

网上中国

电商平台按需生产、改进产品、优化供给

## 从“小需求”里发掘“大市场”

本报记者 叶子

短视频或直播内容触达消费者后，消费者若对相关商品感兴趣，只需动手手指，即可直接完成交易。国务院发展研究中心市场经济研究所日前发布《电商新模式创造新品牌、激发新消费的机制和政策研究》报告（以下简称《报告》），提出中国电商模式仍在持续创新迭代，大量消费升级新需求正通过直播电商等模式显现出来。

## “人找货”变成“货找人”

每天晚上睡觉前，上海居民李女士都会关注电商直播。“也没什么明确想买的，就是看看直播间里又推荐了什么好东西。”李女士说，她最近看主播推荐后下单的一款全麦面包就很好，“独立包装，方便又健康。”

像李女士一样，越来越多的用户养成了购物新习惯：在线上看看感兴趣的内容，顺便遇见“好物”。相对于传统电商的“人找货”消费模式，电商新模式借助维度更丰富的信息线索，实现从被动等待用户搜索转变为主动预判用户偏好，在尽量不降低消费者体验的前提下进行精准推送，实现了“货找人”。

非物质文化遗产项目花丝镶嵌代表性传承人何青，就通过短视频、直播的方式，找到了这一传统手工技艺的新粉丝群。花丝镶嵌，又叫细金工艺，传承久远。在儿子的提议下，何青开设抖音账号，介绍花丝镶嵌工艺为何是“燕京八绝”之首等知识，吸引了

200多万粉丝。

集聚同好者的同时，何青的抖音账号也实现了“带货”。她的直播间里有一款花丝镶嵌工艺的小鱼饰品，每次上架都会很快售罄。截至目前，何青通过抖音电商已售出超30万件工艺品。“我发现花丝镶嵌工艺在抖音电商形成了一个正向循环。以前都说花丝工艺品卖不出去，是因为人们不了解，也没地方了解。当知道这个工艺品后，很多人愿意购买。”何青说。

《报告》认为，在兴趣电商或者内容电商的模式下，全新的“内容/兴趣—激活需求—购买—展示分享”链条已经形成。

## “垂直客”提升“复购率”

借助电商新模式，商品供应方与消费者还能通过直播间等渠道建立实时互动，消费者能够直接向品牌方表达需求，有助于生产企业更快调整策略、改进产品、精准研发。罗鑫华是一名服装行业从业者，有了一



河南省驻马店市汝南县大力支持非遗项目麦草画产业化发展，鼓励非遗传承人将非遗作品产业化、市场化。图为在汝南县麦草画传习所内，非遗传承人袁月英直播推介新产品。

孙凯摄（人民图片）

定积累后，他于2007年开设工厂专事男装设计，主要以线下批发和贴牌生产为主。一直以来，产品反馈周期长、库存积压和回款周期长等问题一直困扰着他。2020年底，罗鑫华开设短视频账号“衬衫老罗”，自建品牌。

在罗鑫华看来，兴趣电商为企业带来的

核心价值，在于帮企业缩短了产品打道到消费市场之间的测试时间周期。以往，产品的市场反馈周期是3个月，但是等3个月，如果市场反馈好，再翻单就来不及了。这导致工厂里“好卖的货不够，不好卖的货一直积压”。

入驻短视频平台后，在兴趣推荐机制下，老罗能快速找到对产品感兴趣的垂直客群，并将产品核心亮点展示给消费者，一些“小需求”也能被迅速看见和回应。例如，罗鑫华曾推出一款衬衫，主打“符合人体工程学，男性抬胳膊后不会露肚子”。这条击中客户“痛点”的视频获得800万播放量，当晚就售出7000件衬衫。还有一次，消费者留言称裤腿过长，捕捉到这个诉求后，罗鑫华的工厂用10天左右时间推出了九分裤，首播当晚，新品就受到用户欢迎，2个月累计销售近7万条，且形成了较高的复购率。

## “广覆盖”转为“深挖潜”

国务院发展研究中心研究员任兴洲认为，电商新模式不仅能激发出新的消费需求，而且能够快速准确地反馈给上游生产制造主体，促进上游按需生产、优化供给，使制造业呈现出柔性化、个性化、定制式的发展趋势，这样能进一步提高供给与需求的匹配性，实现消费需求和供给在更高水平上的动态平衡。

数据显示，2022年中国网上零售额13.79万亿元，同比增长4%。其中，中国网络零售市场重点监测电商平台累计直播场次超1.2亿场，累计观看超1.1亿人次，直播商品超9500万个，活跃主播近110万人，电商新业态新模式活力显现。

《报告》指出，如今中国电商发展重点正由“广覆盖”向“深挖潜”转变，从对新增用户数量的竞争，日益转向为存量用户提供更好的产品和服务。随着消费需求更加个性化、细分化，直播电商、兴趣电商等模式正在成为消费提质扩容的新场景。

电商新模式快速发展过程中，也面临着部分商品质量保障需进一步加强、交易秩序有待进一步完善、平台数据治理规则有待健全等问题。业内人士表示，随着监管治理进一步完善，直播电商、兴趣电商等模式有望进一步满足和创造新的消费需求，促进消费潜力释放。

商务部流通产业促进中心主任王斌建议，应支持和推动线上线下融合、商品与服务融合、商旅文体与医购娱等多产业融合，催生更多体验式、沉浸式、互动性、综合型消费新场景。

设置政务客服，实行评价机制

## “一网通办”，升级便民服务

本报记者 潘旭涛



“童心筑梦，科技报国”青少年职业发展领航计划校园专场近日举行。该活动由学校大学生志愿者带领小朋友走进活动室，通过体验3D打印、演示机器人、讲解无人机能、讲述科学家故事等环节，了解前沿科技、了解榜样人物，为青少年点亮“科技梦”。图为东北大学秦皇岛分校大学生志愿者为小朋友演示平衡步兵机器人和全向轮步兵机器人。曹建雄摄（人民视觉）

## 宁夏高质量建设“互联网+教育”平台

本报银川电（记者刘峰）记者从宁夏回族自治区教育厅获悉，2018年获批建设全国“互联网+教育”示范区以来，宁夏围绕促进教育公平和均衡发展，优化资源，夯实基础，着力构建“云-网-端”一体化服务体系。互联网架到了“山窝窝”，实现在线互动教室到校、数字教学设备到班、“互联网+教育”达标县和数字校园建设全覆盖，自治区所有师生共享“互联网+教育”发展成果。

4年来，宁夏以自治区为单位建成省级“互联网+教育”大平台，统一数据标准、认证服务、管理运营、应用服务、安全保障，开放数据接口500多个，接入应用系统146个，汇聚数字资源4800多万件，推动各类教育平台互联、数据互通、应用协同，避免了平台重复建设，破解了数据壁垒、信息孤岛等问题，为全区各级教育行政部门、各级各类学校、全体教师开展教学研究、学习辅导、监测评价、教育管理、家校共育提供了全过程、一站式、便捷化服务。深入实施国家智慧教育平台整省试点，升级建设宁夏智慧教育平台，形成了国家、自治区、市、县、校五级贯通的平台服务体系。宁夏用户在国家中小学智慧教育平台

的注册量125万，涵盖全区100%的教师和64.9%的学生，平台每百人浏览量位列全国前5名。

同时，实施“互联网+教育”达标创建工程，整县推进教育数字化环境升级，建成数字化教室2.9万间，覆盖全区学校所有教学班，全体教师和学生都能通过数字终端获取优质数字资源、开展信息化教学。建设中小学在线课堂教室4600多间，开辟云端互助通道，全区所有农村学校与城市优质学校结对教学，常态化开展专递课堂、名师课堂、名校网络课堂，实现网上送课、同步上课、实时互动，推动优质师资在线流动，有效缓解了农村学校开不齐开不足开不好国家课程的问题。

按省市带县区、县区带乡镇、乡镇带村组的模式，推动城乡学校线上牵手、与发达省市名校网上结对，常态化开展名师在线走教、名校网上送课、城乡同步上课等，累计开课50多万堂，有力缓解了500多所乡村学校教师结构性短缺的问题，促进优质资源均衡共享，深化教育网络精准扶贫，助推教育脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，点亮贫困地区孩子的教育梦。

设置政务客服，实行评价机制；建设一体化“居民码”服务体系，整体关联电子证照等基础信息……福建、山东、广东等省份近期出台数字政府建设相关方案，明确“时间表”、画出“路线图”，加快推进数字政府建设。各地着力通过数字化手段破解办事难、办事慢、办事繁问题，让群众办事更方便。

## 一键破解“急难愁盼”

“以前要跑窗口、跑银行，取一次公积金最少得跑3次。”10年前，家住安徽省亳州市的陈琳贷款购买了一套住房，此后，提取公积金成了麻烦事。

现在，陈琳只需登录“皖事通”账号，点击“我要提取”，系统就自动调取她的房产、银行卡信息，一分钟便能完成申报，第二天钱款即可到账。

目前，亳州市已有2600多个政务服务事项实现“一键申报”，实现群众办事“申请一键通，材料零提交”。

各地围绕群众办事中的痛点、难点，推出了一系列便民数字化服务。山东省威海市在全国率先建设工伤保险智能一体化服务平台，实现工伤业务“打包一件事”办理，经办效率提高90%以上；四川省成都市中级人民法院推进案件全业务网上办理，当事人可线上参审，省去奔波劳顿；重庆市“智慧人社”平台推出“亲情代办”功能，老年人可委托亲友替其线上办理养老保险待遇申领等事项……

“大改革需要小切口。”中央党校（国家行政学院）公共管理教研部研究员翟云认为，数字政府建设应找准小切口、下足细功夫，始终回应老百姓的现实关切，解决人民群众“急难愁盼”问题。

## “民情地图”助力管理

“小区电动车‘飞线充电’点已清理”“巷道里堆放的废弃家具已搬走”……在广东省汕尾市城区凤山街道“民情地图”联动指挥中心，大屏幕上不断弹出这样的实时信息。

网格员在巡查走访时，一旦发现异常情况，能处置的就地处置，需相关职能部门处置

的则上报至“民情地图”平台，由联动指挥中心分拨指令交由职能部门限时处置，形成“上报事件、流转处置、结果反馈、持续跟踪”的闭环。“民情地图”系统汇聚了公安、政法、自然资源等23个党政机关单位共237类数据，初步建成了汕尾民情数据库。

随着5G、大数据、人工智能等技术的推广应用，基层社会治理的智能化水平不断提升。浙江省杭州市萧山区上线“工程车交通安全综合治理一件事”数字化监管平台，在线实时监测工程车违规倾倒、扬尘污染等违规运输行为；四川省成都市青羊区为入河排放口装上人工智能监控设备，24小时监测河道水质，精准定位污染源。

2022年6月，国务院印发《关于加强数字政府建设的指导意见》，提出“积极推动数字化治理模式创新，提升社会管理能力”，“实施‘互联网+基层治理’行动，构建新型基层管理服务平台”。实践表明，数字化手段能有效打通社会治理的“神经末梢”，让基层社会治理更精准。

## 打通业务“数据壁垒”

今年初，辽宁省鞍山市山天汇科技有限公司线上办税时，在没有提交减免税申请的情况下，直接实现了免征增值税等优惠。这得益于辽宁省的“免申即享”改革。



在内蒙古自治区呼和浩特市玉泉区政务服务中心自助办税区，税务人员辅导市民使用自助服务电脑办理税务业务。丁根厚摄（人民图片）