

消费视窗·激发有潜力的消费

运用数字技术 开拓消费空间

本报记者 林丽鹂

中央经济工作会议提出，“培育壮大新型消费，大力发展数字消费”。当下，以网络购物、网络直播、数字文化等为代表的数字消费新业态、新模式快速发展，深刻改变着人们的消费习惯，数字消费正在成为扩内需、稳增长和促转型的重要动力。2023年1—11月份，全国网上零售额139571亿元，同比增长11%。如何进一步运用数字技术开拓消费增长新空间？记者进行了采访。

数字消费打造多样场景，促进线上线下多元融合

【镜头】

小朋友穿着蓝色公主裙在“冰雪雕塑”前起舞；年轻人对着“星空”拍照留念……在浙江杭州遥望X27主题公园，随处可见的个性化数字场景吸引着消费者。杭州余杭区居民李峰说：“这里特别有潮流感和艺术感，让人流连忘返。”

在主题公园，商场内的每家实体店都开设了网络直播间，杭州临平区居民刘璐说：“我在手机上看到这家店正在直播，就找来了。10元一件的童装，100元一件的羽绒服，现场买和网上直播间价格一样。购物之余还能参观商场的艺术展。”

遥望科技董事长兼首席执行官谢如栋表示，“这里是线上线下全业态的商业综合体。我们希望用数字化技术赋能传统商场，将线上流量导入线下产业，把实景互动带到社交网络，推进形成‘线上商业+线下文旅’新模式。”

现在，消费者逛商场少了，这一现象的背后是传统商场的消费场景、功能与消费者日益多元的需求之间的矛盾。传统商场如何转型？

促进数字技术与实体经济深度融合，赋能传统产业转型升级，催生新产业、新业态、新模式是一个方向。一些地方积极探索升级“数实融合”的新消费商业模式，不少商场运用数字化手段为企业用户提供消费潮流挖掘、智能动销预测、全供应链管理等业务，受到人们青睐。

数字消费突破时空限制，打造出多样化消费场景，变线下消费为线上线下多元融合消费，改变了人们的消费方式、消费结构和消费观念，推动消费升级，释放消费潜能。如今数字技术带来的各种新消费场景层出不穷，以在线教育、在线医疗为代表的“互联网+社会服务”新模式，以智慧商店、智慧餐厅为代表的新零售等，都表现出很高的市场认可度。

中国社会科学院习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心研究员杨虎涛认为，对企业来讲，“数实融合”被视为数字化转型过程，即利用数字技术创造新产品、新流程、新模式的过程。降成本、提效率、增收是衡量企业“数实融合”发展成效的关键。

中国信息通信研究院政策与经济研究所副所长肖荣美认为，经过几十年的发展，数字技术和实体经济的融合正从“临界点”进入规模扩张的加速发展新阶段，要推动相关企业特别是中小企业加快数字化转型。



浙江省建德市通过电商直播等销售渠道促进草莓产业发展壮大。图为游客在大棚内采摘草莓。

新华社记者 徐 昱摄

增强供求双方精准匹配的能力，提高市场交易效率

【镜头】

北京市消费者许杰坐在家里的沙发上，足不出户就能看到1000多公里以外的甘肃省庆阳市环县的养殖基地，“羊圈看着挺干净，羊也都很活泼。眼见为实，感觉这家店羊肉的品质靠谱。”许杰说。

过去，退休后的许杰习惯乘公交车到郊区的菜市场买肉。“现在，去菜市场采购少了，在网上买肉多了。看直播比逛菜市场更直观、更放心。”

“元旦前后生意比较忙，老顾客很多，一天大概能卖120只羊。”甘肃省庆阳市环县创业者刘国宁说，“以前，羊都是拉到集市上去卖，或者等着羊贩子上门来收。现在，我在网上卖羊肉，不仅卖掉了自家的羊，还把村里其他农户的羊也卖了，收益更高，效果更好。”

扩大购物范围是数字消费拉动内需的直接表现。如今，消费者线上消费半径不断拓宽，足不出户可以“买全国”“买全球”。

数字技术大大拓展了下沉市场的辐射范围。随着农村数字信息基础设施和农村电商物流体系的日益完善，原来养在深山人未识的香菇、土鸡蛋、牛羊肉等土特产，都通过电商走出了大山，卖向了全国。

农村电商是数字经济的重要组成部分，为乡村振兴提供了新动能。拼多多业务经理张超说：“我们积极推动数字技术广

泛应用到农产品流通、供应环节。大力推动生鲜冷链物流体系等数字基础设施建设，推出生鲜农货48小时内发货、边远地区包邮等做法。目前，平台已直连超过1000个农产区，带动逾1600万农户参与到数字经济之中。”

中国国际电子商务中心电商首席专家李鸣涛分析，消费者变线下交易为线上交易，动动手指就可以获取各种产品服务信息，节约了消费过程中的时间成本和交通成本，拓展了消费半径，拥有了更多的消费选择和消费主动权。生产者在数字消费大数据的指导下，面向更加确定性的需求开展更有针对性的生产，在全国范围内优化仓储配置，既提高了运输效率，又降低了运输和存储成本。在数字消费过程中，消费者和生产者彼此看到双方的历史记录等数据信息，增强了供给与消费精准匹配能力，提高了市场交易效率。

数字技术释放更大的消费潜力，不断拓展消费增长新空间

【镜头】

网上下单，签订协议，进行面部扫描，大概30分钟，消费者林青在北京市东城区工美大厦的“数字人照相馆”拥有了自己的数字人形象。

跨步上篮，激情滑雪，炫酷街舞……林青的数字人在虚拟世界里实现了她的很多梦想。“看着熟悉的‘自己’做着陌生的事情，好像遇见了平行世界里另外一个自己，挺有意思。”林青说。

以及企业信息系统优化升级，实现海南12家离岛免税店共享1套备案体系，实现“一次备案、全岛通用”。

“我前几天就已经离岛了，为什么免税店说我的购物记录未核销？”“为什么我买的免税品不能邮寄？”以前，海关几乎每天都会接到客服转来的旅客电话，尤其是离岛免税额度放宽至10万元之后，随着免税品销量快速增长，购物旅客咨询电话也越来越多。为此，三亚海关编制出《三亚海关关于离岛免税相关政策解答（旅客版）》手册，这本汇总了3大部分，针对“离

这家“数字人照相馆”的创始人刘征说：“我们正在搭建全民数字人生态，也许将来每个人都能拥有自己的数字人，这将释放更多的数字消费潜力。”

演播厅中，数字主持人播放天气预报；大型会议中，嘉宾的数字分身走上讲台；直播间里，数字人主播24小时直播不离线；短视频中，数字人在分享人生智慧……2023年人们发现AI（人工智能）数字人多了起来。人工智能正改变着我们的生活和工作方式，从医疗、教育、金融到交通、娱乐、体育，AI的触角已经深入各个领域。

南京大学数字经济与管理学院特聘教授任保平说：“依托互联网、云计算、人工智能等新技术的深化应用，数字技术满足居民生活需要、释放消费潜力，成为消费增长新空间和经济发展新动能。希望加快拓展定制消费、智能消费、体验消费等新兴消费领域。鼓励建设智慧商店、智慧街区、智慧商圈，增加健康、养老、医疗、文化、教育以及安全等领域数字消费的有效供给。”

同时，也要充分认识到数字消费过程中存在的数据安全、数字鸿沟等实际问题。李鸣涛说，在AI时代，数据安全和隐私保护方面仍然值得高度关注。由于AI训练需要大量的基础数据，在电商领域，尤其是在AI基于电商数据的训练过程中，服务商应严格遵守相关法律法规要求，在涉及个人隐私数据使用方面应事先征得消费者同意。

相关部门应坚持促进发展和监管规范两手抓、两手都要硬，在发展中规范、在规范中发展数字经济，以数字监管数字，以技术监控技术，畅通“生产—流通—消费”循环，有效维护数字消费秩序，保护消费者合法权益。

岛日期延期或改期后如何提高？”“旅客提货后退换货如何处理？”“异常数据核销如何处理？”等28项疑难问题给出详细解答。手册启用后，购物旅客投诉率大幅降低。

2023年，三亚海关共监管离岛免税购物金额285亿元，同比增长17.7%；免税购物消费者401万人次，同比增长46.57%。

眼下，海南旅游市场进入一年中的黄金期，离岛免税市场销售持续升温。“下一步，我们将继续深化系统自动审单、免税品‘一次备案、全岛通用’等业务改革，为海南加快建设国际旅游消费中心贡献力量。”袁媛说。

消费万花筒

本版责编：王 珂

市场漫步

增加服务供给，补齐服务短板，创新服务机制，加快推动城市公共服务设施有机嵌入社区、公共服务项目延伸覆盖社区

中央经济工作会议强调，“实施城市更新行动，打造宜居、韧性、智慧城市。”近日，国务院办公厅转发国家发展改革委《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》，方案提出，以务实、可及为导向，聚焦创造高品质生活，推动城市公共服务设施有机嵌入社区、公共服务项目延伸覆盖社区，努力把社区建设成为人民群众的幸福家园，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

社区是城市公共服务和城市治理的基本单元，是承载人民群众美好生活的重要空间。能否在家门口享受到优质普惠的公共服务，是“关键小事”，更是“民生大事”。这些年，我国城市社区服务体系持续健全，但仍要看到，与居民高品质、多样化的服务需求相比，社区服务还有提质增效空间，需要各方合力下足“绣花功夫”，补短板，强弱项，切实提升服务品质和效能。

近年来，各地便民生活圈快速发展，但也存在商业网点布局不均、设施老旧、新业态新模式发展不平衡不充分等问题。要加强规划设计，顺应消费升级趋势，围绕便利消费、便民服务，明确便民生活圈商业网点规模、布局、业态结构和服务功能，与居民数量、消费习惯、经济水平等要素相适应。需优先配齐购物、餐饮、家政、快递、维修等基本保障类业态，引进智能零售终端，让消费更便捷；在居民“家周边”，因地制宜发展文化、娱乐、休闲、社交、康养、健身等品质提升类业态，让消费更舒心。

重点搞好“一老一小”等重要人群的社区服务，以关键突破带动整体推进，切实增强群众幸福感。供给总量不足、专业化程度不高是目前“一老一小”服务中的短板。要坚持问题导向与目标意识，下大力气做好“一老一小”的服务工作。按照适老化标准建设改造社区养老服务设施，探索发展社区食堂，建立社区护理站，在社区商业中心等场所发展嵌入式、标准化的托育机构和托育点并提供全日托等平价服务。通过积极应对人口老龄化工程和托育建设中央预算内投资专项对先行试点项目予以引导支持，集中打造一批养老托育典型示范社区，形成可复制可推广的好经验好做法。

在发展嵌入式社区服务过程中，要注重发挥政府引导、市场主导作用，遵循市场规律，激发各类经营主体活力，推动设施配套化、服务多元化，不断提高服务水平。支持各地在养老托育、社区助餐、家政便民等领域积极建设培育一批服务优、重诚信、能带动的“领跑者”企业和服务品牌，在社区嵌入式服务相关培训、示范等方面更好发挥作用。

高质量发展是新时代的硬道理。城市社区服务体系建设高质量发展具有许多优势和条件。相信在各方共同努力下，各地加快推动城市公共服务设施有机嵌入社区、公共服务项目延伸覆盖社区，增加服务供给，补齐服务短板，创新服务机制，定会让城市人民生活更加美好。

市场资讯

市场监管总局推进信用风险分类管理

本报电 国家市场监督管理总局日前发布：截至2023年12月，企业信用风险分类结果在各级市场监管部门与“双随机、一公开”监管全面融合，在跨部门联合“双随机、一公开”监管方面实现普遍运用。各地根据检查对象信用风险不同等级，合理确定、动态调整抽查比例和频次，监管靶向性显著提升。据介绍，为提升双随机监管效能，市场监管总局深入推进企业信用风险分类管理，通过科学研判企业违法失信的风险高低，每月将5000多万户企业划分为A、B、C、D四类，并与“双随机、一公开”监管全面融合，大幅提升了监管的及时性、精确性、有效性，监管资源配置更加精准高效，也有效减少了涉企检查，激发市场活力和创造力。（林丽鹂）

商务部公布新一批拟认定中华老字号

本报电 商务部近日公示新一批中华老字号拟认定名单，共388个品牌。据介绍，商务部近期联合相关部门对2006年和2011年先后认定的两批中华老字号进行复核，并开展新一批中华老字号认定工作。在企业申报、地方推荐基础上，本着“优中选优”原则，按照《中华老字号示范创建管理办法》的程序和要求，遴选出这388个品牌。与前两批复核中保留的1073个品牌合并计算，中华老字号平均“年龄”达140岁，其中不少是大家耳熟能详的“百年老店”，拥有非遗项目和可移动文物的占比分别提升至46%和22%。下一步，商务部将会同相关部门持续出政策、搭平台、办活动，着力推动中华老字号顺应市场机制、不断推陈出新，更好满足消费需求。（王 珂）

供销社助力澜湄农业农资经贸合作

本报电 近日，2023澜湄农业农资经贸合作峰会在四川成都召开。本次会议由中华全国供销合作总社主办，中国东盟农资商会承办。本次峰会聚焦农业农资经贸合作，交流相关国家农业政策与发展形势，搭建合作平台，助力区域经济发展。大会介绍了中国肥料、农药、农业机械等农资领域发展情况、贸易情况。中华全国供销合作总社有关负责人表示，要进一步加强农资优势互补，拓宽经贸合作交流，助力区域农业现代化和经贸合作交流深化。（齐志明）

深化业务改革，提升服务效能

推动海南离岛免税“一次备案、全岛通用”

本报记者 杜海涛

海南三亚，风清气爽。一大早，赶在三亚国际免税城营业前，海口海关所属三亚海关免税品监管科工作人员就开始了忙碌：快速浏览了与企业的12个“一对一”联系群，科长袁媛紧张安排着当天的工作任务，“三亚国际免税城今日报送备案信息133条，入出库单76票，调拨单6票；海旅免税城申请免税品退运2票，请对接相关科室处理……”

2011年3月，海南启动离岛旅客免税购物政策试点。之后，政策实施9次调整升级，三亚海关完成海南省70%以上的离岛免税监管业务量，累计监管金额近1400亿元。

“在免税监管领域，我们的业务量大。经过调研，我们提出了实施‘离岛免税全岛集中审单工作模式’的建议。”袁媛说，此项

改革于2023年6月22日落地实施。改革举措提升了监管效能。三亚海关共受理免税品备案、入出库单25万条，日均审核各类申请近2000条，审单效率提升50%。

“集中审单改革实施后，单票免税品备案审核时间缩短为2—3分钟，入出库单审核时间缩短为3—5分钟。现在相关标准也统一了，我们不用设专岗递交纸质单证，不仅提升了沟通效率，还大大降低了运营成本。”中免集团副总经理王红升说。

以集中审单改革为基础，三亚海关积极推动离岛免税监管系统、海南公服平台

以及企业信息系统优化升级，实现海南12家离岛免税店共享1套备案体系，实现“一次备案、全岛通用”。

“我前几天就已经离岛了，为什么免税店说我的购物记录未核销？”“为什么我买的免税品不能邮寄？”以前，海关几乎每天都会接到客服转来的旅客电话，尤其是离岛免税额度放宽至10万元之后，随着免税品销量快速增长，购物旅客咨询电话也越来越多。为此，三亚海关编制出《三亚海关关于离岛免税相关政策解答（旅客版）》手册，这本汇总了3大部分，针对“离