

网上中国

截至今年6月，中国网上外卖用户规模已达4.69亿

外卖消费：买得多，卖得火

本报记者 叶子

从一日三餐到蔬菜生鲜，从日用百货到药品杂物，如今外卖服务覆盖了人们生活的多个方面。中国互联网络信息中心近日发布的第48次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2021年6月，中国网上外卖用户规模达4.69亿，较2020年12月增长4976万，在各类调查应用中增速最为明显。随着中国经济回稳向好以及外卖行业监管进一步加强，外卖行业数字化水平不断提升，新消费趋势凸显，行业覆盖内容更加丰富多元。

“跑腿”服务大受欢迎

回家准备看个电视节目，先点上一盒鲜切水果；在外出差忘带充电宝，点外卖赶紧买一个，手机有电心里不慌……如今，“外卖”概念的外延不断拓宽，行业覆盖内容更加多元。

打开美团外卖，选择美团闪购，酒水零食、生鲜果蔬、鲜花绿植、宠物母婴、医药、数码图书等品类，都能在30分钟至2小时内配送到家。数据显示，今年第二季度，美团闪购的交易量和交易金额同比增长超过140%。其中，鲜花和药品保持较高的增长势头，并继续跑赢其它品类。除了送商品，还能送服务。据悉，美团跑腿服务分“帮取送”和“帮买”两大部分，希望在用户脱不开身、着急、需要省时省事省力时，为用户提供同城范围内的即时配送服务，将没有太多空闲时间的人群从琐事中解放出来，让生活更省心。

在饿了么平台，外卖买药的下单量今年7月和8月环



在湖南省张家界市永定区步步高超市十字街店，外卖员正排队提取市民订购的货品。新华社记者 陈思汗摄

比增长10%，同比增长130%。饿了么联合各大药房推出“深夜小药局”活动，在全国500余座城市近5000家药店实现24小时健康急送服务，满足了用户深夜用药的需求。

由互联网零售平台为消费者提供食品饮料、蔬菜水果、鲜花蛋糕、医药健康、家居日用、数码商品的即时到家业务，也被称作即时零售。通常用户下单后，30分钟到2小时内，骑手能够配送上门。

疫情期间，以生鲜、药品为代表的即时配送业务飞速发展，与餐饮外卖共同助力惠民生、稳经济。根据艾瑞咨询发布的《2021年中国即时零售行业研究报告》，从需求端来看，消费者期待在即时零售电商平台上购买的品类占比相对均衡，对各类商品都有即时消费需求；从供给端来看，当下本地生活服务已从餐饮外卖延伸至生鲜水果、家居日用、鲜花礼品、医药健康、图书文创等

各类商品，即时零售场景也涵盖超市、便利店、药店、书店等线下场所。

技术提升，送餐精准

“以前最担心午高峰外卖爆单，几乎每天都会出现漏单、接错单的情况。特别是忙起来顾不上操作手机，结果就是餐做好了没有骑手取餐，有时送餐时间不准还容易发生矛盾。”湖北武汉的外卖餐饮店主李先生感慨，“用上数字化开店辅助工具后，午、晚餐高峰期再不会手忙脚乱，外卖生意更红火了。”

李先生口中的数字化开店辅助工具是云打印机和“出餐助手”，由外卖平台开发。云打印机是一款能自动

接单、快速打印的外卖订单打印机，可以自动打印云端存储订单；“出餐助手”是一款新型的智能扫码设备，扫描外卖订单号就能即刻上报“出餐”状态，通知骑手到店配送。

“我们用了一段时间，感觉操作挺方便的，云打印机能够自动接单，不会再出现高峰期漏看订单的情况。‘出餐助手’让骑手对于取餐时间的判断也更准确。”李先生说。

目前，越来越多的中小餐饮商户开启外卖模式，快速无遗漏地接受订单和及时对接骑手配送，成为商户最大的诉求。外卖平台提供的辅助工具能有效提升中小商户的数字化经营水平。

有店主指出，除了数字化硬件的改善，即时零售电商还在诸多方面助力零售小店。例如，零售小店规模小、数量多，以夫妻店为主，售货方式较传统，缺乏对消费者数据的直接掌握，无法准确判断消费者需求，而接入网上外卖平台之后，即时零售电商可依托技术能力和大数据优势，准确洞察消费者行为，为小店提供消费者画像、消费需求等，帮助零售小店选品，赋能零售小店数字化升级。

业内人士认为，服务业数字化是一个新兴赛道，像饿了么等生活服务类App在前端持续聚焦用户的“身边经济”，满足用户需求；在后端，是持续推进的商户端数字化，帮助商家更好地获取和管理用户，提升经营效率。

行业监管逐步完善

可以看到外卖食品的加工环境、制作过程，实时显示外卖平台上的接单量等数据——这是近日正式上线的浙江首创的数字化外卖监管系统“浙江外卖在线”。浙江省市场监管局局长章根明介绍，针对新经济、新业态特点，“浙江外卖在线”创造性地推出外卖配送“合理时间”、厨房“AI巡检”、平台“数据画像”、商家“经营风险感知”等场景。例如，系统为骑手计算在途骑行时间与步行送餐时间，再综合考虑交通拥堵情况和天气情况后，自动生成外卖配送的“合理时间”，骑手在这一时间段内完成配送任务，平台不得克扣其绩效、消费者也不能任意给予差评。

据悉，自试运行以来，“浙江外卖在线”已完成网络订餐平台上29.3万商家的信息核验，确认餐饮登记主体20.5万家，上线接入阳光厨房6000多家，推动7000多家外卖商家承诺使用外卖封签、3372家外卖商家承诺使用限塑包装，接入了33.9万外卖骑手数据，共同推进外卖平台协同治理。

近年来，外卖行业快速发展，由此衍生出塑料污染、算法霸权、骑手违章、食品安全、售后纠纷等问题，对于外卖行业进行规范管理的行动在持续跟进。国家市场监督管理总局等七部门日前联合印发《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》，针对保障外卖送餐员的劳动收入、劳动安全、社会保障、从业环境等正当权益提出全方位要求。此前，国家市场监督管理总局依法对外卖平台“二选一”等涉嫌垄断行为进行调查处理。

随着行业监管显著加强，包括外卖骑手在内的灵活就业群体社会保障问题受到更多关注，相关改善和健全举措将推进网上外卖朝着健康规范的方向发展。

金融聚力 普惠万家

作为普惠金融的倡导者、先行者，邮储银行持续深耕普惠金融领域，推动“线上+线下”深度融合，扩大基础金融服务覆盖面，依托数字化转型提升普惠金融服务便捷性，形成独具特色的服务模式，为客户提供“有担当、有韧性、有温度”的普惠金融服务。



A股股票代码：601658
H股股票代码：1658
客户服务热线：95580
网址：www.psbc.com

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

普惠金融
PSBC INCLUSIVE FINANCE