是这样子情况，我说稍微走久点这儿酸的。

M：当时有想过什么办法吗？

1：应该是看了医生的。

2：看了妇幼嘛，芬那个药。

1：医生给她开了芬必得那个药给她，它那种好像治标不治本。

2：晚上上了床，有时候洗了就穿睡裤，就喷，就这样子，这样子喊你揉。

1：医生给她开的喷的药，她晚上睡觉之前上床，然后喷一下，自己这样子揉一下，就是这样操作的。

2：哦，就是这样子操作的。

M：你刚晚上还要穿着秋裤，是这意思吗？

1：睡裤，她说睡裤。

2：睡裤就大嘛，就这样。

M：就弄上来。

2：哦。

M：那个当时有用吗？

2：管不到用，有时去旅游团玩就痛，就整点芬必得，散步都不能走远了，去年的时候买了去弄那个，稍微好一点。

1：之前都去按摩店。

2：按摩是手弄。

1：专门有人用手给她按。

M：当时你一开始疼的时候看医生的时候，医生有给你说过什么吗？对你膝盖的这个。

1：骨质疏松还是什么？

2：医生就是要补钙，他说你缺点钙，我后来就在吃钙了，吃了那个钙要停，吃上半个月就要停一下，不能天天吃。

M：半个月停一下。

2：哦，它就要停，你接着吃上一两个月害怕脆，老年人跘到，它要脆。

1：意思是钙片吃久了里面的骨头会变脆，她只要一不小心摔着就容易骨折什么，就让她吃半个月停一下再吃，就不能连续地天天吃，就是这个意思。但是她给我反馈的就是她吃了之后，有时候其它的小腿或者是大腿抽筋的地方可能要稍微好一些，但是对膝盖的酸痛感是没有帮助的，还是说走久了或者走累了还是有这种感觉，有酸酸痛痛，软的，使不上力的这种感觉，是这样的，钙是不能补多了。

M：那时候去医院是阿姨自己去的还是？

1：自己去的，自己去的，我说我在上班，我也没时间，她自己去的嘛，她还是能走嘛，也不是不能走了，就让她自己去的，然后去了开喷的药，自己又吃钙片，我就没问过这个事情，但是后面她这一两年没有跟我说抽筋怎么样，她就说她的腰有时候会疼，膝盖的部位会疼，所以我去年给她想了一个办法，去网上给她买了按摩仪，因为之前她都是自己到外面的按摩店去按摩，因为我们家附近有一个按摩店，就是你给钱按一次的那种，我没有去了解过，听她说的，就是手工给你按。

2：手工按嘛，趴在那里。

1：趴在那里手工按。

2：弄一下管一段时间。

1：相当于人工按法，人工按摩。

M：当时你怎么想到去那个按摩店是在社区医院之后，是吗？

2：有时候就是去按摩店按，他给我按背，就将就按这个，一起就按了，就两样。

1：她有时候会腰酸背痛嘛。

2：因为那个店在我们这儿开得有点久了，大家都知道的，就这儿附近的人都知道这儿有一家按摩店，就去尝试了一下嘛，那种就是按一次给一次的钱嘛，就是那种。

M：你觉得体验怎么样？当时去的时候。

2：按摩了舒服。

1：刚刚按摩下来舒服。

M：他有给你说手法之类的吗？穴位是什么这些东西吗？

2：按摩有穴位的，像哪儿的穴位就要去按摩，按的都是手按的。

M：他给你按的时候有给你说膝盖按哪个穴位什么的，有跟你说吗？

1：有没有教你怎么按？

2：教了，他说你回去喷点精油，就膝盖这两边，还有腿，手揉一下下。

1：一百下，让她自己用精油喷到膝盖周围用手去揉搓它，搓一百下，就是这个意思，让她自己回来弄。但是这个东西肯定是要坚持的，我也不知道她坚持弄没有。

2：有时候不痛我就没有弄了，不痛我就不弄了。

1：没有坚持。

2：没有天天坚持。

M：你觉得像这种天天坚持的话，还会痛吗？

1：只能说缓解。

2：缓解了嘛，这几天脚就不痛了。

1：她应该是这种情况，我想的那个人教了她那种方法，她没有坚持，感觉就是说当时教了那两天膝盖不适就按一下，只要膝盖不出现不适的状况她就不理会她了，但是在我们看来其实我们认为应该是你不管疼不疼的时候都要去坚持，我个人觉得还是有那种缓解的作用在嘛，不是说能治好你这个膝盖酸痛的毛病的，但是至少有缓解成分在，但她就是不坚持做这个事情，所以导致我后来去给她买了这个按摩仪，这样子就要方便一些嘛。

M：你不觉得如果是每天搓一百下的话，会对你膝盖有什么好处吗？疼的频率会降低还是说怎么的？

2：坚持可能还要好一点。

M：你觉得可以，是吗？

2：还是可以，没坚持。

1：没坚持，老年人不坚持的。

2：我这个人就是觉得不舒服了，走路又不好了，晚上回来就弄。

1：不舒服才弄一下，意思是她出去不舒服了，晚上才回来弄一下，舒服了她就不管它了，属于这样子。

M：你觉得这个事麻烦所以不坚持？还是说就是没想起来，我疼的时候才想起疼爱疼？

1：可能就是想起弄一下。

2：想起弄一下。

1：我经常也在说她，我说你要坚持天天弄才行，你想起来弄一下这样子不管用的，真的不管用。

M：你也没天天去说。

1：我看到她我每次都说，你痛就按一下嘛，她也给我讲到按摩店给她说的，我也给她说了的，只要有时候回来看她的时候我就会跟她说，你不管是平时还是怎么样，反正今天出去走动了，她每天不是要出去散步吗？我回来的时候，洗了澡回来按一下嘛，她不听，她就是痛了按一下，我这两天舒服了，没有什么感觉了，就不管了，就是这样的。

M：精油是有什么作用？我看她说了用精油按。

2：是个润滑作用，弄了就拿那个纸巾擦干净就完了。

M：用过别的什么东西吗？我看有人还用什么艾灸什么的？艾草一些。

1：我没让她买。

2：我没用过，我看她有些是拔火罐，有些是趴到那儿周身都打起火罐。

1：她没用。

M：你为什么没去试试？

2：我朋友说不要去用那个，那个很脏的。

1：她意思是不卫生，就是拔了这个人又拔那个人。

2：拔出来乌的血，他说每天消了毒，你没看到，我从来不在那儿拔。

1：她就说别人没有消毒就给她，她就觉得有点不卫生，然后她也至于到那种程度嘛，要去拔火罐，每次就是人家给他按一下膝盖，按一下要不这个地方，她不是很严重那种。

M：那你觉得拔火罐是比较严重了吗？

2：拔火罐可能是有点严重，他们扯出来的，一圈一圈那个乌的，扯出来周身都是乌的。

M：就黑的。

1：黑的。

M：你觉得黑的意味着什么呢？

2：他们拔火罐是风湿有点重。

M：别人会说四川是湿气重的地方，不知道你们怎么想的？会有这种感觉吗？

2：是这种。

1：成都是盆地嘛，平原嘛，肯定是湿气重，因为我们就是本地人嘛，成都一般吃辣椒也凶嘛，你知道吧？吃辣椒就能除湿气的，所以我们自己生活在这个城市那么多年了，倒也没有觉得很严重，因为平时你也在吃辣椒应对嘛，可能就是针对深圳过来的或者是广州过来的朋友，你们不怎么吃辣的，如果你们长期在这边生活一段时间，你们就觉得那个湿气对你们来说有点严重，因为我们是长年累月生活在这边，又在吃辣椒，在经常性地吃辣椒，因为我们每顿饭菜可能都要带一些辣椒，可能吃了以后就没感觉，因为好像说的辣椒有抗湿气那种，反正就是那个体质吧，生活习惯吧，可能能应对那个湿气，我们成都人自身没有感觉有湿气，都是听别人说湿气怎么重怎么重，但自己其实生活在这里没觉得啊，很好啊，一年四季都是这样过的啊。

2：她们老了就觉得，长期住一楼的。

1：住一楼的可能，住一楼的他们就觉得湿气重。

2：我们都是住的楼上。

1：她说我们没有住一楼，我们都住楼上，一楼的住户那种感觉要强一点，一楼就是挨着地面嘛，可能雨天，成都下个雨什么的可能就感觉湿气就要比住楼上的要严重一些，我们现在是没有这么觉得的，我和她都没觉得，因为我们都是本地人，我也是出生在成都嘛，生活了30多年没有什么感觉的。

M：像你们身边人有这种风湿，因为你也刚刚提到了风湿嘛，有风湿关节炎的这种多吗？

2：我们朋友还有几个。

M：她们是怎么？

2：她们也是属于膝盖痛，她们还用那个

1：伤湿膏吗？

2：不是伤湿膏，护腕，这儿戴一个护腕。

M：护膝。

2：护膝的。

M：平常她们都戴出去，是吗？那个护膝。

2：嗯，她们有时候要戴那个护膝，出去玩的时候要戴护膝，不能冷到了，特别冬天就要戴起那个护膝。

M：冬天戴？

1：对，冬天戴护膝的，不能冷。

M：可以加热的吗？还是怎么样？

2：我也不知道，她们买那个护膝套在这儿。

1：我觉得应该不是，加热都是要通过电这种形式。

2：没得电，买的那种护膝。

1：很普通的那种。

2：厚的。

1：只是起个保暖的作用。

M：你买过那个东西吗？

2：我没有。

1：她还没得那么严重。

2：我还没有她们那么严重。

1：她是要不要膝盖痛，她又不是天天膝盖痛。

2：她们都不能穿裙子，我有个同学她就一年四季都不穿裙子。

1：对对，不能穿裙子。

2：最热的时候穿的裙子都多长的。

1：要遮住膝盖的。

2：我看到一回她穿裙子。

M：你周围的人穿护膝的，还是有这样的，膝盖非常疼的那种。

2：我没有，我不痛。

1：人家你说朋友痛才去买的那个啊？

2：她们要去买，她们有点严重要买。

1：我理解的其他阿姨比她的情况要严重一些，个人体质不一样吧，因为根据身体变化来看吧，可能其他阿姨要比她严重一些就自己买的护膝的来保暖嘛，因为那个地方是不能受冷的，不能受寒的，就是这样的。

M：你还用过别的什么方式吗？你还说看了医生，也去过按摩店。

2：还有上次她们叫我买的那个药，我屋头都有那个药，擦那个药有点好。

M：谁给你开的？

2：是我们朋友介绍的，58块钱一盒，我们在药店买的。

1：药店买的敷的药。

2：喷的。

1：也是喷的。

2：有时候痛了以后喷上去，那个药还有点好。

1：但是也是治标不治本的。

M：觉得有用，是吗？

2：有用，有用，她们有肩周炎，肩上她们就用起。

M：那个东西马上给你缓解了还是怎么的？

2：缓解了，第二天就不痛了，坚持用几天嘛，坚持每天晚上上床的时候就喷，我都还没用完，还在那儿。

M：你现在还会用吗？这个东西？

2：要用，有时候要用。

M：现在一般什么时候会用呢？

2：也是膝盖不舒服的时候，假如说我晚上散了步今天觉得膝盖软，回来洗了澡就要用。

M：是敷的东西，是吧？

2：喷的。

1：它是要喷的，它是要用手自己搓一下。

2：它是喷的，像香水喷的那种。

M：您对它这个东西有什么觉得不好的地方吗？

1：有没有觉得不好？

M：用的过程还是说用之后、用之前都可以。

2：我觉得每次用了还可以。

1：还是有效果。

2：有点效果。

1：有效果她就觉得好，老年人都是这样的。

M：给你开的这些有保质期吗？我在想这个东西。

2：它有，说明书上也有，他们介绍自己去买的，药店里买的。

1：肯定就是在保质期内用，看过期了又重新买，本来那个东西也不贵，几十块钱一盒。

M：现在用的频率高吗？

2：偶尔用一下。

M：是一周会用一次吗？还是说？

2：我有时半个月用一次。

M：半个月用一次。

2：有时候我是膝盖痛。

1：我觉得还没给她买按摩仪之前她要得多一些。

2：现在没咋用了。

1：现在我给她买了，就用得少了。

M：买这个按摩仪之前你用得多吗？

2：用得多，一般有时候一个星期弄一下。

M：一个星期。

1：对。

2：那一次给我买过那个回来喊我弄，去年天天都弄，每天晚上都弄一下。

1：她意思是我后面给她买的按摩仪，把药喷的就停了，就用我那个按摩仪，她用药的就比较少了，可能要不然一个月或者半个月用一次，因为我给她说过，我觉得你这个东西是带药物性质的，喷的始终是带药的形式，虽然不是内服，是外敷的，但是用久了会不会有什么副作用嘛，我给她后来买了这个，我说你试一下这个，我说你换着，两个感觉一下，如果买了这个按摩的也有效果，那你就把那个药停一停，如果说我买这个没效果，那你就继续用你的药，我这样给她建议的。她现在觉得还是我买的那个有用嘛，可能她现在就用喷的药就比较少了，因为那个喷的药也是其他阿姨介绍的，因为朋友多，都会给她介绍，她也不去了解这个药到底有什么作用，反正用得好，直接去药店买回来就开始用，她用了之后才给我说，我回来看到她才告诉我这个事情，我在喷这个药帮助我这个膝盖缓解或者疼痛，其实我们也不是专业的，也不是医生，我们也不懂它这个药到底有没有其它的一些副作用，反正她说效果好，用了还是有效果，那你就先用着嘛。后来我是买了那个按摩仪，自从按摩仪给她了，我觉得我买的这个其实也不错的，她就觉得用了也行，我就让她把药停一停，就这样的。

M：你对药不信任嘛。

1：我也不是不信任，我作为年轻人，我们这代的人觉得那种外敷的药物，不管是中药还是西药什么的都是有副作用的，药这个东西反正就是带了药的成分，不管是外敷还是内服不管是外用还是内服我始终觉得不放心这种，你尽量不用药物，有其他办法去解决，如果你实在没有其他办法去解决只能通过药物，那就只有通过药物去治疗了

M：想问下就是有没有试过喷了药然后又用这个按摩仪

1：我不知道，不知道她有没有用过这个按摩仪

1：你有没有喷了药又用这个按摩仪

2：没有，没有用过

M：你不会觉得这样效果会更好吗？

2：没有，我没有喷了药又去用这个，我不敢，那个药喷了是湿的，然后这个又是带电的。我怕会触电，那个湿的你擦了万一把这个烧了怎么办

M：向您有些腰酸背痛或者是有其他的毛病，你平常有没有去关注这方面的信息啊或者是软件什么的

2：不会

1：不会，她全部都是那个朋友这些，聊到这个话题了大家就会讲一下，不会去软件上去了解这些信息，她弄不好

2：软件哪些弄不来，都是她们拍了照片以后发过来，就照着去买，朋友就说哎这个弄了膝盖，腰啊这些效果也好，相当好。你就去买嘛，就把图片发到微信里你就照着去买嘛，我就照着去买嘛

1：就是发到微信，她把图片发到微信就跟着去买，就这叫关注了。

M：那您平时会看关于健康方面的话题嘛，我看您刚刚就说有点糖尿病初期阶段，您自己回去刷这些东西嘛，从哪些地方去了解这些东西

2：要看的手机上要看嘛，有些时候手机上关于糖尿病吃那些的食物介绍嘛要吃那些药，能吃哪些菜，不能吃哪些这些要关注

M：从哪儿看的视频

2：手机上

1：腾讯视频是不是？

2：对，腾讯视频

M：您平时还有什么兴趣爱好吗？

1：就打麻将哈哈哈哈

M:：打麻将哈哈哈

2：打麻将还是，晚上去散步嘛，有时候约着同学去唱歌卡拉OK嘛

1：然后去一日游那种，短途旅游

2：有时候同学约着五日游，那种农家乐啊这些去玩嘛

M：您现在去的还多嘛，因为其实感觉之前不是有疫情吗？

2：疫情，疫情的话没出门了

M：现在放开了之后您有出去过吗？

1：有，才去了攀枝花回来

2：经常都出去嘛，她都说我

1：才去了，这都才去攀枝花

2：去了攀枝花玩了一个星期才回来

M：一个星期，是在今年？

1：今年，就是疫情放开以后，上个月

2：2月17号

M：像你们就是参加这种一个星期的团，在外面就是走路走多了也会出现这种膝盖疼得问题吗？

2：会的，就是我会用那个喷的药呢

M：哦，所以您会把那个喷的药带上？

2：嗯嗯喷的药会带上，我每次走都是带上了的，万一痛呢，走痛了我就晚上喷一下，喷了就揉嘛

M：那为什么就反而不带那个按摩仪了

1：太大了那个东西，她行李要装自己的衣服，那个东西又很大电用完了你还要找地方去充电那种

2：那个没有，没有出去我没有带那个，一般都是回来用一下

1：她说就是一般在家用

M：所以一般还是用哪个药管用是吧，平常出去。

2：不是管用嘛但是遇到了万一痛的时候给你弄一下，可以缓解一下嘛

1：还是可以预防一下嘛，万一以后出去玩的时候痛起来了也可以处理员缓解一下嘛，但是走久了没有发生这种现象的话就不管她嘛，反正就是起个预防的作用嘛，带着总比不带好嘛

2：对的，它是一瓶可以放到包包里

1：她那个小不占地方

M：去年怎么就想着买了一个按摩仪回来了？

1：因为当时是我们一个朋友，她说她妈妈在用，她给她妈妈送了一款，我说你推荐给我嘛，我说正好我妈过生了，我就当礼物送给她嘛，所以我朋友给我推荐了这款，然后我下来看了一下嘛，自己也去看了一下嘛，做了一些功课，了解了一下就给她买了这款，就当生日礼物送给她嘛。

M：刚才说到之前也有了解过肩颈、腰的，这些你有买过类似的产品吗？

1：肩颈我给其他人没买过，是我自己以前，但是都几年前的事了，我生小孩坐月子期间我的月嫂就给我推荐过，就是肩颈的那种，她说特别女人坐月子的期间是最虚弱的时候，她说你可以买一个那个，但是我记不住那个什么牌子了，太久了，她说那个带有中草药的成分在里面，反正披在肩或者是腰部上都可以敷的，我觉得还行，当时给她买了。但是它是有点传统的那种，它就是一个开关，它就不像我送给她的那种比较智能，可以选择什么什么，它没有，它那个就是一个开关打开以后披到这个肩上，也有加热的功能嘛，一会儿就热了，但是就没有其它的什么功能了，你敷一会儿你觉得热了，你觉得舒适了，你给它取下来就行了，因为那个东西也不贵，百把块钱，所以就是很传统的那种，用过这种肩颈的，其它的倒没有。因为我这个岁数还没有达到必须要靠这些来维持我的一个身体嘛，所以还没有。

M：你朋友跟你说起了这个膝部按摩仪之前你都是不知道有这个东西存在？

1：我是知道肩颈按摩仪，不知道有单独的，专门按膝部的这个是不知道的，没有下来单独了解过，因为我们朋友在说这个事情的时候我想起了，她在说到这个话题的时候，我说竟然有这种？我都不知道，我妈妈之前就是膝盖痛，她都只有买药来喷或者去外面按摩店，我说原来还有这种啊？她给我说了，正好她过生，那我下来看一下嘛，那肯定还不嘛，感觉有专门针对膝部这种按摩的，所以才下来了解到，赶紧就给她买了。

M：你朋友当时给她妈妈送过，她有说她妈妈用了体验怎么样？

1：她没说这么细，她就说用了还行，我也不知道她妈严不严重，反正送了她妈之后，她妈经常在用那个东西，应该效果还是可以吧，我理解的你经常在用那就证明有效果啊，无效果肯定就没有怎么用嘛，她就说她妈经常在用，应该还是有缓解的作用，因为她也没用过，她只是她妈在用，我听了反正都是老年人用的东西，试一下嘛，没有效果再换嘛，反正都是抱着试一试的心态去买的嘛。

M：从你了解这个事之后，你又看了一些什么吗？怎么就买到这一款？

1：因为这一款是飞利浦的嘛，大品牌嘛，人人都知晓飞利浦，那么多年的老字号的嘛，然后我下来还看了另外一款的，我看了一个松下的。

M：松下。

1：对，因为其实这两个品牌，就是说在我们国内这两个品牌都是一个大的品牌商嘛，都是百年老字号那种，包括我现在用的吹风机都是松下牌子的，反正就觉得这两个牌子首先从品牌来说我觉得都行，但是我下来看了一下，因为我先搜索的我朋友说的这款飞利浦的按摩仪，先大致看了一下，然后再去搜索了松下了，我只看了这两款，就从这两款对比了一下，反正我觉得，我可能是有点还是图我的个人喜好和颜值的问题，我觉得其实价格它们差别都不大，在我的预算范围内。因为飞利浦这个它当时上面好像是一千多，但是它有什么优惠，优惠下来要不到一千多，可能是900多块钱吧，哦，松下那款，飞利浦这款要更便宜一些，可能优惠下来就是699吧，就是去年买的699。反正就是两者中间就只差几百块钱，这个价格倒不是问题，只是我主要原因是从它的颜值上，还有一个功能上，松下那款它那个看起，从它的产品图片介绍看起来我是觉得有点莽，我不知道莽这个形容词，就是说有点庞大的意思，有点胖，有点庞大，有点厚重，就感觉是那种。

M：笨笨的。

1：对，笨重感，我觉得那种适合男士用吧，因为我买我妈，而且它的那个按键选择也不多，它好像就是，我当时看到就是什么低、中、高，它就分了一个低、中、高档，也是说护膝的，还有加热只有两个档，好像是多少度哦，我记不到了，只有两个度，低度和中度，就没有写明是多少度，它就没有写明，包括那个档也没有写明，就写个低、中、高，就这样的，一个低，一个中，一个高。后来我看飞利浦这款，这一款它的按键就比较清晰，多少多少度人家是给你写清楚了的，上面也会显示的。然后是什么什么档，有几个档，每个档的名称叫什么也是写清楚了的。而且款式也比那个松下的款式我看到要轻薄一些，因为我只比较了松下嘛，就这两款我看了一下，反正从颜值、价格，包括它的功能性这样对比了一下，我就觉得还是飞利浦的更实惠一点吧。因为松下的那个确实看起来，而且好像还不是很便捷，我都不知道它弄上了能不能正常地走路，因为飞利浦这个戴上了，你要下床，因为我妈平时是在晚上时间弄，但是在弄的过程中可能要起来上厕所怎么样的，它还是可以不用取下来，不用从膝盖上取下来了再去上厕所，它可以把这个仪器拿在手上就走过去上厕所吧，松下那款我不知道行不行，最主要给我一种厚重感，我觉得太重的话，它本来膝盖就疼，我怕戴上会把膝盖压住那种，就是那种心理作用。人家也是说按摩的不会那种，但是你从外观上看下来就会有这种心理感觉，会不会太庞大了，太厚重了就把她的膝盖压住，反而对她的膝盖不是太好，这样子想的，当时就买的飞利浦这款比较轻薄的。

M：你当时说松下那个牌子是自己搜了松下还是？

1：我搜的松下，因为我知道松下这个品牌，我自己用了松下的吹风机，因为松下也是老字号，百年企业，反正就觉得要买牌子的话，我肯定只认松下和飞利浦这两个品牌去买，如果从品牌上来说哈。因为有些不了解的品牌，它无论把它的产品介绍得再好，但是你对它的品牌不是太了解的话，我就觉得不太放心嘛，中国人嘛，都是有这种，大家都知晓的，都用的，都是说口碑好的这种。那飞利浦和松下口碑都还不错嘛，我当时就是冲着这两个品牌去看的，我当时想着要不然就跟我朋友买的一样，她说的买的就是飞利浦那款，要不我就看一下松下的。反正我当时有点图颜值，我其实想的是哪个颜值更好看，因为送礼嘛，你还是要颜值好看嘛，就想哪款好看就买哪款，但是对比了，我觉得还是飞利浦那款颜值要略胜一筹。

M：我觉得你对这种大电器认知还蛮全面，松下你有一款吹风机，是吧？

1：对对。

M：你为什么觉得它有按摩仪这个东西呢？

1：我知道它有按摩仪，我朋友说了有飞利浦的按摩仪，所以我是这样想的，那既然飞利浦都有，那松下试一下，不管有没有，我输一下、试一下就完了，我送输了个松下按摩仪看有没有东西弹出来，它有东西弹出来证明就有。你想嘛，飞利浦都有了，我想松下的都有，因为都是电器商嘛，不可能这个电器商只生产这个，那个电器商只生产那个，各生产各的，我个人理解现在这个时代了，肯定都是通的。就是说什么东西，不管是说按摩仪还是电吹风，可能每个品牌下面都是有的，其实就是看你怎么去选择而已，就这样的。

M：你会买东西特别看品牌吗？

1：不，看要买什么，我买服饰就不看中品牌了，那买护肤品我肯定要看中品牌了。

M：像你买电器或者电子消费品这些？

1：要要，就这种小家电，包括给我妈妈买的这个美的的，包括自动饮水机，我们家还买了那个美的空气炸锅，有时候周末过来在她这儿住一两天，我就买了一个小的。我另外一个家用的是摩飞的空气炸锅那一款，包括微波炉用的品牌我还是要看中的，都是要家喻户晓的，美的都知道嘛，不会说没听说过这个品牌嘛。包括电饭煲，我们这儿电饭煲是去年才换的，换了一个小的电饭煲，我想她平时一个人煮饭就换了一个小的，小米的，小米也做得很多，就是它的知名度打开了，你以前知道小米就知道智能手机之类的，没想到它会做家电这方面的，后来它的口碑也出来了，大家都知道它也做这方面的，那我也去买啊，从我们的角度来看一定要买我们知晓的品牌，不是说大品牌小品牌，一定前提是要知晓这个品牌的，不要说没有听说过的。没有听说过，无论你这个产品做得再好，但是我对你还是不太了解，我对你这个品牌不太了解，所以我觉得我个人还是有点看中这个品牌的，当时就是买按摩仪的话，我只想从飞利浦和松下去看，其它品牌可能也有，但是我不太熟悉那个品牌就没有去关注。

M：说起按摩仪，在你朋友跟你说飞利浦之前，你对按摩仪这个东西心里有没有什么认知的品牌？

1：按摩仪的品牌啊？

M：嗯。

1：我想一想，好像还真没有了，因为我之前买的也少。

M：之前生活里就没有这个东西出现。

1：对，刚才给你说只有坐月子的时候我买一次按摩肩部的，但是这个是因为我们月嫂推荐的，我都不是冲着品牌去买的，是别人推荐给我，因为月嫂比较专业嘛，当时买这个东西都不是冲着品牌去买。像之前我肯定不太清楚，但是从以后，未来、将来来说如果要再去买按摩仪这种家用电器，用在人身体上这种我还是会从大的品牌去考虑吧。

M：如果说是按摩椅呢？

1：不管是按摩仪还是按摩椅我肯定都是从一个大的品牌去考虑。

M：也是像飞利浦和松下这种。

1：对对，万一我以后真要买一个按摩椅，这个不好说，有可能的，因为随着她的年数增长我说不定以后也要给她买个按摩椅回来，她腰痛的话，根据她的情况来嘛，也会考虑给她买啊，这个东西要贵一些，按摩椅肯定要贵一些，那肯定也要冲着大品牌去了，对。

M：你还挺看中的。

1：要看中，要看中，因为你不了解的品牌又花了那么多钱进去，得不到一些保障就不太好，体验感就不太好。

M：你刚才提到一个到货晚了，是吗？没有赶上你母亲的生日，是吗？

1：对，她12号，13号吧，我有点记不住了。

2：13号。

1：她是13号的生，我就是13号左右买的，想到是能到了给她拿过来，因为又不是周末，因为我周末才过来，可能就是晚到了两天，可能是14、15号到的，后来拿过来她生日都过完了，但其实也不影响嘛，自己母亲嘛，就是当生日礼物嘛，我没有纠结必须要生日之前或者是生日当天送给你的，这个无所谓，反正就是晚到两天，后来我又自己只能放假，周末的时候再拿回来，耽误了几天，就这样子耽误了几天时间才给她拿过来用的。

M：自从朋友那儿以听了这个是直到你买的这个期间，这个过程长吗？还是当天就决定了？

1：过程也不长，可能就一周的时间吧。

M：一周时间。

1：因为她给我说就是在生日之前的那个周末，我跟朋友聚会，闺蜜约出来玩嘛，可能她给我说了这个事情，我只有利用我休息的时间，比如说我下班晚上的时间，晚上空闲了就刷一刷嘛，就这样子，反正我看了没有多久，看了两三天还是一两天，我记不到了，然后就下单了。因为那个东西也不是说很贵，不是说要上几千或者上万或者是一个很大件的东西，需要你去反复考虑或者怎么样，也是一个小东西，对不对？所以没有花太多的时间去那个，不是说看了马上下单，还是对比了一两天，最后买嘛，买嘛，差不多要到她过生的时间了，就这样下单了嘛。

M：这时候你在纠结些什么呢？像你就看了两个牌子。

1：没有纠结，没有纠结，是说我只有晚上，因为平常工作很忙，可能只有晚上的时间，比如说我今天就看了一个牌子，专门看了飞利浦，可能明天才看了松下这款，最后一天，第三天的时候才再看了、对比了一下，再把它们两个综合对比了一下，价格各方面啊。包括我要看一些买了的人评价，你网上买有一些买过、用过的人它有一些评价，我都看一下，看一下这些评论有没有负面的消息，有没有评论它不好的地方啊，看到这些耽误了一下，最后就选择了飞利浦买了，也不是说我在纠结，当时买的时候是晚上比较晚，睡觉之前就在床上刷一刷、看一看那种，利用我一个碎片化的时间去看的，倒是没有纠结，就是从这两个牌子来选，要么就是飞利浦，要么就是松下，就是选一下哪个牌子就完了。

M：你在购买的时候，其实也是买快了，我现在听你这么说，你买回来之后，送给阿姨那个时候，你是先收回来她自己用了吗？

1：没有，没有，我收回来是寄到我老公那边家的，然后是周末直接给她带过来，新的，完全新的带过来，因为网上买都有一个7天无理由退货，对吧？

M：嗯。

1：当时买到到货，到我妈家这边都还没有超过7天，我是算着这个时间的，我觉得这个时间没有超过7天，如果中间有什么问题我还是来得及退的，所以我是当着她面去拆封的，拆封以后我就说我给你买了个这个，这个是针对膝盖来按摩的，我说你平常不要用那个药喷一喷，直接用我买的这个试一试，她先还不相信，她觉得有没有效果嘛，你花这些钱买这个干嘛？我说不贵，几百块钱的东西，我说你试一下，万一有效果呢，你就不要用那个药了，或者你用药就出去玩的时候用，你就用我这个，这个也不麻烦，就是充个电，没电了充个电，你自己充，我教她怎么使用了一下，飞利浦还好，这款还简单，我唯一担心的点就是觉得害怕复杂，我自己都感觉复杂了，我再去教她使用的话，我就觉得我肯定教不会她，我就会有压迫感，这个东西我都码不实在的，不会用，然后给她说也说不清楚，她肯定搞不懂，那这样子她用不来的话，她就不会用的，那你给她买了她就当废品给你丢在那里了，那不行啊，我都给你买过来了，你肯定要用。所以我当时自己当着她的面也试了一下，我说还简单，这两个功能好简单，我说来来来，我给你操作一遍，她平时我不在的时候她就自己操作嘛，刚开始可能有点不习惯，操作不是那么熟练，后面肯定还是用一用就对了嘛，她实在操作不好周末我在这边睡的时候就帮她弄一下嘛。她的习惯一般是洗了澡晚上上床的时候，我那儿不是有电视吗？她就绑起就看电视了。

M：是坐着用还是躺着？

1：靠着的，靠着的，不是坐在沙发上，就躺在那个床上，那有电视，她喜欢看深夜电视，她就绑好看，我说你看电视不要看太晚，你睡之前还是把那个解下来，万一提醒你没电了，该充电还是要充电，有时候我在这边的时候会提醒她，至于她平时怎么做我就不知道了。

M：我们过会儿再说一下阿姨你用的时候。正好刚刚你说了几个点，我觉得还挺有意思的。我这边也排了几个点，我想让你帮我排一下序，在这一行里有品牌什么的，刚刚听到你也说了一个操控的。

1：你说根据画的这个排个1、2、3、4、5、6、7？

M：对，如果说你送给像你母亲这样的人，排序的话，你会怎么排呢？

1：我可能品牌还是第一嘛，外观是第二，功能是第三，然后价格第四吧，然后评价第五，然后易操作第六吧，第七是安全性能，最后八、9就是耐脏或者是包装吧，可能这样排一。

M：你反而给同辈朋友、同事送礼的时候会有什么很大的区别吗？

1：根据这个排序吗？

M：嗯。

1：如果给同事的区别的话，可能就是品牌，前几个还是不变的，就品牌、外观，没什么区别，主要是看品牌、外观、功能性啊，我觉得没什么太大区别，区别不大，应该是区别不大。

M：平时还送过什么其它的礼物给一些长辈吗？除了这种按摩仪？

1：送长辈肯定是吃的方面，送一些什么芝麻糊、牛奶、水果这种吃的方面，一些饮食上的东西嘛，就给长辈，用的好像没有送过，用的我就给我妈妈送了一下，因为我妈妈是刚好需要嘛，就给她送了，长辈比较少，可能是同辈的多嘛，但同辈我们又不送这些按摩仪了，同辈都是我们这个年纪的。

M：也不是按摩仪，就是任何一种电器，也不一定是电器，就是那种产品。

1：送给长辈吗？

M：嗯。

1：好像以前送了我们舅舅一个微波炉，算不算？

M：算。

2：爷爷一个烤的东西。

1：还有送爷爷一个冬天要烤的火炉，那种很简单、传统的火炉，不是很复杂的那种电器，算吧？就送过这些。

2：还有给爷爷烤手的。

1：那个是热水袋，那种不算，这个是小东西。

M：那个时候送这些的时候会考虑些什么东西吗？

1：你说是送哪方面，就是按摩仪这方面的吗？

M：对。

1：我觉得还是要看他的需求和实用性吧，比如说之前送我爷爷那个电火炉是因为他刚刚搬了家，冬天成都这边是不习惯用空调的，然后又没有安地暖之类的东西，那肯定保暖的方式就要传统一点，就热水袋、电烤炉就要弄上，就是从他的一个需求点去送的，就看他需要什么。送舅舅的微波炉是因为他也是搬家，这样我们这个房子是拆迁返迁回来的，相当于是新家送的礼物嘛，当时他们家没有买微波炉，我看到他们家有这个微波炉，我们舅舅也是老年人，也觉得没有必要用微波炉，老年人就觉得饭菜热热一热性了，不会用微波炉。我觉得还是有需要，冬天饭菜开火热好麻烦嘛，就送了一个微波炉，就这样子的。反正这两方面我都是属于送长辈更多的是考虑他的需求点，跟同辈是不一样的，同辈也有需求点，但是同辈我可能还要更多地去关注它的一些外观或者他自己个人喜好一些什么东西去送。

M：像生日的时候送你妈东西，平常时间像这种节点会特意买一些什么礼物专门送给长辈吗？

1：之前送给婆婆妈，但都不是送的这种，是送的什么衣服之类的，一个保暖背心或者保暖内衣这种，保暖衣这种或者说是一些金银首饰，就老年人戴的那种玉什么的，但是就是比如说过年、过生我没有送，就是过年，中国人讲究传统节日嘛，就会送一些这些穿在身上用的东西嘛。

M：反而那个时候不去会考虑这种按摩产品，是不需要，是吗？

1：因为我婆婆妈是农村那边的，身体非常好，就没有这种需要，像她一直在活动基本上没什么毛病，所以我就按我平常理解的那种送一点她喜欢的，她喜欢衣服嘛，就给她送衣服，如果喜欢戴金银首饰我就给她送金银首饰，就是这样的。因为我总觉得按摩仪器这种东西需要送给有需求的人不管是腰部按摩的还是说膝盖按摩的，有这方面的需求你才送我觉得才合适一点。

M：像阿姨收到这款产品的时候当时有说什么？开始还说太贵了，怎么买个这个东西？实际上你作为送礼的看到阿姨经常用你会觉得这个礼物送对了。

1：我跟她是母女关系，不会说我会认为送对了这个礼物，还是可以的。我会从这个产品的东西，我买这个产品到底实不实用，后面我会问她我给你买的这个你用了一段时间感觉怎么样嘛，跟你喷的药比起来怎么样？好不好？有没有效果？我肯定从这方面去问她，我不会说我买得好对，我买得好好，肯定是用的效果。她后面跟我说还是有效果，那对嘛，我说你这个贵不贵了嘛，一分钱一分货嘛，不是贵的原因，我就要说她，就这样的。

M：比如说阿姨你现在用那款按摩产品一般什么时候会用？

2：我就是买回来的时候

1：晚上还是白天用？

2：晚上坐着休息的时候就用。

M：用的频率怎么样？

1：一周用到几次？

2：有时候两次，有时候又是三次。

M：是痛的时候用吗？

2：买回来那段时间几乎是天天在用，刚买，图新鲜感嘛，就用嘛。用了一段时间我就没用了，隔了一段时间这儿痛了我又用。

1：你看嘛，她什么都不坚持，每次都是这样子不坚持的，她就是给你好的时候她就不管，不好的时候就想起了，就是这样子的。

2：好的时候我就不管它，今天散步走了，回来该要休息了，回来赶紧洗了澡就要上床了。

1：她的意思就是只要是她有点不舒适了，在外面回来就要用了，想起你这个东西了，舒适了就不会用。其实我经常跟她说一周就坚持用个几次，不管你是痛还是不痛嘛，帮助舒缓你的膝盖，坚持用一下，以后就会很少有这个现象，就跟你吃补钙的一样，你不抽筋吗？你吃了补钙的还是有点作用，就不抽筋了，你坚持用这个产品，多用一段时间会不会你以后出去玩或者散步久了就不会出现这种酸痛的感觉了，可能要好一点了，也有，但是只有轻微一点点，不会感觉那么明显的。反正她也不会听你的，她只会按照自己的方式来，所以这个也没有强求她，没有管她的，她想用就用嘛，不想用就随她嘛，就这样的，反正都是送给她的礼物。

M：当时第一次用的时候对这个东西什么样的印象啊？

2：刚刚开始用那个还有点害怕。

M：有点怕。

2：电一扯，扯得多紧的。

1：她说那个档开关开了之后要调档嘛，不是那个气囊要收缩吗？有点紧，她又觉得那个是智能的嘛，带电又要充电的，她没什么文化，她会觉得会不会触电？那个紧了会不会觉得对她膝盖太紧了不舒适，所以她现在都用的舒缓档吧。

2：嗯，舒缓档。

1：太热了她又觉得太烫了会不会触电，她会有这种心理，她不太懂。

M：你是插着电用的，是吧？

1：没有，没有，就是充满电用的，因为她没用过，她从来没用过智能方面按摩的那种，外面都是手给你按的，也没有用过这种带智能功能的嘛，算她第一次用吧，可能就不太懂，可能就会觉得这个东西是通过电，因为你毕竟没电了要充电嘛，她就觉得里面是有电的，那这个温度高了会不会太烫了？会不会触电啊？或者电流穿过她身上她就有点害怕，就是才接触一个新鲜的东西嘛，我们都知道是不可能的嘛，她就不太懂，但是她现在自己用习惯了也就还好了，只是刚开始的时候她有点不太明白这个东西，所以我在教她，我说不会，我说你放心用嘛，如果你觉得温度太高了你就调低一点，你觉得那个档，比如说有强力档模式太紧了让你有点受不了，你觉得不舒服你就用舒缓档嘛，它不是分了什么活力档、舒缓档？有四个档，我记不起来了，反正有个什么档，就让她调成自己喜欢的模式，觉得舒服的模式来弄。这个档我教了她都可以自己去按，去选择的，又比较简单。

M：现在在家里吗？

1：就在家。

M：可以拿过来看一下吗？

1：我去拿，我去拿。还是比较爱惜，你看还是新的，还是比较爱惜。

M：爱惜。

1：对。

M：我看上面膜都有。

1：她没有撕，她没有撕，她不撕，我跟她说了，她不撕。

M：为什么不撕呢？

2：保护。

1：之前我们家还有个垫子，她保护的。

2：我朋友来了就要用。

1：她说好朋友过来了要把这个垫子铺起，老年人爱惜东西。

M：你觉得这个屏幕容易刮花吗？所以没有撕。

2：没有撕。

1：没有，她就是爱惜，不存在刮不刮花。

2：有些电器好多胶都没有撕，习惯了。

1：不存在说她害怕什么。

M：可以用一下给我们看一下吗？

1：给她绑起用嘛。

M：看一下阿姨自己怎么用的。

2：在床上没得事就这样子。

M：这个产品刚买回来的时候你学得快吗？

1：我学得快，不是她学得快。

M：你们俩是一起看吗？

1：我先是看，再教她的，其实我都没怎么看说明书，就是把这个开关按一下，我年轻人肯定懂，就给她讲了一下。

M：当时？

1：当时她有点不能接受，这个东西又这么大坨东西，这个绑上还要开电，她觉得有点复杂，又有点害怕这个跑电怎么样的，我说不会，我说你放心用嘛，你怕什么嘛，我还安慰她。老年人她接受新鲜事物是比我们年轻人肯定要慢一些嘛。

2：我一般看手机。

M：你觉得这种按摩方式还是加热舒服？

1：你觉得热度合适还是觉得按摩舒服？

2：我就觉得这个舒缓模式舒服

M：阿姨你对这款产品最喜欢的地方是哪个地方？

2：我喜欢它的气温升起的时候，然后放松和这儿这个温度有点适合。

1：关键你用的时候有没有效果？对你膝盖痛有没有缓解呢？

2：怎么不缓解呢？有时候一个星期不用都不痛。

1：那还是有作用。

2：有时候第二个星期一走，我脚又痛了，扯到那儿痛，脚软的，我就给我们那个同事说休息会儿，休息会儿看下手机走。

1：反正你就是痛了才用一下。

2：回来用几天。

1：用几天那段时间就可以保证不痛了。

M：你会跟你的朋友推荐这个产品吗？

2：我是给那个同学，给她说过的，我说你去买个那个嘛，哪天到我家里来，给她说过的。

1：她喊那个阿姨到我们家里来，来看一下这款产品，她就知道是什么牌子。

2：照着买嘛。

1：照着买，他们老年人买东西别个口碑传给他了，把照片发给他了，就照着买，就是这种，都是口碑传口碑的这种。

2：我说你到我们这儿体验一下。

1：不像我们年轻人要看评价。

2：她说哪天来一下。

1：你跟她说飞利浦的嘛。

M：反正在你使用之前觉得有什么麻烦的地方吗？或者不满意的？

2：刚刚才开始我觉得好奇怪，这儿绑反了，现在用惯了就对了。

1：刚开始我教她怎么弄，后来我就走了，她自己绑不好这个东西，有点不习惯，现在用熟练了，我跟她说很简单，我后来回来又要教她一次，你分不清怎么绑，你就把这个对着你自己就知道哪个是正面了，哪个是反面了，我就这样教她方法，其它的有没有觉得不好的地方？取下来麻不麻烦？

2：不麻烦，把这儿关了，就把这儿拿出来给取了。

M：使用过程中有发生过让您觉得体验不好的地方吗？你可能是上个厕所，有过这样的经历吗？

2：上厕所有点麻烦。

1：还是有点麻烦。

2：有点麻烦。

M：你觉得哪里麻烦？

2：我一般就是要把它用完了取了才上厕所。

1：我是觉得她可能上厕所要拿着这个东西去上，从床上下来不太方便。

2：我一般忍着用完了一个小时或40多分钟。

1：取下来再去上厕所。

M：这个过程憋着。

1：她爱惜东西嘛。

2：沾了水呢？

M：不能沾水。

1：对。

2：都是用完了才去那个。

1：如果是我来用我觉得没什么，我觉得没问题，上厕所那儿不是有一个凳子吗？放在凳子上。

2：我害怕沾水，要洗手。

M：要沾水。

2：沾水要触电。

M：还有什么其它的地方吗？

1：其它不好的地方？

2：就是不能按那个强力度，我觉得按强力度好吓人哦，呵呵！

1：紧，她说按到强力度就觉得有点紧。

M：你是觉得你害怕一不担心按到了强的。

2：就是。

M：一不小心就按到了。

1：是很紧吗？我咋个从外边看不出来，她自己感觉，是不是很紧，我给你按个强力模式。

2：紧了，快快快，给它按过来，她按了四个圈圈了。

1：有点怕强力模式。

2：我就不按那个强力模式，按这个45度。

M：所以你觉得45度是已经够热还是说是你最舒适的温度？还是说你害怕再加温？

2：不不，50度我是冷的时候按，像这个天气只按45度。

1：还是根据天气来，冬天就要50度。

2：冬天要50度这儿才感觉有温度，这儿才有感觉。

M：你说的这两点特别好，一个是怕它沾水，所以就不上厕所了，一个是你会怕不小心按到那个按钮。

2：有时候就是，咋个呢？赶快一看，哦，那个模式，四个圈圈了。

M：还有没有其它的什么点让你觉得一下子有点担心或者是有点害怕的这种地方？

2：没有了，现在用久了就用这个用惯了，我就不担心，主要是你注意到不要按到强力模式就完了。

1：刚开始会担心触电。

2：刚开始回来我还是害怕触电，她说不得触电，随便你用，它这个电没得了它这儿要说话。

M：会说话。

2：我就明白了，将就用完就把那个插起。

1：用数据线插起。

2：就充，充几个小时，有时候充两个多小时，三个小时。

M：你会记得平常充它充多久？充电。

2：有时候晚上睡觉了我就给它充，充到天亮。

M：差不多一周得充几次电啊？

2：一个星期就充两次用三次、四次就对了。我坐在那儿看电视，看那个连续剧。

1：她就喜欢在床上弄，因为今天是示范给你看，就坐着，其它都是在床上。

2：我在床上丢到那里。

M：是半躺，是吗？

1：就靠在床上。

2：就在床上垫起两个枕头靠着，脚伸起，有时候这样蜷起。

M：用完之后放哪儿？放床头吗？

2：还是放在那里。

1：就床头，一般她的东西都放在床头。

M：我这儿正好有其它几个膝部按摩仪，你体验一下。

1：我教她怎么用，把你这个取了。

M：这个看一下自己会不会操作。

2：这儿开机啊？

1：先说咋个绑上去。

2：这个简单嘛。它是包一个吗？

M：一个。

1：它是包一个，看你咋包。

2：你可以买它这个更方便，还可以外面带起走。

1：这是什么牌子的啊？

M：这个就SKG。

1：没听说过，这个就要教她了，不会。

2：开关在这儿，这是开啊？

1：嗯。

2：来电了。

M：来电了，呵呵！

2：它只在这儿吗？这个位置，这个只有这种模式啊？

M：你可以加减。

2：不能按加了，有点大了。

M：加是上面写的热敷。

1：热敷高档就比较热。

M：你觉得这个是调力度的，是吗？

2：嗯。

1：中档、高档、低档。

2：这个呢？

1：这个低档，先试一下。

2：高档有点感觉，又热和。

M1：舒不舒服？

2：高档要舒服一点，低档就没得这个感觉。

M：你知道怎么调振动吗？

1：咋个调？我都不晓得咋个调？

2：这儿在响。

1：就是在振动。

M1：振动有没有感觉？

2：感觉热乎乎的。

1：振动呢？振得凶不凶？  
2：这个它只是这一坨，这个出去玩的时候，去旅游起到缓解，就晚上在宾馆头弄一下就可以了，这个适合带起走。

M1：这个可以走吗？站起来可以走的。

2：哦，这个方便。

1：她意思是出去旅游，但是在家里的话，还应该是这种。

2：但是我觉得它有点松了。

1：你自己戴紧点就完了。

2：走着走着就掉了。

1：你自己戴好了。

2：但是戴起走电就遭不住，用不到一会儿就没得电了啊？

M：你觉得害怕没电了，是吗？

1：没电了，要找地方充电。

2：走一下就没得电了，只有晚上回来找地方充电，这个挺好的，在家头要用这种，这种不错。

1：在家头用这种吗？

2：嗯。

M1：那你喜欢旅游，还要这款贴着皮肤用，在里面。

1：不穿裤子套上去。

M1：对，这个按电的可能到时候会去掉的，这就是一个小电池嘛，一安上它就会发热，这个它用电用得很少，它是那种脉冲，不知道你了解那种吗？

1：这个是要贴在皮肤上的。

2：穿进去的？

1：对。

M1：这要穿进去，你看这一块是会有小电流，像针灸一样。

1：她要担心触电了。

2：这种我不用。

M：担心触电。

2：我怕被电。

M1：麻麻的。

2：我在那儿做腰部的仪器就是颤抖，挨着肉的。

1：就害怕，这个买回来第一个她就跟我说的有电，我说你不懂，它是充电的，不会说你弄了就会触电。

M1：这个确实有电流，针扎、针灸的感觉。  
M：你是对贴肤这个事有很明显的排斥吗？

1：不是贴肤，她是觉得贴肤有电流，怕电。

M1：如果是这种不带电，没有电，但里面有一个加热膜，就像这样会升热，穿在身上。

2：只有热吗？

M1：只有热，平时只是有加热的。

1：你这样说的话，这款就适合她那个朋友，她刚才不是说有一个朋友吗？那个阿姨长年累月都穿裤子，穿裙子。

2：她要套个这个。

1：她要套个护膝的。

M1：护膝？

1：对。

M1：我们在护膝上搞一个生热，能够提供热的那种。

2：那个可以，那个买了给她介绍，喊她买  
M1：一个护套、一个护膝才要2、30块钱，带热的可能要2、300能不能接受？

2：咋个不能接受呢？这个接受，你又不是好贵。

M2：你是可以接受，但是你觉得你朋友呢？

1：他说阿姨得不得接受？

2：我接受朋友都能接受。

1：只要效果好。

M2：像这种穿在裤子里面，但是它里面还是可以穿秋裤的，只是类似于一个护膝的，但是有热敷功能，你自己会使用吗？没有电，但是会加热的。

2：我还是喜欢那款。  
1：如果带去旅游就买这款，如果推荐给朋友的话，另外的阿姨就这款。

M2：为什么家里适合这种？

2：因为这个的热度感大一些，才起得到作用。

M1：你说这个强度感大一点。

2：哦，你这个只有温度。

M2：这个多少钱？你自己评价。

2：这个可能要几百块钱，这个才两百多。

M2：你说这个？

1：你说这个多少钱。

2：这个两三百。

M2：这个呢？

2：这个一百多。

1：你的意思是这个比这个贵？

2：这个比这个绝对要贵点。

M2：贵在哪儿？

2：它要舒缓这些，有哪个功能。

M2：就是它会振。

2：会振。

M2：这个功能多一点？

2：这个功能多点，你去旅游的时候到处走，我晚上拿出来给我弄完，我又把电充起第二天扯了，万一第二天脚不痛就不弄，第三天，万一玩四五天呢？你又弄一下。

M1：是，晚上充电就行了。

2：晚上宾馆都有充电的，带个数据线。

M2：为什么你觉得适合你朋友？是因为她不爱走路，是吗？不爱旅游，是吗？

2：她不去旅游。

M2：她为什么要用这个呢？

2：我看到她用护膝，你这个自然产暖，这个又轻便，戴在身上。

1：比她那个护膝好一些？

2：嗯。

1：护膝的厚吗？

2：哦。

1：阿姨戴的护膝厚重感，她觉得这个轻薄，就这样子的，还是根据人的需求来的。

M：但是阿姨出去玩不都是带药吗？带了药还需要带这个东西吗？

1：就不带了，有这个还需要带啥子药喃？

M2：她就用这种。

M：你就觉得这个比药好，是吗？

2：我把它装在箱子头。

1：我一再跟她讲少用药，少用药，不管是外敷的、内服的。

2：外用药无所谓。

M1：什么药？

2：那个牌子多神奇的，用到腰杆特别好。

M1：膏药贴？

2：不是贴的，喷的。

M2：腰部用。

2：腰杆、肩椎都可以用。

M1：什么感觉？喷了以后怎么样？

2：凉乎乎的。

M1：黏乎乎的。

2：嗯。

M1：有没有感觉火辣辣的或者怎样？

2：不不。

M1：就黏乎乎的。

2：嗯，有点带冰的那种味道。

1：比较凉，不是黏乎乎，是凉乎乎的，它是喷了以后比较凉嘛。

2：我那天腰就痛得很，我就天天都抹。

M1：那个是冰敷镇痛的感觉。

2：哦。

1：就是排解一下痛的功能。

2：原来没介绍这种，你们今天来介绍这些，我还不晓得有这些。

M：你那款产品会什么时候用？是冬天用还是夏天用？

1：夏天会不会用？

2：脚痛咋不用喃？痛的时候用，不痛尽量不用。

1：不分季节嘛，只是分痛不痛就用。

2：热天痛不弄就难受，你再热还是要弄，坚持一个小时嘛，最多一个小时嘛。

M：刚才说坚持，就是夏天用着太热，是吗？

2：肯定热。

1：如果家里开起空调稍微好一点，没开空调肯定热，我都能想象得到。

2：去年好热，去年好吓人，天天空调都开起。

M：如果说这种按摩仪有一个春夏款的，之前不是有秋冬款吗？如果有一个夏款会薄一点你会觉得怎么样？

1：你的意思是不是冬天用这种有温度的，到夏天就没有温度了，只有振动的这种，是不是这个意思？

M2：她说材料更轻薄，穿着更透气，就跟我们冬天穿的衣服厚一点。

1：他意思是你现在用得比较厚，到夏天再设计一款很薄很薄的那种。

2：还是可以，你夏天就用这一款。

1：我觉得我的观点不一样，我就要从功能上来说，不要从材料上来说，要从功能上来说，我夏天本来就嫌热，你有这个温度设置，你夏天能不能设置一个还是有温度，但是这个温度有一点点就行了或者就不设置温度嘛。

2：你不设置温度这个就起不到作用。

1：那就设置温度，但不要太热的温度，就分个夏版，然后冬天我有选择，太热了我就选择高一点的温度。

2：除了夏天，这个春天、秋天、冬天都用这个。

1：他就是说整两款，你刚才说从材料上弄我觉得有点鸡肋，功能上来弄还可以。

2：哦，功能上达到效果，不是材料的问题，我也觉得不是材料的问题，要功能达到效果。

1：我觉得这种按摩的产品还是有针对性的，还是要解决你身体根本需要来设计的，而不是我外观好看，我材料做得好怎么怎么样，要起到作用，如果你材料设计得再好，功能设计得再好它起不到缓解我这个痛的作用，那还是一个废品，真的。

2：材料粗点都无所谓。

M2：就是要功能。

2：对，主要是医病嘛。

M1：这个感觉有的以为会掉到地上的感觉。

1：这个有点重，她就爱惜，上厕所不敢用，她就怕沾水了，又怕掉到地上摔坏了，她害怕我又说她。

M1：这上面字肯定是看不见吧。

1：戴眼镜应该看得到，上面这个字。

2：这个咋个看不到呢？舒缓模式、活力模式、唤醒模式，强力模式，我是近视眼。

1：我其实觉得这个东西有点重，如果这个东西轻一点好一点。

2：就是重一点。

1：轻一点就可以上厕所了。

M1：这个没问题。

1：这个没问题，这个进水就怕坏了。

M1：有什么揉捏的、捶打的，机械的按摩有用过吗？

2：我没有，我一般自己揉。

1：或者去按摩店让人家揉。

M1：你揉的目的是怎么才舒服呢？就这样不停地揉，是吧？

2：就揉这一转，按摩店里头就这样子的。

1：按摩给他教的这个手法，是去学的，也不是很专业。

M1：他告诉你这样有什么好处吗？

1：按摩就缓解这儿的肌肉，松驰，他说的是松驰。

M1：哦，肌肉松驰。

1：没那么酸嘛。

2：膝盖这样转。

M1：活动膝盖的感觉。

2：哦，活动膝盖，你每天弄一下，有时痛了我才去，有时没痛就没去。

1：坚持不到，所以说靠这个我觉得要实用一些。

2：喊做那个老年操，有时候想起了就做一下，他教了几个动作拉筋的拉筋操。

M1：跳广场舞那个，是吗？

2：做这个，有时候晚上又没做。

1：她说的是做操的形式，不是在外面跳舞那种。

2：老年人拉筋。

1：那种只是起一个预防嘛，这个当时买我想的是至少放床头旁边随时看得到，想起都可以弄一下。

M1：我们膝部不舒服是因为什么原因？知道吗？

1：就是年龄大嘛，我觉得就是年龄大了，年龄大了什么病都出来了，以前刚刚退休那会儿没有这些问题的，她就这两年上岁数了，这儿64了。

2：我有点糖尿病。

1：有糖尿病开始我觉得什么毛病都出来了。

2：有时候这儿又痛了，那儿又痛了，这段时间舌头痛，这才吃的B2，喊我吃B2，这两天才舒服的，那几天海椒都沾不得，只能吃点白的。

M1：你的肩颈这些呢？

2：我肩还好，我没有颈椎炎，我们朋友好多都有颈椎炎，她们随时围巾都要戴起，帽子戴起。

1：怕吹风，她主要的问题就是腰和膝盖这个地方。

2：膝盖就是最近走久了，这个脚就软的。

M1：你现在上楼梯膝盖会疼吗？

1：不上楼梯，这儿电梯。

2：原先是住三层楼就上楼梯，要不要软一下脚，这样上就

M1：一下子就疼了。

2：一下子就闪了，现在就坐电梯，就没得啥子，现在蹲不行，出去旅游。

1：她说蹲，她要蹲下来。

2：蹲了起来就恼火得很，起来不到，有时候半天都撑不起来，就那种，只能坐坐便的，我尽量去坐坐便，出去旅游没得办法，有些有拉的，拉到要好点。现在出去旅游我就到处找坐便的，找蹲的没得拉的有时候半天都撑不起来，我脚走路就是软脚。

M1：走不了多长。

2：哦，现在蹲也恼火。

M：阿姨你也有腰疼的问题。

2：有。

1：有。

M：为什么没有买一个？

1：因为去年买的嘛，她去年给我说的更多的是这个地方。

2：腰就是下雨了，阴天，就是天气不好的时候腰有点痛。

1：今天的生日礼物就是送腰的吧。

2：我记得她们给我买了一个腰带弄起把我吓得安逸，好像哪年给我买了一个腰带。

1：那个不算，那个是传统的产品。

2：传统的，一般的，也是插电的，插起“呜”，多恼火。

M：谁买的？

2：她给我买的。

1：很多年前了。

M1：是啥？

2：是个腰带。

1：我都记不到了，太久了，没怎么高档，几年了。

2：反正是有点带电一样。

1：是插电的。

2：你把电一开，“呜”，好吓人哦。

1：老款的那种。

2：好多年前的。

1：我以后给你买一个智能的那种，不给你买那种了。

2：没用，我丢了。

1：我没结婚之前买的，好多年前了。

2：哦哦，那阵买的，不晓得那阵买成好多钱？可能一百多两百块钱，没用了。

M2：你当时搜索飞利浦的按摩仪的时候只看了这一款吗？

1：没有，没有，还看到它其它的，但是没有细看，只是大概看了一下，我刚刚看的有点像那种，没有细看，反正就是像这种，才卖300多，而且我觉得那个适合年轻人用吧，年轻人健了身下来可以走的那种，我就觉得那一款不适合老年人，就没仔细去看。

M2：你是看图片觉得它就是年轻人的？

1：它有个视频介绍，打的视频介绍就是年轻人健身下来在用那个。

M2：就是视频宣传的内容感觉是年轻人用的。

1：对对对，就不适合，再加上价格也太便宜了，不太时刻

M2：当礼物。

1：对对，才三百多。

M2：这个东西当时的视频或者图片是老年人在用吗？

1：这个当时没有视频，它就是图片。

M2：但是这个是有年轻人的视频。

1：对。还有一款飞利浦的是那种，它就不是这种分开的，它是连起的，好像那款也是图片介绍，就是老年人在用，但是说那个还可以取下来用手怎么样，绑手怎么样，你把手放在上面，怎么形容呢？就是这样子一个长方形的。

M1：是年轻人的东西，一个壳，是吗？

1：哦，一个壳，就是年轻人用的，就不像这两个，它这种不行，而且那个价格好像还更贵一些，所以我就觉得看来看去还是这款合适，因为我重点去看松下那款了，松下和这款，但是松下那个它的颜值有点丑。

M1：是不是觉得很大，是吗？

1：很大，有点像男士，如果我爸还在送给我爸比较合适，它那款上面有一个这种

M2：显示。

1：显示屏，它就是显示温度低、高，然后还有一个档，档就是低、中、高，它就不会像这个显示的是温度是45度、40度、50度给你说明了，它的档有活力档、有强力档、有舒缓档，它就没有，它就是低、中温，就看起很简单。反正我觉得这个要清晰明了一些，我想到给她用，给她用她要理解一些，用那款一个是笨重了。

M1：是不是很大。

1：它是黑色的，然后上面就是一个黑屏的东西，然后也是缠。

M1：是多少？

1：原价是一千多，好像折下来是900多，还比这个贵。

M2：那你觉得这个上手难度大吗？你听这些东西听得懂它在讲什么吗？

1：听得懂不？

2：听得懂啊。

M2：相对于你现在用的这个来说，你觉得哪个更容易理解一点？

M1：更好操作一些。

M2：它这个还显示了屏幕嘛，但是那个直接是语音播报的，这个就是有图片，这个有声音，这个理解性来说有差别吗？

2：也有点差别，这个声音多清晰。

M2：哦，声音清晰一些。

2：这个还要仔细听它说的啥。

1：我就觉得这款好，这款好简单嘛，开机这样就开了，温度这样点一下45，点一下50，她就容易理解。

2：它这个还是充电的啊？

1：它就很大声。但是要看屏幕和听声音还是喜欢这款。

2：嗯。

M2：刚刚女儿讲的智能功能，怎么理解你说的智能功能这个事情？像之前给妈妈买的东西不是智能的，那个腰部的。有些产品你又觉得智能功能。

1：我说的智能功能可能理解的就是肯定有像比如说这款的，像比如有温度设置，有档位调节，有各种模式的。就是区别于那种传统意义上的，我自己也其实买了一个那种肩颈的嘛那个就是插了电。

M2：插了电直接加热。

1：直接加热那种。就没有这种什么选择几档几档这种或者说哪个温度哪个温度或者还有什么其它附加功能的，反正有那些东西我理解的就是智能的。

M2：就是能精确地控制，对吧？

1：对对，有那种功能的，而不是那种传统、单一的，我按了开关键或者通了电热和了，我用一下，没电我又去充，那种就是传统的。

M2：那你觉得冰箱是传统的还是智能的？

1：我们家冰箱肯定是传统的，人家现在智能的冰箱可以调，还有什么可视的，都有。

M2：还有屏幕的。

1：对对对，还有屏幕教你炒菜，我们这个是传统的了，我们家都是用传统的。

M2：你觉得智能的功能对你买东西来说更容易打动你吗？还是有或没有就还好。

1：要看是什么东西？

M2：按摩的。

1：你说是我用还是她用？

M2：她用。

1：那她用的话，要有智能，但又不能太复杂，对吧？你如果是智能的，但是你弄得太复杂了，去增加繁琐的这样功能，那样功能，对她来说用起来是非常吃力和恼火的。

M2：就是要简单易用。

1：简单易用，但是又不能太过于传统单一的易用，但还是要有智能的。

M2：为什么觉得太传统的不行？

1：传统的我就觉得它没有什么效果，我买这个按摩仪是想起到一个问题的作用，你太传统了，有些功能都没有，它就很简单的、单一的，我觉得你到底有没有效果？有没有用呢？买回来没什么效果，用一次就不想用了，扔在那儿，不浪费钱吗？

M2：还是要功能多一点能够选择到适合的东西。

1：对，但是呢，这个功能前提不能太复杂。

M2：不能操作复杂，功能是要有。

1：不能操作复杂，你这个说对了，如果老年人用她很恼火的。

M2：你刚刚问我第一反应是给她还是给自己。

1：对。

M2：那给自己会有什么差别吗？

1：给我的话，你说的操作复杂一点、功能多一点，反正我这个年龄段的人还是能看说明书看得懂，那我还是能接受的。

M2：那你要买智能的还是传统的？

1：智能的。

M2：就是你跟你妈妈的差别都要智能的，但是你要功能多，但是复杂一点也可以的。

1：复杂一点我可以接受，她就要简单的操作，对，有这个区别，不然我要费很大的力去给她讲解。

M2：我刚才听到一个很有意思的点，你买很多东西都要买品牌，我就刚刚就观察有西门子，有美的啊，都是品牌的。

1：对。

M2：但是你其实还讲到了一个摩飞空气炸锅？

1：对。

M2：你觉得这个摩飞是一个大品牌吗？

1：摩飞它也不算大品牌，但是我买这款是被它的一个点吸引，它区别于现在空气炸锅的一个，它是双仓的，因为现在很多空气炸锅它是单仓的，包括我给妈妈买的这种，说是给她买的，其实是我自己用，我偶尔在这边嘛，就买的红颜色的美的的空气炸锅，它就是很传统单一的一个，我当时被摩飞吸引不是因为它的品牌，是因为它确实是双仓的，然后我要给小朋友弄一些食材嘛，我可以这边弄荤的，那边弄素的，或者这边弄烧烤，那边弄甜点。

M2：你喜欢的大品牌没有双仓的吗？

1：好像我没有注意到，我只看到摩飞的有，其它的都是单仓。

M2：摩飞对你的认知来说它不是个大品牌。

1：对。

M2：但是呢，你当时要买这个产品的时候，其它的你认识到的大品牌又没有这个功能。

1：对对。

M2：这个价位呢？当时大品牌的和你这个双仓的摩飞，单仓的和双仓的差不多价格吗？

1：不不不，可能不是一个级别的，我这个美的的单仓的才两百多，我那个摩飞的八百多。

M2：贵这么多，贵一个仓。

1：但是容积率也要大一些，不是这么小。

M2：它的好处就是容积大，可以同时做两件事。

1：对，同时做两件事，然后它还有一个可视窗，看得到里面的东西，它不像传统里面的控制的，这些东西我经常烤糊。

M2：所以听起来你不是硬说只能是大品牌？

1：要看是哪方面，像我们刚才来说的这种，怎么说呢？就是这种西门子冰箱或者说美的这种饮水机，家电的这种我可能还是侧重大品牌。那些生活类的厨电，厨房的我可能还是会关注大品牌，但也拒绝更好的小品牌。

M2：如果是小品牌功能更好。

1：对对，但是大的家电我还是觉得大品牌值得信赖。

M2：你这种摩飞可能就是小家电了，厨房小家电。

1：对，摩飞是小家电，但是就是因为它一个双仓，有一个可视功能把我吸引到了。

M2：那你觉得这些产品算小家电还是大家电？还是什么其它的品类？

1：这个是用在人体身上的一个东西，一个产品，产品的话，因为直接是用到人的身体上嘛，你不像那些家电不是用在人的身体上，不像那些家电不是用在人的身上，我还是要选大的品牌才放心，万一出了什么？就像她担心一样，万一漏个电、触个电，那发生什么意外了，没有听说过的牌子万一出什么事了，事后有谁知道？

M2：大的品牌一个是品质有保障。

1：对，品质有保障。

M2：然后售后有保障。

1：对。

M1：品质安心。

1：对，品质安心。

M2：你的售后保障的理解是指随时这个厂家不会溜掉。

1：对啊，我肯定找得到飞利浦，飞利浦不会不管了吧，它不管我马上闹新闻媒体对它的声誉影响是很大的。

M2：因为刚刚我同事说让你排序，你把品牌和外观排在了第一、第二，我听你说安全性排在很后面，是因为你选择了品牌。

1：对，安全就没有那么那个了，我如果是选的小品牌，不出名的，我肯定就要把安全性弄到前面去了。

M2：所以这样接触人体的东西你觉得是要有品质保障的品牌才行的。

1：对，有保障，我就觉得它的安全性好，给人一种那种心理，就觉得很有安全感。

M2：你觉得品质有保障的品牌这个事情，第一个是除了你耳熟能详听到的牌子，这个叫做品牌有保障，还有什么其它的维度是代表品质有保障的呢？

1：就是它是专门做这方面的，不管它是做家电，做厨电还是做这种按摩仪，反正是做这种，一直在经营这方面的。

M2：这个领域的佼佼者或者是行业专家。

1：就觉得它是专业的，它不是这儿做一下，那儿做一下。

M2：那你怎么判断它是专业的？

1：就是它的历史，松下这个品牌都上百年的历史了。

M2：是因为听说过。

1：不是听到过，这个从小就知道的，松下还有那么多电器产品，那些东西就是耳熟能详，你飞利浦知名度也是很大的，再加上都是做这方面的产品。

M2：比如说你在商场看得到某个品牌的专卖店或者说能在它的详情页上看得到它的历史有多少，全国有几千家门店，这种你认为算是有安全保障的吗？看到这种。

1：专门看这个所以有安全保障？

M2：就是你联想过，你也说它全国几千家门店或者你在各个商场里面看到过这些门店，你认为它是靠谱的还是不靠谱？

1：肯定还是靠谱，既然它有这么多家连锁的门店，我更多觉得是放心的，就像你刚才说那句话有什么问题它不会跑路的，就是很安心、很放心的一个状态。

M2：当时选摩飞的时候你会考虑它的安全性吗？当然不是用在人体上我理解，但是它毕竟是做食物的你会考量这个好不好？

1：还是自己买过来实际感受一下，我在网上买，我买回来有一个7天无理由退款嘛，我在7天内我去尝试了这个产品用了之后的一个感受度，如果我用了之后也没有发现有太大的什么不安全的因素或者烤出来的东西很不好或者怎么因，那我就不退货，我就继续用。如果它带给我有一点点不好的地方或者哪里有点不对，我觉得不舒服的我可以选择7天无理由退货，就是先买回来试一下。

M2：你下单的时候会看一下多少人已购或者是评价怎么样，会看这种吗？

1：评价会看，不会看多少人已购，但会看评价，就会看一些这个人用了以后，他过了一段时间，他之前没有评价，后面又来追加评价了。

M2：追评。

1：追评也会看，评价也会看，因为我害怕不看追评的话，只看评价的话，就怕那些都是刷单的，我就要看一下追评。而且我还会注意时间段，因为我以前遭过一次，全部那个产品刷得很好，但是你一看时间段全部是那几个月发生的。

M2：集中刷单的。

1：集中刷单的我就觉得太假了，所以还要看一下追评这种。

M2：因为你刚刚说你是做汽车，销售领域还是什么？

1：不是销售领域，我是行政前台。

M2：你会觉得腰部的情况不好吗？

1：腰痛啊？

M1：坐久了。

1：我肯定会有，但是我不会像老年人那样，然后我自己平常也养生，我养生的话，我一般是在外面通过按摩，但是它那个按摩不像老年人简单给你做的直接按摩，它的那种养生方式就会让你洗个脚，拖了衣服全身给你弄油。

M2：SPA，是吗？

1：有点带SPA，也有点带那个，但不叫拔罐，反正也有药材给你按摩。

M2：熏蒸的那种。

1：也有熏的。

M1：你用了感觉怎么样？

1：当时做了确实很舒服，但是必须也是一个原因，坚持，他说你不坚持，偶尔去一下你就很痛很痛，你只要坚持每个礼拜去就要好一些，因为我觉得我现在这个年龄段还不需要用到这些东西，可能当我50多岁的时候就需要了，我现在不需要，现在只是给她买。

M1：你平时去逛街或者现在走商场的时候会买电器吗？

1：现在谁在商场里面买啊？都是在网上买，我们这个年龄的。

M1：专卖店那些你也不会去？

1：不会去。

M1：手机什么的。

1：会。

M2：什么产品是在线下买的啊？

1：手机会，我就是准备后面换个苹果，去线下苹果店看一下，基本上少了，现在，因为现在都是网络化。

M2：是重决策、大投入的考虑到线下看一看？

1：你是说让我去对比还是让我线下买？

M1：线下买。

M2：比如说你要换个苹果或者换一个大一点的家电，金额比较大的才会去线下吗？

1：那一点的家电可能就是那种真的很大，比如说冰箱，让我换个智能冰箱或者是空调，这种很大的，或者洗衣机，这种很大件的，我可能会去商场逛，看到实物了才去买，但是一般小的这种家电还是倾向于线上。

M2：这种小的还是不用去线下，直接买了？

1：想到它买了寄过来会很方便，大的冰箱你网上买了给你送过来。

M2：不好退。

1：不是好不好退，是你怎么弄上来？它还要给你搬运，万一在搬运的过程中又给你碰坏了，我还不如直接去它那个品牌店或者是苏宁店看好了，从他那儿发货，直接下单，有什么问题，中间如果出了什么瑕疵的问题可以直接当面跟他沟通嘛，我是这么想的，特别大型的我要到线下去买。

M1：大的东西你会线下看，而且线下买。

1：对对。

M1：不会说线下对比了，然后到线上。

1：不会，不会，大的我会直接线下看了就线下买，因为当场看了我当场就放心了，当场买。但是小的这种自己可以拿上来的，因为我们都是寄到快递站嘛，那我可以直接买嘛。不是说我要因为退，不是因为要退不退它。

M2：理解，我自己买东西也是这样的。

1：对，还是要看那个东西是什么东西。

M2：理解。

M1：我有个小问题，你看一下这个提示的，你觉得提示得对不对？

1：提示对，但是我觉得这个东西就贴了一个条。

M1：提示条。

1：那我用久了这个掉了。

M1：你要知道上面写的啥？

1：就这个嘛，开关机这个长按嘛，语音播报，我是说这个纸条用久了如果坏了怎么办？

M1：就揭掉了。

1：揭掉了就没有这个字了。

M1：对，它语音播报了。

1：对我年轻人来说没什么，对老年人还要看一下这个用久了把这个一撕不知道你这个是干嘛的，他只能靠听，而且声音又比较小，他只能这样子听。

M1：是是是。

1：我不太喜欢这种。

M1：你看它关闭语音是在哪里关？关语音。

1：就长按开关嘛，语音播报都是长按这个开关键，这边，你看好隐蔽。

M1：有点隐蔽。

1：真的有点隐蔽，我不喜欢这种，我看到飞利浦那款，它那个上面这个东西好像是可以取下来的。

M1：哦。

1：就是你把那个弄起以后再把那个东西放上去。

M1：整个可以取掉的。

1：嗯，取掉，它不是安在上面的。

M1：你觉得那样好还是这样好呢？这个是固定在上面的。

1：我觉得这种好吧，因为那种取掉我有点担心一个问题，我戴上去万一走一走后头掉了我要找一下，掉了就麻烦了，掉了就成废品了，还是固定好一点。但是我觉得这个给我的质感不是太有质感，感觉这个要高级一点，这个就很普通的那种。这个感觉是塑料材料的那种，反正感觉不是太高大上那种，有品质的那种，这种我还是要觉得有品质，不知道你这个卖多少钱？是什么品牌？SKG，我不太了解。

2：不是品牌？

1：我不太熟，这个品牌。

M：我最后一个问题，你知道买这个东西，按摩仪这些东西会特意在某一个节点去买吗？因为我知道你说的这款也是在你母亲生日的时候，你想买腰部按摩仪时候，你也想留在她下一次生日的时候才送。

1：就是说还有一个前提，前提就是说，因为我想买腰部的，因为她现在腰部不是那么痛感明显，但是偶尔还是有这种现象发生，那就可以趁到她过生的时候给她买，作为一个礼品送给她。但是她这段时间跟我说她的腰部很恼火，很严重了，确实很不舒服，经常都腰痛了，那我可能就不会等到那个节点去买了，要看当时买的一个情况，因为你这些东西都是用在她的身上的嘛，那我根据她的情况来看嘛，如果她这段时间腰部不痛，就膝盖痛，腰部不怎么痛，那我就等到10月份或者要不然双十一搞活动的时候买也行啊，不着急嘛。但是如果她说这段时间我不行了，我老是这儿痛，坐久了怎么怎么样，那我肯定马上就下单买，那就不用等到那个时候了，我只是说说而已，要当时看情况嘛。

M：你在这个节点买东西会要买礼盒装的东西吗？

1：那肯定要，如果是过年过节或者是双十一搞活动，你送点赠品或者包装一个好看的盒子，盒子其实都其次，我觉得还是送点赠品比较实惠吧，但是这种按摩的我也不知道它该送什么赠品，你又不像护肤品，护肤品会送很多小样。你这样，其实可以送一些贴的那种吧，贴的那种伤筋动骨。

M：你现在说的是那种膏药贴。

1：对对，有点类似于伤湿膏的那种。

M：如果是有这种，但是你当时送礼的时候，假设它有一个礼盒，你当时这个有礼盒装吗？

1：没得，打开就这个。

M：如果有一个礼盒，再加上一点膏药，会加一点钱，你会选那个吗？

1：还加钱啊？加钱就算了。你膏药值几个钱嘛，你还加，你就直接送了当一个加分项嘛，你膏药本来就不值钱，除非你送的那个东西是很有档次的或者很特别的你可以加点钱，因为当时只想到膏药，我没有想到其它什么东西。

M2：比如说送一个这个抱枕，但是有这个一半大，是热敷的。

1：也是智能的吗？还是一个普通的抱枕。

M2：它有热敷的功能，你可以调热敷。

1：也是要充电的这样子。

M2：它是可以拿个充电宝塞进去，不需要充电。

1：拿个充电宝，我自己的充电宝吗？

M2：嗯，或者是它自己自带一个电池的充电宝，自己会有一个电池，不是干电池几号的。

1：那这个电池用到多久？

M2：它可以插电充啊，跟这个热敷一样的。

1：热敷什么呢？这个抱枕。

M2：就是可以放在后面热敷，放在前面热敷。

1：那这个有质感，那这个可以。

M1：就是一个抱枕能发热。

1：那适当地加一点钱可以接受，不能加多了。

M2：那加多少钱呢？比如说你这个东西买一个是600，送一个大概这么大的一个热敷的。

1：就是这个一半大？

M1：对对，就是一个小抱枕加热的。

1：一百块钱以内，你要加钱也控制在一百，你不可能加个两三百吧，其实我们买产品主要是看产品，因为你那个是附带的送的东西，对不对？然后我们去为你一个附带送东西多花钱买单，那我觉得作为消费者肯定不划算。你送就送嘛，你送了我还对你有一个好印象，我还觉得你这个品牌做得不错，一个加分项，我下次给朋友看，你看飞利浦按摩仪搞活动还不错，买这个主打产品还送我另外一个产品，很划算。

M1：你这个送了什么？

1：我买的没有送。

M1：盒子里有一个水杯，有一个件。

1：我都没送。

M1：你那个盒子里面？

1：没有，空的。

M2：它是活动的时候，不是每天。

1：我就说。

2：杯杯没得用，不要杯杯。

M2：送一个水杯你会觉得多少钱？那个水杯是可以控冷控温，上面写这个水多少温。

1：你意思还要加钱，是不是？

M2：你会觉得那个值多少钱？

1：光是水杯值多少钱吗？

M2：就是可以显示水文的。

1：能保温吗？

M2：可以保温，会显示它的温度。

1：是大的？小的？

M2：这么高，这么大。

1：还是那句话，一百块钱以内，不能太高。我又不冲那个水杯去买产品，我是买产品，最好就是送，送我会对你印象更好，我会帮你宣传，我会下次再买其它东西的时候首先想到你这个品牌，因为你动不动就说加钱，我们其实不需要这个礼品，你要加钱的，我们就需要这个产品就行了。

M2：你有提到膏药这一块，阿姨有用过这些膏药片吗？

2：用过红外线的。

M2：你在哪儿买的？

2：也是出去搞活动，人家送的。

M2：哪里搞活动？

2：也是一日游，送的红外线都还没用完。

M2：多少钱的？

2：它是一个膏药的红外线的那种贴着。

M2：多少钱还记得吗？

1：多少钱知不知道？

2：不知道，人家赠送的。

M2：一日游的时候赠送的。

1：参加他们一日游，还给他们送小礼品吸引一下老年人，参加一日游就送这些东西。

M2：自己有买过吗？

2：买过，伤湿膏。

M2：伤湿膏你会贴吗？

2：要贴。

M2：贴在哪里啊？

2：腰痛就是贴这儿，那阵刚刚才发现就是贴这儿嘛。

M2：膝部痛的时候贴膝部。

2：哦，最开始还不晓得这个产品就贴膝部。

M2：你现在在用你女儿送的这个产品的时候，你还用贴的膏药吗？

2：没贴了，贴了膏药洗半天。

M2：是黑的，是吗？

2：你用膏药用24小时一扯了，这个膏药要抠半天。

M2：是狗皮膏药的药会粘在上面还是白色粘胶？

1：可能就是粘胶吧。

2：可能就是那种膏药的。

M1：什么颜色的？

2：白色的。

M2：白色的就是胶。

2：那些脚痛、风湿痛介绍的就贴那些。

1：撕下来有点恼火。

M2：你们没有想过这个东西可以和这个膏药一起用吗？它加热的。

2：没有。

M2：我现在这样讲，你觉得它可以一起用吗？还是不可以一起用？

2：我也不知道。

1：她没用过，她不知道。

M2：你觉得膏药加热以后它的效果会更好吗？你的认知。

1：他的意思是你贴个膏药再把这个戴起，然后加热了，会不会效果更好？双重效果。

2：那肯定好，没有试验过。

1：不晓得，她没有试过，意思她不知道。

M2：不知道。

2：不知道。

1：不知道这个效果。

M2：你想象中她会更好还是没差？

2：我想象中它肯定好，你加膏药加这个，再整个气囊，我想象的好。

M2：想象会更好。

2：嗯。

M1：你刚才说这个要抠半天是什么意思？

M2：是什么的问题？

1：膏药的问题。

M2：我还有个问题，我问下姐姐，你当时在选择摩飞，帮我们回忆一下你当时买这个空气炸锅的过程是怎么样的？你当时是上哪儿搜了些什么东西？最后在众多的品牌比较之中选择的这个。

1：我是看小红书，小红书摩飞当时我就是想买一款空气炸锅，就看到有一个不是网红博主，类似于网友那种，相当于是测评嘛，在介绍这一款，也有视频也在介绍这一款，也没人讲解这个视频，就是看这个人怎么操作，就是他收到这个货了，把这个货打开以后，这个空气炸锅它是双仓的，然后它那个线还可以缠绕放在后头，线不会乱跑。然后又可以抽开，它抽开的底纹，就是锅的底纹是螺旋式的，意思是说它就不粘锅，就是你烤什么肉会粘到锅上面，然后就介绍上面的可视温度，还有它的温度可调节，还有可视度，可以看的，就这样一个过程了解的。然后我通过小红书看到摩飞这个品牌了，我也是京东买的，就在京东上又去看。

M2：就直接搜摩飞了。

1：因为我在小红书看到是摩飞了，我就直接搜摩飞双仓空气炸锅它就出来了，出来了就看一下它的图文介绍，再加上它的一些评价嘛，我觉得这个价格在我预算范围内，能接受的我就买了，就尝试一下，没用过。好像只在小红书看到这一款是双仓的，其它对比的都是单仓的我当时就是被它这个双仓给吸引了，而且我觉得它的容积率大，装得很大。

M2：你的对比是看了小红书以后去京东搜一个个品牌，是吗？搜了摩飞，也搜了其它品牌，还是只看了摩飞？

1：我没有搜其它品牌了，因为我本来就买了一个美的的了。

M2：因为自己有印象。

1：有印象，我就没再搜其它的，我在小红书看到摩飞这个双仓的，直接去京东再去看一下这个品牌详细内容的介绍和买过的人的一些评价，就这么一个流程，因为当时想到反正买回来不行我7天还可以退，买回来试用还可以就没退。

M2：你应该是京东会员吧。

1：好像是，一般这种家电或者厨房电器在京东买，但是买女生的个人服饰、护肤品我就在天猫或者微信小程序去买，分了类的，因为知道京东做家电这一块可以，反正你买家电之类，生活用品之类就在京东上去买，这种还是比较信任的，好像淘宝其实也有这个，我都是在京东上买的。

M2：但你觉得京东更靠谱一点。

1：对，买这种东西是京东更靠谱一点，你买衣服我就觉得淘宝、天猫更靠谱了。

M1：小红书看得多吗？

1：小红书我看得不多，我在用，因为小红书我以前给小朋友买东西的时候是在小红书商城用过的，有时候也会在上面搜，比如说这段时间关注什么了，我的一个护肤品或者化妆品我就在上面搜一下，搜一下看一下测评，不一定是网红博主的测评，就是一些网友的测评，关键是我要准备买的东西我才看，不买的我不看的，然后再去到要买的地方再去看。

M1：测评除了小红书你还有其它的能够看到的吗？

1：好像就就小红书或者就是那个评论嘛，就是你下单的那个地方，京东。

M1：京东的评论。

1：京东、天猫，不是很多人都评价吗？

M1：知乎有用吗？

1：知乎没有用，知乎很少用。

M2：你是主动搜索的？就是想要买的时候。

1：对对对，我不会搜索品牌，比如我举个例我买护肤品，比如说遮瑕膏，我就输个遮瑕膏，但是如果我有认定的品牌我就会去买，我没有认定的我会输这个产品的东西，是这样的，因为有些东西是认定了的品牌。

M2：当时买这个按摩仪的时候也没想到去小红书上看一下？

1：小红书还是看了一下的，第一是朋友给我说的这个牌子，因为她妈妈在用，她给她妈送了一个，第二个我在小红书大概看了一下，毕竟下单不是在小红书下单嘛，我想买嘛，想当礼物送给她。

M2：你当时看到了一些什么？在小红书上面。

1：小红书看到了就是讲它的那个，我有看了松下，有看了它，反正就是它的一些介绍嘛，就是它这个产品的用法、介绍那些，不是太大用处。因为也看不到价格什么的。

M2：你是直接搜这个品牌，就是家里这个按摩器。

1：对，因为这个品牌是我们朋友给我说的，直接输的飞利浦膝盖按摩仪，松下我也输松下膝盖按摩仪，因为我就是要买膝盖的嘛，但是很鸡肋的是小红书不能给你看价格，只能说有一些买过的人给你介绍一下它的优势或者怎么怎么样，所以我最终还是要回到我要去买的地方，不管我是在京东买还是淘宝买，我最重要回到那个地方去看。

M1：但这个产品很新，你刚刚说买一个刚出过的没多久，也看不到评论。

1：这个我没注意到，也不知道，反正有人买了的，有人有评论，我在京东上买是有评论的，评论的都还是正面的比较多，都是还可以的。那个只是作为一个参考意见不是决定我最终购买的因素，最终我购买还是因为它的一个颜值，还有它的一个性价比和它的功能这些方面，也是想买来试一下，我是想这个东西还是简单，可以教会她用，我不能买太复杂的，复杂的我自己都搞不懂，我还教她？我就会很吃力，我就会对这个产品很有负面感。

M：那我们今天时间也够了，很感谢你们！辛苦了！耽误你们时间了。

1：没有。