

消费视窗·推动生活服务扩容提质

丰富应用场景,改善消费体验,新业态新模式不断涌现

生活服务业加快数字化转型

本报记者 王珂

习近平总书记指出,“要推动数字经济和实体经济融合发展,把握数字化、网络化、智能化方向,推动制造业、服务业、农业等产业数字化”。今年的《政府工作报告》提出,“推动养老、育幼、家政等服务扩容提质,支持社会力量提供社区服务。”

生活服务业是促消费、惠民生、稳就业的重要领域。随着高质量发展加快推进,生活服务消费占服务总消费额的比重不断提升。国家统计局数据显示,2023年,服务业增加值占国内生产总值的比重为54.6%,对经济增长的贡献率超过60%。居民人均服务性消费支出增长14.4%,占人均消费支出比重达45.2%,比上年提高2个百分点。

当前,生活服务业有哪些新趋势、新亮点,如何推动生活服务业扩容提质,更好满足人民日益增长的美好生活需要,记者就此进行了采访。

丰富应用场景,优化消费体验

“装修服务全程可视,方便又放心。”北京市朝阳区某小区居民张峰说,前不久装修新房,由于工作较忙,没时间到现场盯进度。经过比较,他选择被窝整装提供的数字化家装服务。装修期间,他通过手机连接施工现场的摄像头,可实时查看装修现场,随时掌握装修进度。最终房子装修工期比预期提前5天。

“用手机扫码就能点餐,价格、分量等信息一应俱全,还能线上结账。”在四川成都市的一家火锅店,使用支付宝小程序扫码点餐的顾客李莉说。点餐结束后,订单在餐厅数字化管理系统开始流转。不一会,菜品就全部上桌了。餐厅负责人宋琪说,前厅和后厨的联动对于餐厅运营来说非常重要。以前服务员按照顾客要求手写记录,前厅和后厨对接过程中容易出错,影响消费者的用餐体验。现在顾客自行点餐,信息自动传送到后厨,整个流程实现数字化,方便又准确。

近年来,随着以大数据、云计算、区块链

等为代表的新一代信息技术的广泛应用,生活服务业数字化转型趋势明显,新业态新模式不断涌现,为消费者带来新体验,也为行业提质扩容注入新动力。

美团发布的数据显示,居民生活服务消费频次逐年上升。2023年,家政、洗涤、维修等生活服务交易额同比增长100%,20—35岁的消费者占比超过七成,三线及以下城市增长较快。以整理收纳、开荒保洁等为代表的细分服务涌现,成为生活服务市场新增长点。包括以旧换新在内的家电维修等服务热度上涨,截至3月12日,美团上提供以旧换新服务的商家数量同比增长300%,团购销量增长150%。

中共中央、国务院印发的《数字中国建设整体布局规划》明确提出,“普及数字生活智能化,打造智慧便民生活圈、新型数字消费业态、面向未来的智能化沉浸式服务体验”。去年12月,商务部等12部门联合印发《关于加快生活服务业数字化转型的指导意见》,围绕丰富应用场景、补齐发展短板等5个方面提出19项具体任务举措,指导推进生活服务业数字化转型,实现高质量发展。

“数字化是生活服务业扩容提质的一个重要方向和有效路径。”商务部研究院电子商务研究所副研究员洪勇认为,加快推进生活服务业数字化,丰富生活服务业数字化的应用场景,可以有效改善消费体验。要继续支持在商贸服务、交通运输、文旅、教育、医疗健康等与人民群众生活密切相关的领域加强数字化赋能,丰富数字化应用场景,让人民群众能更多享受到高效、便捷、优质的生活服务。

提升服务效率,增加有效供给

“商品只要放进购物车,就能随时通过手机结账,还能自动领取优惠券。”近日,在浙江杭州市西湖区的一家联华超市,前来购物的消费者郭丽华把商品放到购物车上安装的摄像头前扫一扫,就能看到所有商品价格,然后自助结账。如果选择的商品有优惠,超市会

通过支付宝小程序推送优惠券,并在结账时自动抵扣。这款智能购物车给消费者带来便捷购物体验,也助力商家降本增效。据测算,使用智能购物车后,超市客单价平均提升了20%左右。

中国社会科学院财经战略研究院研究员李勇坚认为,我国生活服务业消费需求不断增长,但有效供给相对不足,服务效率和水平还有待提升。加快拥抱数字化,可以提升服务效率,增加有效供给,加快现代服务业发展进程。

推动生活服务业数字化转型,要积极探索新技术、新业态、新模式发展。通过建设生活服务业数字化赋能中心、培育生活服务业数字化平台,为传统生活服务企业转型升级提供数字化场景支持。也要通过加强数字化技术应用,支持技术创新,发掘数字化发展潜力。

社区是生活服务业的主要场所。洪勇说,要打造数字生活社区和街区,完善一刻钟便民生活圈服务功能,优化提升送餐、送货、送菜、送药等便民综合服务能力,加强智能充电桩、物流车、智能取餐柜、智能快件(信包)箱、自动生鲜售货终端等智能设备推广运用,为社区居民提供更加安全、舒适、便利的数字化智慧化生活环境。

“裤脚开线了,不出小区就能轻松解决。”在湖南长沙市梅溪湖某小区的天鹅到家社区管家店,居民蔡佳感受到社区生活服务的便利。这个嵌入社区里的小店,在为居民提供做饭钟点工、各类保洁、保姆、育儿嫂、养老护理等传统家政服务的基础上,增加了干洗、技能培训、缝纫等新服务。“我们发挥多年积累的系统数字化、服务标准化、全链保障体系优势,增加高品质社区家政服务供给,为居民提供一站式家庭服务解决方案。”天鹅到家相关负责人肖典训说。

加快补齐短板,夯实发展基础

“以前叫车要走到小区门口,现在方便多了。”上海市杨浦区69岁的高校退休教师

林树海说,老伴需要经常到医院检查身体,但行动不便,每次往返都是难题。现在,林树海通过“滴滴老年版”小程序,可以实现一键叫车,无需再输入终点,就能轻松打车。行程结束,再根据实际行驶里程选择线上或者线下付费。

据介绍,截至2023年9月30日,滴滴助老打车服务已覆盖355座城市,为385万老年人提供超1亿人次打车服务,累计服务里程约8亿公里。

专家表示,要完善数字化适老助残应用和服务,推动手机、智能电视、智能康复辅助器具等适老化改造和信息无障碍建设,开发适合老年人、残疾人使用的智能化终端产品等。

李勇坚说,生活服务业数字化取得明显成效,但仍要面对行业间、地区间、产业链上下游数字化发展水平不均衡的问题。对此,相关企业要发挥带头作用,助力更多生活服务企业加快数字化转型。

专家建议,着力补齐短板方面,要聚焦生活服务业数字化基础设施建设不完善、适宜老年人和残障人士便利使用的智能技术相对欠缺、数字化人才不足、数据安全有待加强等问题,加强生活服务业数字化基础设施建设、完善数字化适老助残应用和服务,培养数字化专业人才,增强数据安全保护与融合应用能力等,进一步夯实生活服务业高质量发展基础。

洪勇认为,随着生活服务业数字化不断推进,未来应用场景有望进一步丰富。比如在交通运输领域,加快建设智能铁路、智慧公路、智慧港口、智慧航道、智慧民航;在文旅领域,发展虚拟现实、智慧导览、线上直播等新业态新模式。在教育领域,构建线上线下深度融合新模式;在医疗健康领域,优化互联网医院、远程医疗、在线健康咨询等服务。

商务部服务贸易和商贸服务业司相关负责人表示,将会同各部门各地方抓好政策落地,推动生活服务业数字化转型,发挥生活服务业在促消费、惠民生、稳就业方面的重要作用,更好服务构建新发展格局。

市场漫步

直面消费者诉求和社会关切,协同共治,加大监管力度,提高执法效能,严厉查处侵害消费者合法权益的各类违法行为,构建让消费者更加安心放心的消费环境

前不久,中国消费者协会发布2023年“全国消费维权十大典型案例”,涵盖多个消费领域的热点难点问题,特别是消费新业态、新模式发展中出现的消费者权益保护新问题,引发广泛关注。

多年来,我国消费者权益保护工作卓有成效,相关部门、消协组织及行业协会等采取多种举措,促进消费环境持续优化,消费潜力加速释放、消费信心不断提升。同时要看到,随着经济社会快速发展,消费者权益保护领域出现了一些新情况、新问题。各方要综合施策、协同发力,进一步织密消费者权益保护网,营造让消费者敢消费、能消费、愿消费的良好环境,促进消费稳定增长。

聚焦传统消费难点,着力解决“老大难”问题。在传统消费领域,虚假宣传、不公平格式条款、预付式消费侵权等问题较为突出。以预付式消费为例,部分商家变相涨价、办卡容易退费难等行为给消费者造成不良体验。不久前公布的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》强化了预付式消费活动中的经营者义务,为消费者维护自身合法权益提供了充分依据。对于传统消费难点问题,要继续开出有针对性的“药方”,直面消费者诉求和社会关切,加大监管力度,提高执法效能,严厉查处侵害消费者合法权益的各类违法行为,优化消费环境。

针对新型消费热点,要采取更加有效的举措。当前,各类消费新模式、新业态不断涌现,给经济社会发展注入新动能,但也带来一些成长中的“烦恼”。比如,一些经营者利用技术手段、优势地位等侵害消费者合法权益,“大数据杀熟”等现象时有发生。应对新情况需要新办法,新业态呼唤新规范。一方面,监管部门要加强全过程监管,推动数字经济健康发展。另一方面,经营者要坚守诚实守信理念,切实保障消费者的隐私权、知情权、公平交易权和安全保障权,推动释放更大消费活力。

关爱重点人群,加强保护“一老一小”群体合法权益。要进一步加强监管,明确经营者不得诱导“一老一小”消费者购买明显不符合其实际需求的商品或服务。还要在适老化改造、建立防沉迷机制等方面持续用力,增加更具人文关怀的产品和服务供给,推动构建全龄消费者友好型消费环境。

消费者权益保护事关广大人民群众切身利益。各方要携起手来,不断建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治体系,多措并举打造让消费者更加安心放心的消费环境。

市场资讯

中消协加强消费维权鉴定技术合作

本报电 近日,中国消费者协会与司法鉴定科学研究院在北京签署战略合作协议。根据协议,双方将在消费维权鉴定、普法宣传等方面加强合作,为各级消协组织调解消费者投诉以及开展消费监督工作提供支撑,推动营造安全放心的消费环境。此次合作有助于中消协进一步发挥社会监督职能,更好地为消费者服务,也有助于司法鉴定科学研究院发挥科技支撑作用,广泛开展科普宣传。

(张政)

中国肥粮比价综合指数发布

本报电 日前,中国肥粮比价综合指数(CFGR1)发布仪式在广东省广州市举行,首期指数为1.05点。该指数由中国农业生产资料流通协会与山东卓创资讯股份有限公司共同编制,每周二向社会公开发布。该指数可进一步帮助种粮农民更好地了解农资市场信息,科学合理地选择备肥时机。通过监测肥粮比价关系变化,可分析化肥价格波动对我国粮食生产的潜在影响。下一步,双方将继续做好中国肥粮比价系列指数,为服务保障国家粮食安全、做好农资保供稳价工作提供数据支撑。

(张丽君)

织密织牢消费者权益保护网

齐志明



社区服务暖民心

图①:山东胶州市九龙街道东管社区党组织领办的社区居家养老服务站,站内养老食堂饭菜可口实惠,服务优质暖心,深受老年人欢迎。

郝强英 陈丽摄影报道

图②:江苏沐阳县城市花园小区居家养老服务中心康复室内,社区老人在工作人员的指导下,利用液压踏步器、上下肢训练器等多种设施进行肢体康复及健身训练。

丁华明摄

加强数据安全保护,激发行业发展动能

让二手商品流通既便利又规范

种震宇

“买新装备前,先出手旧装备。”北京摄影爱好者李昂最近入手了一款新相机,在此之前,他通过某二手商品交易平台将旧相机转了出去。

让闲置物品“游”起来,成为一种新潮的绿色生活方式。如今,越来越多人将闲置的数码产品、运动装备、手工艺品等放到网络平台出售。据闲鱼发布的数据,该平台日均交易额已突破10亿元,过去一年中,超过1亿人在闲鱼挂出闲置物品,每天都有400万件闲置物品在平台上发布。

前不久,国务院印发的《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》提出,“支持二手商品流通交易”“推动二手商品交易平台企业建立健全平台内经销企业、用户的评价机制,加强信用记录、违法失信行为等信息共享”。

闲置交易平台的快速发展不仅为消费者

提供了更多选择,也为产业链上下游带来新机遇。以手机为例,旧手机值多少钱,买到的手机是否为正品、有无硬伤,都是消费者关注的焦点。对此,一些平台提供免费的旧品估值和正品鉴定服务,用户提交订单后,二手商品首先会被送到质检中心,由专业人员对产品性能、破损情况、硬件老化程度等进行评估,给出参考价格,生成图文并茂的质检报告,让买卖双方都放心。此外,行业正通过技术创新,探索数字化社区便民回收等新模式。

随着共享文化兴起,闲置物品交易呈现

个性化、社交化的特点。在买卖过程中,不少人因为共同的兴趣爱好而相识,二手交易平台不仅成为物品交易的集散地,也是参与社交、拓展兴趣的场所,为用户带来丰富的消费体验。闲鱼发布的报告显示,以游戏、宠物植物、模玩动漫等为代表的兴趣消费,每笔订单产生约40句聊天。其中40%的聊天发生在交易之后,不少买家卖家在确认收货后建立新联络,丰富了社交生活。

中国商业经济学会副会长宋向清表示,对年轻人来说,二手交易平台不仅可以追求

经济性,还可以使交易双方相互分享购物心得、交流兴趣爱好,具有社交性、便捷性,既提升了交易乐趣,也扩大了交流圈。

在二手交易平台上,用户以个人为主,加之主要通过线上交易,全过程买卖双方不见面,因此一些消费者担心交易的安全性。对此,业内专家建议,激活行业发展动能,还要不断完善制度、规范管理,以安全的交易环境激发用户的消费热情。要进一步完善法律法规,确保平台运营规范,维护公平交易秩序。同时,还要加强数据隐私与安全保护,保护用户个人信息和交易数据安全。

消费万花筒

本版责编:齐志明