

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



▲河北雄安新区容东片区南文社区居民在社区便民服务站自助终端办理业务。新华社记者 朱旭东摄

一场田埂上的农技问答

种植户线上请教 专家团线下支招

本报记者 刘洪超

早上6点刚过,辽宁省农科院玉米研究所副所长、研究员肖万欣就和3名同事来到了沈阳站,准备赶往260公里外的铁岭市昌图县三江口镇。

“三江口的村民在我们的春耕备耕惠农直播间了解到玉米科学种植的好处,想请我们去现场讲讲技术。”肖万欣笑着说,“农时不等人。春耕备耕关键期,我们要多到田间地头,帮忙解决问题。”

经过约1小时的车程,一行人下了火车,坐上面包车赶往90公里外的宝龙村。4个人里,肖万欣是育种专家,韩晓日是土肥专家,陈鹏卿是气象专家,张书萍是栽培专家。“团队虽然人不多,但是对玉米种植前期农民遇到的难题有较多的了解。”张书萍说。

又是1个多小时的路程,专家团来到村口,宝龙村党支部书记刘忠武早已在这里等候:“肖所长,大伙儿到村委会休息一下,喝点水歇歇脚吧。”“不用,这会乡亲们肯定都在地里忙活着,咱们直奔大田,看看有啥难题。”

田埂上,村民程建峰第一个说出了自己的困惑:“肖老师,这些年我换了好几个玉米品种,也按时施肥浇水,可单产一直上不去,您能推荐几个高产的玉米品种吗?”

“去年我们在彰武县试种了两个新品种,亩产从1000多斤提升至2000斤左右。咱们村土地基础好,都是黑土地,产量肯定会提升。”肖万欣给出答复。程建峰计划拿出几亩地试种:“我先来比照,要是种得好,就全部推广。”

“我们对您讲的玉米密植精准调控高产技术很感兴趣,不知道具体需要注意哪些问题?”种粮大户王瑞华也过来询问。

“这项技术一定要掌握几个精准,其中合理增密、水肥按需精准调控是关键。”栽培专家张书萍说,“我们在彰武县五峰镇试验的十水八肥比例,效果不错。”

“啥时候追啥肥,有没有时间上的说法?”“最近天气咋样,有没有大的降雨,啥时候播种合适?”“去年我们家的玉米产量还不错,就是籽粒品质一般,您看咋办?”……半小时工夫,几十名村民围拢过来,还有不少人在赶来的路上。

下午2点多,简单吃口午饭后,肖万欣和同事们就赶往下一个村子。“明天我们还要到亮中桥镇、八面城镇等乡镇的村屯。今晚8点左右还要搞个惠农直播。”一行人回到县城时已经是晚上7点多。

今年辽宁玉米播种面积将超4100万亩,占全省粮食播种面积的3/4。3月初至今,这个专家团已经走过朝阳、阜新、铁岭、葫芦岛等地的10多个县城、30余个乡镇。

“不止我们玉米所,还有水稻所、果树所、高粱所、蔬菜所等30个院属研究机构的600多名专家都在赶往春耕备耕一线,开展指导培训、答疑解惑工作。此外,我们线上发起的惠农直播,观看人数超过了200万人次。”肖万欣说。

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,服务业增加值占到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升级趋势明显,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赋能的指导意见》,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升级,实现高质量发展。

“数字化是生活服务业扩容提质的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边购物、边领券、边结算的便利购物体验,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,要积极支持新技术、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运用,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,要打造数字生活服务社区和街区,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、养老护工等传统家政服务的基础上,增加了干洗、技能培训、缝补等新服务。“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经覆盖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,助力更多生活服务业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,发展虚拟展示、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。



▲4月7日,在山东省青岛市西海岸新区王台街道一处农场的蓝莓大棚,莓农采摘蓝莓后进行直播销售,吸引网友在线观看、购买。
韩加君摄(人民图片)

直播促销花样多

▲4月5日,在江苏省沭阳县扎下镇艺森园矩阵直播中心,电商主播进行竞价销售花木盆景。目前,该县花木电商已形成“多个主播、多个平台、一个产品、多人竞拍”的直播新形式,促进花木盆景销售。
丁华明摄(人民图片)



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,越来越多的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,还可以使交易双方的相互分享购物心得、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。